

“Seller Penalty Point”

ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า

Rev.: 5 Feb, 2020

เนื้อหา

หัวข้อในการอบรม	หน้า
1. ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า	3
2. อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ	13
3. อัตราการจัดส่งล่าช้า	19
4. การสแปมราคา	28
5. วิธีตรวจสอบคะแนนความประพฤติ	32
6. Pre Order Listing	38
7. Vacation Mode (การปิดโหมดพักร้อน)	42
8. บทสรุปของนโยบายคะแนนความประพฤติ	45
9. การขออนุทรรณ์ และของดเว้นคะแนนความประพฤติ	48

1.ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า

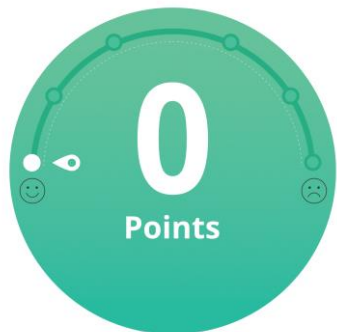
“Seller Penalty Point”

ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า

คือ ระบบฐานคะแนน ที่จะช่วยให้การดำเนินงานของร้านค้าถึงเป้าหมายที่ดีเยี่ยม โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและแสดงให้เห็นจุดที่ต้องแก้ไข เพื่อการพัฒนาและรักษามาตรฐานการจัดการร้านค้าที่ดี

ระบบนี้มีความโปร่งใสและเท่าเทียมกับผู้ขายทุกคน

- 1) ให้รางวัลกับผู้ขายที่มีผลการดำเนินงานที่ดี โดยผู้ขายจะสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทั้งหมดจาก Shopee และจำกัดการเข้าถึงสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ขายที่ต้องการเวลาเพิ่มเติมในการปรับปรุงร้านค้า
- 2) ผู้ขายที่มีผลการดำเนินงานที่ดีจะได้รับการพิจารณาเข้าร่วมเป็นร้านค้าแนะนำของ Shopee



ทุกวันจันทร์ ทางบริษัทจะทำการตรวจสอบและอัปเดตให้ผู้ขายทราบเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของอาทิตย์ที่ผ่านมา ซึ่งจะวัดผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้าปัจจุบัน

คือ ระบบฐานคะแนน ที่จะช่วยให้การดำเนินงานของร้านค้าถึงเป้าหมายที่ดีเยี่ยม โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและแสดงให้เห็นจุดที่ต้องแก้ไข เพื่อการพัฒนาและรักษามาตรฐานการจัดการร้านค้าที่ดี

โดยเกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิภาพการทำงานของผู้ขาย Shopee มาจาก **3** เกณฑ์ดังนี้



1 การจัดการออเดอร์:

การจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าซ้ำ



2 การลงขายสินค้า/การโฆษณา:

เพื่อให้ลูกค้าซื้อสินค้าด้วยความมั่นใจ เมื่อสินค้าในร้านมีความน่าเชื่อถือ และมีคำอธิบายรายการสินค้าอย่างถูกต้อง




3 การให้บริการ:

มอบบริการที่ดี สุภาพ และมีการตอบกลับแชทเพื่อช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น

คะแนนจะยังคงสะสมไว้จนกระทั่งครบไตรมาส (3เดือน)

โดยคะแนนจะถูกตัดเป็น “0” เมื่อเริ่มไตรมาสใหม่

(ทุกวันจันทร์แรกของเดือนมกราคม, เมษายน, กรกฎาคม, และ ตุลาคม)



ทุกวันจันทร์ ทางบริษัทจะทำการตรวจสอบและอัปเดต ให้ผู้ขายทราบเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของอาทิตย์ที่ผ่านมา ซึ่งจะวัดผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ของระบบคะแนนความประพฤติร้านค้าตามเกณฑ์ปัจจุบัน

คะแนนความประพฤติร้านค้า

1.ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า



เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน	ระยะเวลา	คะแนน / สัปดาห์
การจัดการออเดอร์	อัตราการจัดส่งสินค้าที่ไม่สำเร็จสูง (NFR)	7 วัน	สูงสุด 2 คะแนน
	อัตราการส่งสินค้าล่าช้ากว่ากำหนดสูง (LSR)	7 วัน	สูงสุด 2 คะแนน
การลงขายสินค้า/ การระบุข้อความโฆษณา	การลงขายสินค้าห้ามขาย / การระบุข้อความโฆษณา	7 วัน	สูงสุด 2 คะแนน
	สินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้า / สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์	7 วัน	สูงสุด 2 คะแนน
	การลงสินค้าสแปม (เช่น. ข้อความ, ราคา, ลงสินค้าซ้ำ)	7 วัน	สูงสุด 2 คะแนน
	มีอัตรา % รายการสินค้าที่เตรียมการจัดส่งนานกว่าปกติ เกินกว่า 10% ของรายการสินค้าทั้งหมด (สำหรับร้านค้าทั่วไป)	-	ถูกจำกัดจำนวนการลงขายสินค้า (สำหรับร้านค้าทั่วไป)
	มีอัตรา % รายการสินค้าที่เตรียมการจัดส่งนานเกินกว่า 20% ของรายการสินค้าทั้งหมด ในระยะเวลาย้อนหลัง 30 วันที่ผ่านมา เกินกว่า 5 วัน (สำหรับร้านค้าทางการและร้านค้าแนะนำ)	-	ถูกปลดจากการเป็นร้านค้าแนะนำและร้านค้าทางการ
การให้บริการ	การตอบกลับรีวิวด้วยคำไม่สุภาพ หรือหยาบคาย	7 วัน	2 คะแนน
	ผู้ขายขอให้ผู้ซื้อยกเลิกคำสั่งซื้อ	7 วัน	2 คะแนน

Private & Confidential

ระบบนี้ทำงานอย่างไร (1/3)

เกณฑ์การให้คะแนน การลงขายสินค้า

เกณฑ์การวัด	เป้าหมาย	คะแนน
ลงขายสินค้าผิดกฎหมาย	ไม่มี	สูงสุด 2 คะแนน
ลงขายสินค้าผิดตามนโยบายของShopee		
สินค้าไม่มีใบอนุญาต		
การโฆษณา		
การลงขายสินค้ากับสินค้าอื่น		

เกณฑ์การวัด	เป้าหมาย	คะแนน
ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	ไม่มี	สูงสุด 2 คะแนน
ละเมิดลิขสิทธิ์		

เกณฑ์การวัด	เป้าหมาย	คะแนน
ลงขายสินค้าซ้ำ	ไม่	สูงสุด 2 คะแนน
สแปมราคา		
สแปมข้อความ		
สแปมคำอธิบายรายละเอียดสินค้า		
ทำการอัปโหลดรายการสินค้าที่ถูกลบ		1 คะแนน

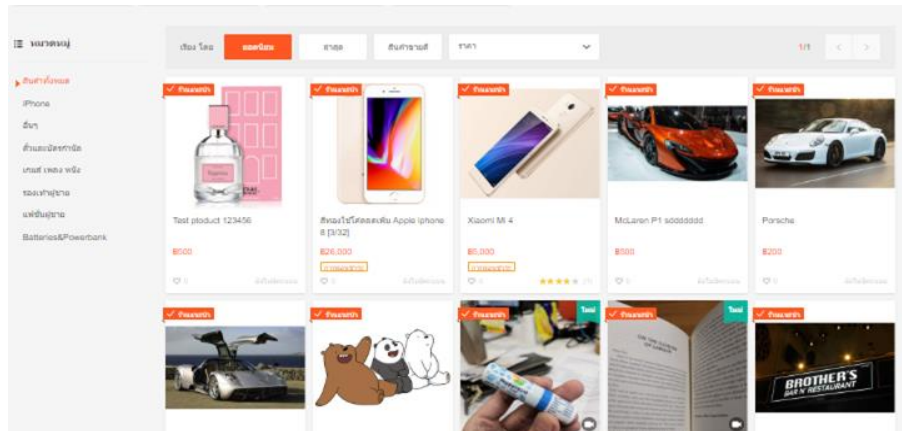
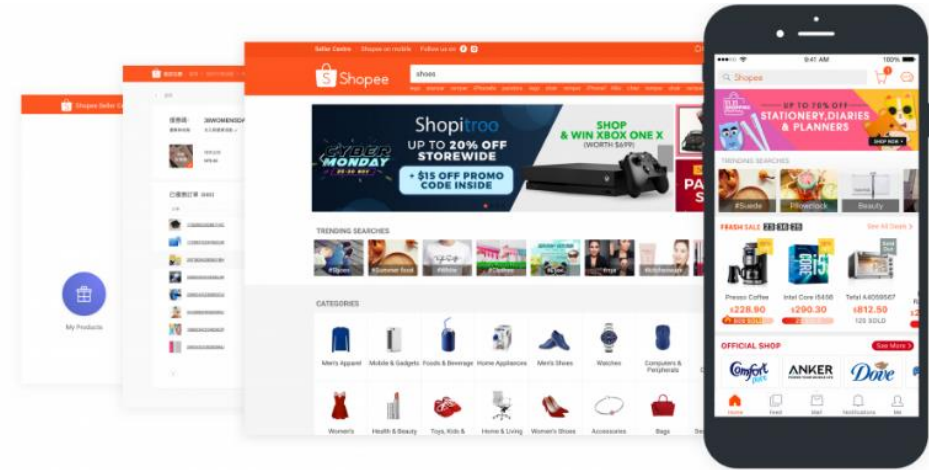


ผู้ขายที่มีรายการสินค้า "พร้อมเดออร์" เป็นจำนวนมาก อาจจะไม่ได้รับความสนใจ ผู้ซื้อจะซื้อสินค้าที่มี รายการสินค้าที่พร้อม สำหรับการจัดส่งมากกว่า

ระบบนี้ทำงานอย่างไร (2/3)

หากผู้ขายได้คะแนนความประพฤติ **ที่มาจากหมวดหมู่การลงขายสินค้า** ผู้ขายจะถูกจำกัดสิทธิการลงขายสินค้า ตามตารางต่อไปนี้

คะแนนความประพฤติ (เกิดจากการละเมิดกฎการลงสินค้า)	จำกัดรายการสินค้า
3 – 5 คะแนน	200
ตั้งแต่ 6 คะแนน	50



หมายเหตุ : สินค้าของผู้ขายส่วนที่เกินจากการจำกัดรายการสินค้า จะถูกซ่อนอยู่ ซึ่งผู้ขายสามารถเลือกแสดงผลหรือซ่อนได้ในภายหลัง

ระบบนี้ทำงานอย่างไร (3/3)

การให้บริการ

อัตราการตอบแชท

อัตราการตอบแชท หรือข้อความที่ร้านค้าได้รับผ่านช่องทางการแชท จะถูกนำมาคิดสำหรับอัตราการตอบแชท (คำนวณภายใน 12 ชั่วโมง)
***ในช่วงระยะเวลา 30 วันย้อนหลัง**

การตอบกลับคำไม่สุภาพ หรือหยาบคาย

หากผู้ขายตอบแชทกลับด้วยคำไม่สุภาพหรือคำหยาบคาย ผู้ขายจะได้รับคะแนนความประพฤติ

ผู้ขายขอให้ผู้ชื้อยกเลิกคำสั่งซื้อ

ผู้ขายท่านใดที่ขอให้ผู้ชื้อกดยกเลิกคำสั่งซื้อผ่านแชท ระบบจะทำการตรวจสอบและจะได้รับคะแนนความประพฤติ

ผู้ขายตอบกลับรีวิวสินค้าด้วยคำไม่สุภาพ

ผู้ขายท่านใดที่ขอที่ตอบกลับการรีวิวสินค้าไม่สุภาพ จะได้รับคะแนนความประพฤติ

1.ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า

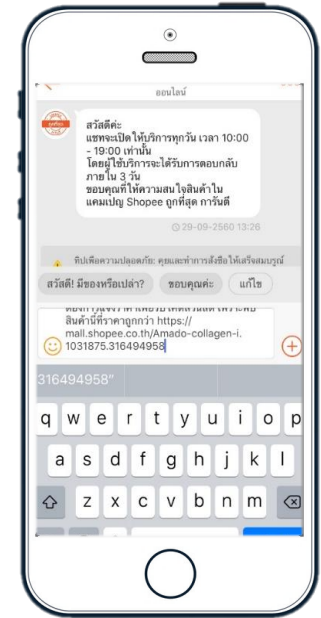


1 คะแนน

2 คะแนน

2 คะแนน

2 คะแนน




Shopee ใช้โยบายนี้อเพื่อลดการใช้คำไม่สุภาพ หรือก่อให้เกิดปัญหาระหว่างผู้ชื้อและผู้ขาย หากShopeeเจอร้านค้าจะได้รับคะแนนความประพฤติ

สิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง

ระดับคะแนนความประพฤติ	1	2	3	4	5
คะแนนความประพฤติที่ได้รับ	3	6	9	12	15

สิทธิประโยชน์ที่หายไปตามระดับความประพฤติ	1	2	3	4	5
ถูกตัดสิทธิเข้าร่วมแคมเปญ	●	●	●	●	●
ไม่ได้รับเงินสนับสนุนค่าจัดส่ง		●	●	●	●
ร้านค้าถูกจำกัดการแสดงผลรายการสินค้า			●	●	●
ร้านค้าถูกตัดสิทธิ์การเข้าถึงรายการสินค้าของร้าน			○	○	●
ถูกตัดสิทธิ์การเพิ่มและแก้ไขข้อมูลสินค้า					●
บัญชีถูกระงับ					●

