

亞馬遜物流 (FBA) 指導手冊 第三章

幫助賣家拓展全球商機，觸達更多優質買家是亞馬遜一直以來的目標。為此亞馬遜不斷創新並優化自身的全球物流系統，其中亞馬遜跨境物流 (AGL) 解決了賣家將商品運出去的問題，而亞馬遜物流 (FBA) 則解決了怎樣把商品配送到您客戶手中的問題。

接下來就讓我們開始學習如何運用 FBA 拓展國際業務，吸引更多買家，讓全球開店更輕鬆！

3. 亞馬遜物流 (FBA)

庫存管理

前面我們已經詳細介紹了 FBA 的相關概念及入倉前的準備工作。通過本章節的學習，您將瞭解到入倉相關的一系列管理工作，包括庫存管理、商品配送、售後服務等，助您提升庫存績效，優化客戶服務，贏得買家口碑。

3.1 FBA 入倉常見問題	4
3.2 庫存管理	5
3.3 商品配送	21
3.4 售後服務	24
3.5 本章名詞解釋	36

本課件共有五章內容。如需學習其他章節請參考[相關閱讀頁](#)的學習資源指南，查找您想瞭解的學習資料。

3.1 FBA 入倉常見問題

您的商品在經過運輸後，將會抵達亞馬遜運營中心。在上架之前，亞馬遜將通過掃碼獲取您的貨件及商品信息，並按照便於存取發貨的方式進行倉儲。

當我們的運營中心因賣家或第三方承運人造成的問題而無法接收商品時，我們將實施[計劃外服務](#)以成功處理您的庫存，相關費用由您承擔。

下面是常見問題，供賣家參考：



FBA沒收到貨怎麼辦？

- 當貨件抵達亞馬遜運營中心時，其狀態將變更為【已登記】。如果您的貨件狀態在【貨件差異查詢】中所示的日期過後，仍未發生變動，您就可以開始申請調查貨件了。首先，您需要先排查您的貨件是否存在問題如解決接收問題頁面中所提及的問題——核對後，您仍未收到商品，請使用賣家帳戶中的貨件差異查詢工具來請求對缺失商品進行調查。



FBA入倉被拒怎麼辦？

- 根據亞馬遜多年的庫存接收經驗，大部分入倉拒收的原因是賣家在發貨前並未嚴格遵守FBA的預處理要求，請先檢查您的貨件：是否已嚴格按照亞馬遜的預處理要求完成了商品/貨件準備？您的商品本身是否符合規定？更多可能存在的情況，請查看入庫問題一覽。



FBA入倉的數量和發貨數量不符怎麼辦？

- 如果您運送的賣家 SKU 超過了入庫計畫中所列的數量，哪怕只是超出一件，都可能會發生以下兩種情況之一：
 - ① 同一貨件中的所有商品均顯示為【已接受】，而超過的部分則紀錄為超量。在已登記數量內的商品將會標記為【已接收】，而超量部分歸入已打開的貨件，其狀態為【正在接收】或【處理中】。在這種情況下，您需要將之前輸入的信息複製保存，然後繼續處理。
 - ② 您可以在後台查閱已發貨的貨件數量和已接收的貨件數量，並進行對比，如果已接收貨件的數量較多，則貨件的處理進度可能會延遲。



3.2 庫存管理

庫存管理在亞馬遜賣家的銷售過程中，對把控成本和提高利潤起到了很重要的作用，是維持亞馬遜賣家正常銷售的關鍵，也是影響亞馬遜賣家收回資金最重要的因素。通過本章節的學習，您可以瞭解到更多關於亞馬遜庫存管理的知識，這將為您節約成本、提高庫存績效水平。

3.2.1 庫存管理的重要性

對於亞馬遜的大部分賣家來說，合理的庫存管理是運營 FBA 的重中之重。這不僅關係到運營成本，更重要的是，缺貨或滯銷都會很大程度上影響到銷售，帶來一定的風險。因此，庫存管理的重要性不言而喻。



避免缺貨

如因不當的庫存管理導致賣家缺貨，您的暢銷商品排名可能會大幅下降，不僅影響銷售，後續還需要花費大量的時間、精力、金錢重新得到商品排名。通過實時掌握訂單的數量和庫存的多少，您可以最大限度地減少因供不應求而導致收入損失的可能性。



避免滯銷

由於賣家選品錯誤及對庫存管理不到位，出現庫存積壓導致滯銷，這不僅影響您的亞馬遜庫存健康，更會讓下一個銷售季的產品無法正常流轉，造成多方面的損失。



避免過期或過季

由於不當的庫存管理，導致某些商品存放時間過長或沒有及時在最佳銷售時機售出，造成商品過期或過季從而產生損失。

3.2.2 庫存配置建議

關於如何進行庫存管理，您可以採納亞馬遜的建議，通過合理的庫存配置，縮短配送距離，帶給買家更快速的收貨體驗，提高買家口碑；或者加入[“有庫存搶先起步”試點計劃](#)（需登錄後查看），減少由於沒有庫存導致的銷量損失。在本節內容中，您將學習到由亞馬遜提供的庫存管理服務及計劃的相關知識，並瞭解如何通過這些服務和計劃實現高效率的利潤轉化。

• 庫存配置服務

• 什麼是庫存配置服務？

默認情況下，在創建入庫計劃後，您可能需要把一個貨件拆分爲多個，並將每個貨件發往不同的收貨中心或亞馬遜運營中心，以縮短商品與各地買家之間的距離，帶給買家更快捷的收貨體驗。

但如果您註冊了“庫存配置服務”，就只需將所有符合條件的庫存發送到同一個收貨中心或亞馬遜運營中心（*部分類別的商品無法使用此項服務，具體請參閱[庫存配置例外情況](#)）。貨件抵達後，亞馬遜將對貨件進行拆分並自行將其發往不同的亞馬遜運營中心。當任意收貨中心或亞馬遜運營中心成功接收您的商品後，您的商品就會轉換爲可出售狀態。



注意：

在您使用庫存配置服務時，目的地收貨中心或亞馬遜運營中心**由亞馬遜來決定**，賣家無法選擇。亞馬遜可能會針對不同的貨件選擇不同的目的地。

• 庫存配置服務的優勢

使用庫存配置服務，您可以：



節省拆分貨件
分別發貨的時間成本
省時省力



優化商品入倉效率
縮短商品上架時間



不同所在地的買家都
可以更快收到您的
商品，促進資金回流

- **庫存配置服務的費用**

此項服務按件收取費用。

標準尺寸（每件商品）	
≤ 453.6克 (1磅)	0.30美元
453.6克~907.2克 (1-2磅)	0.40美元
> 907.2克 (2磅)	0.40美元 + (超出首重2磅的部分) 0.10美元/磅
標準尺寸（每件商品）	
≤ 2.3千克 (5磅)	1.30美元
> 2.3千克 (5磅)	1.30美元 + (超出首重5磅的部分) 0.20美元/磅

- **如何使用庫存配置服務**

具體操作步驟請查閱：[向亞馬遜發/補貨](#)。



注意：

如果您需要發出的商品是原廠包裝發貨商品¹，在發貨前，您需要瞭解原廠包裝發貨商品的配置規則、或更多庫存配置細節等信息，請點擊此處查看。

1. 原廠包裝發貨商品：是指包裝在一起可以獨立銷售的商品，出售時需要拆分，其中的商品要單獨銷售；或者也可以根據套裝銷售商品的要求進行準備，並用多件裝的形式銷售。

- **“有庫存搶先起步”試點計劃**

即使合理管理庫存，暢銷商品有時也會缺貨，從而影響商品的曝光率和銷量。借助“有庫存搶先起步”試點計劃，需登錄賣家平臺，使用[亞馬遜承運人平臺](#)、[合作承運人計劃 \(PCP\)](#) 或[亞馬遜全球物流](#)將缺貨庫存發往亞馬遜運營中心，即使您的商品還在運輸途中，只要亞馬遜認為貨件可以按時抵達，就能讓買家提前找到並購買您的缺貨商品。

