

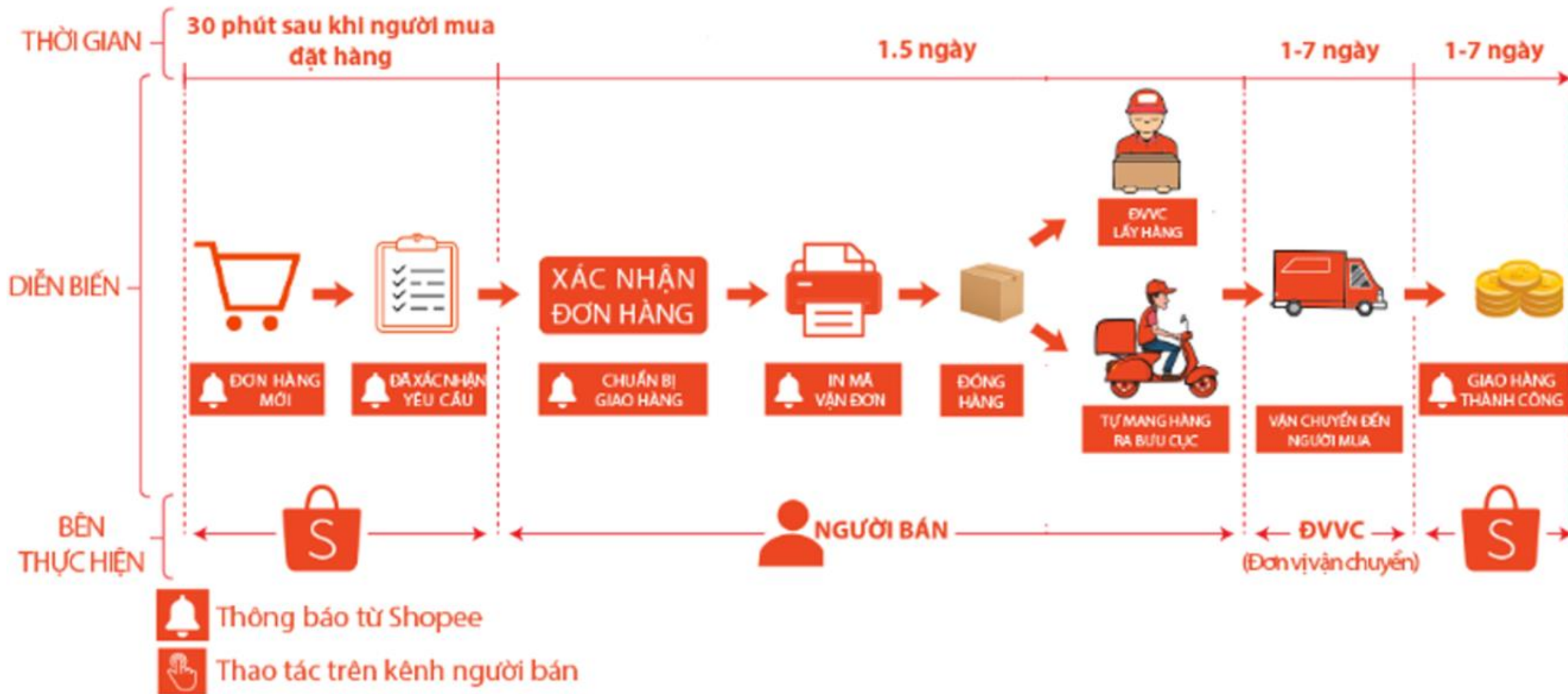


Hướng dẫn vận hành

Mục Lục :

Nội dung	Trang
1. Xử lý đơn hàng :	4 - 5
- Xử lý đơn lẻ	6 – 8
- Xử lý đơn đồng loạt	9 – 11
- In phiếu giao hàng	12– 15
- Đóng gói sản phẩm	16 – 17
- Giao hàng cho ĐVVC	18
- Quy trình khiếu nại trả hàng hoàn tiền	19 - 20
2. Chính sách vận chuyển	
- Các hình thức vận chuyển	22
- Quy trình xử lý ĐH của Người bán	23 - 24
3. Hệ thống sao quả tạ	
- Giới thiệu về sao quả tạ	26
- Sao quả tạ được đo lường như thế nào?	27 -29
- Cách xem điểm Sao quả tạ trên Kênh Người bán	30 – 32

Tổng thể quy trình xử lý đơn hàng



1. Xử lý đơn hàng

Giao diện Kênh Người Bán :



Shopee - Kênh Người bán



Chào mừng đến với Shopee - Kênh Người bán

Shopee - Kênh Người bán là công cụ quản lý shop, giúp bạn dễ phân loại sản phẩm, theo dõi đơn hàng, chăm sóc khách hàng và đánh giá hoạt động của shop.

Là chủ shop, bạn vui lòng đọc kỹ và tuân thủ **Chính sách vận chuyển Shopee**.



Sản phẩm



Danh mục của Shop



Đơn Bán



Kênh Marketing



Doanh thu



Ví Shopee



Trung Tâm Dữ Liệu



Thiết lập Shop



Xác nhận đơn hàng

Thao tác xử lý đơn hàng :

1

Kiểm tra thông tin đơn hàng

2

Chọn hình thức và ngày giao hàng cho ĐVVC

3

In phiếu giao hàng

4

Đóng gói sản phẩm

5

Giao hàng cho ĐVVC

 Trang chủ > Đơn Bán

 35  

Tất cả **Chờ xác nhận** Chờ lấy hàng Đang giao Hoàn thành Đã hủy Trả hàng/Hoàn tiền

 Chọn ngày/In phiếu giao hàng loạt

 Tìm đơn hàng

Ngày đặt hàng: 01-05-2019  — 19-05-2019   Xuất  1

1 - 2 CỦA 2 ĐƠN HÀNG

Sản phẩm

Tổng Đơn hàng

Tình trạng

Đếm ngược

Đơn vị vận chuyển ▾

Thao tác

ID Đơn hàng 19051 



Sleeves bọc bài cho Lớp học m...
x2 đ62.100 **Chờ xác nhận**
Thanh toán khi nhận hàng Thanh toán COD

Giao Hàng Tiết Kiệm

Đang chờ duyệt

1 sản phẩm



Xác nhận đơn hàng

B1 : Kiểm tra thông tin đơn hàng

5

Thao tác xử lý đơn hàng : Cách 1 : Xác nhận đơn đơn lẻ

1

2

3

4

5

Kiểm tra thông tin đơn hàng

Chọn hình thức và ngày giao hàng cho ĐVVC

In phiếu giao hàng

Đóng gói sản phẩm

Giao hàng cho ĐVVC

Trang chủ > Đơn Bán

Tất cả Chờ xác nhận **Chờ lấy hàng (198)** Đang giao (1250) Hoàn thành Đã hủy (6) Trả hàng/Hoàn tiền **Chọn ngày/In phiếu giao hàng loạt**

