

铁路货运向现代物流拓展思路及对策的研究

段毅

中国铁路乌鲁木齐集团有限公司，新疆 乌鲁木齐 830011

摘 要： 随着全球化进程的加快和中国经济的持续增长，现代物流业在国家经济体系中的地位日益重要。铁路货运作为中国物流体系的重要组成部分，传统模式已难以适应当前市场的需求，因此向现代物流的转型已成为必然趋势。本文首先对铁路货运与现代物流的现状进行了分析，指出铁路货运在基础设施、网络覆盖和服务一体化方面的优势。接着，文章提出了铁路货运向现代物流拓展的对策，包括提升基础作业能力、搭建全流程服务系统、优化客户服务流程以及发挥铁路物流的智能化优势。通过这些对策，铁路货运将能够更好地适应市场需求，增强其在物流行业中的竞争力，从而在推动区域经济发展中发挥更大的作用。

关 键 词： 铁路货运；现代物流；网络优势；服务一体化

Research on Expanding the Ideas and Countermeasures of Railway Freight Transport to Modern Logistics

Duan Yi

China Railway Urumqi Bureau Group Co., Ltd. Urumqi, Xinjiang 830011

Abstract: With the acceleration of globalization and the continuous growth of China's economy, the modern logistics industry is playing an increasingly important role in the national economic system. As an important part of China's logistics system, the traditional railway freight model has been difficult to adapt to the demand of the current market, so the transformation to modern logistics has become an inevitable trend. This paper first analyzes the current situation of railway freight and modern logistics, and points out the advantages of railway freight in infrastructure, network coverage and service integration. Then, the paper puts forward the countermeasures of expanding railway freight to modern logistics, including improving the basic operation capacity, building the whole process service system, optimizing the customer service process and giving play to the intelligent advantages of railway logistics. Through these countermeasures, railway freight transport will be able to better adapt to the market demand, enhance its competitiveness in the logistics industry, so as to play a greater role in promoting the regional economic development.

Keywords: railway freight; modern logistics; network advantage; service integration

随着我国经济的快速发展和全球化的深入推进，物流业已成为国家经济体系中的关键领域。铁路货运作为传统的运输方式，长期以来在国家建设与区域经济发展中发挥了重要作用。然而，随着市场需求的多样化和物流行业的迅猛发展，铁路货运的传统模式面临着前所未有的挑战。现代物流业强调速度、效率、服务多样化以及客户需求的个性化，这对铁路货运提出了更高的要求。同时，国家产业政策的调整，尤其是在促进物流业现代化方面的政策引导，要求铁路货运企业必须向现代物流转型，以适应新的市场环境。在这种背景下，铁路货运企业必须重新审视自身的优势与不足，寻求在激烈的市场竞争中立于不败之地的途径。铁路货运在基础设施、运输网络、规模化运输能力等方面具备得天独厚的优势，但在信息化、客户服务、灵活性和市场适应能力上仍有待提升。因此，探索铁路货运向现代物流的拓展思路，提出切实可行的对策，不仅是实现铁路货运企业可持续发展的关键，也是推动整个物流行业高质量发展的重要路径。

一、铁路货运与现代物流的现状分析

传统的铁路货运长期以来以大宗货物运输为主，其运输方式主要依赖于固定的铁路网络和集中式管理模式。这种模式虽然在规模化运输和远距离运输中具备明显优势，但在面对现代物流市场对速度、灵活性、服务多样化和个性化需求的挑战时，显得相

对滞后。特别是随着电子商务的快速崛起和消费需求的变化，物流业日益向高效、精准、定制化方向发展，铁路货运的传统模式难以完全满足这些新兴需求。与此同时，现代物流行业则更加注重物流全过程的综合管理，涵盖了采购、仓储、运输、配送、信息管理等多个环节，强调信息化与智能化技术的应用，以提高整个物流系统的效率和响应速度。尽管铁路货运在基础设施、运输

