



賣家計分系統

內容	頁碼
賣家計分系統介紹	3-4
何謂良好的賣家行為	5-7
賣家計分系統如何運作與計算	8-23
賣家計分系統對商城和優選賣家的影響	24
如何查看計分	25-31
常見問題	32-33
賣家小撇步	34-35

賣家計分系統介紹

賣家計分系統介紹

賣家計分系統為一綜合計算系統，會將賣家所有的營運狀況表現展示在此項系統上，並且讓賣家可以透過蝦皮賣家中心隨時了解自己的賣場表現，蝦皮也會透過此項系統管理賣家並給予獎懲，以鼓勵良好的賣家行為

旨在透過統一、透明和公平的獎懲制度鼓勵良好的賣家行為

統一

- ① 賣家所有未達蝦皮設定目標的違規項目，將全數展示在賣家計分系統上，讓賣家更好的掌握賣場的營運表現
- ② 不同的違規項目會給予不同的計分，累計下來的計分會有對應的限制等級和限制內容
- ③ 賣家計分系統也是評選商城和優選賣家資格的重要標準之一

透明

- ① 所有的違規項目、得到的計分、相關的訂單和商品、限制等級和限制內容，賣家可以在蝦皮賣家中心查看

公平

- ① 限制等級旨在讓表現不佳的賣家有機會進行調整與改善。針對輕微違規的賣家給予較輕的限制，而持續表現不佳的賣家則有較嚴重的限制
- ② 各項限制的限制期間為28天，系統將會在28天後自動解除限制
- ③ 計分以每季為一區間，累計的計分將在下一季歸零並重新計算

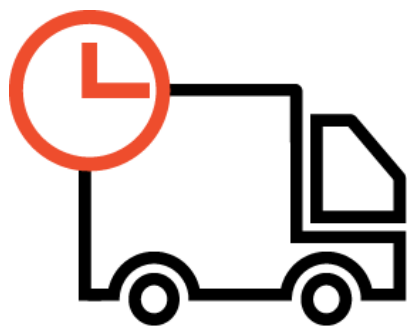


何謂良好的賣家行為

何謂良好的賣家行為

蝦皮鼓勵賣家提供良好完善的服務，來創造優質的顧客體驗，如此一來，不只能提升買家滿意度及正面評價也可能帶來更多銷售量。

良好的賣家行為如下列三項：



訂單狀況

準時出貨並完成每一筆訂單
提升買家信任和滿意度。



賣場商品

提供正確且清楚的商品資訊
讓買家能安心的購買。



客戶服務

快速即時且細心的回覆買家需求
讓買家擁有愉快的購物體驗

良好的賣家表現可以帶來什麼好處

表現良好的賣家有機會成為蝦皮優選，蝦皮優選賣家能享有以下優勢：

1. 大量商品曝光機會，提升賣場銷售額

蝦皮將會於搜尋篩選器新增專屬「蝦皮優選」的篩選類別，買家可以利用搜尋結果篩選，精準的引導買家選購蝦皮優選所販售的商品，讓商品獲得更多曝光，提升賣場銷售額。

2. 賣家專屬的標籤，為賣場帶來更多流量

您的賣場、所有商品將自動升級為「蝦皮優選」的標籤，可以帶給買家更多信任感，並吸引其他新買家的注意，為賣場帶來更多流量與訂單。

3. 上架更多商品

蝦皮優選賣家享有較高商品數量（上限10,000件商品），豐富賣場商品數量，增加買家購物選擇、帶來更多訂單。

4. 享有免費獨家的賣場功能

享有賣家中心免費的「聊聊廣播」、「店長推薦」及「品牌會員」功能，讓買家進入賣場時可以清楚的看到您所販售的主力商品，也可以提供獨家促銷優惠吸引買家下單，有效地吸引買家的目光。



賣家計分系統如何運作與計算

賣家計分系統如何運作與計算

一、賣家計分系統會根據賣家上一週末達目標的違規項目，於每週一更新計分

目前蝦皮會計算以下六項項目，如未達目標，即會給予計分：

1. 訂單未完成率
2. 延遲出貨率
3. 違反上架規範
4. 濫用行為
5. 賣場客戶服務
6. 蝦皮行銷及廣告服務逾期繳款

二、各項違規行為有不同的目標，並且會給予不同的計分，可參考後續說明



賣家計分系統如何運作與計算 - 訂單表現

藉由定期盤點、更新庫存和提供正確且詳細的商品資訊，可以減少不必要的取消訂單、退貨退款狀況，並設定正確的備貨天數和安排充足的人力確保準時出貨
蝦皮會依據過去7天賣家訂單的未完成及延遲狀況，設定相對應的目標，若有未符合目標的情況，將根據賣家計分系統給予計分

項目	訂單表現〈過去7天的紀錄〉	目標	計分	嚴重違反計分	目標	重度違反額外計分
1	訂單未完成率〈 點我了解更多 〉	< 5%	1	1	< 60%	2
2-1	延遲出貨率〈 點我了解更多 〉	< 5%	1	1	-	-
2-2	隔日到貨延遲出貨率〈 點我了解更多 〉	< 10%	1	-	-	-

※提醒您：新賣家且只有一筆不成立訂單將不會被計分
※新賣家指第一筆訂單成立時間在過去90天

※延遲出貨率為計算「過去7天，延遲出貨的訂單數佔總出貨訂單數中多少百分比」
※隔日到貨延遲出貨率則為計算「過去7天，隔日到貨延遲的訂單數佔總隔日到貨訂單數中多少百分比」

