



# 臺北市政府資訊局 新聞稿

發布機關：臺北市政府資訊局

張貼日：2021/10/21

聯絡人：數位創新中心 李岳寅主任

聯絡資訊:02-27208889分機8545

## 台北熊好券上線日效能異常檢討報告

台北熊好券活動於9月22日開放民眾在台北通 APP 意願登記，從中午12時至18時因大量人潮湧入，導致台北通系統出現異常，北市府資訊局於當日中午立即成立緊急應變小組處理系統異常一事，後續亦針對本事件啟動根本原因(RCA)分析，提出有效之改善方案。

資訊局局長呂新科說明，在系統發現異常後資訊局立即召開應變小組，啟動資料分級分流規劃，提昇負載能量；在解決問題後，秉持北市府一貫「遇到問題、面對問題、解決問題」的態度，進行根本原因(RCA)分析，召開專家學者檢討會議，最終找出本次熊好券登記導致系統異常原因如下：

1. 集中式系統資料庫架構耗盡資源：台北通沿用台北卡3.0的集中式資料庫架構，對於短時間內大量資料交換與熊好券系統交互作用，耗盡 CPU 運算資源。加上單一服務驗證，系統交互繁複造成高負載。
2. 新應用模式及壓力測試不充分：熊好券系統結合台北通單一服務驗證，係整合高流量的新應用模式，參考數值不足，雖個別系統皆有壓力測試，但未實施整合壓力測試。
3. 硬體資源擴充不及：原規劃之硬體擴充計畫雖然已於今年9月1日完成採購決標作業，但因全球晶片缺貨，國內並無現貨，國外設備需於年底到貨。

呂新科表示，9月22日當天成立緊急應變小組，依現有架構及系統資源挪撥，進行第一階段擴容，待採購設備到貨，將進行第二階段擴增作業。後續團



隊進行系統異常的根因分析及檢討，並召開外部專家學者會議，共同檢視問題，並提出後續解決方案，歸納如下：

1. 認證分級與服務分流：釐清台北通的服務項目所需個資與個資使用的高低度建立等級，降低資料的交換必要性與次數。另外，以不同認證等級區別台北通服務項目所需資料交換次數，藉此降低資料庫的效能使用。
2. 資料庫架構重整：透過後端資料庫調整，將資料庫的讀寫功能分離，提升資料庫效能，增加台北通的反應速度。
3. 系統硬體擴容：調用市府現有資料庫資源，擴增資料庫的可用量，確保熊好券使用穩定，後續設備預計於年底到貨，將進行第二波資料庫擴充作業。
4. 落實開發及測試 SOP：納入本次經驗，整合壓力測試為系統上線前必要項目。

本次熊好券意願登記於當天修復後，正常支援登記作業，截至10月14日總登記份數約466萬份，目前台北通 APP 會員人數已成長至166萬人，感謝民眾的參與。此外，9月22日熊好券效能異常造成民眾困擾一事，資訊局將會引以為鑑，後續各項服務上線前，將會完成相關必要之檢核作業，確保民眾順利使用，並提升民眾對於本府市政服務的參與度。