

甄選類科：物流業務(78604)

\*請填寫入場通知書編號：\_\_\_\_\_

專業科目(2)：物流管理

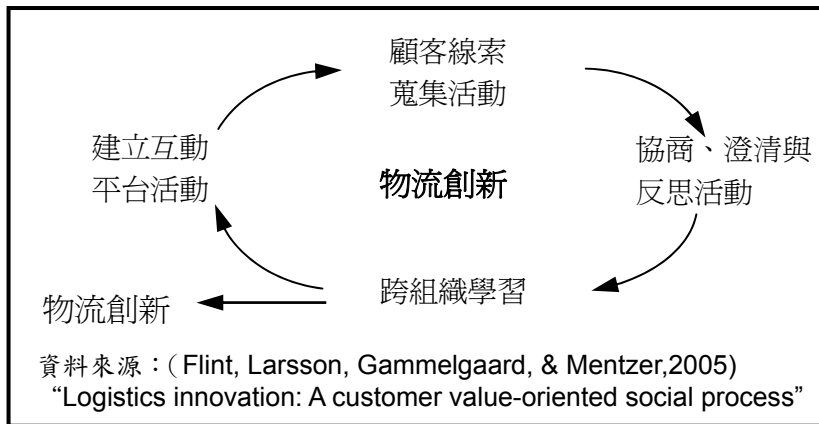
注意：①本試卷為一張單面，共四大題問答(或申論)題(每大題配分 25 分)。  
 ②限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分。不必抄題但須標示題號。  
 ③應試人得自備使用簡易型電子計算機(簡易型電子計算機限僅有數字鍵 0~9 及 + - × ÷ √ % = [ ] [▶] [+/-] [C] [AC] [CE] [TAX+] [TAX-] [GT] [MU] [MR] [MC] [MRC] [M+] [M-] [HMS] [M/EX] 之功能，且不具財務、工程及儲存程式功能)；若應試人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分；計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。  
 ④答案卷務必繳回，否則該科以零分計算。

題目一：

在 21 世紀，物流已被視為企業管理的一重要成分，而可以依其發生的屬性進一步區分為四種類型：企業物流、服務物流、事件物流、軍事物流。請闡釋此四種物流類型的特性，並舉例說明之。【25 分】

題目二：

創新乃是一種新的思想理念，將其轉化為可執行的程序，產生具有價值之新的服務或產品的一種活動。「創新 (innovation)」是 21 世紀國家發展與企業競爭最重要的能力，成功的創新能為企業帶來實質的利潤與價值。物流管理從傳統模式演進到供應鏈模式，其發展已漸趨成熟，相對於全球經濟化腳步的加快，在現今高度競爭的環境中降低庫存、縮短反應時程，已成為物流產業競爭力的指標，因此在現有物流活動中尋找更好的方法以求供應鏈之最大效益，乃成為物流創新的最終目標。物流創新程序模式 (logistics innovation process model) 以顧客為導向，將物流創新的程序區分為不斷循環的四大活動步驟 (Flint, Gammelgaard, Larsson, & Mentzer, 2005)，如【圖 1】所示。請闡釋圖中的每個步驟及其循環性。【25 分】



【圖 1】

題目三：

【表 1】是用來追蹤一週間，業務人員所接客戶電話詢問內容的類別。請用柏拉圖技術分析找出主要的來電原因，並建議改善方案。【25 分】

【表 1】 一週間客戶服務電話接收原因檢核表

客戶服務電話接收表						
業務人員：章大功		本週尾日：1 月 30 日				
來電原因	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	合計
洽詢商品是否有供應	1		1	2		4
洽詢價格	2	3	1	5	1	12
洽詢技術問題	1					1
延遲交貨之訂單	2	2		1		5
下訂單	9	7	5	8	10	39
發票正確性		1			2	3
商品受損訂單			1			1
洽詢訂單處理狀況	4	2	7	2	3	18
其他	1				1	2

題目四：

影響運輸費率的相關因素有哪些？請就這些因素的影響性進行闡述與說明。【25 分】