

跨境物流指引手册

（中国大陆卖家版）

2025 Shopee SZ Ops

V8.54

目录

修改记录 6
关于 Shopee 跨境物流指引手册 7
跨境物流指引 8
2.1 台湾虾皮跨境物流指引 8
2.1.1 物流服务 8
2.1.2 COD（货到付款）服务 8
2.1.3 物流时效与参考运费 8
2.1.4 物流渠道特殊限制及规定 10
2.1.5 关于发货 13
2.1.6 包裹查询 14
2.1.7 关于尾程派送 15
2.1.8 关于物流费用结算 15
2.2 新加坡跨境物流指引 16
2.2.1 物流服务 16
2.2.2 物流时效与参考费率 16
2.2.3 物流渠道特殊限制及规定 17
2.2.4 关于发货 19
2.2.5 包裹查询 20
2.2.6 关于新加坡尾程派送 20
2.2.7 关于物流费用的结算 21
2.3 马来西亚跨境物流指引 22
2.3.1 物流服务 22
2.3.2 COD（货到付款）服务 22
2.3.3 物流时效与参考费率 22
2.3.4 物流渠道特殊限制及规定 23
2.3.5 关于发货 25
2.3.6 包裹查询 26
2.3.7 关于马来西亚的尾程派送 27
2.3.8 关于物流费用的结算 27
2.4 泰国跨境物流指引 28

2.4.1 物流服务 28
2.4.2 COD（货到付款）服务 28
2.4.3 物流时效与参考费率 28
2.4.4 物流渠道特殊限制及规定 28
2.4.5 关于发货 31
2.4.6 包裹查询 32
2.4.7 关于泰国的尾程派送 33
2.4.8 关于物流费用的结算 33
2.5 菲律宾跨境物流指引 34
2.5.1 物流服务 34
2.5.2 COD（货到付款）服务 34
2.5.3 物流时效与参考费率 34
2.5.4 物流渠道特殊限制及规定 35
2.5.5 关于发货 36
2.5.6 包裹查询 37
2.5.7 关于菲律宾尾程派送 38
2.5.8 关于物流费用的结算 38
2.6 越南跨境物流指引 39
2.6.1 物流服务 39
2.6.2 COD（货到付款）服务 39
2.6.3 物流时效与参考费率 39
2.6.4 物流渠道特殊限制及规定 40
2.6.5 关于发货 41
2.6.6 包裹查询 42
2.6.7 关于尾程派送 43
2.6.8 关于物流费用的结算 43
2.7 巴西跨境物流指引 44
2.7.1 物流服务 44
2.7.2 物流时效与参考费率 44
2.7.3 物流渠道特殊限制及规定 44
2.7.4 关于发货 45
2.7.5 包裹查询 46

2.7.6 关于巴西尾程派送 47
2.7.7 关于物流费用的结算 47
2.8 墨西哥跨境物流指引 48
2.8.1 物流服务 48
2.8.2 物流时效与参考费率 48
2.8.3 物流渠道特殊限制及规定 48
2.8.4 关于发货 50
2.8.5 包裹查询 51
2.8.6 关于墨西哥尾程派送 52
2.8.7 关于物流费用的结算 52
2.9 哥伦比亚跨境物流指引 53
2.9.1 物流服务 53
2.9.2 物流时效与参考费率 53
2.9.3 物流渠道特殊限制及规定 54
2.9.4 关于发货 56
2.9.5 包裹查询 57
2.9.6 关于哥伦比亚尾程派送 58
2.9.7 关于物流费用的结算 58
2.10 智利跨境物流指引 59
2.10.1 物流服务 59
2.10.2 物流时效与参考费率 59
2.10.3 物流渠道特殊限制及规定 60
2.10.4 关于发货 61
2.10.5 包裹查询 62
2.10.6 关于智利尾程派送 63
2.10.7 关于物流费用的结算 63
关于退货 64
3.1 关于退货 64
3.1.1 截留在 SLS 转运仓库的退件 64
3.1.2 已发至境外的 SLS 退件 64
3.1.3 使用非 Shopee 物流服务(SLS)出口的包裹 70
3.2 仓库异常件的处理 70

3.2.1 关于违禁物品的处理 70
3.2.2 关于弃件及无头件的处理 70
3.2.3 关于双面单（多面单）包裹的处理 71
3.3 台湾虾皮的尾程异常件处理 72
3.4 各类异常情况投诉处理流程 73
3.4.1 关于异常包裹客户投诉处理流程 73
3.4.2 关于物流异常的索赔流程 74
3.5 关于对卖家违禁行为的惩罚 80
3.5.1 关于卖家寄送违禁物品的惩罚规则 80
3.5.2 关于被罚卖家的申诉流程 80
物流+：海外免退服务介绍 81
Igloo 卖家货物保障服务介绍 82
附表 1
A1. SLS 渠道信息快速指引表 1
A2. 各站点国际退货品类限制 1
B1. 各地区海关免税参考额 2
B2. 各国家及市场海关进、出口物品限制与规则 3
C1. 圆通退件报价表 4
D1. SLS 卖家送货指引 5
D2. SPS 上门揽收标准及覆盖范围 39
E1. 集货点和第三方付费揽收信息指引 42
F1. 台湾虾皮禁运货品以及需要当地的资格证的货品 49
G1. SLS 印度尼西亚分区表 53
G2. SLS 泰国分区表 54
G3. SLS 马来西亚分区表 56
G4. SLS 菲律宾分区表 57
G5. SLS 越南分区表 58
G6. SLS 巴西分区表 60

修改记录

版本	日期	修改内容
8.31	2024/7/18	更新转运仓收件地址及联系方式
8.32	2024/7/22	更新 SLS 头程面单
8.33	2024/7/31	更新台湾虾皮跨境物流指引
8.34	2024/8/5	更新济南仓联系方式 更新泰国跨境物流指引——补充新税政
8.35	2024/8/6	更新第三方付费揽收信息指引
8.36	2024/8/8	更新 PH 跨境退货政策
8.37	2024/8/12	更新南宁仓地址、更新华强北集货点费用 更新 MX 标准渠道、CL 标准渠道和经济渠道、CO 标准渠道、CO 特货渠道的费率
8.38	2024/9/2	菲律宾 SLS Standard International 尺寸限制更新、 越南物流渠道尺寸限制更新
8.39	2024/9/12	卖家跨境退货服务及上调退货金额门槛设置更新
8.40	2024/9/12	更新泰国跨境物流指引——补充新税政
8.41	2024/9/13	关于退货的格式精简：删除印度尼西亚站点的说明、包裹异常类型的增加、删除泰国区域买家退货退款的包裹的说明、MY 和 CO 退运阈值更新、巴西退运集货点的地址的更新
8.42	2024/10/15	更新揭阳集货点地址、更新极兔速递-江苏省苏北联系方式
8.43	2024/10/23	更新卖家自提地址和自提流程、删除国际退件自提申请表
8.44	2024/10/29	更新马来西亚、新加坡物流渠道名称
8.45	2024/11/8	更新广州江夏集货点费用
8.46	2024/11/19	更新南宁仓地址和联系人
8.47	2024/11/28	更新南宁转运仓地址
8.48	2024/12/4	更新台湾虾皮海运渠道尺寸和重量限制
8.49	2025/1/9	更新南宁仓地址和联系人 更新免费揽收的标准
8.50	2025/1/17	删除南京的免费揽收、万色南京的付费揽收
8.51	2025/2/10	取消 VN 站点 FD-COD 免费退运政策
8.52	2025/2/11	更新 SG 站点价卡和重量限制
8.53	2025/2/17	菲律宾 SLS Economy International 限重和尺寸限制更新
8.54	2025/2/26	新增 BR/MX/CO/CL 禁止运输禁运商品、空包及与订单不符商品的政策； 更新济南转运仓联系人

关于 Shopee 跨境物流指引手册

Shopee 作为东南亚最大的跨境交易平台之一，旨在为买家提供愉快的购物体验以及为卖家搭建高效的交易平台。本手册将对 Shopee 的跨境物流渠道进行介绍，以帮助卖家更好地使用 Shopee 跨境物流服务来完成跨境交易。

跨境物流指引

2.1 台湾虾皮跨境物流指引

2.1.1 物流服务

对于中国大陆卖家，Shopee 台湾虾皮的跨境物流主要使用 Shopee Logistics Service 简称 SLS（Shopee 物流服务）。

2.1.2 COD（货到付款）服务

Shopee 台湾虾皮支持 COD（Cash On Delivery，货到付款）与非 COD（非货到付款）两种支付方式。非 COD 包裹需由买家下单时在线上完成货款和运费的支付，可以使用信用卡等方式；COD 包裹则通过 7-11 便利店/全家/黑猫向收件人收取货款和运费，买家下单后无需任何线上支付动作。

2.1.3 物流时效与参考运费

台湾虾皮跨境 SLS 物流时效与卖家参考运费详见下表：

SLS 物流时效与卖家参考费率（NTD 新台币）						
货物类型	物流类型	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
普货	宅配	0.5	95	0.5	30（500＜X≤1000 g） 40（1000＜X≤2000 g） 50（2000＜X≤2500 g） 60（2500 g＜X）	4-8 天
	店配		85			
特货	宅配		115		40（500＜X≤1000 g） 50（1000＜X≤2000 g） 60（2000＜X≤2500 g） 70（2500 g＜X）	
	店配		105			

注：1. “X”为续重重量。

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

3. 已开通 SIP（Shopee International Platform，虾皮国际平台）服务的卖家，支付运费规则以 SIP 规则为准：https://shopee.cn/edu/category?sub_cat_id=1048

虾皮海外－7-11（空运）渠道物流时效与卖家参考运费见下表：

虾皮海外－7-11（空运）渠道物流时效与卖家参考费率（NTD 新台币）						
货物类型	物流类型	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
普货	店配	0.5	85	0.5	30（500＜X≤1000 g） 40（1000＜X≤2000 g） 50（2000＜X≤2500 g） 60（2500 g＜X）	4-8 天
特货	店配		105		40（500＜X≤1000 g） 50（1000＜X≤2000 g） 60（2000＜X≤2500 g） 70（2500 g＜X）	

注：1. “X”为续重重量。

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准。

虾皮海外 – 7-11（海运）渠道卖家时效与参考运费见下表：

虾皮海外 – 7-11 （海运）渠道物流时效与卖家参考费率（NTD 新台币）						
货物类型	物流类型	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
普货	店配	0.5	35	0.5	30（500 < X≤1000 g） 40（1000 < X≤2000 g） 50（2000 < X≤2500 g） 60（2500 g < X）	18-20 天
特货	店配		55		40（500 < X≤1000 g） 50（1000 < X≤2000 g） 60（2000 < X≤2500 g） 70（2500 g < X）	

注：1. “X”为续重重量。

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准。

3. 此费率表适用于未参与免运的卖家

虾皮海外 – 7-11 （海运）渠道物流时效与卖家参考费率（NTD 新台币）						
货物类型	物流类型	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
普货	店配	0.5	25	0.5	30（500 < X≤1000 g） 40（1000 < X≤2000 g） 50（2000 < X≤2500 g） 60（2500 g < X）	18-20 天
特货	店配		45		40（500 < X≤1000 g） 50（1000 < X≤2000 g） 60（2000 < X≤2500 g） 70（2500 g < X）	

注：1. “X”为续重重量。

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准。

3. 此费率表适用于参与免运的卖家

虾皮海外 – 店到店渠道物流时效与卖家参考运费见下表：

虾皮海外 – 店到店渠道物流时效与卖家参考费率（NTD 新台币）						
货物类型	物流类型	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
普货	店配	0.5	70	0.5	30（500 < X≤1000 g） 40（1000 < X≤2000 g） 50（2000 < X≤2500 g） 60（2500 g < X）	4-8 天
特货	店配		90		40（500 < X≤1000 g） 50（1000 < X≤2000 g） 60（2000 < X≤2500 g） 70（2500 g < X）	

注：1. “X”为续重重量。

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

虾皮海外 – 宅配（海运）渠道物流时效与卖家参考运费见下表：

虾皮海外 – 宅配（海运）渠道物流时效与卖家参考费率（NTD 新台币）						
货物类型	物流类型	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
普货	宅配	0.5	45	0.5	30（500 < X≤1000 g） 40（1000 < X≤2000 g） 50（2000 < X≤2500 g） 60（2500 g < X）	18-20 天
特货	宅配		65		40（500 < X≤1000 g） 50（1000 < X≤2000 g） 60（2000 < X≤2500 g） 70（2500 g < X）	

注：1. “X”为续重重量。

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

虾皮海外 – OK MART（海运）渠道物流时效与卖家参考运费见下表：

虾皮海外 – OK MART（海运）渠道物流时效与卖家参考费率（NTD 新台币）						
货物类型	物流类型	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
普货	店配	0.5	25	0.5	30（500 < X≤1000 g） 40（1000 < X≤2000 g） 50（2000 < X≤2500 g） 60（2500 g < X）	18-20 天
特货	店配		45		40（500 < X≤1000 g） 50（1000 < X≤2000 g） 60（2000 < X≤2500 g） 70（2500 g < X）	

注：1. “X”为续重重量。

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

2.1.4 物流渠道特殊限制及规定

除台湾虾皮以及中国法律法规所明确规定的禁止情形外（详情请参考附表 B2），台湾虾皮物流渠道的使用还需注意如下特殊限制：

2.1.4.1 SLS 空运渠道的普、特货区分及品类限制

寄往台湾虾皮的物品由于清关要求不同,可分为普货渠道与特货渠道。普货特货分类详情可参考**台湾虾皮普特货品类·1 清单。**

普特货清单仅供卖家设置商品类目时参考，包裹抵达转运仓后会进行安检，订单将以转运仓安检后的实际普特货属性计费。包括但不限于含液体/电池/马达装置/粉末(非易燃易爆)/膏状等商品 (含赠品在内) 会被转运仓安检判定为特货，请您上架商品时设置好正确的商品类目。

根据台湾虾皮相关法律法规，以下商品**禁止寄送**：

a. 所有生鲜类和未经加工的食品、肉类及肉制品食品、花生、莲子、银杏（白果）、香菇、有药用价值或治疗功能的食品、宠物食品；
b. 药品、保健品、成人用品、医疗器械、口罩、按摩枪/经络枪、除虫用品、防蚊手环；
c. 香烟、电子烟及电子烟配件、货币、票据、股票等贵重有价证券；
d. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精类的产品、精油、压缩气体、粉末） 、发胶、染发剂、香水等纯液体产品；
e. 与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）；
f. 手机、平板及笔记本电脑、电动平衡车等电池不可拆卸的产品、纯电池，例如移动电源，充电宝等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池、无人机；
g. 蓝牙产品（如无线鼠标、蓝牙耳机、蓝牙音箱）、智能穿戴设备、无线通信产品（如收音机、遥控器、路由器、电视机顶盒）；
h. 儿童座椅、汽车安全座椅、手推车、强磁产品（如喇叭、麦克风）；
i. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品；
j. 在运输途中意外开启并导致发光、发热以及发出声响的带电产品；
k. 同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）、所有图书及出版物；
l. 疑似侵权及无品牌授权的产品。除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用将由卖家承担；
m. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品；
n. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册“关于货物保障服务”；
o. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准。
p. 非易燃易爆液体产品每单不得超过 100ML

此外,台湾虾皮限制输入货品及海关协助查核输入货品均不可寄送，详情请参见附表**B2、G1**。具体禁止寄送的品类列表请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，**不在此分类的产品可详询客服以及商户经理进行确认。**台湾虾皮入境单包裹金额超过 2000NTD 会被额外征收关税。同时入境**包裹总价值不得超过 20000 NTD**，若超过将不予配送。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

注：中国大陆跨境电商出口申报单包裹价值需小于 5000RMB, 若超出限制可能退件或产生高额税金/罚金，费用由卖家承担。

*** 收货人申报姓名必须填写中文姓名，且电话号码需为台湾虾皮有效电话号码，否则将会影响货物正常清关。**

2.1.4.2 台湾虾皮海外 – 海運物流渠道特殊限制及规定

寄往台湾虾皮的物品由于清关要求不同,可分为普货渠道与特货渠道。普货特货分类详

情可参考**台湾虾皮海运普特货品类清单**。

除中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外，台湾虾皮海运渠道还有以下限制和注意事项：

a. 所有生鲜类和未经加工的食品、肉类及肉制品食品、花生、莲子、银杏（白果）、香菇、有药用价值或治疗功能的食品、宠物食品；
b. 药品、保健品、成人用品、医疗器械、口罩、除虫用品、防蚊手环；
c. 香烟、电子烟及电子烟配件、货币、票据、股票等贵重有价证券；
d. 与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）；
e. 电动平衡车等电池不可拆卸的产品、单独的纽扣电池、无人机；
f. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品；
g. 在运输途中意外开启并导致发光、发热以及发出声响的带电产品；
h. 同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）、所有图书及出版物；
i. 疑似侵权及无品牌授权的产品。除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用将由卖家承担；
j. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品；
k. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册“关于货物保障服务”；
l. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准。

此外,台湾虾皮限制输入货品及海关协助查核输入货品均不可寄送，详情请参见附表**B2、G1**。具体禁止寄送的品类列表请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，**不在此分类的产品可详询客服以及商户经理进行确认。**台湾虾皮入境单包裹金额超过2000NTD 会被额外征收关税，税费无需卖家承担。同时入境**包裹总价值不得超过20000 NTD**，若超过将不予配送。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

2.1.4.3 台湾虾皮蝦皮店到店物流渠道特殊限制及规定

蝦皮店到店物流渠道特殊限制及规定同 SLS 店配渠道一样。

2.1.4.4 尺寸、重量及包装限制

寄件尺寸及重量限制如下：

台湾虾皮空运渠道寄件尺寸、重量限制			
物流类型	**最大重量(KG)**	**尺寸限制**	**备注**
SLS 宅配	<=20	长+宽+高<150cm	
SLS 店配	<=10	45cm*30cm*30cm	最长边≤ 45cm， 其他两边均需≤ 30cm

台湾虾皮海运渠道寄件尺寸、重量限制			
物流类型	**最大重量(KG)**	**尺寸限制**	**备注**
7-11	<=10	长+宽+高≤105cm	最长边≤ 45cm， 其他两边均需≤ 30cm
SF	<=30	长+宽+高≤210cm； 单边长≤150cm	-
OK MART	<=5	长+宽+高≤105cm	最长边≤ 45cm， 其他两边均需≤ 30cm

其中符合 SLS 标准的**店配**包裹示例如下：





超过 SLS **店配**标准（超材）**无法通过店配途径**寄送的包裹示例如下：





超材包裹将会被拦截，由此所产生的退货费用将由卖家承担。

2.1.5 关于发货

2.1.5.1 如何发货

卖家使用 SLS 物流服务，需要将包裹寄送到虾皮指定的 SLS 转运仓库来完成发货，具体寄送地址和联系方式如下：

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
物流渠道	**仓库位置**	**收件地址**	**联系方式**	**备注**
SLS	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼	4001268888-1-3/(021)60562952 /shopee/李灿	顺丰件务必填写以下收件号码： 021-60562952

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
	义乌	金华市义乌市四海大道 1666 号义乌公路港 2 期 26 栋西南侧	邓凯 4001268888-1-3	
	泉州	泉州市晋江市磁灶镇张林东路 999 号豪川运派物流园 2 号库 C 区（万色速递）	19105959566 /13822245042 马超 客服 QQ：2881516092（请卖家备注发货地）	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	济南	山东省济南市莱芜 凤凰路 31 号鲁中快递电商生态园圆通集配	18521134017 刘婷婷虾皮	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询济南仓库发货事宜，请拨打 4001268888-3/ 18363431453
	南宁	广西壮族自治区南宁市良庆区华兴路 5 号易商南宁电商物流园 1 号楼（虾皮南宁转运仓）	杨金光 13878709925	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询南宁仓库发货事宜，请填写南宁转运仓咨询线上表单

*注：针对卖家自送件或使用货拉拉、快递到仓件，SLS 义乌仓收货时间：9:00-20:00； SLS 泉州仓收货时间：（日常非大促）周一至周日 9:00-21:00

包装及寄件要求详细说明可参考附件 D1 卖家送货指引，如因卖家包装不符合标准导致包裹破损或被截留等相关后果由卖家自行承担。

2.1.5.2 关于免费上门收件服务

关于免费上门揽收服务的揽收标准及覆盖地区详情参考**附件 D2**.

