

副本 异常交易监控日报(

---历史日报请移步：[异常交易监控日报（往期日报）](#)

摘要：
临近春节，订单量的持续下降，异常订单率持续飙升，主要集中在

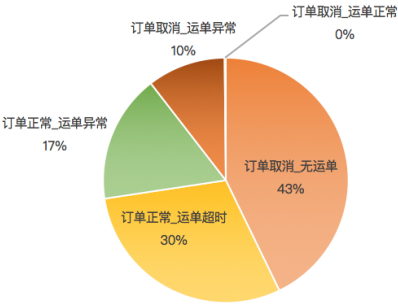
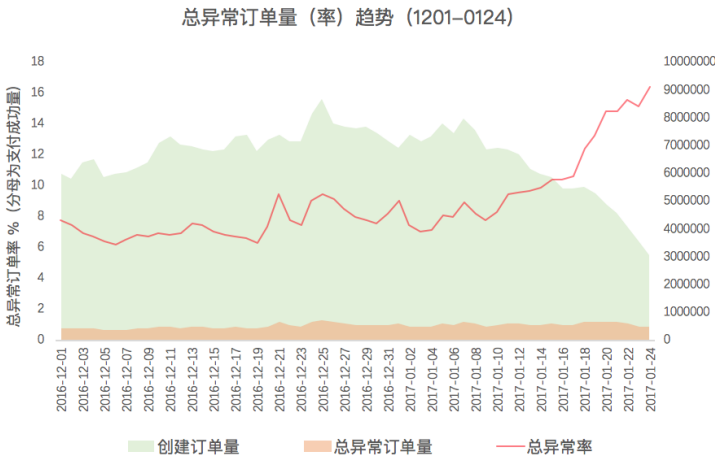
- 1. 商户长时间不接单系统取消，商户拒单，商户接单后取消
- 2. 配送超时（压力平衡效果开始显现，配送超时单占比减少较多）
- 3. 自配送商户的物流质量无法保证导致订单取消

可能原因分析：
1、商户自配送部分，临近春节，在线商户数连续下滑。超时未接单被系统取消率和拒单率持续上升。
2、受压力平衡干预影响，22号开始单均配送费涨到4.3元+（22号之前长时间平均在3.9元左右），今天平台配送超时率与昨日持平（但今天骑手比昨日减少15%，订单减少14%）。

建议对策：
1、控制订单量，对于无法提供运力、可能引发严重超时等影响客户体验和投诉的地区，对商家进行宣导、增加运费或建议选择自配送或其他配送方式。
2、特殊时间节点如27、28号，除已安排好值班的中心城市/区域，建议对用户进行导流或者直接停止营业。一方面，是春节期间对骑手的关怀，二来也是“要做就要做到最好，不然就不做”的思想。（一如微信在今年春节不再有红包营销活动）

总订单量背景趋势

- 【创建订单量】今日订单量 3039418 单，比前一天下降478219单，低于30天内均值 3352927（2.5倍标准差）。30天内均值为 6392345，标准差为 1333831
- 【支付订单量】今日订单量 2829538 单，占创建订单量93.0947%，比前一天增加0.1355个百分点，高于30天内均值0.4095个百分点（0.7倍标准差）。30天内均值为 92.6853%，标准差为 0.6246%
- 【总异常订单量】今日订单量 463864 单，占支付订单量16.3936%，比前一天增加1.2538个百分点，高于30天内均值6.3648个百分点（2.3倍标准差）。30天内均值为 10.0288%，标准差为 2.7623%