Tất cả 198 Chưa xử lý 24 Đã xử lý 174

Sắp xếp theo ngày thanh toán: Từ mới đến cũ

Tìm đơn hàng

Ngày đặt hàng: 01-05-2019 23-05-2019 Xuất

1 - 24 CỦA 24 ĐƠN HÀNG

Sản phẩm	Tổng Đơn hàng	Tình trạng	Đếm ngược	Đơn vị vận chuyển	Thao tác
 Sữa tắm chứa sữa và yên mạc... [100] 1 sản phẩm	x1 đ199.000	Chờ lấy hàng Để tránh việc giao hàng trễ, vui lòng giao hàng/chuẩn bị hàng trước 25-05-2019	Thanh toán khi nhận hàng	Giao Hàng Nhanh	Chuẩn bị hàng



Xác nhận đơn hàng

B2 : Chọn hình thức xác nhận đơn & ngày giao cho ĐVVC (đơn lẻ)

Thao tác xử lý đơn hàng : Cách 1 : *Xác nhận đơn đơn lẻ*

1

2

3

4

5

Kiểm tra thông tin
đơn hàng

Chọn hình thức
và ngày giao
hàng cho ĐVVC

In phiếu giao
hàng

Đóng gói sản
phẩm

Giao hàng cho
ĐVVC

Chuẩn bị hàng

×

Giao Đơn Hàng

#1905



**TÔI SẼ TỰ MANG HÀNG
TỚI BƯU CỤC**

Bạn có thể gửi hàng tại
bất kỳ Bưu cục Giao Hàng
Nhanh nào thuộc cùng
Tỉnh/Thành phố



**ĐƠN VỊ VẬN CHUYỂN ĐẾN
LẤY HÀNG**

Giao Hàng Nhanh sẽ đến
lấy hàng theo địa chỉ lấy
hàng mà bạn đã xác
nhận.

Tiếp theo

Đơn vị vận
chuyển

Giao Hàng Nhanh

Ngày

23-05-2019

Lưu ý

Địa chỉ lấy hàng

Nguyễn

849

Bình Dương

Đổi

Đơn giao cùng ngày phải được chọn ngày trước 15:00. Bạn sẽ không thể thay đổi ngày giao hàng, hãy chắc chắn hàng của bạn sẽ sẵn sàng để chuyển đi vào ngày này.

Chuẩn bị hàng

Hủy



Xác nhận đơn hàng

B2 : Chọn hình thức xác nhận đơn & ngày giao cho ĐVVC (đơn lẻ)

Thao tác xử lý đơn hàng : Cách 1 : *Xác nhận đơn đơn lẻ*

1

2

3

4

5

Kiểm tra thông tin
đơn hàng

**Chọn hình thức
và ngày giao
hàng cho ĐVVC**

In phiếu giao
hàng

Đóng gói sản
phẩm

Giao hàng cho
ĐVVC

Giao Đơn Hàng

#1905



TÔI SẼ TỰ MANG HÀNG TỚI BƯU CỤC

Bạn có thể gửi hàng tại
bất kì Bưu cục Giao Hàng
Nhanh nào thuộc cùng
Tỉnh/Thành phố



ĐƠN VỊ VẬN CHUYỂN ĐẾN LẤY HÀNG

Giao Hàng Nhanh sẽ đến
lấy hàng theo địa chỉ lấy
hàng mà bạn đã xác
nhận.

Tiếp theo

Giao Đơn Hàng

#1905

CHỌN ĐỊA ĐIỂM

Bình Dương / Thành Phố Thủ Dầu Một

BƯU CỤC GỬI HÀNG

GHN 305 Ba Mươi Tháng Tư - Thủ Dầu Một

305 Đường 30/4, Phường Phú Thọ, Thành Phố Thủ
Dầu Một, Bình Dương
18006328

VinMart+ 300 Thích Quảng Đức, BÌNH DƯƠNG

300 Thích Quảng Đức, phường Phú Cường, Thành
Phố Thủ Dầu Một, Bình Dương
18006328

VinMart+ 117 KDC Phú Hòa, BÌNH DƯƠNG

117 KDC Phú Hòa, Phường Phú Hòa, Thành Phố
Thủ Dầu Một, Bình Dương
18006328

VinMart+ 17/9 Lê Hồng Phong, BÌNH DƯƠNG

17/9 Lê Hồng Phong, Khu 8, Phú Hòa, Thành Phố
Thủ Dầu Một, Bình Dương
18006328

VinMart+ 223 Cách Mạng Tháng 8, BÌNH DƯƠNG

223 Cách Mạng Tháng 8, Phường Hiệp Thành,
Thành Phố Thủ Dầu Một, Bình Dương
18006328

Quay lại

Xác nhận



Xác nhận đơn hàng

B2 : Chọn hình thức xác nhận đơn & ngày giao cho ĐVVC (đơn lẻ)

Thao tác xử lý đơn hàng : Cách 2 : *Xác nhận đơn hàng loạt*

1

2

3

4

5

Kiểm tra thông tin đơn hàng

Chọn hình thức và ngày giao hàng cho ĐVVC

In phiếu giao hàng

Đóng gói sản phẩm

Giao hàng cho ĐVVC

Trang chủ > Đơn Bán

1

Tất cả Chờ xác nhận **Chờ lấy hàng (199)** Đang giao (1245) Hoàn thành Đã huỷ (6) Trả hàng/Hoàn tiền

3

Chọn ngày/In phiếu giao hàng loạt

Tất cả 199 Chưa xử lý 25 Đã xử lý 174

Sắp xếp theo ngày thanh toán: Từ mới đến cũ ✓

2

Tìm đơn hàng

Ngày đặt hàng: 01-05-2019 – 23-05-2019 Xuất

6

1 - 25 CỦA 25 ĐƠN HÀNG

Sản phẩm Tổng Đơn hàng Tình trạng Đếm ngược Đơn vị vận chuyển Thao tác

ID Đơn hàng 1905

Phấn thơm Jo... x1 đ155.950 **Chờ lấy hàng** Giao Hàng Nhanh Chuẩn bị hàng

Thanh toán khi nhận hàng

Để tránh việc giao hàng trễ, vui lòng giao hàng/chuẩn bị hàng trước 31-05-2019



Xác nhận đơn hàng

B2 : Chọn hình thức xác nhận đơn & ngày giao cho ĐVVC (đơn hàng loạt)

Thao tác xử lý đơn hàng : Cách 2 : Xác nhận đơn hàng loạt

1

2

3

4

5

Kiểm tra thông tin đơn hàng

Chọn hình thức và ngày giao hàng cho ĐVVC

In phiếu giao hàng

Đóng gói sản phẩm

Giao hàng cho ĐVVC



Trang chủ > Đơn Bán > Chọn ngày/In phiếu giao hàng loạt



Chọn Ngày/In Phiếu Giao Hàng Loạt

Chọn ngày giao hàng và in phiếu giao hàng cho nhiều đơn mỗi lần

4



Chờ giao hàng



In Phiếu giao hàng

7

Chọn hình thức giao hàng

Lọc đơn:

J&T Express

Giao Hàng Nhanh (194)

Viettel Post

VNPost Tiết Kiệm

Giao Hàng Tiết Kiệm

VNPost Nhanh

1 - 20 của 196 đơn hàng



6



Sản phẩm

ID Đơn hàng

Người mua

Đơn vị vận chuyển

Trạng thái Đơn hàng



19052310579A2GY

Giao Hàng Nhanh

Chuẩn bị hàng trước 3h chiều ngày 25-05-2019



190523105699U3J

Giao Hàng Nhanh

Chuẩn bị hàng trước 3h chiều ngày 25-05-2019

NB có thể chọn hiển thị 10/20/50 ĐH để xác nhận



Yêu cầu tới lấy hàng

Xác nhận và giao 20 đơn hàng đã chọn



Gửi hàng tại bưu cục

Xác nhận và giao 20 đơn hàng đã chọn

Chọn ngày hàng loạt : Nếu NB có nhiều ĐH & muốn xử lý và chọn ngày hàng loạt...