2.1.6 包裹查询

2.1.6.1 SLS 包裹查询

除了在 Shopee 平台上可以查询包裹货态外，卖家还可以通过与客户经理以及客服来联系、处理异常包裹。

包裹入仓及入仓前的查询和异常处理：

东莞：

客服电话：4001268888-1-3

卖家可通过 **Shopee 在线人工客服渠道**咨询包裹货态，人工客服渠道入口如下：

入口 1：进入 Shopee 官方网站及卖家学习中心，点击侧边栏耳机图标  开启咨询；

入口 2：通过在企业微信>>点击工作台>>Shopee 在线客服进行咨询。

义乌：客服电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加)　电话:4008 206 207　；

查询时需提供以下信息：
寄件物流单号、签收底单、包裹内物照片。
包裹入仓后的查询和异常处理：
请参考以上包裹入仓前的查询方式进行咨询。

2.1.7 关于尾程派送

2.1.7.1 关于 SLS 渠道的尾程派送

SLS 渠道为卖家提供**宅配**与**店配**两种服务，宅配在台湾虾皮的最终派送由黑猫宅急便完成，店配则派送至指定的 7-11 便利店或全家便利店等待买家提货。如果首次派送不成功，黑猫宅配可以在七天内进行免费派送，店配则无二次派送服务。

2.1.8 关于物流费用结算

2.1.8.1 关于 SLS 的物流结算

已在平台开户的卖家将直接与平台进行统一结算。目前 Shopee 平台会对所有订单（包括正常送达，拒收，买家申请退款退货，遗失/可获得平台赔付的订单）按照实际运费对卖家进行收费，在交易完成后，买家所支付的交易金额将由 Shopee 统一扣除运费及一切相关费用后支付给卖家。

注意：已开通 SIP 服务的卖家，运费结算规则以 SIP 规则为准：
https://shopee.cn/edu/category?sub_cat_id=1048

2.2 新加坡跨境物流指引

2.2.1 物流服务

对于中国大陆地区卖家，Shopee 新加坡的跨境物流主要使用 SLS（Shopee 物流服务）。

2.2.2 物流时效与参考费率

新加坡跨境物流卖家参考运费及时效详见下表:

新加坡 SLS Doorstep Delivery(Overseas)(特快渠道)卖家费率与参考时效 (SGD)								
目的地	物流渠道	费率						时效
		首重(KG)	首重价格	<=1KG		>1KG		
				续重单位(KG)	每续重单位价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
新加坡	SLS Doorstep Delivery(Overseas)(特快道)	0.04	2.23	0.01	0.15	0.01	0.15	5-8 天

注：1. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

同时，为了支持跨境卖家开拓品类（如家居生活、时尚鞋包、母婴玩具、汽配摩配、小家电、户外运动等具有高重量段的品类），Shopee 为卖家推出了 SLS 重物渠道，重物渠道卖家参考费率及时效如下表:

新加坡 SLS 重物渠道卖家费率与参考时效 (SGD)						
目的地	物流渠道	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
新加坡	SLS 重物渠道	0.1	3.31	0.1	0.6	5-8 天

注：1. 重物渠道费率表仅用于符合以上品类且拥有高重量段产品的卖家和店铺使用

2. 卖家申请开通重物渠道标准及流程请咨询对应的客户经理

3. 适用于重物渠道的品类清单（二级类目），需卖家向对应客户经理提取

新加坡买家自取渠道 (Shopee Collection Point (Overseas)(买家自取渠道)) 卖家费率与参考时效:

新加坡买家自取渠道 (Shopee Collection Point (Overseas)(买家自取渠道)) 卖家费率与参考时效 (SGD)						
目的地	物流渠道	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
新加坡	自取渠道	0.04	0.86	0.01	0.15	8-11 天

注：1. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

新加坡标准渠道 (Pick Locker(Overseas)(自提柜渠道)) 卖家费率与参考时效 (SGD)			
目的地	物流渠道	费率	时效

		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
新加坡	标准渠道	0.04	0.86	0.01	0.15	8-11 天

注：1. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

新加坡跨境海运卖家参考运费及时效详见下表：

新加坡 SLS 线上海运渠道(Doorstep Delivery (Sea Shipping))卖家费率与参考时效 (SGD)							
目的地	物流渠道	费率					时效
		计费分类	首重 (KG/CBM)	首重价格	续重单位 (KG/CBM)	每续重单位价格	
新加坡	SLS 线上海运渠道 Doorstep Delivery (Sea Shipping)	按重量计费 (KG)	2	3	1	0.4	14-25 天
			30	14.21	1	0.7	
		按体积计费 (CBM)	0.005	0.8	0.005	0.8	

注 1. SLS 线上海运渠道卖家支付费用=按重量计费运费+按体积计费运费
2. 按体积计费,每 0.01CBM 为一个计费单位，不足 0.01 按 0.01 计算（0.001 进 0.01）；按重量计费,不足 1KG 按 1KG 计算
3. 以上费用仅包含: 1) 基础物流运输服务费，即从中国转运仓入库到海外尾程派送给买家的物流运输费用（其中尾程派送段仅包含使用电梯送货上门服务，其余物流服务诸如需使用步梯搬运上楼、拆木架等请自行与物流承运商沟通结算，平台不介入处理） 2) 基础清关服务费（税费及可能的特殊申报处理手续费等不包含在其中，具体税率及金额以政府海关最新政策为准）。

2.2.3 物流渠道特殊限制及规定

2.2.3.1 SLS 物流渠道特殊限制及规定

除新加坡以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外（详情请参考附表 B2），SLS Doorstep Delivery(Overseas)(特快道)渠道还有以下限制和注意事项：

1. 包裹限重：<=20KG
2. 包裹尺寸要求：长、宽、高之和<2.4 M，最长边<1.2 M
3. 以下产品目前尚不可以通过 SLS Doorstep Delivery(Overseas)(特快道)渠道运输：
   a. 生鲜食品、口香糖、药品、医疗用品/器械、望远镜、染发剂、电子烟及电子烟配件、香烟、骨灰盒、带气体的产品（如皮球、篮球等）、含火麻仁的茶叶、奶粉
   b. 货币、假币、邮票、信用卡和借记卡、彩票、证件、成人用品
   c. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品
   d. 与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、电击器、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）
   e. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的易燃液体、香水、牙粉、打火机及压缩气体）和强磁性的产品（如磁铁等）
   f. 疑似侵权或假冒无品牌授权的商品，除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市

场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用将由卖家承担

g. 毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）
h. 电动平衡车、纯电池，例如移动电源，充电宝等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池;
i. 同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）
j. 含液体（不含酒精和喷雾）超过 200ml 的包裹
k. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品
l. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册"关于货物保障服务"
m. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准。

4. 新加坡可发手机、平板电脑，每个包裹不超过 2 台
5. 新加坡会对入境所有包裹征收 9%的 GST。

SLS Shopee Collection Point(Overseas)(买家自取渠道)渠道还有以下限制和注意事项:

1. 包裹限重:<=6KG
2. 包裹尺寸:单边长不可超过 40cm
3. 运输品类限制同 SLS Doorstep Delivery (Overseas)渠道限制。
4. 包裹金额限制:<=100 SGD

SLS Shopee Pick Locker (Overseas)渠道还有以下限制和注意事项:

1. 包裹限重:<=6KG
2. 包裹尺寸:单边长不可超过 40cm
3. 运输品类限制同 SLS Doorstep Delivery (Overseas)渠道限制。
4. 包裹金额限制:<=150 SGD

具体禁止寄送的品类请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

注：中国大陆跨境电商出口申报单包裹价值需小于 5000RMB, 若超出限制可能退件或产生高额税金/罚金，费用由卖家承担。

2.2.3.2 海运渠道特殊限制及规定

除新加坡以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外，新加坡 SLS 线上海运渠道 Doorstep Delivery (Sea Shipping)还有以下限制和注意事项:

1. 包裹限重：<=100KG
2. 包裹尺寸：长、宽、高之和不可超过 600cm;单边长不可超过 300cm
3. 禁止收寄：烟、电子烟及配件、酒（包括啤酒）、药品、口香糖、化学品、肉类、动植物、奶粉、乳制品、白色粉末、纸币、票据、易燃易爆品、易腐蚀品、有毒物品、放射性物品、违法违禁物品、与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）、国家机关公文、国家保护野生动物和濒危野生动物及制品。不得通过托寄物品渠道危害国家公共安全和公民、法人、其他组织的合法权益。

4. 卖家需自行加强对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）的包装，如：打木箱、木架，防撞泡沫，气柱袋等，如因卖家包装不当导致货物损毁，责任由卖家承担，同时建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册“关于货物保障服务”。
5. 具体海运运输包装要求请参考附表。
6. 具体禁止寄送的品类请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。

2.2.4 关于发货

2.2.4.1 如何发货

卖家使用 SLS 物流服务，需要将包裹寄送到虾皮指定的 SLS 转运仓库来完成发货，具体寄送地址和联系方式如下：

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
物流渠道	**仓库位置**	**收件地址**	**联系方式**	**备注**
SLS	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼	4001268888-1-3/(021)60562952 /shopee/李灿	顺丰件务必填写以下收件号码：021-60562952
	义乌	金华市义乌市四海大道 1666 号义乌公路港 2 期 26 栋西南侧	邓凯 4001268888-1-3	
	泉州	泉州市晋江市磁灶镇张林东路 999 号豪川运派物流园 2 号库 C 区（万色速递）	19105959566 /13822245042 马超 客服 QQ：2881516092（请卖家备注发货地）	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	济南	山东省济南市莱芜 凤凰路 31 号鲁中快递电商生态园圆通集配	18521134017 刘婷婷虾皮	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询济南仓库发货事宜，请拨打 4001268888-3/18363431453
	南宁	广西壮族自治区南宁市良庆区华兴路 5 号易商南宁电商物流园 1 号楼（虾皮南宁转运仓）	杨金光 13878709925	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询南宁仓库发货事

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
				宜，请填写南宁转运仓咨询线上表单

*注：针对卖家自送件或使用货拉拉、快递到仓件，SLS 义乌仓收货时间：9:00-20:00；SLS 泉州仓收货时间：（日常非大促）周一至周日 9:00-21:00

包装及寄件要求详细说明可参考附件 D1 卖家送货指引，如因卖家包装不符合标准导致包裹破损或被截留等相关后果由卖家自行承担。

2.2.4.2 关于 SLS 免费上门收件服务

关于免费上门揽收服务的揽收标准及覆盖地区详情参考**附件 D2**.

2.2.5 包裹查询

2.2.5.1 SLS 包裹查询

除了在 Shopee 平台上可以查询包裹货态外，卖家还可以通过与客户经理以及客服来联系、处理异常包裹。目前 SLS Standard Economy 仅可以追踪到**国内**部分的物流信息。

包裹入仓及入仓前的查询和异常处理：

东莞：

客服电话：4001268888-1-3

卖家可通过 **Shopee 在线人工客服渠道**咨询包裹货态，人工客服渠道入口如下：

入口 1：进入 Shopee 官方网站及卖家学习中心，点击侧边栏耳机图标 开启咨询；

入口 2：通过在企业微信>>点击工作台>>Shopee 在线客服进行咨询。

义乌：客服电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加)　　电话:4008 206 207

查询时需提供以下信息：
寄件物流单号、签收底单、包裹内物照片。

包裹入仓后的查询和异常处理：
请参考以上包裹入仓前的查询方式进行咨询。

2.2.6 关于新加坡尾程派送

2.2.6.1 关于 SLS 在新加坡的尾程派送

SLS Doorstep Delivery(Overseas)(特快道)在新加坡的尾程派送，会免费派送 2-3 次。

第一次派送失败后，SLS 尾程承运商将联系买家确认下一次派送的时间和地点。若尝试 2-3 次无法联系到买家，包裹将会退回 SLS 尾程承运商仓库进行后续处理，具体处理参考 *3.1.2 已发至境外的 SLS 退件*。

SLS Shopee Collection Point(Overseas)(买家自取渠道)的货物在到达 SPX Express 自取服务 点后，买家会收到短信和 app 提醒，买家需在 3 天内取走货物，逾期未取货物会

退回 SPX Express 仓库进行后续处理，具体处理参考 *3.1.2 已发至境外的 SLS 退件*。

SLS Doorstep Delivery (Sea Shipping)（SLS 线上海运渠道）在新加坡的尾程派送，会免费派送 2 次。 第一次派送失败后，SLS 尾程承运商将联系买家确认下一次派送的时间和地点。如果 2 次无法联系到买家，包裹将会暂退回承运商仓库进行后续处理，具体处理参考 *3.1.2 已发至境外的 SLS 退件*。

2.2.7 关于物流费用的结算

2.2.7.1 关于 SLS 物流费用结算

已在平台开户的卖家将直接与平台进行统一结算。目前 Shopee 平台会对所有订单（包括正常送达，拒收，买家申请退款退货，遗失/可获得平台赔付的订单）按照实际运费对卖家进行收费，在交易完成后，买家所支付的交易金额将由 Shopee 统一扣除运费及一切相关费用后支付给卖家。

2.3 马来西亚跨境物流指引

2.3.1 物流服务

对于中国大陆地区卖家，Shopee 马来西亚的跨境物流主要使用 SLS（Shopee 物流服务），同时还通过第三方渠道为卖家提供 B2C 海运服务（仅西马）。

2.3.2 COD（货到付款）服务

马来西亚 SLS Standard 渠道支持 COD（Cash On Delivery，货到付款）与非 COD（非货到付款）两种支付方式。非 COD 包裹需由买家下单时在线上完成货款和运费的支付，可以使用信用卡，银行转账等方式；COD 包裹则通过物流供应商向收件人收取货款和运费，买家下单后无需任何线上支付动作。

2.3.3 物流时效与参考费率

马来西亚跨境物流时效与卖家参考运费详见下表：

马来西亚 SLS Doorstep Delivery- China(标准渠道)卖家费率与参考时效 (MYR)						
目的地	费率					时效
	首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	超过 800g 部分，每 0.25KG 附加费	
Zone A-KV	0.01	5.05	0.01	0.15	2.2	5-15 天
Zone A-Non KV		5.05		0.15	2.2	
Zone B		8.15		0.15	2.2	
Zone C		8.15		0.15	2.2	

具体分区请参见**附表 H4**

注：1.以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

2. COD 订单的下单金额不得高于 250MYR，否则无法使用 COD 服务。

同时，为了支持跨境卖家开拓品类（如家居生活、时尚鞋包、母婴玩具、汽配摩配、小家电、户外运动等具有高重量段的品类），Shopee 为卖家推出了 SLS 重物渠道，重物渠道卖家参考费率及时效如下表：

马来西亚 SLS 重物渠道卖家费率与参考时效 (MYR)						
目的地	费率					时效
	首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	超过 800g 部分，每 0.25KG 附加费	
Zone A-KV	0.1	7.0	0.1	1.1	2.2	5-15 天
Zone A-Non KV	0.1	7.0	0.1	1.1	2.2	
Zone B	0.1	10.1	0.1	1.1	2.2	
Zone C	0.1	10.1	0.1	1.1	2.2	

注：1. 重物渠道费率表仅用于符合以上品类且拥有高重量段产品的卖家和店铺使用

2. 卖家申请开通重物渠道标准及流程请咨询对应的客户经理

3. 适用于重物渠道的品类清单（二级类目），需卖家向对应客户经理提取

4. COD 订单的下单金额不得高于 250MYR，否则无法使用 COD 服务

马来西亚 SLS Self Collection (Shopee Xpress) 卖家费率与参考时效（MYR）						
目的地	费率					时效
	首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	超过 800g 部分，每 0.25KG 附加费	
Zone A-KV	0.01	3.65	0.01	0.15	2.2	5-15 天

注：1.本渠道目前仅适用于 Zone A-KV 地区，包含 Kuala Lumpur，Selangor，Putrajaya。
2.本渠道不支持 COD。

马来西亚 SLS-Doorstep Delivery (Seashipping)卖家费率与参考时效（MYR）-海运经济					
目的地	费率				时效
	首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
Zone A-KV	0.01	1.65	0.01	1.5+0.15/10g	16-30 天
Zone A-Non KV		0.15		0.15	
Zone B					
Zone C					

马来西亚 SLS-Doorstep Delivery (Seashipping)卖家费率与参考时效（MYR）-海运大件					
目的地	费率				时效
	首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
Zone A-KV	1	7.5	1	5	16-30 天
Zone A-Non KV					
Zone B					
Zone C					

2.3.4 物流渠道特殊限制及规定

2.3.4.1 SLS 空运物流渠道特殊限制及规定

除马来西亚以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外（详情请参考附表 B2），SLS 马来西亚空运物流渠道（包括马来西亚 SLS Doorstep Delivery- China(标准渠道)，马来西亚 SLS 重物渠道，马来西亚 SLS Self Collection (Shopee Xpress)）还有以下限制和注意事项：

1. 包裹限重：
   马来西亚 SLS Doorstep Delivery- China(标准渠道)及马来西亚 SLS 重物渠道的包裹

限重<=30KG;

马来西亚 SLS Self Collection (Shopee Xpress)的包裹限重<=12KG。

2. 包裹尺寸要求:

马来西亚 SLS Doorstep Delivery- China(标准渠道)及马来西亚 SLS 重物渠道的包裹尺寸要求单边<1.5M，三边和<2M;

马来西亚 SLS Self Collection (Shopee Xpress)的包裹尺寸要求单边<0.4M，三边和<1.2M。

3. 以下产品目前尚**不可以**通过 SLS Doorstep Delivery- China(标准渠道)渠道运输:

   a. 药品、生鲜食品、货币、假币、邮票、信用卡、借记卡、彩票、证件、性用品、电子烟及电子烟配件、香烟、骨灰盒、带气体商品（如救生衣、皮球、足球、喷雾）、医疗用品和医疗辅助工具、染发剂、头盔
   b. 对讲机、带墨盒墨粉的打印机、投影仪、纯电池，例如移动电源，充电宝等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池、电动平衡车、易发光商品、易发声商品
   c. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品
   d. 与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、电击器、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）
   e. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的易燃液体、香水、牙粉、打火机及压缩气体）和强磁性的产品（如磁铁等）
   f. 疑似侵权或假冒无品牌授权的商品，除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用将由卖家承担
   g. 毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）
   h. 同赌有关的产品（如扑克牌、骰子等）
   i. 含液体（不含酒精和喷雾）超过 200ml 的包裹
   j. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品
   k. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册"关于货物保障服务"
   l. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准

1. 马来西亚可发手机、平板电脑，每个包裹不超过 2 台。
2. 马来西亚会对入境低于 500MYR 的包裹征收 10% 的低价值商品税；包裹货值若超过此额度将会按品类被海关额外征税。
3. 若卖家使用 LWE 渠道发货，未在规定时间内填写正确的尾程物流单号，则订单会直接被取消。

具体禁止寄送的品类请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

注：中国大陆跨境电商出口申报单包裹价值需小于 5000RMB, 若超出限制可能退件或产生高额税金/罚金，费用由卖家承担。

2.3.4.2 海运渠道特殊限制及规定

除马来西亚以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外，SLS-Doorstep Delivery (Seashipping) 马来西亚渠道还有以下限制和注意事项:

1. 单件物品限重：<=100KG
2. 包裹尺寸要求：单边≤4M，三边和≤5.75M
3. 禁止收寄：烟、电子烟及配件、酒（包括啤酒）、出版物及录音制品、气体、药品、化学品、大米、矿泉水、武器类、肥料、泥土砂石、种子、电信及无线电通信设备、激光类产品、纯电池、成人用品、肉类及肉制品、海鲜、水果蔬菜、鸡蛋及蛋制品（蛋黄派等）、宠物食品、动植物、奶粉、乳制品、医疗设备、白色粉末、纸币、票据、与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）、易燃易爆品、易腐蚀品、有毒物品、放射性物品、违法违禁物品、国家机关公文、国家保护野生动物和濒危野生动物及制品。不得通过托寄物品渠道危害国家公共安全和公民、法人、其他组织的合法权益。
4. 马来西亚会对入境低于 500MYR 的包裹征收 10% 的低价值商品税；包裹货值若超过此额度将会按品类被海关额外征税。
5. 如果同一店铺既有空运货又有海运货，请将空运渠道包裹和海运渠道包裹分开包装，切勿混装，且在海运包裹外包装上标记：**海运件**。
6. 卖家需自行加强对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）的包装，如：打木箱、木架，防撞泡沫，气柱袋等，如因卖家包装不当导致货物损毁，责任由卖家承担，同时建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册“关于货物保障服务”。
7. 具体海运运输包装要求请参考附表。
8. 具体禁止寄送的品类请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

2.3.5 关于发货

2.3.5.1 如何发货

卖家使用 SLS（含 SLS-Doorstep Delivery (Seashipping)渠道）物流服务，需要将包裹寄送到虾皮指定的 SLS 转运仓库来完成发货，具体寄送地址和联系方式如下:

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
物流渠道	**仓库位置**	**收件地址**	**联系方式**	**备注**
SLS	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼	4001268888-1-3/(021)60562952 /shopee/李灿	顺丰件务必填写以下收件号码：021-60562952
	义乌	金华市义乌市四海大道 1666 号义乌公路港 2 期 26 栋西南侧	邓凯 4001268888-1-3	
	泉州	泉州市晋江市磁灶镇张林东路 999 号豪川运派物流	19105959566 /13822245042	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
		园 2 号库 C 区（万色速递）	马超 客服 QQ：2881516092 （请卖家备注发货地）	
	济南	山东省济南市莱芜 凤凰路 31 号鲁中快递电商生态园圆通集配	18521134017 刘婷婷虾皮	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询济南仓库发货事宜，请拨打 4001268888-3/ 18363431453
	南宁	广西壮族自治区南宁市良庆区华兴路 5 号易商南宁电商物流园 1 号楼（虾皮南宁转运仓）	杨金光 13878709925	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询南宁仓库发货事宜，请填写南宁转运仓咨询线上表单

*注：针对卖家自送件或使用货拉拉、快递到仓件，SLS 义乌仓收货时间：9:00-20:00；SLS 泉州仓收货时间：（日常非大促）周一至周日 9:00-21:00

卖家不允许发货到 Shopee 香港仓，擅自发货到 Shopee 香港仓由此产生的一切损失由卖家自行承担。

包装及寄件要求详细说明可参考附件 D1 卖家送货指引，如因卖家包装不符合标准导致包裹破损或被截留等相关后果由卖家自行承担。

2.3.5.2 关于免费上门收件服务

关于免费上门揽收服务的揽收标准及覆盖地区详情参考**附件 D2**.

2.3.6 包裹查询

2.3.6.1 SLS 包裹查询

除了在 Shopee 平台上可以查询包裹货态外，卖家还可以通过与客户经理以及客服来联系、处理异常包裹。

包裹入仓及入仓前的查询和异常处理：

东莞：

客服电话：4001268888-1-3

卖家可通过 **Shopee 在线人工客服渠道**咨询包裹货态，人工客服渠道入口如下：

入口 1：进入 Shopee 官方网站及卖家学习中心，点击侧边栏耳机图标 开启咨询；

入口 2：通过在企业微信>>点击工作台>>Shopee 在线客服进行咨询。

义乌：客服电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加)　　电话:4008 206 207

查询时需提供以下信息：
寄件物流单号、签收底单、包裹内物照片。
包裹入仓后的查询和异常处理：

请参考以上包裹入仓前的查询方式进行咨询。

2.3.7 关于马来西亚的尾程派送

2.3.7.1 关于 SLS 在马来西亚的尾程派送

对于马来西亚 SLS Doorstep Delivery- China(标准渠道)、马来西亚 SLS 重物渠道及马来西亚 SLS-Doorstep Delivery (Seashipping)的经济和大件渠道，SLS 在马来西亚的尾程派送，会免费派送三次。

如果三次均派送失败，SLS 尾程承运商会将包裹暂退回 Shopee 马来仓库并通知 Shopee 客服，等待处理结果。

对于马来西亚 SLS Self Collection (Shopee Xpress)，SLS 会将包裹派送至买家指定的自提点，买家可在 7 天内（包括工作日和非工作日）前往指定的自提点领取包裹。若买家在规定的时间内未取，SLS 尾程承运商会将包裹暂退回 Shopee 马来仓库并通知 Shopee 客服，等待处理结果。

2.3.8 关于物流费用的结算

2.3.8.1 关于 SLS 物流费用结算

已在平台开户的卖家将直接与平台进行统一结算。目前 Shopee 平台会对所有订单（包括正常送达，拒收，买家申请退款退货，遗失/可获得平台赔付的订单）按照实际运费对卖家进行收费，在交易完成后，买家所支付的交易金额将由 Shopee 统一扣除运费及一切相关费用后支付给卖家。

2.4 泰国跨境物流指引

2.4.1 物流服务

对于中国大陆地区卖家，Shopee 泰国的跨境物流主要使用 SLS（Shopee 物流服务）。

2.4.2 COD（货到付款）服务

SLS 泰国支持 COD（Cash On Delivery，货到付款）与非 COD（非货到付款）两种支付方式。非 COD 包裹需由买家下单时在线上完成货款和运费的支付，可以使用信用卡，银行转账等方式；COD 包裹则通过物流供应商向收件人收取货款和运费，买家下单后无需任何线上支付动作。

2.4.3 物流时效与参考费率

泰国跨境物流时效与卖家参考运费详见下表：

泰国 International Express – ส่งจากต่างประเทศ 卖家费率与参考时效 (THB)						
目的地	物流渠道	费率				时效
		首重 (KG)	首重价格	续重单位 (KG)	每续重单位价格	
泰国 A 区	International Express	0.01	24	0.01	1	5-15 天
泰国 B 区			37			
泰国 C 区			80			

注：1.详细分区请参见**附表** H2

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

泰国 International Premium – ส่งจากต่างประเทศ (ด่วนพิเศษ)卖家费率与参考时效 (THB)						
目的地	物流渠道	费率				时效
		首重 (KG)	首重价格	续重单位 (KG)	每续重单位价格	
泰国 A 区	International Premium	0.01	41	0.01	1	4-9 天
泰国 B 区			46			
泰国 C 区			96			

注：1.详细分区请参见**附表** H2

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

2.4.4 物流渠道特殊限制及规定

2.4.4.1 SLS 物流渠道特殊限制及规定

除泰国以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外（详情请参考附表 B2），International Express – ส่งจากต่างประเทศ 泰国物流渠道的使用还需注意如下特殊限制：