潛在優勢：



曝光率提升：

運往亞馬遜運營中心途中的商品會顯示在搜索結果中，為買家提供更多選擇，這有助於提高商品詳情頁面的瀏覽量。



保持或提高銷量：

您無需中斷銷售，買家可以購買暫時缺貨的商品，從而提高銷量。



提高庫存效率：

您的商品在運往亞馬遜運營中心途中，也可以接收買家訂單，這樣就可以縮短運輸到銷售之間的時間。並且不會影響您的費用和庫存績效指標 (IPI) 分數。

[點擊查看](#)（需登錄）更多關於“有庫存搶先起步”試點計劃的信息。



注意：

為保證買家體驗，如果亞馬遜不確定貨件是否能準時送達，以及到達後的貨件是否包含預期數量的商品，則可能不會讓買家在商品抵達運營中心之前找到並購買您所有缺貨的商品。

3.2.3 庫存健康

庫存健康對於賣家來說十分重要，因此，我們在亞馬遜賣家平臺“庫存控制面板”頁面中，提供了幾個參數供您參考，幫助您持續監控並管理庫存狀況。在“庫存績效”頁面，通過及對庫存績效指標的分析，您可以尋找機會來提高銷量、降低成本、追蹤關鍵績效指標，還可以與其他賣家對比績效。接下來我們將為您介紹幾個重要的庫存參數：

- **庫存績效指標 (IPI)**

庫存績效指標 (Inventory Performance Index, 簡稱 IPI) 是衡量一段時間內賣家的 FBA 整體績效的分數。同時 IPI 也是衡量賣家亞馬遜倉儲限制的決定性因素。

- **IPI 分數**

通過儲備暢銷商品和高效管理現有庫存，可以有效推動銷售，IPI分數就是基於您通過庫存管理推動銷售的能力測算出來的。

- $IPI \geq 550$ ，您的業務能力出色
- $550 > IPI \geq 350$ ，您的庫存績效在正常範圍內，並且還有提高的空間
- $IPI < 350$ ，建議您立即採取措施提高分數



*在美國站，IPI 的最低閾值為400



注意：

IPI 僅適用於具有 FBA 庫存且最近有帳戶活動的專業銷售帳戶¹。如果您是 FBA 的新用戶、個人銷售帳戶² 或過去13周尚無活動，那麼在系統記錄到更多數據之前，您可能沒有 IPI 分數。

1. 專業銷售帳戶：專業銷售帳戶是參與亞馬遜專業銷售計劃的賣家帳戶，此類賣家通過支付亞馬遜網站使用費，可以獲得免除銷售佣金、按件收費等升級服務或功能。
2. 個人銷售帳戶：個人銷售帳戶是免費參與個人銷售計劃的賣家帳戶，只能享受最基本的服務及功能，且需要支付銷售佣金等額外費用。

• 影響 IPI 分數的因素

因素	影響機制
冗餘庫存百分比	由於存在倉儲費和儲存成本，儲備過多庫存會降低收益，從而影響到庫存績效。
無在售信息的亞馬遜庫存百分比	因商品信息存在問題而無法供買家購買的庫存，會導致銷量降低並產生倉儲成本，拉低庫存績效。
FBA 售出率	追蹤您售出的商品與平均持有庫存量的比率，有助於實時準確地瞭解您的庫存狀況，及時發現庫存績效存在的問題。
FBA 有存貨率	保持可補貨的暢銷商品有存貨，有助於最大限度地提高銷量，並提升庫存績效。

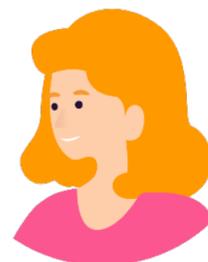


IPI 分數如此重要，我該如何改善它呢？

目前您可通過這四類建議來提高 IPI：

- ① 減少【冗餘庫存】以便提高收益。
- ② 提高【售出率】以便平衡庫存可售週數。
- ③ 修復【無在售信息】的商品以便確保庫存可供購買。
- ④ 確保暢銷商品【有貨】，從而提高銷量。

* IPI 控制面板會顯示其中每個分類的績效標準。



[點擊查看](#) (需登錄) IPI 計算詳細信息。

• 倉儲限制

爲了更好地管理運營中心的倉儲空間，以便更快地接收商品並配送至買家，亞馬遜可能會實行庫存倉儲限制。專業銷售帳戶所受到的倉儲限制主要取決於其每季度的 IPI 分數。

• 倉儲限制標準



- **個人銷售帳戶**：實行固定的倉儲限制爲0.283立方米（即10立方英尺）。



- **專業銷售帳戶**：實行彈性倉儲限制，具體取決於以下標準：

- ① IPI 分數保持在350或以上的賣家，在儲存標準尺寸、大件、服裝和鞋靴類商品時，將**不會有容量限制**；
- ② 每個季度的 IPI 分數始終低於350的賣家將在下一季度受到倉儲限制；
- ③ 銷售時間不足26周的新賣家，或者在兩個分數檢查周內都沒有足夠的銷售數據來生成 IPI 分數的賣家，將不會受到倉儲限制。

*在美國站，IPI 的最低閾值為400



注意：

在儲存標準尺寸、大件、服裝或鞋靴類商品時，具有倉儲限制的專業帳戶仍將擁有至少0.708立方米（25立方英尺）的倉儲空間。

- **設置季度倉儲限制**

專業銷售帳戶的庫存倉儲限制每三個月評估一次。

- 亞馬遜在設置下個季度的倉儲限制時，會考慮您在**近期的銷量**和**去年同期的銷量**。總體來說，計算季度倉儲的限制因素包括以下幾點：
 - ① 您的銷量（包括銷售的季節性周期）
 - ② 您的歷史 IPI 分數
 - ③ 可用的運營中心容量
- 對於 IPI 分數在季度結束前第6周低於350的賣家，亞馬遜將會向您發送下一季度的倉儲限制估算值。如果您的 IPI 分數在季度最後一周期間（最後7天內）仍低於350，亞馬遜將在下一季度對您實施新的庫存倉儲限制。
- 對於擁有高 IPI 分數的賣家，亞馬遜會根據銷量和可用容量調整倉儲限制。

1. 分數檢查周：亞馬遜將按季度來評估您的倉儲限制標準。評估依據為“分數檢查周”期間內您的 IPI 數值。該時間段一般為該季度結束前的第6周和最後一周。

• 季度倉儲限制時間表

首次分數檢查 (本季度結束之前的第 6 周)	首次分數檢查 (本季度的最後一個完整周)	首次分數檢查
第 7 周	第 13 周	4 月 1 日 - 6 月 30 日
第 20 周	第 26 周	7 月 1 日 - 9 月 30 日
第 33 周	第 39 周	10 月 1 日 - 12 月 31 日
第 46 周	第 52 周	1 月 1 日 - 3 月 31 日

倉儲限制取決於您本季度在兩個分數檢查周內的 IPI 分數：季度結束前的第6周和季度的最後一個完整周。如果您的庫存績效指標分數在其中一個分數檢查周內達到350（美國為400）或以上，您將擁有**無限量的倉儲空間**。



