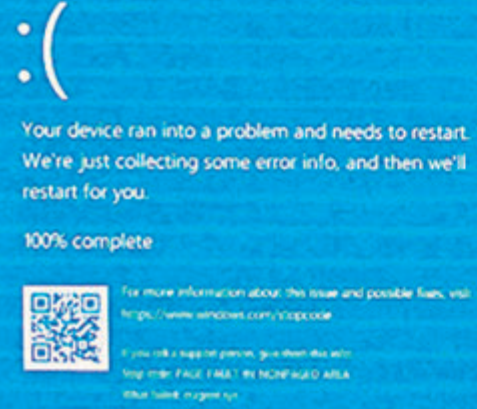


故障打亂登機 乘客大排長龍

港機場須改用人手辦理登機 政府系統未受影響



Microsoft 微軟 Windows 作業系統於香港時間昨日下午出現故障，全球各地應用該系統的企業陸續報告電腦出現死機情況，影響航空公司、銀行、電視台及超市等運作。香港國際機場至昨晚有5間航空公司的乘客登記系統受影響，須改用人手辦理，約十多班航班延遲，部分改為今日(20日)起飛，機場需啟動緊急應變機制，加派人手實施人流管理措施。香港特區政府高度關注事件，已指派政務司副司長卓永興負責監察有關情況，而至昨晚截稿前未有收到部門有關其系統的事故報告。政府資訊科技總監辦公室已聯繫微軟公司，敦促其盡快向公眾發布解決方案，並為受影響用戶提供支援。

Microsoft 微軟 Windows 作業系統於香港時間昨日下午出現故障，全球各地應用該系統的企業陸續報告電腦出現死機情況，影響航空公司、銀行、電視台及超市等運作。香港國際機場至昨晚有5間航空公司的乘客登記系統受影響，須改用人手辦理，約十多班航班延遲，部分改為今日(20日)起飛，機場需啟動緊急應變機制，加派人手實施人流管理措施。香港特區政府高度關注事件，已指派政務司副司長卓永興負責監察有關情況，而至昨晚截稿前未有收到部門有關其系統的事故報告。政府資訊科技總監辦公室已聯繫微軟公司，敦促其盡快向公眾發布解決方案，並為受影響用戶提供支援。

在 Windows 作業系統發生故障後，多家航空公司即停飛前往世界各地的航班，更多的航班受到延誤，香港機場與多家航空公司亦受到不同程度的波及。

香港快運航空於昨日下午3時許公布，受微軟的全球服務中斷影響，快運服務供應商、全球電子商務系統 Navitaire 出現故障，全球多間航空公司包括香港快運的網站、手機應用程式及微信小程序中部分功能受影響(包括 Gotta Go Super Sale 預訂)，機場櫃位登機系統亦受到影響，要改為為旅客人手辦理登機手續。

香港快運昨晚8時許再發公告，即時豁免8個受影響航班乘客的改期手續費用及票價差額，乘客可選擇全額退款未出發之行程，決定改期乘客須於本月26日或之前完成更改機票，並於原定出發期的四星期內完成旅程。

國泰航空於香港機場自助登機手續一度未能使用。國泰航空昨晚7時許亦公布，在香港國際機場的自助辦理登機手續設施已經恢復運作，惟至昨晚，國泰網站上的航班預訂及兌換機票服務仍然受影響，顧客如需預訂任何航班或更改行程，建議旅客使用國泰航空手機應用程式訂票及管理行程。

有旅客指3小時未完成手續

由於香港機場乘客登記系統須改用人手登記，大批旅客於機場排隊。香港文匯報記者到現場直擊，機場多處櫃位出現人龍，至下午約5時半後，人龍已延長至港鐵機場快線出口。

其中，香港快運需實施人流管制措施，設置鐵欄分隔準備辦理登機手續的旅客，有旅客形容情況混亂，憂慮未能上機。有市民表示，原定一家三口昨日乘搭香港快

運下午4時45分起飛，前往泰國清邁的航班，約下午2時抵達機場準備辦理登機手續，豈料至下午5時仍未成功辦理，「航空公司無通知，我都是看新聞才知全球死機。」

香港機場管理局表示，受微軟系統故障事件影響，包括香港快運航空在內的5間航空公司的旅客登記服務系統受到影響，需要人手辦理登記服務，導致登記服務時間較長，約十多班航班延遲。機管局已於客運大樓實施人流管理措施，協助個別受影響航空公司的旅客有序地輪候辦理登記手續。機管局及機場保安亦已加派人手於現場協助受影響旅客，機場運作系統及航班升降一直維持正常。

