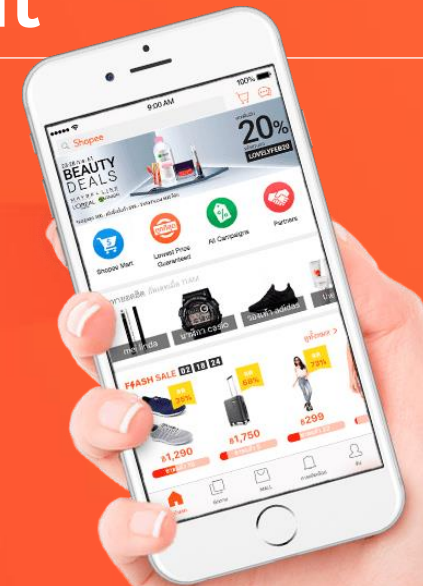




Welcome all seller to “Seller Penalty Point”

ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า



หัวข้อในการอบรม

หน้า

1. ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า 3
2. อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ 15
3. อัตราการจัดส่งล่าช้า 21
4. การสแปมราคา 30
5. วิธีตรวจสอบคะแนนความประพฤติ 34
6. Pre Order Listing 40
7. Vacation Mode (การปิดโหมดพักร้อน) 45
8. บทสรุปของนโยบายคะแนนความประพฤติ 48



1.ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า

คือ ระบบฐานคะแนน ที่จะช่วยให้การดำเนินงานของร้านค้าถึงเป้าหมายที่ดีเยี่ยม โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและแสดงให้เห็นจุดที่ต้องแก้ไข เพื่อการพัฒนาและรักษามาตรฐานการจัดการร้านค้าที่ดี

ระบบนี้มีความโปร่งใสและเท่าเทียมกับผู้ขายทุกคน

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



ทุกวันจันทร์ ทางบริษัทจะทำการตรวจสอบและอัปเดตให้ผู้ขายทราบเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของอาทิตย์ที่ผ่านมา ซึ่งจะวัดผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้าปัจจุบัน

Shopee ได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิภาพการทำงานของผู้ขาย ในระบบคะแนนความประพฤติไว้ “ 3 เกณฑ์ดังนี้ ”



การจัดการออเดอร์: การจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าซ้ำ



การลงขายสินค้า/การโฆษณา: เพื่อให้ลูกค้าซื้อสินค้าด้วยความมั่นใจ เมื่อสินค้าในร้านมีความน่าเชื่อถือ และมีคำอธิบายรายการสินค้าอย่างถูกต้อง



การให้บริการ: มอบบริการที่ดี สุภาพ และมีการตอบกลับแชท เพื่อช่วยเหลือลูกค้า ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น



เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน	ระยะเวลา	คะแนน / สลิปดาร์
1 การจัดการออเดอร์	อัตราการจัดส่งสินค้าที่ไม่สำเร็จสูง (NFR)	30 วัน	1 คะแนน
	อัตราการส่งสินค้าล่าช้ากว่ากำหนดสูง (LSR)	30 วัน	1 คะแนน
2 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 % รายการสินค้าที่เตรียมการจัดส่งนานมากกว่า 7 วัน สูงกว่า 20%	5 วัน ในรอบ 30 วันย้อนหลัง	ถูกถอดออกจากร้านค้าแนะนำ และร้านค้าทางการ
3 การให้บริการ	การตอบกลับรีวิวด้วยคำไม่สุภาพ หรือหยาบคาย	7 วัน	2 คะแนน
	ผู้ขายขอให้ผู้ซื้อยกเลิกคำสั่งซื้อ	7 วัน	2 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน

การลงขายสินค้า

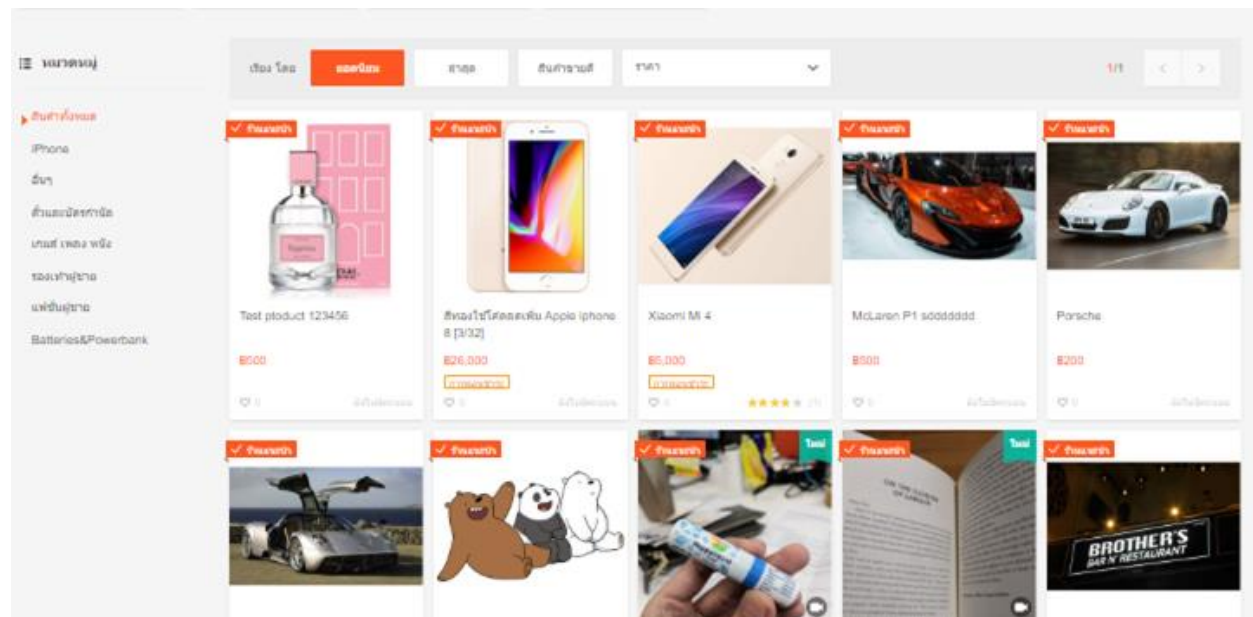
เกณฑ์การวัด	เป้าหมาย	คะแนน
ลงขายสินค้าผิดกฎหมาย	ไม่มี	สูงสุด 2 คะแนน
ลงขายสินค้าผิดตามนโยบายของShopee		
สินค้าไม่มีใบอนุญาต		
การโฆษณา		
การลงขายสินค้ากับสินค้าอื่น		
เกณฑ์การวัด	เป้าหมาย	คะแนน
ลงขายสินค้าซ้ำ	ไม่	สูงสุด 2 คะแนน
สแปมราคา		
สแปมข้อความ		
สแปมคำอธิบายรายละเอียดสินค้า		
ทำการอัปโหลดรายการสินค้าที่ถูกลบ		1 คะแนน

เกณฑ์การวัด	เป้าหมาย	คะแนน
ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	ไม่มี	สูงสุด 2 คะแนน
ละเมิดลิขสิทธิ์		

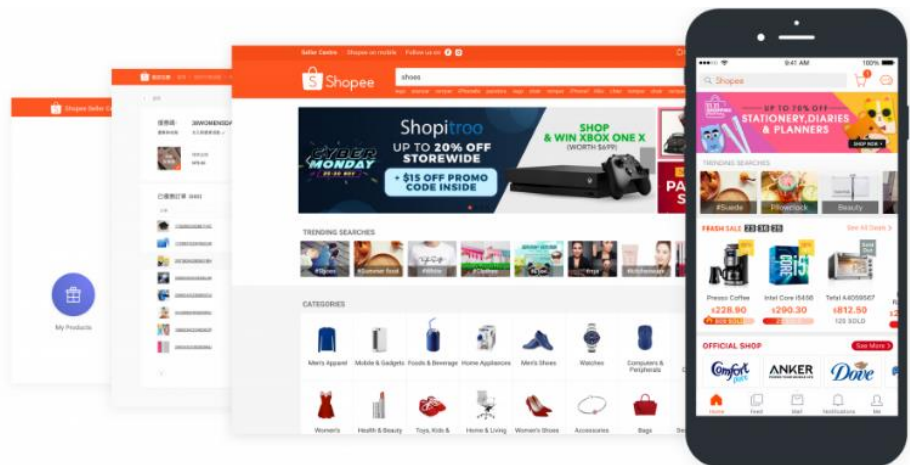
ผู้ขายที่มีรายการสินค้าหรือออเดอร์เป็นจำนวนมาก อาจจะไม่ได้รับความน่าสนใจ ผู้ซื้อจะซื้อสินค้าที่มีรายการสินค้าที่พร้อมสำหรับการจัดส่งมากกว่า

หากผู้ขายได้คะแนนความประพฤติ **ที่มาจากหมวดหมู่การลงขายสินค้า** ผู้ขายจะถูกจำกัดสิทธิการลงขายสินค้า ตามตารางต่อไปนี้

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



หมายเหตุ : สินค้าของผู้ขายส่วนที่เกินจากการจำกัดรายการสินค้า จะถูกซ่อนอยู่ ซึ่งผู้ขายสามารถเลือกแสดงผลหรือซ่อนได้ในภายหลัง



เกณฑ์การให้คะแนน

อัตราการตอบแชท

1 คะแนน

- อัตราการตอบแชท หรือข้อความที่ร้านค้าได้รับผ่านช่องทางการแชท จะถูกนำมาคิดสำหรับอัตราการตอบแชท (คำนวณภายใน 12 ชั่วโมง)

*ในช่วงระยะเวลา 30 วันย้อนหลัง

การตอบกลับคำไม่สุภาพ หรือหยาบคาย

2 คะแนน

- หากผู้ขายตอบแชทกลับด้วยคำไม่สุภาพหรือคำหยาบคาย ผู้ขายจะได้รับคะแนนความประพฤติ

ผู้ขายขอให้ผู้ซื้อยกเลิกคำสั่งซื้อ

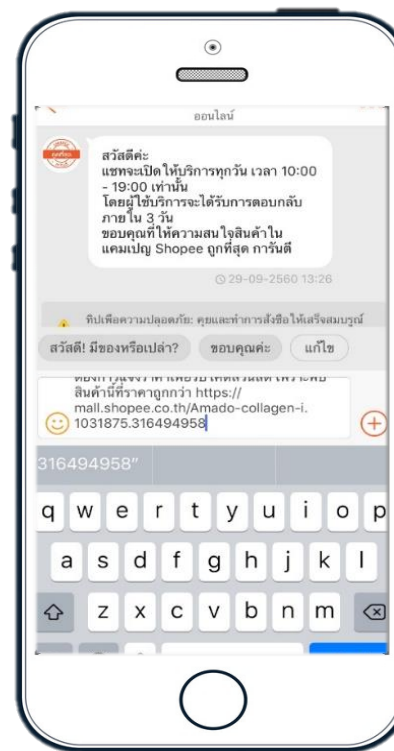
2 คะแนน

- ผู้ขายท่านใดที่ขอให้ผู้ซื้อยกเลิกคำสั่งซื้อผ่านแชท ระบบจะทำการตรวจสอบและจะได้รับคะแนนความประพฤติ

ผู้ขายตอบกลับรีวิวสินค้าด้วยคำไม่สุภาพ

2 คะแนน

- ผู้ขายท่านใดที่ขอที่ตอบกลับการรีวิวสินค้า ไม่สุภาพ จะได้รับคะแนนความประพฤติ



Shopee ใช้โยบายนี้อเพื่อลดการใช้คำไม่สุภาพ หรือก่อให้เกิดปัญหาระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย หากShopeeเจอร้านค้าจะได้รับคะแนนความประพฤติ

คะแนนความประพฤติสะสม	3	6	9	12	15
ระดับความประพฤติ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5

