



蝦皮購物  
延遲出貨率

# 目錄

內容	頁碼
延遲出貨率介紹	P.1 – P.7
如何降低延遲出貨率	P.8 – P.13

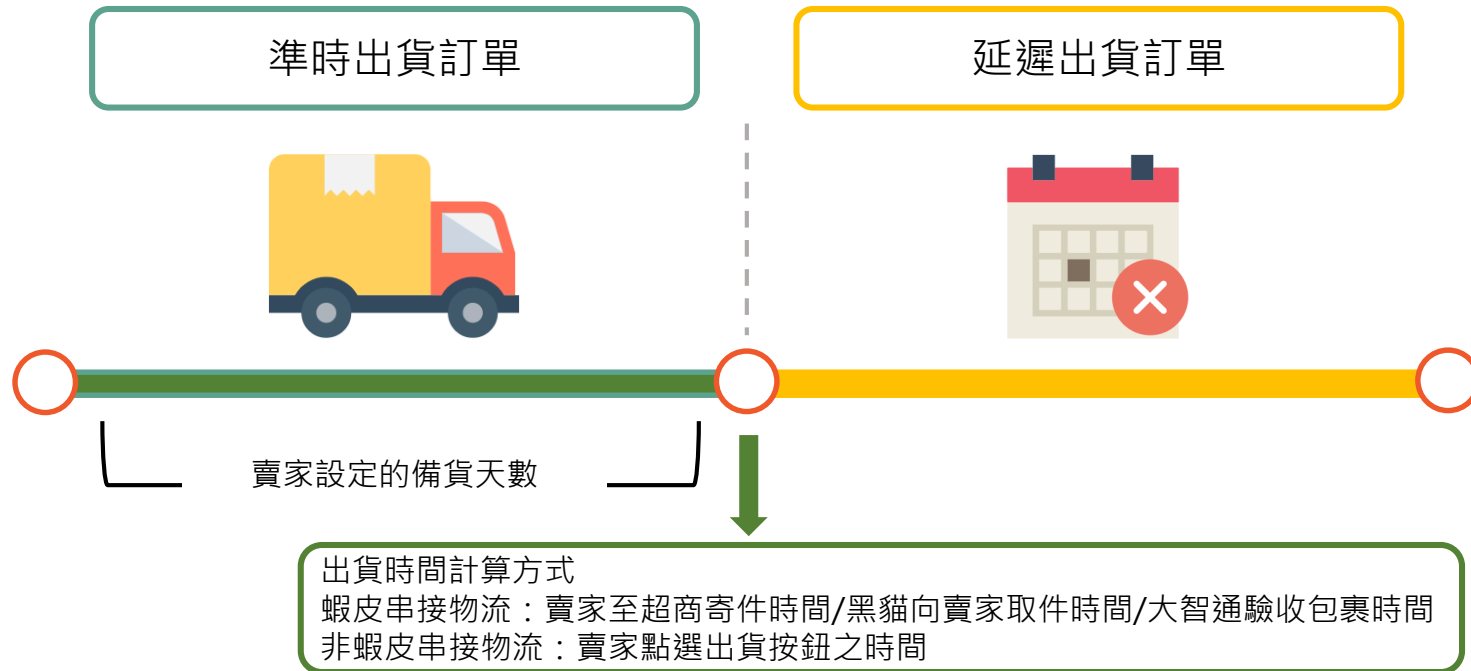
# 延遲出貨率介紹

# 什麼是延遲出貨率？

蝦皮計算延遲出貨率的目的是為了追蹤與減少延遲出貨的訂單。

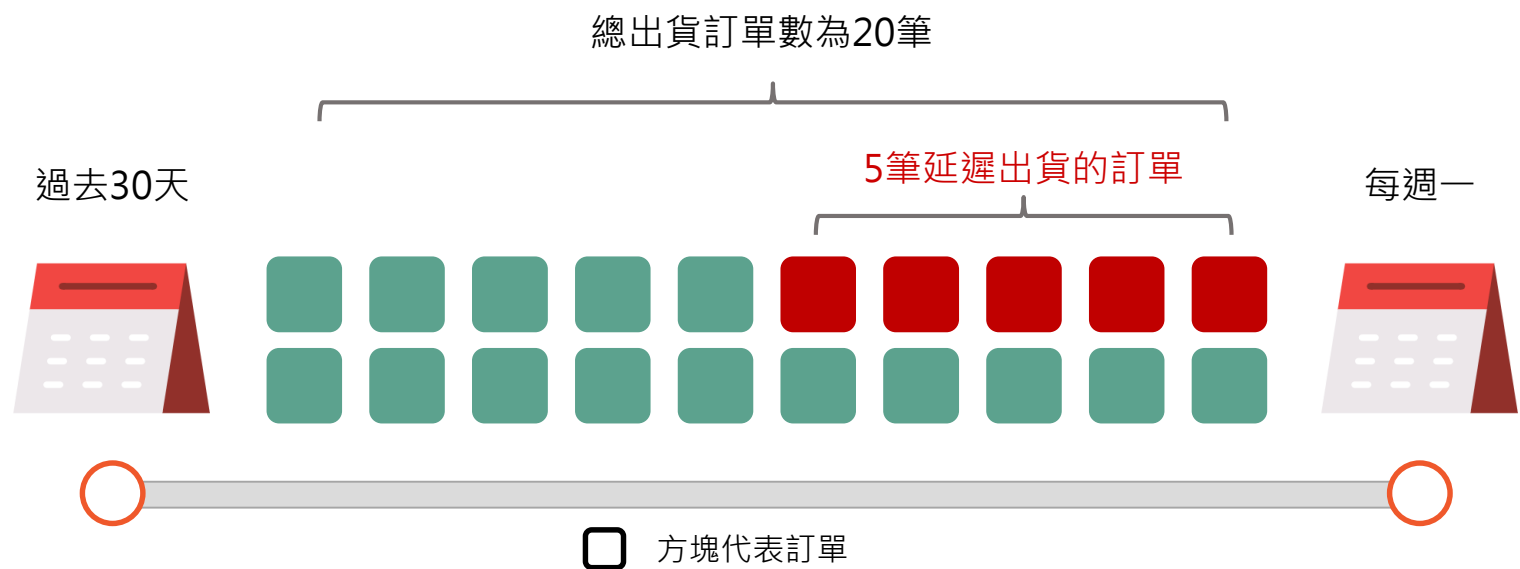
如果賣家能**降低**延遲出貨率，就可以擁有良好的銷售紀錄，並提供買家更好的購物體驗。如此一來，也能提升買家的滿意度帶來更多可能的銷售。

→延遲出貨的定義為：賣家未在所設定的備貨天數內完成出貨



# 什麼是延遲出貨率?

延遲出貨率的計算為過去30天，延遲出貨的訂單數佔總出貨訂單數中多少百分比。  
蝦皮系統會在每個星期一計算和更新賣家的延遲出貨率。



延遲出貨率之計算公式

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{延遲出貨的訂單數}}{\text{總出貨訂單數}} \\ &= \frac{5}{20} \\ &= 25\% \end{aligned}$$

→在計算延遲出貨率時，蝦皮不會將自動取消的訂單一併計入。因為自動取消的訂單為訂單未完成率的計算範圍。

# 如何查看延遲出貨率?

前往賣家中心→賣場設定→我的表現，可以看到最近及過去的延遲出貨率資訊，幫助您追蹤賣場延遲出貨狀況是否有改善。

我的表現

我的表現 (30天)

