

今年春运以来,旅客在www.12306.cn网站购买火车票过程中,遭遇了“网络运行缓慢”、“火车票没订上,但钱被扣走了”等问题,有旅客对该网站相关设备设施以及系统建设单位提出了质疑。昨日,中国铁路客户服务中心建设运营有关专家对网络购票相关问题进行了回应。



1月11日,北京西站,一对父女在候车室等待验票上车。

本报记者 周岗峰 摄

铁道部:购票网站设计时预估不足

称网络售票系统建设单位经过公开招标;12306网站将优化,订票与支付系统拟分开运行

12306 购票系统 曾获多个奖项

专家介绍,12306 互联网购票系统是基于中国铁路客票发售和预订系统(下称客票系统)这一核心系统构建的。目前,该客票系统日均售票量近500万张,高峰期售票量达700万张,年售票量超过18亿张,是世界上规模最大的实时交易系统之一。

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,同年在美国获得COMPUTER-WORLD SMITHSONIAN 国际信息技术奖。

半个多月网售车票近千万张

为何拿过如此多奖项的购票系统,登录难、购票难?专家表示,因为在系统设计时,对春运期间互联网购票需求估计不足,导致系统部分时段性能下降。

据介绍,自2011年12月28日开始预售春运车票以来,共发售车票8962万张,同比2011年春运增长15%。其中通过互联网售出997万张,占总售票量11.1%;通过电话订票售出1089万张,占总售票量12.2%。

投诉多为支付成功票没买到

除了购票网站登录难,

12306 客服电话也很难打。据介绍,自2012年1月1日至11日,中国铁路客户服务中心人工电话呼入量合计206万人次,日均在18.69万人次;接通数量合计90.2万个,日均在8.2万个。

从1月1日接通量59045个,至11日接通量达到了102531个,接通率由34.17%上升到60.69%。但在部分区域和时段,人工电话打不进去的问题仍然较为突出。

根据对客户咨询、建议和投诉情况分析,咨询问题主要集中在如何进行电话、网络购票以及网络购票后退票的问题。

投诉量占话务量的0.65%,投诉问题突出反映在网上购票支付成功、订票没有成功;网络购票后,网络上退票、车站退票或改签后,票款未到账问题。

对所有投诉,中国铁路客户服务中心均已协调有关部门进行妥善处理。

网站订票与支付系统拟分开运行

另据中央人民广播电台报道 北京铁科院电子计算技术研究所副所长朱建生昨日表示,造成12306网站登录难的原因是多方面的,主要原因是网站带宽不足。

据了解,12306网站正在进行后台调试,争取让订票和网上支付系统分开运行,互不交叉,避免拥堵,让整个订票支付流程更加顺畅。

1 很多旅客反映12306网站页面打开缓慢,采取了哪些措施吗?

很多旅客反映12306网站页面打开缓慢,采取了哪些措施吗?

购票成功将被强制退出

中国铁路客户服务中心建设运营有关专家承认,网站的现实服务能力与旅客的客观需求仍存在较大差距。

据介绍,1月5日起,12306网站连续5天日均点击数超过10亿次,访问量环比上月激增10余倍。据专业互联网分析网站12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%。导致互联网接入带宽明显不足,造成网络拥堵。

为了缓解网络拥堵,除扩充互联网接入带宽,铁路部门邀请了国内知名电子商务运营团队协助分析存在的问题,优化订票流程,减少支付偏差,1月10日后,上述情况已缓解。

另外,铁路部门发现存在极个别用户在网大量购票的行为,如单日某一用户的购票总张数超过100张。为保证购票公平,1月5日起,12306网站对购票流程进行了调整,在用户购票成功后,系统将强制用户退出,再次购票时需重新登录。

2 有旅客质疑网站招标不公平,没有选用最好的技术公司,能否介绍下情况?

有旅客质疑网站招标不公平,没有选用最好的技术公司,能否介绍下情况?

系统建设单位经过公开招标

专家表示,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。总体技术方案也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。

因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。

据介绍,互联网售票系统按照国家、铁道部有关规定,依法合规开展工程建设。完成工程立项设计工作后,委托招标代理,面向社会公开招标,公开、公正、公平地选择工程施工单位。

工程建设过程中,也依据工程建设管理办法,规范管理工程建设;建立工程监理机制,保障工程建设质量。

在系统总体方案编写阶段,还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。

3 有人认为系统没有经过压力测试,不成熟就上线,有这个情况吗?

有人认为系统没有经过压力测试,不成熟就上线,有这个情况吗?

日交易量超设计能力

专家介绍,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、交易成功率等的测评结果,分析确定了系统性能瓶颈,并制定解决方案进行系统调优。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。

此外,还委托中国信息安全测评中心,对互联网售票系统各个层面可能存在的风险点进行了验证测试。并对暴露出来的系统漏洞和薄弱环节,提出解决方案,加以整改。

但系统设计时,对春运期间互联网购票需求估计不足。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,所以系统部分时段性能下降,客户体验不佳。

4 下一步,铁路部门对客票系统的研发有哪些规划和设计?

下一步,铁路部门对客票系统的研发有哪些规划和设计?

新客票系统已启动规划

目前,铁道部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、快捷的进出站等。

运营管理方面,提供精细化的售票管理、智能化的售票组织、科学化的运力调配等。

技术架构方面,将引入云计算技术,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。

本版采写
本报记者 石明磊