



Shopee海外仓官方头程渠道卖家发货手册 (外部)

目录

1. 物流服务覆盖范围	6
2. 物流参考费率和时效	6
2.1 物流参考费率和时效	6
2.2 关于物流费用的结算	7
2.3 仓库增值服务费率	7
3. 物流渠道特殊限制及规定	8
3.1 单箱规格限制	9
3.2 各站点海外仓材积和重量限制	9
3.3 各站点普特货违禁品清单	9
4. 官方头程物流服务条款签署	10
5. 官方物流渠道系统设置流程	10
5.1 设置官方物流渠道为默认发货渠道系统流程	10
5.2 创建入库申请时可修改物流渠道	11
6. 官方渠道发货全流程	13
6.1 系统发货流程	13
6.1.1 上传打包信息	13
6.1.2 发货装箱贴标	14
6.1.3 体积确认	15
6.1.4 货态追踪	16
6.1.5 SG自主申报货值	18
6.2 实物发货流程	22
6.2.1 备货装箱	22
6.2.1.1 装箱要求	23
6.2.2 贴标发货至Shopee 国内转运仓	26
6.2.2.1 Shopee国内转运仓地址	27
7. 海外仓入库预约及仓库地址	30
7.1 海外仓地址以及收货时间联系方式	30

8. 货物状态查询	30
8.1 Shopee国内转运仓库内状态查询	31
8.2 Shopee转运仓出库后状态查询	32
9. 异常处理	32
9.1 国内中转仓异常件处理流程	33
9.1.1 关于弃件及无头件的处理	33
9.1.2 关于漏发纸箱的处理	34
9.1.3 关于错发或多发纸箱的处理	36
9.1.4 关于包装不规范或破损的异常箱的处理	37
9.1.5 关于体积争议的处理	38
9.1.6 关于违禁品的处理	38
9.1.7 关于箱标不规范情况的处理	39
9.2 国际运输段异常件处理流程	41
9.3 海外仓收货异常件处理流程	42
10. 异常情况的索赔流程	42
10.1 丢失破损判定条件	42
10.2 丢失破损索赔流程	43
10.2.1 Shopee主动赔付	43
10.2.2 卖家索赔	43
11. 海运运输包装要求	47
12. 常见不规范面单或包装的样式及整改方法	55
12.1.面单问题	55
12.2.包装问题	61
附录	63

更新日志

日期	更新内容
2025-7-10	增加贴标发货备注(6.2.2) 更新体积争议处理(9.1.5) 增加异常包装样例(12)
2025-7-1	6.2.1 备货装箱 注意事项更新
2025-06-26	发布指南
2025-07-24	6.2.2 贴标发货至Shopee 国内转运仓注意事项更新
2025-08-18	2.3 仓库增值服务费率更新 箱标重新打印并粘贴费用由RMB 4/个 更新为RMB 4/箱
2025-08-18	增加12.常见不规范面单或包装的样式及整改方法
2025-08-29	增加6.1.5 SG 自主申报货值功能
2025-09-23	3.3 各站点普特货违禁品清单
2025-09-23	6.2.1.1 装箱要求
2025-09-23	增加9.1.7 关于箱标不规范情况的处理

1. 物流服务覆盖范围

对于使用Shopee官方海外仓的中国大陆地区卖家，可使用[Shopee官方头程物流渠道](#)。该渠道提供从国内转运仓至Shopee官方海外仓的全流程运输服务。覆盖的站点包括菲律宾、马来西亚、泰国和新加坡。

注意

卖家如果有自有抬头申报相关服务需求，请联系[Shopee客服团队](#)对接后续操作流程（在线客服，选择【**海外仓本地化履约咨询**】队列进线咨询）。

2. 物流参考费率和时效

2.1 物流参考费率和时效

物流费率和时效请点击查看[《Shopee海外仓 - 收费标准》](#)。

注意

1. 以上仅包含国内仓收货至海外仓交接的物流费用。不含各类临时性新增服务费用，例如换箱、换标等。
2. 计费体积以仓库实际测量体积为准，如卖家对体积有疑问则参照[9.1.5关于体积争议的处理](#)。
3. 运费生效时间取卖家在系统点击【**出货**】的时间。
4. 扣费节点为国内转运仓出库完成+24小时。
5. 物流运费查询和计算，可通过【**Shopee跨境卖家自助站>>Shopee官方仓官方头程渠道运费计算工具**】。

2.2 关于物流费用的结算

平台将直接通过店铺账单的形式与卖家就物流相关费用进行统一结算，账单将优先通过卖家店铺余额进行抵扣。

2.3 仓库增值服务费率

Shopee官方头程针对国内仓库收货异常的货物提供相关增值服务，卖家可根据自身需求选择服务项目，费率如下：

仓库增值服务费用参考费率		
服务项目	费率	备注
更换外包装纸箱	RMB 15/个	可更换的箱子尺寸类型: 540*450*495mm 540*450*240mm 690*730*430mm
箱标重新打印并粘贴	RMB 4/箱	-

 **注意**

1. 目前暂时不提供净箱发运转运仓代贴标服务。
2. 按月扣款。具体扣款明细可通过[【中国卖家中心>>财务>>我的收入】](#)查看。

3. 物流渠道特殊限制及规定

3.1 单箱规格限制

每个箱子的最小尺寸为20cm*20cm*20cm, 单个ASN总体积不得超过60CBM。

3.2 各站点海外仓材积和重量限制

请点击查看[《Shopee海外仓 - 材积限制》](#)。

3.3 各站点普特货违禁品清单

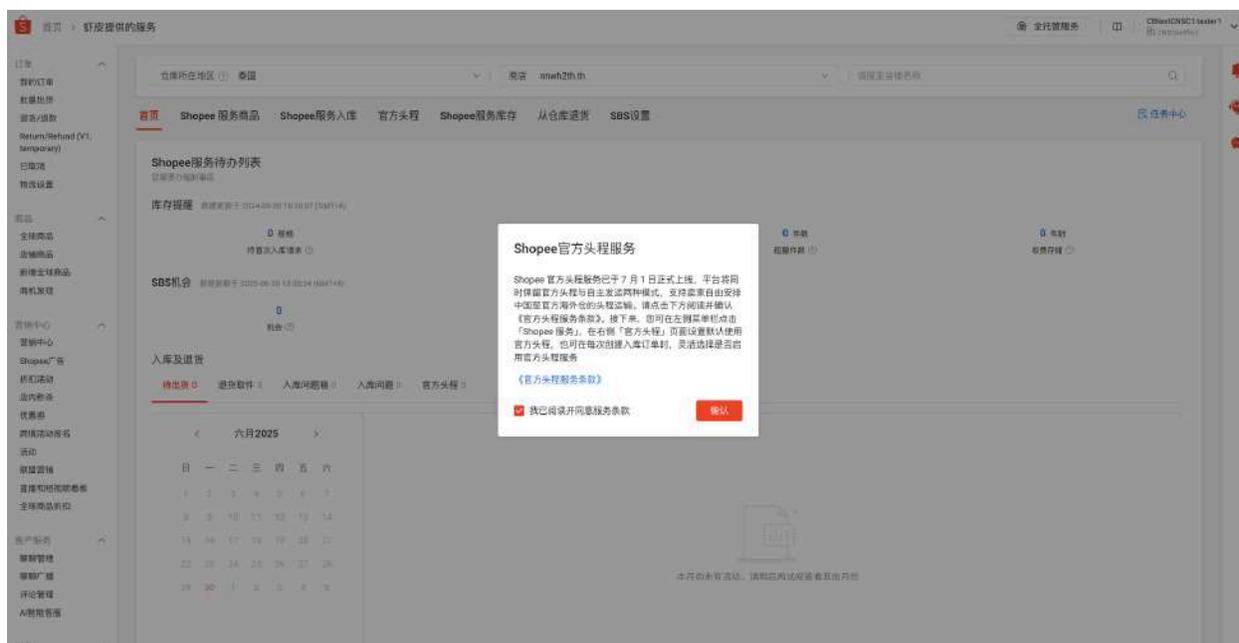
各站点普特货违禁品清单请点击查看[《Shopee海外仓 - 收费标准》](#)。