Xác nhận đơn hàng

B2 : Chọn hình thức xác nhận đơn & ngày giao cho ĐVVC (đơn hàng loạt)

Thao tác xử lý đơn hàng : Cách 2 : *Xác nhận đơn hàng loạt*

1

2

3

4

5

Kiểm tra thông tin đơn hàng

Chọn hình thức và ngày giao hàng cho ĐVVC

In phiếu giao hàng

Đóng gói sản phẩm

Giao hàng cho ĐVVC



Yêu cầu tới lấy hàng
Xác nhận và giao 1 đơn hàng đã chọn

CHỌN NGÀY GIAO HÀNG LOẠT



Chúng tôi sẽ sắp xếp lấy hàng cho 1 đơn hàng

Vui lòng điền đầy đủ thông tin và xác nhận

Ngày

23-05-2019

⚠ Ngày hẹn giao hàng bị giới hạn bởi đơn hàng có thời gian giao hàng ngắn nhất.

Lưu ý

Đề lại lưu ý của bạn ở đây

Địa chỉ lấy hàng

Nguyễn

Đã

849:

Bình Dương

Xác nhận

Hủy

GIAO HÀNG LOẠT



Tôi sẽ giao 1 đơn hàng

Chọn "Xác nhận" để tiếp tục hoặc "Hủy" để trở về

Xác nhận

Hủy

Xem danh sách Bưu cục Giao Hàng Nhanh gần bạn.



Gửi hàng tại bưu cục
Xác nhận và giao 1 đơn hàng đã chọn

Click vào để xem danh sách Bưu cục của ĐVVC mà NB chọn



Xác nhận đơn hàng

B2 : Chọn hình thức xác nhận đơn & ngày giao cho ĐVVC (đơn hàng loạt)

In Phiếu giao hàng :

1

2

3

4

5

Kiểm tra thông tin đơn hàng

Chọn hình thức và ngày giao hàng cho ĐVVC

In phiếu giao hàng

Đóng gói sản phẩm

Giao hàng cho ĐVVC

 Trang chủ > Đơn Bán

Tất cả

Chờ xác nhận

Chờ lấy hàng (198)

Đang giao (1252)

Hoàn thành

Đã huỷ (6)

Trả hàng/Hoàn tiền

Chọn ngày/In phiếu giao hàng loạt

Tất cả 198

Chưa xử lý 24

Đã xử lý 174

Sắp xếp theo ngày thanh toán: Từ mới đến cũ

Ngày đặt hàng: 01-05-2019 - 23-05-2019

Xuất

1 - 40 CỦA 174 ĐƠN HÀNG

Sản phẩm

Tổng Đơn hàng

Tình trạng

Đếm ngược

Đơn vị vận chuyển

Thao tác



ID Đơn hàng 1905



Nước súc miệng ngăn ngừa m...

x1

₫288.400

Chờ lấy hàng

Lấy hàng vào ngày 23-05-2019

Giao Hàng Nhanh

EE

In phiếu giao

Thông tin vận chuyển



Sữa tắm chăm sóc da thư giãn ...

x1

2 sản phẩm



Xác nhận đơn hàng
B3 : In phiếu giao hàng

In Phiếu giao hàng :

1

Kiểm tra thông tin đơn hàng

2

Chọn hình thức và ngày giao hàng cho ĐVVC

3

In phiếu giao hàng

4

Đóng gói sản phẩm

5

Giao hàng cho ĐVVC



Trang chủ > Đơn Bán > Chọn ngày/In phiếu giao hàng loạt



Chọn Ngày/In Phiếu Giao Hàng Loạt

Chọn ngày giao hàng và in phiếu giao hàng cho nhiều đơn mỗi lần

4

Chờ giao hàng

In Phiếu giao hàng

Lọc đơn:

J&T Express

Giao Hàng Nhanh (200)

Viettel Post

VNPost Tiết Kiệm

Giao Hàng Tiết Kiệm

VNPost Nhanh

5

1 - 20 của 200 đơn hàng



	Sản phẩm	ID Đơn hàng	Người mua	Đơn vị vận chuyển	Mã vận đơn #	Đã In
		1905		Giao Hàng Nhanh		
		1905		Giao Hàng Nhanh		

Tick chọn từng đơn/ nhiều đơn để chọn hình thức in phiếu đơn lẻ hoặc hàng loạt

6

7

Chọn loại đơn NB muốn in

HÀNH ĐỘNG KHÁC

Chọn loại phiếu để tải

☐ Phiếu gửi hàng

☐ Phiếu xuất hàng

☒ Phiếu đóng gói

Chức năng mới! Vui lòng cho phép hiển thị màn hình pop-up trên trình duyệt để tải phiếu giao hàng

8



In Phiếu giao hàng

Xác nhận và In 1 đơn hàng



Xác nhận đơn hàng
B3 : In phiếu giao hàng

In Phiếu giao hàng :

1

Kiểm tra thông tin đơn hàng

2

Chọn hình thức và ngày giao hàng cho ĐVVC

3

In phiếu giao hàng

4

Đóng gói sản phẩm

5

Giao hàng cho ĐVVC

Phiếu gửi hàng (BẮT BUỘC)

- Phiếu gửi hàng phải dán ngoài gói hàng.
- Chứa mã vận đơn giúp ĐVVC và NB xác nhận và theo dõi tình trạng đơn hàng của NB



Shopee

01-01-02/25

Mã vận đơn: EEN
Đơn vị vận chuyển: Giao Hàng Nhanh
Mã đơn hàng: 1905

Từ: Nguyễn
Đến: Thy
Singapore
Hồ Chí Minh
SĐT:
SĐT:

Nội dung hàng (Tổng SL sản phẩm: 1)
- Sữa tắm chứa sữa và yến mạch
SL 1

Một số sản phẩm có thể bị ẩn do danh sách quá dài.

Tiền thu Người nhận: 179000 VND
Khối lượng tối đa: 1300g

Chỉ dẫn giao hàng
- Không đóng kiềng;
- Chuyển hoàn sau 3 lần phát;
- Lưu kho tối đa 5 ngày.

