



南宁仓申诉流程

简介：在南宁仓模式中，卖家赔偿申诉流程和操作要求

适用站点：越南、泰国

适用卖家：所有南宁仓卖家

更新日志：

更新内容	更新日期
发布指南	2022.2.1

目录

内容	页数
1. 什么情况下卖家可发起申诉? -----	3-4
2. 各类赔偿申诉流程和要求-----	5-6
2.1 商品到货及上架延误-----	7-10
2.2 入库数量差异 -----	11-16
2.3 库存数量差异-----	17-21
2.4 订单履约延误-----	22-25
2.5 商品错发-----	26-29
2.6 商品少发-----	30-33
2.7 商品破损-----	34-38
2.8 仓库账单异常-----	39-42
2.9 尾程派送延误-----	43-45
2.10 包裹丢失-----	46-48



1. 什么情况下卖家可发起申诉？

1. 什么情况下卖家可发起赔偿申诉？

卖家商品从南宁仓货物入库到出库流程中，**非卖家原因造成的以下异常情况**，卖家可按照本文介绍的**流程和要求发起申诉**，保障自身权益。



2. 各类赔偿申诉流程和要求

2. 各类赔偿申诉流程和要求

本节将具体介绍南宁仓**各类赔偿申诉的流程和要求**。在详细描述前，**您需重点关注以下内容**：



从哪里查看是否发生异常状况？



什么时候可以发起异常申诉？



如何发起异常申诉？



2.1 商品到货及上架延误

2.1 商品到货及上架延误-概览

您可以在【[中国卖家中心](#)】>>【[SBS](#)】>>【[Shopee服务](#)】页面的【[Shopee服务入库](#)】查看入库状态异常，并发起申诉。

Warehouse Region: China Mainland | 商店: ร้านสุภัทราเกษมพาณิชย์ (待入库 2) | Search Shop name

Shopee卖家 | 卖家学习中心

Shopee服务入库

全部
等待中
已批准
已完成
已取消
入库异常

Inbound Problems

商品名称: 输入 | Inbound Problem ID: 输入

状态: 选择 | Problem Type: 选择

入库仓库: 选择 | Urgent: 选择

搜索 | 重置

与跨境卖家支持团队聊天

0 入库异常

Inbound Problem ID	状态	入库仓库	商品名称	Problem Type	Seller Decision	Warehouse Treatment	操作
--------------------	----	------	------	--------------	-----------------	---------------------	----



多久内申请：入库申请（PO）[入库信息未及时更新](#)



如何申请：
通过提交在线表单-[《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)进行申诉



2.1 南宁仓商品入库服务标准

平日：货物被签收之后48小时会完成上架；

促销日：促销日当天到库订单会72小时完成上架；

注：促销日为D-day、每月15号和25号等平台活动日



2.1 商品到货及上架延误-申诉方式

申诉方式：在线提交 [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)

