

## 無技術擇優 無壓力測試 無應變能力

香港文匯報訊(記者 房慶 北京報道)春運唯一的火車票售票平台12306網站9日單日訪問量突破14億次,瀕臨癱瘓。質量問題暴露網站承建商資質存在疑點,有媒體報道在競標過程中,實力雄厚的企業未能入選,而鐵道部下屬機構最終中標。北京交通大學教授趙堅指出鐵道部「三大錯」:一是花錢多、效果差;二是未遵從市場原則「擇優錄取」,而是選擇能力有限的「自己人」接單;三是未做好應急預案,倉促上馬,面對混亂局面亦無補救措施出台。另有專家指出,該網站使用了不成熟的建構技術,未作壓力測試就倉促上馬,更多問題出現在軟件方面。



春運以來,鐵道部訂票網站一直瀕臨癱瘓。香港文匯報記者馬靜攝

## 網購需過19關 誰試誰崩潰

香港文匯報訊(記者 馬靜 北京報道)香港文匯報記者昨日再次親自體驗,且不說電話佔線、網站癱瘓,僅訂票的繁雜過程已經足以讓人崩潰。從下載證書到註冊用戶到最後支付成功需要19道程序,而電話訂票也需要十幾個步驟,即使完成了相當多的步驟,得到的或許還是「無票」的失望結果。

記者下午登錄鐵道部官方訂票網站www.12306.cn,在最初的註冊用戶一項就遭遇了「用戶名重複」不得不重來的尷尬,後又經歷了下載證書安裝失敗的無奈,僅從註冊到下載證書,到登錄網站到激活用戶這簡單的幾步,記者已經耗費近半個小時,而此時還未能見到車票信息。隨後在查詢車票的過程中便遭遇了網絡癱瘓,多次刷新後,記者想要訂的春運期間的火車票被告知「沒票」。

### 最後關頭 結果多是「沒票」

且不論眾所周知的「網站點擊量過大導致癱瘓」這一問題,單是訂票所需要的步驟,已經覺得煩不勝煩。據統計,從登錄網站開始到成功訂到一張火車票需要19項步驟,且不能在這些過程中出現任何操作失誤。記者不禁感慨,「倘若是對網絡不熟悉的人來完成這些步驟不知又該耗多久」。

何先生表示,能順利登錄網站已經很不容易了,他曾在凌晨四點起床登

錄網站訂票,被告知該時段暫停訂票。他隨後又在六點起床登錄,刷新了20分鐘後才進入訂票系統,費了好長時間得到的也不過是一個「沒票」的結果。

有媒體估算,按照鐵道部訂票網站的日點擊率及日售票量,乘客平均猛刷網站超過500次才能買一票。就算夠幸運,「成功」網購火車票,也不一定出票。網絡購票「扣錢不出票」情況已出現十多天,至今仍未有效解決。

### 5部手機不間斷 4小時打通

登錄網站失敗後,記者又轉戰訂票電話,在數次佔線後,很幸運地撥通了訂票電話,首先聽到的是官方提示,重複兩遍之後才是語音提示。記者按照步驟操作,同樣,又是一系列的繁雜程序,需要記者逐步確認,十幾道複雜的步驟之後,記者得到的結果同樣是「沒票」。

在這此後,記者又再次通過電話訂購除夕晚上的車票,同樣十幾道複雜步驟後,終於成功訂到火車票。從撥打電話開始到訂單成功,記者一氣呵成完成所有步驟耗時近6分鐘。訂單是成功了,但是記者不得不感慨「誰願意除夕晚上在火車上度過呢」。

有幸運兒稱,5部手機不間斷撥打訂票電話長達4小時以上才打通的。

## 旅客登錄500次無果

香港文匯報訊(記者 敖敏輝 廣州報道)第四天春運已結束,客流高峰即將到來,目前尚未買到火車票的旅客,正為一票在手做最後的努力。記者昨日嘗試在較快網速的電腦上登錄,仍無法成功進入購票頁面。網友稱,連續數天登錄500多次,打電話400多次,還是沒有買到一張火車票,抱怨電話費已可買火車票了。

憤怒地表示:「連續3天網上訂票,鼠標都要被哥點壞了,人也沒休息好,網站登錄不上,登錄上訂單下不了。」該網友在撥了400多次電話後,終於訂到「人生中第一張實名火車票」。「掛街賣妹紙」質疑,訂票網站服務器投入使用前為何不進行壓力測試?!

