



Инструкция «Модерация товаров»

<https://confluence.o3.ru/pages/viewpage.action?pageId=153568818>

Как найти инструкцию?

Инструкция «Модерация товаров» находится только в разделе «Товары. Создание и редактирование (заведение брендов, категорий и т. д.)».

Страницы / ... / Товары. Создание и редактирование (заведение брендов, категорий и т.д.)

Модерация товаров

Создал(а) Неизвестный пользователь (eoborina), редактировал(а) Peresadko David Sergeevich 21.10.2022

✓ Модерация товаров **продавцов РФ** занимает 12 часов (первичная и повторная).

Модерация товаров **продавцов Кроссбордер** занимает:

- 1-3 дня - первичная;
- 1 день - повторная, после сохранения карточки.

❗ Если статус у товара "**Обновление не прошло модерацию**", "**Обновление на модерации**", "**На модерации**" или "**Не прошёл модерацию**", то ошибка в модерации. Необходимо проконсультировать партнёра, либо промодерировать товар.

✉ [Статусы товаров в ЛК партнера](#)

[Статусы товара в админке](#)

❗ **ВАЖНО:**

Очень важно не путать группу **Аудит Контент** с группой **Неточность в описании** при эскалации тикета. Группа **Неточность в описании** занимается **ТОЛЬКО** реакциями на жалобы партнера в отношении чужих товаров (товары, которые уже попали на сайт с нарушением требований площадки к карточке товара). Запросы на данную группу поступают **ТОЛЬКО** от групп **Аудит Контент** и **Контроль качества**.

Все ветеринарные препараты должны лежать в соответствующих категориях с приставкой **VET** в начале.

Confluence Пространства ▾ Создать

» Блог

ДЕРЕВО СТРАНИЦ

- ▾ Инструкции для службы поддержки
 - Список всех FAQ и инструкций по категориям
 - Работа в программах
 - Выбор категории обращения
 - Маршрутизация тикетов на 3 линию
 - Инструкции
- ▾ FAQ для службы поддержки
 - Инструкция для сотрудников АКЦ и Premium группы
- ▾ Товары. Создание и редактирование (заведение бр
 - Причины блокировки товара
 - Статусы товара в админке
 - Приемка товаров с некритичными несоответстви
 - Штрихкод товара не подтягивается в заявку на пс
 - Создание таблицы размеров
- Изменение аспектных атрибутов
 - Траст-факторы
- Книги
- Персона
 - Инструкция по уцененным товарам
 - Персонаж карнавального костюма
- ▾ **Модерация товаров**

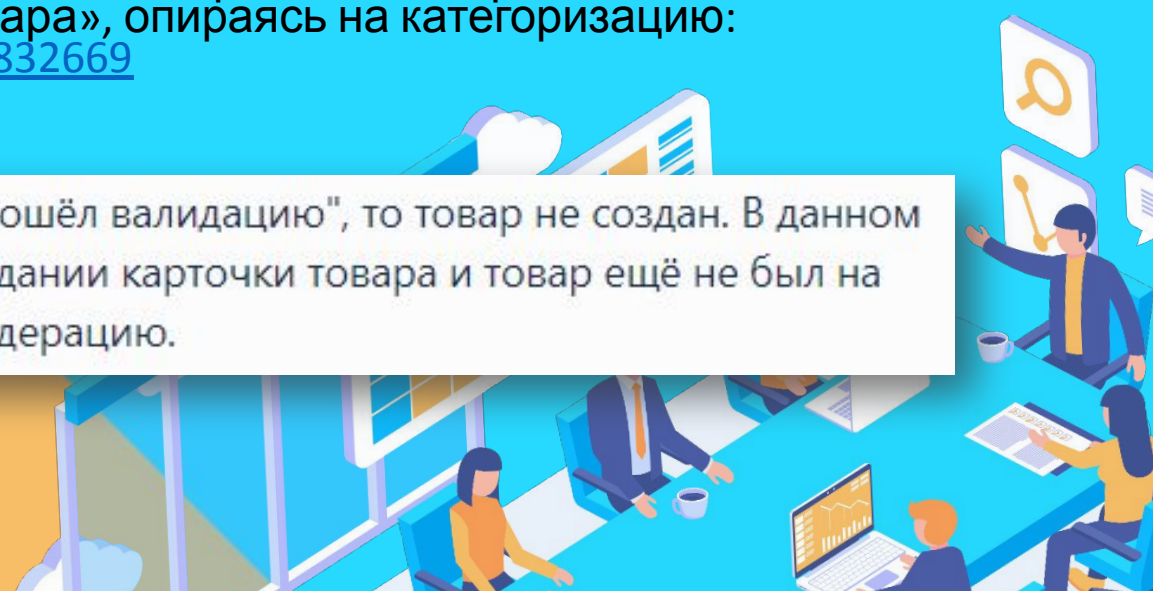
Как понять, что это именно «Модерация»?