注意

1. 由于卖家违反禁运清单所产生的罚款以及相关连带费用将由卖家全部承担。
2. 如涉及品牌授权, 卖家需联系客户经理或者客服提供授权资料, 否则因卖家提供错误品牌注册信息或者瞒报品牌信息等产生的一切责任和费用, 将由卖家全部承担。

4. 官方头程物流服务条款签署

对于首次使用官方头程服务的卖家，需要在【中国卖家中心>>首页>>弹窗】中签署[Shopee物流服](#)
[务条款协议](#)。



5. 官方物流渠道系统设置流程

5.1 设置官方物流渠道为默认发货渠道系统流程

首先，进入【中国卖家中心>>Shopee服务>>官方头程】页面，然后点击【默认设置>>官方头程(推荐)】。



注意

卖家默认设置之后，后续打包发货后会直接跳转官方头程发货页面。

5.2 创建入库申请时可修改物流渠道

首先，在【Shopee服务>>Shopee服务入库】页面点击【新入库申请】；然后选择【官方头程】或【自主发货】。

首页 > 虾皮提供的服务 > Shopee服务入库

全托管服务 99+ Shopee卖家

订单 商品 营销中心 客户服务 财务 数据 成长 SBS Shopee服务 店铺 设置

Shopee 服务商品 **Shopee服务入库** 官方头程 Shopee服务库存 从仓库退货 费用报告 SBS设置 任务中心

全部 等待中 已批准 已完成 已取消 预约 入库异常 介绍

商品名称 输入 状态 选择

申请编号 输入 入库仓库 选择 入库编号 输入

申请入库的时间 开始日期到结束日期 搜索 重置

72 申请 **新入库申请** 导出

申请编号	入库编号	入库仓库	申请入库的时间	申请入库的数量	已批准数量	操作
FBSINSG2025062300001	INSGL0002506230001	SGL	-	5	5	查看详情
FBSINSG2025062000008	INSGL0002506200006	SGL	-	36	36	查看详情
FBSINSG2025061100009	INSGL00025061100033	SGL	-	4	4	查看详情
FBSINSG2025061100008	INSGL00025061100024	SGL	-	5	5	查看详情

首页 > 虾皮提供的服务 > Shopee服务入库 > 新入库申请

全托管服务 99+ Shopee卖家

基础信息

当前市场/店铺 新加坡 / cbtestcncs15.sg

* 入库仓库 SGL

仓库限制 50 (公分)

仓库地址 1 Buroh Crescents, #03-01/02, Cogent Logistic Hub, Singapore 627545, test

发货方式 [运费价格信息](#)

* 发货方式 官方头程

* 海运服务类型 官方头程 自主发运

规格

为此入库由请选择Shopee服务项或

取消 储存为草稿 提交

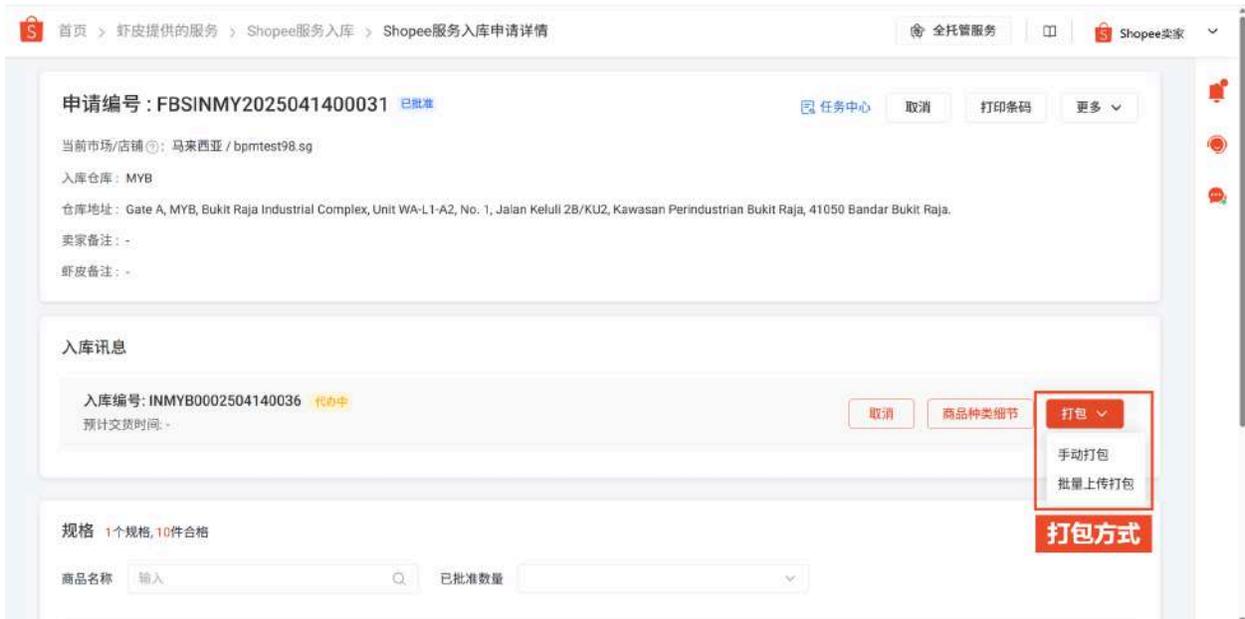
6. 官方渠道发货全流程

6.1 系统发货流程



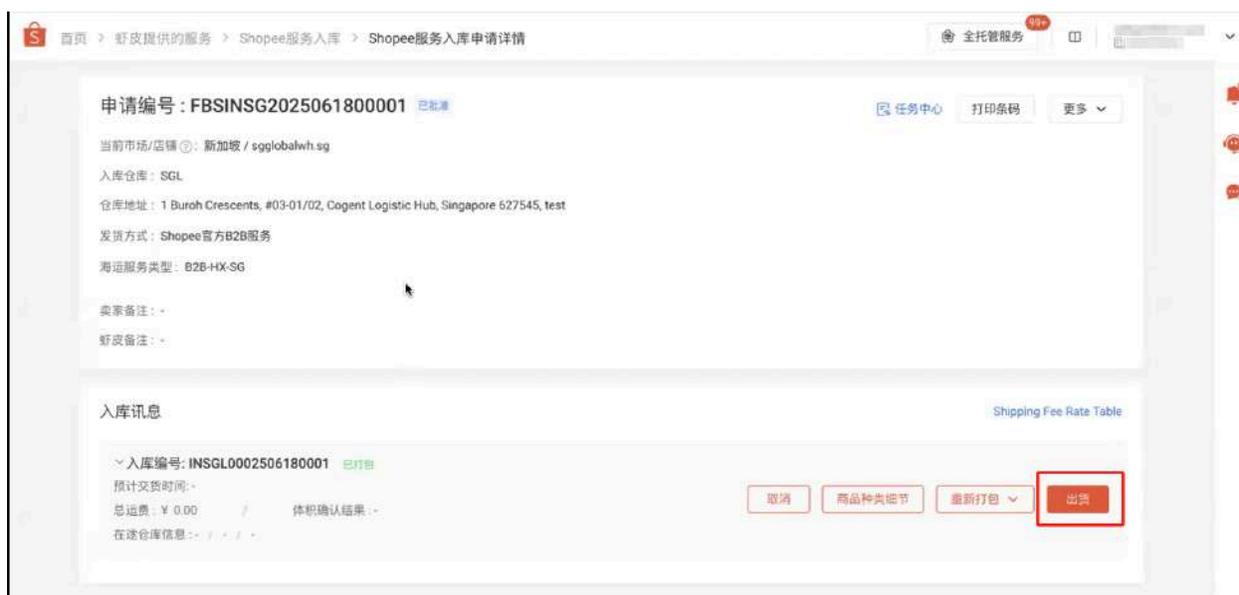
6.1.1 上传打包信息

卖家中心进入【Shopee服务入库>>已批准>>查看详情>>打包】页面，详细流程可参考卖家学习中心[Shopee海外仓 - 头程发货-五、上传打包信息](#)

