



TIKI

QUY ĐỊNH VỀ OVL – GIỚI HẠN ĐƠN HÀNG HÀNG NGÀY

(Áp dụng từ ngày 04/06/2021)



NỘI DUNG CHÍNH

1. ĐỊNH NGHĨA VÀ LỢI ÍCH CỦA OVL
2. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG OVL
3. CÁCH TÍNH CHỈ SỐ OVL
4. QUY ĐỊNH ÁP DỤNG OVL

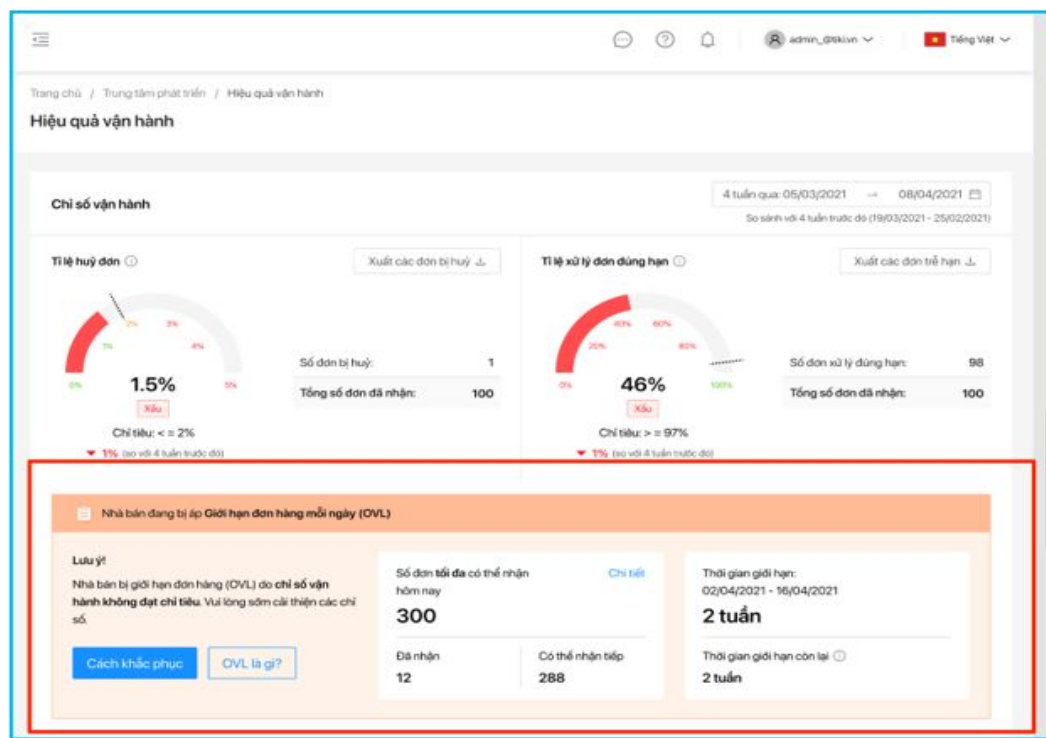


1. ĐỊNH NGHĨA VÀ LỢI ÍCH CỦA OVL

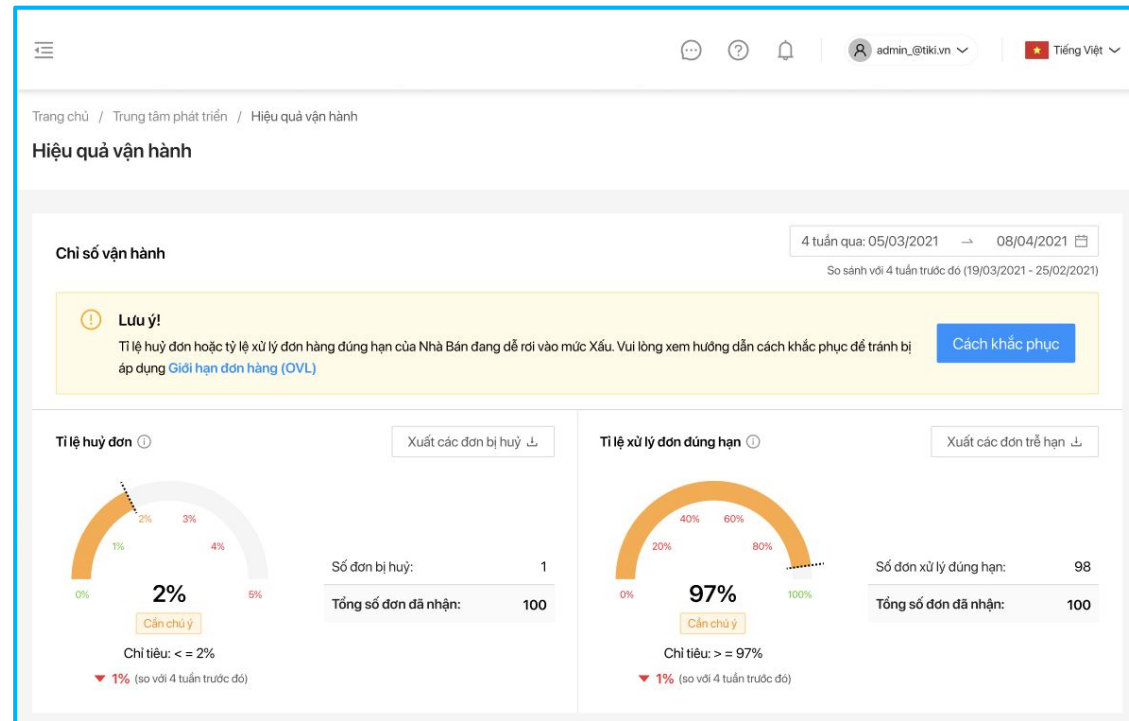
TIKI | 1. ĐỊNH NGHĨA VÀ LỢI ÍCH CỦA OVL

1.1 Định nghĩa

