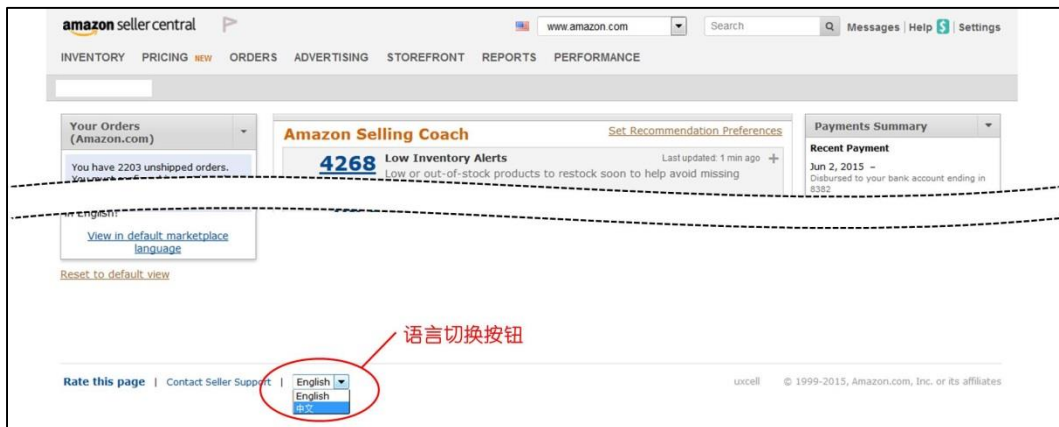




尊敬的亚马逊卖家您好，

感谢您一直以来对亚马逊的支持，我们一直致力于为您提供最好的客户体验。自 2014 年卖家支持中文服务上线以来，我们已经为越来越多的卖家提供了包括邮件，电话和在线聊天在内的多通道服务。也许您还没有来的及尝试过我们的中文服务，但是我们希望告诉您，为了让更多的全球开店卖家可以享受到中文的便利，亚马逊美国站卖家平台已经为您增加了语言切换按钮功能。将语言切换为中文后联系卖家支持时您的问题将得到中文支持。

使用中文卖家支持，将提高您问题的处理速度。将卖家平台语言从英文切换为中文，请按照以下步骤操作：



- 将鼠标滚动至卖家平台首页的底部。
- 从页面左侧的下拉菜单中选择“中文”。
- 等待页面更新。刷新后，您的卖家平台首页将以中文显示。

重要说明：尽管您将可以使用中文搜索我们的卖家平台帮助内容和联系卖家支持。但是当您输入任何针对买家的信息时，请继续使用英文。

在联系卖家支持页面中，请您选择您遇到的问题类型和您所期望的服务方式。通常情况下，我们会建议您选择电话的服务方式，这样您就可以获得最直接和快捷的支持。

您只需要填入您的回拨号码，点击“进行呼叫”，我们便会向您的号码进行回拨，以节省您的在线等待时间。回拨号码为国内的电话号码，不会收取您的电话费用。

我们每次为您解答问题后都会向您发送一封邮件，与您进行确认。同时该邮件也会请您针对我们的服务内容的进行评价。为了不断地提升我们的服务质量，希望您能为我们留下您宝贵的反馈。

我们将会下面的内容中为您介绍

- [卖家支持中文服务团队](#)
- [联系我们问题指南](#)
 - [批量模板（Flatfile）上传的问题](#)
 - [商品分类销售权限的咨询问题（非开通申请）](#)
 - [详情页面商品信息错误的问题](#)
 - [商品入仓数量缺失的问题](#)
 - [常见的 FBA 问题](#)
 - [常见的卖家平台问题](#)
 - [举报违规行为](#)

我们有什么可以帮您的？

| | | | |
|-----------|---|----|----|
| 买家和订单 | 电子邮件 | 电话 | 聊天 |
| 亚马逊物流 | 与亚马逊卖家支持人员电话沟通 | | |
| 亚马逊库存缺失 | 国家/地区 | | |
| 其他亚马逊物流问题 | 中国 | | |
| 商品和库存 | 您的号码 | | |
| 您的账户 | +86 | | |
| 其他问题 | <input type="checkbox"/> 影响您的整体业务的紧急问题。请阅读：正确使用注意事项 | | |
| | 立即与我联系 | | |

