TikTok Shop

เช็คความพร้อมร้านค้า และทำความเข้าใจคะแนนการละเมิด

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

เนื้อหา

	หัวข้อการอบรม	หน้า
1	ทำความรู้จักกับคะแนนต่างๆ บน TikTok Shop	3
2	เจาะลึกเมนู “สถานะบัญชี” ใน Seller Center	16

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

1 ทำความรู้จักกับคะแนนต่างๆ บน TikTok Shop

- คะแนนการละเมิด

- คะแนนสถานะครีเอเตอร์
- คะแนนร้านค้า

ทำความรู้จักกับคะแนนต่างๆ บน TikTok Shop

คะแนนสถานะบัญชี

คือ ระบบคะแนน 0-1,000 คะแนนซึ่งประเมินการปฏิบัติตามนโยบายของร้านค้า เช่น ประสิทธิภาพร้านค้าในด้านต่างๆ รวมทั้งการละเมิดนโยบาย โดยการได้รับหรือการหักคะแนนจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานของร้านค้านับย้อนหลัง 90 วัน

ระดับคะแนนการละเมิด **0 - 1,000 คะแนน**

คะแนนจะหมดอายุเมื่อครบ 90 วัน (นับจากวันที่ได้รับคะแนน)

คะแนนสถานะครีเอเตอร์(CHR)

คือ ระบบคะแนนที่แสดงสถานะครีเอเตอร์ โดยครีเอเตอร์ทุกคนจะมีคะแนนเริ่มต้นที่ 200 คะแนน ซึ่งคะแนนจะมีการเพิ่มหรือลดตามคุณภาพของคอนเทนต์ที่โพสท์และการปฏิบัติตามนโยบายของ TikTok Shop

ระดับคะแนนสถานะครีเอเตอร์ **0 - 1,000 คะแนน**

คะแนนจะหมดอายุเมื่อครบ 90 วัน (นับจากวันที่ได้รับคะแนน)

คะแนนร้านค้า หมายถึง คะแนนที่คำนวนจากประสิทธิภาพของร้านค้าในช่วง 30-60 วัน โดยคำนวณจากตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่

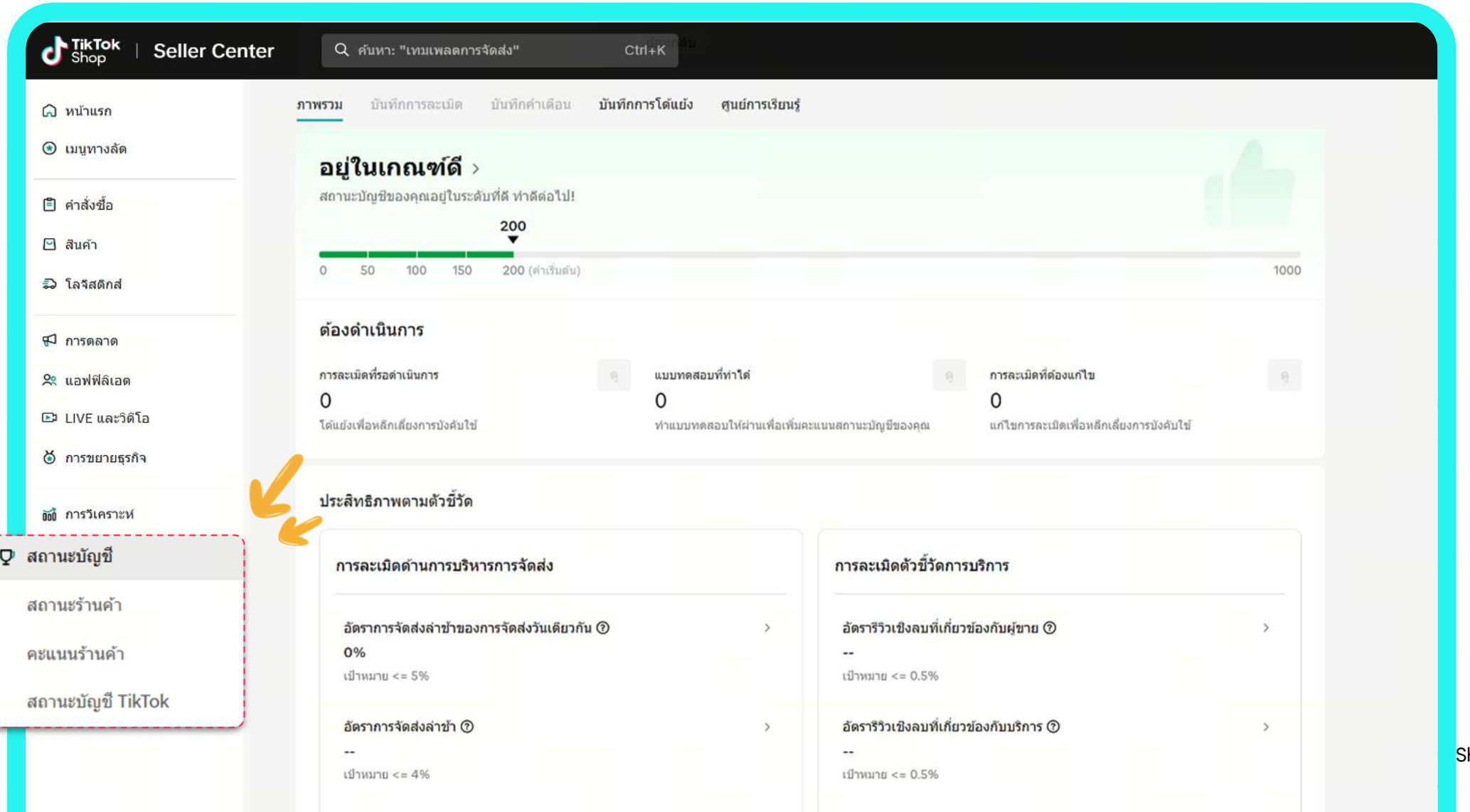
1. **ความพอใจในสินค้า**
2. **บริการคลังสินค้าและโลจิสติกส์**
3. **การบริการลูกค้า**

ระดับคะแนนร้านค้า **0 - 5 คะแนน**

(คะแนนร้านค้าจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดตามประสิทธิภาพร้านค้าในแต่ละช่วง)

PROPRIETARY

ทำความรู้จักกับคะแนนต่างๆ บน TikTok Shop



ทำความรู้จักกับคะแนนต่างๆ บน TikTok Shop

คะแนนสถานะบัญชี

คะแนนสถานะครีเอเตอร์

คะแนนร้านค้า

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

คะแนนสถานะบัญชี

คะแนนสถานะบัญชี (Account Health Rating: AHR) คือ ระบบคะแนน 0-1,000 คะแนนซึ่งประเมินการปฏิบัติตามนโยบายของร้านค้า โดยการได้รับหรือการหักคะแนนจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานของร้านค้านับย้อนหลัง 90 วัน



การปฏิบัติตามนโยบาย

การละเมิดกฎร้านค้า เช่น
- อัตราการปฏิเสธรายการสินค้าสูง
- การละเมิดอัตราการตอบกลับใน 12 ชม.

การละเมิดกฎสินค้า เช่น
- ข้อมูลสินค้าที่ไม่เหมาะสมหรือทำให้เข้าใจผิด
- การใช้เครื่องหมายการค้าของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
- การลงสินค้าต้องห้าม สินค้าที่ไม่รองรับ สินค้าที่ถูกจำกัด สินค้าลอกเลียนแบบ



การละเมิดด้านการบริหารการจัดส่ง

- **อัตราการจัดส่งเร็ว**
- **อัตราการจัดส่งล่าช้า***



การละเมิดตัวชี้วัดการบริการ

- **อัตราการตอบกลับใน 12 ชั่วโมง**
- **เวลาโต้ตอบโดยเฉลี่ย**
- **อัตราความพึงพอใจในการแชท**
- **อัตรารีวิวเชิงลบที่เกี่ยวข้องกับผู้ขาย**
- **อัตรารีวิวเชิงลบที่เกี่ยวข้องกับบริการ**
- **อัตราคำสั่งซื้อที่ส่งคืน/คืนเงินเนื่องจากมีตำหนิ**



การละเมิดร้ายแรง

- **การละเมิดการควบคุมความเสี่ยง (เรื่องพฤติกรรมการฉ้อโกง)**

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

คะแนนสถานะบัญชี



วิธีคำนวณคะแนนสถานะบัญชี

คะแนนสถานะบัญชี = คะแนนเริ่มต้น (200) + คะแนนที่ได้รับ - คะแนนที่ถูกหัก

ระดับคะแนน	สถานะร้านค้า
200 - 1,000 คะแนน	สถานะที่ดี
151 - 199 คะแนน	ต้องปรับปรุง
1 - 150 คะแนน	มีความเสี่ยงที่จะถูกปิดใช้งานและอาจมีบทลงโทษตามระดับคะแนน
0 คะแนน	ร้านค้าใน TikTok Shop จะถูก**เพิกถอนถาวร**

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

คะแนนสถานะบัญชี



สาเหตุที่ทำให้คะแนนสถานะเพิ่มขึ้นหรือลดลงมีดังต่อไปนี้ (รายละเอียดเพิ่มเติม คลิก ที่นี่)

เกณฑ์การได้คะแนนเพิ่มขึ้น	เกณฑ์การถูกหักคะแนน
• เมื่อมีคำสั่งซื้อที่เสร็จสมบูรณ์ถึงเกณฑ์ของ TikTok Shop • ทำแบบทดสอบนโยบายผ่าน (จะได้รับแบบทดสอบเฉพาะเมื่อเกิดการละเมิดเท่านั้น)	• เมื่อมีการละเมิดนโยบายหรือมีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดของ TikTok Shop (จำนวนคะแนนที่หักไปจะขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของการละเมิด หรือความถี่ของการละเมิด) • ระบบจะรีเซ็ตคะแนนที่ถูกหักไปโดยอัตโนมัติหลังผ่านไป **90 วัน**

