

서비스 점수 가이드

ESMPLUS (V.1.2)

서비스 점수는 무엇인가요?

지마켓, 옥션 사이트에서의 판매 활동에 대한 서비스를 평가한 점수입니다.
서비스 점수는 총 4가지 항목에 대한 평가 점수로 구성됩니다.

**빠른 배송
설정**

**배송이 빠를수록
판매량이 증가해요!**

상품에 빠른 배송 정책 (당일발송, 순차2일)을 설정 했는지에 대하여 평가 합니다.

**마감일
준수**

**약속된 배송일은
꼭 지켜주세요!**

설정된 발송 마감일을 준수했는지에 대해 평가 합니다.

주문 이행

**판매자 취소 없이
고객이 만족하는 판매**

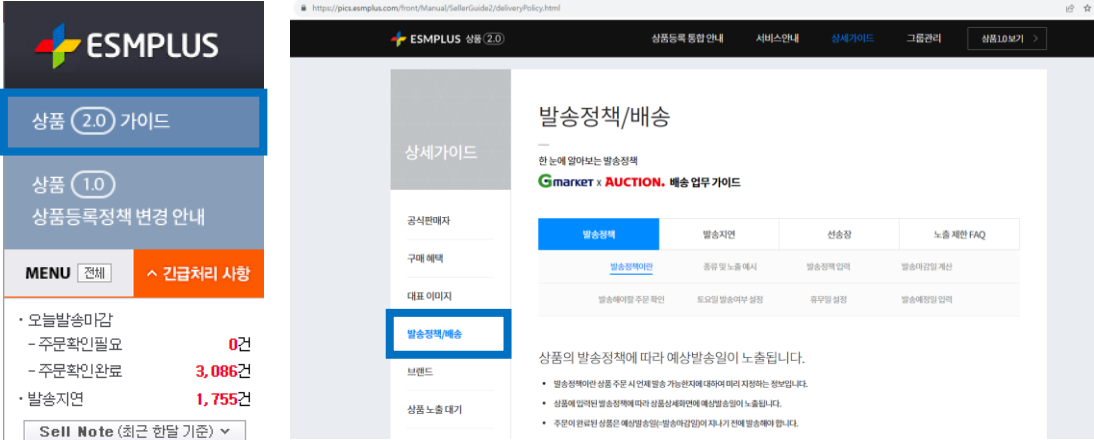
판매자 귀책 주문취소 없이 정상적으로 주문을 이행했는지에 대해 평가 합니다.

문의 응답

**고객 문의에 대해
24시간내 응답해주세요!**

고객의 문의 건에 대하여 (영업시간 기준) 24시간 이내에 응답을 했는지에 대해 평가 합니다.

평가 항목 상세

항목	설명												
<p>빠른 배송 설정</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 상품에 빠른 배송 정책(당일 발송/순차 2)을 설정했는지에 대하여 평가한 점수입니다. (점수 = 빠른 배송 설정 주문건수 / 전체 주문건수) • 주문한 상품에 설정된 발송 정책에 따라 차등 점수가 부여되어 집계됩니다. (발송 정책 개편 전 순차 5일 이상 과거 주문은 60점 적용 계산됩니다.) <table border="1" data-bbox="379 394 1640 576"> <thead> <tr> <th>배점</th> <th>100점</th> <th>90점</th> <th>80점</th> <th>70점</th> <th>60점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>발송정책</td> <td>당일발송</td> <td>순차2일</td> <td>순차 3일 주문제작 해외발송 요청일발송</td> <td>순차4일</td> <td>미정</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • 빠른 배송 정책 (당일 발송, 순차 2일) 을 설정 상품에 대한 당일 발송 처리율에 따라 "오늘 출발" 서비스 노출 대상이 됩니다. 	배점	100점	90점	80점	70점	60점	발송정책	당일발송	순차2일	순차 3일 주문제작 해외발송 요청일발송	순차4일	미정
배점	100점	90점	80점	70점	60점								
발송정책	당일발송	순차2일	순차 3일 주문제작 해외발송 요청일발송	순차4일	미정								
<p>마감일 준수</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 판매자가 설정한 발송 마감일을 준수했는지 평가한 점수입니다. (점수 = 정상 발송건수/ 전체 발송건수, 정상 발송 = 발송주문 - (마감일경과 발송 주문 + 선송장 주문) • 발송 마감일과 관련된 발송정책에 대한 상세 내역은 상품 2.0 가이드 페이지에서 확인 할 수 있습니다. (https://pics.esmplus.com/front/Manual/SellerGuide2/deliveryPolicy.html) 												
<p>주문이행</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 판매자 귀책 주문취소 없이 정상적으로 주문을 이행한 여부에 대하여 평가한 점수입니다. (점수 = 정상주문이행 건수 / 전체 주문건수, 정상주문이행 = 주문건수 - (판매자취소+판매자요청 구매자 취소) • 판매자 귀책으로 발생하는 주문취소 없이 정상적으로 주문을 이행했는지를 평가합니다. • 판매자가 취소한 모든 주문 및 판매자가 취소요청한 모든 주문을 집계합니다. 												
<p>문의응답</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 문의 건에 대하여 (영업시간 기준) 24시간 이내 문의 응답을 했는지 평가한 점수입니다. • 영업시간 기준 24시간 이내 문의에 응답했다면, 24시간 이내 답변 건수로 집계합니다. 												

