



卖家中心-我的表现 使用手册

简介:我的表现是Shopee卖家中心独有功能并供所有卖家使用,帮助卖家追踪卖场的运营表现:Shopee提供数据和说明帮助卖家了解卖场的运营目标和其计算方式,利用数据和警示提示,帮助卖家发现商店可以改善的地方。

适用站点:所有站点

适用板块:我的表现

更新日志:

更新内容	更新日期
发布我的表现使用手册	2020.03.03

目录

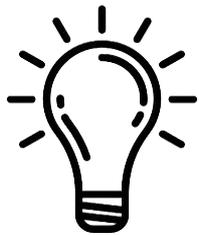
内容	页数
关于我的表现	3-6
我的表现:运营目标介绍	7-15
我的表现:订单及商品明细查询	17-20



关于我的表现

关于我的表现

这是Shopee卖家中心独有功能并供所有卖家使用，帮助卖家追踪商店的运营表现：



Shopee提供数据和说明帮助卖家了解商店的运营目标和其计算方式



利用数据和警示提示，帮助卖家发现商店可以改善的地方



我该在哪里查看「我的表现」？

1.【卖家中心(Seller Center)】>>【数据(Data)】>>【我的表现(My Performance)】

海量礼品人人有奖, 永不落空!
你来了, 跨境锦鲤就是你! 立即抽奖

待办清单

您需要处理的事情

0	5	2	0
未付款	待处理出货	已处理出货	待退货/退款
0	0	0	
待取消	已禁止商品	已售出商品	

我的数据 (实时直到 02:00)

已付订单方面的商店数据概述

销售	访客	页面浏览
RM 0.00	0	0
	比昨天 0.00% -	比昨天 0.00% -
	订单	转化率
	0	0.00%
	比昨天 0.00% -	比昨天 0.00% -

公告

- test 4
test me 4 times
7 November 2019
- announcement 3
test me 3 times
7 November 2019
- Announcement2
Test me 2 times
7 November 2019

反馈 >



我该在哪里查看「我的表现」？

2.【卖家中心(Seller Center)】>>【商店设定(Shop Setting)】>>【我的表现(My Performance)】

商店

- 商店介绍
- 商店装饰 新功能
- 物流中心
- 我的地址
- 商店评价
- 我的表现**
- 我的计分 新功能
- 我的报告

设定

- 商店设定
- 隐私设定
- 聊天设定
- 通知设定

帐户

- 我的帐户
- 更新密码

我的表现

订单完成率 (7天)

- 订单未完成率
- 订单取消率
- 退货/退款率

寄送方式 (7天)

- 准备时间
- 逾期出货率

买家满意度 (7天)

- 买家综合评价
- 聊天回应 您目前的表现比Shopee推荐目标低13.00%
- 回应速度

违反上架规范 (7天)

- 违禁商品
- 仿冒品或侵犯知识产权商品
- 广告/垃圾商品
- 违反其他上架规范

	我的商店	目标	上周	最近一个月
订单完成率	-	< 10%	-	-
订单取消率	-	< 5%	-	-

聊天



我的表现：我的运营目标

「我的表现」提供哪些运营目标？

我的表现内总共有4个目标来评估商店整体的运营表现

我的表现

订单完成率
(7天)



- 订单未完成率
- 订单取消率
- 退货/退款率

寄送方式
(7天)



- 准备时间
- 逾期出货率

买家满意度



- 买家综合评价
- 聊天回应
您目前的表现比Shopee推荐目标低13.00%
- 回应速度

违反上架规范
(7天)



- 违禁商品
- 仿冒品或侵犯知识产权商品
- 广告/垃圾商品
- 违反其他上架规范

未达到目标的项目会以红字警示，
让卖家可以注意到并进行改善

订单完成率

评估卖家所有订单的状况
(退款退货和卖家主动取消的订单)

寄送方式

衡量卖家在出货天数内准备和运送订单的速度

买家满意度

藉由买家评价和聊聊回应率衡量商店买家满意度

违反上架规范

评估卖家是否有遵守Shopee上架规范



1. 运营目标-订单完成率

- **订单未完成率**

订单未完成率的计算方式, 为过去7天内曾被卖家取消的订单数加上退货退款的订单数, 除以总订单数计算而得。换言之, 由卖家主动取消的订单才会被计算, 由买家要求取消的订单则不列入。