• 倉儲類型

- 倉儲限制適用於6種倉儲類型：**標準尺寸商品、大件商品、服裝、鞋靴、易燃物和氣溶膠**；
- 如果您未在倉儲監視器¹中看到倉儲類型，則可能是因為您未對此倉儲類型實行限制。除此之外，危險品倉儲限制調整（易燃物和氣溶膠）與其他倉儲類型分開處理；
- 亞馬遜根據商品特徵確定倉儲類型，賣家無法自行調整倉儲類型。



• 如果庫存超出 FBA 倉儲限制

- 根據 FBA 庫存倉儲限制政策，在庫存水平低於倉儲類型限制之前，您將無法為此倉儲類型創建發送到亞馬遜的新貨件；
- 如果您發送的庫存超過倉儲限制所允許的數量，運營中心就有可能會**拒收**多餘的庫存；
- 在給定月份中的任意一天，如果您的現有庫存超過了任意一種倉儲類型的限制，您將需要支付**倉儲超量費**。

1. 倉儲監視器：一個可以便捷查詢倉儲庫存情況的窗口，可以在“賣家中心>庫存>庫存規劃>控制面板>庫存績效(頁面下方)>展開倉儲監視器”中找到。



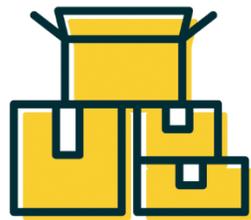
• 追踪 ASIN 限制

- 亞馬遜可能還會針對特定的 ASIN 創建倉儲限制。如果特定 ASIN 限制適用於您的賣家帳戶，您可以在可下載的“庫存狀況”報告中的“ASIN 限制”標題下查找詳細信息。在綫的“庫存狀況”報告中不提供此信息。詳情請登錄後參閱[亞馬遜物流 ASIN 數量限制](#)。

• 庫存周轉周數

庫存周轉周數是一種庫存績效指標，是基於賣家**過去歷史銷售量**、以及**亞馬遜在售庫存**的預計可售周數推算得出的。庫存周轉周數過短會有斷貨風險，過長會有庫存積壓風險。

• 影響因素：



亞馬遜在售存量



過去歷史銷量

• FBA 庫齡

庫齡，指商品存放在亞馬遜運營中心的天數，旨在為您提供相關信息，從而幫助您管理庫存水平，但庫齡不能直接替賣家判斷買家的商品需求。許多因素都可能影響買家對商品的實際需求，其中包括商品價格浮動、買家需求變動以及這些商品的競爭性報價的變動等。

- FBA 採用**先進先出**的原則處理整個配送網絡內的庫存。這意味著，無論實際商品是否已發貨或移除，每次操作將按照時間先後，應用於最早入庫的庫存；
- 亞馬遜管理後臺按**庫齡長短**來展示賣家的FBA商品明細，賣家的商品會被分為以下幾個庫齡分組：
 - **0-90天**
 - **91-180天**
 - **181-270天**
 - **271-365天**
 - **365天以上**

3.2.4 庫存清算

本章節主要介紹庫存清算工具和積壓庫存促銷活動，幫助賣家解決可能出現的庫存積壓問題，減少不必要的庫存費用及其帶來的損失。

- **移除庫存**

如果您試圖減少當前倉庫中的多餘庫存，可以通過提交移除訂單，從亞馬遜運營中心移除庫存，亞馬遜將按照您提交的移除訂單處理您的庫存。

此項服務按件收取費用，具體可查閱[移除訂單費用](#)。

- **庫存移除的方式（可選）**



從亞馬遜運營中心移除庫存

要從亞馬遜運營中心移除庫存，您需要提交移除訂單。

您可以從“管理庫存”頁面或“建議移除”報告中創建移除訂單。具體操作請參閱此[幫助頁面](#)。



自動移除庫存

將庫存狀態將更改為“不可售”。如果在亞馬遜通知賣家按要求移除不可售庫存之後的30天內，賣家沒有為其創建移除訂單，則該庫存可能會被自動棄置。賣家隨時可以提交移除訂單來移除不可售庫存。

如果您已啓用長期倉儲自動移除，系統將在庫存清點日期後一至兩周創建移除訂單。您可根據需求設置自動移除的相關選項。



批量移除庫存

通過上傳商品的制表符分隔列表來提交批量移除訂單。您可以登錄賣家平臺，從[上傳移除訂單文檔頁面](#)下載一個用於創建批量移除訂單請求的模板。

- **移除庫存的包裝和運輸**

移除的庫存會進行包裝和運輸，以確保安全運輸商品，同時最大限度地降低包裝和運輸成本。包裝和運輸方式取決於數量、尺寸和重量，以及您希望移除的庫存當前所在的位置。

- **移除訂單的包裝規則**

商品類型	包裝規則
從同一運營中心移除的少量商品	將使用最小的箱子、信封或聚乙烯塑料袋運送。此包裝可能與亞馬遜買家訂單的包裝相同。
從同一運營中心移除的大量商品	將裝箱和整合到托盤上並由貨運承運人運送。
移除的少量“使用自己的容器配送” (即 SIOC) 的商品	移除的少量“使用自己的容器配送” (即 SIOC) 的商品：將使用自己的包裝進行運送，無需額外包裝。
移除的大量 SIOC 庫存或無法裝入標準箱子的大件商品	將採用收縮包裝並放置到托盤上運送。

*如果您的庫存位於不同的運營中心，那麼您的訂單商品在送達時可能包含來自不同承運人的多個貨件。亞馬遜會將原廠包裝發貨庫存作為混裝商品來予以退還。



- **移除訂單的運輸限制**

亞馬遜僅會將退回的庫存運輸給**賣家**、**賣家的供應商**或**分銷商**，或者運輸到**賣家的庫房**。如果您將商品運送到第三方，請確保第三方信息填寫正確，且已做好接收準備。

此外，亞馬遜還會遵循以下限制：

- 不得將庫存運輸/投遞到 PO、APO、FPO 或 DPO 信箱¹。要運輸到境外的地址，請參閱國際退貨提供商²（聯合帳戶同樣適用）；
- 不得將庫存運輸到另一亞馬遜運營中心；
- 不得將庫存用於配送買家訂單，或用作禮品或促銷商品；
- 被歸為“不可運輸的危險品”的庫存，只能棄置、不能移除。

1. PO、APO、FPO或DPO信箱：PO（Post Office）郵政；APO（Army Post Office）軍隊郵政；FPO（Fleet Post Office）艦隊郵政；DPO（Diplomatic Post Office）外交郵政。在美國，只有 USPS（美國郵政局）才能郵寄 PO Box 或 APO/FPO/DPO 的地址（包括 EMS、HKEMS、CN 大包裹、HK 大包裹、HK 小包、CN 小包、SW 小包）。UPS、FedEx、DHL、TNT 無法寄送 PO Box 或 APO/FPO/DPO 地址。

2. 國際退貨提供商：當國際買家退還您自行配送的訂單時，國際退貨提供商可以為您提供幫助。他們可以從買家接收退貨，並在整理後將其運返給您，發送給另一買家或提供其他方案，更多信息請點擊查看。





• 移除訂單的周期

通常情况下，移除訂單會在14個工作日內處理完畢。但在假日季和移除高峰期，處理移除訂單可能需要30個工作日或更長時間。在被移除之前，可售庫存仍然可供購買。如果您不想出售商品，請將其停售。



• 無法移除訂單的可能情況

- 已計劃移除庫存；
- 正在處理中的庫存或者正在等待配送中的買家訂單；
- 正在將庫存運至另一運營中心；
- 在創建移除訂單時，可能會出現某些商品無法移除。亞馬遜將為賣家提供操作建議，以便成功移除庫存。

如果想要查閱具體如何操作移除訂單、對移除訂單的流程或細節有任何疑問，可以[點擊此處](#)查閱更多。

• 奧特萊斯 (Outlet Deal, 亞馬遜清倉計劃)

