

---

## SIP (Shopee 一店通) 常见问题解答

### 加入 SIP

1. SIP 项目针对所有卖家开放吗? 参与 SIP 项目的条件是什么?

答: SIP 项目目前仅针对首站为台湾站的内贸卖家开放, 旨在帮助内贸卖家把商品销往东南亚市场。若您为内贸卖家即可参与 SIP 项目, 详细的开通流程及相关信息请咨询所属客户经理进行了解!

2. 可以选择部分站点进行开通吗?

答: SIP 默认会开通 6 个站点, 如果您只想开通部分站点, 可以在开通后联系客服经理为您关闭其他一些站点。

3. 同意 SIP 条款之后会自动开通站点吗? 需要我做什么吗?

答: 是的, 您无需额外操作, 加入后会自动开通 6 个站点。

4. 只开通了部分站点的卖家可以加入 SIP 吗?

答: 可以。只要首站是台湾站即可。

5. 首站非台湾站的卖家可以加入 SIP 吗? SIP 项目可以帮助卖家从非台湾站点迁移至其他站点吗?

答: 不可以。目前只针对首站为台湾站的卖家, 未来 SIP 会拓宽范围, 纳入首站为其他站点的卖家。

6. 我现在已有台湾站点和马来站点的店铺, 还可以参与 SIP 项目吗?

答: 若您为内贸卖家, 您便可以参与 SIP 项目; 但是鉴于您目前已运营其他站点店铺, 我们并不建议您开通 SIP 店铺, 因为 SIP 店铺虽然操作简便, 但是其自主操作性较低, 暂时

无法根据卖家实际情况灵活安排店铺运营策略，如无法购买使用关键字付费广告、无法自主设置折扣券等。

#### 7. SIP 店铺目前的管理模式是怎样的？

答：您可照常运营原台湾站点店铺，其余站点新开通店铺的商品信息会通过系统自动从台湾店铺进行同步，并且新店铺的装修、聊聊回复、产品信息的翻译等都无需卖家操心，您只需在台湾站点后台设置产品库存、价格，系统每天会自动更新其他站点的产品信息。卖家亦可以在台湾站点后台查看其他站点的订单情况及处理订单发货事宜。但其他站点新店铺暂不支持卖家设置关键字广告、折扣券以及店铺促销活动。

#### 8. SIP 店铺有单独的后台吗？

答：没有。SIP 店铺可以通过台湾站点后台统一管理其他所有站点的店铺，更加方便您的操作和管理！卖家可在台湾站点后台设置各个产品的价格及库存，系统会按照相应的比例将产品库存及价格分配应用到不同站点当中，将每天同步库存与价格到各个站点店铺。

### 准备工作

#### 9. 商品重量是否包含包装盒？

答：包含商品本身包装盒的重量。

#### 10. 重量调整要精确到什么程度？

答：重量精确到 g

### 商品管理

11. 在公式“ $\text{结算单价} = (\text{台湾站售价} - \text{台湾站藏价}) * \text{调价比例}$ ”，台湾站售价指的是台湾站折前价格？

答：以实际售价为准，如果有打折，即为台湾站的折后价。

12. 我的产品客单价已经很低了，如果减去 15 的藏价会亏本，这部分产品可以选择不同步吗？

答：对于台湾站实际售价低于 20TWD 的产品，系统同步时会自动排除。如果您的产品等于或高于 20TWD，但是您不想同步到其他站点，可以联系客户经理。

13. SIP 店铺产品从台湾站点迁移至其他站点时，需要卖家自行翻译产品信息吗？

答：不需要。系统会及时自动翻译产品信息，目前非台湾站点的标题会翻译成对应站点语言，产品描述均翻译为英文。

14. 有些产品在台湾站可以售卖，但是在其他站点禁卖或者禁运，会被同步过去吗？

答：不会。若产品在某些站点为禁运品类，系统会自动在该站点禁止上架该产品。

15. 有些产品在其他站点可以售卖，但是在台湾站不能售卖，这部分产品我还可以在其他站点卖吗？

答：不可以。SIP 的商品都是基于您台湾站的已有商品，如果在台湾站不能正常销售的商品则不可以在其他站点同步和售卖。

16. 我可不可以自己选择同步哪些产品到非台湾站点呢？

答：系统暂时不支持该功能。如果您有少部分不想同步的商品，可以联系客户经理。

17. 可以对不同商品设置不同的调价比例，实现单个商品的调整吗？

答：系统暂时不支持该功能。

18. 台湾站设置店铺优惠券，会影响其他站点的结算价格吗？

答：店铺优惠券不会影响结算价格，只有商品本身的折扣活动会影响。

## 订单管理

---

19. SIP 店铺的订单如何管理?

SIP 所有店铺的订单都会显示在您台湾站点店铺的后台，卖家可以分站点查看各个站点的订单情况以及处理订单。

20. 不能及时发货怎么办? 订单该如何取消?

