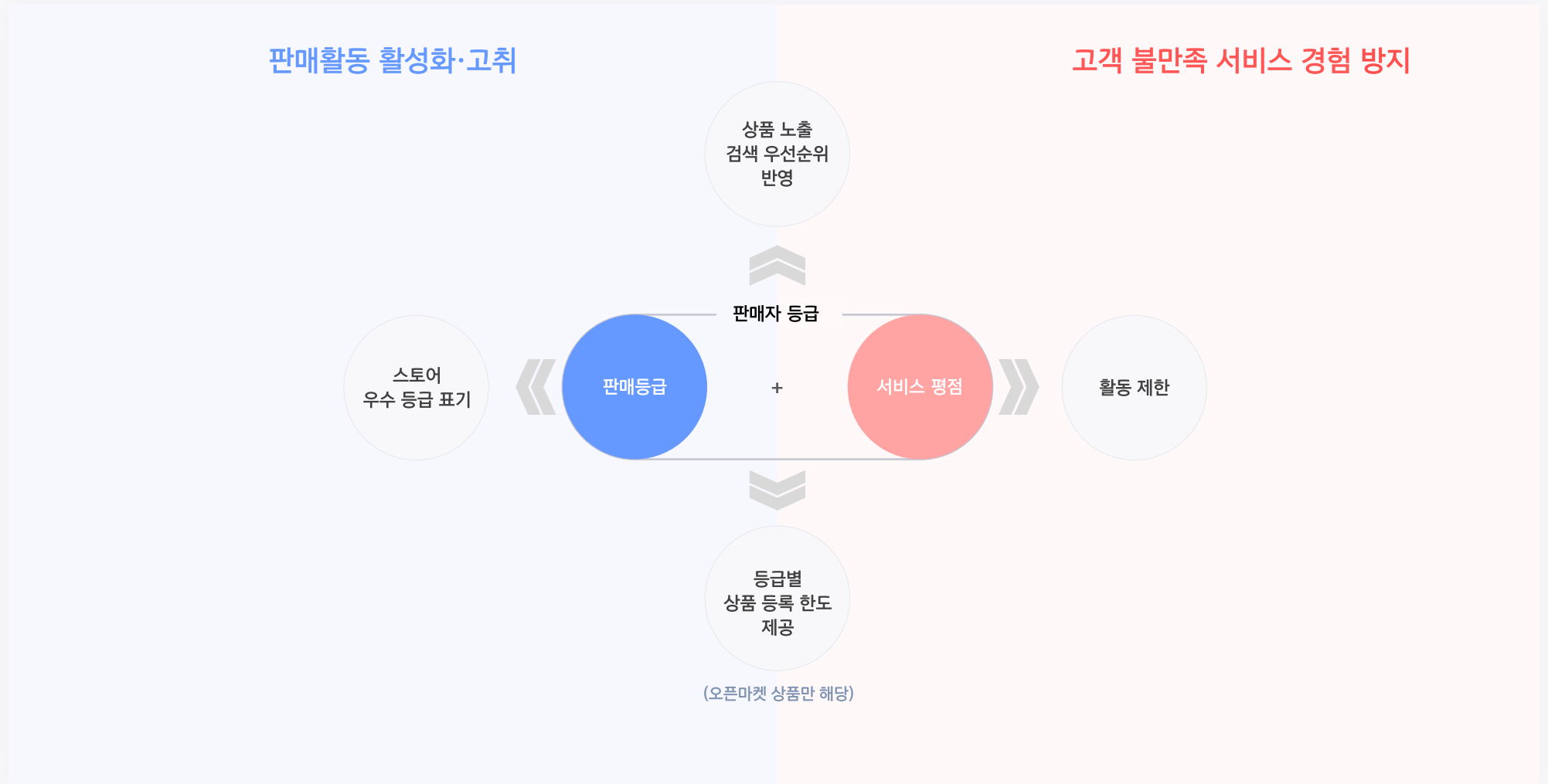


판매자 등급 정책 가이드

판매등급 | 서비스평점 | 리워드 | 페널티

판매자 등급 운영 개요

- 판매자 등급 운영 목적
 - 판매자의 판매역량과 서비스역량을 종합적으로 고려하여 판매자 등급을 산정하고 판매자의 등급에 따라 혜택 또는 제한을 부여합니다.
 - 이를 통해 활발한 판매활동과 고객 서비스의 높은 품질을 유지하도록 하여 많은 고객의 만족도 높은 쇼핑을 유도하기 위한 관리 도구입니다.