奧特萊斯是為買家集中呈現降價、清倉和積壓庫存產品的促銷頻道。參加奧特萊斯的产品會基於其過往30天的平均購物車 (BuyBox) 價格，為買家提供起碼高達30% (7折) 的折扣。目前，該頻道已經輻射到亞馬遜幾乎所有站點上的買家。

• 奧特萊斯的優勢



節省拆分貨件
分別發貨的時間成本
省時省力



優化商品入倉效率
縮短商品上架時間



不同所在地的買家都
可以更快收到您的
商品，促進資金回流

- 申請奧特萊斯須知

申請奧特萊斯須知	
賣家申請資格	必須是買家給出的整體評分高於3.5分，並且使用 FBA 服務的專業銷售帳戶。
商品資格	商品需為可售狀態下的新品，遵守亞馬遜的買家商品評論政策和價格政策，在亞馬遜商城擁有銷售歷史記錄且評級至少3星，並且未註冊加入“訂購省”計劃。
參與費用	您無需為清倉支付額外費用，亞馬遜會收取標準配送費用和銷售佣金。
如何參與	針對符合條件的商品，賣家可以通過亞馬遜賣家平臺中的“管理冗餘庫存”>創建清倉促銷，自主創建 Outlet Deals。
其他須知	您的清倉促銷價格必須低於或等於最高促銷價格。促銷開始後，如果商品的銷售價格高於最高促銷價格，亞馬遜可能會取消此促銷，恕不另行通知。



注意：

賣家可在亞馬遜完成審核之前，自行取消已經提交的 Outlet Deal，如想取消審核通過並已開始的 Outlet Deal，則需要聯繫賣家支持團隊。更多操作指南和常見問題，可[點擊此處](#)查看。

- **清算庫存**

清算是一個免費的庫存清倉選項，提交清算訂單後，亞馬遜會將相應庫存捆綁在一起，並以折扣價將其提供給可能感興趣的清算人和折扣銷售商。我們將接受最高出價，然後將您的已清算庫存配送給相應清算人。

- **清算優勢**

通過使用清算選項，賣家可收回部分庫存費用。與任何移除訂單一様，在您提交清算訂單後不會再產生長期和月度倉儲費。

- **清算機制**

亞馬遜將竭力讓您的庫存產生最大收益，並將接受對賣家的已清算庫存的最高出價。但不能保證已清算庫存的銷售價格。除此之外，您還需要注意以下幾點：



通常情況下，已清算庫存將按其原始銷售價格的10%售出。您將獲得該金額的90%，其餘10%將屬於代您銷售清算庫存的亞馬遜子公司。

對於賣家庫存的預計售價與通過清算收回的金額之間的差額，亞馬遜不會給與補償。



清算收益將在亞馬遜為賣家商品找到買家後的60天內顯示在您的帳戶中。這類付款將在您的付款報告的交易一覽選項卡上顯示為清算收益。

要瞭解更多清算庫存的操作流程和收益等信息，請登錄賣家平臺後參閱[清算庫存](#)。

- **FBA 捐贈計劃**

FBA捐贈計劃是亞馬遜為您提供的一種**棄置選項**。當賣家請求棄置美國運營中心內的積壓庫存、退還庫存或其他不想要的亞馬遜庫存時，亞馬遜會將其捐贈給選定的美國慈善機構。

• FBA 捐贈計劃的優勢



亞馬遜可代賣家安排運輸事宜，且不會收取任何額外費用。賣家僅需支付常規的棄置費用，省心省力。



將一般的產品棄置流程轉化為更有意義的公益捐獻，充分利用商品價值。



參與 FBA 捐贈計劃，為有需要的人提供支持，彰顯品牌的社會責任感，提升企業形象。



怎樣才能加入 FBA 捐贈計劃呢？

一般情況下，您會默認加入 FBA 捐贈計劃。您可以轉至“設置 > 亞馬遜物流 > 亞馬遜物流捐贈計劃”來驗證註冊狀態。註冊該計劃後，亞馬遜將對您所有符合捐贈條件的棄置商品進行評估。

您可以隨時通過在“亞馬遜物流設置”中禁用亞馬遜物流捐贈計劃來選擇退出該計劃。退出後棄置的庫存將不再有資格參與捐款計劃。

請注意，FBA 捐贈計劃僅適用於儲存在美國運營中心內的庫存。



• 美國計劃合作夥伴

亞馬遜與 [Good360](#) 合作，將捐贈的亞馬遜庫存分發到一系列美國非營利組織中，並進一步傳遞到有需要的人手中。

瞭解更多捐贈計劃詳細信息，請登錄賣家平臺後參考[幫助頁面](#)。

3.3 商品配送

在商品售出後，FBA 會為您提供快速便捷的商品配送服務，幫助您對商品進行分揀、包裝、發貨，並將商品配送給買家。專業高效的配送也是提高銷量、增加行業競爭力和優化買家體驗的關鍵因素。

3.3.1 配送概覽

- **管理配送時間**

亞馬遜會在商品信息頁和結算頁中為買家顯示預計配送時間。這是買家從下單到訂單送達日這一期間內所用的預估時間。



- **為什麼要管理配送時間？**

賣家為商品設置準確的配送時間有助於確保良好的買家體驗，從而提高銷量。相比較來說，買家更願意購買配送速度更快的商品，因此，這類商品在亞馬遜上更容易得到買家青睞。



配送時間應該怎麼管理呢？

您可以通過三種方式提交多渠道配送訂單：一次提交一個、批量獲或通過API。

- ① 修改備貨時間：您可以在【配送設置】頁面的常規配送設置選項卡中查看當前默認備貨時間設置，並對備貨時間進行修改。
- ② 修改運輸時間：在【配送設置】中編輯您的配送模板，自定義您的運輸時間。
- ③ 您還可以選擇啟用優先配送選項，包括當日達，以及週末運營，週末配送等。



1. 備貨時間：從買家下單到賣家將訂單商品交給承運人這一期間所用的時間。
2. 運輸時間（也稱為配送時間）：您將訂單商品交給承運人到訂單送達這一期間所用的時間。

• 優先配送

在美國，優先配送選項包括次日達和隔日達，您可在配送設置中啓用此服務。借助優先配送，您能夠爲買家提供快速配送服務。這些快速配送服務可以提供追蹤信息，讓買家瞭解確切的送達日期，從而改善買家體驗。

使用優先配送選項的資格：

賣家必須在亞馬遜上開店超過**90**天，且必須有**30**天滿足以下針對優先配送訂單的要求：

有效追蹤率為**99%** 準時送達率不低於**97%** 賣家取消率低於**0.5%**

• 使用優先配送須知

使用優先配送須知	
瞭解資格	您可以通過優先配送 資格控制面板 （需登錄）瞭解您的資格。
保有資格	開始使用優先配送選項進行配送後，亞馬遜將根據賣家的優先配送訂單（不包括帶有 Prime 標記的賣家自配送訂單）的配送績效來確定您能否持續保有資格。
取消資格	如果您之前被取消了優先配送資格，可以提交行動計劃 ¹ 來請求恢復您的優先配送參與資格。
時間算法	賣家的優先配送選項訂單的截止時間必須設爲當地時間下午2點或之後，如目標地所在國家跨越多時區，以最東側庫房所在時區時間爲准（即以當地最早時間爲准）。
停用優先配送	要停用優先配送，您需要在“配送設置”下更新“配送模板”，並清除“次日達”和“隔日達”選項。

