



# 亚马逊完成注册后的账户审查

## 课程路径图及内容

### 2.1 亚马逊北美站点完成注册后的账户审查 (卖家自注册)

本章将帮助您了解账户注册完成后，遇到账户审查如何面对和处理

### 2.2 亚马逊澳洲站点完成注册后的账户审查 (卖家自注册)

本章将帮助您了解账户注册完成后，遇到账户审查如何面对和处理

### 2.3 亚马逊日本站点完成注册后的账户审查 (卖家自注册)

本章将帮助您了解账户注册完成后，遇到账户审查如何面对和处理

### 2.4 亚马逊欧洲站点完成注册后的账户审查 (卖家自注册)

本章将帮助您了解账户注册完成后，遇到账户审查如何面对和处理





# 目录

2. 亚马逊澳洲站点完成注册后的账户审查（卖家自注册）	3
2.1 <u>了解账户被停用的原因</u>	3
2.2 <u>申诉前要做准备</u>	6
2.3 <u>按要求提交材料进行申诉</u>	7
2.4 <u>申诉后</u>	9
2.5 <u>账户审查的常见问题</u>	10
2.6 <u>账户审查的常犯错误</u>	12

本指导适用于在以下站点销售的中国卖家：北美（包括美国、加拿大和墨西哥）、日本、澳大利亚、阿联酋和新加坡。此为亚马逊唯一授权的账户审查指导。听从未经亚马逊授权的第三方指导信息可能造成不良后果。

为了帮助亚马逊为买家和卖家维护一个值得信赖的商城，亚马逊可能会暂停一些卖家的账户并要求获取更多信息。若您的账户因为此原因被暂停，您可以按照以下步骤提供相关信息。

## 2.1 了解账户被停用的原因

如果进入卖家平台收到来自如下邮箱的业绩通知，且内容如截图所示，则说明您很有可能注册遇到账户停用。(邮箱：no-replies-appeals@amazon.com 或 no-replies-appeals@amazon.xx。邮箱地址中的“xx”为亚马逊站点缩写，比如 eu、jp 等)

以下截图内容仅供参考。



### 注意：

依据不同登录站点和默认语言设置，您收到的邮件标题和语言会有所差异，但通常会由上面提到的邮箱发出，并在操作一栏有“申诉”按钮。

如果出现了这个情况，可以按照以下步骤查看自己账号被停用的原因：

1) 点击查看“业绩通知”。



2) 请点击列表中的每一条业绩通知，仔细阅读。

## 业绩通知

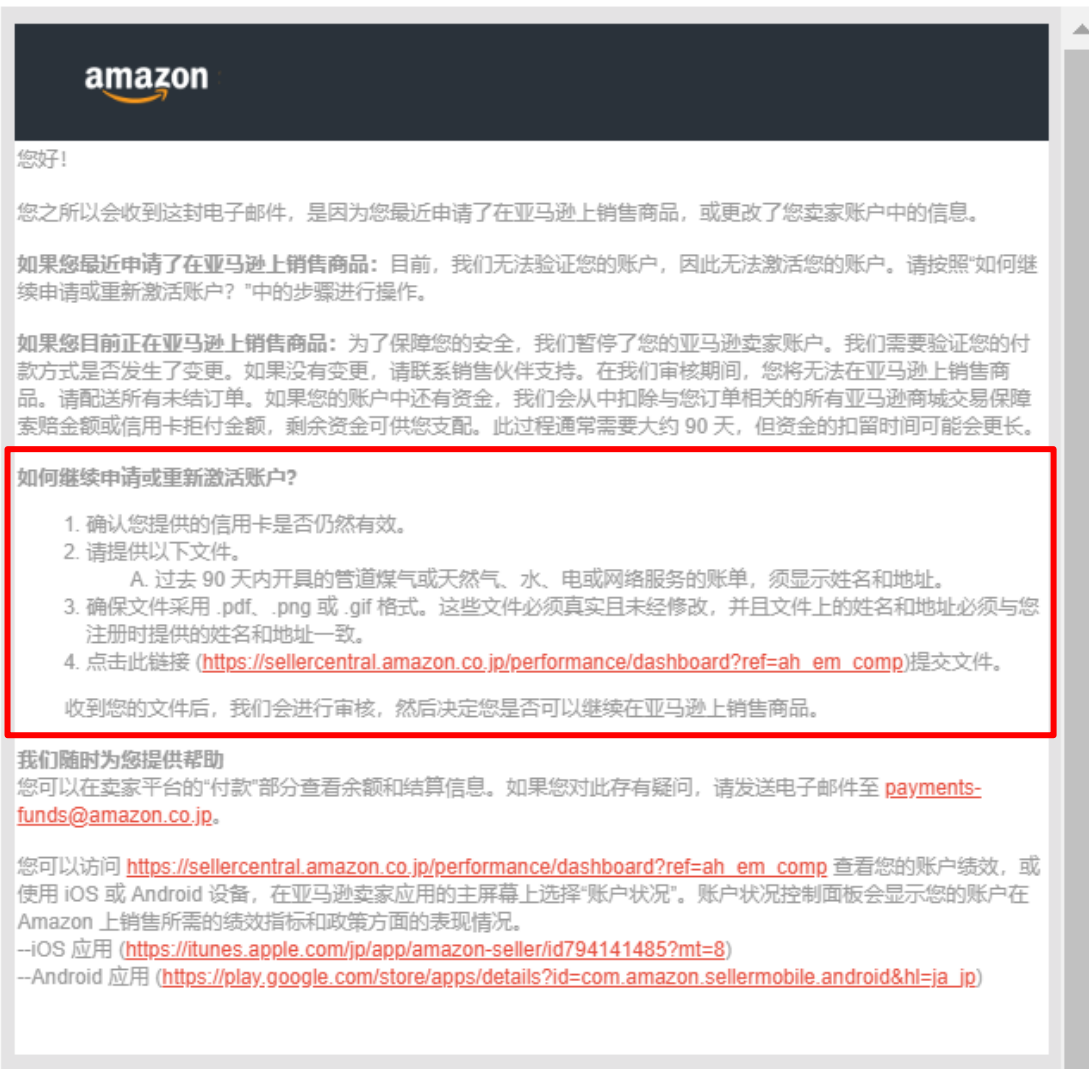
您将在下面看到在过去 365 天内发送给您的绩效通知。请查看这些通知，了解可能影响您的账户状况及您能否销售的重要提醒。如有任何关于账户状况的问题，请直接回复通知。否则，请联系我们。

