



# Shopee平台规则详解

Shopee大学线上课程



- Part 1**            **惩罚计分系统**
- Part 2**            **迟发货率及未完成订单率**
- Part 3**            **商品上架规则**
- Part 4**            **客户服务**
- Part 5**            **运输违禁/滥用**
- Part 6**            **滥用平台资源规则**

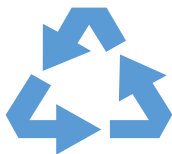


# Part 1 惩罚计分系统

# 1. 惩罚计分系统

累计惩罚分数	3	6	9	12	15	>15后每3分
惩罚级别	1级	2级	3级	4级	5级	6级
禁止参加Shopee主题活动 (28天)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
无法享有Shopee运费或活动补助 (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页面中 (28天)			✓	✓	✓	✓
不允许创建/修改商品 (更新库存除外) (28天)				✓	✓	✓
冻结账户 (28天)					✓	✓

- **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;



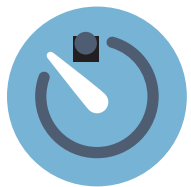
- **每个季度**(1/4/7/10月)的第一个周一,会清零上一季度的惩罚分数, **惩罚天数不会清零**

**Part 2**

# **迟发货率及 未完成订单率**



# 1.迟发货率及未完成订单率介绍



## 订单迟发货率

订单迟发货率= **前七天**迟发货的订单量/**前七天**发货的总订单量

迟发货订单=未及被首公里或仓库扫描的订单



## 订单未完成率

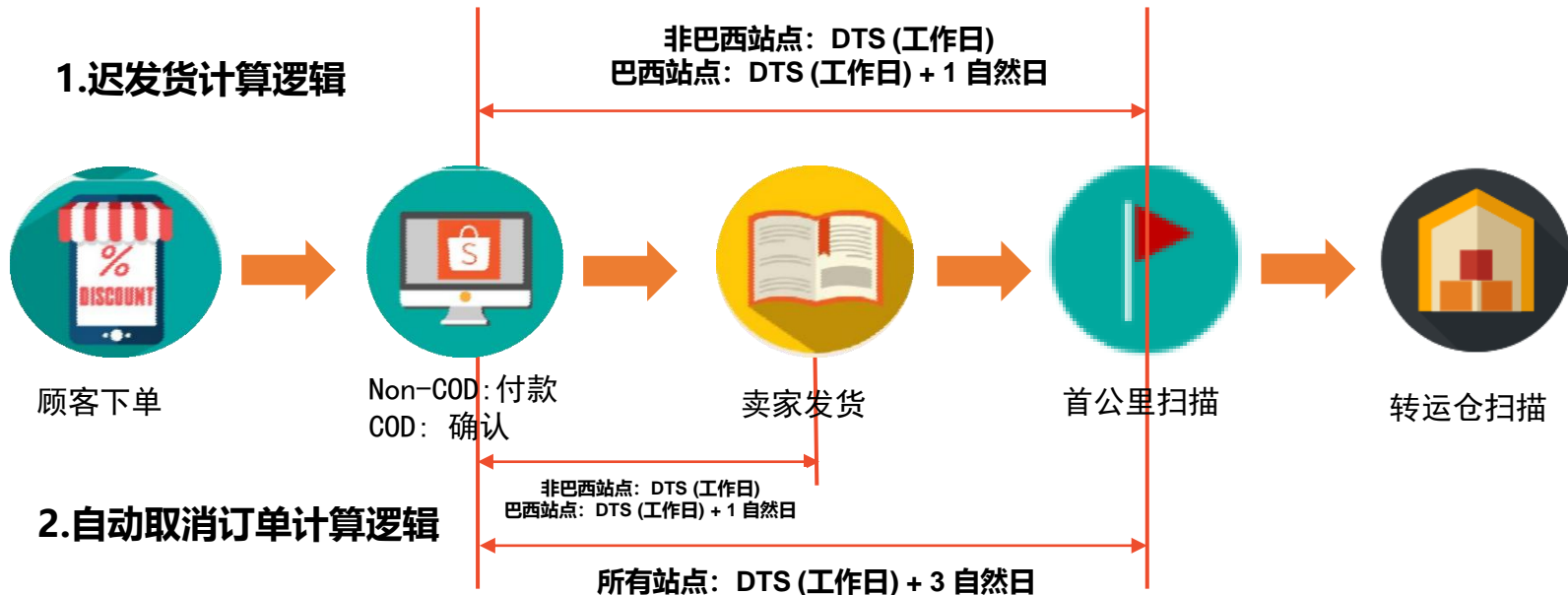
订单未完成率= **前七天**未完成订单/**前七天**(未完成订单+净订单)