- (1) 訂單未完成率 / 延遲出貨率 / 隔日到貨延遲出貨率計算方式為計算過去7天之紀錄，例如：2025/9/1之計分將根據2025/8/25~8/31之訂單表現來計算
- (2) 不論過去7天內您的總訂單數為幾筆，您的訂單未完成率 / 延遲出貨率 / 隔日到貨延遲出貨率必須符合目標值，若不符合目標，便會根據賣家計分系統之標準給予1計分。
- (3) 訂單未完成率嚴重違反之定義為：當訂單未完成率 $\geq 5\%$ ，並且不成立訂單+退貨退款訂單數 ≥ 15 筆
延遲出貨率嚴重違反之定義為：當延遲出貨率 $\geq 5\%$ ，並且延遲出貨訂單數 ≥ 30 筆
以訂單未完成率為例：當您當週訂單未完成率同時達到訂單未完成率以及嚴重違反計分之門檻，則會累計1+1=2計分
- (4) 訂單未完成率重度違反之定義：當訂單未完成率 $\geq 60\%$ ，則會額外給予2計分
舉例：當您當週訂單未完成率同時達到訂單未完成率、嚴重違反以及重度違反額外計分之門檻，則會累計1+1+2=4計分
- (5) 當您當週延遲出貨訂單同時達到【延遲出貨率計分】及【隔日到貨延遲出貨率計分】門檻，僅會有延遲出貨率計分，即兩個指標不會重複計分
- (6) 於2025/10/6 (一) 起，訂單未完成率門檻將會分為兩階段調整
 - 2025/10/6 (一) 起調整：意即2025/9/29~2025/10/5期間之訂單表現就要維持在8%以內
 - 2026/1/5 (一) 起調整：意即2025/12/29~2026/1/4期間之訂單表現就要維持在5%以內



賣家計分系統如何運作與計算 - 違反上架規範

蝦皮期望提供買家一個良好且安心的購物環境，因此賣家有責任確保所有商品符合當地法規及蝦皮的上架規範

若違反這些規範，商品將會被下架或刪除，並根據賣家計分系統給予計分

項目	違反上架規範〈過去7天的紀錄〉	目標	計分	嚴重違反計分
3-1	上架網路禁賣商品	不得有	3	情節嚴重違規6分 大量嚴重違規12分
	上架廣告商品 / 誇大不實的折扣 / 累積不實評價 / 商品圖文導外 / 商品資訊引導買家下單指定數量	不得有	1	2
3-2	侵害智慧財產權	不得有	3	6
3-3	誤導與不實之商品內容〈商品標題與描述使用與商品不相關的文字 / 重複上架 / 商品類別不符〉	不得有	1	2
3-4	主管機關管制商品〈違反商品檢驗法、電信管制射頻器材相關法規、醫療器材管理法、食品安全衛生管理法等〉	不得有	1	情節嚴重違規2分 大量嚴重違規15分

- (1) 若您嚴重違反上架規範，意即大量刊登以上任何一項上架規範，將額外再收到1計分
- (2) 若您違反以上任何一項上架規範，在蝦皮刪除您的商品後您又再上架相似違規商品，將額外再收到1計分
- (3) 在3-1項目中，當您導外商品嚴重違反蝦皮導外規範，將會收到【[5-7 大量商品 / 賣場 / 聊聊 圖文導外](#)】計分
- (4) 在3-2項目中，侵害智慧財產權是指您的商品侵害了權利人之著作權、商標權或專利權等權利
- (5) 在3-4項目中，針對過去7天因違規主管機關管制商品被刪除商品給予計分，常見「主管機關管制商品」刪除原因請參閱[下頁](#)
- (6) 2025/9/1起，為維護平台的商品安全及合規，賣家計分系統將加重「3-1 上架網路禁賣商品」的計分，並依照違規情節給予3計分、6計分或12計分



賣家計分系統如何運作與計算 - 違反上架規範

項目	違反上架規範〈過去7天的紀錄〉	目標	計分	嚴重違反計分
3-4	主管機關管制商品〈違反商品檢驗法、電信管制射頻器材相關法規、醫療器材管理法、食品安全衛生管理法等〉	不得有	1	情節嚴重違規2分 大量嚴重違規15分

常見「主管機關管制商品」刪除原因

類別	法規	刪除原因
NCC / BSMI	- 商品檢驗法 - 電信管制射頻器材相關法規	- 未標示字號 - 違法盜用 - 虛偽標記字號 - 禁止於網路平台販售
藥物與醫療器材	- 藥事法 - 醫療器材管理法	未載明 / 違法盜用藥商許可字號
食品保健與化妝品	- 食品安全衛生管理法 - 化妝品衛生安全管理法	- 販售未經檢(查)驗即輸入之商品 - 廣告誇大不實或涉及療效 - 無中文標示
其他	- 動物傳染病防治條例 - 菸害防制法	禁止於網路平台販售



賣家計分系統如何運作與計算 - 濫用行為

蝦皮嚴格把關各種於平台上的濫用行為，期望維護買賣雙方權益，若違反任何蝦皮規範，將根據賣家計分系統給予計分

項目	濫用行為	目標	計分
4-1	系統偵測濫用行為〈過去30天的紀錄〉	不得有	首次違規：3分 累犯2次至5次違規：12分 累犯5次以上違規：15分 情節嚴重違規：凍結帳號
4-2	「刷單、自買自賣」行為查核屬實	不得有	累犯2次以上違規：3分 且情節嚴重違規：6/9分 情節非常嚴重或累犯3次以上違規：凍結帳號
4-3	「濫用折扣代碼」行為查核屬實	不得有	帳戶永久凍結
4-4	正品保障案件成立 / 蝦皮抽查確實為假貨、仿品 / 品牌商品進貨證明抽驗〈過去90天的紀錄〉	不得有	15
4-5	非串接物流 未回填單號 / 填寫錯誤單號行為〈過去7天的紀錄〉	不得有	3
4-6	複製商品圖文〈過去90天的紀錄〉	不得有	15
4-7	濫用蝦皮、品牌官方名義〈過去30天的紀錄〉	不得有	2
4-8	商城賣家違反賣場名稱規範〈過去30天的紀錄〉	不得有	1
4-9	寄送空包裹〈過去90天的紀錄〉	不得有	首次違規: 3分 累犯2次違規: 12分 累犯3次以上違規: 15分 情節嚴重違規: 凍結帳號