注意事项

1. 准确在《Shopee南宁仓卖家申诉表单》中提交《南宁仓卖家申诉模板》，如信息不准确或者不完全，会影响申诉处理时效。
2. 提供完整的证明材料

商品到货及上架延误-提供货物已经到集货点（或仓库）的物流状态截图和入库单在系统状态截图。

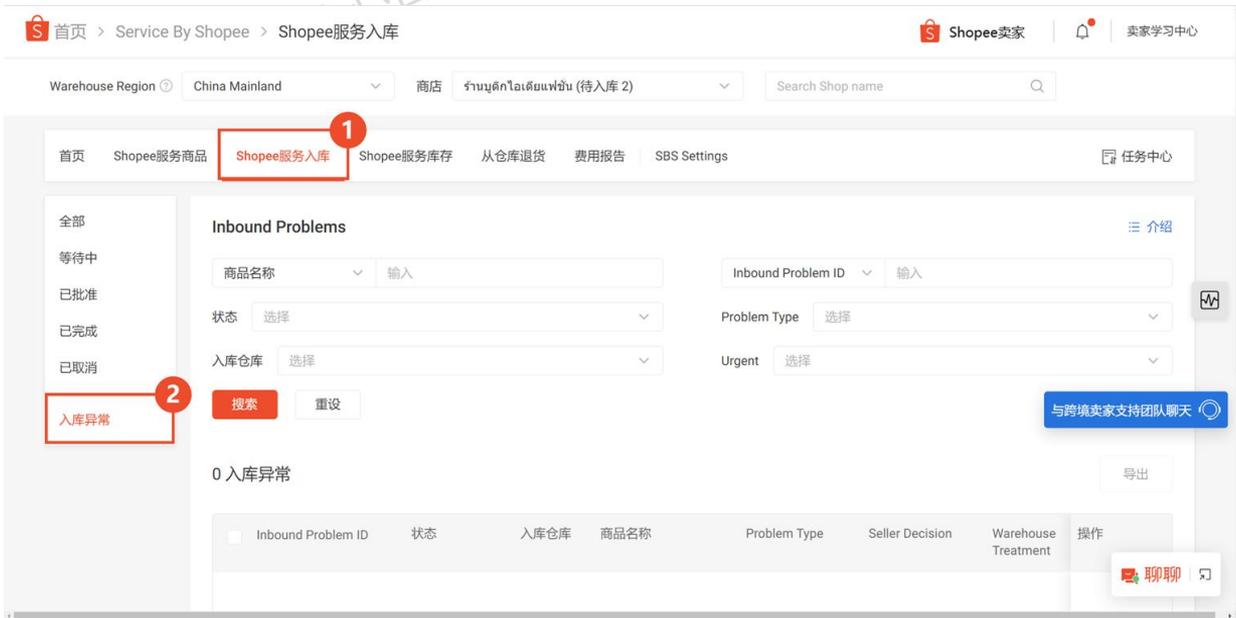
[南宁仓卖家申诉模板](#)



2.2 入库数量差异

2.2 入库数量差异-概览

您可以在【中国卖家中心>>SBS>>Shopee服务】页面的【Shopee服务入库】查看实际入库数量与实际发货数量出现差异，并发起申诉。



多久内申请：入库申请（PO）
上架日期后的30天内发起申诉，超过申诉期不受理

如何申请：
通过提交在线表单-《[Shopee南宁仓卖家申诉表单](#)》进行申诉



2.2 入库数量差异-核对PO上架数量

Shopee卖家学习中心

首页 > Service By Shopee > Shopee服务入库

Shopee卖家 | 卖家学习中心

首页 Shopee服务商品 **Shopee服务入库** Shopee服务库存 从仓库退货 费用报告 SBS Settings 任务中心

全部 (2)

Shopee服务入库 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 入库申请日期 开始日期到结束日期

已批准入库日期 开始日期到结束日期

搜索 重设

与跨境卖家支持团队聊天

26 申请

新入库申请 导出

申请编号	申请的时间	已批准入库时间	申请入库的数量	已批准数量	实际入库数量	状态	操作
FBSINC2022112900006	2-23	-	5	0	0	已完成	查看详情 取消 重新申请 聊天

1. 首先, 进入【中国卖家中心 >>SBS>>Shopee服务】页面, 点击【Shopee服务入库】。
2. 在【全部】选项卡中查看【已完成】订单的【申请编号】。
3. 比对【实际入库数量】和您的实际发货数量, 出现数量差异, 按后续流程进行申诉。

*注

- (1) 点击查看 [《SBS模块操作指南》](#);
- (2) 仅可查询到在【Shopee服务】内创建并入库的入库申请;



2.2 入库数量差异-核对商品上架数量

Shopee卖家 | 卖家学习中心

首页 > Service By Shopee > Shopee服务入库

Shopee服务商品 | **Shopee服务入库** | Shopee服务库存 | 从仓库退货 | 费用报告 | SBS Settings | 任务中心

全部 | 等待中 | 已批准 | 已完成 | 已取消 | 入库异常

26 申请 新入库申请 导出

申请编号	入库仓库	申请入库的时间	已批准入库时间	申请入库的数量	已批准数量	实际入库数	操作
FBSINC2022112900006	CNN	2022-12-23 AM	-	5	0	0	查看详情 1
FBSINC2022112900005	CNN	2022-12-11 PM	-	72	0	0	查看详情 取消 重新申请

