



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

3. 亚马逊购买配送 (Buy Shipping) 服务	2
3.1 购买配送简介	3
3.2 自配送卖家通过“购买配送”进行自发货的优势	4
3.3 可选承运商及物流产品	6
3.4 使用“购买配送”的途径	9
3.5 通过卖家平台使用“购买配送”的操作指导	10
3.6 “购买配送”的退货流程	19
3.7 相关名词解释	20
3.8 常见问题汇总	21

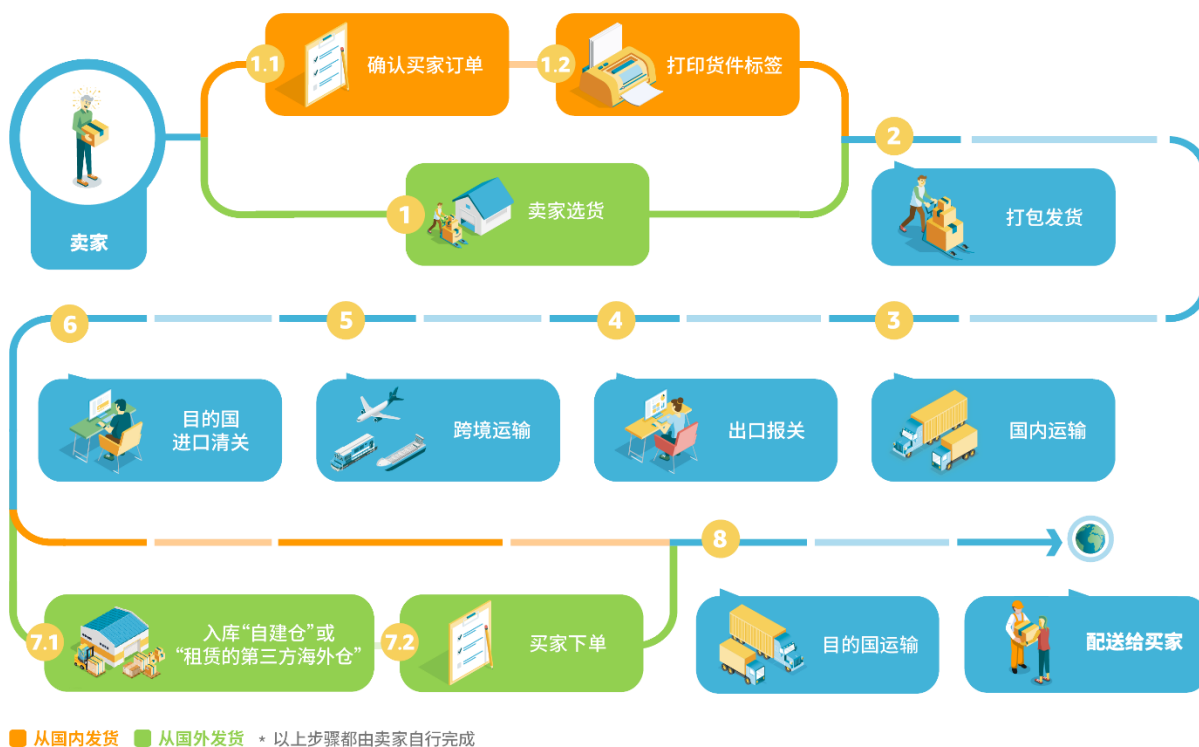
3.1 购买配送简介

本小节将为您介绍什么是亚马逊“购买配送”服务以及它的适用场景，让您对“购买配送”拥有一个初步的了解。

什么是亚马逊“购买配送”服务？

购买配送 (Buy Shipping) 服务，是亚马逊针对卖家自配送订单的线上发货服务。您可以通过卖家平台 (Seller Central)，或者使用“购买配送”服务 API¹，直接向合作的物流承运商购买物流配送服务并打印货件标签。“购买配送”会自动筛选可以按时交付并满足亚马逊发货要求（如配送追踪和清关等）的配送选项，确保您的自配送订单符合亚马逊的配送政策。

下图是卖家自配送的整个过程，流程分为从中国发货或从海外发货两种形式，这两种形式都可以通过“购买配送”服务使用合作的物流承运商进行配送。



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
- 无论您从国内还是国外发货，均可以通过“购买配送”服务的合作物流承运商进行配送。但即使您使用“购买配送”服务，打印货件标签与打包发货的动作仍由您自己来完成。

1. 应用程序接口 (API)：全称为 Application Programming Interface，是开发人员可以用来构建软件应用程序的一个工具。

3.2 自配送卖家通过“购买配送”进行自发货的优势

3.2.1 自配送卖家通过“购买配送”进行自发货的优势主要有：

有助于维护卖家绩效



- 负面反馈勿忧心：负面买家反馈政策

隐去由于卖家配送服务导致的负面买家反馈，有助于维护与改善您的绩效指标



- 交易索赔有保障：亚马逊商城交易保障索赔保护 (A to Z)

