

客流调查 与 营销分析

北京地区铁路客票管理中心 编

YU YINGXIAO YU XINXI



中国铁道出版社

客流调查与营销分析

北京地区铁路客票管理中心 编

中国铁道出版社

2002年·北京

(京)新登字 063 号

图书在版编目 (CIP) 数据

客流调查与营销分析/北京地区铁路客票管理中心编.

北京: 中国铁道出版社, 2002.7

ISBN 7-113-04817-x

I. 客... II. 北... III. ①铁路运输—客流—调查

②铁路运输: 旅客运输—市场营销学 IV.①U293.1 ②F530.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 053889 号

书 名: 客流调查与营销分析

作 者: 北京地区铁路客票管理中心

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市宣武区右安门西街 8 号)

责任编辑: 熊安春 陈若伟

封面设计: 马 利

印 刷: 中国铁道出版社印刷厂

开 本: 787×1092 1/32 印张: 5.625 字数: 151 千

版 本: 2002 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 1~2000 册

书 号: ISBN 7-113-04817-x/U.1372

定 价: 15.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道出版的图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 请与本社发行部调换。

编辑部电话: (021) 73078 (路) (010) 63583193 (市)

发行部电话: (021) 73169 (路) (010) 51873169 (市)

前 言

客流调查与营销分析是客票中心为“快速反应、灵活应对市场变化”而建立起的客运市场营销机制，是客票中心的主要职能之一。

自 1998 年以来，我中心经过不断的探索与实践，已经建立起一整套较为成熟的客流调查与营销分析的体系，在客流变化的不同时期，客流调查与营销分析都充分发挥其职能作用，适应了客流的起伏变化，确保了客流组织的平稳有序，赢得了经济效益和社会效益的“双丰收”，北京地区客票管理中心（以下简称“中心”）被铁道部领导誉为“信息中心，参谋中心，辅助决策中心”。

2001 年，中心自行开发研制了《客票营销辅助决策系统》，该系统真正实现了客票营销的全方位分析，为客运组织部门在客流预测、客流组织、运能安排、列车效益测算、客票营销等方面提供有价值的决策依据，该系统的投入使用表明了客运组织决策的科学化，获得北京铁路分局科技创新成果一等奖。

现将两年来不同时期的客流调查与营销分析资料节选成册，欢迎大家批评指正。

北京地区铁路客票管理中心
2002 年 5 月

目 录

第一章 客流调查与营销分析概述	1
第一节 客流调查	1
第二节 营销分析	2
第二章 2001 年春运客流调查策划	4
第三章 2002 年春运客流调查报告	14
第四章 客流分析及预测	22
第一节 2000 年“十一”客流预测及建议	22
第二节 2001 年暑期客流分析及预测	26
第三节 2001 年新图实施一个月来客流分析	31
第四节 2001 年春运节前 20 天客流分析	41
第五节 2002 年春运节前 20 天客流分析	58
第六节 2002 年“五一”客流分析	63
第五章 开行临客建议及分析	69
第一节 2001 年暑期开行临客建议及分析	69
第三节 2002 年春运开行临客建议及分析	71
第六章 日、旬、月客流分析及建议	75
第一节 2000 年 6 月客流分析	75
第二节 2000 年 7 月 20 日客流分析	79
第三节 2001 年 8 月上旬客流分析	80
第七章 重点车次效益情况分析	86
第八章 2001 年北京地区铁路春运工作回顾	135
第九章 降低春运客流预测的误差率	151
第十章 《客票营销辅助决策系统》功能简介	167

第一章 客流调查与营销分析概述

第一节 客 流 调 查

客流调查即客运市场调查,是通过灵活多样的调查手段,全方位深层次地掌握客运市场的各种信息,为客运市场分析、客票营销对策的制定进行充分的前期准备。客流调查的目标是:做到“知己知彼”,力求“百战不殆”。北京地区铁路客票管理中心经过不断地摸索与实践,形成一套成熟的客流调查理论,积累了丰富的实践经验,在春运、暑运、“五一”、“十一”等时期发挥了重要作用。

一、客流调查的主要内容

1. 各种主要客流成分的计划乘车时间、客流量、集中的主要方向、乘车需求。根据经验,春运重点调查民工流、学生流、探亲流情况;暑运重点调查学生流、旅游流情况;“五一”“十一”重点调查旅游流、探亲流情况。