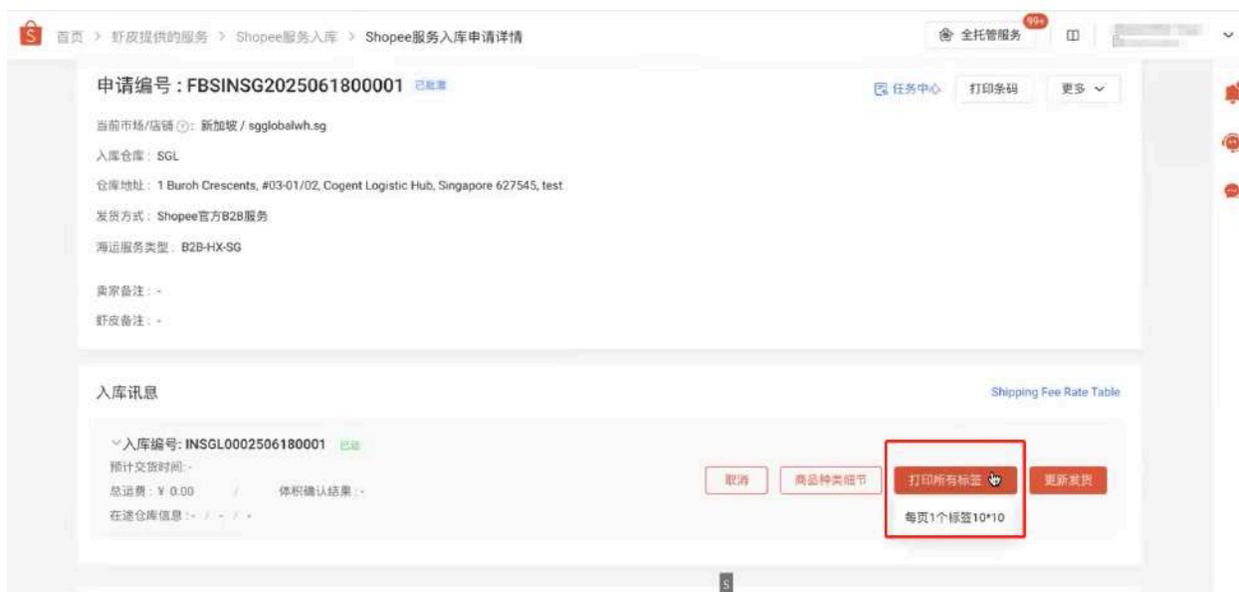


6.1.2 发货装箱贴标

打包完成界面点击【**出货**】后方可生成官方渠道箱标并打印。如果不点击【**出货**】，则无法生成官方渠道箱标。



【官方渠道打印箱标界面】



6.1.3 体积确认

进入【Shopee服务入库-官方头程-任务中心-尺寸确认-操作-同意/不同意】。

注意

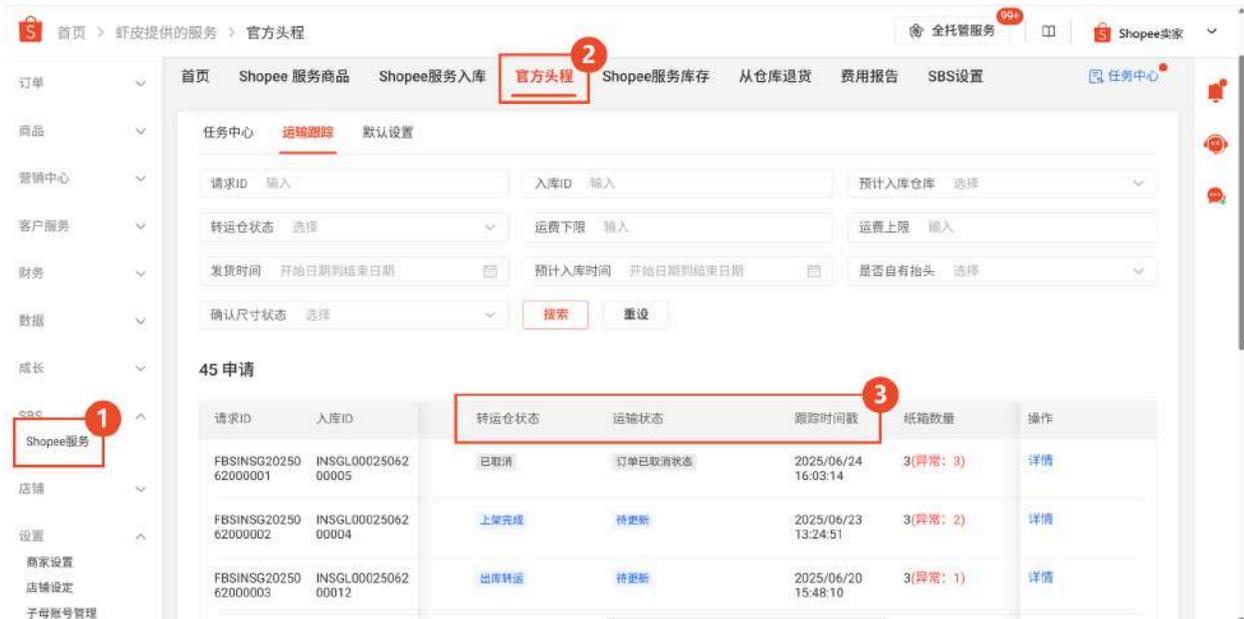
1. 卖家需要在反馈截止日期之前点击“同意”或“不同意”。
2. 如卖家超过反馈截止日期未做系统确认，则系统会“自动同意”。
3. 如卖家点击“不同意”后，系统会引导卖家[填写表单](#)，卖家在表单“问题描述”处填写具体争议体积箱号、自测体积数据或在“附件上传”部分上传卖家自测体积箱号以及对应的体积，国内仓库客服收到卖家体积数据后会联系卖家启动体积复核相关流程。如Shopee国内仓库复核体积并更新体积数据到系统后，卖家需要在系统更新的反馈截止日期前，点击“同意”或“不同意”，如超过反馈截止日期，卖家未做系统确认，则系统会默认同意。

6.1.4 货态追踪

进入【Shopee服务>>官方头程>>运输跟踪】页面，其中货态分为以下两种：

- **转运仓状态**:包含Shopee转运仓**入库到Shopee转运仓**出库货态
- **运输状态**:包含Shopee转运仓**出库到达海外仓**货态

另外，【**跟踪时间戳**】代表最新的货态节点发生的时间。



【系统货态注释】

系统货态	货态注释
Start Inbound	开始TWS入库
Inbound Complete	TWS入库完成
Order Putaway	TWS ASN上架
Awaiting Outbound	TWS待出库
Outbound Complete	TWS出库完成
Cargo Loading	装柜完成

Depart From Origin Port	始发港开船
Arrive at Destination Port	目的港到达
Complete Import Clearance	目的国清关
Delivered	送达海外仓