注：中国大陆跨境电商出口申报单包裹价值需小于 5000RMB，若超出限制可能退件或产生高额税金/罚金，费用由卖家承担。

1. 包裹限重：<=20KG

2. 单边长<=1M，三边之和<=1.8M
3. 泰国 CIF 价值超过 1500 THB 的入境包裹会按品类被海关额外征税,征税比例可达 30%以上
4. 自 2024 年 7 月 5 日（当地时间）起至 2024 年 12 月 31 日（当地时间），泰国政府将对 1 泰铢以上的进口商品征收 7%的增值税，平台将自动计算商品对应的税后价并展示在前台，卖家无需自行改价。详细信息请参考卖家大学公告：https://shopee.cn/edu/article/21221
5. 应泰国政府要求，需进行 TISI 认证的产品必须提供相应认证证明。
6. 以下产品目前尚**不可以**通过 International Express – ส่งจากต่างประเทศ 渠道运输：
   a. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的液体、香水、牙粉、压缩气体、带液体或气体的打火器）、强磁性产品（如磁铁等）、带气体的产品（如皮球、足球等）；
   b. 台式电脑、无人机、对讲机及其他通讯器材；
   c. 电子烟及电子烟配件、香烟、骨灰盒、电视机、电视机顶盒、电视棒、电子称、电动平衡车、磁性橡皮泥（Magnetic Putty）、纯电池，例如移动电源，充电宝（陆运除外）等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池；
   d. 部分食品（不包括便利/即食品，零食，主食，调味料-胡椒，早餐棒，茶叶与茶包，咖啡），所有药物、部分医疗用品/器械（如温度计/血压计、使用激光/针进行美容的产品、背背佳等）；
   e. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品；
   f. 和性有关的产品，含色情、猥亵语言的出版物、录像、DVD、软件，也包括含按摩(Massage)敏感词的产品；
   g. 毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）
   h. 同赌有关系的产品，如骰子，扑克牌，但不包括棋类；
   i. 疑似侵权或假冒无品牌授权的商品、品牌产品（除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市场售卖授权）以及未经授权使用他人版权的产品（如带有未经授权卡通图案的玩具，除非能证明已得到官方授权），否则会被没收并对卖家进行罚款；
   j. 与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）；
   k. 含液体（不含酒精和喷雾）超过 500ml 的包裹；
   l. 货币、钞票、证件；
   m. 和人的身体（除皮肤外）直接接触的产品，或不接触人体但是作用于人体某个部位并使其产生变化的产品；
   n. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品；
   o. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册“关于货物保障服务”
   p. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准。

具体禁止寄送的品类列表请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现

严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

2.4.4.2 SLS 物流渠道特殊限制及规定

除泰国以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外（详情请参考附表 B2），International Premium – ส่งจากต่างประเทศ (ด่วนพิเศษ)泰国物流渠道的使用还需注意如下特殊限制：

1. 包裹限重：<=20KG
2. 单边长<=1M，三边之和<=1.8M
3. 泰国 CIF 价值超过 1500 THB 的入境包裹会按品类被海关额外征税，征税比例可达 30%以上（注意：超过 1000THB 的商品请选择 International Express – ส่งจากต่างประเทศ 渠道，否则将无法完成上新操作）
4. 自 2024 年 7 月 5 日（当地时间）起至 2024 年 12 月 31 日（当地时间），泰国政府将对 1 泰铢以上的进口商品征收 7%的增值税，平台将自动计算商品对应的税后价并展示在前台，卖家无需自行改价。详细信息请参考卖家大学公告：https://shopee.cn/edu/article/21221
5. 应泰国政府要求，需进行 TISI 认证的产品必须提供相应认证证明。
6. 以下产品目前尚**不可以**通过 International Premium – ส่งจากต่างประเทศ 渠道运输：
   a. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的液体、香水、牙粉、打火机及压缩气体）、手电筒、电动焊接工具、强磁性产品（如磁铁等）、带气体的产品（如皮球、足球、压缩气瓶等）；
   b. 洗衣液、洗洁精、洁厕灵、玻璃水及其他卫生清洁剂
   c. 手机、电脑及电脑配件（平板电脑、台式电脑）、调制解调器 、无线路由器及其他网路组件、打印机、碎纸机及其他办公器械、监控设备（如闭路电视等）、空调、洗衣机、冰箱及其他大型家电、无人机、对讲机及其他通讯器材；
   d. 电子烟及电子烟配件、香烟、骨灰盒、电视机、电视机顶盒、电视棒、电子称、电动平衡车、汽车/摩托车配件（含头盔）、磁性橡皮泥（Magnetic Putty）、纯电池，例如移动电源，充电宝（陆运除外）等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池；
   e. 食品(包括宠物食品)、压力锅、烤箱、面包机及其他厨房器具、所有药物、保健品、医疗用品/器械（如温度计/血压计、使用激光/针进行美容的产品、背背佳等）；
   f. 婴幼儿护肤品、母婴用品（如奶嘴、奶瓶、纸尿裤等其他商品）、儿童玩具；
   g. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品；
   h. 和性有关的产品，含色情、猥亵语言的出版物、录像、DVD、软件，也包括含按摩(Massage)敏感词的产品；
   i. 毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）
   j. 同赌有关系的产品，如骰子，扑克牌，但不包括棋类；
   k. 疑似侵权或假冒无品牌授权的商品、品牌产品（除非卖家能提供中国海关

知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市场售卖授权）以及未经授权使用他人版权的产品（如带有未经授权卡通图案的玩具、书刊、杂志、光盘等，除非能证明已得到官方授权），否则会被没收并对卖家进行罚款；

l. 与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）；
m. 含液体（不含酒精和喷雾）超过 500ml 的包裹；
n. 货币、钞票、有价证券、证件、邮票、票务、优惠券；
o. 宗教有关的商品（如佛像、神像等其他商品）；
p. 和人的身体（除皮肤外）直接接触的产品（如带有镜片的眼镜，眼镜框除外），或不接触人体但是作用于人体某个部位并使其产生变化的产品；
q. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品；珠宝、古董及其他贵重商品；
r. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册“关于货物保障服务”
s. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准。

具体禁止寄送的品类列表请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

注：中国大陆跨境电商出口申报单包裹价值需小于 5000RMB, 若超出限制可能退件或产生高额税金/罚金，费用由卖家承担。

2.4.5 关于发货

2.4.5.1 如何发货

卖家使用 SLS 物流服务，需要将包裹寄送到虾皮指定的 SLS 转运仓库来完成发货，具体寄送地址和联系方式如下：

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
物流渠道	**仓库位置**	**收件地址**	**联系方式**	**备注**
SLS	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼	4001268888-1-3/(021)60562952 /shopee/李灿	顺丰件务必填写以下收件号码：021-60562952
	义乌	金华市义乌市四海大道 1666 号义乌公路港 2 期 26 栋西南侧	邓凯 4001268888-1-3	
	泉州	泉州市晋江市磁灶镇张林东路 999 号豪川运派物流园 2 号库 C 区（万色速递）	19105959566 /13822245042 马超 客服 QQ：2881516092（请卖家备注发货地）	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
	济南	山东省济南市莱芜 凤凰路 31 号鲁中快递电商生态园圆通集配	18521134017 刘婷婷虾皮	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询济南仓库发货事宜，请拨打 4001268888-3/ 18363431453
	南宁	广西壮族自治区南宁市良庆区华兴路 5 号易商南宁电商物流园 1 号楼（虾皮南宁转运仓）	杨金光 13878709925	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询南宁仓库发货事宜，请填写南宁转运仓咨询线上表单

*注：针对卖家自送件或使用货拉拉、快递到仓件，SLS 义乌仓收货时间：9:00-20:00；SLS 泉州仓收货时间：（日常非大促）周一至周日 9:00-21:00

包装及寄件要求详细说明可参考附件 D1 卖家送货指引，如因卖家包装不符合标准导致包裹破损或被截留等相关后果由卖家自行承担。

2.4.5.2 关于免费上门收件服务

关于免费上门揽收服务的揽收标准及覆盖地区详情参考**附件 D2**。

2.4.6 包裹查询

2.4.6.1 SLS 包裹查询

除了在 Shopee 平台上可以查询包裹货态外，卖家还可以通过与客户经理以及客服来联系、处理异常包裹。

包裹入仓及入仓前的查询和异常处理：

东莞：

客服电话：4001268888-1-3

卖家可通过 **Shopee 在线人工客服渠道**咨询包裹货态，人工客服渠道入口如下：

入口 1：进入 Shopee 官方网站及卖家学习中心，点击侧边栏耳机图标 开启咨询；

入口 2：通过在企业微信>>点击工作台>>Shopee 在线客服进行咨询。

义乌：客服电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加)　　电话:4008 206 207

查询时需提供以下信息：
寄件物流单号、签收底单、包裹内物照片。
包裹入仓后的查询和异常处理：

请参考以上包裹入仓前的查询方式进行咨询。

2.4.7 关于泰国的尾程派送

2.4.7.1 关于 SLS 在泰国的尾程派送

SLS 在泰国的尾程派送：会免费派送三次。

如果三次均派送失败，包裹将暂退回 SLS 尾程承运商仓库，且包裹可在承运商仓库暂存 4-8 天（实际操作以尾程承运商为准），期间若包裹仍无人认领或无法联系到买家，将被承运商退回 Shopee 泰国仓库，之后满足退货要求的包裹将自动进入退货流程，不满足退货要求的包裹将由当地仓库自行销毁。

2.4.8 关于物流费用的结算

2.4.8.1 关于 SLS 的物流结算

已在平台开户的卖家将直接与平台进行统一结算。目前 Shopee 平台会对所有订单（包括正常送达，拒收，买家申请退款退货，遗失/可获得平台赔付的订单）按照实际运费对卖家进行收费，在交易完成后，买家所支付的交易金额将由 Shopee 统一扣除运费及一切相关费用后支付给卖家。

2.5 菲律宾跨境物流指引

2.5.1 物流服务

对于中国大陆地区卖家，Shopee 在菲律宾的跨境物流服务主要使用 SLS（Shopee 物流服务）来完成，同时还通过第三方物流渠道为大陆卖家提供大件物流服务。

2.5.2 COD（货到付款）服务

SLS 菲律宾支持 COD（Cash On Delivery，货到付款）与非 COD（非货到付款）两种支付方式。非 COD 包裹需由买家下单时在线上完成货款和运费的支付，可以使用信用卡，银行转账等方式；COD 包裹则通过物流供应商向收件人收取货款和运费，买家下单后无需任何线上支付动作。

2.5.3 物流时效与参考费率

菲律宾跨境物流时效与卖家参考运费详见下表：

菲律宾 SLS Standard International 卖家费率与参考时效（PHP）						
目的地	物流渠道	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
菲律宾 A 区	SLS	0.05	63	0.01	4.5	5-15 天
菲律宾 B 区			83		4.5	
菲律宾 C 区			83		4.5	
菲律宾 D 区			83		4.5	

注：

1. A 区包含 Metro Manila 全部地区和部分 Luzon 地区，B 区包含部分 Luzon 地区，C 区包含 Visayas 全部地区，D 区包含 Mindanao 全部地区，详情请参考**附表** H5

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

菲律宾 SLS Economy International via Sea Shipping 卖家费率与参考时效（PHP）										
目的地	物流渠道	包裹重量≤0.15KG 费率				包裹重量>0.15KG 费率				时效
		首重(KG)	首重价(PHP)	续重单位(KG)	每续重单位价格(PHP)	首重(KG)	首重价(PHP)	续重单位(KG)	每续重单位价格(PHP)	
菲律宾 A 区	SLS	0.05	43	0.01	4.5	0.16	69.3	0.01	1.3	28-35 天
菲律宾 B 区			43	0.01	4.5		69.3	0.01	1.3	
菲律宾 C 区			68	0.01	4.5		94.3	0.01	1.3	
菲律宾 D 区			68	0.01	4.5		94.3	0.01	1.3	

注：

1. 菲律宾 SLS-Economy International 渠道目前适用于 Zone A、 Zone B 、Zone C、Zone D 的所有订单

2. A 区包含 Metro Manila 全部地区和部分 Luzon 地区，B 区包含部分 Luzon 地区，C 区包含 Visayas 全部地区，D 区包含 Mindanao 全部地区。分区详情请参考**附表** H5

3. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

2.5.4 物流渠道特殊限制及规定

2.5.4.1 SLS 物流渠道限制及规定

除菲律宾以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外（详情请参考附表 B2），菲律宾 SLS Standard International 物流渠道的使用还需注意如下特殊限制：

1. 包裹限重：<=20KG
2. 包裹最长边<=1.5M
3. 菲律宾单个入境包裹价值超过 **200 USD** 会按品类被海关额外征税
4. 以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输：

a. 生鲜食品、药品、染发剂、医用医疗用品/器械
b. 纯电池，例如移动电源，充电宝等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池、电动平衡车
c. 含液体（不含酒精和喷雾）超过 200ml 的包裹
d. 电子烟及电子烟配件、香烟、证件、骨灰盒、成人用品、无人机
e. 货币、假币、具有货币价值的纪念币和硬币、邮票、彩票、信用卡、借记卡
f. 与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、电击器、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）
g. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品
h. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的液体、香水、牙粉、打火机等）、带磁性的产品（如磁铁等）、带气体的产品（如皮球、足球、喷雾等）
i. 疑似侵权或假冒无品牌授权的商品，除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市场售卖授权，否则会被没收并对卖家进行罚款
j. 毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）
k. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品
l. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册“关于货物保障服务”
m. 赌具（扑克牌、骰子、筹码等）
n. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准

5. 菲律宾可发手机、平板电脑，每个包裹不超过 2 台

具体禁止寄送的品类列表请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

菲律宾 SLS Economy International 物流渠道还需注意如下特殊限制：

1. 包裹限重：<=50KG
2. 包裹尺寸要求：单边长不可超过 150CM
3. 以下货物禁止收寄：

a. 生鲜食品、白色粉末，药品、医用医疗用品

b. 烟、酒（包括啤酒） 电子烟及电子烟配件、证件、骨灰盒、无人机

c. 货币、假币、具有货币价值的纪念币和硬币、邮票、彩票、信用卡、借记卡

d. 与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、电击器、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）

e. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品

f. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的液体、香水、牙粉、打火机等）、带气体的产品（如皮球、足球、喷雾等），易腐蚀品、有毒物品、放射性物品、违法违禁物品、国家机关公文、国家保护野生动物和濒危野生动物及制品、所有黄金白银铂等贵金属及其制品。不得通过托寄物品渠道危害国家公共安全和公民、法人、其他组织的合法权益

h. 毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）

i.所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品

j. 手机、平板电脑

k. 疑似侵权或假冒无品牌授权的商品，除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市场售卖授权，否则会被没收并对卖家进行罚款

L. 菲律宾单个入境包裹价值超过 **200 USD** 会按品类被海关额外征税，税费由卖家承担

M. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册“关于货物保障服务”

N. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准

具体禁止寄送的品类列表请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

注：中国大陆跨境电商出口申报单包裹价值需小于 5000RMB, 若超出限制可能退件或产生高额税金/罚金，费用由卖家承担。

2.5.5 关于发货

2.5.5.1 如何发货

卖家使用 SLS 物流服务，需要将包裹寄送到虾皮指定的 SLS 转运仓库来完成发货，具体

寄送地址和联系方式如下：

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
物流渠道	**仓库位置**	**收件地址**	**联系方式**	**备注**
SLS	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼	4001268888-1-3/(021)60562952 /shopee/李灿	顺丰件务必填写以下收件号码：021-60562952
	义乌	金华市义乌市四海大道1666号义乌公路港2期26栋西南侧	邓凯 4001268888-1-3	
	泉州	泉州市晋江市磁灶镇张林东路999号豪川运派物流园2号库C区（万色速递）	19105959566/13822245042 马超 客服QQ：2881516092（请卖家备注发货地）	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	济南	山东省济南市莱芜 凤凰路31号鲁中快递电商生态园圆通集配	18521134017 刘婷婷虾皮	顺丰快递必须填此号码021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询济南仓库发货事宜，请拨打4001268888-3/18363431453
	南宁	广西壮族自治区南宁市良庆区华兴路5号易商南宁电商物流园1号楼（虾皮南宁转运仓）	杨金光 13878709925	顺丰快递必须填此号码021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询南宁仓库发货事宜，请填写南宁转运仓咨询线上表单

*注：针对卖家自送件或使用货拉拉、快递到仓件，SLS 义乌仓收货时间：9:00-20:00； SLS 泉州仓收货时间：（日常非大促）周一至周日 9:00-21:00

包装及寄件要求详细说明可参考附件 D1 卖家送货指引，如因卖家包装不符合标准导致包裹破损或被截留等相关后果由卖家自行承担。

2.5.5.2 关于免费上门收件服务

关于免费上门揽收服务的揽收标准及覆盖地区详情参考**附件 D2**。

2.5.6 包裹查询

2.5.6.1 SLS 的包裹查询

除了在 Shopee 平台上可以查询包裹货态外，卖家还可以通过与客户经理以及客服来联

系、处理异常包裹。

包裹入仓及入仓前的查询和异常处理：

东莞：

客服电话：4001268888-1-3

卖家可通过 **Shopee 在线人工客服渠道**咨询包裹货态，人工客服渠道入口如下：

入口 1：进入 Shopee 官方网站及卖家学习中心，点击侧边栏耳机图标  开启咨询；

入口 2：通过在企业微信>>点击工作台>>Shopee 在线客服进行咨询。

义乌：客服电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加） 电话：4008 206 207

查询时需提供以下信息：
寄件物流单号、签收底单、包裹内物照片。

包裹入仓后的查询和异常处理：

请参考以上包裹入仓前的查询方式进行咨询。

2.5.7 关于菲律宾尾程派送

2.5.7.1 SLS 在菲律宾的尾程派送

SLS 在菲律宾的尾程派送，会免费派送两次。

如果两次均派送失败，包裹将会暂退回承运商仓库并通知 Shopee 客服，等待处理结果。包裹在尾程承运商仓库可存放 5-30 天（实际操作以尾程承运商为准），逾期若无人认领或无法联系上买家，满足退货要求的包裹将自动进入退货流程，不满足退货要求的包裹将由承运商自行销毁。

2.5.8 关于物流费用的结算

2.5.8.1 关于 SLS 的物流结算

已在平台开户的卖家将直接与平台进行统一结算。目前 Shopee 平台会对所有订单（包括正常送达，拒收，买家申请退款退货，遗失/可获得平台赔付的订单）按照实际运费对卖家进行收费，在交易完成后，买家所支付的交易金额将由 Shopee 统一扣除运费及一切相关费用后支付给卖家。

2.6 越南跨境物流指引

2.6.1 物流服务

Shopee 越南的跨境物流主要使用 SLS（Shopee 物流服务），目前仅中国大陆地区卖家可以使用。

2.6.2 COD（货到付款）服务

SLS 越南支持 COD（Cash On Delivery，货到付款）与非 COD（非货到付款）两种支付方式。非 COD 包裹需由买家下单时在线上完成货款和运费的支付，可以使用信用卡，银行转账等方式；COD 包裹则通过物流供应商向收件人收取货款和运费，买家下单后无需任何线上支付动作。

2.6.3 物流时效与参考费率

越南跨境物流时效与卖家参考运费详见下表：

越南 SLS Standard Express 卖家费率与参考时效 (VND)						
目的地	物流渠道	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
A1 区	SLS	0.01	15,900	0.01	900	11-22 天
A2 区			17,900			
B1 区			17,900			
B2 区			30,900			

注：1. 详细分区请参见**附表** H6

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

同时，为了支持跨境卖家开拓货值 100 万越南盾以上产品，Shopee 为卖家推出了 SLS 高货值渠道，高货值渠道卖家参考费率及时效如下表：

越南 SLS 高货值渠道卖家费率与参考时效 (VND)						
目的地	物流渠道	费率				时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
A1 区	SLS	0.01	15,900	0.01	900	11-22 天
A2 区			17,900			
B1 区			17,900			
B2 区			30,900			

注：1. 详细分区请参见**附表** H6

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

3. 高货值渠道只能运输货值大于 100 万越南盾的货物，卖家申请开通高货值渠道标准及流程请咨询对应的客户经理；

另外，为了支持跨境卖家开拓品类（如家居生活、时尚鞋包、母婴玩具、汽配摩配、小家电、户外运动等具有高重量段的品类），Shopee 为卖家推出了 SLS 重物渠道，重物渠道卖家参考费率及时效如下表：

越南 SLS 重物渠道卖家费率与参考时效 (VND)					
目的地	费率				时效
	首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
A1 区	0.25	37500	0.1	4500	11-22 天
A2 区		39500			
B1 区		39500			
B2 区		52500			

注：1. 重物渠道费率表仅用于符合以上品类且拥有高重量段产品的卖家和店铺使用

2. 卖家申请开通重物渠道标准及流程请咨询对应的客户经理

3. 适用于重物渠道的品类清单（二级类目），需卖家向对应客户经理提取

2.6.4 物流渠道特殊限制及规定

2.6.4.1 SLS 限制及规定

除越南以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外（详情请参考附表 B2），SLS 越南物流渠道的使用还需注意如下特殊限制：

1. 包裹限重：<=15KG
2. 包裹单边长<=1.5M
3. 越南入境单包裹价值超过 100 万越南盾会被海关额外征税
4. 以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输：

a. 食品（不包括宠物食品）、药品、保健品、毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）、医疗用品/器械

b. 易燃易爆物品（如香水除外的含酒精类的液体、牙粉、打火机等）---(高货值渠道暂不支持运输包括香水在内的所有易燃易爆物品)

c. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品

d. 液体（香水除外的不含酒精的液体）超过 500ml 的包裹(高货值渠道暂不支持运输包括香水在内的液体包裹)

e. 带气体或气压的产品（如皮球等）、电子烟及电子烟配件、烟草、磁性橡皮泥（Magnetic Putty）

f. 货币、外币、邮票、信用卡、借记卡、彩票、证件、骨灰盒、地图、所有的图书及出版物、政府或警察相关物品（如徽章，徽章或制服）

g. 贵重金属、宝石、品牌手表、情趣用品

h. 手机、平板电脑、电动平衡车、无人机、纯电池，例如移动电源等、单独的纽扣电池等(高货值渠道可运输手机及平板电脑，单包裹数量不可超过 1 个)。

i. 与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、武器弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、电击器、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）

j. 疑似侵权和假冒或无品牌授权的商品，除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市场售卖授权，否则会被海关没收货物并处以罚款

k. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品

l. 赌具（扑克牌、骰子、筹码等）

m. 纹身工具不支持高货值渠道运输
n. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准

5. 越南可运单个容量在 20000mAh 以下的充电宝，且单包裹数量不超过 2 个；可运香水，单包裹数量不可超过 2 个，且单包裹香水容量不得超过 200ml；可运指甲油**及甲油胶**，单包裹数量不可超过 5 个，**且不可含酒精**，包装上含有易燃易爆标识的货物都不可以出运。(高货值渠道不适用)
6. 卖家需按易碎品包装要求自行加强包装，如因卖家包装不当导致货物损毁，责任由卖家承担，对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔详细内容可参考本手册"关于货物保障服务"。