1. 点击【查看详情】。
2. 比对各商品规格的【实际入库数量】和【已发货数量】，如果出现数量差异，按后续介绍的流程进行申诉。

***注**

- (1) 点击查看 [《SBS模块操作指南》](#)；
- (2) 仅可查询到在【Shopee服务】内创建并入库的入库申请；

Shopee Remark <

规格 1个规格, 5件合格

商品名称

规格	字	销售类型	申请入库的数量	已批准数量	已发货数量	到达数量	实际入库数量	短缺数量	剩余数量	损坏数量
Large capac...	Silver	件	5	-	-	-	-	-	-	-

< 1 > 10 / 每页 跳转到 1 跳转



2.2 入库数量差异-申诉方式

申诉方式：在线提交 [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)

注意事项，

1. 准确在《Shopee南宁仓卖家申诉表单》中提交《南宁仓卖家申诉模板》，如信息不准确或者不完全，会影响申诉处理时效
2. 完整的证明材料提供

入库数量差异-实际发货数量证明截图和系统对应PO上架数量截图。

[南宁仓卖家申诉模板](#)



2.2 入库数量差异赔偿标准

申诉货物价值	处理流程
每月申诉总库存价值 < \$20	不接受申诉
每月申诉总库存价值 >= \$20	<ul style="list-style-type: none">● 卖家可通过南宁仓专属客服/客户经理提交申诉申请，申诉需包含PO/ASN 号码、问题商品及差异数量、装箱清单，仓库将应要求再次清点上架库存数量，申诉结果将在2周内反馈。● 如仓库盘点后发现库存数量无误，则申诉失败，卖家需承担实际发生的库存清点人工费用。● 如确认为仓库发生错计，则仓库将在3天内在系统中进行调整库存数量，相应库存清点人工费用由Shopee仓库自行承担。

*注

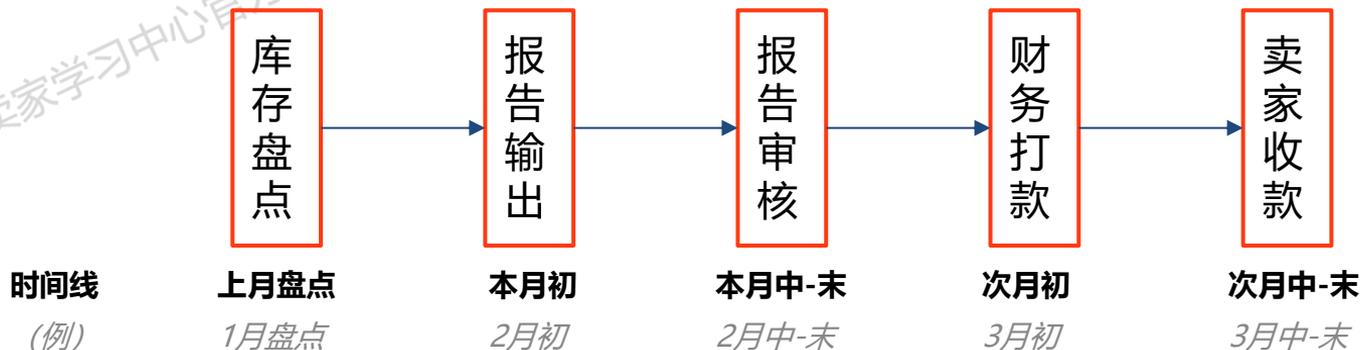
1. 申诉集中受理时间为每个月1-15号，请各位卖家汇总上月所有需申诉信息后再申诉，申诉结果将在2周内反馈，若需要赔偿的PO，金额会在次月赔偿。
2. 入库申诉有效期为30天，PO到达30天以后的申诉将不予受理。



2.3 库存数量差异

2.3 仓库内库存数量差异 —— 仓库按月盘点赔偿流程

为增加各位卖家的南宁仓运营体验，南宁仓自2022年8月起仓库会展开**每月1次**的库存盘点，为已确认的丢失/损坏货物进行赔偿。



*注

1. 盘点中确认丢失/损坏的库存将按照过去90天内的平均售价统一进行赔偿。
2. 根据不同站点的财务流程差异，卖家收款时间可能会有波动。从盘点确认库存数量起至最晚打款给卖家的正常流程时间为2个月，最长不会超3个月。如：3月完成的盘点，最晚会在6月完成卖家打款。
3. 如卖家发现库存有差异但实际并未自动赔偿，可按下方步骤申请申诉。