판매자 등급 운영 개요

• 판매자 등급 구성

- 판매자 등급은 크게 판매 실적을 평가하는 판매등급과, 판매 활동 전반을 평가하는 서비스 평점으로 구분됩니다.
- 판매 등급과 서비스 평점은 각각의 레벨이 매겨지며 각 레벨은 서로 상호작용을 통해 영향을 주게 됩니다.



판매 등급
산정기준

- 판매 등급 산정 기준
 - 판매 등급은 직전 3개월간 발생한 판매건수와 판매금액을 기준으로 산정됩니다.
 - 판매 등급 중 슈퍼스타와 스타등급 산정 시 산정 시점의 서비스 평점이 ‘우수’인 경우에만 부여됩니다.

등급 산정 주기	• 월단위 산정 : 월 1회, 매월 1일 집계, 2일 0시 등급 반영 • 최근 3개월 누적 데이터 기준으로 산정 : 집계 기준월 3개월전 1일~ 직전월 말일 예) 06월 02일 산정 시 03월 01일 ~ 05월 31일 데이터 기준으로 산정					
등급 산정 기준	등급	명칭	아이콘	등급 산정 조건		
				판매건수	판매금액	추가 조건
	1등급	슈퍼스타		1,500건 이상	3억원 이상	서비스평점 ‘우수’ 이상
	2등급	스타		1,000건 이상	1억원 이상	
	3등급	트윅클		300건 이상	1,500만원 이상	-
	4등급	프렌드	-	100건 이상	300만원 이상	-
	5등급	웰컴	-	100건 미만	300만원 미만	-
참고사항	• 각 등급에 해당하는 등급 산정 조건을 모두 만족해야 부여됩니다. • 판매건수는 상품별 구매수량이 아닌 상품별 주문건수 기준으로 산정합니다. 예시) A상품 1개, B상품 2개를 한 주문으로 구매하였을 경우, 판매건수는 2건으로 계산 • 판매금액은 수수료 부과 대상이 되는 최초 판매가 기준으로 계산하며, 배송비는 제외합니다. 예시) 최초판매가가 3만원인 상품을 고객이 쿠폰을 적용하여, 2만 8천원에 구매하였을 경우, 3만원으로 계산 • 신규 가입한 판매자는 즉시 웰컴(5등급)등급이 부여됩니다.					

서비스평점
산정기준

- 서비스 평점 산정 기준
 - 서비스평점은 주단위로 주요항목에 대해 항목별 평점이 산정된 후, 항목별 평점을 종합하여 판매자의 서비스평점이 산정됩니다.
 - 최상위 평점인 ‘고객만족우수’ 평점은 서비스평점과 부가항목을 모두 충족해야 부여됩니다.