สิทธิประโยชน์จะถูกระงับไปเป็นเวลาชั่วคราว (28วัน) Shopee จะคืนสิทธิประโยชน์ที่ร้านค้าถูกตัดไปหลังจาก 28 วัน เมื่อร้านค้ามีการพัฒนาที่ดีขึ้น หรือปฏิบัติตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

 คะแนนจะยังคงสะสมไว้จนกระทั่งครบไตรมาส (3เดือน) โดยคะแนนจะถูกตัดเป็น "0" เมื่อเริ่มไตรมาสใหม่ (ทุกวันจันทร์แรกของเดือนมกราคม, เมษายน, กรกฎาคม, และ ตุลาคม)

ตัวอย่างการให้คะแนนความประพฤติ

ร้านค้า A




ร้านค้า A **ได้รับคะแนนความประพฤติ 3 คะแนน** ในสัปดาห์ที่ 3
ร้านค้า**ถูกตัดสิทธิ์**จากการเข้าร่วม Marketing campaigns **เป็นเวลา 28 วัน**
ร้านค้าจะ**กลับมาได้รับสิทธิ์**ตามปกติในสัปดาห์ที่ 7

ร้านค้า B



ร้านค้า B **ได้รับคะแนนความประพฤติ 3 คะแนน** ในสัปดาห์ที่ 3
ร้านค้า**ถูกตัดสิทธิ์**จากการเข้าร่วม **Marketing campaigns** **เป็นเวลา 28 วัน**
ร้านค้า**ได้รับคะแนนความประพฤติเพิ่มเป็น 6 คะแนน** ในสัปดาห์ที่ 5
ร้านค้า**ถูกตัดสิทธิ์**จากการเข้าร่วม Marketing campaigns และ**การสนับสนุนค่าขนส่ง** รวมถึงถูกจำกัดการแสดงผลรายการสินค้าของร้านค้า**เป็นเวลา 28 วัน**
ร้านค้าจะ**กลับมาได้รับสิทธิ์**ตามปกติในสัปดาห์ที่ 9

นโยบายคะแนนความประพฤติของร้านค้าทางการ (Shopee Mall)



Update Mall Policies 2019

ระบบคะแนนความประพฤติ

ข้อจำกัดสิทธิประโยชน์เมื่อท่านได้คะแนน

ระดับที่ 1

3 คะแนน ถูกตัดสิทธิการเข้าร่วมแคมเปญ (28 วัน) และ- สินค้าของท่านถูกซ่อนจากการค้นหา 25%

ระดับที่ 2

6 คะแนน ไม่ได้รับเงินสนับสนุนคำสั่ง (28 วัน) และ- สินค้าของท่านถูกซ่อนจากการค้นหา 50%

ระดับที่ 3

9 คะแนน สินค้าของท่านถูกซ่อนจากการค้นหา 100% และ- ถูกตัดสิทธิการเพิ่มสินค้า

ระดับที่ 4

12 คะแนน สินค้าของท่านถูกซ่อนจากการค้นหา 100% และ- ถูกตัดสิทธิการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลสินค้า

ระดับที่ 5

15 คะแนน บัญชีถูกระงับ (28 วัน)

สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ Seller Education Hub



Update Mall Penalties

เกณฑ์การปลดจากการเป็นร้านค้าทางการ

New Mall off-board policies

1 มีจำนวน Pre-order เกิน 20 เปอร์เซนต์

2 ไม่เปิดใช้ช่องทางการขนส่งในรูปแบบ COD

3.1 ร้านค้ามี Chat Respond Rate ต่ำกว่า 40%

3.2 ร้านค้า ไม่เข้ามาล็อกอินใช้ 14 วันขึ้นไป

3.3 ร้านค้าไม่มีออเดอร์ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา

3.4 ร้านค้ามีสินค้าภายในร้านน้อยกว่า 10 รายการ

สำหรับข้อ 3.1-3.4 หากร้านค้าเข้าข่าย 3 ใน 4 ข้อ ร้านค้าจะถูกปลดจากการเป็นร้านค้าทางการ

 ท่านสามารถตรวจสอบคะแนนความประพฤติได้ที่

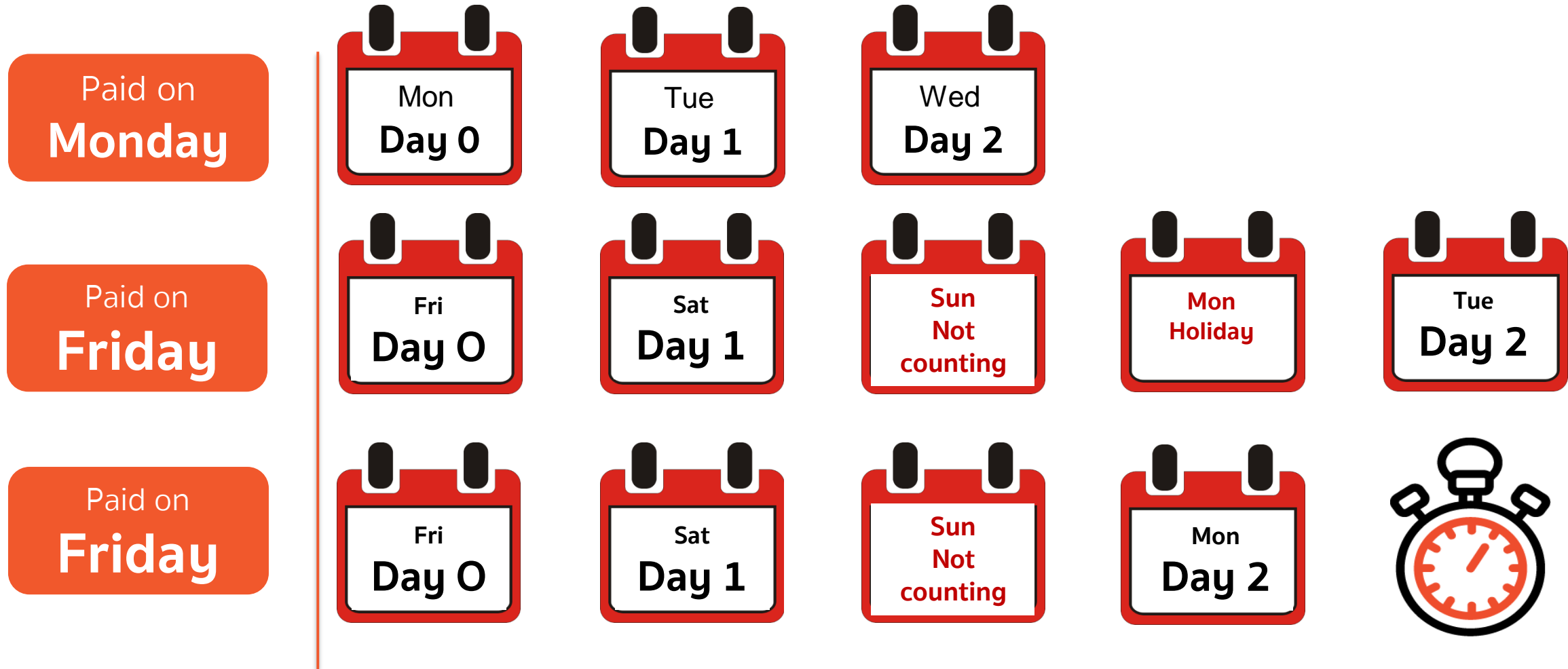
เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 12 สิงหาคม 2562 เป็นต้นไป และมีผลกับร้านค้าทางการเท่านั้น

2. อัตราการจัดส่งล่าช้า (LSR)

“Seller Penalty Point”

ตัวอย่างการนับวัน DTS : Day to Ship

จะทำการนับวันที่ต้องจัดส่งอย่างไร หากคาบเกี่ยวกับวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันอาทิตย์?



อัตราการจัดส่งล่าช้า

LSR: Late Shipment Rate คือ

“ออเดอร์ที่มีการจัดส่งล่าช้าเกินกว่าวันที่ต้องจัดส่งหรือ DTS อัตราการจัดส่งล่าช้า (LSR) มีจุดมุ่งหมายเพื่อติดตามการจัดส่งสินค้าของผู้ขายและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ซื้อ”

เกณฑ์การให้คะแนน

เป้าหมาย 10%

คำนวณจากรายการคำสั่งซื้อที่จัดส่งล่าช้า (ในช่วงระยะเวลา 7 วันที่ผ่านมา) **ทุกวันจันทร์**



เราแนะนำให้ท่าน **ทำการจัดส่งภายใน 24 ชม.** หลังจากที่ท่านได้รับคำสั่งซื้อที่ชำระเงินสำเร็จ (หากท่านสามารถทำได้) **เพราะจะลดปัญหาการจัดส่งล่าช้า และรีวิวสินค้าที่ไม่ดี**

อัตราการจัดส่งล่าช้า

New Update

“ระบบคะแนนความประพฤติ.”



2. อัตราการจัดส่งล่าช้า



จำนวน **7** วันย้อนหลัง

ตัวอย่างการคิดคะแนน

ตัวอย่าง A



มีออเดอร์จัดส่งล่าช้า 15 ออเดอร์ (มากกว่า 10%) จึงได้รับ 1 คะแนน

ตัวอย่าง B




มีออเดอร์จัดส่งล่าช้า ทั้งหมด 50 ออเดอร์ (เข้าเกณฑ์ 10% และ ออเดอร์ไม่สำเร็จ รวมทั้งหมด 50 ออเดอร์) จึงได้รับ 2 คะแนน

อัตราการจัดส่งล่าช้าคำนวณอย่างไร?



$$\text{อัตราการจัดส่งล่าช้า} = \frac{\text{จำนวนสินค้าที่จัดส่งล่าช้า}}{\text{จำนวนออเดอร์ที่จัดส่งทั้งหมด}}$$

เป้าหมาย 10%






ผู้ชาย A 

$$\text{อัตราการจัดส่งล่าช้า} = \frac{\text{จำนวนสินค้าที่จัดส่งล่าช้า}}{\text{จำนวนออเดอร์ที่จัดส่งทั้งหมด}} = \frac{9}{50} = \mathbf{18\%}$$

ผู้ชาย A มีเป้าหมายสำหรับอัตราการ**จัดส่งล่าช้าจะต้องไม่เกิน 10%**
แต่เนื่องจากผู้ชาย A จัดส่งล่าช้าเกินเป็น 18% จึงได้รับ**คะแนนความประพฤติ 1 คะแนน** เนื่องจากมีอัตราการจัดส่งล่าช้าสูง

-  จำนวนสินค้าที่จัดส่งปกติ
-  จำนวนสินค้าที่จัดส่งล่าช้า

วิธีลดอัตราการจัดส่งล่าช้า

ยกเลิก	แก้ไขสินค้า	ส่ง
 ราคา		฿12
 คลัง		10
 ตัวเลือกสินค้า	เลือกสีและขนาด	
 รูปภาพ	ระบุน้ำหนัก >	
 สภาพ	ของใหม่ >	

สินค้าหมดสต็อก

1



2

มีคนไม่เพียงพอในการบรรจุสินค้า



จ้างคนเพิ่ม หรือจัดการ
ตารางเวลาทำงานของ
พนักงานเสียใหม่ ให้เพียงพอ
ต่อการรองรับออเดอร์

เพื่อลดอัตราการ
การจัดส่งล่าช้า
ร้านค้าควร
ตรวจสอบสินค้า
ที่พร้อมขายของ
ร้านค้าตัวเองอยู่
เสมอเพื่อ
หลีกเลี่ยงคะแนน
ความประพฤติ

การคาดการณ์การเติมสินค้าไม่ถูกต้อง

3

เตรียมความพร้อมการเติมปริมาณ
สินค้าในช่วงแคมเปญหรือช่วง
เทศกาลวันหยุดพิเศษ โดยศึกษาจาก
ประวัติการขาย (Reorder Point)



4

ผู้ขายไม่อยู่ดำเนินการจัดส่ง



เปิดโหมดพักร้อน และอย่า
ลืมจัดการกับทุกออเดอร์
ที่เข้ามาก่อนการเปิด
โหมดพักร้อนให้เรียบร้อย



3. อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ

“Seller Penalty Point”

