



Shopee卖家惩罚积分系统V3.03

2019年03月07日

Shopee卖家惩罚积分系统V3.03

相比Shopee卖家惩罚积分系统3.02版本，新版本新增以下内容：

生效时间	适用站点	更新规则
2019年第一季度	台湾、菲律宾、越南、印尼	“未完成订单率”和“迟发货率”新增计分标准
2019年第一季度	所有站点	违反上架原则的情形
2019年第一季度	所有站点	违反上架原则计分与商品上架数量限制
2019年第一季度	所有站点	预售商品占比及数量超过限制
2019年第一季度	所有站点	客户服务----店铺聊聊中言语不当及冒犯行为
2019年2月28日	所有站点	运输欺诈/滥用
2019年第一季度	所有站点/台湾站点	滥用平台资源



纳入惩罚计分的项目

1. 迟发货率及订单未完成率
2. 违反上架规则
3. 预售商品占比及数量超过限制
4. 客户服务----店铺聊聊中言语不当及冒犯行为
5. 运输欺诈/滥用
6. 滥用平台资源
7. 虚假退货地址 (仅限印尼站点)



迟发货率及订单未完成率

迟发货率及订单未完成率计算逻辑

每周会计算前三十天的迟发货率及订单未完成率，若未完成订单率或者迟发货率其中任一项未达标，计1分；若均未达标，计2分。若未完成订单率或者迟发货率其中任一项严重未达标，计2分；若均严重未达标，计4分。

迟发货率=前三十天迟发货的订单量/前三十天发货的总订单量



迟发货率及订单未完成率计算逻辑

订单未完成率=未完成订单/(未完成订单+净订单) (每周查看过去三十天的订单未完成率)

新加坡、泰国、马来西亚、菲律宾、印尼站点

未完成订单=卖家主动取消的订单+买家成功发起的退货退款订单+因卖家责任造成的自动取消订单+
买家因“卖家责任”取消的订单`new`

台湾、越南站点

未完成订单=卖家主动取消订单数+买家发起的退货退款订单数+因卖家责任造成的自动取消的订单数



迟发货率及订单未完成率标准1

站点	计分项目	店铺过去30天总单数<50	店铺过去30天总单数>=50	计分
台湾	未完成订单率	>=10%	>=5%	1
	延迟出货率	>=10%	>=5%	1

站点	计分项目	店铺过去30天总单数<50	店铺过去30天总单数>=50	计分
菲律宾	未完成订单率	>=15%	>=10%	1
	延迟出货率	>=15%	>=10%	1

站点	计分项目	店铺过去30天总单数<50	店铺过去30天总单数>=50	计分
越南	未完成订单率	>=10%	>=5%	1
	延迟出货率	>=10%	>=5%	1

站点	计分项目	店铺过去30天总单数<50	店铺过去30天总单数>=50	计分
印尼	未完成订单率	>=10%	>=5%	1
	延迟出货率	>=10%	>=5%	1

站点	计分项目	店铺过去30天总单数<80	店铺过去30天总单数>=80	计分
新加坡	未完成订单率	>=10%	>=5%	1
	延迟出货率	>=10%	>=5%	1

站点	计分项目	店铺过去30天总单数<100	店铺过去30天总单数>=100	计分
泰国	未完成订单率	>=10%	>=5%	1
	延迟出货率	>=15%	>=5%	1

站点	计分项目	店铺过去30天总单数<75	店铺过去30天总单数>=75	计分
马来西亚	未完成订单率	>=6%	>=5%	1
	延迟出货率	>=15%	>=10%	1

其中，“总单量”指的是净单量+未完成订单量（卖家主动取消订单数+买家发起的退货退款订单数+因卖家未及时发货/货物未及时到仓造成的自动取消的订单数）



迟发货率及订单未完成率标准2

站点	计分项目	店铺过去30天总单数<50	店铺过去30天总单数>=50	计分
台湾	未完成订单率	>=20单且>=10%	>=20单且>=5%	2
	延迟出货率	>=20单且>=10%	>=20单且>=5%	2

站点	计分项目	店铺过去30天总单数	计分
菲律宾	未完成订单率	>=30单且>=5%	2
	延迟出货率	>=30单且>=5%	2

站点	计分项目	店铺过去30天总单数	计分
越南	未完成订单率	>=30单且>=5%	2
	延迟出货率	>=30单且>=5%	2

印尼, 新加坡, 泰国, 马来西亚站点暂未更新迟发货率及订单未完成率标准2。

其中, “总单量”指的是净单量+未完成订单量 (卖家主动取消订单数+买家发起的退货退款订单数+因卖家未及时发货/货物未及时到仓造成的自动取消的订单数)



