

Roll. No.

Question Booklet Number

O.M.R. Serial No.

--	--	--	--	--	--	--	--

B.Com. in E-Commerce (SEM.-II) EXAMINATION, 2025-26
Course Structure (With Effect from 2025-26) (AEDP)
CORE COURSE-III
(First and Last Mile Operations)

Paper Code							
C	0	2	0	2	0	3	T

Question Booklet
Series

D

Time : 1 : 30 Hours

Max. Marks : 75

Instructions to the Examinee :

1. Do not open the booklet unless you are asked to do so.
2. The booklet contains 100 questions. Examinee is required to answer only 75 questions in the OMR Answer-Sheet provided and not in the question booklet. All questions carry equal marks.
3. Examine the Booklet and the OMR Answer-Sheet very carefully before you proceed. Faulty question booklet due to missing or duplicate pages/questions or having any other discrepancy should be got immediately replaced.
4. Four alternative answers are mentioned for each question as - A, B, C & D in the booklet. The candidate has to choose the correct / answer and mark the same in the OMR Answer-Sheet as per the direction :

(Remaining instructions on last page)

परीक्षार्थियों के लिए निर्देश :

1. प्रश्न-पुस्तिका को तब तक न खोलें जब तक आपसे कहा न जाए।
2. प्रश्न-पुस्तिका में 100 प्रश्न हैं। परीक्षार्थी को केवल 75 प्रश्नों को केवल दी गई OMR आन्सर-शीट पर ही हल करना है, प्रश्न-पुस्तिका पर नहीं। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
3. प्रश्नों के उत्तर अंकित करने से पूर्व प्रश्न-पुस्तिका तथा OMR आन्सर-शीट को सावधानीपूर्वक देख लें। दोषपूर्ण प्रश्न-पुस्तिका जिसमें कुछ भाग छपने से छूट गए हों या प्रश्न एक से अधिक बार छप गए हों या उसमें किसी अन्य प्रकार की कमी हो, उसे तुरन्त बदल लें।
4. प्रश्न-पुस्तिका में प्रत्येक प्रश्न के चार सम्भावित उत्तर- A, B, C एवं D हैं। परीक्षार्थी को उन चारों विकल्पों में से सही उत्तर छँटना है। उत्तर को OMR उत्तर-पत्रक में सम्बन्धित प्रश्न संख्या में निम्न प्रकार भरना है :

(शेष निर्देश अन्तिम पृष्ठ पर)

1. "Exception management" involves:
 - (A) Ignoring all errors to save time
 - (B) Identifying, isolating, and resolving issues like unreadable barcodes or missing packages
 - (C) Charging the customer extra for processing errors
 - (D) Closing the warehouse for the day
2. What is the "Last Mile" in e-commerce logistics?
 - (A) The distance a customer walks to pick up a package
 - (B) The distance between the manufacturer and the warehouse
 - (C) The final leg of the supply chain where the shipment is delivered from the local hub to the end customer
 - (D) The final mile of a marathon race
3. Why is the Last Mile considered the most important part of the supply chain?
 - (A) It is the cheapest part of logistics
 - (B) It requires the largest delivery trucks
 - (C) It is the easiest process to manage
 - (D) It directly impacts customer satisfaction and is the only physical touch point with the buyer
4. Which of the following is a major challenge in Last Mile delivery for e-commerce?
 - (A) Customer unavailability, incorrect addresses, and heavy traffic
 - (B) Bulk shipping discounts
 - (C) Too many packages arriving at the same time
 - (D) High-speed automated sorting

1. "Exception management" में क्या शामिल है?
 - (A) समय बचाने के लिए सभी एरर्स को नजरअंदाज करना
 - (B) अपठनीय बारकोड या गायब पैकेजों जैसे मुद्दों की पहचान करना, उन्हें अलग करना और सुलझाना
 - (C) प्रोसेसिंग एरर्स के लिए कस्टमर से एक्स्ट्रा चार्ज लेना
 - (D) दिन के लिए वेयरहाउस बंद कर देना
2. ई-कॉमर्स लॉजिस्टिक्स में "Last Mile" क्या है?
 - (A) पैकेज लेने के लिए कस्टमर द्वारा पैदल तय की गई दूरी
 - (B) निर्माता और वेयरहाउस के बीच की दूरी
 - (C) सप्लाइ चेन का फाइनल लेग जहाँ शिपमेंट को लोकल हब से एंड-कस्टमर तक डिलीवर किया जाता है
 - (D) मैराथन दौड़ का अंतिम मील
3. Last Mile को सप्लाइ चेन का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा क्यों माना जाता है?
 - (A) यह लॉजिस्टिक्स का सबसे सस्ता हिस्सा है
 - (B) इसके लिए सबसे बड़े डिलीवरी ट्रकों की आवश्यकता होती है
 - (C) इसे मैनेज करना सबसे आसान प्रेसेस है
 - (D) यह सीधे कस्टमर सैटिस्फैक्शन को प्रभावित करता है और खरीदार के साथ एकमात्र फिजिकल टचपॉइंट है
4. ई-कॉमर्स के लिए Last Mile डिलीवरी में एक बड़ी चुनौती कौन-सी है?
 - (A) कस्टमर की अनुपलब्धता, गलत पते और भारी ट्रैफिक
 - (B) बल्क शिपिंग डिस्काउंट्स
 - (C) एक ही समय में बहुत सारे पैकेजों का आना
 - (D) हाई-स्पीड ऑटोमेटेड सॉर्टिंग

5. A "Geocoded address" helps delivery associates by:
- Changing the customer's name
 - Providing exact latitude and longitude coordinates for precise navigation
 - Translating the address into another language
 - Telling them the weather at the delivery location
6. Which of the following is NOT a Last Mile delivery challenge?
- Narrow streets and lack of parking
 - Sorting bulk shipments at a manufacturer's factory
 - High volume of cash handling
 - Customer not picking up their phone
7. "Crowdsourced delivery" means:
- Using airplanes to drop packages in crowds
 - Making customers pick up packages from the main office
 - Hiring local, independent couriers or everyday people to deliver packages using their own vehicles
 - Forcing employees to deliver packages on their days off
5. एक "Geocoded address" डिलीवरी एसोसिएट्स की मदद कैसे करता है?
- कस्टमर का नाम बदलकर
 - सटीक नेविगेशन के लिए सटीक अक्षांश और देशांतर का को-ऑर्डिनेट प्रदान करके
 - पते का दूसरी भाषा में अनुवाद करके
 - उन्हें डिलीवरी लोकेशन पर मौसम की जानकारी देकर
6. निम्नलिखित में से कौन-सी Last Mile डिलीवरी की चुनौती नहीं है?
- संकरी गलियां और पार्किंग की कमी
 - मैन्युफैक्चरर की फैक्ट्री में थोक शिपमेंट्स की छंटनी करना
 - कैश हैंडलिंग की हाई वॉल्यूम (COD)
 - कस्टमर द्वारा फोन न उठाना
7. "Crowdsourced delivery" का क्या अर्थ है?
- भीड़ में पैकेजों को गिराने के लिए हवाई जहाजों का उपयोग करना
 - कस्टमर्स को पैकेज लेने के लिए मुख्य ऑफिस में बुलाना
 - स्थानीय, स्वतंत्र कोरियर या रोजमर्रा के लोगों को अपने वाहनों का उपयोग करके पैकेज डिलीवर करने के लिए काम पर रखना
 - कर्मचारियों को उनकी छुट्टी के दिनों में पैकेज डिलीवर करने के लिए मजबूर करना

8. How does AI improve Last Mile operations?
- (A) By replacing all customer service agents with human robots
- (B) By predicting traffic patterns and optimizing delivery routes dynamically
- (B) By making packages lighter
- (D) By deleting negative customer reviews
9. Which of the following directly leads to "Bad customer service"?
- (A) Punctual delivery associates
- (B) Unexplained delays and lack of communication about shipment status
- (C) Clear tracking links on the mobile app
- (D) Polite and helpful delivery staff
10. Which practice helps build trust with a customer during cash-on-delivery transactions?
- (A) Demanding the cash before letting the customer hold the sealed box
- (B) Counting the cash in front of the customer and handing over the package professionally
- (C) Telling the customer that you don't have change and keeping the extra money
- (D) Forcing the customer to pay double the amount
8. आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (AI) लास्ट माइल ऑपरेशंस को कैसे बेहतर बनाता है?
- (A) सभी कस्टमर सर्विस एजेंट्स को इंसानी रोबोट से बदलकर
- (B) ट्रैफिक पैटर्न की भविष्यवाणी करके और डिलीवरी रूट्स को डायनेमिक रूप से ऑप्टिमाइज करके
- (C) पैकेजों को हल्का बनाकर
- (D) निगेटिव कस्टमर रिव्यूज को डिलीट करके
9. निम्नलिखित में से कौन-सी बात सीधे "खराब कस्टमर सर्विस" की ओर ले जाती है?
- (A) समय के पाबंद डिलीवरी एसोसिएट्स
- (B) बिना बताए होने वाली देरी और शिपमेंट स्टेटस के बारे में कम्युनिकेशन की कमी
- (C) मोबाइल ऐप पर स्पष्ट ट्रैकिंग लिंक्स
- (D) विनम्र और मददगार डिलीवरी स्टाफ
10. कैश-ऑन डिलीवरी (COD) लेनदेन के दौरान कस्टमर के साथ विश्वास बनाने में कौन-सी आदत मदद करती है?
- (A) कस्टमर को सीलबंद बॉक्स पकड़ने देने से पहले कैश की मांग करना
- (B) कस्टमर के सामने कैश गिनना और पैकेज को प्रोफेशनली सौंपना
- (C) कस्टमर से यह कहना कि आपके पास खुले पैसे नहीं हैं और एक्स्ट्रा पैसे खुद रख लेना
- (D) कस्टमर को दुगुनी रकम चुकाने के लिए मजबूर करना