2.3 库存数量差异-概览

您可以在【中国卖家中心>>SBS>>Shopee服务】页面的【Shopee服务库存】查看库存数量异常情况，并发起申诉。

Shopee卖家中心 > Service By Shopee > Shopee服务库存

Shopee卖家 | 卖家学习中心

首页 | Shopee服务商品 | Shopee服务入库 | **Shopee服务库存** | 从仓库退货 | 费用报告 | SBS Settings | 任务中心

Overview

- 现有库存
- 库存动销
- 库龄
- 逾期报告

Shopee服务库存 介绍

商品名称 类别

仓库 Stock Level

入库申请待批准 有库存的产品

Not Moving SKU

15 商品 / 53 规格 数据更新于 2023-01-09 16:32:07 GMT+0800

<input type="checkbox"/>	Warehouse SKU ID	规格	仓库	待	操作
<input type="checkbox"/>	10623961702_46824000922	黑色	CNN	30	<input type="button" value="查"/> <input type="button" value="聊聊"/>



多久内申诉：每个月下旬（20日-30日）集中受理，**超过申诉时间不受理。**



如何申请：通过提交在线表单-《[Shopee南宁仓卖家申诉表单](#)》进行申诉



2.3 库存数量差异-核对现有库存数量

	待入库	可销售	已预留	不可销售	Excess	周转天数	In wl Days	操作
手机壳 手机保...	30	0	0	0	0	-	-	查看详情
	22	0	0	0	0	-	-	查看详情
	20	0	0	0	0	-	-	查看详情
Canvas shoes, ...	60	0	0	0	0	-	-	查看详情
摩托车手把油...	20	0	0	0	0	-	-	查看详情
	20	0	0	0	0	-	-	查看详情

1. 点击【**现有库存**】版块。
2. **待入库+可销售+已预留+不可销售=现有库存。**
您可以核对该数据和您的库存数量是否存在差异。

***注**

- (1) 点击查看 [《SBS模块操作指南》](#)；
- (2) 仅可查询到在【**Shopee服务**】内创建并入库的入库申请；



2.3 库存数量差异-申诉方式

申诉方式：在线提交 [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)

注意事项，

1. 准确在《Shopee南宁仓卖家申诉表单》中提交《南宁仓卖家申诉模板》，如信息不准确或者不完全，会影响申诉处理时效
2. 完整的证明材料提供

库存数量差异-系统库存数量截图和其他相关证明资料

[南宁仓卖家申诉模板](#)



2.4 订单履约延误

2.4 订单履约延误-概览

您可以在【中国卖家中心>>订单>>我的订单】页面，查看延误订单。

Shopee卖家学习中心

首页 > 我的订单

Shopee卖家 卖家学习中心

全部 待付款 待出货 运送中 已完成 已取消 退货/退款

订单成立时间 2022/12/10 - 2023/01/09 导出

订单编号 ff_pc_search_placeholder_order_id 搜索 重置

自送卖家预报功能已经上线，若您自送至仓库/货拉拉的卖家请直接选择“自送卖家预报”。请注意，绑定后订单状态不会更新，您仍然需要在规定时间内将包裹送至转运仓扫描。

5 订单 订单运送方式 Semua 批量出货 发货预报

商品	买家支付金额	状态	发货时限	全部物流渠道	操作
		已取消	已被系统自动取消订单	International Express - ส่งจากต่างประเทศ	查看详情

订单编号 2112: 聊聊



多久内申请：出库订单**未及时出库**



如何申请：通过提交在线表单-《[Shopee 南宁仓卖家申诉表单](#)》进行申诉



2.4 南宁仓商品出库服务标准

平日：

14: 00前的订单当天完成出库，

14: 00后的订单第二天完成出库。

促销日：

D-day: 72H完成出库；

除D-day以外的促销：48H完成出库；

注：促销日为D-day、每月15号和25号等平台活动日



2.4 订单履约延误-申诉方式

申诉方式：在线提交 [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)

