



# 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

<b>2. MFN 卖家绩效指标</b>	<b>2</b>
<b>2.1 MFN 卖家绩效指标简介</b>	<b>3</b>
<b>2.2 订单缺陷率</b>	<b>3</b>
<b>2.3 有效追踪率</b>	<b>7</b>
<b>2.4 取消率</b>	<b>28</b>
<b>2.5 迟发率</b>	<b>30</b>
<b>2.6 准时交货率</b>	<b>31</b>
<b>2.7 退货不满意率 (RDR) : (JP/EM only)</b>	<b>32</b>
<b>2.8 创建恢复销售权限的行动计划</b>	<b>33</b>

## 2.1 MFN 卖家绩效指标简介

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。



在接下来的章节中，将为您详细解释这个5个绩效指标和其对应的达标值。

## 2.2 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。

### ODR 计算公式：

$$\text{ODR} = \frac{\text{给定的60天内, 存在一种或多种缺陷的订单}}{\text{给定的60天内, 订单总数}} \times 100\%$$



您可登录卖家平台，通过“绩效 > 账户状况 > 客户服务绩效 > 订单缺陷率”查看并下载 ODR 报告。



## 2.2.1 负面反馈率

负面反馈率（以百分比的形式呈现）等于相关时间段内收到负面反馈的订单数除以该时间段内的订单总数。

**负面反馈率计算公式：**

$$\text{负面反馈率} = \frac{\text{相关时间段内收到负面反馈的订单数}}{\text{该时间段内的订单总数}} \times 100\%$$

由于此指标与订单有关，因此在计算负面反馈率时，将以下单日期为准。一星和两星的评级会被认定为负面反馈。如果您收到买家的负面反馈，建议您尝试找寻原因并通过“反馈管理器”或“‘买家与卖家消息服务’模板”，联系买家协商解决。

### Tips:

如果买家撤销负面反馈，则该订单不会计入 ODR 的计算。但是，在买家移除负面反馈后，可能需要48小时才能在指标中体现出来。

## 2.2.2 亚马逊商城交易保障索赔率

亚马逊商城交易保障索赔率（以百分比的形式呈现）等于在给定的60天内收到相关索赔的订单数除以该时间段内的订单总数。

### 亚马逊商城交易保障索赔率计算公式：

$$\text{亚马逊商城交易保障索赔率} = \frac{\text{给定的60天内收到相关索赔的订单数}}{\text{该时间段内的订单总数}} \times 100\%$$

您可以通过[亚马逊商城交易保障索赔页面](#)管理索赔并采取相应措施。



请注意并非所有类型的索赔都会影响订单缺陷率，您可根据下表进行区分：

会影响订单缺陷率的索赔类型	不会影响订单缺陷率的索赔类型
已获批准并从您的账户中扣款的索赔	已获批准并由亚马逊支付金额的索赔
在索赔提交后您提供了退款的索赔	被拒绝的买家索赔
因您或亚马逊取消订单而导致的索赔	买家撤回的索赔
等待处理决定的索赔	属于财产损失和人身伤害的亚马逊商城交易保障索赔流程范围内的索赔

**注意：**如果您赢得了针对索赔决定的申诉，亚马逊将从您的订单缺陷率中移除该索赔。

### 2.2.3 信用卡拒付率

信用卡拒付率（以百分比的形式呈现）等于已收到的信用卡拒付的订单数除以相关时间段内的订单总数。

**信用卡拒付率计算公式：**

$$\text{信用卡拒付率} = \frac{\text{已收到的信用卡拒付的订单数}}{\text{相关时间段内的订单总数}} \times 100\%$$

由于此指标与订单有关，因此在计算服务信用卡拒付率时，将以下单日期为准。信用卡拒付与亚马逊商城交易保障索赔相似，只是索赔处理和决策将由信用卡发放机构完成，通常由以下情况导致：