ถูกตัดสิทธิ์การเข้าร่วมแคมเปญ (28 วัน)	•	•	•	•	•
ไม่ได้รับเงินสนับสนุนค่าจัดส่ง (28 วัน)		•	•	•	•
สินค้าของร้านถูกซ่อนจากหมวดหมู่ (28 วัน)		•	•	•	•
สินค้าของร้านถูกซ่อนจากการค้นหา (28 วัน)			•	•	•
ถูกตัดสิทธิ์การเพิ่มและแก้ไขข้อมูลสินค้า (28 วัน)				•	•
บัญชีถูกระงับ (28 วัน)					

สิทธิประโยชน์ที่หายไปตามระดับความประพฤติ

ยิ่งร้านค้ามีคะแนนสะสมมากเท่าไรสิทธิประโยชน์ที่ร้านค้าจะได้รับยิ่งน้อยลงเท่านั้น **โดยสิทธิประโยชน์จะถูกระงับไปเป็นเวลาชั่วคราว (28วัน)** ขึ้นอยู่กับช่วงระดับคะแนนความประพฤติที่ร้านค้าได้รับตามตาราง

Shopee จะคืนสิทธิประโยชน์ที่ร้านค้าถูกตัดไปหลังจาก 28 วัน เมื่อร้านค้ามีการพัฒนาที่ดีขึ้น หรือปฏิบัติตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

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

Seller A

- ร้านค้า A ได้รับคะแนนความประพฤติ 3 คะแนน ในสัปดาห์ที่ 3
- ร้านค้าถูกตัดสิทธิ์จากการเข้าร่วม Marketing campaigns เป็นเวลา 28 วัน
- ร้านค้าจะกลับมาได้รับสิทธิ์ตามปกติในสัปดาห์ที่ 7

Seller B


- ร้านค้า B ได้รับคะแนนความประพฤติ 3 คะแนน ในสัปดาห์ที่ 3
- ร้านค้าถูกตัดสิทธิ์จากการเข้าร่วม Marketing campaigns เป็นเวลา 28 วัน
- ร้านค้าได้รับคะแนนความประพฤติเพิ่มเป็น 6 คะแนน ในสัปดาห์ที่ 5
- ร้านค้าถูกตัดสิทธิ์จากการเข้าร่วม Marketing campaigns และการสนับสนุนค่าขนส่ง รวมถึงรายการสินค้าจะถูกลบจากการค้นหา เป็นเวลา 28 วัน
- ร้านค้าจะกลับมาได้รับสิทธิ์ตามปกติในสัปดาห์ที่ 9

SOS
Seller Education Team




คะแนนความประพฤติสะสม	3	6	9	12	15
ระดับความประพฤติ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ถูกตัดสิทธิ์การเข้าร่วมแคมเปญ (28 วัน)	•	•	•	•	•
ไม่ได้รับเงินสนับสนุนค่าจัดส่ง (28 วัน)		•	•	•	•
สินค้าของร้านถูกซ่อนจากหมวดหมู่ (28 วัน)		•	•	•	•
สินค้าของร้านถูกซ่อนจากการค้นหา (28 วัน)			•	•	•
ถูกตัดสิทธิ์การเพิ่มและแก้ไขข้อมูลสินค้า (28 วัน)				•	•
บัญชีถูกระงับ (28 วัน)					•

💡
ทั้งนี้ร้านค้าต้องจัดการการส่งสินค้าของท่านให้ตรงเวลาที่ท่านตั้ง DTS ไว้ และ ออเดอร์ของท่านต้องไม่มีการยกเลิกโดยผู้ขาย เพื่อหลีกเลี่ยงคะแนนความประพฤติ



Update Mall Policies 2019

ระบบคะแนนความประพฤติ



ข้อจำกัดสิทธิประโยชน์เมื่อท่านได้คะแนน

ระดับที่ 1

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

ระดับที่ 2

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

ระดับที่ 3

9 คะแนน สินค้าของท่านถูกซ่อนจากการค้นหา 100% และ- ถูกตัดสิทธิ์การเพิ่มสินค้า

ระดับที่ 4

12 คะแนน สินค้าของท่านถูกซ่อนจากการค้นหา 100% และ- ถูกตัดสิทธิ์การเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลสินค้า

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 ไม่เปิดใช้ช่องทางทางการขนส่งในรูปแบบ 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

คะแนนความประพฤติสะสม	3	6	9	12	15
ระดับความประพฤติ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ถูกตัดสิทธิ์การเข้าร่วมแคมเปญ (28 วัน)	•	•	•	•	•
ไม่ได้รับเงินสนับสนุนค่าจัดส่ง (28 วัน)		•	•	•	•
สินค้าของร้านถูกซ่อนจากหมวดหมู่ (28 วัน)		•	•	•	•
สินค้าของร้านถูกซ่อนจากการค้นหา (28 วัน)			•	•	•
ถูกตัดสิทธิ์การเพิ่มและแก้ไขข้อมูลสินค้า (28 วัน)				•	•
บัญชีถูกระงับ (28 วัน)					•



เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 12 สิงหาคม 2562 เป็นต้นไป และมีผลกับร้านค้าทางการเท่านั้น

Seller Education



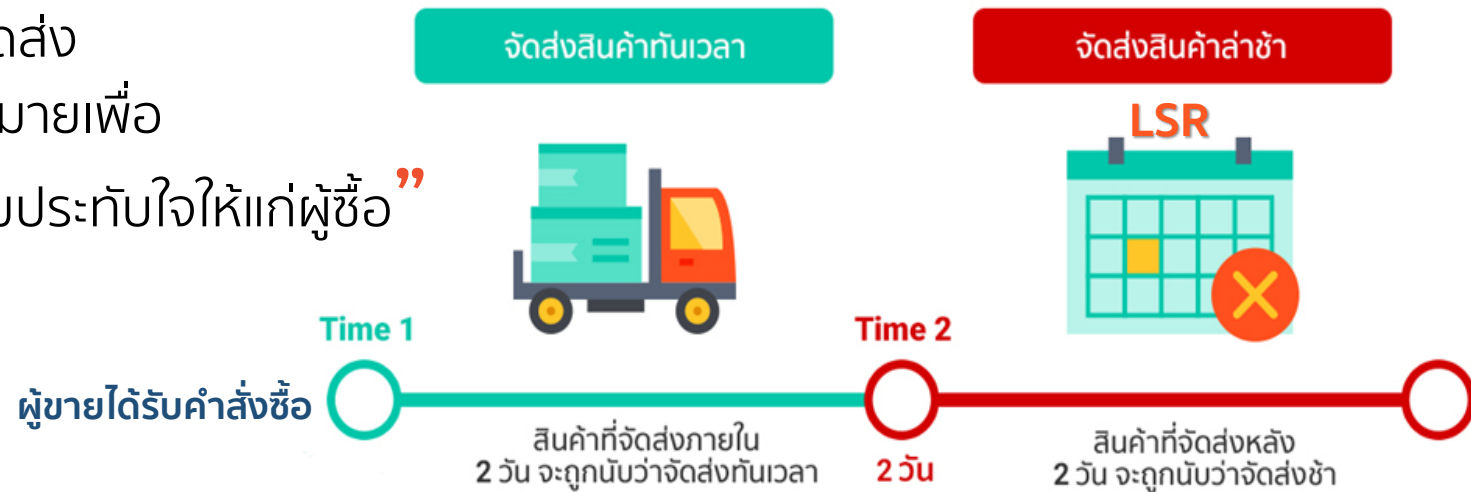
2. อัตราการจัดส่งล่าช้า (LSR)

อัตราการจัดส่งล่าช้า

LSR: Late Shipment Rate คือ

“ออเดอร์ที่มีการจัดส่งล่าช้าเกินกว่าวันที่ต้องจัดส่ง หรือ DTS อัตราการจัดส่งล่าช้า (LSR) มีจุดมุ่งหมายเพื่อติดตามการจัดส่งสินค้าของผู้ขายและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ซื้อ”

*ไม่นับวันอาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์



เกณฑ์การให้คะแนน

เป้าหมาย **15%**
สำหรับผู้ขายที่มีออเดอร์
น้อยกว่า 100 ออเดอร์

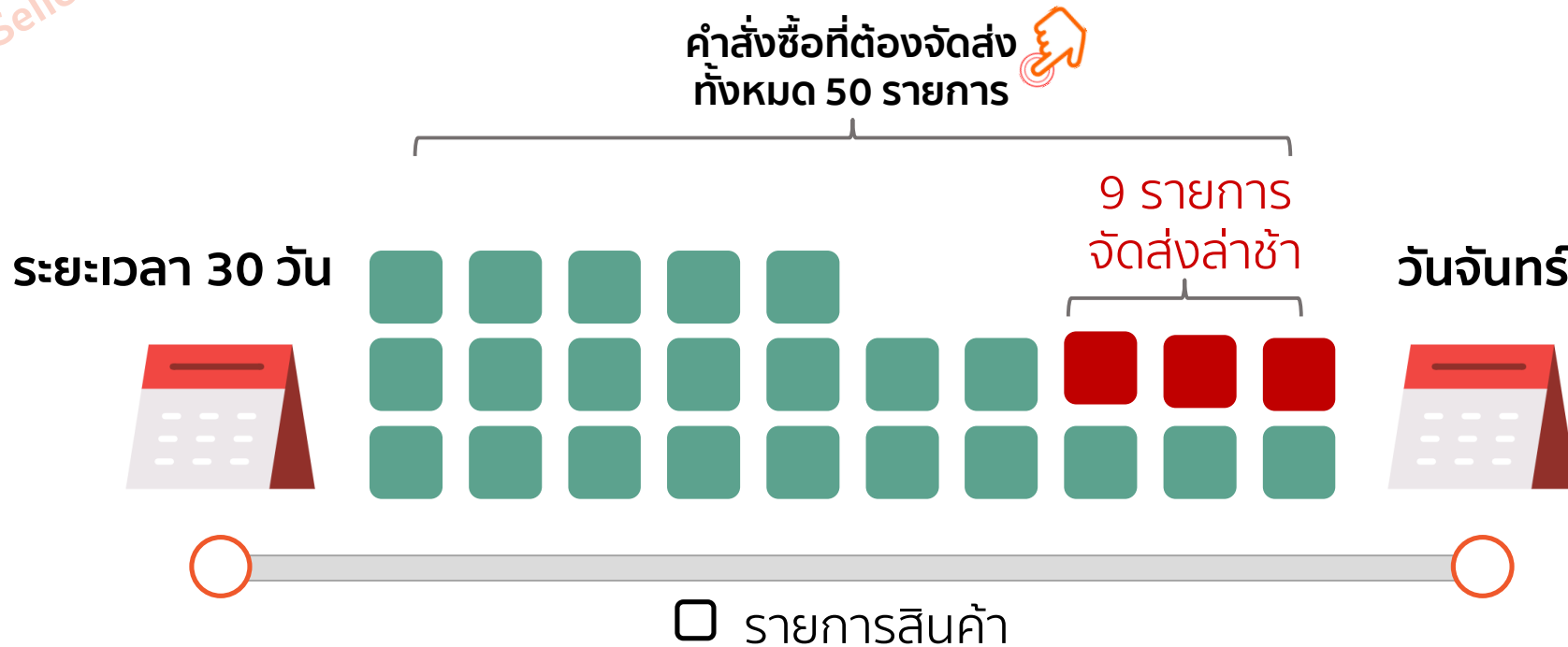
เป้าหมาย **5%**
สำหรับผู้ขายที่มีออเดอร์
มากกว่า 100 ออเดอร์

คำนวณจากรายการคำสั่งซื้อที่จัดส่งล่าช้า
(ในช่วงระยะเวลา 30 วันที่ผ่านมา) **ทุกวันจันทร์**