Nhân viên lấy hàng ký nhận
(Kí và ghi rõ họ tên)

Phiếu xuất hàng



Tên đăng nhập:
Thời gian tải: 03:09 PM 23/05/2019

#	SKU sản phẩm	Hình ảnh sản phẩm	Tên sản phẩm	SKU phân loại	Phân loại hàng	SL	Mã đơn hàng
1	1005		Sữa tắm chứa sữa và yến mạch			1	1905

Phiếu xuất hàng

THÔNG TIN ĐƠN HÀNG

Mã đơn hàng 1905

#	SKU sản phẩm	Tên sản phẩm	SKU phân loại	Phân loại hàng	SL	Đơn Giá	Thành tiền
1	100	Sữa tắm chứa sữa và yến mạch			1	199,00	199,00

GHI CHÚ TỪ NGƯỜI MUA

Phiếu đóng gói



Xác nhận đơn hàng
B3 : In phiếu giao hàng

In Phiếu giao hàng :

1

Kiểm tra thông tin đơn hàng

2

Chọn hình thức và ngày giao hàng cho ĐVVC

3

In phiếu giao hàng

4

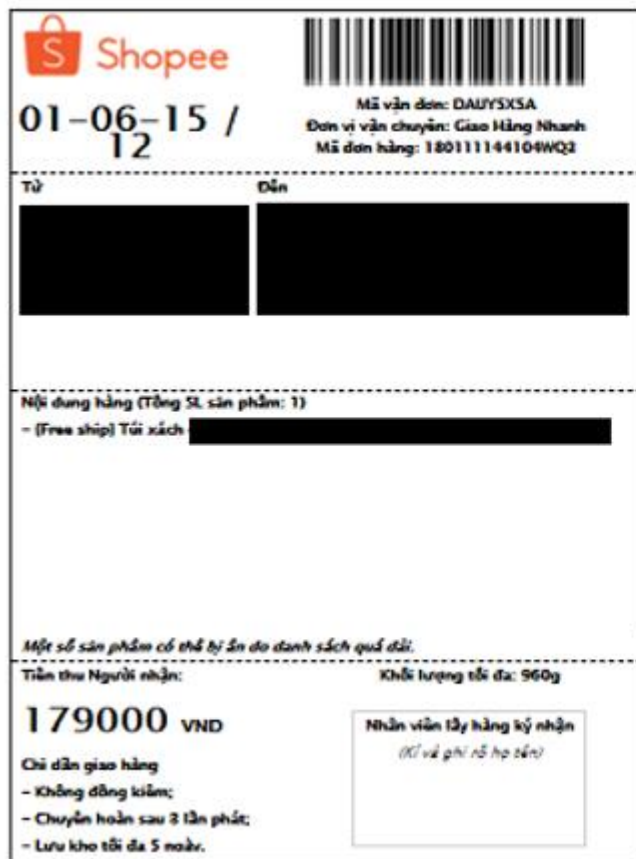
Đóng gói sản phẩm

5

Giao hàng cho ĐVVC

8

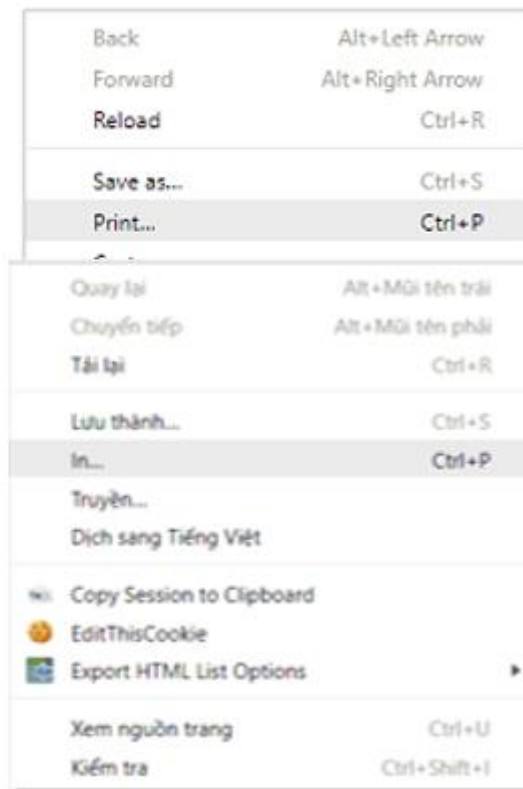
Sau khi bấm **In Phiếu giao hàng**, trang web sẽ mở ra loại phiếu mà NB đã chọn



The image shows a Shopee shipping label. At the top, there's the Shopee logo and a barcode. Below the barcode, it says 'Mã vận đơn: DAUYXKSA', 'Đơn vị vận chuyển: Giao Hàng Nhanh', and 'Mã đơn hàng: 180111144104WQ3'. The label is divided into sections: 'Từ' (Origin) and 'Đến' (Destination), both of which are redacted with black boxes. Below this, it says 'Nội dung hàng (Tổng SL sản phẩm: 1)' and '- (Free ship) Túi xách'. At the bottom, it shows the price '179000 VND' and a box for the recipient's signature, labeled 'Nhân viên lấy hàng ký nhận (Kí và ghi rõ họ tên)'. There are also some terms and conditions at the bottom.

9

Bấm chuột phải vào bất kì điểm nào trên màn hình và chọn **In** (hoặc **Print**) để in Vận đơn



Đóng gói sản phẩm :

1

2

3

4

5

Kiểm tra thông tin
đơn hàng

Chọn hình thức
và ngày giao
hàng cho ĐVVC

In phiếu giao
hàng

**Đóng gói sản
phẩm**

Giao hàng cho
ĐVVC

1 số ví dụ về loại sản phẩm	Yêu cầu gói bọc
Hàng dễ vỡ, dễ móp méo, dễ bung nắp hộp (VD: đồ điện tử, điện thoại, mỹ phẩm đựng trong chai lọ dễ vỡ, sữa bột,...)	- Bọc kín sản phẩm bằng 2-3 lớp nilon khí (Với hàng mỹ phẩm, trước đó cần cố định nắp sản phẩm bằng lớp băng keo). - Để sản phẩm trong hộp carton và chèn xốp dày 3-5cm đủ 6 mặt hộp để đảm bảo chống sốc. - Dán tem "Hàng dễ vỡ" bên ngoài hộp cùng với phiếu gửi hàng. - Với sản phẩm giá trị cao, cần dán thêm tem niêm phong của NB tại các mối nối của hộp.
Đồ điện tử lớn dễ vỡ, hoặc dễ móp méo (VD: Tivi, màn hình máy tính,...)	- Bên ngoài hộp của nhà sản xuất, bọc xốp dày 5cm tối thiểu 2 mặt lớn nhất của sản phẩm với đơn hàng nội tỉnh, và đủ 6 mặt sản phẩm với đơn hàng liên tỉnh. - Quấn nilon khí 2 lớp xung quanh. - Dán tem "Hàng dễ vỡ" bên ngoài hộp cùng với phiếu gửi hàng. Lưu ý: Một số ĐVVC có thể yêu cầu NB phải đóng hộp gỗ/khung gỗ bên ngoài để đảm bảo an toàn cho hàng hóa khi vận chuyển.
Hàng không dễ vỡ hay dễ móp méo (VD: quần áo bỉm tã, thực phẩm khô đóng trong túi,...)	- Bọc kín sản phẩm bằng 1-2 lớp nilon khí, sau đó bỏ vào túi nilon thường và dùng băng keo dán kín gói hàng. - Với sản phẩm thực phẩm khô, NB nên đóng 2 lớp nilon khí kín toàn bộ sản phẩm và bỏ vào hộp, tránh tối đa tác động của ngoại vật như chuột, côn trùng.
Đồ điện tử lớn không dễ vỡ, không dễ móp méo (VD: Tủ lạnh, máy giặt,...)	- Quấn màng co trong (không sử dụng màng co màu, đặc biệt là màu đen) xung quanh thùng của nhà sản xuất. - Dán tem thể hiện chiều trên/dưới của sản phẩm. - Khuyến khích: Nếu sản phẩm không cần giữ nguyên seal của Nhà sản xuất, Người bán nên mở hộp sản phẩm và chèn lót xốp vào các khoảng trống giữa sản phẩm chính và hộp ngoài cùng để tránh tối đa rủi ro, hư hại trong quá trình vận chuyển.