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

คะแนนการละเมิดจากบัญชีร้านค้า



สิทธิประโยชน์ของร้านค้าที่หายไป	คะแนนลดลงถึง
• ได้รับเพียงข้อความแจ้งเตือน ยังไม่ได้รับบทลงโทษ	>150
• ไม่สามารถเข้าร่วมแคมเปญใหม่ ถูกระงับการสนับสนุนด้านการเพิ่มจำนวนผู้ซื้อ ถูกระงับการสนับสนุนการจัดส่งฟรี และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ของแพลตฟอร์มเป็นเวลา **7 วัน** • ไม่สามารถร่วมโปรแกรม TikTok Shop Affiliates ได้เป็นเวลา **7 วัน**	150
• ไม่สามารถร่วม Mega Campaign ใหม่ ถูกระงับการสนับสนุนด้านการเพิ่มจำนวนผู้ซื้อ ถูกระงับการสนับสนุนการจัดส่งฟรี และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ของแพลตฟอร์มเป็นเวลา **14 วัน** • ไม่สามารถร่วมโปรแกรม TikTok Shop Affiliates ได้เป็นเวลา **14 วัน** • ระงับการสร้างรายการสินค้าใหม่และการแก้ไขรายการสินค้าเป็นเวลา **14 วัน** • ถูกจำกัดจำนวนการเข้าชมไลฟ์เป็นเวลา **14 วัน** • ถูกตัดสิทธิ์การขึ้นเป็นสินค้าแนะนำภายใน Shopping Center เป็นเวลา **14 วัน**	100
• ร้านค้าถูกระงับเป็นเวลา **28 วัน** • ไม่สามารถร่วม Mega Campaign ใหม่ ถูกระงับการสนับสนุนด้านการเพิ่มจำนวนผู้ซื้อ ถูกระงับการสนับสนุนการจัดส่งฟรี และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ของแพลตฟอร์มเป็นเวลา **60 วัน**	50
• ร้านค้าถูกปิดถาวร	0

ทำความรู้จักแต่ละคะแนนให้มากขึ้น

คะแนนสถานะบัญชี

คะแนนสถานะครีเอเตอร์

คะแนนร้านค้า

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

คะแนนสถานะครีเอเตอร์

เมื่อร้านค้าเชื่อมโยงบัญชี TikTok ร้านจะถูกประเมินคะแนนจากบัญชีครีเอเตอร์ สำหรับคอนเทนต์ที่ทำในวิดีโอ หรือ ไลฟ์สด ว่าเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดหรือไม่ โดยคะแนนจะแสดงในเมนู **สถานะบัญชี TikTok**



การปฏิบัติตามนโยบาย

ตัวอย่างการละเมิดที่ครีเอเตอร์จะได้รับบทลงโทษ เช่น

- กิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรืออาชญากรรม
- เนื้อหาที่สร้างความตกใจหรือความไม่สบายใจ
- สแปมและการฉ้อโกง
- การโปรโมตสินค้าต้องห้าม
- การโปรโมตสินค้าที่ถูกจำกัด
- การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- การกล่าวอ้างราคาสินค้าที่ทำให้เข้าใจผิดหรือที่ยุติแล้ว
- การแจกรางวัลหรือการพนัน
- เนื้อหาจากที่อื่น คุณภาพต่ำ และไม่มีความเกี่ยวข้อง
- เนื้อหาต้องห้ามหรือไม่เหมาะสมอื่นๆ



ระบบคะแนนสถานะครีเอเตอร์

- ครีเอเตอร์ทุกคนจะมีคะแนนเริ่มต้นที่ 200 คะแนนเท่ากัน
- คะแนนต่ำสุดจะอยู่ที่ 0 และคะแนนสะสมสูงสุดจะอยู่ที่ 1,000 คะแนน
- คะแนนสถานะครีเอเตอร์จะมีอายุ 90วัน
  - กรณี ถูกหักคะแนน จะได้รับคะแนนกลับมาเมื่อครบ 90 วัน
  - กรณี ได้รับคะแนน คะแนนที่ได้รับเพิ่มจะมีอายุ 90 วัน
- ทั้งนี้ร้านค้าควรรักษาคะแนนให้สูงกว่า 200 คะแนน เพื่อดูแลบัญชีอยู่ในสถานะที่ดี

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

คะแนนสถานะครีเอเตอร์



ระดับคะแนน	สถานะครีเอเตอร์
200 - 1,000 คะแนน	สถานะที่ดี
151 - 199 คะแนน	ต้องปรับปรุง
1 - 150 คะแนน	มีความเสี่ยงที่จะถูกปิดใช้งาน
0 คะแนน	สิทธิ์ในการเข้าถึง TikTok Shop จะถูกเพิกถอนถาวร (ไม่สามารถติดตะกร้าสินค้าได้อีก)

คะแนนสถานะจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงจากสาเหตุใด (รายละเอียดเพิ่มเติม คลิก ที่นี่)

เกณฑ์การได้คะแนนเพิ่มขึ้น	เกณฑ์การถูกหักคะแนน
• เมื่อทำคอนเทนต์ที่เป็นไปตามนโยบายของ TikTok Shop • เนื้อหาที่โพสท์สร้างคำสั่งซื้อได้ถึงจำนวนที่กำหนด • ทำแบบทดสอบนโยบายผ่าน (จะได้รับแบบทดสอบเฉพาะเมื่อเกิดการละเมิดในช่องของคุณ)	• เมื่อมีการทำเนื้อหาที่ละเมิดนโยบายของ TikTok Shop (จำนวนคะแนนที่หักไปจะขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของการละเมิด หรือความถี่ของการละเมิด) • ระบบจะรีเซ็ตคะแนนที่ถูกหักไปโดยอัตโนมัติหลังผ่านไป 90 วัน

คะแนนสถานะครีเอเตอร์

บทลงโทษตามระดับคะแนน

ระดับคะแนน	สถานะครีเอเตอร์
150 คะแนนและต่ำกว่า	• ไม่สามารถทำคอนเทนต์ติดตะกร้าในไลฟ์, วิดีโอ และโชว์เคสสินค้าหน้าโปรไฟล์เป็นเวลา 3 วัน • ไม่สามารถเข้าร่วมแคมเปญได้
100 คะแนนและต่ำกว่า	• ไม่สามารถทำคอนเทนต์ติดตะกร้าในไลฟ์หรือวิดีโอ และโชว์เคสสินค้าหน้าโปรไฟล์เป็นเวลา 7 วัน • ไม่สามารถเข้าร่วมแคมเปญได้
50 คะแนนและต่ำกว่า	• ไม่สามารถทำคอนเทนต์ติดตะกร้าในไลฟ์หรือวิดีโอ และโชว์เคสสินค้าหน้าโปรไฟล์เป็นเวลา 14 วัน • ไม่สามารถเข้าร่วมแคมเปญได้
0 คะแนน	• เพิกถอนสิทธิ์ในการเข้าถึง TikTok Shop ถาวร (ไม่สามารถติดตะกร้าสินค้าได้อีก)

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

ทำความรู้จักแต่ละคะแนนให้มากขึ้น

คะแนนสถานะบัญชี

คะแนนสถานะครีเอเตอร์

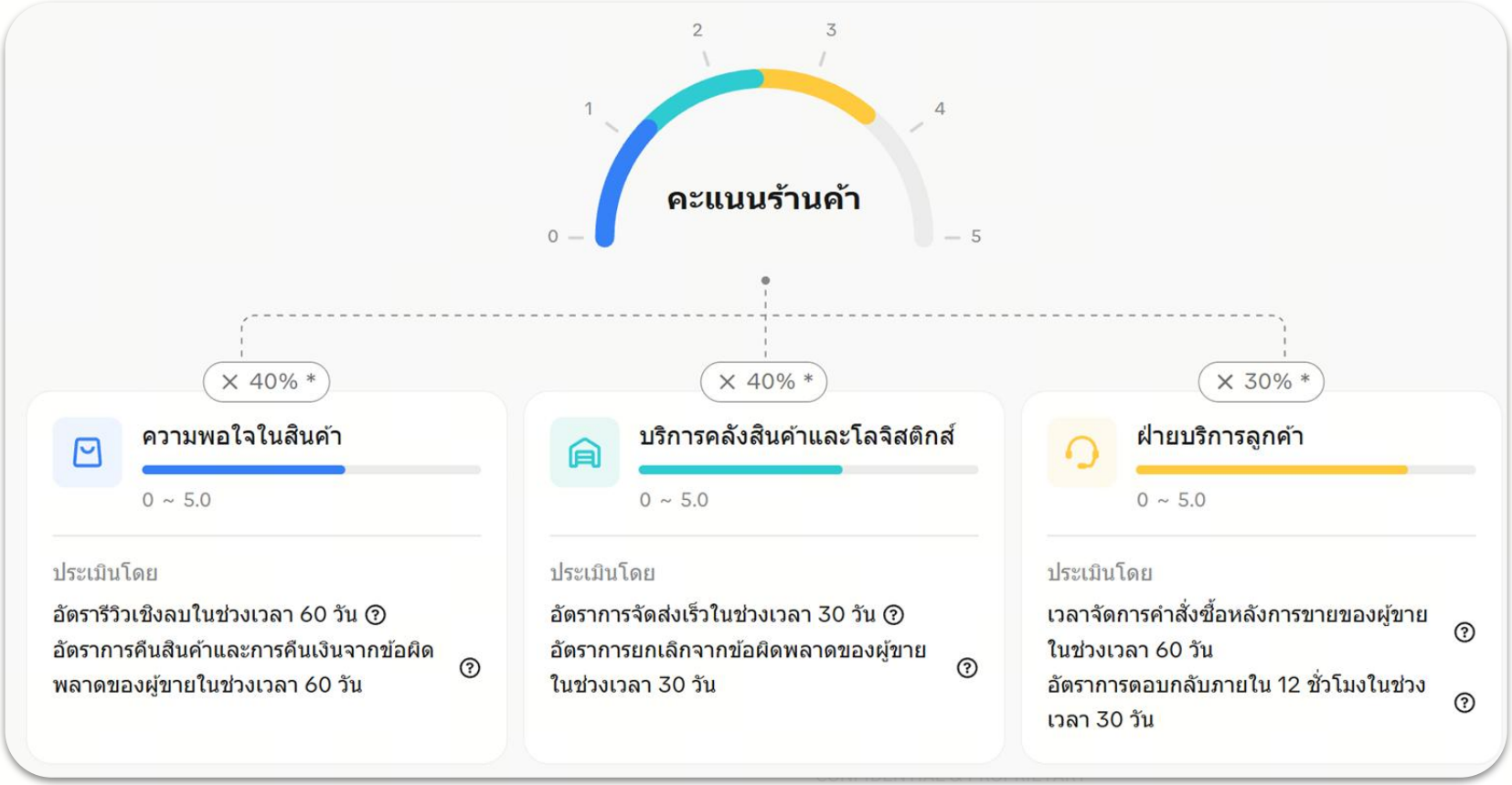
คะแนนร้านค้า

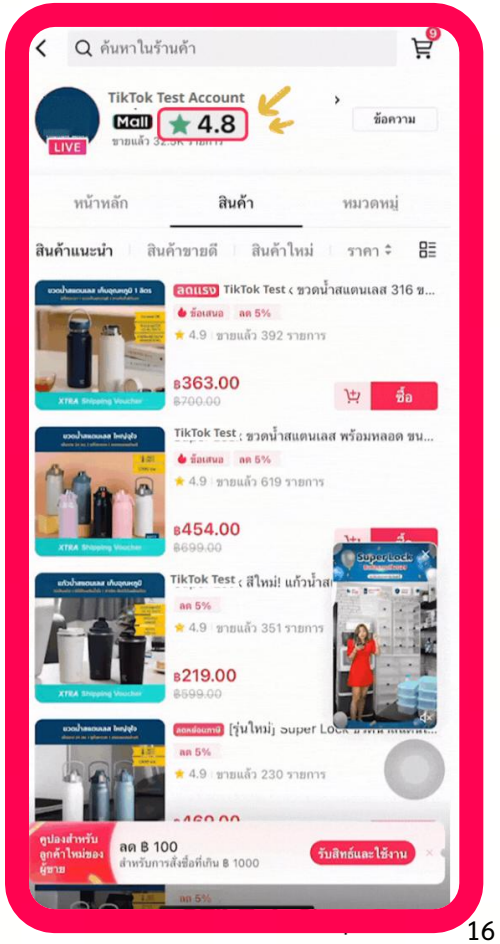
CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