อัตราคำสั่งซื้อที่ไม่สำเร็จ

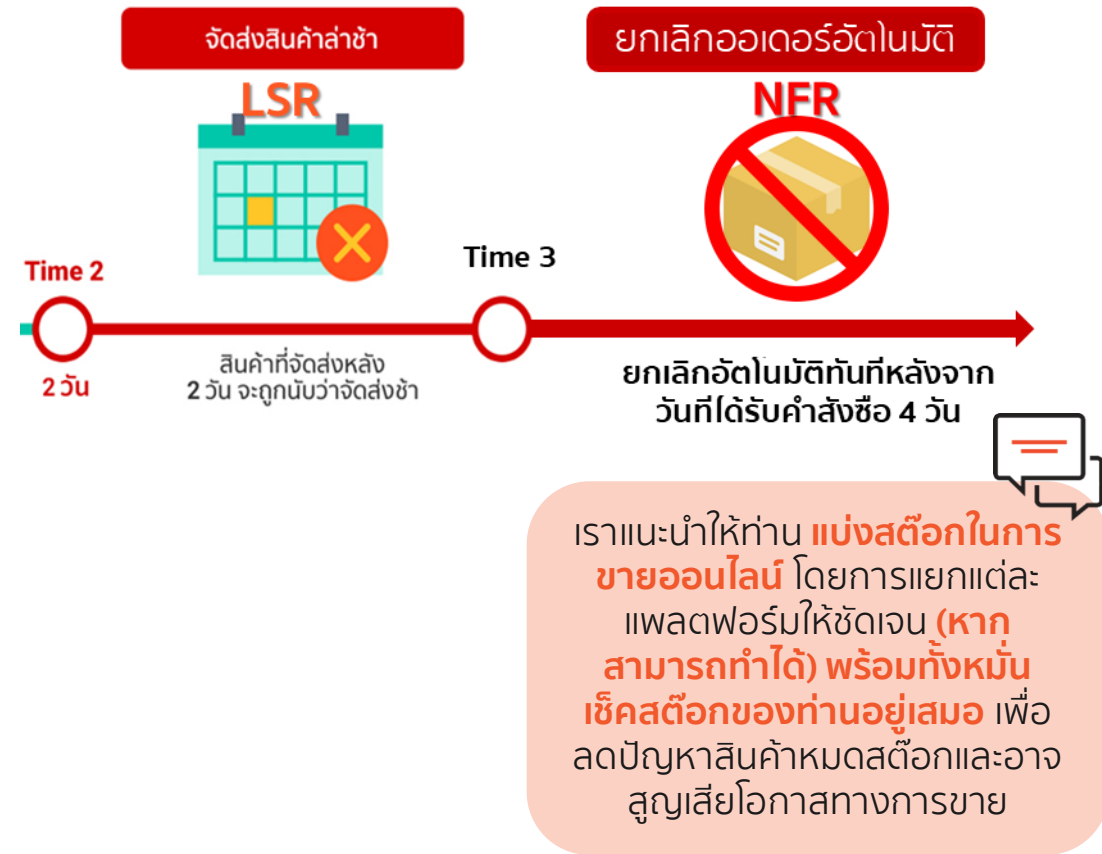
NFR: Non Fulfilment Rate คือ

“ออเดอร์ที่มีการยกเลิกคำสั่งซื้อโดยผู้ขาย และการยกเลิกอัตโนมัติกับออเดอร์ที่มีการขอคืนเงิน คืนสินค้า โดยจะเรียกรวมกันว่าอัตราคำสั่งซื้อไม่สำเร็จ (NFR) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ร้านค้าหมั่นตรวจสอบเช็คออเดอร์ที่เข้ามาและสต็อกพร้อมขายของตนเอง โดยมุ่งเน้นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ซื้อเป็นสำคัญ”

เกณฑ์การให้คะแนน

เป้าหมาย 10%

คำนวณจากรายการคำสั่งซื้อที่ไม่สำเร็จทั้งหมด (ในช่วงระยะเวลา 7 วันที่ผ่านมา) **ทุกวันจันทร์**





จำนวน 7 วันย้อนหลัง

เกณฑ์การวัดผล

คะแนน/สัปดาห์

อัตราการจัดส่งสินค้าไม่สำเร็จ(NFR) > 10%

1 คะแนน

มีจำนวนการจัดส่งสินค้าที่ไม่สำเร็จทั้งหมด
เท่ากับหรือมากกว่า 30 ออเดอร์

1 คะแนน

ตัวอย่างการคิดคะแนน

ตัวอย่าง A

ออเดอร์จัดส่งไม่สำเร็จ



มีออเดอร์จัดส่งไม่สำเร็จ 15 ออเดอร์ (มากกว่า 10%)
จึงได้รับ 1 คะแนน

ตัวอย่าง B

ออเดอร์จัดส่งไม่สำเร็จ



มีออเดอร์จัดส่งไม่สำเร็จ ทั้งหมด 30 ออเดอร์
(เข้าเกณฑ์ 10% และ ออเดอร์ไม่สำเร็จรวมทั้งหมด 30 ออเดอร์) จึงได้รับ 2 คะแนน

อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จคำนวณอย่างไร?

$$\text{อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ} = \frac{\text{จำนวนรายการส่งสินค้าไม่สำเร็จ}}{\text{จำนวนออเดอร์ที่จัดส่งทั้งหมด}}$$




เป้าหมาย 10%

ผู้ชาย A

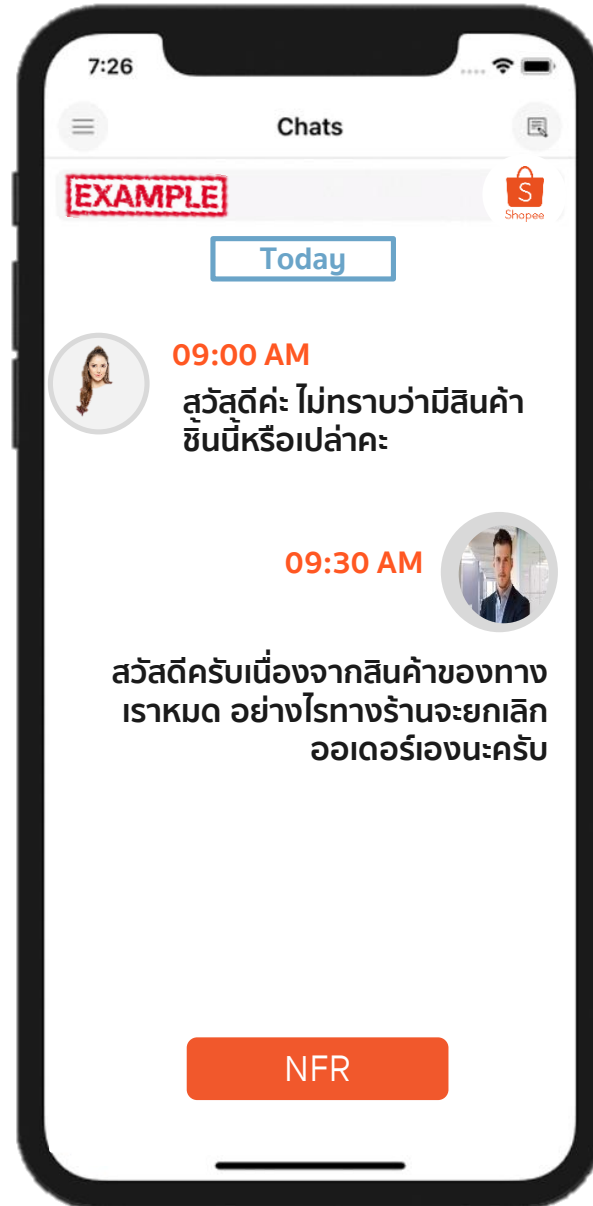
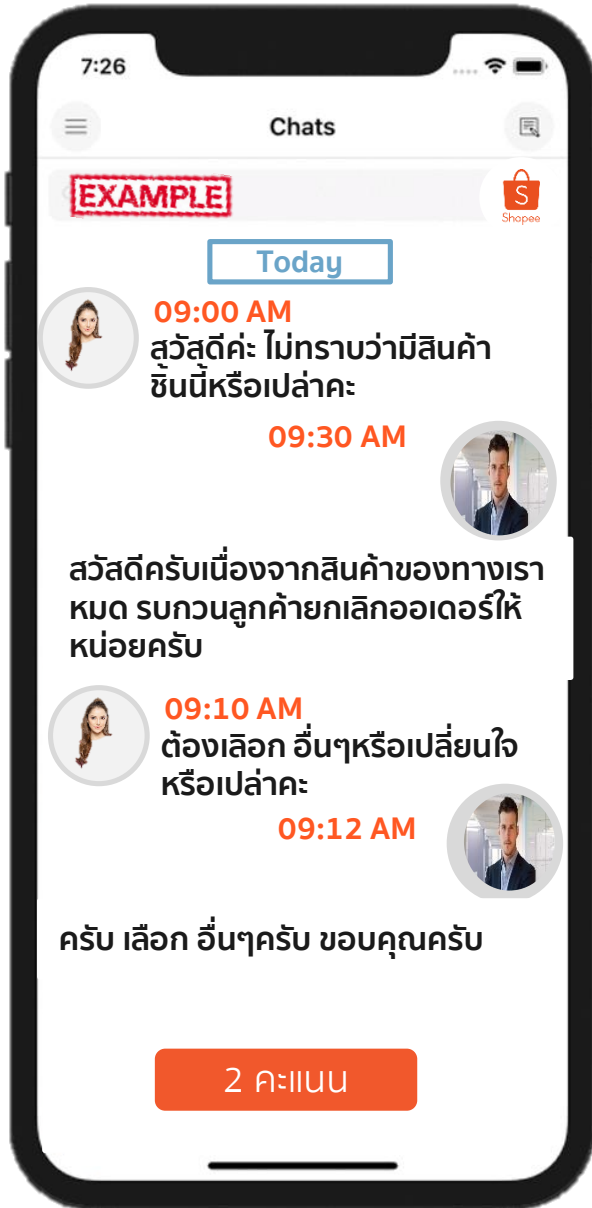



$$\text{อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ} = \frac{\text{จำนวนรายการส่งสินค้าไม่สำเร็จ}}{\text{จำนวนออเดอร์ที่จัดส่งทั้งหมด}} = \frac{9}{50} = \mathbf{18\%}$$

ผู้ชาย A มีเป้าหมายสำหรับอัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ **NFR จะต้องไม่เกิน 10%**
เนื่องจากผู้ชาย A มีอัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จเกินกว่าที่กำหนด เขาจึงได้รับ **คะแนน 1 คะแนน**

-  จำนวนสินค้าที่จัดส่งสำเร็จ
-  การคืนสินค้า
-  ระบบทำการยกเลิกออเดอร์

อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ (ตัวอย่าง บทสนทนาแชท)





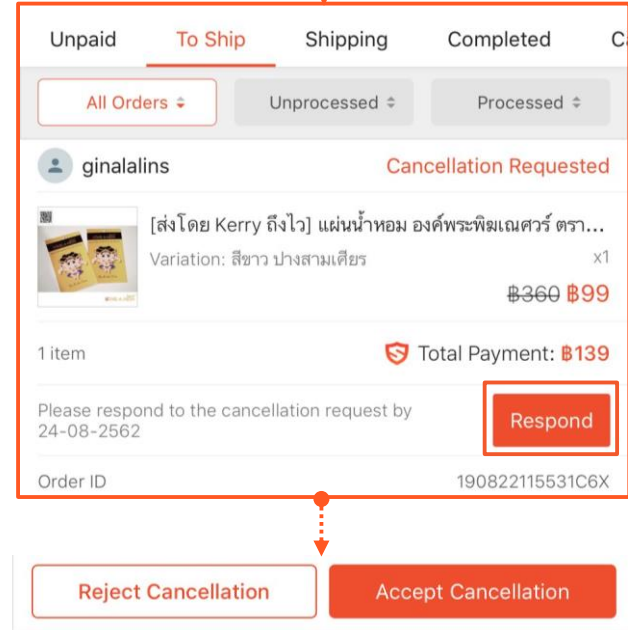
เราแนะนำให้ท่าน **กดยกเลิกออเดอร์ด้วยตัวท่านเอง** หากพบว่าเป็นความผิดของท่าน เพราะจะถูกนับเป็นเพียงออเดอร์ที่จัดส่งไม่สำเร็จ แต่ จะยังไม่ได้คะแนนความประพฤติใด หากไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนด

เหตุผล 2 ข้อของการยกเลิกรอเดอร์



หากยกเลิกภายใน 1 ชั่วโมง หลังจากกดซื้อสินค้า ระบบจะทำการยกเลิกและคืนเงินไปยังผู้ซื้อโดยอัตโนมัติ

แต่เมื่อผู้ขายทำการนัดรับสินค้า หรือ ดำเนินการจัดส่งแล้ว ไม่ว่าจะเหตุผลใดก็ตาม ระบบจะทำการแจ้งเตือนไปยังผู้ขาย เพื่อให้กด **ยอมรับ หรือ ปฏิเสธ**



การยอมรับการยกเลิกคำสั่งซื้อไม่ส่งผลใดๆต่อคะแนนความประพฤติ

สาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้อัตราการสั่งซื้อไม่สำเร็จ

การยกเลิกคำสั่งซื้อสูง



สินค้าหมดสต็อก

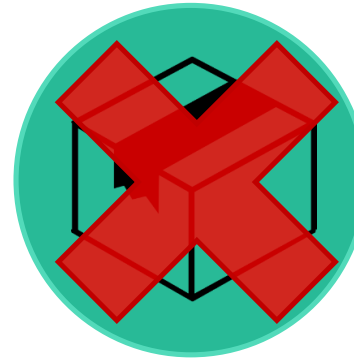


ระบบจะยกเลิกรายการคำสั่งซื้อหากผู้ขาย
ไม่มีการใช้งานบัญชี 7 วัน



ระบบจะยกเลิกรายการคำสั่งซื้ออัตโนมัติ
หากผู้ขายจัดส่งสินค้าช้ากว่าเวลาที่กำหนด

การคืนสินค้าสูง



ส่งสินค้าผิด



ลูกค้าไม่ได้รับสินค้า




สินค้าเกิดความเสียหาย

วิธีลดอัตราการคืนสินค้า ด้วยการใช้ Picklist & Packing list






“Seller Penalty Point”