11. What does "POD" stand for in Last Mile logistics?
- (A) Point of Delivery
(B) Package on Demand
(C) Process of Distribution
(D) Proof of Delivery
12. Which of the following is a valid form of electronic Proof of Delivery?
- (A) The driver's word that they delivered it
(B) A photo of the driver eating lunch
(C) A digital signature on a handheld device or an OTP provided by the customer
(D) A handwritten note on a scrap of paper
13. "Hyperlocal delivery" refers to:
- (A) Shipping products across international borders
(B) Delivering goods by train between states
(C) Delivering only heavy furniture
(D) Extremely fast deliveries (often under 2 hours) within a very limited local area
14. Why is customer service critical in Last Mile logistics?
- (A) It is the least expensive part of operations
(B) Customers rarely care about delivery service as long as they get the product
(C) It is the final physical impression the customer has of the brand, heavily influencing repeat business
(D) Customer service is only important during the payment phase
11. Last Mile लॉजिस्टिक्स में "POD" का पूरा नाम क्या है?
- (A) Point of Delivery
(B) Package on Demand
(C) Process of Distribution
(D) Proof of Delivery
12. इलेक्ट्रॉनिक प्रूफ ऑफ डिलीवरी (ePOD) का वैध रूप निम्नलिखित में से कौन-सा है?
- (A) ड्राइवर की जुबानी बात कि उसने उसे डिलीवर कर दिया है
(B) लंच करते हुए ड्राइवर की फोटो
(C) हैंडहेल्ड डिवाइस पर एक डिजिटल सिग्नेचर या कस्टमर द्वारा प्रदान किया गया OTP
(D) रद्दी कागज के टुकड़े पर हाथ से लिखा हुआ नोट
13. "Hyperlocal delivery" किससे संबंधित है?
- (A) अंतर्राष्ट्रीय सीमाओं के पार सामान भेजने से
(B) राज्यों के बीच ट्रेन द्वारा सामान पहुंचाने से
(C) केवल भारी फर्नीचर डिलीवर करने से
(D) एक बहुत ही सीमित स्थानीय क्षेत्र में अत्यधिक तेज डिलीवरी (अक्सर 2 घंटे से कम) से
14. Last Mile लॉजिस्टिक्स में कस्टमर सर्विस क्रिटिकल (महत्वपूर्ण) क्यों है?
- (A) यह ऑपरेशंस का सबसे कम खर्चीला हिस्सा है
(B) ग्राहक शायद ही कभी डिलीवरी सर्विस की परवाह करते हैं जब तक कि उन्हें प्रोडक्ट मिल जाता है
(C) यह ब्रांड की कस्टमर पर पड़ने वाली अंतिम फिजिकल छाप है, जो बार-बार आने वाले बिजनेस को बहुत प्रभावित करती है
(D) कस्टमर सर्विस केवल पेमेंट फेज के दौरान महत्वपूर्ण होती है

15. An "Innovation in Last Mile Logistics" includes:
- (A) Going back to using paper maps
- (B) Stopping the use of tracking numbers
- (C) Using drones for deliveries in remote or highly congested areas
- (D) Forcing customers to come to the main factory to pick up goods
16. Which technology trend is shaping the future of Last Mile logistics?
- (A) Moving away from internet usage
- (B) AI-driven demand forecasting and autonomous delivery bots
- (C) Using smaller font sizes on delivery labels
- (D) Manual counting of every parcel on a paper list
17. "Proactive customer communication" means:
- (A) Only talking to the customer if they call to complain
- (B) Never messaging the customer
- (C) Calling the customer at midnight to ask for directions
- (D) Sending automated updates about delays before the customer has to ask
15. Last Mile लॉजिस्टिक्स में एक "इनोवेशन" (नवाचार) में क्या शामिल है?
- (A) वापस पेपर मैप्स के उपयोग पर जाना
- (B) ट्रैकिंग नंबरों का उपयोग बंद करना
- (C) दूरदराज या अत्यधिक भीड़भाड़ वाले क्षेत्रों में डिलीवरी के लिए ड्रोन का उपयोग करना
- (D) कस्टमर्स को सामान लेने के लिए मुख्य फैक्ट्री में आने के लिए मजबूर करना
16. कौन-सा टेक्नोलॉजी ट्रेंड लास्ट माइल लॉजिस्टिक्स के भविष्य को आकार दे रहा है?
- (A) इंटरनेट के उपयोग से दूर जाना
- (B) AI- ड्रिवेन डिमांड फोरकास्टिंग और ऑटोनॉमस डिलीवरी बॉट्स
- (C) डिलीवरी लेबल्स पर छोटे फॉन्ट साइज का उपयोग करना
- (D) पेपर लिस्ट पर हर पार्सल की मैनुअल गिनती करना
17. "सक्रिय ग्राहक संचार" का क्या अर्थ है?
- (A) कस्टमर से केवल तभी बात करना जब वे शिकायत करने के लिए कॉल करें
- (B) कस्टमर को कभी मैसेज न करना
- (C) दिशा पूछने के लिए आधी रात को कस्टमर को कॉल करना
- (D) कस्टमर के पूछने से पहले ही उन्हें देरी के बारे में ऑटोमेटेड अपडेट भेजना

18. Inbound operations at a processing center primarily deal with:
- (A) Loading delivery vans for final customer drop-off
- (B) Handling customer phone calls
- (C) Storing damaged goods permanently
- (D) Receiving, unloading, and scanning shipments arriving from sellers or other hubs
19. Which of the following is a key activity in Outbound operations?
- (A) Unloading trucks
- (B) Resolving seller billing issues
- (C) Consolidating processed bags and loading them onto Line Haul or delivery vehicles
- (D) On boarding new delivery associates
20. Processing Centre staff roles and responsibilities include:
- (A) Only sweeping the floor
- (B) Managing material flow, operating scanning equipment, sorting packages, and maintaining safety
- (C) Deciding product prices on the e-commerce website
- (D) Packaging products at the seller's factory
18. प्रोसेसिंग सेंटर में इनबाउंड ऑपरेशंस मुख्य रूप से किससे सम्बन्धित हैं?
- (A) फाइनल कस्टमर ड्रॉप-ऑफ के लिए डिलीवरी वैन लोड करना
- (B) कस्टमर के फोन कॉल्स को हैंडल करना
- (C) डैमेज गुड्स को स्थायी रूप से स्टोर करना
- (D) सेलर्स या अन्य हब से आने वाले शिपमेंट्स को प्राप्त करना, अनलोड करना और स्कैन करना
19. आउटबाउंड ऑपरेशंस में एक प्रमुख एक्टिविटी कौन-सी है?
- (A) ट्रकों को अनलोड करना
- (B) सेलर्स के बिलिंग मुद्दों को सुलझाना
- (C) प्रोसेस्ड बैग्स को समेकित करना और उन्हें लाइन हॉल या डिलीवरी वाहनों पर लोड करना
- (D) नए डिलीवरी एसोसिएट्स को ऑनबोर्ड करना
20. प्रोसेसिंग सेंटर स्टाफ की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों में क्या शामिल है?
- (A) केवल फर्श पर झाड़ू लगाना
- (B) मटेरियल फ्लो को मैनेज करना, स्कैनिंग इक्विपमेंट ऑपरेट करना, पैकेजों को छांटना और सुरक्ष बनाए रखना
- (C) ई-कॉमर्स वेबसाइट पर प्रोडक्ट की कीमतें तय करना
- (D) सेलर की फैक्ट्री में प्रोडक्ट्स की पैकेजिंग करना

21. What is "Scan Rate"?
- (A) The price of a barcode scanner
 (B) The speed of the delivery vehicle
 (C) The number of packages scanned per minute or hour by an operator
 (D) The percentage of damaged packages
22. In a well-designed hub layout, the flow of goods should ideally be:
- (A) Circular
 (B) Unidirectional
 (C) Completely random
 (D) Backwards from outbound to inbound
23. Why is "Productivity" a critical metric for a processing center?
- (A) It directly impacts operational costs and the ability to meet customer delivery promises
 (B) It dictates the color of the uniforms
 (B) It determines the brand of trucks used
 (D) It is required by law to be published in local newspapers
24. What does the term "Backlog" mean in a hub?
- (A) Packages that have already been delivered
 (B) Packages that were returned by the customer
 (C) Shipments that have arrived at the hub but have not yet been processed
 (D) Employees who are on leave

21. "Scan Rate" क्या है?
- (A) बारकोड स्कैनर की कीमत
 (B) डिलीवरी वाहन की गति
 (C) एक ऑपरेटर द्वारा प्रति मिनट या घंटे स्कैन किए गए पैकेजों की संख्या
 (D) डैमेज पैकेजों का प्रतिशत
22. एक अच्छे डिज़ाइन वाले हब लेआउट में, माल का प्रवाह आदर्श रूप से कैसा होना चाहिए?
- (A) सर्कुलर (जो अक्सर एक-दूसरे को काटते या क्रॉस करते हों)
 (B) यूनिडायरेक्शनल (सीधा या बिना क्रॉस किए U-आकार का)
 (C) पूरी तरह से रैंडम (यादृच्छिक)
 (D) आउटबाउंड से इनबाउंड की ओर पीछे की ओर
23. प्रोसेसिंग सेंटर के लिए "प्रोडक्टिविटी" एक क्रिटिकल (महत्वपूर्ण) मीट्रिक क्यों है?
- (A) यह सीधे ऑपरेशनल कॉस्ट और कस्टमर डिलीवरी वादों को पूरा करने की क्षमता को प्रभावित करता है
 (B) यह तय करता है कि यूनिफॉर्म का रंग क्या होगा
 (C) यह तय करता है कि किस ब्रांड के ट्रकों का उपयोग किया जाए
 (D) कानूनन इसे स्थानीय समाचार पत्रों में प्रकाशित करना आवश्यक होता है
24. हब में "Backlog" शब्द का क्या अर्थ है?
- (A) वे पैकेज जो पहले ही डिलीवर किए जा चुके हैं
 (B) वे पैकेज जो कस्टमर द्वारा लौटाए गए थे
 (C) वे शिपमेंट्स जो हब पर पहुंच चुके हैं लेकिन अभी तक प्रोसेस नहीं हुए हैं
 (D) वे कर्मचारी जो छुट्टी पर हैं