卖家支持服务的时间为（北京时间）

电话： 周一到周五 早 9 点到晚 6 点

聊天： 周一到周五 早 9 点到晚 6 点

电子邮件： 周一到周日 全年开放（12 小时内回复）

卖家支持中文服务团队

为了给中国全球开店卖家提供更好的客户体验，我们为全球开店卖家开通了中文的卖家支持服务。目前中文服务已经覆盖了大多数的问题类型。

- 卖家平台设置，结算，报告，绩效等问题
- FBA 相关的问题
- 批量模板上传的问题
- ASIN 解锁，分类申请咨询类问题
- 商品详情页面错误，无法修改的问题
- FBA 发货货件丢失的问题



中文团队与英文团队有什么不同？

卖家支持中文团队属于亚马逊全球开店的组成部门，在权限和处理流程上与英文团队完全一致。但是，我们在接入和处理问题的时效速度上，会远远快于英文团队。同时中文服务的时间是按照北京时间进行的。

为什么的问题会被告知需要转移至其他团队处理？

卖家支持团队分为不同的技能小组，不同的小组可以更加专业的为您处理不同类型的问题。所以当您发来的问题与您选择的主题不一致，不属于该小组处理时，我们会根据您的问题类型将您的问题转移至正确的技能小组。同时，由于部分问题不属于卖家支持的处理范畴，所以某些问题类型当前还不支持中文服务，比如绩效通知，税务，第三方工具等问题。我们在收到了您的类似问题后，将会在第一时间将您的问题转移到对应的英文团队。

我如何才能获得英文团队的支持？

我们为全球开店卖家提供中文和英文两种支持，只要您的问题在我们的支持范围中，您即可以通过语言切换按钮，选择您所期望的主题使用英文联系我们。我们属于美国卖家支持团队，并无差别，我们的处理方式完全相同。

=====

联系我们问题指南

批量模板（Flatfile）上传的问题

1. 我想使用批量模板上传商品，但是我不知道该怎么填写？

首先，我们希望您能认真学习下面帮助页面中的视频，<https://sellercentral.amazon.com/gp/help/200986890> 如果您对如何填写模板依然存在问题，请您选择正确的问题类型，联系我们的模板小组（推荐电话方式）如果您是邮件的方式联系我们，为了提高您的问题处理速度，请您在邮件中提供以下信息。

- 您所希望实现的结果和上传商品的分类
- 您的联系电话及方便的联系时间

由于模板问题往往涉及到比较复杂的操作，所以我们会希望能通过电话的方式指导您填写，以便您能更快地学会如何填写。

2. 我上传模板后出现了报错，不知道该如何修改了，需要帮助。

模板上传报错是我们经常会遇到的问题，您可以在帮助页面中查看到一些简单的报错解释并尝试修复，<https://sellercentral.amazon.com/gp/help/17781>

如果您遇到了无法处理的报错，您可以通过正确的问题类型，联系我们的模板小组（推荐电话方式），如果您是通过邮件的方式联系我们，为了提高您的问题处理速度，请您在邮件中提供以下信息。

- 您所希望实现的结果和上传商品的分类
- 您所上传并出现报错的模板的 Batch ID，如果您尝试了多次，提供最新的一次即可
- 您的联系电话及方便联系时间

正确的问题类型



商品分类销售权限的咨询问题（非开通申请）

1. 我的分类已经开通了，但是该分类下的商品无法正常销售。

对于已经开通销售权限分类的商品，无法进行正常销售时，请您到绩效>业绩通知中查看是否有相关的通知。您的商品可能因为绩效问题导致商品被阻止，通常情况下，绩效团队会给您发送业绩通知(Performance Notification)。如果您没有找到相关的业绩通知，或仍然有问题。您可以通过正确的问题类型，联系我们的分类咨询小组（推荐电话方式）。如果您是邮件的方式联系我们，为了提高您的问题处理速度，请您在邮件中提供以下信息。

