



賣家計分系統

目錄

內容	頁碼
1. 賣家計分系統介紹	3-5
2. 何謂良好的賣家行為	6-8
3. 賣家計分系統如何運作與計算	9-20
4. 賣家計分系統對商城和優選賣家的影響	21
5. 如何查看計分	22-28
6. 常見問與答	29-30
7. 賣家小撇步	31-32



賣家計分系統介紹

賣家計分系統介紹

什麼是賣家計分系統？

賣家計分系統為一綜合計算系統，會將賣家所有的營運狀況表現展示在此項系統上，並且讓賣家可以透過蝦皮賣家中心隨時了解自己的賣場表現，蝦皮也會透過此項系統管理賣家並給予獎懲，以鼓勵良好的賣家行為



賣家計分系統介紹

賣家計分系統旨在透過統一、透明和公平的獎懲制度鼓勵良好的賣家行為

統一

- 1 賣家所有未達蝦皮設定目標的違規項目，將全數展示在賣家計分系統上，讓賣家更好的掌握賣場的營運表現
- 2 不同的違規項目會給予不同的計分，累計下來的計分會有對應的限制等級和限制內容
- 3 賣家計分系統也是評選商城和優選賣家資格的重要標準之一

透明

- 1 所有的違規項目、得到的計分、相關的訂單和商品、限制等級和限制內容，賣家可以在蝦皮賣家中心查看

公平

- 1 限制等級旨在讓表現不佳的賣家有機會進行調整與改善。針對輕微違規的賣家給予較輕的限制，而持續表現不佳的賣家則有較嚴重的限制
- 2 各項限制的限制期間為28天，系統將會在28天後自動解除限制
- 3 計分以每季為一區間，累計的計分將在下一季歸零並重新計算

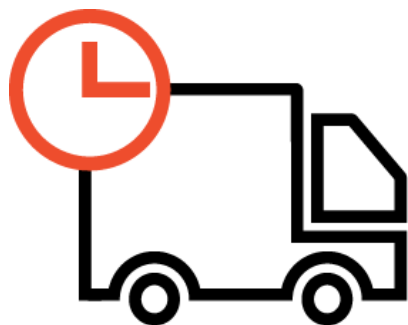


何謂良好的賣家行為

何謂良好的賣家行為

蝦皮鼓勵賣家提供良好完善的服務，來創造優質的顧客體驗，如此一來，不只能提升買家滿意度及正面評價也可能帶來更多銷售量。

良好的賣家行為如下列三項：



訂單狀況：

準時出貨並完成每一筆訂單，提升買家信任和滿意度。



賣場商品：

提供正確且清楚的商品資訊，讓買家能安心的購買。



客戶服務：

快速即時且細心的回覆買家需求，讓買家擁有愉快的購物體驗。



良好的賣家表現可以帶來什麼好處？

行銷活動



- 能參加專屬主題活動
- 享有特定賣家功能

運費補助



- 享有蝦皮運費優惠補助

搜尋與瀏覽



- 提升您的賣場搜尋排名

表現良好的賣家有機會成為優選賣家，並享有蝦皮提供的優選賣家鼓勵

1. 您的賣場和商品將自動新增「蝦皮優選」的標籤
2. 不定期享有蝦皮運費補助，讓您的買家享有運費優惠
3. 提升您的賣場搜尋排名，讓買家能更迅速搜尋到您的商品



賣家計分系統如何運作與計算

賣家計分系統如何運作與計算

一、賣家計分系統會根據賣家上一週未達目標的違規項目，於每週一更新計分

目前蝦皮會計算以下五項項目，如未達目標，即會給予計分：



訂單表現

- 訂單未完成率
- 延遲出貨率

上架規範

- 違反上架規範
- 濫用行為

顧客滿意度

- 賣場客戶服務



賣家計分系統如何運作與計算

二、各項違規行為有不同的目標，並且會給予不同的計分

藉由定期盤點、更新庫存和提供正確且詳細的商品資訊，可以減少不必要的取消訂單、退貨退款狀況，並設定正確的備貨天數和安排充足的人力確保準時出貨。蝦皮會依據過去7天賣家訂單的未完成及延遲狀況，設定相對應的目標。若有未符合目標的情況，將根據賣家計分系統給予計分。

