

铁道部承认对网购需求估计不足

回应网民质疑称订票网建设招标公平透明

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,有的身份信息被盗用……

围绕在12306火车订票网上的的是是非非,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。

■新华社电



2 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。

该客票系统于1996年6月被列为“九五”国家科技攻关计划,1998年又列为“九五”国家科技攻关计划重中之重项目。2000年,该客票系统获得国家科技进步一等奖,“九五”国家科技攻关计划重大科技成果,同年在美获得国际信息技术奖,2006年,获中国计算机学会王选奖二等奖。

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。

系统上线前,铁路部门委托惠普公司利用SAAS测试机制,从分布在世界各地的多个测试站点模拟大并发访问,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(TPS)、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。”

3 警示! 创新服务手段不能降低服务标准

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。

1 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。

让三叉神经、坐骨神经痛 不再复发

三叉神经痛是一种发生在面部的剧烈神经痛,发作时如电击、刀割、灼烧,让人难以忍受,反复发作,十分顽固,被称为“天下第一痛”。坐骨神经痛是沿腰、臀、大腿后、小腿外侧和足外侧发生的疼痛症状群。

传统的西药依靠麻醉神经暂时止痛,副作用大,服后头晕厉害,还会恶心、呕吐,久服会诱发脑痴呆、中毒性肝炎、心绞痛等严重疾患;而手术治疗易损伤神经导致面瘫或脑血管意外,很多患者都不愿选用。

贵州三力制药有限责任公司一向致力于高科技新特药物的研发。目前,由该公司最新研发的专治三叉神经痛、坐骨神经痛的专利新药【汉桃叶软胶囊】正式上市,因其疗效确切,被国家药监局特批为国药准字Z20040122,是专治三叉神经、坐骨神经痛的



特效药,在治疗神经疼痛方面,它能够针对各类神经病变,从根本上消除疼痛的根源。【汉桃叶软胶囊】富含从广西特有的汉桃叶植物中提取的有机酸,能够有效修复神经病变,兼具抗惊、镇痛等特殊效果,软胶囊剂型效果更好,治疗更彻底。荣获

国家发明专利,专利号为03117241.5。

一般患者服用3天疼痛大大缓解,甚至消失。服用7天生活不受限,不再用为刷牙、洗脸、吃饭而担心疼痛会突然发作。坚持服用2至3个疗程即可治愈,治好后不复发。专家提醒:十盒一疗程。坚持服用能够彻底治疗三叉神经痛、坐骨神经痛,让患者远离疼痛困扰。

咨询电话:0719-6996633

经销地址:五堰国人医药商场(美乐大酒店旁五堰工业品批发市场二楼)、安健大药房(二汽消防处斜对面)市内免费送货,郊县免费邮寄。

足跟痛(跟痛症)专用药问世



足跟痛(跟痛症)的典型表现就是早晨起床后站立或走路时疼痛较重,行走片刻后疼痛减轻,可休息一会再次行走又会出现疼痛。但是足跟痛患者多数并无明显外伤史而被忽视,错过了治疗的最佳时机。

足跟痛是由于足跟的骨质、关节、滑囊、筋膜等处病变引起的疾病。就医学理论来讲,足跟痛常见于①跟骨骨刺、②足跟下脂肪垫炎、③足跟骨的骨膜炎、④跖筋膜炎。足跟痛一般发生于单侧或双侧足,并非全身性疾病,不同于风湿骨病的发病原因,很多患者错当风湿骨病来治,结果久治不愈,令患者痛苦不堪。治疗若不及时,轻者行走疼痛,重者不能下床、行走,随着年龄的增大,甚

至导致瘫痪!因此,治疗刻不容缓!

现在,已获得国家专利,并被列入国家保密配方的【足跟痛消贴】采用足病世家秘方与现代高科技相结合,运用生物透皮吸收技术,使药物直达病灶。

本品通过行气化痰、舒筋散结、修复神经、重组经络等,从源头上消除足跟痛的各种病因,真正做到“骨里拔刀”的疗效!经大量临床验证:对各种原因引起的足跟部疼痛效果显著,填补了我国足跟痛无专药可治的历史空白。

临床证明:患者使用1-3天后,疼痛明显减轻,一个疗程后,关节积液疼痛基本消失。轻度患者1个疗程,重度患者3个疗程基本康复。(本品5盒为1个疗程。买4赠1,买8赠3)。

指定经销地址:五堰国人医药商场(美乐大酒店左侧),安健大药房(张湾二汽消防处斜对面)。咨询热线:13397282225(市内免费送货,市外免费邮寄)