- **OVL - Giới hạn đơn hàng** là số lượng đơn hàng tối đa mà NBH được phép nhận **trong một ngày** do chưa đảm bảo chỉ số vận hành.
- Giá trị OVL được **cập nhật lại từ 00:00 thứ Sáu mỗi tuần** và duy trì đến **23:59 thứ Năm tuần tiếp theo**.



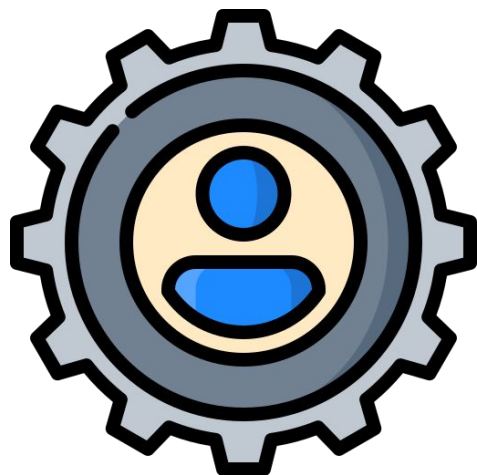
Tại Seller Center, Nhà Bán chọn **Trung tâm phát triển** > **Chỉ số vận hành**.



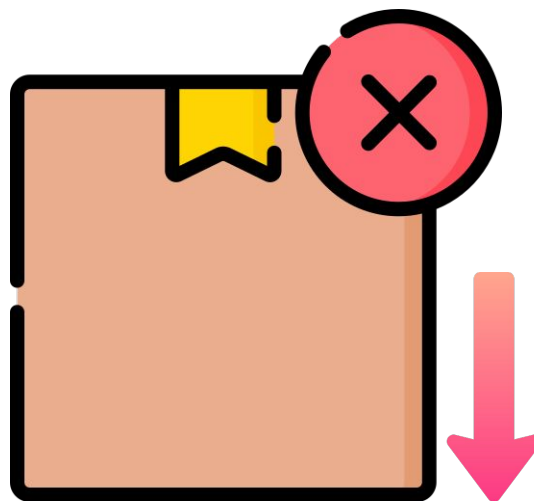
[Cảnh báo] Khi Nhà Bán có chỉ số vận hành rơi vào mức xấu, có nguy cơ bị OVL.