25. Which of the following is a challenge in Reverse Logistics?
- (A) Delivering packages too quickly
 (B) Predicting the volume and condition of returned items
 (C) Customers paying extra for returns
 (D) Having zero items returned
26. Which tool is commonly used in Last Mile operations to optimize routes?
- (A) Microsoft Excel only
 (B) Physical road atlases
 (C) GPS – Enabled Route Optimization Software
 (D) Social media polling
27. “Metrics to measure in the last mile” include:
- (A) Number of packages in the first mile
 (B) Length of the processing center conveyor belt
 (C) Number of sellers registered on the platform
 (D) On-Time Delivery percentage and First-Attempt Delivery Rate
28. What role does “Automation and technology” play in driving Last Mile metrics?
- (A) It makes tracking impossible
 (B) It increases the cost of every delivery by 500%
 (C) It provides real-time visibility, dynamic routing, and automated customer notifications
 (D) It removes the need for any human delivery drivers
25. रिवर्स लॉजिस्टिक्स में कौन-सी चुनौती आती है?
- (A) पैकेजों को बहुत तेजी से डिलीवर करना
 (B) लौटाए गए आइटम्स की मात्रा और स्थिति का अनुमान लगाना
 (C) रिटर्न्स के लिए कस्टमर्स का एक्स्ट्रा भुगतान करना
 (D) शून्य आइटम्स का वापस लौटना
26. रूट को ऑप्टिमाइज करने के लिए Last Mile ऑपरेशंस में आमतौर पर किस टूल का उपयोग किया जाता है?
- (A) केवल माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल का
 (B) फिजिकल रोड एटलस का
 (C) GPS – इनेबल्ड रूट ऑप्टिमाइजेशन सॉफ्टवेयर का
 (D) सोशल मीडिया पोलिंग का
27. "Metrics to measure in the last mile" (लास्ट माइल में मापने वाले मीट्रिक्स) में शामिल हैं:
- (A) फर्स्ट माइल में पैकेजों की संख्या
 (B) प्रोसेसिंग सेंटर कन्वेयर बेल्ट की लंबाई
 (C) प्लेटफॉर्म पर रजिस्टर्ड सेलर्स की संख्या
 (D) On-Time Delivery प्रतिशत और First-Attempt Delivery Rate
28. लास्ट माइल मीट्रिक्स को बढ़ाने में “ऑटोमेशन और टेक्नोलॉजी” की क्या भूमिका है?
- (A) यह ट्रैकिंग को असंभव बना देता है
 (B) यह हर डिलीवरी की लागत को 500% बढ़ा देता है
 (C) यह रियल-टाइम विजिबिलिटी, डायनेमिक रूटिंग और ऑटोमेटेड कस्टमर नोटिफिकेशन प्रदान करता है
 (D) यह किसी भी मानवीय डिलीवरी ड्राइवर की आवश्यकता को समाप्त कर देता है

29. Which of the following is an "Exception" in First Mile operations?
- (A) A package processed on time
 (B) A package having a clear, scannable barcode
 (C) A delivery vehicle arriving on schedule
 (D) A seller's shop being closed during the scheduled pickup time
30. How do exceptions impact operations at a processing center?
- (A) They create backlogs, require manual intervention, and cause delivery delays
 (B) They speed up operations
 (C) They have no impact on daily operations
 (D) They reduce the total cost of logistics operations
31. The "Unloading Dock" should ideally be placed close to the:
- (A) Final sorting area
 (B) Inbound scanning and staging area
 (C) Employee cafeteria
 (D) Outbound loading dock
32. What does "Staging" mean in a processing center layout?
- (A) Building a physical stage for employee performances
 (B) Holding packages temporarily in a designated area before they move to the next processing step
 (C) Packing products in colorful boxes
 (D) Delivering goods directly to the customer's house
29. First Mile ऑपरेशंस में निम्नलिखित में से कौन-सा एक "एक्सेप्शन" (अपवाद) है?
- (A) समय पर प्रोसेस किया गया पैकेज
 (B) स्पष्ट और स्कैन करने योग्य बारकोड वाला पैकेज
 (C) शेड्यूल के अनुसार पहुंचने वाला डिलीवरी वाहन
 (D) निर्धारित पिकअप समय के दौरान सेलर की दुकान का बंद होना
30. प्रोसेसिंग सेंटर में एक्सेप्शंस ऑपरेशंस को कैसे प्रभावित करते हैं?
- (A) वे बैकलॉग बनाते हैं, मैनुअल हस्तक्षेप की आवश्यकता पैदा करते हैं और डिलीवरी में देरी का कारण बनते हैं
 (B) वे ऑपरेशंस को तेज करते हैं
 (C) उनका दैनिक ऑपरेशंस पर कोई प्रभाव नहीं पड़ता है
 (D) वे लॉजिस्टिक्स ऑपरेशंस की कुल लागत को कम करते हैं
31. "Unloading Dock" को आदर्श रूप से किसके करीब रखा जाना चाहिए?
- (A) फाइनल सॉर्टिंग एरिया के
 (B) इनबाउंड स्कैनिंग और स्टेजिंग एरिया के
 (C) कर्मचारी कैफेटेरिया के
 (D) आउटबाउंड लोडिंग डॉक के
32. प्रोसेसिंग सेंटर के लेआउट में "Staging" का क्या अर्थ है?
- (A) कर्मचारियों के प्रदर्शन के लिए एक फिजिकल स्टेज बनाना
 (B) अगले प्रोसेसिंग स्टेप पर जाने से पहले पैकेजों को एक निर्दिष्ट क्षेत्र में अस्थायी रूप से रखना
 (C) रंगीन बक्सों में प्रोडक्ट्स को पैक करना
 (D) सामान सीधे कस्टमर के घर पहुंचाना

33. "First-Attempt Delivery Rate" is important because:
- (A) Re-attempts cost the company more money and delay customer satisfaction
- (B) It measures how fast the driver can run
- (C) It determines the color of the package
- (D) It tracks how many packages a driver can lift at once
34. What is a "Dark Store" in the context of Last Mile delivery?
- (A) A store that has no lights
- (B) A store that sells illegal goods
- (C) A local fulfillment center used exclusively for processing online orders, not open to retail walk-in customers
- (D) A warehouse located underground
35. Why are Electric Vehicles becoming popular in Last Mile logistics?
- (A) They are faster than airplanes
- (B) They do not require any maintenance
- (C) They reduce carbon emissions and offer lower operating costs in stop-and-go city traffic
- (D) They are cheaper to buy than bicycles
33. "First-Attempt Delivery Rate" महत्वपूर्ण है क्योंकि :
- (A) बार-बार प्रयास करने से कंपनी को अधिक पैसा खर्च करना पड़ता है और कस्टमर सैटिस्फैक्शन में देरी होती है
- (B) यह मापता है कि ड्राइवर कितनी तेजी से दौड़ सकता है
- (C) यह पैकेज का रंग निर्धारित करता है
- (D) यह ट्रैक करता है कि एक ड्राइवर एक बार में कितने पैकेज उठा सकता है
34. Last Mile डिलीवरी के संदर्भ में "Dark Store" क्या है?
- (A) एक ऐसा स्टोर जिसमें लाइट नहीं होती है
- (B) एक स्टोर जो अवैध सामान बेचता है
- (C) एक लोकल फुलफिलमेंट सेंटर जिसका उपयोग विशेष रूप से ऑनलाइन ऑर्डर्स को प्रोसेस करने के लिए किया जाता है, न कि रिटेल वॉक-इन ग्राहकों के लिए
- (D) भूमिगत स्थित एक वेयरहाउस
35. Last Mile लॉजिस्टिक्स में इलेक्ट्रिक वाहन (EVs) क्यों लोकप्रिय हो रहे हैं?
- (A) वे हवाई जहाजों से भी तेज हैं
- (B) उन्हें किसी मेंटेनेंस की आवश्यकता नहीं होती है
- (C) वे कार्बन उत्सर्जन को कम करते हैं और शहर के रुक-रुक कर चलने वाले ट्रैफिक में कम ऑपरेटिंग कॉस्ट की पेशकश करते हैं
- (D) वे साइकिल से भी सस्ते हैं

