

关注春运

聚焦“世界最繁忙网站”

——关于12306火车票网的调查

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”一张火车票并没有那么容易:登录网页难、提交订单难,有的吞了钱不吐票,有的身份信息被盗窃……

围绕在12306火车票网上的的是非非,已是近期网络上最大的焦点话题之一。带着诸多的疑问,新华社“中国网事”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0.36%。

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:一是这个涉及到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。



1月13日,一名旅客在江苏扬州汽车西站候车大厅候车。

车站故事

春运大幕开启,一批批旅客通过全国各地的汽车站、火车站踏上返乡之路,一幕幕“回家过年”的故事在车站上演。

新华社记者孟德龙摄



一名母亲在喂孩子吃方便面。



准备上车

风云二号07星将完善我国气象卫星体系



1月13日,“长征三号甲”运载火箭点火起飞。当日8时56分4秒,中国在西昌卫星发射中心用长征三号甲遥二十二运载火箭,将自主研发的静止轨道气象卫星风云二号07星成功发射升空。(杨世尧摄)

新华社北京1月13日电(记者余晓洁 郝哲 邱学雷)记者从国防科工局获悉,13日8时56分,我国在西昌卫星发射中心,用长征三号甲遥二十二运载火箭将我国自主研发的静止轨道气象卫星风云二号07星成功发射升空。

风云二号07星是风云二号03批卫星工程的首发星。风云二号03批卫星共有3颗,是在02批基础上进一步改进的业务应用卫星,寿命由3年提高到4年,汛期观测间隔由30分钟缩短至15分钟,空间环境监测性能也成倍提升。

风云二号07星将择机接替目前在轨超期服役的同类卫星,对确保中国静止轨道气象卫星观测业务的连续稳定运行具有非常重要的意义,并将进一步提高我国对台风、暴雨、大雾、沙尘暴、森林火灾等灾害的监测预警能力。

风云二号卫星是我国研制的第一代静止轨道气象卫星,此前已研制发射了01、02批卫星。目前在轨运行的风云二号系列卫星形成了

“双星观测、互为备份”的业务格局,成为汛期气象服务、重大活动气象保障和日常天气预报的重要资料来源和技术支撑,其应用效果对我国经济建设、社会发展、保障人民生活都发挥了重要作用。

据介绍,风云二号卫星已被世界气象组织纳入全球观测业务卫星序列,成为全球综合观测系统的重要组成部分,美国、欧洲、日本、澳大利亚及中国香港和澳门等国家和地区广泛接收和利用卫星观测资料,提高了我国气象卫星的国际地位与国际影响力。

2008年7月,国务院批准风云二号03批卫星工程立项。工程的组织协调由国防科工局负责,用户为中国气象局,发射和测控由中国卫星发射测控系统部负责。风云二号07星和长征三号甲遥二十二运载火箭分别由中国航天科技集团公司所属上海航天技术研究院和中国运载火箭研究院负责总研制。

此次发射是长征系列运载火箭的第157次发射。

美军将以轮换制部队取代欧洲两个常驻旅

新华社华盛顿1月12日电(记者杜静 王丰丰)美国国防部长帕内塔12日说,美国陆军将以轮换制部队取代常驻欧洲的两个作战旅。

据美军新闻处消息,这一调整是奥巴马总统上周公布的新军事战略的一部分。根据这一战略,美国将对“缓慢和平衡”的方式缩减陆军规模。根据新战略,美军将对地面部队的部署方式进行调整,将目前用于陆军特种部队的轮换制部署方式拓

展到常规部队。

根据奥巴马本月5日公布的美军新军事战略报告,美国将缩减陆军规模,减少在欧洲的军事存在,转而加强在亚太地区的军事存在,以维护亚太地区的“安全与繁荣”。

新战略的提出正值奥巴马政府面临紧缩预算的巨大压力。为了削减不断增长的财政赤字,奥巴马政府提出了大幅缩减预算的计划。这项战略预计将在今后10年内削减4890亿美元的国防开支。

阿富汗总统谴责美军辱尸

新华社喀布尔1月12日电(记者陈鑫)阿富汗总统府12日发表声明说,阿总统卡尔扎伊对此前媒体报道的美军士兵侮辱塔利班武装人员尸体的行为表示谴责。

声明说:“这是一种卑劣的行径。总统府强烈谴责这种行径,要求美方立刻开始对这一事件进行

调查,并严惩肇事者。”

此前,一个视频网站上公布了一则录像,内容是一群美国海军陆战队士兵朝塔利班战士的尸体撒尿。

塔利班方面也对美国士兵的这种举动表示谴责。另据报道,美国方面已经开始就这一事件展开调查,并承诺将对肇事者采取措施。

日本首相组建新一届内阁

新华社东京1月13日电(记者吴谷丰)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。

当天中午,藤村修在记者会上宣布了新一届内阁名单。前内阁中有12人留任,更换了防卫大臣等5名大臣。执政联盟的国民新党副代表自见庄三郎留任邮政改革和金融事务担当大臣。

野田新内阁将于当天下午在皇官举行内阁大臣认证仪式后正

式成立。当晚,野田将在首相官邸举行记者会,阐述改组内阁的目的及新内阁的运行方针。

去年8月,野田在民主党代表(党首)选举中当选新代表,随后在国会众参两院首相指名选举中当选新一任首相。

新华时评

冯武勇

野田“改阁”谋“爬坡”

日本首相野田佳彦13日改组内阁。野田政权上台不到半年即改组内阁,既有不得已之处,也有主动求变的一面。除加快灾后重建步伐外,进行党内政治人事调整和蓄势超越消费增税这一关卡等,都将成为新内阁的重要课题。