### 電話費夠買火車票

另一位網友在微博上稱,購票網站登錄了500多次,電話撥打了400多次,均沒有買到一張火車票。「撥打電話的錢都要趕上火車票錢了,還有我寶貴的時間也就這樣浪費了。」該網友感歎。

# 火車票網招標

## 受質疑

趙堅向香港文匯報記者指出,今年春運最大特色就是鐵道部推出實名制網站購票,鐵道部藉此機會有望改變民眾購票「一票難求」局面,為自身形象「加分」。然而由於12306網站的技術缺陷,使得「好事變壞」,鐵道部「辦了好事,然而老百姓不領情」,不可謂不可惜。

### 兩承辦商無關己責

「龜速」的訂票網站,讓參與購票系統建設的兩家上市公司——太極股份、網宿科技受到質疑。對此,兩家公司分別在各自官網回應稱,自身只負責網站的硬件系統集成部分,頁面崩潰、登錄異常的原因,與其「負責部分無關」。資料顯示,鐵道部官方訂票網站www.12306.cn,係由鐵道部信息中心和中國鐵道科學研究院共同開發,鐵道科學研究院電子所負責

維護。清華大學Web與軟件技術研究中心電子商務研究室主任王津分析,出現海量交易請求後,該網站的運行效率呈現指數級的下降,最終導致崩潰。他稱,實際上,鐵道部12306訂票網站目前遭遇的問題並不複雜,事先都能想到,通過事前常規測試就能解決。譬如,承載能力和支付安全是對一個銷售網站的基本要求,這類網站的架構和運行,國內都有較為成熟的建設經驗,如果工作更細緻一些,完全可以做到未雨綢繆。

互聯網專家向本報指出,12306網站使用了不成熟的建構技術,未測試承載能力就倉促上馬,更多問題出現在軟件方面。

### 宜放開網絡購票接口

與鐵路購票系統屢出狀況相應,內地民航的購票系統卻從未出現癱

瘓。業內人士介紹,中國民航信息集團公司的民航購票官網「信天游」(travelsky)可承受每秒最高7,600次的點擊量,每天可承受最高點擊量達6.6億次。因為可承受訪問量極大,內地民眾購買飛機票時從未有網站擁堵現象發生。

趙堅建議,應參考飛機票訂票方式,提供對外接口,將大部分訪問量分流到合作網站上去。如若放開網絡購票接口,實行飛機票購票形式,好處立顯:既能幫助鐵道部網站減輕壓力,還能收集用戶信息,在多個網站接觸到更多的潛在用戶。

不過有接近鐵道部的人士表示,目前主營鐵路網上售票業務的是鐵道部下屬企業,屬壟斷行業國企,短期來看放開售票接口可能性極小。如若不轉變管理思路,鐵路網絡購票「肥水流內人田」現象,短期內恐仍將繼續。

## 「曲線」電話訂票 「混搭」工具回家

香港文匯報訊(記者 馬靜 北京報道)網絡難登錄,電話難撥打,於是各種訂票攻略和秘籍出現於網上。有網友不得不通過「曲線救國」的戰略走上回家之路。此外,自動登錄軟件、電話追撥器等相關商品也開始在淘寶上熱賣。

訂票電話長時間佔線,有網友說:「撥打熱線95105105撥到手腫,可以嘗試在訂票熱線前加撥周邊二三線城市區號,如北京加撥0312保定區號,可以更順利的撥通電話。」