DONKI 分店收銀服務同受影響

連鎖店 DON DON DONKI 香港分店亦出現系統故障，收銀服務時間延誤，部分分店只接受現金及八達通付款。

香港特區政府晚上發稿表示高度關注事件，已指派政務司副司長卓永興負責監察有關情況，他已要求各政府部門密切監察其負責範疇的動態，隨時準備作出應變，有任何情況要即時匯報。政府系統當時運作正常，未有收到部門有關其系統(包括轄下的關鍵基礎設施)的事故報告。就個別航空公司因事故而受到影響，香港國際機場已即時啟動緊急應變機制，以期將事件對旅客的影響減至最低。

香港金融管理局在回應傳媒查詢時表示，全港所有零售銀行的關鍵系統，包括存款和轉賬服務維持正常運作，金管局會與銀行保持溝通，繼續監察事態發展。香港交易所表示，旗下所有系統，包括交易及結算系統如常運作。

◆ DONKI 收銀系統受影響，部分分店只收現金及八達通，加劇「打蛇餅」情況。
香港文匯報記者 萬霜攝



Meta 旗下平台近年頻死機 隨時1個月失聯一次

隨着科技進步，電腦及手機應用程式已成為人們日常生活不可或缺的必需品，尤其是社交網絡科技公司 Meta 旗下的 Facebook、Instagram 和 WhatsApp，更是人們日常使用的社交平台及通訊程式，但任何系統總有故障，而有關程式過去4年也多次死機，影響全球用戶。

Fb 3月死完 4月到WhatsApp

WhatsApp 及 Instagram 今年4月一度死機，其中 WhatsApp 用戶報告無法使用，網站數據顯示高峰期美國有2.4萬宗故障報告，英國與巴西亦分別有逾8萬宗報告。有數千名用戶報告指與 WhatsApp 同屬 Meta 旗下的 Instagram 和 Messenger 亦無法使用。

Facebook 及 Instagram 於今年香港時間3月5日晚發生故障，未能登入使用，有 Facebook 用戶的賬戶被強制登出，Instagram 亦無

法更新內容。網站斷線追蹤平台 Downtdetector 數據顯示高峰期全球超過50萬 Facebook 用戶和9萬多個 Instagram 用戶報告故障。

WhatsApp 在去年香港時間7月20日清晨亦全球性死機，DowntDetector 顯示英國超過17.7萬人報告出現問題，美國和印度分別有逾3.7萬和近1.5萬名用戶報告問題，比利時、芬蘭、以色列、肯尼亞和斯里蘭卡等多國用戶亦表示受影響，用戶無法發送或接收消息。Meta 將事件定義為「重大中斷」，但很快表示問題已修復。

WhatsApp 於2022年香港時間10月25日亦發生死機問題，不少網民無法傳送訊息，有用戶指網頁版斷線登出，無法再登入。Meta 歷來最嚴重事故則在2021年10月5日發生，當日 Facebook、Instagram、WhatsApp 和 Messenger 服務中斷大約6個小時。

◆香港文匯報記者 劉明

話你知



機場一度須改為人手辦理登機，櫃位附近的人龍看不到盡頭。
香港文匯報記者 鄭福強 攝



乘客在查詢航班變動情況。
香港文匯報記者 鄭福強 攝



大批乘客在大堂等候。
香港文匯報記者 鄭福強 攝

CrowdStrike 防毒更新「撞車」宜卸載待新版再裝

有香港的電腦保安專家指出，今次微軟發生故障，是因為軟件公司 CrowdStrike 提供防惡意軟件更新時，有機會未完全測試所有跟微軟作業系統 Windows 的相容程度，結果導致全球出現大規模故障。由於該第三方軟件主要是用於大型行業解決方案，尤其全球的航空公司，因此今次造成大量航空公司受影響。要解決有關問題，最快方法是卸載該軟件，待有更新版本後才重新安裝。

專家：專屬軟件出事 行業大件事

香港智慧城市聯盟資訊科技管理委員會主席龐博文昨日對香港文匯報表示，CrowdStrike 並非一般人或中小企所使用的軟件，只在大型行業解決方案裏面才會用，尤其這間西班牙軟件公司專門提供軟件給全球航空等行業，「不幸地那些航空公司使用的軟件公司解決方案竟然是 Microsoft 搭 CrowdStrike，這樣就出事了，所以今次事件中航空業最受影響。其實事件也反映一個問題，就是這些專屬軟件比較封閉，若果一旦出現這類事件，所產生的社會衝擊就會很大。」

