



卖家自配送 (MFN) 指导手册

课程路径图及内容

5.1

什么是卖家自配送 (MFN) ?

帮助中国跨境卖家了解自配送的基础知识, 包括自配送 (MFN) 的流程、优势、适用情况、自配送卖家绩效、退货方式, 以及亚马逊在自配送方面的两个解决方案。

5.2

MFN 卖家绩效指标

利用现有的卖家平台数据报告找出账户绩效问题、进行针对性优化工作、制定业务目标以及管理相关业务及人员。

5.3

亚马逊购买配送 (Buy Shipping) 服务

“购买配送”的好处、合作的物流承运商及可选物流产品、操作指南、常见问题解答等。

5.4

卖家自配送 Prime 计划

本课程帮助卖家了解什么是卖家自配送 Prime 计划、该计划的注册要求和操作指导等。



5.5

亚马逊卖家自配送 (MFN) 退货政策及解决方案

了解自配送退货方式、相关政策及最新退货项目。





目录

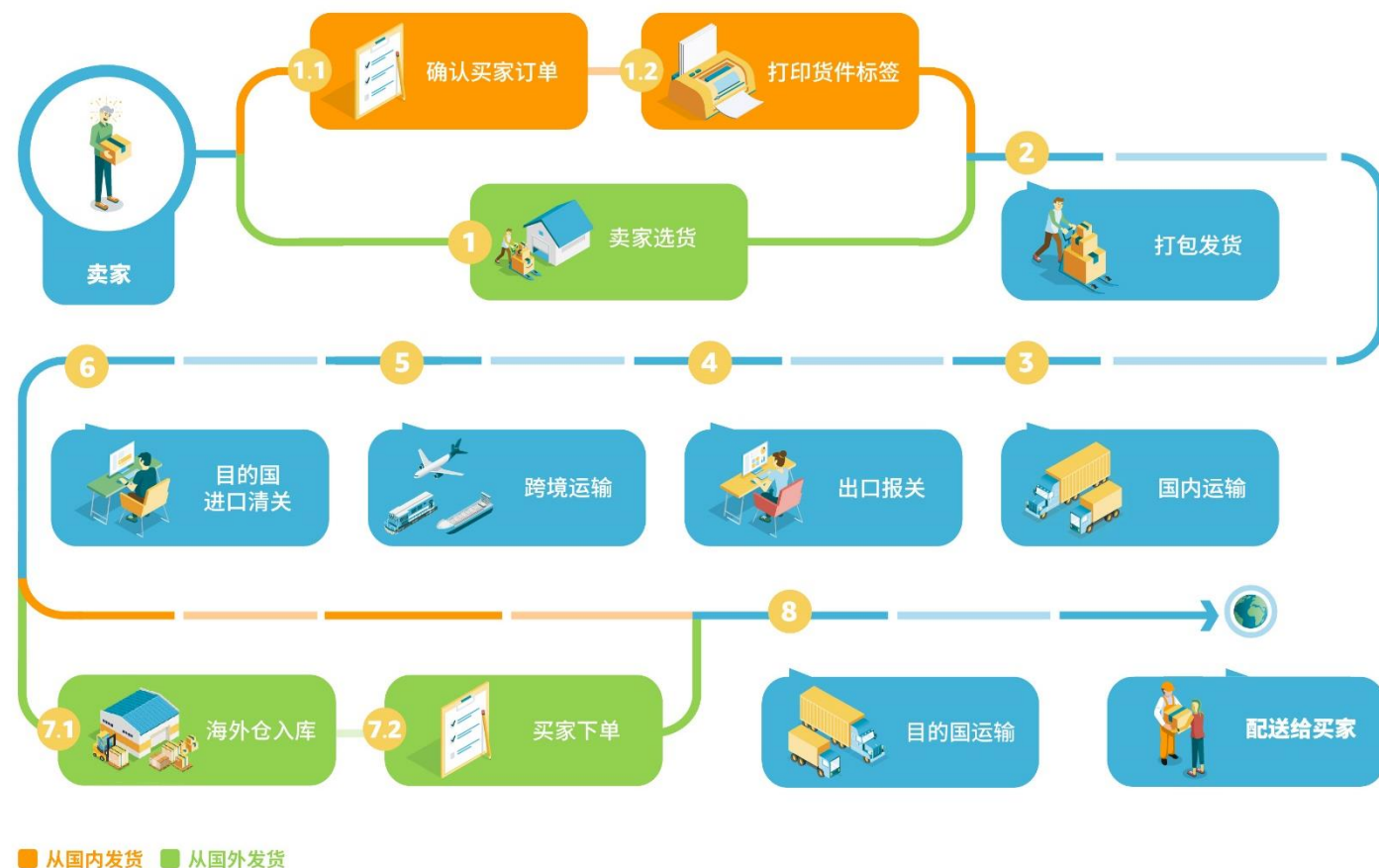
1. 什么是卖家自配送 (MFN) ?	2
1.1 MFN 简介 (包括简介、优势、适用场景)	3
1.2 MFN 常用运输方式	6
1.3 MFN 卖家绩效指标	8
1.4 MFN 配送设置	17
1.5 国际销售订单的退货流程	31
1.6 MFN 的3种途径	39
1.7 相关名词解释	40
1.8 常见问题汇总	41

1.1 MFN 简介 (包括简介、优势、适用场景)

本节将为您介绍 MFN 的概念、优势和适用场景。

1.1.1 MFN 概念

卖家自配送, 简称 MFN, 全称为 Merchant Fulfillment Network, 是指卖家自己配送在亚马逊上销售的订单, 并且从库存管理、包装、配送、客户服务等一系列流程都由卖家自行负责。下图是从收到订单到配送给买家所经历的整个过程, 每一个环节都由卖家自己把控。



图示说明:

- 如果您从国内发货, 那么您的流程将会是: 1.1 → 1.2 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6 → 8
- 如果您从海外发货, 那么您的流程将会是: 1 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6 → 7.1 → 7.2 → 8

简而言之, MFN 就是由您自己联系第三方物流承运商进行配送, 并且从客户下单到签收以及之后的退换货都由您自己负责。

1.1.2 MFN 优势

您应该已经对 MFN 有了基本的认知，那么选择 MFN 会有哪些好处呢？接下来，将为您展示 MFN 的优势所在！



投入成本灵活

无需大量囤货，投入资金少。您可以自由地选择物流承运商和配送方式，自己把控成本



仓储成本低

您可以直接从中国将商品配送给海外消费者，而不需要支付额外的海外仓储费用



库存灵活

无需累积大量库存，有订单再发货，大大减轻了库存压力



选品范围广

选品不受 FBA 商品政策限制，您可以更加灵活地选品，来获得更多的销量



配送范围广

您可以选择不同的第三方物流承运商来满足不同的配送需求，在全球覆盖更广的销售区域

1.1.3 MFN 适用场景

当您在亚马逊开店后，到底哪些情况下适合选择 MFN 可能会成为您的考量问题之一，接下来，将为您介绍适合 MFN 的两种使用场景。



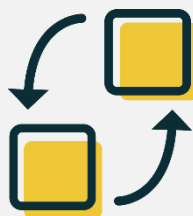
作为 FBA 的补充

在一些无法通过 FBA 配送的情况下，如商品体积过大、重量过大，或者商品品类限制，或者有的亚马逊站点尚未开通 FBA 服务，那么就可以选择 MFN 来进行配送。



库存掌控在自己手中，灵活调配

MFN 没有库存要求和过多的入库限制。如果您希望将库存存放在自己管理的仓库中，灵活调配，而且无需大量囤货，那么可以选择 MFN。或者若您不想支付海外仓的费用，而是从中国直接发货给海外消费者，可以选择 MFN。