- 出现问题商品的 ASIN
- 商品是否有品牌授权书，如果有请提供商品的品牌授权书以及商品的进货收据
- 您的联系电话及方便的联系时间

正确的问题类型

| | | | |
|------------------|-----------|----|----|
| 商品和库存 | 电子邮件 | 电话 | 聊天 |
| 商品页面问题 | 联系原因 | | |
| 商品发布问题 | 其他商品或库存问题 | | |
| 其他商品或库存问题 | 请描述您的问题。 | | |

详情页面商品信息错误的问题

1. 我后台更新了商品信息，但是前台详情页面没有更新，怎么办？

在亚马逊，我们鼓励卖家跟卖完全相同的商品，那也就意味着同一详情页面中将存在多个卖家竞争购买按钮，为了防止卖家随意修改信息影响其他卖家的正常销售，系统会锁定已经上传两次以上的部分关键属性信息，不允许其他卖家更改。如果您认定该属性有误时，可以向卖家支持详情页面小组提供相关信息，申请修改。品牌注册（Brand Registry）卖家不受此影响，可以自行修改。如果您希望修改某一属性，请按照正确的问题类型并提供以下的必要信息。

关键属性包含：商品名称，品牌，图片等。商品的数量，价格属于卖家可自主修改的属性，如果修改后没有成功更新，不属于详情页面商品信息错误的问题。

- 出现错误商品的 ASIN
- 您希望更正的属性名称
- 能证明您所修改内容正确的证明，如权威的官方网站（包含 UPC），带条形码信息的商品或外包装图片
- 您希望该属性更正为什么内容
- 您的联系电话及方便的联系时间

正确的问题类型

| | |
|---------------|---|
| 商品和库存 | 您有什么问题？ |
| 商品页面问题 | <input checked="" type="radio"/> 修复商品页面 |
| 商品发布问题 | <input type="radio"/> 合并或分割商品页面 |
| 其他商品或库存问题 | 1. 找到要更新的商品 |

您的商品可能当前没有其他卖家跟卖，但是我们无法确定该商品始终不会被跟卖。由于该政策同时应用于平台中的所有商品，所以如果您无法提供相关的证明，您的修改申请可能会被拒绝。为了保护我们的卖家有一个公平竞争的平台，请您理解并支持。

2. 我的商品被错误的合并到了另外一个 ASIN 下，我确定这两个商品是不同的。

亚马逊的系统会根据卖家所上传商品中的信息，识别该商品是否和其他已经存在的商品为同一商品。如果关键信息（如 UPC，品牌，名称，图片）一致，则系统会自动将该商品合并到之前存在的商品当中。被合并的商品评论也会出现在合并后的商品详情页面当中。如果您发现您的商品被错误的合并了，或者您认为您的商品应该被合并到某一 ASIN 当中，您可以选择正确的问题类型，并提供以下信息。

- 您希望进行相关操作的 ASIN
- 支持您这一操作的相关说明，如产品不同点或相同点的介绍

3. 我的商品被其他卖家添加了一个错误的子变体。

亚马逊鼓励卖家跟卖同一商品，但是禁止卖家篡改他人的变体。如果您发现您的父子变体下被其他卖家添加了一个错误的子变体，您可以选择正确的问题类型，并提供以下信息，我们会帮助您在最快的时间内将该错误变体移除。