主题	日期	操作
您的 Amazon 卖家帐户 <span style="color: red;">!</span>	2019年9月3日	<a href="#">申诉</a>
您的亚马逊卖家账户	2019年9月3日	<a href="#">标为已读</a>
您的亚马逊卖家账户	2019年9月3日	<a href="#">标为已读</a>

如下图所示，亚马逊可能会要求卖家提供额外的证明材料来佐证注册时提供的信息。此类通知通常由 [seller-performance@amazon.com](mailto:seller-performance@amazon.com) 邮箱 ([no-replies-appeals@amazon.com](mailto:no-replies-appeals@amazon.com) 或 [no-replies-appeals@amazon.xx](mailto:no-replies-appeals@amazon.xx)，“xx”为亚马逊站点缩写，比如 eu、jp 等) 发出，但不同的站点间可能有所差异(例如，日本站点的通知可能是通过 [alliance@amazon.co.jp](mailto:alliance@amazon.co.jp) 发出)。请严格遵照业绩通知中所列出的要求准备相应的材料。



2020年6月8日

**必要行动：亚马逊账户正在审核中，需要您提供额外的资料**寄件者：[alliance@amazon.co.jp](mailto:alliance@amazon.co.jp)

The screenshot shows an email from Amazon with the following content:

amazon

您好!

您之所以会收到这封电子邮件，是因为您最近申请了在亚马逊上销售商品，或更改了您卖家账户中的信息。

如果您最近申请了在亚马逊上销售商品：目前，我们无法验证您的账户，因此无法激活您的账户。请按照“如何继续申请或重新激活账户？”中的步骤进行操作。

如果您目前正在亚马逊上销售商品：为了保障您的安全，我们暂停了您的亚马逊卖家账户。我们需要验证您的付款方式是否发生了变更。如果没有变更，请联系销售伙伴支持。在我们审核期间，您将无法在亚马逊上销售商品。请配送所有未结订单。如果您的账户中还有资金，我们会从中扣除与您订单相关的所有亚马逊商城交易保障索赔金额或信用卡拒付金额，剩余资金可供您支配。此过程通常需要大约 90 天，但资金的扣留时间可能会更长。

**如何继续申请或重新激活账户？**

1. 确认您提供的信用卡是否仍然有效。
2. 请提供以下文件。
  - A. 过去 90 天内开具的管道煤气或天然气、水、电或网络服务的账单，须显示姓名和地址。
3. 确保文件采用 .pdf、.png 或 .gif 格式。这些文件必须真实且未经修改，并且文件上的姓名和地址必须与您注册时提供的姓名和地址一致。
4. 点击此链接 ([https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?ref=ah\\_em\\_comp](https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?ref=ah_em_comp))提交文件。