亚马逊美国站和欧洲站使用购买配送服务的订单，可以享受[亚马逊商城交易保障索赔条款](#)以及订单缺陷率的保护



- 配送状态可追踪：自动发货确认，帮助有效追踪率合规

通过“购买配送”配送的订单不需要单独进行发货确认。亚马逊会自动进行订单发货确认，并上传追踪信息

改善买家购物体验



- 提升准时送达

亚马逊会自动匹配满足向买家承诺的配送时效的多种配送服务，卖家可根据自身情况进行选择，让商品更准时送到买家手中



- 减少顾客问询

买卖双方皆可查询订单轨迹，减少顾客问询，提升购物体验

3.2.2 “购买配送” 服务适合哪些场景？

亚马逊建议从中国发货的自配送卖家使用“购买配送”服务来配送自发货订单，简化发货操作，并有助于维护卖家绩效。“购买配送”服务尤其适用于以下场景：



季节性商品

难以预计销量的季节性商品，
如服装、节日用品等



库存周转慢的商品

大码/小码服装，以及平时
需求不旺或销量不佳的商品



低客单价小件商品

卖家自行仓储、拣货及包装
的成本低于 FBA 成本的商品



套装/定制类商品

配送前需要检验、定制
或打包售卖的商品



危险品

如带电玩具等



不适合 FBA 的商品

由于品类限制或体积重量，
无法选择 FBA 的商品

注意：从中国发货的“购买配送”服务对于配送的商品有一定的限制：

- 美国暂不能配送大于进口关税免税额度（800美元）的商品，加拿大不能超过20加拿大元。
- 欧洲站点亚马逊“购买配送”服务，通过中国邮政 e 速宝专递产品，可支持配送超过目的国家/地区进口增值税免税额度（英国：15英镑；欧洲其他国家：22欧元）的商品。

3.3 “购买配送” 服务可选物流承运商

3.3.1 通过“购买配送”从海外（美国、英国、德国）发货时可选物流承运商及物流产品

如果您希望使用“购买配送”服务，从美国、英国、德国发货给当地消费者，可选物流承运商如下所述，更多详情信息，请访问卖家平台相关帮助页面。

- 从美国当地发货的：



- 从英国当地发货的：



- 从德国当地发货的：



配送及相关服务费用由物流承运商计算，并将由亚马逊从您的卖家账户（即扣除销售费用的账户）中扣除。配送费用的详细信息请在此查看。

3.3.2 通过“购买配送”服务从中国发货给海外消费者

从中国发货的“购买配送”服务目前在以下15个站点已正式开放，您可以根据自己的业务范围，通过合作的物流承运商直接从中国发货给下述15个站点的消费者。



美国



加拿大



墨西哥



巴西



新加坡



英国



德国



法国



意大利



西班牙



日本



荷兰



印度



瑞典



波兰

可选的物流承运商及物流产品：中国邮政、燕文物流、云途、迦递物流、Delhivery、DHLcC、顺丰国际、4PX 递四方。

承运商 可配送站点	美国	加拿大	英国	德国、 法国、 西班牙、 意大利	日本	印度	荷兰	墨西哥	巴西	新加坡	瑞典	波兰
中国邮政	✓	✓	✓	✓	✓	--	--	--	--	✓	--	--
燕文	✓	✓	✓	✓	✓	--	✓	✓	✓	✓	✓	✓
云途	✓	✓	✓	✓	--	--	✓	✓	✓	--	--	--
迦递物流	--	--	--	--	--	✓	--	--	--	--	--	--
Delhivery	--	--	--	--	--	✓	--	--	--	--	--	--
DHLcC	✓	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
顺丰国际	✓	--	--	--	--	✓	--	--	--	--	--	--
4PX 递四方	✓	✓	✓	✓	--	--	--	✓	--	--	--	--



- “购买配送”服务支持揽收的区域

“购买配送”服务可供选择承运商均支持覆盖范围城市内一个订单起即可免费上门揽收的服务



中国邮政

服务的覆盖范围已扩大到全国**29**个省 (**221**个城市)，详情请参见[中国邮政揽收机构列表](#)。



燕文物流

服务的覆盖范围为全国**50**个城市，详情请参见[燕文物流服务网点列表](#)。



云途物流

在全国主要省份超过**38**个城市，具体范围请参阅[云途物流揽收范围](#)。



DHLeC

DHLeC-服务的覆盖范围为全国**24**个城市，具体范围请参阅 [DHLeC 揽收范围](#)。



顺丰国际

顺丰国际-[中国内地](#)已开通网点 (覆盖全国**335**个地级市) 皆可上门揽收，全年365天无休，拨打“95338” (同时请告知客服需使用国际小包服务)，通知收派员上门收件。



4PX 递四方

服务的覆盖范围为全国**10**个省 (**24**个城市)，详情请参见[4PX 递四方揽收范围](#)。

3.4 使用购买配送的途径

现在您已经对“购买配送”服务以及它的各项优势有了初步的认识，那么如何使用“购买配送”服务呢？接下来就马上为您介绍使用这项服务的三种途径及其操作步骤。

- **通过卖家平台使用**

您可以通过亚马逊卖家平台的“管理订单”页面直接购买配送服务。



- **通过已对接的 ERP 服务商使用**

除了亚马逊卖家平台，您也可以通过已对接的第三方 ERP¹ 服务商推出的应用程序，来使用“购买配送”服务。目前已对接的 ERP 服务商有通途、马帮、赛盒科技、易仓科技、ECPP、店小秘、芒果店长、普源软件等。



具体使用详情，您可直接与 ERP 服务商进行沟通咨询。

1. ERP：全称为 Enterprise Resource Planning，是协助您管理亚马逊店铺的辅助软件工具，一般会涵盖商品管理、订单管理、物流管理等功能。您可以根据自己的业务需求，咨询相关的第三方 ERP 供应商。



- **通过对接亚马逊 MWS API 来使用**

对于参与专业销售计划的卖家来说，您可以免费使用亚马逊商城网络服务（亚马逊 MWS）管理您在亚马逊上的销售业务，同时也可以免费通过卖家自配送 API 来开发构建应用程序，从而更好的使用亚马逊“购买配送”服务。在开始使用 API 之前，您还需要进行以下准备工作。