- 买家声称自己未收到商品；
- 买家退回了商品但未收到退款；
- 买家收到了已残损或有缺陷的商品。

当买家就某笔向其信用卡扣款的购买交易提出异议时，亚马逊将此情况称作信用卡拒付请求。通常信用卡拒付被分为如下两类：

### 01 欺诈信用卡拒付

买家声称他们根本未购买商品。这类索赔通常与欺诈性买家使用盗窃的信用卡相关，此类情况将不被计算在 ODR 内。

### 02 服务信用卡拒付

指买家确认购买了商品，但向信用卡发放机构表明自己遇到了问题。

## 2.3 有效追踪率

中国卖家需要根据亚马逊各站点的要求，及时提供自配送订单的有效追踪信息。亚马逊将基于**给定的过去30天（预计送达日期）滚动周期**，基于自配送订单下的各个商品分类，来测量得出卖家所有分类的有效追踪率。任何一个商品分类中的有效追踪率低于**95%**都可能导致您在此分类下的自配送商品的销售权限受到限制。

### 2.3.1 有效追踪率新规解读 - 计算公式

计算有效追踪率时，亚马逊首先会计算发货时提供了有效追踪编码的包裹数量，然后除以30天内发货并确认的包裹总数，VTR 表示为百分比。亚马逊使用承诺送达日期来判定该绩效指标应涵盖哪些订单。

有效追踪率计算公式：

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



# 95%

当您的商品在亚马逊美国、加拿大、英国、德国、法国、意大利、西班牙、日本、新加坡、澳大利亚、阿联酋、沙特阿拉伯和墨西哥站进行销售时，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。

您可登录卖家平台，通过“[绩效](#) > [账户状况](#) > [配送绩效](#) > [有效追踪率](#)”查看 VTR，通过下载报告，可以了解您具体订单情况。



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。在订单承诺配送日期之前，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 \(A to Z\)](#) 和更好的买家反馈评分。



## 2.3.2 有效追踪率新规解读 - 生效时间

以下为有效追踪率各站点生效时间以及配送要求，亚马逊将基于给定的过去30天（预计送达日期）滚动周期，基于在自配送订单下的各个商品分类，来测量卖家所有分类的有效追踪率。

### 各站点生效时间：

- 美国、加拿大、英国、德国、法国、意大利、西班牙和日本站：生效时间为**2021年8月9日**；
- 新加坡、澳大利亚、阿联酋、沙特阿拉伯站：生效时间为**2021年9月6日**；
- 墨西哥站：生效时间为**2021年10月16日**。

### 亚马逊要求您遵守以下 VTR 要求：

- 所有价值和运费总计低于5美元（请查看各站点具体订单金额情况）的包裹都必须采用可追踪的配送方式，该配送方式应提供至少一次实际扫描；
- 所有价值和运费总计大于或等于5美元（请查看各站点具体订单金额情况）的包裹都必须采用全程追踪的配送方式，该配送方式应提供至少两次扫描，包括妥投扫描或尝试妥投。

### Tips:

以上政策将会在亚马逊美国、加拿大、英国、德国、法国、意大利、西班牙、日本、新加坡、澳大利亚、阿联酋、沙特阿拉伯和墨西哥站生效。

## 2.3.3 有效追踪率新规解读 - 行动时间

### 2021年自配送新政要点

- 任何不符合以上配送方式要求的订单都将无法计入 VTR;
- 亚马逊将基于过去30天滚动周期来测量卖家所有自配送订单下的各个商品分类的 VTR;
- 任何一个商品分类中出现 VTR 低于95%的情况, 都可能导致您被限制此分类下自配送商品的销售权限;
- 卖家在某个商品分类下, 由于 VTR 不达标而受到的销售限制, 不会影响卖家在 VTR 达标的商品分类下自配送商品以及亚马逊物流 (FBA) 商品的销售权限。

**注意:** 卖家须为订单日期为7月1日 (含) 之后且五美元以上的包裹按照最新有效追踪 (VTR) 要求改为全追踪配送方式;

由于有效追踪率会考核过去 (预计送达日期) T-10至 T-40天的订单, 为了能在8月9日起符合有效追踪率要求, 您需要为订单日期 (Order Date) 为7月1日 (含) 之后的包裹按照新有效追踪率进行配货方式的更改;

简单来说, 对于7月1日 (含) 及以后生成的订单, 您需要满足新的有效追踪率要求, 即为5美元以上的包裹使用全程追踪, 5美元以下包裹仍可以使用半程追踪, 更多关于各个站点的行动时间信息可以通过下表进行了解。



