

เพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ขายและผู้ซื้อ และรักษาภาพแวดล้อมที่ดีในการซื้อขายสินค้า พร้อมเพิ่มความเป็นธรรมให้กับทางร้านค้าและผู้ใช้ให้สูงขึ้น ทาง Thisshop จึงได้มีการดำเนินการยกระดับเกณฑ์คะแนนความประพฤติและบทลงโทษของร้านค้าที่ละเมิดนโยบายบนแพลตฟอร์ม Thisshop โดยเริ่มมีผล ตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม 2565 เป็นต้นไป

ระบบคะแนนความประพฤติร้านค้าถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้ขายบรรลุเป้าหมายในการจัดการร้านค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพ หากผู้ขายสามารถรักษาคุณภาพการจัดการร้านค้าได้ตามเกณฑ์และมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ก็จะได้รับสิทธิประโยชน์ทั้งหมดที่พึงมีในการขายสินค้ากับ Thisshop

1. เกณฑ์คะแนนความประพฤติและบทลงโทษ

รายการ	เกณฑ์การหักคะแนนความประพฤติ	คะแนน	คำอธิบาย / รายละเอียด
คำสั่งซื้อ	อัตราการจัดส่งล่าช้า >10% และ จำนวนคำสั่งซื้อที่จัดส่งล่าช้า < 30 รายการ	3 คะแนน	1. คำสั่งซื้อที่ "จัดส่งล่าช้า" คือ คำสั่งซื้อที่มีระยะเวลาในการเตรียมจัดส่งสินค้า > 3 วัน 2. อัตราการส่งสินคาล่าช้า คือ จำนวนคำสั่งซื้อที่จัดส่งล่าช้า / จำนวนคำสั่งซื้อทั้งหมด* 100%
	อัตราการส่งล่าช้า > 10% และ จำนวนคำสั่งซื้อที่จัดส่งล่าช้า ≥ 30 รายการ	6 คะแนน	
	อัตราการคืนเงิน,คืนสินค้า (ร้านค้าไทย) >10% อัตราการคืนเงิน,คืนสินค้า (ร้านค้าต่างประเทศ) >15%	1 คะแนน	
	ร้านค้ามีคำสั่งซื้อหรือยอดขายที่เป็นเท็จ ปลอมแปลงคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มยอดขาย โดยผ่านวิธีการซื้อขายบนแพลตฟอร์มอย่างไม่ถูกต้อง	3 คะแนน/ 1 คำสั่งซื้อ	จำนวนคำสั่งซื้อต้องสงสัยมีการปลอมแปลงหรือยอดขายที่เป็นเท็จเกิดขึ้น ≥ 3 หากมีร้านใดร้านหนึ่งที่ตรวจสอบพบว่าการทุจริตปลอมแปลงยอดขายต่างๆ แพลตฟอร์มขอสงวนสิทธิ์ในการออกมาตรการลงโทษรวมถึงแต่ไม่จำกัด ในการระงับบัญชีร้านค้าที่ตรวจสอบพบ รวมทั้งลงโทษทุกร้านภายใต้เจ้าของหรือร้านค้าในเครือเดียวกันทั้งหมด