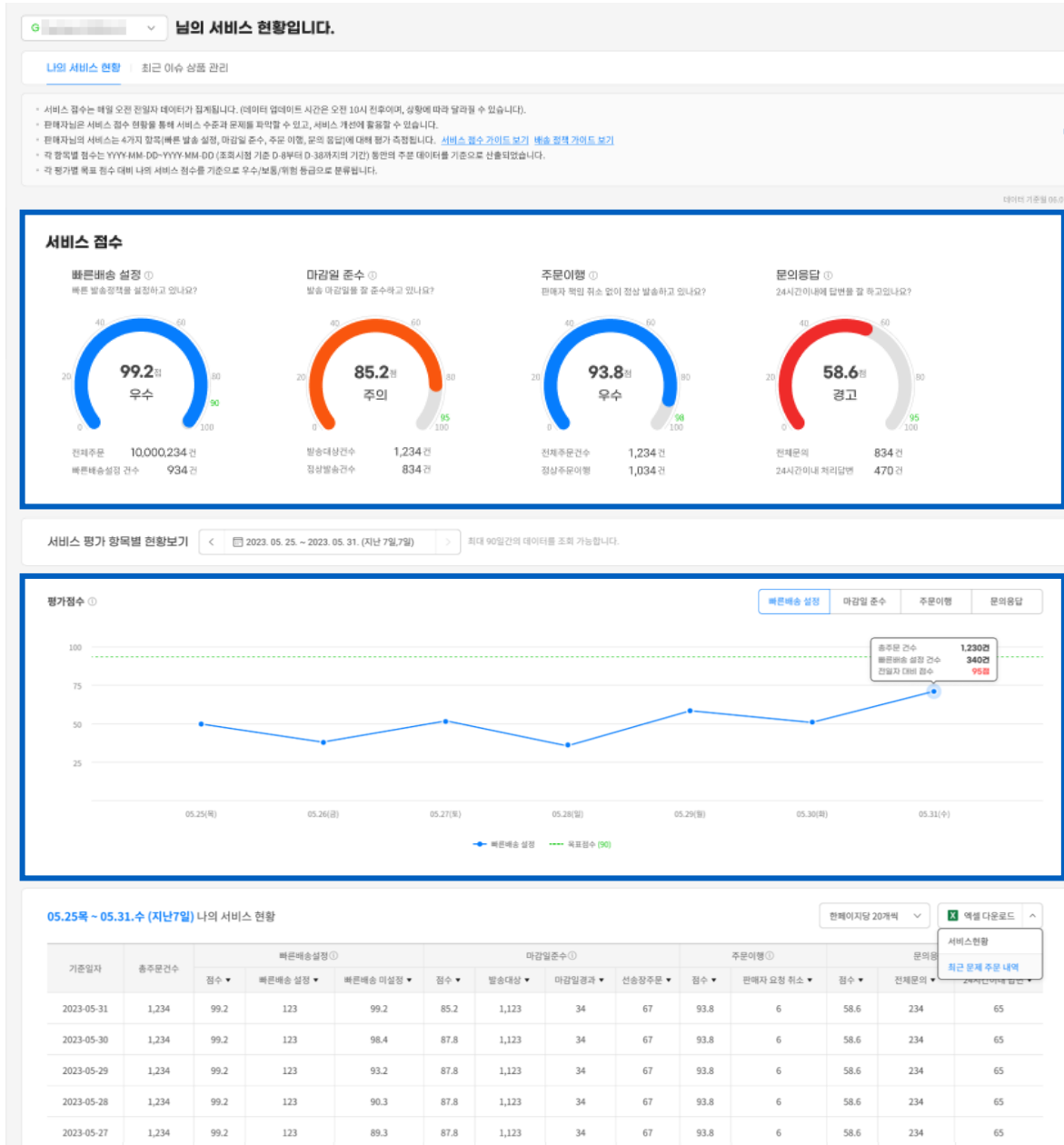
서비스 평가 항목별 등급 분류 기준

서비스 평가 항목별 집계된 점수에 따라 우수/주의/경고로 분류됩니다.

