

中国铁路95306货运服务优化策略

赵萌¹,张悦²,孙熙安²

(1. 中国铁路投资有限公司,北京 100097;
2. 北京交通大学 交通运输学院,北京 100044)

[摘要]“互联网+”的国家大政策和国铁集团货运市场化、现代化的趋势,让线上成为铁路货运发展的主要阵地。作为铁路货运线上营业门户的95306网站自2015年试运行发展缓慢,发展方向也不明。通过对铁路95306线上货运业务和线上货运服务现状的分析,探讨其互联网货运服务发展中存在的问题,从其现有服务系统功能完善和开发拓展新服务系统模块两个角度,提出发展铁路货运95306线上服务的优化参考建议。

[关键词]中国铁路;95306;货运服务;优化建议

[中图分类号]U294.1

[文献标识码]A

[文章编号]1005-152X(2020)12-0001-04

Optimization Strategy for China Railway 95306 Freight Transportation Service

Zhao Meng¹, Zhang Yue², Sun Xi'an²

(1. China Railway Investment Co., Ltd., Beijing 100097;

2. School of Traffic & Transportation, Beijing Jiaotong University, Beijing 100044, China)

Abstract: In this paper, through analyzing the current status of China Railway 95306 online freight transportation services, we discussed the problems existing in the development of the Internet freight services of China Railway. Then, from the two perspectives of improving existing service system functions and expanding new service system modules, we put forward some suggestions for the optimization of the China Railway 95306 online freight transportation services.

Keywords: China Railway; 95306; freight transportation service; optimization suggestion

1 引言

近年来,我国铁路路网规模基本完善,但铁路货运的发展并没有延续增长的势头。供给侧结构性改革给以大宗货物运输为主的铁路货运运营带来巨大压力。随着我国物流行业的快速发展,传统的铁路货运模式已经难以适应社会发展需要。在这样的背景下,国铁集团进行货运市场化改革,制定了货运电子商务的战略,构建属于铁路货运的线上业务平台,中国铁路95306网站应运而生^[1]。运行至今,95306网

站经历了多次变革,运输品类和功能板块都进行了更新,但是其现代化建设依然不够完善,服务功能仍无法满足用户需求,客户服务满意度也难以达到预期。转变生产经营方式,提高客户服务水平成为95306网站发展中的当务之急。中国铁路货运现代化发展,不仅需要硬件技术现代化,更重要的是实现组织管理和客户服务的现代化。因此,分析铁路95306货运网站客户服务现状及存在的问题,结合对铁路货运服务的电子商务发展需求提出可行建议,能够为铁路货运市场化改革和货运电子商务的推进

[收稿日期]2020-10-23

[基金项目]国家自然科学基金(61672002)

[作者简介]赵萌(1995-),女,河南郑州人,硕士,助理经济师,研究方向:物流工程;张悦(1996-),女,河北邢台人,在读硕士,研究方向:电子商务;孙熙安(1961-),通信作者,男,山西太原人,北京交通大学交通运输学院副教授,博士。

提供有价值的参考。

2 中国铁路 95306 网站发展概况

2.1 95306 网站的服务发展概况

受国家“互联网+”战略、建设现代化铁路物流政策的号召,2015年4月,中国铁路95306网站上线试运营。其将传统的铁路货运和互联网进行融合,结合电子商务平台的发展理念和经营创新,尝试建立铁路货运电子商务平台,为铁路物流提供线上服务,从而推动铁路物流的现代化进程^[2]。

自试运行至今,中国铁路95306的服务进行了多次改版革新。初建之时,95306网站主要开展包括:铁路货运、物流服务;大宗物资交易服务(支持大宗货物的在线交易和物流服务);小商品交易服务(涵盖在线选品、支付、配送、营销、客服等功能)三大类业务。随着业务的不断完善和改进,运输货物的品类由一开始的煤矿、钢铁等11种拓展至副食酒水、生鲜日用、化工木材、电子产品等25个品类。95306网站提供的服务也逐渐丰富。目前,95306网络平台主要包括大宗商品服务平台、货运网上营业厅、国铁采购平台、路段招商平台四大模块:

(1)大宗商品服务平台:主要提供多品类大宗商品的供求信息以及交易的挂单数目、成交数目、交易额、销进货单量等数据,还拓展了行业资讯、百科内容、竞买竞价等业务。

(2)货运网上营业厅:即铁路货运服务的线上门户,主要为客户提供线上的发货办理、运费查询、货物追踪以及路局通知公告发布、货运咨询等服务。该平台针对每个路局设有单独的营业厅门户,以便根据路局地方的差异提供个性化服务。

(3)国铁采购平台:2020年新上线的平台,主要为国铁和下属路局集团提供运营建设物资或装备的采购服务,帮助完善国铁的物资采购管理。目前提供的服务包括招标采购信息的发布与管理、电子招标投标在线采购、国铁商城在线采购通用物资等。

(4)路段招商平台:主要为国铁集团的多元化经营服务,线上发布车站商铺、广告媒体、土地租赁等招商信息。

2.2 货运网上营业厅的服务概况

铁路货运网上营业厅面向社会提供全国范围内的铁路货运物流综合服务。目前,其提供的货物运输类型包括:整车货物运输、集装箱运输、散货快运、行包快运、高铁快运^[3]。针对货物运输提供在线发货、自助办理、货物追踪、运费查询、保价理赔、运输综合信息(价格、网点、电话、车辆参数等内容)咨询、95306热线客服等服务。此外,其拓展了专门的快运班列、物流配送和国际联运业务。

(1)在线发货。网上营业厅提供了6大类、14种不同货物的发货服务,用户可以在线上填写相应种类的发货需求单,填写货运基本信息后,铁路货运客服会帮助办理后续的发货流程,完成托运需求,并将信息同步至网络营业厅,以便客户查询。

(2)自助办理。自助办理是为熟悉铁路货运业务流程的客户提供的自主渠道。用户可以自行输入货运需求(除特殊货物)。95306网站会提供办理站点、收费标准、运输条件、一般运输方案等信息帮助货主自助办理。用户还可以通过预约号查询货物受理进程。

(3)货物追踪。货物追踪为客户提供货物处理状态和物流信息的查询。根据需求单号或运单号查询货物的发装车时间位置、当前所在位置、到卸车时间位置等运输信息,从而明确运输货物的在途状况。

(4)运费查询。客户输入发到货车站和货物名称以及双端服务需求后,系统会测算显示不同办理方式(整车、集装箱、批量零散等)在不同服务下的基本单位运费。

(5)保价理赔。在线理赔旨在帮助客户网上方便快速地办理货物赔偿。网站包括在线提交申请、查看受理进度和结果、网上反馈、查询历史赔偿记录等功能。

(6)物流配送。物流服务包括全国范围内的接取送达服务、承接企业物流外包的物流总包服务、铁路货场仓储服务以及门到门的一体化物流方案服务^[4]。

(7)快运班列。快运班列包括特快货物班列和快速货物班列,为用户提供班列信息查询、办理流程咨询、预定车舱的服务^[5]。

(8)国际联运。国际联运主要服务于“一带一路”的倡议,主要包括中欧、中亚班列、国际联运零散服务、铁路箱出境服务,还提供国际联运的站点查询和基础信息资讯。

(9)信息资讯。信息资讯包括各路局集团发布的停限运信息和重要通知,运输项目及各种费率价格,服务网点、电话和受理项目的信息,车辆种类和集装箱参数查询以及常见问题和政策法规的说明。

(10)95306客服。铁路货运实现客户与货运中心之间交互的途径有四种:一是借助全国通用的95306服务热线与客服人员沟通;二是通过铁路货运附近站点的服务电话沟通;三是直接去当地货运营业厅面对面办理业务;四是线上客服咨询。