- 首先，您需要查看并接受亚马逊的条款和条件以及您希望购买其配送服务的物流承运商的条款和条件，才能使用“购买配送”选项。
 - 点击“[管理配送服务](#)”，阅读并勾选相应条款条件的复选框，点击“提交”。
- 在构建应用程序之前，您需要拥有开发人员 ID 和访问密钥。所以卖家或软件开发人员需要注册亚马逊 MWS 开发人员 ID 与访问密钥。
 - 在[亚马逊商城网络服务](#)页面，点击“Register as a developer”开始注册。
- 具体如何获取开发凭证及相应的开发流程文档，请[在此查看](#)。

Tips:

“购买配送”服务 API 小提示

在订单只有通过“购买配送”服务 API 进行使用时才需遵守上述条款和条件。通过卖家平台使用“购买配送”服务的卖家则无需遵守。

3.5 通过卖家平台使用“购买配送”的操作指导

通过以上的学习，您是不是已经对“购买配送”服务有了大致的了解，并且迫不及待想要使用这项服务了呢？接下来，将介绍如何通过[亚马逊卖家平台 \(Seller Central\)](#) 使用“购买配送”服务，并进行订单追踪。

3.5.1 “购买配送”的偏好设置

在使用“购买配送”服务之前，亚马逊建议您先完成购买配送偏好设置。这能帮助您减少购买每个货件标签所需的时间，大大提高您的发货效率。



- 第一步，点击页面右上角的“设置”，然后选择“账户信息”；



- 第二步，在发货和退货信息栏，点击“购买配送”偏好选项；



- 第三步，设置常用的包裹尺寸，输入长宽高尺寸。其中，保险设置请选择“无”，并点击“保存”，如果您已经进行过此项设置，点击“购买配送偏好设置”，会直接进入下一步的界面；



- 第四步，管理您的发货地址，点击“添加新地址”或“编辑”已有地址，输入库房名称，选择国家/地区，填写发货地址、电话号码、电子邮件、邮政编码以及市/镇，包括州、省、直辖市或自治区信息；



Tips:

发货地址填写小提示

- 填写发货地址必须使用英文；
- “购买配送”服务目前涵盖中国邮政帮助页面中的这些城市，其城市和州/省名称必须与附录（拉丁字符）中显示的完全一致。

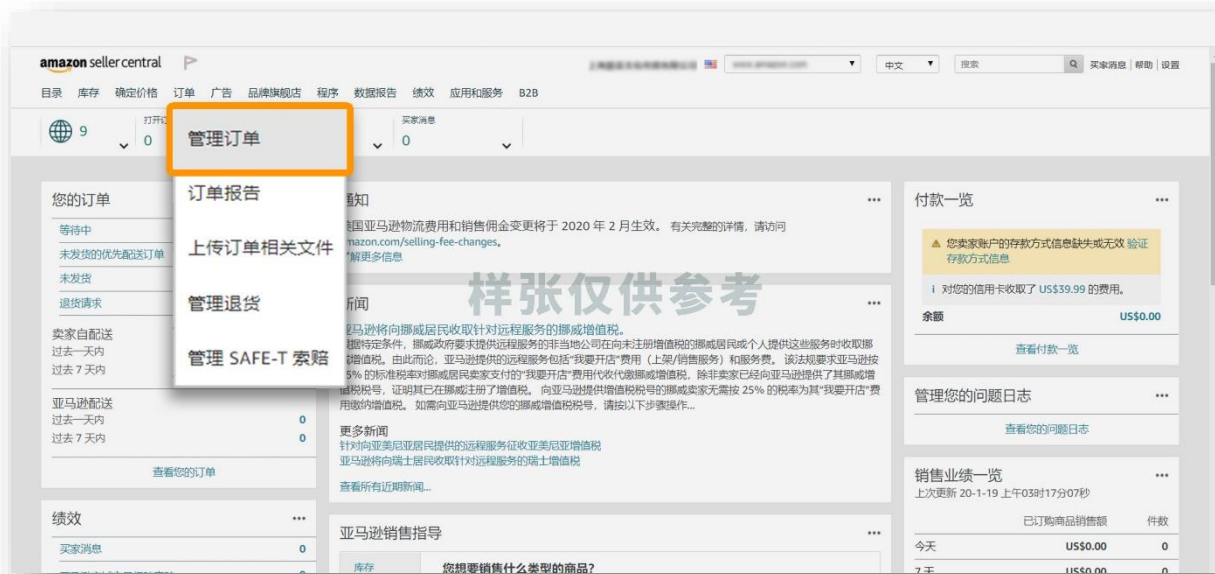
- 第五步，编辑承运人首选项，在显示为您公司名称的首选项信息栏中，点击“编辑”，对您偏好的承运人进行排序。



