



新蛋卖家绩效评估

可通过以下链接下载最新版本：







https://www.newegg.com/promotions/marketplace/sellers/resourceLibrary/SellerPerformanceReportGuide_ChineseVersion.pdf

新蛋卖家绩效评估

始终如一地提供卓越的客户服务是您在新的蛋商城的业务取得成功的关键。

为了维持良好的绩效，我们会每月一次定期审核每个卖家的表现。在特定的审核期内，如果一个卖家没有满足一项或者多项绩效标准，该卖家将会收到提醒邮件要求尽快采取补救措施。如果卖家在连续两个审核周期内都不满足预期，根据问题的严重性，卖家将会失去在新的蛋商城上的销售权限。

现在，卖家可以在 **Performance Summary** 页面浏览目前绩效汇总情况。

| Performance Summary | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Order Defect Rate | Pre-fulfillment Order Void Rate | On-time Order Fulfillment Rate | Refund Rate | Customer Message Response Time (Beta) | Policy Violation |
|  |  |  |  |  |  |

了解报告内容

卖家绩效衡量指标

- 卖家评分维持在 3 个金蛋及以上
- 订单不良率维持在 1% 以下
- 订单撤销率维持在 2.5% 以下
- 订单按时运送率维持在 98% 以上
- 订单运单号有效率维持在 95% 以上
- 订单准时送达率维持在 95% 以上
- 退款率维持在 2.5% 以下
- 顾客信息回复时间 (试运行) 维持在 98% 以上
- 政策违规 < 1

等级评级符号

以下符号用于快速查看绩效评级：



表现不错请继续保持



表现不佳，需要注意，评估及采取行动

可通过以下链接下载最新版本：

https://www.newegg.com/promotions/marketplace/sellers/resourceLibrary/SellerPerformanceReportGuide_ChineseVersion.pdf

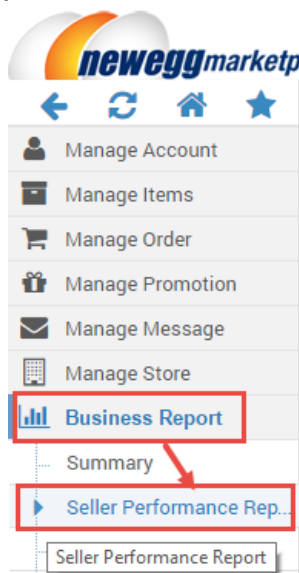
绩效衡量周期

卖家绩效每天都会被进行评估，相关信息将会显示在以下三个不同的时间段：

30 Days, 60 Days, and 12 Months







查看卖家绩效报告

卖家可以在 **Seller Portal > Business Report > Seller Performance Report** 页面查看卖家绩效报告。



绩效总结一览表

现时绩效总结一览表。您可以随时浏览目前您的绩效数据。

| Performance Summary | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Order Defect Rate | Pre-fulfillment Order Void Rate | On-time Order Fulfillment Rate | Refund Rate | Customer Message Response Time (Beta) | Policy Violation |
|  |  |  |  |  |  |

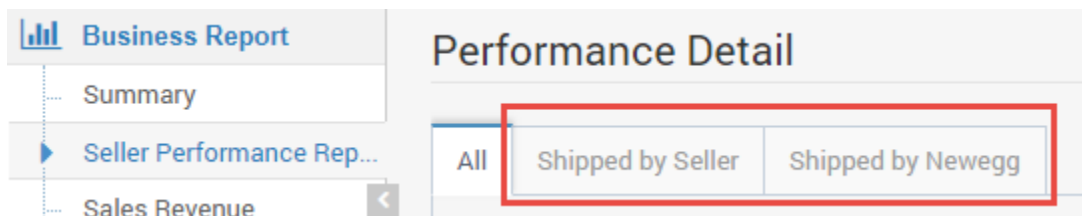
绩效详情

页面中有三个选项：

- **All:** 默认选项。显示卖家的绩效指标，包括 SBS (卖家运送) 订单和 SBN (新蛋运送) 订单。
- **Shipped by Seller:** 显示 SBS (卖家运送) 订单的绩效指标
- **Shipped by Newegg:** 显示 SBN (新蛋运送) 订单的绩效指标

可通过以下链接下载最新版本：

https://www.newegg.com/promotions/marketplace/sellers/resourceLibrary/SellerPerformanceReportGuide_ChineseVersion.pdf