賣家計分系統如何運作與計算 - 濫用行為

蝦皮嚴格把關各種於平台上的濫用行為，期望維護買賣雙方權益，若違反任何蝦皮規範，將根據賣家計分系統給予計分

項目	濫用行為	目標	計分
4-4	正品保障案件成立 / 蝦皮抽查確實為假貨、仿品 / 品牌商品進貨證明抽驗〈過去90天的紀錄〉	不得有	15
4-5	非串接物流 未回填單號 / 填寫錯誤單號行為〈過去7天的紀錄〉	不得有	3

- (1) 自2025/7/1起，若蝦皮偵測到賣家過去30天使用蝦皮整合物流選項寄件，且於寄件時僅掃描寄件單，將會給予3至15計分不等，且違規情節嚴重者將會凍結賣場，相關違規對象及服務條款說明請[參考此](#)
- (2) 在4-4項目中，正品保障案件成立 / 蝦皮抽查確實為假貨、仿品 / 品牌商品進貨證明抽驗為計算過去90天之紀錄，若您於過去90天內有經蝦皮認定販售仿冒品之行為，將給予15計分。蝦皮抽查確實為假貨、仿品泛指「經確認」販售仿冒商品，包含販售低價名牌商品、疑似仿冒品卻未能於期限內提供正品證明等狀況。**若為商城或優選賣家將移除商城和優選資格**。提醒您，於計分限制解除後，請您再次檢視並移除賣場中所有仿品，若被蝦皮偵測仍有累犯行為，將永久凍結帳號
- (3) 在4-5項目中，如果您在過去7天內有 ≥ 3 筆並且 $\geq 50\%$ 的訂單有未回填單號 / 填寫錯誤單號，即會根據賣家計分系統之標準給予3計分。[蝦皮串接物流請參考此](#)，非文章內所提及之物流皆為非串接物流。



賣家計分系統如何運作與計算 - 濫用行為

蝦皮嚴格把關各種於平台上的濫用行為，期望維護買賣雙方權益，若違反任何蝦皮規範，將根據賣家計分系統給予計分

項目	濫用行為	目標	計分
4-6	複製商品圖文〈過去90天的紀錄〉	不得有	15
4-8	商城賣家違反賣場名稱規範〈過去30天的紀錄〉	不得有	1
4-9	寄送空包裹〈過去90天的紀錄〉	不得有	首次違規: 3分 累犯2次違規: 12分 累犯3次以上違規: 15分 情節嚴重違規: 凍結帳號

(4) 在4-6項目中，如果您被檢舉並查實未經本人同意就竊取使用他人之商品圖片，蝦皮將會刪除您的商品並給予您15計分。此外，若在被刪除該複製商品圖文賣場後，又再上架一模一樣之違規商品，那麼將額外再給予1計分。提醒您，於計分限制解除後，請您再次檢視並移除賣場中所有複製圖文商品，若被蝦皮偵測仍有累犯行為，將永久凍結帳號

(5) 在4-8項目中，商城賣家於賣場名稱不得使用與品牌或店名無關的訊息及符號，避免影響搜尋結果的準確性，蝦皮會根據過去30天的紀錄進行審核，若您違反上述之內容，將於當月給予1計分

(6) 在4-9項目中，所有賣家不得有寄送空包裹之行為(寄送空包裹行為包含但不限於無寄送任何商品、贈品、與訂單無關之商品)，蝦皮會根據不成立 / 退貨 / 評價等資訊於每週一偵測過去90天的紀錄，若有1次違規給予3計分、2次違規給予12計分，並因兩次違規加總計分達15分會凍結帳號；針對情節嚴重者，將直接凍結帳戶



賣家計分系統如何運作與計算 - 濫用行為

項目	濫用行為	目標	計分
4-1	系統偵測濫用行為〈過去30天的紀錄〉	不得有	首次違規：3分 累犯2次至5次違規：12分 累犯5次以上違規：15分 情節嚴重違規：凍結帳號

系統偵測濫用行為違規對象及服務條款說明

嚴重程度	對象	服務條款描述	計分
第一類	首次違規賣家及其相關聯帳號	暫停賣家使用蝦皮店到店物流或相關物流至少1日 或依據 服務條款 第5.3(c)限制您的帳號	3
第二類	2-5 次違反之賣家及其相關聯帳號	蝦皮得永久禁止賣家使用蝦皮店到店物流或相關物流 或依據 服務條款 第5.3(c)限制您的帳號	12
第三類	5 次以上違反之賣家及其相關聯帳號	蝦皮得永久禁止賣家使用蝦皮店到店物流或相關物流 或依據 服務條款 第5.3(c)限制您的帳號	15
第四類	不論違反次數， 情節重大 之賣家	暫停賣家使用蝦皮店到店物流或相關物流至少1日 或依據 服務條款 第5.3(c)限制您的帳號	凍結賣場



賣家計分系統如何運作與計算 - 賣場客戶服務

為了確保買家於蝦皮能有良好愉快的購物體驗，賣家應保持良好的聊聊的回應率且嚴禁於聊聊及評論中使用不當言語，也不得因賣家自身因素透過聊聊請買家取消訂單，造成不佳的購物體驗，因此蝦皮會偵測過去7天 / 30天的紀錄以及審核用戶檢舉的案件，若有未符合目標的情況，將根據賣家計分系統給予計分