คะแนนร้านค้า

คะแนนร้านค้า คือระบบการให้คะแนนแบบไดนามิก (0-5) โดยจะอ้างอิงจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

1.ความพอใจในสินค้า **2.การจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่ง** **3.การบริการลูกค้า**





ตัวชี้วัดที่ใช้คำนวนคะแนนร้านค้า



× 40% *

ความพอใจในสินค้า

0 ~ 5.0

ประเมินโดย

อัตรารีวิวเชิงลบ ⓘ

คำสั่งซื้อที่ได้รับรีวิวเชิงลบ 1-2 ดาว
ไม่รวมรีวิวในเรื่องการบริการขนส่ง

อัตราการคืนสินค้าและการคืนเงินจากข้อผิดพลาดของผู้ขาย ⓘ

เปอร์เซ็นต์คำสั่งซื้อที่คืนเงินหรือส่งคืนเนื่องจากข้อผิดพลาดของผู้ขาย
ตัวชี้วัดนี้ไม่รวมการคืนเงินหรือการคืนสินค้าที่ถูกยกเลิก และกรณีที่การโต้แย้งของผู้ขายประสบความสำเร็จ

60 วัน

× 40% *

บริการคลังสินค้าและโลจิสติกส์

0 ~ 5.0

ประเมินโดย

อัตราการจัดส่งเร็ว ⓘ

เป็นการนับสัดส่วนของคำสั่งซื้อที่ส่งมอบให้ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในวันเดียวกันกับที่ผู้ซื้อทำการสั่งซื้อ

อัตราการยกเลิกจากข้อผิดพลาดของผู้ขาย ⓘ

อัตราการยกเลิกเนื่องจากข้อผิดพลาดของผู้ขายเทียบกับสัดส่วนของคำสั่งซื้อ SKU ที่ชำระเงินแล้ว

30 วัน

× 30% *

ฝ่ายบริการลูกค้า

0 ~ 5.0

ประเมินโดย

เวลาจัดการคำสั่งซื้อหลังการขายของผู้ขายในช่วงเวลา ⓘ — 60 วัน

เวลาตอบกลับเฉลี่ยที่ผู้ขายใช้ในการตอบคำขอคืนเงิน การคืนสินค้า การยกเลิก หรือการเปลี่ยนสินค้า โดยสำหรับการคืนสินค้าจะนับเวลาตั้งแต่ลูกค้าส่งคำขอจนถึงผู้ขายตอบกลับ

อัตราการตอบกลับภายใน 12 ชั่วโมงในช่วงเวลา 30 วัน ⓘ — 30 วัน

อัตราการตอบกลับใน 12 ชั่วโมงหมายถึงเปอร์เซ็นต์ของการสนทนาที่ลูกค้าเริ่มต้นและได้รับการตอบกลับภายใน 12 ชั่วโมง

หมายเหตุ: * น้ำหนักคะแนนในแต่ละหมวดหมู่มีผลต่อคะแนนร้านค้า

2 เจาะลึกเมนู “สถานะบัญชี” ใน Seller Center

- สถานะร้านค้า

- คะแนนร้านค้า
- สถานะบัญชี TikTok

เจาะลึกเมนู “สถานะบัญชี”

เมนู **“สถานะบัญชี”** คือ เมนูใน Seller Center ที่ใช้สำหรับตรวจสอบข้อมูลคะแนนร้านค้าจาก 3 ด้าน ได้แก่

01

คะแนนจากการจัดการร้านค้าตามนโยบายของ TikTok Shop



ดูได้ที่เมนู “สถานะร้านค้า”

02

คะแนนที่ได้รับจากประสบการณ์ซื้อสินค้าของผู้ซื้อ



ดูได้ที่เมนู “คะแนนร้านค้า”

03

คะแนนสถานะครีเอเตอร์

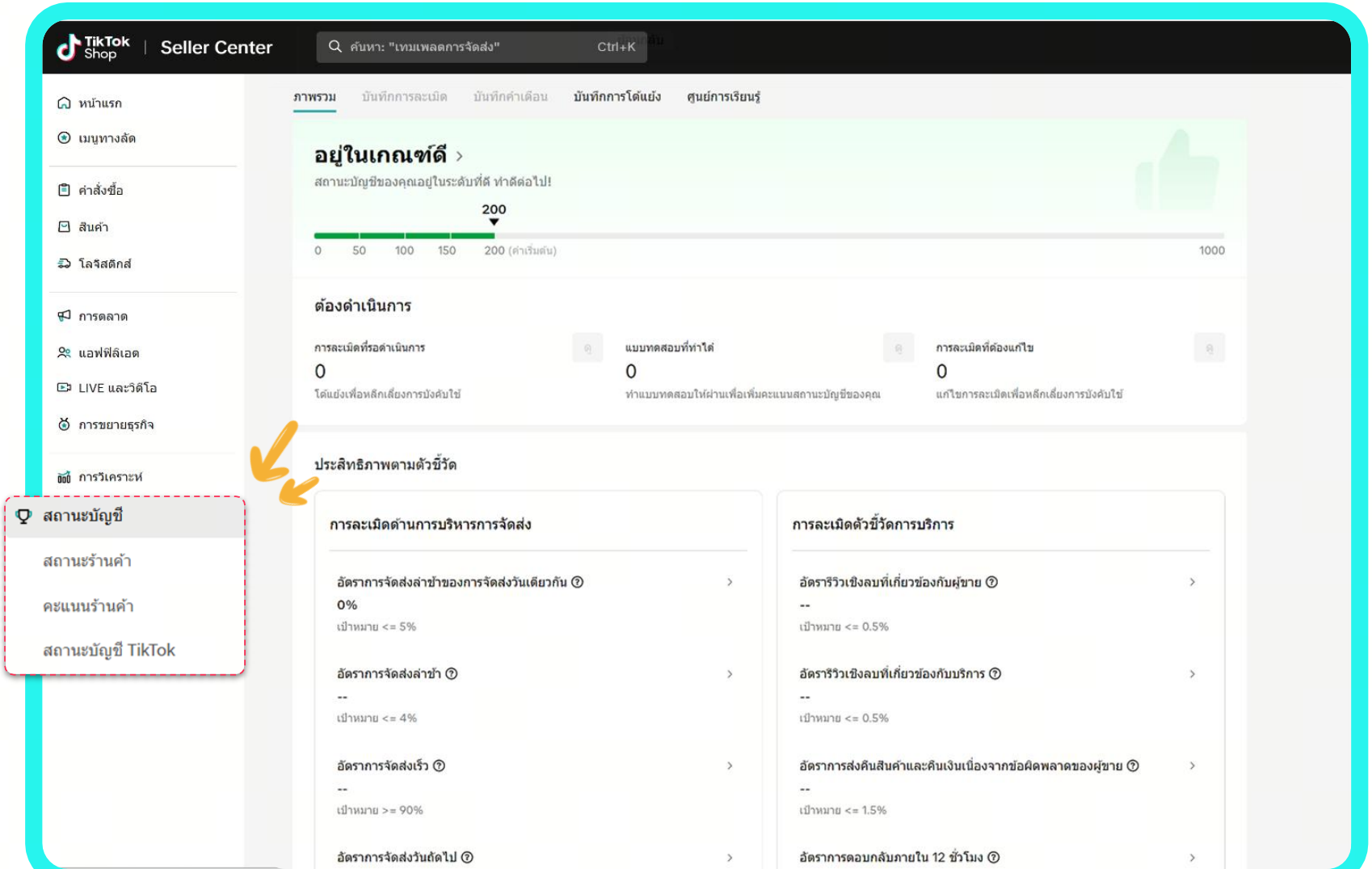


ดูได้ที่เมนู “สถานะบัญชี TikTok”

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

เจาะลึกเมนู “สถานะบัญชี”

ตัวอย่างหน้าเมนู **“สถานะบัญชี”** ใน Seller Center และเมนูย่อยที่ใช้ตรวจสอบข้อมูลร้านค้าในด้านต่างๆ



เมนูย่อยใน “สถานะบัญชี”

- **สถานะร้านค้า :** สำหรับตรวจสอบคะแนนการละเมิดร้านค้า
- **คะแนนร้านค้า :** สำหรับตรวจสอบคะแนนร้านค้า
- **สถานะบัญชี TikTok :** สำหรับตรวจสอบคะแนนสถานะครีเอเตอร์

TikTok Shop

เจาะลึกเมนู “สถานะร้านค้า”

01

คะแนนจากการจัดการร้านค้าตามนโยบายของ TikTok Shop



ดูได้ที่เมนู “สถานะร้านค้า”

02

คะแนนที่ได้รับจากประสบการณ์ซื้อสินค้าของผู้ซื้อ



ดูได้ที่เมนู “คะแนนร้านค้า”