6.1.5 SG自主申报货值

进入【官方仓服务>>入库管理>>新入库申请】页面。



选择【入库仓库>>发货方式】。

首页 > 虾皮提供的服务 > 入库管理 > 新入库申请

Shopee卖家

新入库申请

为已批准的Shopee服务商品规格申请入库

[任务中心](#)

基础信息

当前市场/店铺: 新加坡 / sgglobalwh.sg

* 入库仓库: SGL

仓库限制: 50 (公分)

仓库地址: 1 Burol, 1/02, Cogent Logistic Hub, Singapore 627545, test

发货方式 [运费价格信息](#)

* 发货方式: 官方头程

取消 儲存為草稿 提交

单个上传SKU

选择需要上传的SKU, 手动填入申请入库的数量和单件进口申报货值(SGD)。

首页 > 虾皮提供的服务 > 入库管理 > 新入库申请

Shopee卖家

规格 1 个规格, 1 件合格

为此入库申请选择Shopee服务规格

[+ 添加规格](#)

选择需要入库的商品

批量设置

申请入库的数量

0 已选择的规格

更新全部 已选择更新

入库清单

规格	可销售库存	销售类型	推荐补货数量	申请入库的数量	单件进口申报货值(SGD)	操作
LFF Hybrid Testing Listing	12	件	0	1	100.00	移除

预估进口税费 (SGD) : 9.00

10 / 每页 跳转到 1 跳转

取消 儲存為草稿 提交

批量上传SKU



上传成功后，页面左下角会展示预估进口税费。



注意

1. 此功能仅针对2025年9月2日0点之后开始由卖家中心新创建的ASN 生效。

2. 由于卖家自主申报货值而产生的任何风险及任何额外费用全部由卖家自行承担。
3. 单件进口申报货值为必填项。此处单件是指单个SKU下的单件货品。
4. 申报货值币制是新加坡币。
5. 输入的申报货值不能小于或者等于0。
6. 提交后, 不接受任何更改。

6.2 实物发货流程



6.2.1 备货装箱

客户经理及卖家确认好最终产品清单后卖家即可开始备货。备货完成后按照要求进行装箱, 并在系统[上传打包信息](#)时填写商品参数。

注意

卖家装箱时请尽量保证外箱平整, 不要鼓包或者凹陷, 如果是袋装, 请用胶纸缠绕下四个角落, 否则会影响体积测量结果。

6.2.1.1 装箱要求

每个货箱应作为一个最小的发货单位, 具体装箱要求如下:

- 1) 每个SKU的备货数量严格遵照与客户经理沟通得到选品清单要求;
- 2) 每个箱子的最小尺寸为20cm*20cm*20cm, 以避免丢失;
- 3) 每件产品都需要按照要求妥粘产品标签;
- 4) 每个箱子需要按照要求粘贴标签;
- 5) 每个箱子SKU Model数量建议在5种以内, 不得超过10种, 若超过10种则系统会自动限制导致入库单创建失败, 且每种不同的 Model ID 要物理分隔开(箱子,袋子,带子绑都可以);



6)为保证您产品安全和整洁, 请为每件产品准备独立的外包装, 建议用透明包装(方便核对内容物), 贵重或高价值货物可不用透明包装, 注意所有货物均不接受裸装



7)贵重或易碎商品请务必注意内包装+外包装+缓冲材料+易碎品标识:

- **外包装:**采用瓦楞纸箱或蜂窝纸板包装箱(请根据需求, 选择适合楞型或层数)或者袋装, 如有必要可在纸箱外部加木箱或木架包装(注意:①必须是非实木②尺寸不可超过海外仓入库要求)。
- **内包装:**为防止货物撞击或震动而产生破损,请采用珍珠棉,气泡袋, EPS泡沫箱,气注袋等材料包装货物。
- **缓冲材料:**同时为防止货物晃动,请采用气泡膜,珍珠棉,泡沫边角料等缓冲材料填充缝隙或使用胶带绳索等固定货物。
- **易碎品标识:**货物包装完毕后, 请注意在外包装上贴附易碎品标签, 标签可参考下图



8) 请确保产品实物与店铺资讯一致, 包括品名、规格、图片颜色等;

9) 仓库操作费会根据您货物的尺寸(含包装)来收取费用, 还请您选择合理规格的纸箱, 避免增加您的仓库费用;

10) 如出运的货物是食品(仅适用于马来西亚站点), 请参考[《Shopee海外仓 - 食品和饮料指南》](#)。

11) 小件装箱要求: 按照ASN 打包信息装箱或者装袋后, 用一个大包装做为外包装, 避免零散到国内转运仓而产生丢件风险, 另请在大包外面标识明细(如无大包外标识, 仓库会直接按照异常件处理), 样例如下:

INTHBSC12508060110

内有11箱货
请拆袋入库

6.2.2 贴标发货至Shopee 国内转运仓

入库申请审核通过后，卖家需装箱贴标发货至Shopee国内转运仓。具体的装箱贴标规则，请点击查看[《Shopee海外仓 - 贴标发货》](#)。

注意

1. 每个箱子至少张贴2面箱标。
2. 建议卖家对每个箱子进行称重，并在箱标签和系统打包功能中填写好对应参数。
3. 箱标签信息必须与打包填写信息一致。
4. 应避免胶纸直接贴在箱唛上导致热敏纸氧化。
5. 每箱货物仅对应一个箱号，禁止粘贴不同箱唛在同一个箱子上。
6. 如果没有妥贴箱标签的箱子可能会被仓库拒收。
7. 面单大小至少为 10cm*10cm。

6.2.2.1 Shopee国内转运仓地址

卖家需将海外仓货物寄送到Shopee指定的国内转运仓，具体地址和联系方式如下：

官方头程国内转运仓收件地址及联系方式					
仓库	仓库位置	收件地址	收货时间	联系方式	注意事项
华南仓	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库3楼A区 (虾皮海外仓件)	9:00-20:30, 支持 ①自送 (18:00截止) ②货拉拉(20:30截止) ③快递寄送(16:00截止)	肖丹 4001268888-3 或 021-60562952	外箱需备注“虾皮海外仓件”，需现场签收回执并务必在3楼交货
华东仓	义乌仓	浙江省金华市义乌市稠江街道1666号 义乌公路港二期26幢东北角(虾皮海外仓件)	9:00-20:30, 支持 ①自送 ②货拉拉 ③快递寄送	张鹏 0755-21845210 或 4001268888-1-3	外箱需备注“虾皮海外仓件”，需现场签收回执
福建仓	泉州仓	泉州市晋江市磁灶镇张林东路999号	9:00-21:00, 支持 ①自送 ②货	马经理 13822245042	外箱需备注“虾皮海外仓

		豪川运派物流园2 号库C区(万色-虾皮 海外仓件)	拉拉 ③快递寄 送		件”，需现场签 收回执
--	--	---------------------------------	--------------	--	----------------

*备注：

- a. 同一个ASN 下的箱子不支持发运到不同的Shopee 转运仓。
- b. 仓库将检查货物外箱箱标是否完整清晰，如果无法扫描，仓库会联系卖家提供电子档箱标，仓库提供增值服务贴标。同时仓库会检查外箱状况，如有破损，仓库会联系卖家，确认是否换箱还是继续照常发运，处理流程详见[9.1.4关于包装不规范或破损的异常箱的处理](#)。
- c. 如仓库安检出违禁品，并产生退货费用及延误，处理流程详见[9.1.6 关于违禁品的处理](#)。
- d. 同一ASN编号的货物应同时到仓，若分批到仓按异常件处理，处理流程详见[9.1.2关于漏发纸箱的处理](#)。
- e. Shopee官方海外仓官方头程-国内仓库交接单样例如下，卖家交仓时，请携带一式两份。