項目	賣場客戶服務〈過去7天 / 30天的紀錄〉	目標	計分
5-1	因賣家因素透過聊聊主動請買家取消訂單	不得有	2
5-2	在評論中使用髒字、人身攻擊、低俗或散播仇恨等字眼	不得有	2
5-3	在聊聊中使用髒字、人身攻擊、低俗或散播仇恨等字眼	不得有	1~2次違規：2分 3次以上嚴重違規：15分
5-4	於商品頁面、賣場介紹、聊聊內容向消費者傳遞違反鑑賞期規範之內容	不得有	2
5-5	重度違反直播規範	不得有	3
5-6	聊聊回應率過低	> 20%	1
5-7	大量商品 / 賣場 / 聊聊 圖文導外	不得有	初犯：依情況給予警告或凍結（可申訴） 累犯：計分15分

(1) 在5-1項目中，若您在過去30天內有訂單被取消，且為賣家因素如：商品缺貨、損壞、價格誤設等而要求買家取消訂單的話，將給予2分計分。但若因買家改變心意、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。蝦皮建議您將代購、預購性質商品清楚標示出貨時間，由買家自行評估是否購買，若您需取消訂單也一定要明確說明取消原因，並由賣家執行取消避免違規。

(2) 在5-4項目中，若您違反於商品頁面、賣場介紹、聊聊內容向消費者傳遞違反鑑賞期規範之內容，有任一項目違規，蝦皮將根據賣家計分系統給予計分2分，此外違規商品頁面也將刪除商品

(3) 在5-5項目中，所有賣家於直播不得違反以下重度違規狀況，蝦皮會根據過去7天的紀錄進行審核，若您違反下述之內容，將給予3計分。重度違規常見之狀況：直播中展示薄紗或透膚材質商品時，未做好防範措施導致露點販售成人商品。

(4) 在5-6項目中，若您在過去30天內有 ≥ 10 筆訂單，聊聊回應率 $\leq 20\%$ 的話，將給予您1計分



賣家計分系統如何運作與計算

三、每累積到3個計分就會進入到下一等級的限制

計分	< 3	3	6	9	12	15	≥ 15 後 每+3分
限制等級	0	1	2	3	4	5	額外等級
暫停參加蝦皮主題活動 及 暫停使用品牌會員部分功能	-	14天	28天	28天	28天	28天	28天
限制商品搜尋結果 賣場商品將可能無法被搜尋到	-	-	28天	28天	28天	28天	28天
無法享有蝦皮活動補助	-	-	-	28天	28天	28天	28天
無法上架和編輯商品	-	-	-	-	28天	28天	28天
凍結帳戶	-	-	-	-	-	28天	28天

懲罰項目說明

暫停參加蝦皮主題活動及暫停使用品牌會員部分功能
當賣家進入我的主題活動點選「現在就報名」按鈕時，會出現彈跳視窗阻擋賣家報名主題活動；賣家無法使用品牌會員部分功能

限制商品搜尋結果，賣場商品將可能無法被搜尋到
在搜尋結果與每日新發現頁面中，賣場商品將可能無法被搜尋到

無法享有蝦皮活動補助
賣家所有的商品蝦皮將不提供任何活動補助

無法上架和編輯商品
賣家不論使用蝦皮APP還是賣家中心，將無法上架和編輯任何商品資訊

凍結帳戶
您的賣場會被凍結，所有的銷售活動將會被禁止

- (1) 除等級1之限制期間為14天，其等級2至等級5及額外等級限制的期間皆為28天，並會從賣家執行該等級的當天開始計算（於生效日時起算14日或28日）
- (2) 系統會在計分限制期間結束後自動解除限制，但計分仍會紀錄在計分系統上，賣家只有在執行下一等級（亦即再累積到3個計分）時才會再次受到限制
- (3) 關於限制項目「限制商品搜尋結果，賣場商品將可能無法被搜尋到」，若為已購買廣告之商品，則不會受此限制影響；另此計分限制等級越高，商品的搜尋結果將受到較大的影響
- (4) 額外等級：當季計分達15計分時，後續只要每累積到3計分，將會再次進入等級5之限制，[點此查看說明](#)
- (5) 為了提升商城賣場的品質和確保商城內有良好的購物環境，針對商城賣家新增了[計分額外規範](#)，還請商城賣家留意



賣家計分系統如何運作與計算

四、其他計分項目與限制

若您因為違反賣家計分系統中的上架規範而累積計分達 ≥ 3 分和 ≥ 6 分時，您賣場商品的數量上限也將各調整為1000和500之限制。

此調整一樣會於達到該計分當天開始計算28日，系統會在計分限制期間結束後自動解除限制，賣家將會恢復原本相應的賣場商品數量上限。

※若因違反賣家計分系統中的上架規範而累積計分達商品數受限，將會於收到計分當下立即執行商品數受限。

【例如】

若您為商城賣家，原本可以上架20,000件商品，但若違反上架規範計分達3分，賣場商品數量上限將調整為1000件，此調整也將持續28天。

待28天後，賣場商品數量上限即會恢復為20,000件。

	違反上架規範計分 ≥ 3	違反上架規範計分 ≥ 6
賣場商品數量上限	1000	500

- 若您於蝦皮聯盟行銷服務(AMS)驗證帳單出帳後超過60天(2期帳單)未繳款，將根據賣家計分系統給予3計分；AMS驗證帳單出帳後超過150天(5期帳單)未繳款，將會給予15計分。點入了解[蝦皮聯盟行銷服務說明](#)
- 若您於蝦皮廣告服務帳單出帳後超過30天未繳款，將根據賣家計分系統給予3計分；若您後續仍未繳款且未繳款天數超過45/60/90天，將會再給予計分，最高累計15計分。
- 賣家後續若已全額支付逾期費用，可至[賣家計分系統](#)提交計分申訴。