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

ตัวอย่างที่ 1



อัตราการจัดส่งล่าช้า

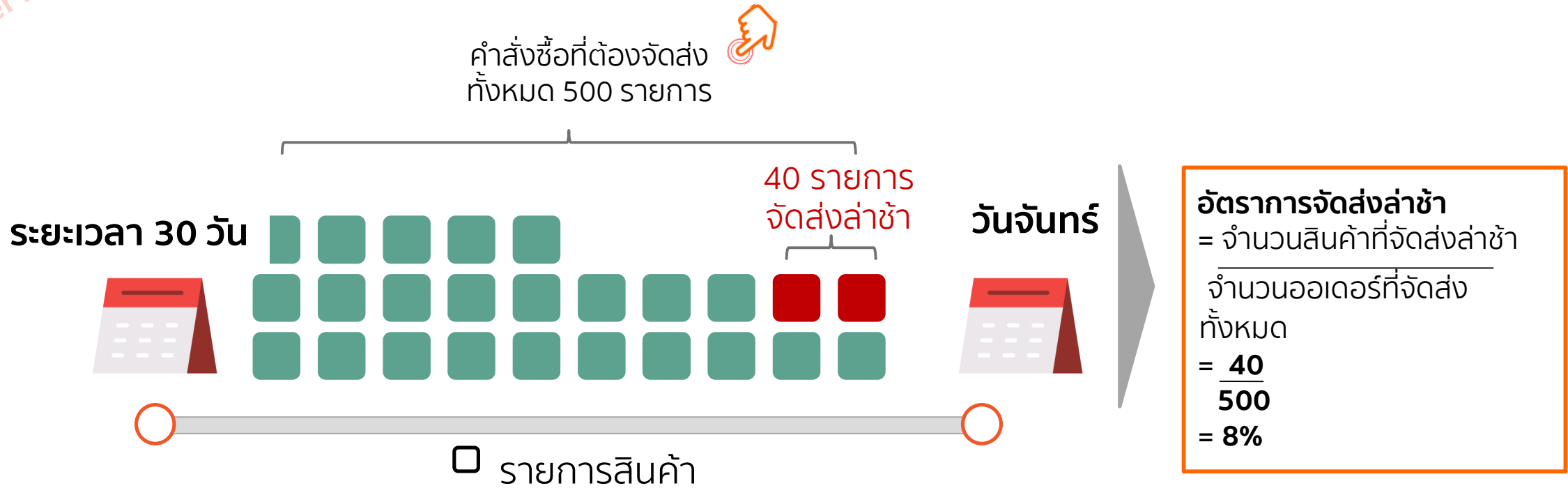
$$= \frac{\text{จำนวนสินค้าที่จัดส่งล่าช้า}}{\text{จำนวนออเดอร์ที่จัดส่งทั้งหมด}}$$

$$= \frac{9}{50}$$

$$= 18\%$$

ผู้ชาย A มีจำนวนออเดอร์ไม่เกิน 100 รายการ ซึ่งเป้าหมายอัตราการจัดส่งล่าช้าจะอยู่ที่ 15% แต่เนื่องจากผู้ชาย A จัดส่งล่าช้าเกินเป้าหมายเป็น 18% จึงได้รับ **คะแนนความประพฤติ 1 คะแนน**

ตัวอย่างที่ 2



ผู้ชาย B มีจำนวนออเดอร์เกิน 100 รายการ ซึ่งเป้าหมายอัตราการจัดส่งล่าช้าจะอยู่ที่ 5% แต่เนื่องจากผู้ชาย B จัดส่งล่าช้าเกินเป็น 8% จึงได้รับ**คะแนนความประพฤติ 1 คะแนน** เนื่องจากมีอัตราการจัดส่งล่าช้าสูง

Seller Education Team

1



สินค้าหมดสต็อก

ยกเลิก	แก้ไขสินค้า	ส่ง
	ราคา	฿12
	คลัง	10
	ตัวเลือกสินค้า	เลือกสีและขนาด
	หน้าหลัก	ระบุหน้าหลัก >
	สภาพ	ของใหม่ >

4



ผู้ขายไม่อยู่
ดำเนินการจัดส่ง

เปิดโหมดพักร้อน
และอย่าลืมจัดการ
กับทุกออเดอร์ที่เข้า
มาก่อนการเปิด
โหมดพักร้อนให้
เรียบร้อย



2



มีคนไม่เพียงพอในการ
บรรจุสินค้า



จ้างคนเพิ่ม หรือ
จัดการตารางเวลา
ทำงานของพนักงาน
เสียใหม่ให้เพียงพอ
ต่อการรองรับออ
เดอร์

3



campaign

การคาดการณ์การเติมสินค้าไม่ถูกต้อง
เตรียมความพร้อมการเติมปริมาณสินค้าในช่วง
แคมเปญหรือช่วงเทศกาลวันหยุดพิเศษ โดย
ศึกษาจากประวัติการขาย (Reorder Point)

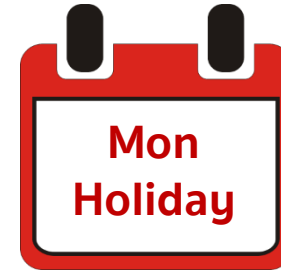
เพื่อลดอัตราการการจัดส่งล่าช้า ร้านค้าควร
ตรวจสอบสินค้าของร้านค้าตัวเองอยู่เสมอเพื่อ
หลีกเลี่ยงคะแนนความประพฤติ

จะทำการนับวันที่ต้องจัดส่งอย่างไร หากคาบเกี่ยวกับวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันอาทิตย์?

Paid on
Monday



Paid on
Friday



Paid on
Friday



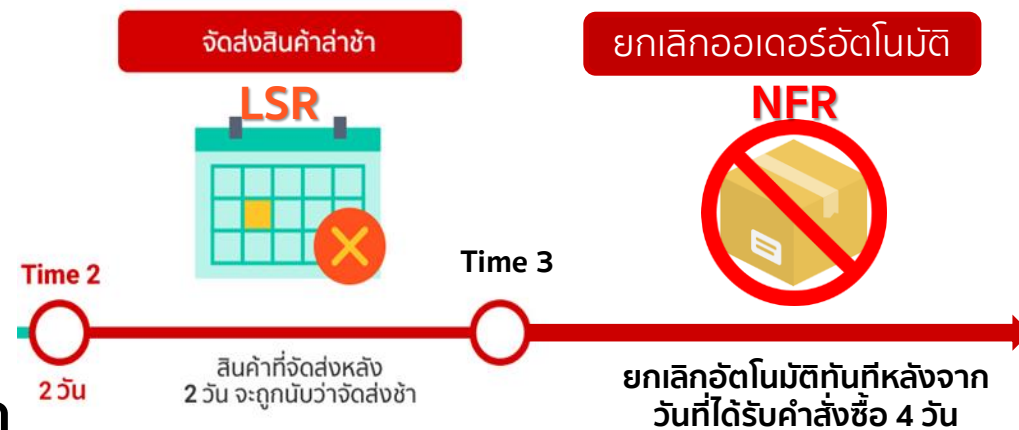


3.อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ

อัตราคำสั่งซื้อที่ไม่สำเร็จ

NFR: Non Fulfilment Rate คือ

“ออเดอร์ที่มีการยกเลิกคำสั่งซื้อโดยผู้ขาย และการยกเลิกอัตโนมัติ กับ ออเดอร์ที่มีการขอคืนเงิน คืนสินค้า โดยจะเรียกรวมกันว่า อัตราคำสั่งซื้อไม่สำเร็จ (NFR) มีจุดมุ่งหมายเพื่อ **ให้ร้านค้าหมั่นตรวจเช็ค ออเดอร์ที่เข้ามา และสต็อกพร้อมขายของตนเอง** โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความประทับใจให้แก่ผู้ซื้อเป็นสำคัญ”



เกณฑ์การให้คะแนน

เป้าหมาย **10%**
สำหรับผู้ขายที่มีออเดอร์
น้อยกว่า 100 ออเดอร์

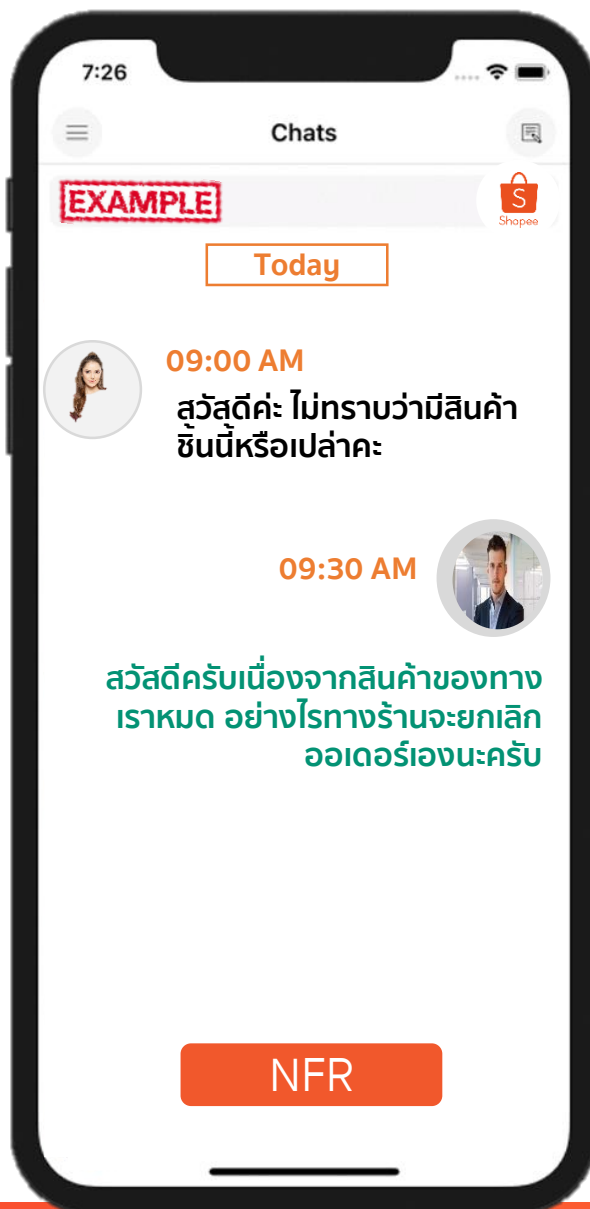
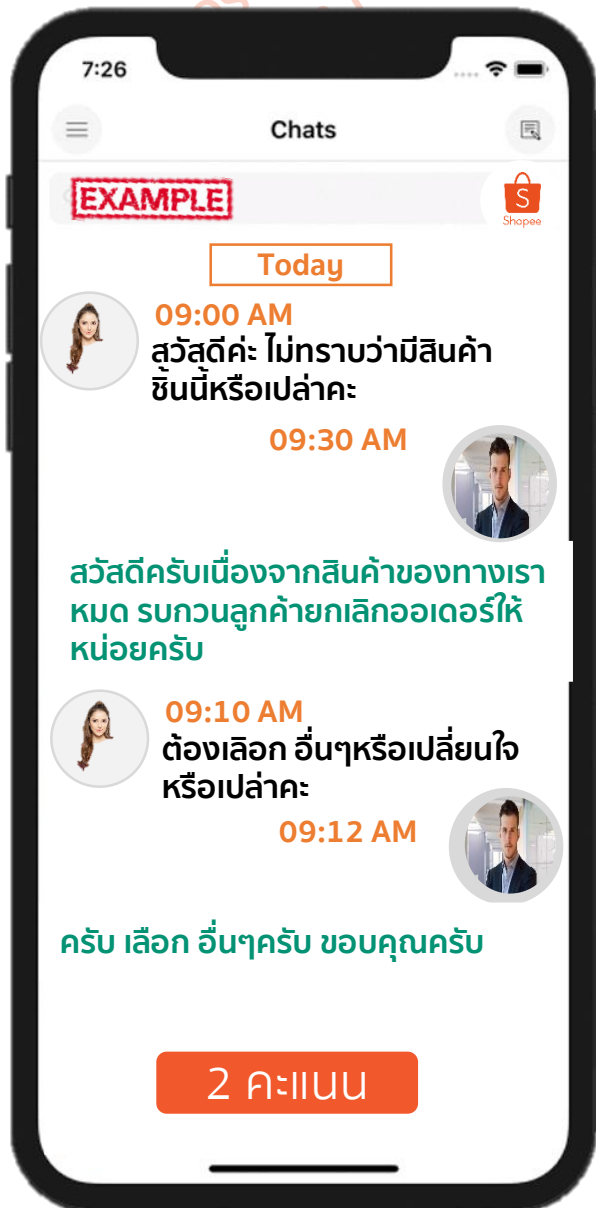
เป้าหมาย **5%**
สำหรับผู้ขายที่มีออเดอร์
มากกว่า 100 ออเดอร์