各大异常类型

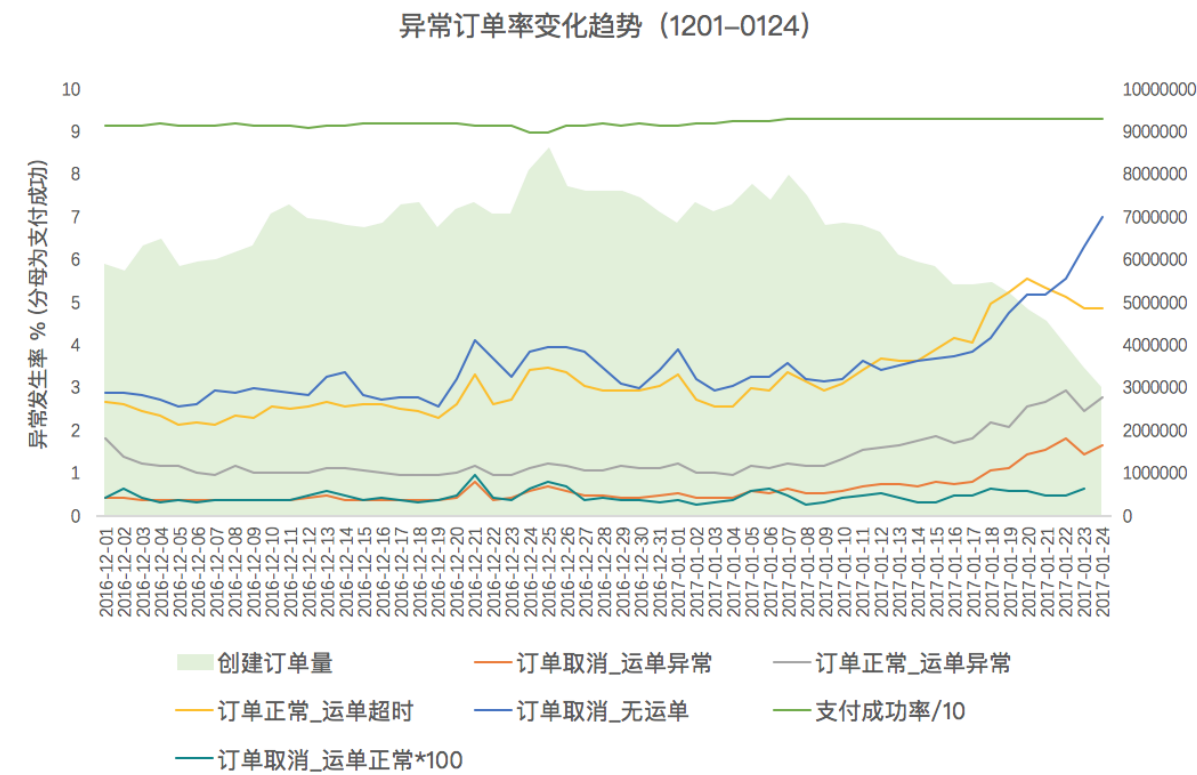
【订单正常运单超时】 【_汇总】 今日订单量 138207 单，占支付订单量4.8844%，比前一天增加0.0275个百分点，高于30天内均值1.192个百分点（1.3倍标准差）。30天内均值为 3.6925%，标准差为 0.8939%

【订单正常运单异常】 【_汇总】 今日订单量 78516 单，占支付订单量2.7749%，比前一天增加0.2816个百分点，高于30天内均值1.1693个百分点（2倍标准差）。30天内均值为 1.6055%，标准差为 0.5866%

【订单取消无运单】 【_汇总】 今日订单量 198568 单，占支付订单量7.0177%，比前一天增加0.6769个百分点，高于30天内均值3.0917个百分点（3.1倍标准差）。30天内均值为 3.926%，标准差为 0.9879%