蝦皮行銷及廣告服務逾期繳款	內容	計分
蝦皮聯盟行銷服務 (AMS)	帳單出帳後超過60天(2期帳單)未繳款	3
	帳單出帳後超過150天(5期帳單)未繳款	15
蝦皮廣告服務	帳單出帳後超過30天未繳款	3
	帳單出帳後超過45天未繳款	3
	帳單出帳後超過60天未繳款	6
	帳單出帳後超過90天未繳款	3



賣家計分系統如何運作與計算

五、計分以每季為一區間，累計的計分將在每季的最後一個星期一歸零並重新計算

- 第一季〈1月~3月〉→ 3月的最後一個星期一歸零重新計算
- 第二季〈4月~6月〉→ 6月的最後一個星期一歸零重新計算
- 第三季〈7月~9月〉→ 9月的最後一個星期一歸零重新計算
- 第四季〈10月~12月〉→ 12月的最後一個星期一歸零重新計算

※ 進入新一季時，蝦皮將重新計算前一季最後一天的累計計分。計算方式可參考[賣家計分系統如何運作與計算](#)之範例。

六、額外等級：當季計分達15計分時，後續只要每累積到3計分將會再次進入等級5之限制

1. 同一季度：

- 賣家達15計分進入等級5限制後，於**限制期間內或解除限制後**又得到 ≥ 3 計分，將會**重新進入等級5**之限制

2. 額外等級之狀況僅適用於**同一季度**，若跨季則依照該計分相對應之等級限制

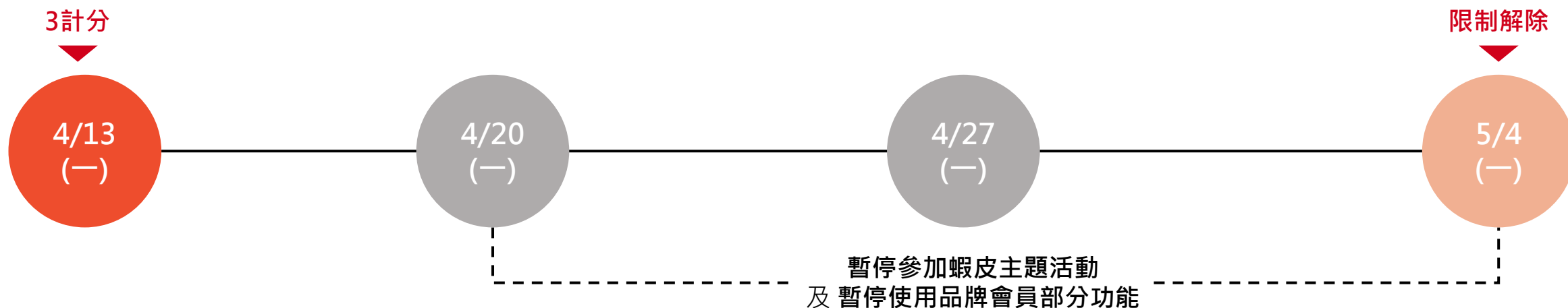
3. 達15計分時，後續不論是累積至幾計分（ ≥ 3 ，以3分為一級距）皆是進入等級5之限制

4. 當您進入額外等級時，賣家中心內仍會顯示為等級5，但您可以查看額外等級計分及限制詳情，[點此查看範例圖說明](#)



賣家計分系統如何運作與計算

【範例1】賣家A

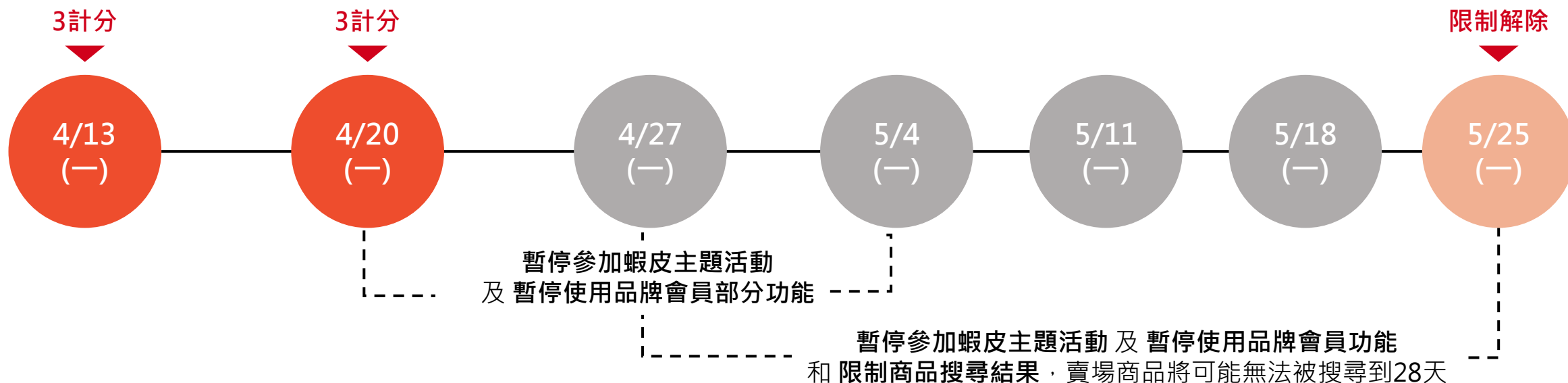


- 賣家A在2026/04/13(一)時得到3分計分，且未於7日內 (2026/04/19 23:59前)申訴成功
會在2026/04/20(一)執行等級1的限制：暫停參加蝦皮主題活動14天及暫停使用品牌會員部分功能
- 賣家A會在2026/05/04(一) 解除限制
賣家A計分會累積到2026/06/28(日)，至2026/06/29(一)才會歸零重新計算



