



蝦皮購物  
訂單未完成率

# 目錄

內容	頁碼
訂單未完成率介紹	2-10
如何降低訂單取消率	11-15
如何降低退款退貨率	16-21



# 訂單未完成率介紹

## 什麼是訂單未完成率?

為了協助提升買家與賣家間的信任度，蝦皮設置了訂單未完成率的計算。  
訂單未完成率會反應出過去7天內，被賣家取消的訂單數加上退貨退款的訂單數。

$$\text{訂單未完成率} = \text{取消訂單率} + \text{退貨退款率}$$

計算這項數值時，系統會將所有被取消的訂單都納入，包含被賣家取消與被系統取消的訂單。

但如果是由買家取消的訂單則不會被計算(註)。點我了解更多[買家取消訂單制度](#)>>

如果賣家能**降低**訂單未完成率，就可以保持良好的銷售紀錄、並提供買家良好的購物體驗。如此一來，不只能提升買家的滿意度，也有可能帶來更多的銷售量。

\*註:賣家不得因自身因素，例如商品缺貨、損壞或是價格設定錯誤等狀況，透過聊聊要求買家取消訂單



## 買家取消的訂單會列入訂單未完成率之計算嗎？

如果是由買家取消的訂單則不會被計算訂單未完成率，但提醒您，賣家不得因自身因素，例如商品缺貨、損壞或是價格設定錯誤等狀況，主動透過聊聊要求買家取消訂單，以提升買家的滿意度。請您注意以下幾項重點：

1. 賣家不得因自身因素，例如商品缺貨、損壞、海關扣留或是價格設定錯誤等狀況，透過聊聊要求買家取消訂單
2. 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
3. 蝦皮建議您可以將賣場或商品注意事項如：運送限制等資訊放在聊聊自動回應訊息或賣場描述中提醒買家
4. 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



## 買家取消的訂單會列入訂單未完成率之計算嗎？

合理案例:

若為賣家已告知「願意幫買家取消」或是「系統將會自動取消」，但買家仍自行取消或者因為買家自身因素(欲更改訂單內容、下錯數量等)，皆為合理的取消訂單原因，則不會列入計分。

違規案例:

若是因為賣家自身因素(如:商品缺貨、損壞、價格設定錯誤等)，賣家於聊聊中請買家取消訂單，有引導買家取消的疑慮，則會被列入計分。



## 買家取消的訂單會列入訂單未完成率之計算嗎？

蝦皮系統會在每個星期一偵測過去7天的聊聊紀錄，若確實有賣家要求買家取消訂單的相關對話，將會依照賣家計分系統之標準額外給予2分計分。

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

註: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。

\*點我瞭解更多關於[賣家計分系統](#)



## 如何查看訂單未完成率?

蝦皮系統會在**每個星期一**計算和更新賣家的訂單未完成率。賣家可以前往賣家中心→賣場設定→我的表現中，查看最近及過去的訂單未完成率資訊，幫助您追蹤被賣家取消和退貨退款的訂單數比例。而從蝦皮App中我的→賣家小幫手→我的表現中也可以看到相關的資訊。

