

滴滴“崩了”的12小时

或损失千万订单、4亿元成交额，到底出了什么故障



乘客抱怨 “滴滴打车打不到”冲上热搜第一

一整晚以及一早上的系统崩溃，为消费者出行带来严重不便。“滴滴打车打不到”在28日上午迅速超过“滴滴网约车等服务已恢复”等相关话题，冲上微博热搜第一名。

在深圳市某互联网大厂工作的郭女士对记者吐槽道，自己在27日晚“叫车叫到崩溃”。她表示，滴滴出行是其公司指定的免费差旅平台，27日晚11点左右，她打算从公司打车回家，但是滴滴出行App无论如何都打不开，尝试叫车半小时后依旧未果，“因为当时根本不知道是它的App崩了还是自己的网络问题，幸好最后公司负责人通知说先用其他App叫车，可以走报销”。郭女士还表示，28日上午10点左右尝试用滴滴出行叫车，依旧没成功，App可以打开，也可以发送订单，但是迟迟没有司机接单。

一位杭州上城区的用户表示，早上9点半上班打车时，滴滴根本打不了，为了不迟到还是用了其他平台，“能定位，就是在叫车时一直显示网络异常”。

有乘客即便叫到了车，也并不代表着可以顺利出行。有上海乘客表示，“早上上班用滴滴叫到了车，但无法取消订单，司机也无法开始行程。”该乘客进一步表示，看叫到的车子很远，大概要等15分钟，所以想取消，但页面提示“取消订单失败”。等到上车后，司机也无法开始服务，页面显示无反应。最后到目的地了，系统显示结算成功。不过原本超20元的订单最后结算了16元，只算了起步费。

该乘客还补充说，“乘车途中司机所在的群里都是一起抱怨的同行，上午系统好了一阵又崩了，而且他们都是滴滴签约司机，还不能用其他平台。”

此外，也有另一位上海乘客表示，早上时间段可以用滴滴叫车，但司机无法开始行程，看不到目的地，也输入不了乘客手机尾号验证码。

不过也有上海、杭州等地的用户表示，28日早上使用滴滴顺利叫到了网约车。

司机选择休息避风险 部分司机进入平台提现

上海滴滴司机刘师傅对记者表示，像郭女士那样叫到车但无人回应的，很有可能是司机端系统有问题。刘师傅说，自己在27日晚间接到一名乘客的电话，说叫到了他的车，希望他快点赶来。然而刘师傅的滴滴界面上却并没有出现该笔订单。考虑到可能出现的纠纷，刘师傅表明自己系统异常，并请乘客取消了订单。

他表示，随后，在司机群里就出现了大量“滴滴崩了”的消息，“全国各地的都有，不是几个城市的问题，崩了的情况还五花八门。有人打不开地图，有人地图光能看没有声音，有人莫名其妙被取消了十几个订单”。

刘师傅表示，最为夸张的是，司机群里

流传着一张余额截图，显示一名司机的账户余额高达693亿元。“今天收工了，有朋友刚打电话来说，系统抽风，一会儿好，一会儿差，他们都休息了，谁知道今天会出什么问题，系统搞错了，判定我违规扣计划不来。”刘师傅补充说。

北京兼职滴滴司机付师傅则表示，自己本打算在28日出车，但没想到各地系统恢复时间各不相同，同一个城市中不同司机的系统恢复时间也不一样，而北京则迟迟不恢复。他说，28日上午，自己在群里关注全国各地系统恢复情况，西安、重庆、上海、南京等地都陆续有人说可以使用了，唯独北京一直没有进展。不得已，付师傅只好选择尝试使用其他出行平台，“热力图上就能看到附近有热区，出车后很快可以接单”。

对于本次滴滴系统崩溃带来的影响，付师傅说，“其实司机个人损失应该不多，最多就是影响出勤分，但就是不知道要持续多久。”

付师傅还补充说，“今天的滴滴平台上，可能都出现挤兑的情况了。不少司机都在提现，怕系统出问题自己的账户出问题或者被注销。”他还提到，系统提现也有问题，“我可以提现，好久了一直没有到账。不过群里有几个说到账的了，时间还都不一样。”

滴滴未公布故障具体原因 有专家称或涉内部业务调整

这次突发事件无疑将带来巨大影响。滴滴出行此前公布的2023年第三季度财报显示，单季度中国出行业务总交易额为725亿元，日均单量达到3130万单，而在此次“崩了”的故障时长计算，估计将会让滴滴损失过千万的订单量和超4亿元的交易额。

滴滴至今未公布此次故障的具体原因。11月27日深夜，滴滴出行致歉称，“非常抱歉，由于系统故障，今天晚间滴滴App服务出现异常，经技术同学紧急修复，目前正在陆续恢复中。”28日早上，滴滴出行发文称，经技术团队连夜修复，滴滴网约车等服务已恢复，用户可下载滴滴App使用打车服务。骑车等服务还在陆续修复中，所有可开



11月28日8点左右，有北京用户使用滴滴，显示发单失败。

锁或未关锁的青桔车辆均可免费骑行。但根据记者实测以及网友反映的情况来看，滴滴出行在28日早上依旧存在大量无法使用的情况。

对于滴滴本次故障的可能原因，众说纷纭。据媒体报道，有互联网从业者社交平台爆料称，是滴滴系统半夜被攻击所致，“服务器没有物理隔离，物理攻击后台服务全挂，dc都上不去。”360安全专家分析称，滴滴闪崩可能有几个方面原因：一是系统更新升级过程中出现了编程错误、逻辑错误或未处理的异常情况；二是服务器故障；三是第三方服务故障；四是攻击层面，如DDOS攻击。但网络安全公司专家孙甫表示，如果是来自外部的黑客攻击，公司一般会在第一时间进行声明。他的猜测更集中于滴滴发生了内部重大业务调整，或有新业务接入原系统，但没有做好预案，导致关联业务或关联系统出现重大故障，这是大公司系统故障最常见的原因。