3.5.2 购买配送操作指导

恭喜您已经成功完成了购买配送偏好设置，接下来您就可以为订单购买配送服务了。

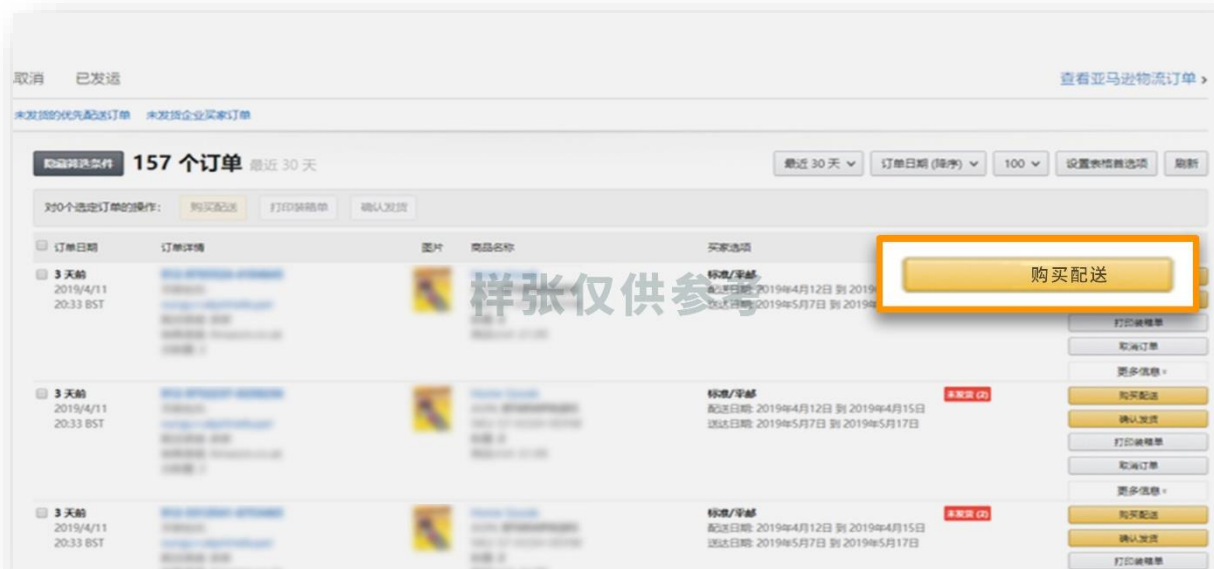
- 第一步：找到需要使用“购买配送”的订单，这里有两种方式进入“管理订单”页面；
 - 方式一：点击“订单”，进入“管理订单”；



- 方式二：通过卖家平台左侧“您的订单”，点击“未发货”。



- 第二步，在您想要配送的订单右侧，点击“购买配送”；



- 第三步，填写购买配送详情页；
 - 首先，您需要先选择包装尺寸，然后输入（预估）包裹重量；



- 然后，在“可选配送服务”，根据预估价格和预计送达时间，选择您想要的配送服务。

- 第四步，填写发货地址和商品详情；
 - 用中文输入“发货地址”，使其与前面“购买配送偏好设置”中填写的英文发货地址匹配并链接在一起，并输入正确的商品详情。

注意：

1. 每个“发货地址”只需输入链接1次，以后将自动匹配。每个商品填写过一次“商品报关信息”，以后将自动匹配。

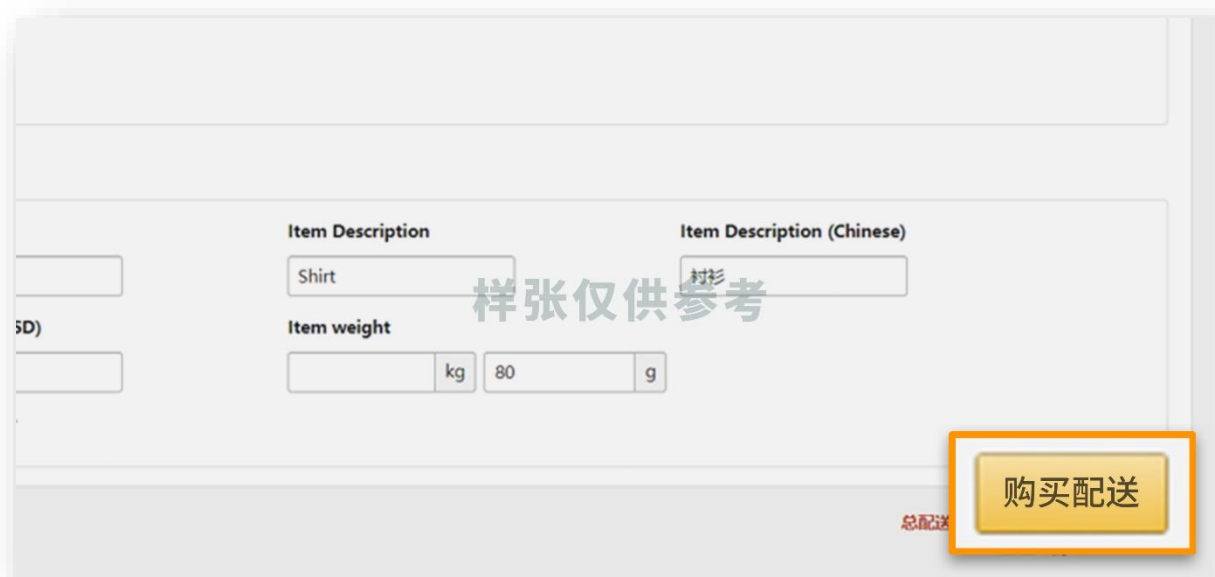
2. 当您填写省份信息时，您必须注意以下两点：

- 省份的首字母一定要大写；
- 字母间不要加入空格。

填写方式	是否正确
changsha / hunan	×
Changsha / hunan	×
Changsha / China	×
Changsha/ Hunan	✓

请严格按照规定要求填写！

- 第五步，点击“购买配送”按钮，完成购买，配送费将由您和物流承运商直接结算；



The screenshot shows a shipping form with the following fields and values:

- Item Description: Shirt
- Item Description (Chinese): 衬衫
- Item weight: 80 g

A yellow box highlights the "购买配送" (Buy Shipping) button in the bottom right corner. A watermark "样张仅供参考" (Sample for reference only) is visible across the center of the form.

