**铁路电子商务**

以信息系统为依托、以电子交易的方式进行的铁路客货运服务、供应链管理及增值服务等相关的商务活动。

**摘要**

拼音:tieludiɑnzishɑnɡwu

英文名称:railway e-commerce

适用范围:铁路客货运服务、供应链管理及增值服务等

所属学科:交通运输工程 铁路运输

**目录**

1 发展概况

1.1 国际铁路电子商务发展概况

1.2 中国铁路电子商务发展概况

2 作用和影响

**发展概况**

**国际铁路电子商务发展概况**

随着计算机通信技术的发展，各国铁路充分利用信息技术来构建铁路电子商务系统。美国联合太平洋铁路公司（UP）设有电子商务用户服务中心，构建客户需求和运输生产环节的信息交换系统，在线完成客户运输需求处理与运输资源配置，为客户提供完整、及时的客货运输服务。法国铁路公司（SCNF）采用涵盖货物运输、货车运行、货运商务、货车维修等多项业务的综合货运电子商务系统和涵盖发布售票信息、动态调整票价、预订汽车和宾馆等功能的综合客运电子商务系统。德国高速铁路采用EPA售票系统，集成包括电子时刻表、基础数据管理、票额管理、票价管理、座位预定（EPA）和集中的运输管理等多种功能，并设有杜伊斯堡客户服务中心，广泛利用先进的信息技术为客户提供全天候的服务。加拿大国家铁路公司（CN）建立了客货电子商务系统，用以整合车站、列车、货票、运行图等多个业务信息系统，从而实现信息资源共享为客户提供全程运输服务。各国的铁路运输公司充分利用信息技术来构建铁路电子商务系统，拓展铁路运输业务，致力于为客户提供整体运输解决方案并取得了良好的效益。

**中国铁路电子商务发展概况**

中国铁路电子商务主要分为铁路客运电子商务、铁路货运电子商务及物资采购与招商电子商务。

铁路客运电子商务依托中国铁路客户服务中心网站（www.12306.cn）（图1），面向铁路客票后台提供在线的售票组织、票额分配、信息查询、变更、数据监控与分析及现场运营指挥功能，面向旅客提供在线的车票预订、票价查询、列车正晚点查询、余票查询、代售点查询、旅行规划等服务，实现客票销售渠道网络化、服务手段现代化、运营管理信息化。



图1 中国铁路客户服务中心网络平台

广深港高铁票务信息出现在12306官方购票平台上。

铁路货运电子商务是通过在线提报及自动受理货物运输需求，为客户提供收发货、在途追踪、费用结算、物流方案设计等方面服务，实现铁路与货主的在线直接交互。依托95306货运网站（www.95306.cn），提供货运网上营业厅、大宗商品服务区、各省市服务中心、网络商城服务区、资讯信息服务、物资采购与招商等在线功能。

铁路电子商务改进了铁路各部门的传统工作方式，优化了铁路客货运输的流程，提高了运输效率，方便了铁路客户，降低了运营成本。通过对铁路与相关行业的有效集成，其充分延伸了铁路运输的服务链，有效融合了物流服务、餐饮服务（图2）、金融服务及咨询服务等高附加值的延伸服务，增加了铁路运输发展的维度，拓展了铁路运输市场。



图2 高铁网上订餐服务

旅客可以通过12306网站提前订餐，并可使用支付宝和微信支付餐款。旅客订餐成功后，铁路站车服务人员会把餐食送到订餐旅客指定的车厢和席位。

**作用和影响**

铁路电子商务依托先进的互联网技术为客户提供全面及时的信息和多样化、个性化的服务，随着互联网技术的不断发展，铁路电子商务的服务范畴、服务模式与服务质量也随之不断进步，这将推动铁路运输管理经营模式的发展，并促进其融入全社会的综合服务体系，不断提高铁路运输效率与服务质量，从而更好地造福于全社会。

（作者：董宝田 ）