項目	訂單表現 (過去7天的紀錄)	目標	計分	嚴重違反計分
1	訂單未完成率 〈點我了解更多〉	<10%	1	2
2	延遲出貨率 〈點我了解更多〉	<10%	1	2

註1：訂單未完成率及延遲出貨率計算方式為計算過去7天之紀錄，例如：1/6之計分將根據12/30~1/5之訂單表現來計算。

註2：不論過去7天內您的總訂單數為幾筆，您的訂單未完成率及延遲出貨率必須低於10%，若高於標準，便會根據賣家計分系統之標準給予1計分。

註3：嚴重違反之定義為：

- 當訂單未完成率 $\geq 10\%$ 並且取消+退貨退款訂單數 ≥ 15 筆
- 延遲出貨率 $\geq 10\%$ 並且延遲出貨訂單數 ≥ 30 筆



賣家計分系統如何運作與計算

蝦皮期望提供買家一個良好且安心的購物環境

因此，賣家有責任確保所有商品符合當地法規及蝦皮的上架規範

若違反這些規範，商品將會被下架或刪除，並根據賣家計分系統給予計分

項目	違反上架規範〈過去7天的紀錄〉	目標	計分	嚴重違反計分
3-1	上架網路禁賣商品 / 上架廣告商品 / 誇大不實的折扣 / 更換商品累積不實評價 / 商品圖文導外	不得有	1	2
3-2	侵害智慧財產權	不得有	2	3
3-3	誤導與不實之商品內容 〈商品標題與描述使用與商品不相關的文字、 重複上架、商品類別不符〉	不得有	1	2

註1：2018年6月4日起，若您嚴重違反上架規範，意即大量刊登以上任何一項上架規範，將額外再收到1計分

註2：2019年2月18日起，若您違反以上任何一項上架規範，在蝦皮刪除您的商品後您又再上架相似違規商品，將額外再收到1計分

註3：在3-2項目中，侵害智慧財產權是指您的商品侵害了權利人之著作權、商標權或專利權等權利



賣家計分系統如何運作與計算

蝦皮嚴格把關各種於平台上的濫用行為，期望維護買賣雙方權益
若違反任何蝦皮規範，將根據賣家計分系統給予計分

項目	濫用行為〈過去7天的紀錄〉	目標	計分
4-1	系統偵測濫用行為	不得有	1
4-2	查實刷單、自買自賣	不得有	帳戶永久凍結
4-3	查實濫用折扣代碼	不得有	帳戶永久凍結
4-4	假一賠二案件成立 / 蝦皮抽查確實為假貨、仿品 / 複製商品圖文	不得有	15
4-5	非串接物流 未回填單號 / 填寫錯誤單號行為	不得有	3

註1：在4-4項目中，蝦皮抽查確實為假貨、仿品泛指「經確認」販售仿冒商品，包含販售低價名牌商品、疑似仿冒品卻未能於期限內提供正品證明等狀況

註2：在4-4項目中，如果您被檢舉並查實未經本人同意就竊取使用他人之商品圖片，蝦皮將會刪除您的商品並給予您15計分。此外，若在被刪除該複製商品圖文賣場後，又再上架一模一樣之違規商品，那麼將額外再給予1計分

註3：在4-5項目中，如果您在過去七天內有 ≥ 3 筆並且 $\geq 50\%$ 的訂單有未回填單號/填寫錯誤單號，即會根據賣家計分系統之標準給予3計分(註：非串接物流指 " 超商寄件 " 以及 " 黑貓宅急便 " 以外之物流選項)



