

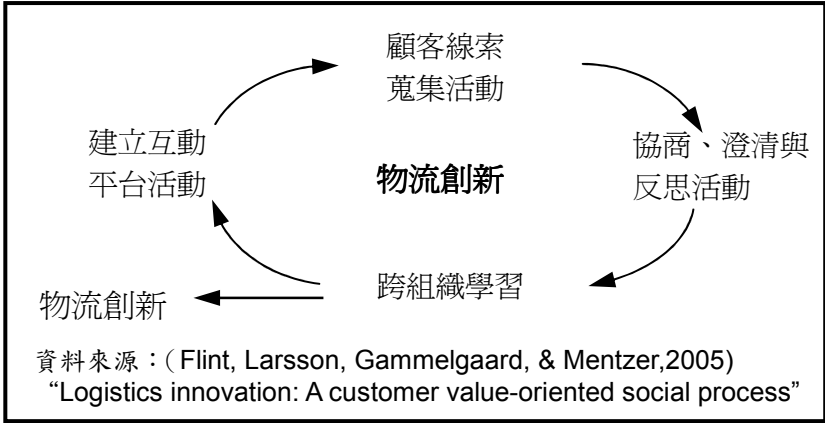
注意：①本試卷為一張單面，共四大題問答(或申論)題(每大題配分 25 分)。  
②限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採**橫式**作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分。不必抄題但須標示題號。  
③應試人得自備使用簡易型電子計算機(簡易型電子計算機限僅有數字鍵 0~9 及 + - × ÷ √ % =                之功能，且不具財務、工程及儲存程式功能)；若應試人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分；計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。  
④答案卷務必繳回，否則該科以零分計算。

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】