

# 应用中的几点建议 信息技术在铁路收入管理工作

徐 珊

通过计算机网络信息技术在铁路收入管理中的应用,搭建了集中的运能管理平台,实现了铁路企业各营销窗口运能信息的对称,铁路企业与客户实现了运能供给与需求信息的对称。通过网络,客户直接购买铁路产品,节省了为购买铁路产品发生的支出,铁路企业也大幅削减了铁路产品营销支出。通过计算机网络技术的应用,铁路收入管理部门的很多工作交由计算机负责,各项工作效率得到大幅提高,管理成本大大降低。计算机网络技术的应用,将风险控制环节提前,将事后管理为主转变为事前预防、事中监控为主;会计核算、收入分析与业务实现同步;数据分析应用能力提高;企业决策能力和速度提高;决策通过网络实现与落实同步。其结果是“大船具备了小船的灵活性”。但值得注意的是,计算机网络技术在给铁路收入管理工作带来机遇的同时,也带来诸多挑战。笔者认为,计算机网络信息技

术在铁路收入管理工作中的应用应重点关注以下几点:

## (一) 考虑收入管理网络平台搭建

1. 收入管理计算机网络平台只能由铁道部来搭建。因为全国铁路网是一个不可分割的整体,铁路运输是由多个局、站段共同完成的,计算机网络技术的应用将对铁路各级机构的职责分工有很大的改变。作为铁路网的总协调机构,铁道部是这一平台的当然责任主体。如果是由各路局自行开发网络平台,一方面会重复投资,浪费财力;另一方面各路局开发的网络平台互不兼容,容易形成信息孤岛,信息共享程度低。

2. 收入管理系统是铁路网络信息系统的有机组成部分,它与运能管理系统、营销管理系统是相互关联的。因此只有在铁路网络信息系统规划框架内开发收入管理网络系统,才能保证局部服从整体,实现相关岗位信息共享。

## (二) 建立与信息化水平相适应的组织结构

铁路规模很大,管理层次多,管理流程复杂,随着计算机网络技术的应用,收入管理中的各项工作内容不断变化,风险控制模式不断变化,各层级、部门、岗位的职责也在不断变化,因此企业应对原有的组织机构进行适当的动态调整,在风险评估的基础上,设计与之相适应的风险控制机制,并设置与风险控制机制相适应的企业组织机构和岗位职责体系。

## (三) 打造与时俱进的员工队伍

计算机网络信息技术在收入管理工作中的应用最重要的是人的因素。

1. 需要创造性人才的支撑。计算机网络信息技术的应用是一项创造性工作,需要一批具备创造性思维能力的业务人才,利用计算机网络信息技术的潜力,重构业务流程和管理模式;还需要一批信息技术人才,利用现代计算机网络技术,搭建这一信息管理平台;最重要的是,要有具备很强组织协调能力的

项目管理人才。

2. 工作职责的转变需要再学习。业务流程和管理模式的重构,必定产生很多新的岗位,一些岗位职责也会发生调整。岗位职责的变化意味着需要重新学习,因为各岗位人员的素质会影响新的业务流程和管理模式潜力的发挥。

3. 员工的道德水准、能力是风险控制的有机组成部分。内部控制由人来进行并受人的因素影响。在计算机网络信息技术条件下,保证组织内所有成员具有一定水准的道德观和能力是内部控制有效的关键因素之一。实践表明,基于环境现状构建内部控制机制是一种被动性的做法,应当主动地将道德规范、能力素质的建设直接纳入内部控制结构的内容。

信息时代同样是知识经济的时代,企业发展将主要依靠科技、知识与人才。铁路企业管理者应当重视对人员的选择、使用和培养,这不再只是内部控制的环境因素,而应成为内部控制结构的有机组成部分。

## (四) 构建与内外部环境相适应的风险控制机制

每个企业都面临着来自内部和外部的不同的风险,风险评估就是分析和辨认实现企业所定目标时可能发生的风险并适时加以处理。要随着社会、市场、技术等外部环境因素和内部管理模式、工作流程、技术手段等因素的变化,对企业风险进行动态评估,并对风险控制机制进行动态调整。

此外,强大、复杂的计算机网络系统会增加企业潜在的风险。因为人们的主观判断被忽略,数据处理过于集中,存储的数据可以被不留痕迹地改写和删除,数据的存放形式增加了数据再现的难度,数据处理过程无法观测,等等。这些新的风险点构成了内部控制的新内容,需要企业加以关注。

(作者单位:南昌市铁路局收入稽查处)

责任编辑 卢天杰