賣家計分系統如何運作與計算

為了確保買家於蝦皮能有良好愉快的購物體驗
賣家應保持良好的聊聊的回應率且嚴禁於聊聊及評論中使用不當言語
也不得因賣家自身因素透過聊聊請買家取消訂單，造成不佳的購物體驗
因此蝦皮會偵測過去7天/30天的紀錄以及審核用戶檢舉的案件
若有未符合目標的情況，將根據賣家計分系統給予計分

項目	賣場客戶服務		目標	計分
5-1	〈過去7天的紀錄〉	因賣家因素透過聊聊主動請買家取消訂單	不得有	2
5-2		在評論中使用髒字、人身攻擊、低俗或散播仇恨等字眼	不得有	2
5-3		在聊聊中使用髒字、人身攻擊、低俗或散播仇恨等字眼	不得有	2
5-4		於商品頁面、賣場介紹、聊聊內容向消費者傳遞違反鑑賞期規範之內容	不得有	2
5-5	〈過去30天的紀錄〉	聊聊回應率過低	>20%	1

註1：在5-1項中的賣家因素指因商品缺貨、損壞、價格誤設等賣家自身因素而要求買家取消訂單的話將被計分。但若因買家改變心意、欲更改訂單內容、下錯數量、超材或忘記使用折扣碼等買家因素需取消訂單時，將不會列入計分。蝦皮建議您將代購、預購性質商品清楚標示出貨時間，請買家自行評估是否購買，若需取消訂單也一定要明確說明取消原因，審核時便會根據賣場說明和聊聊對話進行判定

註2：在5-1~5-3項目中，過去7天的紀錄是以「蝦皮審核日期的前7天」為主。舉例來說，蝦皮在2/18會審核2/11~2/17的聊聊紀錄，若確實有因賣家因素請買家取消訂單的情況，會在2/25給予2分計分

註3：2020年1月6日起，若您違反5-4鑑賞期規範：賣家於商品頁面、賣場介紹、聊聊內容向消費者傳遞違反鑑賞期規範之內容，有任一項目違規，蝦皮將根據賣家計分系統給予計分2分，此外違規商品頁面也將刪除商品。

註4：在5-5項目中，若您在過去30天內有 ≥ 10 筆訂單，聊聊回應率 $\leq 20\%$ 的話，將給予您1計分



賣家計分系統如何運作與計算

三、每累積到3個計分就會進入到下一等級的限制

計分	<3	3	6	9	12	>=15
限制等級	等級 0	等級 1	等級 2	等級 3	等級 4	等級 5
暫停參加蝦皮主題活動	-	28 天	28 天	28 天	28 天	28 天
無法享有蝦皮運費或活動補助	-	-	28 天	28 天	28 天	28 天
賣場內部份商品在搜尋結果及每日新發現中較後面的排序	-	-	28 天	28 天	28 天	28 天
賣場內多數商品在搜尋結果及每日新發現中較後面的排序	-	-	-	28 天	28 天	28 天
無法上架和編輯商品	-	-	-	-	28 天	28 天
凍結帳戶	-	-	-	-	-	28 天

1. 每項限制的期間皆為**28天**，並會從賣家達到該等級的當天開始計算(於生效日時起算28日)

2. 系統會在**28天**後自動解除限制，但計分仍會紀錄在計分系統上，賣家只有在達到下一等級(意即再累積到3個計分)時才會再次受到限制

3. 關於限制項目「賣場內部份/多數商品在搜尋結果及每日新發現中較後面的排序」，若已購買關鍵字廣告之商品，則不受此限制影響



賣家計分系統如何運作與計算

3. 自2019年2月18起，若您因為違反賣家計分系統中的上架規範而累積計分達 ≥ 3 分和 ≥ 6 分時，您賣場商品的數量上限也將各調整為1000和500之限制。此調整一樣會於達到該計分當天開始計算28日，系統會在28天後自動解除限制，賣家將會恢復原本相應的賣場商品數量上限。例如：若您為商城賣家，原本可以上架20,000件商品，但若違反上架規範計分達3分，賣場商品數量上限將調整為1000件，此調整也將持續28天，待28天後，賣場商品數量上限即會恢復為20,000件。