2. 重点方向(线别)、重点到站客流的计划乘车时间、客流量、集中的主要方向、乘车需求(如席别、列车等级等);根据经验,春运应重点调查成都、重庆、合肥(阜阳、安庆)、信阳(驻马店)、南昌(赣州),上海(南京、常州、杭州)等重点方向客流情况;暑期应重点调查大连、青岛、烟台、上海、北戴河、秦皇岛等重点方向的客流情况。

3. 影响客流主要因素的调查:

- (1) 国家或企业出台的重要政策;
- (2) 民航、公路制定的营销政策;
- (3) 节气、气候;

(4) 国内总体经济情况。

二、客流调查方式及手段

客流调查可采取的形式多种多样,但由于各种方式具有的特点不同,其适用的范围和对象也不尽相同,因此选择适当的调查手段与方式有助于提高客流调查的效率和数据的准确性。表 1-1 是对几种重点的客流成分采取的主要调查方式及手段。

表 1-1

客流成分	采取方式	效 果
学生流	信函调查	能够掌握关于学生流的准确和详细资料
探亲流	电话调查 网上调查	信息反馈速度快,能够准确掌握探亲流的出行时间及乘车需求
旅游流	会议调查 网上调查	采取召开各大旅行社、工会系统座谈会的方式对团体旅游流进行调查;采取网上调查对零散旅游流进行调查,信息反馈速度快,信息量大
民工流	实地走访	走访掌握外来人口统计资料的部门(如北京市劳动局、城乡建设委员会、重点省市职业介绍中心、劳务市场等),走访较大的民工集散地,可获得权威统计部门关于外来人口的统计资料,获得重点方向民工流的情况
影响因素	搜索各种 媒体信息	可获得关于国家各种政策、民航、公路信息、气象方面的各种动态信息

三、客流调查的作业流程

客流调查工作可按顺序分为四大阶段:设计与策划、方案实施、数据汇总、数据审核,最终形成客流调查报告。在数据审核阶段,如果发现数据有误或有遗漏,将返回到设计与策划阶段进行方案的修改,然后进行方案实施、数据汇总,如此往复,直到获得准确的数据。

第二节 营 销 分 析

营销分析是采用一定的统计分析方法,借助合适的分析工

具,对一定时期内的客流情况、效益情况进行统计、分析、研究,提交营销分析报告,提出关于运能安排和售票组织的建议和措施,为各级领导提供决策依据。

营销分析工作,既可以对以往运能安排、售票组织工作进行总结与评价,又可凭借各种监测手段掌握未来几日内(一般为4~5天)客流动态,找出问题和不足(如未来几日内运能安排是否合理、售票流程是否顺畅),分析产生问题的原因,提出调整建议。

1. 营销分析的基本要求是“及时准确”。

2. 营销分析可采用对比分析、因素分析、量本利分析等统计分析方法。

3. 按分析内容分类,营销分析包括客流分析和效益分析。

4. 按分析阶段分类,营销分析可分为日分析、旬分析、月分析、春运分析、暑运分析、“五一”分析、“十一”分析、元旦分析。

5. 按分析的手段分类,营销分析可采用数据分析和实时监控两种手段。

6. 数据采集是进行营销分析的基础和关键。随着营销分析工作向深层次拓展,需要的数据量必然越来越大,如何占用最小的系统资源而又能够获得最大最有价值的信息曾经是营销分析工作遇到的难题,经过努力,“中心”在原有系统的基础上,根据自身的特点和需求,建立了一套全新的具有更多优点的营销分析系统——《客票营销辅助决策系统》,实现了“中心”在营销分析方面的新突破。

第二章 2001 年春运客流调查策划

为了准确掌握北京地区客流情况及影响客流的相关因素，更好的开展客运营销，做好 2001 年春运客流组织工作，“中心”准备在 11~12 月开展客流调查活动，具体安排如下。

一、成立客流调查小组

本次春运客流调查涉及面广、时间长、工作量大，为了加强客流调查的组织领导，特成立 4 个工作小组：综合组、外勤调查组、电话调查组、数据分析组，确保春运客流调查的圆满完成，各专业组职能如下：