收到您的文件后，我们会进行审核，然后决定您是否可以继续在亚马逊上销售商品。

我们随时为您提供帮助

您可以在卖家平台的“付款”部分查看余额和结算信息。如果您对此存有疑问，请发送电子邮件至 [payments-funds@amazon.co.jp](mailto:payments-funds@amazon.co.jp)。

您可以访问 [https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?ref=ah\\_em\\_comp](https://sellercentral.amazon.co.jp/performance/dashboard?ref=ah_em_comp) 查看您的账户绩效，或使用 iOS 或 Android 设备，在亚马逊卖家应用的主屏幕上选择“账户状况”。账户状况控制面板会显示您的账户在 Amazon 上销售所需的绩效指标和政策方面的表现情况。

--iOS 应用 (<https://itunes.apple.com/jp/app/amazon-seller/id794141485?mt=8>)

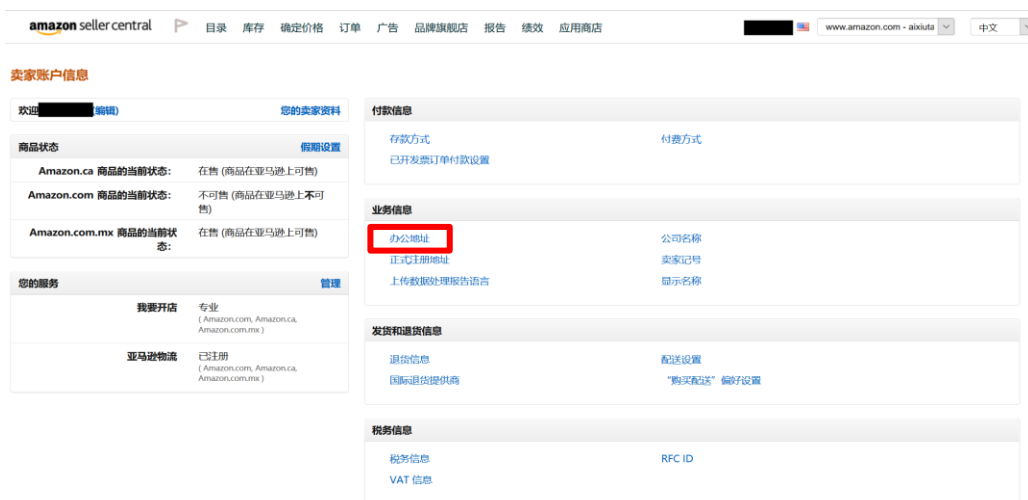
--Android 应用 ([https://play.google.com/store/apps/details?id=com.amazon.sellermobile.android&hl=ja\\_jp](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.amazon.sellermobile.android&hl=ja_jp))

## 2.2 申诉前要做的准备

### 1) 准备申诉所需的账单，要求如下：

- 文件不可以遮盖污损，必须真实且未经修改，绝对不能 PS 或者更改文件（包含任何在照片上的标注和注释）；
- 签发日期：提供最近90天内的公共事业费用账单；
- 账单类型：亚马逊只接受管道或天然气、电力、自来水、或互联网服务账单；
- 账单抬头和地址：账单必须显示您的全名和当前的操作或居住地址；对公司卖家的账单抬头要求：账单必须显示您公司的完整法定名称或法定代表人的完整姓名，该名称也需要显示在您的营业执照上；
- 账单格式：亚马逊不接受截屏截图，只接受 pdf, png, gif 格式的账单彩色照片或者彩色扫描件；
- 如果确实无法提供法人名下的或者公司名下的水电煤等账单，建议您提供以下材料作为辅助证明，供相关部门审核：
  - 户口本彩照 / 彩色扫描件：法人代表和账单抬头所指人在同一个户口下的情况；
  - 结婚证：法人代表和账单抬头所指人为夫妻的情况；
  - 水电煤的增值税发票：如果确实无法提供办公地址的账单，建议可提交卖家平台的办公地址水电煤的增值税发票的情况。

如果您不确定自己卖家平台中的地址是什么，可以通过如下方式进行查看，检查卖家平台中的地址是否与账单上的姓名和地址一致：登录卖家平台，进入账户信息，点击“[办公地址](#)”即可查看。