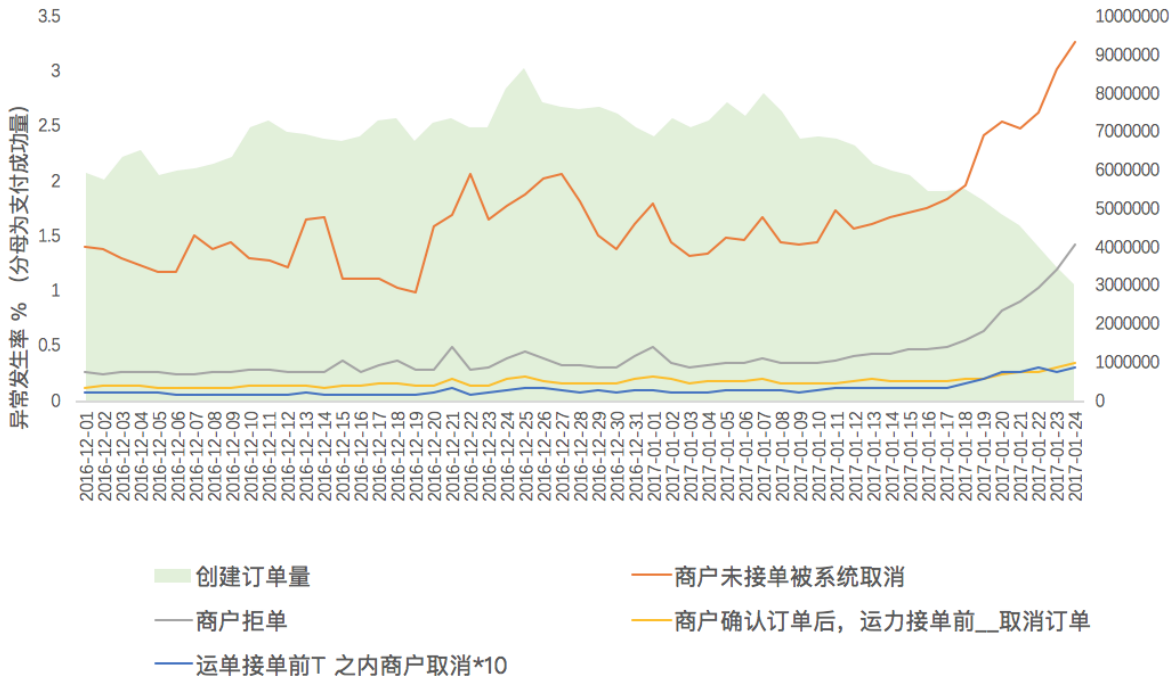
【订单取消运单异常】 【_汇总】 今日订单量 47847 单，占支付订单量1.691%，比前一天增加0.2486个百分点，高于30天内均值0.8916个百分点（2.2倍标准差）。30天内均值为 0.7994%，标准差为 0.4039%

【订单取消运单正常】 【_汇总】 今日订单量 726 单，占支付订单量0.0257%，比前一天增加0.0192个百分点，高于30天内均值0.0203个百分点（5.2倍标准差）。30天内均值为 0.0054%，标准差为 0.0039%



临近春节，创建订单量的持续下滑，今日为303w单，
订单取消_无运单 重回第一大异常类型，占支付订单量7%， 超时单4.9%，较昨天持平。

商户取消率变化趋势 (1201-0124)



今日商户超时未接单被系统取消率3.27%，比30天内平均水平**显著上升**，为**商户取消第一大原因**。
商户拒单率1.43%，比30天内平均水平**显著上升**，在**昨天基础上继续上升**。
运力接单前 T（有运单）之内商户取消率0.03%，比30天内平均水平显著上升。

----- 细分场景异常摘要（不全，详见附件） -----

【订单取消运单异常】

【商户确认订单后，运力接单前__（专送）运单被退回（非商户）取消订单】今日订单量 14289 单，占支付订单量0.505%，比前一天增加0.174个百分点，高于30天内均值0.3691个百分点（2.7倍标准差）。30天内均值为 0.1359%，标准差为 0.1363%

【商户确认订单后，运力接单前__T 之内取消】今日订单量 7944 单，占支付订单量0.2808%，比前一天增加0.032个百分点，高于30天内均值0.1382个百分点（2倍标准差）。30天内均值为 0.1426%，标准差为 0.0697%

