

# 服务意识到位,12306 才会到位

赵勇

## 今日论语

今年春运火车票刚刚开始网上发售时,铁路客服中心官网12306就曾卡壳了一个多小时,把大家急得够呛。

没想到,这次卡壳只是12306网站更大规模“罢工”的预演——1月4日发售农历小年的火车票时,12306网站频繁出现拥挤无法登录的情形;1月5日早上8点,更紧俏的农历新年之后的火车票开始发售,12306网站陷入全面瘫痪状态——要么是网站崩溃根本无法登录,要么是好不容易登录后看着有票却无法提交订单。网站之

外,前期表现不错的12306手机客户端,当天上午也无法登录,由于投诉者众多,连12306客服电话也一直打不通。直至当天下午,12306全面瘫痪的情形才得以缓解。

铁路方面的解释是:虽然12306技术维护做过最高流量测试,但架不住访问量实在太高,就连淘宝的双11,同一时间段内也没有这么大的访问量。说实在的,这番解释也并非全无道理。中国的春运,本就是天下奇观。而瞬间访问量如此之高,恐怕也是全世界购票网站之最。那么,12306网站瘫痪,要怪乘客一拥而上,不懂得错时买票吗?当然不是。谁都知道农历新年之后的火车票一票难求,不赶快下手,黄花

菜都凉了,谁有空错时买票呢,更何况,这个错时,它也没法错啊。

春运不是搞了一年,12306网站开通不是一天两天了。让人想不通的是,铁路方面对网络堵车居然没什么有效的预案,但凡买票的人一多,网站就要出问题。你看,媒体在报道1月5日12306全面瘫痪时,就用“果不其然”来形容。连媒体都知道,特定时间点的高峰期,本来速度就比较“蜗牛”的12306很可能瘫痪。这个情况,铁路方面自然更应该预见到,更应该早早地想好解决方案,而不是等到网站全面瘫痪了再手忙脚乱地修复,一脸无辜地喊冤。

铁路方面说,12306做过最高

流量测试,那么请问,这个最高流量,怎么就没把完全可以预见的购票高峰期流量统计进去呢?12306的设计最高流量,怎么就没能留下充分的空间呢?更何况,12306卡壳和瘫痪已经不是第一次出现,在同一个地方老掉跟头,恐怕不完全是技术问题,而是责任心和服务意识出了问题吧。

堂堂铁老大解决不了一个12306网站容量的问题,总归不应该。淘宝能做到双11不堵车,铁老大为什么就不能做到12306春运期间不堵车?

只有服务意识到位,12306才会到位。网站该扩容扩容,技术该改进改进,别再给春运添堵了。

## 新民随笔

### 数字菩萨

高兴

记得三毛的书中写过,在墨西哥游览时,发现玛雅文化中有许许多多神,有些神还特别奇怪,什么自杀神、玉米神。这些神应该是表达了当时的一种社会心理需求。

中国人也有这种习俗:求菩萨保健康平安的、保求升学迁的,还有想发财的……不过,如果与时俱进点,我倒觉得应该加上个“数字菩萨”。

是的,数字。

数字,很大程度上与密码有关。现代生活中,需要密码的地方比比皆是。银行、电邮、理财、会员等个人生活类不算,还有一些工作上需要记住的密码。我脑子里常用密码近十个,再加上要记住的一些数字,比如身份证号码、重要生日、电话号码等等,现代生活是便捷了,但需要记住的数字实在太多了。再加上,平时我们听到的一些提醒告示,也通常是“密码要一两个月换一次”,“不要把密码设成自己的身份证、生日、电话号码等等”,尽管是善意的,但真这样做,的确要让人抓狂。

除了要记一堆数字,这几天,媒体还在聚焦中国的办证难。有人算了算,生活在中国,一生平均要办的证,超过70个!身份证明有15种、婚姻家庭类12种、工作学习类8种、财产生活类7种——这里就不一一罗列出来了,将来让滑稽演员与相声演员讲给我们听吧,效果可以好一些。

以上说的这些,绝大多数都是你生活在中国,必须要做的事情,但这的确占了不少精力与脑容量,就像一台电脑开机后必须先要运行的程序。如果这些程序繁琐冗长,那留给我们发挥的余地就相应地少了。

有没有解决的办法?我觉得解决是不可能的,缓解是有可能的。比如我们的应急电话,是不是可以学习美国,全部归为一个号码?我们一生中必须要办的证,是不是可以减少一些?对于泄密,是不是要采取更加严格的法律手段?