### 2) 确认您的国际信用卡是有效的和可扣费的。

## 2.3 按要求提交材料进行申诉

申诉路径一：进入卖家平台，通过“绩效 - 账户健康”查看您的指标并重新激活您的账户



点击“重新激活您的账户”，在下图所示内容提交附件，并勾选下图中这三个选项，确保您提交的资料真实有效。

### 重新激活您的账户

要重新激活您的账户，请提供下列文件。您可以上传最多 10 个文件，提交的总文件大小最多为 10 MB。

- 过去 90 天内开具的管道或天然气、电力、水或互联网服务账单，其中姓名和地址清晰可见。
- 营业执照 (如适用)

[查看停用通知](#)

#### Add documents

将文件拖动到此处或选择文件。  
接受的文件类型：图片 (jpeg、gif、tiff、png)、文档 (pdf、docx、txt)、电子表格 (xlsx、csv)、电子邮件 (eml)。总大小不能超过 10MB。

请选中陈述旁边的复选框，确认以下有关您申诉提交的陈述属实。

- 账单的开具日期在最近 90 天内，并给出账单的所有页面。
- 您提供的文件真实且未经修改。
- 已存档有效的可支付信用卡。

提交

#### 您的账户被错误停用？

如果您认为您的账户被错误停用，请在此处提供说明。

您将被要求提供解释和支持性证据或文件。如果您想承认有违反政策，请填写上面的表格。

#### 我们会随时提供帮助

了解如何撰写上诉和行动计划 [此处](#)。

在账户状况控制面板中查看您账户的绩效。

#### 原始停用通知

申诉路径二：进入卖家平台后，通过“业绩通知 - 申诉 - 错误停用 - 添加文档”提交申诉资料。

## 业绩通知

您将在下面看到在过去 365 天内发送给您的绩效通知。请查看这些通知，了解可能影响您的账户状况及您能否销售的重要提醒。如有任何关于账户状况的问题，请直接回复通知。否则，请联系我们。

25 per page

过滤

主题	日期	操作
您的 Amazon 卖家账户 	2019年9月3日	申诉
您的亚马逊卖家账户	2019年9月3日	标为已读
您的亚马逊卖家账户	2019年9月3日	标为已读

## 2.4 申诉后

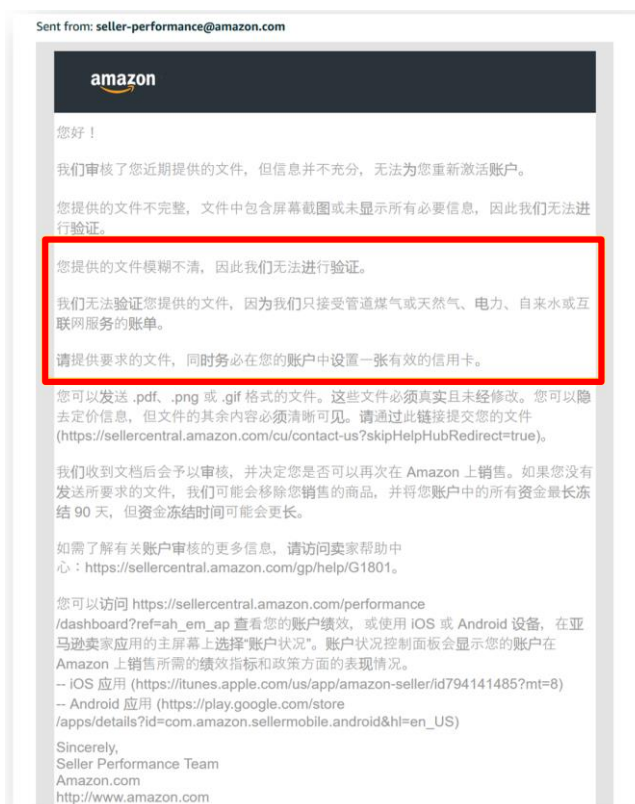
亚马逊尽力快速地审核您提交的信息。亚马逊会将回复发至卖家平台的业绩通知里。

如果您收到绩效通知要求您重新提交更新的文件，请仔细阅读拒绝理由并重新申诉。我们建议您提交一份新的资料，例如：

- 过去连续3个月的水费、天然气 / 煤气费、电费或互联网服务帐单；
- 或其他证明文件来帮助亚马逊确认您目前的办公或居住地址与您在卖家平台提供的办公地址一致。

请避免：

- 在亚马逊有足够的时间审核您的申诉之前，重复提交文档；
- 提交的文件不完整、难以辨认、经过篡改、标记或截图；
- 提交过期或无效类型的文件。



在您提交了申诉资料后，一般情况下您会在两个工作日内收到第一封邮件回复，如果超过五个工作日没有收到回复，您可以重新在后台同一位置再次提交之前已经提交过的资料。但如果在未超过五个工作日内重复提交文档，或将您的申诉由其他渠道发送至亚马逊，亚马逊有可能将您的多次重复申诉识别为垃圾邮件而延迟对您的回复。