- **卖家取消率**

卖家取消率的计算方式为过去7天卖家取消的订单数占总订单数中多少百分比。

- **退货-退款率**

退货-退款率的计算方式为过去7天由买家提出的退货退款订单数占总订单数中多少百分比。

$$\text{订单未完成率} = \text{卖家取消率} + \text{退货-退款率}$$



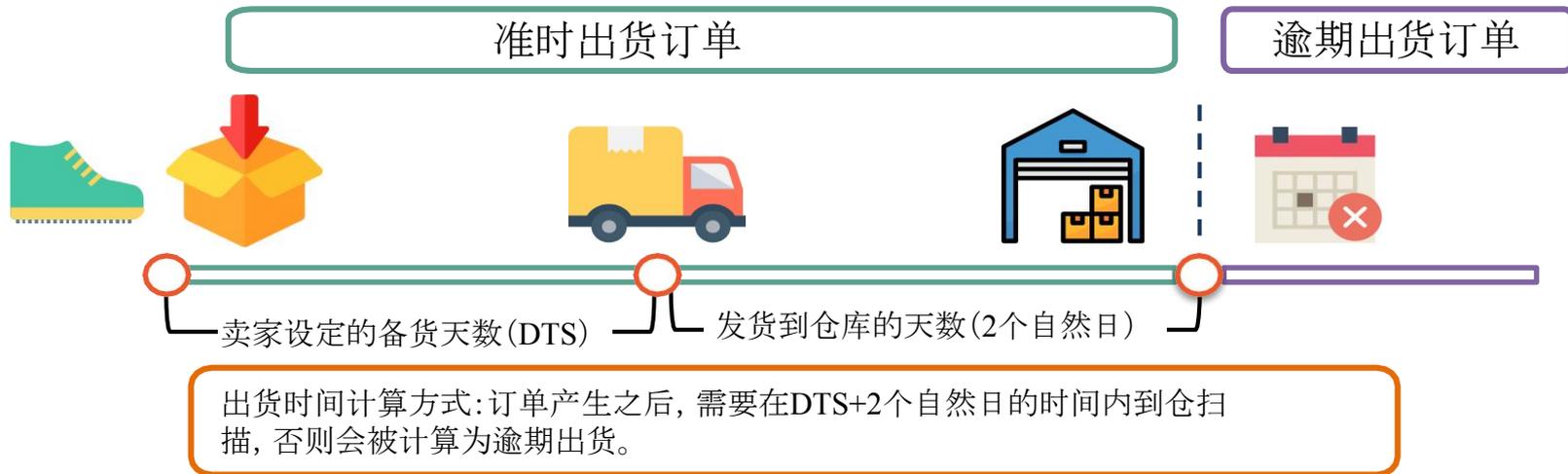
2.运营目标-寄送方式

- **准备时间**

准备时间的计算方式是将过去所有商品从备货到出货所需要的天数，加总后平均而得。

- **逾期出货率**

逾期出货率的计算为过去7天，未在出货天数内出货的订单数占总出货订单数中多少百分比



3.运营目标-买家满意度

- **商店总评价**

商店总评价的计算方式是将所有曾经向你购买过商品的买家，将其给予的评价加总后平均而得。

- **聊聊回应率**

聊聊回应率的计算方式为在您收到新消息的12小时内，您是否有给予回应，自动回覆并不包含在此计算中。

- **响应速度**

聊聊响应时间计算方式为您响应买家聊聊讯息的时间加总后平均计算。



4.运营目标-违反上架规范

- **违禁商品**

卖家有责任确保于Shopee上上传售卖的商品符合所有法律规定和Shopee条款规范。

- **侵害知识产权/ 售卖仿品**

卖家不得上传侵犯他人知识产权的商品或发布侵犯他人知识产权的信息。

- **误导与不实之商品**

为确保良好的用户体验，任何试图影响和操纵搜寻结果的行为是被禁止的。

- **预售商品比例**

为提升用户体验，Shopee卖家商店中的预售商品比例和数量需要小于一定的指标

（每个站点指标不同，详情参考[跨境卖家政策指引手册](#)）

- **违反其他上架规范**

以下情况，您的商品也可能被下架或删除：

- 使用错误的商品分类
- 使用质量过差的商品图片
- 未依据法规提供相关的认证字号、许可证或其他相关商品信息
- 不符合Shopee上架规范



运营目标计算的区间为何？数据多久更新一次？

项目	运营目标	计算区间	数据更新时间
1	订单完成率	过去7天	每周一
2	寄送方式	过去7天	每周一
3	买家满意度	开店至今	每天
4	违反上架规范	过去7天	每周一