站点	有效追踪率政策更新生效时间	卖家需要进行的操作
美国、加拿大、英国、德国、法国、意大利、西班牙和日本站	2021年8月9日, 即8月9日起卖家后台将会按照新有效追踪率政策监控给定的过去30天预计送达的订单	订单日期为 <b>7月1日 (含) 之后</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 金额在5美元 (请查看各站点具体订单金额情况) 以上包裹须按照最新有效追踪率要求改为全程追踪的配送方式</li> </ul>
新加坡、阿联酋和沙特阿拉伯站	2021年9月6日, 即9月6日起卖家后台将会按照新有效追踪率政策监控给定的过去30天预计送达的订单	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 低于5美元 (请查看各站点具体订单金额情况) 的包裹必须使用可追踪的配送方式</li> </ul>

## 2.3.4 有效追踪率新规解读 - 行动时间查看方式

亚马逊会在7月份更新有效追踪率绩效展示页面，届时您可以了解不同产品类目下有效追踪率的最新状态。

您可以在有效追踪率业绩板块找到有效追踪率考核的时间窗口（如下图示例）：



## 2.3.5 有效追踪率新规解读 - 重点内容

中国卖家需要根据亚马逊各个站点的要求，及时提供自配送订单的有效追踪信息。最新的 VTR 政策要求从中国发货的自配送卖家满足以下条件，否则您在相关商品分类下的自配送销售权限可能会被暂停或取消。

**2021年8月9日起**，新的有效追踪率政策将要求：

- 所有卖家需使用与亚马逊对接了配送追踪的配送服务提供商；
- 所有价值和运费总计低于5美元（请查看各站点具体订单金额情况）的包裹都必须采用可追踪的配送方式，该配送方式应提供至少一次实际扫描；
- 所有价值和运费总计大于或等于5美元（请查看各站点具体订单金额情况）的包裹都必须采用全程追踪的配送方式，该配送方式应提供至少两次扫描，包括妥投扫描或尝试妥投。请[点击这里](#)，了解更多 VTR 要求。

## 金额换算

关于5美元的换算，由于各国家的货币单位不同，各站点需参考的具体金额略有不同：

站点	对应金额
美国站	CN2US 的 \$5以上的订单
加拿大站	CN2CA 的 C\$6以上的订单
英国站	CN2UK 的 £5以上的订单
德国、法国、意大利和西班牙站	CN2EU 的 €5以上的订单
日本站	CN2JP 的 ¥1,000以上 (含运费，不含消费税) 的订单
新加坡站	CN2SG 的7新加坡元以上的订单
澳大利亚站	CN2AUS 的7澳币以上的订单
阿联酋站	CN2AE 的20阿联酋迪拉姆以上的订单
沙特阿拉伯站	CN2SA 的20沙特里亚尔以上的订单
墨西哥站	CN2MX 的200墨西哥比索以上的订单



### 2.3.6 有效追踪率新规解读 - 为什么要提供追踪编码？

了解了以上关于有效追踪率的基本内容后，接下来便带大家了解有效追踪率的重要性，而提供追踪编码主要能为各位卖家带来下列6个好处。



- 1 可提高转化率；
- 2 可减少买家联系次数；
- 3 可提高卖家反馈评级；
- 4 避免亚马逊商城交易保障索赔；
- 5 可减少订单缺陷；
- 6 可降低货件丢失成本。

### 2.3.7 新政策对于卖家自配送的影响

任何不符合以上配送方式要求的订单都将无法计入有效追踪率，亚马逊将基于过去30天滚动周期来测量您所有自配送订单下的各个商品分类的 VTR。



如果没有达到有效追踪率要求，怎么办？

任何一个商品分类中的 VTR 低于95%都可能导致您在此分类下的非 FBA（亚马逊物流）的商品的销售权限受到限制。这时，您可以向亚马逊提交一份行动计划并申请恢复。行动计划获得批准后，受影响分类下的自配送商品销售权限将被恢复。



**小贴士：**

- 卖家在某个商品分类下，由于有效追踪率不达标而受到销售限制，不会影响卖家在有效追踪率达标的商品分类下的自配送商品销售权限，也不会影响卖家的亚马逊物流 (FBA) 商品销售；
- 有关如何创建恢复销售权限的行动计划及注意事项，[请点击这里](#)，参考卖家平台帮助页面了解更多；
- 支持从中国发货直接配送给海外消费者，并且已经与亚马逊对接了配送追踪的物流承运商如下，或者您可前往卖家平台，通过“确认发货”步骤的承运商下拉菜单进行查看。

