



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
如何降低訂單不成立率	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？

為協助提升買賣雙方之間的信任度，蝦皮設置「訂單未完成率」：  
依據賣家過去7天訂單中，計算不成立訂單數與退貨退款申請的比例

$$\text{訂單未完成率} = \text{訂單不成立率} + \text{退貨退款率}$$

計算這項數值時，系統會將所有不成立的訂單都納入，包含賣家因素與被系統判定不成立的訂單，但不會計入由買家取消的訂單。

點我了解更多 [買家取消訂單制度](#)

降低訂單未完成率可以保持良好的銷售紀錄、並提供買家良好的購物體驗，不僅能提升買家的滿意度，也有可能帶來更多的銷售量。

※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「系統將會自動判定不成立」，但買家仍自行取消購買。或者因為買家自身因素(欲更改訂單內容、下錯數量等)，皆為合理的取消購買原因，則不會列入計分。

違規案例：

若是因為賣家自身因素(例如商品缺貨、損壞、價格設定錯誤等)，賣家於聊聊中請買家取消購買，有引導買家的疑慮，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購買的相關對話，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購買的情況，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。

①賣家中心：數據中心→營運表現，查看最近及過去的訂單未完成率資訊，幫助您追蹤訂單不成立率和退貨退款率。

②蝦皮APP：我的→我的賣場→營運表現，同樣可以看到相關的資訊。

## 訂單表現

指標	我的賣場	目標	上一週期	計分	操作
▼ 訂單未完成率	-	<10.00%	-	0 計分	<a href="#">查看詳情</a>
不成立率	-	<5.00%	-	-	<a href="#">查看詳情</a>
退貨-退款率	-	<5.00%	-	-	<a href="#">查看詳情</a>
延遲出貨率	-	<10.00%	-	0 計分	<a href="#">查看詳情</a>
實際出貨天數	-	<2.00 日	-	-	<a href="#">查看詳情</a>

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※

帳戶健康狀態	
計分	進行中的限制
上週計分 0	
違反上架規範	
嚴重違反上架規範	0
	目標：0
較長備貨商品比例	0.00%
	目標：≤10.00%
訂單表現	
訂單未完成率	-
	目標：<10.00%
延遲出貨率	-
	目標：<10.00%
實際出貨天數	-
	目標：<2.00 日





## 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；若您嚴重違反則會收到2分計分。

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

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

※ 提醒您：以下兩種情況將不會被計分

1. 新賣家且只有一筆取消訂單【新賣家定義：第一筆訂單成立時間在過去90天】
2. 只有一筆退貨退款訂單



## 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。

### 訂單表現 !

指標	我的賣場	目標	上一週期	計分 <span>?</span>	操作
> 訂單未完成率 <span>?</span>	57.00%	<10.00%	40.00%	6 計分	<a href="#">查看詳情</a>
延遲出貨率 <span>?</span>	0.00%	<10.00%	0.00%	1 計分	<a href="#">查看詳情</a>
實際出貨天數 <span>?</span>	-	<2.00 日	-	-	<a href="#">查看詳情</a>



# 造成訂單未完成率過高的主要原因

## 過高的訂單不完成率

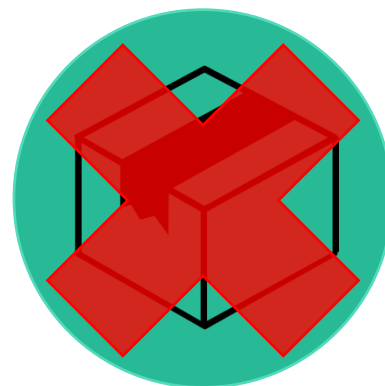


商品庫存不足



因超過備貨天數  
而被系統判定訂單不成立

## 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

## 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。

 價格 *	NT\$300
 商品數量 *	15
 最低購買數量 * 	1
 規格 	>
 多件優惠 	>
 運費 (重量/包裹尺寸大小) *	NT\$60 >



## 2. 準時出貨您的訂單

如果您的訂單未於時限內完成出貨，蝦皮系統會自動判定該筆訂單不成立。

請隨時注意Email與蝦皮APP的推播訊息，查看是否有新的訂單。  
若您需要**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。

 價格 \* NT\$300

 商品數量 \* 1

 最低購買數量 \*  1


 規格  >

 多件優惠  >

 運費 (重量/包裹尺寸大小) \* NT\$60 >

 商品保存狀況 全新 >

 較長備貨 

 分享到 Facebook 粉絲... >

下架

更新



### 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！



# 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。



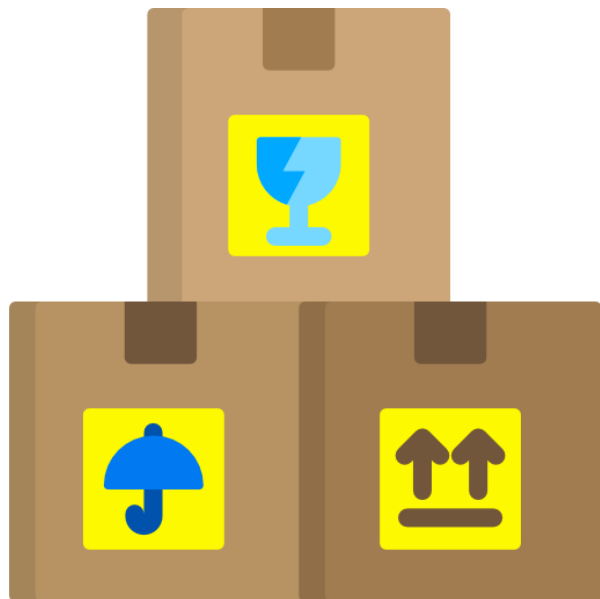
賣家幫助中心

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

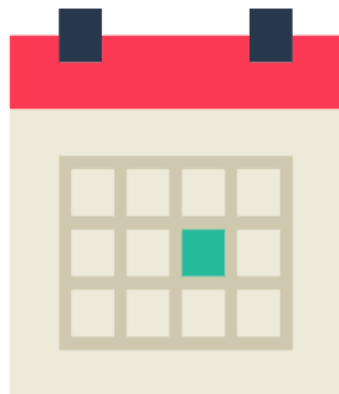
填寫正確、詳細的商品詳情以確保買家對商品不會有任何錯誤的期待。

- 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/>