未完成订单=卖家主动取消的订单+因卖家责任导致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





## 2.迟发货率及未完成订单率计算逻辑 – 使用首公里追踪功能

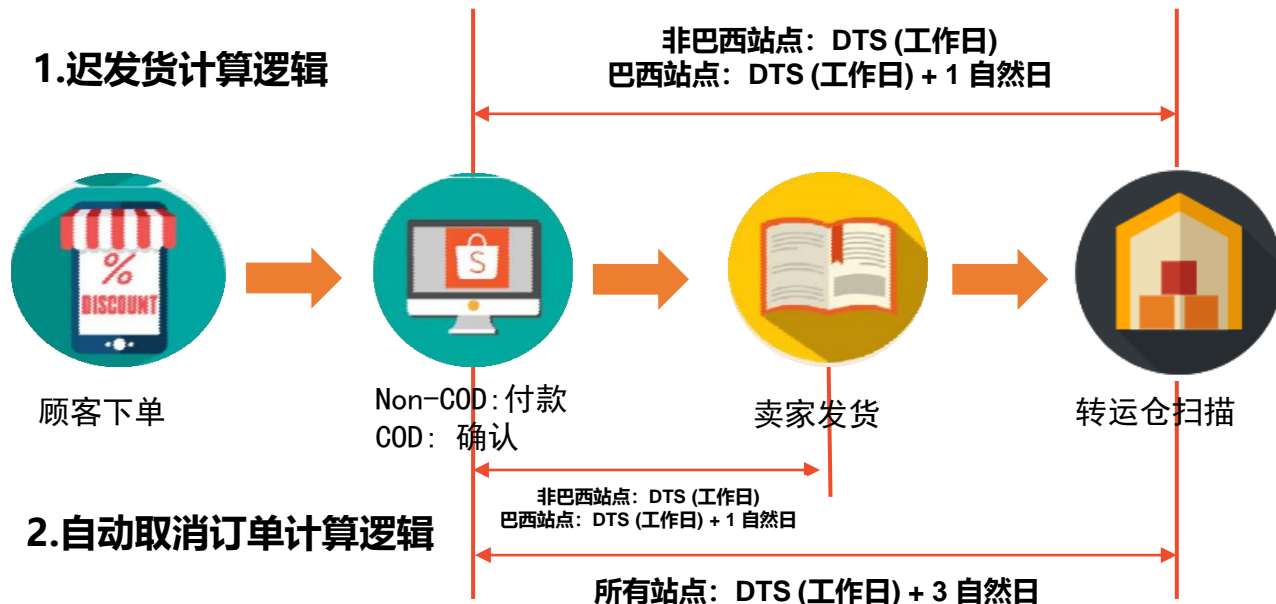


**DTS:** Days To Ship, 备货时长, 可设置为3天或者5-10天。只计算工作日。





## 2.迟发货率及未完成订单率计算逻辑 – 未使用首公里追踪功能



每周会计算前七天的迟发货率及未完成订单率，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。







## 2.迟发货率及未完成订单率计算逻辑

### 练习1:



假设**巴西**站点商品预计备货时长是**3天**，  
2019年**6月3日**下的订单在哪天前不被首  
公里或仓库扫描就会被算作迟发货订单呢？

**答案：6月7日**

**解析：**若客户在6.3日下单：

6.4日是DTS第一天，6.5日是DTS的第二天，  
6.6日是DTS的第三天，  
6.7日虽然为端午节，但是为该订单的自然日  
所以，卖家订单在6.7日没有被首公里或仓库扫描  
记为迟发货。

2019年6月 农历己亥(猪)年己巳月 建国70年

日	一	二	三	四	五	六
						<b>1</b> 儿童节
<b>2</b> 廿九	<b>3</b> 三十 	<b>4</b> 初一 	<b>5</b> 初二 	<b>6</b> 初三 	<b>7</b> 初四 	<b>8</b> 初五
<b>9</b> 初七	<b>10</b> 初八	<b>11</b> 初九	<b>12</b> 初十	<b>13</b> 十一	<b>14</b> 十二	<b>15</b> 十三
<b>16</b> 父亲节	<b>17</b> 十五	<b>18</b> 十六	<b>19</b> 十七	<b>20</b> 十八	<b>21</b> 十九 夏至	<b>22</b> 二十
<b>23</b> 廿一	<b>24</b> 廿二	<b>25</b> 土地日	<b>26</b> 禁毒日	<b>27</b> 廿五	<b>28</b> 廿六	<b>29</b> 廿七
<b>30</b> 廿八						