รายการ	เกณฑ์การหักคะแนนความประพฤติ	คะแนน	คำอธิบาย / รายละเอียด
แคมเปญ	การเข้าร่วมแคมเปญ 0 Lucky Draw, Tcoin Mall, กิจกรรมพีดและ ทดลองสินค้าฟรี เมื่อผู้ใช้จับฉลากได้รับรางวัลแล้ว ร้านค้าไม่ทำการจัดส่งสินค้าภายใน 15 วัน โดยมีสถานะ รายการสั่งซื้อขึ้น "รอการจัดส่ง" เกิน 336 ชั่วโมง (15 วัน)	3 คะแนน	นอกจากลงโทษด้วยการหักคะแนนแล้ว ทางแพลตฟอร์มจะหักยอดขายสินค้าของร้านค้าของรอบบิลที่แพลตฟอร์มจ่ายเงินเข้าบัญชีร้านค้าเพื่อนำเงินไปชดเชยให้กับผู้ใช้ในกรณีที่ร้านค้าจัดส่งสินค้าล่าช้า เกิน 15 วัน
คำสั่งซื้อ ผิดปกติ	สถานะคำสั่งซื้อ "รอการจัดส่ง" เกิน 7 วัน โดยไม่มีการกรอกข้อมูลพัสดุ หรือสถานะการจัดส่งสินค้าในระบบ และรวมถึงไม่ทำการร้องเรียนอุทธรณ์ รายการผิดปกติภายใน 3 วัน หรือการอุทธรณ์ไม่ผ่านการอนุมัติ	1 คะแนน	
การวางหรือ ลงรายการ สินค้าเพื่อ จำหน่าย	วางจำหน่ายสินค้าที่จะเมิตนโยบายการเสนอสินค้าจำหน่ายบนแพลตฟอร์ม Thisshop	1 คะแนน / SPU	เครื่องหมายการค้าและภาพไม่สอดคล้องกัน, หมวดหมู่สินค้าผิดประเภท, เลือกยี่ห้อสินค้าผิด, ภาพหลักสินค้ามีโลโก้ของแพลตฟอร์มอื่น, มีภาษาจีน, คัดลอกรูปสินค้านำเข้าอื่น, สินค้าปลอม, หรือสิ่งของที่ขัดต่อมาตรการการวางสินค้าอื่นๆ
	วางจำหน่ายสิ่งของที่อาจจะเมิดลิขสิทธิ์: สิ่งของที่รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงสินค้าที่ทำซ้ำขึ้นมา ของปลอม สินค้าหรือของเลียนแบบโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือสิ่งของที่อาจจะเมิดลิขสิทธิ์ เครื่องหมายการค้า หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลภายนอก	3 คะแนน / SPU	1. อัตราการวางสินค้าละเมิด นโยบายการจำหน่าย $\geq 10\%$ แพลตฟอร์มขอสงวนสิทธิ์ในการออกมาตรการลงโทษรวมถึงแต่ไม่จำกัด ในการระงับการขายของร้านค้าที่ตรวจสอบพบรวมทั้งลงโทษทุกร้านภายใต้เจ้าของหรือร้านค้าในเครือเดียวกันทั้งหมด 2. อัตราการวางสินค้าละเมิด นโยบายการจำหน่าย คือ จำนวน SPU ที่ละเมิดนโยบาย/จำนวน SPU ที่วางจำหน่ายทั้งหมดของร้านค้า