具体禁止寄送的品类列表请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

注：中国大陆跨境电商出口申报单包裹价值需小于 5000RMB, 若超出限制可能退件或产生高额税金/罚金，费用由卖家承担。

2.6.5 关于发货

2.6.5.1 如何发货

卖家使用 SLS 物流服务，需要将包裹寄送到虾皮指定的 SLS 转运仓库来完成发货，具体寄送地址和联系方式如下：

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
物流渠道	**仓库位置**	**收件地址**	**联系方式**	**备注**
SLS	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼	4001268888-1-3/(021)60562952 /shopee/李灿	顺丰件务必填写以下收件号码：021-60562952
	义乌	金华市义乌市四海大道 1666 号义乌公路港 2 期 26 栋西南侧	邓凯 4001268888-1-3	
	泉州	泉州市晋江市磁灶镇张林东路 999 号豪川运派物流园 2 号库 C 区（万色速递）	19105959566 /13822245042 马超 客服 QQ：2881516092（请卖家备注发货地）	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	济南	山东省济南市莱芜 凤凰路 31 号鲁中快递电商生态园圆通集配	18521134017 刘婷婷虾皮	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询济南仓库发货事宜，请拨打 4001268888-

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
				3/ 18363431453
	南宁	广西壮族自治区南宁市良庆区华兴路 5 号易商南宁电商物流园 1 号楼（虾皮南宁转运仓）	杨金光 13878709925	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询南宁仓库发货事宜，请填写南宁转运仓咨询线上表单

*注：针对卖家自送件或使用货拉拉、快递到仓件，SLS 义乌仓收货时间：9:00-20:00； SLS 泉州仓收货时间：（日常非大促）周一至周日 9:00-21:00

包装及寄件要求详细说明可参考附件 D1 卖家送货指引，如因卖家包装不符合标准导致包裹破损或被截留等相关后果由卖家自行承担。

2.6.5.2 关于免费上门收件服务

关于免费上门揽收服务的揽收标准及覆盖地区详情参考**附件 D2**。

2.6.6 包裹查询

2.6.6.1 SLS 的包裹查询

除了在 Shopee 平台上可以查询包裹货态外，卖家还可以通过与客户经理以及客服来联系、处理异常包裹。

包裹入仓及入仓前的查询和异常处理：

东莞：

客服电话：4001268888-1-3

卖家可通过 **Shopee 在线人工客服渠道**咨询包裹货态，人工客服渠道入口如下：

入口 1：进入 Shopee 官方网站及卖家学习中心，点击侧边栏耳机图标 开启咨询；

入口 2：通过在企业微信>>点击工作台>>Shopee 在线客服进行咨询。

义乌：客服电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加） 电话：4008 206 207

查询时需提供以下信息：

寄件物流单号、签收底单、包裹内物照片。

包裹入仓后的查询和异常处理：

请参考以上包裹入仓前的查询方式进行咨询。

2.6.7 关于尾程派送

2.6.7.1 SLS 在越南的尾程派送

SLS 在越南的尾程派送，会免费派送三次。

首次派送失败后，SLS 尾程承运商将在五天内再次进行两次派送。如果收件人要求五天之后再安排派送，SLS 尾程承运商会告知收件人无法安排，并将包裹退回 Shopee 越南仓库。如果承运商无法联系到买家，包裹将会暂退回 Shopee 越南仓库并通知 Shopee 客服，等待处理结果。随后 Shopee 客服将会尝试联系买家确认进一步派送细节，如果包裹在 7 天内无人认领或无法联系上买家，满足退货要求的包裹将自动进入退货流程，不满足退货要求的包裹将由仓库自行销毁。

2.6.8 关于物流费用的结算

2.6.8.1 关于 SLS 的物流结算

已在平台开户的卖家将直接与平台进行统一结算。目前 Shopee 平台会对所有订单（包括正常送达，拒收，买家申请退款退货，遗失/可获得平台赔付的订单）按照实际运费对卖家进行收费，在交易完成后，买家所支付的交易金额将由 Shopee 统一扣除运费及一切相关费用后支付给卖家。

2.7 巴西跨境物流指引

2.7.1 物流服务

对于中国大陆地区卖家，Shopee 巴西站点的跨境物流主要使用 SLS（Shopee 物流服务）

2.7.2 物流时效与参考费率

巴西跨境物流卖家参考运费及时效详见下表：

	巴西 SLS 卖家费率与参考时效 (BRL)								
货物类型	目的地	物流渠道	费率						参考时效
			首重 (KG)	首重价格	<=100g		>100g		
					续重单位 (KG)	每续重单位价格	续重单位 (KG)	每续重单位价格	
普货	A 区	SLS	0.03	18	0.01	1.4	0.01	0.9	20-45 天
	B 区			22					
	C 区			24					

注： 1. 详细分区请参见附表 H7

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

3. 参考时效为该站点历史时效表现，涉及时效相关问题，请以 Shopee 客服解释为准

4. 已开通 SIP（Shopee International Platform，虾皮国际平台）服务的卖家，支付运费规则以 SIP 规则为准。

2.7.3 物流渠道特殊限制及规定

2.7.3.1 SLS 物流渠道特殊限制及规定

除巴西以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外（详情请参考附表 B2），SLS 渠道还有以下限制和注意事项：

1. 包裹限重：<=30KG
2. 包裹尺寸要求：长 < 73CM、宽 < 69CM、高 < 43CM，且长宽高之和 < 100CM
3. 以下产品目前尚不可以通过 SLS 渠道运输：

a. 食品（包括宠物食品）和药品（有目的国许可证的除外）、医疗用品/器械、电子烟及电子烟配件、烟草、骨灰盒、带气体的产品（如皮球、篮球等）、纹身器械
b. 货币、假币、邮票、信用卡和借记卡、彩票、证件、书籍
c. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品
d. 任何武器或疑似武器物品（如瞄准具、枪支弹药、子弹型/枪型物品等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、电击器、刀斧、匕首、弹弓、剑等）
e. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的易燃液体、牙粉、打火机及压缩气体/液体/固体）和强磁性的产品（如磁铁等）
f. 疑似侵权或假冒无品牌授权的商品，除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市场售卖授

权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用将由卖家承担

g. 毒品、放射性物品、腐蚀性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）
h. 整包寄递的批量纽扣电池，任何可重复使用的充电电池（如笔记本长电池、蓄电池），所有外置电池，任何会导致自动发光、发热、发声的内置电池，非拆卸且大于 100Wh 的内置电池
i. 含液体（不含酒精和喷雾）超过 30ml 的包裹
j. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品
k. 任何需要处方(带度数)的眼镜，隐形眼镜或美瞳
l. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准
m. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册"关于货物保障服务"

4. 巴西可发手机、平板电脑，每个包裹不超过 1 台

据巴西海关规定，**包裹价值≥50 美金且＜3000 美金**的货物应按照海关要求缴纳进口税。**对于 50 美金以下包裹，目前也存在被海关重新估价且被征税的案例。**针对以上被巴西海关征税的情形，买家具有按要求缴纳税款的义务。若买家无法在规定日期内（通常为接到缴税通知的 30 个自然日内）缴清相应税款，包裹将会清关失败。

目前巴西海关暂未出台清关失败包裹可退回的明确声明，针对因税务问题导致进口清关失败的包裹平台无法承诺退回。

5.具体禁止寄送的品类请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

禁止运输禁运商品、空包及与订单不符商品的政策，请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4748

注：跨境电商中国出口申报单件包裹金额须小于 5000 人民币，若超出该金额限制会产生退件等风险，退件等风险均由卖家承担。

2.7.4 关于发货

2.7.4.1 如何发货

卖家使用 SLS 物流服务，需要将包裹寄送到虾皮指定的 SLS 转运仓库来完成发货，具体寄送地址和联系方式如下：

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
物流渠道	**仓库位置**	**收件地址**	**联系方式**	**备注**
SLS	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼	4001268888-1-3/(021)60562952 /shopee/李灿	顺丰件务必填写以下收件号码：021-60562952
	义乌	金华市义乌市四海大道	邓凯 4001268888-1-3	

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
		1666 号义乌公路港 2 期 26 栋西南侧		
	泉州	泉州市晋江市磁灶镇张林东路 999 号豪川运派物流园 2 号库 C 区（万色速递）	19105959566 /13822245042 马超 客服 QQ：2881516092（请卖家备注发货地）	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	济南	山东省济南市莱芜 凤凰路 31 号鲁中快递电商生态园圆通集配	18521134017 刘婷婷虾皮	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询济南仓库发货事宜，请拨打 4001268888-3/ 18363431453
	南宁	广西壮族自治区南宁市良庆区华兴路 5 号易商南宁电商物流园 1 号楼（虾皮南宁转运仓）	杨金光 13878709925	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询南宁仓库发货事宜，请填写南宁转运仓咨询线上表单

*注：针对卖家自送件或使用货拉拉、快递到仓件，SLS 义乌仓收货时间：9:00-20:00；SLS 泉州仓收货时间：（日常非大促）周一至周日 9:00-21:00

包装及寄件要求详细说明可参考附件 D1 卖家送货指引，如因卖家包装不符合标准导致包裹破损或被截留等相关后果由卖家自行承担。

2.7.4.2 关于 SLS 免费上门收件服务

关于免费上门揽收服务的揽收标准及覆盖地区详情参考**附件 D2**.

2.7.5 包裹查询

2.7.5.1 SLS 包裹查询

除了在 Shopee 平台上可以查询包裹货态外，卖家还可以通过与客户经理以及客服来联系、处理异常包裹。

包裹入仓及入仓前的查询和异常处理：

东莞：

客服电话：4001268888-1-3

卖家可通过 **Shopee 在线人工客服渠道**咨询包裹货态，人工客服渠道入口如下：

入口 1：进入 Shopee 官方网站及卖家学习中心，点击侧边栏耳机图标  开启咨询；

入口 2：通过在企业微信>>点击工作台>>Shopee 在线客服进行咨询。

义乌：客服电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加） 电话：4008 206 207

查询时需提供以下信息：

寄件物流单号、签收底单、包裹内物照片。

包裹入仓后的查询和异常处理：

请参考以上包裹入仓前的查询方式进行咨询。

2.7.6 关于巴西尾程派送

2.7.6.1 关于 SLS 在巴西的尾程派送

SLS 在巴西的尾程派送通过巴西邮政来完成。若包裹派送失败，买家需联系巴西邮政自取。如果包裹需要缴税，买家需要登录巴西邮政官网来支付税费，最终缴税情况以当地海关实际通知为准。

巴西邮政网址：http://www.correios.com.br

2.7.7 关于物流费用的结算

2.7.7.1 关于 SLS 物流费用结算

已在平台开户的卖家将直接与平台进行统一结算。目前 Shopee 平台会对所有订单（包括正常送达，拒收，买家申请退款退货，遗失/可获得平台赔付的订单）按照实际运费对卖家进行收费，在交易完成后，买家所支付的交易金额将由 Shopee 统一扣除运费及一切相关费用后支付给卖家。

注意：已开通 SIP 服务的卖家，运费结算规则以 SIP 规则为准。

2.8 墨西哥跨境物流指引

2.8.1 物流服务

对于中国大陆地区卖家，Shopee 墨西哥站点的跨境物流主要使用 SLS（Shopee 物流服务）

2.8.2 物流时效与参考费率

墨西哥跨境物流卖家参考运费及时效详见下表:

	墨西哥 SLS 卖家费率与参考时效（MXN）					
目的地	物流渠道	费率				参考时效
		首重(KG)	首重价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
墨西哥	SLS	0.01	21.2	0.01	2.8	9-30 天

注:

1. 普货商品品类清单如下，如有不在清单范围内的商品，请咨询承运商客服。

普货商品品类清单:

(1) 电子产品类：笔记本电脑、电脑组件、配件及周边产品、家电影音产品、手机平板及周边产品、电子游戏产品等；（手机/平板每个包裹限 1 件）；
(2) 服装类：衣服、裤子、睡衣、外套、风衣、袜子、衬衫等;
(3) 鞋帽类：鞋子、帽子等;
(4) 饰品类：耳环、发夹、发圈等;
(5) 母婴类：母婴服装、哺育用品、居家防护用品等
(6) 生活用品类：指甲剪、化妆工具（如粉扑/毛刷/海绵/假睫毛）等;
(7) 家居用品类：卫浴用品、床上用品、家居装饰品及工具、厨房用品（非木制品）
(8) 户外运动类：运动鞋服、小型器械等.

2. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

3. 若包裹重量<=30g, 按照 30g 计费

4. 参考时效为该站点历史时效表现，涉及时效相关问题，请以 Shopee 客服解释为准

5. 已开通 SIP（Shopee International Platform，虾皮国际平台）服务的卖家，支付运费规则以 SIP 规则为准。

6. 因特货渠道限制，如有使用该渠道的需求，请联系相关 RM 申请开通。

2.8.3 物流渠道特殊限制及规定

2.8.3.1 SLS 物流渠道特殊限制及规定

除墨西哥以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外（详情请参考附表 B2），SLS 渠道还有以下限制和注意事项:

1. 普货渠道包裹限重：<=15KG，特货渠道包裹限重：<=10KG
2. 普货包裹尺寸要求:<=100*100*100 CM， 特货包裹尺寸要求: 长+宽+高 <=90 CM, 单边长 <=60 CM

3. 以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输（仅限普货）：
   a. 所有生鲜类和未经加工的食品、预包装食品、肉类及肉制品食品、花生、莲子、银杏（白果）、香菇、有药用价值货治疗功能的食品、宠物食品、植物种子、土壤等颗粒状产品；
   b. 药品、保健品、医疗器械、医疗用品、医用口罩、其他形似医用口罩类型口罩、按摩枪、除虫用品、防蚊手环、隐形眼镜、美瞳、减肥贴、减脂茶、纹身仪器和皮肤麻醉药品；
   c. 香烟、雪茄、电子烟及电子烟配件、货币、票据、股票等贵重有价证券；
   d. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精类的产品、压缩气体、粉末）、发胶、染发剂、香水等含液体产品；
   e. 与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手掌、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）；
   f. 纯电商品、强磁产品（如喇叭、麦克风）；
   g. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品；
   h. 同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）、所有图书及出版物；
   i. 侵权及无品牌授权的产品。除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证、目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的市场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用由将由卖家承担；
   j. 墨西哥可发手机（二手手机不可发）、平板电脑，每个包裹不超过 1 台
   k. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品
   l. 所有液体类产品
   m. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册“关于货物保障服务”
   n. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准
   o. 同一包裹内相同产品数量超量会被墨西哥海关认定为商业用途，会导致海关扣件。因此，同一包裹内相同产品数量上限需小于 10 个，墨西哥海关对部分产品的数量限制有更为严格的眼球，如电脑配件需小于 5 件，家电需小于 3 件，运动器材需小于 1 件。以上产品类型为举例说明，数量限制最终解释权归墨西哥海关所有。

   具体禁止寄送的品类请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

4. **特货渠道可承运**商品品类清单：

   a. 美妆保养类：美容仪器、脱毛仪、爽肤水、护肤精华、洗面奶、粉底液、面膜、眼膜等、面霜、眼霜、散粉、彩妆盘等、含胶和粘合剂产品、带胶假睫毛、双眼皮胶、含酒精类产品、定妆喷雾、粉刺护理
   b. 身体保养类：沐浴露、身体磨砂膏、香皂、身体除臭剂、按摩油、防晒霜、防晒乳、美黑油、精油；洗发露、发胶、护发素、护发精油、染发剂、洗发剂、美发造型用品；除毛膏、除毛乳、除毛蜜蜡、剃须泡沫、婴儿洗发露、沐浴露、洗衣液、零食、辅食、婴儿防晒、婴儿油

c. 手足保养类：指甲油、甲油胶、护甲油、指甲贴（液体）、卸甲水、护手霜、洗手液、手膜；足膜、足部除臭剂、中草药足贴、手足磨砂膏
d. 家居生活类：精油、香薰、家用清洁剂
e. 医疗用品类：非医用口罩、按摩与治疗设备、耳部护理、防蚊虫剂、口腔护理产品、隐形眼镜、隐形眼镜药水、避孕套、润滑剂、性功能提升用品、鼻腔护理用品、血氧仪、血糖仪、血压监测仪、温度计、助听器、体重与体脂秤、宠物保健品、减肥贴
f. 文具类： 彩色笔、 水彩与广告颜料、压克力颜料、铅笔、胶粘

5. **特货货渠道发运商品注意事项：**

a. 单个包裹液体要求容量小于 100ml
b. 指甲油、甲油胶、卸甲水单包裹不可超过 6 支
c. 所有液体产品不可含酒精
d. 含电物品、纯电池不可运，易燃易爆液体、物品不可运
e. 纯白色粉末不可运
f. 喷雾不可使用铁罐包装
g. 非医用口罩每个订单数量不得超过 100 个或 2 包口罩，且需下在对应品类 ID: 100165/101187 内

具体禁止寄送的品类请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

6. 墨西哥个人入境包裹金额 50 USD 以上会被征收 19%的进口税（具体征税情况以墨西哥海关政策为准），税费无需卖家承担。
7. 对于不符合平台运输要求的商品，平台可能会调整其店铺的物流渠道。
8. 禁止运输禁运商品、空包及与订单不符商品的政策，请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4748

注：跨境电商中国出口申报单件包裹金额须小于 5000 人民币，若超出该金额限制会产生退件等风险，退件等风险均由卖家承担。

2.8.4 关于发货

2.8.4.1 如何发货

卖家使用 SLS 物流服务，需要将包裹寄送到虾皮指定的 SLS 转运仓库来完成发货，具体寄送地址和联系方式如下：

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
物流渠道	**仓库位置**	**收件地址**	**联系方式**	**备注**
SLS	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼	4001268888-1-3/(021)60562952 /shopee/李灿	顺丰件务必填写以下收件号码：021-60562952
	义乌	金华市义乌市四海大道 1666 号义乌公路港 2 期 26	邓凯 4001268888-1-3	

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
		栋西南侧		
	泉州	泉州市晋江市磁灶镇张林东路 999 号豪川运派物流园 2 号库 C 区（万色速递）	19105959566 /13822245042 马超 客服 QQ：2881516092（请卖家备注发货地）	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	济南	山东省济南市莱芜 凤凰路 31 号鲁中快递电商生态园圆通集配	18521134017 刘婷婷虾皮	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询济南仓库发货事宜，请拨打 4001268888-3/ 18363431453
	南宁	广西壮族自治区南宁市良庆区华兴路 5 号易商南宁电商物流园 1 号楼（虾皮南宁转运仓）	杨金光 13878709925	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询南宁仓库发货事宜，请填写南宁转运仓咨询线上表单

*注：针对卖家自送件或使用货拉拉、快递到仓件，SLS 义乌仓收货时间：9:00-20:00；SLS 泉州仓收货时间：（日常非大促）周一至周日 9:00-21:00

包装及寄件要求详细说明可参考附件 D1 卖家送货指引，如因卖家包装不符合标准导致包裹破损或被截留等相关后果由卖家自行承担。

2.8.4.2 关于 SLS 免费上门收件服务

关于免费上门揽收服务的揽收标准及覆盖地区详情参考**附件 D2**.

2.8.5 包裹查询

2.8.5.1 SLS 包裹查询

除了在 Shopee 平台上可以查询包裹货态外，卖家还可以通过与客户经理以及客服来联系、处理异常包裹。

包裹入仓及入仓前的查询和异常处理：

东莞：

客服电话：4001268888-1-3

卖家可通过 **Shopee 在线人工客服渠道**咨询包裹货态，人工客服渠道入口如下：

入口 1：进入 Shopee 官方网站及卖家学习中心，点击侧边栏耳机图标 开启咨询；

入口 2：通过在企业微信>>点击工作台>>Shopee 在线客服进行咨询。

义乌：客服电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加） 电话：4008 206 207

查询时需提供以下信息：
寄件物流单号、签收底单、包裹内物照片。
包裹入仓后的查询和异常处理：

请参考以上包裹入仓前的查询方式进行咨询。

2.8.6 关于墨西哥尾程派送

2.8.6.1 关于 SLS 在墨西哥的尾程派送

SLS 在墨西哥的尾程派送，会免费派送 2-3 次。第一次派送失败后，SLS 尾程承运商将联系买家确认下一次派送的时间和地点。如果无法联系到买家，包裹将会暂退回承运商仓库并通知 Shopee 客服，等待处理结果。随后 Shopee 客服将会尝试联系买家确认进一步派送细节。

2.8.7 关于物流费用的结算

2.8.7.1 关于 SLS 物流费用结算

已在平台开户的卖家将直接与平台进行统一结算。目前 Shopee 平台会对所有订单（包括正常送达，拒收，买家申请退款退货，遗失/可获得平台赔付的订单）按照实际运费对卖家进行收费，在交易完成后，买家所支付的交易金额将由 Shopee 统一扣除运费及一切相关费用后支付给卖家。

注意：已开通 SIP 服务的卖家，运费结算规则以 SIP 规则为准。

2.9 哥伦比亚跨境物流指引

2.9.1 物流服务

对于中国大陆地区卖家，Shopee 哥伦比亚站点的跨境物流主要使用 SLS（Shopee 物流服务）

2.9.2 物流时效与参考费率

哥伦比亚跨境物流卖家参考运费及时效详见下表:

哥伦比亚 SLS 普货渠道卖家费率与参考时效 (COP)								
目的地	物流渠道	费率						参考时效
		首 重 (KG)	首重价格	<=100g		>100g		
				续重单位 (KG)	每续重单位价格	续重单位 (KG)	每续重单位价格	
Zone A	SLS 普货渠道	0.03	10050	0.01	1050	0.01	800	13-30 天
Zone B			10250					
Zone C			23550					
Zone D			13250					

具体分区请参见链接: https://shopee.cn/edu/article/16793

哥伦比亚 SLS 特货渠道卖家费率与参考时效 (COP)								
目的地	物流渠道	费率						参考时效
		首 重 (KG)	首重价格	<=100g		>100g		
				续重单位 (KG)	每续重单位价格	续重单位 (KG)	每续重单位价格	
哥伦比亚	SLS 特货渠道	0.03	17250	0.01	1050	0.01	800	19-37 天

注:

1. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

2. 若包裹重量<=30g, 按照 30g 计费

3. 使用哥伦比亚 SLS 特货渠道的包裹，需要严格遵从尺寸及重量限制，即：重量小于 2kg，长*宽*高之和不超过 90cm 且任意一边长度不超过 30cm。商家需准确申报商品的重量和尺寸，且在发货时对包裹重量和尺寸进行确认，如申报重量或尺寸与虾皮仓库实际测量不符，导致不满足该渠道发运要求，虾皮将默认退回该部分包裹

4. 参考时效为该站点历史时效表现，涉及时效相关问题，请以 Shopee 客服解释为准

5. 已开通 SIP（Shopee International Platform，虾皮国际平台）服务的卖家，支付运费规则以 SIP 规则为准

6. Shopee 平台于 2022 年 11 月 14 日起，对所有中国大陆发往哥伦比亚站点的大件货物（长、宽、高任意一边长度≥30cm 的包裹）计泡，若包裹三边长度均未超过 30cm，则仍以实际重量计费，计泡规则如下：

计费重量=实际重量与体积重取大值

体积重=长(cm)*宽(cm)*高(cm)/8000

（1）8000 为体积重计泡系数。

（2）同样的体积下，计泡系数数值越小，体积重越大；数值越大，体积重越小。

（3）一般国际快递服务计泡系数为 6000；国际小包专线服务计泡系数为 6000~8000 不等。

举例说明:

包裹实际重量为 2kg，包裹长、宽、高分别为 40cm,35cm,20cm。

包裹体积重=40*35*20/8000=3.5kg。

计费重量为 2kg 和 3.5kg 中较的大值，即包裹计费重量为 3.5Kg。

关于大件计泡详情解释请参见链接：Shopee 卖家学习中心 https://shopee.cn/edu/article/16484

2.9.3 物流渠道特殊限制及规定

2.9.3.1 SLS 物流渠道特殊限制及规定

除哥伦比亚以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外（详情请参考附表 B2），SLS 渠道还有以下限制和注意事项：