Picklist & Packing list คืออะไร

Picklist คือ เอกสารที่ร้านค้าสามารถ ดาวน์โหลดเพื่อตรวจสอบว่ามีสินค้าไหนบ้าง และนำมาจับคู่กับ Packing list เมื่อปรี้นท์ออกมาแล้ว เราสามารถ ตรวจสอบได้ว่าสินค้าไหนต้องลงกล่องไหนเพื่อป้องกันความผิดพลาด ในการบรรจุ

Picklist 

ชื่อผู้ใช้: kym_th_uat_normal
เวลาที่ดาวน์โหลด: 02:08 PM 04/07/2018

#	เลขอ้างอิงสินค้า	รูปสินค้า	ชื่อสินค้า	เลขอ้างอิงตัวเลือกสินค้า	ชื่อตัวเลือก	จำนวน	Order SN
1			Normal Product 7			1	180704114576T48
2			Normal product 5			1	180704114576T48
3			Normal Product 4			1	180704114576T48
4			Normal Product 1			1	180704114576T48
5			Normal Product 8			4	180704120176T4T 180704120176T4S 180704115576T4P 180704114576T48

รายการสินค้า

หมายเลขคำสั่งซื้อ: 180704120176T4T
คำสั่งซื้อ: 180704120176T4T
จำนวน: 1
ราคาต่อหน่วย: 800
รวม: 800

รายการสินค้า

หมายเลขคำสั่งซื้อ: 180704120176T4S
คำสั่งซื้อ: 180704120176T4S
จำนวน: 1
ราคาต่อหน่วย: 800
รวม: 800

รายการสินค้า

หมายเลขคำสั่งซื้อ: 180704115576T4P
คำสั่งซื้อ: 180704115576T4P
จำนวน: 1
ราคาต่อหน่วย: 800
รวม: 800

รายการสินค้า

หมายเลขคำสั่งซื้อ: 180704114576T48
คำสั่งซื้อ: 180704114576T48
จำนวน: 1
ราคาต่อหน่วย: 800
รวม: 800

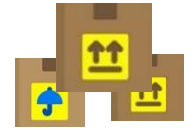
1 Normal Product 8 1 800 800

2 Normal Product 1 1 100 100

3 Normal Product 4 1 400 400

4 Normal product 5 1 500 500


5 Normal Product 7 1 700 700



Select the shipping documents to download

- Shipping Label
- Picklist
- Packing List

New Feature! Please allow pop-up window for downloading Shipping Documents.

 [Download Documents](#)
Confirm and print 0 orders



ตรวจสอบให้มั่นใจว่า คุณได้ใช้
Shopee Picklist และเลือกสินค้า
ถูกต้องตามแต่ละออเดอร์แล้ว

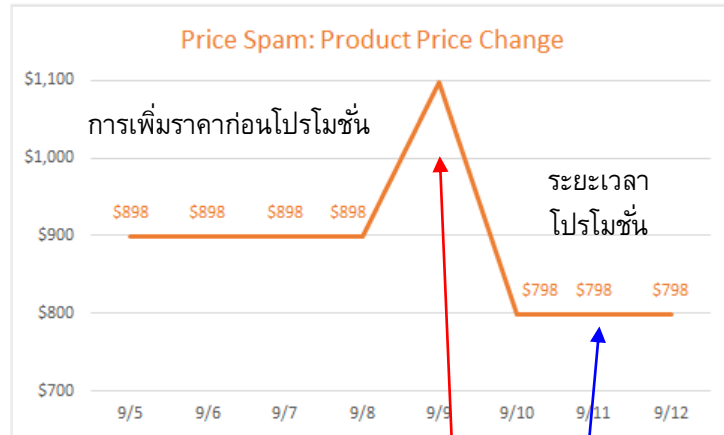
ตรวจสอบให้มั่นใจว่า คุณได้ใช้
Shopee Packing List แล้ว



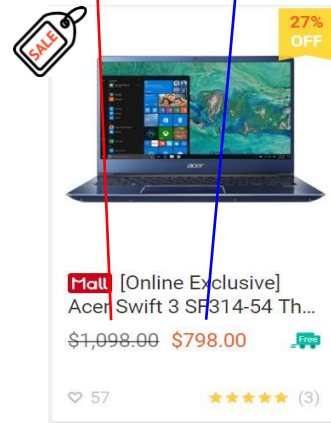
Private & Confidential

4. การสอแปมราคา

“Seller Penalty Point”



Original Price



Promotional Price

สแปมราคาคือการกระทำที่ **ผู้ขายปรับราคาสินค้าขึ้นจากราคาปกติเพื่อทำโปรโมชัน** หรือตัดป้ายส่วนลด โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ส่วนลดที่ดูมากขึ้น

การสแปมราคาดังกล่าวจะถือเป็นการผิดกฎการลงขายสินค้าบน Shopee **เพราะทำให้ลดความน่าเชื่อถือและส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อ ที่อาจจะไม่ซื้อสินค้าของท่าน**

ด้วยเหตุนี้ทาง Shopee จึงให้คะแนนความประพฤติแก่ผู้ขาย ที่มีการสแปมราคาสินค้า



*ร้านค้าที่มีการสแปมราคาจะได้รับคะแนนความประพฤติ ซึ่งอยู่ภายใต้ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า การฝ่าฝืนและทำพฤติกรรมดังกล่าวซ้ำ อาจทำให้ร้านค้าถูกระงับถาวร

ตัวอย่างการสแปมราคา (1/2)

1 Original Price : 8,999
Discount Percentage : 6%
Discounted Price : 8,490

ไม่ปรับราคาขายตั้งต้น
และทำการตัดป้ายเหลือง



ไม่จัดเป็นการสแปมราคา

2 Original Price : 9,499
Discount Percentage : 10%
Discounted Price : 8,490

ทำการปรับราคาขายตั้งต้น
เพื่อให้ส่วนลดมากขึ้น
และราคาขายน้อยกว่าเดิม



จัดเป็นการสแปมราคา

3 Original Price : 9,999
Discount Percentage : 10%
Discounted Price : 8,999

ทำการปรับราคาขายตั้งต้น
เพื่อให้ส่วนลดมากขึ้น
และราคาขายมากกว่าเดิม



จัดเป็นการสแปมราคา

ราคาที่ตัดป้ายส่วนลด จะสร้างแรงจูงใจในการซื้อสินค้าได้

<p>KEREN 80.- NEWBSMI</p> <p>*โค้ด HACOOOL ลดเพิ่ม 10%* HATARI พัดลมปรับ...</p> <p>฿4,690 ฿1,170</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 835 ชิ้น จังหวัดนครสวรรค์</p>	<p>Pest Repelling Aid เครื่องไล่หนู มด แมลง แมงมุม มี...</p> <p>฿499 ฿79</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 5536 ... จังหวัดกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ของใหม่ 🍲 กระทะไฟฟ้า ฮา นาบิชิ ขนาด10 นิ้ว ขนาดค...</p> <p>฿690 ฿393</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 878 ชิ้น จังหวัดกาฬสินธุ์</p>	<p>16 ปี เย็นสะใจ</p> <p>รับส่วนลด 100 CODE NEWOHP</p> <p>฿828 ฿749</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 2263 ... จังหวัดกรุงเทพมหานคร</p>	<p>[ใส่โค้ด AC500 ลด 50% - บาท] TOSHIBA แอร์ดีค...</p> <p>฿8,999 - ฿22,599</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 774 ชิ้น จังหวัดกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ใส่โค้ด HALARGE ลด5% SHARP ไมโครเวฟ ขนาด...</p> <p>฿2,190 ฿1,385</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 1717 ... จังหวัดกรุงเทพมหานคร</p>	<p>!! FLAH SALE !! พัดลมพกพา ถือได้ พับได้ ตั้งโต๊ะได้...</p> <p>฿300 ฿59</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 3532 ... จังหวัดกรุงเทพมหานคร</p>	<p>[พร้อมส่ง ของถึงไทยแล้ว] เครื่องทำความชื้นอัลตราโ...</p> <p>฿279 ฿185</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 1875 ... จังหวัดสมุทรปราการ</p>	<p>Samsung เครื่องซักผ้าฟาบาน 7.5 กก. รุ่น...</p> <p>฿6,990 ฿4,990</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 474 ชิ้น จังหวัดสมุทรปราการ</p>
---	---	--	--	---	--	--	---	---

Private & Confidential

ตัวอย่างการสแปมราคา (2/2)



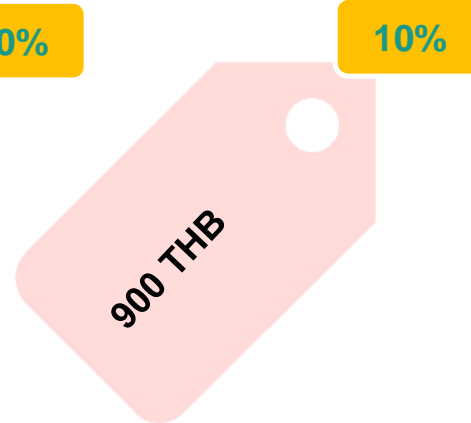
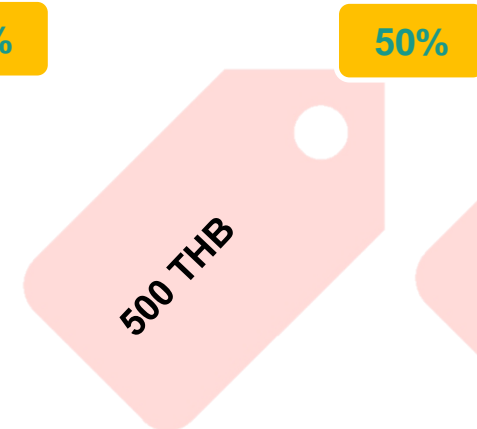
เราแนะนำให้ท่านตั้งราคาขายปกติ **ก่อนทำส่วนลด ให้คงที่** โดยควรเป็นราคาขายที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว



ราคาขายตั้งต้น ควรเป็นที่ราคาที่สามารถทำโปรโมชันได้ แข่งขันได้ และเป็นราคาอ้างอิงตามตลาดในปัจจุบัน โดยเป็นราคากลางที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง (**Official Price**)



ราคาขายตั้งต้น



ราคาที่ติดป้ายส่วนลด

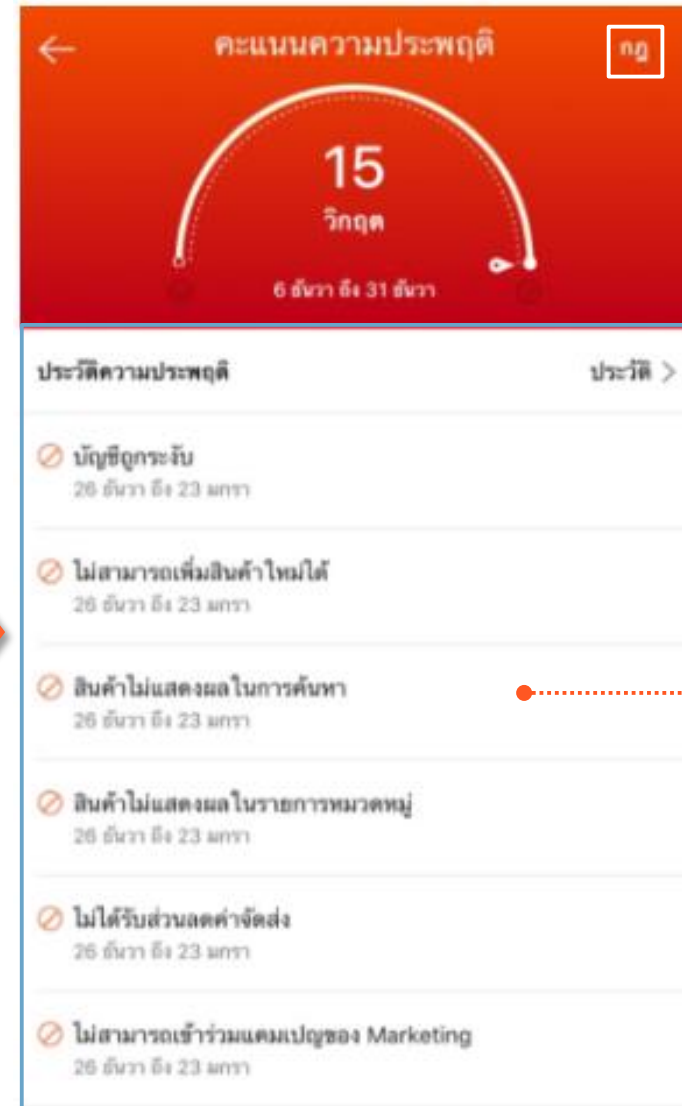
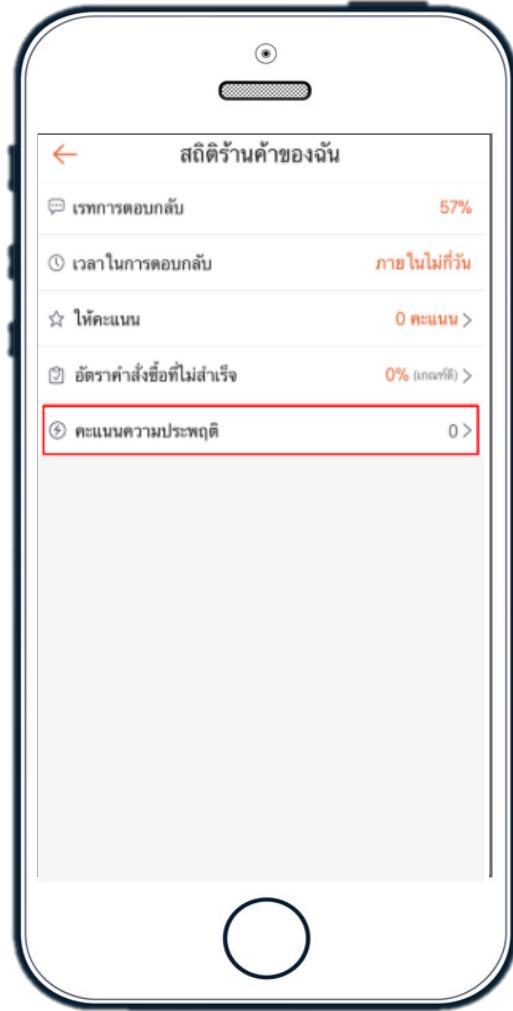
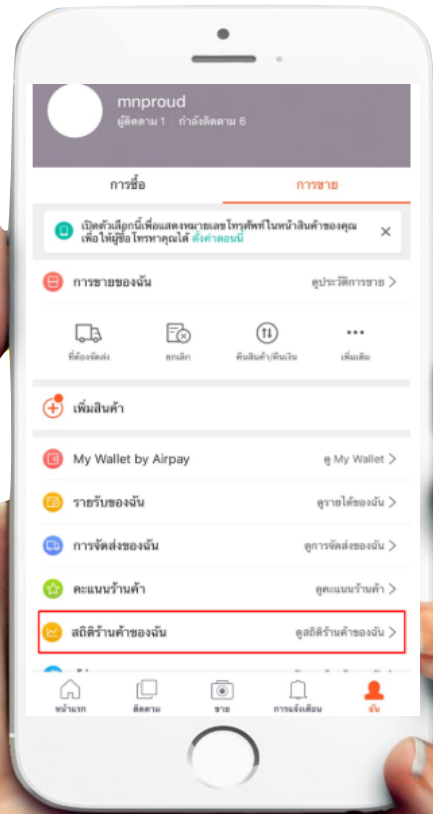
หากท่านต้องการให้ส่วนลด หรือทำโปรโมชัน ท่านสามารถติดป้ายเหลืองใน Marketing Centre ผ่าน Seller Centre **โดยสามารถปรับส่วนลดขึ้นหรือลงได้ตามต้องการ** แทนการปรับราคาขายตั้งต้น (**Original Price**)