承运商	承运商代码 (Carrier Code)
中国邮政	China Post
燕文物流	YANWEN
顺丰速递	SF Express
云途物流	Yun Express
DHL Commerce	DHL Commerce
万邦物流	WanbExpress
递四方速递	4PX
佳成国际物流	JCEX
三态物流	SFC
义达物流	YDH
出口易	Chukou1
递一物流	CNE
UBI 利通智能物流	UBI
网易速达	Equick
顺友物流	SUNYOU



半程追踪的配送方式（如平邮配送方式）是否能被记入有效追踪率？

为了帮助卖家适应新政策，目前所有半程追踪的配送方式均视为有效。但是您需要**对于在2021年7月1日及之后产生的订单做出改变**；

如果该配送方式为商品价值和运费总计低于5美元的包裹，且提供了至少一个扫描记录，该半程追踪的配送方式的追踪编码才被视为有效；

对于商品价值和运费总计大于或等于5美元的包裹，当所用的配送方式提供了多个扫描记录，且其中之一必须是妥投扫描记录或尝试妥投记录，则其追踪编码才会被视为有效。



### 2.3.8 卖家需要做什么？

首先使用**购买配送产品**，在卖家平台一键下单并且系统自动完成承运商单号上传，合规省心省力，如果仍然选择使用购买配送以外的线下物流，那么您需要：

- 使用亚马逊已对接配送追踪的承运商发货；
- 立即查看当前的 VTR 水平 - 查看您相应站点的账户绩效页面，通过下载有效追踪率报告，查具体订单问题，可以编辑货件信息进行 VTR 修复；
- 发货之前向您的承运商确认哪些物流方式是可全程追踪，在发\$5及以上价值的包裹时，使用全程追踪的物流方式；
- 在首次使用 ERP 回传订单后，进行相应站点检查，确认承运商名称和单号等回传信息正确。

自2021年5月3日起，亚马逊将验证所有卖家自配送包裹的追踪详情（包括承运人名称和追踪编码），并对无效的追踪详情显示警告。您可以通过以下步骤完成追踪编码验证。



## 01 确认发货时，您需要提供以下信息：

- 承运人的名称；
- 承运人配送服务；
- 追踪编码。

### 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。

## 02 上传追踪编码的重要性

- 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。



## 03 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”。

**注意：**当您选择“其他”并且手动输入了非亚马逊支持的承运人名称，您的订单将不会计入 VTR。

### 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。

- **已对接的承运商**

支持从中国发货直接配送给海外消费者，并且已经与亚马逊对接了配送追踪的物流承运商如下，您也可前往卖家平台，通过“确认发货”步骤的承运人下拉菜单进行查看：

承运商	承运商代码 (Carrier Code)
中国邮政	China Post
燕文物流	YANWEN
顺丰速运	SF Express
云途物流	Yun Express
DHL Commerce	DHL Commerce
万邦物流	WanB Express
递四方速递	4PX
佳成国际物流	JCEX
SFC	SFC
YDH	YDH
出口易	Chukou1
CNE	CNE
UBI	UBI
Equick	Equick
顺友	SUNYOU