구분	빠른 배송	마감일 준수	주문 이행	문의 응답
우수	90점 이상	95점 이상	98점 이상	95점 이상
주의	90점 미만~ 85점 이상	95점 미만~ 90점 이상	98점 미만~ 90점 이상	95점 미만~ 60점 이상
경고	85점 미만	90점 미만	90점 미만	60점 미만

* 해당 서비스 평가는 일정 기간 동안 판매자 등급에 영향을 주지 않으며, 추후 정렬, 등급 등에 반영 될 예정입니다.(사전 별도 공지 예정)

서비스 현황



→ 조회일 기준 최신 나의 서비스 점수를 한 눈에 확인 할 수 있습니다. 점수는 조회일 기준 D-7~D-36일전 주문 데이터를 기준으로 산출 됩니다.

→ 평가 항목별 나의 서비스 점수를 확인하고 점검이 필요한 항목에 대해 파악 할 수 있습니다.

→ 평가 항목별 점수 변화를 확인 할 수 있습니다. 항목별 점수가 좋아지고 있는지 나빠지고 있는지 확인할 수 있습니다.

서비스 현황

G **님의 서비스 현황입니다.**

나의 서비스 현황 | [최근 이슈 상품 관리](#)

- 서비스 점수는 매일 오전 11시 55분에 업데이트되며, (데이터 업데이트 시간은 오전 10시 전후이며, 상황에 따라 달라질 수 있습니다).
- 판매자님은 서비스 점수 현황을 통해 서비스 수준과 문제를 파악할 수 있고, 서비스 개선에 활용할 수 있습니다.
- 판매자님의 서비스는 4가지 항목(빠른 배송 설정, 마감일 준수, 주문 이행, 문의 응답)에 대해 평가 측정됩니다. [서비스 점수 가이드 보기](#) [빠른 배송 가이드 보기](#)
- 각 항목별 점수는 YYYY-MM-DD-YYYY-MM-DD (조회시점 기준 0-8부터 0-38까지의 기간) 동안의 주문 데이터를 기준으로 산출되었습니다.
- 각 항목별 목표 점수 대비 나의 서비스 점수를 기준으로 우수/보통/위험 등급으로 분류됩니다.

데이터 기준일 06.07.

이력별 다운로드

빠른 배송 설정
마감일 준수
주문 이행
문의 응답

* 당일배송을 설정하고 빠른 배송 점수를 올려보세요!
 * 빠른 배송 이슈 상품은 현재 평균 배송일보다 빠른 배송을 운영중이지만 빠른 배송 (당일배송/순제2일) 설정이 되어 있지 않은 상품들을 주문이 많은 순으로 안내해 드립니다.

no	상품명	상품번호	서비스 등급 ① ▼	점수 ▼	주문건수 ▼	빠른배송 주문건수	평균 결제-발송 소요일	발송정책변경
1	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	1,234	1,234	3일	당일 배송 설정
2	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	경고	84.5	1,200	1,234	3일	당일 배송 설정
3	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	87	1,189	1,234	3일	당일 배송 설정
4	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	89	1,170	1,234	3일	당일 배송 설정
5	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	경고	80.5	1,490	1,234	3일	당일 배송 설정
6	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	1,340	1,234	3일	당일 배송 설정
8	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	89.5	1,288	1,234	3일	당일 배송 설정
9	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	87.5	1,154	1,234	3일	당일 배송 설정
10	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	경고	84.5	1,028	1,234	3일	당일 배송 설정
11	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	932	1,234	3일	당일 배송 설정
12	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	876	1,234	3일	당일 배송 설정
13	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	857	1,234	3일	당일 배송 설정
14	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	경고	78.5	845	1,234	3일	당일 배송 설정
15	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	경고	73.5	834	1,234	3일	당일 배송 설정
16	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	765	1,234	3일	당일 배송 설정
17	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	754	1,234	3일	당일 배송 설정
18	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	734	1,234	3일	당일 배송 설정
19	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	712	1,234	3일	당일 배송 설정
20	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	698	1,234	3일	당일 배송 설정
21	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	687	1,234	3일	당일 배송 설정
22	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	653	1,234	3일	당일 배송 설정
23	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	634	1,234	3일	당일 배송 설정
24	가나다라마바사자차카파하가나다라에바사아자차카파하가나자차카...	2989415757	주의	85.5	576	1,234	3일	당일 배송 설정

항목별 점검이 필요한 상품 목록을 확인 할 수 있습니다.

항목	최근 이슈 상품 추출 기준
빠른 배송 설정	빠른 배송 설정 점수가 90점 미만인 상품 중 평균 발송 소요일이 2일 이내인 상품을 주문건수가 많은 순으로 최대 50개
마감일 준수	마감일 준수 점수가 95점 미만인 상품
주문 이행	주문 이행 점수가 98점 미만인 상품
문의 응답	문의 응답 점수가 95점 미만인 상품

감사합니다.