	違反上架規範計分 ≥ 3	違反上架規範計分 ≥ 6
賣場商品數量上限	1000	500



賣家計分系統如何運作與計算

懲罰項目	內容
暫停參加蝦皮主題活動	當賣家進入我的主題活動點選「現在就報名」按鈕時，會出現彈跳視窗阻擋賣家報名主題活動
無法享有蝦皮運費或活動補助	賣家所有的商品蝦皮將不提供任何運費或是活動補助
賣場內部份商品在搜尋結果及每日新發現中較後面的排序	在搜尋結果與每日新發現頁面中，您的部分商品會顯示於較後面的排序
賣場內多數商品在搜尋結果及每日新發現中較後面的排序	在搜尋結果與每日新發現頁面中，您的多數商品會顯示於較後面的排序
無法上架和編輯商品	賣家不論使用蝦皮APP還是賣家中心，將無法上架和編輯任何商品資訊
凍結帳戶	您的賣場會被凍結，所有的銷售活動將會被禁止



賣家計分系統如何運作與計算

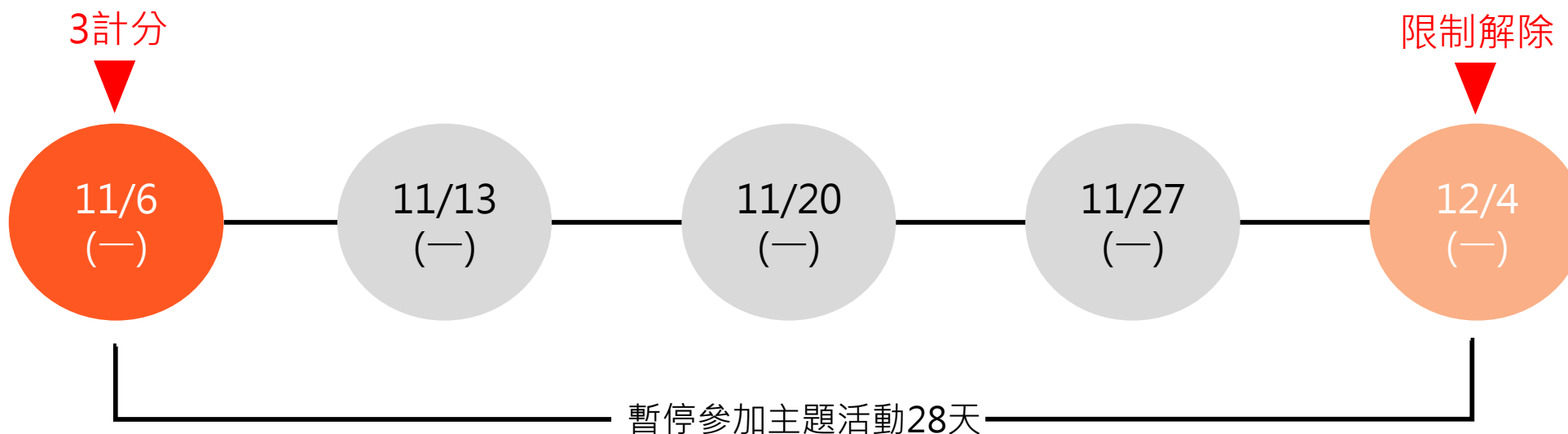
四、計分以每季為一區間，累計的計分將在每季的第一個星期一歸零並重新計算

1. 第一季〈1月~3月〉→4月的第一個星期一歸零重新計算
2. 第二季〈4月~6月〉→7月的第一個星期一歸零重新計算
3. 第三季〈7月~9月〉→10月的第一個星期一歸零重新計算
4. 第四季〈10月~12月〉→1月的第一個星期一歸零重新計算