Shopee官方海外仓官方头程 - 国内仓库交接单		
公司名称:		
站点	箱数	备注
马来西亚	3	
泰国	2	
总计	5	
交货人签字:		交货日期:
收货人签字:		收货日期:

仓库送货规则:

- 遵守现场管理人员引导工作
- 进入园区有序排队卸货,听从管理人员指挥协调
- 疫情期间进入园区佩戴好口罩
- 禁止吸烟、嚼槟榔、吃东西、乱扔垃圾
- 禁止卸完货在园区长时间逗留
- 禁止拍照
- 禁止进入仓库操作现场

安全行为规范:

- 遵守现场指导操作设备
- 禁止暴力卸货

- 禁止车辆插队
- 禁止跨越、踩踏、站、坐、靠、现场设备(流水线、伸缩机等)
- 禁止双脚未站稳的情况下卸货
- 禁止穿拖鞋,凉鞋卸货
- 使用完伸缩机需要第一时间归位,损坏需照价赔偿

7. 海外仓入库预约及仓库地址

官方渠道, 海外仓入库由Shopee内部员工安排预约, 卖家无需自行操作。

7.1 海外仓地址以及收货时间联系方式

请点击查看[《Shopee海外仓 - 入库预约及仓库地址》](#)。

8. 货物状态查询

8.1 Shopee国内转运仓库内状态查询

货物发货后，卖家请通过[表单](#)填写联系仓库客服，Shopee国内转运仓客服团队会在1个工作日内回复。

【卖家咨询指引材料】

咨询类型	卖家需提供 举证材料	卖家举证时效	仓库客服 回复时效
无扫描入库记录 (货物到仓后超过48小时未有系统入库货态也没有仓库客服团队联系卖家反馈有收货异常)	<ul style="list-style-type: none"> ①到货的国内转运仓名字 ②未扫描的ASN号或箱号 ③可联系到卖家的邮箱地址 ④快递到货方式:提供到仓快递单号 自送/货拉拉:提供交接单凭证 ⑤未扫描到的货物照片 	货物到仓 被签收20天内	1个 工作日
已扫描入库未出库(货物有系统入库货态+5个自然日仍然无出库货态)	<ul style="list-style-type: none"> ①到货的国内转运仓名字 ②ASN号 或者Shopee 运单号 	货物到仓 被扫描后30天内	1个 工作日

体积确认相关	①ASN 号 ②卖家自测体积长宽高数据 ③自测体积照片	卖家在SBS系统 “尺寸确认”界面 点击“不同意”后 的1个工作日内	1个 工作日
--------	-----------------------------------	---	-----------

 **注意**

卖家咨询订单时若超举证时效,则不予受理。

8.2 Shopee转运仓出库后状态查询

货物在Shopee国内转运仓出库后,如系统可查询到Shopee 转运仓出库货态,但是头程货态节点超过10个自然日无更新的情况下,卖家可联系[Shopee在线客服](#),选择【**海外仓本地化履约咨询**】队列进线咨询具体货物状态。Shopee客服团队会在1个工作日内回复。

9. 异常处理

国内中转仓对于各种类型的异常件的情形会作针对性的处理, 同时并在必要的情况下启动索赔流程。

9.1 国内中转仓异常件处理流程

9.1.1 关于弃件及无头件的处理

针对仓库滞留期未超出30个自然日的弃件、无头件, 如卖家需要认领, 须先向仓库客服提供如下相关证明材料:

- 入库请求编号和ASN编号, 国内快递单号以及签收底单
- 商品数量及商品展示图
- 卖家(收件人)姓名、地址及联系方式

经仓库确认无误后, 卖家可认领货物, 有以下两种处理方式:

方式一: 到付退回

仓库将根据卖家提供的地址安排到付退货事宜, 退货相关费用由卖家自行承担, 若卖家拒收, 仓库则会直接销毁货物, 并且后续到付退回的请求将会受到影响。

方式二: 到仓自取

自取需向仓库客服提供以下资料：

- 入库请求编号和ASN编号
- 商品数量及商品展示图
- 对应店铺名称和公司名称
- 提货人姓名、联系方式以及身份证号(取件时仓库将按照身份信息给对应货物)

到仓自取需提前一周与仓库客服约定上门时间，并获取上门自取凭证，打印纸质自取凭证在约定时间内上门自取，如果要更改预约上门时间，请提前与仓库客服沟通，若逾期没有自取，后续上门自取请求将会受到影响，货物超过保留期间(30个自然日)也会被销毁处理。

*备注：自取联系电话：Shopee 东莞仓:0755-21845334;Shopee 义乌仓:0755-21845210;Shopee 泉州仓:4008206207。

若超出30个自然日仍无人认领：

仓库有权做销毁相关处理。

9.1.2 关于漏发纸箱的处理

若出现同一个ASN编号下部分纸箱未送达仓库的情况，仓库客服将通过预登记的电话和邮箱地址联系卖家处理，同时卖家可以选择以下操作，卖家需要在收到仓库客服通知后一个自然日内做出

方式三:卖家申请整个ASN 取消发运

卖家可选择放弃发运已送达仓库的纸箱,并可选择到付寄回,到仓自取或者通知仓库销毁。

若2个工作日内无法联系上卖家:

客服将默认卖家放弃发运未送达仓库的纸箱,并将安排该ASN编号下其它已正常入库货物的正常发运。

9.1.3 关于错发或多发纸箱的处理

若出现同一个ASN编号下多发或错发纸箱(例如将非虾皮官方仓官方头程渠道发到仓库)的情况,仓库客服将通过预登记的电话和邮箱地址联系卖家处理,卖家需要在收到仓库客服通知后2个工作日内做出回复确认,否则将影响该ASN下其它货物的及时发运。

方式一:到付退回

异常箱到付退回请参照[9.1.1](#)的处理方式一。

方式二:到仓自取

异常箱到仓自取请参照[9.1.1](#)的处理方式二。

若2个工作日内无法联系上卖家：

客服将默认卖家放弃发运异常纸箱，正常发运该入库请求编号中的其他货物，放弃发运纸箱将按照[9.1.1](#)弃件及无头件处理。

9.1.4 关于包装不规范或破损的异常箱的处理

若出现货物包装不规范或破损的异常箱，仓库客服将通过预登记的电话和邮箱地址联系卖家，卖家需要在收到仓库客服通知后2个工作日内做出回复确认，否则将影响ASN 及时发运。

方式一：委托仓库重贴箱标或重新包装

卖家需向仓库客服提供正确的箱标，并确认是否需重新包装，仓库按照卖家指示重贴箱标或重新包装，并收取对应的增值服务费用（详见[2.2仓库增值服务费率](#)）。

方式二：卖家申请补货，异常箱退回

卖家需在申请重发货后的7个自然日内将补货箱送达仓库，并在补货箱箱标空白处标注“补货箱”标识，若未按要求标识导致导致货物遗失，卖家需自行承担责任。若补货箱未按时送达，客服将默认卖家放弃本次补货，并将安排该ASN编号下其它已正常入库货物的正常发运，若补货箱超过7自然日后到达仓库，仓库将按照[9.1.3](#)处理补货箱。异常箱退回可选择到付退回和到仓自取两种方式，异常箱到付退回请参照[9.1.1](#)的处理方式一，异常箱到仓自取请参照[9.1.1](#)的处理方式二。