• 查看当前 VTR 水平

- VTR 不达标限制销售类目前，亚马逊会发送邮件警告，并可在账户绩效通知内找到；



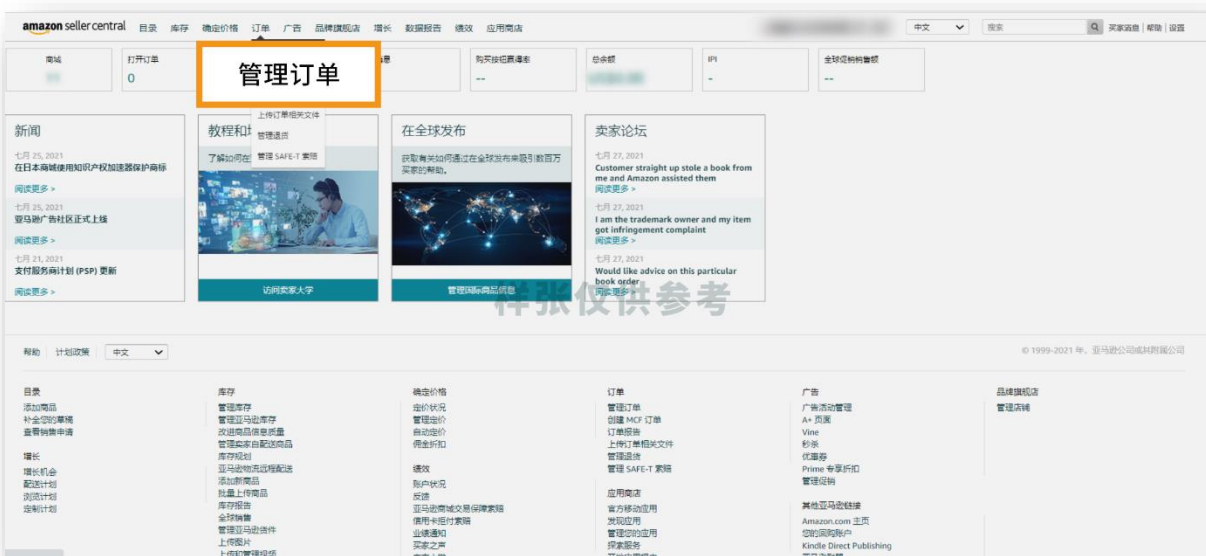
- 下载报告后，Dashboard 将会基于 VTR 要求逻辑进行更新：
  - 根据不同品类展示 VTR；
  - VTR 低于95%都可能导致您在此分类下的非 FBA（亚马逊物流）的商品的销售权限受到限制。

Order ID	Ship Option	Promised Delivery Date	Tracking ID	Actual Delivery Date	Carrier Name	Ship Method	Delivered late	No Valid Tracking	No Tracking ID	Product Category
		2021/4/14			China Post	yanwen		X		Kitchen
		2021/4/21			China Post	yanwen		X		Kitchen
		2021/4/28			China Post	yanwen		X		Kitchen
		2021/4/16			China Post	yanwen		X		Kitchen
		2021/4/19			China Post	yanwen		X		Kitchen

- 发货之前向您的承运商确认哪些物流方式是可全程追踪；

Carrier Name	Ship Method Name	Is ship method semi track or Full track? Pls input Yes for Full track, No for Semi track
China Post	China Post EMS	Yes
China Post	China Post ePacket	Yes
China Post	China Post Registered Airmail	Yes
China Post	China Post Ordinary Airmail	No
China Post	China Post e-Courier Packet	Yes
China Post	China Post e-Courier Priority	Yes
Yanwen	Yanwen Direct Line Express General	Yes
Yanwen	Yanwen Direct Line Express Special	Yes
Yanwen	Yanwen Air Track Packet General	Yes
Yanwen	Yanwen Air Track Packet Special	Yes
Yanwen	Yanwen Air Register Mail General	Yes
Yanwen	Yanwen Air Register Mail Special	Yes
Yanwen	Yanwen Air Untrack Packet General	No
Yanwen	Yanwen Air Untrack Packet Special	No
Yanwen	Yanwen Air Economy Mail General	No
Yanwen	Yanwen Air Economy Mail Special	No

- 在首次使用 ERP 回传订单后，进行相应站点检查，并确认承运商名称和单号等回传信息是否正确；
  - 首先，将商品交给物流承运商后，您需要通过卖家平台点击“管理订单”，查看订单页面；



- 在管理订单页面，点击“未发货订单 > 确认发货”，完成确认发货（“Confirm Shipment”）流程；



- 然后，从下拉菜单中选择承运人名称，最后输入正确有效追踪编码。**注意：**如果承运人不在下拉菜单中，选择“其他”，并输入承运人的名称，但选择“其他”的订单将不被计入 VTR。