数字菩萨,你显显灵,让我们过得轻松一点吧。

## 新民新语

### 爸爸不在身边

孙佳音

“一眨眼仁仁满月了,爸爸不在身边,爸爸在遥远的北川县城陪着老乡置办年货,电话那头,你哇哇直哭。”读这封同行写给他一岁儿子的信,忍不住眼红红。仁仁的爸爸总没能陪在他身边,双满月爸爸在北京天安门等着采访全国两会;百日了爸爸收拾起行囊准备奔赴朝韩边境;四个月爸爸又回到了北川,要拍地震五年后的汶川……仁仁一天天在长高,而爸爸一天天守着上海中心在长高。

关于北川和“爸爸不在身边”的故事,我还听过一个。零九年的大年初一,我的另一个同行跟着延绵公里的车队,去往北川老县城。那一天,刚刚经历地震的人们要回家跟亲人说说话。望乡台上,面朝埋着儿子尸体的那片废墟,有一个爸爸,没烧纸钱也没拿饭菜,捧出的是一厚摞数学卷子和辅导书册。“他说,‘娃儿你到了那里也要好好念书,要多做题目,以前没舍得给你买的书爸都给你买来了’。他的声音断断续续,那么难过。我站在后面也哭得一塌糊涂。”

回想那个冬天,我接到了晚报的录取电话。只记得,站在傍晚的街角,我痴痴地笑了很久,看人来人往,连寒风都有暖意。因为这是张当年用头条大标题告诉读者“好煤饼出在普陀区”,副标题补充说“湿度适中、厚薄一致、重量准足”的报纸;因为我终于有机会,距离真相近一些再近一些,并且能把它写出来,给需要的人。这真好。

四年多来,老爸精心地把每一篇我写的报道剪下,粘贴,厚厚的一本又一本,我一直以为这是他的骄傲。后来,一个年长的同事跟我讲起他的故事。他说他的父亲总也小心翼翼地把他报纸上他写的文章剪好,压在饭菜的玻璃板下面,过段时间换上新几篇,“他从来也不说什么,但我知道哪些话说到他心里去了,哪些话还没有。”其实,能写出于读者好看、有用的稿子,是我们的骄傲。

仁仁的爸爸在那封信最后写道,“那些爸爸错过的,爸爸会努力地找回;那些爸爸错过的,正是为了你明天成长的路上少一片阴霾”。我的同事说,用我们的笔推进社会变革和进步,并不那么容易,但哪怕进三步,退两步,总也是在前进,总也是有意义和要去做。

# “高速公路免费不好管”是拙劣借口

## 新民网论

据媒体报道,山东省政府官方网站公布,将延长15段高速公路的收费期限。政府还贷高速公路收费最多不得超过15年,这次有9段高速公路“临时性”延长收费期限一年,到期后将收费超过15年。

关于延期理由,山东省交通厅通过“山东发布”作出解释,大致有4层意思:钱没还完,下面还有养护费;等待新政策,看是否有长期收费政策出台;个别路段免

费,影响高速公路“整体性和完整性”;免费了,会带来车辆无限制上路等问题,不好管理。这几条延期收费理由,让人无语。

高速公路的养护费,可以通过收取过路费的方式获得,也可以由地方财政列支。边延期收费边等新政出台,是典型的有章不循、有法不依。以个别路段免费,影响高速公路“整体性和完整性”、免费了不好管理为由延期收费,更是拙劣的借口。免费或许会带来管理问题,但收费不是唯一解决办法,相关部门完全可以通