03

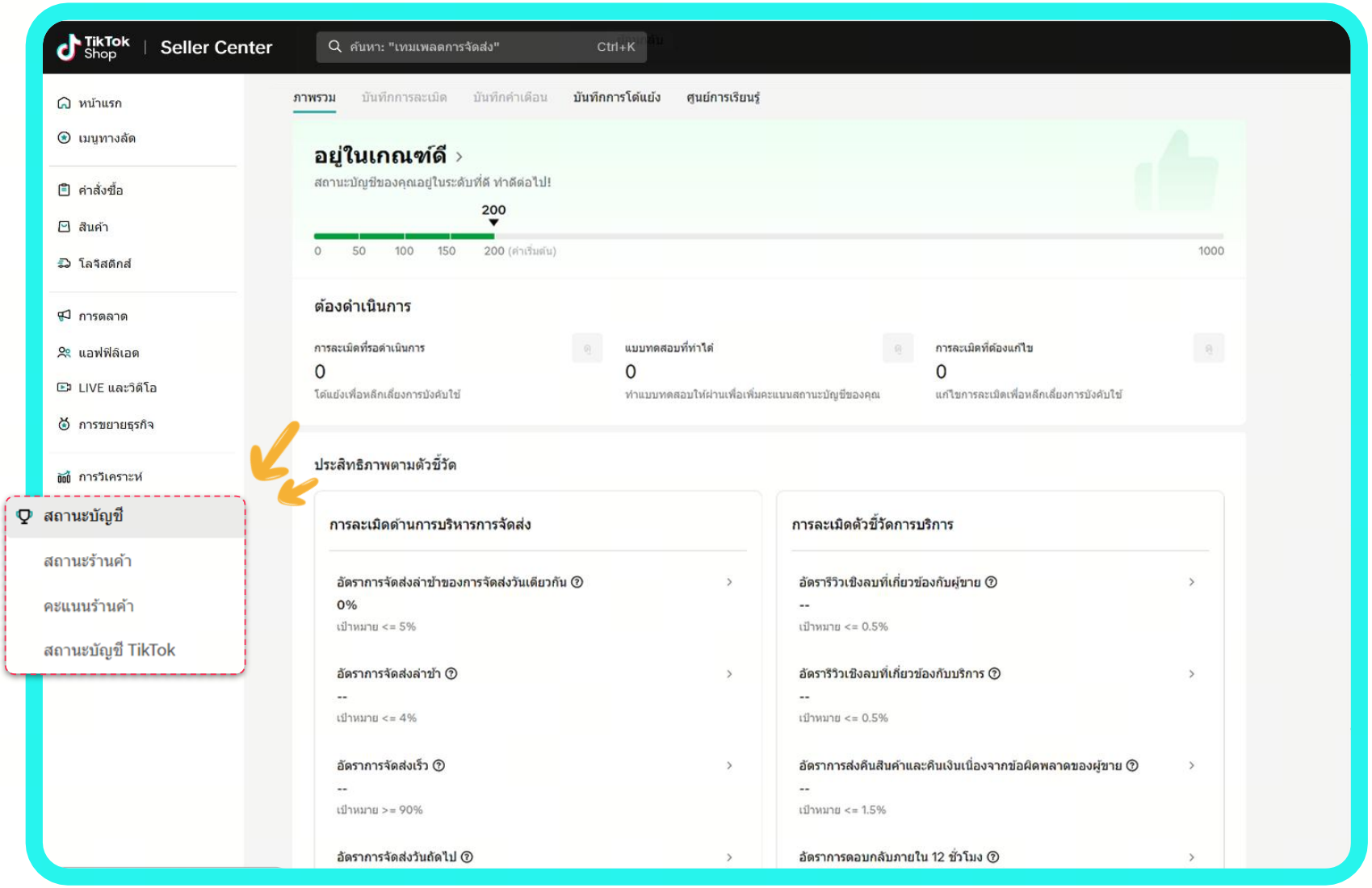
คะแนนสถานะครีเอเตอร์



ดูได้ที่เมนู “สถานะบัญชี TikTok”

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

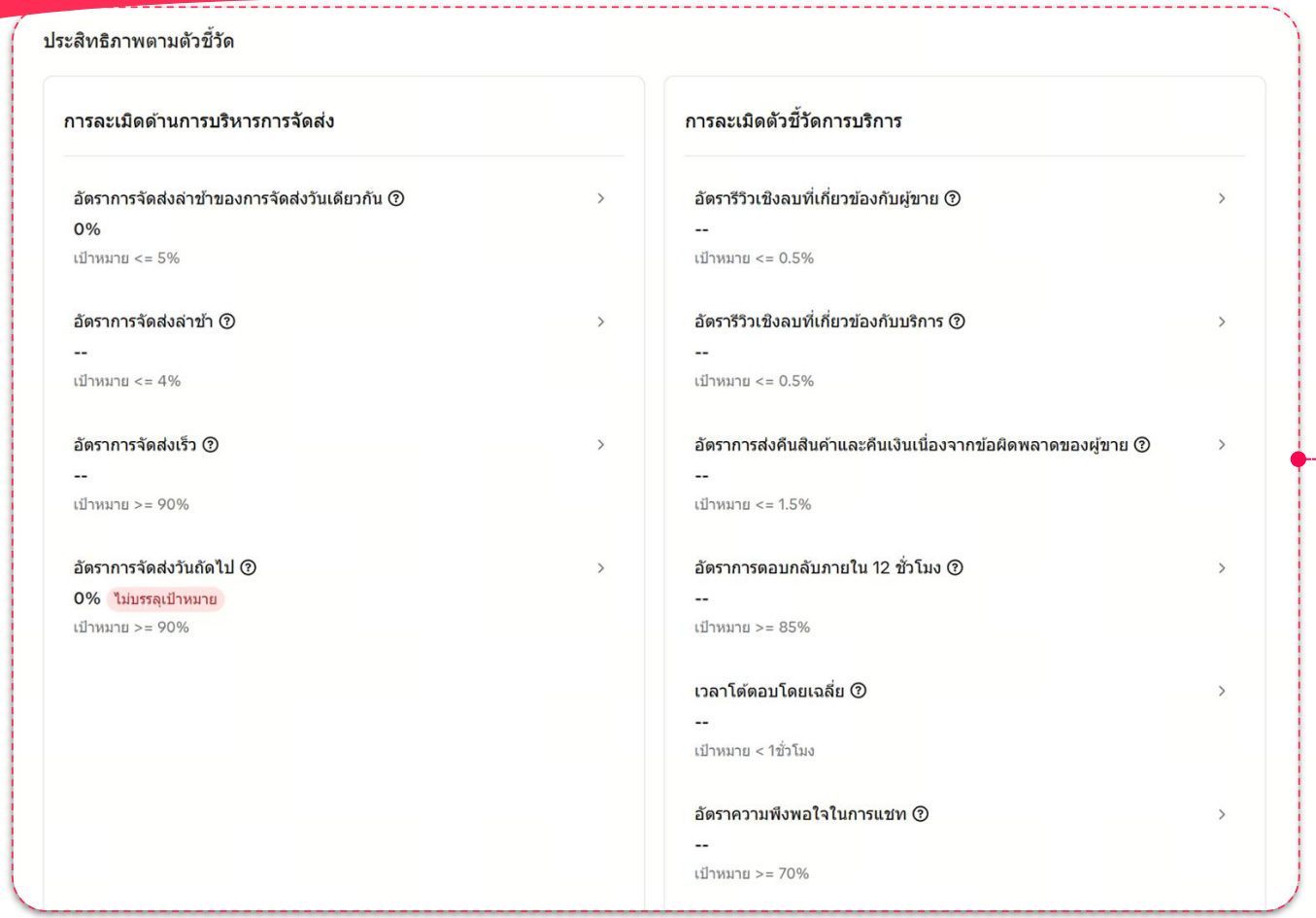
เช็คคะแนนการละเมิดร้านค้า ที่เมนู “สถานะร้านค้า”

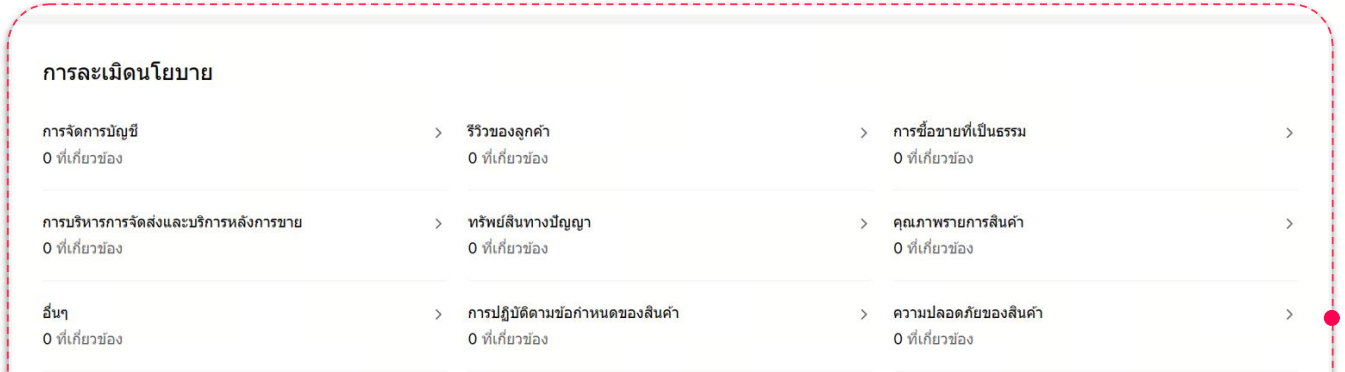


สถานะร้านค้า หมายถึง ประสิทธิภาพในการจัดการร้านค้าของท่านในแง่มุมต่างๆ ได้แก่

- **การปฏิบัติตามนโยบาย**
- **การละเมิดด้านการบริหารการจัดส่ง**
- **การละเมิดตัวชี้วัดการบริการ**
- **การละเมิดร้ายแรง**

เช็คคะแนนการละเมิดร้านค้า ที่เมนู “สถานะร้านค้า”





การละเมิดด้านการบริหารการจัดส่ง

- อัตราการจัดส่งเร็ว
- อัตราการจัดส่งล่าช้า

การละเมิดตัวชี้วัดการบริการ

- อัตรารีวิวเชิงลบที่เกี่ยวข้องกับผู้ขาย
- อัตรารีวิวเชิงลบที่เกี่ยวข้องกับบริการ
- อัตราคำสั่งซื้อที่ส่งคืน/คืนเงินเนื่องจากข้อผิดพลาดของผู้ขาย
- อัตราการตอบกลับใน 12 ชั่วโมง
- เวลาโต้ตอบโดยเฉลี่ย
- อัตราความพึงพอใจในการแชท