注意事项，

1. 准确在《Shopee南宁仓卖家申诉表单》中提交《南宁仓卖家申诉模板》，如信息不准确或者不完全，会影响申诉处理时效
2. 完整的证明材料提供

订单履约延误-系统订单状态截图

[南宁仓卖家申诉模板](#)



2.5 商品错发

2.5 商品错发 - 概览

收到买家发起退货/退款，原因为**收到错误商品**，卖家可发起尾程商品错发的申诉。



从哪里获取异常：买家发起的退货/退款，原因为“我收到不对的商品”



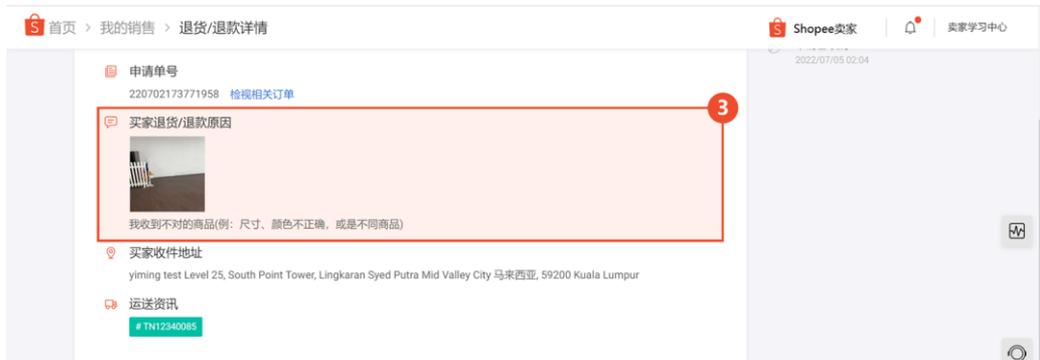
多久内申诉：**商品配送成功后两周内**



如何申诉：通过提交在线表单- [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#) 进行申诉



2.5 商品错发-买家发起退货/退款



1. 首先，进入【中国卖家中心>>订单>>退货/退款】页面。
2. 点击【退货退款详情】。
3. 查看【买家退货/退款原因】。对于【我收到不对的商品】的订单，请尽快核对该申诉是否准确。如确认情况属实，请受理买家请求，如有异议，请在**商品配送成功**后**2周内**发起申诉。

点击查看[南宁尾程退货退款流程](#)。
如因仓库或物流商造成的退货退款，将自动赔付货值。



2.5 商品错发-申诉方式

申诉方式：在线提交 [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)

注意事项，

1. 准确在《Shopee南宁仓卖家申诉表单》中提交《南宁仓卖家申诉模板》，如信息不准确或者不完全，会影响申诉处理时效
2. 完整的证明材料提供

商品错发-尾程面单照片、买家实际收到商品（需包含商品标签）和订单对应正确的商品信息截图

[南宁仓卖家申诉模板](#)



2.6 商品少发

2.6 商品少发 - 概览

收到买家发起退货/退款，原因为**收到不完整商品**，卖家可发起尾程商品少发的申诉。



从哪里获取异常：买家发起的退货/退款，原因为“收到不完整商品”