- 您所上传的父商品及子商品的 ASIN
- 其他卖家添加的父商品或子商品的 ASIN

商品入仓数量缺失的问题

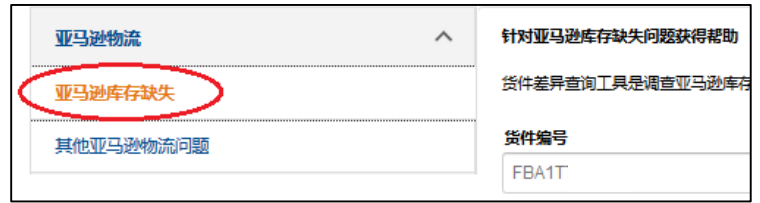
1. 我入仓的货件显示已经签收了，但是还是无法销售的状态，怎么办？

首先，我们希望您能认真学习下面的帮助页面，
<https://sellercentral.amazon.com/gp/help/201214140>

入仓 FBA 的货件，亚马逊在签收后，通常需要 3 天的时间进行接收和上架的操作，旺季（10-12 月）将可能需要长达 1 周的时间。同时商品在接收完成后会由亚马逊运营中心进行调拨发往美国的不同的运营中心储存。库存在调拨的途中会标记为“Reserved”的状态。根据调拨距离，上架时间将不会相同，您的商品会逐步变为“Fulfillable”的状态。入仓数量缺失问题是您的货件在签收 3 天后，依然存在数量差异的问题。如果您发现您的货件接收数量和您填写的入仓数量不符，您可以通过选择正确的问题类型联系卖家支持团队，并提供以下的信息。这样我们能尽快的为您进行调查，如查实数量有误，将会对您的商品进行找回或赔偿的操作。

- 您所创建货件的货件编号，如 FBA1TXXXXX
- 如果是 SPD 货件，请您提供所查询货件追踪编码(Tracking #),该编码您需要从您的物流运营商获取。
- 如果是 LTL 货件，请您提供带亚马逊印章的 BOL 文件，该文件您可以从您的物流运营商获取。

正确的问题类型



常见的 FBA 问题

1. 我的 FBA 库存页面出现了 No Listing Error 的红色报错，该怎么办？

请您不要着急，No Listing Error 往往是因为您的库存页面和 FBA 库存页面没有同步导致的，在大多数情况下，您可以通过查看库存页面中商品是否正常设置而自行修复，请您认真学习下面的帮助页面，
<https://sellercentral.amazon.com/gp/help/200252930>

如果您的问题无法通过帮助页面中的指导进行修复，请您通过正确的问题类型，联系我们的 FBA 小组（推荐电话方式），如果您是通过邮件的方式联系我们，为了提高您的问题处理速度，请您在邮件中提供以下信息。

- 您商品的 ASIN 或 FNSKU
- 您 FBA 库存页面所出现的红色报错名称

正确的问题类型

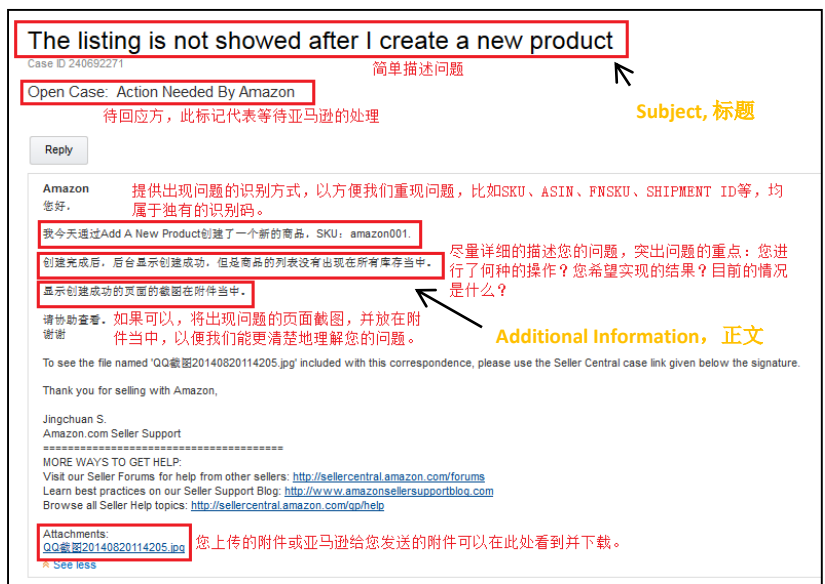


常见的卖家平台问题

您可以根据您的具体问题，选择相应的问题类型联系卖家支持。我们通常推荐您使用电话的方式与我们取得联系，无论是英文还是中文界面。如果您希望通过邮件与我们联系，为了更好地帮助您处理您的问题，请您按右图所示正确地发送问题。我们也建议您留下您的联系电话，以方便必要时我们通过电话的形式与您沟通，核实您的问题。

卖家平台设置问题：

- 卖家后台设置问题请参考：
[亚马逊全球开店卖家培训-卖家后台设置](#)
- 运费设置请参考：
[亚马逊全球开店卖家培训-运费设置](#)



