

聚焦“世界最繁忙网站”

——关于12306火车订票网的调查

今年春运，全国铁路全面实行网络订票，这对于具有上网条件的旅客本应是一件幸事。然而，近来网友却发现，“秒杀”一张火车票并没那么容易：登录网页难、提交订单难，有的吞了钱不吐票，有的身份信息被盗用……

围绕在12306火车订票网上的是是非非，已是近期网络上最大的焦点话题之一。带着诸多的疑问，记者13日走近这个“世界最繁忙网站”，一探它的究竟。

压力！“全球近1%网民造访 12306不堪重负”

12306火车订票网的设计、研发单位——中国铁道科学研究院客运服务系统试验室位于北京的北京交通大学院内。从实验室一面墙上的大屏幕上，记者可以清晰地看到12306网站和电话订票的实时用户在线情况。

上午11点18分，大屏幕上显示实时数据：共售出121199张票，登录用户521754个，车票查询267313次……

记者当时还能看到，在全国所有18个铁路局中，上海铁路局网络订票数量位居第一，北京铁路局其次，再次是广铁集团。

“虽然我们前期对春运网上售票进行了相关的预想、部署和准备，

但在今年春运的售票高峰期，网站的现实服务能力与旅客的客观需求仍存在较大差距。”中国铁道科学研究院常务副院长康熊说。

从1月5日起，12306网站连续5天均点击数超过10亿次，高峰时超过14.09亿次，访问量环比上月激增10余倍。根据专业互联网分析网站Alexa12日发布的统计数据，7天内访问12306网站的用户占全球互联网用户的0.902%。

“既有互联网接入带宽明显不足，造成网络拥塞，高峰时段用户访问网站时页面打开缓慢或出现超时报错的情况，影响用户的购票体验。”康熊说。

由于网络拥塞，还出现了网站

未及时或完整地收到银行的成功支付信息，造成旅客成功支付但网站显示购票未成功的现象，发生支付偏差。经过统计，1月1日至11日，此类情况占网站每日交易量的千分之一点三六。

康熊介绍说，12306互联网购票是基于全路客票系统构建的，为兼顾各售票渠道的公平和均衡，在售票高峰期，我们对互联网购票登录用户数和并发提交订单用户数进行了上限控制，用户在登录及提交订单时会遇到“当前访问用户过多，请稍候重试！”、“对不起，当前提交订单用户过多，请稍候重试！”或“系统忙！”等提示，在每天的8点、10点、12点和15点放票期间，上述现象尤为明显。

遗憾！“春运前进行过网测，但对购票估计不足”

12306网站在旅客购票中表现不佳，导致不少网民对该系统建设过程提出了许多质疑，认为系统没有经过压力测试，不成熟就上线。另外，也有人质疑网络研发、建设的招标不公平，照顾内部企业，没有选用最好的技术公司。

铁道部信息中心副总工程师李舒扬介绍说，铁道部互联网售票系统在建设过程中，按流程进行了总体技术方案设计、初步设计、可行性研究，总体技术方案通过了行业专家的评审，通用软硬件设备按规范进行了招标采购。互联网售票应用软件属于客票系统的渠道延伸应

用，所以委托全路客票系统研发单位“中国铁道科学研究院”进行设计和开发。

“在系统总体方案编写阶段，我们邀请了国内相关行业及互联网领域、信息安全领域的专家参与研讨，提供咨询，评审把关，严格按照信息安全等级保护相关标准进行系统设计。”李舒扬说。

在运营管理方面，新一代客票系统还将为铁路企业提供精细化的售票管理、智能化的售票组织、科学化的运力调配、市场化的收益管理、多样化的延伸服务、人性化的操作界面。

在技术架构方面，引入云计算技术，以科学成熟的体系架构为基础，构建支撑超大规模并发交易、海量数据存储、灵活扩展、兼容性良好、安全可靠高效的综合信息系统。12306互联网售票系统也将基于新一代客票系统进行优化和进一步发展。

李舒扬也坦言：“由于在系统设计时，对春运期间互联网购票需求估计不足，导致在节前春运售票过程中，互联网售票日交易量超过系统设计能力（最高达到166万笔）时，系统部分时段性能下降，客户体验不佳。”

警示！创新服务手段更需“科学发展意识”

从记者的探寻来看，无疑铁路部门在该网站的服务改革方面是做了很大的努力，取得了比较显著的效果，但网上对此“新招”的各种质疑声也“情不自禁”的此起彼伏也在提醒有关部门：创新服务手段不能降低服务标准。

记者调查发现，针对12306火车订票网网民的质疑和意见主要集中在三个方面：一是这个涉及千万人切身利益的网站，从建设到运行都是“内部操作”，公众失去了参与和监督权；二是网站的技术落后、管理滞后；三是有关方面宏观考虑不周，导致了新的“买票难”问题，而出现问题后应急措施不足。