**注：时效豁免仅豁免卖家备货时长(DTS)，不豁免自然日**





## 2.迟发货率及未完成订单率计算逻辑

### 练习2:



假设**非巴西站点**商品预计备货时长是**3天**，  
2019年**6月4日**下的订单在哪天前不被首  
公里或仓库扫描就会被算作迟发货订单呢？

**答案：6月10日**

**解析：**若客户在6.4日下单：

6.5日是DTS第一天。

6.6日是DTS的第二天，

6.7日是端午节放假，6.8-6.9日为周末，

所以，卖家订单在6.10日没有被首公里或仓库扫描记为迟发货。

2019年6月 农历己亥(猪)年己巳月 建国70年

日	一	二	三	四	五	六
						<b>1</b> 儿童节
<b>2</b> 廿九	<b>3</b> 五月(大)	<b>4</b> 初二	<b>5</b> 初三	<b>6</b> 初四	<b>7</b> 端午节	<b>8</b> 初六
<b>9</b> 初七	<b>10</b> 初八	<b>11</b> 初九	<b>12</b> 初十	<b>13</b> 十一	<b>14</b> 十二	<b>15</b> 十三
<b>16</b> 父亲节	<b>17</b> 十五	<b>18</b> 十六	<b>19</b> 十七	<b>20</b> 十八	<b>21</b> 夏至 十九	<b>22</b> 二十
<b>23</b> 廿一	<b>24</b> 廿二	<b>25</b> 土地日	<b>26</b> 禁毒日	<b>27</b> 廿五	<b>28</b> 廿六	<b>29</b> 廿七
<b>30</b> 廿八						

**注：时效豁免仅豁免卖家备货时长(DTS)，不豁免自然日**





### 3.迟发货率及未完成订单率标准

站点	计分项目	标准1	计分
台湾	未完成订单率	$\geq 10\%$	1
	迟发货率	$\geq 10\%$	1

站点	计分项目	标准1	计分
马来西亚	未完成订单率	$\geq 10\%$	1
	迟发货率	$\geq 15\%$	1

站点	计分项目	标准1	计分
印尼	未完成订单率	$\geq 10\%$	1
	迟发货率	$\geq 10\%$	1

站点	计分项目	标准1	计分
菲律宾	未完成订单率	$\geq 15\%$	1
	迟发货率	$\geq 15\%$	1

站点	计分项目	标准1	计分
泰国	未完成订单率	$\geq 10\%$	1
	迟发货率	$\geq 10\%$	1

站点	计分项目	标准1	计分
新加坡	未完成订单率	$\geq 10\%$	1
	迟发货率	$\geq 10\%$	1

站点	计分项目	标准1	计分
越南	未完成订单率	$\geq 10\%$	1
	迟发货率	$\geq 10\%$	1

站点	计分项目	标准1	计分
巴西	未完成订单率	$\geq 10\%$	1
	迟发货率	$\geq 15\%$	1





### 3.迟发货率及未完成订单率标准

站点	计分项目	标准2	计分
台湾	未完成订单率	$\geq 10\%$ 且 <b>未完成订单数</b> $\geq 15$ 单	2
	迟发货率	$\geq 10\%$ 且 <b>迟发货订单数</b> $\geq 30$ 单	2

站点	计分项目	标准2	计分
泰国	未完成订单率	$\geq 10\%$ 且 <b>未完成订单数</b> $\geq 30$ 单	2
	迟发货率	$\geq 10\%$ 且 <b>迟发货订单数</b> $\geq 50$ 单	2

站点	计分项目	标准2	计分
马来西亚	未完成订单率	$\geq 10\%$ 且 <b>未完成订单数</b> $\geq 30$ 单	2
	迟发货率	$\geq 15\%$ 且 <b>迟发货订单数</b> $\geq 50$ 单	2

站点	计分项目	标准2	计分
新加坡	未完成订单率	$\geq 10\%$ 且 <b>未完成订单数</b> $\geq 30$ 单	2
	迟发货率	$\geq 10\%$ 且 <b>迟发货订单数</b> $\geq 50$ 单	2

站点	计分项目	标准2	计分
印尼	未完成订单率	$\geq 10\%$ 且 <b>未完成订单数</b> $\geq 30$ 单	2
	迟发货率	$\geq 10\%$ 且 <b>迟发货订单数</b> $\geq 50$ 单	2

