

滴滴“崩溃”后三次致歉并公布故障原因 给过度依赖网络的我们提了个醒

事件简述

滴滴崩了！从11月27日晚上出现系统故障，而且故障出得五花八门，有App网络异常的，有结不了账的，有点击不了到达的，有多扣钱的……引发广泛关注。

滴滴系统服务故障在社交平台上“轰轰烈烈”上演了一整天，29日一早，“滴滴出行”就11月27日夜间断发生的系统故障进行了说明，第三次致歉，并公布故障原因。滴滴表示，在各项服务恢复的同时，企业于28日启动了内部复盘调查。初步确定，这起事故的起因是底层系统软件发生故障，并非网传的“遭受攻击”，后续将深入开展技术风险隐患排查和升级工作，全面保障服务稳定性，尽最大努力避免类似事故再发生。

同时，滴滴小程序中也发布道歉声明，称针对故障期间受影响的订单，将于未来24小时内完成结算，乘客如有多支付的情况将退回多收部分。此外，滴滴表示，为所有用户准备了1张10元打车立减券用于致歉补偿。有多位网友反馈立减券领取失败，对此，滴滴小程序在线客服回应称：补偿券不是限制数量的，目前领取人数较多，辛苦您后续重新尝试领取。

(九派新闻)



网友评论

@程云杉：市场竞争不只是价格，更关乎安全与稳定！

@上善若水：做好服务保障才是最重要的！

@帽子哥聊财经：大家都是打车上下班吗？据说因为滴滴打不到车，好多人迟到导致全勤奖没了，是这样吗？

@M女王：都要迟到了不会用高德地图打车吗，非要用滴滴，那迟到是活该！

@灰毫(Ashlock)：对于网友把迟到怪罪到滴滴头上我是很不解的，出行方式不是只有网约车一种，网约车App也不是只有滴滴。

@上古神兽：承担社会责任离不开“风险管理”，越大越容易遭遇“黑天鹅”，不能承受黑天鹅的大平台充其量是个巨婴。

@清水河：靠企业自身强化防范吗？没有监管和责任，谁愿意承担所有风险？遇到这类情况，只能说时运不济。



@Roger@Suzhou：无论是阿里服务器“瘫痪”，还是滴滴系统“崩溃”，都清楚无误地告诉我们，不管做什么事，鸡蛋不能放在一个篮子里！要给自己留后路、留活路。同时，人类社会也不能过分依赖网络，传统技

术领域依然有很强的不可替代性。

@流水行云：叫车平台应该到了合力协作阶段，再各自弄个小程序或者App来细化市场也没必要。越往后系统安全越重要，只能大家合力抵抗黑客攻击。

滴滴出行作为目前国内网络打车、共享单车的“第一大户”，软件突然宕机，让人始料未及。显然此次由于持续时间较长，也对很多人造成了影响，甚至产生了损失。而“系统崩了”的情况，滴滴并非第一次出现，也不是唯一发生过的应用系统。

随着互联网应用深入嵌入大众生活，网络或某个软件突然“中断”所可能引发的风险，正在明显上升。这或许也正在成为人类社会的新风险，给过度依赖网络的我们提了个醒：不要拴在一棵树上。

这样的情况，平台虽未必能做到百分百避免，但有责任加强防范，保障好系统的运行稳定和运营安全，抗风险能力上仍需要做更多功课。



小编说两句

服务待客有真情 交行举动暖人心

在金融服务业中，打动客户的不仅仅是产品和利率的比拼，更在于那些不经意间触动人心的暖心服务。日前，交通银行无锡分行营业部工作人员暖心帮助客户鉴别兑换残币，用专业和热情为客户解决难题，展现了国有大行的社会责任。

11月16日，两位客户带着因家中突发火灾而严重损坏的两万元现金残损币来到无锡分行营业部寻求帮助。客户表示，他们曾尝试在附近的银行兑换这些残损币，但遭到拒绝，无奈之下他们不得不驱车数十公里来到交行无锡分行营业部，期待能获得帮助。

看到客户愁容满面，无锡交行营业部响应迅速，主管立即协调金库和相关部门，根据处理火烧币的规定进行分工部署。网点人员通力合作，仔细鉴别起每一张残损币的真伪，严格进行比对。看到客户

有些紧张，网点客户服务经理主动递去温水，与客户聊天，缓解压力。为保证所有到店客户都能及时，其他条线员工也立刻进行换班操作，牺牲休息时间一起帮忙，保证服务秩序。

在鉴别兑换期间，网点工作人员还向客户讲述了交行的各类产品，例如交行信用卡的优质活动、数字人民币的特点以及养老金账户的延税和保障等。生动的介绍引起了客户的兴趣，在工作人员的指导下，客户进行了信用卡申请、惠民贷申请出额，并开通了数字人民币、养老金账户。

最后，客户拿着兑换到的新钞满意离开，并对无锡交行营业部所有参与服务的工作人员表示了深深的感谢。无锡交行也将以此为荣，继续秉承服务至上的理念，继续为每一位客户提供优质的服务。

交通银行无锡分行 深入开展“走万企 提信心 优服务”活动

自“走万企 提信心 优服务”活动开展以来，交通银行无锡分行迅速行动，成立活动专项推进小组，主动走访对接中小微企业，盘活存量客户、深挖潜在客户，拉动普惠业务加速发展，有效服务中小微企业实体经济。客户经理把企业走访与日常拓客展业有机结合起来，对于有融资需求且符合我行授信政策的科技企业，通过“股权+债权”“创投+保险+贷款”等投贷联动和“专利+商标”知识产权质押融资等业务，利用“交银科创品

牌”“苏科贷”“普惠贷”“小微贷”等产品，为处于不同发展阶段的企业提供定制化综合金融服务。走访活动中，分行深入了解江苏某半导体科技有限公司的需要，进一步提升合作的深度与广度，基于该公司的团队实力与发展前景，分行又为公司新增敞口额度500万元，主要用

于项目的铺底流动资金，将金融服务实体经济落地到实处。下一步，交通银行无锡分行将持续发挥金融“黏合剂”和“推进器”作用，切实将所能所长与中小微企业经济发展紧密结合，金融活水精准支持，全力提升中小微企业对金融服务的获得感与满意度。



交通銀行
BANK OF COMMUNICATIONS

无锡分行
WUXI BRANCH