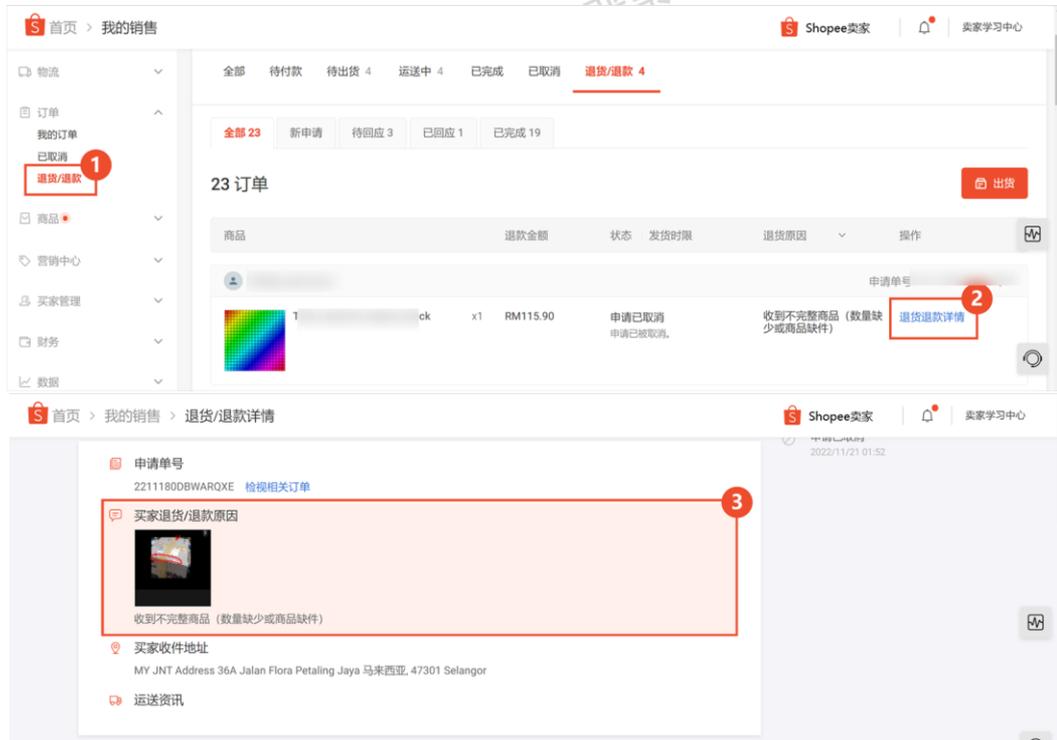
多久内申诉：**商品配送成功后两周以内**



如何申诉：通过提交在线表单- [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#) 进行申诉



2.6 商品少发-买家发起退货/退款



1. 首先, 进入【中国卖家中心>>订单>>退货/退款】页面。
2. 点击【退货退款详情】。
3. 查看【买家退货/退款原因】。对于【收到不完整商品】的订单, 请尽快核对该申诉是否准确。如确认情况属实, 请受理买家请求, 如有异议, 请在**商品配送成功后2周内**发起申诉。

点击查看[南宁尾程退货退款流程](#)。

如因仓库或物流商造成的退货退款, 将自动赔付货值。



2.6 商品少发-申诉方式

申诉方式：在线提交 [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)

注意事项，

1. 准确在《Shopee南宁仓卖家申诉表单》中提交《南宁仓卖家申诉模板》，如信息不准确或者不完全，会影响申诉处理时效
2. 完整的证明材料提供

商品少发-买家收到的完整的外包装破损图片、买家实际收到商品（需包含商品标签）、订单对应正确的商品信息和卖家中心退货退款截图

[南宁仓卖家申诉模板](#)



2.7 商品破损

2.7 商品破损 - 概览

收到买家发起退货/退款，原因为**商品破损**，卖家可发起尾程商品破损的申诉。



从哪里获取异常：买家发起的退货/退款，原因为“商品破损”