5.วิธีตรวจสอบคะแนนความประพฤติ

“Seller Penalty Point”

วิธีตรวจสอบคะแนนความประพฤติผ่านทาง Shopee App.

ฉัน > แถบการขาย > สถิติร้านค้าของฉัน > คะแนนความประพฤติ

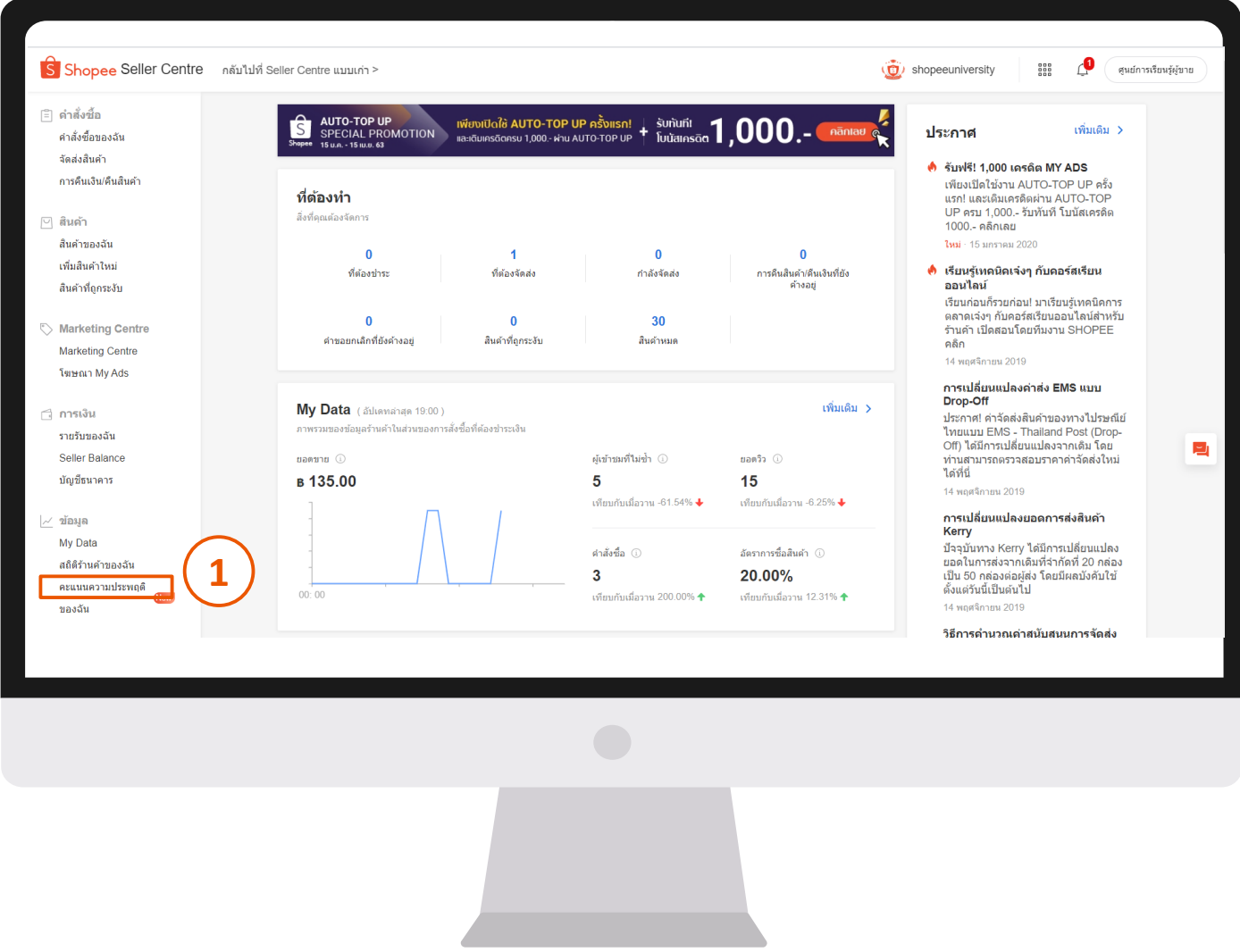


กดตรงนี้เพื่อดูรายละเอียดของระบบคะแนนความประพฤติทั้งหมด

ตัวอย่างร้านค้าที่ได้คะแนนความประพฤติและถูกระงับสิทธิ์ต่างๆตามลำดับ

วิธีตรวจคะแนนความประพฤติผ่านทาง Seller Centre 1/3

แสดงคะแนนสะสมที่ร้านค้าได้รับ
ในไตรมาสปัจจุบัน



Shopee Seller Centre

ที่需要做

0	1	0	0
ที่ต่อชำระ	ที่ต่อจัดส่ง	คำสั่งจัดส่ง	การคืนสินค้าเงินที่ยังค้างอยู่

My Data (อัปเดตล่าสุด 19:00)

ยอดขาย **฿ 135.00**

ผู้เข้าชมที่เข้าชม	ยอดวิว
5	15
เทียบกับเมื่อวาน -61.54%	เทียบกับเมื่อวาน -6.25%

คำสั่งซื้อ **3**

อัตราการซื้อสินค้า **20.00%**

เทียบกับเมื่อวาน 200.00%

เทียบกับเมื่อวาน 12.31%

ประกาศ

รับฟรี! 1,000 เครดิต MY ADS

เพียงเปิดใช้งาน AUTO-TOP UP ครั้งแรก! และเติมเครดิตผ่าน AUTO-TOP UP ครบ 1,000.- รับทันที โบนัสเครดิต 1,000.- คลิกเลย

ใหม่ - 15 มกราคม 2020

เรียนรู้เทคนิคใหม่ๆ กับคอร์สเรียนออนไลน์

เรียนก่อนที่รวมก่อน! มาเรียนรู้เทคนิคการตลาดเชิงรุก กับคอร์สเรียนออนไลน์สำหรับร้านค้า เปิดสอนโดยทีมงาน SHOPEE คลิก

14 พฤศจิกายน 2019

การเปลี่ยนแปลงคำสั่ง EMS แบบ Drop-Off

ประกาศ! คำสั่งซื้อสินค้าของทางไปรษณีย์ไทยแบบ EMS - Thailand Post (Drop-Off) ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิม โดยท่านสามารถตรวจสอบราคาสั่งส่งใหม่ได้ทันที

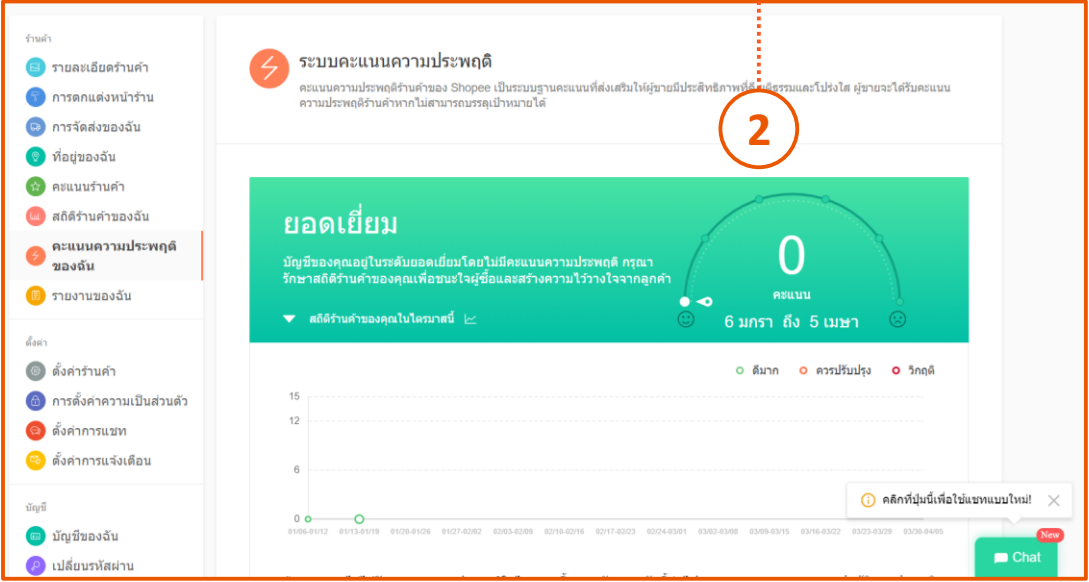
14 พฤศจิกายน 2019

การเปลี่ยนแปลงยอดการส่งสินค้า Kerry

ปัจจุบันทาง Kerry ได้มีการเปลี่ยนแปลงยอดในการส่งจากเดิมที่จำกัดที่ 20 กล่อง เป็น 50 กล่องต่อผู้ส่ง โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

14 พฤศจิกายน 2019

วิธีการคำนวณค่าสนับสนุนการจัดส่ง



ระบบคะแนนความประพฤติ

คะแนนความประพฤติร้านค้าของ Shopee เป็นระบบฐานคะแนนที่ส่งเสริมให้ร้านค้ามีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและโปร่งใส ผู้ขายจะได้รับคะแนนความประพฤติร้านค้าหากไม่มีการกระทำที่ผิดกฎหมายได้

ยอดเยี่ยม

บัญชีของคุณอยู่ในระดับยอดเยี่ยมโดยไม่มีคะแนนความประพฤติ กรุณารักษาสถิติร้านค้าของคุณเพื่อขยายใจผู้ซื้อและสร้างความไว้วางใจจากลูกค้า