想瞭解更多國際配送時間細節和更多配送選項適用的時間設置，請[點擊此處](#)查閱。

• 免費配送

免費配送是買家們最偏好的服務，通過提供免費配送服務，您可以有效提升買家體驗，進而吸引新買家。這也可以使您滿足自配送 Prime 計劃的要求，並且還有可能獲得提升商品銷售量的機會。

賣家前往“配送設置”，將運費設置爲0.00美元，即可爲自己的商品提供免費配送。更新運費即可取消免費配送。

1. 行動計劃：如果您因爲各種原因被取消了優先配送資格，您需要向我們發送一份改善績效的行動計劃，內容需包含績效問題的根源分析，以及如何在指定時段內解決這些問題的計劃。瞭解該行動計劃的細節，請[點擊此處](#)查閱。

3.3.2 多渠道配送

多渠道配送 (MCF) 是 FBA 的一項計劃，針對在多個平臺進行銷售的賣家，面對來自不同平臺和渠道的訂單，賣家往往需要分開發貨，而借助多渠道配送，您可先將您的庫存儲存在亞馬遜運營中心。當您在亞馬遜、您自己的網站或其他電子商務網站上售出商品時，亞馬遜可統一對商品進行分揀、打包並將其配送給買家。

• 多渠道配送的優勢



您可以為買家提供次日達和隔日達服務，提升買家體驗



可以利用亞馬遜的平臺進行在綫庫存和訂單管理，便於跟踪進程



借助多渠道配送，您可以將 FBA 庫存配送給經銷商，更加便於管理，節省時間精力



借助多渠道配送，您可以擴大業務規模，並妥善應對銷售旺季訂單劇增的情況

• 多渠道配送的費用？

在亞馬遜上所下的配送訂單按 **FBA 一般配送費用** 收費。（詳情可查閱[1.3 FBA 收費標準](#)）

在亞馬遜以外的網站上所下的多渠道配送訂單，其配送費用僅適用於當地國內訂單。如果您的非亞馬遜訂單需要跨國運輸，可參閱[亞馬遜物流出口](#)，瞭解國際定價。

除此之外，影響配送費用的主要因素還有：

使用優先配送須知	
商品尺寸分段	標準尺寸商品（小號標準尺寸、大號標準尺寸） 大件商品（小號大件、中號大件、大號大件、特殊大件） 超出首重部分另外收費
商品數量	按件收費
配送類型	標準配送、加急配送、優先配送

具體配送金額和商品尺寸及重量計算方式，可查閱[幫助頁面](#)詳細瞭解。

• 如何使用多渠道配送？

您可以通過三種方式提交多渠道配送訂單：**一次提交一個**、**批量**或**通過 API**。



一次提交一個多渠道配送訂單

登錄賣家平臺後，在“管理庫存”頁面上，選擇您要包含的商品。多渠道配送訂單的商品總數限制為250。

批量提交 MCF 訂單

下載[配送請求模板](#)，以創建訂單請求。按照說明在電子表格中填寫相應信息，將文件保存並上傳。



使用亞馬遜商城網絡服務（亞馬遜 MWS）的配送出庫貨件應用程序接口（API）創建多渠道配送訂單

（僅針對亞馬遜 MWS 開發者）預覽潛在的配送訂單並查看預計配送費用和配送日期；獲取現有配送訂單的商品級別、貨件級別和訂單級別詳細信息，將商品退回您使用亞馬遜 MWS 進行配送的運營中心。

如需瞭解更多渠道配送的操作流程，可查閱[幫助頁面](#)詳細瞭解。

3.3.3 第三方物流服務商

如賣家選擇使用第三方物流服務提供商，您首先需要找到可開展國際配送業務的承運人。您可以通過[亞馬遜合作承運人計劃（PCP）](#)配送您的商品。

基於這個計劃，您可以邀請熟悉的物流承運商來註冊亞馬遜帳號，即可在亞馬遜賣家平臺選擇此承運商來配送您的商品。亞馬遜合作承運人計劃，不僅能為您提供更多配送選擇，更能助您大幅提升發貨效率！

- **PCP 概念介紹:**

合作承運人計劃：即 Amazon Partnered Carrier Program, 簡稱 PCP, 它是指通過您指定的物流合作承運商, 在美國本土的48個州內進行當地配送服務。這項計劃可以讓您自由地選擇有過合作經歷或是熟悉的物流承運商來配送您的商品。

注意：該項計劃僅針對**在美國本土48個州內有倉庫的賣家**, 您可以通過 PCP 將倉儲商品配送至當地買家手中。如果您的商品在中國, 或是在美國本土48個州以外的地區, 您要自己聯繫物流承運商完成配送; 您也可以先將商品運輸至美國本土倉庫, 再通過 PCP 選擇物流合作承運商配送商品。

- **PCP 常見模式:**

PCP 一般可分為**小包裹快遞 (SPD) 承運人**和**汽運零擔/整車運輸配送 (LTL/FTL) 承運人**。

- **小包裹快遞 (SPD) 承運人**

小包裹快遞, 即 Small Parcel Delivery, 簡稱 SPD, 通常由 UPS 物流商來進行小包裹快遞的派送。如果您選擇亞馬遜合作 SPD 承運人配送小包裹快遞, 要先使用箱子包裝好商品, 並在每個箱子上貼好標籤。當您完成了貨物的準備後, 聯繫 SPD 承運人取件, 或是將包裹送到承運人投件網點即可。



- **汽運零擔/整車運輸配送 (LTL/FTL) 承運人**

如果您的貨物總重量超過**68千克 (即150磅)**, 我們會建議您使用亞馬遜合作汽運零擔/整車運輸配送 (LTL/FTL) 運人計劃幫助您進行配送以節省費用。使用亞馬遜合作承運人計劃的汽運零擔貨物必須放在托盤上, 並需要在規定的運輸日期之前準備好貨物。



[點擊這裏](#), 查看更多關於合作承運人計劃的相關介紹。

3.4 售後服務

在商品售出後，亞馬遜將替使用FBA的賣家提供一系列售後服務，包括7x24客戶服務、退貨服務等等，從而保障買家購物體驗，這也能夠為賣家帶來更多的好反饋，讓亞馬遜賣家更有機會從市場中脫穎而出。

3.4.1 客戶服務

為了在 Amazon.com 上為買家創造放心購物的環境，我們鼓勵並幫助我們的合作夥伴提升服務質量，以達到亞馬遜買家一貫享受到的服務等級。參與 FBA 計劃的賣家，亞馬遜將代替您為買家提供優質而周到的售後客戶支持，為您節省人工，提升您的服務質量和客戶滿意度。

- **為國際訂單提供客戶支持**



- **本地語言的客戶支持**

當您在亞馬遜商城開店時，需要使用商城當地語言提供客戶支持。您可以選擇自己處理，但如果通過機器翻譯或第三方供應商支持，翻譯語言可能不盡如人意，有可能導致買家體驗變差，並最終影響到您作為賣家的績效評估。

- **那麼，如何解決客戶服務中的語言問題呢？**

FBA 可以提供一流的客戶服務，使用商城所在的當地語言代您向買家提供**專業的客戶支持**，亞馬遜強大的後盾讓您沒有後顧之憂，讓您可以專心處理業務。

- **及時回復**



當買家對您的商品存在疑問時，他們期望您能夠提供及時有用的服務。為保持良好的賣家業績記錄，您需要配置具有商品、庫存和物流三方面知識的客戶服務專員，在24小時內使用當地語言快速回復買家電子郵件。如果開店商城的時區與您營業地點的時區不同，由於存在時差，您在正常營業時間內回復買家的時段變短，及時回復則較為困難。

- **那麼，如何解決客戶服務中的時差問題呢？**

FBA 專業的客服人員可以提供**一周七天，一天24小時的專業客服支持**，讓您的買家隨時都能夠得到及時專業的回復，提升買家的購物體驗和滿意度，並同樣提升您的績效，從而為您帶來更好的口碑和更多的銷量。

