关于口罩在线预约购买的情况说明

市委督查室:

我局接到《景俊海省长在<关于长春市城区居民口罩预约购买>上的批示》后，高度重视，立刻进行调查核实。具体情况说明如下：

2月15日，按照市防控办部署，市政府从17日起向城区居民提供预约购买口罩服务。市发改委负责确定投放口罩数量，并调拨给吉林大药房药业股份有限公司；吉林大药房股份有限公司负责确定销售药店；市医保局提供微信公众号开展预约工作。时间紧、任务重，我局立即组织技术人员攻关，连续48小时昼夜开发预约功能。17日17:00成功开启预约服务，截至目前，已有18000人预约成功。

一、集中问题及原因分析

（一）预约页面登录失败率高。17日通知下发后，群众参与热情极高，当日“长春市医保局”微信公众号关注人数增长80万。从17:00至17:48分，第一批2000个预约名额全部预约完成。在此期间，并发访问峰值一度超过102.3万人次，其中部部分用户登录预定提交后，又进行频繁刷新，造成数据库反应延迟，首日出现8人重复登记的情况。

（二）口罩发放量与需求量差距较大。每日口罩预约数量由有关部门统一调配，首日共计发放口罩1万只，每人限购5只，2000人预约成功，当日需求人数102.3万人，预约成功比为1:500，群众关注度过高，预约失败后产生心理落差大。

二、应对解决措施

（一）全力解决网络拥堵技术难题。针对首日情况，我们及时进行总结并持续优化，紧急协调相关部门进行线路扩容。目前带宽已从20M提升到500M，针对使用中出现的各类情况进行程序的进一步修改和完善，及时调整程序设计流程，避免再次出现此类情况，同时将重复数据打上失效标记，释放出的份额滚入下期的份额中。

每日预约用时统计表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 日期 | 预约成功人数 | 完成用时 |
| 2月17日 | 2000 | 48分钟 |
| 2月18日 | 2000 | 25分钟 |
| 2月19日 | 2000 | 5分27秒 |
| 2月20日 | 2000 | 3分30秒 |
| 2月21日 | 2000 | 3分30秒 |
| 2月22日 | 4000 | 3分25秒 |
| 2月23日 | 4000 | 3分25秒 |

（二）每天公示预约情况，保证活动公开透明。我们坚持每天在微信公众号中进行前日预约结果公示，并对群众关注的热点问题进行答复，根据长时间统计相关网络舆情，群众对预约活动的误解，随着口罩发放总量的不断加大、预约平台登录环境向良性转变、以及身边亲友出现预约成功的实例，呈现平缓且减少趋势。



特此说明。

长春市医疗保障局

2020年2月25日