

铁路春运首轮除夕抢票结束，你抢到回家的票了吗？可能你和我们一样，对12306有一些抱怨和吐槽，不过他们也确实“蛮拼的”。

# 十问12306：多少票被软件抢票抢走了？

21日下午，新华社记者走进12306后台，以问答形式采访了中国铁道科学研究院电子计算技术研究所副所长朱建生研究员。

**一问：有网民反映，一些热门车票进入“秒杀”节奏，你们如何看待抢票软件？**

**答：**我们的第一要务是保证旅客购票和网站平稳运行。我们对恶意抢票软件、插件是遏制与防控的，我们也有手段识别出抢票软件和用户购票的行为差别，比如17日、18日，加大了对恶意抢票的遏制，也见到了效果。

**二问：是否有统计，多少票是被抢票软件抢走了？**

**答：**这个能统计出来，现在还不方便说。但从保护个人信息安全的角度，建议不要使用第三方软件，因为将账户和密码交给第三方，安全是未知数。大量黄牛也在用抢票软件抢票，有的抢票软件突破5秒刷新一次，是“能刷多快刷多快”，给系统造成了负担。

**三问：为了应对提前60天预售，12306做了哪些技术改进？**

**答：**压力主要来自于60天时间内的余票查询。技术改进主要有四方面：一是12306后台升级为“双中心”，在铁总（中国铁路总公司）和研究院各有一套系统，处理能力倍增，安全可靠性也大大增强。二是带宽从5G提升到12G，每秒承担几十万流量，是日常的2至3倍。三是租用了公有云服务器，将75%的余票查询分流给“云

端”，缓解服务器压力。四是手机购票客户端升级优化，增强用户体验，手机端最高每天卖出130万张，占整个互联网售票四分之一。

**四问：售票高峰较去年有何变化？**

**答：**上一个春运的售票高峰出现在2014年的1月9日，互联网售票500.9万张。这次是12月19日，共发售车票956万余张，其中互联网售出564万张左右。去年，互联网售票只有1天突破500万，今年已经有五六天突破500万。

**五问：目前所有车次、所有票都放出来了吗？是否有所保留？对暂时没有买到票的乘客有什么建议？**

**答：**所有车次、所有票都放出来了，没有保留。没买到的也不要着急，还有买到票的机会。一是铁路部门还会在热门方向加开临（时）客（车）。二是年底还有不少新开的线路。三是有旅客改变行程，会有退票出现。

**六问：存在所谓的“开车前15天退票高峰”吗？**

**答：**退票采取的是“延时随机返库”原则，也就是一趟车的退票将分不同时段、随机分配到各个销售渠道中。这个过程完全是计算机分配的，没有人为操作空间。除了“23时至次日7时”期间不返库，其他时间都有可能出现返库余票。总的原则是，保证票在开车前公平地放出去。

**七问：受线路、可调配车辆、服务员等限制，配置运力等问题是非常复杂**

的，12306的大数据将发挥作用吗？

**答：**12306对旅客需求是有掌握的，我们会根据大数据的分析结果，拿出调整运力配置的建议，作为重要的决策参考。根据这些数据，一些热门方向还会增加临（时）客（车）。

**八问：你们考虑过将12306的数据与公路、民航共享，更好应对春运等运输高峰吗？**

**答：**这是个好建议。从我们这里来说，技术上没什么问题。

**九问：如何评价你的技术团队？你们就对外技术合作是什么态度？**

**答：**虽然我们是互联网新军，但作为技术负责人，我是有信心的。我们团队主力也是“80后”甚至“90后”，学习能力很强。春运以来，12306网站运行整体平稳，当然在个别时段，部分用户还有网页打不开等情况。这说明离公众期待还有差距，但我们一直在努力。关于对外合作，我们一直持开放的态度，一直在说，也一直在做。

**十问：除夕抢完票，你们能松口气了吗？**

**答：**谈不上松口气，购票高峰还没有完全过去。此前也有节后返程票高峰超过节前的情况，不过节后返程总体是分散的。整个12306的背后，有庞大的系统，有铁总，还有信息技术中心和各个铁路局。我们软件研发与运维部门大概有200人，春运开始不少人都是早5点起来，晚上0点过后才能回家，0点之后也有人维护。

（据新华网）

## 春运售票高峰期1秒钟3000人次上网抢票

网上春运票到底卖得有多火？到12306网站去看看，这里全是大数据。

**最高峰一天有多少访问量？**

2015年春运火车票售卖的最高峰一天出现在12月19日，当天开售腊月28的车票（2月16日）。12306网站访问量（PV值）达到破纪录的297亿次。当天共发售火车票956.4万张，其中互联网发售563.9万张，占比59%，均创历年新高。12月20日，互联网发售457.7万张，21日预计发售400万张左右。春运前售票最高峰已过。

**多少人上网买票，卖了多少张票，命中率多大？**

12月7日开售春运火车票以来，12306网站登陆总人数69790万人次，全国铁路售票总数11545.5万张，日均售票418万张。其中通过互联网售票6281万张，约占54.4%，电话取票115.2万张，约占1%。如果简单按照登陆人数和网上售票张数，互联网买票命中率约为9%。