รายการ	เกณฑ์การหักคะแนนความประพฤติ	คะแนน	คำอธิบาย / รายละเอียด
การวางหรือ ลงรายการ สินค้าเพื่อ จำหน่าย	กรณีจำหน่ายสินค้าละเมิดนโยบายการ จำหน่ายสินค้า ประเภท B โดยไม่ได้ผ่านการ รับอนุญาตจากแพลตฟอร์ม	6 คะแนน / SPU	สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก นโยบายสินค้าต้องห้ามบนแพลตฟอร์ม Thissshop 2021 https://help.thisshop.com/article/detail/ltadppfl
	กรณีจำหน่ายสินค้าละเมิดนโยบายการ จำหน่ายสินค้า ประเภท A บนแพลตฟอร์ม Thissshop เช่น ทองคำ สินค้าอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์แบรนด์ใหญ่ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือไม่ได้รับการแต่งตั้งตัวแทนจำหน่ายอย่าง ถูกต้อง หรือสินค้าประเภทแร่ธาตุมีมูลค่าต่างๆ	15 คะแนน	แพลตฟอร์มขอสงวนสิทธิ์ในการออก มาตรการลงโทษรวมถึงแต่ไม่จำกัด ในการ ระงับการขายของร้านค้าที่ตรวจสอบพบ รวมทั้งลงโทษทุกร้านภายใต้เจ้าของหรือ ร้านค้าในเครือเดียวกันทั้งหมด
การให้ บริการลูกค้า ของร้านค้า	อัตราการตอบแชทบริการลูกค้า < 75% (กำหนดการตอบแชทบริการลูกค้าทันเวลา ต้องตอบแชทลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง)	1 คะแนน	อัตราการตอบแชทบริการลูกค้า คือ จำนวน การตอบแชทลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง / จา นวนแชททั้งหมด*100
	ร้านค้าที่กรอกที่อยู่สำหรับรับสินค้า/คืนสินค้า ของร้านค้า ไม่ชัดเจน ไม่เป็นจริง หรือ ใส่ข้อมูล ส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว เช่น พระบรมหา ราชวัง เป็นต้น หากพบว่าร้านค้าไม่ดำเนินการแก้ไขที่อยู่ใน พื้นที่ นับจากวันที่แพลตฟอร์มแจ้งเตือนร้านค้า แพลตฟอร์มจะทำการหักคะแนน 3 คะแนน ทุก 12 ชั่วโมงจะ สูงสุดถึง 15 คะแนน (ช่องทางการ แจ้งเตือน รวมถึงแต่ไม่จำกัด ทั้งในส่วนของ ข้อความแจ้งเตือนบน Seller Center ของร้าน ค้า, LINE official, Email, WeChat และอื่นๆ)	3 คะแนน/คำ สั่งซื้อ หรือ 3 คะแนน/ ที่อยู่	
	กรณีการส่งพัสดุเปล่า หรือส่งสินค้าไม่ถูกต้อง ตรงตามคำสั่งซื้อ ให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะถูกร้อง เรียนจากลูกค้าหรือไม่ จะถือเป็นการฉ้อโกงใน การจัดส่งทั้งสิ้น	3 คะแนน/คำ สั่งซื้อ	
	กรณีหลังจากที่ร้านค้าปฏิเสธ รายการขอคืน เงิน/คืนสินค้า ที่มีเหตุผลอันสมควรได้รับการ อนุมัติของลูกค้า แล้วลูกค้าดำเนินการร้อง เรียนให้แพลตฟอร์มเข้าช่วยเหลือ โดย แพลตฟอร์มตัดสินว่าเป็นความผิดของร้านค้า โดยร้านค้าต้องเป็นฝ่ายรับผิดชอบ	3 คะแนน/ ครั้ง	

รายการ	เกณฑ์การหักคะแนนความประพฤติ	คะแนน	คำอธิบาย / รายละเอียด
การให้บริการลูกค้าของร้านค้า	กรณีการสแปมข้อความส่งให้ลูกค้า (เช่น การส่งข้อมูลอันไม่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์ม Thisshop ให้กับทางลูกค้า) หรือแนะนำลูกค้าเลิกใช้แพลตฟอร์ม Thisshop และไปใช้บริการแพลตฟอร์มอื่น ในการดำเนินการทางธุรกรรม การชำระเงิน โดยไม่ผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น	6 คะแนน	
	กรณีลูกค้าร้องเรียนถึงแพลตฟอร์มแล้วมีการพิจารณาว่าเป็นจริง ทางแพลตฟอร์มจะดำเนินการหักคะแนนตามสถานการณ์ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น รูปแบบการร้องเรียนจะรวมไปถึงแต่ไม่จำกัด เช่น ร้านค้าทำการส่งละเมิด/ คุกคาม/ ประสงค์ร้ายต่อลูกค้า หรือการขโมยข้อมูลลูกค้า เป็นต้น	3-6 คะแนน	

