

新铁路客票系统一期造价超 3 亿 太极同方中标

作者：于媛媛 2012 年 9 月 21 日

一、事件回顾

每逢长假出行，铁道部必会成为新闻关注的热点。国庆中秋双节假期临近，今年网上订票发现，铁道部“12306”网不再是去年的频频崩溃，而是被强行“排队”。相关报道称，铁道部 12306 网站推出了排队系统，该系统在用户订购部分热门线路时会被激活，目的是减轻网站的瞬间压力。但这个排队系统又频繁引发新问题：排队之后票已售完、订单处理失败、订单需要重新提交、无法支付、支付无效等。一时之间，12306 的排队系统及网站整体仍旧糟糕的体验，成为网民热议话题。“12306 网站的体验太棒了！和去售票窗口一样，让你体验排队的乐趣，真正让网上和网下没有区别。”昨日，网友“我叫北京”发现网上购票竟然需要排队等待，他在微博上无奈开起了玩笑。

这个排队系统在 9 月 14 日完成升级。人们在抱怨铁道部时，也把矛头指向了参与建设升级系统的太极股份。

9 月 13 日，太极股份公开披露，公司参与了中国铁道部“新一代客票系统一期工程项目”的公开招投标，并于近期收到招标代理机构中国铁路建设投资公司发来的中标通知书，确认正式中标铁道部“新一代客票系统一期工程项目”。

根据公告披露的信息，铁道部新一代客票系统一期工程项目中标金额 1.99 亿元人民币，占公司 2011 年度经审计营业收入的 8.70%，相当于 2012 年太极股份净利润的 (0.61 亿元) 的 3 倍之多。而这仅仅是第一期的费用，一期项目包括第一生产中心软硬件设备集成、机房强弱电布线系统和监控系统建设等内容。

12306 网站是否需要这么高建设费，是否存在暗箱操作……如潮般的质疑抛向太极股份。

1.99 亿元引爆网友对该系统纷纷“吐槽”，高额的投入资金和网上订票“令人崩溃”的用户体验，是争议的关键点。而记者发现，1.99 亿元并不是新一代客票系统一期工程项目的总价，另一家上市公司同方股份拿到了另外 1.3 亿元的中标合同。

同方股份董秘办人士接受记者采访时表示，公司中标金额在 1.3 亿元左右，相对于同方股份超过 200 亿元的营收，这个项目不算大，所以公司没有披露的必要。也就是说，新

一代客票系统一期工程项目总价至少是 3.29 亿元左右。

二、舆情传播分析

据“新财富上市公司舆情监控终端”显示，截止 9 月 21 日 10 点，《太极股份 1.99 亿中标客票系统 不保证未来做成什么样》转载 27 次，新闻热度达到 85.5303，属高度关注区域，太极股份应高度重视此舆情传播。

截止 9 月 21 日 10 点，新闻“铁路客票系统一期造价超 3 亿 太极同方中标”传播量统计如下：平面媒体 42 篇：其中证券日报、证券时报、东方早报、新京报、21 世纪经济报道等均有报道，网络 661 篇，微博 3408 篇，论坛和股吧共计 88 篇。新浪网、搜狐网、中国证券网、新华网、和讯网等各大网站均有报道。

