

# 网络订票为什么这么难?

## 铁道部承认对春运互联网购票需求估计不足

核心提示

□新华社记者 齐中熙 王亚光 李志勇 万一

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12306火车票网的是是非非,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“世界上最繁忙网站”,一探究竟。



绘图 仁伟 雅琦

遗憾

### 春运前进行过网测,但对购票需求仍估计不足

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研发。

“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。

李舒扬说,系统上线前,铁路部门委托惠普公司,从分布在世界各地的多个测试站点模拟大规模并发访问测试,就系统性能是否满足设计指标、系统的最大处理能力以及系统的稳定性表现进行

了测评。依据对不同压力下系统响应时间、交易成功率、交易效率、系统吞吐量以及系统资源使用率的测评结果,分析确定系统性能瓶颈,制订解决方案并进行系统调优。经回归验证,调优后的系统能够满足日售票交易100万笔的设计目标。

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,他们引入云计算技术,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:“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。”

压力

### 全球近1%网民造访,12306不堪重负

12306火车票网的设计、研发单位——中国铁道科学研究院客票服务系统试验室位于北京交通大学院内。从试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2673316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,北京铁路局第二,第三是广铁集团。

“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天日均点击数超过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,他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。

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”地此起彼伏,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,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,因此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之上,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。