

困在宕机里的“大厂”

半个月,从阿里云到滴滴,两家头部互联网企业相继发生App崩溃事件。

11月27日-28日有关“滴滴崩了”的多个话题登上热搜,“8公里订单收费1540元”“临近月底全勤直接没了”。还有用户吐槽,“打不到滴滴了吧”……其他平台的网约车师傅偷着乐。滴滴给出解释,“费用异常支付、多扣费等问题会在事故处理结束后统一结算补偿”。

11月28日上午仍有不少滴滴用户晒出无法下单的截图,此次事故原因暂无定论,但让业内人士和用户对互联网应用稳定性、安全性的感知大大增强。为什么App会崩溃?一般多久能恢复?发生此类故障的补偿方案有无统一标准?



2022年12月18日9:23,香港Region可用区C部分ECS服务器开始出现停机,触发同可用区内宕机迁移。随着温度继续升高,受影响的服务器停机数量持续增加,客户业务开始受到影响,影响面扩大到香港可用区C的EBS、OSS、RDS等更多云服务。至当晚21:30左右绝大部分数据库实例恢复正常。

这次事故之后,时任阿里CEO的张勇亲自接管阿里云,并向阿里云员工发布了一封措辞严厉的内部信,强调“稳定和安全是对客户最基本的责任”。

这说明“阿里云当前稳定性还存在问题,可能是之前组件问题没有解决,又或者是当前阿里云中通用组件数量太多,很难从海量代码中找到问题所在,这是很多互联网大企业发展到一定程度常有的问题”。谈到上次故障以及不久前的阿里系App宕机事件,浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任盘和林向北京商报记者表示。

什么原因

至于滴滴App本次崩溃的原因,滴滴相关人士暂未回应。

一位资深技术人员则向北京商报记者解释了互联网应用崩溃的逻辑,“现在的IT系统分三层:上层应用软件、中间云平台、下层IT硬件。底层硬件的问题,是可以透过冗余和快速更换解决的。云平台出现问题的话,影响的就不会是一个App,而是多个。滴滴出现问题时,场景能打开,但不能正常使用,应该是软件应用的问题,比如研发做了一次代码提交后,自动发布到生产系统上,因为之前的一些配置注意点没有关注到,造成了连锁反应,软件系统把硬件资源耗尽,或者提交的部分代码造成了其他相关系统运行出现预案外异常”。

针对滴滴App崩溃,360安全专家给北京商报记者罗列了6种可能的原因:系统更新升级过程中出现了编程、逻辑错误或未处理的异常情况;服务器故障;第三方服务故障;DDOS攻击;其他网络攻击;勒索病毒。该专家补充,服务器故障、第三方服务故障、DDOS攻击的可能性不大。

“一般情况下,互联网厂商发布更新都会在晚上,与滴滴发生故障的时间也能对应,当然业务升级维护是放量更新,但这次滴滴全平台、全业务都故障了,说明肯定是它‘家里’的问题。”该人士详细解释,“如果是因为勒索病毒,可能是网络攻击黑客对滴滴的底层数据、业务代码进行了加密。据披露现象,用户的账单和打车数据都算错了,存在一定可能是滴滴为了避免更大损失主动暂停了业务。”

北京商报记者 魏蔚

恢复了?

“如果滴滴的服务器宕掉了,可能你出门就叫不到车了……互联网是一个整体,我们每个人都连在网上,一旦互联网遭到攻击,老百姓的生活肯定会受到巨大影响。”不久前,360创始人周鸿祎的例子真实发生了。

“刚在寒风中瑟瑟发抖”,11月27日23:16,林萧(化名)多次尝试在滴滴下单均未成功,卸载后重新下载继续叫车,页面仍显示“发单失败”,无奈的她在朋友圈留下上述文字。

晓萌(化名)幸运得多,滴滴App崩溃时她已到家,看到新闻推送才知道滴滴App无法使用了,社交平台陆续出现多个相关热搜,“你想想那时候从二环到大兴的地铁已经停运了,打不到车的话咋办?”她向北京商报记者感慨。

徐师傅(11月27日)晚上十点半就发现滴滴App崩了,没法拉活的他提前回家,“(11月28日)早上拉了几单,又没法弄了”,原本一天8-10小时的接单计划完成不了了,休息到11月28日下午5点,他还没有出车,也弄不清楚为什么这次崩了这么久。