违反上架规则

违反上架规则计分标准

违反商品上架规则的情形：

1. 禁止刊登

- 1.1 禁止上架销售商品（包括跨境卖家禁运品类商品、违法违禁商品以及当地国家政府禁售召回的商品等）
- 1.2 刊登广告或销售无实物商品
- 1.3 同一商品ID下更换不同商品
- 1.4 夸大不实折扣
- 1.5 商品描述图片带有导向外部平台内容的水印
- 1.6 商品图片或描述中带有色情内容

若上一周卖家违反了上架规则，计1分；严重违反，计2分



违反上架规则计分标准

违反商品上架规则的情形:

2. 劣质刊登

2.1 商品品类设置错误

2.2 商品重复刊登 (包括同一卖家不同店铺重复刊登同一商品以及不同卖家不同店铺重复刊登同一商品)

2.3 误导性定价

2.4 如使用的产品标题,标签或者相关产品描述与商品本身不符

2.5 图片质量不佳, 商品占图片面积<70%

若上一周卖家违反了上架规则, 计1分; 严重违反, 计2分



违反上架规则计分标准

违反商品上架规则的情形：

3. 侵犯知识产权或者假冒商品

注：台湾站点违反侵犯知识产权或者假冒产品，计2分；严重违反，计3分

4. 商城卖家违反商城卖家刊登标准

5. 卖家售卖禁售品类商品（卖家在未获得许可的情况下刊登需要售卖许可的商品）

若上一周卖家违反了上架规则，计1分；严重违反，计2分



违反上架规则计分与商品上架数量限制

若店铺因“违反上架规定”被记惩罚计分，并且累计达到一定的分值，上架商品数量将受到以下限制：

站点	违反上架规则计分 ≥ 3 分	违反上架规则计分 ≥ 6 分
台湾	1000个	500个
印尼	100个	
非台湾/印尼	200个	50个

注：该数量限制包括已被下架商品在内的店铺内所有商品



违反上架规则计分与上架商品数量限制

- 当季度内的每周二会根据卖家当前因“违反上架规定”而产生的扣分实施相应的上架商品数量限制，每季度由于“违反上架规定”累计的惩罚计分将会在下一季度第一天清零，若上一季度的惩罚还未结束便进入到新一季度，则卖家仍需等到当前惩罚周期期满才可重新计算惩罚计分。
- 上架商品数量限制每次持续28天，若在28天内累计的惩罚计分增加并且进入下一范围，则惩罚会相应升级。（例如：卖家A此前因“违反上架规定”累计产生扣分5分，则该卖家会进入为期28天的上架商的数量限制500个的惩罚，本周一又因“违反上架规则”产生1个惩罚计分，则从本周二起的28天（重新开始一轮为期28天的惩罚周期）该卖家上架商品数量限制降低至100个）
- 系统将自动隐藏超过上架限制的商品，优先隐藏无出单的商品，参加促销活动的商品不会被隐藏。同时，卖家无法上传新的商品。如果卖家店铺上架商品数量上限有所提升，系统将自动解除隐藏相应数量的商品。



预售商品占比及数量超过限制

预售商品占比及数量超过限制 *new*

站点	预售商品占比	预售商品数量	惩罚方式
越南	>=10%	>=100	仅500个商品可以上架
泰国	>=10%	>=100	仅500个商品可以上架
马来西亚	>=10%	>=100	仅1000个商品可以上架
新加坡	>=10%	>=100	仅500个商品可以上架
菲律宾	>=10%	>=100	仅500个商品可以上架
台湾	>=60%	>=100	仅500个商品可以上架
印尼	>=20%	>=100	计 1分 惩罚计分

除印尼站点如果预售商品个数超过100个（包含100个）并且预售商品占比高于一定标准，则该店铺上架商品数量上限为500个（马来西亚站点为1000个）。超出部分将被系统自动隐藏，且卖家无法上传新商品。

印尼站点如果预售商品个数超过100个（包含100个）并且预售商品占比高于一定标准，则该店铺将被计**1分**惩罚计分，商品不会被隐藏。

因店铺预售商品过多导致的店铺商品数量限制每次持续一周，若第二周周一新计算出的卖家预售商品个数或占比下降至标准以下，则从当周周二开始，店铺商品数量限制取消，被隐藏的商品请卖家自行操作恢复。



客户服务

—店铺聊聊中言语不当及冒犯行为

店铺聊聊中言语不当及冒犯行为

与买家沟通中不当言语及行为	计分
过去7天卖家因自身因素通过聊聊请买家取消订单	2
过去7天在商品评论中使用辱骂性话语回复买家	2
过去7天在聊聊中使用辱骂性话语回复买家	2
过去30天订单数 ≥ 10 且聊聊回应率 $\leq 20\%$	1