- 第六步，生成货件标签并打印。
 - 点击“购买配送”按钮后，将生成 PDF 版本的货件标签，请您打印出来贴在包裹上。请在备货时间内交给当地邮政机构，或者联系离您最近的邮政机构上门揽件，并告知是亚马逊线上发货的包裹。

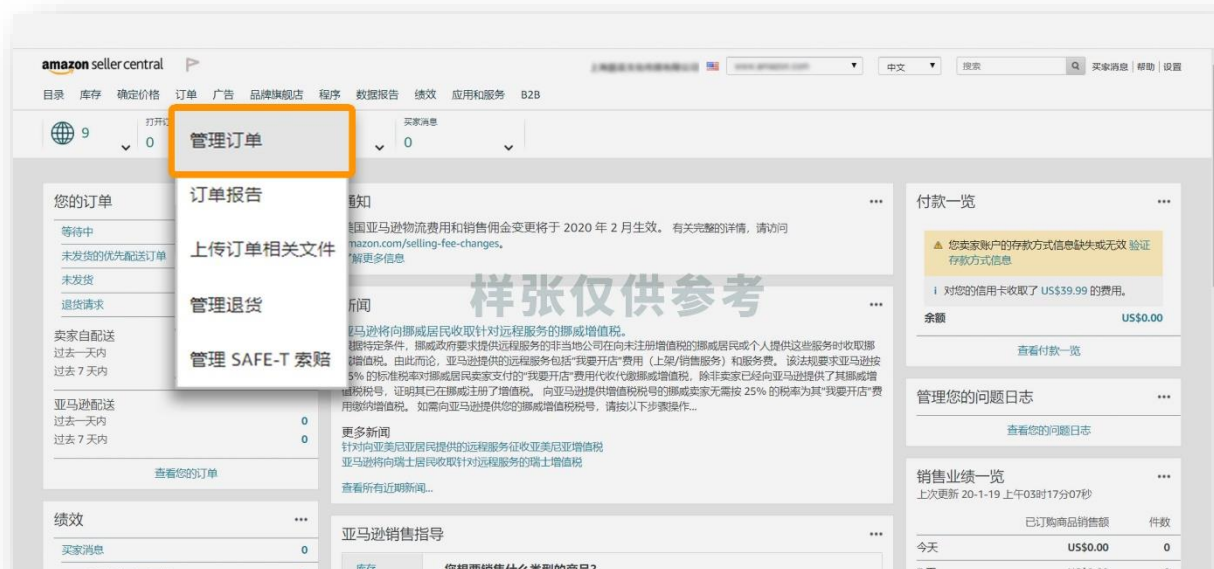


您可以通过[邮政机构信息列表](#)，查询您附近的邮政机构。

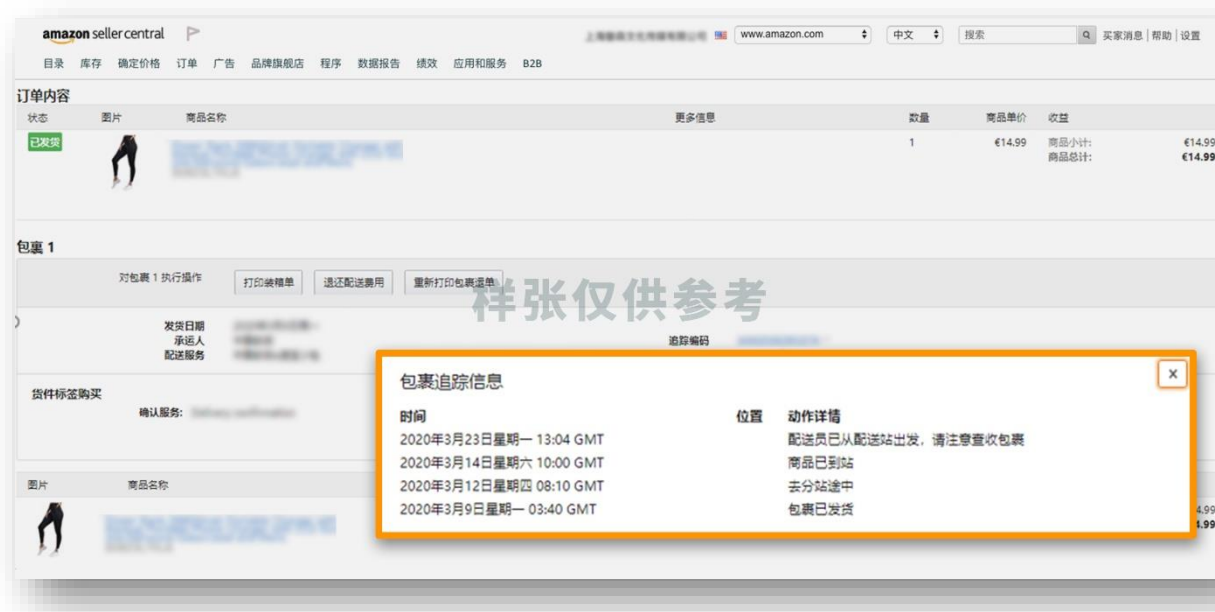
3.5.3 购买配送订单追踪

由于您选择的是“购买配送”服务，订单在您交给物流承运商后会自动确认发货，所以您不需要自己操作。物流承运商会将物流信息同步到您的卖家平台。您可通过卖家平台，即时查询订单的配送情况。