“系统崩溃,在抢修”,11月27日晚滴滴内部人士告诉北京商报记者。滴滴官网在23:19发布的公告中向用户致歉:“由于系统故障,今天(11月27日)晚间滴滴App服务出现异常,经技术同学紧急修复,目前正陆续恢复中。”23:30左右,林萧终于坐上回家的滴滴网约车。

滴滴技术团队则整夜未休,11月28日7:31

滴滴再次发布致歉公告,“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,所有可开锁或未开锁的青桔车辆均可免费骑行”。

公告下的用户评论里,穿插着暂不能使用滴滴App或使用过程中出现问题的截图,按热度排在第一的评论附着7:33的截图“七公里路程,打了我270元”。

真真假假

还有更夸张的网络截图,有网友称“某司机收入超690亿元”,并晒出一张账户余额截图,经滴滴核查,证实该图是PS伪造的谣言。

另有报道称部分司机开始提现,司机称怕系统出问题自己账号出问题被注销。

针对上述情况,滴滴相关人士向北京商报记者回应:“经核查,目前司机账号及提现功能一切正常,广大司机师傅们无需担心。滴滴平台是每周二提现,服务等级高的司机可每天提现。据多个司机群聊天显示,不少滴滴司机都表示自己提现成功了。恳请大家不造谣、不传谣。另外,司机师傅们关心受影响的相关奖励、费用异常、口碑值(包括出行分)等,也会尽快陆续恢复和补发。”

一般平台遇到App崩溃事故会拿出怎样的补偿方式?“如果涉及交易类的平台,等故障处理完,再给用户发放一些优惠。”一位互联网企业公关从业者向北京商报记者表示。

不管是这次滴滴崩溃还是不久前阿里系App集体宕机,文澜智库创始人王超都认为,“可能存在管理漏洞,公司的冗余不够”。换个危机处理的角度,“11月27日晚开始出现问

题,到11月28日仍有零星故障,从大厂的应急管理、安全人才配备方面看,是要反思的”。

2023年三季度财报显示,滴滴中国出行业务总交易额725亿元,日均单量3130万单。按故障发生12小时算的话,这次事件可能导致滴滴损失千万级订单、超4亿元交易额。

怎么补偿

“滴滴再次就服务异常致歉”“滴滴系统崩溃其他平台爆单”等新一波热搜也层出不穷。

有用户反馈,自己因为滴滴App崩溃第一次体验高德、T3打车。北京商报记者11月28日打开高德地图打车页面发现,到达地址栏侧面“享20元优惠”的图标格外亮眼。

提到11月28日单量是否暴增,多个网约车平台企业相关人士均回复“哈哈”,其中一位人士告诉北京商报记者“肯定的啊,确实会带来分流”,不过该人士表示,不会因为此次事件上线专门的优惠活动,“就算崩了12小时,做活动也没有意义”。

根据苹果应用商店信息,截至北京商报记者发稿,高德地图在苹果免费应用总榜排名第8、滴滴排名第18、T3出行排在第307位、阳光出行排名第312。曹操出行、飞嘀打车、首汽约车并未进入总榜单。

“我得给出好几个备选。”看到因为滴滴迟到、订单金额错误的用户吐槽后,晓萌暗暗比较了几个网约车平台价格。

滴滴也搜集整理了5个来自用户和司机的问题和意见。以优惠券为例,“用户账户中的优惠券可正常使用。如果因故障原因优惠券未生

效,用户原价支付后,故障恢复后系统将自动抵扣优惠券并原路退款(优惠券同等金额),请耐心等待;因系统故障导致费用支付异常、多扣费等问题,请大家不用担心,耐心等待,会在事故处理结束后统一结算补偿”。

针对故障期间骑行未能开锁的用户,滴滴承诺“已扣除费用会原路退回”。对于司机师傅的担忧,滴滴表示,“周一晚间开始,因系统原因导致已领取/购买的相关奖励发放延迟,平台会正常计算,陆续补款,口碑值出行分也会正常计算,陆续恢复展示,请耐心等待。个别司机师傅反馈接到乘客后无法开始行程和计费,请司机师傅们正常接送乘客,安全送达目的地,平台后续会根据行程计算和补发车费”。