1. 综合组

负责本次调查的组织协调，制定调查方案，组织各类座谈会，形成春运客流调查报告。

2. 外勤调查组

负责对重点调查单位进行走访，形成客流调查的第一手资料（调查方案见附件一）。

3. 电话调查组

负责对一些重点企业进行电话调查，掌握企业外地就业人员情况（调查方案见附件二）。

4. 数据分析组

负责调查问卷的设计，调查资料的分类、整理与上机。根据各调查组形成的基础数据，结合往年春运的情况，撰写 2001 年春运客流分析报告。

二、调查进度

1. 11 月 13 日召开动员大会，进行总体分工，布置调查工作。

2. 11月14日~11月24日调查阶段。
3. 11月27日~30日召开各类座谈会。
4. 12月1日~12月8日资料汇总、整理、分析，形成客流调查报告，提出2001年春运组织设想。

三、调查方式

1. 网上问卷调查

网上问卷调查，重点了解各阶段出行人数、客流高峰日、旅客需求（附件三），使传统的问卷调查方式和先进的网络信息技术相结合，尽量在较短的时间内获取尽可能多的资料，加速信息处理与反馈过程，及时决策支持和建议。

2. 座谈会

重点代售处工作会议——组织外地驻京办代售处以及电话订票取票处人员开展客流调查，重点了解外地务工人员情况，以及周边主要企事业单位客流情况。抓住民工客流，探讨组织民工专列的可行性。

重点单位座谈会——召集“六大办”及路局、分局有关部门座谈，了解国家重点机关的客流情况，交换意见，形成共识，为搞好“春运”重点单位服务工作打下基础。

外埠驻京办会议——重点了解各省市来京务工人员的情况，确定春运民工流情况，探讨组织民工专列的可行性。

各大建筑公司会议——与走访相结合，确定民工流的情况，探讨组织民工专列的可行性。

3. 电话调查

北京市主要企事业单位、国有企业、研究机构、建筑企业、主要大型市场，掌握民工流、探亲流情况。

4. 信函回访

以院校调查为主，重点了解学校放假日期、客流方向、客流数量，掌握学生流情况。

5. 外出调查

可向以下单位走访调查：北京市统计局、北京市劳动局、北京市外来人口管理办公室、外省市驻京劳动服务中心、各省驻京机构、北京市教育局、北京市工商管理局、北京市气象局、北京市城乡建设管理委员会、北京市职业介绍中心。

