



賣家中心-我的表現

目錄

內容	頁碼
基本介紹	P.2 - P.5
我的表現：營運目標介紹	P.6 - P.14
我的表現：訂單及商品明細查詢	P.15 - P.19



基本介紹

什麼是「我的表現」？

這是蝦皮賣家中心獨有功能並供所有賣家使用，幫助賣家追蹤賣場的營運表現：



蝦皮提供數據和說明幫助賣家了解賣場的營運目標和其計算方式



利用數據和警示提示，幫助賣家發現賣場可以改善的地方



我該在哪裡查看「我的表現」？

前往賣家中心→賣場設定→我的表現

1. 點選賣場設定

歡迎使用蝦皮賣家中心

管理賣場超簡單！替你量身打造，可以輕鬆編輯商品、追蹤訂單、管理顧客、銷售業績，就是一次搞定啦！



新功能！蝦皮推出我的關鍵字廣告服務，現在就前往我的行銷活動查看吧！



我的商品



我的賣場分類



我的銷售



我的行銷活動



我的進帳



我的錢包



賣場設定



2. 點選我的表現

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
- 密碼變更

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

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 34%。
- ✔ 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

自 訂單表現

	我的賣場	目標	上一周	上個月
訂單未完成率 ?	-	<10%	-	-



我的表現： 營運目標介紹

「我的表現」提供哪些營運目標？

我的表現內總共有**4**個目標來評估賣場整體的營運表現



未達到目標的項目會以紅字警示，讓賣家可以注意到並進行改善

訂單表現

評估賣家所有訂單的狀況
(退款退貨和賣家主動取消的訂單)

寄送方式

衡量賣家在出貨天數內準備和運送訂單的速度

顧客滿意度

藉由買家評價和聊聊回應率衡量賣場顧客滿意度

違反上架規範

評估賣家是否有遵守蝦皮上架規範



賣家中心：我的表現

我的表現：營運目標介紹

營運目標是如何定義和計算？

1. 訂單表現

訂單未完成率

訂單未完成率的計算方式，為過去**30**天內曾被賣家取消的訂單數加上退貨退款的訂單數，除以總訂單數計算而得。換言之，由賣家主動取消的訂單才會被計算，由買家要求取消的訂單則不列入。