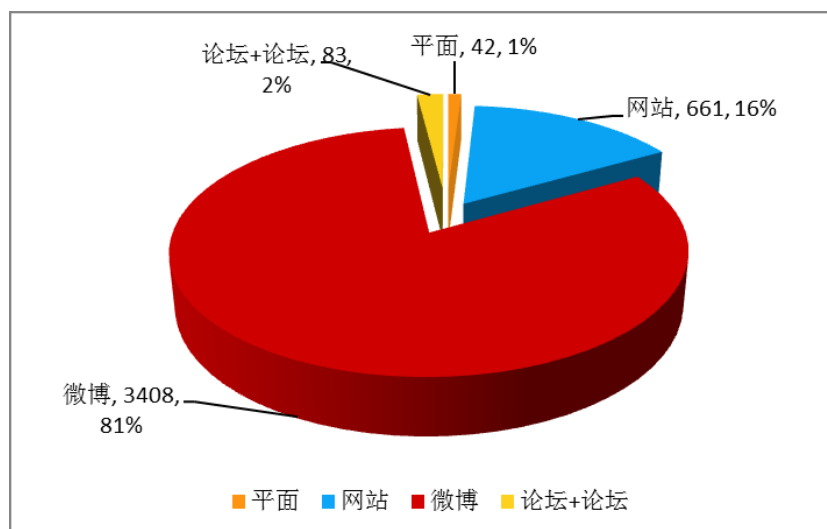


图 1 舆情传播类型分析

自太极股份 9 月 13 日发布公告后，此事件的传播就呈现发酵状态。随着双节假期临近，网上购票量呈现井喷，购票系统排队被网友纷纷吐槽，在 9 月 20 和 9 月 21 日呈爆发势头。截止 9 月 21 日上午 10 点，微博传播已达到 915 篇，而网络传播量已超过 9 月 20 日。

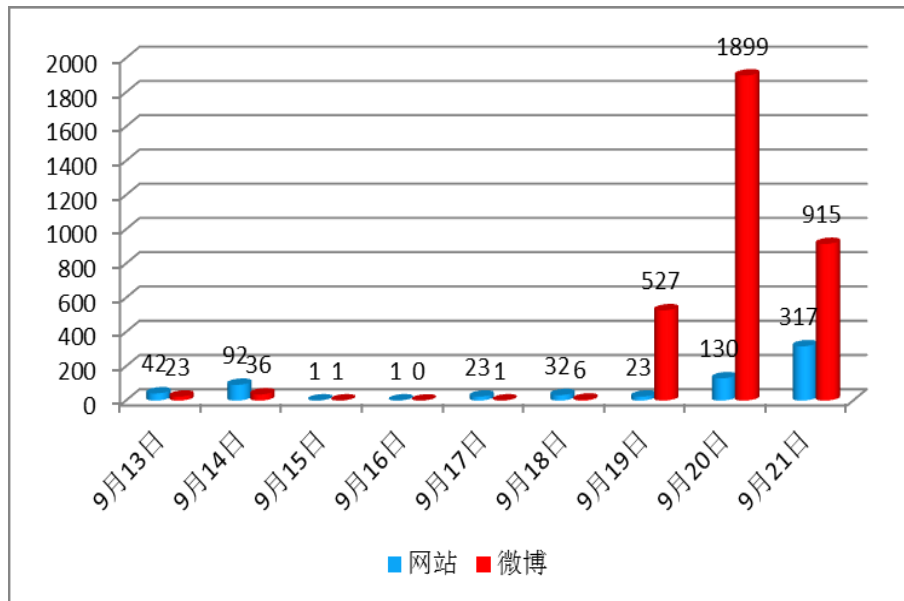


图2 舆情量趋势统计分析

传播热点:

“南方都市报”新浪官方微博发布“【网友：中国最难登不是钓鱼岛，而是 12306】@DJ--重新开始吐槽：在中国，最难登不是钓鱼岛，而是 12306。但它花了 1.9 亿！没错，真的是 1.9 亿！！目前，这仅是一期的费用！太极计算机股份有限公司宣布他们以 1.9 亿中标铁道部新一代客票系统一期的工程项目。”自 9 月 21 日上午 8 点 43 分发出后，截止上午 11 点，被转发 1913 次，评论 5847 次。



图3 南方都市报新浪官方微博截图

“互联网那点事”新浪官方微博发布“【不是 1.99 个亿，我们的狗眼的确瞎了，是 3

个亿】铁道部称，新一代铁路客票发售和预订系统的建设将为期3年多，今年年底前将完成一期工程任务。太极计算机股份有限公司 1.99 亿元并不是新一代客票系统一期工程项目总价，另一上市公司同方股份拿到了另外 1.3 亿元的中标合同。仅一期的总造价高达 3 个亿!!!”，自 9 月 21 日上午 8 点 43 分发出后，截止上午 11 点，被转发 1501 次，评论 432 次。



图 4 互联网那点事新浪微博传播截图

TechWeb 新浪官方微博 9 月 20 日 10 点 04 分发出微博“【太极股份中标 1.99 亿元铁道部客票系统工程!】太极计算机股份有限公司公告称：公司日前中标铁道部‘新一代客票系统一期工程项目’，中标额 1.99 亿元。1.99 亿，而且这还仅仅是一期的费用，真是让所有的程序员都跪了。网友调侃：十万元‘外包’出去，都比现在的系统强 N 倍!”截止 9 月 21 日 11 点，被转发 1086 次，评论 241 次。