3 95306网站货运服务存在的问题分析

铁路货运电子商务的发展经历了初期的探索阶段,为大宗货物和通用商品的采购运输提供了全国统一的交流销售平台,提供了涵盖全行业的资讯。买卖双方均可以通过95306网站提交需求,进行挂单选单应单、采购电子招投标。同时平台依托于铁路运输网络,为交易的物流运输提供一条龙的服务。但从目前来看,95306的货运服务发展依然存在着一些问题。

(1)电子商务强调:信息流、物资流和资金流的三流合一。而目前货运营业厅在线上提供的服务多停留在提交需求单据和信息咨询公示层面,即信息流的层面。而实际的交易活动仍然在线下完成,资金的流动也没有通过平台,这就造成了线上和线下商务流程的分割。95306网站并未涵盖对资金流动的监控和实际服务执行状态的监控,也不利于对交易额统计和货运的经营分析决策。

(2)目前提供的货运服务中,对于运输过程信息的显示并不全面,缺乏在途的地图位置和预估运到时限的信息。此外,关于运费的咨询服务,除了提供费率价格、收费标准和基本单位运费,缺少对于客户当次货运总体费用的细分建议或者分批方式的方案参考。在运费计算方面,出现运价系统计算费用与客户实际支付费用不符、运价计算系统参考运价与

实际营业站点价格不符的情况。

(3)铁路货运的站点服务网络分布在各个路局,货运网上营业厅也采用了各集团公司分别管理的模式,但该模式易导致国铁集团、各铁路局集团公司、铁路专业运输公司之间形成信息孤岛。在国铁集团与铁路局集团公司和专业运输公司之间无法及时实现货运客户需求、服务反馈、系统客户信息对接等沟通,从而导致客户服务需要转换单位、对接客服不便利、数据更新不及时、决策制定不匹配等一系列问题。

(4)铁路货运95306网站目前线上的客服尚未开通服务,处于系统维护的状态。客户能够进行咨询的渠道仅有95306热线及各货运站点的服务电话。货运站点处理的流程是先受理客户需求,之后根据接单货物品类和数量再去线下联系可用车辆和集装箱,确定后再进行后续操作。该流程导致运输价格和运输时间上都相对机动,具有随机不确定性。这不仅会造成服务低效,还会造成资源混乱,不利于提升客户服务水平。

(5)客户关系管理缺乏持续性、应用性、科学性。作为铁路物流和互联网融合的产物,利用云计算、大数据和人工智能等前沿技术提升老客户忠诚度、吸引新客户,构建社会企业与铁路企业间长期稳定的合作关系,是铁路货运企业提升服务质量、实现共赢的重要方式。95306网站自2015年上线运行至今,虽积累了一定数量的客户人群和信息数据,但并没有科学合理地利用现有客户资源,尚未从客户关系管理中实现全面的统计分析,也缺乏针对客户分类的个性化服务。

4 95306网站货运服务优化建议

根据95306网站线上货运服务存在的问题,提出以下发展方向及优化建议。

(1)建立线上交易金融系统。为了实现完整的货运电子商务业务流程,可以考虑建立专属于铁路货运的交易金融系统^[9],使得大宗服务平台和国铁商城不仅仅能够提供交易的品类和单据,而且可以实现线上的数字资金流动;铁路散货和快运不仅仅只提供货运信息和发货、追踪,且能实现线上的统一快

捷交易。货主在线下只需要接提环节的货物交接,交易额都通过网络金融系统管理。这不仅能够方便国铁集团对各铁路局集团公司货运资金的统一核算管理,同时也能为95306网站之后发展小商品服务模块奠定交易的支付技术基础。

(2)完善货运物流系统服务。针对货物追踪方面的不足,建议借助物联网追踪技术,利用RFID标签和GPS功能在货物追踪的查询结果中增设货物当前所在地点的实时状态更新,完善运输过程信息查询功能及内容。此外,根据实际情况,在系统中增加运到时限的提示信息,若出现特殊天气或突发情况,及时更新所需处置时间。

