

11月11日，淘宝商城启动了年度最大规模5折促销活动，日销售额狂飙至9.36亿，是目前中国百货单店日最高销量的7.8倍。拉动当日支付宝交易创下1261万笔成功交易的新纪录，平均每分钟1万笔。

这场网购的狂欢盛宴中，不但无数消费者沉浸其中，号称要买到银行卡倾家荡产，甚至有商家打出口号，呼吁买垮淘宝服务器。

然而，淘宝挺住了，网银却不堪重负倒下。

多家银行网银系统集体堵塞

据了解，11月11日上午10点左右，随着淘宝秒杀、5折促销进入高潮，庞大的交易量传递到网络银行端，使其处于高负荷状态，网银页面登录出现反应缓慢。下午开始陆续有用户反映已无法通过网银付款，涉及招行、建行、农行等多家银行。对此，支付宝也在微博建议通过小型银行的网银进行支付，避开拥堵。晚间问题升级，银行投诉热线也陷入忙碌状态，客服回应淘宝当日促销活动带来的巨额交易量造成网银支付系统长时间拥堵。

各大银行相继启动应急预案，晚间十点左右，光大银行暂停服务一小时进行紧急扩容，11月11日24时后，促销活动结束，网银全面恢复正常。

支付宝相关负责人陈亮告诉记者，活动之前，支付宝为此做出了充分的准备，不仅增加了15%的服务器，还制定了多套应急方案。

我们虽然也想到了网银系统可能产生的问题，但没有想到会如此严重，这次的交易量确实让我们比较意外。

电子商务盛世网银面临大考

支付宝相关负责人陈亮表示，在当日网银系统出现问题之后，公司立刻与相关银行进行了沟通。

光大银行在11月11日晚间采取了应急措施，一个小时之内便让系统运行恢复了正常，银行在突发事件处理上还是有比较成熟的经验的，这值得我们去学习。以后再遇到此类情况，我们也会提前通知主要合作银行，最好是大家能够协商拟定一套应急方案，在最大程度上避免麻烦再次发生。其实我们和银行方面一直有比较好的沟通机制，支付宝每个月都会定期给各个银行发送月报，内含支付成功率等方面的汇总

统计，便于银行之间对比参照，了解自身问题予以改进。

招商银行零售银行部副总经理胡滔认为，以往银行和第三方支付企业的沟通主要是业务方面，对于运营层面涉及较少，对于这次的促销活动，招商银行在事前并不知情，当日的交易量激增一倍，让银行方面处于比较被动的角色。

这次大家在处理紧急事件中，都没有充分的经验，希望以后商家在特别活动之前，可以提前通知各关联方，降低风险，保障用户整个购物环节畅通。

胡滔将网上银行的容量建设比喻为修建高速公路，修得太宽了，成本会比较高，而修得太窄了，又在特殊情况下不够用。招商网银目前专业版的活跃用户500万左右，大众版则超过1200万，我们还会在平均用户可容量的基础上再设立一个预留空间，便于出现特殊情况时进行动态调整。

艾瑞分析师胡媛媛表示，随着中国网络购物的高速发展，购物网站的高密度推广和用户的高强度消费将成为一种常态，支付作为网上购物的最核心环节之一，若无法跟上购物网站的发展速度，势必会成为阻碍网购发展的瓶颈，因此淘宝事件给出金融领域警示，网上银行的发展还有很长的路要走，一方面要与购物网站及第三方支付企业保持更加紧密的沟通；另一方面，从技术层面，提高技术，扩大容量，增强信息处理能力，同时保证用户支付安全都是银行急需解决的问题。

银行与第三方支付的合作探索

分析人士指出，在电子商务市场飞速发展的大背景下，银行业应该与第三方支付在电子支付领域展开更多深入合作，尝试多元化的创新。

目前，消费者网上支付，主要通过第三方支付平台与银行网银系统对接完成。在这种方式下，如果第三方支付账户金额不足，要从银行账户划扣金额时，消费者需要转跳至银行网银系统登录、确认，才能完成付款。

陈亮透露，电子商务的井喷式发展，对创新型产品的要求也更多了，比如在这次的活动中，更多的用户选择了卡通作为支付方式，卡通用户无需转跳登录银行网银，可以直接完成银行账户与支付宝的对接结算，这大大减低了网银的系统负荷，保证了网上支付渠道的顺畅。业内人士认为，这样的方式将成为网上银行的一个重要补充。

招商银行零售银行部副总经理胡滔也对银行与第三方支付企业的合作提出了自己的看法：电子商务的整个产业链条上，有多种不同类型的企业，但是因为整体的盈利模式都不是很清晰，每一个参与者基本都处于微利或者无盈利状态，我们不追求暴

利，但也需要通力合作去探索一种商业模式，让用户为增值服务付费，这单靠一方的力量是没有办法实现的，银行和第三方支付企业应通力合作。