他認為，微軟的 Windows 作業系統本身也有 Windows Defender，已經有防毒軟件的功能，但企業使用防毒軟件與個人電腦有所不同，「企業需要有報表和統計，而一般

人不需要，因為多數家中只有一部電腦，企業則通常都有一百幾十部、一萬幾千部，需要統計報表和輔助的後端軟件，而這些商業用的或企業用的防毒軟件，最強的地方並不是軟件防病毒數量，而是後面的管理平台。」

龐博文認為，要解決今次故障的方法其實很簡單，「就是將不兼容的部分移走，或者將它卸載，這個最直接，卸載後不安裝了，等系統穩定、有第二個版本後再安裝。」他強調，在安裝新版本前要測試清楚與 Windows 的相容程度，目前可靠微軟內部的 Windows Defender 防毒，「頂住先，最多慘些，沒有報表看，要自己人手數，但沒有辦法。」

病毒分析及事故應變研究員賴灼東接受電視訪問時亦指，要解決故障可以進入恢復模式，刪除更新檔內容並重新開機，但企業難逐部電腦人手處理，「最大件事是(電腦焚暴)藍畫面，藍畫面即電腦不能運作，任何人都不能，包括遠端或遠端方式都不能登入。」

以離線更新取代自動更新較穩陣

他建議企業日後應將電腦設定為「離線更新」，取代自動更新，並選定小部分電腦先行更新，觀察兩至三天後才分批更新所有電腦軟件，以免再有同樣的情況出現。

◆香港文匯報記者 劉明

港議員：立法護關鍵基礎設施需提速

香港文匯報訊(記者 劉明)今次微軟故障事件導致多地航空以至金融機構出現大混亂，有香港特區立法會議員認為事件反映特區政府提出關鍵基礎設施的網絡安全立法刻不容緩，以建立安全屏障，確保公私營機構等和市民生活不受影響。

立法會議員吳傑莊指出，不同的系統也有機會發生故障和出現漏洞，故無論在技術上或安全上也需要有不同的方案，而特區政府早前提出的《保障關鍵基礎設施(電腦系統)條例草案》，要所有在港營運的公司發生這類事故時，須在短期內政府匯報並提出解決方案，他因此在不同場合也表示支持立法，以確保公營機構、私人企業以至市民的工作和生活不受影響。

宜考慮擴適用範圍至政府部門

立法會議員簡慧敏表示，今次事件反映關鍵基礎設施的網絡安全立法刻不容緩，因電腦系統故障會帶來連鎖影響，政府部門亦難獨善其身，以今次事件為例，若影響航班升降系統，機電工程署和民航處等亦必須介入處理。要保障香港的關鍵基礎設施平穩運行，立法工作不僅要從速推進，更要認真研究擴大適用範圍至政府部門，不能容有漏網之魚。

她強調，特區政府須積極落實施政報告的項目目標，及早完善關鍵基礎設施的安全防護，盡快完善立法框架、制訂緊急應變機制及提交立法會審議，使關鍵基礎設施保護有規可依、有章可循，因在網絡時代，電腦、網絡系統等的安全防護不容有失，須慎重對待，又呼籲公眾繼續在7月1日或之前踴躍向特區政府保安局提交意見書，共築關鍵基礎設施的安全屏障。

根據特區政府保安局、政府資訊科技總監辦公室及警務處上月向立法會提交的文件，特區政府提出保障關鍵基礎設施電腦系統的立法框架，建議包括能源、資訊科技、銀行和金融服務、陸上交通、航空交通、海運、醫療保健，以及通訊和廣播等各項基礎設施的營運者，需要承擔他們轄下電腦系統的法定安全責任，包括為核心電腦系統制定實施安全計劃，每年最少要進行一次保安風險評估，最少每兩年一次進行獨立電腦系統保安審計，嚴重事故必須於兩小時內報告。倘關鍵基礎設施營運者不履行法定責任，可被處最高罰款港幣50萬元至500萬元不等，經法庭審訊而定，個別罪行也會就持續違法行為處以額外的每日罰款。

特區政府計劃於今年年底前將有關的條例草案提交立法會，目標在立法會通過條例草案後一年內成立專責辦公室，其後半年內條例正式生效。