微軟全球「死機」電郵辦公服務癱瘓

74個國家及地區受影響 專家質疑無後備方案

從本港時間13日凌晨，美國科技巨頭微軟突發大規模服務中斷，其線上辦公服務Microsoft 365中的郵件服務Outlook、通訊服務Teams等均出現「連線問題」，影響美國、英國、澳洲、日本、新加坡等至少74個國家和地區，香港亦被波及，不少企業的通訊受阻。截至本港時間13日晚，微軟進行緊急搶修後，受影響的服務緩慢恢復中。資訊科技專家接受大公報訪問時說，這是一次經典的網絡安全事例，建議機構多思考未來若遇到同類情況，能否提前制定有效的應對方案。

大公報記者 伍軒沛、王可嘉

本港時間13日零時15分左右，監測網站Downdetector偵測到微軟出現服務中斷，Outlook、Teams及人工智能（AI）軟件Copilot等服務均出現「連線問題」。Downdetector表示，在大約一個小時內便收到來自全球74個國家和地區的故障報告；在高峰期，故障報告數量接近14萬宗，是正常情況下的2000多倍。

這是繼2024年7月微軟Windows操作系統因網絡安全公司CrowdStrike更新影響，導致全球電腦出現大規模「藍屏死機」後，再次出現全球範圍的大規模服務中斷。

根據微軟網站數據，全球超過4.3億人使用Microsoft 365線上服務。追蹤平台估計，使用相關服務的企業數目在300萬家至400萬家之間。本次連線中斷影響廣泛，尤其是那些依賴Outlook電郵服務和Teams通訊的用戶。美國、歐洲、澳洲和日本等地的政府機構、醫療服務機構、鐵路部門、法院和銀行機構均報告服務受阻。美國國會工作人員在社交媒體透露眾議院電郵系統受影響，無法工作。美國電動車製造商Workhorse Group當天進行的第三季財報電話會議，須延後至下周一進行。與微軟合作的美國AI巨頭Anthropic和OpenAI均受到影響。OpenAI表示，其聊天機器人ChatGPT部分功能無法如預期運作，Anthropic的Claude AI用戶也通報了類似問題。

港交所電郵受影響 市場運作正常

截至本港時間13日晚，微軟進行逾10多個小時緊急搶修後，大部分受影響的服務逐步好轉，但仍未完全恢復。部分用戶的電郵服務仍會出現「時斷時續」。微軟方面稱，此次服務中斷的原因是多個服務器「意外無法使用」，導致其餘服務器承受額外壓力。微軟執行副總裁拉曼納在X平台上發文稱，沒有跡象表明此次事件是惡意行為或網絡攻擊所致，「一旦掌握更多信息，我們會繼續公布」。

在本港，香港交易所的電郵服務同樣受影響，但所有市場均正常運作，港交所目前正密切監察情況。國泰航空、大灣區航空及香港快運確認航班運作維持正常，但香港快運部分辦公室運作受影響，建議旅客預留時間提早抵達機場，以便有足夠時間辦理登機手續。

港立法會議員：不能依靠單一系統

香港立法會議員吳傑莊表示，立法會內部電郵也有使用微軟系統，同樣一度掉線，不過因為有另一系統支援，所以沒有影響通訊。他認為，經過今次事件，任何公私營機構應該做好後備方案，不能依靠單一系統，否則一旦出現問題，短時間內無法恢復正常運作，有機會導致服務暫停。香港付貨人委員會主席許彼得表示，行內不少製造業或物流業公司受到波及，主要是通訊方面，影響公司接單和確認進度，但生意上未至於停擺。

不少香港打工仔13日在社交平台表示，公司使用微軟旗下的Microsoft 365服務無法使用。有人調侃道：「不是不想做（工作），而是做不到。」

資訊科技專家、港專協理副校長林森接受大公報訪問時說，「現時電郵基本上已經成為正式的書信文件，一些合約甚至是談判，也需要電郵聯繫。」他透露，同事也受到此次微軟「死機」事件影響，事件雖然暫時未見造成重大損失，但也是一次經典的網絡安全事例。他指出，評估資訊系統風險以及制定保安措施的基礎框架時，機密性、完整性及可用性是三項核心原則，建議機構多思考未來若遇到同類情況，能否提前制定有效的應對方案。



▼微軟出現大規模服務中斷。圖為位於日本東京的微軟辦公樓。 法新社

微軟服務中斷Q&A

發生了什麼？

- 本港時間13日12時15分左右，監測網站Downdetector偵測到微軟出現服務中斷，Teams、Outlook、Copilot等服務均出現「連線問題」，OpenAI等公司的人工智能（AI）服務也受到波及。截至本港時間13日晚，受影響服務仍未完全恢復。

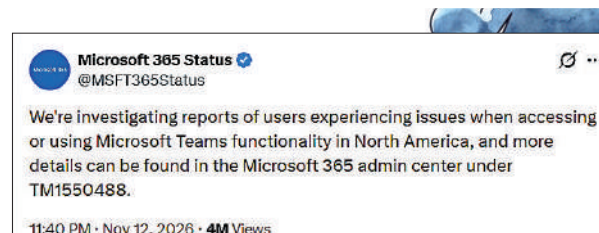
影響有多大？

- Downdetector已收到全球至少74個國家和地區的服務中斷報告，包括美國、英國、澳洲、日本、新加坡、中國香港和台灣地區等，報告數量在高峰期接近14萬宗。

