



石家莊鐵道大學
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

铁路客运管理现代化

铁路旅客客运相关系统

主讲：张天伟

目录



在线开放课程

- 铁路旅客综合服务信息系统
- 铁路客运营销辅助决策系统
- 铁路旅客运输管理系统



铁路旅客综合服务信息系统



在线开放课程

国内外铁路旅客综合服务信息系统概况

- 以日本、德国、法国等为代表的国外发达国家铁路通过客运信息共享，实现面向旅客的信息增值服务。
- 一些国家铁路旅客综合服务信息系统和客票发售系统相连，提供**信息查询、乘车方案选定、客票预售**等服务。

国内外铁路旅客综合服务信息系统概况

- 一些国家还以网站方式提供更丰富、人性化和互动的旅客信息服务，让旅客可以随时随地了解和查询铁路客运及沿线周边**旅游资源、天气、交通、食宿、购物**等信息。
- 我国旅客信息服务大多为**单向式**，旅客只是被动接受，无法主动获取铁路客运及沿线周边信息情况，与国外有相当大的差距。

铁路客运营销辅助决策系统



在线开放课程

铁路客运营销辅助决策系统是客运整体工作的集成系统，该系统综合了**客运市场的调查和预测、运力资源的合理配置、客运产品的设计和评价**等内容，实现了利用该系统对于运能和运量进行分析，为日常客运的生产和营销工作提供需要的辅助决策信息。具有**客运自动预警、客运经营效益分析、客运查询与统计**等功能。

铁路旅客运输管理系统



在线开放课程

铁路旅客运输管理系统是对客运站车设备、旅客运输事故统计与分析、客运规章制度、服务质量竞赛评比、旅客投诉分析与反馈、站车客运职工素质分析与培训、客运管理论坛等的信息管理。可实现为日常客运生产和营销工作提供辅助的管理信息的功能，从而提高客运生产管理决策水平。

小结

- 铁路旅客综合服务信息系统
- 铁路客运营销辅助决策系统
- 铁路旅客运输管理系统