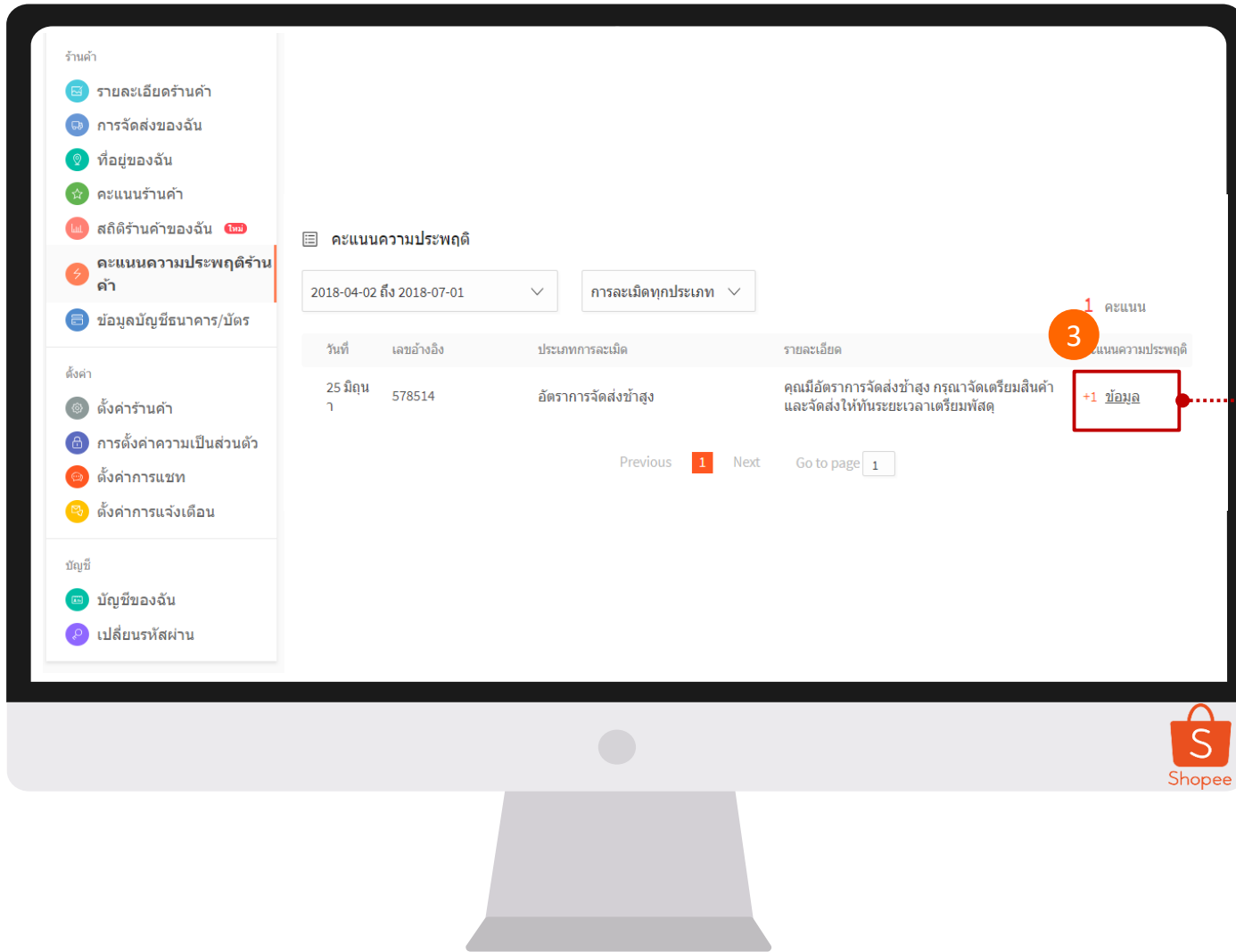
0 คะแนน

6 มกรา ถึง 5 เมษายน

คลิกที่ปุ่มนี้เพื่อใช้แชทบับใหม่!

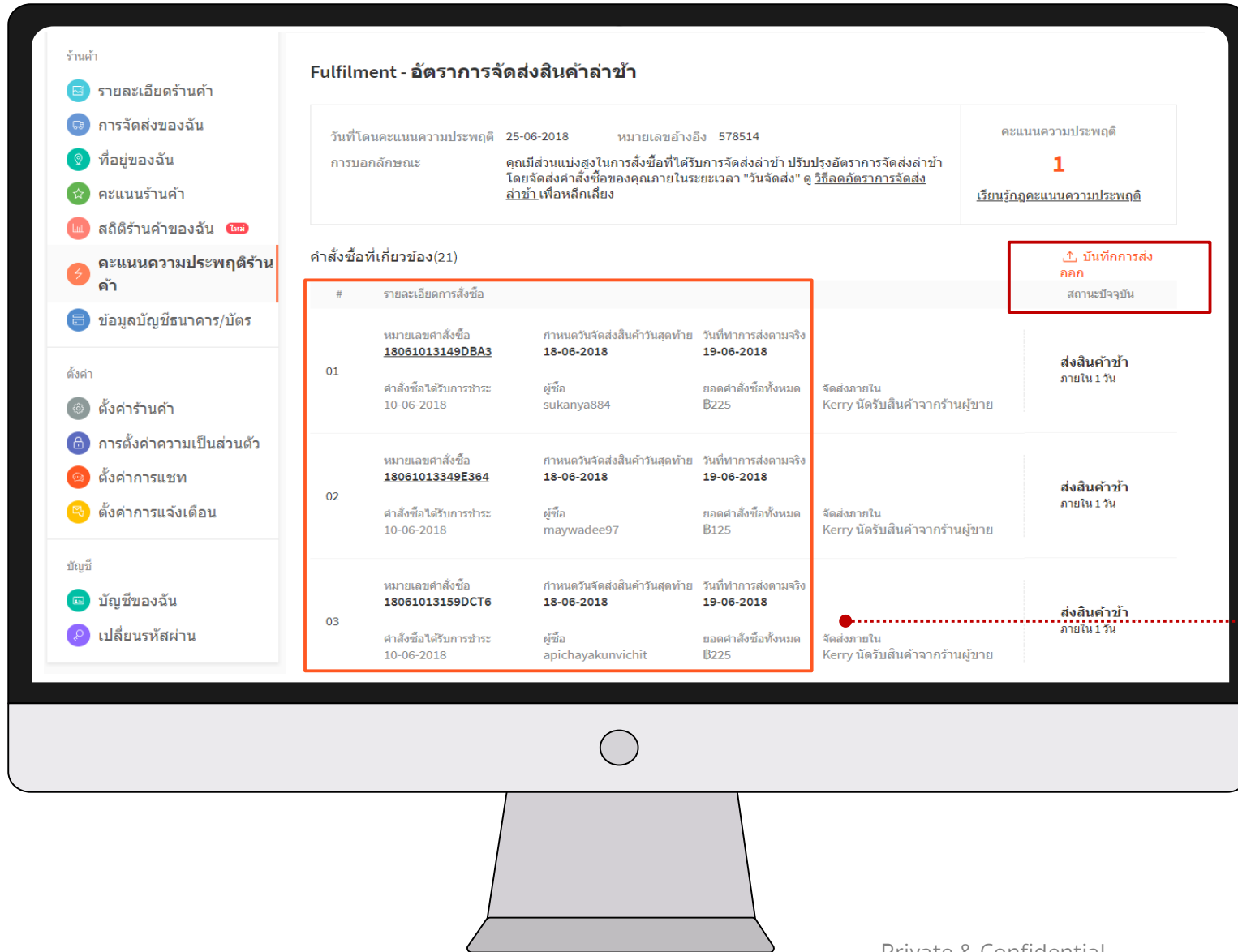
Chat

วิธีตรวจคะแนนความประพฤติผ่านทาง Seller Centre 2/3



แสดงคะแนนสะสมที่ร้านค้าได้รับ
ในไตรมาสปัจจุบัน

วิธีตรวจคะแนนความประพฤติผ่านทาง Seller Centre 3/3



Fulfilment - อัตราการจัดส่งสินค้าล่าช้า

วันที่โดนคะแนนความประพฤติ 25-06-2018 หมายเลขอ้างอิง 578514 คะแนนความประพฤติ **1** [เรียนรู้กฎคะแนนความประพฤติ](#)

การบอกลักษณะ คุณมีส่วนแบ่งสูงในการสั่งซื้อที่ได้รับการจัดส่งล่าช้า ปรับปรุงอัตราการจัดส่งล่าช้า โดยจัดส่งคำสั่งซื้อของคุณภายในระยะเวลา "วันจัดส่ง" ดู [วิธีลดอัตราการจัดส่งล่าช้า](#) เพื่อหลีกเลี่ยง

คำสั่งซื้อที่เกี่ยวข้อง(21)

#	รายละเอียดคำสั่งซื้อ	กำหนดวันจัดส่งสินค้าวันสุดท้าย	วันที่ทำการส่งตามจริง	สถานะปัจจุบัน
01	หมายเลขคำสั่งซื้อ 18061013149DBA3 คำสั่งซื้อได้รับการชำระ 10-06-2018	กำหนดวันจัดส่งสินค้าวันสุดท้าย 18-06-2018	วันที่ทำการส่งตามจริง 19-06-2018	จัดส่งภายใน Kerry นั้ได้รับสินค้าจากร้านผู้ขาย
02	หมายเลขคำสั่งซื้อ 18061013349E364 คำสั่งซื้อได้รับการชำระ 10-06-2018	กำหนดวันจัดส่งสินค้าวันสุดท้าย 18-06-2018	วันที่ทำการส่งตามจริง 19-06-2018	จัดส่งภายใน Kerry นั้ได้รับสินค้าจากร้านผู้ขาย
03	หมายเลขคำสั่งซื้อ 18061013159DCT6 คำสั่งซื้อได้รับการชำระ 10-06-2018	กำหนดวันจัดส่งสินค้าวันสุดท้าย 18-06-2018	วันที่ทำการส่งตามจริง 19-06-2018	จัดส่งภายใน Kerry นั้ได้รับสินค้าจากร้านผู้ขาย

[บันทึกการส่งออก](#)
สถานะปัจจุบัน

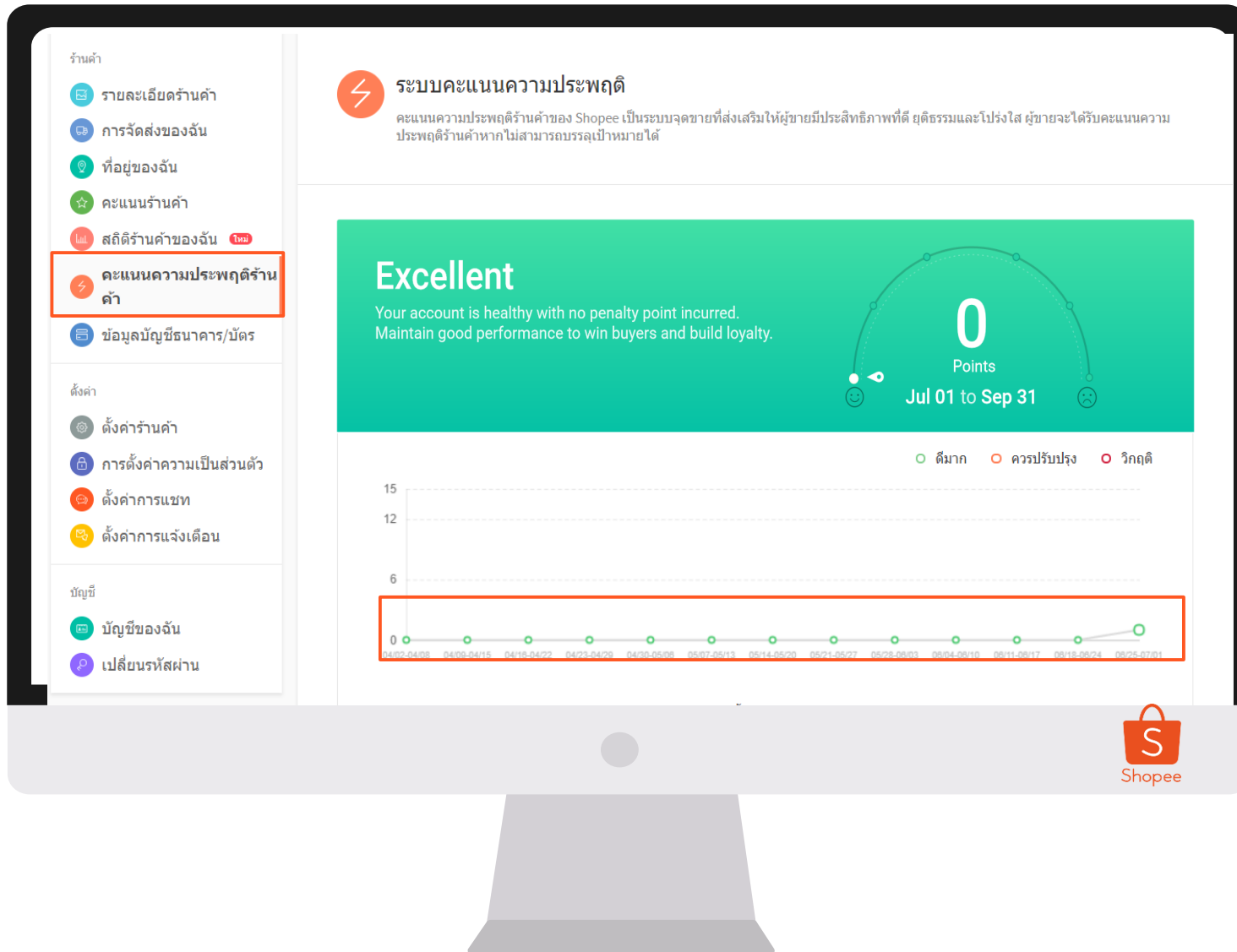


หากท่านอยากทราบรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมของรายละเอียดคะแนนความประพฤติอื่นๆ คลิก [ที่นี่](#)

คุณสามารถดาวน์โหลดไฟล์รายละเอียดทั้งหมดได้จากปุ่ม “บันทึกการส่งออก”

แสดงรายละเอียดทั้งหมดของแต่ละออเดอร์

คำแนะนำร้านค้าเพื่อให้คะแนนความประพฤติเป็น “0” !



