

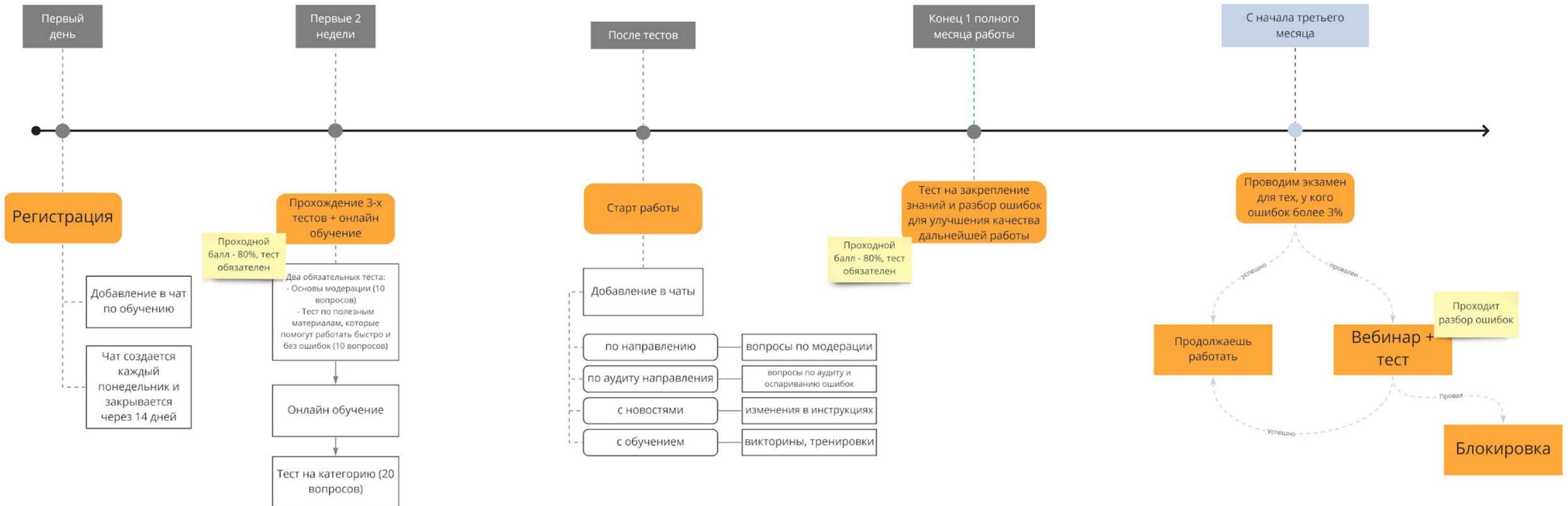
OZON

Модерация

Вводная инструкция для тех, кто только к нам присоединился

Шаги обучения модерации

Этапы обучения модерации.
Первые три месяца



OZON.ru – на данный момент это большая площадка маркетплейс.

Каждый день сюда заходят новые селлеры (продавец), создают новые товары и отправляют их на модерацию.

Модерация – процесс проверки корректности заполнения обязательных атрибутов селлером.

Модераторы просматривают атрибуты описания товара и принимают решения об их корректности на основании правил, которые у нас прописаны в разделе **Помощь**.

Очень важно, чтобы процесс модерации проходил быстро и **без**



Как авторизоваться в программе модерации товаров

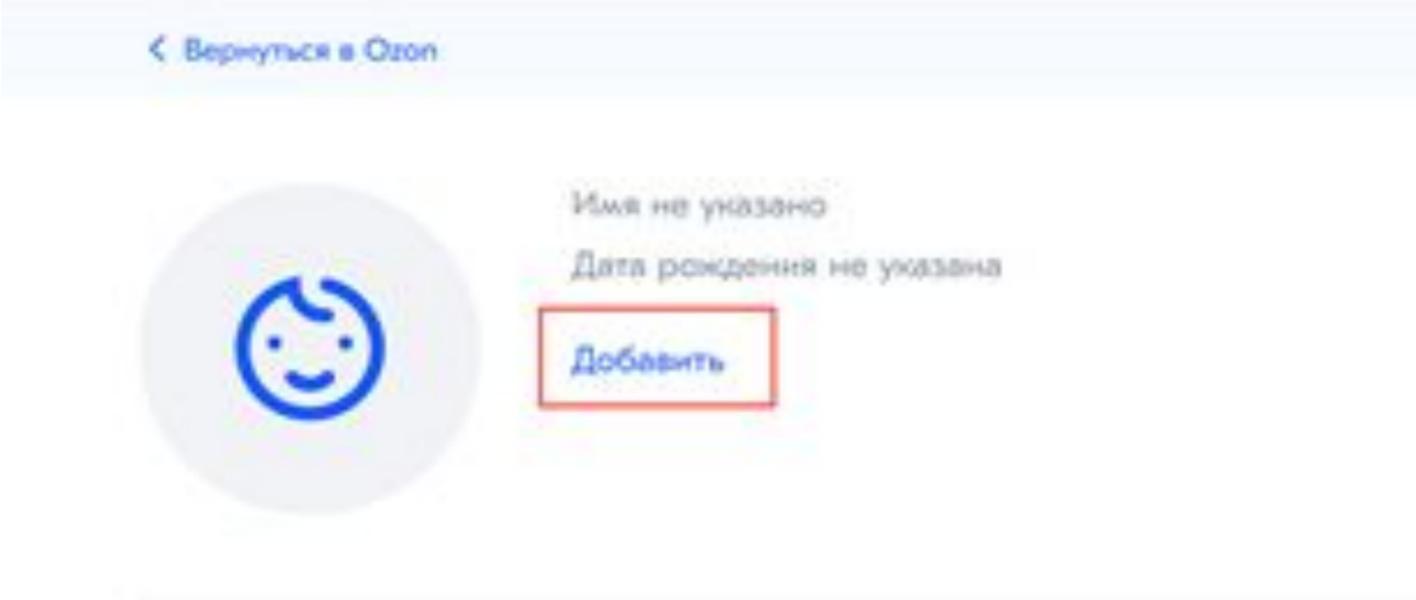
Шаг 1

Для входа в модерацию будет использоваться логин от Ozon ID – <https://id.ozon.ru>

Это авторизация на сайте ozon.ru, и, в будущем, для всех остальных сервисов.

Как авторизоваться?

Убедитесь, что у вас есть аккаунт на <https://id.ozon.ru>, если нет – то зарегистрируйтесь, это быстро и по SMS. **Обязательно укажите фамилию, имя и отчество и email для получения писем.**



← Вернуться в Ozon

Имя не указано
Дата рождения не указана

Добавить

Учётные данные

Здесь вы можете отредактировать информацию о себе и добавить недостающую

Телефон
+7

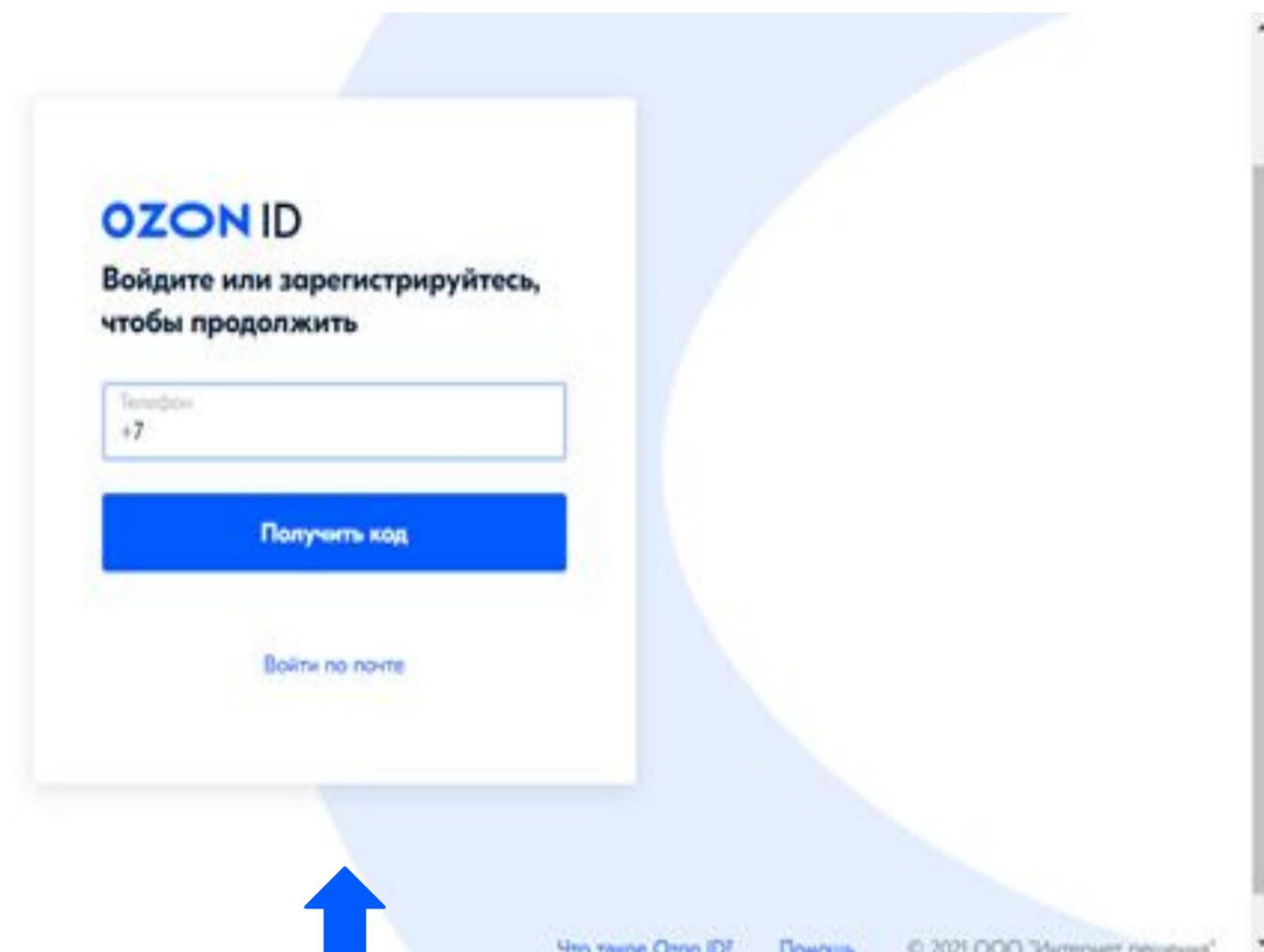
Изменить

Почта
Не указано

Добавить

Шаг 2

2. Если вы не залогинены на ozon.ru, то при открытии <https://moderation.ozon.ru/> вас перебросит на страницу авторизации Ozon ID:



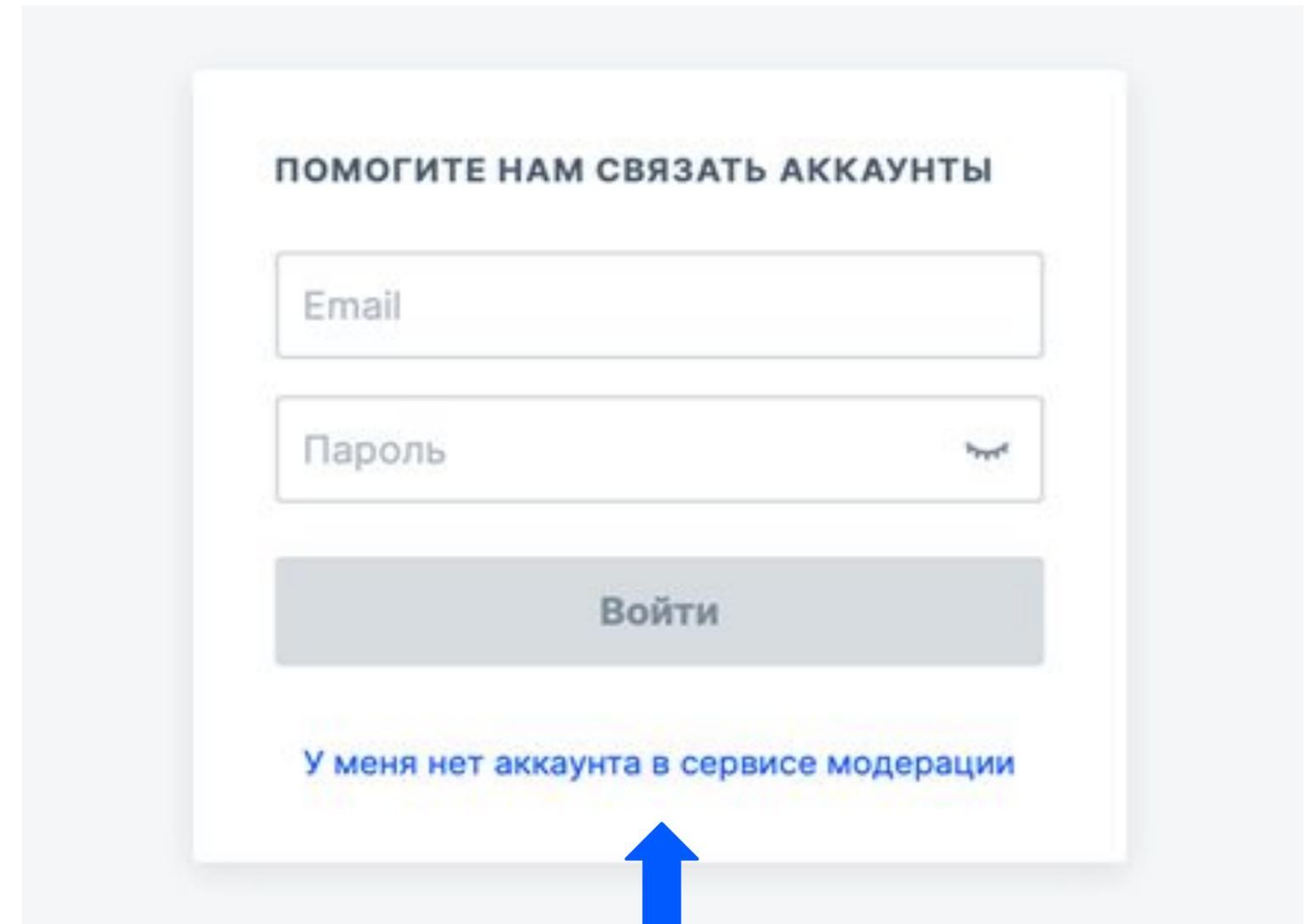
Укажите номер телефона, на котором у вас аккаунт на ozon.ru, выполните вход после указания кода в SMS.

Шаг 3

После авторизации в Ozon ID вы увидите окно «Помогите нам связать аккаунты»

Так как вы новый сотрудник, то точно **убедитесь, что на id.ozon.ru указаны ФИО и email**

После этого сообщите имя, фамилию, email руководителю модерации для назначения вам заданий.



ПОМОГИТЕ НАМ СВЯЗАТЬ АККАУНТЫ

Email

Пароль

Войти

[У меня нет аккаунта в сервисе модерации](#)

Выберите пункт "У меня нет аккаунта в сервисе модерации"

Как получить доступ к модерации

1. Перед работой изучите правила и инструкции.

2. Пройдите тестирование (2 теста из презентации. Ссылки на тесты в конце каждого блока).

*После тестов из презентации, пройдите тест по направлению, ссылку на него разместят в чате для новых сотрудников.



**По каким правилам
нужно модерировать**

Глоссарий терминов

Карточка товара	- это структурированный набор данных о товаре.	Аудит	- это проверка на правильность отклоненных и принятых атрибутов по товарам селлера
Атрибут	- это описательные характеристики, которые определяют свойство товара.	Направление	- группа товаров, доступ к которой модератор получает после обучения и прохождения тестов.
Резолюция	- это решение, принятое модератором и зафиксированное в программе. (При отклонении атрибута выбираете, из ниспадающего списка, верную резолюцию. Все резолюции и в каких случаях мы их используем	FAQ	- сборник популярных вопросов и ответов на них + информация по разрешенным селлерам.

Глоссарий терминов

Горячие клавиши и где их используем

- Ctrl+C (копировать),

Ctrl+V (вставить)

Ctrl+f диалоговое окно поиска (в файлах большого объема помогает найти нужное значение)



Общие правила модерации

- Внимательно читайте инструкции и правила!
- Проверяйте в карточке товара только те атрибуты, которые есть в инструкции.
- Пустые атрибуты не отклоняйте.
- Если в карточке заполнены неверно несколько атрибутов и они требуют все отклонения, то отклоняйте каждый неверный атрибут.

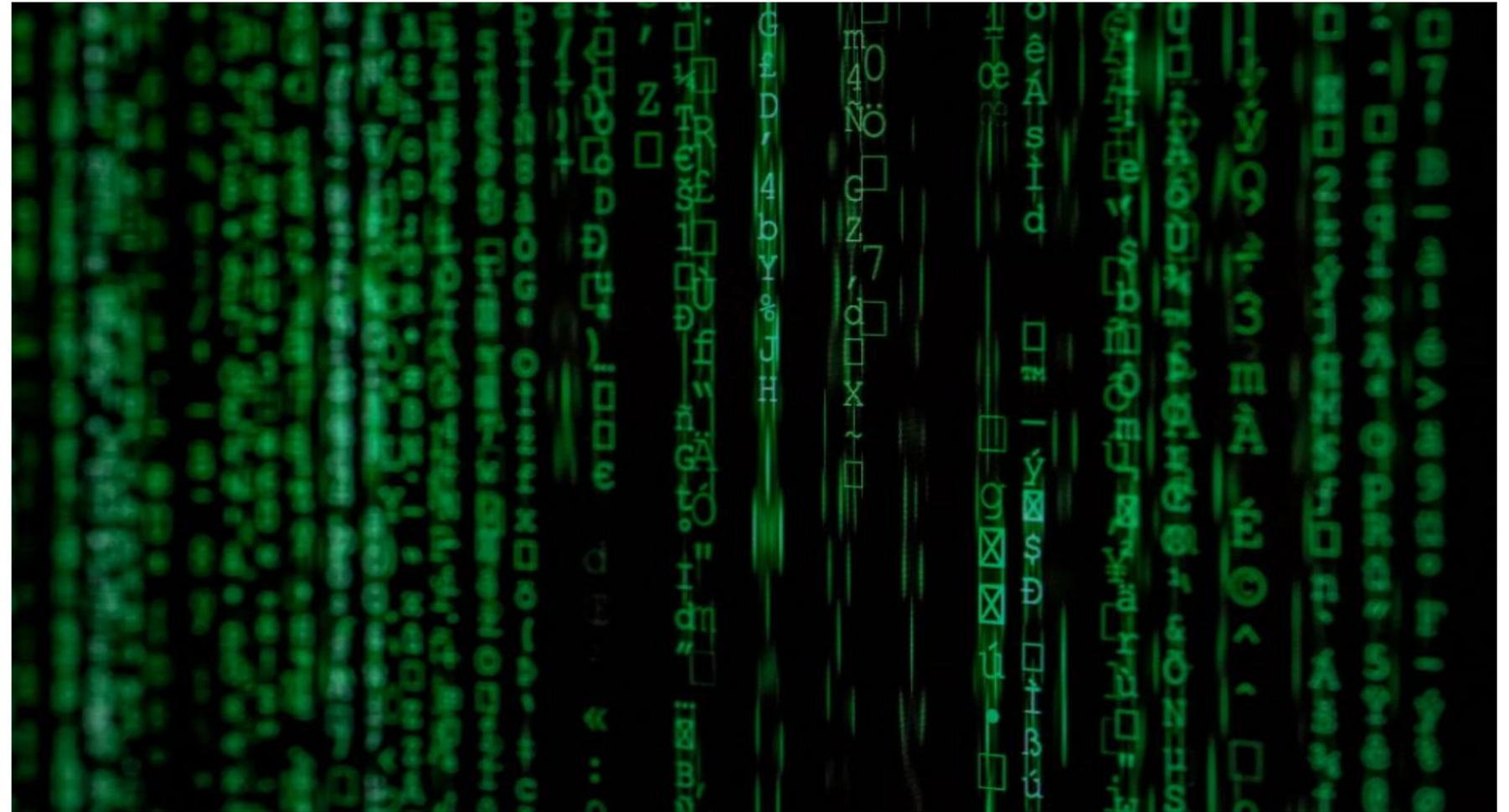


Вводная инструкция для модераторов

<https://docs.ozon.ru/moderation/instruktsiya-vvodnaya-dlya-moderatorov>

Ознакомьтесь с ней обязательно и в первую очередь!

В этой инструкции все необходимые инструменты для модерации товара (как отклонить атрибут, как принять атрибут, как выбрать резолюцию).



Работа в программе

Руководство по программе модерации

<https://moderation.ozon.ru/moderation> – это подробная инструкция о том, как:

- Работать в программе;
- Какие клавиши на клавиатуре использовать;
- Как выглядит карточка товара;
- И многое другое, что пригодится в работе.



На видео наглядно показано как работать в программе <https://moderation.ozon.ru/moderation>

The screenshot displays the Ozon CMS moderation interface. At the top left, the 'OZON cms' logo and a 'Модерация' (Moderation) menu are visible. On the top right, there are links for 'Помощь' (Help) and a user profile icon 'G'. The main area is divided into two panels. The left panel, titled 'Модерация', shows a summary 'Промодерировано за сегодня: 0' and a table of items. The right panel shows a detailed view of a selected item, 'Два месяца в лесах', with its category 'Книги' and various attributes like 'Название 4180', 'Коммерческий тип 9461', and 'Аннотация 4191'. A hand cursor is pointing at the title input field, which has a green checkmark and a red X button next to it.

Товар	ID Задания	
ID, продавец	ID модели	ID варианта
Два месяца в лесах 6534 Медленные ... 24813650	85310045	
Английский язык. 3 класс. Тренировочные упражнения. Учебное пособие 6954 Издательств... 64485186	85308970	
Кот в сапогах. Сказки народов мира: Ум и судьба. Ум и счастье. Золотой кувшин (Аудиокнига на 1 Audio-CD) 7283 Козлова Люб...	85307906	
Повторная модерация LERO Калимба 9144 LERO KalimbaDEC 69168857	85309941	
Музыкальные диктанты. 1-4 классы ДМШ (+ CD) 10097 Арт-транзи...	85310331	
Акустическая гитара, черная, с вырезом, Foix 33417 RIGERHAUS AKUST-GUI...	85304423	
Пюпитр чёрный, складной, с чехлом, Foix 33417 RIGERHAUS Pupi-nov 71073362	85299162	
Повторная модерация Оплетка на руль Takara 464-9 (черная перф. с красной)		

Детальный просмотр товара:

- Задание 85310045 galbalashova
- Название 4180 *
- Коммерческий тип 9461
- Книги: Публицистика
- Аннотация 4191
- Среди многочисленных попыток, направленных к возрождению первобытной мощи в современном человечестве, особенной смелостью отличается эксперимент, проделанный американцем-художником в августе-сентябре 1913 года. <bg>Джозеф Ноульс — так зовут этого американца — разделся донага, отдал окружающим его людям спички, нож, кошелек, гребенку, носовой платок и т. д. и отправился в дикие леса на севере штата Мэн. Для первого раза он назначил себе двухмесячный срок и поручился, что в течение этого времени будет находить для себя в лесах пищу, одежду и кров. В результате он вернется в мир первобытно могучим человеком. <bg>Читателям предлагается книга Джозефа Ноульса — отчет о его эксперименте. Книга эта вызвала сенсацию по обе стороны океана.
- Год выпуска 4081
- 2019
- Поиск 18+ 9070

Инструкции

Прежде чем приступить к работе,
изучите инструкции.

Для каждого направления
товаров прописаны
свои инструкции.

В инструкции прописаны те
атрибуты, которые проверяете и
указаны резолюции, по которым
отклоняете, если атрибут заполнен
некорректно.

Здесь находится весь
необходимый материал для
правильного принятия решения
при проверке атрибутов.



**Пройдите тест
"Основы модерации"
по ссылке:**

<https://docs.google.com/forms/d/14n5hfX2NqwR9RPDth152iZ-DgBuhdC5si8ogZ26YXTQ/edit?usp=sharing>

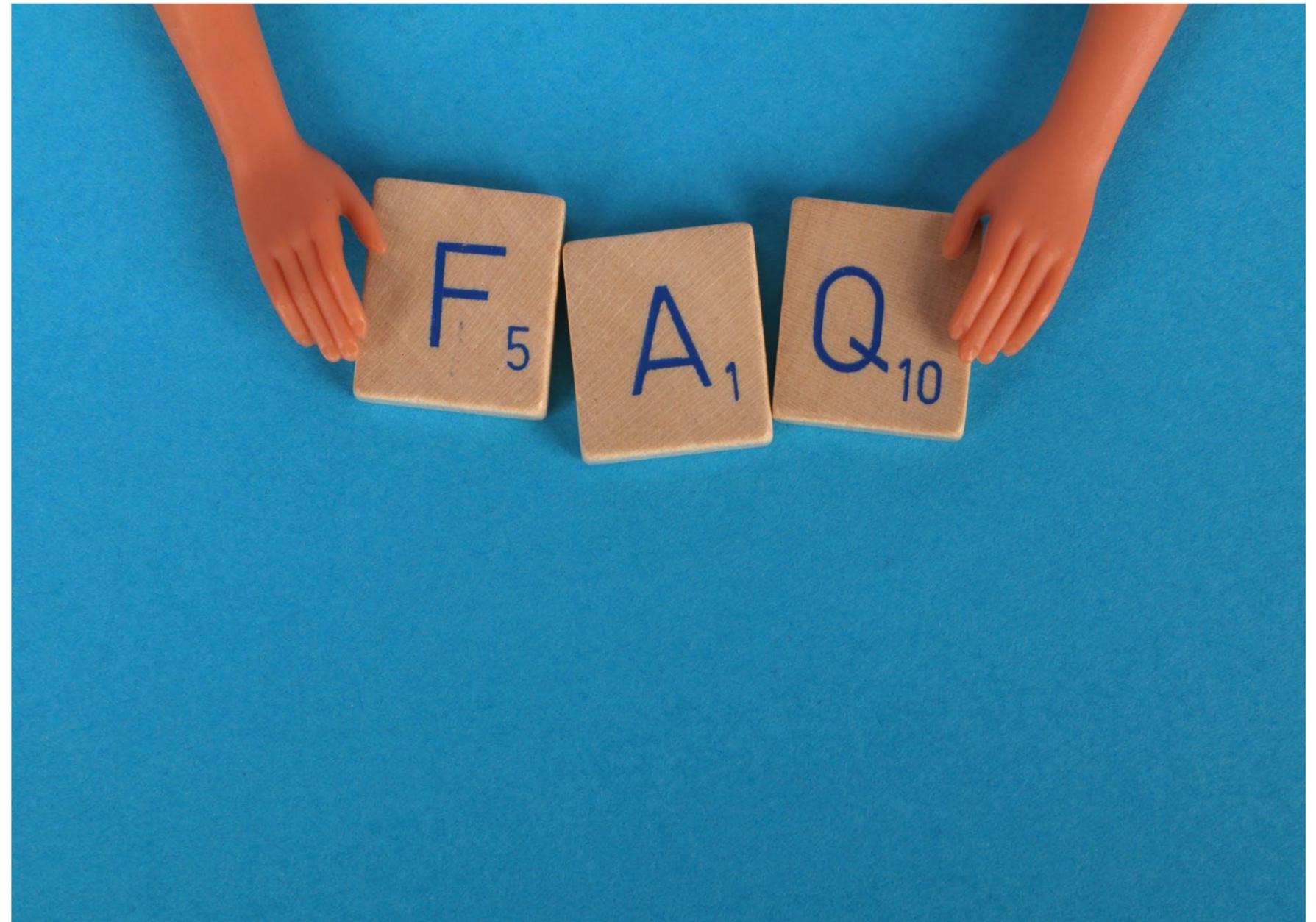
**Материалы,
которые помогут работать
быстро и без ошибок**

FAQ

Это сборник популярных вопросов и ответов на них + информация по разрешенным селлерам.

Ссылка на FAQ:

<https://docs.ozon.ru/moderation/faq-novye-instruktsii>



Справочник типов

Это подсказка как определить верный тип.

В данном разделе указаны типы, пояснение к типам и фото для примеров.

Ссылки на справочники типов:

Apparel-beauty - <https://docs.ozon.ru/moderation/apparel-beauty/spravochnik-tipov>

Electronics-sport
- <https://docs.ozon.ru/moderation/electronics-sport/spravochnik-tipov>

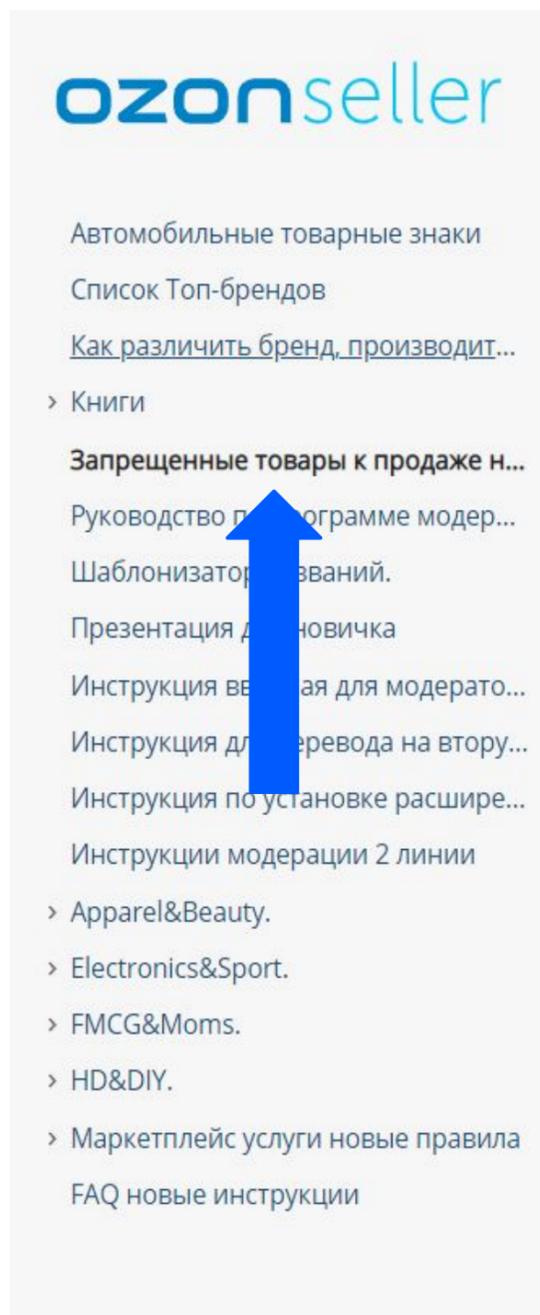
Fmcg-moms
- <https://docs.ozon.ru/moderation/fmcg-moms/spravochnik-tipov>

Hd-diy

-
<https://docs.ozon.ru/moderation/hd-diy/spravochnik-tipov-hd-diy>



Запрещенные товары к продаже на Озон



ozon seller

Автомобильные товарные знаки
Список Топ-брендов
[Как различить бренд, производит...](#)

› Книги

Запрещенные товары к продаже на...

Руководство по программе модер...
Шаблонизатор званий.
Презентация для новичка
Инструкция вебинара для модерато...
Инструкция для перевода на втору...
Инструкция по установке расшире...
Инструкции модерации 2 линии

› Apparel&Beauty.
› Electronics&Sport.
› FMCG&Moms.
› HD&DIY.
› Маркетплейс услуги новые правила
FAQ новые инструкции

moderation

Запрещенные товары к продаже на сайте Ozon

По закону РФ и правилам Ozon партнеры не могут продавать:

Запрещенные услуги:

Методы народной медицины
Донорские услуги, услуги суррогатных матерей, грудное молоко
Услуги, которые могут быть использованы для браконьерства и иного незаконного отлова животных, птиц или рыб (например, услуги по притравке животных)
Услуги, предусматривающие использование животных в культурно-зрелищных целях
Услуги, которые могут быть направлены на жестокое обращение с животными или птицами
Финансовые услуги, помощь в их получении и финансовое посредничество
Услуги, связанные с оборотом криптовалюты, в том числе обучение
Услуги по замене лицензионного программного обеспечения или нарушению работы установленных правообладателем средств технической защиты цифровой техники (например, проц. jailbreak)
Коллекторские услуги
Предложения, связанные с лотереями, играми, основанными на риске или пари
Услуги оккультно-магического характера и любые виды обрядов, ритуалов и предсказаний (например, колдовство, магия, астрология, нумерология, гадания, нетрадиционная медицина, экстремизм)
Услуги подключения к операторам мобильной связи
Услуги, связанные с несанкционированным использованием информации и технологий (например, взлом учетных записей и другие хакерские услуги, организация спам-рассылок, несанкционированное копирование контента, удаление отзывов)
Перевозка наркотиков и психотропных веществ
Перевозка оружия
Изготовление оружия
Ремонт оружия
Проституция

Эротический контекст в любом его проявлении. Любой намек от самого банального как на картинке, до каких-либо скрытых

Шаблонизатор названий

- На некоторые категории товаров подключен шаблонизатор, т.е. название формируется по атрибутам. Например, Тип-Бренд-Серия- Количество предметов, для каждой категории свои аспектные атрибуты.

- В этом разделе проверяете подключен шаблонизатор на эту категорию товаров или нет.

- Если нет, то проверяйте название согласно инструкции.

- Если подключен шаблонизатор, то название не проверяйте.



ozonseller

[Автомобильные товарные знаки](#)

[Список Топ-брендов](#)

[Как различить бренд, производит...](#)

› [Книги](#)

[Запрещенные товары к продаже н...](#)

[Руководство по программе модер...](#)

Шаблонизатор названий.

[Презентация для новичка](#)

[Инструкция вводная для модерато...](#)

[Инструкция для перевода на втору...](#)

[Инструкция по установке расшире...](#)

[Инструкции модерации 2 линии](#)

› [Apparel&Beauty.](#)

› [Electronics&Sport.](#)

› [FMCG&Moms.](#)

› [HD&DIY.](#)

› [Маркетплейс услуги новые правила](#)

[FAQ новые инструкции](#)

moderation

Шаблонизатор названий.

Галантерея и украшения
Ювелирное изделие
Подарочный сертификат
Полотенца и скатерти
Канистра для бензина
Ведро, бак, контейнер для мусора
Клавиатура
Контактные линзы
Компактная фотокамера
Тарелка
Масленка
Ложка разливная (половник)
Нож столовый
Маршрутизатор
Внешний жесткий диск
Настенный светильник
Конфетти, серпантин, хлопушки
Настенный декоративный светильник

Шаблонизатор названий

Список в шаблонизаторе большой, для быстрого поиска используйте горячие клавиши **ctrl+F**, появится поисковая строка, в этой строке наберите Тип товара, например, Планшет.

Поисковая строка

docs.ozon.ru/moderation/shablonizator-nazvanij

ozonseller

moderation
Шаблонизатор названий.

Галантерея и украшения
Ювелирное изделие
Подарочный сертификат
Полотенца и скатерти
Канистра для бензина
Ведро, бак, контейнер для мусора
Клавиатура
Контактные линзы
Компактная фотокамера
Тарелка
Масленка
Ложка разливная (половник)
Нож столовый
Маршрутизатор
Внешний жесткий диск
Настенный светильник
Конфетти, серпантин, хлопушки
Настольный декоративный светильник

Пройдите Тест "Полезные материалы, которые помогут работать быстро и без ошибок" по ссылке:

https://docs.google.com/forms/d/1zx7PpN1ItGSHjn-ZRmlOi5_BEhA9EsYI2YZkOvwHfhg/edit?usp=sharing

Аудит

После того как вы промодерируете товар, будет проведен аудит ваших карточек на корректность отклоненных и принятых атрибутов по товарам селлера.

Если аудит поставил ошибку по вашему решению, но вы уверены, что действовали согласно правилам (инструкции) и вы не согласны с ошибкой, которую вам поставил аудит - в этом случае оспаривайте ошибку.

Делайте это в архиве модерации (здесь все проверенные вами карточки селлера).



Архив модерации

Дополнительные фильтры:

- "Аудит" - показывает только проверенные задания аудитором.
- Фильтр «Статус» применяется к заданиям аудита – отображает решение аудитора о корректности выполнения задания модератором.
- Статус - «Отклонённые» либо «Одобрённые» задания модератора.
- Чтобы выбранный фильтр применился, после его настройки кликните в любое место, и выдача заданий будет обновлена (на видео пример).

Модерация
Промодерировано за сегодня: 0

Архив решений

Товар	ID Задания		
ID, продавец	ID модели	ID варианта	
Чехол для электрогитары GATOR G-PG ELECTRIC 36677 Музарт G-PG ELEC...	82526793		
TC electronic VISCOUS VIBE Гитарная педаль 36677 Музарт VISCOUS VI...	82527064		
TC electronic CORONA CHORUS педаль хорус 36677 Музарт CORONA C...	82527349		

Задание 82526793 galbalashova

Чехол для электрогитары GATOR G-PG ELECTRIC
Категория Музыкальный аксессуар

АТРИБУТЫ МЕДИА

Название модели 9048 *
G-PG ELECTRIC

Тип 8229 *
Чехол для музыкального инструмента

Бренд 85 *
GATOR
Гитары и аксессуары к ним

Коммерческий тип 9461
Аксессуар для музыкального инструмента

Аннотация 4191
GATOR G-PG ELECTRIC - усиленный туровый чехол для электрогитары.

Ультра-толстые мягкие стенки.
Внутренняя обшивка микро-флис.

Чехол от дождя.
Регулируемые, съемные лямки.
Карман для планшета.
Карман для кабелей.
Ручка для переноски.
Длина деки 495мм.
Высота деки 89мм.
Ширина деки 375/324/317,5мм.

Общая Длина 1003мм.

Артикул 9024

Посмотри



Оспаривание решений

- Оспаривайте решения аудита, если не согласны с ошибкой (предварительно проверьте в инструкциях, все ли вы сделали корректно!!!)

- В архиве решений

<https://moderation.ozon.ru/moderation/archive?>

по фильтрам «Аудит» и «Статус = Отклонённые» найдите задания, которые были признаны аудитом как ошибочные.

- Возле атрибутов с ошибкой появляется поле для комментариев, в нём напишите причину оспаривания.

Без комментариев оспаривание не будет рассмотрено.

- В течение 3-х дней рассматривается ваша заявка на оспаривание. Если ее

The screenshot displays the 'Архив решений' (Archive of decisions) page in the Ozon moderation system. The page shows a list of decisions with columns for 'Товар' (Goods), 'Модератор' (Moderator), and 'Решение' (Decision). A blue arrow points to the filter buttons 'Статус' (Status) and 'Аудит' (Audit) in the top left, with the text 'Настройте фильтры' (Set filters). Another blue arrow points to the 'Обязательно прописываем комментарий, с ответом на вопрос "Почему я тут прав?"' (We must write a comment, with an answer to the question "Why am I here right?") field in the detailed view of a decision, with the text 'Напишите комментарий' (Write a comment).

Настройте фильтры

Напишите комментарий

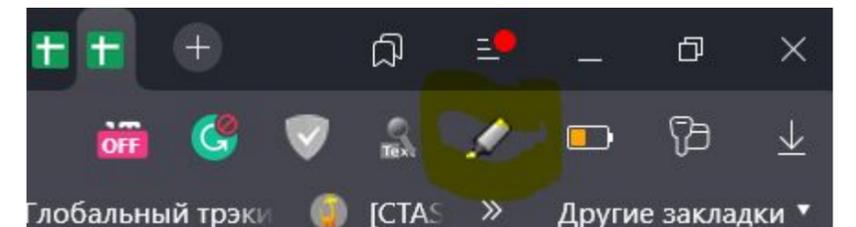
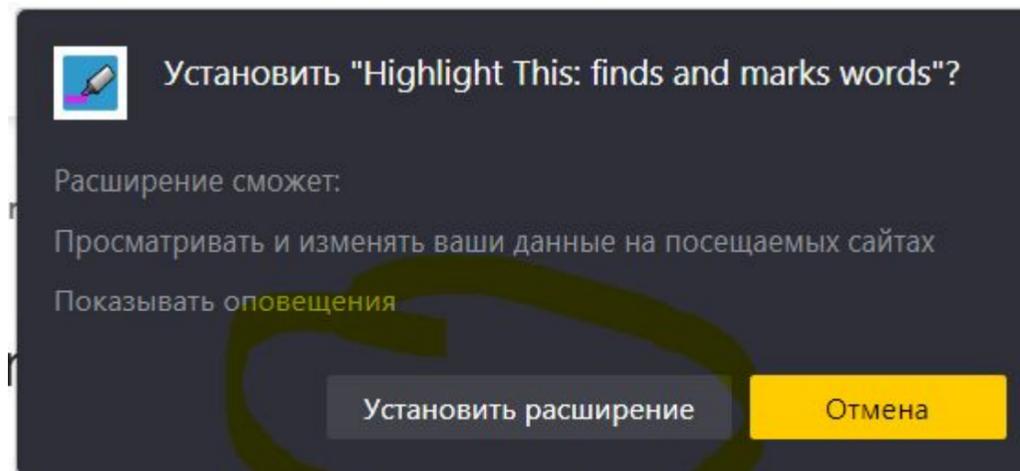
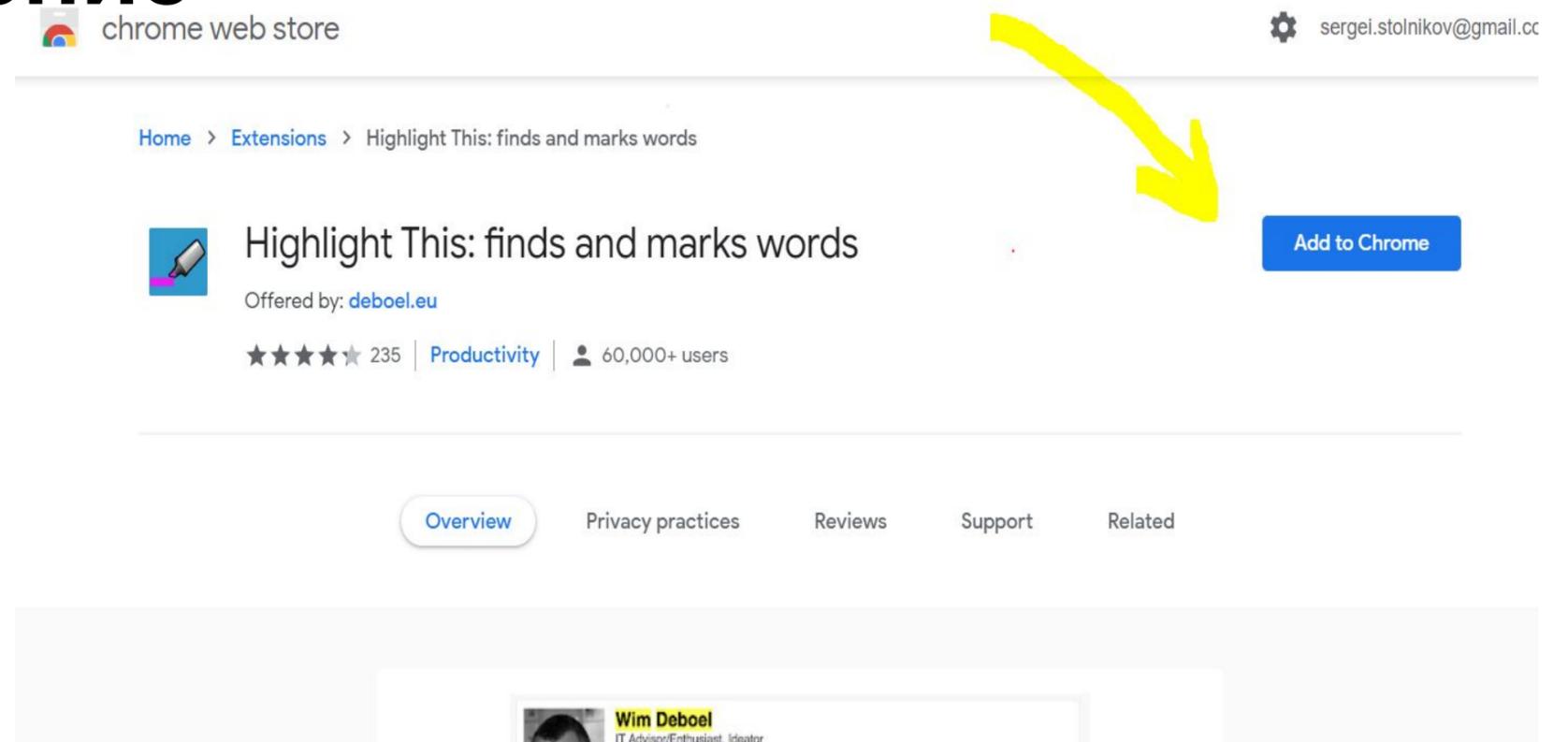
Инструкции по установке расширения "Подсвечивание СТОП слова в браузере"

Как установить расширение

При модерации подсвечиваются цветом стоп слова, запрещенные товары и бренды исключения. Если видите подсвеченное слово, проверьте в инструкции, возможно что-то не так. Это ваш помощник в работе.

Найдите Highlight This в Chrome store или Mozilla (Firefox) add-ons page

<https://docs.ozon.ru/moderation/instruktsiya-po-ustanovke-rasshireniya-po-dsvechivanie-stop-slova-v-brauzere>

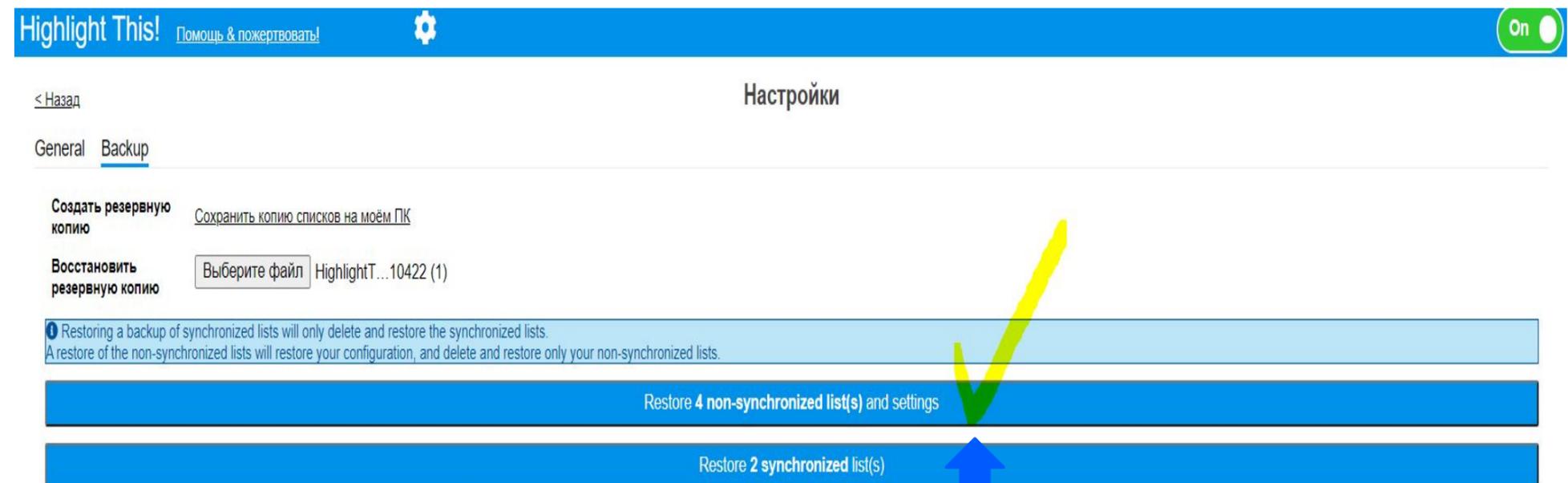
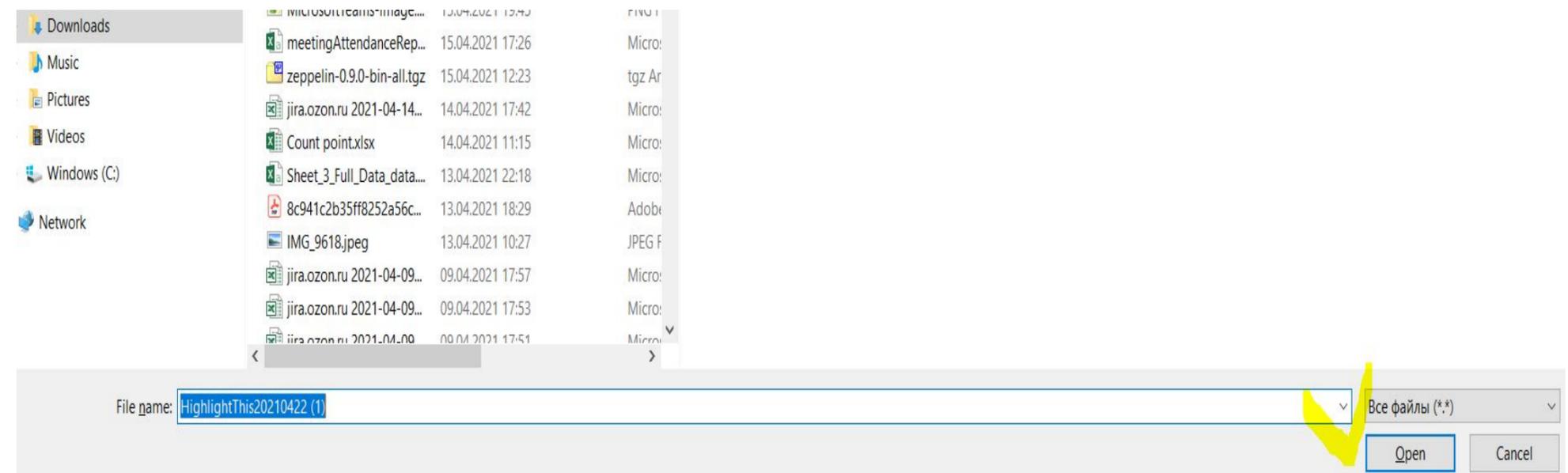


Как настроить расширение

- Заранее скачайте файл: <https://disk.yandex.ru/d/7SqC00bCldwicQ>

- Скопируйте ссылку: <chrome-extension://fgmbnmjmbjenlhbfngfibmjkrpbcljaj/popup.html> и вставьте ее в URL или щелкните правой клавишей мышей по иконке расширения и выберите меню "Manage".

- Щелкните по значку "Шестеренки", перейдите в раздел "Backup". Щелкните кнопку "Выберите файл" и выберите ранее скачанный файл. нажмите кнопку



Когда файл загрузится нужно выбрать первую

Критические ошибки

Нельзя пропустить!

1. ЗАПРЕЩЕННЫЕ ТОВАРЫ:

Если в атрибутах: Название, Аннотация (Описание), Главное фото, Дополнительное фото, вы встретите описание таких товаров как:

- физический тест на ковид
- лекарственные препараты
- наркотические средства
- или другие товары, из раздела "Запрещенные товары к продаже на Озон"

Отклоняйте по коммерческому типу с

2. БРЕНДЫ - ИСКЛЮЧЕНИЯ:

Пример: если в атрибуте Бренд указано "Нет бренда" или какой-либо другой бренд, а на главном фото и на доп.фото на товаре логотип "Louis Vuitton", то нужно отклонить атрибут Бренд.

При проверке атрибута бренд обязательно проверить в разделе "Бренды



Пройдите тест по направлению

*Ссылку на тест разместят в чате для
НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

Рабочие чаты

Добавьте в Telegram рабочие чаты:

Чат "Модерация" - задавайте вопросы, если возникли трудности в работе при модерации.

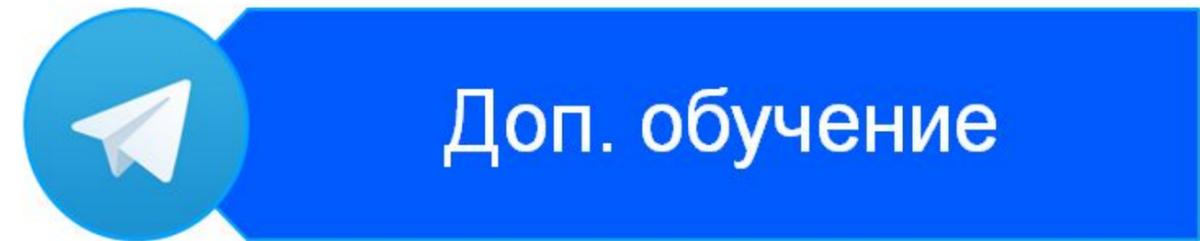
Чат "Аудит" - уточняйте информацию по оспариванию ошибок.

Чат "Новости по всем направлениям"- все важные изменения в правилах и инструкциях.

Чат "Trainer moderation" - дополнительное обучение в формате викторин, опросов, тренировок для углубления знаний по модерации.

Чат "Помощь для новичков" - до подключения доступа к модерации.

Все нужные ссылки перечислены ниже



OZON

Спасибо за внимание!