❗ Если статус у товара **"Обновление не прошло модерацию"**, **"Обновление на модерации"**, **"На модерации"** или **"Не прошёл модерацию"**, то ошибка в модерации. Необходимо проконсультировать партнёра, либо промодерировать товар.

Остальные статусы относятся к инструкции «Не создаётся карточка товара». Эта инструкция не относится к нам, инструкция сторого для 2ЛП!

Необходимо проэсклировать на тематику «Контент / Работа с карточкой товара» - «Создание и редактирование товаров» - «Ошибки при создании товара», опираясь на категоризацию:
<https://confluence.o3.ru/pages/viewpage.action?pageId=185832669>

❗ Если статус товара **"Не создан"**, **"Не обновлён"** или **"Не прошёл валидацию"**, то товар не создан. В данном случае, у товара произошли технические ошибки при создании карточки товара и товар ещё не был на модерации. Если товар не создан, то он не попадёт на модерацию.



Что такое «Модерация» товара?

Когда карточки товаров созданы, все позиции отправляются на **модерацию**. На этом этапе модераторы **проверяют, что описание и изображения соответствуют требованиям**. Проверка занимает от нескольких минут до одного рабочего дня:

- 12 часов (РФ);
- 1-3 дня (Кроссбордер).

Чтобы узнать подробности, в **«Админке»** наведите курсор на статус нужной позиции — откроется комментарий с причинами ошибки.

24934719	к0000121565	Масло подсолнечное Sunny Gold рафинированное десублированное 5 л	Не продается Не прошел модерацию	—	—	—
----------	-------------	---	-------------------------------------	---	---	---

- Фото низкого разрешения, размыто или не в фокусе.

Какие вопросы относятся к «Модерации»?

Контент / Работа с карточкой товара	Модерация товаров	Время модерации	<ul style="list-style-type: none">• Почему мой товар так долго проходит модерацию?
		Консультация по правилам модерации	<ul style="list-style-type: none">• Как проходит модерация товара?• У другого продавца некорректно отображается информация на сайте
		Почему отклонили мой товар	<ul style="list-style-type: none">• Почему товар не прошёл модерацию (статусы "Обновление не прошло модерацию", "Обновление на модерации", "На модерации" или "Не прошёл модерацию")?• Товар не прошёл модерацию после внесения обновлений в карточку товара.
		Товар отклонен как запрещенный к продаже	<ul style="list-style-type: none">• Мой товар не прошёл модерацию/заблокирован из-за фотографии/описания. Что делать?

- Партнёр интересуется как долго товар будет на модерации, и почему он находится там дольше положенного времени;
- Партнёр интересуется о процессе модерации;
- Партнёра интересует определённый статус его товара во время модерации или после её прохождения, просит объяснить ошибки;
- Товар партнёра не прошёл модерацию, заблокирован из-за фотографии или описания. Что делать?

Основные моменты

Модерация товаров продавцов РФ занимает 12 часов (первичная и повторная).

Модерация товаров продавцов Кроссбордер занимает:

1-3 дня - первичная;

1 день - повторная, после сохранения карточки.

Всю информацию смотрим в «Админке».

Результаты модерации можно найти на странице «Товары» → «Список товаров».

Если товар не пройдет модерацию, в колонке «Статус» будет написано «Не прошёл модерацию».