평점 산정 주기	• 주단위 산정 : 주 1회, 매주 일요일 집계, 월요일 0시 평점 반영 • 이전 30일 데이터 기준으로 산정 : 평점 반영일자 기준 7일 전 시점으로 부터 30일 이전까지의 30일간 기준 예) 06월 07일(월) 평점 산정 시 05월 30일(일) ~ 05월 01일(토) 데이터 기준으로 산정				
주요항목 평가 기준	구분	내용	우수	주의	경고
	주문이행	전체 주문 대비 판매자 귀책 취소/환불 제외한 주문건의 비율	95%이상	90%이상	90%미만
	출고준수	전체 출고 주문건 대비 셀러가 설정한 발송일을 준수한 건의 비율	95%이상	90%이상	90%미만
	24시간내답변	전체 고객 문의(상품Q&A)건 대비 24시간 이내 답변건 비율	90%이상	80%이상	80%미만
평점 산정 기준	평점	산정기준	비고	부가항목 충족 기준	
	😊 고객만족우수	주요항목 3개 모두 우수 평점 + 부가항목 충족	부가항목 참고	평균출고일	2일 이내
	😄 우수	주요항목 3개 모두 우수 평점		↳ 전체 출고완료 주문건의 평균 소요일	
	😐 주의	주요항목 1개 이상 주의 평점 이하 (경고 포함, 미평가 평점은 제외)		고객만족도	4.5점 이상
	😞 경고	주요항목 2개 이상 경고 평점		↳ 구매고객 상품평점 평균 점수	
	미평가	주요항목 1개 이상 미평가시			
참고사항	• 주요항목 평가 기준은 변동될 수 있습니다. • 평점을 산정할 실적이 없는 경우 ‘미평가’로 처리합니다. - 주요항목 1건이라도 ‘미평가’ 인 경우 서비스평점도 미평가 처리 • 신규 판매자는 가입 즉시 서비스평점 및 주요항목 평점은 모두 ‘미평가’로 자동 부여됩니다.				

리워드 & 패널티 정책

- 판매 등급 리워드(혜택)
 - 슈퍼스타, 스타, 트윙클 등급 판매자에게는 상품상세 및 스토어에 등급 아이콘이 노출됩니다.
 - 판매등급이 높을 수록 상품 등록이 가능한 한도를 추가 제공해드립니다. (상품등록한도는 오픈마켓 상품에만 존재)

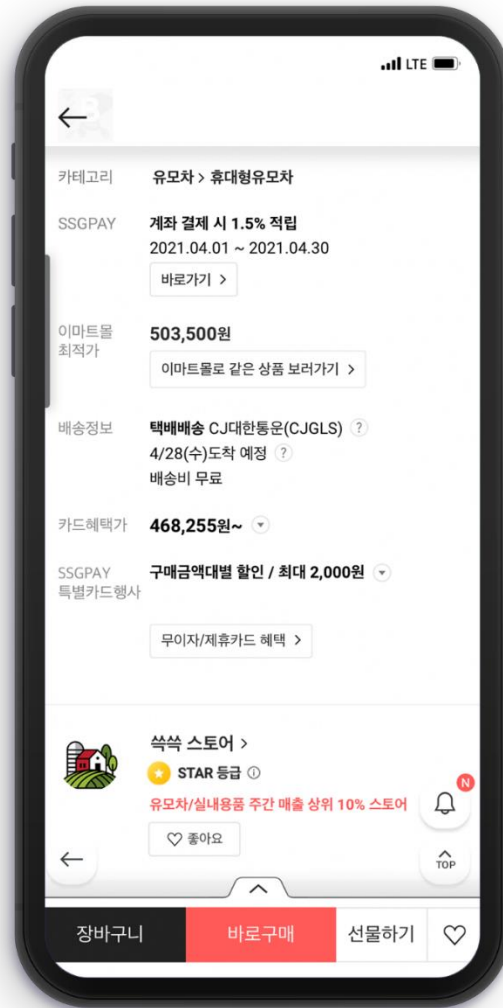
	등급	명칭	아이콘 노출 제공	상품등록한도 (오픈마켓 상품에 한함)
판매등급별 혜택	1등급	슈퍼스타		10만건
	2등급	스타		8만건
	3등급	트윙클		5만건
	4등급	프렌드	-	3만건
	5등급	웰컴		
참고사항	• 등급별 아이콘은 판매자의 스토어와 상품 상세에 노출됩니다. • 상품등록한도는 오픈마켓 상품에만 적용되며, 판매중인 상품 기준으로 계산됩니다. - 종합몰 판매자는 상품등록한도가 없습니다. 종합몰과 오픈마켓을 병행하는 판매자는 오픈마켓 상품에만 적용됩니다. • 부여된 혜택은 다음 판매등급 산정 시점까지 유지됩니다.			

