

Thisshop 平台为向用户提供良好的购物环境，维护平台公平、公正的店铺经营环境，自 2022 年 10 月 16 日起，全面升级店铺扣分及惩罚规则。

一、考核项目及对应扣分规则

项目	违规行为	处罚 扣分	备注
订单交易	迟发货率>10%且迟发货订单量<30 单	3	1. 订单备货时长>3 天会被计为迟发货； 2. 迟发货率=迟发货订单量/已发货总订单量*100%
	迟发货率>10%且迟发货订单量≥30 单	6	
	本土商家 售后率>10% ； 跨境商家 售后率>15%	1	
	店铺通过虚构交易事实等不正当方式（刷单行为等）获取虚假的订单量或销售额	3 分/单	如涉嫌刷单订单数量≥3，平台保留对该店铺同一注册主体注册的其他店铺做包括但不限于冻结店铺等处罚的权利
活动订单 不兑现	参与【0 元抽奖、Tcoin 抽奖、社区活动、免费试用】活动，中奖用户下单 336 小时后（第 15 天）订单状态为待发货，即中奖用户下单后 15 天内订单未发货	3 分	除扣分外，平台还将从结算账单中扣减对应商品金额以作用户补偿
异常订单	订单待收货状态 7 天无物流揽收轨迹，且 3 天内店铺未申诉或申诉失败	1	
上架规范	商品违规下架	1 分/SPU	标题图片不相符，产品类目选择错误，产品品牌选择错误，主图有其他平台 logo、中文，盗图，或不符合上架规则等
	销售违规禁售商品：违规售卖未授权类目商品/未授权品牌商品、仿品等	3 分/SPU	1. 如应违规停售 SPU 上架率≥10%，平台保留对该店铺及同一注册主体注册的其他店铺做包括但不限于冻结店铺等处罚的权利 2. 应违规停售 SPU 上架率=应违规停售 SPU 数量/店

			铺总 SPU 上架数量
	未经过平台同意上架 B 类限制品	6 分/SPU	详情可见《Thisshop 平台违禁品标准_2021》 https://help.thisshop.com/article/detail/1tadppfl
	上架平台规定的 A 类违禁品、禁止售卖商品（黄金、未经授权的大牌电子产品等）、明令禁止元素等商品	15	平台保留对该店铺保留冻结货款及该店铺同一注册主体注册的其他店铺做包括但不限于冻结店铺、货款等处罚的权利
客户服务	咨询回复及时率<75% (24h 内回复用户咨询方计入及时回复)	1	咨询回复及时率=24h 内回复的咨询量/总咨询量*100%
	售后退件地址为地址不详或为敏感地址如泰国大皇宫等； 如店铺未及时修改地址，自平台通知店铺之时起算（通知渠道包括但不限于站内信、微信、Line 及邮件等），每 12h 叠加扣减 3 分，直至店铺扣分达 15 分止。	3 分/单或 3 分/地址	
	给客户发空包、货不对板等行为；无论是否造成客户投诉，都将被判定为发货欺诈行为。	3 分/单	
	拒绝客户合理售后理由，客户申请平台介入，平台裁定为商家责任。	3 分/次	
	使用客服工具滥发信息（如给客户发送与 Thisshop 平台无关的信息），引导用户脱离 Thisshop 平台改由其他平台或线下进行交易	6	
	客户投诉至平台，经核实投诉属实，平台视情况进行扣分。 投诉内容包括但不限于以下情形：商家恶意骚扰/威胁/辱骂/客户，盗用客户信息等	3~6	

对于连续多个结算周期产生欠款或单次欠款金额较大，且未按照邮件要求在通知时效内结清账单的店铺，平台有权即时对其做店铺冻结、货款抵扣、发货禁止等处理，并保留对该店铺的同一注册主体注册的其他店铺做店铺冻结及货款抵扣处理的权利。

二、扣分对应处罚

累计扣分	处罚
$3 \leq X < 6$	无法新增商品 30 天+禁止提报活动 30 天+搜索降权一等（警告）30 天
$6 \leq X < 9$	无法新增商品 30 天+禁止提报活动 30 天+搜索降权二等（记过）30 天
$9 \leq X < 12$	无法新增商品 30 天+禁止提报活动 30 天+搜索屏蔽 30 天
$12 \leq X < 15$	店铺冻结 30 天
$X=15$	店铺永久冻结

在同一季度内总扣分达 3/6/9/12/15 分时，对应的系统惩罚自动生效；

每月 1 日、16 日统计过去 15 天扣分项，更新店铺该季度累计扣分；

每季度首月 1 日 0 点（即 1 月 1 日、4 月 1 日，7 月 1 日及 10 月 1 日 0 点），将对上一季度扣分清零，进入新季度扣分累计；上一季度扣分清零时，尚在进行中的惩罚措施不会马上终止，而是到规定的惩罚天数结束方可解除。

三、店铺违规及惩罚记录查询

可通过登录 Thisshop 商家中心，在“运营管理-我的违规”查看店铺扣分分值、原因及至今的惩罚记录。