Чтобы узнать, в чём именно ошибка и как её исправить, нужно навести указатель на эту надпись.

При консультации используем статью:

<https://seller-edu.ozon.ru/docs/work-with-goods/oshibki-pri-rabote-s-kartochkami.html>

В статье из «Базы знаний» нам понадобятся данные разделы ошибок:

- Ошибки в фото товара;

Ошибка	Почему возникла	Что делать
Карточка не создаётся	Карточка не создастся, если не заполнены обязательные характеристики	Заполните характеристики, отмеченные звёздочкой в карточке товара.
Не копируется карточка уже	Владелец карточки включил запрет на копирование другими	Скопируйте другую карточку или создайте товар вручную .

Чтобы быстрее найти нужную ошибку, скопируйте её название из личного кабинета и воспользуйтесь поиском по статье через комбинацию «Ctrl+F».

- Ошибки в характеристиках товара

Ошибка	Почему возникла	Что делать
В описании не должно быть контактов, ссылок на сайты или призыва к коммуникации	В описании есть: <ul style="list-style-type: none">• номера телефонов, адреса сайтов, ссылки на аккаунты в социальных сетях и т.д.;• призывы связаться с продавцом за пределами Ozon.	Уберите рекламную информацию и контакты из описания.

Рассмотрим кейсы

Список тем запросов

1. Почему мой товар так долго проходит модерацию?
2. Почему товар не прошел модерацию?
3. Мой товар не прошел модерацию/заблокирован из-за фотографии. Что делать?
4. Товар не проходит модерацию с ошибкой «Идентификатор для склейки не уникален у товаров внутри одной модели . - Объединить на одной карточке», но идентификатор для склейки одинаковый.
5. В моей карточке не отображаются склады и комиссия на товар.
6. Почему мой товар отправился на повторную модерацию? Я ничего не менял и не редактировал в карточке товара.
7. Почему мой такой же товар вы уже пропустили, а этот пропускать не хотите?/ Почему у другого партнера такой же товар прошел модерацию, а мой товар вы не хотите пропускать?
8. Возникает ошибка "Цена не попала в допустимые границы для категории товара", однако на другом похожем товаре данную цену можно установить.

8 кейс - Инструкция для
2ЛП



1. Почему мой товар так долго проходит модерацию?

Вопрос	Почему мой товар так долго проходит модерацию(WCRM)?
Коротко	<p>Вы добавили новый товар — его проверят за <i>12 часов (РФ)/ 1-3 дня (Кроссбордер)</i>. До этого товар не показывается пользователям. Товар начнет показываться, когда модерация пройдет успешно и вы поставите товар на склад Ozon или укажете количество на своем складе.</p> <p>Вы отредактировали товар, который раньше уже успешно прошел модерацию — его также проверят за <i>12 часов (РФ)/ 1 день (Кроссбордер)</i>. Во время проверки товар продолжает показываться. Если в отредактированном товаре найдут ошибки, его скроют .</p> <p>Товар не прошел модерацию (после добавления или редактирования), вы исправили ошибки и сохранили изменения — товар проверят за <i>12 часов (РФ)/ 1 день (Кроссбордер)</i>. До этого товар не показывается пользователям, его нельзя поставить на склад Ozon или указать количество на вашем складе.</p> <p>Подробнее о модерации товаров: https://seller-edu.ozon.ru/docs/work-with-goods/moderatsiya.html</p>

Не забываем корректировать под партнёра

Если партнёр интересуется о времени модерации без указания на какой-либо товар, предоставляем данный кейс и ставим корректную категорию **«Контент / Работа с карточкой товара» – «Модерация товаров» - «Время модерации»** и резолюцию **«Решено»**. Кейс абстрактный, направлен на простую консультацию.

Если у партнёра возникают вопросы по конкретному товару, карточка долго не проходит модерацию, партнёр негативит, действуем дальше.

1. Запросить у партнера артикулы товаров, которые на модерации:

Сообщение партнёру:

Уточните, пожалуйста, артикул товара и время, когда он ушёл на модерацию.

