

# 发送延迟/取消订 单扣分制度



# 目录

1.什么是发送延迟扣分制度	3
2.如何确认因发送延迟扣分的订单等详情	5
3.常见问题	7
4.其他参考事项	8

# 发送延迟/取消订单扣分制度

本手册将说明因发送延迟，取消订单而导致扣分的管理制度。

## 1. 什么是发送延迟扣分制度

- 发送期间内没有按时发送并出现延迟时，会扣掉店铺相应分数以做警示。

### □一般商品（非预约商品）扣分制度

※ 1阶段(引起注意) :对于购买者付款日起3个营业日之内没有发送的订单，平台会在截止日当天发送邮件催促店铺按时发送。

※ 2阶段(警告) :对于购买者付款日起4个营业日之内仍未发送的订单，次日（第5个营业日）会扣除配送延迟分2分。

※ 3阶段(限制) :对于购买者付款日起5个营业日之内仍未发送的订单，以及按照客人付款日为标准，订单发送率低于95%，次日（第6个营业日）会对延迟发送的商品进行销售和广告推广限制。

└ 延迟商品销售限制期限：限制日起30天之内停止销售

└ 广告推广限制：限制该商品销售的同时也限制该商品的广告推广。

### □一般商品（非预约商品）扣分制度适用例

一般商品	日期	4/5	4/6 (周二)	4/7 (周三)	4/8 (周四)	4/9 (周五)	4/10 (周六)	4/9 (周日)	4/12 (周一)	4/13 (周二)
		付款日	+1Day	+2Day	+3Day	+4Day	休日	休日	+5Day	+6Day
Penalty Lv.					注意				警告	制限
Penalty 内容					邮件督促				发货延迟积分 -2点	* 广告推广限制 * 延迟商品销售限制

### □解除限制的条件

原则上会在限制日起第31天自动解除。

※解除限制后商品状态会从限制时的「停止销售/限制 (Qoo10)」移动到「停止销售 (卖家)」，需要再次进行销售请自行把商品状态更改成「正在销售」。

※请注意：解除限制后如果再次发生配送延迟，将会再次限制商品的销售和广告推广。

### □其他参考事项

\* 一般商品为商品登录中[可发货日期]设定为[一般运输]，[当天发送]的商品。

\* 周六、周日、节假日付款订单的付款日会从下个营业日进行计算。

(例：周六，周日的下个营业日为周一，所以这两天中付款的订单的付款日为周一。)

\* 发送延迟积分为服务积分的一部分，服务积分相关请点击[这里](#)。

## 1. 什么是发送延迟扣分制度

### □ 预约商品扣分制度

※ 1阶段(引起注意) :预约日当天没有发送的订单，平台会在当天发送邮件催促店铺按时发送。

※ 2阶段(警告) : 超过预约日起2天仍未发送的订单，次日（第3天）会扣除配送延迟分2分。

※ 3阶段(限制) : 超过预约日起3天仍未发送的订单和订单发送率低于95%，次日（第4天）会对延迟发送的商品进行销售和广告推广限制。

└ 延迟商品销售限制期限：限制日起30天之内停止销售

└ 广告推广限制：限制该商品销售的同时也限制该商品的广告推广。

### □ 预约商品扣分制度适用例

预售商品	日期	4/5 (周一)	4/6 (周二)	4/7 (周三)	4/8 (周四)	4/9 (周五)	4/10 (周六)	4/9 (周日)	4/12 (周一)	4/13 (周二)
	预售日	+1Day	+2Day	+3Day	+4Day	+5Day	+6Day	+7Day	+8Day	
Penalty Lv.	注意			警告	制限					
Penalty 内容	邮件督促			发货延迟积分 -2点	* 广告推广限制 * 延迟商品销售限制					

### □ 制限解除条件

原则上会在限制日起第31天自动解除。

※解除限制后商品状态会从限制时的「停止销售/限制 (Qoo10)」移动到「停止销售 (卖家)」，需要再次进行销售请自行把商品状态更改成「正在销售」。

※请注意：解除限制后如果再次发生配送延迟，将会再次限制商品的销售和广告推广。

### □ 其他参考事项

\* 预约商品为商品登录中[可发货日期]设定为[预售发送（4天以上）]，[预售发送（上市日期）]的商品。

\* 周六、周日、节假日付款的订单也会作为付款日计算在内。周六付款，则付款日从周六算起，以此类推。

（例：预约日为周六，店铺因休息没有发货，也会进入扣分制度的第1阶段（引起注意）。）

\* 发送延迟积分为服务积分的一部分，服务积分相关请点击[这里](#)。

## 2. 如何确认因发送延迟扣分的订单等详情

·本章介绍如何查看被限制扣分的商品，或者这些对象商品的订单号码的确认方法。

登录J·QSM

<https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx>

### 商品管理 > 运送延迟/取消出发



## 2. 如何确认因发送延迟扣分的订单等详情

点击各阶段表示的数字，可在下方页面查看商品详情。

限制类型	运送类型	注意	警告	限制
运送延迟	一般运送	0	0	0
	预约配送	0	3	1

双击①位置所表示的商品，【Penalty Order Detail】栏目会如②所示出现订单号码和购物车号码。

Apply Date	Item No	Item Name	大分类	中分类	小分类	Pre-Order	Shipping Policy	Apply Type
2022-03-04								
2022-03-04								
2022-03-04								