站点	计分项目	标准2	计分
越南	未完成订单率	$\geq 10\%$ 且 <b>未完成订单数</b> $\geq 30$ 单	2
	迟发货率	$\geq 10\%$ 且 <b>迟发货订单数</b> $\geq 30$ 单	2

站点	计分项目	标准2	计分
菲律宾	未完成订单率	$\geq 15\%$ 且 <b>未完成订单数</b> $\geq 50$ 单	2
	迟发货率	$\geq 15\%$ 且 <b>迟发货订单数</b> $\geq 60$ 单	2

站点	计分项目	标准2	计分
巴西	未完成订单率	$\geq 10\%$ 且 <b>未完成订单数</b> $\geq 30$ 单	2
	迟发货率	$\geq 15\%$ 且 <b>迟发货订单数</b> $\geq 50$ 单	2



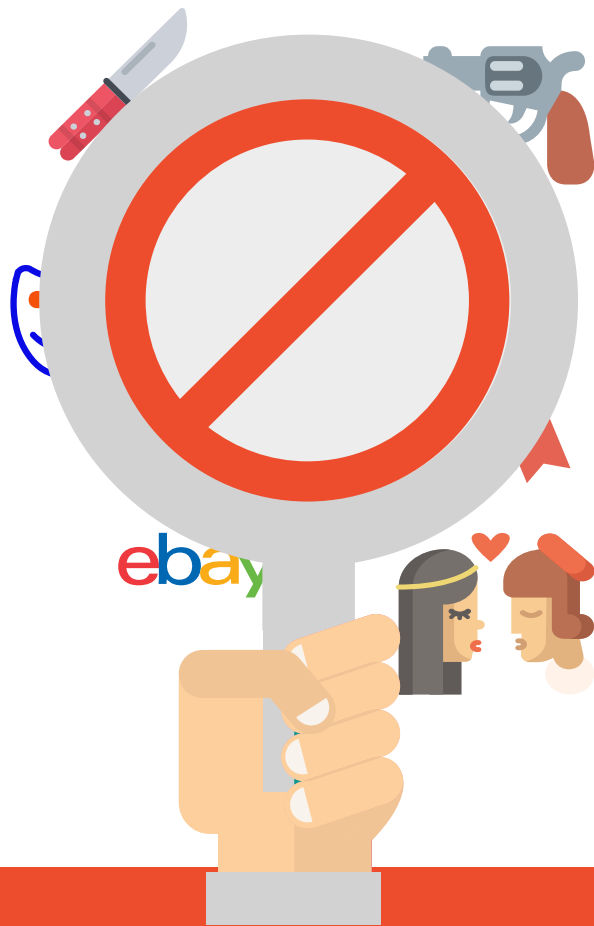
# Part 3 商品上架规则



# 1.商品刊登规则-禁止刊登

- 禁止上架销售商品
- 刊登广告或销售无实物商品
- 同一商品ID下更换不同商品
- 夸大不实折扣
- 商品描述图片带有导向外部平台内容的水印
- 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**





# 1.商品刊登规则-劣质刊登

- 商品品类设置错误
- 商品重复刊登
- 误导性定价
- 使用的产品标题,标签或者相关产品描述与商品本身不符
- 使用非当地语言刊登商品

**若上一周卖家违反了上架规则, 计1分; 严重违反, 计2分**





# 1.商品刊登规则-其他

1. 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



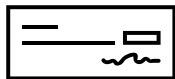
2. 商城卖家违反商城卖家刊登标准



3. 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）



4. 禁止在商品图片中使用误导性店铺标签



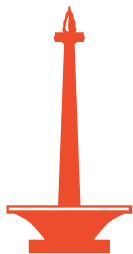
若上一周卖家违反了上架规则，计1分；严重违反，计2分







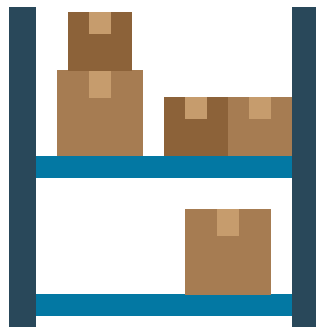
## 2.商品上架数量限制-卖家类型



印尼

### 印尼站点上架商品数量限制

	所有跨境卖家	优选卖家	商城卖家
卖场商品数量上限	10000	10000	50000



台湾

### 台湾站点上架商品数量限制

店铺类型	标准	上架商品数量上限
成长店铺	开店时间<30天或 过去30天完成不同买家订单数<10单或 当季度未完成订单率/迟发货率≥3分的店铺	500
有潜力店铺	开店时间≥30天并且 过去30天完成不同买家订单数≥10单并且 当季度未完成订单率/迟发货率 < 3分的店铺	1000
有经验店铺	开店时间≥30天并且 过去30天完成不同买家订单数≥20单并且 当季度未完成订单率/迟发货率 < 3分的店铺	3000
优选店铺	获得优选卖家资质的店铺	10000
商城店铺	获得商城卖家资质的店铺	20000