賣家計分系統如何運作與計算

範例1:賣家A

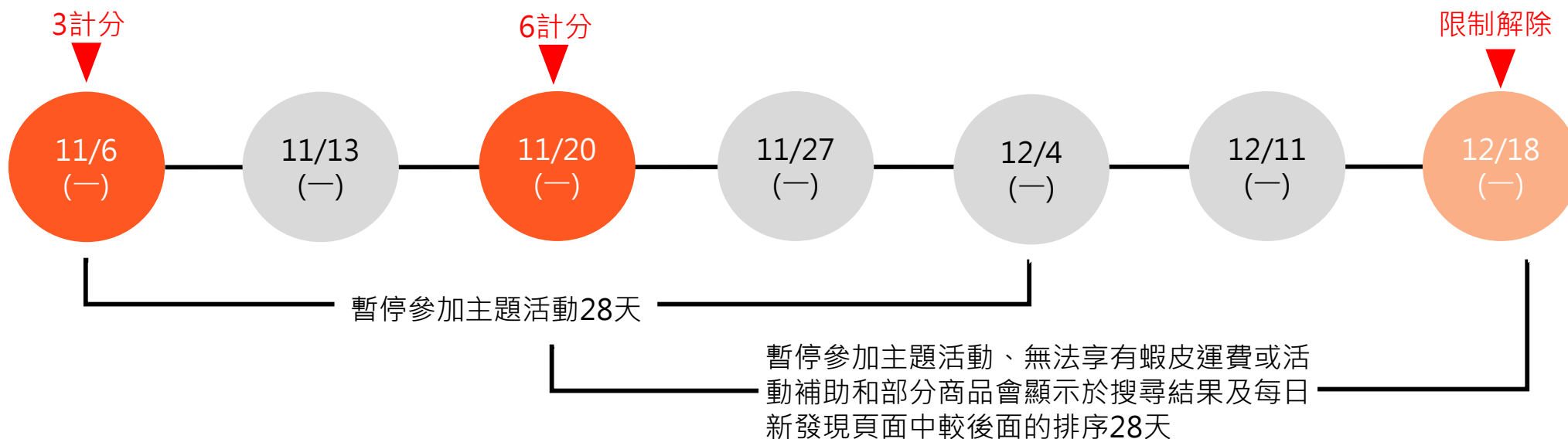


- 賣家A在2017/11/6(一)時得到3分計分
- 達到等級1的限制：暫停參加蝦皮主題活動28天
- 賣家A會在2017/12/4(一)解除限制
- 賣家A計分會累積到2017/12/31(日)，至2018/1/1(一)才會歸零重新計算



賣家計分系統如何運作與計算

範例2:賣家B



- 賣家B在2017/11/6(一)時得到3分計分
- 達到等級1的限制：暫停參加蝦皮主題活動28天
- 賣家B在2017/11/20(一)時又得到3分計分，總共累積到6分計分
- 達到等級2的限制：暫停參加蝦皮主題活動、無法享有蝦皮運費或活動補助和部分商品會顯示於搜尋結果及每日新發現頁面中較後面的排序28天
- 賣家B會在2017/12/18(一)解除限制
- 賣家B計分會累積到2017/12/31(日)，至明年2018/1/1(一)才會歸零重新計算

賣家計分系統對商城和優選賣家的影響

因商城與優選賣家為蝦皮審核並把關之賣家，故將有以下額外規範：

商城賣家		
	計分	解釋
開店上線	上線前4週沒有獲得任何計分	1. 要成為商城賣家，於上線前4週訂單未完成率、延遲出貨率必須符合標準，並且不能有違反上架規範和濫用之行為
商城額外規範	當季 ≥ 3 個計分	1. 當季 ≥ 3 個計分，會依照各項計分標準減少搜尋結果曝光量 2. 要重新成為商城賣家，賣家必須符合開店上線的標準（上線前4週沒有獲得任何計分）