คำนวณจากรายการคำสั่งซื้อที่ไม่สำเร็จทั้งหมด
(ในช่วงระยะเวลา 30 วันที่ผ่านมา) **ทุกวันจันทร์**

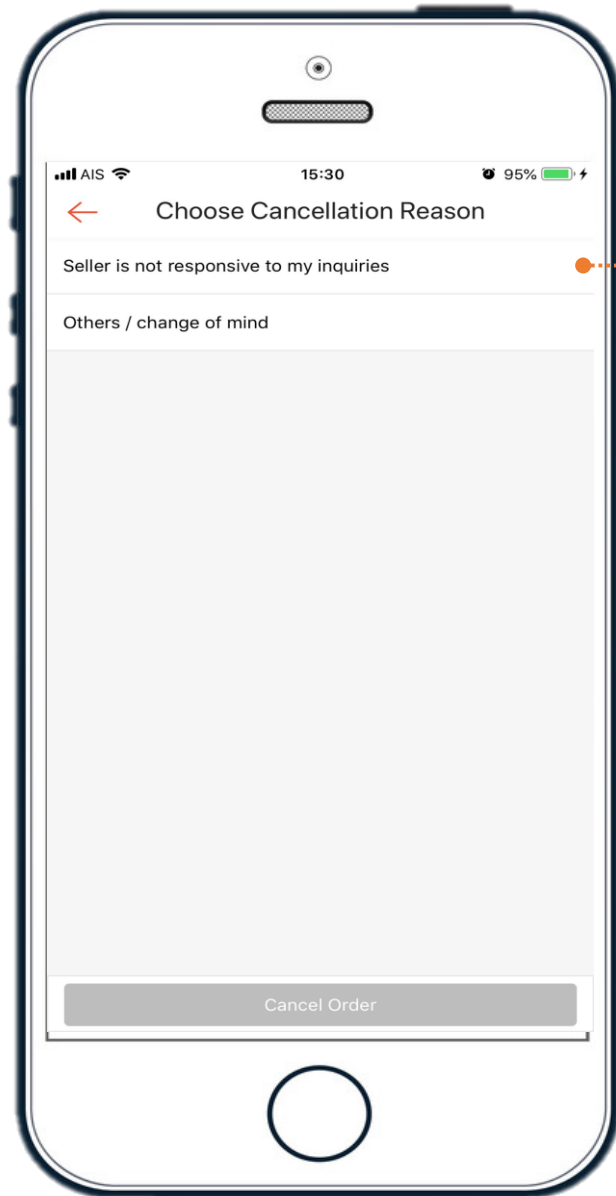
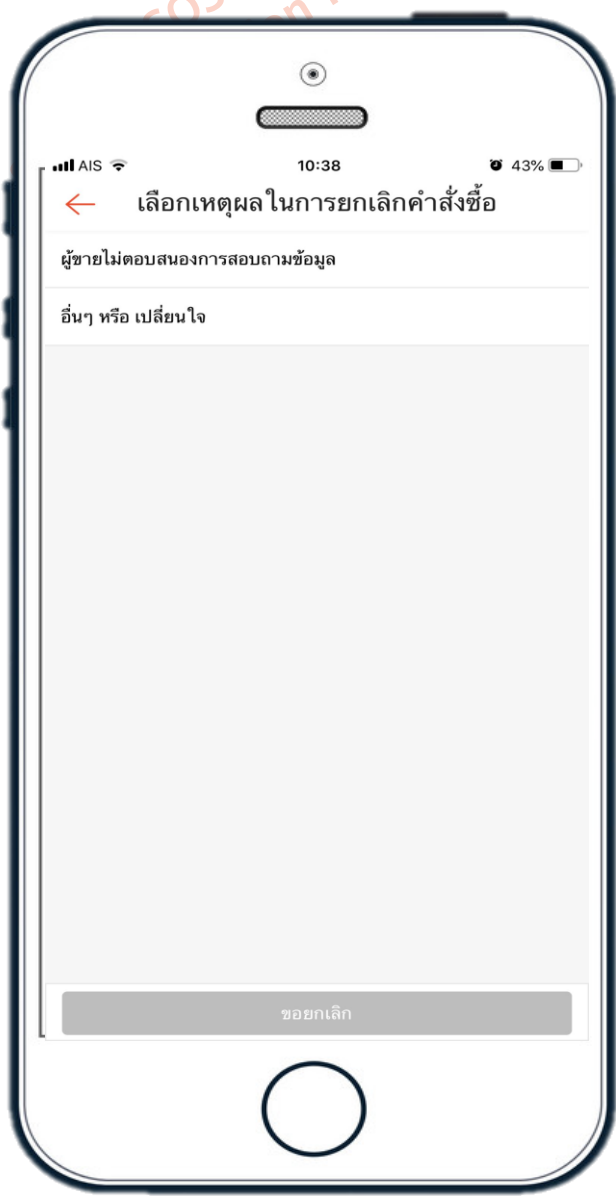


เราแนะนำให้ท่าน **แบ่งสต็อกในการขายออนไลน์** โดยการแยกแต่ละแพลตฟอร์มให้ชัดเจน **(หากท่านสามารถทำได้) พร้อมทั้งหมั่นเช็คสต็อกของท่านอยู่เสมอ** เพื่อลดปัญหาสินค้าหมดสต็อกและอาจสูญเสียโอกาสทางการขาย

Seller

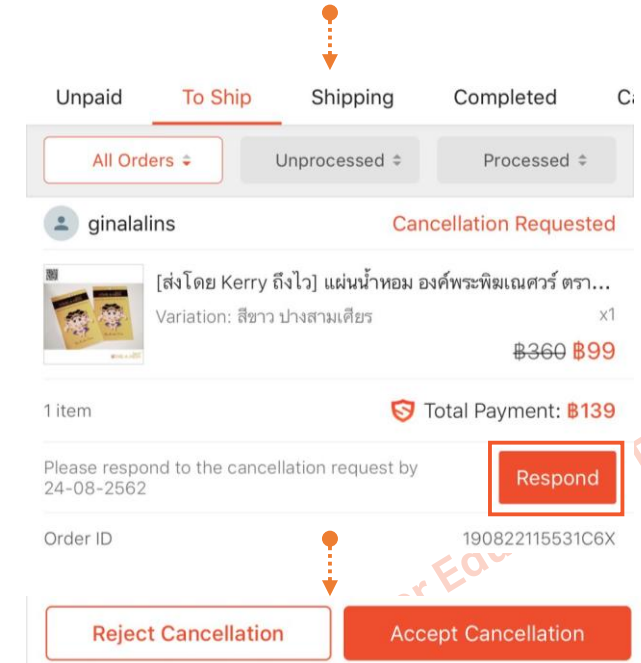


เราแนะนำให้ท่าน **กดยกเลิกออเดอร์** ด้วยตัวท่านเอง หากพบว่าเป็น ความผิดของท่าน เพราะจะถูกนับเป็น **เพียงออเดอร์ที่จัดส่งไม่สำเร็จ** แต่ จะยังไม่ได้คะแนนความประพฤติใด หากไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนด



หากยกเลิกภายใน 1 ชั่วโมง ระบบจะทำการยกเลิกและคืนเงินไปยังผู้ซื้อโดยอัตโนมัติ

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



ตัวอย่างที่ 1

จำนวนออเดอร์ ทั้งหมด 20 รายการ

ระยะเวลา 30 วัน

รายการที่ส่งสินค้าไม่สำเร็จ 3 รายการ This week's Monday



- ออเดอร์ที่ทำการจัดส่งสำเร็จ
- การคืนสินค้า
- ระบบทำการยกเลิกออเดอร์

อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ

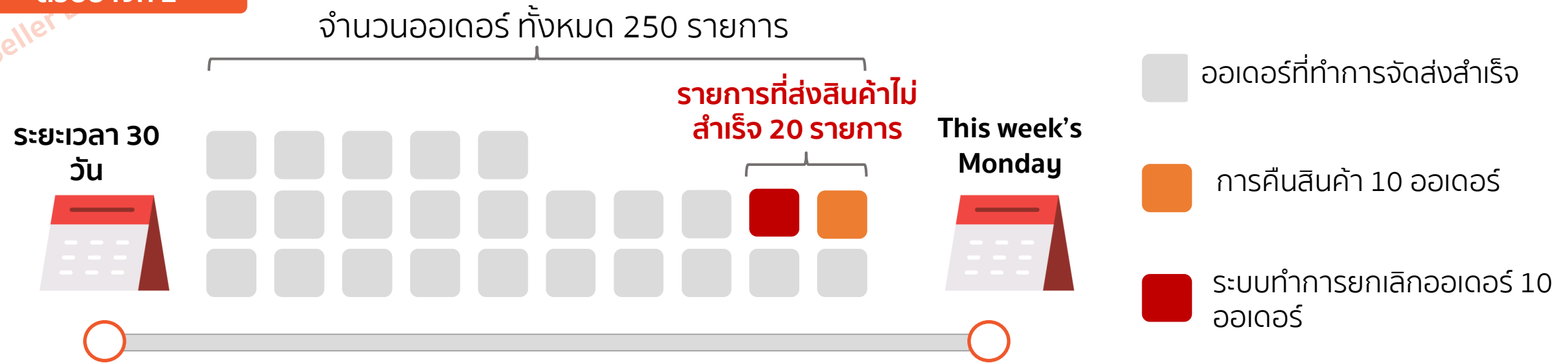
$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{จำนวนรายการส่งสินค้าไม่สำเร็จ}}{\text{จำนวนออเดอร์ทั้งหมด}} \\
 &= \frac{3}{20} \\
 &= 15\%
 \end{aligned}$$



ผู้ชาย A มีออเดอร์ตามจำนวนปกติ(ไม่เกิน 100 ออเดอร์) **อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ NFR อยู่ที่ 10%** เนื่องจากผู้ชาย A มีอัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จเกินกว่าที่กำหนด เขาจึงได้รับ **คะแนน 1 คะแนน**

SOS Seller Education Team

ตัวอย่างที่ 2



อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ

$$= \frac{\text{จำนวนรายการส่งสินค้าไม่สำเร็จ}}{\text{จำนวนออเดอร์ทั้งหมด}}$$

$$= \frac{20}{250}$$

$$= 8\%$$



ผู้ขาย B มีออเดอร์จำนวนมาก (เกิน 100 ออเดอร์) อัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จ **NFR** จะอยู่ที่ **5%** เนื่องจากผู้ขาย B มีอัตราการส่งสินค้าไม่สำเร็จเกินกว่าที่กำหนด เขาจึงได้รับ **คะแนน 1 คะแนน**

การยกเลิกคำสั่งซื้อสูง



สินค้าหมดสต็อก

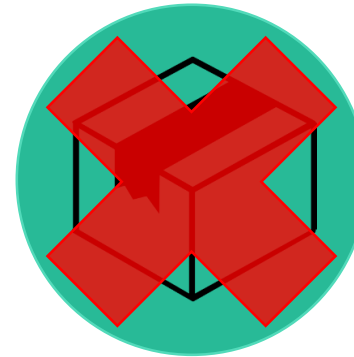


ระบบจะยกเลิกรายการคำสั่งซื้อหากผู้ขาย
ไม่มีการใช้งานบัญชี 7 วัน



ระบบจะยกเลิกรายการคำสั่งซื้ออัตโนมัติ
หากผู้ขายจัดส่งสินค้าช้ากว่าเวลาที่กำหนด

การคืนสินค้าสูง



ส่งสินค้าผิด



ลูกค้าไม่ได้รับสินค้า



สินค้าเกิดความเสียหาย



วิธีลดอัตราการคืนสินค้า ด้วยการใช้ Picklist & Pack list

Picklist คือ Checklist ที่ร้านค้าสามารถ ดาวน์โหลดเพื่อตรวจสอบว่ามีสินค้าไหนบ้าง และนำมาจับคู่กับPack list เมื่อปรี้นท์ออกมาแล้ว เราสามารถ ตรวจสอบได้ว่าสินค้าไหนต้องลงกล่องไหนเพื่อป้องกันความผิดพลาด ในการบรรจุ