## 2.3.9 常见问题

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！



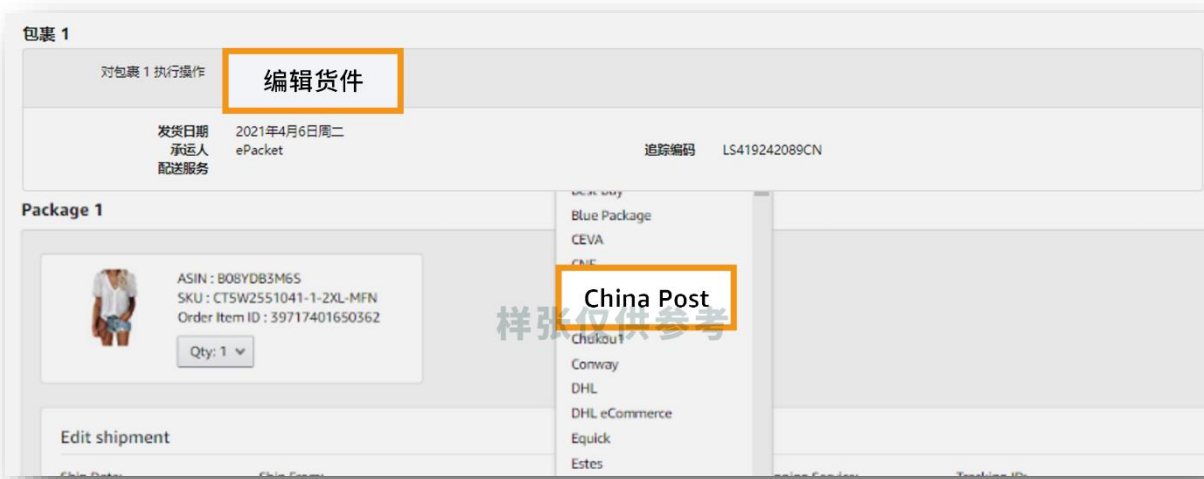
如何确定自己是否实现了95%的有效追踪率 (VTR) 目标?

Q1

通过该页面的下载报告，查看未获得有效追踪率的订单信息；



卖家需要在订单页面重新搜索该订单编号，进行修改（点击 Edit），如下图，需在**订单预计送达日期完成日内**对此进行修改。**注意：**ePaccke 需要从承运人下拉菜单选择 China Post。



以下卖家因为 Carrier Name 并非亚马逊集成标准名称，导致卖家的有效追踪率缺失：

Order ID	Ship Address	Promised Delivery Date	Tracking ID	Actual Delivery Date	Carrier Name	Ship Method	Delivered late	No Valid Tracking	No Tracking ID	Product Category
...	...	2005/11/21	...	...	USPS			X		Apparel
...	...	5/14/21	...	...	ePacket			X		Apparel
...	...	5/17/21	...	...	ePacket			X		Apparel
...	...	5/13/21	...	...	USPS			X		Apparel
...	...	2005/4/21	...	...	ePacket			X		Apparel



有效追踪率的正确填写方式是什么？

Q2

通过卖家平台确认发货时：需提供发货日期、发货地址、承运人、配送服务/方式、有效追踪编码。例如：使用中国邮政的 e-EMS 服务发货。则在“承运人”下拉菜单中选择“中国邮政”，在“配送服务”下拉菜单中选择“China Post e-EMS”，并提供正确的 Tracking ID；

当您在“承运人”下拉菜单中选择“其他/other”时，该订单将不会记入有效追踪率（VTR），并影响店铺绩效。



使用了购买配送，为什么可以帮助有效追踪率提升？

Q3

“购买配送”能通过自动上传追踪信息来保护您的有效追踪率（VTR）。因此在亚马逊的 VTR 项目下，使用了“购买配送”的包裹都会被有效追踪。

**注意：**

2021年7月1日欧盟电子商务增值税法规（IOSS）生效，当您使用“购买配送”服务时，亚马逊将向您的承运商传输 IOSS 所需信息，而无需您的额外操作。它能确保正确的信息得到传递，只要您购买配送时提供包括产品细节、发货地址和包裹信息等在内的准确信息。此服务使您的发货流程更加轻松放心。



哪些承运人需向亚马逊提供追踪信息？

Q4

首先，将商品交给物流承运商后，您需要在卖家平台点击“管理订单 > 未发货订单 > 确认发货”从下拉菜单中选择承运人名称，完成确认发货（“Confirm Shipment”）；如果承运人不在下拉菜单中，选择“其他”，并输入承运人的名称，但选择“其他”的订单，将不被计入 VTR，最后您需要提供与您所选择承运人的正确无误编码。请[点击这里](#)，了解详情的步骤。