## 2.5 账户审查的常见问题

### 01 什么是亚马逊的卖家行为准则？

所有卖家都必须遵循以下准则：

- 始终向亚马逊和我们的买家提供准确的信息；
- 公平行事，且不得滥用亚马逊的功能或服务；
- 不得试图损害其他卖家或其商品 / 评分或者加以滥用；
- 不得试图影响买家评分、反馈和评论；
- 不得发送未经请求或不恰当的沟通信息；
- 只通过买家与卖家消息服务联系买家；
- 不得试图绕过亚马逊销售流程；
- 未经亚马逊许可，不得运营多个“我要开店”账户；
- 若违反行为准则或任何其他亚马逊政策，亚马逊可能会对您的账户采取相应措施，例如取消商品、暂停或没收付款以及撤销销售权限；
- 有关这些政策的更多详情，请参考 <https://sellercentral.amazon.com/gp/help/G1801> 或于卖家平台搜索《销售政策和卖家行为准则》。

### 02 在我名下没有公共事业账单，或者新搬的办公室还没有账单，该怎么办？

请提供详细证明，以帮助亚马逊了解您和公共事业账单上的人之间的关系。例如可以提供以下材料作为辅助证明，供相关部门审核：

- 户口本彩照 / 彩色扫描件：法人代表和账单抬头所指人在同一个户口下的情况；
- 结婚证：法人代表和账单抬头所指人为夫妻的情况；
- 水电煤的增值税发票：如果确实无法提供卖家平台地址的账单，但是可以提交水电煤的账单附加包含卖家平台地址水电煤的增值税发票的情况。

### 03 我什么时候可以收到亚马逊的回复？

亚马逊尽力快速地审核您提交的信息，感谢您的耐心等待。等待期间请勿重复提交申诉。

### 04 是否需要提交营业执照？是否需要信用卡账单？

如果您收到的回复中明确要求您需要提供这些信息，请按照要求提供，如果没有明确要求，则这些文件都不是必须的。

### 05 账户审核是不是必须的？审核通过后会不会被再次审查？

账户审核会不会发生取决于您提交的材料。审核通过后，亚马逊也可能根据您运营的绩效表现决定是否要再次审核。

## 2.6 账户审查的常犯错误

以下错误可能会导致你的申诉或拒绝被延迟回应：

### 01 在亚马逊有足够的时间审核您的申诉之前，重复提交文档。

亚马逊会将回复发至卖家平台的业绩通知里。在您收到回复之前，请勿重复提交申诉或将您的申诉由其他渠道发送至亚马逊。因为亚马逊有可能将您的多次重复申诉识别为垃圾邮件而延迟对您的回复。

### 02 提交的文件不完整、难以辨认、经过篡改、标记或截图。

请提交彩色扫描或您的文件的复印件。确保所有页面都存在。避免以任何方式更改你的文件，包括在文件上添加备注、水印或批注。

### 03 提交过期或无效类型的文件。

目前，亚马逊只接受过去90天内的煤气或天然气、电力、自来水、或互联网服务的公用事业账单。不接受任何其他类型的账单或发票，如手机账单、原材料采购发票、产品发票、采购协议、电子邮件截图等。请注意，亚马逊只支持 pdf、png、gif 格式的文件。

### 04 文件质量不合要求。

绝对不能 PS 或者更改文件（包含任何在照片上的标注和注释），不要有遮盖污损，不能是截屏截图。

# 恭喜您完成本课程的学习

接下来有更多学习内容等着您

## 课程路径图

2.1 亚马逊北美站点完成注册后的账户审查 (卖家自注册)

2.2 亚马逊澳洲站点完成注册后的账户审查 (卖家自注册)

2.3 亚马逊日本站点完成注册后的账户审查 (卖家自注册)



请扫二维码填写课程反馈  
让我们持续优化您的体验

## 延伸学习课程



### 注册详解及卖家验证

- 亚马逊卖家注册指导
- 亚马逊完成注册后的账户审查

除了本章的亚马逊完成注册后的账户审查，注册详解及卖家验证系列中还有更多内容等着你，别忘了持续学习更多…



### Level 0: 零基础快速出单实操

#### 实操演示教新手运营

您可以在亚马逊官方讲堂了解并掌握更多新手运营要点，快来获取优质学习体验吧！



扫码了解更多