针对此问题，记者走访多位专

家，他们表示，围绕着12306火车订票网的是非与争议恰恰是告诫有关部门在创新服务手段时更需“科学发展意识”。

专家认为，比如农民工、老人等“网购难”问题，说明铁路部门忽略了一个问题：网络虽然普及速度非常快，但远没有达到人人拥有和人人掌握的地步，那些没有电脑、不会操作电脑或习惯于窗口购票的人，一下子还难以接受和运用网络购票，网络购票对他们来说，十分陌生而不适应；而出现的网站“堵、慢、瞎”等问题，说明由于这些新型服务手段都是在短时间内推出的，如何操作实施，如何才能最大限度地发挥效用，铁路部门不

仅缺乏应对经验，也没有做好广泛宣传与操作技能推广的工作，那么在实施过程中就自然会遇到各种各样的问题。

据悉，铁道部目前已启动了新一代客票系统的规划和设计。新一代客票系统将在既有客票系统的基础上，在服务方面，以旅客为中心，提供全方位的信息咨询、丰富的售票渠道、多元化的支付方式、个性化的常旅客服务、快捷的进出站、全过程的服务支撑。

“从最初的400M带宽，到现在已经发展到1.5G带宽，12306网站根据需求正在不断扩容、完善，尽最大努力满足用户需求。”李舒扬说。

（据新华社）



杭州湾上第二座跨海大桥

嘉绍跨海大桥首片钢箱梁吊装成功

1月13日，首片钢箱梁已经升至桥面高度，吊装顺利完成。

当日，嘉绍跨海大桥首片钢箱梁吊装成功，这片钢箱梁是整座大桥186片钢箱梁里第一片完成吊装的。钢箱梁宽22.9米，重259吨，采用变幅式桥面吊机进行吊装。嘉绍跨海大桥于2008年底动工，是继杭州湾跨海大桥之后杭州湾上第二座跨海大桥，总投资约139亿元。其中跨越杭州湾的大桥长约10公里，按高速公路标准建设，设计时速是100公里。嘉绍跨海大桥建成后，浙江绍兴到上海的车程将缩短近一半。

（新华社记者 徐昱摄）

一句话新闻

◆中国政府网13日发布了国务院关于印发《“十二五”控制温室气体排放工作方案》的通知。

◆目前我国已初步建立以32个省级、244个地市级和716个县级食品污染物、食源性致病菌和食源性疾病监测点组成的全国食品安全风险监测网络。

◆2011年我国继续推动职业病健康检查和诊断机构建设，全国市级职业病诊断机构覆盖率达到83%。

◆2011年商务部收到经营者集中反垄断申报203件，同比增长49%，其中立案185件，同比增长57%。

◆中国人民银行13日发布的统计数据显示，截至2011年末我国外汇储备达31811.48亿美元，较2011年三季度末净减少206亿美元，我国外汇储备出现近年来季度净减少的少有现象。

◆国家食品药品监管局决定在2012年上半年开展一次全

国药品生产流通领域的集中整治行动，大力整顿药品生产流通秩序，大幅提升药品质量保障水平。

◆日本首相野田佳彦13日组建新一届内阁，冈田克也出任副首相并兼任社会保障与税制一体化改革和行政改革担当大臣，内阁官房长官藤村修和外相玄叶光一郎留任。这是野田自去年出任首相以来首次改组内阁。

◆日本一个研究小组最新报告说，他们开发出一种数分钟内检测血液中与糖尿病发病有关的多种糖化蛋白质的新方法，这有助于轻松评估糖尿病患病风险。

◆据外电13日报道，印度尼西亚西部亚齐省外海域发生里氏7.3级地震。印尼已发布海啸预警。

◆据巴基斯坦媒体13日报道，近150名武装分子12日晚袭击了巴基斯坦西北部的一个检查站，造成至少6人死亡、6人受伤。

（均据新华社）

我国成功发射“风云二号”07星



2012年1月13日

航行通告

温飞海航(2012)001号

因瑞安市塘下镇塘口村、前庄村西洋路1号桥梁工程施工，现发布航行通告：

一、作业时间：2012年1月14日至2012年6月18日（每天07:00—18:00）施工。

二、作业水域：塘下镇前庄村西洋路1号桥水域（南北50米）

三、作业方式：属桩基工程，打桩、浇灌混凝土、安装模板及架设预制桥板，两侧搭设操作平台封闭施工。

四、注意事项：

瑞安市乐达二手车销售有限公司解散公告

瑞安市乐达二手车销售有限公司股东会于2012年1月12日决议解散公司，并于同日成立了公司清算组。请公司债权人于本公告发布之日起45日内，向本公司清算组申报债权。（联系人：林德隆，联系电话：15868032228，地址：瑞安市塘下赵宅村友谊东路111号，邮编：325204）

瑞安市乐达二手车销售有限公司清算组
2012年1月14日

中华人民共和国温州飞云江海事处
2012年1月14日