

# 风险订单那些事



商户除了做好店铺运营外，  
更需要做好风险的防范措施，  
怎么去预防呢？

# 风险订单的识别要素

账户名称为几个字母无序拼写，无实际意义，  
比如：wwaaa@hotmail

账户名为字母+数字的序列形式，这些关联  
帐户的收件地址都是一样

## 欺诈买家名称识别



## 商品类型

# 风险订单的识别要素

01. 单价高，不易破损，备货周期短，容易转手的产品较危险
02. 制作周期长，利润小的婚纱礼服等产品，因需要订制，再次销售的可能性比较小，所以欺诈的比例会很小



送货地址异常



Q1

如果顾客填写的送货地址不详细，或是某些公共场所，特别是和持卡人在发卡行的登记地址不一样的需提高注意

Q2

收货地址和持卡人的账单地址不同

Q3

下单后，客户以某种理由要求更改地址的

Q4

风险地区。如某些经济动荡、战乱不断的地区。根据以往的平台交易数据，列出了一些高危国家，比如尼日利亚，马来，菲律宾，越南，印度尼西亚，非洲国家

## 风险订单的识别要素

不询盘

不还价

不关心  
产品

异常订单

---

大金额

不咨询  
物流

1. 订单突然大幅度增加。
2. 客户直接下订单购买大金额的产品，不询盘、不还价、不关心产品质量、型号、功能等，还急催要货的

# 风险订单的识别要素

IP地址

居住地

账单地址

收货地址

买家出国旅游后在其它国家地区网上消费，会出现IP地址与买家的居住地址不一样，这样有可能是盗卡，或者黑卡，这个需要谨慎  
要尤其注意买家的IP地址和收货地址或者账单地址不一致的现象

## 验证买家身份信息以及地理信息的方法

- 身份信息网站
  - Google地图
  - 卖家论坛——买家黑名单库
- 

## 适当的价格调整，保留底单

- 所有交易，请卖家均保留好发货凭证、沟通记录等
  - 及时与平台的纠纷处理人员联系，可向银行提交相关证据，尽量减少损失
- 

## 充分的询盘或站内信沟通

- 打电话确认
  - 可跟客户协商，让客户提交一些有效证件
  - 要求客户提供以往信用卡的消费记录
  - 对客户信息进行分析。如通过网络进行搜索等
  - 请跟买家保持良好的沟通，对所有查询都做出迅速而专业的回复，不要让买家觉得他们的问题未被解决
-



# 防范窍门

## 培训并提高整体员工的风险意识产品的订单

- 用户有必要认清互联网欺诈和安全漏洞的风险。关于所有网上交易欺诈及退款追索相关的风险，您所有相关工作人员应该有一个彻底的认识，他们也应熟悉您企业所面临的风险，及相应的风险防控方法
- 

## 发货前检查买家的Shipping 地址验证买家身份信息以及地理信息的方法

- 在调查高风险订单的过程中，发现有些买家Country 填的是 "Thailand"，可是在State 栏里填的又是 "Hanoi"，明显不匹配。这个问题就不仅仅是买家欺诈的风险了，还有货物无法正常妥投的风险
-

**THANK YOU**