การปฏิบัติตามนโยบาย

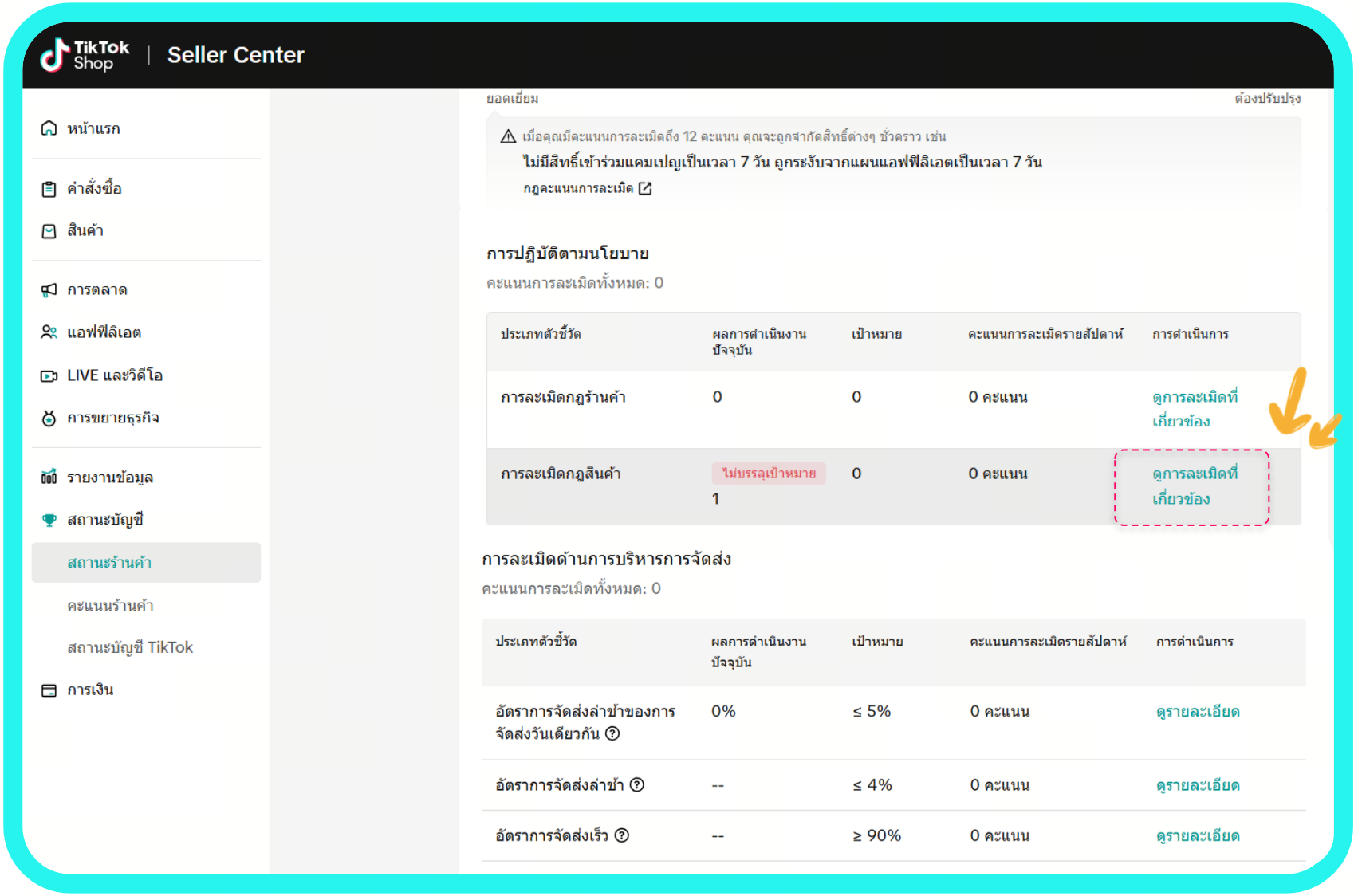
เช่น

- คำสั่งซื้อฉ้อโกง, ธุรกรรมที่น่าสงสัย
- การจัดการคำสั่งซื้อและหลังการขาย
- การปั่นรีวิวและ รีวิวเชิงลบ

การละเมิดกฎสินค้า เช่น

- การลงสินค้าต้องห้าม สินค้าที่ไม่รองรับ สินค้าที่ถูกจำกัด สินค้าลอกเลียนแบบ
- การจัดหมวดหมู่สินค้าผิด
- ข้อมูลสินค้าไม่ครบถ้วน
- การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

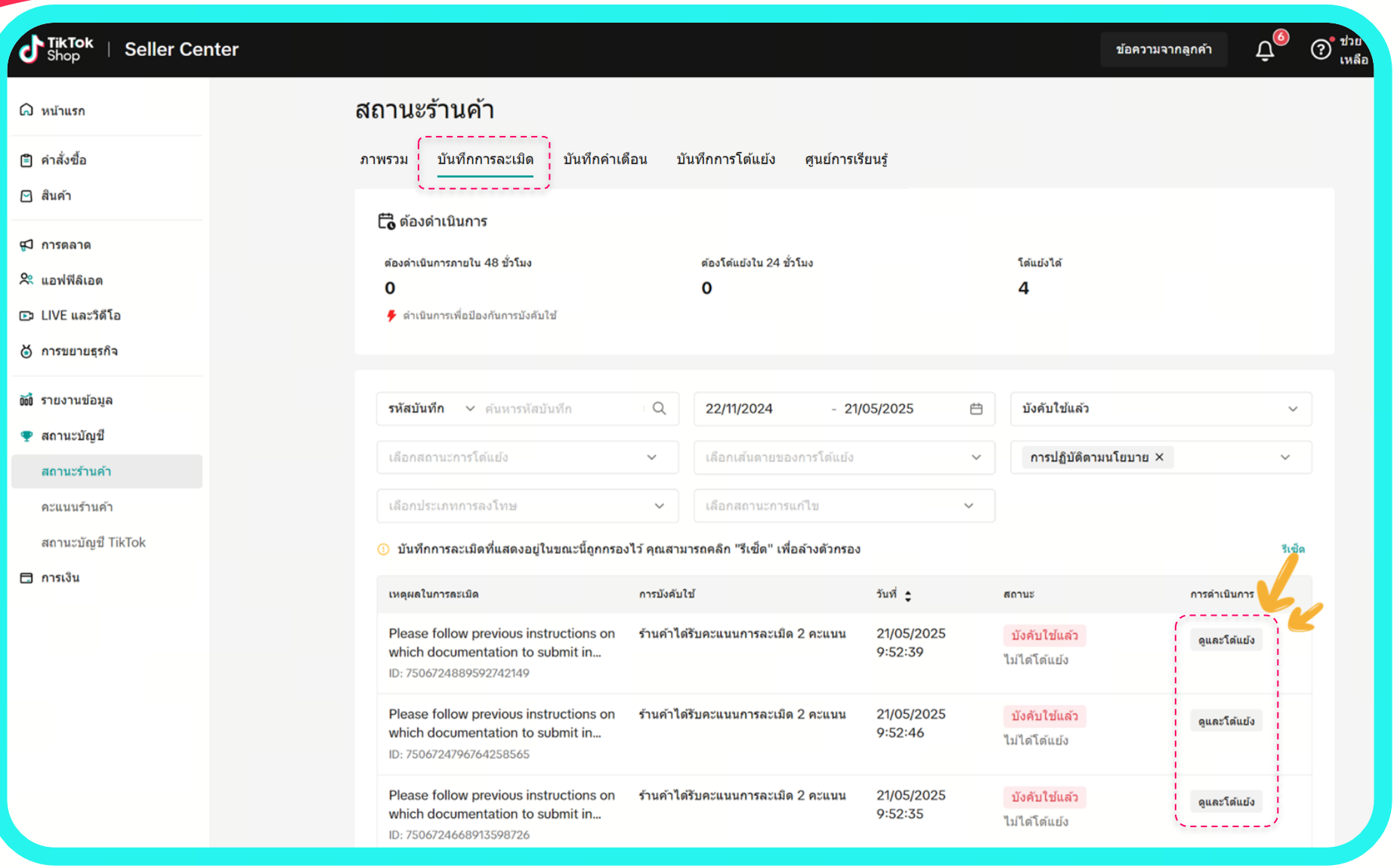
เช็คคะแนนการละเมิดร้านค้า ที่เมนู “สถานะร้านค้า”



หากต้องการตรวจสอบรายละเอียดว่าคะแนนที่ได้รับเกิดจากคำสั่งซื้อใด สามารถคลิกที่ **“ดูการละเมิดที่เกี่ยวข้อง”**

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

เช็คคะแนนการละเมิดร้านค้า ที่เมนู “สถานะร้านค้า”



หากผู้ขายต้องการยื่นข้อโต้แย้งเนื่องจากคะแนนที่ได้รับไม่ใช่ความผิดของผู้ขาย มีขั้นตอนดังนี้

1. เข้าไปที่ **เมนูสถานะบัญชี**
2. เลือก **บันทึกการละเมิด**
3. คลิก **ดูและโต้แย้ง** เพื่อยื่นข้อโต้แย้ง