賣家計分系統如何運作與計算

【範例2】賣家B

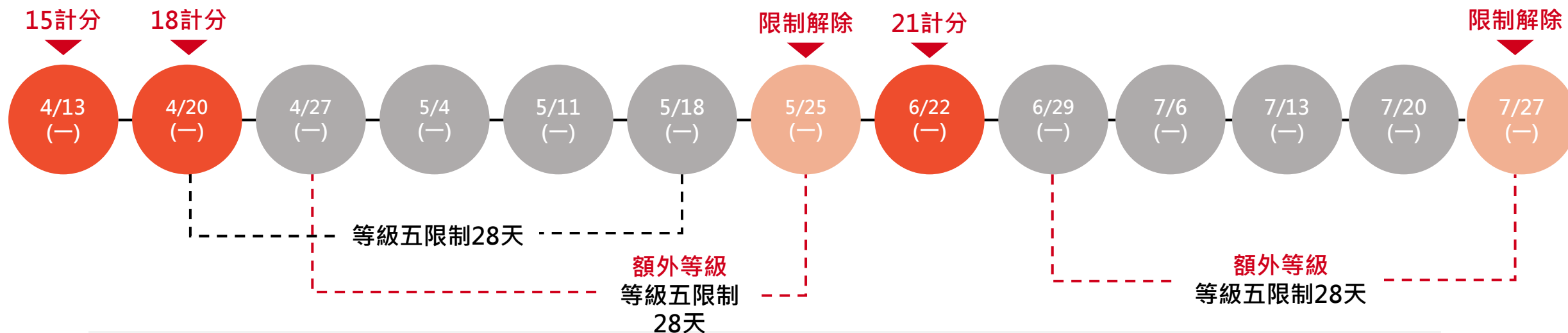


- 賣家B在2026/04/13 (一)時得到3分計分，且未於7日內(2026/04/19 23:59前)申訴成功
會在2026/04/20(一)執行等級1的限制：暫停參加蝦皮主題活動14天及暫停使用品牌會員部分功能
- 賣家B在2026/04/20(一)時又得到3分計分，總共累積到6分計分，且未於7日內(2026/04/26 23:59前)申訴成功
會在2026/04/27(一)執行等級2的限制：暫停參加蝦皮主題活動及暫停使用品牌會員部分功能和限制商品搜尋結果，賣場商品將可能無法被搜尋到28天
- 賣家B會在2026/05/25(一)解除限制
賣家B計分會累積到2026/06/28(日)，至2026/06/29(一)才會歸零重新計算



賣家計分系統如何運作與計算

【範例3】賣家C



- 賣家C在2026/04/13 (一)時得到15分計分，且未於7日內(2026/04/19 23:59前)申訴成功
會在2026/04/20(一)執行等級5的限制：暫停參加主題活動及暫停使用品牌會員部分功能、限制商品搜尋結果，賣場商品將可能無法被搜尋到、無法享有蝦皮活動補助、無法上架和編輯商品和凍結帳戶28天
- 賣家C在限制期間內2026/04/20(一)時又得到3分計分，總共累積到18分計分，且未於7日內(2026/04/26 23:59前)申訴成功：會在2026/04/27(一)重新進入等級5限制28天
- 賣家C在解除限制後2026/06/22(一)時又得到3分計分，總共累積到21分計分，且未於7日內(2026/06/28 23:59前)申訴成功：會在2026/06/29(一)重新進入等級5限制
- 賣家C計分會累積到2026/06/28(日)，至2026/06/29(一)才會歸零重新計算，且會在2026/07/27(一)解除限制



賣家計分系統對商城和優選賣家的影響

因商城與優選賣家為蝦皮審核並把關之賣家，故將有以下額外規範

商城賣家		
	計分	解釋
開店上線	上線前4週 沒有獲得任何計分	1. 要成為商城賣家，於上線前4週訂單未完成率、延遲出貨率必須符合標準，並且不能有違反上架規範和濫用之行為
商城額外規範	當季 ≥ 3 計分	1. 當季 ≥ 3 計分，會依照各項計分標準減少搜尋結果曝光量 2. 要重新成為商城賣家，賣家必須符合開店上線的標準：上線前4週沒有獲得任何計分 3. 暫停使用品牌會員功能

[蝦皮商城賣家制度說明](#)

[蝦皮優選賣家制度說明](#)

優選賣家		
	計分	解釋
優選資格審核	當季沒有獲得 任何計分	1. 要成為優選賣家，於當季訂單未完成率、延遲出貨率必須符合標準，並且不能有違反上架規範和濫用之行為
移除優選資格	當季 ≥ 3 計分	1. 一但優選賣家於當季累積3甚至更多計分時，將會移除優選資格 2. 要重新成為優選賣家，賣家必須符合優選資格審核的標準（於當季沒有獲得任何計分）



如何查詢計分？

前往賣家中心 → 數據中心 → 營運表現 → 下拉至「賣家計分系統」，於此會顯示您當季累積的計分

The screenshot displays the 'Operational Performance' (營運表現) page in the Seller Center. The left sidebar contains various management tools, with 'Data Center' (數據中心) and its sub-item 'Operational Performance' (營運表現) highlighted. The main content area shows a 'Seller Scoring System' (賣家計分系統) section, which is enclosed in a red box. This section includes a warning message about the current score of 3 and a progress bar indicating the score relative to a target of 6. A 'More' (更多) link is visible in the top right corner of the scoring system section.