36. Productivity in a processing center is calculated as:
- (A) Total weight of packages / Total number of employees
- (B) Total packages processed / Total hours worked
- (C) Total distance traveled by vehicles / Total number of packages
- (D) Total number of managers / Total number of workers
37. Which tool is essential for managing operations on the First Mile dashboard?
- (A) Warehouse Management System or Logistics ERP software
- (B) MS Paint
- (C) A physical calculator
- (D) Social media management tools
38. A "Processing Centre" is also commonly referred to as a:
- (A) Retail store
- (B) Corporate head office
- (C) Manufacturing plant
- (D) Logistics hub or fulfillment center
39. Which of the following contributes to poor productivity in a hub?
- (A) Well-trained staff
- (B) Frequent equipment breakdowns and lack of clear sorting processes
- (C) High-speed automated sorters
- (D) Clear and organized floor layout
36. प्रोसेसिंग सेंटर में प्रोडक्टिविटी (उत्पादकता) की गणना कैसे की जाती है?
- (A) पैकेजों का कुल वजन / कुल कर्मचारियों की संख्या
- (B) कुल प्रोसेस्ड पैकेज / काम किए गए कुल घंटे
- (C) वाहनों द्वारा तय की गई कुल दूरी / पैकेजों की कुल संख्या
- (D) कुल मैनेजर्स की संख्या / कुल वर्कर्स की संख्या
37. First Mile डैशबोर्ड पर ऑपरेशंस को मैनेज करने के लिए कौन-सा टूल आवश्यक है?
- (A) वेयरहाउस मैनेजमेंट सिस्टम या लॉजिस्टिक्स ERP सॉफ्टवेयर
- (B) एमएस पेंट
- (C) एक फिजिकल कैलकुलेटर
- (D) सोशल मीडिया मैनेजमेंट टूल्स
38. एक "Processing Centre" को आमतौर पर और क्या कहा जाता है?
- (A) रिटेल स्टोर
- (B) कॉर्पोरेट हेड ऑफिस
- (C) मैनुफैक्चरिंग प्लांट
- (D) लॉजिस्टिक्स हब या फुलफिलमेंट सेंटर
39. हब में खराब प्रोडक्टिविटी में क्या योगदान देता है?
- (A) अच्छी तरह से प्रशिक्षित स्टाफ
- (B) बार-बार उपकरण का खराब होना और स्पष्ट छंटनी प्रक्रियाओं की कमी
- (C) हाई-स्पीड ऑटोमेटेड सॉर्टर्स
- (D) स्पष्ट और व्यवस्थित फ्लोर लेआउट

40. Which of the following is a good practice of customer service in delivery?
- (A) Arguing with customers about the location
- (B) Being polite, punctual, and handling packages with care
- (C) Throwing packages at the door to save time
- (D) Demanding extra tips from the customer
41. Which of the following is a bad practice in customer service?
- (A) Calling the customer to confirm their availability before arrival
- (B) Helping an elderly customer carry a heavy box inside
- (C) Speaking rudely to a customer who is confused about their order
- (D) Verifying the customer's identity before handing over a high-value package
42. What is the relationship between metrics and customer service?
- (A) High on-time delivery metrics generally correlate with high customer satisfaction
- (B) Metrics have no relationship with how a customer feels
- (C) Tracking metrics always makes customer service worse
- (D) Metrics only measure the cost of delivery, not quality
40. डिलीवरी में कस्टमर सर्विस की "अच्छी आदत" निम्नलिखित में से कौन-सी है?
- (A) लोकेशन को लेकर कस्टमर्स से बहस करना
- (B) विनम्र होना, समय का पाबंद होना और पैकेजों को सावधानी से संभालना
- (C) समय बचाने के लिए दरवाजे पर पैकेजों को फेंकना
- (D) कस्टमर से एक्स्ट्रा टिप की मांग करना
41. कस्टमर सर्विस में निम्नलिखित में से कौन-सा "बुरी आदत" है?
- (A) आगमन से पहले कस्टमर की उपलब्धता कंफर्म करने के लिए उन्हें कॉल करना
- (B) किसी बुजुर्ग कस्टमर की भारी बॉक्स अंदर ले जाने में मदद करना
- (C) अपने ऑर्डर को लेकर भ्रमित कस्टमर से रूखा व्यवहार करना
- (D) हाई-वैल्यू पैकेज सौंपने से पहले कस्टमर की पहचान वेरीफाई करना
42. मीट्रिक्स और कस्टमर सर्विस के बीच क्या संबंध है?
- (A) हाई ऑन-टाइम डिलीवरी मीट्रिक्स आमतौर पर हाई कस्टमर सैटिस्फैक्शन से जुड़े होते हैं
- (B) मीट्रिक्स का इस बात से कोई संबंध नहीं है कि कस्टमर कैसा महसूस करता है
- (C) ट्रैकिंग मीट्रिक्स हमेशा कस्टमर सर्विस को बदतर बनाते हैं
- (D) मीट्रिक्स केवल डिलीवरी की लागत को मापते हैं, क्वालिटी को नहीं

43. What is a current "Trend in Last Mile delivery"?
- (A) Using horses for delivery
 (B) Stopping the use of mobile phones by drivers
 (C) Usage of EVs, drones, and automated delivery lockers
 (D) Relying solely on physical paper maps
44. "Route optimization" in Last Mile operations helps to:
- (A) Increase the distance a driver travels
 (B) Make the driver's job more complicated
 (C) Minimize travel time, fuel costs, and ensure on-time deliveries
 (D) Increase the number of customer complaints
45. The "Delivery Process" typically involves:
- (A) Picking up products from the seller
 (B) Sorting packages at a master hub
 (C) Manufacturing the packaging boxes
 (D) Loading the delivery vehicle, navigating to the customer's address, and handing over the package
46. What does "Reverse pickup process" refer to?
- (A) Delivering products to the customer
 (B) Picking up a product from the customer returning it back to the seller or warehouse
 (C) Picking up products from international airports
 (D) Moving packages from the outbound dock to the inbound dock
43. Last Mile डिलीवरी में मौजूदा "ट्रेंड" क्या है?
- (A) डिलीवरी के लिए घोड़ों का उपयोग करना
 (B) ड्राइवरों द्वारा मोबाइल फोन का उपयोग बंद करना
 (C) इलेक्ट्रिक वाहनों (EVs), ड्रोन और ऑटोमेटेड डिलीवरी लॉकर्स का उपयोग
 (D) पूरी तरह से फिजिकल पेपर मैप्स पर निर्भर रहना
44. Last Mile ऑपरेशंस में "रूट ऑप्टिमाइजेशन" किसमें मदद करता है?
- (A) ड्राइवर द्वारा तय की जाने वाली दूरी को बढ़ाने में
 (B) ड्राइवर के काम को और अधिक जटिल बनाने में
 (C) ट्रेवल टाइम, फ्यूल कॉस्ट को कम करने और समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करने में
 (D) कस्टमर की शिकायतों की संख्या बढ़ाने में
45. "Delivery Process" में आमतौर पर क्या शामिल होता है?
- (A) सेलर से प्रोडक्ट्स पिकअप करना
 (B) मास्टर हब पर पैकेजों की छंटनी करना
 (C) पैकेजिंग बॉक्स बनाना
 (D) डिलीवरी वाहन को लोड करना, कस्टमर के पते तक पहुंचना और पैकेज सौंपना
46. "Reverse pickup process" का क्या अर्थ है?
- (A) कस्टमर को प्रोडक्ट्स डिलीवर करना
 (B) कस्टमर से प्रोडक्ट पिकअप कर उसे वापस सेलर या वेयरहाउस भेजना (रिटर्न प्रोसेस)
 (C) इंटरनेशनल एयरपोर्ट्स से प्रोडक्ट्स पिकअप करना
 (D) पैकेजों को आउटबाउंड डॉक से इनबाउंड डॉक पर ले जाना

47. Which metric is used to measure the efficiency of processing operations?
- (A) Throughput-packages processed per hour/day
- (B) Number of website clicks
- (C) Average age of employees
- (D) Number of delivery vans in the parking lot
48. A "First Mile Dashboard" is primarily used for:
- (A) Watching training videos
- (B) Calculating the CEO's bonus
- (C) Real-time monitoring of operations, pending pickups, backlog, and hub productivity
- (D) Typing emails to customers
49. What are "Pickup operations metrics"?
- (A) The physical height and weight of the pickup associate
- (B) The distance between the customer and the delivery driver
- (C) Measures like on-time pickup percentage, pickup lead time, and seller wait time
- (D) The number of years a seller has been in business
47. प्रोसेसिंग ऑपरेशंस की एफिशिएंसी (दक्षता) को मापने के लिए किस मीट्रिक का उपयोग किया जाता है?
- (A) थ्रूपुट (प्रति घंटे/दिन प्रोसेस्ड पैकेज)
- (B) वेबसाइट क्लिक्स की संख्या
- (C) कर्मचारियों की औसत उम्र
- (D) पार्किंग लॉट में डिलीवरी वैन की संख्या
48. "First Mile Dashboard" का उपयोग मुख्य रूप से किसके लिए किया जाता है?
- (A) ट्रेनिंग वीडियो देखने के लिए
- (B) सीईओ के बोनस की गणना करने के लिए
- (C) ऑपरेशंस, पेंडिंग पिकअप, बैकलॉग और हब प्रोडक्टिविटी की रियल-टाइम मॉनिटरिंग के लिए
- (D) कस्टमर्स को ईमेल टाइप करने के लिए
49. "पिकअप ऑपरेशंस मीट्रिक्स" क्या हैं?
- (A) पिकअप एसोसिएट की फिजिकल हाइट और वेट
- (B) कस्टमर और डिलीवरी ड्राइवर के बीच की दूरी
- (C) ऑन-टाइम पिकअप प्रतिशत, पिकअप लीड टाइम और सेलर वेट टाइम जैसे माप
- (D) सेलर कितने सालों से बिजनेस में है, इसकी संख्या