图 5 TechWeb 新浪微博传播截图

9月13日，太极股份公告发布以来，随着双节来临，购票人数增加，相关新闻传播量逐渐增加。同时，太极股份和同方股份的股价均呈下跌趋势。

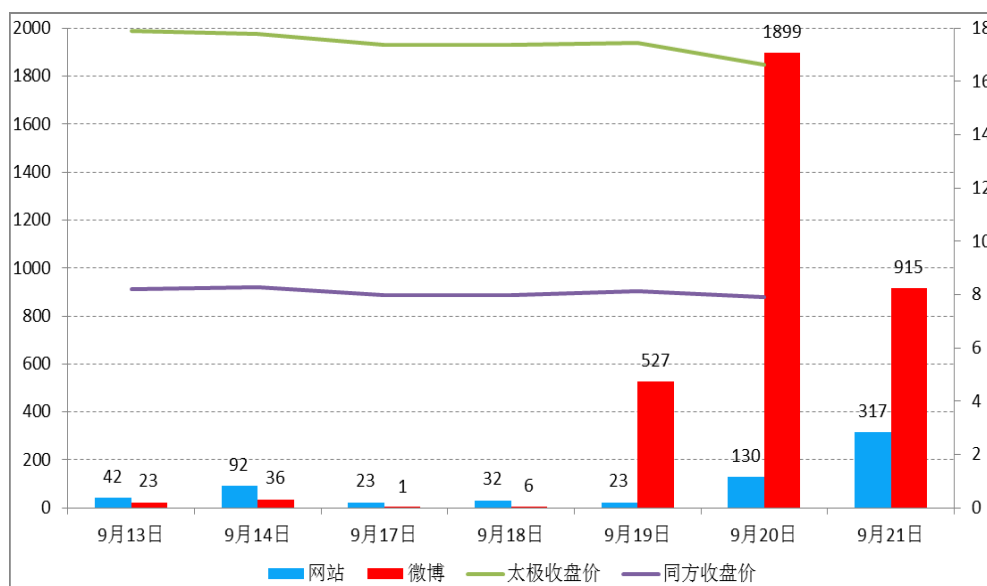


图 6 舆情关注度与股价对比图

在此期间，太极股份和同方股份的舆情关注度均呈现上升后稍有下降的趋势，趋同新闻传播量。随着使用购票系统人数大量增加，9月20日开始，两家公司的舆情关注度开始大幅上升。

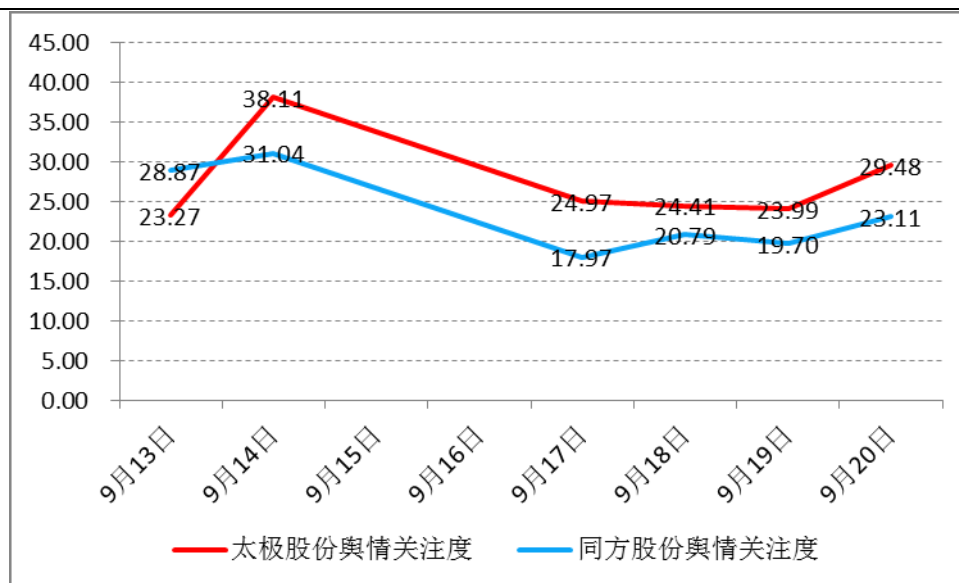


图 7 舆情关注度变化（数据来源：新财富上市公司舆情监控终端）

注释：

舆情关注度：综合反应上市公司受媒体和网民的关注程度。通过对主体的报道、媒体重要性、网民对主体的讨论热烈程度等综合得出。舆情关注度得分越高，说明该主体受关注程度越高。