资料显示，作为对数据量响应速度要求极高的网络服务，滴滴出行出现故障的频率并不低。2022年9月22日，有用户反馈网约车服务无法正常使用。滴滴彼时回应称，“9月22日下午由于机房网络故障，导致滴滴部分服务受影响。”该故障在当日晚间恢复。2021年2月25日，“滴滴崩了”也登上热搜，滴滴出行当时回复称是因为“系统异常”，并快速解决故障问题。在更早的2019年10月和2016年7月和2015年10月，滴滴同样发生过系统故障。

值得注意的是，滴滴出行的云服务主要由滴滴云进行支持。根据滴滴云官网显示，滴滴出行的云计算服务基于滴滴出行的业务技术和经验积累，采用领先的云计算架构、高规格服务器集群搭建、高性能资源配置机制、精细化运营模式，致力于为用户提供简单快捷、高效稳定、高性价比、安全可靠的IT基础设施云服务。然而，今年3月31日，滴滴云方面宣布，由于产品线调整，自当日起不再对外提供公有云服务。

滴滴的这次故障又让很多人联想到阿里云此前的大型宕机。就在11月12日，阿里云刚刚经历了一次大规模故障，共持续超过1个小时，阿里系诸多产品受到影响。而根据阿里云健康状态官方网站，11月27日，滴滴故障开始的同一天，从早上9点16分起，北京、上海、杭州等地以及美东、美西等多个地域的多个数据库产品(RDS、PolarDB、Redis等)的控制台和OpenAPI访问出现异常，该问题已于当天10点58分恢复。

由于12日阿里云发生大规模故障时，有用户反映滴滴产品也出现了服务不稳定的情况，一些网友也将本次故障和阿里云联想到了一起。不过，有业内人士指出，像滴滴这种大企业云都会采用多云服务，滴滴的此次故障更像是业务层的问题。独立IT、电信分析师付亮也再三强调，可能出问题的环节很多，包括有滴滴员工表示公司内网和内部应用也无法打开，是因为App本来就在公司外的独立服务器，不分内外网。

综合澎湃新闻、南方日报、第一财经等

评论

滴滴崩溃12小时，这背后是大量用户出行受阻，在热搜榜上，一条有代表性的网友评论是：“迟到了半小时，这个月全勤奖没了。”不少消费者则开始选择其他打车平台。

拥有不小市场份额的出行软件突然宕机，让人始料未及。很多人也是从这一次的宕机中第一次领会到，“网约车作为公共交通重要组成部分”的真切含义。这一突发状况也给“风险社会”这一概念添加了深刻的注脚。

根据现代风险社会理论，风险社会中的风险，与我们过去所理解的社会风险，有几个重要区别。比如，从影响面来说，风险社会中的风险被称为“平等主义者”，它几乎是同等地指向每个人。像这次滴滴“崩了”所带来的影响就是跨地区、跨人群的，具有很强的扩散性和传导性；从性质上看，它也区别于以往的自然风险，更多属于人类在“进步中”所衍生出的新风险。

这方面的一些代表性现象，如大面积停电、堵车、地铁停运等带来的风险，很多人已有所体认。而随着互联网应用深入嵌入大众生活，网络或某个应用系统突然“中断”所可能引发的风险，正在明显上升。就在前不久，阿里云也发生重大故障，导致全线服务宕机长达3个半小时，对用户购物、企业运营、公共服务等均造成不同程度影响。

对于这类风险的预防及相关责任的分配，法律层面已有明确回应。《网络安全法》明确要求，建设、运营网络或者通过网络提供服务，应当依照法律、行政法规的规定和国家标准的强制性要求，采取技术措施和其他必要措施，保障网络安全、稳定运行，有效应对网络安全事件。《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》也规定，网约车平台公司应当加强安全管理，落实运营、网络等安全防范措施，严格数据安全保护和管理，提高安全防范和抗风险能力。也就是说，像软件系统突然“崩了”这类情形，虽然未必能做到百分百避免，但平台有责任加强防范，保障好系统的运行稳定和运营安全，并建立完善的应急系统，尽可能将负面社会影响降到最低。

滴滴打车业务板块之前也出现过多次系统“闪崩”的情况，加之这次崩溃时间长达12小时，也让外界对平台的应急处置水平产生疑问。这些或都反映出，平台方面在提高安全防范和抗风险能力上，仍需要做更多功课。

随着移动互联网的广泛应用，越来越多App深入人们的生活，成为“新型基础设施”，也对网络风险的防范提出了更高要求。有效预防和管控互联网时代所伴生的种种技术性风险，是一个系统工程，需要全社会提高风险意识和防范能力。但其中非常重要的一环，还是平台要在系统安全、运营安全等基础安全保障的投入与研发上，给予足够的重视。正所谓“体量越大，能力越大，责任越大”，这不仅是对用户，对社会负责，也是平台获得社会信任乃至安身立命的基础。

重新认识『风险社会』

据澎湃新闻