根据库存情况，自由转换配送模式

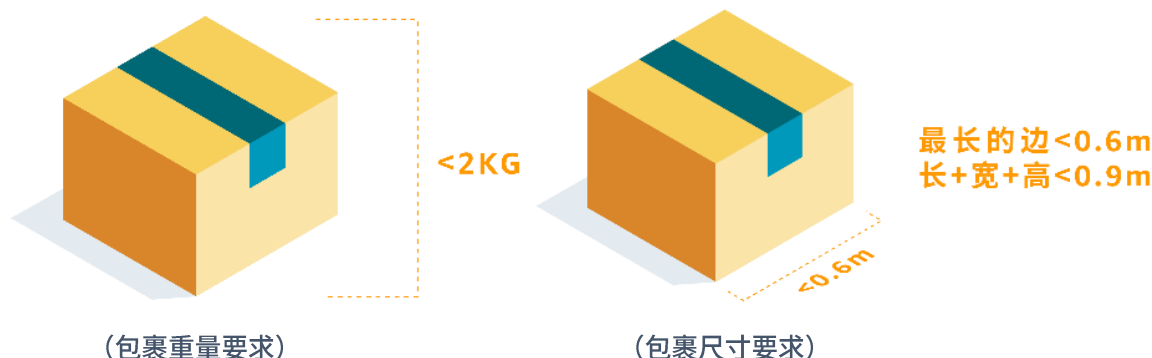
FBA 库存不足时，可以及时转为 MFN 配送，有助于赢得购物车。

1.2 MFN 常用运输方式

MFN 卖家常用的发货方式有四种：邮政包裹、国际快递、国际专线（专线物流）和海外仓配送。您可以根据销售商品的不同（种类、重量、尺寸、安全性等）、买家的配送要求、配送成本和淡旺季等多种因素，选择最适合的发货方式。

• 邮政包裹

邮政包裹是邮政部门所传递的经过妥善包装、适于邮寄的物品，是邮件的一种。邮局分布广泛，既有自办的邮路，又可以综合利用铁路、公路、水运、航空等部门的运输工具运送邮件，所以能够满足公众寄递物品特别是小件零星物品的需要。国际邮政包裹全程或者邮程中的一段要求利用飞机运送的包裹称为航空包裹。不超过一定重量的轻小包裹，按照信件处理的方法传递并随同信函一起优先发运的，称为快递小包。



- 优点：价格低廉，邮寄方便，全球大部分地区可达；
- 不足：时效慢，包裹重量受限较大。并且虽然 e 邮宝配有追踪功能，挂号小包也是绝大部分国家都能追踪，但是平邮却较难追踪，因此平邮的丢包率较高。

• 国际快递

国际快递是指在两个或两个以上国家（或地区）之间所进行的快递、物流业务。通常快递到达目的国家之后，还需要在目的国进行再次转运，才能最终送达买家手中。常用的物流承运商有 DHL、UPS、FedEx 等。

- 优点：时效快且稳定，配送可追踪；
- 不足：价格相对其他方式要偏贵。对于商品本身有一定的要求和限制，带电、仿牌、特殊类的产品基本上是无法实现递送的。另外还需要发票及收件人协助清关缴税。

• 国际专线

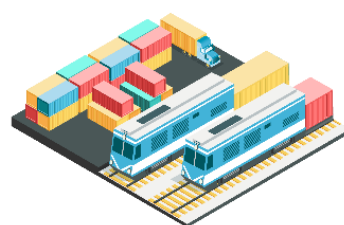
国际专线是指到特定国家的物流线路渠道。国际专线常见的运输方式有海运、空运和铁运。通常，所说的英国专线、美国专线、德国专线等就是指国际专线。



(海运)



(空运)



(铁运)

- 优点：将大批量货物集中起来，统一发往目的国，从而降低成本。价格要比国际快递低，但速度快于国际小包，丢包率也比较低；
- 不足：国内揽收范围有限，价格相对邮政小包也更高。

• 海外仓配送

海外仓配送是指将商品批量出口运输到目的国的仓库，收到买家订单后直接从海外仓发货。



- 优点：时效快。由于发货地就在目的国，提高了与国外卖家的竞争力，买家可以获得更好的购物体验。而且无品类限制，时效快，还可以通过空运、海运等多种方式补货；
- 不足：销售商品存放在海外仓，卖家难以精确管理和调控商品与库存。如果商品滞销，就会产生库存积压和仓储成本增加的风险。海外仓成本包含运输费用、仓储费用、配送费用和 VAT 等，因此可能会导致成本较高。此外，海外仓运营及管理能力和价格等参差不齐，如果您对海外仓感兴趣，建议您根据自己的业务情况多方面考量，谨慎选择。

• 常见方式比较

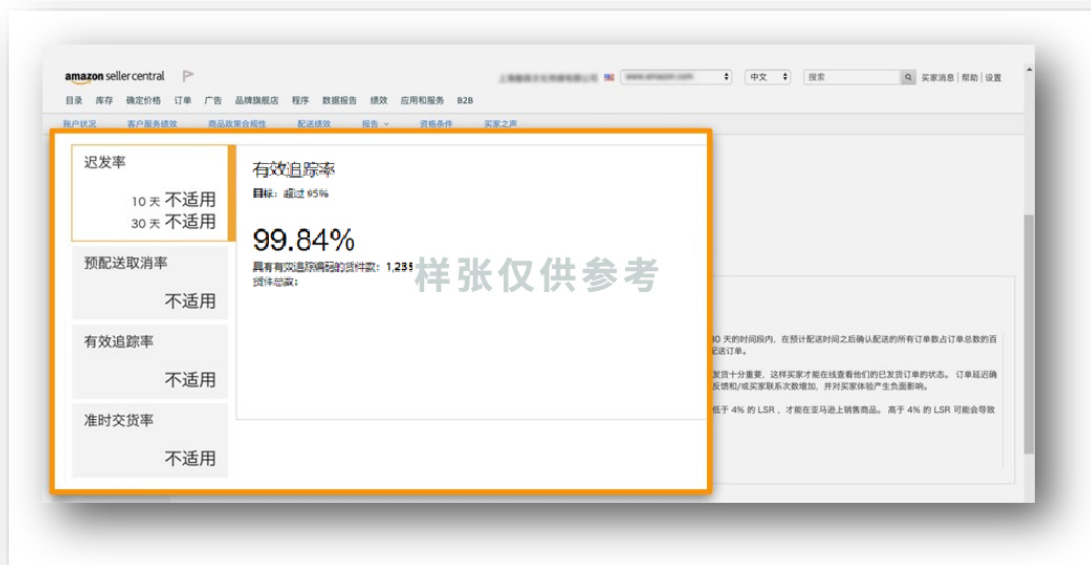
	邮政包裹	国际快递	国际专线	海外仓配送
优势	<ul style="list-style-type: none"> • 价格低 • 配送范围广 	<ul style="list-style-type: none"> • 时效快 • 易追踪 	<ul style="list-style-type: none"> • 时效较快 	<ul style="list-style-type: none"> • 时效快 • 无品类限制
劣势	<ul style="list-style-type: none"> • 时效慢 • 价格波动大 • 平邮选项追踪难 	<ul style="list-style-type: none"> • 价格高 • 商品限制 (带电) 	<ul style="list-style-type: none"> • 价格较高 • 揽收范围有限 	<ul style="list-style-type: none"> • 有滞销风险 • 有库存压力 • 会增加 VAT 成本
配送追踪	有 (除平邮外)	有	有	有
退货	退至发件人	退至发件人	退至发件人	退至海外仓
配送价格 (低 · 高)				
邮政包裹 < 海外仓配送 < 国际专线 < 国际快递				
预估配送时效 (快 · 慢)				
海外仓配送 < 国际快递 < 国际专线 < 邮政包裹				

1.3 MFN 卖家配送绩效指标

绩效指标是亚马逊用来评价卖家账户运营好坏的标准。亚马逊各站点对各项指标都分别给出了具体的达标值，一旦您的卖家账户绩效不达标，可能会导致账号受限等情况发生。绩效指标旨在提高卖家的销售和运营能力，为买家提供更加优质的购买体验。

影响 MFN 卖家绩效的指标主要有5个：订单缺陷率、取消率、迟发率、有效追踪率和准时交货率。您可以在卖家平台上查看您的[绩效](#)，以便针对性进行改善调整，或[点击这里](#)，了解更多详情。

下面将为您详细解释这个六个绩效指标和其对应的达标值。



注意：取消率、有效追踪率和准时交货率这三项指标仅适用于卖家自配送订单。

- 订单缺陷率

订单缺陷率 (ODR, 全称 Order Defect Rate) 是衡量您提供良好买家体验能力的关键指标。该指标涵盖在给定的60天时间段内存在一种或多种缺陷的所有订单占订单总数的百分比。ODR 包括三种类型：负面反馈率、亚马逊商城交易保障索赔率、信用卡拒付率。



1%

订单缺陷率 (ODR) 低于1%，您才能在亚马逊上销售商品。高于1%的 ODR 可能会导致账户停用。

- **取消率**

取消率 (CR, 全称 Cancel Rate) 是在给定的7天时间段内, 卖家取消的所有订单占订单总数的百分比。该指标包括所有由卖家取消的订单, 买家通过亚马逊账户中的订单取消功能请求取消的订单除外, 买家在亚马逊上直接取消的未发货订单也不包括在内。



2.5%

取消率 (CR) 低于2.5%, 您才能在亚马逊上销售商品。高于2.5%的 CR 可能会导致账户停用。

Tips:

取消订单的原因?

