

务，因为放了一定的权利给不同的业务方。虚拟订单业务和 B2B 业务都是自行控制订单类型的。

3.3.2 订单正逆向流程

订单状态的变更实际上是订单系统内部流转的过程，遍历了电商内部各个后台系统。与商家订单相比，自营型订单更加复杂。

1. 订单的正向流程

自营订单从生产到配送至用户手里，经历了极其复杂的流程。订单的正向流程简化版一般如图 3-44 所示。

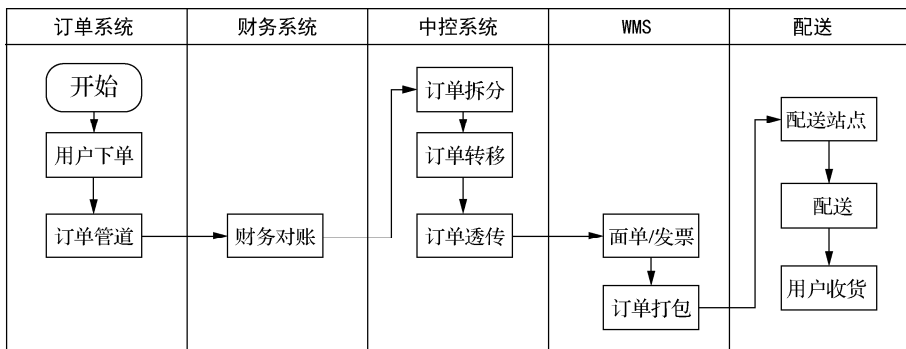


图 3-44

(1) 订单系统。用户提交订单，订单系统接单，开始检查订单的合法性。然后，订单系统存储订单信息任务，并通过订单管道服务写订单业务标识。最后，订单系统通过状态机向上、下游业务同步订单状态信息。

(2) 财务系统。在用户提交订单时，订单系统还会调用台账服务写一笔台账，即在虚拟的账本上记一笔账，并记录在财务系统数据库中。如果订单为 10 元，台账就记录这笔账是 10 元。财务系统需要确认用户是否付款，并且要进行对账，确认写的台账和用户支付的金额是否能够匹配。

(3) 中控系统。京东把这个系统叫订单履约系统（OFC）。中控系统主要负责订单拆分、订单转移和订单透传。关于订单拆分，下面会详细说明。

(4) WMS。WMS 负责面单和发票打印（随货发的发票打印），打包商品，完

成进出库任务。

(5) 配送。如果是自营仓模式，那么配送中心一般会将商品发送到各个地区的站点，再由站点的配送员送货。

货到付款的逻辑与在线支付的逻辑是完全不同的，前者是先把货送到用户手里，用户再付款，只要用户提交了订单，库房就进行订单生产；后者是只有用户付款了，库房才能生产订单，用户在收货后订单自动设置为已完成。

这是两者最大的区别，不过在售后退款时，在线支付的款项可以以原支付方式返回。货到付款的支付方式为刷卡和现金支付。对于支付方式为刷卡方式的订单，款项能够返回原卡；对于支付方式为现金支付的订单，款项只能退回到平台的虚拟资产。

2. 订单的逆向流程

任何产品都无法保证不产生售后问题。其实，用户选择你的产品可能是因为你的产品质量好、性价比高，也可能是因为对售后服务比较放心。

订单的逆向流程如图 3-45 所示。

目前，逆向流程指的是单 SKU 维度的逆向流程。因为订单中可能有多款商品，但用户只需要退部分商品，所以不能够采用整个订单维度的逆向流程。

每次在逆向流程发起后，系统都会生成服务单。每个订单可能会产生多个服务单，并且单个 SKU 其实可以发起多次逆向服务。订单与服务单对应关系如图 3-46 所示。

我们对不同的订单取消场景需要采取不同的产品策略。

1) 按订单取消类型

订单取消可以分为用户取消和系统取消，下面主要介绍系统取消。系统取消包含订单逾期取消、风控取消、客服取消等。订单取消和售后都属于逆向流程，但是产品动作是不一样的。未付款的订单取消逆向流程叫取消订单，已付款的订单取消逆向流程叫返修或退款。

(1) 订单逾期取消。在 to C 的订单中，在一般情况下如果用户 24 小时未付款，系统就会触发取消任务。在“双 11”大促时，订单取消的时间可能会缩短为半小时或 1 小时，订单逾期则取消。在 to B 的订单中，订单取消的时间比较长，而且可以延期。