리워드 & 패널티 정책

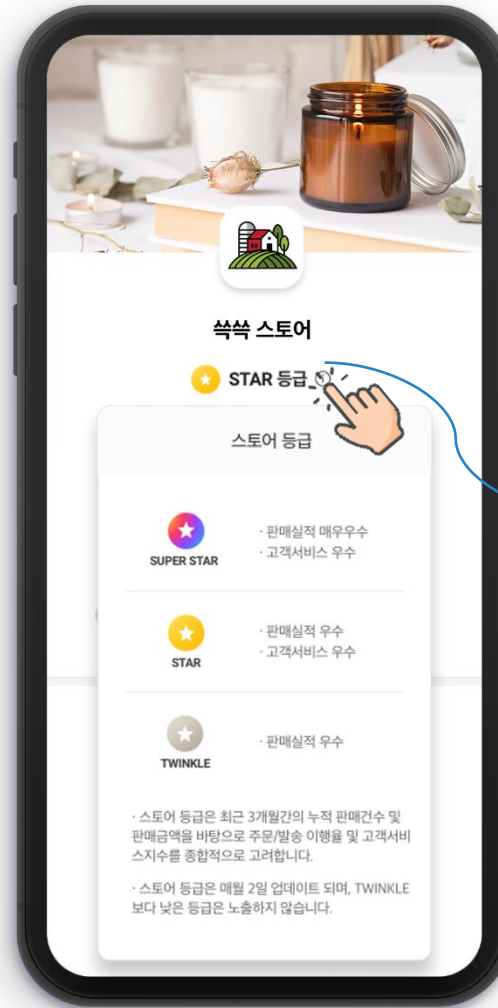
- 서비스 평점 리워드(혜택) & 패널티
 - 고객만족우수·우수 평점 판매자에게는 노출 우선순위 가중치·SSG닷컴 기획전·광고·쿠폰 참여 등 다양한 혜택이 제공됩니다.
 - 경고 평점 판매자에게는 노출 우선순위 가중치 최하위·SSG닷컴 기획전·광고·쿠폰 참여 불가 등의 패널티와 문제상품 판매금지 처리가 적용됩니다.

	평점	고객만족우수 표기	노출 우선순위 가중치	SSG 기획전·광고·쿠폰	체험단 이벤트	상품판매제한 *	적용 최소 주문건수
판매등급별 혜택	😊 고객만족우수	제공	최상위 점수 부여	최우선 고려	참여 가능	-	100건
	😊 우수	-	상위 점수 부여	우선 고려			20건
	😐 주의	-	일반 점수 부여	참여 가능			
	😞 경고	-	최하위 점수 부여	참여 불가	참여 불가	제한 적용	
* '경고' 등급 상품판매제한 대상 상품	- 평점이 '경고'인 경우, 문제가 되는 상품이 아래와 같은 기준으로 일시적으로 판매금지 처리됩니다. - 판매금지 대상 : 아래 기준에 1개라도 해당되는 상품 - 주문이행율이 '경고(90% 미만)'에 해당되는 상품 - 출고준수율이 '경고(90% 미만)'에 해당되는 상품 - 상품문의 24시간내 답변률이 '경고(80% 미만)'에 해당되는 상품						
참고사항	- 노출 우선순위는 쓱초이스·검색결과 노출 우선순위 선정 시 반영되는 점수에 평점별 가중치가 적용됩니다. ※ 우선순위 점수 반영 시 가중치가 적용되는 개념으로, 최우선 노출된다는 의미가 아니오니 참고 부탁드립니다. - SSG닷컴이 진행하는 기획전·광고·쿠폰프로모션에 평점별로 참여 가능성이 달라집니다. ※ 경고 판매자는 SSG닷컴이 진행하는 기획전·광고·쿠폰 프로모션에 참여가 불가하며, 판매자가 단독으로 직접 진행하는 기획전과 직접 발행하는 쿠폰은 가능합니다. - 각 평점별 혜택과 패널티는 적용 최소 주문건수를 만족해야만 적용됩니다. - 주단위 서비스평점의 적용시점에 해당 혜택과 패널티가 함께 적용되며, 차주 서비스평점이 적용되기 전까지 적용합니다. ※ '경고' 평점에 대한 패널티는 차주 서비스평점이 '주의' 이상으로 상향되기 전까지 적용됩니다. - 미평가는 적용되는 혜택 또는 패널티가 없습니다.						

