

一直以来,大众普遍认为谁有关系、有人脉,谁就能从铁路上拿到极为宝贵的集装箱,而这样的看法一直以来都是困扰着铁路货运发展的一个因素。为了让货箱公开透明呈现在广大货主面前,让有需求的货主能够公平的申请集装箱。2013年济南铁路局在管内率先试行了一套货箱分配系统,2014年8月,中国铁路总公司在全国范围内推行了新的货箱分配系统,让集装箱的分配管理都在公开透明的环境下运行,一举杜绝了以往的存在“暗箱操作”的可能性。

►淄博货场一片繁忙的景象



铁总在全国推广货箱分配系统

从“抢”箱到在电脑上自主完成业务

文/片 本报记者 沈振

每天早晨都要派人去货场“抢”箱

马金修在淄博经营了一家运输公司,因为需要走铁路运输,能否从铁路部门申请到货运集装箱,是他生意成功与否的关键所在。马金修的生意做得并不是很大,平均每天只需要2只集装箱,最多时候也不过4只集装箱的货量,。然而就是为这2只集装箱,2014年10月份之前,马金修的每一天都过得非常焦虑,每天一起床他就在担心,今天能不能从铁路上拿到自己需要的货运集装箱,用他的话说就是“一天都坐立不安”。

为了确保能拿到自己所需要的集装箱,马金修专门安排了一家公司员工,每天一早赶到淄博站货场的营业厅“抢箱子”。和马金修一样每天为拿货箱的而头疼,还有当地其它70多家企业,他们为了能保证领到箱子,也不得不派一名员工同去营业厅守着。“去了也不一定能够抢到。”这让马金修非常头疼,一天没有货箱,他的公司就要多承担一天的损失。

淄博货场货运主任齐涛告诉记者,淄博货场一直以来受箱源紧张的原因,导致货源受限,目前一天最多能发送160只货运集装箱,对于为什么不能多投入货箱解决乡源紧张的问题,齐涛称,这是由于济南铁路局货运市场一直都是对外运输局,而到站货箱少,这使得济南铁路局自身并不产生空货箱,而只能依靠铁路总公司的调度。

“只能等箱子,多来多发,来少了那就更紧张了。”齐涛说,一直以来因为这个,他们货运部门一直遭到许多业主的非议,一些要不到货箱的业主便投诉他们人为分箱,甚至说他们暗箱操作。“不怨他们有意见,箱子本来就少,而且他们也看不到我们如何运作,即使再公平的分箱,拿不到箱子的业主也会有意见。”

齐涛的说法,在马金修等业主那里得到了验证。“我们看不到他们如何分箱,分不到时心里也怀疑分箱不公平,暗箱操作。”马金修说。

90%的业务都可在电脑上自主完成

2014年10月,铁路货运开始



►淄博货场的工作人员与业主沟通业务。

►货箱分配系统工作流程



推广使用铁路货运电子商务系统和集装箱货场管理系统,让马金修头疼的事便一下解决了。他不再需要派人专门去营业厅守着抢箱子,“所有的事,都能在自己的电脑上解决了。”其实最让马金修高兴的事,淄博货场来了多少集装箱,箱子怎么使用,他都能在系统里看到,而使用新的分箱系统后,他每次申请都能申请上。

在马金修的眼里,这套新的分箱系统,让货箱非常阳光透明,“看到箱子一目了然,就不会怀疑有其它人为操作了,非常公平。”

新系统不仅给马金修带来好多变化,也让淄博货场发生了很多变化。

4月15日下午,淄博货场营业厅内并鲜有前来办理业务的客户。在淄博货场货运员陈丽华的眼里,营业厅里的冷清非常正

常,因为客户的业务90%都可以自己用电脑在家里完成。与营业厅窗口外鲜有客户来办理业务相比,窗口里的货运员们却忙得不可开交,电话挂了一个,又来一个,单子打印一份又来一份。

在陈丽华的电脑里,记者看了解决困扰马金修问题的两个操作平台。在陈丽华打开的集装箱货箱管理信息系统页面上,记者看到,从上午8点整便开始有业主在申请当天的集装箱,几分钟的时间就有70多家企业申请集装箱,申请的激烈程度可见一斑。“他们现在都是在拼网速呢!”陈丽华笑着说。陈丽华说,在使用这两套系统之前,客户办理的所有业务都需要来窗口人工办理,给客户带来了很大麻烦。

在陈丽华的印象里,营业厅里前来办理货运业务的客户是

从去年8月份使用了这两套系统后开始慢慢减少的。而在此之前,陈丽华每天除了要接听各种咨询电话外,还要在窗口接待各种客户,帮他们办理货运业务的每一道手续,同时还要登记货场到了多少空箱子,然后统计数据汇总上报,事情非常繁杂。她告诉记者,客户现在只需要在12306网站上的货运业务了注册自己的信息,下载这两个系统,之后以前需要跑到窗口办理的手续90%都可以在电脑上自主完成,而且工作人员无法代替客户操作,更重要的是,每一个客户都能在自己系统内看到,货场里有多少空箱,以及使用了多少空箱,而这些数据工作人员是无法更改的。

货箱分配系统省时省力被铁总在全国推广

“这两套系统简化了很多流程,可以让客户少跑很多路,也给我们自己省了很多事。”陈丽华口里所说的“省事”,不仅是工作之前的工作繁杂,还指的来自客户的误解与埋怨。在没有使用这两套系统之前,陈丽华和同事除了办理业务外,有时还要忍受来自客户的抱怨。因为淄博货场前来申请箱子的人太多了,而货场的集装箱本来就很少,申请不到的客户,就会投诉陈丽华他们操作不公平。

“一些着急发货的客户,因为分不到箱子,就会怀疑我们给别人开后门。”陈丽华笑着说,使用了这两套系统后,她们就没接到这样的投诉。

对于之前陈丽华对客户投诉的无奈,齐涛也深有同感。齐涛告诉记者,由于以前货场的空箱数都是人工录入,人工分箱,中间人为因素太多,导致可操作性强。“在箱源紧张的情况下,就容易产生矛盾,而且被别人质疑我们有私心。”

淄博车务段营销物流部技术员张冬梅对这两套系统的应用有更深的感受。张冬梅告诉记者,人工分箱一直以来都让客户与工作人员都倍感为难。之前她在淄博货场干货物员时,也经常遭到客户对分箱不满意的投诉。为了解决这一问题,济南铁路局在2013年9月便率先设计推出了一套集装箱分箱系,该系统根据客户发送量而使用积分制,通过积分再调整客户分箱等级。“这套系统在减轻业务手续上都发挥了很大作用,同时也保证了大客户的需求。”张冬梅说。

2014年10月,铁路总公司决定将铁路货箱分配系统推广到全国。而张冬梅作为该系统的试行人和济南铁路局的其它技术人员一起被抽调至北京进行交流。“总公司设计的系统在我们原有的基础上优化了功能,让申请货箱的企业可以根据需求多轮申请,并联入了全国铁路网。”张冬梅说,联入全国路网后,淄博地区的客户就能时时关注自己货物运送到何地。

“现在,使用了分箱系统后,所有的工作都在一个公共的平台上操作,非常公开透明,各方都很满意。”齐涛说,他们的工作也进入了确保公平的新常态。