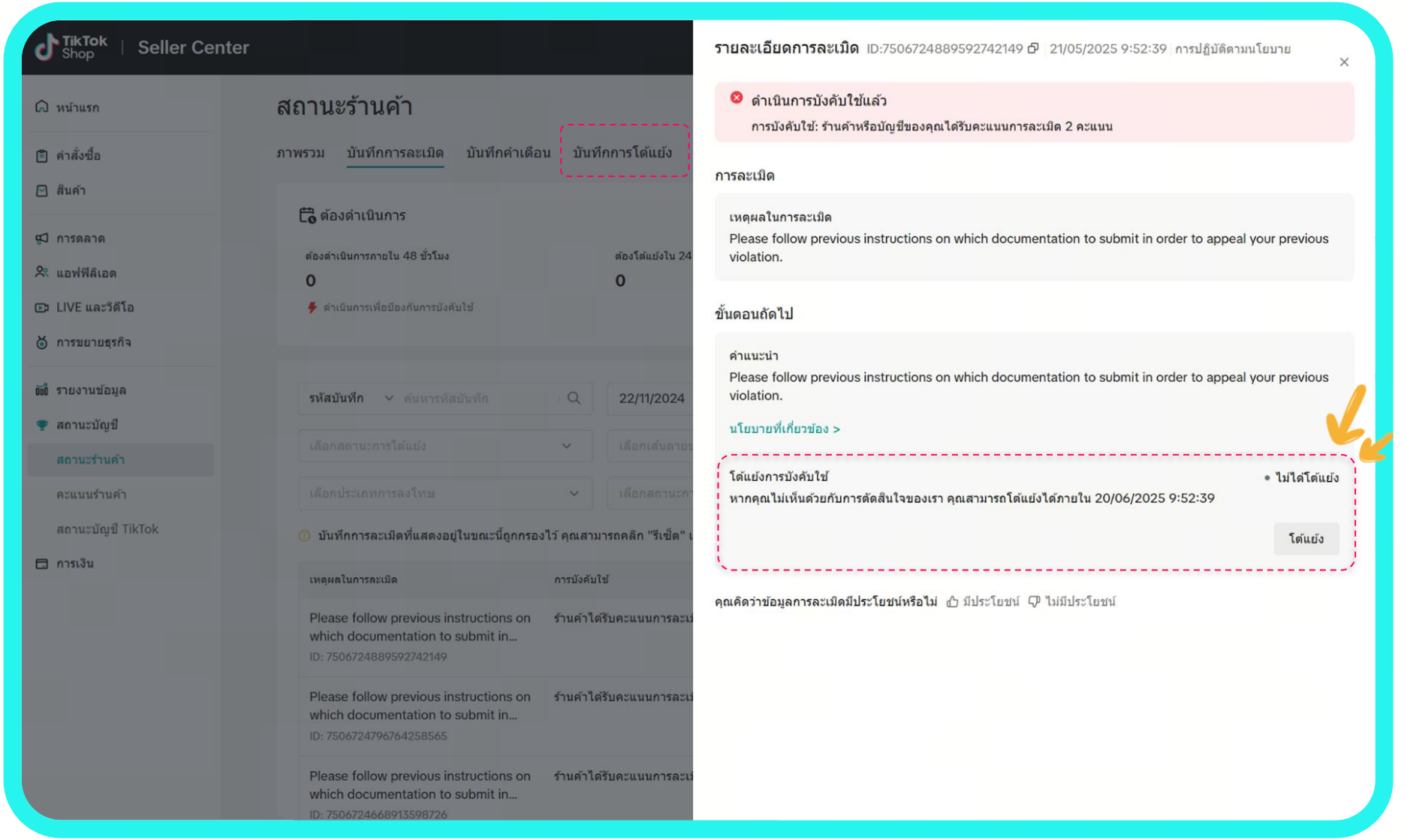
ระยะเวลา

ยื่นข้อโต้แย้งได้สูงสุด 2 ครั้ง:

- ครั้งแรก : **ภายใน 30 วัน** นับจากวันที่ได้รับการแจ้งเตือนการละเมิด
- ครั้งที่สอง : **ภายใน 15 วัน** นับจากวันที่การโต้แย้งครั้งแรกถูกปฏิเสธ

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

เช็คคะแนนการละเมิดร้านค้า ที่เมนู “สถานะร้านค้า”

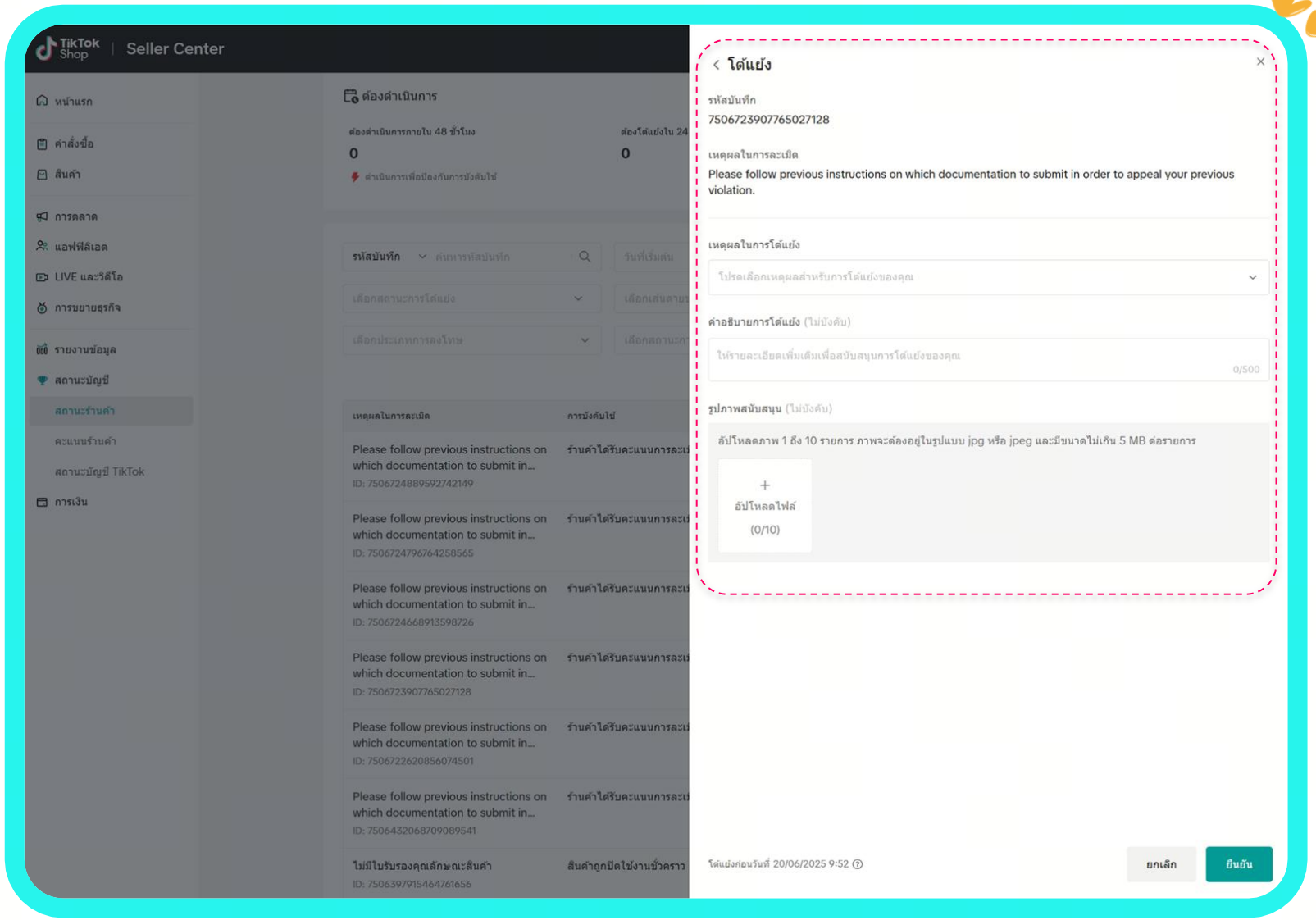


กด **โต้แย้ง** ภายในวันเวลาที่ระบบกำหนด

เมื่อยื่นคำขอแล้ว ร้านค้าควรติดตามสถานะคำขอโต้แย้งอยู่เสมอ ผ่านทางแท็บ **บันทึกการโต้แย้ง**

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

เช็คคะแนนการละเมิดร้านค้า ที่เมนู “สถานะร้านค้า”



ในหน้าการโต้แย้ง ร้านค้าต้องระบุข้อมูลดังนี้

- เหตุผลในการโต้แย้ง
- คำอธิบายการโต้แย้ง
- แนบรูปภาพสนับสนุนเพื่อเป็นหลักฐานเพิ่มเติมในการพิจารณา

จากนั้นกด **ยืนยัน**

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

การโต้แย้งปัญหาการจัดส่ง



ร้านค้าพบปัญหา
จากขนส่ง

- ไม่สามารถจัดส่งได้
- ไม่สามารถพิมพ์ได้
- การเข้ารับสินค้าล้มเหลว
- การจัดส่งล่าช้า(มีสิทธิ์โต้แย้ง)



ร้านค้าได้รับคะแนนการละเมิด
เนื่องจากความผิดพลาดของขนส่ง

- ตรวจสอบในหน้า Seller Center และพบว่าได้รับคะแนนการละเมิด

กดปุ่มโต้แย้งใน Seller Center



รายละเอียดการโต้แย้ง

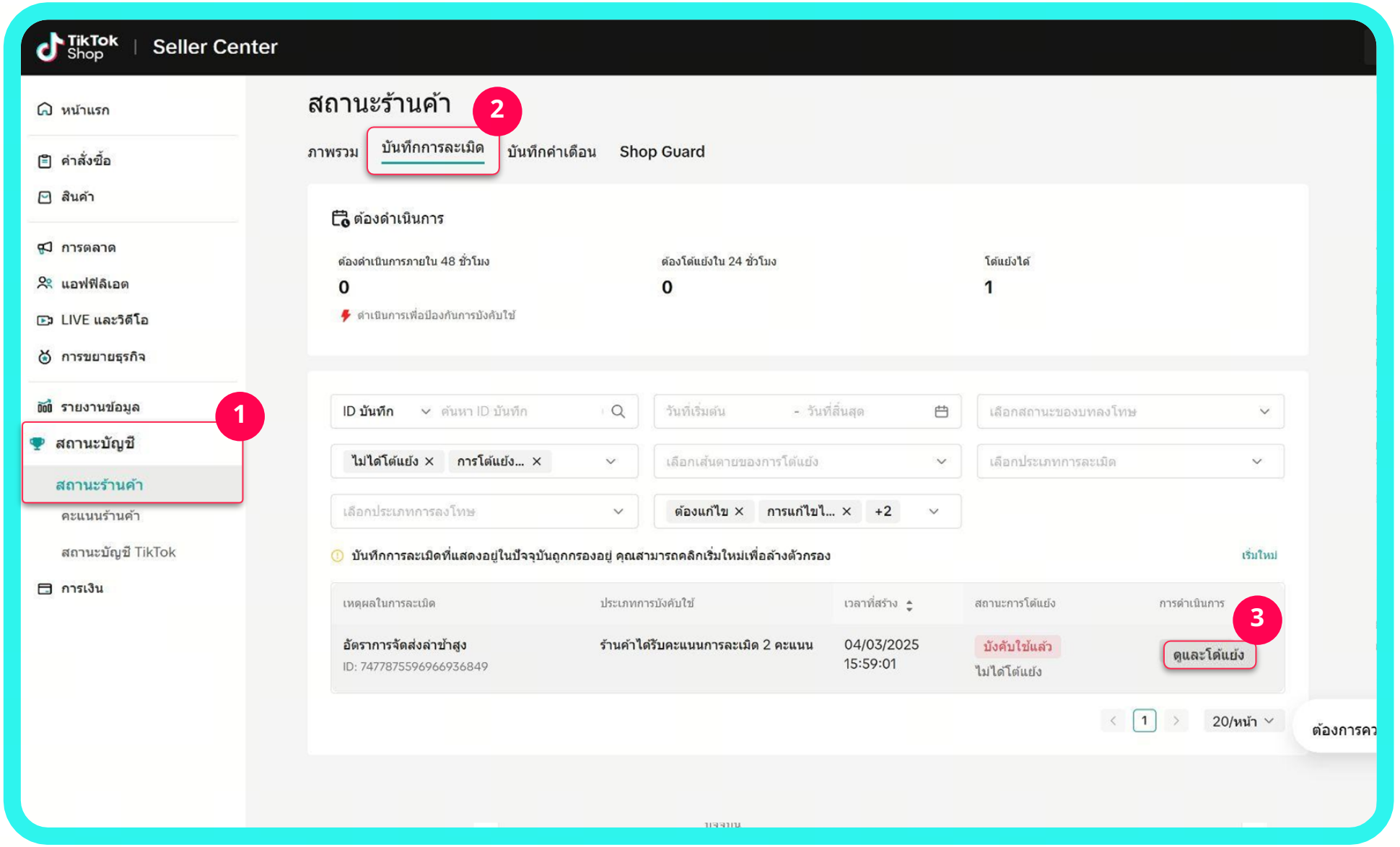
ครั้งแรก : ได้ภายใน **30** วัน
ครั้งที่ 2 : ได้ภายใน 15 วัน