作者简介：段毅（1984.10—），男，汉族，籍贯：新疆乌鲁木齐，大学本科、助理工程师、主要从事铁路物流发展方面研究。

网络和运输能力上依然具备较强的竞争力，但其在信息化水平、客户服务能力、市场灵活性等方面存在明显短板。因此，铁路货运要在现代物流市场中保持竞争力，必须加快向现代物流的转型步伐，整合资源，优化管理，提升服务能力，以适应市场的变化和客户需求日益增长的需求。这一现状分析表明，铁路货运在基础设施和运输能力上的优势尚未充分转化为市场竞争力，未来的发展亟需在信息化、智能化管理和客户服务等方面全面提升。^[1]

二、铁路发展现代物流业的优势

（一）铁路物流的基础条件和网络优势

铁路物流的发展得益于其独特的基础条件和广泛的网络覆盖。中国的铁路运输网络具有广泛的覆盖面，铁路运营里程已达到世界领先水平，这为铁路物流的扩展奠定了坚实的基础。铁路货运网络连接了全国各地的主要城市和工业区域，并延伸至港口、边境口岸等重要节点，形成了一个四通八达的运输网络。这种网络优势使得铁路物流在长距离、大宗货物运输中表现出色，能够高效地满足跨区域运输需求。此外，铁路运输的固定轨道和列车调度系统提供了稳定的运输环境，确保了运输的安全性和可靠性。这些基础条件使得铁路物流在与其他运输方式的竞争中，尤其是在大宗商品运输和长距离运输中，拥有明显的优势。现代物流的发展进一步强化了铁路运输在综合物流网络中的重要性，铁路的基础设施和网络优势为其向现代物流拓展提供了有力的支撑。^[2]

（二）铁路物流在拉动区域经济发展中的作用

铁路物流在促进区域经济发展中发挥了重要作用。由于铁路运输的规模化和高效性，铁路物流能够以较低的成本将大宗商品和工业原材料从生产地运输到消费地，促进了区域间的经济联系和资源流动。在中国的区域经济发展中，铁路物流不仅在推动沿线城市的工业化进程中起到了重要作用，还为中西部等欠发达地区提供了与沿海经济发达地区联系的纽带，促进了区域经济的平衡发展。同时，铁路物流的基础设施建设，如物流园区、货运站场的布局，带动了当地的基础设施投资，创造了大量就业机会，进一步推动了区域经济的繁荣。铁路物流的高效运输能力和覆盖全国的网络，使其成为区域经济发展的重要支撑力量。在推动区域经济协调发展、促进城乡经济互动以及增强内需市场等方面，铁路物流具有不可替代的作用，特别是在“一带一路”倡议背景下，铁路物流在提升中国与沿线国家经济合作中的作用愈加突出。

（三）铁路物流系统的开放性与实时信息共享

铁路物流系统的开放性和实时信息共享能力是其向现代物流业发展的关键优势之一。随着信息技术的快速发展，铁路物流逐步实现了运输信息的数字化和网络化，形成了覆盖全国的物流信息网络。^[3] 这种系统的开放性允许铁路物流企业与其他物流服务提供商、客户及合作伙伴实现无缝连接，促进了物流信息的实时共享和协同管理。通过信息系统的实时数据共享，铁路物流企业能够更加精准地管理运输过程中的各个环节，包括货物跟踪、运

输调度、仓储管理等，提升了物流服务的效率和准确性。同时，客户也能够通过系统实时查询货物状态，增强了客户体验和服务透明度。这种信息化的优势不仅提高了铁路物流的运营效率，还增强了其与其他运输方式的融合能力，推动了铁路物流在综合物流体系中的地位。特别是在应对突发事件和调整运输计划方面，实时信息共享系统为铁路物流提供了更强的应变能力和服务灵活性。