请确保您发布的商品有货且能够配送, 这一点非常重要。在配送前取消订单的原因通常是商品缺货。当然, 在正常的业务操作中, 一定比例的缺货现象可能无法避免, 但亚马逊希望您能够最大限度地减少此类问题。订单取消率较高可能会影响您的销售, 还可能对您的利润产生负面影响。

- **温馨提示:**

如果自预计发货有效日期起已过去7天, 而您尚未发货和确认发货, 亚马逊将自动取消订单。7个工作日内没有开始配送的意思是, 当卖家收到的标题为“Sold, ship now”的通知邮件时, 邮件中的“ship by”日期之后的第7个工作日之内, 卖家都没有开始配送订单, 亚马逊会对于这些订单实施自动取消。所有由于卖家在“ship by”日期之后7个工作日无法开始配送, 而导致的自动取消的订单, 将被视为卖家取消率 (CR) 的缺陷。这个 CR 的缺陷会直接替换之前被视为迟发率 (Late Ship Rate) 的缺陷。

- 迟发率

迟发率 (LSR) 是在10天或30天的时间段内, 在预计配送时间之后确认配送的所有订单数占订单总数的百分比。亚马逊会要求卖家在10天或30天内完成发货。这意味着买家下单后, 您需要在10天或30天内确认订单发货。如果超出规定的时间才确认订单发货, 则会被视为迟发。



4%

迟发率 (LSR) 低于4%, 您才能在亚马逊上销售商品。高于4%的 LSR 可能会导致账户停用。



确认订单发货为什么这么重要呢?

在预计发货日期前确认订单发货十分重要, 这样卖家才能在线查看已发货订单的状态。订单延迟确认发货可能会对买家购物体验产生不良影响, 并导致索赔、负面反馈和买家联系次数增加等情况。



那要如何避免延迟确认订单的情况呢?

在为商品设置配送时间时, 要考虑实际情况, 确保您可以在规定时间内完成发货。详细的配送时间设置, 您可以前往下一小节查看。



• 有效追踪率

有效追踪率 (VTR, 全称 Valid Tracking Rate) 是指在给定的30天时间段内具有有效追踪编码¹。VTR 需要您根据亚马逊各站点的要求, 提供订单物流追踪信息, 让买家能够根据追踪编码了解订单的配送状态。当 VTR 高于95%时, 有助于获得更好的评分和销量。



VTR 有效追踪率计算公式

$$\text{VTR} = \frac{\text{给定的30天内, 具有有效追踪编码的货件数量}}{\text{给定的30天内, 总货件数量}} \times 100\%$$

例: 如果卖家 A 确认总共发出了200个包裹, 其中有190个包裹具有有效追踪编码, 那么卖家 A 的有效追踪率为95%。

(即: $190 \div 200 = 0.95$)



亚马逊 全球开店
amazon global selling
共拓全球品牌新机遇



95%

当您的商品在美国站点、欧洲站点和日本站点进行销售时, 有效追踪率 (VTR) 低于95%, 亚马逊可能会限制您在此分类下销售非 FBA 商品的权限。还有可能影响您参与优先配送和保证配送的资格。

请仔细检查, 确保您为包裹输入的承运人和追踪编码正确无误。在订单完成配送之前, 您都可以在“管理订单”页面更改、重新输入和更新追踪信息, 您的指标将在72小时内反映此更改。具有追踪编码的订单可以产生更少的亚马逊商城交易保障索赔 (A to Z)²和更好的买家反馈评分。

1. 追踪编码: 追踪编码就是为您配送订单的物流承运商提供的运单号。通过追踪编码, 卖家和买家都可以查询到订单的配送状态。追踪编码需要至少有一次物流承运商的扫描记录, 才被视为有效。
2. 亚马逊商城索赔保护 (A to Z): 是亚马逊商城对购买商品的所有买家实施保护政策, 如果买家不满意已购买的商品或服务, 可以通过发起亚马逊商城交易保障索赔 (A-to-Z) 保护自己的利益。

Tips:

追踪编码上传小提示 - 1

在订单完成配送后上传追踪编码，将不会被计入 VTR 指标中。同时请选择亚马逊支持的承运人，否则亚马逊将无法核实追踪信息，则也不会被计入 VTR 指标。

VTR 指标中不包含以下商品：

- 亚马逊未合作的物流承运商配送的商品；

01 为什么要添加追踪编码？

- 有助于减少买家联系次数；
- 有助于减少订单缺陷；
- 有助于在收到亚马逊商城交易保障索赔时得到保护；
- 有助于提高卖家反馈评级；
- 有助于降低货件丢失成本。

注意：请根据亚马逊各站点要求，提供订单正确的物流追踪信息。

02 如何正确添加追踪编码？

- **第一步：**在“卖家平台 > 订单 > 管理订单”中找到对应订单，点击“确认发货”；
- **第二步：**在“配送详情 > 下拉菜单 > 选择承运人名称”，如果您的承运人不在下拉菜单中，请选择“其他 > 手动输入承运人名称”。

Tips:

追踪编码上传小提示 - 2

- 批量上传追踪详情时，请确保承运人名称与下拉菜单中提供的名称相同；
- 承运商和追踪编码 (Tracking ID) 须正确匹配，以避免影响 VTR；
- 请及时提供自配送订单的有效追踪信息，以便买家查看订单配送进度。

为了保证买家良好的购物体验，方便买家随时查看自配送订单的配送进度，及时提供自配送订单的有效追踪信息至关重要。通常情况下，有效追踪率不达标是由于操作不当导致的，但是该如何避免呢？了解下面这些常见问题，避免有效追踪率降低！



如何查看有效追踪率？

在“卖家平台 > 绩效 > 账户状况 > 配送绩效”部分，点击“查看详情”，并选择“有效追踪率”选项卡。点击“下载报告”按钮。请去除“发货延迟”和“送达延迟”选项，以便筛选查看追踪信息无效或缺失的订单。



我的自配送包裹都有追踪编码，但是为什么有效追踪率仍旧降低了？！

如果包裹没有经核实的追踪信息，在有效追踪编码报告的“无有效追踪”列将显示“×”。如果您上传了追踪编码，但发现该编码标记为“未确认”，可能的原因有：

- 您提供的追踪编码有问题；
- ERP 回传错误。



01 您提供的追踪编码有问题?

- 您提供的追踪编码不正确;
- 追踪编码正确无误, 但该编码与您指定的承运人没有任何关联。例如, 您使用燕文物流配送包裹, 但在承运人名称处输入了“中国邮政”, 则该追踪信息将标记为“未确认”;
- 追踪编码和承运人名称均正确, 但您使用的是亚马逊不支持的承运人, 由于亚马逊无法核实追踪信息, 因此未将其计入有效追踪率指标;
- 在订单完成配送后上传追踪编码, 此时追踪编码对买家而言已无用处, 因此不计入有效追踪率指标。

02 ERP 回传错误?

如果您使用 ERP 管理订单, 则需要确保在“物流方式” / “发货方式”的选择处, 正确选择您使用的物流商, 否则会因为回传错误导致 VTR 不达标。

请仔细检查, 确保您为包裹输入的承运人和追踪编码正确无误。在订单完成配送之前, 您可以在“管理订单”部分更改、重新输入和更新追踪信息。您的指标将在72小时内反映此更改。如果某个包裹在“无有效追踪”列显示“×”标记, 且您已核实使用的承运人是亚马逊支持的承运人, 且追踪编码正确无误, 请尝试重新提交追踪编码。如果问题仍然无法解决, 请联系卖家支持团队进一步调查。

- **准时交货率**

准时交货率 (OTDR, 全称 On-Time Delivery Rate) 是指在预计送达时间内交付的所有货件占跟踪的总货件的百分比。对于买家来说, 准时收到货能够大大提高购物满意度。