- **為國際訂單提供退貨支持**

詳情見以下 [3.4.3 退貨](#) 部分內容。

3.4.2 賣家控評：FBA 商品的買家反饋

作為商品售後的一個重要環節，買家的評價和反饋很大程度上決定了亞馬遜賣家的口碑，並影響到未來的銷售轉化率。因此，對買家的評價及反饋進行管理是十分重要的。

- **為什麼要管理買家反饋？**

提升銷售轉化



相比於沒有評論的商品，有正面評論商品的銷售轉化率要高得多。當買家決定購買一件商品時，他們需要其他買家為當前賣家的可信度背書。因此，您需要鼓勵買家留下評論，並且對評論的正負面比率進行管理，從而提升您的銷售轉化率。

改善體驗



對賣家的反饋進行回復和管理，可以更好地發現您的商品或者服務過程中存在的問題，並採取針對性措施，進一步優化商品或商品信息，改善買家體驗。

優化口碑



良好的客戶滿意度可以為您帶來更好的口碑，同時也代表已經購買過的買家或許依然願意重複購買您的商品。

- **如何查看買家反饋？**

您可以登錄賣家平臺，在[買家之聲](#)控制面板查看上架商品的[買家體驗健康度](#)（即買家滿意度），閱讀客戶評論，確認您的商品和商品信息問題，並採取行動以解決問題。在使用買家之聲的過程中，您需要先瞭解以下幾點：



買家滿意度狀況

買家滿意度狀況是一項指標，基於最近的訂單和買家反饋，幫助您瞭解每件上架商品的績效情況。

確認買家滿意度狀況的方法

您可以通過將商品的買家不滿意 (NCX) 率¹ 與類似的商品進行比較，來確定買家滿意度狀況。



買家滿意度狀況分級

上架商品的買家滿意度狀況分類為“優秀”、“良好”、“一般”或“不佳”或“極差”。我們建議您查看具有“不佳”和“極差”買家滿意度狀況的所有上架商品，以瞭解並解決問題。

買家滿意度狀況	績效水平
優秀（綠色） ●	您上架商品的績效顯著優於類似的商品。
良好（淺綠色） ●	您上架商品的績效要好於類似商品或同樣出色。
一般（黃色） ●	您上架商品的績效與類似的商品相當。
不佳（橙色） ●	您上架商品的績效要低於類似的商品，並且可能由於買家不滿意率而面臨撤銷上架的風險。
極差（紅色） ●	您上架商品的績效明顯低於類似的商品，並且可能由於極高的買家不滿意率而已被撤銷上架。

想瞭解更多買家之聲的詳細信息，請登錄賣家平臺後[點擊此處](#)查閱。

• 如何管理買家反饋？

您可以使用以下幾種途徑對買家的反饋進行管理：（見下頁）

1. 買家不滿意 (NCX) 率等於買家報告商品或商品信息相關問題的訂單數除以訂單總數。買家不滿意率和買家滿意度狀況均基於商品的歷史績效。

買家滿意度狀況	績效水平
徵集買家反饋	在與買家的所有溝通過程中徵求其反饋，並鼓勵買家點擊“給賣家反饋”鏈接： http://www.amazon.com/exec/obidos/account-access-login/ 進行評價。
調查負面評價	對收到的每一項負面評價都要調查，找到問題的根本原因並加以解決。
嘗試優化評價	您在大部分情況下，與買家配合，通過協商退款、換貨或贈送禮券，提升購物體驗，並借此提升正面評價比例。
密切關注評價	每周監控負面反饋，盡力維持95%的好評率，反饋評分儘量達到4.5或以上。
保證行為合規	為確保評論對買家有幫助，賣家所有管理行為必須遵守 買家商品評論政策 。

• 如何查看買家反饋

負面評價是反饋管理的重要環節，您可以通過[反饋管理器](#)來管理和監控賣家反饋。與亞馬遜提供的配送服務相關的負面反饋，您可以請求將其移除。



審查反饋後，亞馬遜可能會刪除負面評價，並且該評價不會反映在賣家的績效指標中。買家評論將保留，並顯示一條亞馬遜的備注“該商品由亞馬遜配送，我們會為本次配送體驗負責”。



如果亞馬遜發現評價中有任何內容涉及您的商品信息中所表明的商品狀況（新品、二手等）或是您（而非亞馬遜）向買家提供或安排提供的任何服務，則該反饋和負面評價將按原樣保留。



亞馬遜的政策禁止任何可能干擾亞馬遜提供正常服務的行為。刪除負面評論需要花費一定時間和人力進行審核和操作，請勿向亞馬遜提交大量錯誤或擅自猜測的刪除申請，這可能會影響到亞馬遜對其他賣家的正常服務。



注意：

買家反饋刪除僅適用於在亞馬遜銷售且通過亞馬遜物流網絡 (AFN) 配送的商品。亞馬遜上賣家自配送的訂單（即使作為多渠道配送訂單提交）不符合買家反饋刪除資格。如果您仍對刪除評價的條款有疑問，可以參閱[幫助頁面](#)。

如果您仍對如何保持正面反饋和評價存有疑惑，可參考亞馬遜為您提供的經驗匯總：[保持正面反饋和評級的最佳實踐](#)。

還有更多買家商品評論的常見問題，請登錄賣家平臺後，參閱[關於商品評論相關問題的回答](#)。

3.4.3 FBA 訂單的買家退換貨

退換貨作為商品售後服務中最重要的一節，也會大大影響到買家購物體驗。我們將根據亞馬遜買家退貨政策，替賣家處理符合退貨條件的商品退貨流程。

- **FBA 買家退貨政策**

借助 FBA，亞馬遜將為您的訂單提供配送和客戶服務，包括處理買家退貨。我們根據亞馬遜買家退貨政策來確定買家購買的 FBA 商品是否符合[退貨條件](#)，並為符合條件的買家提供以下客戶服務：

退款



我們會向符合退貨要求的買家退回其購買商品時支付的全部或部分費用。當亞馬遜針對您的 FBA 訂單為買家發放退款時，我們將從您的賣家帳戶扣除退款的全部或部分金額。在某些情況下，買家甚至無需將商品發回亞馬遜運營中心。

退貨



當買家向亞馬遜運營中心退回商品時，我們會評估每件退貨商品的狀況。如果確定該商品處於可售狀況，我們會將其退回您的庫存。如果確定該商品處於不可售狀況（例如存在缺陷或已殘損），我們會評估造成該損壞的責任方（亞馬遜或買家）。然後，我們再決定您是否可以獲得賠償。



賠償

在某些情況下，例如商品在亞馬遜掌控期間丟失或殘損，您可以就您的 FBA 訂單退款獲取相關賠償。



換貨

亞馬遜也可能向退回 FBA 商品的買家發放換貨。在這種情況下，亞馬遜將從您的庫存中為買家免費發送新商品，換貨過程中您無需支付任何款項，也不會收到換貨訂單的付款。

• 上述服務可能產生的額外費用：

額外費用	
退款管理費用	如果您針對已收到付款的訂單向買家退款，亞馬遜會退還給您一部分銷售佣金，金額為該商品已支付的銷售佣金減去退款管理費用（5美元或適用銷售佣金的20%，取二者中的較低值）。
重新入庫費	在某些情況下（例如，退貨商品已開封），我們可能會向買家收取重新入庫費。如果是這樣，亞馬遜將向您的賣家帳戶存入重新入庫費金額。但是，如果亞馬遜應該對退貨商品狀況承擔責任，並已向您發放賠償金，那麼您將不會收到重新入庫費款項。
退貨處理費	對於“服裝”、“鐘錶”、“珠寶首飾”、“鞋靴”和“箱包”分類中的商品，亞馬遜會收取退貨處理費。有關更多信息，請訪問 退貨處理費 。