Закрыть тикет с резолюцией **Не решено**, поставив корректные Категорию (Тип) и Тему (Подтип) обращения.

2. Найти товар [админке](#) и в карточке товара в разделе «Статус» посмотреть статус товара:

UralToys Кукла Пупс 20 см 212-2 в коробке

Общая информация	Статус
ID: 45052771	В архиве: Нет
Продавец: [32706] Ural Toys	Статус: Продается
Артикул: УТМ01304537	Описание: Обновление на модерации
Создан: 01-12-2020	Подсказка: -
Свойства	Ошибки: Такой штрих код не будет принят для поставки
Возможна предоплата: Нет	

- Если у товара статус **Продается** → **Обновление на модерации**, значит партнер отредактировал товар и его изменения на модерации, должно занимать **12 часов (РФ)/ 1 день (Кроссбордер)**.
- Если у товара статус **Не продается** → **На модерации**, значит партнер создал новый товар или исправил ошибки, должно занимать **12 часов (РФ)/ 1-3 дня (Кроссбордер)**.

В первую очередь делаем запрос информации, если она ещё не предоставлена и ставим корректную категорию **«Контент / Работа с карточкой товара»** – **«Модерация товаров»** - **«Время модерации»** и резолюцию **«Не решено»**.

После получения информации консультируем партнёра, резолюция «Решено», категория: **«Контент / Работа с карточкой товара» – «Модерация товаров» - «Время модерации».**

Если время модерации уже вышло – эскалируем на 2ЛП с этой же категорией (указана выше) и резолюцией **«Не решено – Эскалировать».**

ОБЯЗАТЕЛЬНО заполняем внутренний комментарий с указанием всех артикулов\SKU и причинами отклонения.

3. Модерация **новых товаров, повторная модерация** после исправления ошибок, **обогащение контента** (отредактировали товар, который раньше уже успешно прошел модерацию) - занимает **12 часов (РФ)/ 1-3 дня (Кроссбордер).**

- Если прошло **меньше 12-часов (РФ)/1-3 дня (Кроссбордер)**, отправить партнеру сообщение в зависимости от кейса:

① **Сообщение партнёру. Модерация новых товаров:**

Понимаю, насколько для вас важно, чтобы товары прошли модерацию быстро и без ошибок. Расскажу более подробно о модерации:

- Модерация новых товаров занимает **< 12 часов (РФ)/ 1-3 дня (Кроссбордер)>**;
- Результаты можно найти на странице «Товары» → «Список товаров»;
- Если товар не пройдет модерацию, в колонке «Статус» будет написано «Не прошёл модерацию»;
- Чтобы узнать, в чём именно ошибка и как её исправить, нужно навести указатель на эту надпись.

Подробнее о модерации товаров: <https://seller-edu.ozon.ru/docs/work-with-goods/moderatsiya.html>

① **Сообщение партнёру. Повторная модерация после исправления ошибок:**

Ваши товары все еще находятся на модерации. Повторная модерация после исправления ошибок занимает **< 12 часов (РФ)/ 1 день (Кроссбордер)>**.

Подробнее о модерации товаров: <https://seller-edu.ozon.ru/docs/work-with-goods/moderatsiya.html>

① **Сообщение партнёру. Обогащение контента (отредактировали товар, который раньше уже успешно прошел модерацию):**

Понимаю, насколько для вас важно, чтобы товары прошли модерацию быстро и без ошибок. После редактирования карточки, товары снова проходят модерацию в течение **< 12 часов (РФ)/ 1 день (Кроссбордер)>**. Но не стоит переживать, так как во время проверки товар продолжает показываться и доступен для создания заявки на поставку.

Подробнее о модерации товаров: <https://seller-edu.ozon.ru/docs/how-to-start/step-5-wait-for-moderation.html>

Закрыть тикет с резолюцией **Решено**, поставив корректные Категорию (Тип) и Тему (Подтип) обращения.

- Если прошло **более 12-часов (РФ)/1-3 дня (Кроссбордер)**, запросите артикулы товаров (если не указаны в запросе) и эскалируйте тикет внутри WCRM на 2 линию поддержки, поставив корректные Категорию (Тип) и Тему (Подтип) обращения.