- 点击“订单 > 管理订单”，进入订单页面。



- 点击订单详情内的追踪编码，查看订单状态。



3.6 “购买配送”的退货流程

购买配送的退货流程与国际销售订单的退货流程相同，您可[点击这里](#)，获取“[第一章：什么是卖家自配送 \(MFN\) ?](#)”学习资料的操作流程，并查看相关内容，了解更多。

Tips:

购买配送费用退款（仅适用于从国外发货的情况）

- 您可以根据承运人提出的相关条例或退款条件，申请退回“购买配送”的相关费用，[点击查阅北美站点](#)、[欧洲站点](#)、[日本站点](#)更多详情。



3.7 相关名词解释

名词	解释
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。
API	应用程序接口 (API) 全称为 Application Programming Interface，是开发人员可以用来构建软件应用程序的一个工具。
ERP	企业资源计划 (ERP) 全称为 Enterprise Resource Planning，是协助您管理亚马逊店铺的辅助软件工具，一般会涵盖商品管理、订单管理、物流管理等功能。您可以根据自己的业务需求，咨询相关的第三方 ERP 供应商。
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。

3.8 常见问题汇总

3.8.1 卖家平台显示没有任何可选配送选项的原因是什么？

我想使用“购买配送”服务，但是在为订单选择物流发货选项时，卖家平台报错无可选物流选项，我该怎么处理？

报错信息：



处理方法：出现此类错误提示一般对应的问题如下所述：

- 问题1：没有按照“购买配送”初始设置要求的格式填写省市的信息，您可[点击这里](#)，查看正确的操作步骤。
 - **注意：**当您填写省份信息时，您必须注意以下两点：
 - 省份的首字母一定要大写；
 - 字母间不要加入空格。

填写方式	是否正确	填写方式	是否正确
changsha / hunan	✘	Changsha / China	✘
Changsha / hunan	✘	Changsha/ Hunan	✓

请严格按照规定要求填写，**正确格式**如图所下：



- 问题2：卖家所在的发货城市不在当前物流商揽收服务范围内；请务必在使用购买配送服务前自查，否则即使按照规定格式填写了省市的信息也是无法显示出可用的物流选项的。您也可[点击这里](#)，了解相关物流产品的覆盖范围。
- 问题3：卖家没有按照购买配送初始设置的要求设置和保存“保险选项”，您可[点击这里](#)，查看正确的操作步骤。
- 问题4：商品总计的价格超过了“购买配送”的限制价格，暂时无法使用“购买配送”配送商品，您可[点击这里](#)，了解具体的商品价格限制要求。
 - **注意：**
 1. 此限额计划将在未来更新，敬请关注购买配送产品后续的政策。
 2. 此处限额的总值为商品的售价+运费后的总价，而非申报价值。

3.8.2 卖家平台出现暂时的网络连通问题

我的购买配送初始设置以及配送设置模板的时效都按照要求填写了，为什么我得到下面的报错？报错信息：



填写您要购买配送的包裹货件的详细信息

发货地址：
发货日期：周五, 3月 13
标签打印方向：无

包装
Custom 15 cm x 15 cm x 15 cm

样张仅供参考

! 当前无承运人可处理您的货件。请等待 15 分钟，然后重试。

处理方法：遇到此类问题，一般是由于网络连通问题导致的内容显示问题，建议多刷新几次网页即可。

3.8.3 申报内容如何填写

我的购买配送初始设置和配送设置都填写好了，我也顺利的选择到了我需要的物流方式，接下来申报相关的内容我该怎么填写呢？

处理方法：建议您可[点击这里](#)，参考示例填写相关申报信息。



3.8.4 物流商揽收及结算相关问题



我在线上购买了购买配送发货标签，还需要主动联系物流商上门揽收吗？

如果您是第一次使用这个物流商，建议您联系当地的揽收机构上门揽收，告知是“亚马逊线上发货”，并约定后续的取件时间和频次。如果您是和物流商已经存在合作关系了，那么目前约定好的揽件方式和频次不变。



我使用购买配送产品从中国发货，会需要向亚马逊支付额外的费用吗？

亚马逊购买配送产品是为了提供更好的卖家发货体验，所有的运费都是您和物流商线下结算的，亚马逊商城不会从中收取任何的费用。



我使用购买配送产品的物流费用如何收取呢？

如您使用购买配送从中国发货且使用中国物流商，则实际的运费由您和物流商线下结算。如您使用购买配送直接从海外仓发货到本土卖家手中则亚马逊会在卖家平台中扣去相关物流费用，您也可[点击这里](#)，了解更多信息。



我已经和邮政或者燕文物流有结算协议了，那么我使用亚马逊购买配送服务的运费价格怎么算？

购买配送服务所产生的运费是您和物流商线下结算的，亚马逊不收取任何额外的费用，如您已和物流商有协议价格，按照已有的约定价格结算，不会因为使用购买配送影响您的结算价格。



3.8.5 购买配送如何实现保护卖家绩效



购买配送如何实现保护卖家绩效?