50. Which entity bridges the gap between First Mile and Last Mile?
- (A) The customer's doorstep
(B) The seller's loading dock
(C) The digital payment gateway
(D) The Line Haul network and processing centers
51. What is a "Manifest" in First Mile operations?
- (A) A customer's invoice receipt
(B) A marketing brochure
(C) A list of all shipments scheduled for pickup or loaded onto a vehicle
(D) A map of the warehouse layout
52. First Mile logistics costs are highly influenced by:
- (A) The weather at the customer's location
(B) Density of sellers in an area and route optimization
(C) The price of the products being sold
(D) The language spoken by the customer
53. In an e-commerce marketplace model like Amazon or Flipkart with a third-party sellers, First Mile usually starts at:
- (A) The marketplace's own dark store
(B) The customer's residence
(C) The individual seller's warehouse or shop
(D) An international airport
50. कौन-सी एंटीटी (इकाई) "First Mile" और "Last Mile" के बीच की दूरी को जोड़ती है?
- (A) कस्टमर का दरवाजा
(B) सेलर का लोडिंग डॉक
(C) डिजिटल पेमेंट गेटवे
(D) Line Haul नेटवर्क और प्रोसेसिंग सेंटर्स
51. "First Mile" ऑपरेशंस में "Manifest" क्या होता है?
- (A) कस्टमर की इनवॉइस रसीद
(B) एक मार्केटिंग ब्रोशर
(C) पिकअप के लिए तय या वाहन पर लोड किए गए सभी शिपमेंट्स की लिस्ट
(D) वेयरहाउस लेआउट का एक नक्शा
52. "First Mile" लॉजिस्टिक्स लागत किससे अत्यधिक प्रभावित होती है?
- (A) कस्टमर की लोकेशन पर मौसम कैसा है
(B) किसी क्षेत्र में सेलर्स का घनत्व और रूट ऑप्टिमाइजेशन
(C) बेचे जा रहे प्रोडक्ट्स की कीमत
(D) कस्टमर द्वारा बोली जाने वाली भाषा
53. ई-कॉमर्स मार्केटप्लेस मॉडल (जैसे Amazon या Flipkart) में "First Mile" आमतौर पर कहाँ से शुरू होता है?
- (A) मार्केटप्लेस के अपने डार्क स्टोर से
(B) कस्टमर के निवास स्थान से
(C) व्यक्तिगत सेलर के वेयरहाउस या दुकान से
(D) एक इंटरनेशनल एयरपोर्ट से

54. What role does "Weight and Dimension - deadweight and volumetric weight" capture play in processing?
- (A) It determines the shipping cost and loading capacity of vehicles
- (B) It has no role
- (C) It helps in choosing the color of the delivery van
- (D) It is used to calculate the salary of the customer
55. The staff responsible for sorting packages based on zip codes are part of:
- (A) Outbound delivery staff
- (B) Marketing staff
- (C) Legal and compliance staff
- (D) Hub processing operations staff
56. Which of the following is NOT a safety measure in processing operations?
- (A) Wearing safety vests and boots
- (B) Running on conveyor belts for fun
- (C) Using proper lifting techniques for heavy boxes
- (D) Keeping fire exits clear
57. What is the main purpose of studying the layout of a processing center?
- (A) To make it look attractive for visitors
- (B) To minimize material handling, maximize space utilization, and ensure smooth flow of shipments
- (C) To decide where to put the office plants
- (D) To reduce the number of employees required
54. प्रोसेसिंग में "Weight and Dimension (डेडवेट और वॉल्यूमेट्रिक वेट)" कैचर की क्या भूमिका है?
- (A) यह शिपिंग और वाहनों की लोडिंग कैपेसिटी निर्धारित करता है
- (B) इसकी कोई भूमिका नहीं होती
- (C) यह डिलीवरी वैन का रंग चुनने में मदद करता है
- (D) इसका उपयोग कस्टमर की सैलरी कैलकुलेट करने के लिए किया जाता है
55. जिप कोड के आधार पैकेजों को छांटने के लिए जिम्मेदार स्टाफ किसका हिस्सा होते हैं?
- (A) आउटबाउंड डिलीवरी स्टाफ
- (B) मार्केटिंग स्टाफ
- (C) लीगल और कंप्लायंस स्टाफ
- (D) हब प्रोसेसिंग ऑपरेशंस स्टाफ
56. प्रोसेसिंग ऑपरेशंस में निम्नलिखित में से कौन-सा एक सुरक्षा उपाय नहीं है?
- (A) सेफ्टी वेस्ट और बूट पहनना
- (B) मजे के लिए कन्वेयर बेल्ट पर दौड़ना
- (C) भारी बक्सों के लिए सही लिफ्टिंग तकनीकों का उपयोग करना
- (D) फायर एग्जिट (आपातकालीन निकास) को साफ रखना
57. प्रोसेसिंग सेंटर के लेआउट का अध्ययन करने का मुख्य उद्देश्य क्या है?
- (A) इसे विजिटर्स के लिए आकर्षक बनाना
- (B) मटेरियल हैंडलिंग को कम करना, स्पेस का अधिकतम उपयोग करना और शिपमेंट्स का सुचारू प्रवाह सुनिश्चित करना
- (C) यह तय करना कि ऑफिस के पौधे कहाँ रखे जाएं
- (D) आवश्यक कर्मचारियों की संख्या को कम करना

58. To ensure the safety and security of shipments during pickup, riders must:
- (A) Leave packages unattended in open vehicles
- (B) Verify that packages are properly sealed and tamper-evident before accepting them
- (C) Open every box to check the quality of the product
- (D) Ask the seller to keep the package unsealed
59. Which of the following is a key piece of "Pickup Documentation"?
- (A) A return shipping label
- (B) A signed run sheet or digital confirmation acknowledging receipt of goods
- (C) The seller's business license copy
- (D) The customer's credit card statement
60. What is meant by "Primary Processing" at a hub?
- (A) The initial operations like unloading, scanning, weighing, and dimension capture
- (B) The final stage before delivery
- (C) Sorting packages by specific street address
- (D) Processing customer refunds
61. "Secondary Processing" typically involves:
- (A) Unloading trucks at the gate
- (B) Fine sorting of packages by delivery zone, pincode, or line-haul route
- (C) Picking up shipments from vendors
- (D) Printing the master company invoice
58. पिकअप के दौरान शिपमेंट्स की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए राइडर्स को क्या करना चाहिए?
- (A) पैकेजों को खुले वाहनों में लावारिस छोड़ देना चाहिए
- (B) यह वेरीफाई करना चाहिए कि पैकेज ठीक से सील और टैम्पर-एविडेंट हैं या नहीं
- (C) प्रोडक्ट की क्वालिटी चेक करने के लिए हर बॉक्स खोलना चाहिए
- (D) सेलर से पैकेज को बिना सील किए रखने के लिए कहना चाहिए
59. निम्नलिखित में से कौन-सा "Pickup Documentation" का एक प्रमुख हिस्सा है?
- (A) एक रिटर्न शिपिंग लेबल
- (B) माल की प्राप्ति को स्वीकार करने वाली हस्ताक्षरित रन शीट या डिजिटल कंफर्मेशन
- (C) सेलर के बिजनेस लाइसेंस की कॉपी
- (D) कस्टमर का क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट
60. हब पर "Primary Processing" से क्या तात्पर्य है?
- (A) शुरुआती ऑपरेशंस जैसे अनलोडिंग, स्कैनिंग, वजन करना और डाइमेंशन (आकार) कैचर करना
- (B) डिलीवरी से पहले का फाइनल स्टेज
- (C) पैकेजों को स्पेसिफिक स्ट्रीट एड्रेस के अनुसार छांटना
- (D) कस्टमर रिफंड प्रोसेस करना
61. "Secondary Processing" में आमतौर पर क्या शामिल होता है?
- (A) गेट पर ट्रकों को अनलोड करना
- (B) पैकेजों को डिलीवरी ज़ोन, पिनकोड या लाइन-हॉल रूट के अनुसार बारीक छांटनी करना
- (C) वेंडर्स से शिपमेंट पिकअप करना
- (D) मास्टर कम्पनी इनवॉइस प्रिंट करना

62. Who has the responsibility to ensure that fragile items are handled correctly during pickup?
- (A) Only the customer
 (B) The pickup associate and the processing center staff
 (C) The software developer who built the app
 (D) The security guard at the main gate
63. Which document acts as proof that the seller handed over specific shipments to the logistics partner?
- (A) The seller's tax return
 (B) The customer's order confirmation email
 (C) The Pickup Manifest or run sheet signed or digitally acknowledged
 (D) A blank sheet of paper
64. What does "Inbound scanning" accomplish?
- (A) It marks the shipment as "received" in the hub, updating its tracking status
 (B) It automatically deletes the shipment from the system
 (C) It calls the customer to ask for their address
 (D) It prints the delivery invoice
65. If a package is found to be damaged during primary processing at the hub, what should happen?
- (A) It should be delivered to the customer anyway
 (B) It should be marked as an exception, put in a holding area, and the seller notified
 (C) It should be thrown in the trash immediately
 (D) The processing staff should try to glue it back together without telling anyone
62. पिकअप के दौरान नाजुक आइटम्स को सही ढंग से संभालने की जिम्मेदारी किसकी है?
- (A) केवल कस्टमर की
 (B) पिकअप एसोसिएट और प्रोसेसिंग सेंटर के स्टाफ की
 (C) ऐप बनाने वाले सॉफ्टवेयर डेवलपर की
 (D) मुख्य गेट पर मौजूद सुरक्षा गार्ड की
63. कौन-सा डॉक्यूमेंट इस बात का प्रमाण है कि सेलर ने लॉजिस्टिक्स पार्टनर को विशिष्ट शिपमेंट सौंप दिए हैं?
- (A) सेलर का टैक्स रिटर्न
 (B) कस्टमर का ऑर्डर कंफर्मेशन ईमेल
 (C) पिकअप मेनिफेस्ट या रन शीट (हस्ताक्षरित या डिजिटल रूप से स्वीकृत)
 (D) एक खाली कागज की शीट
64. Inbound scanning से क्या हासिल होता है?
- (A) यह हब में शिपमेंट को "प्राप्त" के रूप में चिह्नित करता है और इसका ट्रैकिंग स्टेटस अपडेट करता है
 (B) यह सिस्टम से शिपमेंट को ऑटोमैटिकली डिलीट कर देता है
 (C) यह कस्टमर को उनका पता पूछने के लिए कॉल करता है
 (D) यह डिलीवरी इनवॉइस प्रिंट करता है
65. यदि हब पर प्राइमरी प्रोसेसिंग के दौरान कोई पैकेज डैमेज पाया जाता है, तो क्या होना चाहिए?
- (A) इसे वैसे की कस्टमर को डिलीवर कर दिया जाना चाहिए
 (B) इसे एक्सेप्शन (अपवाद) के रूप में चिह्नित कर होल्डिंग एरिया में रखना चाहिए और सेलर को सूचित करना चाहिए
 (C) इसे तुरंत कचरे में फेंक देना चाहिए
 (D) प्रोसेसिंग स्टाफ को बिना किसी को बताए इसे वापस चिपकाने की कोशिश करनी चाहिए