欲瞭解更多退貨政策對應的適用時間範圍等信息，請[點擊此處](#)查閱。

• 管理退貨

在瞭解了亞馬遜的退貨政策後，您可以進一步瞭解管理退貨的相關信息。

• 基本流程



對於專業銷售帳戶，亞馬遜會自動批准符合亞馬遜退貨政策的退貨。

如果您不想使用亞馬遜的退貨政策，爲了保證買家依然能够享受優質的退貨體驗，您必須提供與亞馬遜退貨政策同等或更加優惠的退貨政策。



我們僅向您發送不符合亞馬遜政策或豁免預付費退貨的退貨請求。當買家請求退貨時，亞馬遜會向您發送一封電子郵件，在其中說明買家退貨的原因。

如果買家的請求不符合我們的退貨政策，我們也會通過電子郵件通知您。如需詳細瞭解不符合政策要求的退貨請求，請[點擊此處](#)參閱。



• 管理條目

管理條目（鏈接需登錄後查看）			
退貨地址和郵寄標籤	不退貨退款	賣家自配送訂單的預付費退貨	設置您的退貨首選項
退款選項	自定義退貨說明	自定義退貨郵寄標籤	處理禮品退貨
假期退貨政策	收取重新入庫費指南	潛在危險品退貨	如何退稅

• 國際銷售訂單的買家退貨

當您爲國際訂單處理退貨時，應當瞭解以下信息：

爲配送至 3 家北美商城（美國、加拿大、墨西哥）、日本以及 5 家歐洲商城（意大利、法國、德國、西班牙和英國）的買家訂單處理國際退貨時，您必須使用下列三種退貨方法之一：

退貨方法	
退款不退貨	提供全額退款，而不要求退回商品。
提供國內退貨選項	提供位於買家所在國家/地區的當地退貨地址。例如，如果您在 Amazon.co.uk 上銷售商品，則需要提供英國境內的退貨地址。如果您沒有當地退貨地址，則可以向國際退貨提供商尋求幫助。
提供預付費國際退貨配送標籤	提供您自己的預付費退貨郵寄標籤。例如，如果您在 Amazon.de 上銷售商品且發貨地是中國，則需要為買家提供從德國到其所在地的退貨標籤。建議您在預付費退貨配送標籤中加入追蹤編碼。



注意：

自2019年11月15日起，如果您從境外配送美國的買家訂單，則必須為**不足10美元**的商品向亞馬遜提供有效的美國退貨地址。

如需瞭解更多國際退貨的注意事項和操作指引，請[點擊此處](#)詳細查看。



• 退貨後服務

如果您選擇接受了買家的退貨請求，則需要注意退貨過程中極易發生的其他特殊情況：如商品包裝破損和磨舊的情況，或是商品在運輸環節中丟失或損壞的情況等等。

FBA 將為包裝殘損但處於可售狀況的商品提供重新包裝和翻新服務。對於符合條件的商品，系統會自動重新包裝，該服務可以有效減少您的商品損耗，控制您的商品棄置率和運營成本，兼顧賣家的利益與資源的可持續性。

1. 預付費國際退貨配送標籤：在接受退貨申請後，您可以選擇“我將為此申請提供預付費郵寄標籤”，並上傳您已經預先支付過運費的退貨標籤，或將預付費退貨標籤通過電子郵件等方式發送給買家。以便買家使用該標籤將退貨商品寄回。如需瞭解預付費標籤提供商、操作流程等更多細節，可[點擊此處](#)查閱。



• 重新包裝服務

FBA 將會為符合條件的買家退貨商品進行重新包裝，以便它們可以作為新品銷售。該服務適用於**零售商品**和**FBA 退貨商品**，且無法在您的設置中禁用。

- 亞馬遜將對每件退貨商品進行評估，以確定其是否可以進行重新包裝。
- 重新包裝包括更換聚乙烯塑料袋或氣泡膜包裝，或重新裝箱商品。它還包括對（有品牌和無品牌的）包裝箱以及聚乙烯塑料袋進行重新包裝。



• 翻新服務

亞馬遜通過可選翻新提供其他包裝服務。FBA 會針對多種不同的商品提供相對應的翻新服務，例如為包裝箱進行重新貼膠帶、重新塗膠水和重新裝訂；去除過多的膠帶、非商品標籤和貼紙。鞋靴和服裝翻新可包括蒸汽清潔以及去除污漬和氣味等。

您可以隨時登錄賣家平臺，更改您的[翻新設置](#)。

• 可使用重新包裝服務的商品種類

在重新包裝服務中添加分類後，您的商品將被自動包含在內。包括：

具備重新包裝資格的分類			
家居裝修	廚房用品	寵物用品	運動
家居	辦公室	汽車用品	攝影攝像
手機	草坪園藝	商業、工業和科學用品	樂器
鞋靴	服裝	時尚	-

• 退貨評價

完成退貨後，買家有可能會對退貨體驗進行反饋。為了更好地提升績效，買家的退貨反饋也是退貨處理中賣家需要重視的關鍵環節。您在退貨環節各個步驟中的行為都有可能影響到買家的**退貨不滿意率 (RDR)**，以下三個指標將會影響到整體退貨體驗：

影響退貨評價的指標	
負面退貨反饋率	指的是買家負面反饋的退貨請求，占全部有效退貨請求的百分比。對於每個退貨請求，我們都會詢問買家，賣家是否已經解決了他們的退貨問題。如果買家表示他們的退貨問題尚未解決，我們會將其視為具有負面反饋。
延遲回復率	延遲回復率是指您在收到請求後 48 小時內未批准退貨、提供退款或關閉請求的有效退貨請求所占的百分比。
無效拒絕率	是指符合退貨政策，但是被錯誤拒絕的退貨請求所占的百分比。如果退貨符合政策要求，賣家應向買家提供全額退款、批准其請求或解決其問題。



我該怎麼做才改善我的退貨評價呢？

以下是一些改善退貨評價的建議，您可以先登錄您的亞馬遜賣家帳號，並根據自身情況對您的退貨評價進行管理：

- 您可以使用[自動批准退貨](#)。
- 您需要每日檢查是否有退貨請求，當您沒有回復退貨請求時，該請求很有可能會收到負面回復。
- 如果您在2天內迅速回復買家，他們就不太可能留下負面回復。
- 您需要積極解決買家的問題，在未解決買家問題的情況下拒絕退貨請求，很有可能會導致買家給出負面回復。
- 您需要注意監控負面反饋，收到負面反饋的退貨請求更易導致買家提出索賠。
- 您可以使用[反饋管理器](#)聯繫買家溝通。
- 您也可以使用“[買家與賣家消息服務](#)”模板，更好地與買家交流。詳情請參閱[買家與賣家消息服務的電子郵件模板](#)。



欲瞭解更多退貨政策對應的適用時間範圍等信息，請[點擊此處](#)查閱。

3.4.4 丟失和已殘損庫存賠償政策

當您的商品售出後，或者確認退貨後，如果您的庫存在合作承運人處、亞馬遜運營中心或向買家配送途中丟失或殘損，亞馬遜可能會為您提供相應的售後服務：

- 使用擁有相同 FNSKU 的一件商品進行更換
- 賠償您銷售同款商品的預計收益



如何發現或解決商品丟失問題？

如果您認為您的部分庫存缺失，請登錄賣家平臺，使用以下工具和報告：

- [管理訂單](#)頁面（按 SKU 搜索；如果 ASIN 僅對應一件商品，則按 ASIN 搜索），使用“高級搜索”可在待發貨訂單和預留商品中進行查找。
- [盤庫報告](#)
- [庫存動作詳情報告](#)
- [移除訂單詳情報告](#)
- [已接收庫存報告](#)
- [賠償報告](#)
- [每日庫存報告](#)
- 您還可查看您的電子郵件帳戶中是否有來自 FBA 的賠償通知。如果您無法解決找到庫存丟失的原因，可以聯繫銷售夥伴支持。