1. ĐỊNH NGHĨA VÀ LỢI ÍCH CỦA OVL

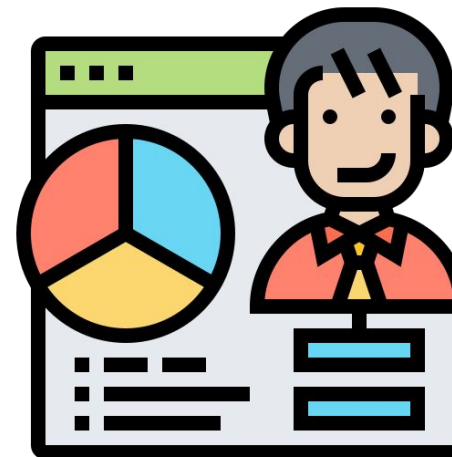
1.2 Lợi ích của OVL



Giúp Nhà Bán nhận được số lượng đơn hàng phù hợp với năng lực vận hành thực tế



Giảm tỷ lệ hủy đơn hàng do thời gian xử lý đơn quá lâu



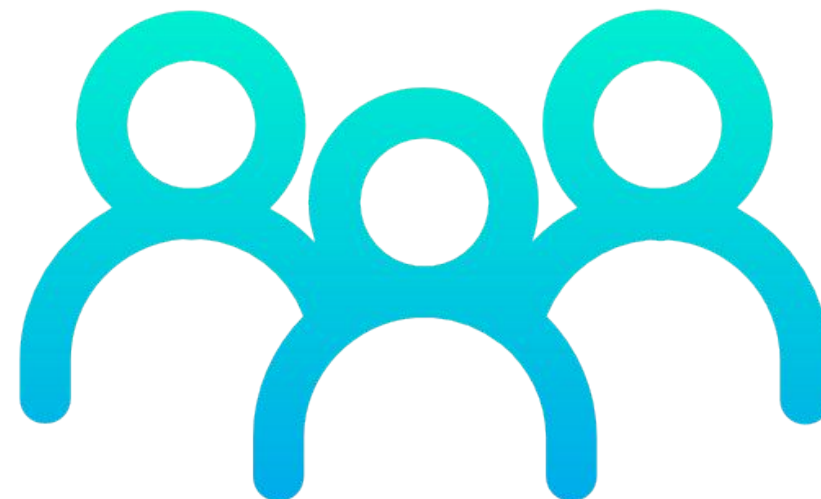
Giúp Nhà Bán dễ dàng sắp xếp nguồn lực và thời gian để xử lý đơn, cải thiện hiệu quả, chất lượng vận hành



2. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

OVL chỉ áp dụng cho:

- Tất cả Nhà Bán có **tỷ lệ vi phạm vận hành vượt ngưỡng** quy định.
- Áp dụng cho các mô hình:
 - Giao thẳng từ Nhà Bán (Dropship)
 - Nhà Bán tự vận hành (SD = Seller Delivery), trừ Tiki-Ngon.
 - Qua kho Tiki (ODF = On Demand Fulfillment)
 - Phương thức lấy hàng 01: Nhà Bán mang hàng qua kho Tiki.
 - Phương thức lấy hàng 02: Tiki đến lấy hàng tại kho Nhà Bán.





3. CÁCH TÍNH CHỈ SỐ OVL



3. CÁCH TÍNH CHỈ SỐ OVL

Trước 04/06/2021

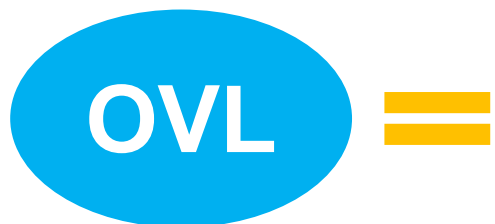
OVL= Lượng đơn hàng cao nhất trong một ngày mà Nhà Bán **bàn giao thành công** trong 4 tuần gần nhất x **Tỷ lệ vi phạm vận hành (Faulty Rate) trong 1 tuần trước**

(Xem thông tin phiên bản cũ [tại đây](#))

Từ 04/06/2021

OVL= Lượng đơn hàng cao nhất trong **một ngày** mà Nhà Bán **bàn giao thành công** trong 4 tuần gần nhất x **80%**