中斷原因是什麼？

- 微軟方面表示，此次服務中斷的原因是多個服務器「意外無法使用」，暫無跡象表明事件與惡意行為或網絡攻擊有關。

大公報整理



▲微軟在社媒發文稱，已接到故障報告。 網絡圖片



大公報AI製圖



▲美國用戶發現Outlook無法使用。 法新社



◀微軟旗下多款辦公應用程序受影響。 網絡圖片

美科技巨頭「死機」事件簿

微軟

- 今年10月，微軟通報其雲計算服務平台Azure發生故障，影響微軟辦公工具套件和全球各地的企業。
- 2024年7月，微軟Windows系統發生大規模故障，全球約850台電腦等設備同時「藍屏」，影響醫療、媒體、餐飲、航空等多個行業。

Cloudflare

- 2025年11月18日，網絡服務供應商Cloudflare軟件系統崩潰，在全球範圍導致大規模服務中斷，社交平台X、聊天機器人ChatGPT等均無法使用。同年12月5日，Cloudflare再次發生服務中斷，但持續時間較短。

亞馬遜

- 2025年10月19日至20日，亞馬遜公司旗下雲計算服務平台（AWS）因「網域域名系統（DNS）錯誤」而發生大規模死機，數千個熱門網站和應用程序無法訪問，影響全球數百萬網絡用戶。

大公報整理

大型科企「壟斷」市場 埋網絡安全隱患

【大公報訊】綜合BBC、《華爾街日報》報道：美國科技巨頭微軟旗下多項服務突然「死機」，再度引發外界對雲計算基礎設施安全性的關注。有分析指出，當前全球數字經濟的關鍵營運能力，正高度集中在極少數大型企業手上；即便是一個不起眼的故障，也可能在數小時內引發跨國、跨產業的大規模服務中斷，釀成全球性危機。

根據研究機構Synergy Research數據，今年第一季度，亞馬遜雲計算服務平台（AWS）、微軟Azuere與谷歌Cloud三家合計佔全球雲計算市場約63%。歐盟監管機構在今年早些時候發布的報告中指出，由於數十家機構共用同一雲計算服務供應商，單一第三方的故障便可能同時在這些機構觸發「重大信息通信技術（ICT）相關事件」。2025年歐盟金融業共報告3383宗ICT事件，其中近三成源於第三方供應商、基礎設施營運商或其他供應鏈環節的故障。

目前許多人工智能（AI）服務、網站、線上支付系統、辦公軟件都建在Azuere和AWS等平台上，旨在節省算力成本，但這也帶來了風險。去年以來，Azuere和AWS均曾突然「死機」，擾亂全球服務。澳洲蒙納士大學信息技術學院助理教授古達爾齊表示，企業和機構需要一套經過檢驗的預案，確保在常用服務掉線時，關鍵工作和溝通仍能繼續。

日本政務系統陷混亂 發不出電郵改打電話

【大公報訊】綜合《衛報》、NHK報道：微軟服務長時間中斷，嚴重影響多國政府部門、教育機構和企業運作。日本數字大臣古川俊治13日稱，由於無法正常收發電子郵件，日本政府目前只能通過打電話等方式盡量維持工作。一些日本企業甚至用回傳真機。英國國民醫療服務體系（NHS）人員無法正常查閱病患資料，多地警察局的線上報案服務也受到影響。

古川13日說，微軟故障波及日本20多個政府部門共用的政務系統「政府解決方案服務」（GSS），導致無法正常收發電郵，各部門目前正通過打電話、發短訊等其他方式工作。日本官房副長官尾崎正直證實了這一情況，並表示日本政府將繼續關注微軟方面的應對措施。早稻田大學、九州大學等日本學術機構亦受到影響。一名日本打工仔接受NHK採訪時稱，公司內部通知，由於無法發送電郵，先用傳真機發送訂單。

英國GMB工會公共服務主管哈里森警告說，負責接聽緊急求助電話的NHS人員目前無法按正常程序查閱病患資料，造成個案積壓，可能引發混亂。NHS表示，各地醫療機構已採取替代措施，包括使用紙本記錄，以維持服務運作。英國多地警察局在社交媒體上發文稱，線上報案服務受到影響，並呼籲公眾改打電話。



◀日本外務省13日表示，電郵服務已中斷。 網絡圖片



▶意大利警方11日在一所收到炸彈威脅的學校內排查。 路透社

歐洲多國學校連日接炸彈威脅

【大公報訊】綜合BBC、路透社報道：意大利3778所學校12日收到新的炸彈威脅郵件，涉及威尼托大區、利古里亞大區、拉齊奧大區和西西里島等多地，其中77所學校已組織人員疏散。當局未有發現爆炸物。近日，歐洲多國學校、媒體機構和民航客機成為炸彈威脅目標，警方正在調查這些事件之間是否存在聯繫。

意大利總理府12日發布通報稱，據初步統計，當天全國共有3778所學校收到炸彈威脅郵件。郵件署名均為「米哈伊爾·安德羅波夫」，與11日的威脅郵件相同。11日，意大利約6300所學校收到威脅郵件，英國、愛爾蘭等國亦有上千所學校收到此類郵件。目前無證據顯示「米哈伊爾·安德羅波夫」與任何真實人物或組織有關。

意大利內政部長皮安特多西表示，目前判斷這些事件是否由同一夥人策劃還為時過早。意大利政府表示，將進一步完善相關應對機制，在保障師生安全的同時，防止虛假威脅干擾正常教學及公共服務秩序。

法國三個學區12日各有一所學校發出炸彈警報，導致人員疏散。法國國民教育部稱，相關排查均已完成，但沒有公布更多細節。當天，加來火車站也因炸彈警報出現交通受阻情況，部分列車服務延誤。法國總統馬克龍表示，將在數日內召開國防與國家安全委員會會議，討論相關問題。

責任編輯：王可嘉 美術編輯：莫家威