多久内申诉：订单退款买家后不超过 **28 个自然日**



如何申诉：通过提交在线表单- [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#) 进行申诉



2.7 南宁仓出库标准

注意：易碎商品入库前需要带有一定的缓冲材料

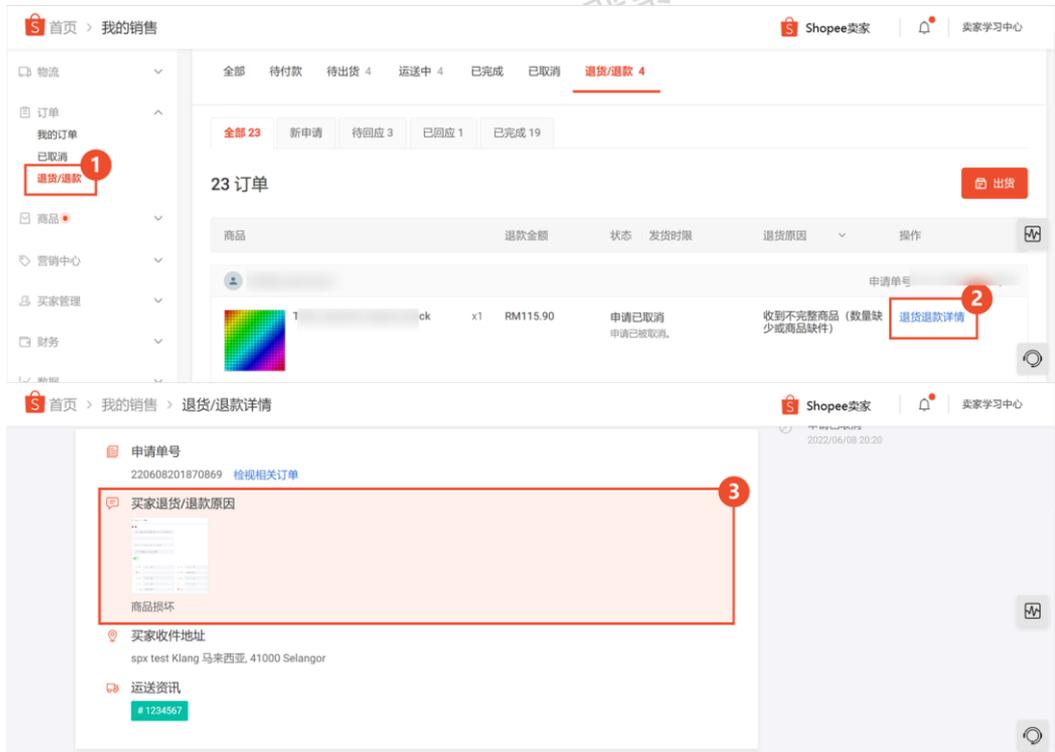
南宁仓默认对所有商品只进行快递袋简易包装出库，若因为缓冲材料不足导致的商品破损，南宁仓不予以赔偿。



快递袋示例



2.7 商品破损-买家发起退货/退款



1. 首先，进入【中国卖家中心>>订单>>退货/退款】页面。
2. 点击【退货退款详情】。
3. 查看【买家退货/退款原因】。对于【商品损坏】的订单，请尽快核对该申诉是否准确。如确认情况属实，请受理买家请求，商品退款买家后不超过**自然日28天发起申诉，超过申诉期不受理。**



2.7 商品破损-申诉方式

申诉方式：在线提交 [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)

注意事项，

1. 准确在《Shopee南宁仓卖家申诉表单》中提交《南宁仓卖家申诉模板》，如信息不准确或者不完全，会影响申诉处理时效
2. 完整的证明材料提供

商品破损-买家实际收到的商品外包装（面单单号必须可以确认）、买家实际收到的商品内包装、破损订单交易截图和商品正常情况下的照片（是否有合格的缓冲材料）

[南宁仓卖家申诉模板](#)



2.8 仓库账单异常

2.8 仓库账单异常

卖家发现南宁仓费用金额出现异常，卖家可发起申诉。



从哪里获取异常：南宁仓费用账单，账单下载和解读，请查看 [《账单查询【南宁仓】》](#)。



多久内申诉：**账单生成后的两个月内可提起申诉，超过申诉期不受理**



如何申诉：通过提交在线表单- [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#) 进行申诉



2.8 订单操作费异常-申诉方式

申诉方式：在线提交 [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)

注意事项，

1. 准确在《Shopee南宁仓卖家申诉表单》中提交《南宁仓卖家申诉模板》，如信息不准确或者不完全，会影响申诉处理时效
2. 完整的证明材料提供

订单操作费异常异常-提供卖家商品称重照片和买家收到实物图片



2.8 仓储费异常-申诉方式

申诉方式：在线提交 [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)

注意事项，

1. 准确在《Shopee南宁仓卖家申诉表单》中提交《南宁仓卖家申诉模板》，如信息不准确或者不完全，会影响申诉处理时效
2. 完整的证明材料提供

仓储费异常-账单中收费金额截图

[南宁仓卖家申诉模板](#)