Công thức tính



Số lượng đơn hàng cao nhất trong 1 ngày được xử lý mà Nhà Bán **bàn giao thành công(*)**
trong 4 tuần gần nhất **x 80%**

OVL tối thiểu = 5 (đơn hàng/ngày)

Bàn giao thành công(*) được định nghĩa theo các mô hình vận hành như sau:

| Mô hình vận hành | Mốc bàn giao thành công |
|-----------------------------------|---|
| ODF1 - Tiki lấy hàng tại kho NBH | Lấy hàng thành công/Successfully picked |
| ODF2 - NBH gửi hàng đến kho Tiki | Đã nhập kho/Successfully inbounded |
| Dropship - Giao thẳng từ NBH | Lấy hàng thành công/Successfully picked |
| Seller Delivery - NBH tự vận hành | Giao hàng thành công/Successfully delivered |

Ví dụ:

Trong 4 tuần gần nhất, số lượng đơn hàng xử lý hoàn thành cao nhất trong 1 ngày là: 200 đơn (các ngày còn lại xử lý thấp hơn 200 đơn).

Khi đó, lượng đơn tối đa NBH được nhận:

$$\text{OVL} = 200 * 80\% = 160 \text{ (đơn hàng)}$$

Vậy trong tuần tiếp theo, Nhà Bán chỉ được phép nhận tối đa **160 đơn hàng/ngày**.

Điều kiện áp dụng

Tuần T



Nhà Bán **không đạt** chỉ tiêu của **1 trong 2** chỉ số:

1. Tỷ lệ hủy đơn $\leq 2\%$
2. Tỷ lệ xử lý đúng hạn $\geq 97\%$

Tuy nhiên, miễn trừ OVL cho Nhà Bán:

- + **[Mới lên sàn]** Nhà Bán hoạt động trên sàn **< 45 ngày** (kể từ ngày đầu tiên có đơn) HOẶC xử lý hoàn thành **< 100 đơn hàng** trong 45 ngày này (tùy điều kiện nào đến trước);
- + **[Nhận ít đơn]** Nhà Bán **nhận < 5 đơn** trong tuần T.

(Đơn vị "Tuần" được quy định từ 00:00:00 thứ Sáu đến 23:59:59 thứ Năm của tuần liền kề)

Tuần T+1, áp OVL



(KHÔNG ÁP DỤNG mô hình **TIKI-NGON)**

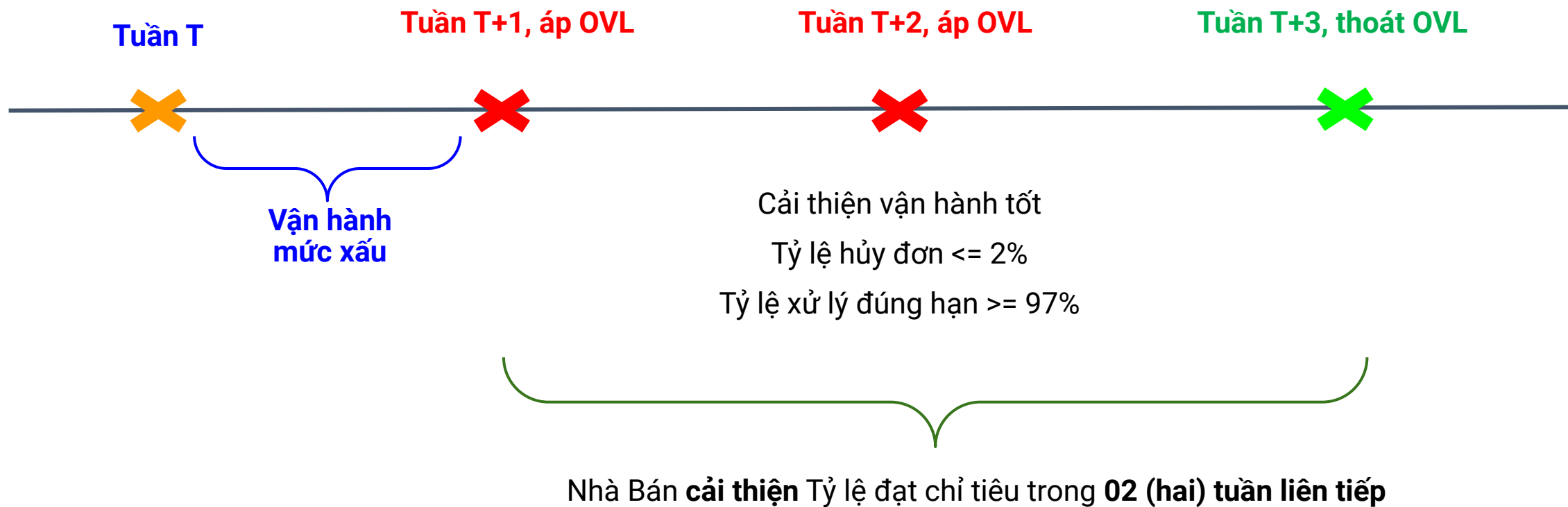
Các lỗi vi phạm vận hành do Nhà Bán**Tỷ lệ hủy đơn bao gồm các lỗi:**