記者在一份網絡調查結果看到,有54%受訪者表示就算買不到票也會選擇

「曲線回家」。有媒體報道,廣州白領范先生受一則「曲線回家」的微博啟發,制定了「高鐵:廣州—長沙+飛機:長沙—哈爾濱」的曲折回家路。

### 訂票軟件追撥器熱賣

在淘寶網,一些商家開始適時推出「查詢車票、自助訂票」軟件和電話追撥器。「查詢車票」軟件近日售出166份,而電話追撥器則售出85份,一個電話追撥器的售價需要300多元。記者在這些商品的售後評論上看到,多數人稱購買了這些東西對訂票幾乎沒有幫助。

## 深高鐵七天日間票售罄

香港文匯報訊(通訊員 黎文苟 深圳報道)記者從廣深港高深鐵路北站獲悉,截至昨日(11日)14時,廣深港高深鐵路深圳北站車票18日(年廿五)之前各日

早於18時的各次動車車票已經售罄,18時以後僅剩餘部分一等座車票,預計春節前客流高峰將在1月14日(年廿一)至1月21日(年廿八)出現。

據悉,今年春運廣深港客流成分主要以探親流、返鄉流、學生流為主。鐵路部門提醒,如果旅客已經提前購買了廣州南往長沙、武漢方向的高鐵車票,而且在以上時間段內未買到深圳北至廣州南的車票,勿盲目前往深圳北站排隊購票,應及時選擇其他交通方式到廣州南站,以免耽誤行程。

## 農民工不懂上網 催生代購

香港文匯報訊(記者 敖敏輝 廣州報道)由於農民工不懂上網,電話訂票亦受工作時間限制,於是請人在網上代購車票,並需要支付一定的中間費。網友「代客訂票」的生意因此應運而生,每張票收中介費100元以上。

在廣東珠海某服裝加工廠打工的江西籍農民工付先生,今年放假時間提前到元旦,但他到現在還是買不到票,仍身在珠海。他表示,他和妻女分別在珠海和東莞打工,去年聖誕節後,他便開始電話訂票,但均沒有成功。「聽說今年可以網絡訂票,我就托人幫

我在網上購票。」

### 一人註冊20個帳號

付先生說,他的一個年輕工友,元旦之後便開始專職為一眾工友在網上代購火車票。這位工友在網上註冊了近20個帳號,每天的任務就是用不同的帳號在網上購票。「我們有60多個工友,通過網絡買到票的只有三四個人,我的三張票,一張都沒搞定。」直到前天凌晨,這位工友為付先生買到一張無座票。「我們電話訂票也沒有買到。我只能讓女兒先坐車回去了。」付先生說。

## 南行車故障 北上票停售

### 武廣高鐵

香港文匯報訊(記者 唐苗苗 廣州報道)春運第四天的早上,武廣高深先後有一列北上和南下的列車出現故障,先導致多趟列車延誤,最後還停售北上的車票。

昨天上午10:32,武廣高深長沙南始發的G6015次列車,行駛到長沙南至株洲西區間時,因動車組電氣設備故障臨時停車,列車被迫返回長沙南站檢修,導致後續南下廣州南的多趟列車出現不同程度延誤。而截至記者發稿時止,鐵路部門正全力恢復列車運行秩序,並做好了G6015次列車的乘客換乘工

作。同時,暫時停售當日武廣高深北上武漢方向車次車票,待列車運行秩序恢復正常後,將恢復正常售票。

### 煙民點火 逾20班車延誤半小時

昨天上午8:10,廣州南始發的G6004次高深鐵路列車駛到韶關至郴州西區間時,車內煙霧告警系統報警,列車被迫停車檢查,8:45分恢復正常,致使後續20餘趟列車均出現30分鐘左右延誤。據查,列車煙霧報警是因車廂內有旅客吸煙所致。



深圳:2,800名川籍務務工坐上專列。 中新社



上海:一對情侶驗票廳外依依惜別。 新華社



昆明:售票員王慧妹正在售賣學生票。 新華社