**哪些方向的车票最紧张？**

根据目前的车票销售情况看，北

京到长沙、广州、武汉、西安以及哈尔滨等方向车票基本售光；上海到武汉、长沙、郑州、西安、哈尔滨方向车票全部卖光；广州到东北、西北、郑州等地车票全部卖光。

**春运车票哪个地区人买得最多？**

据中国铁道科学院电子所副研究员王明哲介绍，春运火车票售卖初期，广东地区购票人数较多，最近几天，北京和上海地区购票人数较多。

从21日网上售票和支付情况看，各铁路局的排名依次为：上海局、北京局、广铁集团、南昌局、武汉局、沈阳局、成都局、郑州局、济南局、哈尔滨局、太原局、西安局、南宁局、呼和浩特局、昆明局、青藏公司。截至21日14:40，当天售卖最高的上海局订票超过40万张，最少的青藏公司不到2000张。

**一天中哪个时段售票最为紧张？**

一天中，从早上7点开始，登陆售票量逐步增加，最紧张的时段是每天的11点—14点。最紧张的12月19日，峰值期间一秒钟有超过3000人次登

陆。而21日最高峰值期间一秒钟的登陆人数只有493人次。

**12306网站能力有多大提高？**

以往12306动不动就瘫痪，今年虽然访问量、车票发售量均大幅提高，但网站现在还好的。王明哲说，因为网站处理能力比去年提高了一倍以上。入口带宽方面，今年可根据网站负载随时调节，按需求增加带宽，其带宽上限比去年提高了约3倍。

今年1月9日，12306网站点击量达127.5亿次，互联网售票量500.9万张，当时均创历史最高纪录。网站承载了巨大压力。但到12月19日最高峰当天，网站运行平稳。

**手机客户端卖了多少张票？**

2014年年初的春运，铁路部门推出手机购票业务，引入支付宝进行网上支付。12月7日以来，通过APP发售车票约1560万张，占总数的13.6%。其中最高峰的12月19日当天，发售车票约130万张，占售卖车票总数的13.6%。

（据《看天下》）

网友感叹自己成黄牛党

距离除夕还有61天，但很多人已感受到春运的疲惫。这一切很大程度上得益于铁路总公司脑洞大开，将春运火车票20天的预售期改成了60天。于是，在原本就惨烈的春运抢票大战中，今年又新增屯票大战，战期还拉长到原来的三倍！

**春节抢票焦虑症发病期提前**

自从铁路总公司11月份公布60天预售期后，空气开始弥漫浓浓的焦虑。这个本应在春节前两三周发作的群体病，今年发病期明显提前。

在某研究院工作的季先生和妻子从12月7日开始，每天上班遇到正点、半点，都要准时坐在电脑前抢票。已经屯了21张票的季先生说：“去年过年早，而且预售期短，可以临近过年才买票，不耽误工作；今年过年晚，可买票却大大提前，每天有这档子事儿，很影响年底的工作状态。”

努力如季先生们，能屯到票并不是因为票更好买了。而是对买到票更没信心，只好把预期外的票先买下来。一般的上班族假期有限，理想的归乡时间都是除夕前五天以内，屯了21张票的季先生也还没买到满意的票。

网友@吉一柳对此忍不住爆粗口，并说：“就为你买一张称心如意的车票，那么多人连票都没有，提心吊胆等到快过年才能买到票。”

微信公号“沸腾”由此感慨，奇葩的选择，往往诞生于奇葩的政策。

**屯票的都有谁？**

除了无奈的季先生们，黄牛也是大家吐槽的对象。网友@郝久不见hp愤怒地表示：以前我回家买票还是没有问题的！现在问题多了！票都没有，又让黄牛给屯了起来！提前60天，提前15天退票不收费，这些都给了黄牛更好的屯票机会！

对于今年春运火车票提前60天开卖政策的影响，五成以上的网友曾表示反对，反对意见主要集中在“有人会多买几天票再退，造成票源紧张”（占比33.63%），“给黄牛更多可乘之机”（占比31.03%）。

而对于未来，大家也毫不乐观。某网站12月17日发布调查问卷在“你买到了回家的火车票了吗？”一项，只有11.42%的网友表示买到了火车票，而高达73.82%的网友对买到票表示悲观，均选择了“估计买不到了”的选项。

**退票的比买票的还多，屯票误伤了谁？**

铁道部运输局提供数据显示，2013年春运前3天，全国铁路日均接受退票46万张。媒体报道，预售期改成60天后，现在去窗口退票的比买票的人还多。

这意味着有更多的票被重复配置了，有更多需要的票的人将拿不到票。如果要等退票，则需要花费更大的时间成本，并且仍然有买不到票的风险。也就是说，很多人被屯票的人误伤了。面对严重的屯票问题，铁路部门工作人员表示，目前还没有办法进行约束。

（据新华网）