

台灣糖業股份有限公司 97 年新進人員甄選試題

甄選類組：企業管理 (51104)

科目：物流管理

*請填寫入場通知書號碼：_____

注意：①本試卷為一張單面，共有四大題之申論題或計算題，每大題各占二十五分。
 ②限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，**不得使用鉛筆作答，否則不予計分**；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應考人得自備僅具數字鍵 0~9 及 + - × ÷ √ % M MU GT TAX+ TAX- 功能之簡易型計算機應試。
 ④答案卷務必繳回，違者該科以零分計算。

題目一：

Lalonde 等人的研究將顧客服務明確定義如下：「顧客服務乃是以具成本效益的經營方法，提供供應鏈中之顧客及相關成員顯著附加價值利益的程序。」企業應該針對顧客的特性與關係深淺度進行了解，提供差異化的服務，包含基本物流服務、完美訂單服務及物流附加價值服務。

- (一) 請闡述基本物流服務、完美訂單服務及物流附加價值服務的內涵與意義。(12 分)
- (二) 基本顧客服務能力可以區分為供應力、作業績效及可靠度(服務品質)，請分別解釋其內涵及意義。(13 分)

題目二：

全球運籌除需具備國內物流之條件外，尚需處理因距離 (Distance)、需求 (Demand)、多元化 (Diversity) 及文件(Documentation)之複雜化所帶來的不確定性，及因此所造成的管理複雜度及成本。請簡述 4 個 D 在全球運籌上的意義並詳述貨物通關文件處理作業上的一般作法。

題目三：

物流共同化 (joint logistics operations) 可簡單定義為「企業間透過物流附加價值活動的共同規劃及執行，以創造參與物流共同化之企業的經營績效，進而提升整體經濟與社會效益之行為。」由先進企業推展物流共同化之經驗，物流共同化可以對參與企業產生哪些效益？

題目四：案例分析【福岡市天神地區的共同集配系統】

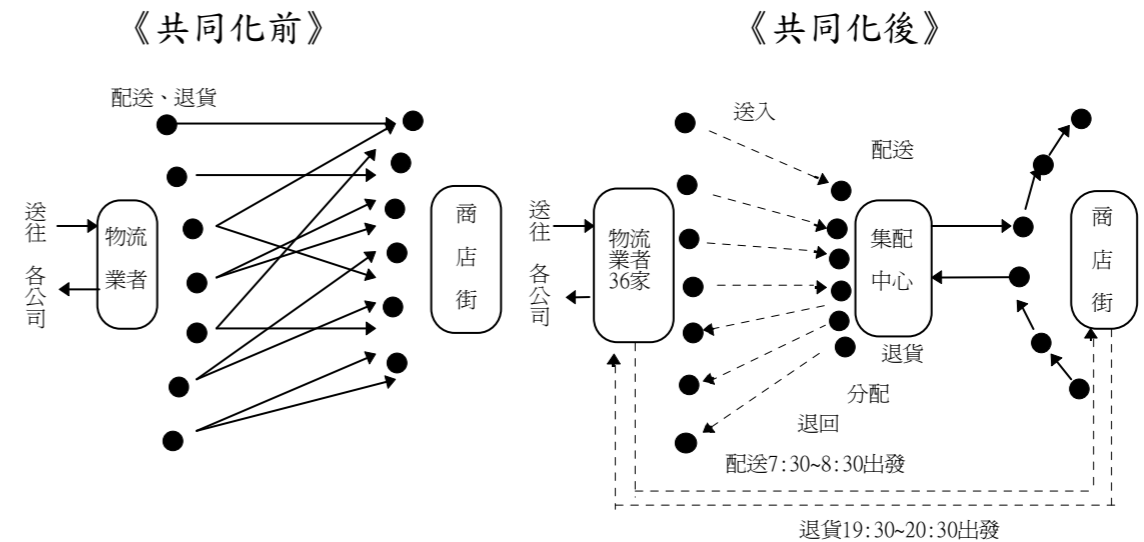
請詳閱以下物流共同化案例，並分析此案例產生之相關效益及成功因素。

- 共同化的主體..... 36 所物流業者共同出資
- 受理貨品..... 一般雜貨 (特別併裝貨物)
- 導入日期..... 平成 6 年 (西元 1994 年) 9 月

1. 導入緣由及程序

- A. 昭和 53 年 (西元 1978 年) 2 月為了提高裝載效率以及減緩交通紊亂情形，當地的 27 所物流業者委託其中 2 家做配送業務，開始共同集配。
- B. 昭和 62 年 (西元 1987 年) 2 月集配系統重新架構，但是後來又因貨物量的增加、各物流業者業務量增加、交通惡化、集配據點狹隘化，因此成立了「天神地區物流促進協會」共謀改善之道。
- C. 平成 6 年 (西元 1994 年) 3 月 36 家物流業者共同出資成立法人，同年 9 月正式營運。

2. 共同化的內容



3. 共同化的效果

項目	共同化前	共同化後	削減率
車輛使用數(輛)	75	26	65%
車輛行駛距離(公里/日)	815.8	251.4	69%
總停車次數(次/日)	502	139	72%
總停車時間(小時/日)	100.4	82.9	17%

註：根據昭和 53 年以前和昭和 62 年系統再架構時的實例調查。

4. 共同化的要點

- A. 由當地的經濟團體、貨車協會、相關的行政機關 (交通局、建設局、縣、縣警、市) 組成「天神地區物流促進協會」研擬對策。
- B. 當地的物流業者提供 (租借) 配送中心用地。
- C. 確保貨車優先停車。