1. 普货渠道包裹限重：<=30KG，特货渠道包裹限重<=2KG;

2. 包裹尺寸要求：

普货渠道：长、宽、高之和<230CM, 任意一边<80CM;

特货渠道：长、宽、高之和<90CM，任意一边<30CM;

3. 以下产品目前尚不可以通过 SLS 渠道运输（仅限普货）：

a. 护肤彩妆类：含酒精类的产品、精油、发胶、香水、爽肤水等纯液体产品、护肤精华、粉底液、面膜、眼膜等含液体产品、面霜、眼霜、散粉、彩妆盘等膏状或粉末类产品、指甲油（甲油胶除外）

b. 美容及个人护理产品：黑头笔、眼线笔、纹身笔、脱毛仪、美容仪、验孕棒、假牙等需要接触人体皮肤的硅胶或橡胶制品、美容及个人护理产品、隐形眼镜、洗护套装、身体乳等含液体产品

c. 家居用品类：功率超过 100W 的家电(包括洗衣机、冰箱、电视机等) 、液体香薰、精油等含酒精类的产品或含液体产品

d. 户外园林类：土壤营养剂、杀虫剂等含液体或非工具类产品、原木商品或含有未经加工过的木材的商品、陶瓷花盆等陶类商品

e. 汽车零配件：汽车清洁、护理剂等膏状、含酒精或含液体产品

f. 防疫物资及其他：口罩，面罩等防疫相关物资；成人用品及避孕、验孕相关产品；卫生棉、卫生巾等卫生用品

g. 宠物洗护、造型用品、口腔用品等含酒精、液体产品

h. 所有生鲜类和未经加工的食品、预包装食品、肉类及肉制品食品、花生、莲子、银杏（白果）、香菇、有药用价值货治疗功能的食品、宠物食品、植物种子、土壤等颗粒状产品

i. 药品、保健品、医疗器械、医疗用品、按摩枪、手机、对讲机、除虫用品、防蚊手环

j. 香烟、雪茄、电子烟及电子烟配件、书籍、货币、票据、股票等贵重有价证券

k. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精类的产品、压缩气体、粉末）、发胶、染发剂、香水等纯液体产品

l. 与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手掌、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）

m. 纯电商品、强磁产品

n. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品

o. 同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）、所有图书及出版物

p. 侵权及无品牌授权的产品。除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证、目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的市场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用由将由卖家承担

q. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册"关于货物保障服务"

r. 卖家发货时，建议同一收件人包裹内相同产品数量不超过 6 个，超过 6 个可能被哥伦比亚税务与海关总局判定为商业用途而需补税或被扣货处理；

s. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准

4. 具体禁止寄送的品类请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。

5. 哥伦比亚个人入境包裹金额在 200 USD 以下，需征收 19% 进口税（VAT）；在 200 USD 以上（含 200 USD），需征收关税和进口税两份税额：

（1）关税（Duty）：CIF*10%；

（2）进口税（VAT）：19%*（CIF+关税）

具体征税情况以哥伦比亚海关政策为准，税费无需卖家承担。

6.禁止运输禁运商品、空包及与订单不符商品的政策，请参考链接：
https://shopee.cn/edu/article/4748

注：跨境电商中国出口申报单件包裹金额须小于 5000 人民币，若超出该金额限制会产生退件等风险，退件等风险均由卖家承担。

6. **特货渠道可承运**商品品类清单：

a. 避孕套
b. 润滑剂
c. 情趣玩具
d. 指尖血氧仪
e. 电子温度计
f. 牙齿美白
g. 月经杯
h. 生发液
i. 面膜眼膜
j. 空气清新剂和家用香水
k. 涂料
l. 油彩
m. 汽车清新剂
n. 抛光剂
o. 脸妆
p. 眼妆
q. 唇妆
r. 指甲油/卸甲水

请您准确将相关商品配置到对应商品类目，否则可能导致无法发货或被下架。

7. 特货渠道发运商品注意事项：

a. 单个包裹液体要求容量小于 100ml
b. 指甲油、甲油胶、卸甲水单包裹不可超过 6 支
c. 所有液体产品不可含酒精
d. 含电物品、纯电池不可运，易燃易爆液体、物品不可运
e. 纯白色粉末不可运
f. 喷雾不可使用铁罐包装

2.9.4 关于发货

2.9.4.1 如何发货

卖家使用 SLS 物流服务，需要将包裹寄送到虾皮指定的 SLS 转运仓库来完成发货，具体寄送地址和联系方式如下：

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
物流渠道	**仓库位置**	**收件地址**	**联系方式**	**备注**
SLS	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼	4001268888-1-3/(021)60562952 /shopee/李灿	顺丰件务必填写以下收件号码：021-60562952

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
	义乌	金华市义乌市四海大道1666号义乌公路港2期26栋西南侧	邓凯 4001268888-1-3	
	泉州	泉州市晋江市磁灶镇张林东路999号豪川运派物流园2号库C区（万色速递）	19105959566 /13822245042 马超 客服QQ：2881516092 （请卖家备注发货地）	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	济南	山东省济南市莱芜 凤凰路31号鲁中快递电商生态园圆通集配	18521134017 刘婷婷虾皮	顺丰快递必须填此号码021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询济南仓库发货事宜，请拨打4001268888-3/ 18363431453
	南宁	广西壮族自治区南宁市良庆区华兴路5号易商南宁电商物流园1号楼（虾皮南宁转运仓）	杨金光 13878709925	顺丰快递必须填此号码021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询南宁仓库发货事宜，请填写南宁转运仓咨询线上表单

*注：针对卖家自送件或使用货拉拉、快递到仓件，SLS义乌仓收货时间：9:00-20:00；SLS泉州仓收货时间：（日常非大促）周一至周日9:00-21:00

包装及寄件要求详细说明可参考附件 D1 卖家送货指引，如因卖家包装不符合标准导致包裹破损或被截留等相关后果由卖家自行承担。

2.9.4.2 关于SLS免费上门收件服务

关于免费上门揽收服务的揽收标准及覆盖地区详情参考**附件 D2**.

2.9.5 包裹查询

2.9.5.1 SLS包裹查询

除了在Shopee平台上可以查询包裹货态外，卖家还可以通过与客户经理以及客服来联系、处理异常包裹。

包裹入仓及入仓前的查询和异常处理：

东莞：

客服电话：4001268888-1-3

卖家可通过 **Shopee 在线人工客服渠道**咨询包裹货态，人工客服渠道入口如下：

入口 1：进入 Shopee 官方网站及卖家学习中心，点击侧边栏耳机图标  开启咨询；

入口 2：通过在企业微信>>点击工作台>>Shopee 在线客服进行咨询。

义乌：客服电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加） 电话：4008 206 207

查询时需提供以下信息：
寄件物流单号、签收底单、包裹内物照片。
包裹入仓后的查询和异常处理：

请参考以上包裹入仓前的查询方式进行咨询。

2.9.6 关于哥伦比亚尾程派送

2.9.6.1 关于 SLS 在哥伦比亚的尾程派送

SLS 哥伦比亚的尾程派送，会免费派送 2 次。第一次派送失败后，SLS 尾程承运商将联系买家确认下一次派送的时间和地点。如果无法联系到买家，包裹将会暂退回承运商仓库并通知 Shopee 客服，等待处理结果。随后 Shopee 客服将会尝试联系买家确认进一步派送细节。

2.9.7 关于物流费用的结算

2.9.7.1 关于 SLS 物流费用结算

已在平台开户的卖家将直接与平台进行统一结算。目前 Shopee 平台会对所有订单（包括正常送达，拒收，买家申请退款退货，遗失/可获得平台赔付的订单）按照实际运费对卖家进行收费，在交易完成后，买家所支付的交易金额将由 Shopee 统一扣除运费及一切相关费用后支付给卖家。

注意：已开通 SIP 服务的卖家，运费结算规则以 SIP 规则为准。

2.10 智利跨境物流指引

2.10.1 物流服务

对于中国大陆地区卖家，Shopee 智利站点的跨境物流主要使用 SLS（Shopee 物流服务）

2.10.2 物流时效与参考费率

智利跨境物流卖家参考运费及时效详见下表:

智利 SLS 标准渠道卖家费率与参考时效（CLP）								
目的地	物流渠道	费率						参考时效
		首重(KG)	首重价格	<=100g		>100g		
				续重单位(KG)	每续重单位价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
智利	标准渠道	0.03	3180	0.01	280	0.01	190	12-30 天

注:

1. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准

2. 若包裹重量<=30g, 按照 30g 计费

3. 参考时效为该站点历史时效表现，涉及时效相关问题，请以 Shopee 客服解释为准

4. 已开通 SIP（Shopee International Platform，虾皮国际平台）服务的卖家，支付运费规则以 SIP 规则为准。

智利 SLS 经济渠道卖家费率与参考时效（CLP）								
目的地	物流渠道	费率						参考时效
		首　重(KG)	首重价格	<=100g		>100g		
				续重单位(KG)	每续重单位价格	续重单位(KG)	每续重单位价格	
智利	经济渠道	0.03	2430	0.01	280	0.01	190	19-37 天

注:

1. 以上费用仅包含运输及清关服务费，具体征收的关税以海关最新政策为准。

2. 使用智利 SLS 经济渠道的包裹，需要严格遵从尺寸及重量限制，即：重量小于 0.5kg，长*宽*高之和不超过 90cm 且任意一边长度不超过 30cm。商家需准确申报商品的重量和尺寸，且在发货时对包裹重量和尺寸进行确认，如申报重量或尺寸与虾皮仓库实际测量不符，导致不满足该渠道发运要求，虾皮将默认按照标准渠道费率计费。

3. 参考时效为该站点历史时效表现，涉及时效相关问题，请以 Shopee 客服解释为准

4. 已开通SIP（Shopee International Platform，虾皮国际平台）服务的卖家，支付运费规则以SIP规则为准。

2.10.3 物流渠道特殊限制及规定

2.10.3.1 SLS 物流渠道特殊限制及规定

除智利以及中国法律法规所明确规定的限制及禁止情形外（详情请参考附表 B2），SLS 渠道还有以下限制和注意事项：

1. 标准渠道包裹限重<=30KG，经济渠道包裹限重≤ 0.5KG；

3. 标准渠道包裹尺寸要求：长、宽、高之和<300CM，任意一边<100CM；经济渠道包裹尺寸要求：长、宽、高之和<90CM，任意一边<30CM；

3. 以下产品目前尚不可以通过 SLS 标准、经济渠道运输：

a. 护肤彩妆类：含酒精类的产品、精油、发胶、香水、爽肤水等纯液体产品、护肤精华、粉底液、面膜、眼膜等含液体产品、面霜、眼霜、散粉、彩妆盘等膏状或粉末类产品

b. 美容及个人护理产品：黑头笔、眼线笔、纹身笔、脱毛仪、美容仪、验孕棒、假牙等需要接触人体皮肤的硅胶或橡胶制品、美容及个人护理产品、隐形眼镜、洗护套装、身体乳等含液体产品

c. 家居用品类：功率超过 100W 的家电(包括洗衣机、冰箱、电视机等)、液体香薰、精油等含酒精类的产品或含液体产品

d. 户外园林类：土壤营养剂、杀虫剂等含液体或非工具类产品、原木类商品（加工过的木制品除外）、陶瓷花盆等陶类商品

e. 汽车零配件：汽车清洁、护理剂等膏状、含酒精或含液体产品

f. 防疫物资及其他：口罩，面罩等防疫相关物资；成人用品及避孕、验孕相关产品；卫生棉、卫生巾等卫生用品

g. 宠物洗护、造型用品、口腔用品等含酒精、液体产品

h. 所有生鲜类和未经加工的食品、预包装食品、肉类及肉制品食品、花生、莲子、银杏（白果）、香菇、有药用价值货治疗功能的食品、宠物食品、植物种子、土壤等颗粒状产 品

i. 药品、保健品、医疗器械、医疗用品、按摩枪、除虫用品、防蚊手环

j. 香烟、雪茄、电子烟及电子烟配件、书籍、货币、票据、股票等贵重有价证券

k. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精类的产品、压缩气体、粉末）、发胶、染发剂、香水等纯液体产品

l. 与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手掌、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）

m. 纯电商品、强磁产品

n. 受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品

o. 同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）、所有图书及出版物

p. 侵权及无品牌授权的产品。除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证、目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的市场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用由将由卖家承担;

q. 对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册"关于货物保障服务"

r. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准

4. 具体禁止寄送的品类请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4950，若发现严重违禁物品，将根据《禁止寄递物品管理规定》予以扣件、销毁或上报有关部门进行处理。**由于卖家违反禁运清单所产生的税金、罚款以及相关费用将由卖家承担。**

5. 智利个人入境包裹金额 41 USD 以上会被征收 26%的进口税（具体征税情况以智利海关政策或进口海关实际估价、征收情况为准），税费无需卖家承担。

6. 禁止运输禁运商品、空包及与订单不符商品的政策，请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/4748

注：跨境电商中国出口申报单件包裹金额须小于 5000 人民币，若超出该金额限制会产生退件等风险，退件等风险均由卖家承担。

2.10.4 关于发货

2.10.4.1 如何发货

卖家使用 SLS 物流服务，需要将包裹寄送到虾皮指定的 SLS 转运仓库来完成发货，具体寄送地址和联系方式如下：

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
物流渠道	**仓库位置**	**收件地址**	**联系方式**	**备注**
SLS	东莞	广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼	4001268888-1-3/(021)60562952 /shopee/李灿	顺丰件务必填写以下收件号码：021-60562952
	义乌	金华市义乌市四海大道 1666 号义乌公路港 2 期 26 栋西南侧	邓凯 4001268888-1-3	
	泉州	泉州市晋江市磁灶镇张林东路 999 号豪川运派物流园 2 号库 C 区（万色速递）	19105959566 /13822245042 马超 客服 QQ：2881516092（请卖家备注发货地）	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	济南	山东省济南市莱芜 凤凰路	18521134017 刘婷婷虾皮	顺丰快递必须填此号码

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
		31 号鲁中快递电商生态园圆通集配		021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询济南仓库发货事宜，请拨打 4001268888-3/ 18363431453
	南宁	广西壮族自治区南宁市良庆区华兴路 5 号易商南宁电商物流园 1 号楼（虾皮南宁转运仓）	杨金光 13878709925	顺丰快递必须填此号码 021-60562952; 以上联系人信息仅作收货信息填写，请勿直接拨打以上收件人联系电话。若需要咨询南宁仓库发货事宜，请填写南宁转运仓咨询线上表单

*注：针对卖家自送件或使用货拉拉、快递到仓件，SLS 义乌仓收货时间：9:00-20:00； SLS 泉州仓收货时间：（日常非大促）周一至周日 9:00-21:00

包装及寄件要求详细说明可参考附件 D1 卖家送货指引，如因卖家包装不符合标准导致包裹破损或被截留等相关后果由卖家自行承担。

2.10.4.2 关于 SLS 免费上门收件服务

关于免费上门揽收服务的揽收标准及覆盖地区详情参考**附件 D2**.

2.10.5 包裹查询

2.10.5.1 SLS 包裹查询

除了在 Shopee 平台上可以查询包裹货态外，卖家还可以通过与客户经理以及客服来联系、处理异常包裹。

包裹入仓及入仓前的查询和异常处理：

东莞：

客服电话：4001268888-1-3

卖家可通过 **Shopee 在线人工客服渠道**咨询包裹货态，人工客服渠道入口如下：

入口 1：进入 Shopee 官方网站及卖家学习中心，点击侧边栏耳机图标 开启咨询；

入口 2：通过在企业微信>>点击工作台>>Shopee 在线客服进行咨询。

义乌：客服电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加） 电话：4008 206 207

查询时需提供以下信息：

寄件物流单号、签收底单、包裹内物照片。

包裹入仓后的查询和异常处理：

请参考以上包裹入仓前的查询方式进行咨询。

2.10.6 关于智利尾程派送

2.10.6.1 关于 SLS 在智利的尾程派送

SLS 智利标准渠道的尾程派送，会免费派送 2 次。第一次派送失败后，SLS 尾程承运商将联系买家确认下一次派送的时间和地点。如果无法联系到买家，包裹将会暂退回承运商仓库并通知 Shopee 客服，等待处理结果。随后 Shopee 客服将会尝试联系买家确认进一步派送细节。

SLS 智利经济渠道的包裹，SLS 尾程承运商会免费派送 1 次。如果派送不成功，包裹将会被放置自提点，买家需在 15 个自然日内取走，超时未取的包裹将被退回到承运商仓库并通知 Shopee 客服，等待处理结果。

2.10.7 关于物流费用的结算

2.10.7.1 关于 SLS 物流费用结算

已在平台开户的卖家将直接与平台进行统一结算。目前 Shopee 平台会对所有订单（包括正常送达，拒收，买家申请退款退货，遗失/可获得平台赔付的订单）按照实际运费对卖家进行收费，在交易完成后，买家所支付的交易金额将由 Shopee 统一扣除运费及一切相关费用后支付给卖家。

使用智利 SLS 经济渠道的包裹，需要严格遵从尺寸及重量限制，即：重量小于 0.5kg，长*宽*高之和不超过 90cm 且任意一边长度不超过 30cm。商家需准确申报商品的重量和尺寸，且在发货时对包裹重量和尺寸进行确认，如申报重量或尺寸与虾皮仓库实际测量不符，导致不满足该渠道发运要求，虾皮将默认按照标准渠道费率计费。

注意：已开通 SIP 服务的卖家，运费结算规则以 SIP 规则为准。

关于退货

3.1 关于退货

3.1.1 截留在 SLS 转运仓库的退件

由于不符合收寄条件而被拦截的包裹将由 Shopee 客服直接联系卖家进行协商处理。Shopee 使用圆通进行退件服务，价格可参考附表 C1。

3.1.2 已发至境外的 SLS 退件

Shopee 不保证退回出现在各站点 SLS 禁运品清单和中国海关禁运品目录中的任何订单货品（详情请参考附表 A2. 各站点国际退货品类限制），此外，因产品信息错误导致的任何损失和处罚将由卖家自行承担。

跨境退货物流异常的索赔，从订单生成时间或转运仓入库时间 (如果有)开始计算不超过 180 个自然日。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，单个订单最高赔偿金额不超过 50USD，每个卖家(GP)每年索赔金额不超过 10,000USD（包括但不限于丢件、货损）。

3.1.2.1 跨境退货物流服务定义

Shopee 为中国大陆地区卖家,针对已使用 SLS(Shopee 物流服务)出口跨境且满足跨境退运条件的包裹，有偿或免费将包裹退运至香港卖家自提点或大陆卖家指定退运地址;

3.1.2.2 跨境退货政策

跨境退货覆盖市场	SG、PH、TH、MY、VN、TW、BR、MX、CO、CL
跨境退货条件	1.出口使用 SLS service
	2.卖家后台有勾选退运服务
	3.卖家后台有维护完整有效退运地址
	4.包裹异常类型仅限于: ①派送失败（含买家拒收、台湾进口清关失败件） ②买家退货退款(备注：CL 市场暂不针对②的场景做国际退运) ③二次销售超期&失败或者退库
	5.包裹状态：符合仓库质检要求（比如：未损坏，条码面单清晰等） 备注：退运的包裹完成质检后并非所有包裹均进入跨境退运流程,遇到判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌等情况将会在当地仓由平台处置，如遇特殊

	异常情况,包裹逆向处理最终以平台解释为准。
	6.包裹货值金额退运门槛: SG:27SGD PH:950PHP TH:600THB MY:90MYR VN:450,000VND TW:560TWD BR:100BRL MX:400MXN CO:82,000COP CL:16,000CLP 备注: ①单个包裹货值总金额须不小于各站点最低退运门槛; ②退货商品货值总和不包括 Shopee Coin 和代金券,以及任何运输费用或买方费用; ③如卖家在后台已上调退货金额门槛，将以卖家配置的退货金额门槛为准；否则默认如上阈值。
	7.非禁运品或者限制品类（如尺寸，金额，仿牌货等）
跨境退货费用	1. TH/MY/TW: ①派送失败的 COD 包裹，平台免费跨境退运; ②其他场景退货收取 8 USD/parcel。 注意：2024 年 8 月 1 日起（订单生成时间），PH 站点派送失败的 COD 包裹取消免费政策，平台收取 8 USD/parcel 的退货运费。 2025 年 2 月 10 日起（订单生成时间），VN 站点派送失败的 COD 包裹取消免费政策，平台收取 8 USD/parcel 的退货运费。(SG/BR/MX/CO/CL 站点都没有开通 COD 的服务。)

备注	①跨境退货最后一公里是由国内快递公司派送,若快递三次派送均不成功,视作卖家放弃货品,将由 Shopee 平台统一处理。 ②以上跨境退货条件需全部满足，包裹才能退运；否则将由 Shopee 平台统一处理。

3.1.2.3 跨境退货地址管理

I.买家退货地址: 即当地指定退运集货点,供买家退回时使用。

SG	新加坡退运集货点的地址如下: 收件人: Drew 联系电话:+65 97323894 收件地址: 21 Ubi Road 1, ESR-REIT #04-03 Singapore 408724
PH	菲律宾退运集货点的地址如下: 收件人: Alyson Alajeño 联系电话: 09982757776 收件地址: PHA Warehouse, B1 L2 Batino Rd, Calamba, 4027 Laguna
TH	泰国退运集货点地址如下: 收件人:Wanicha Thitikhachonchot 联系电话:66 65 563 8815 收件地址: WHA-KPN No.333/15-19 No.3, Bang Sao Thong Sub-district, Bang Sao Thong
MY	马来退运集货点的地址如下: 收件人:Khairil Azhar 联系电话:+60 17-645 9385,+60 10-296 0206 收件地址:Unit WA-L2-A1, Bukit Raja Industrial Complex, Jalan Keluli 2B/KU2, Taman Perindustrian Bukit Raja, 41050 Klang, Selangor
VN	越南退运集货点地址如下: 收件人: HCM WH team 联系电话:8491 894 1221

	收件地址: Nhàkho 2 lôKB2, kho bãi 2, Đường N13, KCN Tân PhúTrung, XãTân Phú Trung, Huyện Củ Chi, Tp. HCM, VN
TW	台湾虾皮退运集货点地址如下: 收件人:C2C Warehouse Name: 国际退货非商 Mall Warehouse Name: 国际退货商 联系电话:03-262-6560 收件地址:杨梅区和平路 576 号 邮政编码: 326
BR	巴西退运集货点的地址如下: Name: PHX Services Country/Region: Brazil Phone: +5511 24084302 Postal Code: 07143-000 Detail Address: Jamil João Zarif, 684 - galpão 1, Jardim Santa Vicencia, Guarulhos, São Paulo, Brazil
MX	墨西哥退运集货点的地址如下: 收件人: Shopee Return Center CDMX 联系电话: 5540001920 收件地址: Calle5 #46 08100, Colonia Agricola Pantitlan Alcaldia Iztacalco, Mexico city 邮编: 08100
CO	哥伦比亚退运集货点的地址如下: 收件人: Roberto Gomez 联系电话:3007603035 收件地址: Calle 12#9-69, Centro, Bogota
CL	智利退运集货点的地址如下: 收件人: Darío Cordero 联系电话:56975657430 收件地址: Metropolitana De Santiago, Pudahuel, Av. Américo Vespucio 1245,Padahuel, Bodega 9