營運表現

有待改善

5 個指標未達目標，請檢查指標詳細資訊，以利提升您的賣場表現及避免影響您的相關權益。

指標指標	賣家計分系統	進行中的申訴
5 指標未達目標 查看 >	3 計分 查看 >	11 案件 查看 >

蝦皮優選

您已成為蝦皮優選賣家，並可享有相關獨家優惠，
[查看詳情 >](#)

賣家計分系統

⚠️ 你本週收到3計分，下週將進行新的計分限制 [賣家幫助中心](#)

計分 (2025/12/29 (Mon) 至 2026/03/29 (Sun))

3 計分 (與上週相比 +3)

0 3 6 9 12 15

⚠️ 當你累計到6計分時，將會進行新的計分限制 [賣家幫助中心](#)

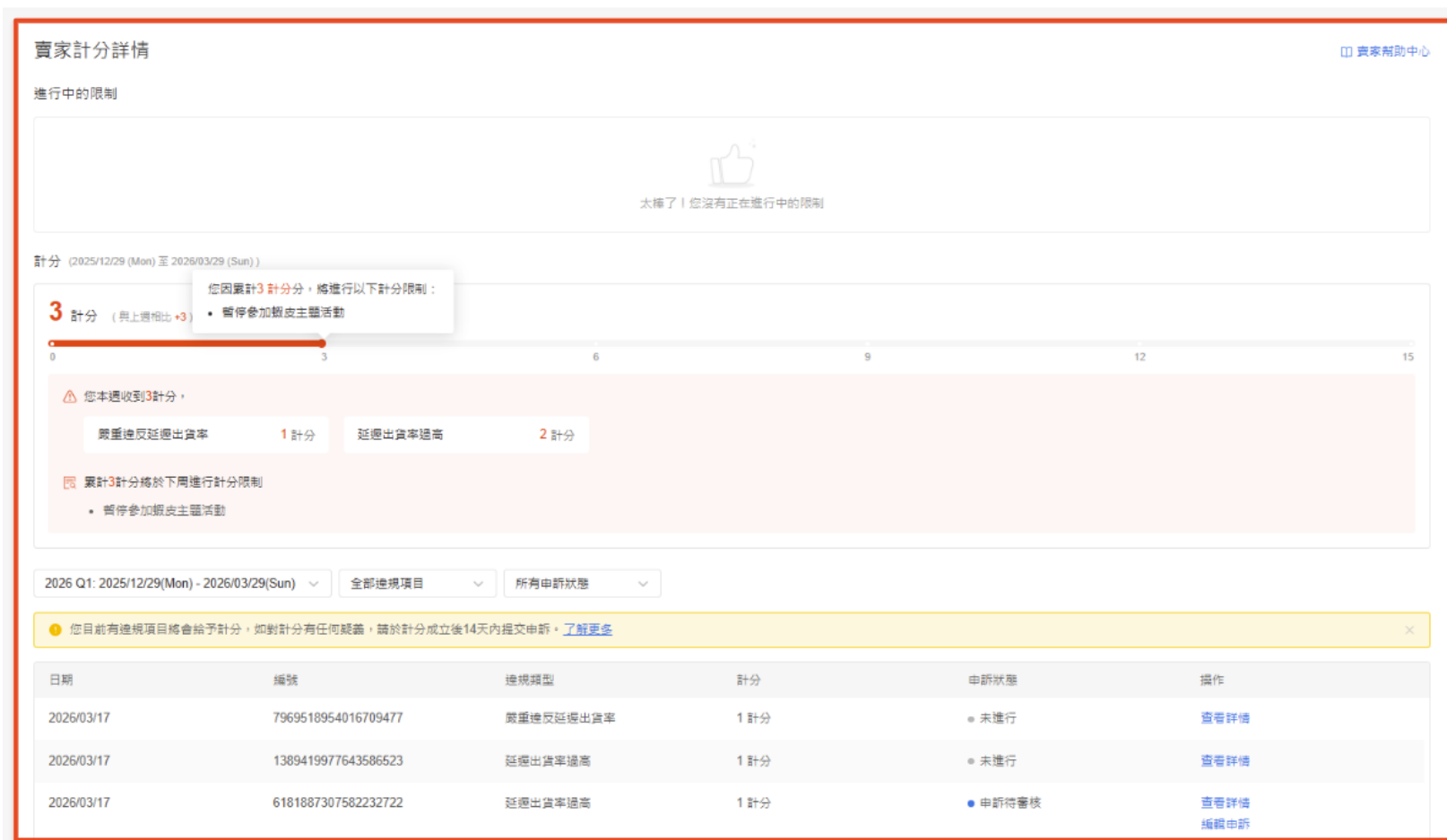
進行中的限制

太棒了！您沒有正在進行中的限制



如何查詢計分？

您可以點入「更多」
查看記分與限制詳細資訊



賣家幫助中心

賣家計分系統如何運作與計算

如何查詢計分？

您可以至賣家計分系統區塊查看「限制紀錄」

- 進行中的限制: 您可以查看當前的限制紀錄。
- 下週進行計分限制: 您可以查看下週將進行的計分限制。

提醒您:

- 若您在計分申訴緩衝期 7 天內(包含計分當天及假日)申訴成功，將不會執行下週將執行的計分限制，若未申訴成功則於次週一執行
- 當您於收到計分時，須於2個工作天(包含計分當天)提交計分申訴，以確保當週審核完成；若您未即時提交或提交資訊不完整，導致申訴無法於當週審核完成，將會於次週一給予計分限制

賣家計分詳情

賣家幫助中心

進行中的限制

太棒了！您沒有正在進行中的限制

計分 (2025/12/29 (Mon) 至 2026/03/29 (Sun))

3 計分 (與上週相比 +3)