Xác nhận đơn hàng

B4 : Đóng gói sản phẩm (Tham khảo thêm tại [Chính sách vận chuyển](#))

Đóng gói sản phẩm :

1

Kiểm tra thông tin đơn hàng

2

Chọn hình thức và ngày giao hàng cho ĐVVC

3

In phiếu giao hàng

4

Đóng gói sản phẩm

5

Giao hàng cho ĐVVC

Hình ảnh minh họa:



Hóa mỹ phẩm

1. Được đẩy nắp/bịt kín
2. Quấn 2 lớp nilon khí
3. Chèn xốp



Điện thoại, điện tử, đồng hồ, hàng dễ vỡ

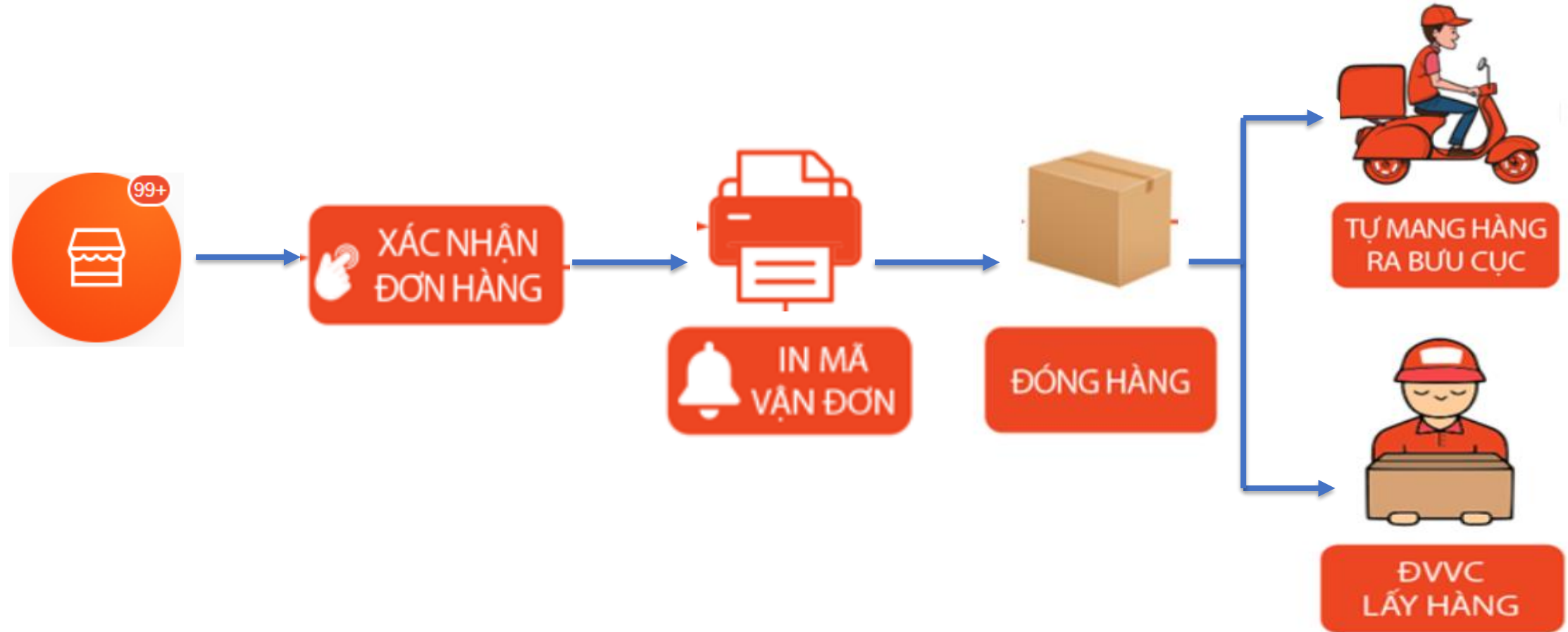
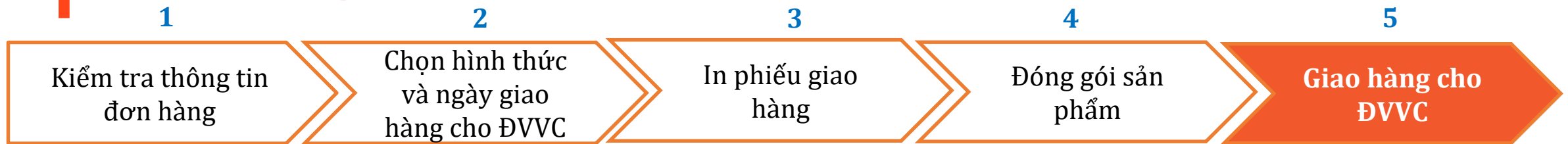
1. Quấn 2 lớp nilon khí quanh hộp của NSX
2. Chèn xốp - giấy bảo dày, kín ở mặt tiếp xúc với bao bì ngoài cùng



Xác nhận đơn hàng

B4 : Đóng gói sản phẩm (Tham khảo thêm tại [Chính sách vận chuyển](#))

Giao hàng cho ĐVVC :



Tóm tắt quy trình xử lý khiếu nại (Shopee Mall)