	Ciudad Aeropuerto Enea

II.卖家退货地址:

卖家在国内的退货地址需用中文填写,且只有在卖家中心设置完整、准确的卖家退货地址才可享受跨境退货服务；否则,包裹将在当地处置。(注意：如因卖家退货地址有误导致无法派送或派送失败，将视作卖家主动弃货，仍会按政策向卖家收取退运运费)

①退货地址设置方式:【中国卖家中心>>设置>>我的地址】；具体设置指引请参考:https://shopee.cn/edu/article/4687

②**卖家跨境退货服务及上调退货金额门槛设置**:

卖家可以根据 “派送失败 ”和 “买家退货 ”分别设置不同退货金额门槛【仅适用于使用 Shopee 物流服务（ **SLS**） 渠道运输的包裹）。卖家可自主在开放期内（开放期为每月 1 日至 20 日，开放期结束即锁定变更）以店铺维度为下一个月退货包裹上调（20 美金以上）国际退货金额门槛。如果不做任何修改，现有设置将继续适用。设置完成后，仅大于等于您设置的退货门金额门槛且您选择参与国际退货服务的包裹会被免费退货或付费退货。

a/系统设置路径:“卖家中心” 首页- “我的物流” – “物流设置” – “退回卖家”。

b/适用站点及适用订单类型：所有站点的派送失败和买家退货退款包裹。

c/选择开放期和选择生效期:

选择开放期:开放期为每月 1 日至 20 日,卖家可以在开放期内进行选择,开放期结束时锁定卖家选择。

选择生效期:锁定的卖家选择将对下一月创建的订单生效。

备注:如果卖家未在选择开放期内更新设置,系统将会延用卖家上期选择。

III.卖家自提地址:

若跨境退件属于以下任一场景,平台无法支持跨境退回卖家大陆地址,需要卖家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自平台通知之日起,自提点会保管 15 个自然日,超期则视作卖家放弃货权,包裹由平台自行处置。

a/需卖家自提场景:

①.识别为品牌商品,且店铺未曾主动向平台备案品牌授权资料;

②.识别为二手商品;

③.包裹单边长度超过 100cm(以操作现场测量为准);

④.发货地为香港但退货地址非香港派送地址。

b/卖家自提点信息及自提流程:

自提地址	**联系方式**	**自提流程**
Empower SCM Ltd. – Radium Distribution Center (RDC) 邦盛供應鏈管理有限公司 – 鐳鳴電商配送中心 32 Kiu Wong Street, Ping Shan, Yuen Long 元朗屏山橋旺街32號	Kelvin Lo/+852 21229918; 聰 /+852 52333661 ; (除确认仓库地址外请勿致电)	**提货前:** 1、Shopee 平台通过“卖家自助站-卖家运营信息收集系统”通知卖家香港自提; 2、卖家收到自提通知后至少提前 3 个工作日邮件预约;如果大于 10 件,至少提前 5 个工作日邮件预约: a) 预约邮件地址: shopee@empower-scm.com b) 预约邮件标题: shopee 卖家香港仓库自提申请 提货日期:XXXX 年 XX 月 XX 日 c) 邮件内容: i>店铺 id 以及 GP 名称 ii>预约提货件数 iii>自提人员姓名,证件号码,提货车牌号(如需) iii>提货单号明细(LM tracking no.) 3、仓库邮件确认提货时间,并回复[提货码] **提货时:** 4、自提人员需要随附与预约信息相符的单据,报[提货码]至现场提货: a) 打印有提货单号明细两份 b) 身份证复印件两份

		5、请提货人员现场确认,签字收货。

3.1.3 使用非 Shopee 物流服务(SLS)出口的包裹

因买家退货退款退回至虾皮当地仓库的情形,卖家应及时跟进退货包裹的物流状态并在包裹滞留虾皮当地仓库 15 日内到虾皮物流的指定地点领取。逾期未领取的,则视作卖家对退货货物权利的放弃。

3.2 仓库异常件的处理

3.2.1 关于违禁物品的处理

经仓库安检发现的违禁品会被截留在仓库，并按照《禁止寄递物品管理规定》根据违禁物品的类型作退回、待取、销毁或上报有关机关处理。

3.2.1.1 关于作退回处理的违禁物品

主要针对国外渠道禁运（参照海关和航空公司有关规定），但是国内可以运的货物，仓库可定期安排快递**到付**退回。逾期 1 个月未要求退回的物品仓库有权作销毁处理。

3.2.1.2 关于作待取处理的违禁物品

针对国内快递禁运但又不属于《禁止寄递物品管理规定》管制物品的，且自仓库登记日起未超过 30 天的违禁品，卖家可做限期取回，自取流程如下：

卖家向 CS 提交上门取件需求，同时需提供如下资料：

a. 需要提取包裹的双字母单号
b. 对应店铺名称和公司名称
c. 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单号的包裹）

仓库将在每周二、三进行审核，若审核通过会以邮件形式通知卖家，卖家收到邮件通知后须在**下周五下午 14:00~18:30** 上门取件（如：这周提交申请通过后，下周五提件），逾期仓库将作销毁处理。

注意：如有卖家爽约两次或以上，仓库在三个月内将有权拒绝下次的申请，爽约的物品将按照仓库正常流程处理。仓库联系方式：021-60562952

3.2.1.3 关于作销毁或上报有关机关处理的违禁物品

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。

3.2.2 关于弃件及无头件的处理

针对仓库滞留期未超出一个月的弃件、无头件，如有卖家需要认领，须先向仓库客服提供如下相关证明材料：

a. Shopee 运单号、国内快递单号及签收底单

b. 商品数量及商品展示图
c. 卖家（收件人）姓名、地址及联系方式

经仓库确认无误后，再安排退货事宜。针对超出一个月并且无人认领的无头件，仓库有权做销毁处理。

注意事项：所有卖家务必在卖家中心设置退回地址，若因退回地址缺失或不完整造成包裹无法退回而被销毁的，后果由卖家自行承担。

3.2.3 关于双面单（多面单）包裹的处理

针对对于双面单（多面单）

-如果在包裹上，所有单号的退货地址一致，则退回相应卖家；

-如果在包裹上，其中一个或多个单号对应的退货地址不一致，仓库不会主动退回卖家。 请您及时联系仓库客服 ，提供相关证明材料，在仓库确认后将安排退回，若超过一个月无人认领/无找件需求，仓库将有权进行销毁。

3.3 台湾虾皮的尾程异常件处理

台湾虾皮尾程异常件赔付和跨境退货服务:

对于中国大陆地区卖家，台湾虾皮的尾程异常件赔付和跨境退运服务仅适用于SLS(Shopee 物流服务) 正向出口包裹。

台湾虾皮尾程异常件赔付和跨境退货政策:

满足以下尾程异常件类型的包裹，退货包裹金额大于等于 560 台币可以享有跨境退运服务，退货包裹金额小于 560 台币不提供跨境退运服务:
a. 尾程异常件类型为包装不良/条码无法判读/重复寄件/非约定时间到货/系統异常,无法重选门市/物流原因取消的包裹，退货包裹金额大于等于 560 台币的可享有免费跨境退运服务；退货包裹金额小于 560 台币的不提供跨境退运服务，卖家可通过 Shopee 客服申请索赔。
b. 尾程异常件类型为门市关转/超材/地址不明/包裹异常, 退回物流中心的包裹, 退货包裹金额大于等于 560 台币的可享有付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费；退货包裹金额小于 560 台币的不提供跨境退运服务且平台不赔付卖家，视作卖家放弃货品，由 Shopee 平台统一销毁处理。
c. 尾程异常件类型为禁运品，不论退货包裹金额是否大于等于 560 台币，都不提供跨境退运服务且平台不赔付卖家，视作卖家放弃货品，由 Shopee 平台统一销毁处理。

尾程异常件: 即因异常原因导致尾程无法正常派送的包裹。

退货包裹金额：即包裹内货物货值总和，不包含 Shopee Coin 和代金券，不包含任何运输费用或买方费用。

台湾虾皮的尾程异常件处理政策		
尾程异常件类型	**赔付政策 退货包裹金额<560 台币**	**退运费率 退货包裹金额 >=560 台币**
包装不良	赔付	免费
条码无法判读	赔付	免费
重复寄件	赔付	免费
非约定时间到货	赔付	免费
系統异常,无法重选门市	赔付	免费
物流原因取消	赔付	免费
门市关转	不赔付,销毁处理	8 美金
超材	不赔付,销毁处理	8 美金
地址不明	不赔付,销毁处理	8 美金
包裹异常,退回物流中心	不赔付,销毁处理	8 美金
禁运品	不赔付,销毁处理	不提供退运服务, 销毁处理

3.4 各类异常情况投诉处理流程

3.4.1 关于异常包裹客户投诉处理流程

若卖家已发至仓库的包裹出现遗失、破损、换错面单、重量不符等情况，可通过 Shopee 仓库客服申请投诉，详细流程如下：

序号	投诉类型	类型说明	申请材料	申请时间限制	处理时间
1	包裹遗失	1、Shopee 转运仓有收货但未有出库记录； 2、卖家实际未收到 Shopee 仓库的异常退件；	1、Shopee 运单号	订单生成时间： ①东南亚&台湾在 90 自然日； ②拉美在 90 工作日；	3 个工作日
2	库损件	Shopee 转运仓操作过程中出现包裹破损(卖家不规范打包导致的破损，不在赔付范围内)；	1、Shopee 运单号	订单生成时间： ①东南亚&台湾在 90 自然日； ②拉美在 90 工作日；	3 个工作日
3	头尾程不符	买家收到的商品实物与卖家发出的商品实物不一致；	1、Shopee 运单号 2、申诉人提供买家收到的包裹上的头尾程 2 张面单： ①头程面单：撕开最上面尾程面单后，卖家发货时贴的头程面单照片； ②尾程面单：贴在最上面的的尾程面单照片；	订单生成时间： 东南亚&台湾在 90 自然日； 拉美在 90 工作日；	3 个工作日
4	重量不符	Shopee 后台显示的称重重量，与买家收到的包裹重量不一致；	1、Shopee 运单号 2、买家收到包裹拆开后的实物照片 3、卖家的实物（带外包装）称重照片	订单生成时间： 东南亚&台湾在 90 自然日； 拉美在 90 工作日；	3 个工作日
5	到仓未扫	卖家实际将包裹发到 Shopee 转运仓后，一直没有收货记录；	1、提供以下其一： ①Shopee 订单的出库记录截图 ②卖家操作包裹贴单装	包裹到仓 30 天内	3 个工作日

			箱记录视频 2、未扫描订单重量 3、快递内包裹的数量		
6	包裹误判	1、P 转 T 误判：普货商品误转成特货商品转运出库； 2、超材超重误判：shopee 转运仓测量三边错误&称重错误，导致包裹超过限定尺寸&重量无法出库； 3、体积测量错误：shopee 后台显示没有测量长宽高数据&测量数据与包裹实际的不一致；	1、P 转 T 错误：买家收到包裹拆开后的实物照片； 2、超材超重提供以下其一： ①超材错误：提供包裹三边测量照片； ②超重错误：提供包裹称重照片； 3、体积测量错误：提供实际包裹三边测量照片； 4、shopee 运单号	订单生成时间： ①东南亚&台湾在 90 自然日； ②拉美在 90 工作日；	3 个工作日
备注： 1、卖家将相关申请材料发送至 Shopee 仓库客服； 2、已确认获赔的订单，平台将参考货物的实际价值给予卖家赔偿，单个订单最高赔偿金额不超过 50USD，每个卖家 (GP)每年索赔金额不超过 10000USD（包括但不限于丢件、货损） 3、已确认获得赔偿的卖家，将在 60 个工作日内获得相应的赔偿款；					
说明： 1.因卖家原因导致丢件（如：包装不规范原因），仓库不进行理赔 1.因卖家原因导致丢件（如：包装不规范原因），仓库不进行理赔； 2. 如因第三方快递原因遗失，应由第三方快递公司承担责任且应以第三方快递公司赔付标准为准，Shopee 将协助追偿。					

3.4.2 关于物流异常的索赔流程

若在物流运输过程当中卖家包裹出现丢失或破损的情况，卖家可通过 Shopee 东莞客服申请索赔，详细索赔流程如下：

1.空运渠道（东南亚+台湾虾皮订单）

索赔类型	包裹丢失	包裹破损/少件	包裹错件
申请条件	订单包裹需有到达 SLS 转运仓的物流记录并属于以下两种情况之一: 1.包裹的物流状态是丢失，且订单交易失败未收到 Shopee 的订单拨款 2.包裹到达物流终态、非卖家原因导致无法退回给卖家，且订单被 Shopee 同意买家以“未收到货”为理由成功完成退货退款	1、退货退款订单（仅退款订单除外）； 2、订单退款买家后不超过 28 个自然日； 3、外包装明显破损； 4、内部货物破损或者货物少件； 5、如为易碎品必须有足够的缓冲包装材料； 注：以上 5 个条件均满足，方可申请索赔	1、退货退款订单（仅退款订单除外）； 2、订单退款买家后不超过 28 个自然日； 3、买家收到的商品与卖家发出的商品不一致 注：以上 3 个条件均满足，方可申请索赔
申请材料	无需提供，虾皮平台主动赔偿	索赔理由：包裹破损/货物少件 物流跟踪号（TN）：XXXXXXXX 相关证明图片： 1、完整的外包装破损图片（面单单号必须可以从图片上确认,含尾程面单和底部的头程面单）； 2、内部实物破损照片或者实物少件证明（一般需提供包裹称重图片）； 3、破损/少件明细，及破损/少件商品的订单交易截图； 4、包裹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，其他的以每个订单具体包装程度是否能充分保护内容物而定； 5、发货前的视频或者图片（需看清面单及单号以及封箱/袋过程）	索赔理由：包裹错件 物流跟踪号（TN）：XXXXXXXX 相关证明图片： 1、头程面单：请买家撕下收到包裹最上面的面单，下面就是头程面单，也是卖家发货前贴的那张，清晰可辨认上面的单号； 2、尾程面单：请尽可能提供完整的面单，清晰可辨认上面的单号（电子版无效）， 如有尾程物流商张贴的面单请一并提供； 3、包裹照片，稍微离远点拍摄整个包裹的照片，看到上面显示的面单； 4、发货前的视频或者图片（需看清面单及单号以及封箱/袋过程）
处理流程	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 Seller Compensation” 2. 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	1、卖家将申请材料发送给 Shopee 在线人工客服； 2、平台会在 14 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	

索赔时效	从订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。 **以上索赔时效标准从 2024 年 2 月 1 日起生效。
赔偿金额	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，单个订单最高赔偿金额不超过 50USD，每个卖家(GP)每年索赔金额不超过 10000USD（包括但不限于丢件、货损）
注意事项	如果您的包裹长期未更新物流货态，您可登录卖家自助站，在物流查询及订单索赔工具中进行自助查询，或咨询 Shopee 客服。

2.空运渠道（拉美站点订单）

索赔类型	**包裹丢失**	**包裹破损/少件**	**包裹错件**
申请条件	1.巴西/墨西哥站点：货物从 SLS 转运仓出库后超过 75 个工作日，无任何完结货态更新或系统显示包裹丢失； 智利/哥伦比亚站点：货物从 SLS 转运仓出库后超过 50 个工作日，无任何完结货态更新或系统显示包裹丢失	1、外包装明显破损； 2、内部货物破损或者货物少件； 3、如为易碎品必须有足够的缓冲包装材料； 注：以上 3 个条件均满足，方可申请索赔	1. 收到的商品与发出的商品不一致；
申请材料	索赔理由：包裹丢失 订单物流跟踪号：XXXXXXXXXX 订单生成时间：XX 年 XX 月 XX 日 订单物流最后更新时间：XX 年 XX 月 XX 日 完整物流状态截图 	索赔理由：包裹破损/货物少件 物流跟踪号（TN）：XXXXXXXX 相关证明图片： 1、完整的外包装破损图片（面单单号必须可以从图片上确认,含尾程面单和底部的头程面单）； 2、内部实物破损照片或者实物少件证明（一般需提供包裹称重图片）； 3、破损/少件明细，及破损/少件商品的订单交易截图； 4、包裹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，其他的以每个订单具体包装程度是否能充分保护内容物而定； 5、发货前的视频或者图片（需看清面单及单号以及封箱/袋过程）	索赔理由：包裹错件 物流跟踪号（TN）：XXXXXXXX 相关证明图片： 1、头程面单：请买家撕下收到包裹最上面的面单，下面就是头程面单，也是卖家发货前贴的那张，清晰可辨认上面的单号； 2、尾程面单：请尽可能提供完整的面单，清晰可辨认上面的单号（电子版无效）， 如有尾程物流商张贴的面单请一并提供； 3、包裹照片，稍微离远点拍摄整个包裹的照片，看到上面显示的面单； 4、发货前的视频或者图片（需看清面单及单号以及封箱/袋过程）
处理流程	1、卖家将申请材料发送给 shopee 在线人工客服； 2、平台会在 14 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		

索赔时效	从订单生成时间或转运仓入库时间（如果有）开始计算不超过 90 个工作日。 * 如果有转运仓入库时间则从转运仓入库时间开始计算，如果没有转运仓入库时间则从订单生成时间开始计算。 **以上索赔时效标准从 2024 年 2 月 1 日起生效。
赔偿金额	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，单个订单最高赔偿金额不超过 50USD，使用【智利-SLS 经济渠道】的单个订单最高赔偿金额不超过 8USD，每个卖家(GP)每年索赔金额不超过 10000USD（包括但不限于丢件、货损）

3.海运渠道（东南亚+台湾虾皮站点订单）

索赔类型	**包裹丢失**	**包裹破损/少件**	**包裹错件**
申请条件	订单包裹需有到达 SLS 转运仓的物流记录并属于以下两种情况之一: 1.包裹的物流状态是丢失，且订单交易失败未收到 Shopee 的订单拨款 2. 包裹到达物流终态、无法退回给卖家，且订单被 Shopee 同意买家以“未收到货”为理由成功完成退货退款	1、退货退款订单（仅退款订单除外）； 2、订单退款买家后不超过 28 个自然日； 3、海运商品包装符合《海运运输包装要求》的要求； 4、外包装明显破损； 5、内部货物破损或者货物少件； 6、如为易碎品必须有足够的缓冲包装材料； 注：以上 6 个条件均满足，方可申请索赔	1、退货退款订单（仅退款订单除外）； 2、退款买家后不超过 28 个自然日； 3、海运商品包装符合《海运运输包装要求》的要求； 4、买家收到的商品与卖家发出的商品不一致 注：以上 4 个条件均满足，方可申请索赔
申请材料	无需提供，虾皮平台主动赔偿	索赔理由：包裹破损/货物少件 物流跟踪号（TN）：XXXXXXXX 相关证明图片： 1、完整的外包装破损图片（面单单号必须可以从图片上确认,含尾程面单和底部的头程面单）； 2、内部实物破损照片或者实物少件证明（一般需提供包裹称重图片）； 3、破损/少件明细，及破损/少件商品的订单交易截图。 4、包裹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，其他的以每个订单具体包装程度是否能充分保护内容物而定； 5、发货前的视频或者图片（需看清面单及单号以及封箱/袋过程）	索赔理由：包裹错件 物流跟踪号（TN）：XXXXXXXX 相关证明图片： 1、头程面单：请买家撕下收到包裹最上面的面单，下面就是头程面单，也是卖家发货前贴的那张，清晰可辨认上面的单号； 2、尾程面单：请尽可能提供完整的面单，清晰可辨认上面的单号（电子版无效），如有尾程物流商张贴的面单请一并提供； 3、包裹照片，稍微离远点拍摄整个包裹的照片，看到上面显示的面单； 4、发货前的视频或者图片（需看清面单及单号以及封箱/袋过程）

处理流程	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 Seller Compensation” 2. 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	1、卖家将申请材料发送给 Shopee 在线人工客服； 2、平台会在 14 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
索赔时效	从订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。 **以上索赔时效标准从 2024 年 2 月 1 日起生效	
赔偿金额	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，单个订单最高赔偿金额不超过 100USD，每个卖家(GP)每年索赔金额不超过 10000USD（包括但不限于丢件、货损）	
注意事项	如果您的包裹长期未更新物流货态，您可登录卖家自助站，在物流查询及订单索赔工具中进行自助查询，或咨询 Shopee 客服。	

4.跨境退货（所有站点）

索赔类型	**包裹丢失/未收到包裹**	**包裹少件**	**空包**	**包裹错件**
申请条件	1.正向派送失败/超期未取订单有物流货态-Returned to Sender 超过 120 个自然日没有货态更新 2.退货退款订单非 Refund Only 3.非以上两种情形，但 WSY 物流货态显示包裹丢失	1.退货退款订单当地仓库检查结果无异常 2.内部货物少件	1.退货退款订单当地仓库检查结果无异常 2.内部货物全部丢失	1.退货退款订单当地仓库检查结果无异常 2.内部货物与发出货物部分或全部不同

申请材料	无需提供	1.索赔理由:少件 2.物流跟踪号(TN): 3.退件包裹国内物流单号(可在 WYS 查询)/SPN 单号（非必填） 4.相关证明图片或视频: a.包裹外包装照片且能清晰可见国内快递单号及内物照片，或完整拆包视频/照片，视频中能清晰可见拆包前外包装各面状况、国内快递单号及拆包后的内部实物 b.少件商品的交易截图 c.发货前的视频或照片，且清晰可见少件的商品、封箱/袋过程及发货面单单号	1.索赔理由:空包 2.物流跟踪号(TN): 3.退件包裹国内物流单号(可在 WYS 查询)/SPN 单号（非必填） 4.相关证明图片或视频: a.包裹外包装照片且能清晰可见国内快递单号及内部照片，或完整拆包视频，视频中能清晰可见拆包前外包装各面状况、国内快递单号及拆包后的内部状况 b.发货前的视频或照片，且清晰可见内物商品、封箱/袋过程及发货面单单号	1.索赔理由:错件 2.物流跟踪号(TN): 3.退件包裹国内物流单号(可在 WYS 查询)/SPN 单号（非必填） 4.相关证明图片或视频: a.包裹外包装照片且能清晰可见国内快递单号以及内物照片，可从照片上辨认错件商品，或完整拆包视频，视频中能清晰可见拆包前外包装各面状况、国内快递单号及拆包后的内部实物 b.错件商品的交易截图(部分错件情况下) c.发货前的视频或照片，且清晰可见内物商品、封箱/袋过程及发货面单单号
处理流程	1.卖家联系 Shopee 在线人工客服	1.卖家将申请材料发送给 Shopee 在线人工客服		
	2.平台会在 20 个工作日完成审批 3.确认可获得赔偿的实家，将在 60 个工作日内获得赔偿款			
索赔时效	从订单生成时间或转运仓入库时间 (如果有)开始计算不超过 180 个自然日。 *如果有转运仓入库时间则从转运仓入库时间开始计算，如果没有转运仓入库时间则从订单生成时间开始计算。 **以上索赔时效标准从当地时间 2024 年 2 月 1 日起生效。			
赔偿金额	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，单个订单最高赔偿金额不超过 50USD，每个卖家(GP)每年索赔金额不超过 10000USD(包括但不限于丢件、货损)			