去年9月,在灾后重建步伐迟缓、朝野政局动荡不安的背景下,作风低调的野田在民主党选举中脱颖而出。为缓和党内矛盾,挽回民众信任,他上任伊始打出“安全驾驶”旗号,内阁人选更多考虑党内势力平衡,而非量才为用。这一做法在当时也确实奏效。野田内阁成立之初民意支持率超过六成。

然而,“安全驾驶”只是一时的政权运营手段,而非最终目标,野田内阁很快“破绽”不断。先是经济产业大臣钵吕吉雄上任不足10天即因核辐射失言风波辞职;不久,防卫大臣一川保夫、国家公安委员会委员长兼消费者行政担当大臣山冈贤次也因与各自职务不相符的言行,遭在野党严厉追究;去年12月,在野党主

导的国会议院表决通过针对上述两人的问责案,并且威胁野田,不撤换两人就将在今年国会例会期间拒绝“参政”。

与此同时,野田政权主导的、以提高消费税率为核心的财政改革拉开大幕。根据本月初日本政府通过的社会保障与税制一体化改革草案,现行5%的消费税率将分别在2014年4月和2015年10月提高到8%和10%。从日本当代政治史看,提高消费税率一向是政权的“鬼门关”。无论是率先引入消费税率竹下登政权,还是提高消费税率至5%的桥本龙太郎政权,均在实现税率改革后在参议院选举遭遇“政治滑铁卢”。

野田新年发出宏愿,不惜付出任何代价,绝不放弃消费税率在内的税制改革。但现实是,在“安全驾驶”口号下,“野田号”不知不觉陷入政治和人事泥潭,不仅缺乏强劲动力穿越“增税”这一关卡,甚至随时有在泥沼中“熄火”之虞。这方面征兆已有显露:去年年底,民主党10名国会议员以反

对提高消费税率为由退党;而近期民调结果显示,野田政权支持率与上台时相比下滑过半。

这次内阁改组中,17名现任阁僚动了5名,改革幅度中等,但内容比较扎实,显示了野田有意以“安全驾驶”模式换挡为“爬坡”模式。其一,防卫大臣和消费者行政担当大臣换人可谓“减负”,既能堵住野党的嘴,也能将这一实质上的“撤换”夹杂在内阁改组的名分中,保住这两人和野田本人的面子。其二,请出原民主党干事长冈田克也出任副首相兼社会保障与税制一体化改革和行政改革担当大臣,可谓“加油”。冈田在日本政坛素有“原教旨主义者”称号,认准目标绝不后退和妥协,这一做事风格恰恰符合野田在消费增税问题上的立场。

“减负”也好,“加油”也罢,改装后的“野田号”能否顺利切换到“爬坡”模式,关键之一取决于能否填平政策与民意之间的巨大鸿沟。否则,有动作却未必能保“行车”稳当。

我国外汇储备去年四季度出现负增长

新华社北京1月13日电(记者王宇 王培伟)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253587.01亿美元,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。

数据显示,2011年10月我国外汇储备增加721亿美元,但11月和12月我国外汇储备分别减少529亿美元和397.6亿美元。

根据央行统计数据,我国外汇储备近年来虽然也曾出现过单月净减少现象,但季度净减少现象比较少见。2011年9月我国外汇储备出现了16个月来首次月度减少,当月外汇储备净减少

608亿美元,但该季度我国外汇储备整体仍延续一定增势。

央行数据同时显示,截至12月末我国外汇占款达253587.01亿元,较11月末的254590.31亿元减少1003亿元,这是我国外汇占款连续第三个月出现月度减少现象。此前2011年10月和11月我国外汇占款分别减少了249亿元和279亿元。

经济学家认为,去年四季度以来外汇占款连续减少、人民币对美元汇率于即期市场连续多日触及跌停,以及贸易顺差明显收窄和实际使用外资金额增速放缓等一系列迹象,均传递出当前短期国际资本外流的迹象。

六部门部署打击私屠滥宰专项治理行动及春节期间保障肉品安全工作

新华社北京1月13日电(记者王希)商务部、公安部、农业部、工商总局、质检总局、食品药品监管局13日联合召开电视电话会议,部署打击私屠滥宰强化肉品卫生安全专项治理行动及春节期间肉品安全保障工作。

商务部等六部门于2011年底联合印发《关于深入开展打击私屠滥宰强化肉品卫生安全专项治理行动的通知》,决定在全国开展为期10个月的打击私屠滥宰强化肉品卫生安全专项治理行动。目前,专项治理行动已进入集中整治阶段。

据了解,前期各地按要对各类养殖、收购贩运、屠宰、肉制品加工、销售、餐饮、集体食堂等肉品生产经营主体进行了拉网式排查清理,部分地方已经取缔了

一些私宰窝点,查处了一些重大案件。

商务部副部长姜增伟表示,春节期间是肉品消费的高峰时期,也是肉品安全风险集中、问题易发的时期。专项治理行动要突出重点,务求实效,对城乡结合部、行政区域交界地、偏远农村、主要交通道路周边、肉食品加工集中地等私屠滥宰多发的地区进行重点盯防、重点整治,严防私屠滥宰肉品进入市场。

他表示,要加强与公安部“打四黑除四害”专项行动衔接,坚决打掉肉品生产经营“黑作坊”“黑工厂”“黑市场”和“黑窝点”。对治理中发现的,群众反映的“注水肉”、病害肉等其他问题,也要采取措施一并予以打击,实行综合治理,确保治理效果最大化。

Large advertisement area with the word '广告' (Advertisement) in large characters.