如果我的承运人未在卖家平台中列出，怎么办？

Q5

使用卖家平台“确认发货”时，如果您使用的承运人未在“承运人”下拉框中出现（即承运人未对接亚马逊），请选择“**其他 (Others)**”并在文本字段中**注明您的承运人**。

但由于您使用的是未对接亚马逊的承运商，亚马逊无法核实追踪信息，因此**无法将其计入有效追踪率指标**。您需要保证您账户中所有分类下有效追踪率高于95%。

**注意：**当您在“承运人”下拉菜单中选择“其他 (Other)”时，该订单将不会记入有效追踪率 (VTR)，并影响店铺绩效。



我使用了本土快递服务 USPS/Fedex/UPS，这样符合政策吗？

Q6

**如果您完全使用海外仓**，从当地发货而使用本土已对接的承运商，那么是符合政策的；

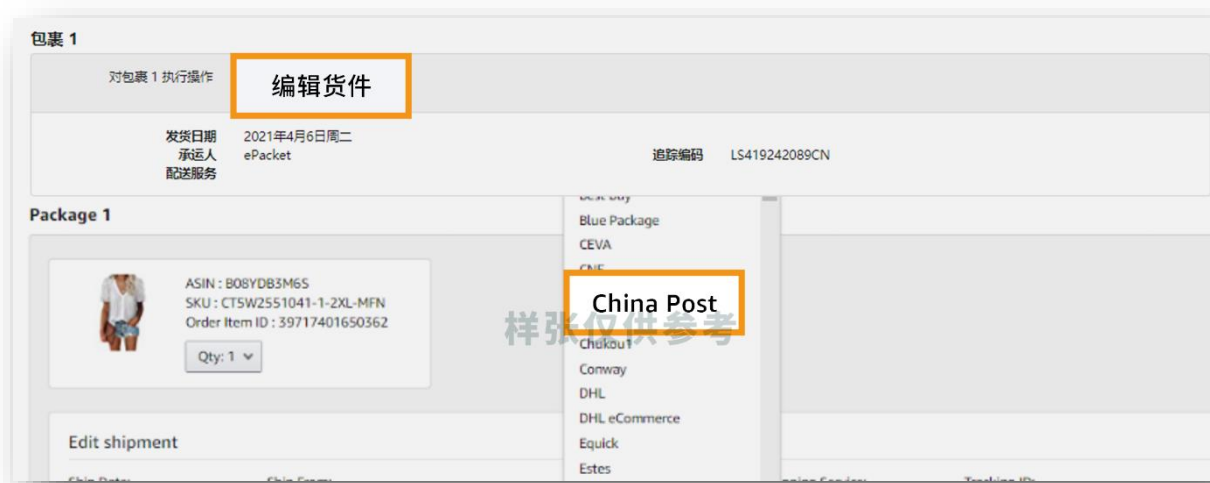
**如果您从中国发货**，请不要填写 USPS/Fedex/UPS 等本土承运商的运单号码，因为这些订单将无法保证展示完整的配送轨迹，并且其轨迹展示给买家的时间将会延迟，所以会影响买家体验，从而增加退货风险。



我对已经发货的订单进行了换标处理，应该怎么办？

Q7

您需要为您已经确认发货的包裹提供有效追踪信息。如果您的订单信息进行了更换，比如承运商和快递运单号需要更新，卖家需要在订单页面重新搜索该订单编号，进行修改（点击 Edit），在订单预计送达日期完成日内都是可以进行修改的。**注意：**ePacke 需要从承运人下拉菜单选择 China Post。





使用 ERP 发货，需要注意什么？

Q8

在通过批量上传数据、API 或 ERP 服务商确认发货时，需为每个订单提供 carrier - code（使用 API 时提供 Carrier Code）：

- 使用亚马逊对接的承运人：需提供承运人代码（即 carrier - code 字段）；
- 使用非亚马逊对接的承运人（即承运人不在卖家平台确认发货页面的下拉列表中时）：
  - 承运人代码设置为“其他”；
  - 在 Carrier Name 字段（使用 API 时为 CarrierCode 字段）中输入承运人名称。

