

服务异常通知（2026-06-07 登录异常事件）

本文件为公司此前一次对外通知的存档，供撰写同类通知时参考格式与口径。

通知正文

尊敬的客户：

2026 年 6 月 7 日 14:20 至 15:05

期间，您在登录星洲客户运营平台时可能遇到登录失败或跳转异常。现将有关情况说明如下。

一、发生了什么

6 月 7 日 14:20 起，平台登录认证服务出现响应异常，部分登录请求失败。

二、对您的影响

该时段内您的账号可能无法完成登录。已登录的会话不受影响，平台内数据未发生变更。

三、我们做了什么

14:26 监控告警后我方立即介入；14:52 完成认证服务节点切换；15:05 登录功能恢复正常。

四、当前状态

登录功能已于 15:05 全面恢复，复核期间未再出现异常。

五、后续安排

我们正在对认证服务的容量配置进行复核，相关改进将在 6 月 12 日前完成。届时我们会通过本邮件线程向您同步结果。

六、联系方式

如您仍遇到问题，请回复本邮件或联系您的专属服务经理。

对由此给您带来的不便，我们深表歉意。

星洲科技 客户服务部

2026 年 6 月 7 日

存档批注（内部）

本通知的可取之处：只写了本次已完成验证的结论（会话不受影响、数据未变更），没有给根本原因定性；给出了确定的恢复时刻与确定的后续时间点；没有出现其他客户信息；致歉但未认责。