

## 2021.10.22-SPX SG骑手按AT接单失败

故障标题	SPX SG骑手按AT接单失败	
故障等级		
故障时间	发生时间	2021-10-22 06:03
	发现时间	2021-10-22 08:39
	恢复时间	2021-10-22 10:55
	故障历时	4小时52分
故障处理人	yang.xu@shopee.com jiatao.cai@shopee.com haifeng.chen@shopee.com linhua.wang@shopee.com lianjie.chen@shopee.com	
责任主体		
故障报告来源	业务反馈	
故障类别		
故障描述	因10.21号晚上7点FleetOrder发版BUG导致AssignTask状态出现异常，影响SG骑手按AT维度接单。	
影响评估	影响SG的403个AssignTask 骑手无法接单，影响现场操作。	
处理过程	<p>10-22 08:39 Jing 在大群反馈，SG骑手无法按照AT维度进行接单。</p> <p>10-22 09:05 haifeng.chen@shopee.com 开始排查，反馈新app骑手接单不受影响。</p> <p>10-22 09:37 linhua.wang@shopee.com 建议发布最新的api服务</p> <p>10-22 09:45 Yangyu Yao 开始发布。</p> <p>10-22 10:11 jiatao.cai@shopee.com 开始介入排查。</p> <p>10-22 10:19 Yangyu Yao 发版完毕，业务仍然反馈无法接单。</p> <p>10-22 10:41 jiatao.cai@shopee.com haifeng.chen@shopee.com 定位到错误原因。</p> <p>10-22 10:55 jiatao.cai@shopee.com haifeng.chen@shopee.com 数据修复完毕，业务反馈操作正常。</p>	

Q: 为什么骑手无法接单？


A:

1. 运单团队**10.21 日19点发版, 修改了运单底层方法** ( FleetOrder服务调用方式, 将GET请求改为POST请求)。底层方法出现BUG (调用里包含待筛选条件的和Unicode的, 由于未判断unicode字符串的代码bug, 导致调用FleetOrder服务失败)。业务反馈运单detail页面无法展示后, **21**

```
- def get_convert_to_post_req(path, params, method=METHOD_GET):
-     if path and path in GET_CONVERT_TO_POST_URL_LIST and method
-         == METHOD_GET:
-         method = METHOD_POST
-         # GET请求改为POST请求后, 再转换param
-         if params and params.get('shipment_ids') and isinstance(
-             params.get('shipment_ids'), str):
-             params['shipment_ids'] = params.get('shipment_ids').split(',')
-         else:
-             params['shipment_ids'] = []
-     return method, params
```

**点进运单服务行代码回滚, 恢复。**

2. 19点~21点这段时间内, 派送的兜底定时任务 (每5min执行一次) 调用有BUG的运单底层方法, 返回了错误的结果 (根据shipment\_id\_list获取运单列表一直返回空列表), 导致定时任务将AssignTask中的已经接单数量修改成错误值 (修改成了AssignTask容量)。
3. 另一个定时任务 (每分钟执行一次) 会定时修改AssignTask状态。修改逻辑是

 if(AssignTask中的已经接单=AssignTask容量)  
AssignTask状态=已接单

4. 上述两个定时任务, 将**19点~21点创建的AssignTask状态错误的修改为了已接单。**
5. 客户端在扫单时会根据AssignTask状态判断是否调用后端扫单接口, 如果状态是**已接单状态**就不发送请求, 直接弹窗报错, 提示用户**无法接单。**

Q: 为什么这个代码BUG没有测出来？

A: 这个功能是RD自测, 自测中主要测试下单、站内收货场景, 遗漏了AT场景。

Q: 为什么没有监控, 监控这些异常AT？

A: 1. 定时任务中, FO返回的数据都是合法, AT应用层无法识别数据异常。

2. AT无法接单的报警也是符合预期, 很多骑手会重复扫描一些AT, 从而产生“AT已经接单, 无法重复接单”的报警。

3. 影响的数据只有21号19点~21点之间的403单AT, 监控中接单失败的数量没有很大幅度的波动, 无法识别是数据异常导致。

Q: 为什么没有监控, 监控调用FleetOrder失败的请求？

A: FleetOrder服务是新应用, 目前监控体系还在完善中。

Q: 为什么从业务反馈到业务恢复花费了2小时13分钟？

A: 业务反馈的时间是早上八点半, 很多同事还没有在线。同事的上线时间都在9点~10点, 高效的排查修复时间是从10点到公司开始。如果从10点开始算, 从定位到修复数据完成, 总共花费约50min。

改进方案

1. 修改FO底层调用方式，将逻辑闭合在FleetOrder服务端。FO底层方法，由FO服务判断数据的准确性和正确性，所有数据给出正确的语义。 [linhua.wang@shopee.com](mailto:linhua.wang@shopee.com)
2. FleetOrder团队，健全自测场景，自测场景需要覆盖AT。 [linhua.wang@shopee.com](mailto:linhua.wang@shopee.com)
3. 健全监控报警机制，及时发现问题，缩小影响面。 [linhua.wang@shopee.com](mailto:linhua.wang@shopee.com)
4. 优化AT场景监控报警，做好数据准确性保障，更早的发现存在的数据风险。 [yang.xu@shopee.com](mailto:yang.xu@shopee.com)
5. 优化排查、修复工具，缩短问题排查、修复时间。 [yang.xu@shopee.com](mailto:yang.xu@shopee.com)
6. 删除update\_assignment\_task\_order\_count 和update\_assignment\_task 定时任务，并修改update\_assignment\_task\_order\_count定时任务中的根据shipment\_id\_list 获取fleet\_order 逻辑，发现获取的fleet\_order 为空，直接抛出异常，中断逻辑。 [yang.xu@shopee.com](mailto:yang.xu@shopee.com)