ĐVVC giao hàng thành công

7 ngày

NM không khiếu nại

NB nhận tiền vào ví Shopee

NM khiếu nại

Chưa nhận được hàng

Các trường hợp khác

Khoảng 3 - 10 ngày

Shopee sẽ nhận lại sản phẩm từ NM

2 ngày

Shopee xem xét lý do & sản phẩm khiếu nại

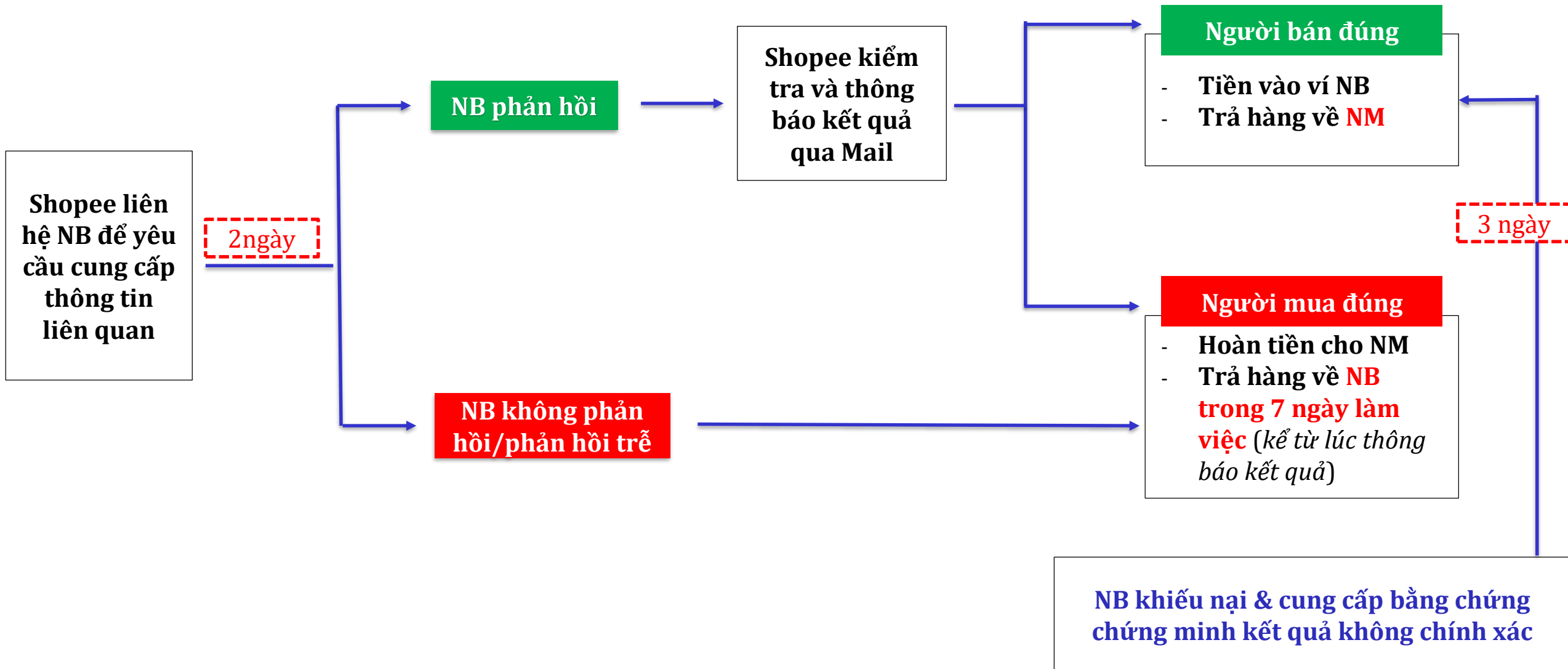
Link tham khảo

[Điều khoản Shopee Mall](#)
[Chính sách Trả hàng Hoàn tiền](#)
[Thông tin cần biết về Shopee Mall](#)
[Chính sách Vận chuyển Shopee](#)
[Chính sách Cấm/Hạn chế sản phẩm](#)
[Quy định về Đăng bán Sản phẩm](#)

Shopee liên hệ NB qua SDT/Mail đăng ký để yêu cầu cung cấp thông tin liên quan
(tùy từng trường hợp khiếu nại, NB tham khảo mục 1.3)*



Tóm tắt quy trình xử lý khiếu nại (Shopee Mall)



2. Chính sách vận chuyển

Các hình thức vận chuyển chính tại Shopee



1.1 Người Bán giao hàng cho Đơn vị vận chuyển (tại bưu cục)

Người Bán (NB) **đóng gói và giao hàng đến Đơn vị vận chuyển (ĐVVC)** mà NB đã thiết lập trong Kênh Người Bán và theo mỗi sản phẩm của NB
(Trang chủ -> Thiết lập Shop -> Cài đặt vận chuyển Shop)



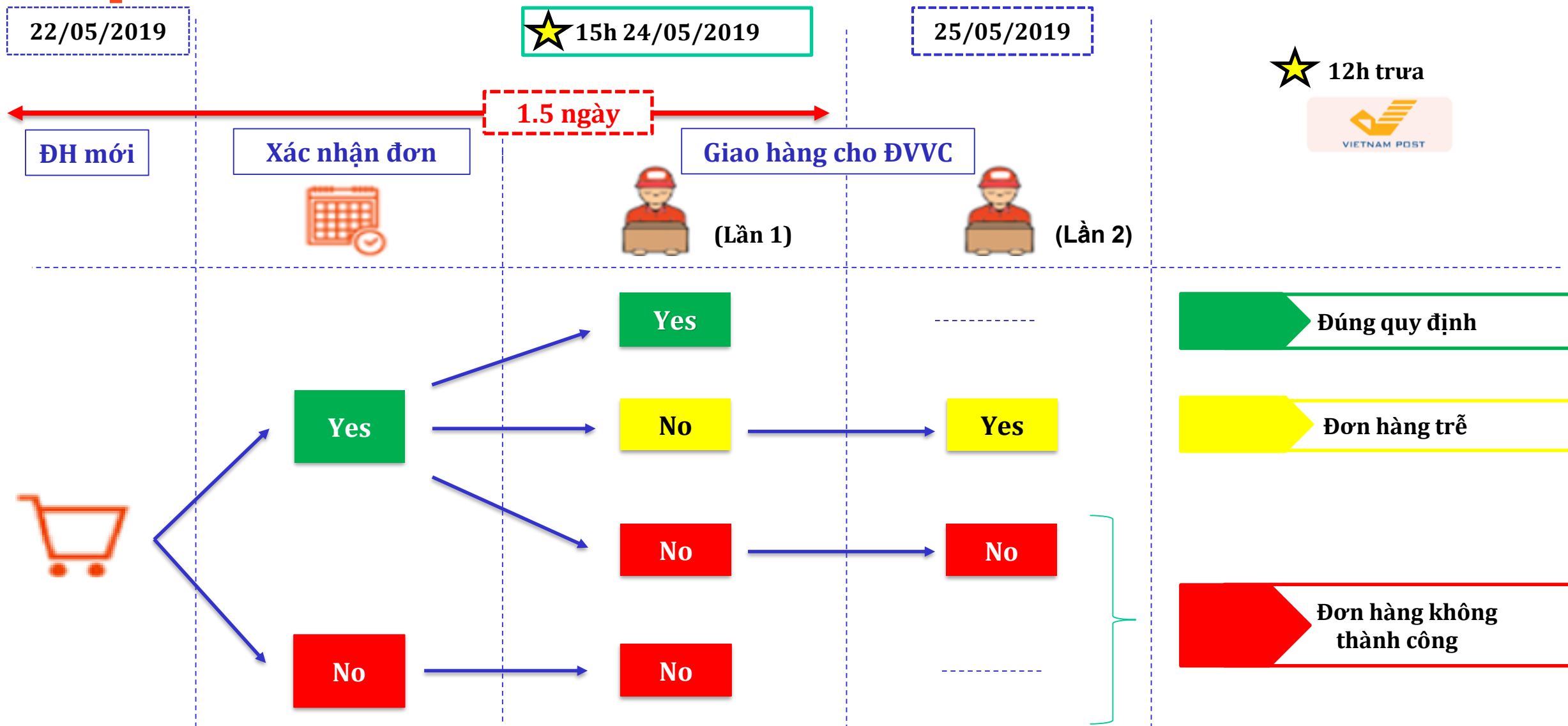
1.2 Đơn vị vận chuyển đến lấy hàng tại địa chỉ kho của Người Bán

Sau khi NB đóng gói hoàn tất, **ĐVVC sẽ đến kho của NB** đã thiết lập trong Kênh Người Bán theo thời gian mà NB đã chọn khi Xác nhận đơn hàng
(Trang chủ -> Thiết lập Shop -> Địa chỉ Shop)

** Hiện tại Shopee đang hỗ trợ NB với 5 ĐVVC : Viettelpost (VTP), VietNam Post (VNP), Giao hàng nhanh (GHN), Giao hàng tiết kiệm (GHTK), J&T express*



Quy trình xử lý đơn hàng của Người bán :



Lưu ý khi xử lý đơn hàng :

1. Kiểm tra kênh người bán ít nhất 2 lần 1 ngày
2. Xử lý đơn cũ trước đơn mới sau

Sắp xếp theo ngày thanh toán:

Từ mới đến cũ ✓

3. Nên lên lịch cho ĐVVC trong vòng 24h
4. Chỉ xác nhận lại với khách không đáng tin :

Lưu ý : tỷ lệ giao hàng thành công của khách (dưới 50%) ở Đơn bán → Chi tiết ĐH



Lịch Sử Mua Hàng Của Người Mua

Với người mua có tỷ lệ giao hàng thành công thấp, hãy liên hệ xác nhận đơn hàng với họ trước khi gửi hàng.