97%

准时交货率 (OTDR) 高于97%, 有助于给买家带来更好的购物体验, 从而获得更好的销量。目前对于没有满足 OTDR 指标的情况暂无处罚。

您可以根据实际情况来设置合适的运输时间, 来确保买家可以在预计时间内收到商品。

- **退货不满意率 (RDR) : (JP/EM only)**

退货不满意率 (RDR) 指未在48小时内获得答复、被错误拒绝或收到负面买家反馈的有效退货请求所占的百分比。

注: 退货不满意率衡量买家对您处理退货的满意度。它包含三个独立组成部分: 负面退货反馈率; 延迟回复率; 无效拒绝率



97%

退货不满意率的目标是低于97%。虽然目前对于没有满足绩效的卖家暂无处罚, 但问题未得到解决的买家更有可能提交负面反馈和提出亚马逊商城交易保障索赔。

小贴士: 卖家可以根据实际情况来设置合适的运输时间, 来确保卖家可以在预计时间内收到商品。

1.4 MFN 配送设置

作为卖家，能否在买家期待的时间内将商品送达是关键的一步。MFN 的配送时间可能比 FBA 的配送时间要长。因此，为了保证买家良好的购物体验，避免负面反馈，在正式开始销售前，亚马逊建议您先完成配送相关的设置，既能帮助您管理配送的时间，又能提高您的发货效率，避免多次重复的操作。前期的配送设置主要需要进行时间和运费的设置，下面将为您详细介绍。

总配送时间¹ = 备货时间² + 运输时间（也称配送时间）³ + 任何节假日

注意：亚马逊按工作日天数计算备货时间和运输时间

01 什么是总配送时间？

全称 Total Delivery Time，是指从买家下单到订单送达日这一期间所用的时间，也即预计送达时间。亚马逊会在商品信息页和结算页中为买家显示预计配送时间。

02 什么是备货时间？

全称 Handling Time，是指从买家下单到卖家将订单商品交给物流承运商这一环节预估所需要时间。

03 什么是运输时间？

全称 Transit Time，是指卖家将订单商品交给物流承运商到订单送到买家手中这一环节预估所需要的时间。通常，各个站点可设置的最长运输时间不同。

04 为什么要管理配送时间？

为商品设置准确的配送时间有助于确保良好的买家体验，达到提高销量的目的。大部分的买家更愿意购买配送速度更快的商品。更多相关信息，请参阅[购买按钮如何运作](#)。

05 如何进行配送时间管理？

管理好配送时间，可以大大降低迟发与无法准时达的风险。您可以通过设置您的备货时间、运输时间和配送服务级别、运费等各项参数，来充分把控自配送订单的总配送时间。详细的配送设置具体操作步骤，您可以即刻前往下一小节查看。

1.4.1 配送时间设置及管理

合理的配送时间管理，可以更好的满足买家的配送期待。了解配送时间管理的相关知识，可以帮助您更好的进行配送设置，本小节将带您了解如何设置您的配送时间。

- 一般配送设置
 - 点击“设置 > 配送设置”；



- 在“配送模板”选项卡中查看当前默认配送地址¹和默认备货时间。



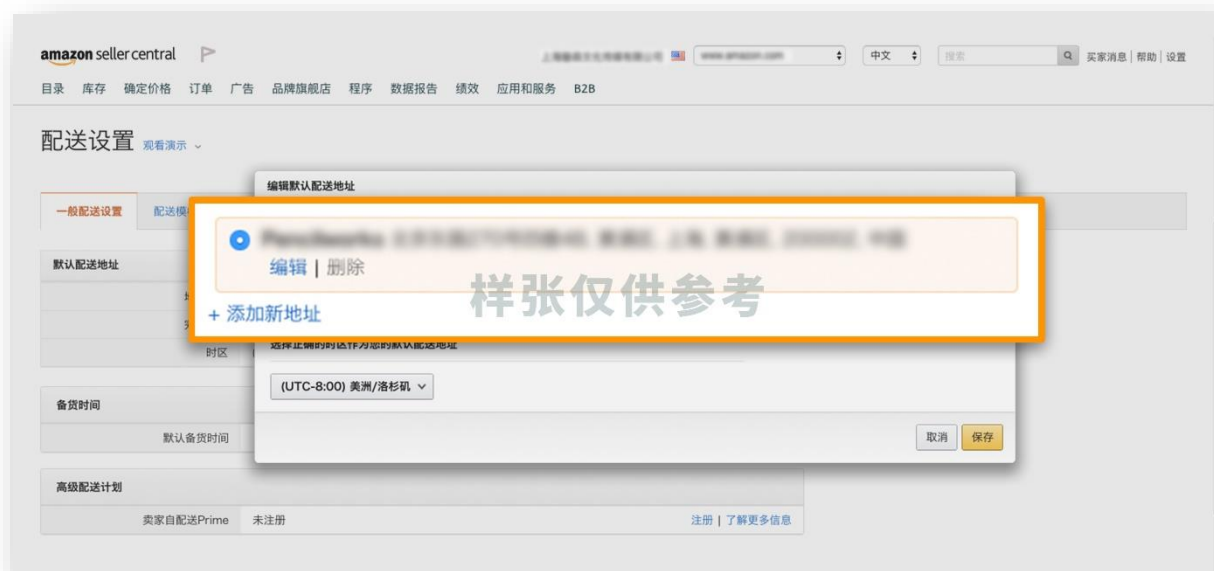
1. 默认配送地址：包含配送订单的实际发货地址、电子邮件地址和电话号码等信息。此信息保存在您的帐户中，当您在“购买配送”偏好设置和“配送设置”页面中选择地址时会自动显示。

• 设置配送地址

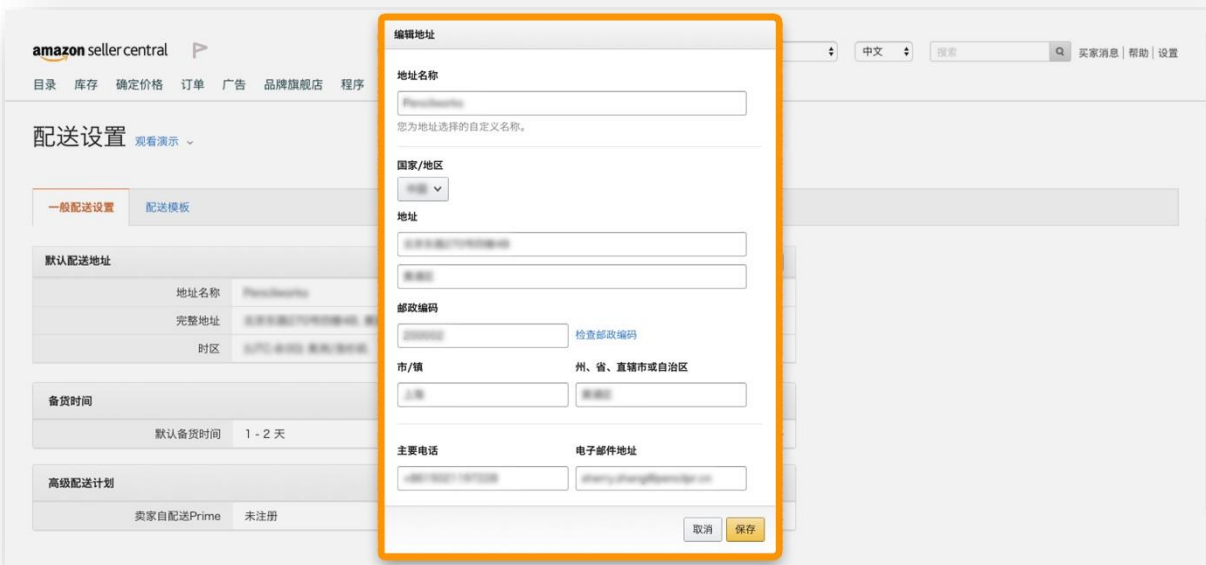
- 第一步, 进入“配送设置 > 一般配送设置”页面, 点击“默认配送地址”栏右侧的“编辑”;



- 第二步, 点击“编辑”或“添加新地址”填写您的配送信息, 以及选择正确的时区;



