

文章编号: 1005-8451 (2013) 06-0028-03

铁路货运保价管理系统的规划研究

陈海泉

(北京交通大学 经济管理学院, 北京 100044)

摘要: 铁路货运保价管理系统是整个铁路保价生产和货运事故处理体系的技术支撑, 建设好该系统对于提高铁路货运保价竞争力具有重要意义。本文从铁路保价模式改革方向设想出发提出了该系统建设的总体规划。

关键词: 货运保价; 信息化; 总体规划

中图分类号: U294 : TP39 **文献标识码:** A

Research on planning of Railway Freight Traffic Insured Price Management System

CHEN Haiquan

(School of Economics and Management, Beijing Jiaotong University, Beijing 100044, China)

Abstract: The construction of Railway Freight Traffic Insured Price Management System was important to improve the competition of railway freight traffic. This article analyzed the reform of railway freight insured price traffic and presented the general planning the System.

Key words: freight traffic insured price; information based; general planning

铁路货运保价管理系统是铁路运输生产信息系统的重要组成部分, 是铁路货运保价业务管理和货运事故处理的重要生产工具。系统对加强铁路货运管理水平, 提高铁路货运事故处理的效率和质量, 切实维护托运人和承运人的合法权益, 为管理层提供货物运输安全和保价收入等方面决策分析是必不可少的。本文从铁路保价模式改革方向设想出发提出了该系统建设的总体规划。

1 铁路货运事故理赔管理模式现状及改革方向

目前, 我国铁路货运事故理赔采取由铁路主管部门统一领导, 各铁路局及站段分散办理、分散理赔的模式。从现行的业务流程看, 事故处理、理赔与铁路货运业务流程紧密结合, 前者是后者的逆过程。分散理赔模式下, 铁路主管部门保价机构主要行使业务指导与管理职能, 确定各铁路局保价任务与理赔率, 铁路局和站段既是具体保价业务的办理者, 又是事故调查、理赔的责任者。

收稿日期: 2012-09-27

基金项目: 铁道部科技司研究项目 (B07D0140)。

作者简介: 陈海泉, 工程师。

现有的保价安全管理相关的组织结构及其业务职责如图 1 所示。

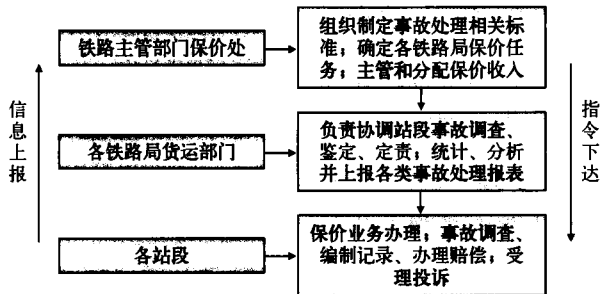


图1 现有的保价管理组织结构图

从保价工作目前所反映出的问题来看, 分散理赔模式一定程度上制约了事故处理与理赔服务质量的改善, 不利于各铁路局利益的合理分配及保价资金的合理运用, 不利于保价运输的可持续发展。借鉴保险行业集中理赔模式将是铁路货运保价安全管理的发展趋势。集中理赔并不意味着所有理赔业务办理上的集中化, 而是在各网点分散办理业务的基础上实现理赔责任主体的统一、理赔质量监督的统一以及资金管理的统一, 由此有效地提高理赔服务质量和资金的运用效率。在这一模式下, 铁路主管部门下设保价机构, 是处理货主投诉、铁路货运事故调查、理赔、资金管

理的权责统一的主体；保价机构与铁路局及铁路站段之间是外部契约关系，由各铁路局及站段代办保价及理赔的具体工作；保价机构根据代办业务的数量、规模与绩效向各铁路局及站段支付代办费。集中理赔模式下的组织结构和任务分工如图2所示。