優選賣家		
	計分	解釋
優選資格審核	當季沒有獲得任何計分	1. 要成為優選賣家，於當季訂單未完成率、延遲出貨率必須符合標準，並且不能有違反上架規範和濫用之行為
移除優選資格	當季獲得 ≥ 3 個計分	1. 一但優選賣家於當季累積3個甚至更多計分時，將會移除他的優選賣家資格 2. 要重新成為優選賣家，賣家必須符合優選資格審核的標準（於當季沒有獲得任何計分）

※商城賣家額外規範說明



如何查詢計分？

一、前往賣家中心→賣場設定→賣家計分系統

賣場

- 賣場介紹
- 物流中心
- 我的地址
- 賣場評價
- 我的表現
- 賣家計分系統**
- 蝦皮搬家
- 銀行帳號 / 信用卡

設定

- 賣場設定
- 隱私設定
- 聊聊設定
- 通知設定

帳戶

- 我的帳戶

賣家計分系統

賣家計分系統為一管理賣場營運表現的系統，讓賣家可以了解自己的賣場表現，蝦皮也會透過此項系統管理賣家並給予計分，以鼓勵良好的賣家行為

正常

您的賣場的營運表現目前處於正常範圍內，記得定期追蹤您的表現喔！

▶ 本季計分 ↗

1 計分

10月02日 至 12月31日

請留意，您的賣場再有2分就會進入等級1的限制 [限制紀錄](#)

於此會顯示您當季累積的計分



如何查詢計分？

賣家計分系統

賣家計分系統為一管理賣場營運表現的系統，讓賣家可以了解自己的賣場表現，蝦皮也會透過此項系統管理賣家並給予計分，以鼓勵良好的賣家行為

正常

您的賣場的營運表現目前處於正常範圍內，記得定期追蹤您的表現喔！

▶ 本季計分



請留意，您的賣場再有2分就會進入等級1的限制

限制紀錄

點選「本季計分」可以展開圖表，查看您當季表現的趨勢

綠色 – 代表您的賣場的營運表現處於正常範圍內

橘色 – 代表您的賣場的營運表現不佳，須進行改善

紅色 – 代表您的賣場的計分過高

有待改善

您必須留意您的賣場營運表現，並且密切追蹤和進行改善喔！

▼ 本季計分



計分過高

您的計分過高，建議您立即採取改善措施，以避免進入到等級5的限制(凍結帳戶)

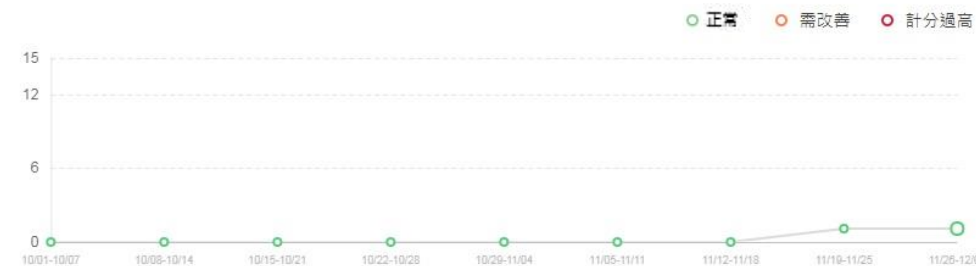
▼ 本季計分



正常

您的賣場的營運表現目前處於正常範圍內，記得定期追蹤您的表現喔！

▼ 本季計分



請留意，您的賣場再有2分就會進入等級1的限制

限制紀錄



如何查詢計分？



點選「限制紀錄」檢視哪些功能被暫時限制使用

限制項目 – 您被限制使用的功能

期間 – 功能限制的期間

剩下天數 – 離解除限制還剩多少天

限制紀錄

限制項目	期間	剩下天數
⊗ 賣場內部份商品在搜尋結果及每日新發現中較後面的排序	2020年2月28日 至 2020年3月26日	24 / 28
⊗ 暫停參加蝦皮主題活動	2020年2月28日 至 2020年3月26日	24 / 28
⊗ 無法享有蝦皮運費或活動補助	2020年2月28日 至 2020年3月26日	24 / 28



如何查詢計分？

二、如果您有新的計分，或是進入到下一等級的限制，蝦皮會主動通知您。

您也可以自行於賣家計分系統查看

此處會顯示您過去得到計分的紀錄，讓您可以追蹤賣場營運表現，了解改善的方向

日期-得到計分的時間

違規類型-未達到目標的項目

計分-該項目之計分

查看詳情-該計分相關的訂單或商品

目 計分

2020-01-06 至 2020-04-05 全部違規項目

10 計分

日期	編號	違規類型	註解	計分
3月3日	154911507011165789	訂單表現 - 延遲出貨率過高	您有較多的延遲出貨訂單，您必須在備貨天數內完成出貨，以降低您的延遲出貨率	+3 查看詳情
3月3日	154899464539430155	賣場客戶服務 - 聊聊回應率	您的聊聊回應率過低。即時回覆買家訊息，提高您的聊聊回應率，增加您的訂單	+1 查看詳情
2月28日	153569903696499486	訂單表現 - 訂單未完成率過高	您有較多的取消或退貨訂單，蝦皮建議您可透過避免缺貨、準時出貨訂單和出貨前確實檢查和包裝商品等方式降低您的訂單未完成率	+6 查看詳情



如何查詢計分？

1. 若您因訂單未完成率或延遲出貨率過高而被計分，訂單明細中會顯示每一筆被取消、退款退貨及延遲的訂單，您也可將訂單明細匯出成EXCEL檔案，協助您檢視是因為哪些訂單被計分從而了解改善的方向

計分中心

訂單未完成率

計分日期	2019-01-21	編號	153569903696499486	計分	6
註解	您的訂單未完成率已超過蝦皮所規範的標準，蝦皮建議您可透過避免缺貨、準時出貨訂單和出貨前確實檢查和包裝商品等方式降低您的訂單未完成率，點我了解更多關於訂單未完成率			了解計分規則	

相關的訂單(4) [匯出記錄](#)