Picklist						
ชื่อผู้ใช้: kym_th_uat_normal						
เวลาที่ดาวน์โหลด: 02:08 PM 04/07/2018						
#	เลขอ้างอิงสินค้า	รูปสินค้า	ชื่อสินค้า	เลขอ้างอิงตัวเลือกสินค้า	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						
#	เลขอ้างอิงสินค้า	ชื่อสินค้า	เลขอ้างอิงตัวเลือกสินค้า	ชื่อตัวเลือก	จำนวน	Order SN
1		Normal Product 8			1	800 800
ส่งมาจากลูกค้า						

รายการสินค้า						
#	เลขอ้างอิงสินค้า	ชื่อสินค้า	เลขอ้างอิงตัวเลือกสินค้า	ชื่อตัวเลือก	จำนวน	Order SN
1		Normal Product 8			1	800 800
ส่งมาจากลูกค้า						

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** และเลือกสินค้าถูกต้องตามแต่ละออเดอร์แล้ว



ตรวจสอบให้มั่นใจว่า คุณได้ใช้ **Shopee Packing List** แล้ว

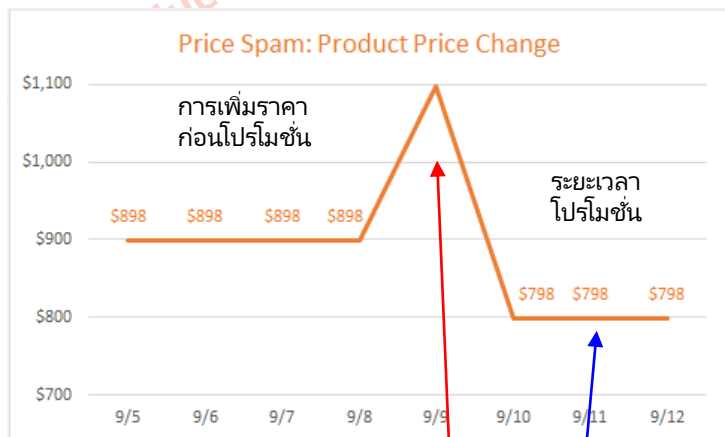


SOS Seller Education Team



4.การสออปมราคา

SOS Seller Education Team



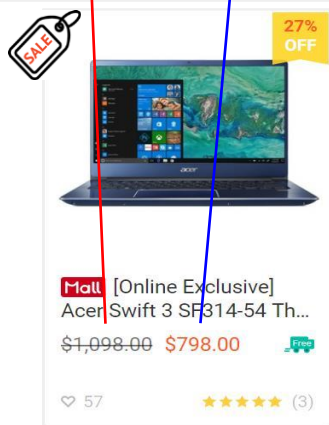
สแปมราคาคือการกระทำที่ **ผู้ขายปรับราคาสินค้าขึ้นจากราคาปกติเพื่อทำโปรโมชั่น** หรือตัดป้ายส่วนลด โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ส่วนลดที่ดูมากขึ้น

การสแปมราคาดังกล่าวจะถือเป็นการผิดกฎการลงขายสินค้าบน Shopee **เพราะทำให้ลดความน่าเชื่อถือและส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อ ที่อาจจะไม่ซื้อสินค้าของท่าน**

ด้วยเหตุนี้ทาง Shopee จึงให้คะแนนความประพฤติแก่ผู้ขาย ที่มีการสแปมราคาสินค้า



Original Price



Promotional Price

SOS Seller Education Team

*ร้านค้าที่มีการสแปมราคาจะได้รับคะแนนความประพฤติ ซึ่งอยู่ภายใต้ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า การฝ่าฝืน และทำพฤติกรรมดังกล่าวซ้ำ อาจทำให้ร้านค้าถูกระงับถาวร

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

ไม่รับราคาขายตั้งต้น
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>ร้านแนะนำ</p> <p>ส่วนลด 31%</p> <p>ปรับระดับได้</p> <p>NEWBSMI</p> <p>80.-</p> <p>*โค้ด HACOOOL ลดเพิ่ม 10%* HATARI พัดลมปรับ...</p> <p>฿1,690 ฿1,170</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 835 ชิ้น</p> <p>จังหวัดนครสวรรค์</p>	<p>ร้านแนะนำ</p> <p>ส่วนลด 60%</p> <p>NEWVIT0000</p> <p>80.-</p> <p>Pest Repelling Aid เครื่องไล่หนู มด แมลง แมงมุม มี...</p> <p>฿199 ฿79</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 5536 ...</p> <p>จังหวัดกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ร้านแนะนำ</p> <p>ส่วนลด 43%</p> <p>฿690 ฿393</p> <p>ของใหม่ ทุกระยะไฟฟ้า ฮา นาบิชิ ขนาด10 นิ้ว ขนาด...</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 878 ชิ้น</p> <p>จังหวัดกาฬสินธุ์</p>	<p>ร้านแนะนำ</p> <p>ส่วนลด 10%</p> <p>NEWOHP</p> <p>100 CODE</p> <p>16 นิ้ว เย็นสะใจ</p> <p>รับส่วนลด 100 CODE</p> <p>฿828 ฿749</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 2263 ...</p> <p>จังหวัดกรุงเทพมหานคร</p>	<p>Mall</p> <p>ส่วนลด 50%</p> <p>NEWHME30060</p> <p>10 เดือน</p> <p>฿8,999 - ฿22,599</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 774 ชิ้น</p> <p>จังหวัดกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ร้านแนะนำ</p> <p>ส่วนลด 37%</p> <p>NEWHME30060</p> <p>80.-</p> <p>฿2,190 ฿1,385</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 1717 ...</p> <p>จังหวัดกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ร้านแนะนำ</p> <p>ส่วนลด 80%</p> <p>NEWYECE</p> <p>80.-</p> <p>!! FLAH SALE !! พัดลมพกพา ลือได้ ทัชได้ ตั้งโต๊ะได้...</p> <p>฿300 ฿59</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 3532 ...</p> <p>จังหวัดกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ร้านแนะนำ</p> <p>ส่วนลด 34%</p> <p>฿279 ฿185</p> <p>[พร้อมส่ง ของถึงไทยแล้ว] เครื่องทำความชื้นอัลตรา...</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 1875 ...</p> <p>จังหวัดสมุทรปราการ</p>	<p>ร้านแนะนำ</p> <p>ส่วนลด 29%</p> <p>HAWASH</p> <p>500 Coins</p> <p>฿6,990 ฿4,990</p> <p>★★★★★ ขายแล้ว 474 ชิ้น</p> <p>จังหวัดสมุทรปราการ</p>
--	---	---	---	--	--	---	--	--



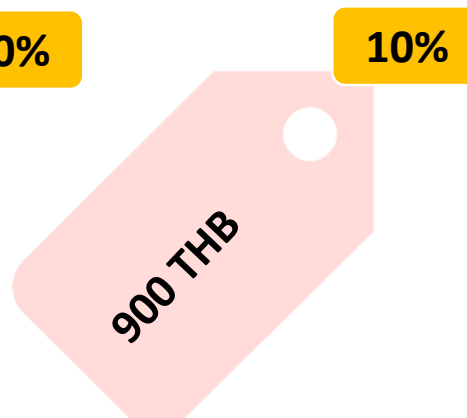
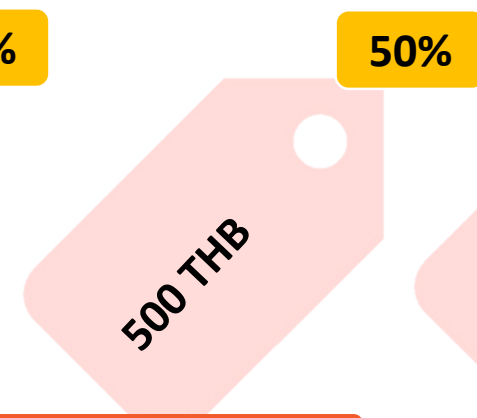
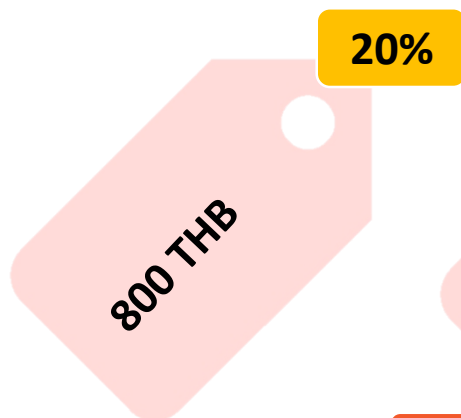
เราแนะนำให้ท่านตั้งราคาขายปกติ **ก่อนทำส่วนลด ให้คงที่** โดยควรเป็นราคาขายที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว



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



ราคาขายตั้งต้น



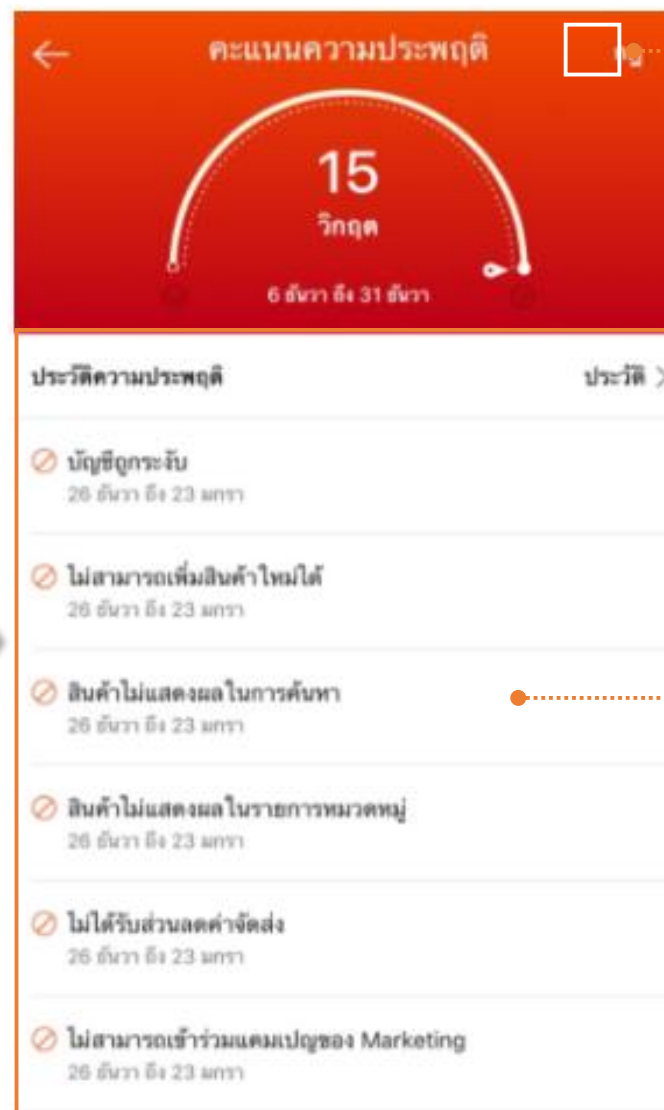
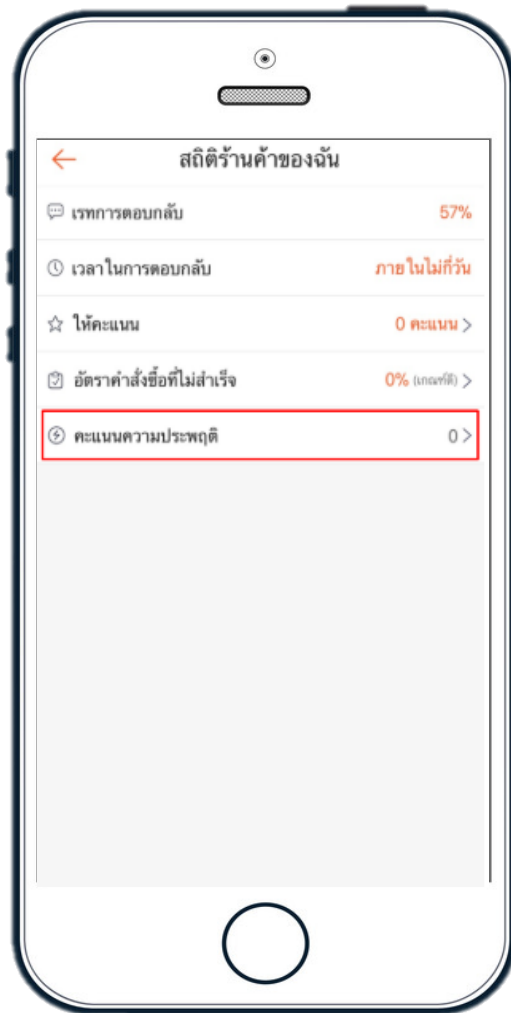
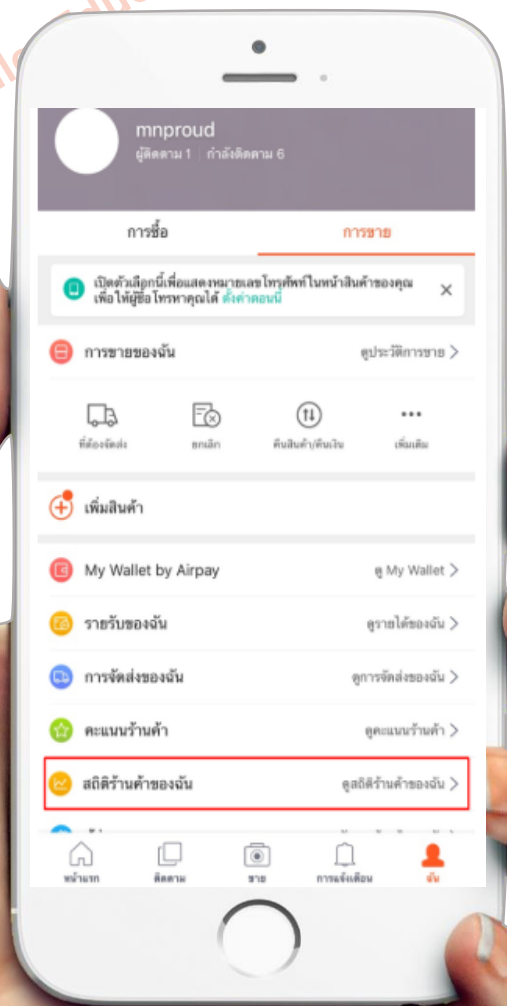
ราคาที่ตัดป้ายส่วนลด

หากท่านต้องการให้ส่วนลด หรือทำโปรโมชั่น ท่านสามารถตัดป้ายเหลืองใน Marketing Centre ผ่าน Seller Centre **โดยสามารถปรับส่วนลดขึ้นหรือลงได้ตามต้องการ** แทนการปรับราคาขายตั้งต้น (**Original Price**)



5.วิธีตรวจสอบคะแนนความประพฤติ

ฉัน > แอปการขาย > สถิติร้านค้าของฉัน > คะแนนความประพฤติ



กดตรงนี้เพื่อดูรายละเอียดของระบบคะแนนความประพฤติทั้งหมด

ตัวอย่างร้านค้าที่ได้คะแนนความประพฤติและถูกระงับสิทธิ์ต่างๆตามลำดับ

SOS
Education Team

ยินดีต้อนรับเข้าสู่ Seller Centre

จัดการร้านค้าของคุณอย่างง่ายดาย ออกแบบมาให้คุณจัดการสินค้า ติดตามคำสั่งซื้อ ดูแลลูกค้า และวัดผลยอดขาย - ทุกอย่างอยู่ในที่เดียว

ตั้งแต่ 1 พ.ย. เป็นต้นไป Shopee จะทำการอัปเดตระบบคะแนนความประพฤติของร้านค้า อำนวยความสะดวกเพิ่มเติม คลิกเลย! < 1 / 4 >

- สินค้าของฉัน
- หมวดหมู่ในร้านค้าของฉัน
- การขายของฉัน ¹
- Marketing Centre ^{NEW}
- รายรับของฉัน
- Seller Balance
- My Data ^{BETA}
- ตั้งค่าร้านค้า ¹

ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม? ไปยังเว็บไซต์ของเรา [ศูนย์การเรียนรู้ผู้ขาย](#) สำหรับคำแนะนำเพิ่มเติมและคำถามที่พบบ่อย



แสดงคะแนนสะสมที่ร้านค้า
ได้รับ ในไตรมาสปัจจุบัน

ร้านค้า

- รายละเอียดร้านค้า
- การจัดส่งของฉัน
- ที่อยู่ของฉัน
- คะแนนร้านค้า
- สถิติร้านค้าของฉัน ^{NEW}
- ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้า**
- ข้อมูลบัญชีธนาคาร/บัตร

ตั้งค่า

- ตั้งค่าร้านค้า
- การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว
- ตั้งค่าการแชท
- ตั้งค่าการแจ้งเตือน

บัญชี

- บัญชีของฉัน
- เปลี่ยนรหัสผ่าน

ระบบคะแนนความประพฤติ
คะแนนความประพฤติร้านค้าของ Shopee เป็นระบบจุดขายที่ส่งเสริมให้ผู้ขายมีประสิทธิภาพที่ดี ยุติธรรมและโปร่งใส ผู้ขายจะได้รับคะแนนความประพฤติร้านค้าหากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้

ดีมาก
บัญชีของคุณอยู่ในระดับดี กรุณาติดตามสถิติร้านค้าของคุณอย่างใกล้ชิด เพื่อมอบประสบการณ์การซื้อที่ดีแก่ผู้ซื้อ

▼ สถิติร้านค้าของคุณในไตรมาสนี้ [↶](#)

1 คะแนน
2 เมฆา ถึง 1 กรกฎาคม

○ ดีมาก ○ ควรปรับปรุง ○ รักษาสถานะ

0 6 12 15

04/02-04/08 04/09-04/15 04/16-04/22 04/23-04/29 04/30-05/06 05/07-05/13 05/14-05/20 05/21-05/27 05/28-05/03 05/04-05/10 05/11-05/17 05/18-05/24 05/25-07/01

SOS
Seller Education Team



แสดงคะแนนสะสมที่ร้านค้าได้รับ
ในไตรมาสปัจจุบัน

SOS
Seller Education Team

ร้านค้า

- รายละเอียดร้านค้า
- การจัดส่งของฉัน
- ที่อยู่ของฉัน
- คะแนนร้านค้า
- สถิติร้านค้าของฉัน
- คะแนนความประพฤติร้านค้า**
- ข้อมูลบัญชีธนาคาร/บัตร

ตั้งค่า

- ตั้งค่าร้านค้า
- การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว
- ตั้งค่าการแพช
- ตั้งค่าการแจ้งเตือน

บัญชี

- บัญชีของฉัน
- เปลี่ยนรหัสผ่าน

คะแนนความประพฤติ

2018-04-02 ถึง 2018-07-01

การละเมิดทุกประเภท

วันที่	เลขอ้างอิง	ประเภทการละเมิด	รายละเอียด
25 มิถุนายน 1	578514	อัตราการจัดส่งช้าสูง	คุณเมื่ออัตราการจัดส่งช้าสูง กรุณาจัดเตรียมสินค้าและจัดส่งให้ทันระยะเวลาเตรียมที่สุด

Previous 1 Next Go to page 1

1 คะแนนความประพฤติ

3

+1 ข้อมูล

Shopee

Fulfilment - อัตราการจัดส่งสินค้าล่าช้า

วันที่โดนคะแนนความประพฤติ 25-06-2018 หมายเลขอ้างอิง 578514 คะแนนความประพฤติ **1**

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

เรียนรู้กฎคะแนนความประพฤติ

คำสั่งซื้อที่เกี่ยวข้อง(21)

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

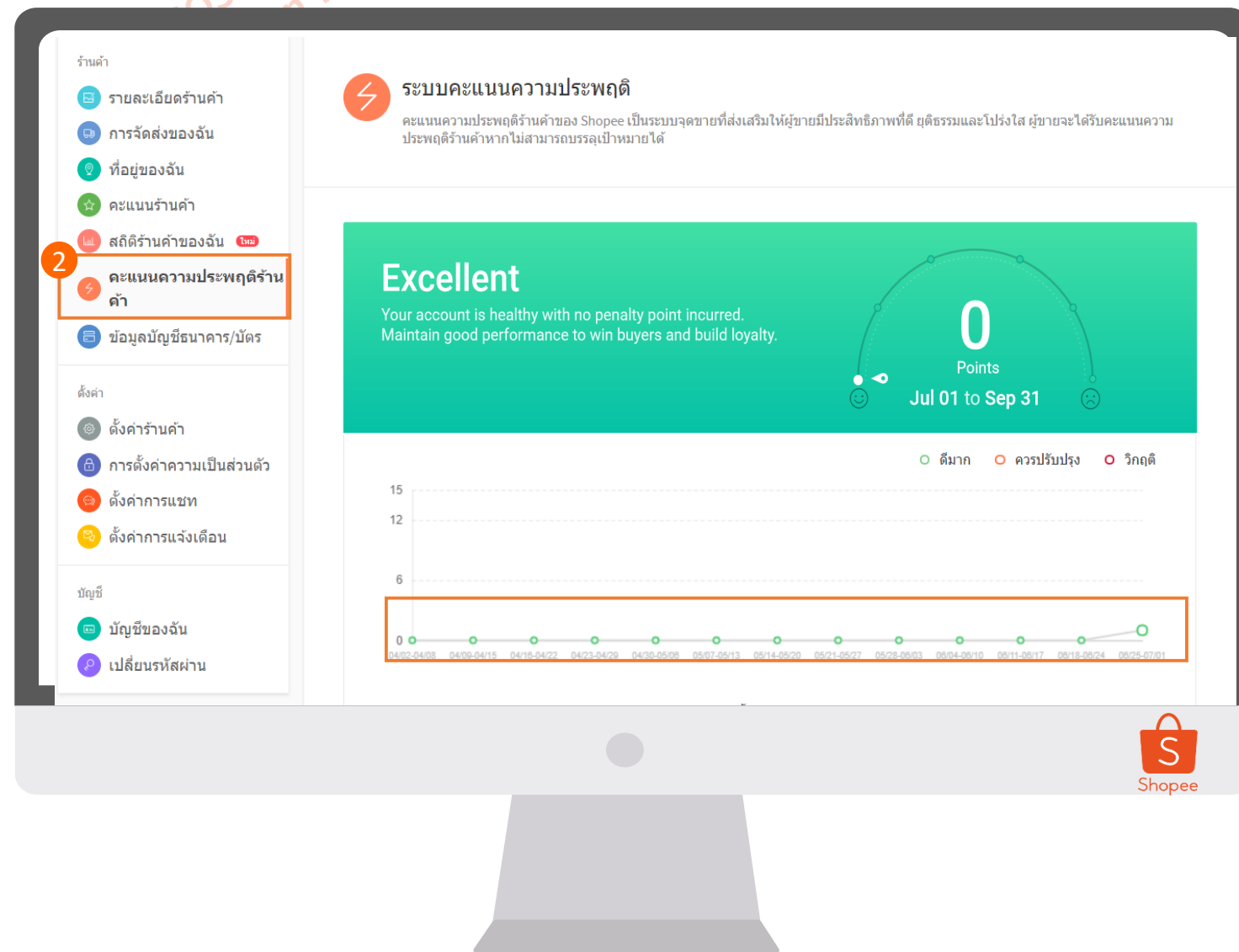


หากท่านอยากรับรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมของรายละเอียดคะแนนความประพฤติอื่นๆ คลิ๊ก [ที่นี่](#)