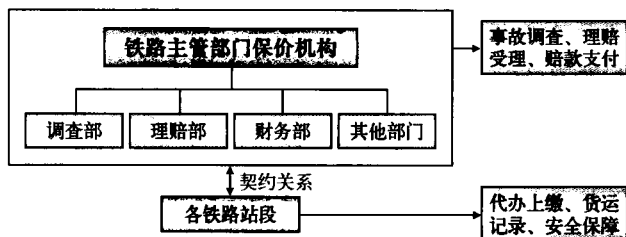


图2 集中理赔模式下的组织结构图

2 铁路货运保价管理信息化建设的必要性

保价安全管理信息化是整个铁路保价生产和货运事故处理体系的技术支撑。建设覆盖全国铁路货运站段的保价及事故处理的技术支持系统，对于规范保价生产和货运事故处理工作流程，提高工作效率，改善服务手段，提高管理层决策水平，加速保价管理科学化进程都具有重要意义。特别是如果铁路的保价管理组织模式发生变革以后，更需一套与新的组织流程和机构相适应的信息系统。因此，保价管理信息化建设具有以下意义：

(1) 保价系统可以电子化采集、存储日常货运保价生产记录，并在全路范围内联网共享查询。在货物运输的整个过程中，可以对保价的高价值货物的信息流进行重点跟踪，随时监控，在一定程度上减少货物的损失。

(2) 保价系统可以及时、标准化地记录上报货运事故情况，便于上级部门随时了解事故处理情况，增加事故信息的透明度，监督提高各站段的办事效率，督促加快事故理赔速度，提高保价业务在货运保险市场的竞争力。

(3) 保价系统可以通过各种渠道，比如网络、短信、电话、信件等方式，方便客户查询和了解事故处理进程，投诉铁路服务态度，提高铁路服务质量。铁路部门也可以把一些无主或脱签货物的图片、资料信息上网，方便客户查找，减少货运事故率。

(4) 保价系统可以建立客户信息档案，重点了解、关注保价大户的个性化需求，为他们提供

更好、更周到的服务，以保持他们对于铁路保价业务的忠诚度。

(5) 保价系统可以对大量货运事故数据进行分类统计，分析各类事故的发生概率以及各站段的处理情况，有针对性地对不同货物、不同作业环节采取有效措施，防止类似事故的重复发生。

总之，信息化建设是一种管理的变革和改造，它涉及到组织的方方面面，决不仅仅是流程的自动化或优化重组。做好保价管理信息化建设，对于完善铁路现代化管理、提高铁路的服务形象、增强与货运保险的竞争力是必不可少的手段。

3 铁路货运保价管理系统建设的总体目标

目前，与各货运保险的信息化管理相比，铁路保价信息化相对来说处于比较低级的阶段，铁路要在竞争激烈的货运保险市场中创造自己的竞争优势，就必须从抓自身的现代化管理入手，从抓保价管理信息化建设着手，以信息化带动管理现代化。归纳起来，铁路保价信息化的总体目标是：

构建以铁路主管部门保价安全管理机构为核心，铁路局、站段、合资铁路部门为主要结点的通信网络，建立健全全路保价及货运事故处理信息资源汇集和共享机制，开发先进、实用、安全的保价生产业务及货运事故处理作业管理信息系统，以服务客户、方便客户为驱动，实现整个保价运输生产及货运事故处理流程的电子化、网络化，并在此基础上实现对保价及安全生产管理决策的智能化支持。以信息化建设和应用为主线，深化改革，建立健全完善的铁路保价现代企业制度和信息化实施、维护、安全等运行保障体制。实现铁路对保价货物流、资金流、信息流的高度集成，最终提高铁路保价现代化管理水平和在货运保险市场的竞争力。

4 铁路货运保价管理系统的总体架构

保价信息化建设的总体框架可概括为“两网三库，若干个应用系统”，“两网”是指铁路内部保价办公网和对外的客户信息服务网；“三库”是指保价生产信息资源库、货运事故信息资源库、基础字典库；“若干个应用系统”是指在“两网三

库”基本架构的基础上，建设几个重要应用系统，主要包括：保价业务日常处理系统、保价收入及理赔财务系统、货运事故处理统计系统、保价决策支持系统、客户关系管理系统等。总体架构如图3所示。