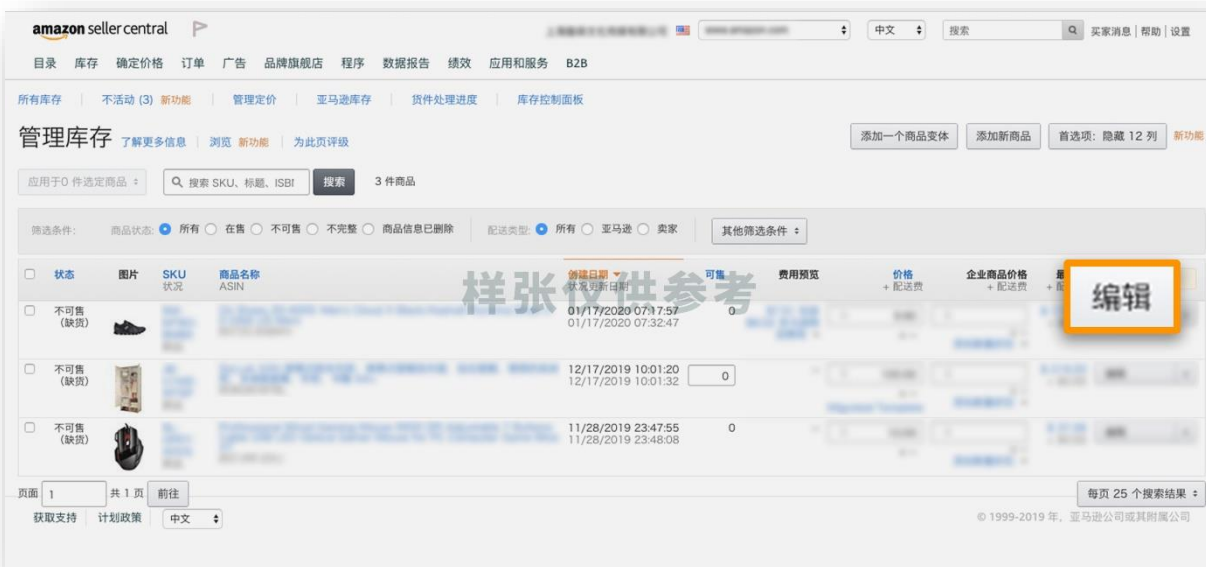
- 第三步, 根据实际情况, 填写地址名称、国家/地区、邮编地址等信息。



- 设置备货时间 Handling Time
如果您未在“备货时间”字段中输入值, 系统则会自动使用默认备货时间设置。您可以自行修改备货时间, 来获取充分的时间完成备货。
 - 第一步, 点击“库存 > 管理库存”, 进入管理库存界面;



- 第二步，点击商品右侧的“编辑”；



- 第三步，在“报价”选项卡的“处理时间”输入框中，输入合适的备货天数（整数）。

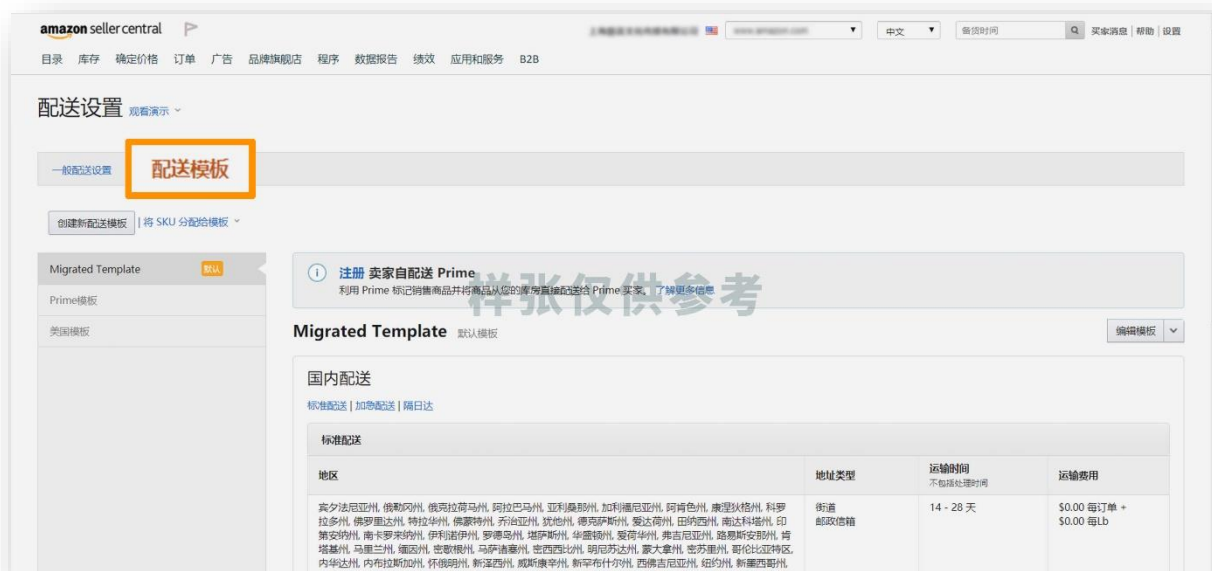


• 配送模板设置

借助配送模板，您可以同时管理多种商品的配送设置（例如默认服务级别、配送地区、运输时间和运费）。您可以为特定 SKU¹ 组创建最多20个配送模板。

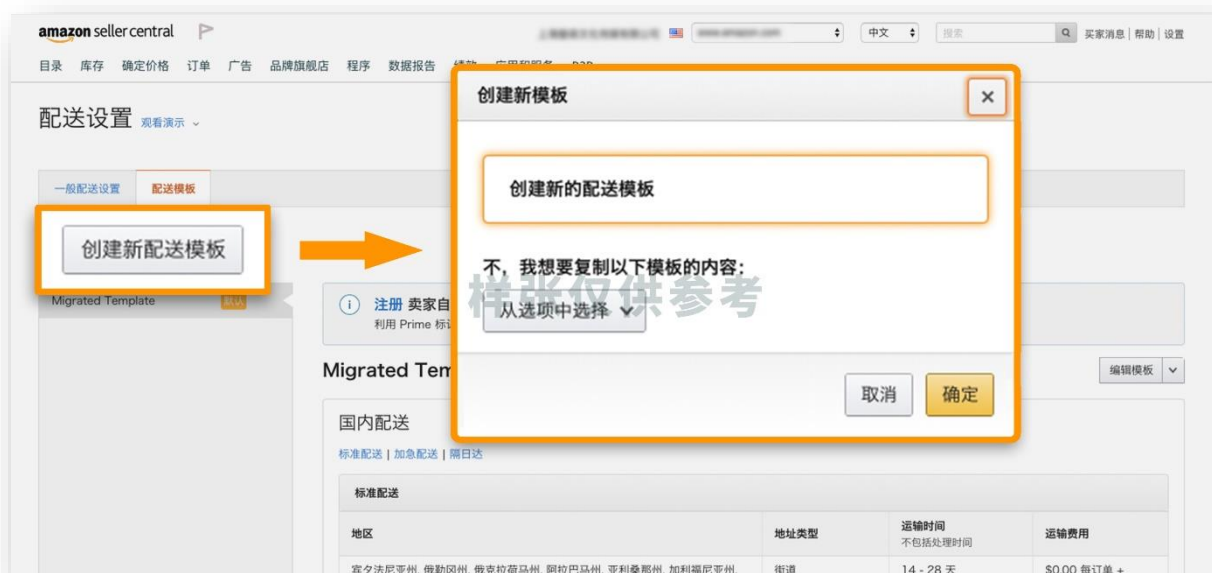
• 创建新配送模板

- 在“配送设置”中，点击“配送模板”选项卡，进入配送模板界面；



- 点击“创建新配送模板”，开始创建模板。

在创建模板之前，请确保您了解配送模板的最低要求，并确认您的默认配送地址准确无误；



1. SKU: 全称 Stock Keeping Unit, 即库存量单位, 库存进出计量的基本单元, 可以是件、盒或者托盘等为单位。

- 设置配送服务级别和配送区域

您可以通过“配送模板设置”为订单设置默认的配送区域以及每个区域的服务级别。当您选择提供特定的配送服务级别，表明您同意遵守服务级别协议 (SLA) ¹。

Tips:

SLA 小提示

美国大陆境内标准配送的 SLA 是3至7天。如果买家下单后想要使用标准配送，您需负责在订单发货后的3至7个工作日内完成配送。如果无法达到 SLA 的要求，那么请勿启用该区域和服务级别。