2. Почему товар не прошел модерацию (WCRM)?

Вопрос	Почему товар не прошел модерацию(WCRM)?
Коротко	—
Дополнительно	<p>1. Запросить у партнера артикулы товаров, которые не прошли модерацию:</p> <div><p>Сообщение партнёру: Понимаю, насколько для вас важно, чтобы товары прошли модерацию быстро и без ошибок. Уточните, пожалуйста, артикулы товаров, которые не прошли модерацию и мы обязательно разберемся, почему так произошло.</p></div> <p><i>Закрывать тикет с резолюцией Не решено, проставив корректные Категорию (Тип) и Тему (Подтип) обращения.</i></p>

В первую очередь делаем запрос информации, если она ещё не предоставлена и ставим корректную категорию **«Контент / Работа с карточкой товара» – «Модерация товаров» - «Почему отклонили мой товар»** и резолюцию **«Не решено»**.

После получения информации идём в «Админку» и проверяем статус и ошибку товара.
Консультируем опираясь на статью из **Базы знаний**.

2. Найти товар **админке** и в карточке товара в разделе «Статус» посмотреть статус товара и ошибку:

Масло растительное амарантовое "Амарант-Актив" 150мл

Общая информация

ID: 45417376
Продавец: [851] BeMod
Артикул: 4607163740017
Создан: 03-12-2020

Свойства

Статус

В архиве: **Нет**

Статус: **Не продается**

Описание: **Не прошел модерацию**

Подсказка: -

Ошибки:
Товар запрещен к продаже на Ozon.

- Если в админке не указана причина ошибки, запросите скриншот товара с ошибкой из личного кабинета. Например:

	Добавить Клейкая лента прозрачная, прочная Brauberg Большой ролик ... Клейкая лента офисная (не для ремонта)	0 из 100	09.05.2021 22:14	Не продается Убран из продажи	Скрыт
	46245783455 Незамерзающая жидкость 5л (-30) ... Автохимия - Жидкость для стеклоомывателя	15 из 100	17.09.2020 14:18	Товар был убран из продажи – Не заполнен обязательный атрибут. Иногда мы обновляем обязательные атрибуты или добавляем новые. Отредактируйте товар или загрузите новый XLS-шаблон с актуальными атрибутами. – Бренд	
	4631148552357 Мультикон (Мультиконус для майонеза) Набор кондитерских мультиструйных насадок Белый ... Кухонные аксессуары	67.5 из 100	19.02.2020 14:27		

3. Пояснить значение ошибки, сверившись со статьей: <https://seller-edu.ozon.ru/docs/work-with-goods/kritichnie-oshibki.html>

- Если **возникают дополнительные вопросы** после консультации, **описания ошибки нет в Базе знаний** → запросите артикулы товаров (если не указаны в запросе) и эскалируйте тикет внутри WCRM на 2 линию поддержки, проставив корректные Категорию (Тип) и Тему (Подтип) обращения.

Если **нужной вам причины отклонения товара модерацией нет**, или вам **прилетел тикет с доп. вопросами от селлера** после полной консультации по его ошибки – эскалируем на 2ЛП с категорией **«Контент / Работа с карточкой товара»** – **«Модерация товаров»** - **«Почему отклонили мой товар»** с резолюцией **«Не решено – Эскалировать»**.

ОБЯЗАТЕЛЬНО заполняем **внутренний комментарий с указанием всех артикулов\SKU и причинами отклонения.**

3. Мой товар не прошел модерацию/заблокирован из-за фотографии. Что делать?

Вопрос	Мой товар не прошел модерацию/заблокирован из-за фотографии. Что делать(WCRM)?
Коротко	Для начала запросите скриншот ошибки и описание карточки товара.
Дополнительно	<ul style="list-style-type: none">• Если видно, что у товара в атрибуте, количество указано более одной упаковки, а на фото только одна упаковка: <div data-bbox="445 514 2407 892" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"><p>Сообщение партнёру: Здравствуй!</p><p>Проверила информацию по вашему товару. Бывает, что не совсем корректное описание комплектов вызывает подозрения в спекуляции, поэтому товар в таком случае может не пройти модерацию. Чтобы избежать этого, при заполнении карточки комплекта следует придерживаться следующего:</p><ul style="list-style-type: none">• первой фотографией нужно ставить ту, где понятно, что товаров несколько,• заполнить корректно обязательный атрибут «Количество в упаковке».<p>При обнаружении несоответствия требованиям выше, товары отклоняются модерацией. Как только вы всё поправите и сохраните изменения, товары будут повторно промодерированы в течение < 12 часов (РФ) / 1 дня (Кроссбордер) >. До этого товар не показывается пользователям, его нельзя поставить на склад Ozon или указать количество на вашем складе.</p></div>• Если видно, что у товара в атрибуте количество указано - 1, как и на фотографии:<ul style="list-style-type: none">• Закройте тикет с резолюцией Не решено - Эскалировать, поставив корректные Направление, Категорию и Тему обращения.• В разделе Эскалация нажмите OZON CRM и выберите причину эскалации Контент / Работа с карточкой товара — Аудит контент.• После этого переходите к обработке следующего тикета.

В первую очередь делаем запрос скриншота по инструкции, и ставим корректную категорию **«Контент / Работа с карточкой товара» – «Модерация товаров» - «Товар отклонен как запрещенный к продаже»** и резолюцию **«Не решено»**. Далее действуем исходя из ситуации. В первом случае **кейс + «Решено»** с той же категорией, во втором эскалация по инструкции.

4. Товар не проходит модерацию с ошибкой «Идентификатор для склейки не уникален у товаров внутри одной модели . - Объединить на одной карточке», но идентификатор для склейки одинаковый.

Вопрос	Товар не проходит модерацию с ошибкой «Идентификатор для склейки не уникален у товаров внутри одной модели . - Объединить на одной карточке», но идентификатор для склейки одинаковый.(WCRM)
Коротко	<ul style="list-style-type: none">✓ Как объединить товары в одну карточку<ul style="list-style-type: none">Объединение в личном кабинетеОбъединение в XLS-файле через шаблон
Дополнительно	<p>Запросить у партнера артикулы товаров, которые не прошли модерацию:</p> <p>📌 Сообщение партнёру: Уточните, пожалуйста, артикулы товаров, которые не прошли модерацию.</p> <ul style="list-style-type: none">• Закройте тикет с резолюцией Не решено - Эскалировать, поставив корректные Направление, Категорию и Тему обращения.• В разделе Эскалация нажмите OZON CRM и выберите причину эскалации Контент / Работа с карточкой товара → Аудит контент.• После этого переходите к обработке следующего тикета.

В первую очередь делаем запрос информации, если она ещё не предоставлена и ставим корректную категорию «**Контент / Работа с карточкой товара**» – «**Модерация товаров**» - «**Почему отклонили мой товар**» и резолюцию «**Не решено**». После получения информации производим эскалацию.

5. В моей карточке не отображаются склады и комиссия на товар.

Вопрос	В моей карточке не отображаются склады и комиссия на товар.(WCRM)
Коротко	> Пример
Дополнительно	<p>1. Если вы получили в работу такой тикет, необходимо запросить уточняющую информацию:</p> <div><p>Сообщение партнёру: Пришлите, пожалуйста, скриншот ошибки, у которого не отображается данная информация.</p></div> <p><i>Закрывать тикет с резолюцией Не решено, поставив корректные Категорию (Тип) и Тему (Подтип) обращения.</i></p> <p>2. После того, как партнёр пришлёт скриншот, необходимо проверить его.</p> <ul style="list-style-type: none">• Если на скриншоте статус товара «Обновление на модерации», то пишем партнёру: <div><p>Сообщение партнёру: Проверила информацию по вашему товару. Дело в том, что данные о складах и комиссии появляются только после того, как товар проходит модерацию. Как только ваш товар пройдет модерацию (в течение <i><12 часов (РФ)/ 1-3 дня (Кроссбордер)></i>), информация отобразится в карточке.</p></div> <p><i>Закрывать тикет с резолюцией Решено, поставив корректные Категорию (Тип) и Тему (Подтип) обращения.</i></p>

Не забываем корректировать под партнёра

В первую очередь делаем запрос скриншота по инструкции, и ставим корректную категорию «Контент / Работа с карточкой товара» – «Модерация товаров» - «Время модерации» и резолюцию «Не решено». Далее проверяем информацию и отправляем кейс + «Решено» с той же категорией.

6. Почему мой товар отправился на повторную модерацию? Я ничего не менял и не редактировал в карточке товара.

Вопрос	Почему мой товар отправился на повторную модерацию? Я ничего не менял и не редактировал в карточке товара.
Коротко	—
Дополнительно	<p>Написать партнёру:</p> <div><p>Сообщение партнёру: Мы получили несколько жалоб от пользователей и должны их проверить.</p></div>

*Закрывать тикет с резолюцией **Решено**, проставив корректные Категорию (Тип) и Тему (Подтип) обращения.*

При получении подобного вопроса отправляем **кейс + «Решено»** с категорией
«Контент / Работа с карточкой товара» – «Модерация товаров» - «Почему отклонили мой товар».

7. Почему мой такой же товар вы уже пропустили, а этот пропускать не хотите?/ Почему у другого партнера такой же товар прошел модерацию, а мой товар вы не хотите пропускать?

Вопрос	Почему мой такой же товар вы уже пропустили, а этот пропускать не хотите?/ Почему у другого партнера такой же товар прошел модерацию, а мой товар вы не хотите пропускать?/ Почему у другого партнёра карточка товара прошла модерацию, хотя не должна была?
Коротко	—
Дополнительно	<p>При получении такого запроса:</p> <ol style="list-style-type: none">Запросить уточняющую информацию (если партнер ранее её не предоставил): <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"><p>Сообщение партнёру: Пришлите, пожалуйста, артикул вашего товара, который не прошёл модерацию, а также ссылку на товар другого продавца.</p></div> <p><i>Закреть тикет с резолюцией Не решено, поставив корректные Категорию (Тип) и Тему (Подтип) обращения.</i></p> <ol style="list-style-type: none">Указать партнёру, что необходимо исправить: <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"><p>Сообщение партнёру: В ходе проверки выявили, что товар не проходит модерацию по причине <указать причины, по которым товар не проходит модерацию> Исправьте, пожалуйста, данные ошибки и повторно сохраните товар. Повторная модерация займёт не больше <12 часов (РФ)/ 1 дня (Кроссбордер)>.</p><p>Во избежание ошибок - мы проведём повторную проверку товара, в котором вы заметили несоответствие правилам модерации. Благодарим вас за вашу внимательность.</p></div> <p><i>Закреть тикет с резолюцией Не решено, поставив корректные Категорию (Тип) и Тему (Подтип) обращения.</i></p> <ol style="list-style-type: none">Для повторной проверки: <ul style="list-style-type: none">Укажите во внутреннем комментарии товар и ошибку которая была обнаружена (из за которой он не должен был пройти модерацию)Закройте тикет с резолюцией Не решено - Эскалировать, поставив корректные Направление, Категорию и Тему обращения.В разделе Эскалация нажмите OZON CRM и выберите причину эскалации Контент / Работа с карточкой товара – Аудит контент.После этого переходите к обработке следующего тикета.

В первую очередь делаем запрос информации по инструкции, и ставим корректную категорию **«Контент / Работа с карточкой товара» – «Модерация товаров» - «Почему отклонили мой товар»** и резолюцию **«Не решено»**. Далее эскалация по инструкции + кейс.

В каких случаях лучше сразу эскалировать? (если речь о 1 и 2 кейсе)

Здравствуйте! Уже неделю не могу никак создать новую карточку товара для продажи. Не проходит модерацию, по причине, что указан неверный тип. Я перепробовала все предлагаемые варианты, но безрезультатно. Артикул товара КО-001. Помогите пожалуйста разобраться с этим!

Здравствуйте. Товар ID 343946758 уже более суток на модерации. Можно что-нибудь сделать?