（四）铁路物流服务的一体化供应链趋势

铁路物流服务的一体化供应链趋势是其向现代物流转型的重要特征之一。传统的铁路货运主要集中在单一的运输环节，而随着市场需求的变化，铁路物流逐步向涵盖运输、仓储、配送、信息管理等全链条服务的方向发展。这种一体化的供应链服务模式不仅提高了铁路物流的服务能力，也增强了其市场竞争力。铁路物流通过与其他物流服务商的合作，形成了跨运输方式的联运体系，实现了“门到门”的全程物流服务，极大地满足了客户的多样化需求。此外，铁路物流企业逐步引入供应链管理的理念，通过优化物流网络布局、整合仓储配送资源、提升信息化管理水平，为客户提供更加高效、便捷的物流解决方案。这种一体化的供应链趋势使得铁路物流不再仅仅是运输服务的提供者，而是全方位物流解决方案的整合者，从而提升了其在现代物流市场中的地位和影响力。随着铁路物流服务能力的不断增强，一体化供应链趋势将成为其发展的重要方向，推动铁路物流向更高水平的现代化转型。^[4]

三、铁路货运向现代物流拓展思路及对策

（一）提升全体铁路物流基础作业能力

要实现铁路货运向现代物流的成功拓展，首先需要全面提升铁路物流的基础作业能力。这一策略涉及对铁路物流从业人员的技能提升、设备的现代化升级，以及作业流程的优化。铁路物流企业应制定系统的培训计划，提升员工的专业技能，特别是在信息技术应用、现代物流管理以及客户服务方面。员工应熟练掌握物流信息系统的操作，理解物流管理的基本原理，并具备灵活应对物流操作中的突发情况的能力。此外，企业还应加强对物流设备的投入与更新，确保物流运输、仓储、装卸等环节的设备符合现代物流业的需求。现代化的物流设备不仅能提高作业效率，还能有效降低操作风险和运输损耗；优化物流作业流程也是提升基础作业能力的重要一环。铁路物流企业应全面梳理现有的物流作业流程，识别其中的瓶颈和低效环节，并通过流程再造或优化来提升作业效率。例如，可以引入先进的仓储管理系统（WMS）和运输管理系统（TMS），实现对仓储、运输过程的全程监控与优化配置。还应强化物流作业的标准化与规范化管理，制定详细的操作规程，确保各个环节的作业质量和效率得到保障。

（二）搭建铁路物流全流程服务系统

搭建一个高效的全流程服务系统是铁路货运向现代物流拓展的关键举措。全流程服务系统不仅涵盖了传统的运输环节，还包括仓储、配送、信息管理等各个方面，实现了物流全过程的无缝

衔接与高效管理。铁路物流企业应建立起一个集成化的信息管理平台，通过该平台，客户可以实时查看货物的运输状态、仓储情况以及预计到达时间，提升服务透明度和客户满意度。该平台应具备强大的数据处理能力和信息共享功能，能够实时对运输过程中出现的异常情况进行预警和调整，确保物流服务的稳定性和可靠性。在全流程服务系统的建设中，物流企业需要注重各环节的深度整合与协同运作。通过优化运输路径、合理调度运输资源，最大限度地提高运输效率。同时，仓储与配送环节应与运输环节紧密衔接，确保货物能够在最短的时间内完成转运和配送。为了进一步提升服务水平，铁路物流企业还应加强与其他物流服务商的合作，建立跨运输方式的联运网络，提供“门到门”的全程物流解决方案。此外，在全流程服务系统中，还应引入客户关系管理系统（CRM），通过对客户需求的深入分析和服务的精准匹配，提高客户忠诚度和市场竞争力。^[5]