目前，亚马逊有如下配送服务级别：

服务级别	SLA
标准配送	所有卖家必须提供标准配送服务，默认运输时间为4至15个工作日。如果您符合缩短配送时间的资格，您也可选择3至5个工作日的运输时间。详细请参阅 管理您的配送时间 。
加急配送	加急配送的默认运输时间为2至6个工作日。如果您符合缩短配送时间的资格，您也可选择1至3个工作日的运输时间。详细请参阅 管理您的配送时间 。
隔日达	隔日达的默认运输时间为2个工作日。并不是所有卖家都有资格提供“隔日达”服务。具体请参阅 如何获取隔日达资格 。
次日达	次日达的默认运输时间为1个工作日。并且次日达不可用于 MFN 订单的美国国内配送设置。但“次日达”适用于FBA订单。
国际配送	国际订单的配送时间为3至6周。
国际加急配送	国际订单的配送时间为3至7个工作日。

1. 服务级别协议 (SLA)：全称 Service Level Agreement，是指卖家承诺订单将使用该配送方式在标准天数内送达。请[从这里查看服务级别要求和指标](#)。



- 您可向以下区域发货，并从标准和加急这两个预定义的配送服务级别中进行选择（下表中所示配送时间仅为目的国国内运输所需时间）您也可[点击这里](#)，了解更多信息：

配送区域	标准配送	加急配送
美国大陆	3-7 天	1-3 天
阿拉斯加/夏威夷	3-7 天	1-4 天
美属保护地 (美属萨摩亚、关岛、马绍尔群岛、密克罗尼西亚联邦、北马里亚纳群岛、帕劳群岛、波多黎各和维尔京群岛)	4-8 天	2-4 天
加拿大	5-10 天	2-4 天
欧洲 (阿尔巴尼亚、英国、德国、法国、荷兰、意大利、瑞士、西班牙、瑞典、土耳其、爱尔兰、丹麦、挪威、比利时、葡萄牙、希腊、芬兰、奥地利、冰岛、波兰、克罗地亚、斯洛文尼亚、俄国、捷克共和国、塞浦路斯、卢森堡、匈牙利、马耳他、爱沙尼亚、拉脱维亚、罗马尼亚、保加利亚、乌克兰、波斯尼亚—黑塞哥维亚、立陶宛、斯洛伐克、摩纳哥、马其顿、格林兰、直布罗陀、列支敦斯登、法国本土、法罗群岛、乔治亚、安道尔、白俄罗斯、南斯拉夫、梵蒂冈城国 (圣座)、圣马力诺、斯瓦巴和扬马延、塞尔维亚、蒙特内哥罗和科索沃)	10-20 天	2-4 天
亚洲 (日本、澳大利亚、韩国、中国、中国香港、中国澳门、中国台湾、新西兰、新加坡、马来西亚、泰国、菲律宾、印度、越南、印度尼西亚、斯里兰卡、文莱、达鲁萨兰、法属波利尼西亚、斐济、巴布亚新几内亚、尼泊尔、新喀里多尼亚岛、孟加拉国、瓦努阿图、柬埔寨、蒙古、老挝人民民主共和国、马尔代夫、库克群岛、不丹、萨摩亚、所罗门群岛、汤加、缅甸联邦、基里巴斯、尼乌亚岛、图瓦卢、瑙鲁、圣诞岛、东帝汶)	10-16 天	2-5 天

- **注意：**如果您的货物未在所承诺的时间内送达，将会对您的卖家绩效产生负面影响。

- 第三步，点击地区栏的“编辑”或“添加新配送规则”，选择您想要配送的国家或者区域，点击“确定”；



- 第四步，点击“保存”，完成您的配送模板设置。



1.4.2 运输费用设置

亚马逊运输费用有两种计算模型：基于商品数量/重量的配送和商品价格分段式配送。

- 在“创建新的配送模板”页面中，选择您需要的运费计算模型；



- 在您选择的配送服务级别中的“运输费用”中填写合适的数字。



• 设置运输时间

- 在“运输时间”下拉菜单中选择合适的时间选项，来确保买家可以在预计送达时间内收到商品。



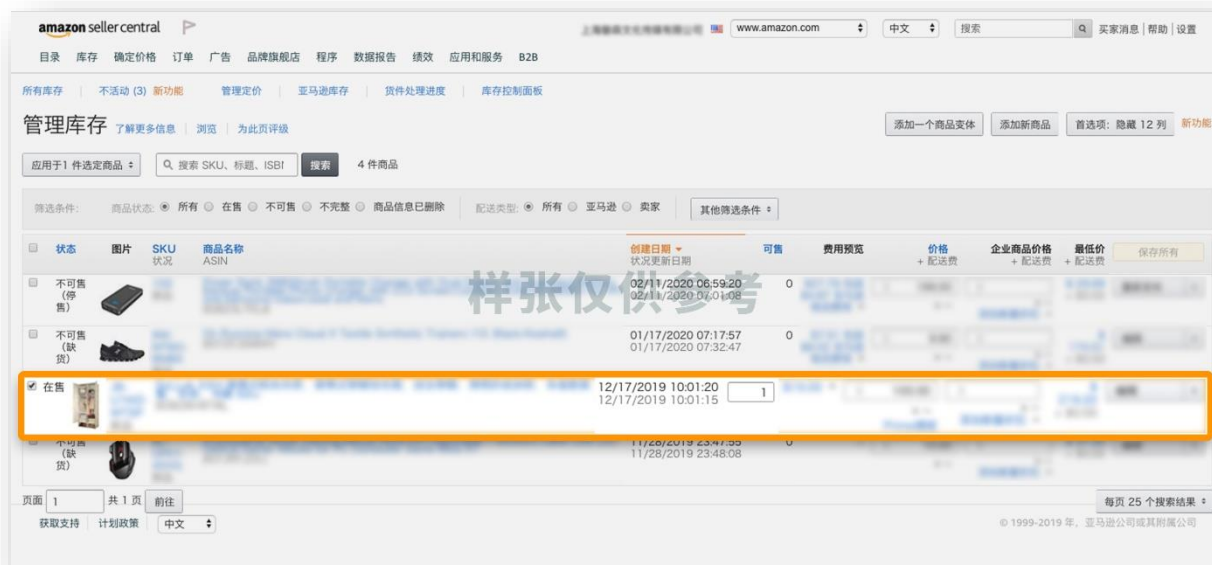
• 将 SKU 分配给配送模板

完成配送模板设置后，您可以将 SKU 分配给不同的配送模板，以提高您的配送效率。如果您想要分配的 SKU 数量小于50，请参照以下步骤完成。

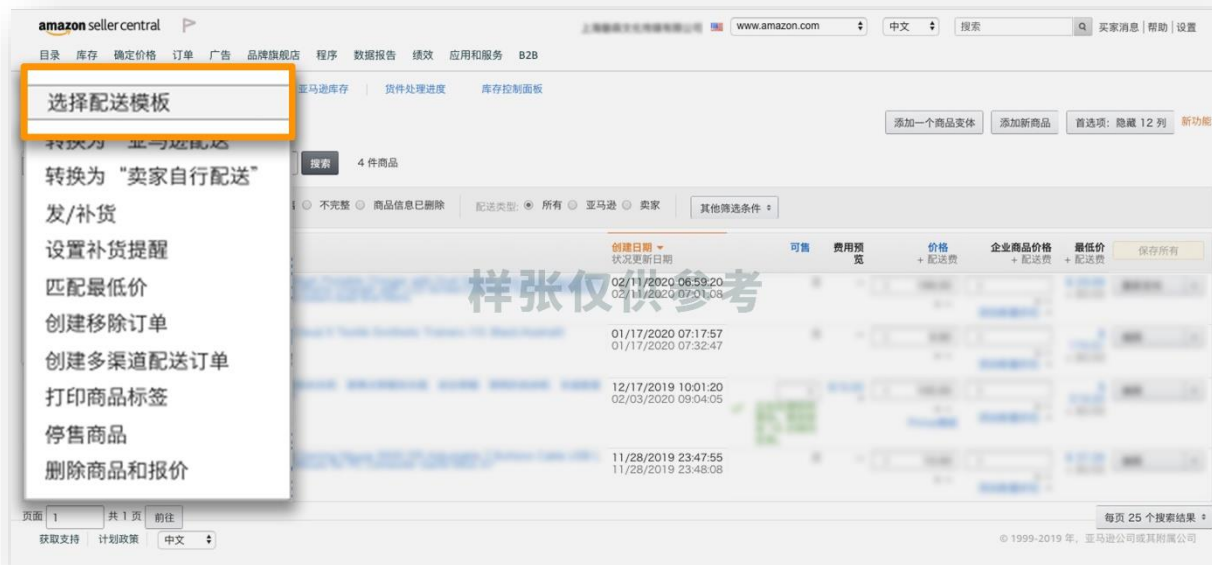
- 第一步，进入卖家平台的“库存 > 管理库存”页面；



- 第二步，选中您想要分配的 SKU；



- 第三步，在左上角的下拉菜单中，点击“选择配送模板”；



- 第四步, 选择您想要分配的模板名称;