卖家因素指：商品缺货、商品损坏、价格设定错误等状况。但若为合理说明性质或非卖家自身的问题，且可以从聊聊信息中判断，卖家将不会被计分。

过去7天评论及聊聊中使用辱骂性话语的卖家将计2惩罚计分。若为优选卖家，同时将移除优选卖家资格。

若卖家在过去30天订单数 ≥ 10 ，并且聊聊回应率未超过20%，将计1惩罚计分。



运输欺诈/滥用

运输欺诈/滥用

运输违禁品

Shopee物流将每天检查卖家运输违禁商品的情况，一旦发现有卖家寄送违禁商品每件商品将计**3分**惩罚计分。禁运商品指导目录：[国家邮政局 公安部 国家安全部关于发布《禁止寄递物品管理规定》的通告](#)。若海关和航空公司查为违禁商品，将直接每件商品计**3分**惩罚计分。

卖家运输空包裹或与订单不符的商品

Shopee物流将每天检查卖家运输商品的情况。若发现卖家运输空包裹或运输与订单不符的商品分别达到一定数量，该卖家将接受调查运输空包裹或与订单不符的商品原因，**调查期间卖家店铺将被冻结**。



滥用平台资源行为

滥用平台资源行为

查实刷单/自买自卖行为会永久性冻结账户

台湾站点特殊规则:

1. 查实滥用Shopee平台折扣代码永久性冻结账户
2. 被证实售卖假冒产品或剽窃产品图文, 计15分
3. 假一赔二案成立, 计15分



虛假退货地址 (仅适用于印尼站点)

虚假退货地址（仅适用于印尼站点）

卖家不应在聊聊中向买家恶意提供虚假的退货地址以避免买家提出退货要求

出现该行为并被买家举报，计1分（该类情况下，一周最多计1分）



惩罚计分系统相关信息

惩罚积分系统计分逻辑

- 每周一会根据上周违规情况计入新的惩罚分数，并与该季度已有惩罚分数进行累计；
- 每个季度（1/4/7/10月）的第一个周周一，会清零上一季度的惩罚分数。
- 惩罚期不会随着惩罚分数清零，惩罚期满后将自动解除惩罚。



惩罚积分系统惩罚措施

卖家在一个季度内所获得的积分达到3/6/9/12/15分之后，将会获得下表所示相应积分对应的惩罚；优选卖家在惩罚积分达到3分之后，会被取消优选卖家标识。

累计惩罚分数	3	6	9	12	15
惩罚级别	1级	2级	3级	4级	5级
禁止参加Shopee主题活动(28天)	*	*	*	*	*
无法享有Shopee运费或者活动补助 (28天)		*	*	*	*
商品将不会出现在浏览页面中 (28天)		*	*	*	*
商品将不会出现在搜索结果中 (28天)			*	*	*
不允许创建/修改商品 (更改库存除外) (28天)				*	*
冻结账户 (28天)					*

注意：28天惩罚期满之后会自动解除，但是若该计分季度周期未结束，则已累计计分不会改变。惩罚累计计分只会在每个季度第一个周的周一清零，惩罚期不会清零。



惩罚积分系统惩罚措施举例说明

卖家A

- 卖家A在第3周得到了3个惩罚积分，所以禁止参加Shopee主题活动28天
- 卖家在第7周会重新获得参加活动的权利
- 惩罚积分在下个季度的第一个周的周一清零

卖家B

- 卖家B在第3周得到了3个惩罚积分，所以禁止参加Shopee主题活动28天
- 卖家并没有提升自己的运营表现并在第5周得到了第6个惩罚积分
- 卖家除了不允许参加Shopee主题活动惩罚，接下来28天也不会得到运费补贴，商品也不会出现在浏览页面中
- 卖家在第9周会重新获得参加活动，运费补贴的权利，商品也会出现在浏览页面中
- 惩罚积分在下个季度的第一个周的周一清零



惩罚积分系统小贴士

请卖家朋友们熟悉运营指标，在惩罚系统生效前改善绩效表现！

在惩罚积分系统上保持良好记录的小贴士：

1. 经常更新店铺库存，以避免库存不足的情况发生
2. 在承诺发货日期内发出所有的订单
3. 打包订单时仔细些，以避免运输错误或者运输损坏情况的发生
4. 准确描述自己的商品，以避免歧义从而减少不必要的退款请求
5. 每周在卖家中心查看“My Performance Dashboard”，如果有超标项目，立刻采取行动以避免惩罚加重





Thank you