賣家取消率

賣家取消率的計算方式為過去**30**天賣家取消的訂單數佔總訂單數中多少百分比。

退貨-退款率

退貨-退款率的計算方式為過去**30**天由買家提出的退貨退款訂單數佔總訂單數中多少百分比。

$$\text{訂單未完成率} = \text{賣家取消率} + \text{退貨-退款率}$$



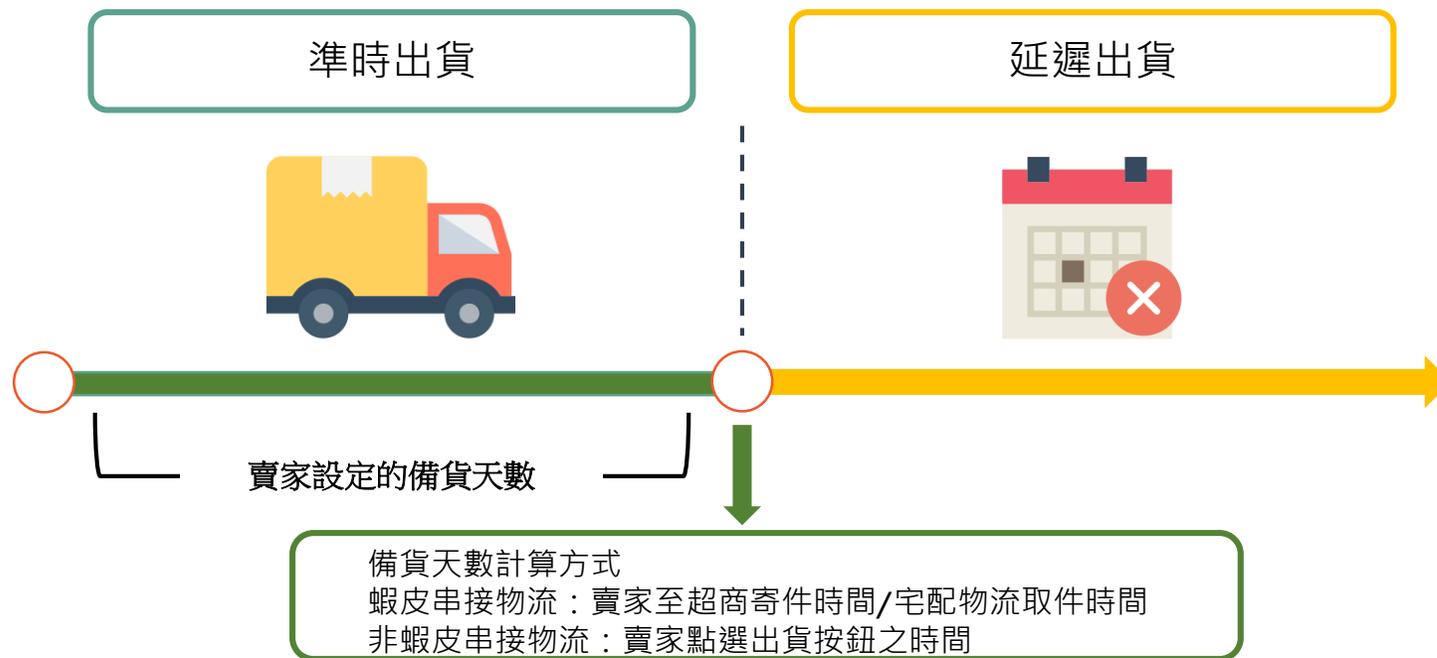
2. 寄送方式

備貨時間

備貨時間的計算方式是將過去所有商品從備貨到出貨所需要的天數，加總後平均而得。

延遲出貨率

延遲出貨率的計算為過去**30**天，未在出貨天數內出貨的訂單數佔總出貨訂單數中多少百分比。



賣家中心：我的表現

我的表現：營運目標介紹

3. 顧客滿意度

賣場總評價

賣場總評價的計算方式是將所有曾經向你購買過商品的買家，將其給予的評價加總後平均而得。

聊聊回應率

聊聊回應率的計算方式為在您收到新訊息的**12**小時內，您是否有給予回應，自動回覆並不包含在此計算中。

回應速度

聊聊回應時間計算方式為您回應買家聊聊訊息的時間加總後平均計算。



4. 違反上架規範

違禁商品

賣家有責任確保於蝦皮上刊登販售的商品符合所有法律規定和蝦皮條款規範。

禁賣商品包含：

- 不符合法律規定或蝦皮條款規範之商品
- 您刊登的商品必須實際有在販售，不得刊登廣告商品
- 商品頁含有其他平台或賣家的聯絡方式，意圖告訴買家透過蝦皮以外的平台購買
- 將原有並且已銷售的商品更改成另一個新的商品，新商品的銷售量和評價即會誤導買家

侵害智慧財產權 / 販售仿品

賣家不得刊登侵犯他人智慧財產權的商品或發佈侵犯他人智慧財產權的資訊。侵權商品指的是，高度模仿特定品牌並意圖欺騙或詐騙買家之商品，包含但不限於以下幾項特點：

- 特定品牌的假貨或複製品
- 特定品牌未曾製造的商品
- 商品本身、包裝或任何商品相關物上標示的商標並未獲得合法授權
- 商品具有與特定品牌非常相似的特徵(例如：複製或模仿特定品牌的**logo**)，但未獲得註冊商標人的授權



4. 違反上架規範

誤導與不實之商品

為確保良好的用戶體驗，任何試圖影響和操縱搜尋結果的行為是被禁止的
包含：

- 上架重覆商品:指上架的商品之間並沒有明顯的差異。賣家不能使用同一帳號或是多個帳號來刊登重覆的商品
- 不相關的關鍵字:指在商品名稱中使用與商品不相關的搜尋關鍵字
- 誤導與不實的價格:指利用異常高或異常低的價格來吸引點閱的行為，但實際上不是以該價格進行銷售

較長備貨商品比例

為提升用戶體驗，若您為商城或優選賣家，賣場中的較長備貨商品比例需符合相關規範：

- 計算公式:較長備貨商品總數/賣場商品總數(較長備貨=備貨天數 \geq 7天之商品)
- 若您為商城賣家，賣場中的較長備貨商品比例需 $<60\%$ ；若您為優選賣家，非流行類別商品之較長備貨商品比例需 $<50\%$
- 當您賣場的較長備貨商品比例在過去**30**天內，超過**5**天以上(不含**5**天)超標，將移除您的商城/優選賣家資格

違反其他上架規範

以下情況，您的商品也可能被下架或刪除：

- 使用錯誤的商品分類
- 使用質量過差的產品圖片
- 未依據法規提供相關的認證字號、許可證或其他相關商品資訊
- 不符合蝦皮上架規範



營運目標計算的區間為何？數據多久更新一次？

項目	營運目標	計算區間	數據更新時間
1	訂單表現	過去 30 天	每週一
2	寄送方式	過去 30 天	每週一
3	顧客滿意度	開店至今	每天
4	違反上架規範	過去 7 天	每週一
5	較長備貨商品比例	過去 1 天	每天



我該如何查看我的營運目標和表現？

我的表現提供賣家查看本週、上週和上個月的表現狀況。
賣家可以利用這些數據與蝦皮設定的營運目標進行比較，以了解需要改善的地方。

自 訂單表現

你的賣場表現與蝦皮設定的目標

	我的賣場	目標	上一周	上個月
訂單未完成率 ⓘ	37.7% ⚠	<10%	25.41%	-

小提醒：訂單未完成率過高的原因
大部分是由於賣家取消率太高



賣家中心：我的表現

我的表現：營運目標介紹

我該如何改善我的營運表現?

你可以點選「問號」圖示，了解此項數據是如何計算以及你可以採取什麼行動來達到目標。

訂單未完成率 ⓘ

賣家取消率 ⓘ

退貨-退款率 ⓘ

點選「問號」圖示

定義

訂單未完成率的計算方式，為過去30天總訂單數量中訂單取消或退貨的百分比。只有賣家或取消的訂單會被計入在訂單未完成率。訂單未完成率也是您的訂單取消率加上退貨-退款率的總和。

小撇步

你應將訂單未完成率維持在5%以下。一旦訂單未完成率超過 10%，您將在賣家計分系統收到計分。



賣家中心：我的表現

我的表現：營運目標介紹

我的表現： 訂單及商品明細查詢

我該如何查看相關訂單與商品明細？

協助賣家更清楚的檢視賣場各項營運表現及改善方向，現在「我的表現」可以查看每一筆需改善的訂單詳情及違規的商品明細。

點選%數字便可進入詳情頁面

我的賣場	目標	上一周	上個月
訂單未完成率 ②	< 10%	-	-
賣家取消率 ②	< 5%	-	-
退貨-退款率 ②	< 5%	-	-

*請注意:若過去30天內，您的總訂單數量 ≥ 50筆，訂單未完成率則不應超過5%。



賣家中心：我的表現

我的表現：訂單及商品明細查詢

我該如何查看相關訂單與商品明細？

訂單未完成率的詳情頁面中，顯示過去**30**天內，所有賣家取消、退貨退款的訂單明細，包含訂單編號、日期、訂單金額、訂單狀態等資訊。點選右上角的匯出紀錄，則可以將相關訂單匯出成**Excel**檔案。

訂單表現 - 訂單未完成率

相關訂單

#	訂單明細	訂單狀態
01	<p>訂單編號 181108111527T96</p> <p>付款完成日期 2018-11-08 11:16</p>	<p>訂單未完成日期 2018-11-08 11:28</p> <p>訂單未完成原因 我還沒收到訂單商品</p> <p>買家 tw_buy2.0_01</p> <p>買家應付金額 \$61</p> <p>退款/退貨</p>
02	<p>訂單編號 181108111527T97</p> <p>付款完成日期 2018-11-08 11:16</p>	<p>訂單未完成日期 2018-11-08 11:29</p> <p>訂單未完成原因 已售完</p> <p>買家 tw_buy2.0_01</p> <p>買家應付金額 \$61</p> <p>這筆訂單已被賣家取消</p>

↓ 匯出紀錄

點選匯出紀錄可下載**Excel**檔案



賣家中心：我的表現

我的表現：訂單及商品明細查詢

我該如何查看相關訂單與商品明細？

延遲出貨率的詳情頁面中，顯示過去**30**天內，所有延遲出貨的訂單明細，包含應出貨及實際出貨日期、延遲天數等資訊。點選右上角的匯出紀錄，則可以將相關訂單匯出成**Excel**檔案。

寄送方式 - 延遲出貨率

相關訂單

[匯出紀錄](#)

#	訂單明細	延遲天數												
01	<table><tr><td>訂單編號</td><td>應出貨日期</td><td>實際出貨日期</td></tr><tr><td>181102182127SK1</td><td>2018-11-07 10:18</td><td>2018-11-08 14:31</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>2018-11-05 10:18</td><td>tw_buy2.0_01</td><td>\$200</td></tr></table>	訂單編號	應出貨日期	實際出貨日期	181102182127SK1	2018-11-07 10:18	2018-11-08 14:31	付款完成日期	買家	買家應付金額	2018-11-05 10:18	tw_buy2.0_01	\$200	1
訂單編號	應出貨日期	實際出貨日期												
181102182127SK1	2018-11-07 10:18	2018-11-08 14:31												
付款完成日期	買家	買家應付金額												
2018-11-05 10:18	tw_buy2.0_01	\$200												

點選匯出紀錄可下載**Excel**檔案



賣家中心：我的表現

我的表現：訂單及商品明細查詢

我該如何查看相關訂單與商品明細？

若您違反蝦皮上架規範，在商品詳情頁面中，會顯示違反規範的商品細項及狀態，點選右上角的匯出紀錄，則可以將相關商品匯出成**Excel**檔案

違反上架規範 - 誤導與不實之商品

相關商品

#	商品名稱	商品狀態	刪除日期
01	 AVA 主商品貨號 1530638	已刪除	2018-11-08

↓ 匯出紀錄

點選匯出紀錄可下載**Excel**檔案



賣家中心：我的表現

我的表現：訂單及商品明細查詢



THANK YOU