訂單未完成率會顯示在蝦皮App  
及電腦版賣家中心後台「我的表現中」。

### 自 訂單表現

	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%	-	-

### ← 我的表現

聊聊回應率 88%

回應速度 幾小時內

平均出貨速度 不超過 1 天

評價 5.0 / 5.0 (49 評價) >

📌 訂單未完成率 0% (良好) >

**小提醒**→若過去7天賣家的總訂單數或取消訂單數過低，系統將不會計算和顯示訂單未完成率。蝦皮購物保有更改計算標準之權利。



## 如果您的訂單未完成率過高

過去7天內，不論您的總訂單數為幾筆，您的訂單未完成率必須低於10%。若高於標準，便會根據賣家計分系統之標準給予1計分。若您嚴重違反，則將收到2分計分(註)。

訂單表現〈過去7天的紀錄〉	目標	計分	嚴重違反計分
訂單未完成率	<10%	1	2

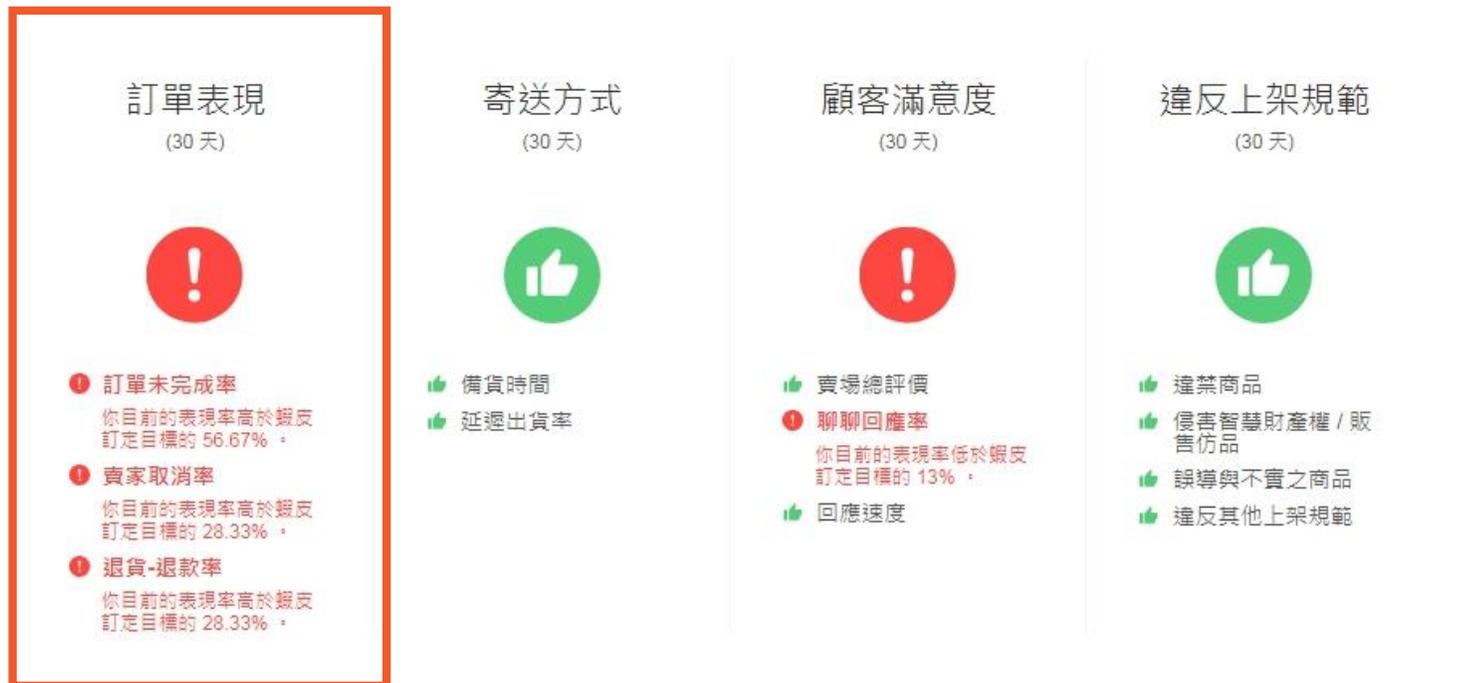
\*註:2020年1月6日起，嚴重違反計分之狀況指訂單未完成率 $\geq 10\%$ 並且取消+退貨退款訂單數 $\geq 15$ 筆。



# 如果您的訂單未完成率過高

當您的訂單未完成率高於標準時，系統會有警告提示提醒您。

## 我的表現



當訂單未完成率過高時，系統會有警告提示。



# 造成訂單未完成率過高的主要原因

## 過高的訂單取消率

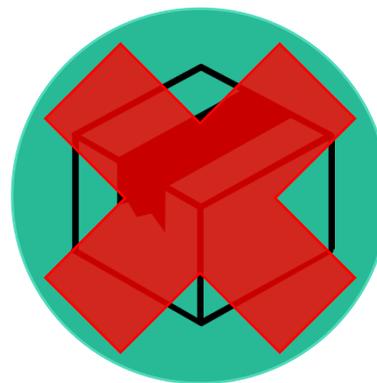


商品庫存不足



因超過備貨天數而被系統取消訂單

## 過高的退款退貨率



出貨錯誤的商品



買家未收到商品



商品破損或損壞

# 如何降低訂單取消率

# 1. 避免商品庫存數量不足

	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
	商品保存狀況	全新
	多件優惠	設定數量，價格

## 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. 留意預購性商品，避免因為缺貨而造成的取消訂單。



## 2. 準時出貨您的訂單

如果您的訂單未於時限內完成出貨，蝦皮系統會自動取消該筆訂單。

請隨時注意Email與蝦皮App的推播訊息，查看是否有新的訂單。並且如果您需要**更多的時間**來出貨商品，可以將商品標註為**較長備貨**狀態。如此一來便能有較長的時間來進行出貨作業。

新增商品 提交

類別

價格 設定價格

商品數量 設定商品數量

商品規格 設定規格 >

How do I create product variations? [View Help Center](#)

重量 (選填) 設定重量 >

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3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”。



### 3. 利用休假模式來應付暫時無法出貨的狀況



當您有特殊情況而暫時無法處理訂單時(例如：出差、休假旅行等)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新的訂單。但開啟休假模式之前成立的訂單，您還是必須於備貨天數內完成出貨喔！。



## 4. 填入包裹尺寸大小（長寬高順序不限），以利蝦皮系統計算包裹總尺寸

若您因為超出物流尺寸限制而無法出貨，將會因為取消訂單而增加一筆訂單未完成的紀錄。

因此建議您正確填入每樣商品的包裹尺寸大小，**尺寸驗證將能幫助您避免超出物流尺寸限制狀況發生，甚至避免遭到計分**。

※若您選擇不填入包裹尺寸大小，卻因為超出物流尺寸限制而導致無法出貨時，您不得要求買家取消訂單！

[※查看更多關於尺寸驗證](#)

運費

\*重量 0.1 kg

包裹尺寸大小 5 cm 15 cm 10 cm

運費 [① 全店運費促銷中 查看詳情](#)