重点了解外来人口情况、各地区分布、出行日期、出行方式、天气变化趋势等信息，具体见调查项目表。

对长途汽车站、航空公司进行暗访，重点了解，春运线路安排、票价、营销策略等信息。

附件一：

春运客流实地走访调查方案

一、走访单位

1. 北京市统计局

地址：宣武区槐柏树街 2 号；电话：63465859，63076689

2. 北京市劳动局

地址：宣武区槐柏树街 2 号；电话：63021377，63011322

3. 北京市外来人口管理办公室

地址：宣武区宣武门西大街 190 号；电话：66053861

4. 外省市驻京劳动服务中心

■ 北京市外来劳动力就业介绍服务中心

地址：丰台区六里桥南里甲 10 号；电话：63862463

■ 西城区职业介绍中心

地址：西城区月坛公园天香亭；电话：68038318，68020199

■ 宣武区职业介绍服务中心

地址：虎坊路 7 号；电话：63575896

■ 朝阳区职业介绍中心

地址：东直门外霄云路 34 号；电话：64630474

5. 外省驻京劳动服务中心

■ 河南省驻京劳动服务中心

地址：先农坛街 11 号；电话：63043032

■ 湖北省驻京劳动服务中心

地址：先农坛街 11 号；电话：63173964

■ 安徽省驻京劳动服务中心

地址：先农坛街 11 号；电话：63044038

■ 河北省驻京劳动服务中心

地址：先农坛街 11 号；电话：63177333

■ 内蒙古自治区驻京劳动服务中心

地址：先农坛街 11 号；电话：63155252

■ 山东省驻京劳动服务中心

地址：宣武区太平街甲 8 号；电话：63170371

■ 四川省驻京劳动服务中心

地址：宣武区太平街甲 8 号；电话：63011802

■ 黑龙江省驻京劳动服务中心

地址：宣武区太平街甲 8 号；电话：63031469

■ 宁夏省驻京劳动服务中心

地址：东城区分公司厅胡同 15 号；电话：84011625

■ 山西省驻京劳动服务中心

地址：先农坛街 11 号；电话：63033803

■ 浙江省驻京劳动服务中心

地址：北太平庄七省市办；电话：6201133—2615

6. 北京市教育局

地址：西城区前门西大街 109 号；电话：66075419

7. 北京市工商管理局

地址：丰台区菜户营东街乙 360 号；电话：63494311

8. 北京市气象局

地址：海淀区紫竹院路 44 号；电话：68414488

9. 北京市城乡建设管理委员会

地址：西城区南礼士路头条 3 号；电话：68513355

10. 北京市职业介绍中心

地址：宣武区永定门内西街 5 号；电话：63046023

二、调查内容

1. 综合数据调查内容

■ 外来人口情况调查：主要了解外来人口数量、原籍、从事职业、城区分布情况。

■ 北京市人口情况：了解北京市人口、人均收入、文化程度、

主要居民小区人口分布。

■ 北京市经济情况：国民经济增长情况、旅游行业情况、来京旅游情况、外出旅游情况、北京市主要旅游饭店情况、其他运输行业生产情况（发送人、进款）2001 年经济情况预测。

■ 北京市教育情况：北京市国立大、中专院校数量、民办大、中专学校数量、在校生数量、外地在校生数量、放假时间、2001 年招生计划。

■ 北京地区天气情况：北京地区今冬天气变化趋势、降水预测、气温变化情况。重点了解北京地区 2001 年 1 月天气变化趋势。

■ 北京市就业情况：北京市就业人数、国有企业、外企和合资企业、私营等企业就业人数、北京市外来人口就业人数。

2. 调查内容详见“春运客流走访调查表”。

春运客流走访调查表

调查对象:

调查日期:

单位性质			职 业		
单位地址					
联系电话		联系人			
企业总人数		计划出行 人数		购票方式	
方 向		乘车日期	人 数	乘车席别	备注
成都、绵阳方向					
重庆、达县方向					
广州、长沙、武汉方向					
信阳、驻马店方向					
合肥方向					
南昌、九江方向					
赣州、深圳方向					
温州、福州方向					
上海、南京、杭州方向					
包头、呼和浩特方向					
西安、兰州、宝鸡方向					
哈尔滨方向					
长春方向					
吉林、图们方向					
沈阳方向					
其他方向					

附件二：

春运客流电话调查内容

您好，我是北京地区铁路客票管理中心调查员。春节就要到了，我希望在您这里了解一下旅客外出乘车情况，以便最大程度地满足旅客的需求，为您提供优质服务。

1. 您单位的职工总人数：

2. 您单位外地人口数：

3. 您单位人员的离京时间：

4. 您单位人员的返程时间：

5. 您单位人员离京的主要目的地有哪些：

6. 就您单位的收入情况分析，您单位职工乘火车将选择硬座、软座、硬卧和软卧中的哪种：

7. 您单位职工出行采用集体订票、电话订票、网上订票和车站排队买票中的哪种：

8. 您对铁路售票工作的建议：

附件三:

网上问卷调查——

“春节出行先期计划”

1. 您的年龄阶段为:

- ☐ 12~17 岁 ☐ 18~23 岁 ☐ 24~30 岁 ☐ 31~40 岁
☐ 41~50 岁 ☐ 51 岁~60 岁 ☐ 60 岁以上

2. 您的职业或就职的单位是:

- ☐ 国家机关 ☐ 公司职员 ☐ 外企员工 ☐ 国企职工
☐ 私企业主 ☐ 经商人员 ☐ 学生 ☐ 军人
☐ 其他从业人员

3. 您的月均收入处于:

- ☐ 1000 元以下 ☐ 1001~2000 元 ☐ 2001~4000 元
☐ 4001~6000 元 ☐ 6000 元以上

4. 您对春节出行的基本打算是:

- ☐ 探亲 ☐ 旅游 ☐ 出差 ☐ 不出行

5. 您春节期间计划出行的日期为:

- ☐ 节前 2 周以上 ☐ 节前 1~2 周 ☐ 节前 4~6 天
☐ 节前 1~3 天 ☐ 大年三十 ☐ 节后 1~3 天

6. “春运”期间, 铁路运力紧张, 您会考虑选择何种旅行方式:

- ☐ 铁路图定列车 ☐ 铁路临时列车 ☐ 飞机
☐ 私家轿车 ☐ 长途汽车

7. 若乘火车出行, 您的出行距离为:

- ☐ 2000 公里以上 ☐ 1001~2000 公里 ☐ 501~1000 公里
☐ 500 公里以下

8. 您春节出行优先考虑的因素是:

- ☐ 走为先 ☐ 价格 ☐ 舒适 ☐ 快捷

9. 您的春节出行如选择铁路, 则对列车席位种类的选择是: