

Дополнительные материалы  
для курса

# Обучение для модераторов Ozon

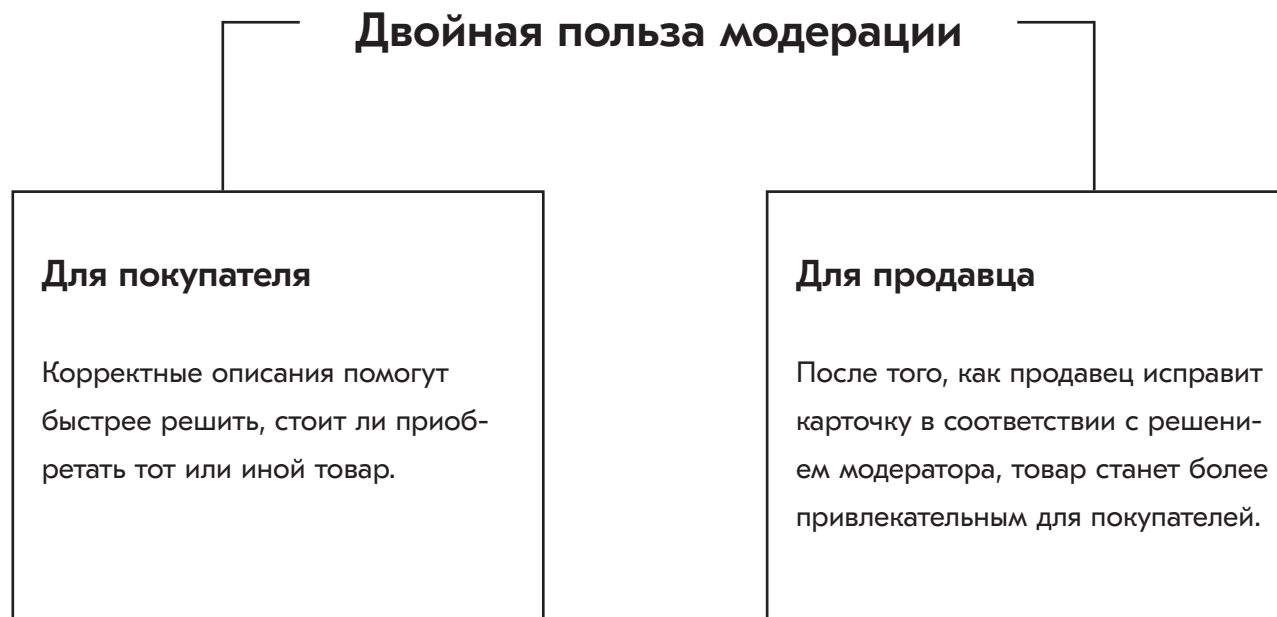


# Содержание

1. Что такое модерация и зачем она нужна? .....	2
2. Алгоритм проверки .....	5
3. Направления модерации .....	8
4. Инструкции, которые надо иметь под рукой .....	10
5. Архив решений .....	18
6. Что такое аудит и как оспорить решение аудитора? .....	19
Чек-лист: 11 принципов модерации .....	21

# 1. Что такое модерация и зачем она нужна?

Каждый день на Ozon загружают сотни тысяч товаров. Информацию о каждом из них нужно проверить. Часть карточек проверяют алгоритмы. Другая, более сложная часть отправляется в виде заданий на проверку к реальным людям. Это и есть модерация.



## Как устроен процесс модерации?


Некоторые карточки после модерации проходят дополнительную проверку — аудит. Если аудитор замечает ошибки, то они засчитываются модератору и снижают сумму его вознаграждения.

Атрибут можно либо принять, либо отклонить, выбрав подходящую резолюцию. **Резолюция — это причина, по которой модератор отклонил тот или иной атрибут.**

Задание 255451197

**Подсвечник из камня змеевик**

Категория Подсвечник Время выполнения 01:59



Атрибут «Бренд»

Атрибут «Название»

АТРИБУТЫ МЕДИА

Бренд 85 \*

Нет бренда  
Официальная заглушка для товаров без бренда

Название 4180

Подсвечник из камня змеевик

Комплектация 4384

Размер - 60\*60\*260 Вес - 800 гр. Материал - Бронза, змеевик

Тип 8229 \*

Подсвечник

Артикул 9024

6994

Название модели 9048 \*

Из камня змеевик

Выбирайте разрешения внимательно. В одном атрибуте может быть сразу несколько ошибок. Ваша задача — найти их все. Например, здесь на «Главном фото» сразу три ошибки:



1. На нём есть коллаж. Это противоречит правилам. Атрибут нужно отклонить с резолюцией «На главном фото не должно быть коллажа, перенесите его в дополнительные фото».
2. На фото есть надпись «Качество Премиум». Это оценочное суждение, значит нужно выбрать ещё одну резолюцию: «На главном фото не должно быть надписей рекламного характера».
3. Товар сфотографирован на тёмном фоне. Добавляем третью резолюцию: «Товар на главном фото должен быть представлен на светлом фоне».

Если вы одобрите атрибут, в котором есть ошибка, или укажете не все подходящие резолюции, это будет считаться уже вашей ошибкой и снизит ваш заработок.

## 2. Алгоритм проверки

Каждый раз, проверяя карточки, действуйте согласно этому алгоритму. Он подходит для всех товаров:

1. **Бегло просмотрите всю карточку целиком.** Сочетаются ли атрибуты между собой?
2. **Проверьте каждый атрибут по отдельности,** руководствуясь категорийной инструкцией.
3. **Обращайте внимание только на те атрибуты, которые упомянуты в инструкции.** Остальные проверять не нужно.

Почему так важно сначала просмотреть всю карточку?

## Пример 1

На главном фото — банка для сыпучих продуктов, но в названии указано «арматура». В тексте речь тоже об арматуре.

**Решение:** два атрибута совпадают, а третий противоречит им. Неверным считается отличающийся атрибут «Главное фото».



Задание 426342327

Арматура композитная стеклопластиковая 10 мм (букта 50 м)

АТРИБУТЫ МЕДИА

Бренд 85 \*

Быстрейка

Название 4180

Арматура композитная стеклопластиковая 10 мм (букта 50 м)

Аннотация 4191

Береста — верхний слой берёзовой коры, который является природным антисептиком благодаря дёгтю в составе. Храните продукты и напитки в берестяной посуде, и они долго не испортятся и сохранят вкусовые качества. Пластичность и лёгкость бересты позволяет мастерам создавать витиеватые узоры и мелкие детали, поэтому берестяная посуда украшает интерьер. Изделия авторской работы находятся на пике популярности в России и других странах. С давних пор считается, что береста обладает оздоровительными свойствами и положительной энергетикой.

[Предпросмотр](#)

Тип 8229 \*

Банка для сыпучих продуктов



Задание 426342327

Арматура композитная стеклопластиковая 10 мм (букта 50 м)

Категория Металлопрокатные изделия

АТРИБУТЫ МЕДИА

Бренд 85 \*

Быстрейка

Название 4180

Арматура композитная стеклопластиковая 10 мм (букта 50 м)

Аннотация 4191

Стеклопластиковая композитная арматура D 10 мм 50м букта

[Предпросмотр](#)

Тип 8229 \*

Арматура

## Пример 2

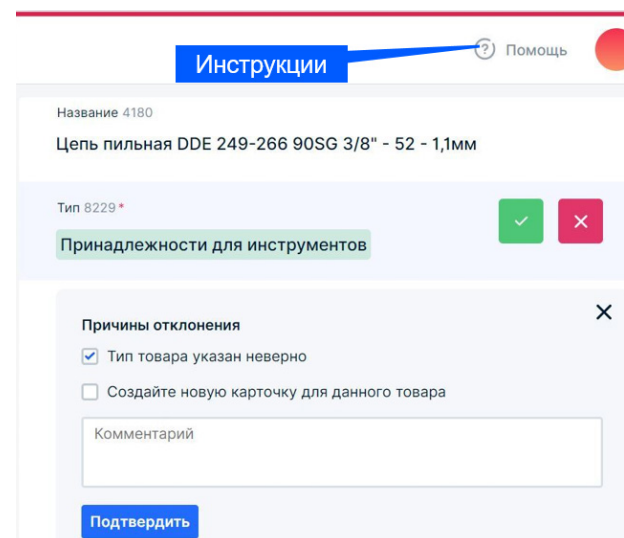
Атрибуты разделились 50/50. Тип и аннотация указывают на то, что товар — банка для сыпучих продуктов, а название и фото говорят о том, что это всё-таки арматура.

**Решение:** приоритетным считается «Главное фото». Атрибуты, значения которых противоречат ему, нужно отклонить.

## Как проверять атрибуты?

По инструкциям. Для каждой категории они свои. Вы найдёте инструкции в разделе «Помощь».

Атрибут противоречит правилам, изложенным в инструкции? Отклоните его, выбрав из списка одну или несколько резолюций, которые соответствуют ситуации.



## Не проверяйте те атрибуты, которых нет в инструкции

Просто примите их.

Ещё два полезных совета:

1. Чтобы не упустить ничего важного при проверке, инструкции лучше держать открытыми в соседней вкладке браузера.
2. Раз в неделю по средам мы обновляем инструкции. Быть в курсе изменений очень легко — следите за новостями в нашем [Telegram-канале](#). В текстах инструкций на сайте мы подсвечиваем обновления.

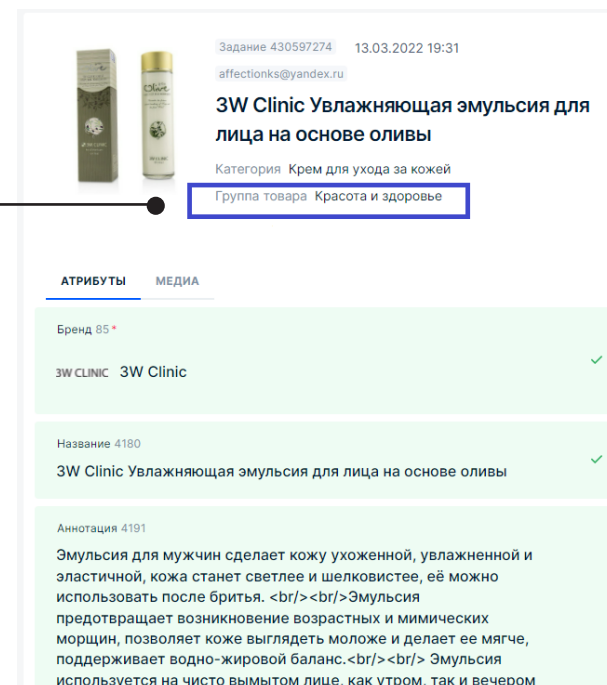


### 3. Направления модерации

На Ozon есть четыре направления модерации. В каждое направление входят группы товаров с похожими правилами проверки.

Как понять, к какой группе относится товар? Просто посмотрите в карточке.

Чтобы получить доступ к модерации, нужно пройти обучение по выбранному направлению. Вот как соотносятся направления и группы:



Задание 430597274 13.03.2022 19:31  
affectiononks@yandex.ru

**3W Clinic Увлажняющая эмульсия для лица на основе оливы**

Категория Крем для ухода за кожей  
Группа товара Красота и здоровье

АТТРИБУТЫ МЕДИА

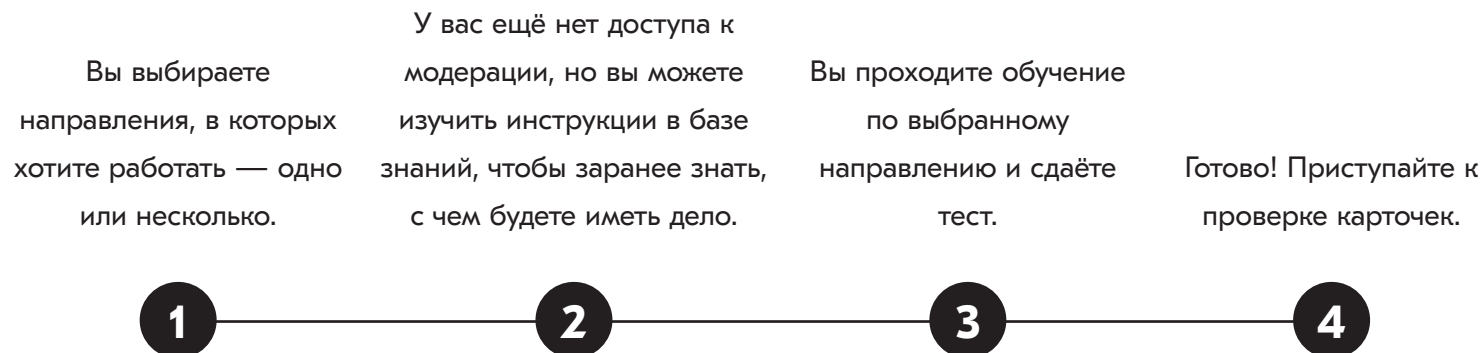
Бренд 85 \*  
3W CLINIC 3W Clinic ✓

Название 4180  
3W Clinic Увлажняющая эмульсия для лица на основе оливы ✓

Аннотация 4191  
Эмульсия для мужчин сделает кожу ухоженной, увлажненной и эластичной, кожа станет светлее и шелковистее, её можно использовать после бритья. <br/> <br/> Эмульсия предотвращает возникновение возрастных и мимических морщин, позволяет коже выглядеть моложе и делает ее мягче, поддерживает водно-жировой баланс. <br/> <br/> Эмульсия используется на чисто вымытом лице, как утром, так и вечером

Чтобы получить доступ к модерации, нужно пройти обучение по выбранному направлению. Вот как соотносятся направления и группы:

Направление	Группы товаров
Одежда и красота	Аптека, товары 18+, галантерея и украшения, гигиена, красота и здоровье, обувь, одежда, ювелирные украшения
Электроника и спорт	Электроника, бытовая техника, медиа продукты, спорт и отдых
Товары первой необходимости	Бытовая химия, детские товары, продукты питания, фермерское хозяйство, зоотовары, хобби и творчество, канцелярия
Дом, авто, ремонт	Автотовары, антиквариат, дом, мебель, ремонт и строительство



## 4. Инструкции, которые надо иметь под рукой

### Проверка названия

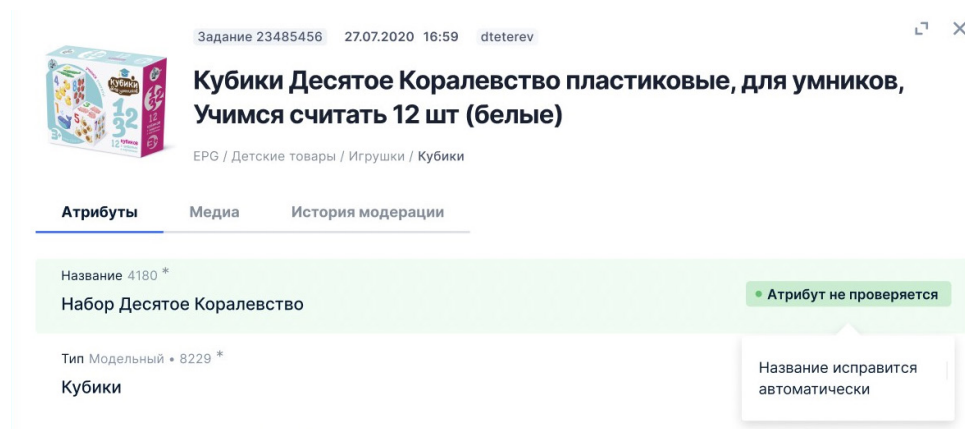
Правила проверки названия зависят категории. Чтобы не ошибиться, обратитесь к инструкции: [выберите](#) в базе знаний нужную категорию и откройте в оглавлении атрибут «Название».

В некоторых категориях все названия формирует специальная программа — шаблонизатор. В других категориях продавец может сам решать, использовать ему шаблонизатор или нет.

Чтобы проверить название, воспользуйтесь простым алгоритмом:


1. Посмотрите, выделено ли название товара зелёным.

Если да, значит шаблонизатор работает. Рядом с названием вы увидите плашку «Атрибут не проверяется». Такое название составлено автоматически.



2. Если название составлено шаблонизатором, то в нём и в аннотации надо проверять только два пункта — нет ли там упоминаний ассортимента или копий.

Например, тут в названии указано, что скамейка оранжевая, а в аннотации — что цвет может отличаться. Это неправильно! Для товаров разных цветов нужно завести отдельные карточки. Иначе покупатель будет ждать, что ему придёт товар того же цвета, что и на фото, и расстроится, получив вместо оранжевой скамейки зелёную.



Задание 120423891

Назначить


**Скамейка перевертыш Ника садовая складная, цвет оранжевый**

Категория Садовая скамья

АТТРИБУТЫМЕДИА

Аннотация 4191


Скамейка Перевертыш от российского производителя Ника предназначена для комфортной работы в саду и облегчения нагрузки на спину и колени садоводам и огородникам<br/><br/>Скамейка складная Ника - это<br/><br/>надежная прочная скамейка с металлическими опорами для рук.<br/><br/>подставка под колени, которая обеспечит комфорт и защитит одежду от грязи<br/><br/>компактная стремянка, если нужно снять урожай, обрезать ветки или достать что-то с верхней полки<br/><br/>удобный складной стул для отдыха, рыбалки или пикника.<br/><br/>широкая подставка для цветочных горшков, ящиков с рассадой или корзины с урожаем<br/><br/>защитные пластиковые накладки на ручках скамейки предотвращают проседания в грунт и препятствуют скольжению на мокрой земле<br/><br/>Каркас скамейки Ника изготовлен из металлических труб, диаметром 1,6см<br/><br/>Сиденье изготовлено из прочного пластика с поверхностью, предотвращающей скольжение<br/><br/>Допустимая нагрузка 100 кг. Длина сиденья 56 см, что соответствует обхвату бедер 120см (российский размер одежды 60)<br/><br/>Размер скамейки Ника в разложенном виде (ДхШхВ): 56х30х42,5 см.<br/><br/>Размер в сложенном виде (ДхШхВ): 63,5х29х10,5 см.<br/><br/>Высота сиденья 22 см (для работы сидя) или 12 см (для работы на коленях).<br/><br/>Цвет изделия может отличаться от представленного.



Фен для волос профессиональный суперсоник /  
Фен для волос с насадками Super Hair Dyson  
профессиональный для укладки локонов с


Категория: Фен    Время выполнения: прошло  
Группа товара: Бытовая техника    Комментарий: бренд

АТТРИБУТЫ    МЕДИА

Бренд 85\*  
 Dankeshop ✓

Название 4180  
Фен для волос профессиональный суперсоник / Фен для волос с насадками Super Hair Dyson профессиональный для укладки локонов с ионизацией **аналог** ✓

Аннотация 4191  
Фен для волос профессиональный (прекрасный **аналог** легендарного фена Dyson Supersonic) с функцией быстрой сушки, обеспечивает профессиональный уход за волосами любой длины и густоты.  
<br/>Электронная панель управления позволяет подобрать параметры нагрева и скорости обдува, подходящие типу прядей и способу укладки.  
<br/>В комплекте поставляются 5 магнитных насадок для придания объёма причёске, создания небрежных локонов и получения узкого или объёмного воздушного потока.  
<br/>Мотор расположен в рукоятки устройства, что способствует комфортной эксплуатации.  
<br/>Функция ионизации обладает антистатическим действием и придаёт волосам блеск и мягкость.  
<br/>Для закрепления полученного результата необходимо быстро остудить локоны при помощи холодного воздуха.  
<br/>Сетевой шнур длиной 2м и небольшой вес обеспечивают свободу движений при работе. ✓

 Предпросмотр

А тут в названии есть слово «аналог». В данном случае оно значит то же, что и «копия». Продавать копии на Ozon запрещено.

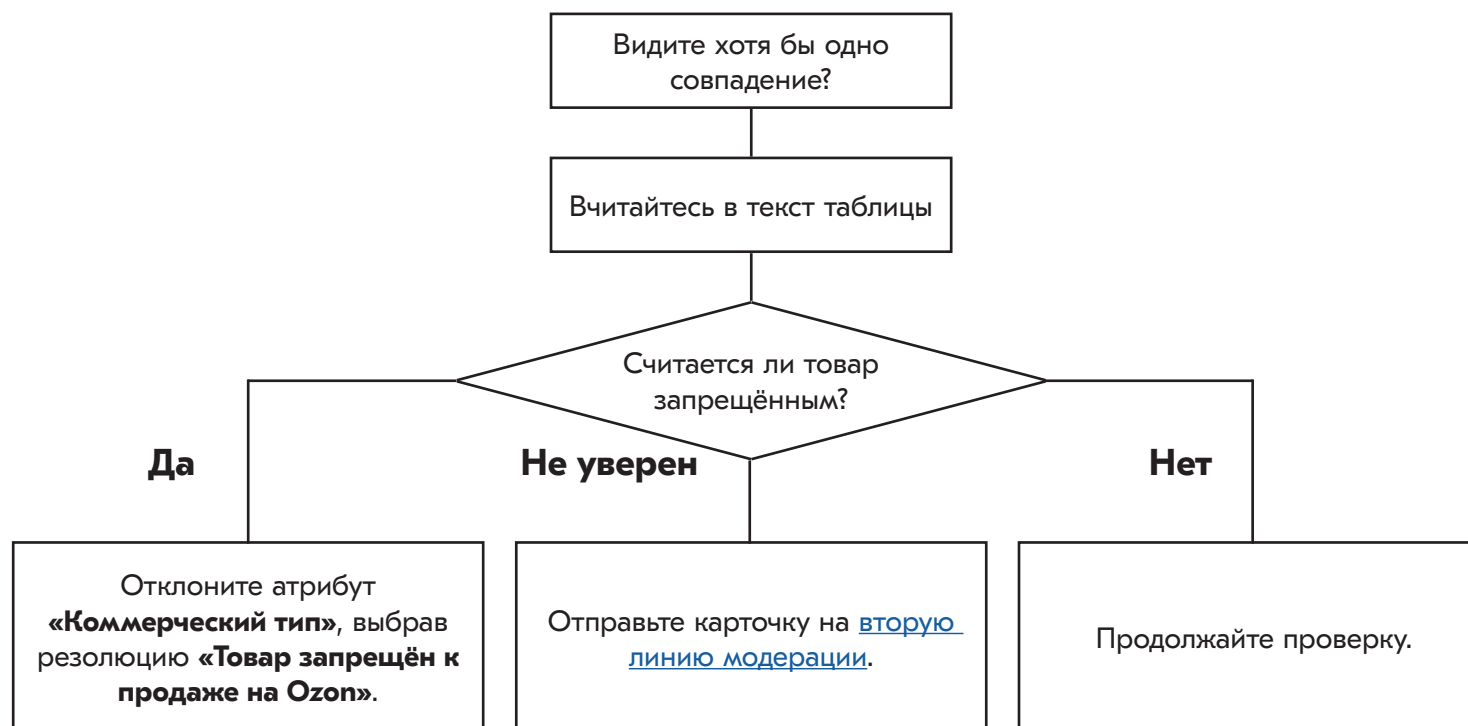
Нашли упоминание ассортимента? Выберите в атрибуте «Коммерческий тип» резолюцию «В названии или описании упоминается ассортимент. Создайте отдельные карточки под каждый товар». Затем отклоните атрибут «Коммерческий тип».

Если в названии есть слова «копия», «аналог» или их синонимы, выберите резолюцию «В названии или описании указано, что это копии товаров. Продажа копий запрещена». Отклоните именно «Коммерческий тип», а не название.

- В названии нет пометки «Атрибут не проверяется»? Это значит, что продавец сам написал его. Проверять такое название нужно по общим правилам.

## Запрещённые товары: полная проверка

Задача модератора — не допускать на платформу товары из [списка запрещённых](#). Откройте список, нажмите Ctrl+F и поочерёдно вводите в строку поиска текст из каждого атрибута.



**Важно!** не отклоняйте тот атрибут, в котором нашёлся запрещённый товар, это ошибка! В каком бы поле это ни случилось, отклоняйте именно «Коммерческий тип».

## Вторая линия модерации

Проверяет:

- не входит ли товар в список запрещённых;
- не подделка ли это;
- верно ли указан бренд;
- входит ли бренд товара в [список топ-брендов](#) Ozon;
- нет ли в карточке стоп-слов. **Стоп-слова** — это слова, обнаружив которые, модератор должен отклонить карточку. Например, «копия», «подделка», «реплика» и их синонимы.

### Когда товар нужно отправить на вторую линию?

1. Если вы видите товар, услугу или слово, про которые в инструкции прямо написано, что карточки с ними обязательно передавать на вторую линию. Например, товар относится к категории «Электроника», а в поле «Бренд» указано «Нет бренда».
2. Если вы сомневаетесь в правильности своего решения.

### Как это сделать?

1. Вы заметили подозрительный атрибут? Примите его. Ни в коем случае не отклоняйте! Это делает специалист второй линии, если сочтёт нужным.
2. Проверьте все остальные атрибуты в карточке, руководствуясь категорийной инструкцией.

3. Когда закончите проверку, не нажимайте на зелёную кнопку **«Завершить проверку»**. Если вы сделаете это, карточка и не попадёт на вторую линию. Вместо этого нажмите на красную кнопку с крестиком **«Отправить на 2-ую линию»**!
4. В поле для комментария укажите причину, по которой вы отправляете карточку на вторую линию.
5. Нажмите «Подтвердить».

### **Не путайте вторую линию с повторной модерацией!**

Карточки товаров, в которых были найдены ошибки, отправляются на исправление продавцам. После того, как продавец внёс изменения, карточка приходит на повторную модерацию. Это не то же самое, что вторая линия.

## **Проверка на исключения**

Некоторыми товарами на Ozon имеют право торговать только те продавцы, которые получили специальные разрешения. Модератор может ошибиться и отклонить карточку такого продавца.



## **Видите в карточке запрещённый товар? Обязательно проверьте, есть ли у продавца разрешение торговать им:**

1. Зайдите в базу знаний.
2. Откройте инструкцию по товару, пункт «Разрешенные селлеры».
3. Скопируйте из карточки ID продавца и вбейте его в поиск по списку.
4. Если продавец есть в списке, значит ему можно реализовывать этот товар. Не отклоняйте карточку.
5. Если нет, отклоните.

## **Проверка на топ-бренды и автомобильные товарные знаки**

Если товар произведён известным брендом, а в карточке указано что-то другое, мы введём в заблуждение покупателя и нарушим права марки. Чтобы такого не произошло, мы создали [список](#) топ-брендов и автомобильных знаков.

### **Как пользоваться списком?**

Если на фото товара вы видите логотип или принт бренда из этого перечня, а в атрибуте «Бренд» указан другой бренд, «Нет бренда», "No name", "N/N" или просто стоит прочерк, то атрибут нужно отклонить.

Такое же правило действует и для автомобильных знаков. Исключения — эмблемы на игрушечных машинках и картинах.

## Проверка возрастного диапазона

Некоторые товары рассчитаны на то, что пользоваться ими будут люди определённого возраста. Проверяйте возрастной диапазон только в категории **«Товары первой необходимости»**:

1. **Сверьтесь с фотографией товара.** Если на фото указан один диапазон, а в аннотации — другой, фото в приоритете.
2. **На фото не видно информации о возрастном диапазоне, а в аннотации или в названии товара она есть?** Ориентируйтесь на аннотацию и название.
3. **Информации о возрастном диапазоне нет ни в одном атрибуте?** Откройте справочник. Найти его можно в категорийной инструкции, в атрибутах **«Минимальный возраст»** и **«Максимальный возраст»**.
4. Если значения перепутаны и **«Минимальный возраст»** больше максимального, отклоните этот атрибут.

## Справочники

	«Справочник типов»	«Размерные сетки»
Где найти?	Для каждой товарной категории — свой справочник. Найти его вы можете в категорийных правилах	В инструкциях по категории «Одежда и красота»
Зачем?	Пригодится, если по фото трудно определить, верно ли продавец указал тип товара. В справочнике перечислены товары и подходящие для них типы	В этом разделе вы найдёте максимальные и минимальные значения атрибута «Российский размер. Одежда» и сможете сверить эти значения с тем, что написано в карточке

## 5. Архив решений

«Архив решений» — это раздел в котором хранится информация обо всех заданиях, которые выполнил модератор. Там можно посмотреть свою статистику, узнать процент ошибок, проверить, есть ли у вас штрафы.

Основные фильтры:

1. **«Статус».** Позволяет просматривать только отклонённые или только одобренные модератором карточки.
2. **Seller ID.** Показывает все карточки одного продавца, проверенные модератором.
3. **«Аудит».** Показывает карточки, проверенные аудитором.
4. **«Со штрафом».** Он позволяет увидеть только те карточки, в которых обнаружили запрещённые товары, хотя модератор не отклонил атрибут «Коммерческий тип» по резолюции «Товар запрещён к продаже на Ozon».