瑕疵订单发生率

订单不良率是指有卖家差评，未解决的客户投诉和拒付的订单百分比。

| Order Defect Rate | | | | |
|---|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------|
| | 30 Days 10/05/2016 - 11/03/2016 | 60 Days 09/05/2016 - 11/03/2016 | 12 Months 11/04/2015 - 11/03/2016 | Target |
| Order Defect Rate ? | 0% (0/34) | 1.35% (1/74) | 1.05% (6/570) | < 1% |
| Negative Seller Rating Rate ? | 0% (0) | 1.35% (1) | 1.05% (6) | -- |
| Un-resolved Newegg Marketplace Guarantee Claim Rate ? | 0% (0) | 0% (0) | 0% (0) | -- |
| Chargeback Rate ? | 0% (0) | 0% (0) | 0% (0) | -- |

计算方式:

瑕疵订单发生率 (Order Defect Rate) = (卖家差评率 (Negative Seller Rating Rate) + (未解决的客户投诉率(Unresolved Newegg Marketplace Guarantee Claim Rate) + 订单拒付率 (Chargeback Rate))

卖家差评率 (Negative Seller Rating Rate) = 收到差评的订单总数 / 已完成的订单总数

客户投诉未解决率 (Unresolved Newegg Marketplace Guarantee Claim Rate) =

收到投诉但未解决的订单总数 / 已完成的订单总数

订单拒付率 (Chargeback Rate) = 拒付的订单总数 / 已完成的订单总数

- 有卖家差评的订单是指顾客给出的评价为 1 个或 2 个金蛋的订单。
- 客户投诉率。当顾客对已完成的订单订单不满意时，可以根据 Newegg Marketplace Guarantee 计划提出投诉。过高的客户投诉未解决率将导致不佳的卖家绩效评估结果。您可以参考 [卖家常问问题集](#) 或者 [客户帮助](#) 页面以获得与 Newegg Marketplace Guarantee program 相关信息。
- 订单拒付率。当顾客向银行对其信用卡收费的订单提出争议时，系统会将其视为一个订单拒付请求。
- 已完成的订单总数是指所有已收到付款的订单。
- 当一个订单同时出现退款和差评，只算作 1 件。

未运送订单的作废率

未运送订单作废率是指由卖家作废的订单百分比。

可通过以下链接下载最新版本：

https://www.newegg.com/promotions/marketplace/sellers/resourceLibrary/SellerPerformanceReportGuide_ChineseVersion.pdf

| Pre-fulfillment Order Void Rate | | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------|
| | 30 Days 08/30/2016 - 09/28/2016 | 60 Days 07/31/2016 - 09/28/2016 | 12 Months 09/29/2015 - 09/28/2016 | Target |
| Pre-fulfillment Order Void Rate ? | 1.58% (62/3916) | 2.01% (160/7955) | 1.86% (1085/58463) | < 2.5% |

计算方式:

未运送订单的作废率 (Pre-Fulfillment Order Void Rate) = 被作废订单的总数 / 订单总数

- 被作废订单的总数包括由卖家作废的订单以及超出允许的订单运送时间后系统自动作废的订单
- 订单总数包含所有商家需要运送的订单
- 订单总数和被作废的订单总数都以卖家收到订单的时间为基准

订单按时发送率

快速以及可靠的订单处理是电子商务成功的关键因素。为了最佳的客户体验，新蛋鼓励商家在两个工作日之内发送订单。

请注意：此标准仅适用于卖家发货订单。

| On-time Order Fulfillment Rate | | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------|
| | 30 Days 08/30/2016 - 09/28/2016 | 60 Days 07/31/2016 - 09/28/2016 | 12 Months 09/29/2015 - 09/28/2016 | Target |
| On-time Order Fulfillment Rate ? | 98.46% (3838/3898) | 98.79% (7762/7857) | 98.87% (56711/57362) | >= 98% |

计算方式:

订单按时发送率 (On-time Order Fulfillment Rate) = 在收到订单的两个工作日内发送的订单总数/已完成的订单总数

- 在收到订单的两个工作日内发送的订单总数包括所有在两个工作日内将运单号上传到 Newegg 系统的订单。
- 已完成的订单总数是指所有已收到付款的订单。

订单运单号有效率

订单运单号 (Tracking Number) 是物流公司分配给每个包裹的数字编号。客户可以用它在对应物流公司官网上随时查询包裹状态以及何时可以接收包裹。

请注意：此标准仅适用于卖家发货订单。

| Valid Order Tracking Number Rate | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------|
| | 30 Days 06/18/2019 - 07/17/2019 | 60 Days 05/19/2019 - 07/17/2019 | 12 Months 07/18/2018 - 07/17/2019 | Target |
| Valid Order Tracking Number Rate ? | 97% (2843/2843) | 97% (5706/5706) | 97% (45160/45161) | >= 95% |