- NBH xác nhận “hết hàng” trên hệ thống;
- NBH không xác nhận đóng gói và quá hạn quy định;
- NBH không bàn giao đơn hàng cho vận chuyển và quá hạn quy định;
- NBH không cập nhật trạng thái đơn hàng khi quá hạn ngày dự kiến giao hàng, tùy theo ngành hàng (áp dụng cho mô hình Seller Delivery) dẫn đến đơn hàng bị hủy.

Tỷ lệ xử lý đúng hạn không đạt khi NBH vi phạm các lỗi:

- NBH chậm xác nhận “có hàng” ;
- NBH chậm xác nhận đóng gói ;
- NBH chậm bàn giao đơn hàng cho vận chuyển;
- NBH chậm cập nhật trạng thái đơn hàng khi quá hạn ngày dự kiến giao hàng, tùy theo ngành hàng (áp dụng cho mô hình Seller Delivery) nhưng chưa dẫn đến hủy đơn.

Cách thoát OVL





4. QUY ĐỊNH ÁP DỤNG OVL

4. QUY ĐỊNH ÁP DỤNG OVL

1. Nhà Bán sẽ chỉ nhận được lượng đơn quy định mỗi ngày theo công thức tính giá trị OVL, bao gồm những đơn bị hủy bởi Khách hàng hoặc Nhà Bán.
2. Khi Nhà Bán đạt đến lượng đơn quy định trong ngày thì gian hàng của Nhà Bán sẽ ngưng nhận đơn hàng. Tất cả sản phẩm không thuộc mô hình vận hành FBT sẽ ẩn hiển thị trên website Tiki.vn và ứng dụng Tiki cho đến 02:00 ngày kế tiếp.
3. Đối với Nhà Bán vi phạm OVL 4 tuần liên tiếp bị ẩn hiển thị sản phẩm 1 tuần. Sau 1 tuần, tất cả sản phẩm sẽ được kích hoạt lại để tiếp tục đăng bán và Nhà Bán bắt đầu nhận đơn bình thường.
4. Đối với Nhà Bán vi phạm OVL 4 lần trong năm bị ẩn hiển thị sản phẩm 1 tuần và Tiki sẽ ngừng hợp tác kinh doanh các sản phẩm không thuộc mô hình FBT trong 1 năm. Nhà Bán có thể chuyển mô hình hoạt động của các sản phẩm này sang mô hình FBT.

TIKI | PHƯƠNG THỨC LIÊN HỆ



Website <http://hocvien.tiki.vn>



Hotline 1900 6034



Email hotrodoitac@tiki.vn hoặc partnersupport@tiki.vn



Facebook [Cộng Đồng NBH Tiki](#) / [Tiki Đi Cùng Nhà Bán](#)

The logo consists of the word "TIKI" in a blue, sans-serif font. The letters "i" and "i" have small blue circles above them, resembling eyes. The logo is centered within a white circle.

TIKI

The text "THANK YOU!" is written in a white, bold, sans-serif font. The exclamation point has a small yellow dot. The text is centered horizontally and overlaid on a large, faint, light blue watermark of the word "TIKI".

THANK YOU!