

马云帮忙,火车票更好买了

寻找政府服务与新技术的契合点

本报深度记者 寇润涛

没瘫痪,经住“春运”大考

1月23日晚,北京回龙观附近一处出租房内,昏黄的灯光下,老式电脑屏的光一晃一晃地映在周海的脸上。

周海正在看达沃斯世界经济论坛“对话马云”的视频。作为在中关村打拼的无数“京漂”之一,他不甘心做一个打工者,攒钱创业,拥有一家自己的数码公司才是他的目标。

马云就是周海心中的偶像。

视频中,面对主持人查理·罗斯的提问,马云讲了一个关于中国人“抢票”的故事。

“你们可能不知道,每年中国的‘春运’期间,数千万的工人、学生坐火车回老家,每次网上抢票都是一个很困难的过程。过去五年,火车票订票系统每年都会崩溃,这次我让阿里巴巴的骨干精英尽其所能帮助订票网站,并且分文不收。我做这个项目不是为了利润,而是为了帮助社会上千千万万买不到火车票的老百姓。”

的确,往年的这个时候,周海哪里有闲心在电脑前看什么“达沃斯论坛”,“刷屏、买票,才是正事。”来北京三年,他每年购买春节回家的火车票,都如同诛心般难熬,“一票难求不说,关键是12306网站卡得堵心啊!”

回想起来,2014年“春运”抢票的场景还历历在目,12306网站购票首日就开始瘫痪。周海打算除夕前一天回家,在2014年1月9日开售腊月二十八的火车票当天,抢票简直成了“秒杀”。

“非常难进,进去以后非常卡,卡得太久,就退出来再进。”周海说,很多朋友帮他抢票,最后只有一个成功购票了。

据媒体报道,12306网站在当天已经达到每秒24万次的点击量。人民日报也发表文章,为民众呐喊“12306春运能否不瘫痪”。

出乎人们意料的是,仅一年过后,2015年“春运”伴随着火车票开抢,12306网站一改“瘫痪”尴尬,似乎因一味猛药而药到病除了。

周海顺利地买上了回家过年的火车票,“网站不堵,心里也顺畅。”

谈到2015年“春运”的12306网站,铁科院电子计算技术研究所副所长、研究员朱建生近日接受媒体采访时说:“售票量增加,访问量也翻倍,但网站运行比较平稳,主要得益于今年系统提升了数据容量和处理能力,旅客访问更加顺畅。”

求助“云服务”

通过12306网站购买火车票,对于“春运”中的中国人来说,其意义从每年庞大的售票数据中可见一斑。

2013年春运,互联网日均售票量约200万张,有七天超过300万张。2014年春运,互联网日均售票量达350万张左右,有七天超过了400万张。而2015年春运,截至21日零点,互联网日均售票量约440万张,同比增长约26%,其中有三天超过900万张。

为应对2015年“春运”,今年12306网站做了一些实质性的改善:“投入两套客票系统同时工作,系统处理能力提升了一倍;将网络带宽从5G扩充到12G,用户每一次点击后网页响应更快;客票查询能力提高两倍,使查询访问更快捷。”

铁科院电子计算技术研究所副研究员王明哲介绍说,根据监测,今年网站用户的点击响应时间比2014年缩短了一半。

其实,在马云参加达沃斯论坛“对话”之前,12306网站在2015年“春运”脱胎换骨般的变化源于与“阿里云”合作已经得到了阿里方面的证实。

一位“阿里云”的程序员透露了12306网站与“阿里云”合作的具体经过。“每年春运,12306都会被推到风口浪尖,也不断有‘高人’放出豪言壮语,可以非常迅速而廉价地开发一个全新的12306出来,我只能对此说‘呵呵’……”

因为参与了12306网站与“阿里云”合作的项目,该程序员对12306网站售票的复杂及所遇到的困难非常了解。

“每年春运,相当于把全国人口‘搓一圈麻将’。”该程序员说,12306网站初建时先让系统“用起来”的思路造成了如今不断卡壳的尴尬。

他认为,更多的问题来自12306网站在业务上的复杂度。“从北京到广州,沿途有多个站点,理论上乘客可选择任意一段区间购票,所以每买一张区间票,可能同时裂变出多张区间票。”该程序员说,因此,网站前端很容易瞬间胀大,甚至被撑爆。



政府公共服务与新技术契合,受益的是民众。(资料片)

据存储在“阿里云”计算平台,并可被实时调取计算。

“借助‘阿里云’计算提供的海量数据实时处理能力,中国药品电子监管平台现已实现了对药品的全流向监控。”“阿里云”品牌与公众沟通部的任志涛说,使用手机客户端扫描全国市面上任意一盒药品包装上的条形码和药品监管码,就能获得该药品的真伪提示、用法、禁忌、生产批次及流通过程、出厂日期等信息。

2013年12月发生“问题乙肝疫苗事件”后,有关部门利用中国药品电子监管平台,迅速锁定198批次44030686支疫苗在全国27省份的流向分布和库存。

这样一份数据报告,通过传统方式整理需要一个月,但在“阿里云”计算海量数据处理能力的支撑下,三个小时就完成了数据查询和整理工作,为减少问题疫苗扩散争取了时间。

随着“阿里云”在多项政府公共服务试点中一路过关斩将,云计算介入政府公共服务的“顶层设计”即将出炉。

据悉,工信部针对云计算的“十三五”规划已经启动,政府采购云服务方案近期有望试点。在试点推进的过程中,未来政府机关将逐步降低对国外厂商的依赖性,提高本土企业的市场占有率。