可通过以下链接下载最新版本：

https://www.newegg.com/promotions/marketplace/sellers/resourceLibrary/SellerPerformanceReportGuide_ChineseVersion.pdf

计算方式:

订单运单号有效率 (Valid Order Tracking Number Rate) = 可追踪包裹总数/包裹总数

- 可跟踪的包裹是指任何包裹可查到至少一次物流公司的扫描或包含有效的送达时间。
- 包裹总数表示运送的包裹总数。

订单准时送达率

满足客户的期望和交货要求对于卖家非常重要。 准时交货将提高客户的信任度和整体客户满意度。

请注意: 此标准仅适用于卖家发货订单。

| On-time Order Delivery Rate | | | | |
|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------|
| | 30 Days 06/18/2019 - 07/17/2019 | 60 Days 05/19/2019 - 07/17/2019 | 12 Months 07/18/2018 - 07/17/2019 | Target |
| On-time Order Delivery Rate ? | 97% (2843/2843) | 97% (5706/5706) | 97% (45160/45161) | >= 95% |



计算方式:

订单准时送达率 (On-time Order Delivery Rate) = 所有准时交货订单数/所有已交货订单总数

- 一个准时交货订单是指所有包裹都在到期日或之前送达。到期日是根据客户选择的运输服务天数与按时发送日期（2 个工作日）加总计算得出的。
- 所有已交货订单总数是在预定义的时间段内已交付订单的数量。

退款率

退款率是指对已完成的订单申请退款的订单百分比。

| Refund Rate | | | | |
|---------------|--|--|--------------------------------------|--------|
| | 30 Days 08/30/2016 - 09/28/2016 | 60 Days 07/31/2016 - 09/28/2016 | 12 Months 09/29/2015 - 09/28/2016 | Target |
| Refund Rate ? | 2.72% (106/3898)  | 2.55% (200/7857)  | 2.48% (1420/57362) | < 2.5% |

计算方式:

退款率 (Refund Rate) = 退款订单总数/已完成订单总数

- 退款订单总数包括所有退款申请的订单。
- 已完成的订单总数是指所有已收到付款的订单。

顾客信息回复时间 (试运行)

顾客经常在购物期间以及购物后询问很多问题。快速且礼貌地回复所有顾客的信息被视为是优秀的客户服务的一部分。

可通过以下链接下载最新版本：

https://www.newegg.com/promotions/marketplace/sellers/resourceLibrary/SellerPerformanceReportGuide_ChineseVersion.pdf

| Customer Message Response Time (Beta) | | | | |
|--|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------|
| | 30 Days 09/21/2016 - 10/20/2016 | 60 Days 08/22/2016 - 10/20/2016 | 12 Months 10/21/2015 - 10/20/2016 | Target |
| On-time (under 24 hours) Response Rate | 63.02% (242/384) | 56.05% (449/801) | 79.34% (3022/3809) | >= 98% |
| Average Response time | 9 hour(s) | 16 hour(s) | 16 hour(s) | -- |

计算方式:

及时 (24 小时之内) 回复率 (On-Time (Under 24 Hours) Response Rate) = 回复时间在 24 小时之内的信息总数/收到的信息总数

平均响应时间 (Average Response Time) = 总响应小时数 / 收到的信息总数

- 回复时间在 24 小时之内的顾客信息总数指的是信息回复时间等于或小于 24 小时。
- 总响应小时数指的是商家花费在信息回复的时间总量
- 收到的信息总数指的是在某个时间段内收到的信息总数。

重要信息: 这个绩效衡量指标目前还处于试运行阶段。所有相关的指标都不会用于计算卖家绩效。新蛋保留更新该设置的权利，不作另行通知。

政策违规

新蛋的政策是为了给所有的顾客和卖家营造一个安全且公平的购物环境。当有违反政策的行为发生，新蛋工作人员会给相关卖家开具违规单。

| Policy Violation | | | | |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------|
| | 30 Days 08/30/2016 - 09/28/2016 | 60 Days 07/31/2016 - 09/28/2016 | 12 Months 09/29/2015 - 09/28/2016 | Target |
| Policy Violation | 0 | 0 | 0 | < 1 |

计算方式:

政策违规 (Policy Violation) = 收到的违规单的总数

- 收到的违规单的总数指的是在某个时间段内收到新蛋工作人员开具卖家的违规单总数

联系我们

如有任何技术性问题，请联系 datafeeds@newegg.com

如有任何常见问题，请联系您的账户经理或者 marketplacesupport@newegg.com

可通过以下链接下载最新版本：

https://www.newegg.com/promotions/marketplace/sellers/resourceLibrary/SellerPerformanceReportGuide_ChineseVersion.pdf