90%

Đơn giao thành công
> 3 tổng đơn giao

5/5

Đánh giá Người mua
8 Đánh giá



3. Sao Quả Tạ

Giới thiệu về Sao Quả Tà :



Từ ngày 4/12/2017, Shopee chính thức ra mắt Hệ Thống Sao Quả Tà:



Sử dụng **điểm phạt**



Để đánh giá **hiệu quả hoạt động của Shop**



Sẽ **quyết định các mức hỗ trợ** từ Shopee cho tất cả các Người bán một cách công bằng:

- *Những Shop có hiệu quả hoạt động tốt sẽ được Shopee hỗ trợ đầy đủ các quyền lợi: miễn phí vận chuyển, tham gia các chương trình khuyến mãi..*
- *Ngược lại, những Shop có hiệu quả hoạt động chưa tốt sẽ bị giới hạn một số hỗ trợ hoặc hoàn toàn không nhận được hỗ trợ từ Shopee....*



Chỉ tiêu và cách tính điểm phạt

Thứ 2 hàng tuần, Shopee sẽ tính điểm phạt để đánh giá hiệu quả hoạt động ở thời gian trước đó :

Chính sách	Tiêu chí	Chỉ tiêu	Điểm phạt
Vận hành	Tỷ lệ đơn hàng không thành công - NFR	. Tỷ lệ này được tính dựa trên những đơn hàng bị hủy/trả bởi lỗi Người bán hoặc đơn giao cho đơn vị vận chuyển trễ hơn quy định. . Nếu trong 30 ngày, tổng số lượng đơn : 	



Các mức phạt : *Tất cả các Shop đều khởi đầu ở mức 0 điểm phạt*

Tổng điểm phạt	0-2	3-5	6-8	9-11	12-14	>=15
Không được tham gia các chương trình khuyến mãi	-	28 ngày	28 ngày	28 ngày	28 ngày	28 ngày
Không được hỗ trợ phí vận chuyển	-	-	28 ngày	28 ngày	28 ngày	28 ngày
Ẩn tất cả sản phẩm khỏi phân đạo	-	-	28 ngày	28 ngày	28 ngày	28 ngày
Ẩn tất cả sản phẩm khỏi kết quả tìm kiếm	-	-	-	28 ngày	28 ngày	28 ngày
Không được tạo hoặc chỉnh sửa sản phẩm	-	-	-	-	28 ngày	28 ngày
Bị khóa tài khoản	-	-	-	-	-	28 ngày

- Điểm quả tạ **cộng dồn** trong 3 tháng.
- Đầu mỗi quý sẽ được tính lại từ đầu. (mức 0)

Mỗi hình thức phạt duy trì **28 ngày**

- Nếu không có thêm điểm phạt thì tài khoản bình thường trở lại.
- Nếu có thêm điểm thì sẽ tiếp tục bị phạt.

Nếu Shop bị tạ chiếu do vi phạm đăng bán, Shop sẽ bị giới hạn số lượng sản phẩm đăng bán trên Shopee trong vòng 28 ngày tiếp theo.

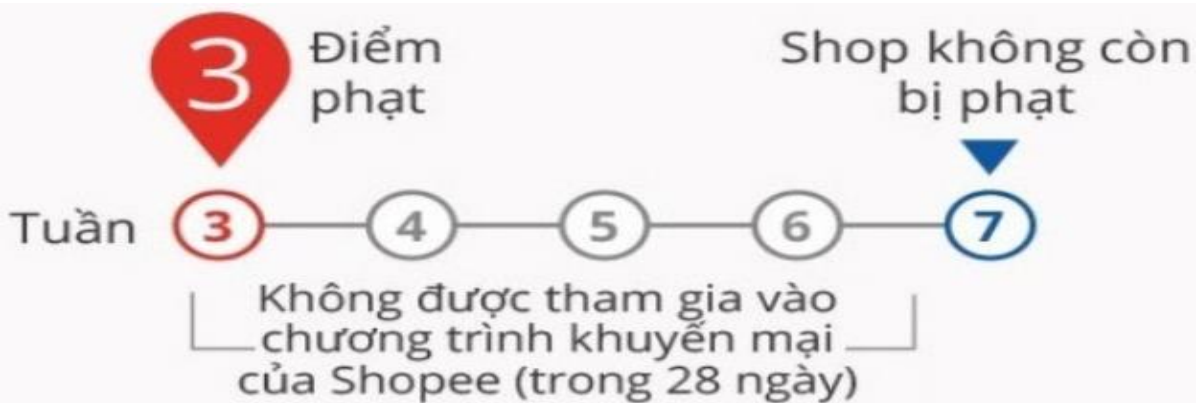
Lưu ý : hệ thống sẽ tự động ẩn những sản phẩm vượt mức đăng bán thứ tự bán từ ít tới nhiều hoặc theo thời gian chỉnh sửa sản phẩm từ xa đến gần.



SỐ ĐIỂM PHẠT TÍCH LŨY TRONG QUÝ (DO VI PHẠM ĐĂNG BÁN)	SỐ ĐIỂM PHẠT TÍCH LŨY TRONG QUÝ (DO VI PHẠM ĐĂNG BÁN)
3 - 5 ĐIỂM	200 SẢN PHẨM
>= 6 ĐIỂM	50 SẢN PHẨM



Ví dụ về hình thức phạt :



Shop A



Người bán có thể xem điểm phạt ở đâu ?

Kênh người bán



Thiết lập Shop

 Trang chủ > Shop của tôi

SHOP

 Hồ sơ Shop

 Cài đặt vận chuyển Shop

 Địa chỉ

 Đánh giá Shop

 **Hiệu Quả Hoạt Động Người Bán**

 Hệ Thống Sao Quả Tạ

 Báo cáo của tôi

 Tài khoản / Thẻ ngân hàng

CÀI ĐẶT

 Thiết lập Shop

 Cài đặt riêng tư

 **Hiệu Quả Hoạt Động Người Bán**

Quản lý đơn hàng
(30 ngày)



 Tỷ lệ đơn không thành công

 Tỷ lệ hủy đơn hàng

 Tỷ lệ trả hàng/hoàn tiền

Vận chuyển
(30 ngày)



 Thời gian chuẩn bị hàng

 Tỷ lệ giao hàng trễ

Mức độ hài lòng của Người mua
(30 ngày)



 Đánh giá Shop

 **Tỷ lệ phản hồi**

Đánh giá Shop của bạn hiện đang thấp hơn 23% so với đánh giá qui chuẩn của Shopee

 Thời gian phản hồi

Các sản phẩm vi phạm
(30 ngày)



 Các sản phẩm cấm

 Đăng bán hàng giả/nhái

 Sản phẩm trùng lặp

 Các vi phạm khác

Giới thiệu về Sao Quả Tạ
Cách xem điểm phạt

30

Người bán có thể xem điểm phạt ở đâu ?