66. Which of the following is NOT a benefit of an efficient First Mile?
- (A) Faster overall delivery times
(B) Higher seller satisfaction
(C) Guaranteed zero customer returns
(D) Lower shipping costs
67. "First Mile operations are invisible to the customer." This statement is generally:
- (A) True, because the customer only interacts with the website and the delivery driver
(B) False, because customers must go to the hub to drop off orders
(C) True, because it involves no physical packages
(D) False, because customers track every single step on video
68. The term "Logistics" originated from which sector?
- (A) Agriculture
(B) Education
(C) Healthcare
(D) Military
69. Which software is most critical for coordinating First Mile operations?
- (A) TMS-Transportation Management System / Fleet Management
(B) Graphic design software
(C) Video editing tools
(D) Payroll accounting software
66. निम्नलिखित में से कौन-सी एक एफिशिएंट (कुशल) "First Mile" का लाभ नहीं है?
- (A) तेज ओवरऑल डिलीवरी समय
(B) हाई सेलर सैटिसफैक्शन (विक्रेता संतुष्टि)
(C) गारंटीकृत जीरो कस्टमर रिटर्न्स
(D) कम शिपिंग लागत
67. "First Mile ऑपरेशंस कस्टमर को दिखाई नहीं देते हैं"। यह कथन आमतौर पर :
- (A) सच है, क्योंकि कस्टमर केवल वेबसाइट और डिलीवरी ड्राइवर के साथ बातचीत करता है
(B) झूठ है, क्योंकि कस्टमर्स को ऑर्डर छोड़ने के लिए हब पर जाना पड़ता है
(C) सच है, क्योंकि इसमें कोई फिजिकल पैकेज शामिल नहीं होता है
(D) झूठ है, क्योंकि कस्टमर्स वीडियो पर हर एक स्टेप को ट्रैक करते हैं
68. "लॉजिस्टिक्स" शब्द की उत्पत्ति किस क्षेत्र से हुई है?
- (A) कृषि
(B) शिक्षा
(C) स्वास्थ्य सेवा
(D) सैन्य
69. "First Mile" ऑपरेशंस के को-ऑर्डिनेशन के लिए कौन-सा सॉफ्टवेयर सबसे महत्वपूर्ण है?
- (A) TMS-ट्रांसपोर्टेशन मैनेजमेंट सिस्टम / फ्लीट मैनेजमेंट
(B) ग्राफिक डिजाइन सॉफ्टवेयर
(C) वीडियो एडिटिंग टूल्स
(D) पेरोल अकाउंटिंग सॉफ्टवेयर

70. What does the "First Mile" in e-commerce logistics refer to?
- (A) The movement of goods between two major regional hubs
- (B) The movement of goods from the customer back to the warehouse
- (C) The delivery of goods to the customer's doorstep
- (D) The movement of goods from the seller/manufacturer to the first processing center
71. Which of the following best describes "Line Haul"?
- (A) The initial pickup of the package from the seller
- (B) The long-distance transportation of goods between hubs or cities
- (C) The final delivery of the package to the customer
- (D) The process of packaging items at the seller's warehouse
72. "Last Mile" operations are focused on:
- (A) Transporting bulk goods by rail
- (B) Delivering the product from the final delivery hub to the end customer
- (C) Sorting packages at a master fulfillment center
- (D) Picking up orders from small-town vendors
70. ई-कॉमर्स लॉजिस्टिक्स में "First Mile" का क्या अर्थ है?
- (A) सामान का दो बड़े रीजनल हब्स के बीच ट्रांसफर होना
- (B) सामान का कस्टमर से वापस वेयरहाउस की ओर जाना
- (C) सामान का कस्टमर के दरवाजे तक डिलीवर होना
- (D) सामान का सेलर/मैनुफैक्चर से पहले प्रोसेसिंग सेंटर तक जाना
71. निम्नलिखित में से कौन-सा विकल्प "Line Haul" का सबसे अच्छा वर्णन करता है?
- (A) सेलर से पैकेज का शुरुआती पिकअप होना
- (B) शहरों या हब्स के बीच लम्बी दूरी तक माल का ट्रांसपोर्टेशन (परिवहन) होना
- (C) कस्टमर को पैकेज की फाइनल डिलीवरी होना
- (D) सेलर के वेयरहाउस में सामान पैक करने की प्रक्रिया
72. "Last Mile" ऑपरेशंस किस पर केंद्रित होते हैं?
- (A) रेल द्वारा थोक माल का ट्रांसपोर्टेशन करना
- (B) फाइनल डिलीवरी हब से एंड-कस्टमर (अंतिम ग्राहक) तक प्रोडक्ट पहुंचाना
- (C) मास्टर फुलफिलमेंट सेंटर पर पैकेजों की छंटनी करना
- (D) छोटे शहरों के वेंडर्स से माल पिकअप करना

73. "Cross-docking" is a processing technique where:
- (A) Goods are unloaded from an incoming vehicle and loaded directly into outbound vehicles with little or no storage
- (B) Goods are stored in a warehouse for months
- (C) Goods are returned to the seller immediately
- (D) Packages are opened and inspected thoroughly
74. Which of the following is an example of automation in a processing center?
- (A) A worker pushing a heavy trolley
- (B) A conveyor belt system with automated barcode scanners
- (C) A handheld clipboard with a pen attached
- (D) A person manually writing address labels
75. What is the primary cause of "bottlenecks" in manual processing operations?
- (A) Too much automation
- (B) Using too many barcodes
- (C) Human fatigue and physical limits on how fast packages can be sorted
- (D) Having an excessively large warehouse
76. "Bag closing" is a critical step in bagging operations because it:
- (A) Makes the bag look pretty
- (B) Ensures no packages fall out or are stolen during transit to the next hub.
- (C) Reduces the total weight of the bag
- (D) Signals the computer to delete the data
73. "Cross-docking" एक ऐसी प्रोसेसिंग तकनीक है जहाँ:
- (A) आने वाले वाहन से माल उतारा जाता है और बिना स्टोर किए या बहुत कम समय स्टोर करके सीधे आउटबाउंड वाहनों में लोड कर दिया जाता है
- (B) सामान को महीनों तक वेयरहाउस में स्टोर किया जाता है
- (C) सामान तुरंत सेलर को लौटा दिया जाता है
- (D) पैकेजों को खोला जाता है और पूरी तरह से जांचा जाता है
74. प्रोसेसिंग सेंटर में ऑटोमेशन का उदाहरण निम्नलिखित में से कौन-सा है?
- (A) एक कर्मचारी का भारी ट्रॉली धकेलना
- (B) ऑटोमेटेड बारकोड स्कैनर्स (टनल स्कैनर्स) वाला एक कन्वेयर बेल्ट सिस्टम
- (C) पेन लगा हुआ एक हैंडहेल्ड क्लिपबोर्ड
- (D) किसी व्यक्ति द्वारा पते के लेबल मैनुअली लिखना
75. मैनुअल प्रोसेसिंग ऑपरेशंस में "बॉटलनेक" (रुकावट) का मुख्य कारण क्या है?
- (A) बहुत अधिक ऑटोमेशन होना
- (B) बहुत अधिक बारकोड का उपयोग करना
- (C) इंसानी थकान और पैकेज को कितनी तेजी से छांटा जा सकता है, इसकी शारीरिक सीमाएं
- (D) अत्यधिक बड़ा वेयरहाउस होना
76. बैगिंग ऑपरेशंस में "बैग क्लोजिंग" (बैग बंद करना) एक महत्वपूर्ण स्टेप है क्योंकि यह:
- (A) बैग को सुंदर दिखाता है
- (B) यह सुनिश्चित करता है कि अगले हब तक जाने के दौरान कोई पैकेज गिरे नहीं या चोरी न हो
- (C) बैग के कुल वजन को कम करता है
- (D) कम्प्यूटर को डेटा डिलीट करने का सिग्नल देता है

