

第十章 复习思考习题参考答案

一、单项选择题

1. A 2. B 3. B 4. D 5. B

二、多项选择题

1. ABCE 2. BCDE 3. ABCDE 4. BCDE

三、判断题

1. $\checkmark$ 2. $\times$ 3. $\checkmark$ 4. $\times$ 5. $\times$

四、简答题

1. 物流服务的特征包括：①无形性；②不可储存性；③差异性；④不可分离性；⑤从属性；⑥移动性和分散性；⑦较强的需求波动性；⑧可替代性。

2. 影响物流服务的因素包括：①缺货水平；②订货信息；③信息的准确性；④订货周期的稳定性；⑤特殊货运；⑥交叉多点运输；⑦订货的便利性；⑧替代产品。

3. 物流服务的基本内容包括基本物流服务、物流增值服务和物流附加服务三方面。

基本物流服务包括：①企业的书面物流服务章程；②告知客户的书面服务章程；③组织结构；④对突发事件要快速反应；⑤技术服务是指为客户制订培训计划，改进库存管理，完善订单处理。

物流增值服务包括：①了解缺货情况；②提供订单信息；③缩短交货周期；④提供快运服务；⑤提高物流系统的准确性；⑥提供便利的订货方式和渠道；⑦提供产品替代服务。

物流附加服务包括：①提供产品安装、品质保证、产品维修、零部件供应等附加服务；②对产品进行跟踪调查；③为客户提供索赔、投诉和产品回收等附加服务；④为客户提供临时性替代产品服务。

4. 企业通常可以通过 4 个活动来提高物流服务绩效：①研究顾客的需求；②在认真权衡成本与收益的基础上确定最优的物流服务水平；③在订货处理系统中采用最先进的技术手段；④考核和评价物流管理各环节的绩效。

五、案例阅读与分析题

略。