举报违规行为

举报违规行为分为多个不同的举报类型，不同类型的举报将由绩效团队中的不同小组负责为卖/买家进行调查和处理。

下面将会为您列举出最常见的几种问题类型和举报途径。右图为最常用举报方式，通过卖家平台 > 获取支持进入联系卖家支持页面后，卖家可以通过该问题类型联系绩效团队。

由于全球开店绩效团队当前还不支持中文服务，为了提高您所举报问题的响应速度，请您尽可能的在提交问题时附上必要的信息，并且**使用英文进行描述**。绩效团队有别于卖家支持团队，同时，为了保护举报方和被举报方的隐私，他们不会将**调查和处理结果分享或反馈**给提交举报信息的卖家，但是该团队一定会对您所提交的问题进行相关的调查和取证，并且会采取必要的措施以维护亚马逊第三方卖家公平的竞争环境。

正确的问题类型

| | |
|---------------|----------|
| 其他问题 | 联系原因 |
| 提出建议 | 举报违规行为 |
| 举报违规行为 | 请描述您的问题。 |
| 税费问题 | |
| 所有其他问题 | |

1. 我想举报其他卖家的商品信息违反了亚马逊的政策。

如果您发现了其他卖家的商品详情页面信息违反了亚马逊的政策或相关的法律法规，您可以通过图中正确的问题类型举报至绩效团队。请首先查看下方链接中常见的对于商品详情页面限制，并尽可能地附上以下信息。

<http://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=201737330>

- 商品详情页面的 ASIN/ISBN 和商品名称 (ASIN/ISBN and Product Title)
- 您举报的商家的店铺和公司名称 (Seller's Display Name and Business Name)
- 对于违反的政策简明描述 (A Concise Description of the Violation)

2. 有卖家的商品详情页面与实际商品不符，我购买到了不同的商品。

如果您认为有卖家在一个商品详情页面跟卖了并不完全和该页面信息匹配的商品，我们请您通过以下链接举报您所发现的问题：

www.amazon.com/gp/help/reports/contact-us

并尽可能地附上以下信息，请不要在举报信息中使用“商标(trademark)”或“版权(copyright)”这样的术语以证明商品和详情页面中的描述不同，如果您要举报的商品侵权问题，请参照 3。

- 您测试购买该商品的亚马逊美国站的订单编号 (Your Test Order Id)
- 关于您收到的商品和订单中商品间不同的简明描述 (A Concise Description of the Violation)
- 商品详情页面的 ASIN/ISBN 和商品名称 (ASIN/ISBN and Product Title)
- 您举报的商家的店铺和公司名称 (Seller's Display Name and Business Name)

3. 我想要举报其他卖家侵犯了我的商标/版权，我是该美国注册商标的持有者。

亚马逊保护卖家的注册商标权和其他的版权。如果您的品牌或版权受到了侵犯，请您通过以下链接进行举报，并且完成链接中所需填写的内容。请注意，商标法依各国法律有所不同，更多内容请咨询您的商业律师。

<https://www.amazon.com/gp/help/reports/infringement>

4. 我的商品被下了大量的订单，但是买家没有付款，之后还取消了订单，我怀疑是恶意订单。

亚马逊的政策不仅限制卖家的行为，同时也会对买家存在的违规问题进行调查并做出相应的处理。如果您遇到了潜在的买家违规行为，您可以尽可能地收集相关的证据并通过以下链接进行举报。

www.amazon.com/gp/help/reports/contact-us

您无需进行买家卖家账户关联的调查，只需提供以下的信息，绩效团队会根据您所提供的信息进行相应的调查。但是为了保护双方的隐私，亚马逊不会像举报方公布调查和处理结果。

- 违规的订单号 (The Order ID)
- 对于违反的政策简明描述 (A Concise Description of the Violation)

请您相信，卖家支持团队始终会站在您的立场帮助您解决问题。我们希望以我们最优质的服务，让您的店铺经营的更加顺利。最后，感谢您使用亚马逊全球开店服务，顺祝商祺

亚马逊全球开店卖家支持团队

We are here, For you, All the time