2.9 尾程派送延误

2.9 尾程配送延误-概览

您可以在【中国卖家中心>>订单>>我的订单】页面，查看延误订单。

Shopee卖家学习中心

Shopee卖家

卖家学习中心

首页 > 我的订单

全部 待付款 待出货 运送中 已完成 已取消 退货/退款

订单成立时间 2022/12/10 - 2023/01/09 导出

订单编号 ff_pc_search_placeholder_order_id 搜索 重置

自送卖家预报功能已经上线，若您自送至仓库/货拉拉的卖家请直接选择“自送卖家预报”。请注意，绑定后订单状态不会更新，您仍然需要在规定时间内将包裹送至转运仓扫描。

5 订单 订单运送方式 Semua 批量出货 发货预报

商品	买家支付金额	状态	发货时限	全部物流渠道	操作
		已取消	已被系统自动取消订单	International Express - ส่งจากต่างประเทศ	查看详情

订单编号 2112: 聊聊



多久内申请：出库订单**未及时出库**



如何申请：通过提交在线表单-《[Shopee 南宁仓卖家申诉表单](#)》进行申诉



2.9 尾程配送延误-申诉方式

申诉方式：在线提交 [《Shopee南宁仓卖家申诉表单》](#)

注意事项，

1. 准确在《Shopee南宁仓卖家申诉表单》中提交《南宁仓卖家申诉模板》，如信息不准确或者不完全，会影响申诉处理时效
2. 完整的证明材料提供

订单履约延误-订单配送物流状态截图

[南宁仓卖家申诉模板](#)



2.10 包裹丢失

2.10 商品丢失 - 概览

收到买家发起退货/退款，原因为【**我还没收到订单商品**】，卖家无需申诉，Shopee会自动赔偿。



从哪里获取异常：买家发起的退货/退款，原因为【**我还没收到订单商品**】



多久内申诉：赔偿款项预计需要 1-2 个月才能打款并体现在您的【**收入报告**】中



如何申诉：无需申诉



2.10 包裹丢失-自动赔偿流程

索赔类型	包裹丢失
申请条件	订单退货退款原因是 买家未收到货 （订单最终货态 不是 投递失败和包裹退回），或者订单取消原因为 包裹丢失 。
申请材料	无需提供，Shopee平台主动赔偿。
处理流程	<ol style="list-style-type: none">您可以在【中国卖家中心>>财务>>我的收入】页面的【进账报表】中查看订单赔付情况，针对此政策的赔偿Shopee平台会在报告中注明【SLS Active Seller Compensation】。赔偿款项预计需要1-2个月才能打款并体现在您的收入报告中。

*注

详细内容请查看【[《Shopee跨境物流指引手册》](#)】>>3.4 各类异常情况投诉处理流程】



附录：南宁仓客服联系方式

Shopee卖家自助服务站与自助工具

如何进入

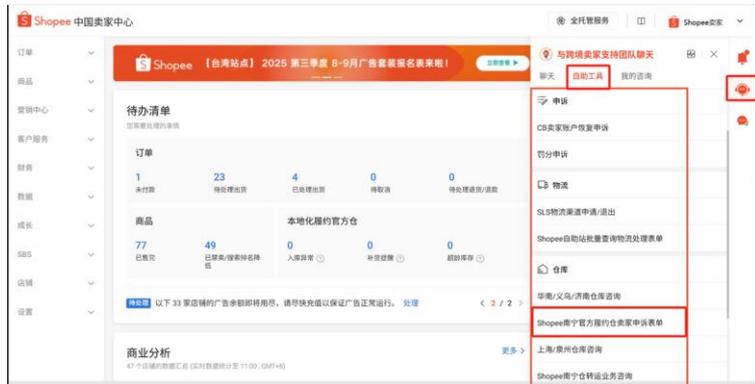
进入【中国卖家中心>>联系Shopee>>自助工具】页面
点击选择Shopee南宁官方履约仓卖家申诉表单即可跳转至表单界面

如何填写表单

根据表单内容指引填写相关信息并上传需求文件，
辛苦详细描述需要反馈的问题及诉求，便于专员更快为您核实处理
请确保您是登录状态下提交的咨询
只有登录状态下提交的咨询才会同步到系统中

如何追踪进度

可以在【中国卖家中心>>联系Shopee>>我的咨询】页面查看咨询进度和结果
点击【查看详情】即可查看咨询的详细信息并对内容做回复





祝您大卖!

运营有疑问? 上**卖家学习中心!**

点击进入 >> <https://shopee.cn/edu/home>