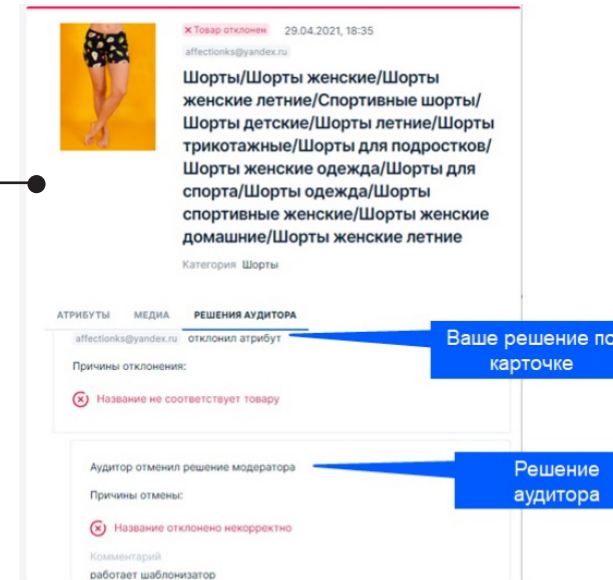
## 6. Что такое аудит и как оспорить решение аудитора?

Некоторые карточки после модерации отправляются на повторную проверку — аудит. Аудитор либо подтверждает решение модератора, либо опровергает его. Если решение модератора признали неправильным, ему засчитывается ошибка.

Аудитор счёл ваше решение ошибочным? Обратите внимание на причину, указанную в карточке товара, на вкладке «Решение аудитора».

## Сроки

Оспорить решение аудитора можно в течение 5 дней. Если результат оспаривания вас не удовлетворил, то в течение следующих 5 дней вы вправе подать заявку на повторное разбирательство.



**В последний день отчётного периода, который равен календарному месяцу, на оспаривание даются всего одни сутки.**

## Алгоритм оспаривания

1. Найдите карточку, решение по которой вы хотите оспорить. Для этого зайдите в «Архив решений» и настройте два фильтра: «Аудит» и «Статус». В «Статусе» выберите пункт «Отклонённые».
2. Проверьте себя. Откройте инструкцию по категории, к которой относится товар. Ещё раз изучите атрибут и резолюцию, по которым возник спор.

3. Уверены, что ваше решение было правильным? Напишите единый комментарий ко всем ошибкам в карточке, которые вы хотите отменить, в поле **«Оспаривание решений»**.
4. Нажмите **«Отправить»**. Результат оспаривания появится во вкладке **«Решения аудитора»**.

Если вы не согласны с вынесенным вердиктом, его можно оспорить повторно. Для этого:

1. Изучите комментарий к решению.
2. Нажмите кнопку **«Оспорить решение повторно»**. В комментарии расскажите, почему вы не согласны с вердиктом. Подкрепите свои слова ссылками на инструкцию, указав атрибут, резолюцию и само правило, на которое вы опираетесь. **Заявки без комментариев не рассматриваются.**
3. Нажмите **«Отправить»**. Результаты повторного оспаривания появятся во вкладке **«Решения аудитора»**.

## Чек-лист: 11 принципов модерации

1. Начинайте проверку с беглого просмотра всех атрибутов, чтобы понять, что за товар перед вами.
2. Инструкции и правила всегда должны быть под рукой. Сверяйтесь с ними при проверке каждой карточки.
3. Всегда проверяйте карточку товара на наличие:
  - а) [запрещённых товаров](#);

- b) стоп-слов;
  - c) [топ-брендов](#);
  - d) нецензурной лексики, не полностью закрытых интимных мест, алкогольной и табачной продукции на фото;
  - e) слов «органический» и organic, если они не входят в название бренда или серии.
4. Если вы столкнулись с [товаром из списка запрещённых](#), в атрибуте **«Коммерческий тип»** выберите резолюцию **«Товар запрещён к продаже на Ozon»**. Остальные атрибуты не надо проверять по категорийным инструкциям. Просто примите их.
  5. Обращайте внимание только на те атрибуты, о которых говорится в инструкции.
  6. Если один из атрибутов в карточке пустой, не отклоняйте его. Исключение — атрибут **«Вставка»**. Когда на фото вставка есть, а соответствующий атрибут не заполнен (или наоборот) — отклоните атрибут.
  7. По каждому атрибуту нужно принять решение. Фото — это тоже атрибут.
  8. Если в одном атрибуте вы видите несколько ошибок, надо указать их все.
  9. Если в атрибут **«Главное фото»** продавец загрузил несколько фотографий, то главной считается первая.
  10. Не вносите в атрибуты никакие правки. Это запрещено.
  11. Пишите только корректные и грамотные комментарии. Их читают наши продавцы.