过提高管理和服务水平来应对。

一方面,高速公路收费加大了物流成本,已成严重的民生负担;另一方面,一些地方还在不断延长收费期限,既给交通带来了压力,也限制了我国经济和产业的发展。高速公路收费乱象丛生,需要打破现有利益格局,做足做够高速公路收费公示,延期收费要经过听证和报批,更要细听群众在收费问题上的呼声,别把高速公路收费当成争利工具。

(下广春 全文刊新民网,网址 www.xinmin.cn)



### 差生帽

“调皮学生厌功课,学校昏招出对策。头顶差生大盖帽,粗暴教育毁人格。”广东东莞市大朗水霖学校初中部学生称,临近期末,学校要求班主任填表上报班上最应该被开除学生名单。虽然校方回应,要求上报的只是差生名单,便于“一对一”辅导,但心理专家表示,学校随意给学生“贴”差生“标签”,将对学生的心理造成严重伤害。

孺子牛画

## 自由谭

苏轼的功甫帖,闹出了一场不小风波,有人戏言“东坡九个字风头盖过一碗东坡肉”!

凑个热闹,笔者拟个好玩题目来闲聊书画收藏赏鉴之是非曲直,作文“抛砖引玉”有言在先,那就“言归正传”哉。

这场风波引来了新旧媒体、线上线下的百家争鸣,尚难以统计出确切的庞大字数,说到底无非争论这九个字是真是假。笔者所以有胆量说真假≠好孬,因为真假是一回事,好孬又是一回事。就书画家来说,有个成长发展过程,当然也有所谓早熟神童或者衰年变法,更须明白其书画有应酬之作与精品力作之不同,所以收藏朋友不能把那个“真”太当一回事。陆抑非先生与笔者聊天讲过历代有作伪的事儿,可

# 真假≠好孬≠贵贱

姚荣铨

以有乱真本领的作伪者只是自己难出名或未成名罢了。远的不说,大千居士“乱真”石涛是公开的秘密;再有“江虚谷”是说寒汀先生画技不输于前辈,有眼力的藏家照样愿花大钱买。如此看来假的不一定是“贱”,同样可理解的是,孬的真也不一定该“贵”嘛。当今袋里鼓鼓之辈,单单追求、疯狂苛求一个“真”,是不是可以理性地自我商榷一番呢。

既然大家热衷于“东坡字”,笔者推荐“潘伯鹰文存二”中的《北宋书法简论》的学者兼书家,从历史大背景来论苏、黄、米、蔡这宋代四大书家,他把苏、黄算新派,还分辨出苏、黄之间又有不同,苏是“不甚讲笔法”

的。潘引苏夫子自道“我书意造本无法”“苟能通其意,常谓不学可”。所以东坡字“好”在“贵”在“形与俱新”,用时髦闲话来谈有创新意识也。潘还揭示苏轼自谦早年所书“痴钝”,晚年从船工长年荡桨“乃悟笔法”。而且创新的东坡并不一味自创,也曾得兰亭笔法(不是字形)而自喜。故而潘谓苏轼比精通古法的“旧派”米芾“更旧”……够了,去啃洋洋大观的争议苏帖真伪的文字,不如咀嚼既宏观又显微的正宗学者之真知灼见。

现在鉴定专家满天飞,真叫人“丈二和尚——摸不着头脑”,对他们说的真伪是打“!”还是“?”伯鹰前辈举个难辨书画真伪的个案,这次也牵连入九字疑案的翁方纲,翁

氏全凭那图章上子昂的“子”字头上有一点缺陷来辨别赵子昂书画真伪,作伪者就往往在这点上做得叫你上当!无奈之下,发醇出了赏鉴家“潘四条”：“一,他自己是一个读书人;第二,他自己是书画家;第三,他对于某一家或某一时代特别精熟;第四,他在这圈子里吃的亏多。”这四条具备就不仅凭纸绢印章之类物质外形之证据鉴定真伪,更凭自己灵感和眼力,从而就高出古董贩子一点。“好坏比较到眼可知,真假比较不易武断。审慎的赏鉴家多半不肯轻易说真假的。”欲知其实践出真知,不妨拿来上海辞书四个个月前出的新编潘著《艺海夕赏录》用心翻翻。