3.5 关于对卖家违禁行为的惩罚

3.5.1 关于卖家寄送违禁物品的惩罚规则

3.5.1.1 关于违禁品的惩罚

若经仓库、渠道商、机场海关及航空公司检查发现卖家寄送物品中含《禁止寄递物品管理规定》任何违禁品，将对卖家做罚分处理，其中，若卖家寄运 A 类禁运商品每个订单将计 3 分惩罚计分，若卖家寄运 B 类禁运商品每 5 个订单将计 1 分惩罚计分。除上述惩罚计分外，每个被仓库查实违禁品的订单需支付 **1-2 美金**的仓库操作费用，视情节严重程度而定。

3.5.1.2 关于空包裹或商品与订单不符包裹的惩罚

若发现卖家运输空包裹或运输与订单不符的商品，单次达到一定数量，根据 Shopee 平台《禁止运输禁运商品和空包政策》，将对卖家进行警告、冻结店铺 28 天或关店的处罚，视违规次数和严重程度而定。除上述惩罚外，每个被仓库查实为空包裹或商品与订单不符包裹的订单需支付 **1-2 美金**的仓库操作费用，视情节严重程度而定。

若卖家存在严重违反各站点平台规则、所在地区法律规定或其他违法行为，包括但不限于洗钱、欺诈等，Shopee 有权根据平台规则或各站点所在地区法律规定，冻结卖家账户 90 天并扣除问题订单款项。

3.5.2 关于被罚卖家的申诉流程

若卖家对相关处罚存在质疑，可按如下流程进行申诉：

Step 1. 卖家在收到惩罚通知后的 7 天内由卖家经理申诉至 Shopee 仓库；

Step 2. 卖家需要提供视频或图片证明运输的商品为非违禁品；

Step 3. Shopee 仓库的负责人会在接受卖家申诉后 14 天内受理并通过申诉表格通知卖家经理申诉结果。

注意，若卖家运输的违禁商品是被海关或航空公司判定为违禁品的，则不予接收申诉；仓库安检查出的违禁物品会在仓库保存一个月。

物流+：海外免退服务介绍

物流+：海外免退服务为 Shopee 平台基于 Shopee 物流服务的基础上推出一项有偿增值服务， 旨在降低卖家在平台交易过程中因买家原因产生的订单派送失败损失。

本服务当前适用站点：菲律宾站点及马来西亚站点，其他站点敬请期待！

1. 物流+：海外免退服务说明：



*服务拨款金额按照订单商品售价（不含包店铺优惠折扣和订单运费）的 70%。

2. 物流+：海外免退服务加入方式：

路径一： 【中国卖家中心 >>成长>> 卖家活动 >> 物流+：海外免退服务】

路径二： 【中国卖家中心 >>物流>> 物流设置 >> 物流+：海外免退服务】

如需了解更多内容，请前往卖家学习中心查看或者咨询商家支持团队！

Igloo 卖家货物保障服务介绍

为了提升卖家服务体验及降低卖家运营损失，Shopee 平台协助引入保险服务商-Igloo 为平台卖家提供货物保障服务，该货物保障服务由保险服务商直接提供，申请投保的卖家直接向保险服务商支付保险费，理赔款由保险服务商直接理赔结算给卖家。
该保障服务适用站点：新加坡站点、越南站点、泰国站点、印度尼西亚站点、台湾虾皮、巴西站点；不支持菲律宾站点和马来西亚站点。

1. 货物保障服务范围说明：

保障类型	订单保障范围	理赔金额/比例
物流保障	货物破损	退款金额-USD50
	货物丢失	
订单保障	COD(货到付款)派送失败（买家拒收/买家未取件）	退款金额 x 50%
	物流派送延迟	
	TW 站点七天鉴赏期退货	

*因以上原因导致买家申请退货退款或买家拒收，可获得 Igloo 保障理赔。

2. 保险服务商联系方式

Igloo 官网：**https://xb.shopee.iglooservice.cn/**



请有需求的卖家前往保险服务商官网申请投保或直接扫码咨询 Igloo 客服！

附表

A1. SLS 渠道信息快速指引表

SLS 空运渠道信息快速指引表			
站点	**尺寸限制**	**重量限制**	**渠道限制及注意事项**
TW	店配：45*30*30cm 宅配：三边和<150CM OK MART：三边和<105cm 7-11 海运店配：三边和≤150cm	<=10KG(店配); <=20KG(宅配) <=5KG(OK MART)	以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输： 1.生鲜类和未经加工的食品、肉类及肉制品食品、花生、莲子、银杏（白果）、香菇、有药用价值或治疗功能的食品、宠物食品、药品、保健品、成人用品、医疗用品/器械、口罩、电子烟及配件、香烟、货币、所有图书及出版物、易燃易爆物品（如指甲油等含酒精类的产品、精油、压缩气体、粉末）、发胶、染发剂、香水等纯液体产品 2.与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品） 3.手机、平板及笔记本电脑、蓝牙产品（如无线鼠标、蓝牙耳机、蓝牙音箱）、智能穿戴设备、无线通信产品（如收音机、遥控器、路由器、电视盒）、儿童座椅、汽车安全座椅、手推车、除蚤用品、强磁产品（如喇叭、麦克风）、按摩枪/经络枪 4.受华盛顿公约所限制或需要动植物检疫证明的动植物产品 5.纯电池，例如移动电源，充电宝等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池、平衡车等电池不可拆卸的产品、易发光、发热以及发出声响的带电产品 6.侵权及无品牌授权的产品等 7.同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等） 8. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品 9.其他特殊品类限制要求请以平台政策为准 10.台湾虾皮包裹总价值不可超过 20000NTD，若超过将不予配送。 11. 收货人申报姓名必须填写中文姓名，且电话号码需为有效电话号码，否则将会影响货物正常清关。 12. 非易燃易爆液体产品每单不得超过 100ML
TH	单边<=1M，三边和<=1.8M	<=20KG	CIF 价值超过 1500 THB 的包裹可能会被海关额外征税，税费无需卖家承担（注意：超过 1000THB 的商品请选择 International Express – ส่งจากต่างประเทศ 渠道，否则将无法完成上新操作）；应泰国政府要求，需进行 TISI 认证的产品必须提供相应认证证明。 以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输： 1.易燃易爆品和危险品(如指甲油等含酒精产品、香水、牙粉、压缩气体、带液体或气体的打火器)、带气体的产品（如皮球等）、货币、钞票、证件、电子烟及配件、香烟、骨灰盒、电视机、电视机顶盒、电视棒、电子称、磁性橡皮泥、手机、平板电脑、台式机、电脑整机、无人机、对讲机、电动平衡车、纯电池，例如移动电源，充电宝（陆运除外）等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池;、和性有关的产品（包括含 Massage 敏感词的产品） 2.同赌有关的产品（如骰子，但不包括棋类） 3.涉嫌侵权的产品（如品牌产品以及未经授权使用他人版权的产品，带有卡通图案玩具需要得到图案版权方授权） 4.与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）、 5.受华盛顿公约下规管的活的动植物，需进行动植物检疫的种子和植物提取物 6.部分食品（不包括便利/即食品，零食，主食，调味料-胡椒，早餐棒，茶叶与茶包，咖啡），药品、部分医疗用品/器械（如温度计/血压计、使用激光/针进行美容的产品、背背佳）等 7.毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等） 8.含液体（不含酒精和喷雾）超过 500ml 的包裹 9.和人的身体（除皮肤外）直接接触的产品，或不接触人体但是作用于人体某个部位并使其产生变化的产品 10. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品 11.其他特殊品类限制要求请以平台政策为准
SG	单边<1.2M，三边和<2.4M	<=20KG	以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输： 1.生鲜食品、药品、口香糖、医疗用品/器械、望远镜、染发剂、货币、假币、邮票、信用卡和借记卡、彩票、成人用品、膏状物品、电子烟及配件、香烟、电动平衡车、骨灰盒、证件、纯电池，例如移动电源，充电宝等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池、带压力的物品 2.假冒无品牌授权的商品 3.与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、弹弓、剑等物品） 4.易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的产品、香水、牙粉、打火机等）、带磁性的产品（如磁铁等）、带气体的产品（如皮球、篮球等） 5.受华盛顿公约下规管的活的动植物，需进行动植物检疫的种子和植物提取物等 6.毒品、放射性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等） 7.同赌有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等） 8.含液体（不含酒精和喷雾）超过 200ml 的包裹 9. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品

SLS 空运渠道信息快速指引表			
			10. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准 11.新加坡会对入境所有包裹征收 9%的 GST
MY	SLS Doorstep Delivery-China(标准渠道)及 SLS 重物渠道的包裹尺寸要求单边<1.5M，三边和<2M； SLS Self Collection (Shopee Xpress)的包裹尺寸要求单边<0.4M，三边和<1.2M	SLS Doorstep Delivery-China(标准渠道)及 SLS 重物渠道的包裹限重<=30KG; SLS Self Collection (Shopee Xpress)的包裹限重<=12KG	以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输: 1.药品、生鲜食品、货币、假币、邮票、信用卡和借记卡、彩票、带墨盒墨粉的打印机、投影仪、性用品、纯电池，例如移动电源，充电宝等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池、电动平衡车、电子烟及配件、香烟、骨灰盒、证件、带气体的商品（如救生衣）、易发光发声商品、医疗用品和医疗辅助工具、染发剂、头盔 2.与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品） 3.易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的产品、香水、牙粉、打火机、喷雾等）和带磁性的产品（如磁铁等） 4.受华盛顿公约下规管的活的动植物，需进行动植物检疫的种子和植物提取物等 5.马来西亚可发手机、平板电脑，每个包裹不超过 2 台 6.毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等） 7.同赌有关的产品（如扑克牌、骰子等） 8.含液体（不含酒精和喷雾）超过 200ml 的包裹 9. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品 10. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准 11. 马来西亚会对入境低于 **500MYR** 的包裹征收 **10%** 的低价值商品税；包裹货值若超过此额度将会按品类被海关额外征税
PH	单边 ≤1.5M	<=20KG	以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输: 1.药品、生鲜食品、无人机、电动平衡车、纯电池，例如移动电源，充电宝等、单独的纽扣电池、容量大于 8000mAh 或者大于 100wh 的电池、电子烟及配件、香烟、证件、骨灰盒、成人用品、染发剂 2.货币、假币、邮票、信用卡、借记卡、彩票、具有货币价值的纪念币和硬币，赌具（扑克牌、骰子、筹码等） 3.与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品） 4.受华盛顿公约下规管的活的动植物，需进行动植物检疫的种子和植物提取物 5.假冒及涉及侵权的产品 6.易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的产品、香水、牙粉等）、带磁性的产品（如磁铁等）、带气体的产品（如皮球、足球等） 7.毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）、医用医疗用品/器械 8.CIF 价值超过 **200 USD** 的包裹可能会被征税 9.含液体（不含酒精和喷雾）超过 200ml 的包裹 10. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品 11.其他特殊品类限制要求请以平台政策为准
VN	包裹单边 长≤1,5M	<=15KG	以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输: 1.食品（不包括宠物食品）、药品、保健品、生物、武器、弹药、毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）、医疗用品/器械 2.货币、外币、贵重金属、宝石、防狼电击产品、手机、平板电脑、电动平衡车、纯电池，例如移动电源等、单独的纽扣电池等、无人机、电子烟及配件、香烟、证件、骨灰盒、地图、所有的图书及出版物、政府或警察相关物品，赌具（扑克牌、骰子、筹码等） 3.与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品） 4.易燃易爆物品（如香水除外的含酒精的产品、牙粉、打火机等）、带磁性的产品（如磁铁、磁性橡皮泥等）、带气体的产品（如皮球、足球等）(高货值渠道暂不支持运输包括香水在内的所有易燃易爆物品) 5.受华盛顿公约下规管的活的动植物，需进行动植物检疫种子和植物提取物 6.含液体（香水除外的不含酒精的液体）超过 500ml 的包裹(高货值渠道暂不支持运输包括香水在内的液体包裹) 7. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品 8. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准 9. 越南可运单个容量在 20000mAh 以下的充电宝，且单包裹数量不超过 2 个；可运香水，单包裹数量不可超过 2 个，且单包裹香水容量不得超过 200ml，可运指甲油及甲油胶，单包裹数量不可超过 5 个，且不可含酒精，包装上含有易燃易爆标识的货物都不可以出运。(高货值渠道不适用)。 10.单个 SKU 价值超过 **100 万越南盾**会被海关额外征税
BR	长 < 73CM、宽 < 69CM、高 < 43CM，且长宽高之	<=30KG	以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输: 1.食品（包括宠物食品）和药品（有目的国许可证的除外）、医疗用品/器械、电子烟及电子烟配件、烟草、骨灰盒、带气体的产品（如皮球、篮球等） 2.货币、假币、邮票、信用卡和借记卡、彩票、证件、书籍 3.受华盛顿公约限制的动植物活体及制品、需进行动植物检疫的种子和植物提取物等 4.任何武器或疑似武器物品（如瞄准具、枪支弹药、子弹型/枪型物品等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、

SLS 空运渠道信息快速指引表			
	和 < 100CM		电击器、刀斧、匕首、弹弓、剑等） 5.易燃易爆物品（如指甲油等含酒精的易燃液体、牙粉、打火机及压缩气体/液体/固体）和强磁性的产品（如磁铁等） 6.假冒/侵权商品，如果被海关扣货，产生的罚款和费用将由卖家承担 7.毒品、放射性物品、腐蚀性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等） 8.整包寄递的批量纽扣电池，任何可重复使用的充电电池（如笔记本长电池、蓄电池），所有外置电池，任何会导致自动发光、发热、发声的内置电池，非拆卸且大于 100Wh 的内置电池 9.含液体（不含酒精和喷雾）超过 30ml 的包裹 10. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品 11.其他特殊品类限制要求请以平台政策为准 12.巴西可发手机、平板电脑，每个包裹不超过 1 台
MX	<=100*100*100 CM	普货渠道包裹限重：<=15KG，特货渠道包裹限重：<=10KG	以下产品目前尚**不可以**通过 SLS 渠道运输： 1.所有生鲜类和未经加工的食品、预包装食品、肉类及肉制品食品、花生、莲子、银杏（白果）、香菇、有药用价值货治疗功能的食品、宠物食品、植物种子、土壤等颗粒状产品； 2.药品、保健品、医疗器械、医疗用品、按摩枪、除虫用品、防蚊手环； 3.香烟、雪茄、电子烟及电子烟配件、货币、票据、股票等贵重有价证券； 4.易燃易爆物品（如指甲油等含酒精类的产品、压缩气体、粉末）、发胶、染发剂、香水等纯液体产品（液体产品每单不得超过 50ML）； 5.与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手掌、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）； 6.纯电商品、强磁产品（如喇叭、麦克风）； 7.受华盛顿公约所限制货需要动植物检疫证明的动植物产品； 8.同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）、所有图书及出版物； 9.侵权及无品牌授权的产品。除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证、目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的市场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用由将由卖家承担； 10. 所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品 11.所有液体类产品 12.墨西哥可发手机、平板电脑，每个包裹不超过 1 台 13.其他特殊品类限制要求请以平台政策为准
CO	普货渠道包裹尺寸要求：任意一边 <80CM，长、宽、高之和 <230CM，特货渠道包裹尺寸要求：任意一边 <30CM，长、宽、高之和 <90CM	普货渠道包裹限重：<=30KG，特货渠道包裹限重：<=2KG	1. 护肤彩妆类：含酒精类的产品、精油、发胶、香水、爽肤水等纯液体产品、护肤精华、粉底液、面膜、眼膜等含液体产品、面霜、眼霜、散粉、彩妆盘等膏状或粉末类产品、指甲油（甲油胶除外） 2. 美容及个人护理产品：黑头笔、眼线笔、纹身笔、脱毛仪、美容仪、验孕棒、假牙等需要接触人体皮肤的硅胶或橡胶制品、美容及个人护理产品、隐形眼镜、洗护套装、身体乳等含液体产品 3. 家居用品类：功率超过 100W 的小家电、液体香薰、精油等含酒精类的产品或含液体产品 4. 户外园林类：土壤营养剂、杀虫剂等含液体或非工具类产品、原木商品或含有未经加工过的木材的商品、陶瓷花盆等陶类商品 5. 汽车零配件：汽车清洁、护理剂等膏状、含酒精或含液体产品 6. 防疫物资及其他：口罩，面罩等防疫相关物资；成人用品及避孕、验孕相关产品；卫生棉、卫生巾等卫生用品 7. 宠物洗护、造型用品、口腔用品等含酒精、液体产品 8. 所有生鲜类和未经加工的食品、预包装食品、肉类及肉制品食品、花生、莲子、银杏（白果）、香菇、有药用价值货治疗功能的食品、宠物食品、植物种子、土壤等颗粒状产 品 9. 药品、保健品、医疗器械、医疗用品、按摩枪、手机、对讲机、除虫用品、防蚊手环 10. 香烟、雪茄、电子烟及电子烟配件、书籍、货币、票据、股票等贵重有价证券 11. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精类的产品、压缩气体、粉末）、发胶、染发剂、香水等纯液体产品 12. 与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手掌、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品） 13. 纯电商品、强磁产品（如喇叭、麦克风） 14. 受华盛顿公约所限制货需要动植物检疫证明的动植物产品 15. 同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）、所有图书及出版物 16. 侵权及无品牌授权的产品。除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证、目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的市场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用由将由卖家承担； 17. 卖家发货时，建议同一收件人包裹内相同产品数量不超过 6 个，超过 6 个可能被哥伦比亚税务与海关总局判定为商业用途而补税或扣货处理 18. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准
CL	长、宽、高之和 <300CM，任意一边 <100CM	<=30KG	1. 护肤彩妆类：含酒精类的产品、精油、发胶、香水、爽肤水等纯液体产品、护肤精华、粉底液、面膜、眼膜等含液体产品、面霜、眼霜、散粉、彩妆盘等膏状或粉末类产品 2. 美容及个人护理产品：黑头笔、眼线笔、纹身笔、脱毛仪、美容仪、验孕棒、假牙等需要接触人体皮肤的硅胶或橡胶制品、美容及个人护理产品、隐形眼镜、洗护套装、身体乳等含液体产品 3. 家居用品类：功率超过 100W 的小家电、液体香薰、精油等含酒精类的产品或含液体产品 4. 户外园林类：土壤营养剂、杀虫剂等含液体或非工具类产品、原木类商品（加工过的木制品除外）、陶瓷花盆等陶类商品 5. 汽车零配件：汽车清洁、护理剂等膏状、含酒精或含液体产品 6. 防疫物资及其他：口罩，面罩等防疫相关物资；成人用品及避孕、验孕相关产品；卫生棉、卫生巾等卫生用品 7. 宠物洗护、造型用品、口腔用品等含酒精、液体产品

SLS 空运渠道信息快速指引表			
			8. 所有生鲜类和未经加工的食品、预包装食品、肉类及肉制品食品、花生、莲子、银杏（白果）、香菇、有药用价值货治疗功能的食品、宠物食品、植物种子、土壤等颗粒状产 品 9. 药品、保健品、医疗器械、医疗用品、按摩枪、除虫用品、防蚊手环 10. 香烟、雪茄、电子烟及电子烟配件、书籍、货币、票据、股票等贵重有价证券 11. 易燃易爆物品（如指甲油等含酒精类的产品、压缩气体、粉末）、发胶、染发剂、香水等纯液体产品 12. 与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手掌、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品） 13. 纯电商品、强磁产品（如喇叭、麦克风） 14. 受华盛顿公约所限制货需要动植物检疫证明的动植物产品 15. 同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）、所有图书及出版物 16. 侵权及无品牌授权的产品。除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证、目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的市场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用由将由卖家承担； 17. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准

SLS 海运渠道信息快速指引表			
站点	**尺寸限制**	**重量限制**	**渠道限制及注意事项**
MY	单边≤4M，三边和≤5.75M	<=100KG	禁止收寄：烟、电子烟及配件、酒（包括啤酒）、出版物及录音制品、气体、药品、化学品、大米、矿泉水、武器类、肥料、泥土砂石、种子、电信及无线电通信设备、激光类、成人用品、肉类及肉制品、海鲜、水果蔬菜、鸡蛋及蛋制品（蛋黄派等）、宠物食品、动植物、奶粉、乳制品、医疗设备、白色粉末、纸币、票据、易燃易爆品、易腐蚀品、有毒物品、放射性物品、违法违禁物品、国家机关公文、国家保护野生动物和濒危野生动物及制品。不得通过托寄物品渠道危害国家公共安全和公民、法人、其他组织的合法权益。
TW	店配：45cm*30cm*30cm：最长边 <= 45cm；其余两边需均 <= 30cm； 宅配：长、宽、高之和≤210cm;单边长≤150cm	店配：<=10KG； 宅配：<=30KG	a.所有生鲜类和未经加工的食品、肉类及肉制品食品、花生、莲子、银杏（白果）、香菇、有药用价值或治疗功能的食品、宠物食品； b.药品、保健品、成人用品、医疗器械、口罩、除虫用品、防蚊手环； c.香烟、电子烟及电子烟配件、货币、票据、股票等贵重有价证券； d.与武器有关的物品（如瞄准具、模型枪械、玩具枪、弹药类等）及有攻击性的物品（如铁手撑、警棍、刀斧、匕首、弹弓、剑等物品）； e.电动平衡车等电池不可拆卸的产品、单独的纽扣电池、 f.受华盛顿公约限制的动植物产品、需进行动植物检验检疫的产品； g.在运输途中意外开启并导致发光、发热以及发出声响的带电产品； h.同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）、所有图书及出版物； i.疑似侵权及无品牌授权的产品。除非卖家能提供中国海关知识产权备案凭证，目的地国家或地区海关知识产权备案凭证，品牌所有人目的地市场售卖授权，否则会被海关扣货，由此产生的罚款和费用将由卖家承担； j.所有黄金白银铂等贵重金属及其制品；翡翠玉石，玛瑙琥珀，珍珠等珠宝首饰，稀有矿物原石以及包含以上材料的饰品； k.对于易碎品、高货值商品（如货值超 800RMB 或卖家自行定义的更低金额）建议卖家自行购买保险，保险理赔内容可参考本手册"关于货物保障服务"； 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准.