大厂之殇

本月遭遇宕机事件的还有淘宝、闲鱼、钉钉、阿里云等多个阿里系App。

据报道称,一个阿里云客户服务支持相关的钉钉官方群,相关管理员发布公告称,2023年11月12日17:44起,阿里云产品控制台访问及API(应用程序编程接口)调用出现使用异常,阿里云工程师正在紧急介入排查。阿里方面解释,当日19:20左右,经工程师紧急处理,阿里旗下淘宝、钉钉、阿里云盘等App已全面恢复。

这只是用户可感知的互联网故障,业内人士对互联网应用崩溃事件已见怪不怪,“App经常有崩的,只不过这次时间长了点”。还有用户不容易感知的故障,阿里云香港Region可用区C服务中断事件是个典型。

聚焦 Focus

涨完又“降” 特斯拉冲刺年销180万辆

本次涨价的同时,特斯拉还公布了两项购车优惠政策,其中限时现车保险补贴为用户在今年年底前购买Model 3/Y后轮驱动版现车并完成交付,可享8000元限时保险补贴;限时低息金融政策为今年年底前购买S3XY全系车型并提车,3年期、5年期优惠利率贷款方案费率低至2.75%,最高可省约1.15万元。特斯拉一涨一降,引发网友热议,有网友表示:“涨价同时怎么还跟着变相优惠?这是什么操作?”

今年以来,特斯拉曾频繁打出降价牌,Model 3和Model Y售价一度降至低点。其中,Model 3起售价曾低至22.99万元。降价带来的拉动效应也逐渐显现,数据显示,今年前10个月,特斯拉上海超级工厂累计交付量达77.1万辆,超过去年全年。不过,销量稳增的同时,特斯拉的挣钱能力却亮起“警报”。财报显示,今年三季度特斯拉毛利率下滑至17.9%。中国汽车流通协会专家委员会成员颜景辉表示,特斯拉毛利率下滑与其今

一边官宣涨价,一边给出补贴,特斯拉的“组合拳”给网友整蒙了。11月28日,特斯拉中国官网显示,Model Y长续航版售价上调2000元,调整后售价为30.64万元。此前,特斯拉在一个月内已四次涨价。



年以来的大规模降价不无关系,选择涨价将有助于特斯拉改善毛利率。

此外,进入四季度后,特斯拉先后焕新

Model 3和Model Y车型。新车上市后,拉动特斯拉销量同时,也使其生产线压力加大,生产成本不断上涨。特斯拉方面透露:

“在诸多产品配置上进行大幅升级,供不应求成为常态,这也是此次Model Y长续航版提高售价及此前其他车型接连涨价的重要原因。”

不过,目前全球新能源汽车市场竞争尤为激烈,为拉动销量车企通过降价提升销量。今年11月,零跑汽车官宣全系车型降价,11月1日-30日下定最高可获补贴1万元;比亚迪也宣布对旗下多款车开展限时订金抵购车款活动;长城旗下欧拉汽车针对旗下“闪电猫”车型限时优惠3万元。不仅中国市场,有报道称,今年11月英国汽车市场新能源汽车平均售价比建议零售价降低11%。

特斯拉相关负责人表示:“特斯拉坚持成本定价。”但部分车企开启降价窗口后,外界开始担心特斯拉的涨价操作是否会影响到销量。数据显示,今年前三季度,特斯拉全球交付量超132万辆,超去年销量总和。不过,特斯拉CEO埃隆·马斯克为特斯拉设定全

年180万辆的销量目标,这意味着3个月内特斯拉需交付近50万辆。此前,特斯拉上调售价时曾提前预告,在外界看来也是刺激观望的消费者出手购车,目前距离全年销量收官仅剩一个月,此时推出补贴政策无疑是最后一搏。特斯拉方面直言:“今年12月,特斯拉将从各维度发起向‘180万辆年销目标’的最后冲刺。”

“虽然特斯拉车型价格上调,但今年最后一个月是购车的最后黄金期。”一位特斯拉展厅工作人员给北京商报记者算了笔账,以Model Y后轮驱动版为例,除能领取8000元限时保险补贴、节省8400多元的低息优惠外,还能享受包括1750元在内的限时引荐政策,折算下来购车优惠能超1.8万元。同时,明年起购置税补贴退坡,届时购入部分特斯拉车型,还需缴纳约2000-4.4万元不等的税额。

北京商报记者 刘洋 刘晓梦
图片来源:官网截图