## 2.商品上架数量限制-卖家类型

### 其他站点上架商品数量限制

店铺类型	标准	上架商品数量上限
成长店铺	开店时间<30天或累计完成不同买家订单数<5单的店铺	1000
有潜力店铺	开店时间>=30天并且累计完成不同买家订单数>=5单的店铺	3000
有经验店铺	开店时间>=30天并且累计完成不同买家订单数>=100单的店铺	5000
优选店铺	获得优选卖家资质的店铺	10000
商城店铺	获得商城卖家资质的店铺	20000





## 2.商品上架数量限制-预售商品

### 普通卖家预售商品占比及数量要求

**预售商品：** DTS  
设置为5-10个工作日  
的商品



市场	预售商品占比	预售商品数量	惩罚方式
越南	$\geq 20\%$	$\geq 100$	仅500个商品可以上架
泰国	$\geq 20\%$	$\geq 100$	仅500个商品可以上架
马来西亚	$\geq 20\%$	$\geq 100$	仅1000个商品可以上架
新加坡	$\geq 20\%$	$\geq 100$	仅500个商品可以上架
菲律宾	$\geq 20\%$	$\geq 100$	仅500个商品可以上架
台湾	$\geq 20\%$	$\geq 100$	仅500个商品可以上架
印尼	$\geq 20\%$	$\geq 100$	仅500个商品可以上架
巴西	$\geq 20\%$	$\geq 100$	仅500个商品可以上架

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。





## 2.商品上架数量限制-预售商品

### 优选和商城卖家预售商品占比及数量要求

市场	预售商品占比
越南	<20%
泰国	<20%
马来西亚	<5%
新加坡	<30%
菲律宾	<20%
台湾	<10%
印尼	<20%

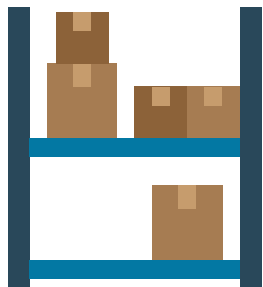
优选和商城店铺若预售商品超过占比不会被限制商品上架数量，但会影响优选或商城资格。



## 2.商品上架数量限制-违反上架规则罚分

### 违反上架规则罚分至一定程度

若店铺因“违反上架规则”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 $\geq 3$ 分	违反上架规则计分 $\geq 6$ 分
台湾	1000个	500个
马来西亚	500个	100个
印尼	100个	
非台湾/印尼/马来西亚	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

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。

# Part 4 客户服务



# 1.客户服务



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 $\geq 10$ , 并且聊聊回应率 $\leq 20\%$	1

聊聊回应率计算公式： $0.5 * \text{过去90天的卖家聊聊回应率} + 0.5 * \text{过去90天25\%最近的聊聊回应率}$

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



# Part 5 运输违禁/滥用





# 1. 运输违禁/滥用

## 运输违禁品



Shopee物流将每天检查卖家运输禁运商品的情况，一旦发现有卖家寄运A类禁运商品**每个订单将计3分惩罚计分**；若发现有卖家寄运B类禁运商品**每5个订单将计1分惩罚计分**。若海关和航空公司查为违禁品，将直接按照类别计分。



## 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单次达到一定数量，将对卖家进行如下处理：

	违反规则	严重违反规则
初次	罚分3分	冻结店铺 或 冻结营业执照注册的所有店铺
第二次	罚分6分	
第三次	冻结店铺	

卖家店铺在接受以上惩罚的同时将接受调查运输空包裹或与订单不符的商品原因，如若发现刷单等欺诈或滥用行为，将受到相应处罚。



# Part 6 滥用平台资源



# 1. 滥用平台资源

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平台折扣券永久性冻结账户
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



更多Shopee平台政策规则请登录Shopee大学 卖家公告栏(<https://shopee.cn/edu/home>)查看。  
或在Shopee大学中下载最新版《[Shopee跨境卖家政策指引手册](#)》。





谢谢!

Shopee大学 - 线上课程