7-11 <a href="#">蝦皮支援物流</a>	\$60	<input checked="" type="checkbox"/>
全家 <a href="#">蝦皮支援物流</a>	\$60	<input checked="" type="checkbox"/>
黑貓宅急便 <a href="#">蝦皮支援物流</a>	\$90	<input checked="" type="checkbox"/>
中華郵政	\$0	<input type="checkbox"/>

商品物流設定僅適用於此商品

聊聊



# 如何降低退貨退款率

# 1. 出貨正確的商品

 首頁 / 我的銷售 / 出貨



確認您有出貨正確的商品及送至正確的收貨地址。並確保每一個訂單都有完成出貨。

您可以從賣家中心後台下載檢貨單和裝箱單，來檢查每一個商品是否都有確實打包和寄送至正確的收貨地址。

# 1. 出貨正確的商品

## 檢貨單



使用者帳號: .....  
下載時間: 05:28 PM 14/11/2017

#	主商品貨號	商品圖片	商品名稱	商品選項貨號	商品選項名稱	Qty.	訂單編號
1			EH口紅			1	17111413475D1Y6
2			牛仔短褲			1	17111413485D1Y7

商品列表

#	主商品貨號	商品名稱	商品選項貨號	商品選項名稱	Qty.	單價	總計
1		牛仔短褲			1	100	100

買家備註

訂單編號 17111413485D1Y7



商品列表

#	主商品貨號	商品名稱	商品選項貨號	商品選項名稱	Qty.	單價	總計
1		EH口紅			1	1,000	1,000

買家備註

訂單編號 17111413475D1Y6

## 檢貨單

檢貨單為賣家至倉庫檢貨時，全部的訂單明細。

## 裝箱單

裝箱單為賣家至倉庫檢貨後，逐一包裝商品時參考的明細。



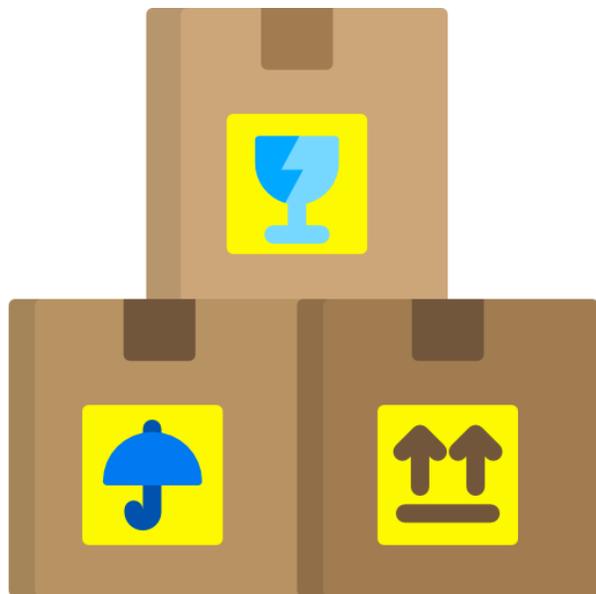
賣家幫助中心

如何降低退貨退款率

## 2. 出貨前確認商品是否有受損及瑕疵

### 確認所有的商品都有適當的包裝

1. 易碎物品必須被標示，並且加上額外保護措施，例如泡泡紙或防撞空氣袋。
2. 寄件單必須清楚的被黏貼在商品的最外層。如果可以的話，最好可以放進專用袋子中，以避免寄件單遭到損壞。



### 3. 填寫正確的商品描述

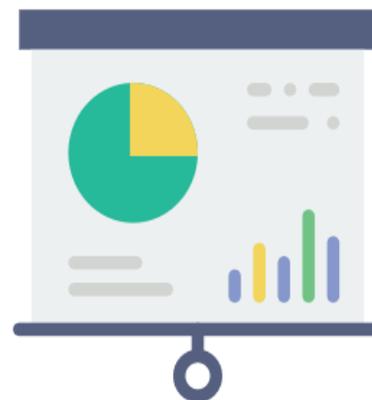
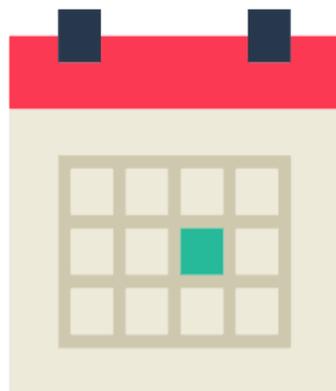
填寫正確、詳細的商品詳情以確保買家對商品不會有任何錯誤的期待。

- 1.商品詳情必須包含：尺寸、顏色、材質、保固期間等確實且詳細的資訊。
2. 商品照片可以放上許多不同角度的照片，協助買家可以更清楚的檢視商品。



## 4.分析退貨的原因

您可以檢視經常發生退貨的商品，並找出退貨原因並進行調整。若是貨源素質不佳，則可以考慮從賣場中移除。事先預防退款退貨的情況發生，可以降低買家流失的機率並增加賣場整體的消費滿意度。





謝謝!

前往賣家幫助中心了解更多

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