訂單表現 (30天)

- 訂單未完成率
- 賣家取消率
- 退貨-退款率

寄送方式 (30天)

- 備貨時間
- 延遲出貨率

顧客滿意度 (30天)

- 賣場總評價
- 聊回率
- 你目前的聊回率低於優良訂單目標的 34%
- 回應速度

違反上架規範 (30天)

- 違禁商品
- 侵害智慧財產權/版權仿品
- 誤導與不實之商品
- 違反其他上架規範

我的賣場 目標 上一周 上個月

項目	我的賣場	目標	上一周	上個月
訂單未完成率	-	<10%	-	-
賣家取消率	-	<5%	-	-
退貨-退款率	-	<5%	-	-

寄送方式

項目	我的賣場	目標	上一周	上個月
備貨時間	-	≤2日	-	-
延遲出貨率	-	<10%	-	-

延遲出貨率的資訊可以在「我的表現」→「寄送方式」下查看。

**小提醒**→如果賣家在過去30天的總訂單數或延遲出貨訂單數過低，系統將不會計算和顯示延遲出貨率。  
蝦皮購物保有更改計算標準之權利。

# 如果您的延遲出貨率過高

若過去30天內，您的總出貨訂單 $\geq 50$ 筆，您的延遲出貨率必須低於5%；總出貨訂單 $< 50$ ，延遲出貨率則必須低於10%。當延遲出貨率高於蝦皮所訂定的標準，將依照賣家計分系統規範給予1分計分，若您嚴重違反，則將收到2分計分。

訂單表現〈過去30天的紀錄〉	目標		計分	嚴重違反計分
	總出貨訂單數 $< 50$ 筆	總出貨訂單數 $\geq 50$ 筆		
延遲出貨率	$< 10\%$	$< 5\%$	1	2