如何查看我的运营目标和表现？

我的表现提供卖家查看本周、上周和上个月的表现状况。卖家可以利用这些数据与Shopee设定的运营目标进行比较，以了解需要改善的地方

📄 订单完成率

您的商店表现与虾皮设定的目标

	我的商店	目标	上周	最近一个月
订单未完成率 ?	-	< 10%	-	-

提示：订单未完成率过高的原因大部分是由于卖家取消率太高



- 提醒您：
订单未完成率过高的原因 大部分是由于卖家取消率太高



我该如何改善我的运营表现？

你可以点击「问号」图标，了解此项数据是如何计算以及你可以采取什么行动来达到目标。

👤 订单完成率

	我的商店	目标	上周	最近一个月
订单未完成率 	-	< 10%	-	-
定义		< 5%	-	-
订单未完成率是指在过去的7天内取消或退货订单（总订单中）的巴仙率。在计算订单未完成率时，会考虑卖家取消的订单，Shopee系统取消的订单，以及由于“卖方要求取消”而被买家取消的订单。订单未完成率也是您的取消率和退货退款率的总数。		< 5%	-	-
提示				
您应将您的订单未完成率保持在< 2%的健康水平。若您的订单未完成率为10%或更高，您将在卖家计分制度下收到扣分。订单未完成率为10%或更高的卖家以及未完成订单数量很高 (>=30订单) 的卖家将额外获得一个扣分。				
	商店	目标	上周	最近一个月

定义

订单未完成率是指在过去的7天内取消或退货订单（总订单中）的巴仙率。在计算订单未完成率时，会考虑卖家取消的订单，Shopee系统取消的订单，以及由于“卖方要求取消”而被买家取消的订单。订单未完成率也是您的取消率和退货退款率的总数。

提示

您应将您的订单未完成率保持在< 2%的健康水平。若您的订单未完成率为10%或更高，您将在卖家计分制度下收到扣分。订单未完成率为10%或更高的卖家以及未完成订单数量很高 (>=30订单) 的卖家将额外获得一个扣分。



我的表现：订单及商品明细查询

如何查看相关订单与商品明细？

协助卖家更清楚的检视商店各项运营表现及改善方向，现在【我的表现】可以查看每一笔需改善的订单详情及违规的商品明细。

我的商店	目标	上周	最近一个月
-	≥ 4.6	-	-
<u>57.00 %</u> 	≥ 70%	-	-
<u>1天以内</u> 	≤ 1天	-	-

点击%数字即可进入详情页



如何查看相关订单与商品明细？

订单未完成率的详情页面中，显示过去7天内，所有卖家取消、退货退款的订单明细，包含订单编号、日期、订单金额、订单状态等信息。点选右上角的导出纪录，则可以将相关订单导出成Excel表格。

訂單表現 - 訂單未完成率

相關訂單			↓ 匯出記錄
#	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>買家 tw_buy2.0_01</p> <p>訂單未完成原因 我還沒收到訂單商品</p> <p>買家應付金額 \$61</p>	退款/退貨
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>買家 tw_buy2.0_01</p> <p>訂單未完成原因 已售完</p> <p>買家應付金額 \$61</p>	這筆訂單已被賣家取消

点击导出记录可下载Excel表格



如何查看相关订单与商品明细？

逾期出货率的详情页面中，显示过去7天内，所有延迟出货的订单明细，包含应出货及实际出货日期、延迟天数等信息。点选右上角的导出纪录，则可以将相关订单导出成Excel表格。

寄送方式 - 延遲出貨率

相關訂單

#	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												

↓ 匯出紀錄

点击导出记录可下载Excel表格



如何查看相关订单与商品明细？

若您违反Shopee上架规范，在商品详情页面中，会显示违反规范的商品细项及状态，点选右上角的导出纪录，则可以将相关商品汇出成Excel表格

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

匯出記錄

点击导出记录可下载Excel表格





谢谢！