关于运费计算方面的服务,除了提供单位运价外,优化总体运价方案。前置信息输入运量后,针对不同运输方式,提供包含费率在内所有收费项目后的总运价,甚至可以提供联合运输方案的运价供客户参考。

(3)构建互通统一的数据平台。对于运价数据的更新时效性问题和铁路局集团公司、铁路专业运输公司与国铁集团之间的信息孤岛问题,需要建立总分互通的数据管理模式,构建能够及时信息交互的数据平台^[7]。借助数据平台,在货运业务的上下级之间可以实现下分业务和上交需求,实时互相传递数据变动信息和客户需求变动信息,从而加强铁路系统内各货运中心的数据共享和信息连通。

(4)建设铁路货运询价竞价系统。不论是线上还是线下的铁路货运客服人员都需要后台决策管理系统的支持。建议95306建设货运询价竞价系统,即货主可向95306询问价格,并进行选择。将不同运输方式、不同运输工具的货运基本数据入网,后台计算得到其各自的运输价格和运输时间。根据结果和每单需求,智能推荐或货主自由选择最优化的运输方式方案。货运线上竞价基于货运价格的可变性和车辆使用的最大化考虑,将现有车源挂上平台。货主可以根据自身需求参与竞拍,成交后形成订单作为证明。基于此,进一步打造货主和运输公司的虚拟社区,供双方交流信息,及时沟通供需问题。

(5)搭建客户关系管理体系。通过建立供应商

信息管理系统,选取客户价值评价指标,搭建体系化的客户关系管理制度和流程。将客户履约质量评价、客户积分和客户等级评定相结合,科学细分客户等级,以奖励激励、特惠营销、积分兑换等运营形式,分级分类重点管理,统筹协调铁路运力,差异化提供货运服务、投放特色货运产品,最大化铁路货物运输的经济效益和社会效益^[8],提升铁路货运电商平台竞争力。

5 结语

建设之初,95306网站定位成为商品的展示舞台、大型的交易市场、企业的俱乐部。发展至今,其已经不仅仅是“互联网+物流”战略的产物,还是铁路多元化发展的重要举措。铁路货运是95306网站较于其他物流的最大优势,借此逐渐延伸至在线交易、物流方案、电子采购、招投标^[9]等多元化经营,有利于实现线上线下的协同发展。95306网站货运服务的优化有利于实现铁路运输网络的规模效应,也有助于国铁平台的生态建设。本文旨在通过95306业务服务优化,为铁路货运服务创新提供方向与建议。

[参考文献]

- [1]胡芳捷.电子商务环境下铁路货运业务流程再造研究[D].成都:西南交通大学,2014.
- [2]安洋.电子商务条件下铁路货运市场营销关键问题研究[D].北京:中国铁道科学研究院,2015.
- [3]胡宁月.新形势下上海铁路局货运产品优化设计[D].成都:西南交通大学,2015.
- [4]国家铁路集团有限公司.铁路货运网上营业厅物流服务介绍[EB/OL].<http://hyfw.95306.cn/Hywsyyt/home>,2020.
- [5]张鹏.铁路货运集约化与物流化改革的研究[D].石家庄:石家庄铁道大学,2015.
- [6]马志强,张晓宇,祝继常.中国铁路95306网大宗商品服务平台优化策略研究[J].铁道货运,2017,35(6):6-10.
- [7]Shi Ying.Integration and application of modern information technology and railway freight[J].Railway procurement and logistics,2019,14(2):59-61.
- [8]霍星.中国铁路95306网客户关系管理探讨[J].铁道货运,2020,38(7):39-43.
- [9]金福才,郭丽红.电子商务环境下铁路货运管理信息系统发展探究[A].第十五届中国科协年会第11分会场:综合交通与物流发展研讨会论文集[C],2013.