（三）优化铁路物流客户服务流程

优化客户服务流程是铁路货运向现代物流拓展的一个重要环节，直接影响客户体验和企业竞争力。铁路物流企业应从客户需求出发，重新设计服务流程，确保每一个服务环节都能够精准、及时地响应客户的需求。在服务设计上，应简化客户的操作流程，提供更加便捷的服务体验。例如，企业可以开发一站式的物流服务平台，让客户在一个界面上就能完成从订单查询、货物追踪到账单支付的所有操作，提升服务效率。此外，企业还应加强服务的个性化定制能力，根据不同客户的需求提供量身定制的物流解决方案，提升客户满意度。铁路物流企业需要建立快速响应机制，确保在客户遇到问题或提出特殊需求时，能够迅速提供解决方案。为此，企业应设置专门的客户服务团队，负责处理客户的咨询、投诉以及紧急事件的处理。客户服务团队应具备专业的物流知识和良好的沟通能力，能够与客户保持顺畅的沟通，并在第一时间给予有效的反馈。为了提高服务质量，企业还应定期对客户服务流程进行评估和优化，通过客户反馈和数据分析，找出服务中的不足，并采取相应的改进措施。企业可以通过数据分析发现服务中的瓶颈环节，并通过流程优化、人员培训或技术升级来提高服务效率。

（四）发挥铁路物流的强势智能

发挥铁路物流的智能化优势是其向现代物流拓展的核心战略之一。铁路物流企业应加快引入智能技术，全面提升物流服务的智能化水平。企业应大力推广物联网（IoT）技术，实现对物流全过程的实时监控与管理。通过在运输车辆、仓储设备等物流设施上安装传感器，企业可以实时采集货物的状态信息，并通过数据分析优化物流过程中的各项操作。例如，利用物联网技术可以实现对货物温度、湿度的实时监控，确保特殊货物在运输过程中的安全性和质量；铁路物流企业应引入大数据和人工智能（AI）技术，提升物流管理的决策支持能力。通过对物流数据的深度挖掘，企业可以预测运输需求、优化运输路线，并根据市场变化及时调整物流策略。此外，人工智能技术还可以用于自动化仓储、智能调度等领域，提高物流作业的效率和精准度。例如，利用 AI 技术可以实现对仓储货物的自动分拣和配送，减少人工操作的误

差和时间消耗。此外，铁路物流企业还可以利用区块链技术，建立更加透明和可信的物流信息系统，实现物流全过程的可追溯性和数据的不可篡改性，提升客户对物流服务的信任度和满意度；智能化的物流系统还应与客户管理系统（CRM）相结合，提升客户服务的智能化水平。通过大数据分析，企业可以更加精准地了解客户需求，提供个性化的物流服务，并通过智能客服系统实现对客户问题的快速响应。

四、结论

通过对铁路货运向现代物流拓展的研究，本文分析了铁路物流在基础设施、网络优势以及在区域经济发展中的关键作用，并探讨了其在现代物流发展中的挑战与机遇。铁路货运要实现向现代物流的成功转型，需要在提升基础作业能力、构建全流程服务系统、优化客户服务流程以及发挥智能化优势方面采取具体的对策。这些措施不仅有助于提升铁路物流的市场竞争力，还将推动其在物流行业中的整体升级，为实现更高效、更智能的物流体系奠定基础。展望未来，随着信息技术的不断进步和市场需求的日益多样化，铁路物流将进一步融入现代物流体系，发挥更为重要的作用。通过持续优化和创新，铁路物流有望在全球物流市场中占据更为有利的地位，为中国经济的高质量发展提供强有力的支撑。

参考文献

- [1] 张博. 铁路货运物流产业链协同创新发展模式研究[J]. 中国航务周刊, 2024(28): 51-53.
- [2] 罗奕凯, 黄厚钦, 李凌洋. 铁路现代物流体系建设背景下发展物流总包的对策思考[J]. 铁路采购与物流, 2024, 19(04): 39-41.
- [3] 杨云飞. 国铁集团: 加速推进铁路货运向现代物流转型[J]. 中国物流与采购, 2024(06): 27-28.
- [4] 韩菁, 胡晓炜. 长三角高水平建设铁路现代物流体系[N]. 中国交通报, 2024-03-28(002).
- [5] 李青. 关于推动货场转型提升适应现代物流体系建设的思考[J]. 铁路采购与物流, 2023, 18(12): 44-46.