Kênh người bán



Thiết lập Shop

Quản lý đơn hàng

	Shop của tôi	Chỉ tiêu	Tuần trước	Tháng trước
Tỉ lệ đơn không thành công ?	<u>0.15 %</u> 	< 5%	0.17%	0.17%
Tỉ lệ hủy đơn hàng ?	<u>0.1 %</u> 	< 3%	0.11%	0.09%
Tỉ lệ trả hàng/hoàn tiền ?	<u>0.06 %</u> 	< 2%	0.05%	0.08%

* Đối với Shop có ít hơn 50 đơn mỗi tháng, chỉ tiêu tỉ lệ đơn không thành công là < 10%.

Vận chuyển

	Shop của tôi	Chỉ tiêu	Tuần trước	Tháng trước
Thời gian chuẩn bị hàng ?	<u>Trong 1 ngày.</u> 	≤ 1.5 ngày	Trong 1 ngày	Trong 1 ngày
Tỉ lệ giao hàng trễ ?	<u>0.05 %</u> 	< 5%	0.06%	0.27%

* Đối với Shop có ít hơn 50 đơn mỗi tháng, chỉ tiêu tỉ lệ giao hàng trễ là <10%



Người bán có thể xem điểm phạt ở đâu ?

 Trang chủ > Shop của tôi

SHOP

 Hồ sơ Shop

 Cài đặt vận chuyển Shop

 Địa chỉ

 Đánh giá Shop

 Hiệu Quả Hoạt Động Người Bán

 **Hệ Thống Sao Quả Tạ**

 Báo cáo của tôi

 Tài khoản / Thẻ ngân hàng

CÀI ĐẶT

 Thiết lập Shop

 Cài đặt riêng tư

 Cài đặt Chat

 Cài đặt thông báo

TÀI KHOẢN

 **Hệ Thống Sao Quả Tạ**

Hệ Thống Sao Quả Tạ sử dụng điểm phạt để đánh giá hiệu quả hoạt động của Shop. Hệ thống này sẽ quyết định các mức hỗ trợ từ Shopee cho tất cả các Người bán một cách công bằng. Shop sẽ bị tính điểm phạt nếu có các chỉ số hoạt động không đạt chỉ tiêu của Shopee đề ra.

Tốt

Shop bạn đang có hiệu quả vận hành tốt. Quản lý sát sao chỉ số hoạt động hơn để Người mua có trải nghiệm mua sắm tuyệt vời tại Shopee nhé!

▼ Hiệu quả quý này



Điểm phạt

1 Th04 Đến 30 Th06

 Tốt

 Kém

 Báo Động Đỏ

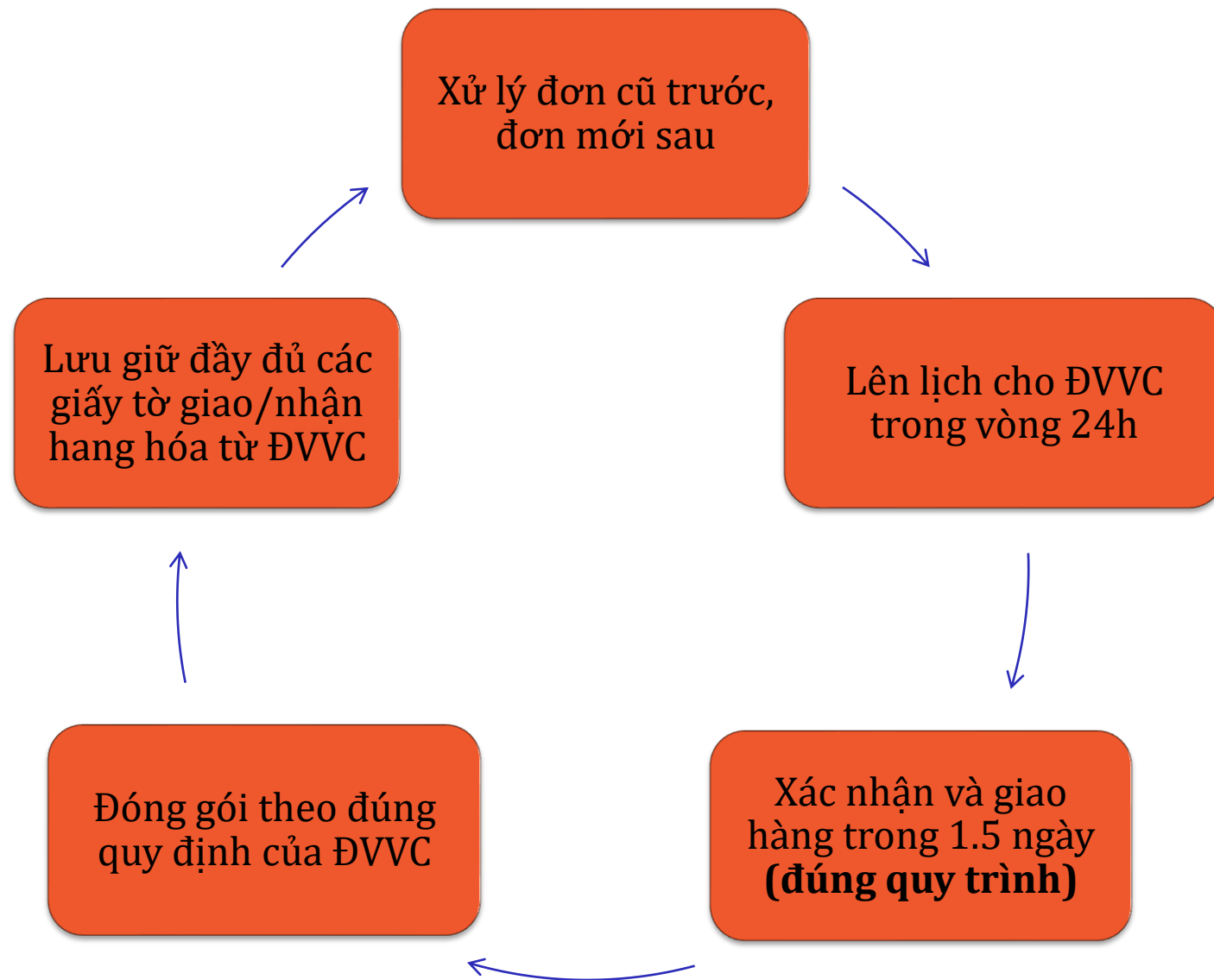


Thời gian	Điểm phạt
04/01-04/07	0
04/08-04/14	0
04/15-04/21	0
04/22-04/28	0
04/29-05/05	0
05/06-05/12	0
05/13-05/19	0
05/20-05/26	0
05/27-06/02	0
06/03-06/09	0
06/10-06/16	0
06/17-06/23	0
06/24-06/30	0

Giới thiệu về Sao Quả Tạ
Cách xem điểm phạt

32

Lưu ý :





Cảm ơn bạn đã tham gia

*Nếu có vấn đề cần thắc mắc vui lòng liên hệ nhân viên quản lý ngành hàng hoặc liên hệ tổng đài Shopee qua hotline 19001221 hoặc email **support@shopee.vn***