如果您通过“购买配送”按时发货并提供了追踪信息，而买家却提交了负面卖家反馈，且内容只涉及包裹延迟或未送达问题，则您可以请求对该反馈进行审核。如果获批，该反馈将不会影响您的订单缺陷率。也就是您只需要按照承诺的时间准时发货，后续运输过程中产生问题遭到客诉的话都不会影响您的卖家绩效。



3.8.6 购买配送无法显示所有的物流配送选项的原因

我在使用购买配送中，燕文和邮政的一部分产品渠道可以选择，但是平邮类产品无法选择。

处理方法：请关注您的产品订单的预计送达时间，例如下图显示“送达日期2020年3月30日到2020年4月9日”，总配送时间=备货时间+运输时间（也称配送时间）+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。

所以当您的总配送时间设置过短时，平邮产品由于暂时无法满足配送要求，而显示无法选择状态。



- 如果您想使用平邮产品发货到意大利，请登录意大利站点的亚马逊卖家平台点击“设置 > 账户信息 > 配送设置”设置更长的配送时间，当您把配送时间设置为21 - 42工作日后，各个物流产品渠道则均可以满足您的需求。
- **注意：**
 1. 要到目的国对应站点的卖家平台设置配送时间。即举例的是意大利，如果法国、西班牙有对应问题，请您再次到目的国站点的卖家平台调整配送时间。
 2. 只对设置完之后产生订单会生效，而不适用于之前已有的订单，请您及时选用可以满足承诺时间的物流产品渠道发货。



3.8.7 ERP 及自主 API 对接相关问题



点击“购买配送”后，使用 API 对接出错。

您可以[点击这里](#)，查看正确的操作步骤，或者通过发送邮件至 buyshipping-cn@amazon.com，将会把 ERP 相关资料文档发送给您。



我可用的 ERP 服务商有哪些？

目前购买配送已经上线了5家合作的 ERP，您可[点击这里](#)，了解具体信息。如果您对 ERP 的操作使用有问题的话，请联系相关 ERP 的客服人员。



3.8.8 其他常见问题汇总



“购买配送”中没有我的首选配送方式，该怎么办？

如果您对缺少配送方式或在尝试购买配送时收到的错误存有疑问，请访问[购买配送中缺少的承运人或配送方式](#)。请查看[购买配送中缺少承运人或配送方式中的步骤](#)。



如果需要更改货件标签或将其作废，要如何重新打印货件标签呢？

重新打印货件标签没有次数限制。您可以重新打印相同的货件标签，也可以修改之后打印新的货件标签。
详细操作请[在此查看](#)。



如果买家称未收到所订购的商品，该怎么办？

为未收到的商品退款是最有利于买家的解决方案。但是，在发起退款前，请执行以下操作：

- 请买家再等一些时间以便订购的商品送达；
- 联系您的运输承运人，寻找包裹；
- 配送或直接配送补单，但费用由您承担；
- 向买家退款。

详细信息，请[在此查看](#)。





如果卖家已经完成初始设置，想使用“购买配送”服务，但是在为订单选择物流发货选项时，却出现了下图显示的卖家平台报错“无可选物流选项”，是因为什么原因呢？

填写您要购买配送的包裹货件的详细信息

发货地址: 发货日期: 6月30日周二 标签打印方向: 无

包装

Custom 8 in x 8 in x 2 in

+ 更改包裹尺寸

重量

0.8 lb 13 oz

确认

无

申报价值

! 根据您输入的内容，目前未提供任何配送服务。目前法国、意大利或西班牙的任何国内货运公司不提供购买配送服务。

样张仅供参考

可能是因为以下4种情况:

1. 发货城市不在当前承运商揽收服务范围内

若发货地不在承运商揽收服务范围内，卖家是无法选取到购买配送相关的物流选项。请务必在使用购买配送服务前自查卖家所在的发货地是否在物流承运商揽收范围内。

- **中国邮政-服务**：覆盖范围已从第一阶段的5个城市扩大到发货地在全国29个省（221个城市）的卖家，详情请参见[中国邮政揽收机构列表](#)；
- **燕文物流-服务**：覆盖范围为发货地在全国50个城市的卖家，详情请参见[燕文物流服务网点列表](#)；
- **云途物流-服务**：在全国主要省份超过38个城市提供一票起免费上门揽收服务，具体范围请参见[云途物流揽收范围](#)；
- **DHLeC-服务**：覆盖范围为全国24个城市，具体范围请参见[DHLeC 揽收范围](#)；
- **顺丰国际物流-服务**：中国内地已开通网点（覆盖全国335个地级市），详情参阅[顺丰国际揽收范围](#)；
- **4PX 递四方-服务**：全国*省/*城市，详情参阅：[4PX 递四方揽收范围](#)。





2. 没有按照购买配送初始设置的要求设置和保存保险选项

正确的操作步骤如下：

- Step 1: 设置点选 > 账户信息 > “购买配送” 偏好设置
- Step 2: 所有发货地址的首选项 > 编辑
- Step 3: 保险设置 > 无 > 保存

3. 商品总计的价格超过了购买配送的限制价格

购买配送目前暂不能配送：

商品价值超过目的国/地区进口增值税免税额度的商品（购买配送可支持的站点订单金额上限为：美国800美元、加拿大20加元、英国135英镑、欧洲（5国）150欧元、墨西哥50美金、日本10,000日元、巴西200雷亚尔、中东260美元、波兰150欧元、新加坡400新加坡币。

注意：

此处限额的总值为商品的售价+运费后的总价，不是申报价值。此限额计划将在未来更新，敬请关注购买配送产品后续的政策。

4. 没有更新运输时间（也称配送时间）

运输时间/Transit Time：也称配送时间，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。

正确的操作步骤如下：

- Step 1: 设置点选 > 配送设置
- Step 2: 配送模板 > 编辑模板
- Step 3: 国内配送/国际配送 > 运输时间（需合理设置时效，系统会根据卖家设定的配送时间，推荐能满足配送时间要求的物流产品供卖家选择） > 保存