1. **อัปเดต สต็อกสินค้า**ของคุณอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันสินค้าขาดสต็อก
2. ทำการจัดส่งสินค้าภายใน**ระยะเวลา DTS ที่คุณได้ตั้งไว้**
3. จัดส่งคำสั่งซื้อทั้งหมดอย่างระมัดระวังและถูกต้องเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายและความผิดพลาด
4. ควร**อธิบายผลิตภัณฑ์ของคุณอย่างละเอียด**และถูกต้อง อย่าบิดเบือนจากความจริง
5. **ตอบแชทลูกค้า**อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอด้วยคำที่สุภาพ (หรือเปิดโหมดพักร้อนหากร้านค้าปิดทำการ)
6. ตรวจสอบ **หน้าคะแนนความประพฤติ** ของคุณเป็นประจำทุกสัปดาห์

6.Pre-Order Listing

สินค้าที่มีระยะเตรียมการจัดส่งตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป

“Seller Penalty Point”

Pre-order Listing หรือ สินค้าที่มีระยะเวลาเตรียมจัดส่งนานกว่าปกติ

สินค้าที่มีระยะเวลาเตรียมการจัดส่งนานกว่าปกติคืออะไร

Pre Order

Pre-Order Listing

- Items that has Day-to-ship setting for 7 days or above
สินค้าที่มีระยะเวลาเตรียมการจัดส่ง **ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป**

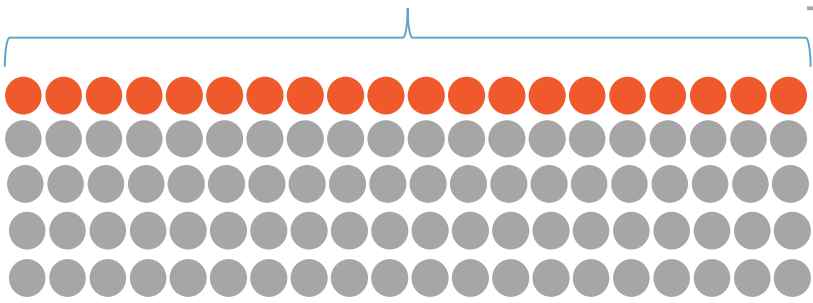
Non Pre-Order Listing

- Items that has Day-to-ship setting for 2 days
สินค้าที่มีระยะเวลาเตรียมการจัดส่ง **ไม่เกิน 2 วัน**

% Pre-Order Listing

$$\frac{\text{จำนวนสินค้าที่มีระยะเวลาเตรียมการจัดส่งตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป}}{\text{จำนวนสินค้าทั้งหมดที่อยู่ภายใต้ร้านค้านั้นๆ}}$$

20 รายการสินค้าพร้อมเดอ์ (DTS >= 7 days)



100 รายการ
สินค้าทั้งหมด
ของร้าน

● = 1 item or 1 SKU (รายการสินค้า 1 รายการ)

อัตราสินค้าพร้อมเดอ์
(% pre-order listing)

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{จำนวนสินค้าพร้อมเดอ์}}{\text{จำนวนสินค้าทั้งหมดของร้าน}} \\ &= \frac{20}{100} \\ &= 20\% \end{aligned}$$



ในกรณีนี้ ร้านค้ามี Pre-order 20% ไม่ถูก นับเป็น 1 วัน



ร้านค้าแนะนำ และ Shopee Mall

จะต้องมีรายการสินค้าพร้อมเดอ์ **ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20%** ของรายการสินค้าพร้อมเดอ์ทั้งหมด เพื่อยังคงสถานะของร้านค้า

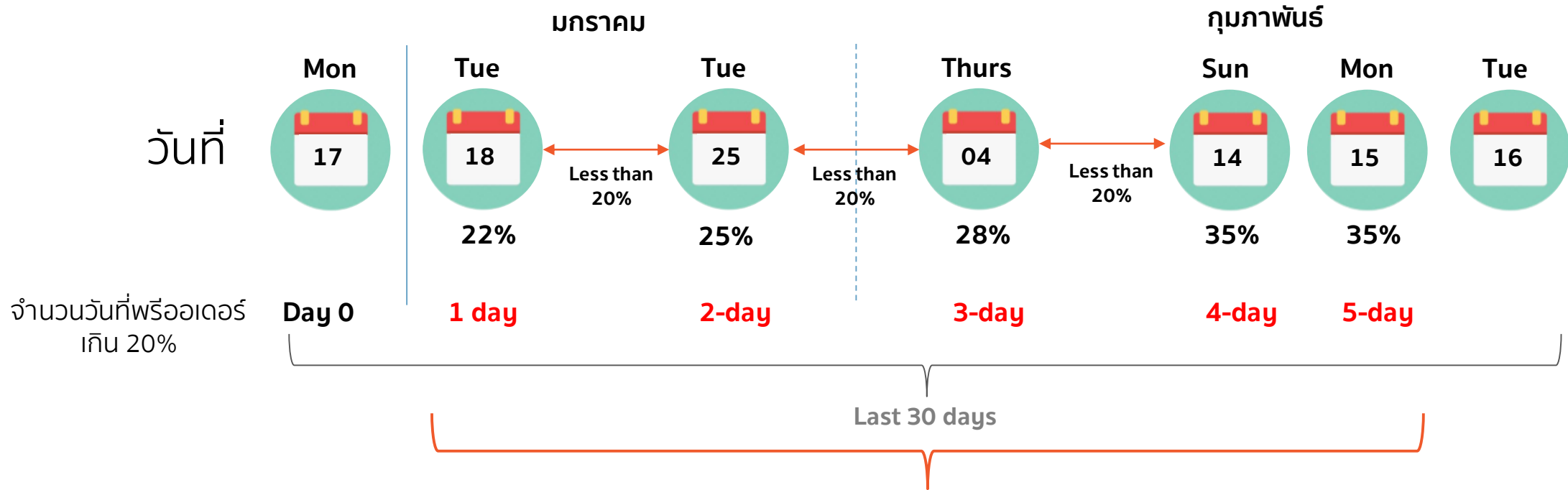
สำหรับร้านค้าที่มีรายการสินค้าพร้อมเดอ์ **มากกว่า 20% มากกว่า 5 วัน** ของช่วงเวลา 30 วันที่ผ่านมา (โดยไม่จำเป็นต้องติดต่อกัน)

จะถูกดำเนินการตัดสิทธิ์จากร้านค้าแนะนำและร้านค้าทางการ

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Pre-Order Listing ได้ [ที่นี่](#)

Pre-order Listing หรือ สินค้าที่มีระยะเวลาเตรียมจัดส่งนานกว่าปกติ

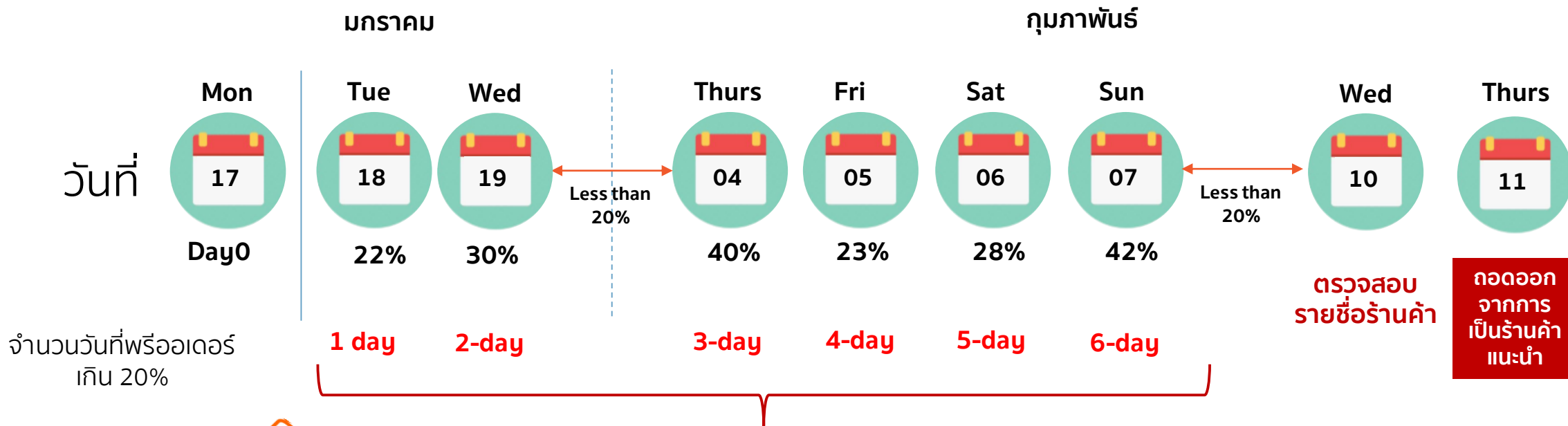
ตัวอย่างที่ 1




 จำนวนวันที่ % พรีออเดอร์เกิน 20% ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา = 5 วัน 
อยู่ในเกณฑ์ปลอดภัยของ Shopee

Pre-order Listing หรือ สินค้าที่มีระยะเวลาเตรียมจัดส่งนานกว่าปกติ

ตัวอย่างที่ 2



 จำนวนวันที่ % พรีออเดอร์เกิน 20% ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา = 6 วัน
ผู้ขายจะถูกตัดสิทธิ์การเป็นร้านค้าแนะนำ



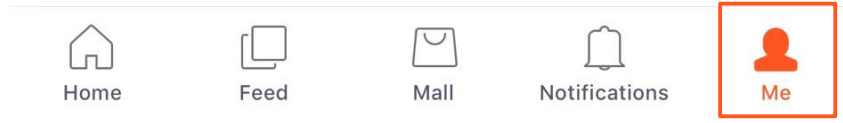
7.Vacation Mode (โหมดพักร้อน)

“Seller Penalty Point”

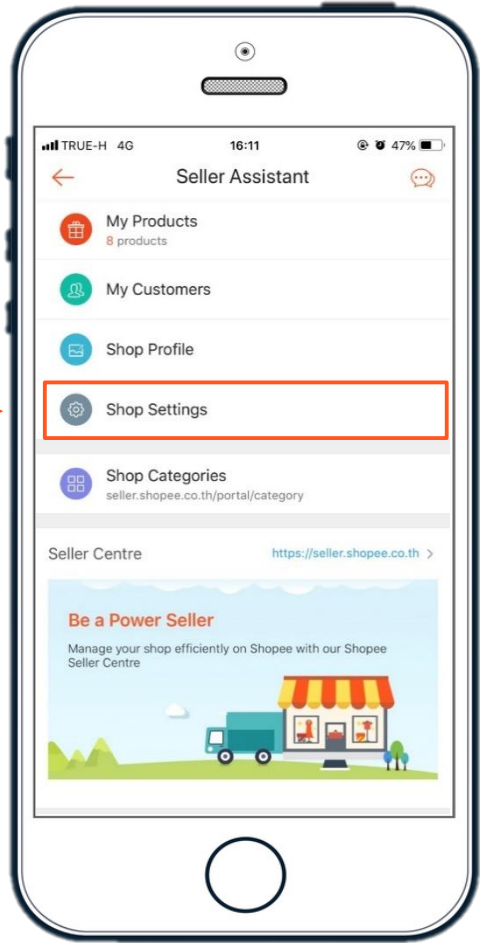
วิธีการเปิดโหมดพักร้อน

การเปิดโหมดพักร้อน

1. เข้า Shopee Application
2. เลือกแถบ “Me” ด้านล่าง ของ App.



3. เลือกที่ Seller Assistant
4. เลือกที่ Shop Setting



5. เลือก เปิด/ปิด โหมดพักร้อนได้ทันที



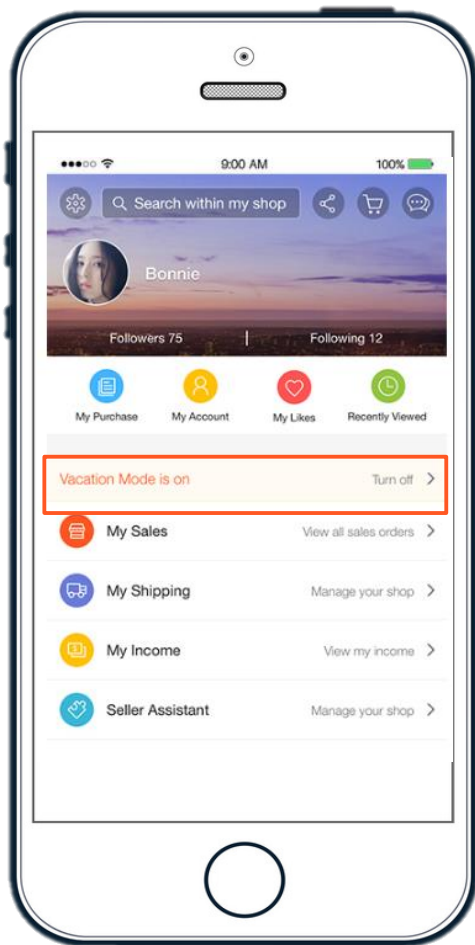
ระบบจะใช้เวลาประมาณ 1 ชม. ในการเปิดโหมดพักร้อน

ข้อดีของการเปิดโหมดพักร้อน

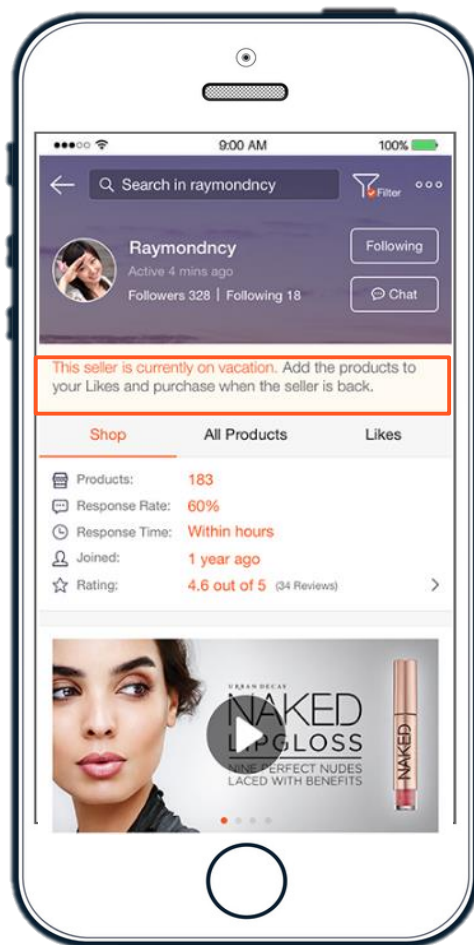
- แชทจะไม่ถูกนำมาคำนวณในอัตราการตอบกลับ
- จำนวนสต็อกสินค้า ยังคงแสดงอยู่ปรกติ
- หมดกังวลเรื่องการจัดส่งล่าช้า หรือออเดอร์ถูกยกเลิกอัตโนมัติ

จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อคุณเปิด โหมดพักร้อน

ผู้ขายจะเห็นว่าโหมดพักร้อนกำลังเปิดอยู่ ซึ่งเมื่อกดเข้าไปจะสามารถเลือกปิดโหมดได้ทันที



ผู้ซื้อจะเห็นว่าโหมดพักร้อนกำลังเปิดอยู่ หน้าร้านของคุณ และจะยังคงเห็นสินค้าของคุณ



ข้อจำกัดของร้านค้าในการเปิดโหมดพักร้อน

- ร้านค้าจะไม่สามารถเพิ่มหรือแก้ไข รายการสินค้าได้
- ร้านค้าจะไม่สามารถเข้าร่วมแคมเปญได้
- ผู้ซื้อจะไม่สามารถกดซื้อสินค้าของคุณได้
- หากผู้ซื้อกดเลือกสินค้าไว้ในตะกร้าก่อนที่ร้านค้าจะเปิดโหมดพักร้อน ผู้ซื้อจะไม่สามารถทำการชำระเงินได้ จนกว่าผู้ขายจะปิดโหมดพักร้อน

เจ้าของร้านที่กำลังอยู่ใน โหมดพักร้อนทำการซื้อและกดไลค์ได้หลังจากเจ้าของร้านกลับมาจากโหมดพักร้อน

ร้านค้า	สินค้าทั้งหมด	หมวดหมู่
 รายการสินค้า:	95	
 เรทการตอบกลับ:	95%	
 เวลาในการตอบกลับ:	ภายในไม่กี่ชั่วโมง	
 เข้าร่วมเมื่อ:	26 สัปดาห์	
 เวลาเตรียมการจัดส่ง:	2-3 วัน	
 ให้คะแนน:	4.7 เต็ม 5 (447 คะแนน)	>

8. บทสรุปของนโยบายขายคะแนนความประพฤติ

“Seller Penalty Point”

บทสรุปของคะแนนความประพฤติ (1/2)

8.บทสรุปของนโยบายคะแนนความประพฤติ



นโยบายผู้ขาย	เกณฑ์การวัด	รายละเอียด / คำอธิบาย	เป้าหมาย	คะแนน
นโยบายการจัดส่งสินค้าไม่สำเร็จ	อัตราการจัดส่งสินค้าที่ไม่สำเร็จสูง (NFR)	อัตราคำสั่งซื้อที่ถูกขอคืนเงินโดยผู้ซื้อและ ยกเลิกโดยผู้ขายเอง (ช่วงระยะเวลา 7 วัน) ที่เกินกว่าทาง Shopee กำหนด	≥ 10% 30 Order	1 คะแนน 2 คะแนน
Late Shipment Policy นโยบายการจัดส่งสินค้าล่าช้า	อัตราการส่งสินค้าล่าช้ากว่ากำหนดสูง (LSR)	อัตราการจัดส่งสินค้าล่าช้าจากผู้ขาย (ช่วงระยะเวลา 7 วัน)	≥ 10% 50 Order	1 คะแนน 2 คะแนน
Prohibited Listings Policy นโยบายการลงขายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์	Products prohibited by law ลงขายสินค้าผิดกฎหมาย	การลงขายสินค้าที่ผิดกฎหมาย	ไม่	สูงสุด 2 คะแนน
	Products violating Shopee's terms and policies ลงขายสินค้าผิดตามนโยบายของShopee	การลงขายสินค้าที่ห้ามลงขาย ตามกฎและเงื่อนไขของ Shopee		
	Products sold without a required license สินค้าไม่มีใบอนุญาต	ขายสินค้าที่ไม่มีใบอนุญาตให้ทำการขาย		
	Advertisements การโฆษณา	รายการสินค้าที่โฆษณาเกินความจริง		
	Switched listings การลงขายสินค้ากับสินค้าอื่น	ลงขายสินค้าใหม่โดยทับรายการสินค้าเดิม		
	Misleading discounts ลดราคาเกินจริง	ทำการแถมราคาตั้งต้นของสินค้าก่อนทำการลดราคา เพื่อให้ ส่วนลดสินค้า		
IP Infringement and Counterfeit Policy นโยบายการลงขายสินค้าละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	IP Infringement การลงขายสินค้าละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	การลงขายสินค้าละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	ไม่	สูงสุด 2 คะแนน
	Counterfeit Items การลงขายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์	การลงขายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์		

Private & Confidential

บทสรุปของคะแนนความประพฤติ (2/2)

นโยบายผู้ขาย	เกณฑ์การวัด	รายละเอียด / คำอธิบาย	เป้าหมาย	คะแนน
Listing Spam Policy นโยบายการสแปม	Duplicate listings การลงขายสินค้าซ้ำ	การลงขายสินค้าซ้ำภายในร้านเดียวกัน	ไม่	สูงสุด 2 คะแนน
	Price spam สแปมราคา	การปรับราคาสินค้า แล้วติดป้ายส่วนลด		
	Keyword spam สแปมข้อความ	การใช้คำข้อความ เพื่อโอกาสในการค้นหา		
	Attribute spam สแปมคำอธิบายสินค้า	ระบุข้อความรายละเอียดสินค้าที่ไม่ถูกต้อง		
	Re-uploading of deleted listings ลงขายสินค้าที่ถูกลบ	ทำการลงขายสินค้าซ้ำ โดยไม่มีการแก้ไขรายการสินค้าเก่า	ไม่	1 คะแนน
Pre-Order Listing Policy นโยบายการขายสินค้าหรือออเดอร์	High % of Pre-Order Listings** % รายการสินค้าหรือออเดอร์สูง	รายการสินค้าที่มีการตั้งเวลาการจัดส่งนานกว่า 2 วัน หากร้านค้ามีรายการสินค้าหรือออเดอร์เกินกว่าเป้าหมายที่ Shopee กำหนด จะถูกซ่อนรายการสินค้าภายในร้านโดยจะซ่อนจากรายการที่ไม่มีการขายและมีรีวิวต่ำ	ไม่เกิน 10%	ถูกจำกัดจำนวนการลงขายสินค้า*
Customer Service Policy นโยบายการให้บริการ	Rude/abusive chats แชทคำไม่สุภาพ	ผู้ขายตอบแชทกลับด้วยคำไม่สุภาพหรือคำหยาบคาย	ไม่	2 คะแนน
	Rude/abusive review replies ตอบกลับการรีวิวสินค้าด้วยคำไม่สุภาพ	ตอบกลับการรีวิวสินค้าด้วยคำไม่สุภาพ		
	Request buyer to cancel ผู้ขายขอให้ผู้ซื้อยกเลิกออเดอร์	ผู้ขายท่านใดที่ขอให้ผู้ซื้อยกเลิกคำสั่งซื้อผ่านแชท ระบบจะทำการตรวจสอบ		

9. การขออุทธรณ์ และของดเว้นคะแนนความประพฤติ

“Seller Penalty Point”

การขออุทธรณ์ คະแนนความประพฤติ

ร้านค้าสามารถยื่นอุทธรณ์เพื่อ**ลบคະแนนความประพฤติ** ซึ่งคະแนนที่ได้รับนั้นต้องมีได้เกิดจากความผิดที่มาจากร้านค้า โดยสามารถแยกออกเป็น **4 กรณี** ดังนี้

1 Product Listing - สินค้าถูกลบหรือแบน รวมถึงการพูดคุยกับลูกค้า (chat) โดยที่ผู้ขายมิได้ตั้งใจละเมิดกฎของ Shopee

- 2.1 การเพิ่มขึ้นของต้นทุนสินค้า ทำให้ต้องปรับราคาขึ้นใน Shopee
- 2.2 การปรับราคาสินค้าขึ้นสูง และติด tag promotion กันที่ (appeal ไม่ได้เพราะถือว่าตั้งใจ)
- 2.3 การนำสินค้า promotion ที่ได้รับจากแบรนด์ต่างๆ มาขาย (นำของฟรี/ ของแถมจากแบรนด์มาจำหน่าย)

2 Shopee System - ระบบของ Shopee ไม่เสถียร

- 3.1 ร้านค้าไม่สามารถกดนับรับได้
- 3.2 กรณีของการแสดงผลเป็นปี 1970 ในระบบ (System Bug)
- 3.3 กรณีอื่นๆ ที่เกิดจากความไม่เสถียรของระบบ Shopee

3 Logistics – ความบกพร่องของบริษัทขนส่ง

- 4.1 บริษัทขนส่งไม่เข้ารับสินค้าตามที่นัดรับไว้
- 4.2 บริษัทขนส่งรับสินค้าไม่หมดและไม่ได้ส่งรถมารับเพิ่ม
- 4.3 บริษัทขนส่งสแกนสินค้าเข้าระบบช้า
- 4.4 กรณีอื่นๆ ที่เป็นความบกพร่องของทางบริษัทขนส่ง ซึ่งมีใช้ความผิดของร้านค้า

4 Seller ask buyer to cancel: กรณีที่ผู้ขายขอให้ผู้ซื้อยกเลิกคำสั่งซื้อ

- 5.1 กรณีที่ผู้ซื้อต้องการจะยกเลิกออเดอร์เองแต่ให้ทางร้านเป็นผู้กดยกเลิกให้
- 5.2 กรณีอื่นๆ ที่ chat scan สามารถจับคำว่า "ยกเลิก" ในแชทได้ แต่ผู้ขายมิได้มีเจตนาเช่นนั้นจริงๆ

Appeal



ท่านสามารถ ยื่นขอ
อุทธรณ์ ได้ที่ Call Centre
โทร 02-017-8399

การขอยกเว้นคะแนนความประพฤติ

1

เกี่ยวกับบริษัทขนส่ง

ตัวอย่างเช่น บริษัทขนส่ง ไม่เข้ารับพัสดุตามวันที่ผู้ขายนัดรับ, ผู้ดูแลร้านค้า Logistics นัดรับให้ใหม่แล้ว 3PL ก็ยังไม่เข้ามารับสินค้า, รับสินค้าไม่หมด, หรือกรณีอื่นๆ ที่เป็นความผิดของ บริษัทขนส่ง

2

เกี่ยวกับระบบของ Shopee

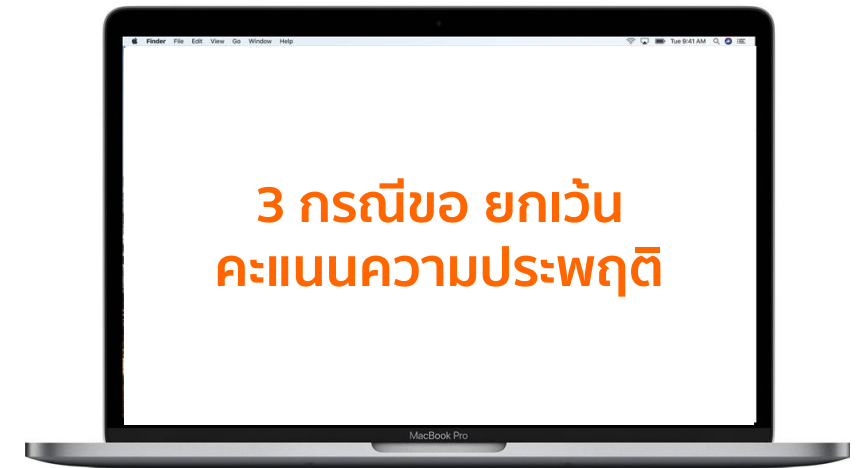
ตัวอย่างเช่น: ไม่สามารถพิมพ์ AWB, ตัด Bug อื่นๆ ที่เจอในระหว่างการดำเนินการใน Seller Centre ที่อาจส่งผลกระทบต่อเดออร์นั้นๆ ได้รับคะแนนความประพฤติ

3

ปัญหาอื่นๆ ที่มีได้เกิดจากความผิดของผู้ขาย

ที่ส่งผลต่อคะแนนความประพฤติของท่าน ซึ่งเราขอให้ท่าน รวบรวมหลักฐานอย่างละเอียดเพื่อพิสูจน์ว่ามีใช้ความผิดของท่าน เพื่อขอ **การยกเว้นคะแนนความประพฤติ** และจะต้องขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของทาง Shopee ในการพิจารณาตัดสิน รายการนี้

Exemption



ท่านสามารถ ยื่นขอ
อุทธรณ์ ได้ที่ Call Centre
โทร 02-017-8399

Q&A

- มีคำถามอะไร สอบถาม Guru ของเราได้เลย



ขอบคุณและสวัสดิ์



ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม เกี่ยวกับการขายของท่านได้ที่ ศูนย์การเรียนรู้ผู้ขาย [Seller Education Hub]:

<https://seller.shopee.co.th/edu/>

Private & Confidential