Партнёр сразу сообщает о **долгой модерации**, или что его товар уже несколько раз **не проходит модерацию**, даже при исправлении ошибок.

Живые примеры тикетов:

Данные тикеты были оценены Заказчиком на 100 баллов.

Коллеги, у партнёра товары с артикулами krolikViolet и krolikPing не прошли модерацию по причине "Проверьте согласованность текста". Партнёру была предоставлена информация, но он считает, что название товаров указано верно.

<https://confluence.ozon.ru/pages/viewpage.action?pageId=153568818&src=contextnavpage>

20:44

Задача №182063708 закрыта · 03.10.2022 в 20:44

После полной консультации у партнёра остались вопросы, он не согласен с итогами модерации

Контроль качества 100 Б

Направление: Контент / Работа с карточкой товара
Категория: Модерация товаров
Тема: Почему отклонили мой товар

Идеальный ответ по всем правилам с полной консультацией

Троценко Софья

Благодарю вас за ожидание.
Я проверила информацию по вашему запросу.

Данная ошибка выставляется, если модератор обнаружил, что в названии товара:

- Несвязный текст, несогласованные друг с другом слова, повторения;
- Название полностью на иностранном языке;
- В названии товара нет согласованности по правилам русского языка;
- Повторы слов, перечисление ключевых слов поисковых запросов;
- Перечисления синонимов названия товара;

Чтобы это исправить, вам нужно проверить согласованность текста.

Подробнее о требованиях к названию вы можете прочитать по ссылке: <https://seller-edu.ozon.ru/docs/work-with-goods/trebovaniya-k-kartochkam-tovarov/nazvanie-tovara.html>

Мы всегда на связи, чтобы ответить на ваши вопросы!

Живые примеры тикетов:

Данные тикеты были оценены Заказчиком на 100 баллов.

Здравствуйте. Товар ID 343946758 уже более суток на модерации. Можно что-нибудь сделать?

08:22

На задачу №181332588 назначен специалист
· 01.10.2022 в 08:24

**Идеальный
полный
комментарий**

Коллеги, партнёр сообщил, что товар Ozon SKU ID: 677465642 длительное время находится на модерации. Стандартные сроки прохождения прошли, но статус товара не изменился.

Инструкция:

<https://confluence.ozon.ru/pages/viewpage.action?pageId=153568818>

Просьба помочь в решении сложивше

08:29

Задача №181332588 закрыта · 01.10.2022 в 08:29 ⓘ

Задача №181332588 эскалирована в OZON CRM в задаче
01.10.2022 в 08:29 · Причина ⓘ

Направление: Контент / Работа с карточкой товара
Категория: Модерация товаров
Тема: Время модерации

Эскалация на верную категорию по инструкции

Добрый день! После модерации карточки товара БП-00001797 выскочила ошибка Запрещен к продаже на Ozon, просьба поправить. Доступ в категорию детское питание открыт. Аналогичная продукция на Ozon мы продаем.

08:13

На задачу №187063751 назначен специалист
· 21.10.2022 в 08:15

Коллеги, товар БП-00001797 не проходит модерацию, партнер уже продает аналогичную продукцию. Просьба помочь.

08:30

Задача №187063751 закрыта · 21.10.2022 в 08:30 ⓘ

Задача №187063751 эскалирована в OZON CRM в задаче
21.10.2022 в 08:30 · Причина ⓘ

Направление: Контент / Работа с карточкой товара
Категория: Модерация товаров
Тема: Товар отклонен как запрещенный к продаже

Контроль качества 100 Б

Не забываем о главном!

При эскалации не забываем о важности заполнения внутреннего комментария по правилам:

- Подробным описанием вопроса/проблемы партнера
- Напишите о проделанной вами работе
- Причину эскалации.

Указываем SKU или артикулы карточек, а также добавляем скриншоты при необходимости.

Не забываем проставлять галочку эскалации!
Используем резолюцию «Не решено» – «Эскалировать».

Будь доброжелателен при ответе, используй «Золотые правила», для партнёров огромное переживание процесс модерации их товаров. Будь готов столкнуться с негативом и отработать его присоединениями.





**Спасибо за
внимание!**