คุณสามารถดาวน์โหลดไฟล์รายละเอียดทั้งหมดได้จากปุ่ม "บันทึกการส่งออก"

แสดงรายละเอียดทั้งหมดของแต่ละออเดอร์

SOS Seller Education Team



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



6.Pre-Order Listing

สินค้าที่มีระยะเตรียมการจัดส่งตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป

สินค้าที่มีระยะเวลาเตรียมการจัดส่งนานกว่าปกติคืออะไร

Pre Order

Pre-Order Listing

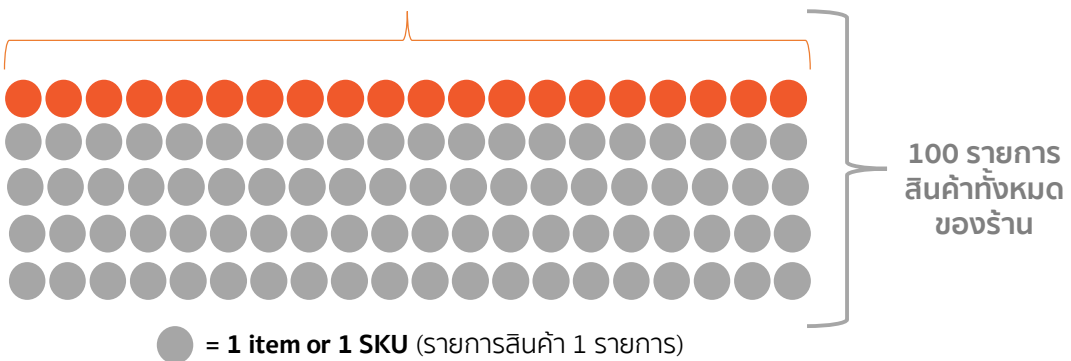
- Items that has Day-to-ship setting for 7 days or above
สินค้าที่มีระยะเวลาเตรียมการจัดส่ง **ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป**
- Items that has Day-to-ship setting for 2 days
สินค้าที่มีระยะเวลาเตรียมการจัดส่ง **ไม่เกิน 2 วัน**

Non Pre-Order Listing

% Pre-Order Listing

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

20 รายการสินค้าพร้อมออเดอร์ (DTS >= 7 days)



อัตราสินค้าพร้อมออเดอร์
(% pre-order listing)

$$= \frac{\text{จำนวนสินค้าพร้อมออเดอร์}}{\text{จำนวนสินค้าทั้งหมดของร้าน}}$$

$$= \frac{20}{100}$$

$$= 20\%$$

ในกรณีนี้ ร้านค้ามี Pre-order 20% ไม่ถูก นับเป็น 1 วัน

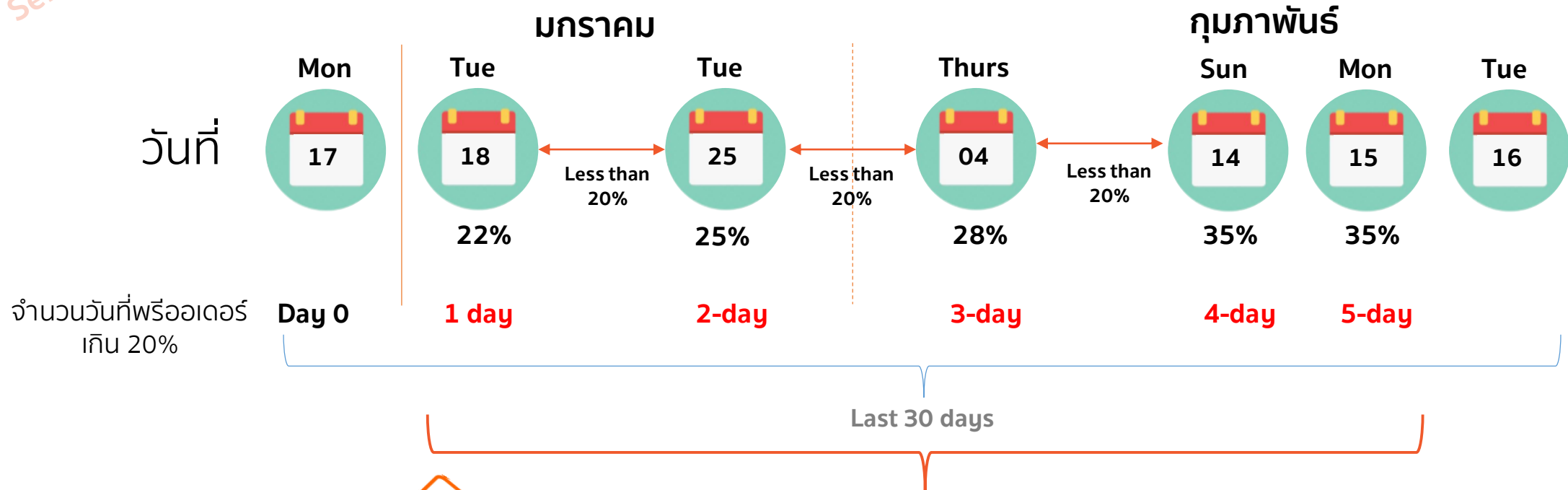
ร้านค้าแนะนำ และ Shopee Mall จะต้องมีรายการสินค้าพร้อมออเดอร์ **ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20%** ของรายการสินค้าออเดอร์ทั้งหมด เพื่อยังคงสถานะของร้านค้า

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

จะถูกดำเนินการตัดสิทธิ์จากร้านค้าแนะนำและร้านค้าทางการ

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

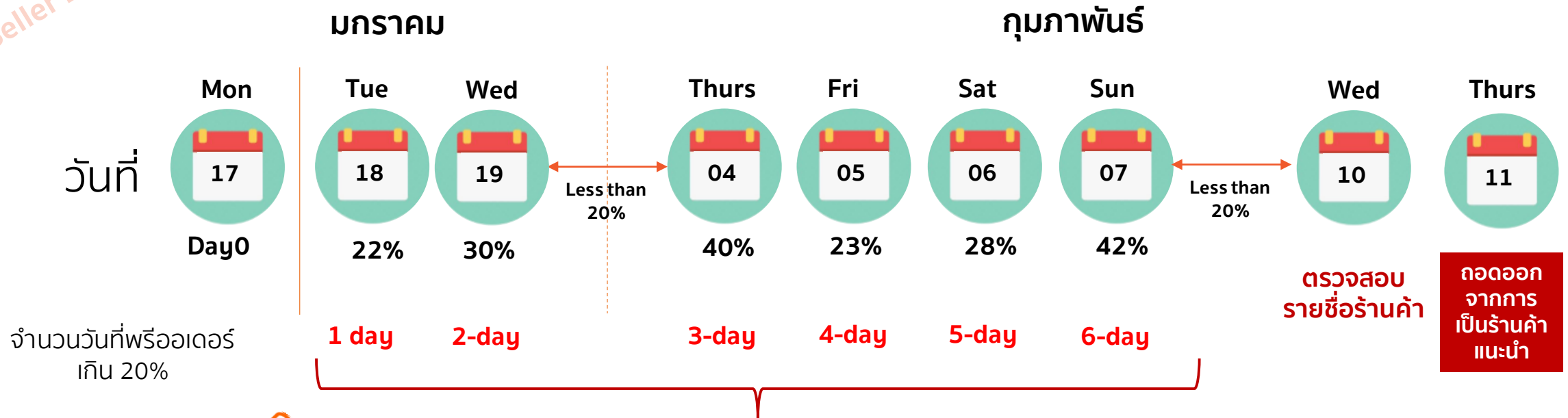
ตัวอย่างที่ 1



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



ตัวอย่างที่ 2



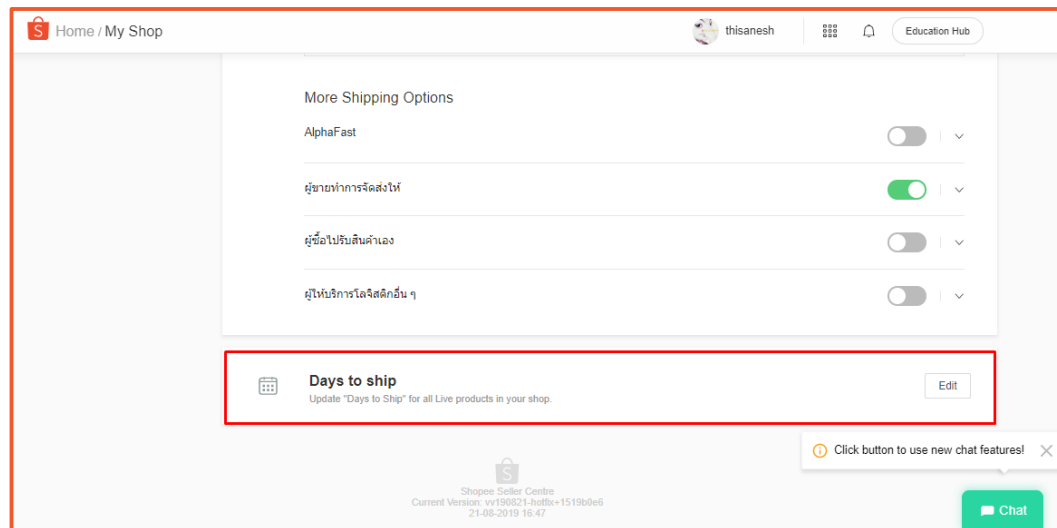
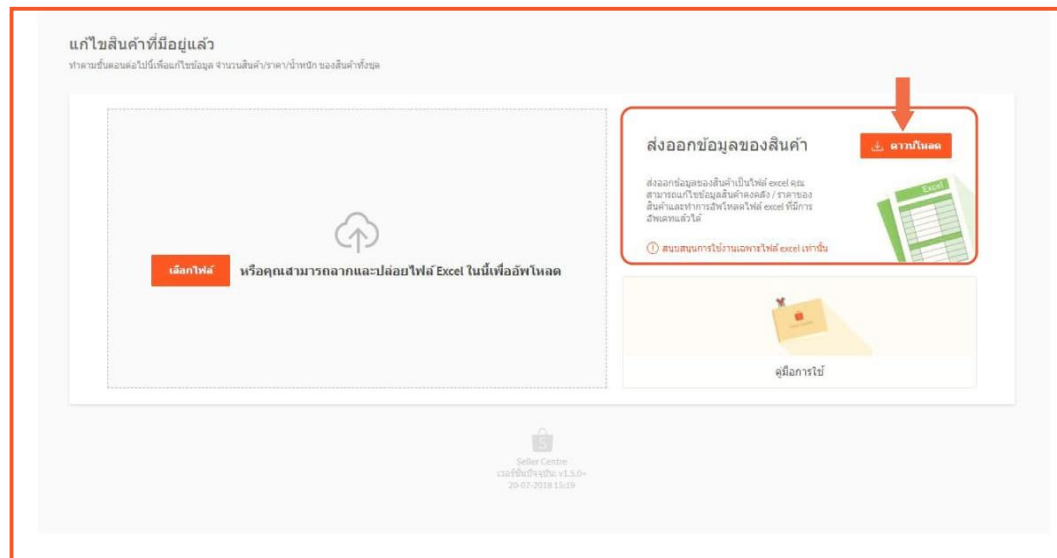
SOS Seller Education Team

จะอัปเดตวันเตรียมจัดส่งได้อย่างไร?