ข้อมูลที่ต้องแสดง

- รายการหมายเลขคำสั่งซื้อที่ได้รับผลกระทบ
- เหตุผลการยื่นข้อโต้แย้งการละเมิด
- เอกสารสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลเพิ่มเติม หรือหลักฐานที่เป็นการสนับสนุนข้อโต้แย้งการละเมิด

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

การโต้แย้งปัญหาการจัดส่ง ในหน้า Seller Center



หากผู้ขายได้รับคะแนนการละเมิดโดยไม่ใช่ความผิดของผู้ขาย สามารถยื่นข้อโต้แย้งได้โดย

1. เข้าไปที่ **เมนูสถานะบัญชี**
2. เลือก **บันทึกการละเมิด**
3. คลิก **ดูและโต้แย้ง** เพื่อยื่นข้อโต้แย้ง

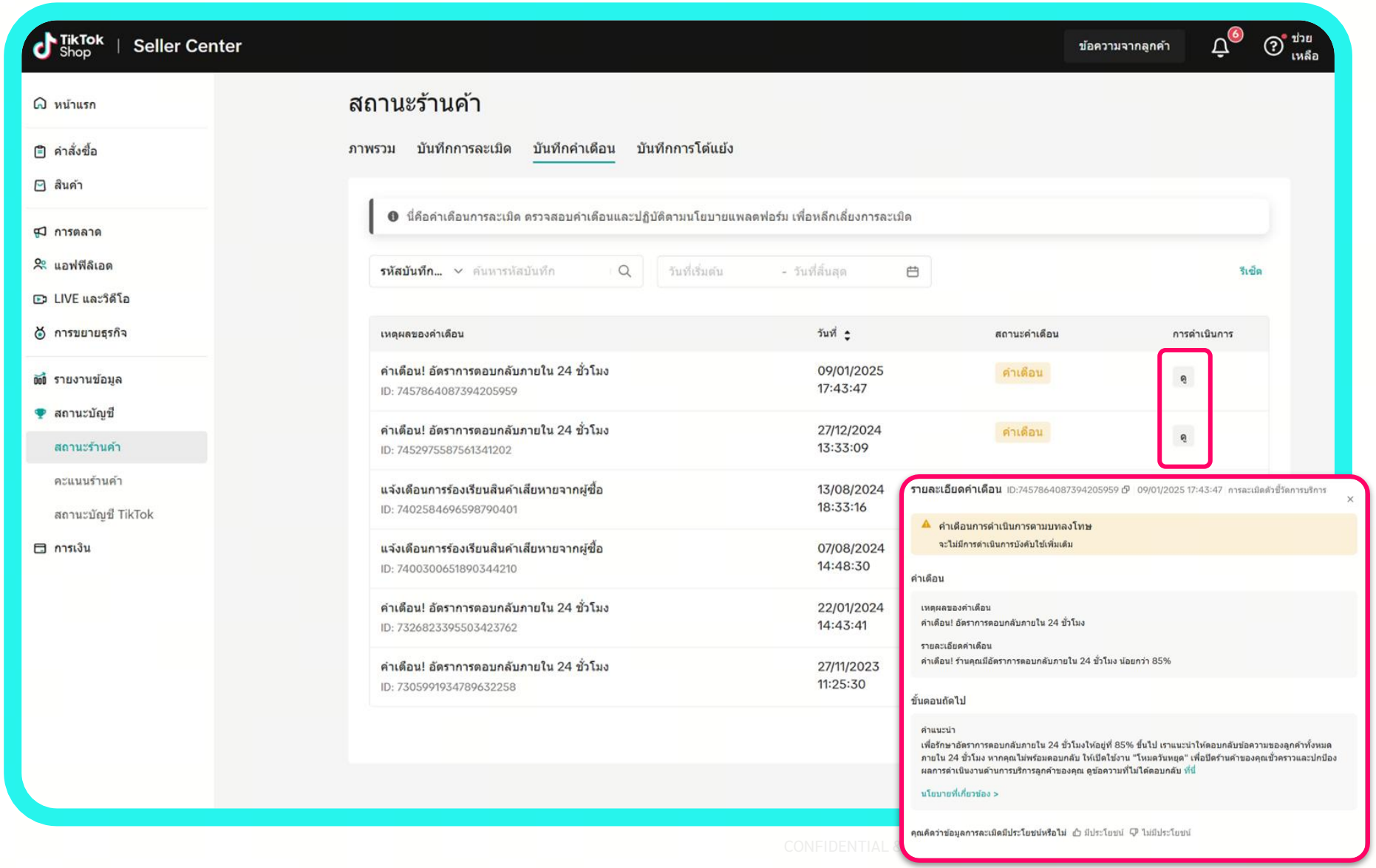
ระยะเวลา

ยื่นข้อโต้แย้งได้สูงสุด 2 ครั้ง:

- ครั้งแรก : **ภายใน 30 วัน** นับจากวันที่ได้รับการแจ้งเตือนการละเมิด
- ครั้งที่สอง : **ภายใน 15 วัน** นับจากวันที่การโต้แย้งครั้งแรกถูกปฏิเสธ

TikTok Shop

เช็คคะแนนการละเมิดร้านค้า ที่เมนู “สถานะร้านค้า”



สำหรับในบางกรณีที่การกระทำนั้นๆ ไม่ถึงขั้นได้รับคะแนนการละเมิด ร้านค้าจะได้รับคำเตือน เพื่อให้ร้านค้าตรวจสอบและแก้ไข เพื่อให้หลีกเลี่ยงการละเมิด

สามารถตรวจสอบคำเตือนที่ได้รับผ่านทาง แท็บ **บันทึกคำเตือน** และคลิก **“ดู”** เพื่อตรวจสอบรายละเอียด

CONFIDENTIAL &

เจาะลึกเมนู “คะแนนร้านค้า”

01

คะแนนจากการจัดการร้านค้าตามนโยบายของ TikTok Shop



ดูได้ที่เมนู “สถานะร้านค้า”

02

คะแนนที่ได้รับจากประสบการณ์ซื้อสินค้าของผู้ซื้อ



ดูได้ที่เมนู “คะแนนร้านค้า”

03

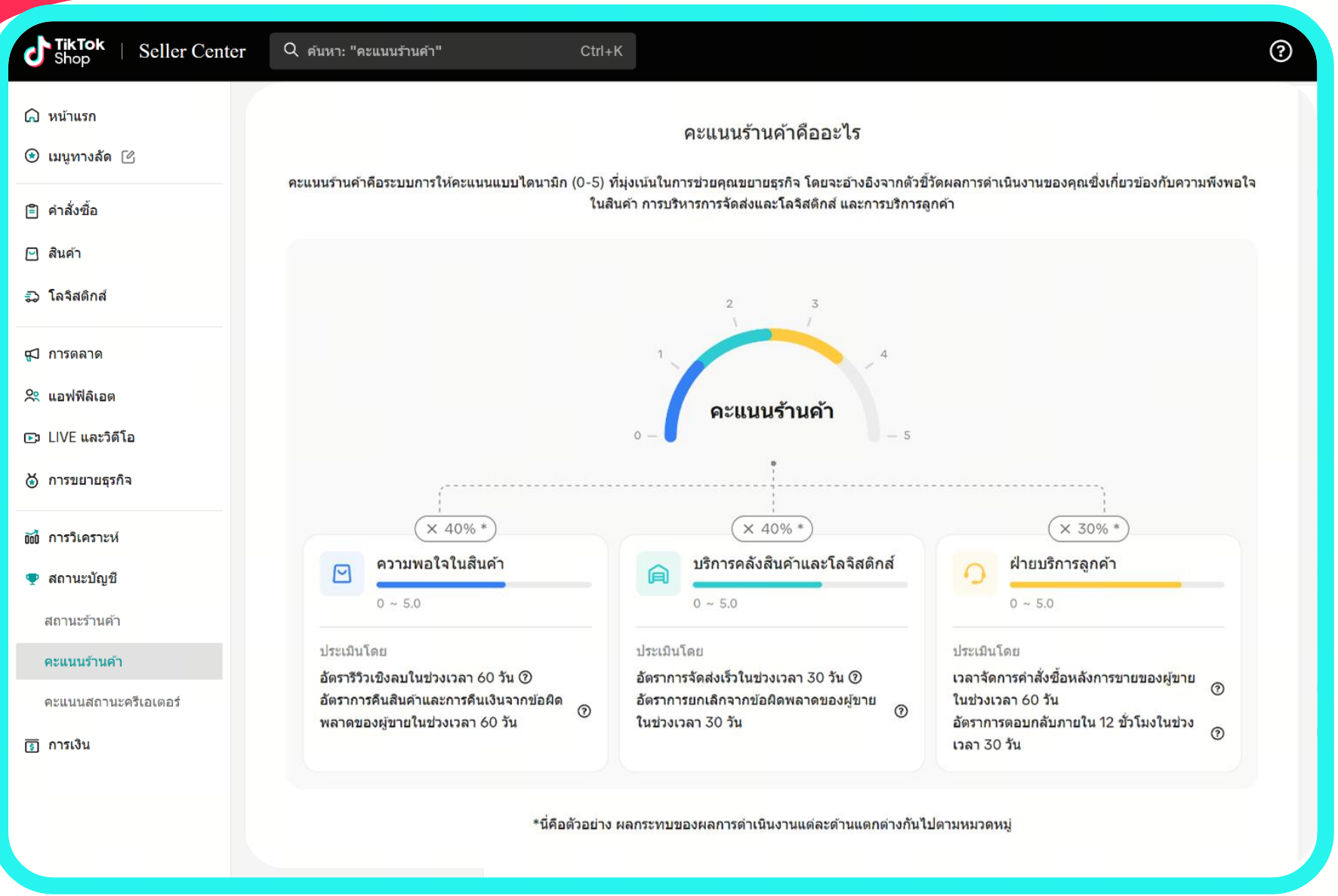
คะแนนสถานะครีเอเตอร์



ดูได้ที่เมนู “สถานะบัญชี TikTok”