如何確定賠償？

亞馬遜在確定賠償金額時會考慮的因素有：

- 您的銷售歷史記錄如何
- 在亞馬遜網站上，該商品通過 FBA 銷售的均價是多少
- 該特定 ASIN 的銷售歷史記錄如何



注意：

如果亞馬遜已進行賠償的丟失庫存隨後被找回，或確定賠償有誤，亞馬遜可能會使用 FNSKU 相同的其他商品進行更換，或者撤銷已向您的帳戶發放的款項。

- **獲得賠償的限制**

亞馬遜的政策禁止任何可能妨礙亞馬遜為其他賣家提供正常服務的行為。

此類行為的示例包括：**未經充分調查就提交賠償申請、貿然提交賠償申請，或在短時間內提交大量申請**等等，這些行為可能會導致亞馬遜花費額外的時間與人力處理您的申請，從而影響到其他賣家的賠償申請進度。

同時，亞馬遜對需要賠償的商品也有相應的限制：

適用商品	
在亞馬遜運營中心殘損的商品	被亞馬遜運營中心被放錯位置的商品
在受我們委托為買家配送商品的承運人或分銷商處丟失或殘損的商品	亞馬遜合作承運人（小包裹、汽運零擔和整車運輸）向亞馬遜運營中心運輸途中丟失或殘損的商品
不適用商品	
FBA 禁運商品	不符合 FBA 庫存要求的商品
使用亞馬遜合作承運人運輸、因包裝不當出現殘損的小包裹商品	有瑕疵的商品，或者在買家、分銷商或賣家處丟失或殘損的商品
過期商品	送達亞馬遜運營中心時已殘損的瑕疵商品
在移除訂單處理過程中丟失或殘損的受限商品	-

欲瞭解更多丟失損壞庫存賠償相關條款和細節，請[點擊此處](#)（需登錄）查閱。

3.5 本章名詞解釋

名詞	解釋
原廠包裝發貨商品	是指包裝在一起可以獨立銷售的商品，出售時需要拆分，其中的商品要單獨銷售；或者也可以根據套裝銷售商品的要求進行準備，並用多件裝的形式銷售。
專業銷售帳戶	專業銷售帳戶是參與亞馬遜專業銷售計劃的賣家帳戶，此類賣家通過支付亞馬遜網站使用費，可以獲得免除銷售備金、按件收費等升級服務或功能。
個人銷售帳戶	個人銷售帳戶是免費參與個人銷售計劃的賣家帳戶，只能享受最基本的服務及功能，且需支付銷售備金等額外費用。
分數檢查周	亞馬遜將按季度來評估您的倉儲限制標準。評估依據為“分數檢查周”期間內您的 IPI 數值。該時間段一般為該季度結束前的第6周和最後一周。
PO、APO、FPO或DPO 信箱	PO (Post Office) 郵政；APO (Army Post Office) 軍隊郵政；FPO (Fleet Post Office) 艦隊郵政；DPO (Diplomatic Post Office) 外交郵政。在美國，只有 USPS (美國郵政局)才能郵寄 PO Box 或 APO/FPO/DPO 的地址 (包括 EMS、HKEMS、CN 大包裹、HK 大包裹、HK 小包、CN 小包、SW 小包)。UPS、FedEx、DHL、TNT 無法寄送 PO Box 或 APO/FPO/DPO 地址。
國際退貨提供商	當國際買家退還您自行配送的訂單時，國際退貨提供商可以為您提供幫助。他們可以從買家接收退貨，並在整理後將其運返給您，發送給另一買家或提供其他方案。
行動計劃	如果您因為各種原因被取消了優先配送資格，您需要向我們發送一份改善績效的行動計劃，內容需包含績效問題的根源分析，以及如何在指定時段內解決這些問題的計劃。
買家不滿意 (NCX) 率	買家不滿意 (NCX) 率等於買家報告商品或商品信息相關問題的訂單數除以訂單總數。
預付費國際退貨配送標籤	在接受退貨申請後，您可以選擇“我將為此申請提供預付費郵寄標籤”，並上傳您已經預先支付過運費的退貨標籤，或將預付費退貨標籤通過電子郵件等方式發送給買家。以便買家使用該標籤將退貨商品寄回。

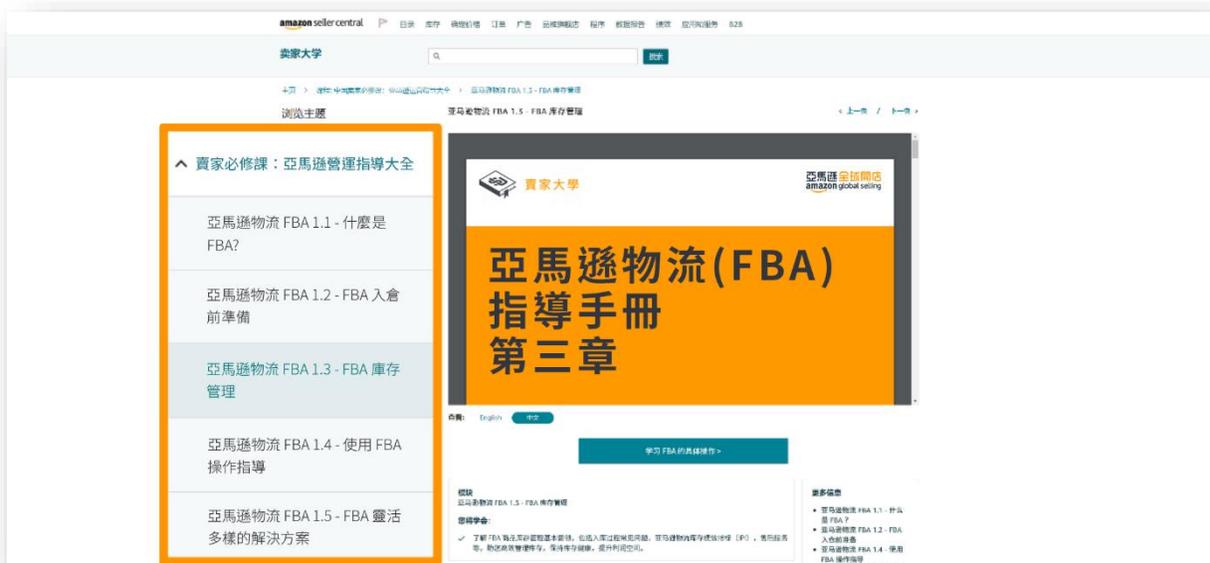
相關閱讀

亞馬遜物流（FBA）服務

- 什麼是 FBA ？
- FBA 入倉前準備
- FBA 庫存管理
- 使用 FBA 操作指導
- FBA靈活多樣的解決方案

資源路徑：亞馬遜賣家平臺 > 績效 > 賣家大學 > 搜索學習資源名稱

快速鏈接：亞馬遜賣家大學 [北美站點](#)、[歐洲站點](#)、[日本站點](#)



學習更多物流相關課程：

- 新手賣家必讀知識掃盲，搜索“跨境物流”
- FBA 入庫跨境物流頭程運輸怎麼做？搜索“AGL”
- 您也可以自行配送商品給買家，搜索“FBM/MFN”