若2个工作日内无法联系上卖家：

客服将默认卖家放弃发运异常纸箱，正常发运该入库请求编号中的其他货物，放弃发运纸箱将按照[9.1.1弃件及无头件处理](#)。

9.1.5 关于体积争议的处理

如果卖家对于系统显示的仓库测量体积有异议，卖家需要在系统显示界面的尺寸确认界面的反馈截止日期之前，点击“不同意”，系统会引导卖家填写表单[填写表单](#)，卖家在表单“问题描述”处填写具体争议体积箱号、自测体积数据或在“附件上传”部分上传卖家自测体积箱号以及对应的体积，仓库客服将在1个工作日内对体积进行复测并在系统更新复测体积数据，卖家需要在系统更新的反馈截止日期内确认是否接受体积数据。如卖家在仓库更新测量体积后超系统显示界面的反馈截止日期未回复确认，则默认卖家接受仓库体积数据并可正常发运。

*备注：如卖家未在系统显示的反馈截止日期之前点击“同意”或“不同意”，则系统会默认“同意”，对应箱默认照常发运。具体系统操作可参照[6.1.3 体积确认](#)。

9.1.6 关于违禁品的处理

若存在海外仓官方渠道违禁品，仓库客服将通知卖家进行相应处理。

① 若属于国内快递禁运品，处理方式如下：

- 若经安检发现属于《禁止寄递物品管理规定》中的非严重违禁物品，仓库客服将在通知卖家后，放弃发运含违禁品箱并将其放入仓库货件认领区。卖家可以在30天内进行自取，逾期仓库销毁。卖家到仓自取流程请参照[9.1.1](#)处理方式二。
- 若经安检发现属于《禁止寄递物品管理规定》中的严重违禁物品，如管制物品、危险物品等，将上报有关机关予以处理或销毁。

② 若不属于国内快递禁运品，但是由于运输以及目的市场海关限制而无法发运的物品，处理方式如下：

- 卖家需在2个工作日内答复处理方式：若卖家选择到付退回，请参照[9.1.1](#)处理方式一；若卖家选择到仓自取，请参照[9.1.1](#)处理方式二。
- 若卖家未在2个工作日内答复处理方式或2个工作日无法联系卖家，仓库将默认卖家放弃发运含违禁品箱并将其放入仓库货件认领区。卖家可以在30天内进行自取，逾期仓库销毁。卖家到仓自取请参照[9.1.1](#)处理方式二。

9.1.7 关于箱标不规范情况的处理

若出现箱标不规范的异常箱(包括但不限于面单过小或者模糊无法识别条码，海外仓仓编错误，非官方头程箱标等)，仓库客服将通过预登记的电话和邮箱地址联系卖家，卖家需要在收到仓库客服通知后7个自然日内做出回复确认，否则将影响ASN 及时发运。

方式一：委托仓库重贴箱标

卖家需向仓库客服提供正确的箱标，并确认是否需重新包装，仓库按照卖家指示重贴箱标或重新包装，并收取对应的增值服务费用（详见[2.2仓库增值服务费率](#)）。

方式二：卖家申请补货，异常箱退回

卖家需在申请重发货后的7个自然日内将补货箱送达仓库，并在补货箱箱标空白处标注“补货箱”标识，若未按要求标识导致导致货物遗失，卖家需自行承担责任。若补货箱未按时送达，客服将默认卖家放弃本次补货，并将安排该ASN编号下其它已正常入库货物的正常发运，若补货箱超过7自然日后到达仓库，仓库将按照[9.1.3](#)处理补货箱。异常箱退回可选择到付退回和到仓自取两种方式，异常箱到付退回请参照[9.1.1](#)的处理方式一，异常箱到仓自取请参照[9.1.1](#)的处理方式二。

注：同个纸箱贴有多个不同单号箱标，会直接按照异常件处理，如卖家放弃发运将按照[9.1.1弃件及无头件处理](#)。

若7个自然日内无法联系上卖家：

箱标上海外仓仓库编码错误/非官方头程货物，客服将默认卖家放弃发运异常纸箱，正常发运该入库请求编号中的其他货物，放弃发运纸箱将按照[9.1.1弃件及无头件处理](#)。

面单过小或者模糊无法识别条码的货物，客服将通知卖家仓库会重贴箱标，直接换标发出，卖家

后续有异议可以联系仓库客服获取面单异常照片。

9.2 国际运输段异常件处理流程

如遇海关查验扣货等情况，Shopee 客户经理会在2个工作日内通知卖家。

注意

1. 因不可抗力因素导致的卖家货物无法交付，不计入索赔项。
2. 如因卖家原因导致的海关查扣，需卖家自行承担相关责任。

9.3 海外仓收货异常件处理流程

请参照[Shopee海外仓 - 商品入库异常处理系统](#)查询和处理海外仓收货异常相关问题, 卖家如有疑问, 可咨询客户经理。

10. 异常情况的索赔流程

10.1 丢失破损判定条件

① 货物丢失判定需同时满足以下条件:

- 货物已入国内中转仓
- 大于30个自然日无出库记录或距离最后一条未完结货态超过60个自然日无任何更新
- 国内中转仓入仓时间不超过90个自然日

② 货物破损判定需同时满足以下条件:

- 入国内转运仓时外包装完好无损, 到达海外仓时外包装明显破损
- 内部货物破损或者货物少件
- 如为易碎品卖家必须在箱内已放置足够的缓冲包装材料(如打木箱、木架、防撞泡沫、气柱袋等), 具体可参考[海运运输包装要求](#)
- 国内中转仓入仓时间不超过90个自然日

10.2 丢失破损索赔流程

10.2.1 Shopee主动赔付

货物已入国内中转仓，因转运仓或国际运输段原因明确整箱丢件或者破损，导致无法正常在海外仓上架的货物，Shopee 将主动赔付卖家。

注意

确认可获赔的订单,平台将参考货物的申报价值给予卖家赔偿,单个ASN最高赔偿金额不超过 1,000 USD, 每个卖家(GP)每年索赔金额不超过 10,000 USD (包括但不限于丢件、货损)。

10.2.2 卖家索赔

国内转运仓出库前(指系统有国内转运仓入库货态但无出库货态)

针对国内仓收货导致丢失和破损,卖家可在国内中转仓入仓时间不超过90个自然日内申请索赔,流程如下:

- ① 卖家将举证材料(包括入库请求编号及箱号信息,仓库签收凭证)在申请索赔后2个工作日内发送给Shopee国内转运仓客服。

- ② 客服会在3个工作日内完成审批并告知卖家审批结果。
- ③ 确认可获得赔偿的卖家, 将在60个工作日内获得赔偿款。
- ④ 因卖家原因导致丢件的(如: 包装不规范或破损等), 仓库不进行理赔。

 **注意**

如果外箱完好内物缺失应判定为卖家少发。

国内转运仓出库后(指系统有国内转运仓出库货态)

索赔类型	申请条件	申请材料	处理流程	索赔时效	赔偿金额
整箱丢件	箱需要有到达Shopee 国内转运仓的入库完成物流记录并且箱物流状态是丢失	无需提供材料	①您可以在卖家【收入报告】中查看订单赔付情况,针对此政策的赔偿虾皮平台会在报告中注明“SLS Active	从物流单生成时间或转运仓入库时间(如果有)开始计算不超过 90 个自然日。 * 如果有转运仓入库时间则从转运仓入库	确认可获赔的订单,平台将参考货物的实际价值给予卖家赔偿,单个ASN最高赔偿金额不超过1000USD,每个卖家(GP)