- 第五步, 点击“是, 继续”完成分配。



注意: 如果您想要分配的 SKU 数量超过50, 请采用上传数据的方式进行操作。

1.5 国际销售订单的退货方式及流程

为配送至北美、日本以及欧洲站点的买家订单处理国际退货时，您必须选择亚马逊规定的退货方式，本章将为您详细介绍对应的退货方式及其操作流程。

1.5.1 三种退货方式简介

- **退货方式1：卖家退款、买家不退货**
卖家支付全额退款，而无需买家退回对应商品。
- **退货方式2：卖家提供“买家国内退货”选项**
卖家提供位于买家所在国家/地区的当地退货地址。
- **退货方式3：卖家提供预付费国际退货配送标签**
当您为您销售的商品提交退货申请的同时，您必须同步提交您的预付费退货邮寄标签。
注意：亚马逊建议您的预付费退货配送标签中需包含追踪编码。

另外，在您使用上述三种退货方式处理国际销售订单的退货流程时，请注意以下几点：

- 如果您无法提供商品销售地的退货地址，则可以寻求解决方案提供商网络上的“国际退货提供商”的帮助。
- 如果您选择为美国境内的买家的提供此退货方式，则必须使用亚马逊的预付费退货服务，且不能勾选“向美国境内的买家提供自己的预付费退货货件标签”选项。
- 在处理国际销售订单的退货申请时，卖家始终应该承担由于需要退货而产生的运费。

卖家是否提供买家国内退货选项	是否需要退还原始运费	
	卖家存在过失的退货	买家存在过失的退货
提供	√	×
不提供	√	√

- 如您从境外为美国买家配送商品金额不足10美元的订单时，则必须向亚马逊提供有效的美国退货地址。亚马逊将直接为符合退货申请条件的买家自动生成此地址的预付费退货标签。

卖家是否提供有效的美国退货地址	符合条件的退货请求	
	自动生成预付费退货标签	退款不退货
已提供	√	×
未提供	×	√

如您想进一步了解“买家自配送订单的退货流程”，请[点击这里](#)查看更多。

1.5.2 三种退货方式的操作

- 退货方式1：卖家支付全额退款，而不要求买家退回商品
 - 从“订单”下拉菜单中，点击“管理退货”。



- 选择您需要退款的退货申请，然后点击“发放退款”。
- 选择“买家退货”作为退款原因，然后发放全额退款。
- 关闭退货申请时选择“退款而不退货”作为原因，然后给买家留言。
- **注意：**
 1. 如果您选择“退款而不退货”作为退货选择，则您必须全额退款。因为协商发放部分退款并不能作为一种退货方法。
 2. 您可为配送给美国、英国和德国的买家的订单，根据商品价格、分类和退货原因等选择“自动退款而不退货”选项作为退货方法。如您想进一步了解，可查看“[退款不退货](#)”。

• 退货方式2：卖家提供买家当地退货地址

注意：该地址必须是您有权使用的有效地址，不能使用亚马逊运营中心地址、超市、居民住址等。

- 从“设置”下拉菜单中，点击“账户信息”。

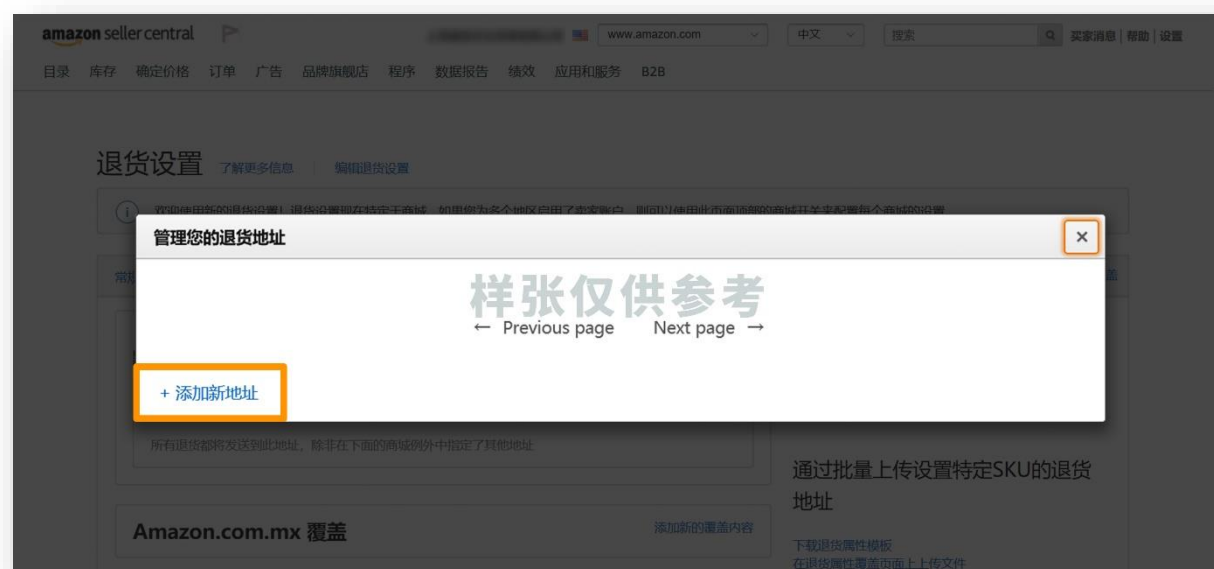


- 在“卖家账户信息”页面上，前往“发货和退货信息 > 点击退货信息 > 前往退货设置 > 点击设置地址”。





- 选择现有当地地址作为默认退货地址，或者输入新的默认退货地址。



- **注意：**这必须是您有权使用的有效地址，不能使用亚马逊运营中心地址、超市、居民住址等。

- 点击“使用此地址”。



- **注意：**
 - 如果您无法提供商品销售地的退货地址，则可以寻求[解决方案提供商](#)网络上的“国际退货提供商”的帮助。
 - 如果您提供“买家国内退货”，您还可以通过“预付费退货标签”提供退货：在您批准买家的退货请求后，亚马逊会向买家发送退货标签和退货地址。默认情况下，发送的是非预付费退货标签。但是，如果您选择预支付退货运费，则可以上传自定义预付费退货标签。如果您为美国境内买家提供该退货方式，则必须使用亚马逊的预付费退货标签。美国站点专业卖家和所有注册“预付费退货标签”计划的卖家，亚马逊会自动批准符合亚马逊退货政策的退货，对于不属于该政策范围内或不受此政策要求约束的退货请求，将单独向您发送人工审核请求。亚马逊将通过“购买配送”服务代表您为买家提供预付费退货货件标签。

- 退货方式3：卖家提供预付费国际退货配送标签
 - 从“订单”下拉菜单中，点击“管理退货”。



- 对于您确认可以批准的退货申请，请点击“批准申请”。
- 在“退货邮寄标签”部分，选择“我将为此申请提供预付费邮寄标签”。
- 上传退货标签，选择相关承运人，然后输入追踪编码（如有）。
- 将退货标签成本设置为0.00，以确保买家无需支付退货运费。
- 另外，您也可以跳转至卖家平台的“买家消息”，通过电子邮件直接将“预付费退货标签”发送给到买家。





- **注意：**预付费标签供应商包括但不限于：[UPS](#) ; [DHL](#)

Tips:

当亚马逊确定您未遵守以上国际销售订单的退货要求时，亚马逊将主动向受影响的买家发放退款且允许买家保留或丢弃被退款商品。

1.5.3 第四种处理退货的方式

- 卖家提供免费的换货服务

自2021年4月15日起，亚马逊将为卖家提供额外的 MFN 订单的退货解决方案。即除了为已残损、有缺陷或与订购商品不相同的商品请求退款以外，买家现在可以选择要求换货，且无需额外付费。

卖家可以为无需退货的商品提供免费换货服务，这将改善卖家自配送服务的退货体验，同时有助于保持卖家的销售交易。



1.5.4 当您确认买家的退货方法时的注意事项

事项	详情
仅支付部分退款	在另一些情况下，对于被退还的商品则更适合仅返还部分退款。当然对于退货、取消订单和缺货商品，卖家理应给予全额退款。而返还部分退款仅应针对出现例如：已送达的商品存在轻微残损或与 Listing 略有差异等情况时出于表示友好或仅仅为了解决补偿和争议等问题时，由卖家自行决定是否退款及退款多少。当您决定支付部分退款时，亚马逊建议您提前与买家商议并取得买家的同意，以避免造成您与买家间的误解而导致产生亚马逊商城交易保障索赔。
收取重新入库费或扣除相关费用后退款	在特定情况下，可能会发生向申请退货的买家收取重新入库费或仅向其返还已扣除重新入库费后的剩余货款的情况。但您收取重新入库费或仅返还剩余部分退款的行为必须符合亚马逊退货政策。点击 退货和重新入库费 ，了解详细政策。
海关	对于国际退货，您必须遵守所有进出口条例，并支付所有关税和清关费用。
雇佣第三方国际退货供应商	亚马逊为您准备了一个详细的退货供应商列表，国际退货供应商们会根据您的销量和商品单价为您提供专业解决方案，以降低您所需承担的成本。例如：一些供应商会汇总退货并批量运返给您，或为您配送至其他买家。如果您想进一步了解，请点击 这里 查看更多。
亚马逊物流	当您选择使用亚马逊物流时，亚马逊将直接替您处理相关的退货订单，而无需您自己处理或提供当地的退货地址。如果您想进一步了解“亚马逊物流退货”，请点击 这里 查看更多。

1.6 MFN 的3种途径

卖家可以通过下述三种途径进行自配送：

- **通过第三方物流承运商**

卖家通过第三方物流承运商进行自配送。第三方物流承运商服务范围和质量、运力资源、时效和价格各有不同，为了保证消费者的购物体验，卖家一定要谨慎选择，使用可靠的第三方物流承运商提供配送服务。如果您没有熟悉的第三方服务商，可通过[服务提供商网络](#)获取资源。



(服务提供商网络)

- **通过亚马逊“购买配送”服务 (Buy Shipping)**

亚马逊“购买配送”服务是亚马逊针对卖家自配送订单的线上发货服务。您可以通过“购买配送”使用亚马逊合作的物流承运商进行自配送。当您使用“购买配送”服务时，可选择以下两种发货形式：

- 使用中国邮政和燕文物流等已上线的承运商，从中国直接发货配送给美国和欧洲的海外消费者；
- 使用美国、英国和德国当地的物流承运商，从海外直接发货给消费者。

请点击[这里](#)，根据路径提示，了解有关亚马逊“购买配送”服务的更多详细介绍。

- **通过卖家自配送 Prime 计划**

符合要求的欧洲站点和日本站点的自配送卖家，可注册加入卖家自配送 Prime 计划，让您的自配送商品也可以获得 Prime 标志，帮助提高商品曝光量，还可享受亚马逊提供的7*24专业客服。

请点击[这里](#)，根据路径提示，了解有关卖家自配送 Prime 计划的更多详细介绍。

1.7 相关名词解释

名词	解释
亚马逊商城交易保障索赔保护 (A to Z)	亚马逊商城对购买商品的所有买家实施保护政策，如果买家不满意已购买的商品或服务，可以通过发起亚马逊商城交易保障索赔 (A-to-Z) 保护自己的利益。
取消率 (CR)	全称 Cancellation Rate，是指在给定的7天时间段内，卖家取消的所有订单占订单总数的百分比。此指标包括所有由卖家取消的订单，但买家使用其亚马逊账户中的订单取消选项请求取消的订单除外。
迟发率 (LSR)	全称 Late Shipment Rate，指是在10天或30天的时间段内，在预计配送时间之后确认配送的订单数占订单总数的百分比。
有效追踪率 (VTR)	全称 Valid Tracking Rate，是指在给定的30天时间段内具有有效追踪编码的所有货件数占总货件数的百分比。包裹追踪编码具有至少一次物流承运商的扫描记录，才被视为有效。
准时交货率 (OTDR)	全称 On-Time Delivery Rate，是指在预计送达时间内交付的所有货件占跟踪的总货件的百分比。
订单缺陷率 (ODR)	全称 Order Defect Rate，是衡量您提供良好买家体验能力的关键指标。该指标涵盖在给定的60天时间段内存在一种或多种缺陷的所有订单占订单总数的百分比。ODR 包括三种类型：负面反馈率、亚马逊商城交易保障索赔率、信用卡拒付率。卖家应维持低于1%的 ODR，这样才能在亚马逊上销售商品。高于1%的 ODR 可能会导致账户停用。
总配送时间	全称 Total Delivery Time，是指从买家下单到订单送达日这一期间所用的时间。计算公式为：总配送时间= 备货时间+ 运输时间+ 任何节假日
备货时间	全称 Handling Time，是指从买家下单到卖家将订单商品交给物流承运商这一环节预估所需要时间。
运输时间 (也叫配送时间)	全称 Transit Time，是指卖家将订单商品交给物流承运商到订单送到买家手中这一环节预估所需要的时间。



名词	解释
追踪编码	追踪编码就是为您配送订单的物流承运商提供的运单号。通过追踪编码，卖家和买家都可以查询到订单的配送状态。追踪编码具有至少一次物流承运商的扫描记录，才被视为有效。
默认配送地址	包含配送订单的实际发货地址、电子邮件地址和电话号码等信息。此信息保存在您的帐户中，当您在“购买配送”偏好设置和“配送设置”页面中选择地址时会自动显示。
服务级别协议 (SLA)	全称 Service Level Agreement，是指卖家承诺订单将使用该配送方式在标准天数内送达。查看 服务级别要求和指标 。
SKU	全称 Stock Keeping Unit，即库存量单位，库存进出计量的基本单元，可以是以件、盒或者托盘等为单位的。
美国邮政局 (USPS)	全称 United States Postal Service，是卖家在亚马逊可选择的物流承运商之一，更多详情请查看 USPS 国内配送 和 USPS 国际配送 页面。

1.8 常见问题汇总



我的包裹有追踪编码，但是有效追踪报告里显示包裹缺少有效追踪信息。我该怎么办？

如果包裹没有经核实的追踪信息，在有效追踪编码报告的“无有效追踪”列将显示“×”。如果您上传了追踪编码，但发现该编码标记为无法确认，可能的原因有：

- 您提供的追踪编码不正确。
- 追踪编码正确无误，但该编码与您的承运人没有关联。例如，如果您使用 UPS 配送包裹，但在承运人名称处输入了“USPS”，则该追踪信息将标记为无法确认。
- 如果以上回答仍无法解决您的问题，请联系[卖家支持](#)。



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

5.1 什么是卖家自配送 (MFN) ?

5.2 MFN 卖家绩效指标

5.3 亚马逊购买配送 (Buy Shipping) 服务



动动手指，一键点亮页面右下角的“✓”
让我们为您带来更多实用的学习资料！



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



物流及库存管理

- 跨境物流基础知识扫盲
- 亚马逊跨境物流服务指导手册
- 亚马逊物流 (FBA) 指导手册
- 亚马逊物流 (FBA) 库存管理
- 卖家自配送 (MFN) 指导手册

除了本章的卖家自配送 (MFN) 指导手册，物流及库存管理系列中还有更多内容等着您，别忘了持续学习更多...



官方讲堂-Level 0: 零基础快速出单实操

专为0-3个月新卖家设计，全面覆盖亚马逊运营基本技能
覆盖详情页、物流、广告促销等运营亚马逊基本技能；包含详细的卖家平台操作讲解、实操演示与多个互动环节。



扫码了解更多



官方讲堂-运营实操班

入门知识一网打尽

快速学习亚马逊运营理论，从0到1掌握亚马逊运营实操技能。



扫码了解更多