“鲇鱼”效应

“大数据时代经济社会发展的基础设施,包括建立在互联网上的各种大数据基础设施服务。”任志涛对齐鲁晚报记者说。

的确,在起初推动云计算时,马云、王坚等阿里巴巴的能手早已把“阿里云”构想成“基石”一般,因为他们都知道云计算最大的改变就是让信息技术的资源配置方式发生了根本性变化。

分析12306网站与“阿里云”此次合作成功的模式,上海交通大学教授王理平认为,许多在局部信息技术资源配置下不能完成的难题,在云计算时代都可以一一克服,展示了信息技术资源云计算方式整体配置的巨大应用潜力。

“这种云计算生态系统的形成首先受益的是政府的公共服务,改变了政府公共服务的投资方式和公共服务的质量。”王理平说,政府过去的公共服务模式是必须拥有完整的信息技术资源和相关的配套资源才能提供公共服务,云计算和将来云计算生态系统的出现,使得公共服务不再需要拥有信息技术资源的产权,通过租用等方式可以大大提高资源配置的灵活性和投资效率,大大降低政府公共服务资金投入。

对于铁路总公司此次通过市场机制选择“阿里云”,中国社会科学院工业经济研究所研究员、中国社会科学院中小企业研究中心主任罗仲伟认为,在应对这种特殊时点的巨量需求时,能够运用民营企业提供的技术手段和基础设施,表明铁总还是具有市场意识和宽广视野的。

阿里能够无缝地提供有效的技术和设施支持,罗仲伟分析称,这表明民企服务国家大局和配合国企满足市场特殊需求的意愿和主动性,这件事也可看成是国企和民企合作的某种方向和形式,因而具有重要的意义。

当然,在“阿里云”的一位普通程序员看来,云计算也不会一上来就是万能的。在阿里技术团队,他参加了四年的“双十一”大促活动,其中两年尤为艰苦。

“当时,技术团队经常被业务方指责,就像现在大家对待12306网站的态度一样。”该程序员说,“双十一”大促活动推动了阿里的技术成熟,“春运”也推动了12306网站采用更多面向未来的技术。

(上接B01版)

从单位福利

走向社会福利

中央电视台主任编辑、北京大学经济社会学博士周冀虎和中央新影集团党委书记杨晓民曾合著《中国单位制度》一书。

书中指出,中国的户籍制度与当时中国的低工资政策联系紧密。低工资政策的最初考虑,是为“工业生产的增长和工业劳动生产率的提高”提供低成本。

在低工资水平下,泛福利或高福利就成为必然的考虑,但农村人口可能会因福利吸引大量涌入城市,政府财政吃不消,于是,1958年全国人大常委会通过的户口登记条例,关上了农村人口通往城市的大门。

当时,占全国人口约1/10的城里人,又被分为干部和工人身份,根据就业的不同单位,分属政府机关及事业单位或是企业单位。农村户口以及虽拥有城市户口却没能就业的人(这种情况非常少),基本上没有福利保障。

干部与工人、市民与农民在福利保障方面的差距,长时间得以延续。随着社会的发展,劳动者被分为“三六九等”,饱受国人诟病。

20世纪90年代末至21世纪初,我国与福利相关的改革开始全面展开。除福利分房制度外,养老、医疗等种种国家层面的统一规划也得以逐步建立。

“这么多年来最大的变化,是从单位福利走向社会福利。”仇雨临告诉齐鲁晚报记者,在过去“企业办社会”的大背景下,越大的企业就越呈现出相对完整的社会形态。

“住房、学校、医院,只要是职工需要的,企业都能提供,所以你只要生活在这个企业里,各种生活需要都能得到满足。”

在这场改革中,“脱钩”成为关键词。企业回归单一的经济职能,主要的福利保障内容与单位分离,也成为改革的逻辑,这便是福利系统的社会化过程。

就在这个过程中,福利不再是束缚劳动力流动的主要因素,劳动者可以有更多的就业机会,城乡之间的屏障也慢慢被打破。

不可否认的是,改革仍有残留。“隐性福利”的存在,也不时触动着国人对此本就敏感的神经。

一位不愿具名的受访者向齐鲁晚报记者透露,他在中央某金融机构工作的同学,曾在临近退休时到一家商业银行任高管过渡,该银行为其个人配备的办公室达到上百平米。

近年来,关于干部职工福利趋于细化的改革,仍以“分离”和“脱钩”的逻辑在继续。福利本身也出现了现金形式与实物形式的分离,以现金形式发放的补贴和津贴,正逐渐纳入工资收入得以统一管理;以实物形式发放的福利,也以列举“黑名单”的方式被慢慢分类。

“未来福利的发展,将是专业化、社会化和个性化的。”仇雨临表示,从国外的发展趋势来看,自上世纪八九十年代,菜单式的个性化福利兴起。“在对每位员工统一定价的基础上,员工可以选择旅游、体检或者培训机会,完全根据自己的实际需要。”

此后,服务型福利出现。如某些国外大公司专门设有行政部,为员工接送从外地前来探望的父母、接送孩子上下学,或者为员工开展心理疏导,成为员工的“保姆”。

“还有的企业推出了利润分享计划和员工持股计划,员工可持股份参与分红,这样,员工的利益便和企业的利益捆绑在一起,极大地提高了员工工作积极性。”仇雨临说,我国企业已开始慢慢学习这些经验。

不管如何,不同企业间福利的差异仍将存在,福利仍是企业激发员工积极性,吸引人才的重要因素。

“企业遵守相关法律规定,把该干的干了、该交的了,之后发什么样的福利,发多少福利应该给企业自主性,毕竟每个企业都希望员工有归属感。”仇雨临说,要发展市场经济,在非法福利方面不必约束太多,“企业福利的建立和实施要与企业应有的自主权。”