ฟีเจอร์การตั้งค่าระยะเวลาเตรียมการจัดส่งแบบชุด ช่วยให้คุณอัปเดตการจัดส่งสินค้าของคุณได้ง่ายมากขึ้น เพียงทำตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เข้าไปที่ SELLER CENTER แล้วคลิกเมนู “สินค้าของฉัน”
2. คลิกแถบ “ทำเป็นชุด” จากนั้นเลือก “แก้ไขสินค้าในร้าน”
3. เลือก “แก้ไขข้อมูลสินค้า”
4. เลือก “ส่งออกข้อมูลสินค้า” แล้วคลิกดาวน์โหลด เพื่อส่งออกข้อมูลสินค้าเป็นไฟล์ Excel
5. เมื่อดาวน์โหลดข้อมูลสินค้าเป็นไฟล์ EXCEL แล้ว ให้แก้ไขระยะเวลาเตรียมการจัดส่งสินค้าแต่ละรายการที่คอลัมภ์ DTS
6. กรุณาตั้งค่าระยะเวลาเตรียมการจัดส่งสินค้าเป็น 2 วัน เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าบางรายการกลายเป็นสินค้าที่ใช้ระยะเวลาเตรียมการจัดส่งช้าเกิน 7 วัน

	A	B	C	D	E	F	G	H
2	รหัสสินค้า	เลขอ้างอิงสินค้า	ชื่อสินค้า	เลข ID	DTS	น้ำหนัก	ราคา	สินค้าใน
3				หมวดหมู่				คลัง
4	1517729	CS123	Vans Sneakers	13383	2	0.8	500.00	15
5	1517721	SH123	Sparkly Heels	13331	2	0.8	500.00	15
6								
7								
8								



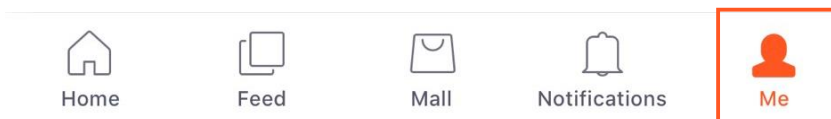


7.Vacation Mode (โหมดพักร้อน)

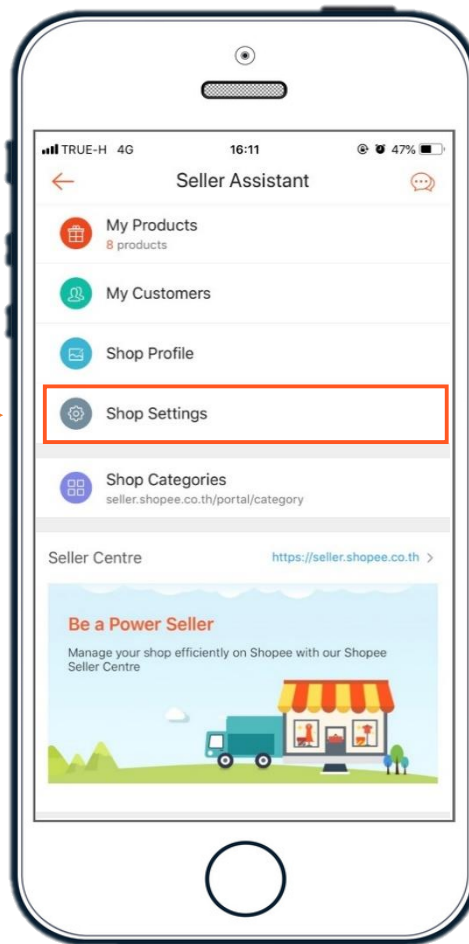


การเปิดโหมดพักร้อน

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



- 3.เลือกที่ Seller Assistant
- 4.เลือกที่ Shop Setting



5.เลือก เปิด/ปิด โหมดพักร้อนได้ทันที

ข้อดีของการเปิดโหมดพักร้อน

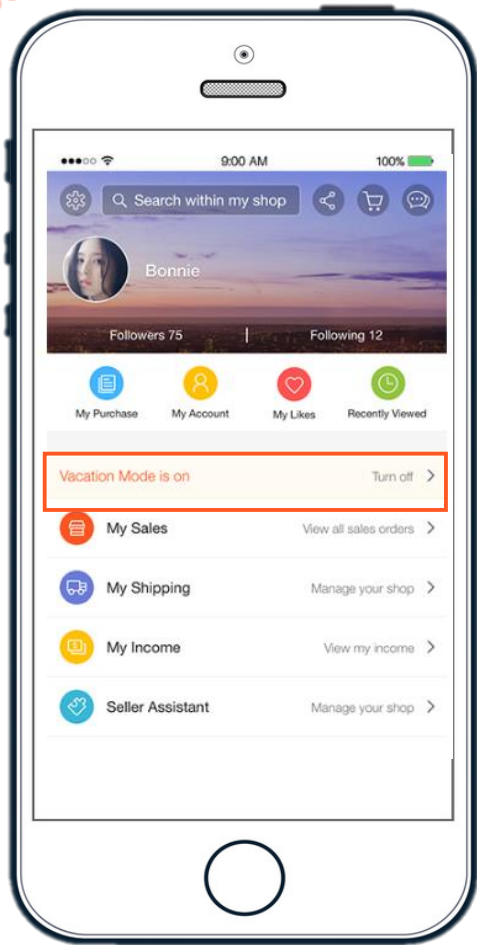
- แชทจะไม่ถูกนำมาคำนวณในอัตราการตอบกลับ
- จำนวนสต็อกสินค้า ยังคงแสดงอยู่ปกติ
- หมดกังวลเรื่องการจัดส่งล่าช้า หรือออเดอร์ถูกยกเลิกอัตโนมัติ



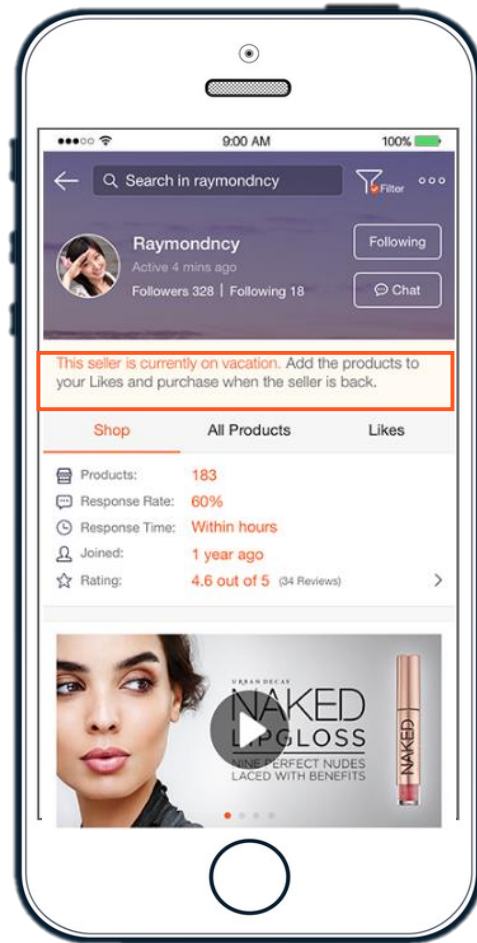
ระบบจะใช้เวลาประมาณ 1 ชม. ในการเปิดโหมดพักร้อน

SOS Seller Education Team

ผู้ขายจะเห็นว่าโหมดพักร้อนกำลังเปิดอยู่ ซึ่งเมื่อกดเข้าไปจะสามารถเลือกปิดโหมดได้ทันที



ผู้ซื้อจะเห็นว่าโหมดพักร้อนกำลังเปิดอยู่ หน้าร้านของคุณ และจะยังคงเห็นสินค้าของคุณ



ข้อจำกัดของร้านค้าในการเปิดโหมดพักร้อน

- ร้านค้าจะไม่สามารถเพิ่มหรือแก้ไข รายการสินค้าได้
- ร้านค้าจะไม่สามารถเข้าร่วมแคมเปญได้
- ผู้ซื้อสามารถดูสินค้าในร้านได้ แต่จะไม่สามารถกดเลือกสินค้าไว้ในตะกร้า หรือซื้อสินค้าได้

เจ้าของร้านนี้กำลังอยู่ในโหมดพักร้อนทำการซื้อและกดไลค์ได้หลังจากเจ้าของร้านกลับมาจากโหมดพักร้อน

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



8.บทสรุปของนโยบายคะแนนความประพฤติ

นโยบายผู้ขาย	เกณฑ์การวัด	รายละเอียด / คำอธิบาย	เป้าหมาย	คะแนน
นโยบายการจัดส่งสินค้าไม่สำเร็จ	อัตราการจัดส่งสินค้าที่ไม่สำเร็จสูง (NFR)	อัตราคำสั่งซื้อที่ถูกขอคืนเงินโดยผู้ซื้อและ ยกเลิกโดยผู้ขายเอง (ช่วงระยะเวลา 30 วัน) ที่เกินกว่าทาง Shopee กำหนด	< 10% < 5% *	1 คะแนน
Late Shipment Policy นโยบายการจัดส่งสินค้าล่าช้า	อัตราการส่งสินค้าล่าช้ากว่ากำหนดสูง (LSR)	อัตราการจัดส่งสินค้าล่าช้าจากผู้ขาย (ช่วงระยะเวลา 30 วัน)	< 15% < 5% *	1 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		

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 และขอลงเว้นคะแนนความประพฤติ

การขออุทธรณ์ คະแนนความประพฤติ

ร้านค้าสามารถยื่นอุทธรณ์เพื่อ**ลบคะแนนความประพฤติ** ซึ่งคะแนนที่ได้รับนั้นต้องมีได้เกิดจากความผิดที่มาจากร้านค้า โดยสามารถแยกออกเป็น **4 กรณี** ดังนี้

1 **Product Listing** - สินค้าถูกลบหรือแบน รวมถึงการพูดคุยกับลูกค้า (chat) โดยที่ผู้ขายมิได้ตั้งใจละเมิดกฎของ Shopee

- 2.1 การเพิ่มขึ้นของต้นทุนสินค้า ทำให้ต้องปรับราคาขึ้นใน Shopee
- 2.2 การปรับราคาสินค้าขึ้นสูง และติด tag promotion ทันที (appeal ไม่ได้เพราะถือว่าจงใจ)
- 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 สามารถจับได้ว่า "ยกเลิก" ในแชทได้ แต่ผู้ขายมิได้มีเจตนาเช่นนั้นจริงๆ

Appeal



ท่านสามารถ ยื่นขออุทธรณ์ 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

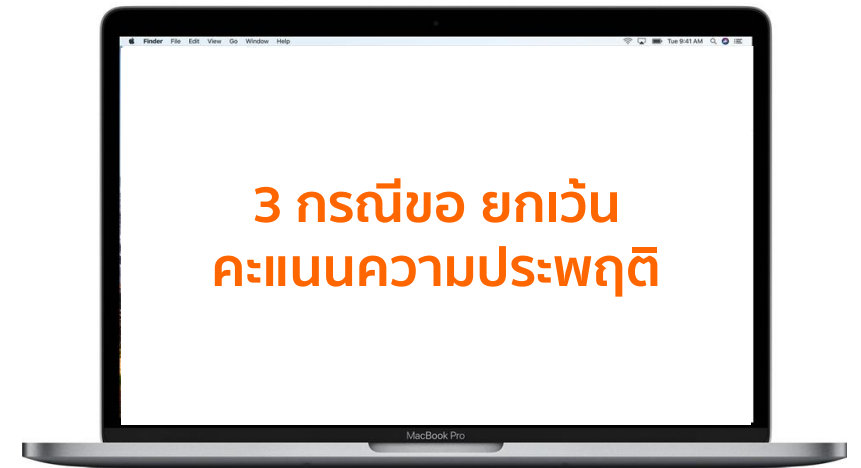
ตัวอย่างเช่น: ไม่สามารถพิมพ์ AWB, ตัด Bug อื่นๆ ที่เจอในระหว่างการดำเนินการใน Seller Centre ที่อาจส่งผลให้ออเดอร์นั้นๆ ได้รับคะแนนความประพฤติ

3

ปัญหาอื่นๆ ที่มีได้เกิดจากความผิดของผู้ขาย

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

Exemption



ท่านสามารถ ยื่นขอยกเว้นคะแนนความประพฤติ ได้ที่ Call Centre โทร 02-017-8399

SOS
Seller Education Team



SOS
Seller Education Team