77. What is the first step in the shipment pickup process?
- (A) Sorting the package at the hub
- (B) Generating a pickup request and assigning it to a rider
- (C) Delivering the package to the customer
- (D) Processing the customer's payment
77. शिपमेंट पिकअप प्रोसेस में पहला स्टेप क्या है?
- (A) हब पर पैकेज की छंटनी करना
- (B) पिकअप रिक्वेस्ट जेनरेट करना और उसे राइडर को असाइन करना
- (C) कस्टमर को पैकेज डिलीवर करना
- (D) कस्टमर के पेमेंट को प्रोसेस करना
78. What is a primary role of "Pickup operations staff"?
- (A) To manage social media ads
- (B) To cook food for the warehouse employees
- (C) To interact with sellers, check package readiness, and safely collect shipments
- (D) To negotiate prices with the end customer
78. "Pickup operations staff" की मुख्य भूमिका क्या है?
- (A) सोशल मीडिया विज्ञापनों को मैनेज करना
- (B) वेयरहाउस के कर्मचारियों के लिए खाना बनाना
- (C) सेलर्स से बातचीत करना, पैकेज की तैयारी जांचना और शिपमेंट्स को सुरक्षित कलेक्ट करना
- (D) एंड-कस्टमर के साथ कीमतों पर बातचीत करना
79. In pickup coordination, why is real-time tracking important?
- (A) To see if the rider is taking unauthorized breaks
- (B) To provide accurate ETAs to sellers and optimize fleet movement
- (C) To drain the battery of the rider's mobile device
- (D) To increase the paper billing documentation
79. पिकअप को-ऑर्डिनेशन में रियल-टाइम ट्रैकिंग क्यों महत्वपूर्ण है?
- (A) यह देखने के लिए कि क्या राइडर अनधिकृत ब्रेक ले रहा है
- (B) सेलर्स को सटीक ETA प्रदान करने और फ्लीट (वाहनों) की आवाजाही को ऑप्टिमाइज़ करने के लिए
- (C) राइडर के मोबाइल डिवाइस की बैटरी खत्म करने के लिए
- (D) पेपर बिलिंग डॉक्यूमेंटेशन को बढ़ाने के लिए

80. What is the main purpose of “Bagging operations”?
- (A) To prevent the customer from seeing the brand
- (B) To consolidate multiple shipments heading to the same destination to ensure efficient transport
- (C) To make the packages heavier
- (D) To increase the time taken to process shipments
81. A characteristic of “Manual processing operations” is:
- (A) Extremely low labor costs
- (B) Automated weight and dimension checks
- (C) Zero human involvement in the processing center
- (D) High reliance on human physical effort for sorting and moving packages
82. What defines “Automated processing operations”?
- (A) Hiring more people to do manual labor
- (B) Using conveyor belts, barcode scanners, and dimensioners to sort packages rapidly
- (C) Relying entirely on paper-based manifests
- (D) Manually writing down the weight of every package
80. “Bagging operations” का मुख्य उद्देश्य क्या है?
- (A) कस्टमर को ब्रांड का नाम देखने से रोकना
- (B) कुशल परिवहन सुनिश्चित करने के लिए एक ही गंतव्य की ओर जाने वाले कई शिपमेंट्स को एक साथ समेकित करना
- (C) पैकेजों को भारी बनाना
- (D) शिपमेंट्स को प्रोसेस करने में लगने वाले समय को बढ़ाना
81. “मैनुअल प्रोसेसिंग ऑपरेशंस” की क्या विशेषता है?
- (A) अत्यधिक कम लेबर कॉस्ट (श्रम लागत)
- (B) ऑटोमेटेड वजन और डाइमेंशन चेक होना
- (C) प्रोसेसिंग सेंटर में शून्य मानवीय भागीदारी होना
- (D) पैकेजों की छंटनी और उन्हें हिलाने-डुलाने के लिए मानवीय शारीरिक प्रयास पर बहुत अधिक निर्भरता
82. “ऑटोमेटेड प्रोसेसिंग ऑपरेशंस” को क्या परिभाषित करता है?
- (A) मैनुअल लेबर करने के लिए लोगों को काम पर रखना
- (B) पैकेजों को तेजी से छंटने के लिए कन्वेयर बेल्ट, बारकोड स्कैनर और डाइमेंशनर का उपयोग करना
- (C) पूरी तरह से पेपर-बेस्ड मेनिफेस्ट पर निर्भर रहना
- (D) हर पैकेज का वजन मैनुअली कागज पर लिखना

83. Why is the First Mile operation critical in e-commerce?
- (A) Delays in the first mile ripple through the entire supply chain, affecting final delivery
- (B) It is the heaviest part of the entire shipping process
- (C) It is the only phase where customers see the delivery agents
- (D) It requires the largest delivery vehicles
84. What is a "First Mile Process Flow"?
- (A) The step-by-step sequence of picking up a shipment from a seller and securing it at a processing center
- (B) The sequence of steps from order placement to customer delivery
- (C) The route a delivery driver takes on their final drop-off
- (D) The process of refunding money to a customer
85. Who initiates the request for a First Mile pickup?
- (A) The end customer
- (B) The airline cargo department
- (C) The e-commerce platform's system once an order is confirmed
- (D) The local traffic police
86. An efficient First Mile operation directly helps in:
- (A) Reducing the manufacturing cost of products
- (B) Improving inventory turnover and customer delivery speed
- (C) Increasing customer return rates
- (D) Lowering internet data usage on mobile apps
83. ई-कॉमर्स में "First Mile" ऑपरेशन क्यों महत्वपूर्ण है?
- (A) फर्स्ट माइल में होने वाली देरी पूरी सप्लाइ चैन को प्रभावित करती है, जिससे फाइनल डिलीवरी पर असर पड़ता है
- (B) यह पूरी शिपिंग प्रोसेस का सबसे भारी हिस्सा होता है
- (C) यह इकलौता ऐसा फेज है जहाँ कस्टमर डिलीवरी एजेंटों को देखते हैं
- (D) इसके लिए सबसे बड़े डिलीवरी वाहनों की आवश्यकता होती है
84. "First Mile Process Flow" क्या है?
- (A) सेलर से शिपमेंट पिकअप करने और उसे प्रोसेसिंग सेंटर पर सुरक्षित करने का स्टेप-बाय-स्टेप क्रम
- (B) ऑर्डर प्लेस करने से लेकर कस्टमर डिलीवरी तक के स्टेप्स का क्रम
- (C) फाइनल ड्रॉप-ऑफ पर डिलीवरी ड्राइवर द्वारा लिया जाने वाला रूट
- (D) कस्टमर को पैसे रिफंड करने की प्रोसेस
85. "First Mile" पिकअप की रिक्वेस्ट कौन शुरू (initiate) करता है?
- (A) एंड कस्टमर (अंतिम ग्राहक)
- (B) एयरलाइन कार्गो डिपार्टमेंट
- (C) ऑर्डर कंफर्म होने पर ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म का सिस्टम
- (D) लोकल ट्रैफिक पुलिस
86. एक एफिशिएंट (कुशल) "First Mile" ऑपरेशन सीधे तौर पर किसमें मदद करता है?
- (A) प्रोडक्ट्स की मैनुफैक्चरिंग कॉस्ट कम करने में
- (B) इन्वेंटरी टर्नओवर और कस्टमर डिलीवरी स्पीड को बेहतर बनाने में
- (C) कस्टमर रिटर्न रेट्स को बढ़ाने में
- (D) मोबाइल ऐप्स पर इंटरनेट डेटा के इस्तेमाल को कम करने में

87. The primary goal of Line Haul in relation to First Mile is to:
- (A) Pick up individual packages from homes
- (B) Bridge the gap between local processing centers and regional delivery hubs
- (C) Deliver small parcels directly to customers
- (D) Provide customer support via telephone
88. "SLA" in logistics stands for:
- (A) System Level Accuracy
- (B) Service Level Agreement
- (C) Sorting Line Automation
- (D) Secure Labeling Area
89. Which activity does NOT belong in Unit I's First Mile overview?
- (A) Understanding pickup flows
- (B) Comparing first mile with last mile
- (C) Handling customer cash on delivery
- (D) Analyzing the importance of timely pickups
90. If a seller operates from a residential area, what First Mile challenge is most likely to arise?
- (A) High customs duties
- (B) Parking and accessibility restrictions for pickup vehicles
- (C) Lack of internet connection
- (D) Inability to print shipping labels
87. "First Mile" के सम्बन्ध में "Line Haul" का मुख्य लक्ष्य क्या है?
- (A) घरों से व्यक्तिगत पैकेजों को पिकअप करना
- (B) लोकल प्रोसेसिंग सेंटर्स और रीजनल डिलीवरी हब्स के बीच की दूरी को पाटना (जोड़ना)
- (C) छोटे पार्सल सीधे कस्टमर्स को डिलीवर करना
- (D) टेलीफोन के माध्यम से कस्टमर सपोर्ट प्रदान करना
88. लॉजिस्टिक्स में "SLA" का पूरा नाम क्या है?
- (A) System Level Accuracy
- (B) Service Level Agreement
- (C) Sorting Line Automation
- (D) Secure Labeling Area
89. इनमें से कौन-सी एक्टिविटी Unit I के "First Mile" ओवरव्यू से सम्बन्धित नहीं है?
- (A) पिकअप फ्लो को समझना
- (B) फर्स्ट माइल और लास्ट माइल की तुलना करना
- (C) कस्टमर के कैश-ऑन-डिलीवरी (COD) को संभालना
- (D) समय पर पिकअप के महत्व का विश्लेषण करना
90. यदि कोई सेलर रिहायशी इलाके से काम करता है, तो कौन-सी "First Mile" चुनौती आने की सबसे अधिक संभावना है?
- (A) हाई कस्टम्स ड्यूटी (सीमा शुल्क)
- (B) पिकअप वाहनों के लिए पार्किंग और पहुँच की पाबंदियाँ
- (C) इंटरनेट कनेक्शन की कमी
- (D) शिपिंग लेबल प्रिंट करने में असमर्थता