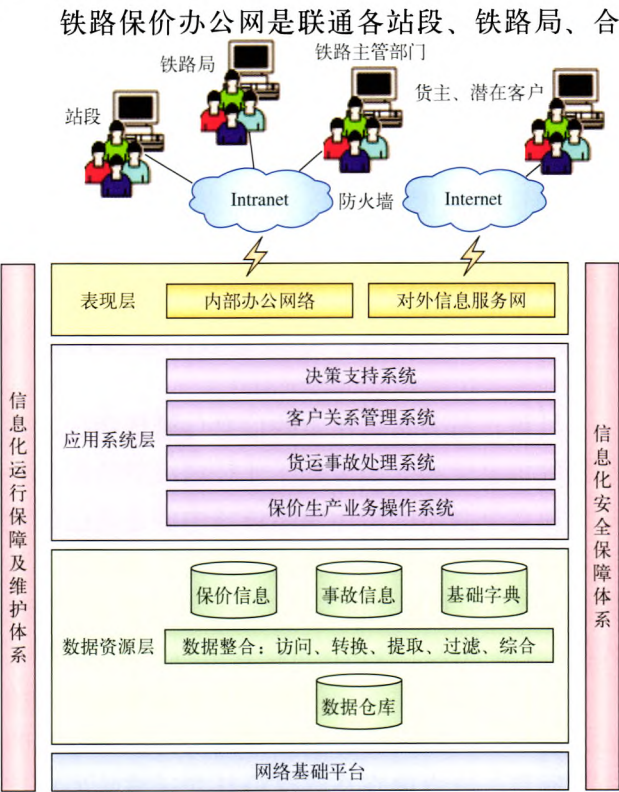


图3 铁路货运保价管理系统的总体架构

资货运公司及保价管理部门之间一个内部网络，主要用于保价及货运事故信息采集、统计报表上报、通知下达、财务管理等功能。出于成本和安全的考虑，可以利用现有的 TMIS 网络，由铁路主管部门及下属信息技术管理中心负责监控网络服务器的工作状态，规划所有站点的 IP 地址和路由访问控制，确保管辖内所有站点保价系统与 TMIS 车站系统的网络连接完好和数据共享功能的实现，保证网络的畅通和正常运行，负责信息网络通道的维护。对外的客户信息服务网主要用于对外宣传保价运输相关的规章制度、及时公布

货运事故处理情况、与广大铁路客户的交流沟通、无主和脱签货物的查询、接受货主对运输质量及理赔情况的投诉等。对外信息服务网需要采用公共互联网与内部 TMIS 网实现连接，考虑到安全因素，需要在两者之间加上一道防火墙。

由于保价信息系统涵盖的内容比较广泛，无论从信息量、信息格式、还是从处理方式、应用的业务范围，都对信息系统从管理上和技术上两个方面提出了极高的集成性和外向性的要求，因此，建议内网各个应用系统的开发采用 Intranet 架构的技术，各站段、铁路局工作人员的计算机只需要一个浏览器即可访问位于铁路主管部门信息中心的数据资源，不需要安装任何的客户端软件便可实现各级之间交互的功能，软件更新和维护非常方便。更为重要的是，Intranet 架构很容易实现对外扩展和各类信息系统之间的集成，特别是实现与对外客户信息服务网络的衔接。

5 结束语

在整体架构已经规划完善的前提下，保价信息系统各个组成部分的实施必须按照分阶段建设目标逐步推进，建议首先选择实用性强，贴近业务的、比较实用的部分，使日常业务运作在相当程度上依赖于信息系统的操作。随后在管理、技术、人员、资金等方面的时机成熟时再由点及面，有序开发其他系统模块。

参考文献：

[1] 汪恒明，李夏苗. 铁路货运保价安全信息系统研究 [J]. 铁道货运，2004 (12).
[2] 梅巧玲，史天运. 客运营销辅助决策支持系统的研究 [J]. 铁路计算机应用，2007，16 (1).
[3] 李明，廖辉. 铁路保价运输管理辅助决策系统 [J]. 铁道运营技术，2007 (4).

责任编辑 杨利明

(上接 P27)

参考文献：

[1] 孙正良. 关于新形势下公安交通管理信息化建设的思考 [J]. 中国智能交通，2008 (1).
[2] 赵新勇. 公安交通管理信息系统集成技术应用研究 [J]. 交通运输系统工程与信息，2009 (1).

[3] 温翔. 铁路公安信息网络数据存储备份管理系统 [J]. 广西铁道，2007 (3).
[4] 白亚宏. 公安档案信息化建设引发对档案管理工作的思考 [J]. 甘肃铁道，2007 (3).

责任编辑 杨利明