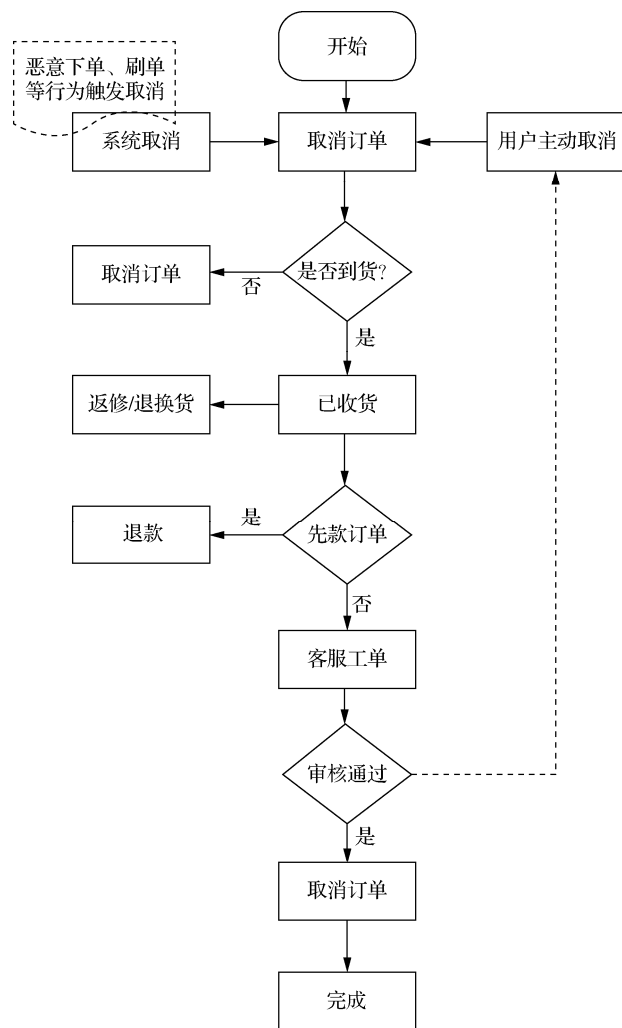


图 3-45

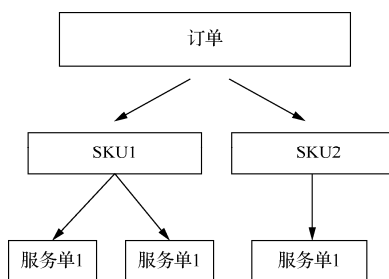


图 3-46

(2) 风控取消。风控取消是指系统如果判断用户进行了刷单、黄牛下单或者恶意下单，就会拦截该订单，并进行取消处理。系统可以通过下单频率、下单地址、下单账户判断，如果某些账户多次通过同一个地址下单，再取消订单，或者发空盒快递等，系统就会自动拦截有这些行为的订单。

任何一家公司都没有办法避免恶意下单的行为，用户的恶意下单属于违规操作，平台需要了解每个用户的下单行为情况，然后再设定黑名单和白名单。

(3) 客服取消。客服每天需要处理大量的用户订单问题，所以需要被赋予超级权限，包含可以对订单进行增、删、改、查的能力。当遇到用户要求取消订单时，客服需要按需确定是否帮忙处理订单问题。当客服进行取消订单操作后，客户可以实时看到订单的状态，并且在订单的操作日志里能够查到具体的订单取消原因和操作人员。客服取消订单的流程如图 3-47 所示。

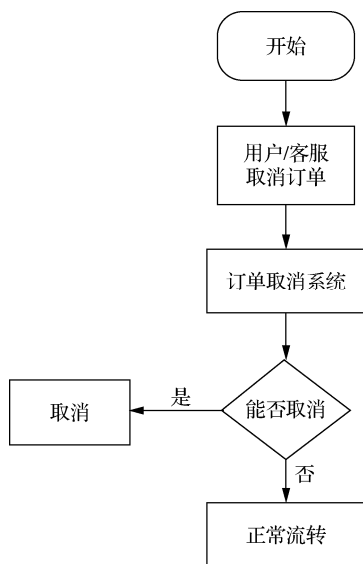


图 3-47

2) 按不同物流状态

在不同的物流状态下，订单的逆向流程需要不同的产品设计方案。

(1) 未到货。对于用户在个体商家处购买的商品，订单商品未到货，且物流没有发出，那么此时用户可以直接取消订单；如果订单商品已经发货，且物流公司配合，用户就可以取消订单，否则用户不能取消订单，只能拒收。

对于用户在平台自营购买的商品，订单逆向就需要层层审核，需要客服审核、订单系统审核、财务审核等。在订单创建后的 10 分钟内，用户有机会取消订单。

(2) 已到货。如果订单商品已经在配送流程中，那么用户只能进行返修或退换货操作。用户需要在收到商品后，将物品返回平台，在平台确认商品无误后，财务才能审核，然后由客服操作退款。这部分内容在后面会详细说明。

3) 按订单支付情况

订单分为先款订单和后款订单，先款订单由用户通过在线支付付款，后款订单一般由用户通过快递员货到付款。当先款订单取消时，售后系统会判断是否可退，如果可退，那么财务系统需要返回用户支付的款项，图 3-48 为先款订单的退款流程。在后款订单取消后，订单会直接被订单系统设置为取消状态。



图 3-48

无论是先款订单还是后款订单，如果用户使用了虚拟资产，如红包、优惠券、京豆、积分、礼品卡等，那么财务系统需要审核并返回给用户。

3.3.3 订单拆分设计

订单拆分是一把双刃剑，好处是有利于自身业务场景的拓展，坏处是极大增加了用户的理解成本。很多时候，用户在前台下单结束后，进入订单页面，映入眼帘的不是一个订单，而是多个订单，这其实增加了用户的理解成本。而且订单的金额和详情页的金额是不同的。为什么会出现这种情况？其实订单拆分不只是拆分订单，也会把优惠拆分到订单上，所以会出现金额不一致的情况。

1. 订单拆分

1) 商家订单

淘宝模式的订单拆分相对比较简单，主要按照商家和库房拆分。

(1) 按照商家拆分。按照商家拆分是指按照店铺进行拆分。购物车也是以店铺维度进行商品展示的。如果用户在下单时勾选了属于不同店铺的商品，即使在付款时展示的是一个订单，那么在付款完成后该订单也会被拆分为不同订单。