三、各方声音

（一）企业回应

9月20日，太极计算机股份有限公司宣传部相关负责人表示，太极股份确实中标铁道部“新一代客票系统一期工程项目”，但是该项目近期刚刚中标，尚未实质启动项目，尚不清楚是否与铁道部“12306”网有实质关系。铁道部网站购票系统是一个庞大的工程，公司也只是中标商之一，也不是核心系统，不是我们一家所决定，我们期望能够为铁道部提供更好的服务，但是我们也无法保证未来做成什么样。

太极股份公司战略发展部一位负责人也表示，目前这一项目刚刚中标，很多工作都还在进行中，包括哪些钱花在何处等具体信息还未确定，项目也尚未启动。至于此项目何时启动，以及此1.99亿元项目是否仅为12306.cn网站还是整个铁路售票系统，该负责人表示均不清楚。此外，该负责人称，目前铁道部客服系统所用系统硬件产品便是由太极集团供货。

9月20日下午，太极股份相关人士唐小姐在接受采访时颇感无奈。“我们太老实了，1.99亿元的项目金额并没有达到必须公告的标准，我们还是发了公告。”唐小姐说。言外之意，没有这份公告就不会引起那么多的“吐槽”和争议。

另外，根据太极股份公告，“新一代客票系统一期工程项目”中，太极股份将负责第一生产中心软硬件设备集成、机房强弱电布线系统和监控系统，并未提到包含网站开发设计等费用。据悉，现存 12306.cn 客服系统由中国铁道科学研究院电子计算技术研究所开发。即是说，上述 1.99 亿元或仅是硬件成本，而并不包含系统开发费用。

太极股份战略发展部总经理孙国锋表示，此次合作的“新一代客票系统一期工程项目”并非推倒重建 12306.cn，而是升级维护。“这次社会公开招标，铁道部选择太极，是因为公司的实力，以及过往与政府部门、国企良好的合作基础。”

（二）专家观点

有专家称，根据经验，铁道部 2 亿建新客票系统，一般客票系统的建设费用大致由两部分组成，一是用来搭建基础设施的费用，包括硬件购买，软件购买等，总共为 2000 万元左右；另一部分为数据中心基础建设费用，大概为 1000 万元。合计也不过 3000 万元，他还提出，如果仅进行系统升级服务，成本价格可能更低。

中国工程院院士、国家铁道建设高级顾问王梦恕表示，太极股份与铁道部的合作由来已久，因其对客票系统有一定的业务基础，中标也就不足为奇了。“这些费用包括原有系统的维护，以及相关研究费用和新产品的开发费用，应该较为合理。”王梦恕还表示当下对于现有系统急需进一步完善升级，新旧系统之间应该有个过渡，不能影响现有系统的购票需要。”“太极股份与铁道部的合作，已有很长时间，在铁路客票系统领域内，太极公司有一定的业务基础，比较熟悉，正因此它成了此项工程的中标者。”

搭建原有客票系统的中国铁道科学研究院的一位铁路信息化研究员表示，这次的系统改造主要基于两个原则：更加方便旅客和多种渠道支付。

中国铁道科学研究院对外称，“要开发建设规模如此庞大、技术如此复杂的系统，其难度可想而知。这个系统如能建成，堪称世界票务管理系统之最。”

中国旅游研究院院长戴斌认为，铁道部的做法不利国民旅游和产业发展。北京惠诚律师事务所赵占领律师表示，一家授权网站容易在技术和安全上保障消费者权益，也便于打击倒票行为，初衷值得肯定，但“此举利益之争大于监管考虑”。

（三）铁道部回应

前面没人排队，还要等 30 分钟，难道是方便内部留票？面对网友质疑，铁道部称，“不可能是内部留票，铁路也是要赚钱的，不可能不把票放出来。设置等待主要是为了防止系

统瘫痪，所以就让旅客在网上排队购票。”

购票者王先生第一次排了 2 小时的队，得到的是“票量不足”，不甘心的他再次登录 12306 网站，又买了那趟车的票，但这次却买到了。“系统到底怎么了？”对此铁道部表示，“目前系统是每 10 分钟刷新一次，只能劝您耐心等待。至于第二次为什么又买到了，可能是别人有退票。”