【运力接单后，取餐前__商户取消订单】今日订单量 4441 单，占支付订单量0.157%，比前一天增加0.0036个百分点，高于30天内均值0.0666个百分点（2.2倍标准差）。30天内均值为 0.0903%，标准差为 0.0306%

【商户确认订单后，运力接单前__运单被退回商户选择取消订单（专送）】今日订单量 3245 单，占支付订单量0.1147%，比前一天增加0.0192个百分点，高于30天内均值0.0763个百分点（2.7倍标准差）。30天内均值为 0.0384%，标准差为 0.0281%

【商户确认订单后，运力接单前__自配送超时用户取消】今日订单量 1676 单，占支付订单量 0.0592%，比前一天增加0.0116个百分点，高于30天内均值0.0383个百分点（2.3倍标准差）。30天内均值为 0.0209%，标准差为 0.0166%

【订单正常运单异常】

【商户确认订单后，运力接单前__运单被退回商户（专送）】今日订单量 26820 单，占支付订单量 0.9479%，比前一天增加0.1817个百分点，高于30天内均值0.6434个百分点（2.7倍标准差）。30天内均值为 0.3044%，标准差为 0.241%

【商户确认订单后，运力接单前__营业时间外运单退回商家自配送】今日订单量 5876 单，占支付订单量0.2077%，比前一天增加0.033个百分点，高于30天内均值0.1067个百分点（3.2倍标准差）。30天内均值为 0.101%，标准差为 0.0332%

【商户确认订单后，运力接单前__运单被退回商户（快送）】今日订单量 1040 单，占支付订单量 0.0368%，比前一天增加0.0016个百分点，高于30天内均值0.0254个百分点（2倍标准差）。30天内均值为 0.0114%，标准差为 0.0126%

【订单正常运单超时】

【取餐后__其他标品超时】今日订单量 57985 单，占支付订单量2.0493%，比前一天增加0.1354个百分点，高于30天内均值0.6514个百分点（1.8倍标准差）。30天内均值为 1.3979%，标准差为 0.3709%

【取餐后__快送选推超时】今日订单量 5463 单，占支付订单量0.1931%，比前一天下降0.0615个百分点，低于30天内均值0.0483个百分点（1.7倍标准差）。30天内均值为 0.2414%，标准差为 0.0287%

【订单取消无运单】

【商户确认订单前__商户未接单被系统取消】今日订单量 92515 单，占支付订单量3.2696%，比前一天增加0.24个百分点，高于30天内均值1.4209个百分点（2.9倍标准差）。30天内均值为 1.8487%，标准差为 0.4984%

【商户确认订单前__商户拒单】今日订单量 40470 单，占支付订单量1.4303%，比前一天增加0.2312个百分点，高于30天内均值0.921个百分点（3.3倍标准差）。30天内均值为 0.5092%，标准差为 0.2789%

【商户确认订单前__商户确认前用户取消】今日订单量 33687 单，占支付订单量1.1905%，比前一天增加0.051个百分点，高于30天内均值0.3907个百分点（2.6倍标准差）。30天内均值为 0.7999%，标准差为 0.1526%

【商户确认订单后，运力接单前__用户取消】今日订单量 13566 单，占支付订单量0.4794%，比前一天增加0.0906个百分点，高于30天内均值0.193个百分点（3.9倍标准差）。30天内均值为 0.2865%，标准差为 0.0497%

【商户确认订单后，运力接单前__取消订单】今日订单量 10040 单，占支付订单量0.3548%，比前一天增加0.0505个百分点，高于30天内均值0.1572个百分点（3.5倍标准差）。30天内均值为 0.1976%，标准差为 0.0452%

---- 附件：详细数据

----历史日报请移步：[异常交易监控日报（往期日报）](#)