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。这是买家从下单到订单送达日这一期间内所用的预估时间。

总配送时间 = 备货时间 + 运输时间（也称配送时间） + 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。





卖家使用 ERP 创建订单时，哪些属于常见使用 ERP 报错内容？

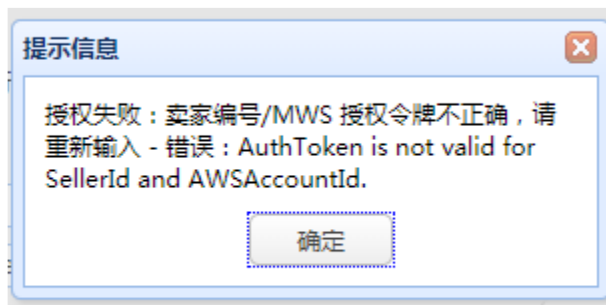


- **ShippingServiceNotAvailable**
不符合购买配送的条件，比如订单金额、您的所在地不在揽收范围、时效不符合平台要求、不支持当前国家站点；
- **TermsAndConditionsNotAccepted**
请您到亚马逊后台勾选配送协议才可获取单号；
- **for ITEM_DESCRIPTION_TRANSLATED does no**
点击订单详情 报关信息-中文报关，请设置中文不要含有英文字母或者符号，右上角进行编辑重新获取；
- **Value for ITEM_DESCRIPTION**
点击订单详情 > 报关信息 > 英文报关，请不要设置中文、不要设置特殊符号，进行编辑重新获取；
- **DOES_NOT_MEET_PDD**
当前渠道不满足承诺运输时间要求，请更换配送时效更快的线上渠道或使用线下发货；
- **CARRIER_CANNOT_SHIP_TO_POBOX**
当前渠道无法送达 PO BOX 地址，请更换渠道；
- **UNPAID_DUTY**
当前订单金额超过目的地国家限制；
- **DOES_NOT_ARRIVE_ON_TIM**
建议删除 “MustArriveByDate” 字段设置。

卖家也可以通过邮箱 buyshipping-cn@amazon.com 联系亚马逊，亚马逊会把 ERP 相关资料文档发送给卖家。



ERP 如果授权时提示错误 (如下图) 应该如何操作?



每次授权一个国家, 都需要卖家去点一次更新所有站点授权。



ERP 获取订单失败是什么情况?

ERP 获取订单的顺序为:

GetEligibleShippingServices > GetAdditionalSellerInputs > CreateShipment

如果您在使用第三方 ERP 服务, 请直接联系相关 ERP 客服; 如果您是自有 API 开发者账户, 也可以把报错报文及报错时间发送 buyshipping-cn@amazon.com 联系亚马逊。



为什么使用购买配送服务时, 没提供追踪单号?

只有提供追踪服务的运输渠道会生成追踪单号。

卖家在选择运输渠道时, 请确认自己是否选择了提供追踪服务的运输服务。





设置里找不到购买配送偏好设置，怎么办？

在已开通购买配送的站点，若您在设置里找不到购买配送偏好设置，您可以前往订单 > 管理订单 > 未发货 > 点击购买配送进入订单详情页 > 页面下方“购买配送”首选项即可进行设置。



使用购买配送的订单依然被记入订单缺陷率 ODR？

若您使用购买配送的订单，符合以下条件：

- 按时发货；
- 及时回复了买家问询；
- 买家发起申诉的原因是由物流导致，与产品无关。

卖家可以在卖家平台提起申诉，要求移除 ODR，申诉方式：
 卖家平台 > 绩效 > 管理亚马逊商城交易索赔 > 输入对应订单号 > 在页面中点击按钮进行申诉。
 若申诉失败，将订单号和具体情况发送至邮箱 buyshipping-cn@amazon.com，移交相关团队帮您申诉。





为什么某些运输渠道没有显示?

对于卖家抱怨某些发货方式不显示的情况, 请注意, 从09/26开始, MSS 将只显示在承诺交货日期内交付给客户的发货方式。如果不符合承诺交货日期, 这些发货方式将被过滤掉。



Does not meet promised delivery date	周一, 11月 22	CN¥47.24
Does not meet promised delivery date	周一, 11月 22	CN¥42.28



平台是否支持一个订单拆开, 多包裹发货?

目前仅有在卖家平台使用购买配送可以支持多包裹发货。
注意: 在某些地区, 购买送货服务不支持多包裹运输。您可以使用“确认发货”(Ship Confirmation) 来发送单个订单的多个包裹。



Package 1

Action on parcel 1 Print packing slip Reprint Label Cancel purchased delivery label

Ship date		Tracking ID
Shipping Carrier		
Shipping service		

Delivery label purchase

Confirmation Services: Delivery confirmation

Package type: Package
Dimensions (LWH): 15.0 x 10.0 x 10.0 CM
Package weight: 0.0 KG 350.0 G

Shipping Total shipping

Image	Product name	More information	Quantity	Proceed
			1	Net F Facil
Item sub		Item tot		

Package 2

Action on parcel 2 Print packing slip Reprint Label Cancel purchased delivery label

Ship date		Tracking ID
Shipping Carrier		
Shipping service		

Delivery label purchase

Confirmation Services: Delivery confirmation

Package type: Package

Shipping



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

5.2 MFN 卖家绩效指标

5.3 亚马逊购买配送 (Buy Shipping) 服务

5.4 亚马逊卖家自配送 (MFN) 退货政策及解决方案



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