\*註:2019年2月18日起，嚴重違反計分之狀況指延遲出貨率超過您對應的目標，且延遲出貨訂單數 $\geq 20$ 筆。

# 如果您的延遲出貨率過高

當您的延遲出貨率高於標準時，系統會有警告提示提醒您。



## 我的表現

### 訂單表現 (30天)



- 👍 訂單未完成率
- 👍 賣家取消率
- 👍 退貨-退款率

### 寄送方式 (30天)



- 👍 備貨時間
- 🚫 **延遲出貨率**  
你目前的表現率高於蝦皮  
訂定目標的 40%。

### 顧客滿意度 (30天)



- 👍 賣場總評價
- 🚫 **聊聊回應率**  
你目前的表現率低於蝦皮  
訂定目標的 13%。
- 👍 回應速度

### 違反上架規範 (30天)



- 👍 違禁商品
- 👍 侵害智慧財產權 / 販售仿品
- 👍 誤導與不實之商品
- 👍 違反其他上架規範

當延遲出貨率過高時，系統會有警告提示。



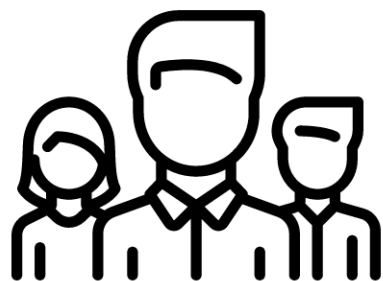
# 造成延遲出貨率過高的主要原因

1



庫存數量不足

2



包裝商品的人力不足

3



參加主題活動或遇到特殊節日  
時錯估訂單數量

4



賣家休假無法出貨

# 如何降低延遲出貨率

# 1. 避免庫存不足的情況

← 修改商品	✓
質地 (選填)	設定 質地 >
妝感 (選填)	設定 妝感 v
膚質 (選填)	設定 膚質 v
品牌 ?	MAC >
價格	\$1,530
商品數量	50
商品規格	設定顏色、尺寸
重量 (選填)	設定重量



定期追蹤商品庫存數量並即時更新庫存

- 1.透過蝦皮App或賣家中心，定期更新您的商品庫存(至少一週一次)，並確保有更新到所有的商品選項。
- 2.避免填寫不實的商品庫存數量(例如：10萬個)。
- 3.留意預購商品，避免預購商品影響到出貨時間。

## 2. 填寫正確的備貨天數

### 蝦皮App

商品保存狀況 全新 >

多件優惠 設定數量，價格 >

多件優惠價只限定於相同價格的商品選項

包裹尺寸大小 (選填) 設定包裹尺寸大小 >

運費 物流設定 >

**較長備貨**

您需要在2天內出貨(除了國定假日)。如果您的商品需要較長時間出貨，請勾選為“較長備貨”。

### 賣家中心

較長備貨 ⓘ 否 是 我需要 7 天備貨 (至少7天)

商品保存狀況 全新 ▾

主商品貨號



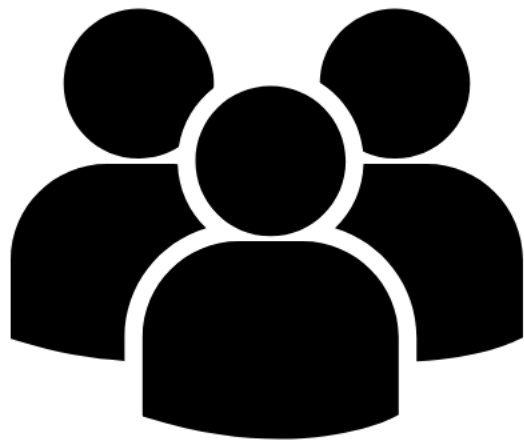
### 商品出貨所需的時間符合實際狀況

買家可以藉由「備貨天數」知道賣家需要多久的時間來準備、包裝與寄出商品。而商品是否為「現貨」也可以從備貨天數來判斷。如果賣家需要更多的時間來出貨商品，例如庫存為預購的狀況，商品應標示為較長備貨，將備貨天數設定在7天以上。

# 3.確保有充足的人力來包裝貨物

## 確保人力充足

賣家可以利用過去幾個月的銷售數據，來評估平均訂單量與需要多少的人力需求來完成出貨的程序。此外，賣家也要確定每個人力是否都能有效率、正確的包裝貨物和處理訂單，也必須知道如何使用蝦皮系統。



## 4. 遇到特殊節日或參加主題活動前，事先做好準備



您可以藉由以下方式來預估參與主題活動或特殊節日的銷售量

透過過去的銷售數據及經驗，來評估特殊期間的的訂單數量。  
並在特殊節日期間或參與主題活動時，僱用臨時人力來因應增加的訂單。



# 5. 利用休假模式來應付暫時無法出貨的狀況



當您有特殊情況而無法處理訂單時

例如：出國旅行、受傷住院等暫時無法管理賣場時，您可以**開啟休假模式**，這樣便能確保在這段期間不會收到任何訂單。但在此之前，您還是必須完成出貨每一筆已經成立的訂單。



THANK YOU