您因累計3 計分，將進行以下計分限制：

- 暫停參加蝦皮主題活動

您本週收到3計分，

- 嚴重違反延遲出貨率 1 計分
- 延遲出貨率過高 2 計分

累計3計分將於下周進行計分限制

- 暫停參加蝦皮主題活動

2026 Q1: 2025/12/29(Mon) - 2026/03/29(Sun) 全部違規項目 所有申訴狀態

您目前有違規項目將會給予計分，如對計分有任何疑義，請於計分成立後14天內提交申訴。 [了解更多](#)

日期	編號	違規類型	計分	申訴狀態	操作
2026/03/17	7969518954016709477	嚴重違反延遲出貨率	1 計分	未進行	查看詳情



如何查詢計分？

如果您有新的計分，或是進入到下一等級的限制，蝦皮會主動通知您，您也可以自行於賣家計分系統查看此處會顯示您過去得到計分的紀錄，讓您可以追蹤賣場營運表現，了解改善的方向

- **日期**：得到計分的時間
- **違規類型**：未達到目標的項目：
- **計分**：該項目之計分
- **查看詳情**：該計分相關的訂單或商品

2026 Q1: 2025/12/29(Mon) - 2026/03/29(Sun) 全部違規項目 所有申訴狀態					
您目前有違規項目將會給予計分，如對計分有任何疑義，請於計分成立後14天內提交申訴。 了解更多					
日期	編號	違規類型	計分	申訴狀態	操作
2026/03/17	7969518954016709477	嚴重違反延遲出貨率	1 計分	● 未進行	查看詳情
2026/03/17	1389419977643586523	延遲出貨率過高	1 計分	● 未進行	查看詳情
2026/03/17	6181887307582232722	延遲出貨率過高	1 計分	● 申訴待審核	查看詳情 編輯申訴



如何查詢計分？

若您因訂單未完成率或延遲出貨率過高而被計分，訂單明細中會顯示每一筆被取消、退款退貨及延遲的訂單
您也可將訂單明細匯出成EXCEL檔案，協助您檢視是因為哪些訂單被計分從而了解改善的方向

編號:306686118566632510

訂單未完成率過高

您的訂單未完成率已超過蝦皮所規範的標準。蝦皮建議您可透過避免缺貨、準時出貨訂單和出貨前確實檢查和包裝商品等方式降低您的訂單未完成率。[點我了解更多關於訂單未完成率](#)

計分日期: 2021/04/26

計分: 1 計分

相關的訂單 (1)

匯出紀錄

訂單編號	付款完成日期	取消原因	詳細原因	已售出 ②	操作
210410NTAM4U7W	-	由系統自動判定訂單不成立	賣家未出貨	NT\$156.00	查看詳情



如何查詢計分？

若您因違反上架規範而被計分，則會顯示違規商品的細項，您也可將商品明細匯出成EXCEL檔案

違反其他上架規範					
相關訂單(2)					匯出紀錄
商品名稱 (品)	違反項目	狀態	更新時間	操作	
 test item number two 主商品貨號:	資訊不足	已禁賣	2020-07-10	查看詳情	
 test item number two 主商品貨號:	不適當的照片	已禁賣	2020-07-10	查看詳情	



如何查詢計分？

若您於評論中使用髒字、人身攻擊等字眼，會顯示相關的訂單

編號:315549204737211366

評論中使用不雅、人身攻擊字眼

您於評論回覆中使用髒字/人身攻擊/低俗或散播仇恨等字眼。請參閱 [蝦皮規範](#)。

計分日期: **2021/05/20**

計分: **1 計分**

相關的訂單 (2)

匯出紀錄

訂單編號	付款完成日期	已售出 ①	備註	操作
210517UGYK8Y91	2021/05/17	NT\$2.00	Violation of Shopee policy For any inquiries please contact Shopee support	查看詳情
210517UH0D2FBE	2021/05/17	NT\$2.00		查看詳情



常見問題

常見問題

1. 我要如何知道我有多少計分和對應的限制等級與限制項目？

計分、限制等級與限制項目皆會顯示在[蝦皮賣家中心](#)內，賣家可以自行前往查看。

2. 若我得到計分，蝦皮會通知我嗎？

會的，蝦皮會透過推播通知您，並且若您進入到下一個等級時蝦皮也會主動推播提醒您。

3. 如何進行計分申訴？

提醒您，所有被計分的狀況都是經過系統或人工判定，但如果您因為系統長時間或大範圍異常，造成被計分之狀況蝦皮將酌情處理，計分分數也會做相對應的調整。請您前往[賣家計分系統](#)進行申訴，蝦皮收到後將會在7個工作天進行審核，並透過推播通知您申訴結果。

※若非因賣家本身的過失，而是其他因素導致被計分（例如物流商過失），您可以向蝦皮進行申訴。

※賣家若在計分申訴緩衝期7 天內(包含計分當天及假日)申訴成功，將不會執行下週將執行的計分限制，若未申訴成功則於次週一執行(計分總申訴期限共計14天)

※未申訴成功申訴包含: 未提交、重新提交、待審核及申訴失敗之申訴

※當您於收到計分時，須於2個工作天(包含計分當天)提交計分申訴，以確保當週審核完成；若您未即時提交或提交資訊不完整，導致申訴無法於當週審核完成，將會於次週一給予計分限制

[點此查看賣家計分申訴流程說明](#)



賣家小撇步

賣家小撇步

保持良好的表現，避免得計分！

- 留意並且更新您的商品庫存，以避免商品缺貨
- 在您設定的出貨天數內完成出貨
- 妥善包裝您的商品以避免運送中造成商品損壞
- 商品頁提供正確且清楚的商品資訊，以減少買家對商品產生錯誤的印象，和減少退款退貨的狀況
- 每週前往「賣家中心 → 營運表現」確認有沒有未達目標的項目，並即時進行改善





謝謝！

前往賣家幫助中心了解更多

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