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

เช็คคะแนนที่ได้รับจากผู้ซื้อ ที่เมนู “คะแนนร้านค้า”



ในหน้าคะแนนร้านค้า จะสามารถตรวจสอบ **ภาพรวมคะแนนร้านค้า** (คะแนนเต็ม 5.0 คะแนน) พร้อมรายละเอียดอื่น ๆ ดังนี้

- ช่วงเวลาที่อัปเดตคะแนนล่าสุด
- ตัวชี้วัดและสัดส่วนที่ใช้คำนวนคะแนนร้านค้า
- สิทธิประโยชน์สำหรับร้านค้าที่มีคะแนนร้านค้าดี
- รายละเอียดคะแนน ณ ปัจจุบันของร้านค้า ในแต่ละตัวชี้วัด

*หากยังไม่ผ่านช่วงทดลองร้านค้า หรือมีจำนวนออเดอร์ไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด จะทำให้ระบบไม่สามารถคำนวณคะแนนร้านค้าได้

เจาะลึกเมนู “สถานะบัญชี TikTok”

01

คะแนนจากการจัดการร้านค้าตามนโยบายของ TikTok Shop



ดูได้ที่เมนู “สถานะร้านค้า”

02

คะแนนที่ได้รับจากประสบการณ์ซื้อสินค้าของผู้ซื้อ



ดูได้ที่เมนู “คะแนนร้านค้า”

03

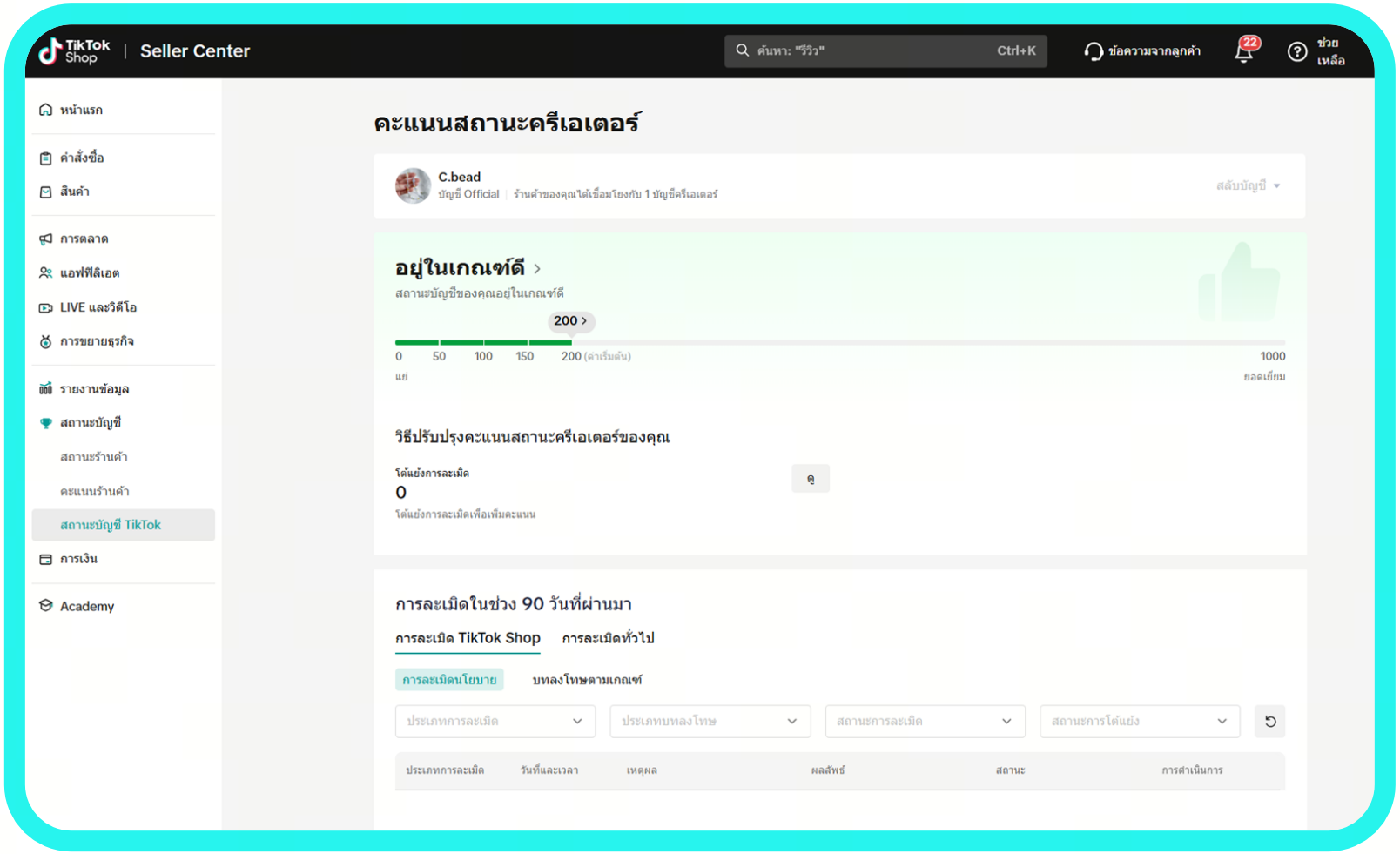
คะแนนสถานะครีเอเตอร์



ดูได้ที่เมนู “สถานะบัญชี TikTok”

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

เช็คคะแนนสถานะครีเอเตอร์ ที่เมนู “สถานะบัญชี TikTok”



ในหน้าสถานะบัญชี TikTok จะสามารถตรวจสอบ **คะแนนสถานะครีเอเตอร์** จากช่อง TikTok ที่เชื่อมโยงกับบัญชีร้านค้า พร้อมรายละเอียดอื่น ๆ ดังนี้

- สถานะบัญชี
- ภาพรวมคะแนนการละเมิดในช่วง 90 วัน
- รายละเอียดการละเมิด ที่เกี่ยวกับ TikTok Shop
- รายละเอียดการละเมิด จากสาเหตุทั่วไป

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

อยากรู้อะไร หาได้ที่ TikTok Shop Academy Thailand





อยากดู ไลฟ์ย้อนหลัง

- เข้าที่ “คลาสเรียนย้อนหลัง” เนื้อหาอัปเดตทุกสัปดาห์

อยากรู้ อัปเดตประจำเดือน

- เข้าที่ “ไฮไลท์ประจำเดือน” เพื่อดูหัวข้อคลาสไลฟ์สด และไม่พลาดทุกเรื่องสำคัญสำหรับผู้ขาย

อยากอ่าน บทความเพิ่มเติม

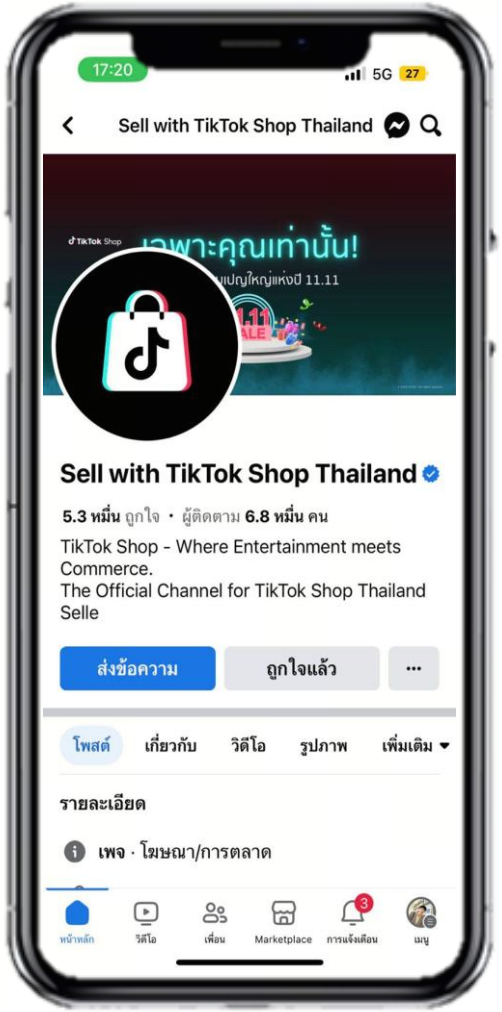
- เลือกดูเนื้อหาตามระดับผู้ขายในเมนู “หลักสูตร”
- เลือกตามหัวข้อ “คู่มือฟีเจอร์” และ “ศูนย์นโยบาย”

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY

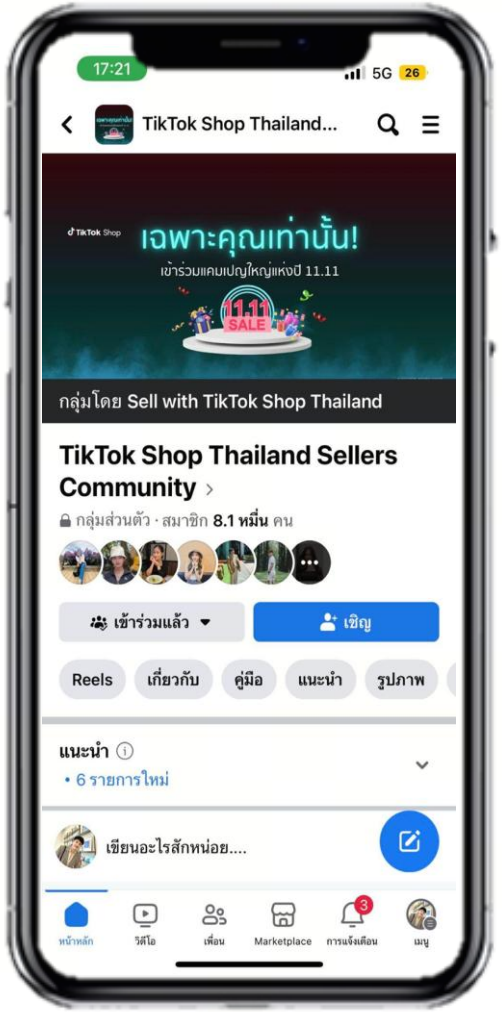
ไม่พลาดทุกข่าวสารที่สำคัญ แค่กดติดตาม



LINE Official Account



Facebook Page



Facebook Group

CONFIDENTIAL & PROPRIETARY