#	訂單明細	訂單狀態												
01	<table border="1"><tr><td>訂單編號</td><td>取消日期</td><td>已取消原因</td></tr><tr><td>190114094638XQG</td><td>2019-01-15</td><td>已售完</td></tr><tr><td>付款完成日期</td><td>買家</td><td>買家應付金額</td></tr><tr><td>2019-01-15</td><td>mydatatw</td><td>\$300</td></tr></table>	訂單編號	取消日期	已取消原因	190114094638XQG	2019-01-15	已售完	付款完成日期	買家	買家應付金額	2019-01-15	mydatatw	\$300	已取消
訂單編號	取消日期	已取消原因												
190114094638XQG	2019-01-15	已售完												
付款完成日期	買家	買家應付金額												
2019-01-15	mydatatw	\$300												
02	<table border="1"><tr><td>訂單編號</td><td>退貨/退款日期</td><td>退款/退貨原因</td></tr><tr><td>190114094638XQH</td><td>2019-01-15</td><td>我還沒收到訂單商品</td></tr><tr><td>付款完成日期</td><td>買家</td><td>買家應付金額</td></tr><tr><td>2019-01-15</td><td>mydatatw</td><td>\$300</td></tr></table>	訂單編號	退貨/退款日期	退款/退貨原因	190114094638XQH	2019-01-15	我還沒收到訂單商品	付款完成日期	買家	買家應付金額	2019-01-15	mydatatw	\$300	退款/退貨
訂單編號	退貨/退款日期	退款/退貨原因												
190114094638XQH	2019-01-15	我還沒收到訂單商品												
付款完成日期	買家	買家應付金額												
2019-01-15	mydatatw	\$300												
03	<table border="1"><tr><td>訂單編號</td><td>取消日期</td><td>已取消原因</td></tr><tr><td>190114094638XQG</td><td>2019-01-15</td><td>已售完</td></tr><tr><td>付款完成日期</td><td>買家</td><td>買家應付金額</td></tr><tr><td>2019-01-15</td><td>mydatatw</td><td>\$300</td></tr></table>	訂單編號	取消日期	已取消原因	190114094638XQG	2019-01-15	已售完	付款完成日期	買家	買家應付金額	2019-01-15	mydatatw	\$300	已取消
訂單編號	取消日期	已取消原因												
190114094638XQG	2019-01-15	已售完												
付款完成日期	買家	買家應付金額												
2019-01-15	mydatatw	\$300												
04	<table border="1"><tr><td>訂單編號</td><td>退貨/退款日期</td><td>退款/退貨原因</td></tr><tr><td>190114094638XQH</td><td>2019-01-15</td><td>我還沒收到訂單商品</td></tr><tr><td>付款完成日期</td><td>買家</td><td>買家應付金額</td></tr><tr><td>2019-01-15</td><td>mydatatw</td><td>\$300</td></tr></table>	訂單編號	退貨/退款日期	退款/退貨原因	190114094638XQH	2019-01-15	我還沒收到訂單商品	付款完成日期	買家	買家應付金額	2019-01-15	mydatatw	\$300	退款/退貨
訂單編號	退貨/退款日期	退款/退貨原因												
190114094638XQH	2019-01-15	我還沒收到訂單商品												
付款完成日期	買家	買家應付金額												
2019-01-15	mydatatw	\$300												



如何查詢計分？

2. 若您因違反上架規範而被計分，則會顯示違規商品的細項，您也可將商品明細匯出成**EXCEL**檔案

< 計分中心

誤導與不實之商品內容

計分日期 2018-06-12	編號 1313	計分
註解 您的商品違反了誤導與不實之商品內容規範，點我了解更多關於誤導與不實之商品內容		1
		了解計分規則

相關商品(1) [匯出記錄](#)

#	商品名稱	刪除日期
01	 nike 阿甘鞋	2018-06-11



如何查詢計分？

三、若想了解更多，點選即可前往賣家幫助中心了解更多！



常見問與答

常見問與答

1. 我要如何知道我有多少計分和對應的限制等級與限制項目？

計分、限制等級與限制項目皆會顯示在蝦皮賣家中心內，賣家可以自行前往查看。

2. 若我得到計分，蝦皮會通知我嗎？

會的，蝦皮會透過推播通知您，並且若您進入到下一個等級時蝦皮也會主動推播提醒您。

3. 如何進行計分申訴？

提醒您，所有被計分的狀況都是經過系統或人工判定，但如果您因為系統長時間或大範圍異常，造成被計分之狀況蝦皮將酌情處理，計分分數也會做相對應的調整。請您填寫下方申訴表單，蝦皮收到後將會在7~10個工作天進行審核，並透過推播通知您申訴結果。

[計分申訴表單](#)



賣家小撇步

賣家小撇步

保持良好的表現，避免得到計分！

1. 留意並且更新您的商品庫存，以避免商品缺貨
2. 在您設定的出貨天數內完成出貨
3. 妥善包裝您的商品以避免運送中造成商品損壞
4. 商品頁提供正確且清楚的商品資訊，以減少買家對商品產生錯誤的印象，和減少退款退貨的狀況
5. 每週前往「賣家中心→賣場設定→我的表現」確認有沒有未達目標的項目，並即時進行改善





謝謝!

前往賣家幫助中心了解更多

<https://seller.shopee.tw/edu/>