carrier-code (CarrierCode field in API)	亚马逊为配送订单的 运输承运人提供的代 码，可从下拉菜单中 选择。  注意：如果您 要选择的承运 人不在列表 中，请选择 【其他】并在 【承运人名 称】字段中输 入承运人名 称。	是	4PX、A-1、AAA Cooper、ABF、 Asendia、Best Buy、Blue Package、 Canada Post、CEVA、China Post、 Conway、DHL、DHL eCommerce、 Estes、FedEx、Fedex Freight、 FedEx SmartPost、First Mile、 Hongkong Post、Hunter Logistics、 India Post、JCEX、Lasership、 Newgistics、Old Dominion、 OnTrac、OSM、Pilot Freight、 R+L、Roadrunner、Royal Mail、 Saia、SF Express、SFC、 StreamLite、UPS、UPS Freight、 UPS Mail Innovations、Urban Express、USPS、XPO Freight、 Yanwen、Yellow Freight、Yun Express、其他
---	--	---	--

## 2.4 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。

### CR 计算公式:

$$CR = \frac{\text{7天内, 卖家取消的所有订单}}{\text{7天内, 订单总数}} \times 100\%$$



**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。

您可登录卖家平台, 通过“绩效 > 账户状况 > 配送绩效 > 预配送取消率”查看 CR。





## 01 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。

## 02 退款和取消订单有何区别?

在确认发货前决定不配送订单被视为取消订单。在订单确认发货后，决定接受退货或不配送商品被视为退款。

### **Tips:**

亚马逊会自动取消所有在7个工作日内，仍没有开始配送的 MFN 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。所有由于卖家无法在“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。



## 2.5 迟发率

迟发率 (LSR, 全称 Late Shipment Rate) 是指在预计发货日期之后, 超过10天或30天才确认发货的订单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。

### LSR 计算公式:

$$LSR = \frac{\text{10天或30天, 预计发货时间之后确认发货的订单数}}{\text{10天或30天, 订单总数}} \times 100\%$$

**注意:** 预计发货日期会根据国家法定假日进行调整。



**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。

您可登录卖家平台, 通过“[绩效](#) > [账户状况](#) > [配送绩效](#) > [迟发率](#)”查看 LSR。





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。



## 2.6 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。OTDR 仅适用于卖家自配送订单。对于买家来说，准时收到货能够大大提高购物满意度。建议您根据实际情况设置合适的运输时间，以确保买家可以在预计时间内收到商品。

OTDR 计算公式：

$$\text{OTDR} = \frac{\text{给定的60天内, 存在一种或多种缺陷的订单}}{\text{10天或30天, 订单总数}} \times 100\%$$



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。

## 2.7 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。

### Tips:

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。

您可登录卖家平台，通过“绩效 > 账户状况 > 配送绩效 > 准时交货率”查看 OTDR。



## 2.8 创建恢复销售权限的行动计划



我的绩效报告没有达标，怎么办？

绩效未达标的卖家需要通过提交行动计划，申请恢复销售权限。



如果您的卖家账户被停用，您仍有恢复账户的机会。您可以通过向亚马逊提供行动计划，进行申诉。在行动计划中，必须写明您的整改措施。下面，将为您介绍如何撰写行动计划。

## 01 您的行动计划中，必须包含以下三点：

- 导致问题发生的根本原因是什么？
- 您将采取哪些措施来解决该问题？
- 您将采取哪些措施来避免将来再次出现此类问题？

## 02 您可参考以下思路完成行动计划：

- **保持正文内容简单明了：**您的行动计划应真实、直接、专注于导致问题发生的事实和事件，而不是介绍您的商品、业务或买家。同时避免使用情绪化语言。
- **为所有问题提供说明：**您的账户受限可能是由多种问题共同导致的（例如，负面反馈和未配送订单导致订单缺陷率高等）。您必须针对每个根本原因提供对应的解决方案。
- **包含所有商品的支持证据：**请确保为正在接受审核的所有商品或 ASIN 提交支持证据。您可以在原始通知底部找到商品列表，请务必检查文件需求的时间范围，有些文件要求您提供过去365天内的发票。
- **在您提供的支持文件中突出重点内容：**您可以圈出或突出显示文件中的最重要内容，如 ASIN、供应商详情（例如名称和供应商网站等）或有关条款，使得您的回复更具相关性。



# 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