ร้านค้าที่มียอดค้างชำระรอบบิลติดต่อกันหลายรอบบิลเป็นจำนวนมากและไม่ดำเนินการชำระบิลภายในเวลาที่กำหนดจากการแจ้งการสรุปยอดบิลผ่านอีเมล แพลตฟอร์มมีสิทธิ์ในการระงับการขายของร้านค้า หักการชำระเงิน ระงับการขนส่งสินค้าได้ทันที และขอสงวนสิทธิ์ในการดำเนินการลงโทษกับทุกร้านค้าภายใต้หรือในเครือเจ้าของเดียวกันทั้งหมด

2. บทลงโทษจากการได้รับคะแนนความประพฤติ

คะแนนความประพฤติ	บทลงโทษ
$3 \leq X < 6$	ไม่สามารถเพิ่มสินค้าได้ 30 วัน + ระงับสิทธิ์ในการเข้าร่วมแคมเปญ 30 วัน+ลดการมองเห็นในการค้นหาขั้นแรก (ขั้นต้น เตือน) เป็นเวลา 30 วัน
$6 \leq X < 9$	ไม่สามารถเพิ่มสินค้าได้ 30 วัน+ระงับสิทธิ์ในการเข้าร่วมแคมเปญ 30 วัน+ลดการมองเห็นในการค้นหาขั้นที่สอง (ขั้นลงโทษ) เป็นเวลา 30 วัน
$9 \leq X < 12$	ไม่สามารถเพิ่มสินค้าได้ 30 วัน+ระงับสิทธิ์ในการเข้าร่วมแคมเปญ 30 วัน+ระงับมองเห็นในการค้นหาเป็นเวลา 30 วัน
$12 \leq X < 15$	บัญชีร้านค้าถูกระงับชั่วคราวเป็นเวลา 30 วัน
$X=15$	บัญชีร้านค้าถูกระงับถาวร

ระหว่างไตรมาส คะแนนหักรวม 3คะแนน/6 คะแนน/9 คะแนน/12 คะแนน/15 คะแนน ระบบจะหักคะแนนร้านค้าโดยอัตโนมัติ

ทุกวันที่ 1 และวันที่ 16 ของทุกเดือน คะแนนที่หักในช่วง 15 วันที่ผ่านมาจะถูกสะสมและนำมาหักรวมกับการหักคะแนนในไตรมาสนี้

เวลา 00:00 น. ของวันที่ 1 การหักคะแนนของไตรมาสที่แล้วจะถูกล้างทิ้งทั้งหมด (ทุกวันที่ 1 มกราคม, 1 เมษายน, 1 กรกฎาคม, 1 ตุลาคม เวลา 00:00 น.) และเข้าสู่ไตรมาสใหม่ และหากร้านค้ามีรายการถูกหักคะแนนเพิ่ม จะทำการเริ่มหักใหม่ โดยไม่สะสมคะแนนจากไตรมาสเดิม

แต่สำหรับบทลงโทษที่ร้านค้าได้รับจาก คะแนนความประพฤติในไตรมาสที่แล้ว จะไม่ถูกยกเลิก บทลงโทษจะดำเนินต่อจนกว่าจะสิ้นสุดเวลาการลงโทษ

3. การตรวจสอบประวัติการลงโทษและการละเมิดนโยบายของร้านค้า

สามารถตรวจสอบได้จากระบบ Thisshop Seller Center

ไปที่เมนู “เครื่องมือเข้าถึงลูกค้า” > เลือก “รายการที่ถูกหักคะแนน” > เลือก “บันทึกการลงโทษ”

รายการที่ถูกหักคะแนน

ID หักคะแนน	ชื่อลูกค้า	รายละเอียดการหักคะแนน	หักคะแนน	เวลาที่หักคะแนน
137	ร้านค้าทางการจัดส่ง-การจัดส่งด่วน	สินค้าผิด, 扣分订单: 665240245410893824	1	07/05/2022 16:00:00

ทั้งหมด 1 รายการ < 1 > 10 / 1