

访问量巨大 铁路订票网间歇瘫痪

旅客称登录12306网站购票多次遭遇“系统繁忙”；昨日下午记者体验发现情况有所好转

2012春运 直通车

本报讯 (记者甘浩 实习生陈莹磊)1月1日起,全国各铁路局电话订票和互联网售票的预售期变更为12天,提前于车站窗口和代售点。但连续两日来,不少旅客反映,因12306订票网站访问量巨大、订票电话线路忙等问题,屡次遭遇订票失败。昨日下午,记者实际体验发现情况已有所好转。

旅客 刷新10多次网页打不开

中国铁路客户服务中心网(www.12306.cn),是目前网购火车票的唯一官方网站。前日12时许,乘客段女士登录该网站,准备订两张北京到包头的火车票。“刷新10多次,网页就是打不开。”段女士说,20多分钟后,网页

打开,但在选票和提交过程中,又遭遇“系统繁忙”,页面多次显示“很抱歉,当前访问用户过多,请您稍后再试。”

段女士称,折腾1小时后,她放弃了网上订票,改用电话订票。没想到,连续4次拨打95105105都遇到占线,第五次终于拨通,根据语音提示,段女士成功订到了票。“前后花了1个半小时。”

昨日下午,在北京站取票的多名乘客表示,在网上订票经常遇到“系统繁忙”。

铁道部 正在不断完善设备设施

此前,针对旅客反映12306网站登录难等问题,铁道部表示,春运期间,想通过网站购票的旅客激增,日访问量比平时增长数十倍。目前,铁路部门正在不断优化相关程序,完善设备设施,增加网络带宽,努力改进工作。

昨日下午,记者实际体验发现,网络购票难情况已有所好转。

身份信息遭抢注咋办?

追访

实名制购票以来,部分网友反映,自己的身份信息可能泄露,已被他人注册,导致自己无法在网上注册购票。

对此,铁路客服中心网站显示,申请人在12306网站申请用户注册时,如提示身份信息重复而不能被注册时,首先需要重新确认所提供的信息准确、完整。

如果确认后还不能被注册,则需要填写“铁路客户服务中心用户身份核对申请表”,并附本人近照、有效身份证件正面和背面照片(均为电子版,须清晰,特别是面部),发送到邮箱12306yhhd@rails.com.cn。待12306网站接收后,处理结果将回复至申请人邮箱。

■ 体验

网络订票 遭遇5次网页故障

昨日下午2时许,记者在铁路客户服务中心网注册,体验实名制网购火车票。

记者点击登录12306网站,虽然网页打开速度比平时稍慢,但实名注册过程比较顺利,不过,随后却多次出现故障。

在查询余票环节,网页突然停滞,弹出的对话框显示:“很抱歉!当前

访问用户过多,请您稍后再试。”

经过多次刷新,网页恢复,但在选票环节,再次出现同一问题。到了支付过程,又连续两次显示“支付不成功”。

遭遇5次故障后,记者终于订到一张北京至石家庄的动车票。整个过程用时30分钟。

电话订票 拨打四五次可接通

按照规定,旅客可拨打95105105或12306热线,根据语音提示,输入相关信息预订车票,然后在规定时间去车站或者车票代售点取票即可。

昨日,记者多次拨打两个热线电话,但对方均经常处于占线状态,往往要拨打四五次后才能接通。

此前,铁路部门解释

称,12306客服电话是今年元月正式开通的。客服人员电话难打通,主要是新出台的实名制、电话订票、网络购票等一系列新措施大家需要了解,旅客咨询需求量激增造成的。今后,将通过增加线路、接线人员和与电信部门合作等方式,努力解决电话难打通的问题。

车站取票 人均用时不到1分钟

昨日下午2时,北京站售票大厅内,数十乘客在网络、电话预订取票窗口取票。在这些预订票的取票窗口,乘客几乎不用排队,平均一个人取票的时间不到一分钟。在售票窗口附近,还有几台自助取票机。

此前,北京站还开设了

两个公安制证口,数十乘客排队办理身份证件。在售票窗口,乘客张先生拿着刚办理的身份证明在购票。“挺方便的。”张先生说。

乘客张女士称,往年都是在车站排队买票,往往排上好几个小时都不一定能买到票,实名制网上购票比往年方便了很多。



昨日,北京站东售票厅,市民在自动取票机上刷身份证领取在网上预订的车票。

本报记者 孙纯霞 摄

北京站12台自动取票机启用

相关新闻

本报讯 (记者刘春瑞)昨日,记者从北京站获悉,12台自动取票机投入使用,专门用于网络购票的旅客取票。

据介绍,取票机上设有条形码读取区和二代身份证识别区,机器上的条形码读取区今年春运暂时

无法使用,是为日后其他功能设置的。

北京站相关负责人表示,12台自动取票机位于北京站售票大厅东厅。在12306网站上使用身份证号购买车票的旅客,取票时必须使用二代身份证原件放在取票机二代身份证

识别区,屏幕上会显示相关的取票信息,乘客按操作提示取票即可。

该负责人提醒,自动取票机只能用于在网上购得的普通原票价,儿童票、学生票、残疾人票等优惠票则需要持个人身份证件到人工取票窗口换取。

另据了解,为迎春运,三大火车站首次增设自动售票机,其中,北京站12台、北京西站13台、北京北站3台,操作方法与北京南站的自动售票机相同。目前,工作人员正在对机器进行调试,最晚1月8日投入使用。

消费提醒

国际食品包装协会公布对一次性塑料餐饮具、密胺餐具调查结果

部分密胺餐具甲醛超标

本报讯 (记者廖爱玲)昨天,国际食品包装协会公布对一次性塑料餐饮具、密胺餐具的调查报告显示,批发市场销售的密胺餐具信息不全,部分产品甲醛超标,存在较大安全隐患。

国际食品包装协会对北京、广东、浙江的10家超市、10家批发市场及北京20家餐饮企业使用的密胺餐具进行调查,购买28种样品送至国家环保产品质量监督检验中心检测。

结果显示,从批发市场购买的部分产品严重超标,比如丰台区岳各庄批发市场酒店用品城二层5号销售的一款“祥和”牌密胺碗,甲醛检测值为14.5mg/dm²,超标近5倍,有严重致癌隐患。

此外,对北京20家餐饮企业调查发现,5家使用的是生产企业不详的密胺餐具。

至于北京市场销售的一次性塑料餐饮具,共调查了东郊市场、岳各庄批发市场、北京京城开源副食批发市

场、锦绣大地、彰化农贸市场、四海市场等,随机抽取了39个产品。

经检测发现,有11个产品的蒸发残渣超标,其中超标最多的是在锦绣大地市场购买的一款“三无”餐盒,残

渣数值高达3020mg/L,超出国家标准100倍。

另外在彰化农贸市场、四海市场、锦绣大地这3家市场的商户中,发现了3种国家已明令淘汰、禁止生产销售的白色发泡餐盒。