

# 有关4月8日明道云北京地区用户DNS解析故障的情况说明

各位用户和伙伴：

最近查证有用户利用明道云免费版的服务实施诈骗，在4月6日，用户向反诈机构投诉了相关案件。北京反诈中心出于保护事主的目的，直接要求将北京地区运营商强制接管了 [www.mingdao.com](http://www.mingdao.com) 和 [api.mingdao.com](http://api.mingdao.com) 的域名解析（发生在4月6日11点34分），将其转向到其他IP地址，这导致了北京地区用户无法正常访问明道云网站和使用明道云App。根据明道云的运维监控，我们当时无法了解到实际原因，一直判断为运营商DNS失效。

在几个小时以后，我们意识到这可能不是常见的运营商故障，经过多方联络，我们从运营商了解到反诈中心的介入。在此之后，我们通过多个渠道提交申诉，寻求对正常服务的封禁解除。直至8日傍晚，我们才和北京反诈中心取得了联系，在提交了相关的材料后解除了解析封禁（发生于4月8日19点22分）。因此，北京地区用户长达56小时无法正常使用明道云服务。

此事发生后，我们对免费用户的功能逻辑做了修改。目前要求免费用户在进行任何通讯和沟通行为之前完成实名认证。这对免费的互联网服务来说是一个成本很高的控制方法，但在今天的互联网环境和监管要求下，也是不得已的措施。

我们对因本次事件影响的用户和伙伴深表歉意。为此，我们将对受影响的企业客户额外补偿一个月的使用期。请联络明道云顾问变更服务授权。希望我们的情况说明和改进努力能够继续得到您的信任。

上海万企明道软件有限公司

2025年4月15日