“系统刚显示前面有 3 个人，让我等待 30 分钟。”购票者陈先生熬到 15 分钟后，眨了一眼发现时间增加到了 16 分钟。铁道部客服回应，“这个问题我们也不是很了解，可能目前系统还没有调试好。”

有网友质疑 12306.cn 的铁道部官方域名，每逢节假日流量无人能及。机票早已市场化，铁道部为何不与电商平台合作，借助后者的技术和管理经验来运营好 12306.cn 网站。就此，铁道部做出回应，称其有信心解决该技术难题，并称铁道部是非营利性质的，不会和商业企业合作。

有记者致电铁道部政治部宣传部新闻处及综合处试图进行采访，但截至发稿时上述两部门电话始终无人接听。

（四）网友观点

@木之青清：就两家候选企业：太极和同方。而太极是 12306 初期建设的硬件系统集成商，出于系统稳定性考虑不会更换。看太极的口号是要做中国的 IBM 啊。ps：这 1.99 亿只是一期工程，铁道部有钱啊

@梦科科：太极自己的网站都挂了，还好意思维护升级铁道部网站，引起民愤呀！系统集成商伤不起。

@了解郑州：铁道部网络购票系统 10 年里升级 6 次却依然难改购票难。负责该系统的部门曾表示对自己的技术有信心。就在最近，网曝新一代客票系统一期工程招标完成，太极公司以 1.99 亿成功中标。要知道钓鱼岛才 1.66 亿，如此巨额投资，不知是否能够消除当前火车票一票难求的窘境。

@王强_99：【铁道部不亏损才是奇迹】昨日，太极计算机有限公司宣布他们以 1.9 亿中标铁道部新一代客票系统一期的工程项目。对此，网友纷纷质疑！铁道部回应此事称：这次社会公开招标，铁道部选择太极，是因为公司的实力，以及过往与政府部门、国企良好的合作基础。——请问铁道部：花 2 亿维护的系统能买到火车票吗？

@多咪宝宝：铁道部号称 1800 万的宣传片被爆成本仅数十万，那这套号称一期就耗资

1.99 亿的系统，其真实价值又该打几折呢？

@Liuxiaoyin: 1.9 个亿一个票务系统，铁路系统的钱好挣，都不知道价格怎样报出来的，要做 IT 项目都有这个价格那估计 IT 人的收入能赶上投行了。

@Rui 天空 123: 请中国铁道部，多为我们这些买票的群众想一想，我们出行多难。买个票还要这样难。2 亿，这个价不便宜了。搞 IT 的都知道，现在做的 12306 不值这个价！

@ShowHand 夜行动物: 用 2 亿想方设法让我们买不上票，真是辛苦你们了

@在路上-LC: 12306，据说几乎访问不了。专家怎么看？速度慢，2 亿可以买多好的服务器了。IBM 的来报个价。那家公司承接的升级服务，赚了没？

@小宝妈是辣妈: 好不容易上去，还只能买一张票，买完了就被系统踢了，称超出购票范围，老年人购票还不是我们这些小辈买。一个 IP 就一次购票索。还没有升级以前好用，白升级了，1.99 亿，捐出来算了！

四、舆情分析

12306 网站的麻烦，并非只处在排队系统上。某种意义上，消费者对整个订票系统的不满，不可能彻底解决。在节日来临时，人多票少的根本矛盾会集中大范围爆发。铁道部解决购票者的抱怨问题，改善 12306 网站的体验，需要从多个方面通盘考虑。

太极股份 1.99 亿元中标发布公告，引发大众“吐槽”来自高额的资金投入和网上订票“令人崩溃”的用户体验。相同新闻，同方股份并未遭到过多的诟病，与太极股份发布公告引起外界关注不无关系。

时值双节来临，大众购票需求急剧上升，12306 网站的崩溃体验导致了外界对太极股份关注度的大幅提高。今日开盘后，太极股份震荡下行，截至下午 2 点，太极股份跌 1.56%。购票系统的完善，需要铁道部积极、公开、透明的面对大众，维护公共关系，和购票者的期望、意见进行积极互动，减少不必要的误会，情绪性的猜疑和对立。而太极股份，时值舆论传播的风口浪尖，应避免主动挑起关注，引发新一轮关注高潮，造成不必要的价值和口碑损失。