  

NO	Apply Date	Request Date	Pre-Order	Available Date	Shipping Date	Shipping Status	Cart No	Order No	Item No	限制类型
1	2022-03-04	2022-02-21 13:36	Y	2022-03-01		配送要请				Shipping

### 小贴士

※还可以通过J·QSM> 运送/取消/未收取> 运送管理 页面 买家已付款（详情查看）点击相应数字查看订单详情。

买家已付款(摘要查看)	买家已付款(详情查看)	批量发货	运送中/交易完成
订购处理中 0	新订购 6	等待发货 0	延期 0
Penalty订单(一般/预约)(最近30日)	注意 0 / 0	警告 0 / 3	限制 0 / 1
预售商品订购件	订购处理中 0	新订购 6	等待发货 0
运送方式	一般运送 (追踪-X) 0	一般运送 (追踪-O) 6	特送(DHL, EMS, Fedex等)

### 3. 常见问题

#### 常见问题

Q. 购买者联系店铺希望店铺按照其指定日期发货。这样也会被系统判断为延迟导致被扣分吗？

A. 只有在运费设定中选择[希望运输时间]选项时，付款日会从购买者选择的指定配送日期开始计算，这样才能保证不被系统判断为延迟而导致被扣分。

如果店铺可以接受购买者指定希望运送时间，请按照下面方法进行设定。

■ 运费管理 > 运费简要信息 > 运送费信息详情（修改完后将会适用于该运送代码下的所有商品。）

The screenshot shows the '运费简要信息' (Shipping Fee Summary) and '运送费信息详情' (Shipping Fee Information Details) sections. In the '运送费信息详情' section, the '希望运送时间' (Hope delivery time) option is selected, and the delivery time is set to 5 days after payment. A blue callout box highlights the '希望运送时间' option and the '5' in the dropdown menu, with the text '顾客可选择付款后希望 5 日以后发货。' (Customer can choose to pay and ship 5 days after payment).

选择	运送费代码	运送费类型	运送方式	运送费名	运送费	免费条件	附加运送费	运送公司	适用商品数(个)
<input type="radio"/>	卖家新运送费设定								
<input type="radio"/>	450457	有条件免费	一般(可追踪)	佐川	890	15000 地域		佐川急便	300
<input checked="" type="radio"/>	449857	免费	一般(可追踪)	Free	0.0000	0.0000		Cxpress	0

打包计算方式 - 同一购物车中打包运送费的计算方式: 担负单独运送费合计 付款方式变更

运送费种类	运送方式	运送公司	运送费名	基本运费
免费	<input checked="" type="checkbox"/> 希望运送时间		顾客可选择付款后希望	5 日以后发货。

希望运送时间 顾客可选择付款后希望 5 日以后发货。 - 为避免投诉, 请在顾客指定日期进行发货。

修改 删除 初始化

■ 商品管理 > 送货信息（该设定只反映于特定商品的设定页面）

The screenshot shows the '买家指定送货日期' (Buyer specifies delivery date) setting page. There are two buttons: '设置' (Set) and '不设置' (Do not set). Below the buttons, there is a dropdown menu for '顾客可选择付款后希望' (Customer can choose to pay and ship) with the option '5天以后日期' (5 days after date) selected. A '发货' (Ship) button is also visible.

买家指定送货日期 ? 设置 不设置

顾客可选择付款后希望

5天以后日期 ▼ 发货

未设置「希望运送时间」的商品，如果有新订单，买家通常会通过订单备注和小纸条来联系店铺，指定商品的运送时间。这种情况因系统不能自动识别，所以会出现发送延迟的情况，也会按照规定限制。店铺需要联系顾客，让顾客先取消订单，在希望的运送时间前，重新下单购买商品。

### 其他参考事项

如出现下述情况，收到了发送延迟的处罚，请通过后台的咨询方式来联系。

- 顾客来信要求取消订单，但是顾客那边一直未申请取消处理，在订单取消完成前，收到系统发送延迟的处罚。
- 因配送地址不全等原因，在发货前需要与顾客确认时，在等待顾客回复时，收到系统发送延迟的处罚。

咨询窗口：

[向Qoo10进行咨询](#)> 选择类型[其他]> [积分·服务规定·公告通知]

※咨询时，请写清楚前因后果，因为什么原因，收到了什么处罚等。并请一并写上，商品号码·订单号码·详细内容等来咨询。

如有其它疑问，请通过下述方式联系。

咨询方式：

[向Qoo10进行咨询](#)>选择类型：[其他]> [积分·服务规定·公告通知]