91. Why are secondary processing areas usually organized by destination pincodes?
- (A) To make the warehouse look more colorful
- (B) Because the government requires it by law
- (C) To make the scanning process slower
- (D) To ensure packages are routed to the correct line-haul vehicle or delivery hub
92. Automated operations generally reduce:
- (A) Processing speed
- (B) Human error and processing time
- (C) The need for electricity
- (D) The accuracy of shipments
93. Which of the following roles handles issues like incomplete documentation during pickup?
- (A) The warehouse janitor
- (B) The customer's neighbor
- (C) The pickup associate/rider in coordination with operations managers
- (D) The marketing manager
94. During secondary processing, packages are placed into master bags. What is printed on these master bags?
- (A) The names of all the customers inside
- (B) A single master barcode representing the destination hub
- (C) The prices of all the products
- (D) A thank you note to the driver
91. सेकेंडरी प्रोसेसिंग एरिया आमतौर पर डेस्टिनेशन पिनकोड के अनुसार क्यों व्यवस्थित किए जाते हैं?
- (A) वेयरहाउस को अधिक रंगीन दिखाने के लिए
- (B) क्योंकि कानूनन सरकार को इसकी आवश्यकता होती है
- (C) स्कैनिंग प्रोसेस को धीमा करने के लिए
- (D) यह सुनिश्चित करने के लिए कि पैकेज सही लाइन-हॉल वाहन या डिलीवरी हब की ओर रूट किए जाएं
92. ऑटोमेटेड ऑपरेशंस आमतौर पर किसे कम करते हैं?
- (A) प्रोसेसिंग स्पीड को
- (B) मानवीय भूल और प्रोसेसिंग समय को
- (C) बिजली की जरूरत को
- (D) शिपमेंट्स की सटीकता को
93. पिकअप के दौरान अधूरे डॉक्यूमेंटेशन जैसे मुद्दों को कौन संभालता है?
- (A) वेयरहाउस का चपरासी
- (B) कस्टमर का पड़ोसी
- (C) ऑपरेशंस मैनेजर्स के साथ को-ऑर्डिनेशन में पिकअप एसोसिएट/राइडर
- (D) मार्केटिंग मैनेजर
94. सेकेंडरी प्रोसेसिंग के दौरान, पैकेजों को मास्टर बैग्स में रखा जाता है। इन मास्टर बैग्स पर क्या प्रिंट होता है?
- (A) अंदर मौजूद सभी कस्टमर्स के नाम
- (B) डेस्टिनेशन हब का प्रतिनिधित्व करने वाला एक सिंगल मास्टर बारकोड
- (C) सभी प्रोडक्ट्स की कीमतें
- (D) ड्राइवर के लिए एक धन्यवाद नोट

95. What is the standard sequence in an e-commerce supply chain?
- (A) Last Mile → Line Haul → First Mile
- (B) First Mile → Line Haul → Last Mile
- (C) Line Haul → First Mile → Last Mile
- (D) First Mile → Last Mile → Line Haul
96. "First Mile operations are highly fragmented." This statement means:
- (A) Pickups must be made from thousands of different, scattered sellers
- (B) All pickups are made from one giant warehouse
- (C) Every package is the exact same size
- (D) The process requires no human effort
97. A key metric for First Mile success is "Pickup lead time", which means:
- (A) The time taken from the pickup request being generated to the package being picked up
- (B) The time it takes for a customer to open a package
- (C) The time it takes for a plane to fly between cities
- (D) The time a seller takes to manufacture a product
95. ई-कॉमर्स सप्लाय चेन में स्टैंडर्ड सीक्वेंस (सही क्रम) क्या है?
- (A) Last Mile → Line Haul → First Mile
- (B) First Mile → Line Haul → Last Mile
- (C) Line Haul → First Mile → Last Mile
- (D) First Mile → Last Mile → Line Haul
96. "First Mile" ऑपरेशंस अत्यधिक खंडित होते हैं। इस कथन का क्या अर्थ है?
- (A) हजारों अलग-अलग, बिखरे हुए सेलर्स से पिकअप करना पड़ता है
- (B) सभी पिकअप एक ही विशाल वेयरहाउस से किए जाते हैं
- (C) हर पैकेज बिल्कुल एक ही आकार का होता है
- (D) इस प्रोसेस में किसी मानवीय प्रयास की आवश्यकता नहीं होती है
97. "First Mile" की सफलता के लिए एक प्रमुख मीट्रिक "Pickup lead time" है, इसका क्या अर्थ है?
- (A) पिकअप रिक्वेस्ट जनरेट होने से लेकर पैकेज पिकअप होने तक लगने वाला समय
- (B) कस्टमर को पैकेज खोलने में लगने वाला समय
- (C) शहरों के बीच विमान को उड़ने में लगने वाला समय
- (D) सेलर को प्रोडक्ट बनाने में लगने वाला समय

98. Which of these is a typical challenge in First Mile operations?
- (A) Lack of customer availability during the day
- (B) Seller delays in keeping packages ready for pickup
- (C) Customer refusing to accept the package
- (D) High rate of "Return to Origin" from buyers
99. In the context of First Mile, what does a high "SLA breach" indicate?
- (A) Pickups are happening faster than expected
- (B) Packages are being packed too securely
- (C) Too many delivery associates are waiting without work
- (D) Pickups are failing to happen within the promised timeframe
100. Which mode of transport is most commonly used for First Mile pickups from urban sellers?
- (A) Two-wheelers or small commercial vans
- (B) Large container trucks
- (C) Cargo planes
- (D) Ocean freight liners
98. "First Mile" ऑपरेशंस में आमतौर पर कौन-सी चुनौती आती है?
- (A) दिन के समय कस्टमर का उपलब्ध न होना
- (B) सेलर द्वारा पिकअप के लिए पैकेज तैयार रखने में देरी करना
- (C) पैकेज लेने से कस्टमर का मना कर देना
- (D) खरीदारों की ओर से "Return to Origin" (RTO) की हाई रेट होना
99. "First Mile" के संदर्भ में, हाई "SLA breach" क्या दर्शाता है?
- (A) पिकअप उम्मीद से ज्यादा तेजी से हो रहे हैं
- (B) पैकेज बहुत ज्यादा सुरक्षित तरीके से पैक किए जा रहे हैं
- (C) बहुत सारे डिलीवरी एसोसिएट्स बिना काम के इंतजार कर रहे हैं
- (D) तय समय सीमा के भीतर पिकअप करने में सिस्टम फेल हो रहा है
100. शहरी सेलर्स से "First Mile" पिकअप के लिए आमतौर पर किस ट्रांसपोर्ट का उपयोग किया जाता है?
- (A) टू-व्हीलर्स या छोटे कामर्शियल वैन
- (B) बड़े कंटेनर ट्रक
- (C) कार्गो प्लेन
- (D) समुद्री मालवाहक जहाज

Rough Work / रफ कार्य

Example :

Question :

Q.1 (A) ● (C) (D)

Q.2 (A) (B) ● (D)

Q.3 (A) ● (C) (D)

5. Each question carries equal marks. Marks will be awarded according to the number of correct answers you have.
6. All answers are to be given on OMR Answer Sheet only. Answers given anywhere other than the place specified in the answer sheet will not be considered valid.
7. Before writing anything on the OMR Answer Sheet, all the instructions given in it should be read carefully.
8. After the completion of the examination, candidates should leave the examination hall only after providing their OMR Answer Sheet to the invigilator. Candidate can carry their Question Booklet.
9. There will be no negative marking.
10. Rough work, if any, should be done on the blank pages provided for the purpose in the booklet.
11. To bring and use of log-book, calculator, pager & cellular phone in examination hall is prohibited.
12. In case of any difference found in English and Hindi version of the question, the English version of the question will be held authentic.

Impt. On opening the question booklet, first check that all the pages of the question booklet are printed properly. If there is any discrepancy in the question Booklet, then after showing it to the invigilator, get another question Booklet of the same series.

उदाहरण :

प्रश्न :

प्रश्न 1 (A) ● (C) (D)

प्रश्न 2 (A) (B) ● (D)

प्रश्न 3 (A) ● (C) (D)

5. प्रत्येक प्रश्न के अंक समान हैं। आपके जितने उत्तर सही होंगे, उन्हीं के अनुसार अंक प्रदान किये जायेंगे।
6. सभी उत्तर केवल ओ०एम०आर० उत्तर-पत्रक (OMR Answer Sheet) पर ही दिये जाने हैं। उत्तर-पत्रक में निर्धारित स्थान के अलावा अन्यत्र कहीं पर दिया गया उत्तर मान्य नहीं होगा।
7. ओ०एम०आर० उत्तर-पत्रक (OMR Answer Sheet) पर कुछ भी लिखने से पूर्व उसमें दिये गये सभी अनुदेशों को सावधानीपूर्वक पढ़ लिया जाये।
8. परीक्षा समाप्ति के उपरान्त परीक्षार्थी कक्ष निरीक्षक को अपनी OMR Answer Sheet उपलब्ध कराने के बाद ही परीक्षा कक्ष से प्रस्थान करें। परीक्षार्थी अपने साथ प्रश्न-पुस्तिका ले जा सकते हैं।
9. निगेटिव मार्किंग नहीं है।
10. कोई भी रफ कार्य, प्रश्न-पुस्तिका में, रफ-कार्य के लिए दिए खाली पेज पर ही किया जाना चाहिए।
11. परीक्षा-कक्ष में लॉग-बुक, कैल्कुलेटर, पेजर तथा सेल्युलर फोन ले जाना तथा उसका उपयोग करना वर्जित है।
12. प्रश्न के हिन्दी एवं अंग्रेजी रूपान्तरण में भिन्नता होने की दशा में प्रश्न का अंग्रेजी रूपान्तरण ही मान्य होगा।

महत्वपूर्ण: प्रश्नपुस्तिका खोलने पर प्रथमतः जाँच कर देख लें कि प्रश्नपुस्तिका के सभी पृष्ठ भलीभाँति छपे हुए हैं। यदि प्रश्नपुस्तिका में कोई कमी हो, तो कक्षनिरीक्षक को दिखाकर उसी सिरीज की दूसरी प्रश्नपुस्तिका प्राप्त कर लें।