참고 판매자 등급 표기



상세페이지 상단 스토어 진입화면에 등급 표기



스토어명 하단(PC는 우측)에 등급 표기

스토어 등급

 SUPER STAR	· 판매실적 매우우수 · 고객센터 우수
 STAR	· 판매실적 우수 · 고객센터 우수
 TWINKLE	· 판매실적 우수

· 스토어 등급은 최근 3개월간의 누적 판매건수 및 판매금액을 바탕으로 주문/발송 이행율 및 고객센터 시지수를 종합적으로 고려합니다.

· 스토어 등급은 매월 2일 업데이트 되며, TWINKLE 보다 낮은 등급은 노출하지 않습니다.

등급 옆 ⓘ클릭/터치 시 스토어 등급 상세 설명

참고 판매자 등급 메뉴

파트너오피스 판매자 등급 관리

판매자 등급 관리 메뉴에서는 서비스 평점 및 판매등급 현황을 조회하고, 평점에 영향을 주는 주문건을 빠르게 확인하여 처리할 수 있습니다.

파트너스 광고센터
Partner Office

오늘 처리 필요 업무 ①

오늘 출고필요 (결품...	22건	회수확인 지연	0건
상품출고 지연	0건	회수완료 지연	0건
결품삭제 가능	0건	상품Q&A 답변필요	6건

주문배송 ① 최근 2주 누적

신규주문	2건
출고대기	374건
배송중	134건
배송완료	1146건

클레임 ① 최근 2주 누적

출고전 취소요청	6건
반품회수지시	6건
교환회수지시	1건
자체회수 필요	0건
환보류	0건

판매자등급/평점 ①

서비스평점	고객만족우수
주문이행	우수 / 97.1
출고준수	우수 / 99.8
24시간내 답변	우수 / 97.5
판매등급	스타

상품수정 승인대기 0건
신상품 승인반려 628건
상품수정 승인반려 0건

판매자 등급 관리 ★

고객의 구매결정에 도움이 되는 정보를 제공하기 위하여 판매자의 서비스평점과 판매등급 제도를 운영합니다.
서비스평점과 판매등급의 현황을 확인하고 관리할 수 있습니다.

서비스평점 판매등급

회원님의 서비스평점은 **고객만족우수**입니다. ①

업데이트 : 2021.06.20

항목별 현황 **각 항목 클릭시 주단위 결과 확인가능**

주문이행 ① 97.1 목표 95.0 주문이행건수 4,940건 전체주문건수 5,089건	출고준수 ① 99.8 목표 95.0 출고준수건수 4,108건 전체출고건수 4,117건	24시간내답변 ① 97.5 목표 90.0 24시간내답변건수 115건 전체문의건수 118건	고객만족우수 평점 요건 충족 '우수' 항목수 3 충족 최근 판매등급 스타 충족 평균출고일 1.6일 충족 고객만족도 4.7점 충족
---	---	---	--

	금주	지난주	2주 전	3주 전
대상기간	2021.05.15 ~ 2021.06.13	2021.05.08 ~ 2021.06.06	2021.05.01 ~ 2021.05.30	2021.04.24 ~ 2021.05.23
주문이행건수	4,940	4,613	4,109	3,949
전체주문건수	5,089	4,761	4,280	4,135
주문이행률	97.1	96.9	96.0	95.5
평점	우수	우수	우수	우수

① 주문이행 실패 내역 ② 주문이행물 문제상품 내역 (총 149건)

엑셀 다운로드 100개

클릭시 상세 원인내역 조회 가능