答：请您联系您的客户经理及时反馈。

21. 发货有什么要求吗? 例如尺寸重量的限制?

答：您可以进入 Shopee 大学，查看 Shopee 平台跨境物流指引手册，了解不同站点的发货要求：

<https://shopee.cn/college/11/15/10>

22. 可以使用 ERP 批量发货吗? 卖家是否需要重新授权 ERP?

答：可以使用。如果台湾店铺是在 2019.08.05 之前授权 ERP，需要使用台湾店铺重新授权；在 2019.08.05 之后授权 ERP，则不需要重新授权。

23. SIP 店铺的订单我应该发货到哪个仓库?

答：仓库是通用的，可以跟您发往台湾站的仓库相同。但是为了避免混淆，建议不同站点的商品分开包装并且在标识卡上标记清楚。

24. 发往华东仓 (上海, 义乌, 泉州) 需要重新申请吗? 多久可以转仓成功?

答：我们会统一根据你之前的台湾店是否转仓，对 SIP 店铺进行登记，若未转仓成功，可以联系客户经理。3 天内可以完成转仓。

## 客户服务

25. SIP 店铺卖家会安排客服人员回复聊聊吗?

---

答：目前，卖家无需自行回复 SIP 店铺的聊聊信息，会由 Shopee 平台语言专家进行聊聊回复管理，并且平台目前针对该服务不收取任何费用。

26. SIP 店铺的退货如何处理？

答：若由于卖家原因造成的退货，如产品质量问题，产品漏发等，则损失由卖家自行承担；若由于 Shopee 的原因造成的退货，则卖家损失由 Shopee 承担。

27. 可以直接与顾客沟通吗？

答：不可以。SIP 的店铺客服由 Shopee 负责，你可以跟 Shopee 安排的语言专家进行沟通。

28. SIP QQ 群什么时候建立？没有看到我的 QQ 群。

答：QQ 群不再使用。语言专家会通过台湾站的聊聊联系您，请您关注台湾后台的聊聊消息。

## 其它

29. SIP 店铺的服务费/佣金怎么计算？和台湾站有差异吗？

答：SIP 店铺的佣金以及交易手续费收取费率同台湾店铺收取费率均一致，请进入 Shopee 大学查看交易手续费和佣金的收取标准：<https://shopee.cn/college/11/22/8>

30. 送到顾客手中的运费谁来承担？

答：从卖家到 Shopee 境内仓的运费由您自行与第三方物流结算；从 Shopee 境内仓到顾客手中的运费由 Shopee 承担。

31. SIP 店铺产生的罚分怎么计算？其他站点的罚分是否会影响到台湾站？

---

答：SIP 店铺的罚分计算规则同普通店铺一样，产生的罚分将计入 SIP 对应店铺。由于卖家原因导致的 SIP 店铺罚分会影响到台湾店铺，例如卖家没有发货导致的订单取消率。其他情况导致的罚分不会影响。

32. SIP 店铺首月免运的政策，怎么检查我有没有享受到优惠？另外首月之后我就要支付运费吗？

答：SIP 店铺免运活动是针对买家开放的，买家在购买 SIP 店铺的产品时可以免运费。而对 SIP 卖家来说，只要卖家台湾站点重量是正确的，不会偏差太大，都不需要额外支付运费。请大家牢记 SIP 的结算公式为（台湾站售价-台湾站藏价）\*SIP 调价比率，请卖家放心发货。

33. SIP 开的非台湾站点店铺，会影响我自己目前开的其他非台湾站点的店铺吗？

答：不会。SIP 店铺与卖家自己的店铺是相互独立的，SIP 店铺的商品主要是从台湾站同步过来的，但是卖家自己的店铺商品在不同的站点可以进行不同的设置/上新/活动等。

34. 汇款结算的时候是按照台币来进行吗？

答：不是。汇款结算会按照当地币种进行结算。具体的账款信息您可以通过的“我的进账”，进入每个站点的每个账期查看。