



故障报告				
故障概况	故障发生时间	2019/09/17 14:38:00	故障记录时间	2019/09/17 18:43:00
	故障概要	清真云主库用户文件丢失、文件存储混乱、用户可用空间变为小于 6TB 的值		
影响范围	严重程度	高	紧急程度	紧急
	范围说明 (风险问题)	清真云 Web、老 APP（新 APP 未上线，无影响）		
故障原因描述	故障反馈来源	NOC 响应	反馈人	胡梦瑶
	<p>一、 故障现象</p> <ol style="list-style-type: none">Web 端有用户反馈空间减少为 24GB、48GB 不等值；实测部分用户文件丢失，文件巡检系统报警，文件哈希值校验错误；文件识别服务、视频转码中心、鉴黄服务等大量报错，文件相关服务熔断；CDN 侧反馈有大量错误码；			

二、故障原因分析

故障梳理:

2019/09/17 14:38:00 收到异常反馈

2019/09/17 14:38:00 服务告警

2019/09/17 14:38:30 运维响应

2019/09/17 14:38:30 运维林安登录到线上服务器排查故障, 开发协同排查, 初步怀疑文件微服务异常

2019/09/17 14:51:00 随机抽查北京兆维存储中心文件数据哈希值, 部分与 Meta 服务器中不符

2019/09/17 14:52:00 怀疑文件服务出现重大问题, 立即中断北京主库与武汉、苏州备库连接

2019/09/17 14:53:00 校核武汉备库数据, 数据正常

2019/09/17 15:05:00 所有服务迁移到武汉银联机房, 北京库停止使用, 切武汉银联备库为主库

2019/09/17 17:43:48 校核线上数据, 成功

2019/09/17 17:55:00 接入其它服务

三、修复方式

1. 切断北京存储中心连接，切换备库
2. 服务恢复后，重启服务校核数据
3. 迁移到其它节点

问题总结

1. 故障根本原因： 因配置与分支合并错误，错误将开发配置由 CI 系统发至线上
2. 为了节省哈希计算时间，开发配置与线上不一致
3. 哈希计算错误后，写入库中全部为无效数据，因无法核验数据是否有效，自上一次上线以来所有数据均为不可信数据，应当废弃
4. 废弃数据为 1844 TB

五、改进措施

加强上线审查

完善监控告警指标

	在关系到用户数据层面，不应该存在线上与测试环境逻辑不同的情况			
故障恢复	故障处理	故障开始时间	故障恢复时间	故障处理人
		2019/09/17 14:38:00	2019/09/17 17:55:00	全体运维
	恢复结果	线上验证恢复正常		
备注	事故未造成用户信息丢失			