			<p>Seller Compensation”</p> <p>②赔偿款项预计需要 60 个工作日才能打款并体现在您的【收入报告】中</p>	<p>时间开始计算,如果没有转运仓入库时间则从订单生成时间开始计算。</p> <p>**以上索赔时效标准从 2025 年 7 月 1 日起生效</p>	<p>每年索赔金额不超过 10000USD(包括但不限于丢件、货损)</p>
<p>箱破损</p>	<p>①海运货物包装符合《海运运输包装要求》的要求</p> <p>②外包装明显破损</p> <p>③内部货物破损</p> <p>④如为易碎品必须有足够的缓冲包装材料</p>	<p>索赔理由:箱破损</p> <p>ASN 号码+箱号</p> <p>相关证明图片</p> <p>①完整的外包装破损图片(箱号可以从图片上确认)</p> <p>②内部实物破损照片</p>	<p>①卖家将申请材料发送给 Shopee 在线人工客服</p> <p>②平台会在 14 个工作日内完成审批并告知卖家审批结果</p> <p>③确认可获得赔偿的卖家,</p>		

	<p>以上4个条件均满足,方可申请索赔</p>	<p>③内物破损需提供合格缓冲材料,缓冲材料是指:防震措施的材料需有气泡柱和白色泡沫隔板,以包装程度是否能充分保护内容物而定</p> <p>④发货前的视频或者图片(需看清面单以及单号以及封箱/袋过程)</p>	<p>将在 60 个工作日内获得赔偿款</p>		
--	-------------------------	--	-------------------------	--	--

11. 海运运输包装要求

为了更好的保障货物运输安全,SLS 对海运包裹的内包装、外包装和包装方法有特定的要求和相应的建议,具体如下:

内包装要求

① 包装需填充缓冲材料:

若使用气泡膜或珍珠棉缓冲:需将物件完全包裹起来,保护所有物品表面。切勿将胶布粘在成品表面上。不同重量的货物,所需缓冲材料厚度不同,缓冲材料厚度要求如下表:

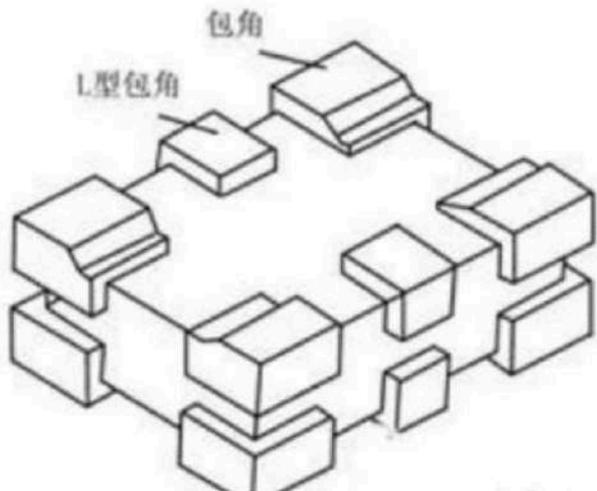
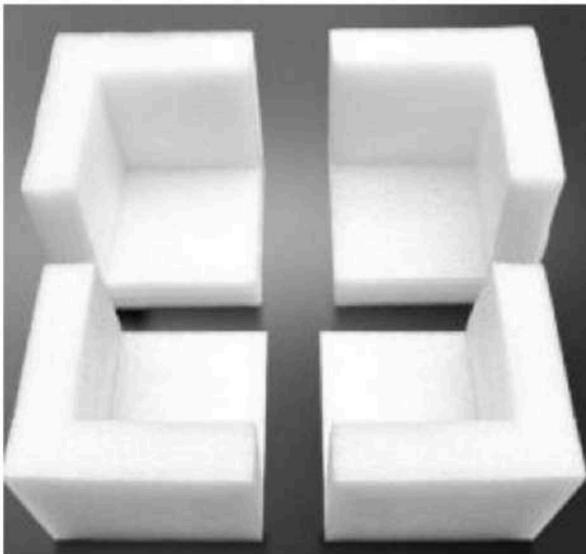
货物重量	缓冲材料厚度
0-3KGS	2CM
3-5KGS	3CM
5-10KGS	5CM
10-15KGS	6CM
15KGS 以上	8CM

若使用气泡袋缓冲:需将货物包裹起来,并将其置于最中间,避免靠近外侧,保证四周没有空隙,商品在包装内无法晃动。



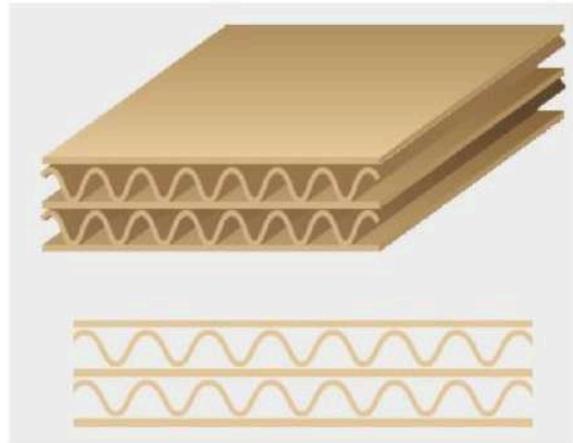
② 嵌入式包装(板材及易碎品商品必须,其他商品可视情况选用):

- 使用尺寸合适的 EPE 珍珠棉/护角包裹产品,需在产品和内包装的拐角和长边使用护角进行衬垫,固定在货物四周,保护产品边角易损坏的地方,所有角块和边缘块均应由双层纸板或 1.0 PCF(磅/立方英尺)密度的泡膜制成,且厚度至少为 4cm。



外包装要求:

- ① **瓦楞双抗纸箱:** 要求使用厚约 6~7mm 的双抗纸箱



- ② **木箱(可视情况选用):** 需使用符合出口要求的免检板材做成的木箱或实木木箱(所有实木类包装产品需要有 IPPC 熏蒸标记)



③ 结实木架(可视情况选用):

货物必须有包装物包装,不得出现货物裸包装打木架现象,木架要求:

- 推荐使用 7*1.5cm 或 10*1.2cm 的木条
- 如果使用 7*1.5cm 的木条,间距一般为 20-30 厘米左右,如果使用 10*1.2cm 的木条,间距可以适当加大,大约 30-40 厘米左右。间距应该足够紧密,以确保木架具有足够的稳定性和承重能力。如果运输的货物重量较大,则应缩小间距,以提高木架的承重能力和稳定性。

- 木托底座方木高度大于 8cm,宽度高于 3cm

- 严禁将货物倒置后打木架

- 货物外包装与木架内侧的间距不得大于 3cm,避免货物与木架发生激烈的摩擦、碰撞

木架钉子要求:

- 在木架三面交接处使用手工钉活卷钉枪封口(卷钉钉身为螺纹状,固定能力比较强),封口处

钉子数量要求:卷枪钉不少于 3 枚,手工钉不少于 2 枚;

- 两枚钉子之间的间隔不得少于 2cm,且避免在同一条木材纹路上钉钉,防止木条开裂;
- 严禁钉子钉身部分露出木条外,若操作不慎导致钉身露出,必须打进木料内

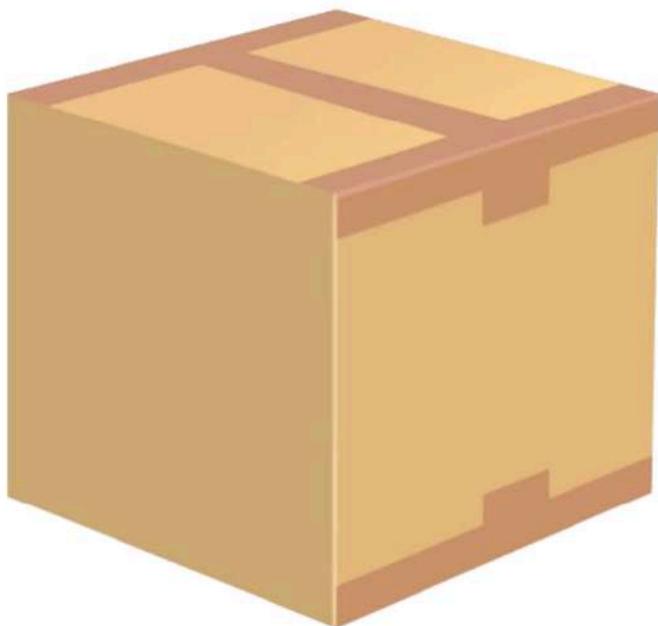


包装方法

① 封合:

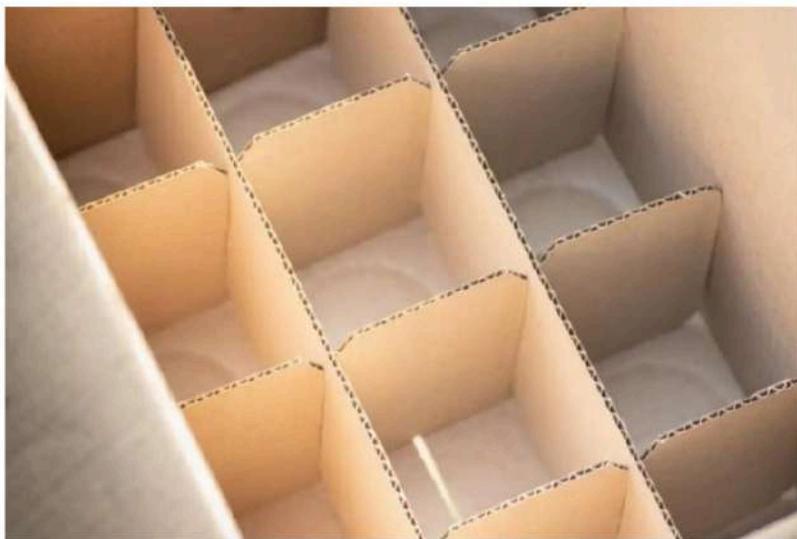
使用宽 4cm 以上聚丙烯或聚乙烯胶带,对箱体的左右与中央粘贴,增加箱体强度。对于箱盖开缝位于中央的标准开缝箱,应使用三条胶带贴在箱顶和箱底,同时箱子的中缝和两条边缝也要这样密

封。请勿使用美纹纸胶带、透明(办公用)胶带、布基胶带、绳子或纸质捆带来封箱。



② 装盛液体的玻璃容器包装方法:

为避免玻璃瓶相互接触,中间需要放上纸卡和厚度 1cm 以上的缓冲材料。将护角放到各个零售包装盒的上下两面,如纸卡和外箱之间有空隙,需用 EPE 缓冲材料填充,以免货物在纸箱中晃动。



③ 易碎品包装方法:

使用 2cm 的气泡薄膜将易碎品完全包裹起来,保护所有表面。

内部缓冲物必须是发泡、泡沫材料。稍大些的器物,在填充物与货物之间,需再包一层硬纸盒。

外部选用结实做过熏蒸处理的木板做为包装材料封闭式包装;使用铁钉固定板料,打铁条紧固包装,其中主包装封边加固用的木板条厚度不小于 3cm(若使用实木需提供 IPPC 熏蒸证明)。

必须在包裹的四个侧面的左上角处,标上“易碎品”字样和相应的图案。不要将标签贴在包装箱的接缝或闭合处或密封胶带的上面。



④ 双重包装法(可视情况选用):

将装箱的产品放在另一个箱子中,该箱子的所有尺寸至少比原包装箱

的长、宽、高均大于 5 厘米,且在纸箱上下及四侧放入 5-10 厘米的填充物。使用适当的阻塞物 (EPS 泡沫角,EPE 泡沫角,波纹垫角,工业气泡包装纸)将原始纸箱固定在较大的纸箱内,确保货物无晃动。

如果同一纸箱包含两个以上商品,需使用内部缓冲材料将产品彼此隔开,间隔至少为 2 英寸(5.08

厘

米)。将原始制造商的包装箱放置在运输容器中央的缓冲材料上,然后为另外五个面填充缓冲材料。

使用建议的材料和方法密封箱盖。



板材类及易碎品包装实例说明

序号	商品类型	不规范包装	不规范包装示例图	规范包装	规范包装示例图
1	易碎品 (镜子类)	仅使用单层纸箱, 内部无足够缓冲物, 商品与包装之间空隙过大, 导致商品损坏		1. 外部包装使用双箱包装方式, 在填充物与货物之间需再包一层硬纸盒。 2. 在最外层贴上易碎品标签; 3. 内部使用内嵌式包装, 并使用气泡薄膜将易碎品完全包裹起来, 保护所有表面。	 
2	家具板材类 (如桌子、柜子)	外部仅使用单层纸箱, 内部无任何缓冲物, 导致商品损坏		1. 将货物放在外包装纸箱的中心, 将缓冲材料均匀放置于货物的四周以及上下两面, 以免货物在纸箱中晃动 2. 尤其需注意边角保护, 避免边角破损 3. 大件家具类商品可打木架进行运输;	 

12. 常见不规范面单或包装的样式及整改方法

12.1. 面单问题

1) 面单信息缺失

整改建议: 检查打印机看是否格式不正确导致面单列印缺失

错误案例



- 2) 面单过小, 胶带粘到面单, 会氧化发白
 整改建议: 正常贴单, 不缠胶带
 错误案例



- 3) 面单都贴在同一个面上影响现场操作, 未按照规范贴单, 侧面和正面
 整改建议: 侧面和正面贴两张面单

错误案例



- 4) 只有一张面单不符合贴单规范
整改建议:正侧面贴两张箱唛
错误案例



- 5) 面单过小, 无法扫描

整改建议:使用规范大于10*10 的热敏纸

错误案例



6) 使用快递的热敏纸, 有快递公司logo

整改建议:使用空白的热敏纸

错误案例



7) 面单都贴在侧面 现场无法操作

整改建议:正侧面贴面单

错误案例

面单错误例图



- 8) 面单贴在快递吊牌上, 影响现场操作, 会增加体积测量
整改建议: 使用胶带缠绕四边, 正侧面贴面单
错误案例

面单错误例图



正确贴单规范



9) 多个箱唛贴一个纸箱

整改建议:一个箱唛只能对应一个纸箱

错误案例

面单错误例图



面单错误例图



10) 使用A4纸张列印面单容易破损

整改建议:使用大于10*10的热敏纸张贴面单

错误案例

面单错误例图



12.2. 包装问题

1) 包装破损

整改建议: 使用坚固纸箱或 外箱使用胶带加固

错误案例



2) 包裹未使用胶带缠绕四角边, 影响测量体积数据

整改建议: 胶带缠绕四角

错误案例



3) 箱内是洗衣液重货, 未添加任何缓冲物, 导致产品破损漏液

整改建议: 物流手册有说明: 不同重量的货物, 所需缓冲材料厚度不同, 需要确保商品在包装内无法晃动

错误案例



4) 先用缠绕膜包裹箱唛后, 再粘贴透明胶带, 这样胶带会反光机器无法识别

整改建议: 可以先用胶带缠绕在蛇皮袋上面后再把箱唛贴到胶带上, 这样面单可避免箱唛脱落

错误案例



附录

【各国家及市场海关进、出口物品限制与规则】

#	链接
中国海关	http://www.customs.gov.cn/
新加坡海关	https://www.customs.gov.sg/individuals/going-through-customs/arrival/prohibited-and-controlled-goods
马来西亚海关	http://www.customs.gov.my/en/tp/pages/tp_ie.aspx

泰国海关	http://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_content=individual_1604_26_01&lang=th&left_menu=menu_individual_submenu_03_01
菲律宾海关	http://customs.gov.ph/boc_index%20.jsp