

综合辅导：电子商务在铁路客运营销中的应用
电子商务考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E7_BB_BC_E5_90_88_E8_BE_85_E5_c40_516474.htm

摘要：通过对电子商务在铁路客运营销中应用现状的分析，论述了铁路行业中实施电子商务的必要性，并提出铁路电子商务的发展前景和目标。最后指出电子商务在铁路应用中需注意的问题及解决办法。关键词：铁路,电子商务,客运营销,应用
随着信息技术和网络技术在中国的迅速普及和广泛应用，电子商务(Electronic Commerce / Electronic Business)正成为企业与外界交互的桥梁，通过电子商务为用户提供方便而快捷的服务方式已经被越来越多的消费者所接受，各行各业都在寻求利用网上业务争取更多顾客的解决方案，以顾客为中心，最大限度地满足客户需求，是服务、交通、零售等行业必须解决的问题之一。

1 我国铁路电子商务应用现状 为了在日益加剧的旅客运输服务竞争中确保优势，改善铁路的服务质量，铁路部门一直在努力寻找提高竞争力、改善服务的新途径。20世纪末，铁路客票发售和预订系统实现了计算机联网售票，并具有出售返程、联程等异地购票的功能，实现了票额、座席、制票、计算、结算和统计等计算机管理，为铁路客户服务提供了有效的调控手段。自2000年以来，铁路系统各单位和部门开始利用互联网技术开设门户网站，并逐步向客户提供服务。如建立旅客列车时刻表查询系统、客票查询系统等。近两年，各地为适应网络经济的发展，纷纷在网上提供了本地区的订票和少量售票业务，这是目前铁路客运利用电子商务为旅客提供配套增值服务的集中体现。

2 现状分析与应用前景 提供安

全、高效、便捷的运输服务是中国铁路运输的宗旨，围绕这一宗旨，一切从旅客的需求出发，为旅客提供完善的服务是铁路事业长期发展的关键。随着我国公路运输和航空事业的迅速发展，铁路要留住老客户，争取新客户，就必须在客户服务方面增强力度，一个有效的途径就是利用因特网为用户提供增值服务。随着生活节奏的加快及互联网的普及，消费者的消费理念和消费行为发生了变化，越来越多的消费者被互联网上方便、快捷的消费方式所吸引，同样他们也希望能够通过互联网来享受铁路车票的预订或购买及行李的托运等系列配套服务。但铁路系统的电子商务应用正处于交易实现的初期阶段，配套的管理、技术、业务等还很不健全。主要表现在以下几个方面：(1)系统安全性、稳定性差。虽然部分地区的铁路部门建立了自己的电子商务网站，并提供了订票和售票服务，但由于技术支持力量不足，常出现系统因出错而被迫停用的现象。严重影响了旅客对铁路电子商务的信任感，直接导致铁路电子商务应用的前景不乐观。(2)提供服务项目单一。铁路电子商务除多数网站提供了订票服务外，仅有少数网站提供售票服务，旅客行李的托运服务及对不同旅客的个性化服务等则更为罕见。(3)付费方式不灵活。大部分网站只提供一种付款方式，并要求使用银行账户自动转账，或者只对会员提供相应服务，从而使相当一部分的互联网用户对这种服务望而却步。可以看出，要有效地实施电子商务，首先离不开铁道部的统一管理，制定统一的技术标准和完善的服务体系结构是搞好信息化建设的重要前提条件之一。同时，开展与其他领域的战略联盟，加强关联应用，也是电子商务应用中必不可少的支撑手段。电子商务在铁路的应用

有利于解决运营中存在的部分问题，如“运营淡季跑空车，运营旺季车不够”的矛盾和假票蔓延、票贩屡禁不止的情况。因此，电子商务在铁路的应用中将体现出多方面的应用前景：(1)提供更为灵活的购票方式。在互联网上，用户不仅可以购买车票，而且可以对车票的现有情况进行查询，甚至可以根据旅客的需求，系统自动推荐最适合的车次或转乘车次，还可以为旅客提供天气预报、宾馆住宿等延伸服务。(2)提供便捷的付款方式。要实现电子商务，必须提供给消费者多种灵活方便的付款方式，目前，可以使用货到付款的方式，也可以通过银联卡自动划账的方式。根据互联网上消费者的特点，拥有手机的消费者占了绝大多数，因此，利用手机账户进行自动付费，也是一个比较方便的付费方法。(3)开展货运增值业务。通过电子商务提供铁路货运或托运业务服务，实现从网上了解客户需求，通过物流中心提供全方位的上门服务，甚至可以将货物直接送至目的地的用户手中，不必用户亲自去车站提取。(4)通过电子商务的实施带动铁路其他业务流程的改进。目前，各个车站的检票进站环节一直是由客运人员手工完成，逃票、漏检现象屡见不鲜，车站的秩序很难控制，如果能够安装一套自动检票系统，不但能够有效地控制人流，更大程度地避免逃票，高效地完成检票工作，而且也可以在第一时间及时发现伪造车票，提高车站的服务水平。(5)利用信息技术提供决策支持。在电子商务系统的支持下，铁路部门可以通过电子商务活动搜集大量的用户信息，并可以利用数据挖掘技术分析所需信息，预测未来趋势。例如，通过分析，可以帮助运输指挥部门根据不同时期的运力需求，预先安排增减车辆，调配车票数量，达到满足旅客需

要，提高运营效益的目的。3 电子商务在铁路应用中需注意的问题 在铁路行业中的实施电子商务是一个系统工程，具有涉及面大，实施周期长等诸多问题，对其的实施应综合考虑全盘因素，制定合理可行的实施步骤。

(1)树立现代管理思想。在新的市场经济的条件下，必须改变计划经济体制下的管理模式，本着以增强旅客服务为中心的市场营销观念，加强组织内部管理，合理协调各生产、经营、服务部门之间的关系，这是信息化建设的根本出发点，决定了整个信息化建设的成败，当然也会直接影响电子商务系统实施的真正效果。

(2)搞好业务流程再造。为使信息系统发挥更大的效益，必须对传统作业流程进行更新改造。例如，互联网上自动售票系统的实现很可能需要简化传统售票业务流程中的部分环节或增加必要的新环节来满足新的业务需要。这是为了避免在信息系统完成后，把无效的流程僵化在系统中，成为阻碍系统运行效率的羁绊，同时也为了避免在系统运用中对这些无效流程进行改进给用户带来时间和金钱的二次投入。因此，在实施任何信息化项目前对相关业务进行评估和改造都是十分重要的。

(3)做好数据管理。保证数据准确、及时和完整是信息化建设的基础。由于电子商务系统是与其他信息系统紧密相连，相互协作的，因此，在进行电子商务的项目实施之前，必须对组织中所有系统做统一的数据规划，以保证日后的系统可以灵活地全面整合和升级。

(4)建立完善的社会支撑体系。目前，我国的电子商务支撑体系正在建立，还很不成熟。因此，实施铁路的电子商务服务系统，应主动与银行、物流配送、公安等相关单位建立合作关系，确保电子商务的顺利进行。

百考试题编辑整理F8F8" 100Test 下载频道开通，各

类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com