注：中国大陆出境单包裹价值不得高于 5000RMB（包含 5000RMB），若超出限制则需正式报关。

A2. 各站点国际退货品类限制

a. 各站点 SLS 禁运品类清单中的类目；
b. 无法提供有效品牌授权书的商品，包括但不限于奢侈品牌商品（如爱马仕、阿玛尼、普拉达、迪奥、Coach 等）、3C 类商品、大牌珠宝腕表等；
c. 涉及侵犯版权、商标、专利等知识产权的商品；
d. 所有二手类商品；
e. 纯电池、移动电源、功率超 100W 的带电池货物；
f. 各种武器、仿真武器、弹药及爆炸物品；
g. 对中国政治、经济、文化、道德有害的印刷品、胶卷、照片、唱片、影片、录音带、录像带、激光视盘、计算机存储介质及其它物品；
h. 烟、酒；
i. 无线电收发信机、通信保密机；
j. 带有危险性病菌、害虫及其它有害生物的动物、植物及其产品；
k. 其他任何包含在中华人民共和国禁止/限制进境物品列表中的物品（具体参考海关总署发布的最新公告）；
l. 其他任何包含在退运地海关禁止/限制出境物品列表中的物品（具体参考退运地海关发布的最新公告）

此外，卖家应对货物申报信息的真实性、合法性及完整性负责。因卖家申报的信息不正确、未申报或者申报不实的，造成的任何损失及处罚，应由卖家自行承担。（具体参考海关总署发布的处罚条例）

对于具有品牌授权销售资质的卖家，请配合对应 SMT 客户经理，提供店铺适用于 Shopee 平台线上跨境销售的有效品牌授权书进行品牌授权备案。

海关总署关于中华人民共和国禁止、限制进出境物品公告：

*海关总署令第 43 号（中华人民共和国禁止、限制进出境物品表）

http://www.customs.gov.cn/customs/302249/302266/302267/356445/index.html

*海关总署公告 2013 年第 46 号（关于《中华人民共和国禁止进出境物品表》和《中华人民共和国限制进出境物品表》有关问题解释）

http://www.customs.gov.cn/customs/302249/302266/302267/357328/index.html

以中国海关不时发布的最新公告为准。

中华人民共和国海关行政处罚实施条例：

*国务院令第 420 号（中华人民共和国海关行政处罚实施条例）

http://www.customs.gov.cn/customs/302249/302266/302267/356578/index.html

以中国海关不时发布的最新公告为准。

B1. 各地区海关免税参考额

海关免税额参考	
站点	**免税额**
TW	2000 新台币
MY	500 马币
ID	3 美金
TH	1500 泰铢
PH	200 美金
VN	100 万越南盾
MX	50 美金
CO	200 美金
CL	41 美金

本表更新截止至 2021 年 12 月 9 日，最新政策请参考各地区海关最新规定

B2. 各国家及市场海关进、出口物品限制与规则

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

印度尼西亚海关：https://ems.posindonesia.co.id/custom.html

泰国海关：
http://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_content=individual_160426_01&lang=th&left_menu=menu_individual_submenu_03_01

菲律宾海关：http://customs.gov.ph/boc_index%20.jsp

台湾虾皮海关：https://web.customs.gov.tw

越南海关：https://www.customs.gov.vn/home.aspx?language=en-US

巴西海关：http://pretoria.itamaraty.gov.br/en-us/customs_regulations_in_brazil.xml

墨西哥海关: http://dof.gob.mx/

哥伦比亚海关：https://www.dian.gov.co/

智利海关: http://www.aduana.cl/cuando-debo-pagar-impuestos/aduana/2018-12-12/233227.html

C1. 圆通退件报价表

圆通退件报价表（RMB）			
分区	省份/城市	首重 1kg	续重 1kg
A 区	深圳	10	2
	广东	10	2
B 区	上海	15	10
	江苏	15	10
	浙江	15	10
C 区	安徽	15	10
	福建	15	10
	江西	15	10
	广西	15	10
	湖南	15	10
	湖北	15	10
D 区	海南	15	12
	北京	15	12
	贵州	15	12
	云南	15	12
	四川	15	12
	重庆	15	12
	天津	15	12
	山东	15	12
	陕西	15	12
	河北	15	12
	河南	15	12
	山西	15	12
E 区	吉林	18	16
	辽宁	18	16
	黑龙江	18	16
F 区	甘肃	18	16
	青海	18	16
	宁夏	18	16
	内蒙古	18	16
	新疆	20	18
	西藏	20	18

D1. SLS 卖家送货指引

1、仓库联系方式及收货时间

东莞仓联系方式及收货时间

地址：广东省东莞市常平镇麦元村犀牛一街神鹰仓库一楼

联系人：李灿

联系电话：4001268888-1- 3/(021)60562952 （注：顺丰件务必填写：021-60562952）

(1) 快递包裹：9:00—16:00；DWS 签收，快递件放置流水线包裹间隔：60CM
(2) 卖家自送包裹：9:00—18:00
(3) 物流送货（货拉拉）包裹：9:00—20:30
(4) 集货揽收点包裹：11:30—21:30

园区送货规则：

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

安全行为规范：

a 遵守现场指导操作设备
b 禁止暴力卸货
c 禁止车辆插队
d 禁止跨越、踩踏、站、坐、靠、现场设备（流水线、伸缩机等）
e 禁止双脚未站稳的情况下卸货
f 禁止穿拖鞋，凉鞋卸货
g 使用完伸缩机需要第一时间归位，损坏需照价赔偿



义乌仓联系方式及收货时间

义乌仓地址：金华市义乌市四海大道 1666 号义乌公路港 2 期 26 栋西南侧

联系人及联系电话：4001268888-1-3 邓凯

自送收货时间：09:00-20:00




义乌公路港
进门右转




卸货口

泉州仓联系方式及收货时间

泉州仓地址：泉州市晋江市磁灶镇张林东路 999 号豪川运派物流园 2 号库 C 区（万色速递）

联系人： Wise 马超

联系电话：19105959566 /13822245042

客服热线： 4008206207

客服 QQ ：2881516092（请卖家备注发货地）

自送收货时间： （日常非大促）周一至周日 9:00-21:00



2、SLS 面单规范

（1）标签大小：10cm*10cm 热敏纸；

（2）SLS 单号和条码清晰且唯一；

a) 条码清晰、不能太小；
b) 条码不能断针；
c) 条码部分不能折叠或覆盖；

（3）包含目的地国家/地区代码；

（4）SLS 渠道准确且唯一；

（5）P/T 货标识准确；

（6）如图 8，9 处信息可能存在缺失情况，为保护卖买家信息隐私，这属于正常情况；

（7）边框线可能无法被打印出，这取决于打印机边距设置，不会影响正常订单扫描。

正确示范：



序号	描述	API 备注（使用 ERP 卖家注意）
1	Shopee 订单号	从 shopee orders GetOrderDetails 接口中 ordersn 字段返回值
2	SLS 物流追踪号和相应条码（运单编号）	面单右上角是 SLS 物流追踪号的最后 5 位,条码制式: 128
3	头程物流商	从 Logistics - shopee .logistics GetOrderLogistics API 获取 first_ _mile_ name 的值
4	尾程物流商	从 Logistics - shopee.logistics.GetOrderLogistics API 获取 last_ mile_ name 的值
5	普货/特货标识 T (特货) P (普货)	系统根据商品品类自行判断普货还是特货，需要在先获取得到 tracking_ number 之后,卖家从 shopee.order.GetOrderDetails API 或者 Logistics - shopee .logistics GetOrderLogistics API 获取 goods_ to_ declare 字段: 若为 False,则打印"P" 若为 True,则打印"T" 此值打印设置:字号 82,粗体
6	站点代码	从 Logistics - shopee .logistics GetOrderLogistics API 获取 lane_ code 字段返回值 Lane code"S"代表 Shopee + 目的国或地区
7	站点	订单实际对应站点的缩写
8	转运仓编号及地址	可为空
9	商品三级品类*数量	从 shopee.order.GetOrderDetails API 获取 items 中的字段信息
10	渠道代码	从 Logistics - shopee logistics GetOrderLogistics API 获取 service_code 字段,此值打印设置:字号 100,粗体,建议宽度大于 4cm

*高亮为面单必须包含的字段；注意跟踪号+条码（不能折叠，不能太小，要清晰可扫描）

常见不规范面单的样式及整改方法：

1）面单条码异常辨别（打印机问题）



一、设备定时点检：

1.卖家需要定期检查打印设备情况，应该严格按照供应商反馈打印头的里程寿命进行检查更换，**特别是打印头里程已使用 90%以上，应加强检查频次**；

2.建议按照打印机数量 20%储备打印头配件，4 台以下打印机，需配备 1~2 个打印头配件，方便及时更换；

3.每次开始打印面单前，打印一张测试面单（见卖家学习中心），检查测试单无异常，方可正常打单；

4.打印头出现断针等情况后，**如清洗打印头无法修复，务必更换新的打印头**，如您的打印头在质保的里程数内损坏，可以反馈供应商维修或换新，**建议购买打印机前询问清楚维修/质保政策**；

5.条码过浓：通常是打印机连续打单过热导致，可以分批打印面单以便冷却打印机，也可以使用酒精和无尘布清理打印头和打印滚轴解决。

2）条码未在同一水平上、褶皱错误案例：



正确案例如下：

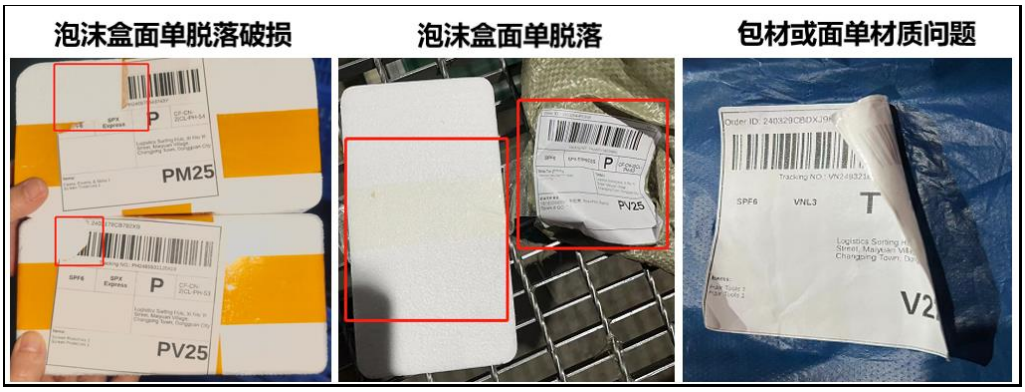


1.面单条码区域**不能**贴在包装封口处，如果有加强封口等需求，建议使用面单渠道码/白边位置做张贴，如无特殊需求，面单推荐贴在包装封口背面；

2.面单可折叠情形：首先包装需要满足 10*15cm，确认面单可以正常完整张贴在包裹上，并保证条码必须平整并在同一水平面上；

如果包裹形状不规则/包裹较小，务必优先保障条码完整性和平整性，**此时非条码部分面单可以折叠张贴**；

3）特殊包材



面单直接贴在如泡沫盒子或蛇皮袋上，面单极其容易掉落或破损。需要将胶带缠绕位置调整，面单务必贴胶带上面（不建议直接用透明胶加固面单，会有氧化反应）

4）渠道代码不完整



如果使用 ERP 打印面单，可能会出现渠道代码不完整的情况。建议前往【卖家中心>>批量出货】打印面单，详细操作可前往卖家学习中心搜索“批量出货”查看。

5）面单尺寸不规范



6）其他不规范示例

非标准面单　　双面单



3、SLS 包装规范

（1）包装完好，不能有破损且包装材质不易破损；其中 PE 快递袋应对标国内物流快递袋为参考数值，即承重：5kg，厚度：10 丝；

（2）气泡袋、气泡膜等膨胀包装的包裹，须用胶带进行十字法固定，防止包装爆破；

（3）长边应大于 150MM, 短边应大于 100MM,面单条码必须在同一个水平面上；

（4）不能使用透明/半透明袋包装、销售包装及带有品牌名称/品牌商标的包装；

（5）包装胶带不能盖住 SLS 标签；

（6）尖锐、易碎、带磁物品等需要用坚固纸箱包装并做气泡填充，将物品放置中间；

（7）每个包裹必须有且仅有一个 SLS 面单，不能将多个贴有 SLS 面单的包裹缠绕一起，多个包裹不能共用一个面单；

（8）不能直接在货物上贴标签；

（9）快递单不能覆盖 SLS 面单

包装规范样本：

包装完好；面单完整　　易碎、尖锐等物品需要用纸箱包装



包装不规范样本：

包装破损



包装破损



最长边小于100mm



面单条码未在一个水平面上



透明包装



胶带覆盖SLS面单



快递面单覆盖SLS面单



多个面单贴在快递包装外面



多个贴有SLS面单的包裹缠在一起



多个包裹共用一个SLS面单



销售包装



半透明包装



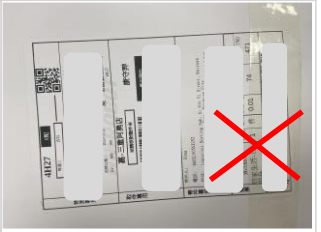
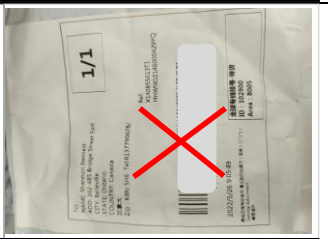
带品牌名/品牌商标包装

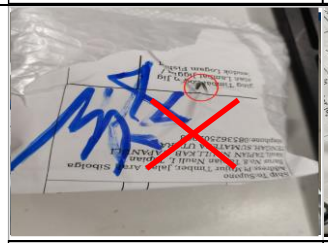


以下为卖家**包装不规范拦截标准**示例:

卖家包装不规范拦截标准				
序号	一级类别	二级类别	定义	包裹示例
1	包装不规范	包装破损	包裹外包装破裂，未完全密封判定为包装破损	 包装破损  包装破损
2		透明包装	包裹商标、本体是清晰可见判定为透明包装	 透明包装  透明包装
3		半透明包装	透过外包装可识别包裹商标、本体的包装方式，判定判定为半透明包装	 半透明包装  半透明包装

4		销售包装	包裹包装上刊有商标及其产品形象画面的装饰包装判定为销售包装	 销售包装  销售包装
5		包装过小	外包装外包装尺寸小于 15*10cm 判定为包装过小	 包装过小  包装过小
6	面单不规范	面单破损	面单外表破损，污染，等造成信息缺失识别不了条码，且订单号和运单号均缺损的，判定为面单破损	 面单破损  面单破损

7		胶带覆盖面单	胶带缠绕覆盖到面单上，判定为胶带覆盖面单		
				胶带覆盖面单	**胶带覆盖面单**
8		多面单	同一个包裹上粘贴 2 个及以上不同单号的面单数量判定为多面单		
				多面单	**多面单**
9		非 Shopee 面单	未按照 Shopee 面单格式进行打印的面单判定为非 Shopee 面单		
				非Shopee面单	**非Shopee面单**

10	包裹不规范	多包裹缠绕	多个包裹用胶带或封包膜缠绕到一起或共用一个面单的包裹判定为多包裹缠绕		
				多包裹缠绕	多包裹缠绕
11		尖锐物品	物体的末端锋利判定为尖锐物品		
				尖锐物品	尖锐物品
12		内物破损	包装内物体因破碎、损坏直接暴露在外可视的包裹判定为内物破损		
				内物破损	内物破损

4、装袋和袋子唛头要求（仓库外包装要求）

统一要求：送往仓库的包裹外包装应使用运输包装（袋子/纸箱等包装材料，以下统称为运输包装），运输包装应不易破损，可安全密封。

（1）揽收包裹

a)当同一个站点的包裹数量可以装满运输包装时，应确保其内部包裹均为同一站点，标识如下：



b)当同一站点包裹无法装满运输包装时，应先使用小袋对包裹分站点独立包装，且在小袋上粘贴内部包裹对应的站点代码（如 MY/BR 等），后统一放入运输包装，标识如下：



c)如运输包装为袋子，请用扎带绑紧运输袋袋口，并在运输包装外侧粘贴对应内部包裹站点的标识卡（各仓标识卡所需信息请查看示例图）

请勿在运输袋上贴有 SLS 面单，易导致仓库整包误操作

华南仓标识卡示例：（以 VN 站点为例）

Shopee华南仓标识卡	
VN （请使用150号大小以上的字体）	
店铺名称	
总重量	
包裹数量	

华东仓标识卡示例：（以 VN 站点为例）

Shopee华东仓标识卡	
VN （请使用150号大小以上的字体）	
SLS账号	在万色后台注册的账号
总重量	
包裹数量	

（2）自送包裹

a)商品依据 SLS 包装规范打包，贴上 SLS 面单，统一放入运输包装，避免拆包人员误拆包裹。





b)自送包裹外包装请不要有其他物流信息面单，避免被仓库判定为异常件；

此类异常件时请在 30 天内联系仓库客服领取，逾期仓库将做销毁处理（处理公告将于





销毁日期前 7~15 天粘贴在仓库门口位置）；

（3）快递包装：

a)商品依据 SLS 包装规范打包，贴上 SLS 面单，统一放入运输包装，并在运输包装上粘贴国内快递面单（避免 SLS 面单在运输途中破损毁坏）。





装袋不规范样本：



5、常见异常包裹情况

（1）仓库只操作 SLS 渠道的包裹，不得将其它渠道（例：邮政，顺丰，LZD，欧美，俄罗斯等）的货发至仓库：

非公司件



（2）违禁品（如纯电池、指甲油、充电宝、玩具枪、刀等）：

违禁品



（3）无头件（没有面单或面单破损）：

无面单或面单破损



（4）超材积重（长度或重量超过该站点寄递范围）：

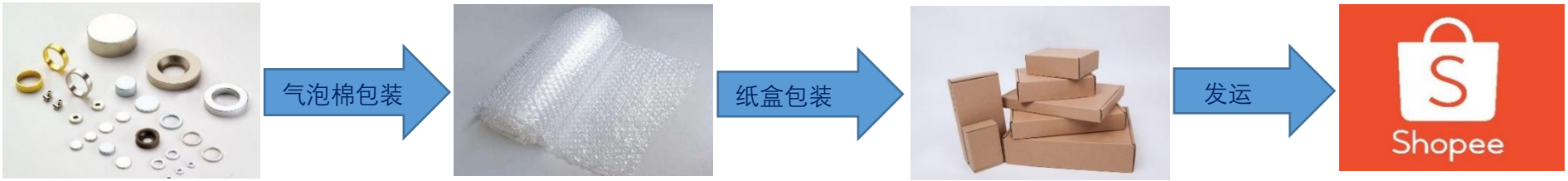
超重、超长



以上几种包裹禁止发往公司仓库

为了更好地帮助卖家理解发货及相关注意事项，可查看以下链接中的《发货指引视频解说》：https://shopee.cn/edu/article/5361

6、带磁类产品包装流程



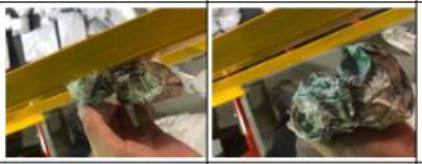
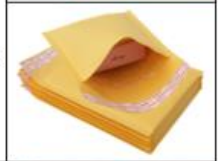
带磁产品

1.建议使用三层气泡棉包装，对磁铁有一定磁性屏蔽作用，且与外箱表面保持距离

2.建议用纸箱包装，根据商品大小调整纸箱大小，建议纸箱最小边>10CM

带磁类产品包装请卖家参照以上步骤，请勿直接用塑料膜及快递袋包装；如果没有妥善包装即发运到 Shopee 转运仓，因磁力较强会对航空飞行或其他货物造成影响，则会被判定为违禁品 B 类。

7、特殊包裹包装要求

特殊包装类型	序号	类型	现在包装类型	描述	造成不良影响	不规范包装示意图	推荐包装	包装详细步骤	推荐包装示例
易卡件包装	1	金属物品	袋装	轻薄金属制品、棍状金属制品、铁片等金属物品直接装在袋子里	包裹卡在设备缝隙中，导致包裹损坏，无法正常发出，且容易容易导致其它包裹也被卡住		盒子	①将物品放在大小合适的盒子内 ②用胶带封好盒子 ③贴SLS面单，条码在较大一面上，且条码需平整不能褶皱	
	2	带磁物品	袋装	直接用袋子包装的带磁性的物品	包裹粘在设备上，设备运转过程中，易被其它包裹或设备磨损，导致包裹损坏，无法正常发出		方案1：盒子+气泡棉 方案2：气泡信封袋+气泡棉	①用气泡棉裹好物品，并用胶带将气泡棉包好 ②将物品放在大小合适的盒子（或气泡信封袋） ③用胶带封好盒子 ④贴SLS面单，条码在较大一面上，且条码需平整不能褶皱	
	3	轻薄小件	袋装	货物较轻，且仅用袋子包装	包裹卡入设备中，导致包裹损坏，无法正常发出，且容易容易导致其它包裹也被卡住				
危险包装	1	玻璃制品	无硬包材包装，且无填充物	玻璃制品，且仅用袋子包装（**若装有液体，需格外注意**）	①运输或者操作过程包裹损坏，无法正常发出或者买家收到破损物（外观看不出损坏） ②包裹破损后，玻璃碎片等掉出，员工在操作时容易受伤		防震包装（也叫缓冲包装）	①用防震包装包裹物品 ②用胶带封好包装 ③贴SLS面单，条码在较大一面上，且条码需平整不能褶皱	
	2	尖锐物品	无硬包材包装，且无填充物	如螺丝刀、美工刀片、刮胡刀片、耳钉、针类物品等尖锐物品，包装没有任何防护措施，在操作时易导致操作人员受伤	①运输或者操作过程包裹损坏，无法正常发出 ②包裹破损后，员工在操作时容易受伤		硬纸箱+气泡棉包装	①用气泡棉裹好物品，并用胶带将气泡棉包好 ②将物品放在大小合适的盒子内 ③用胶带封好盒子 ④贴SLS面单，条码在较大一面上，且条码需平整不能褶皱	

8、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

A.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

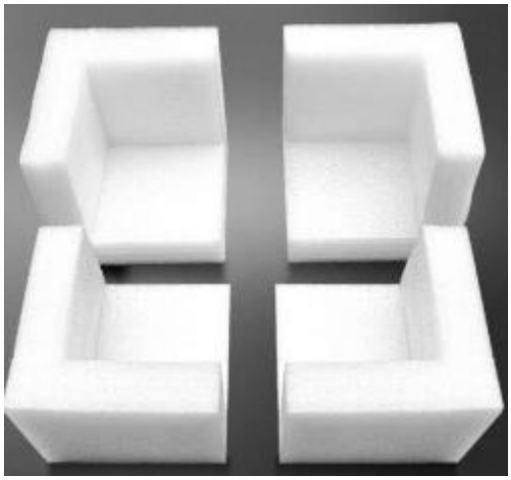
- 若使用气泡袋缓冲：需将货物包裹起来，并将其置于最中间，避免靠近外侧，保证四周没有空隙，商品在包装内无法晃动。

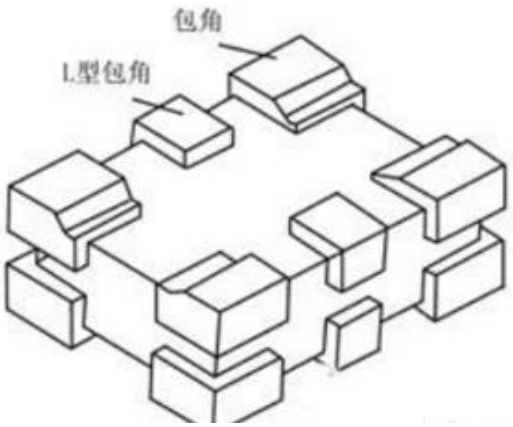




B. 嵌入式包装（板材及易碎品商品必须，其他商品可视情况选用）：

- 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。

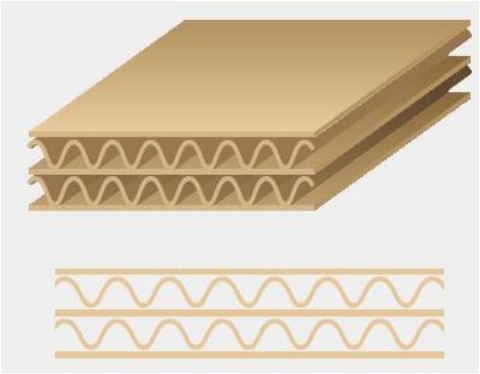




外包装要求

A.瓦楞双抗纸箱：要求使用厚约 6~7mm 的双抗纸箱





B.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）



C.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*1.5 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，间距则可以适当加大，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

A.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。



B.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。

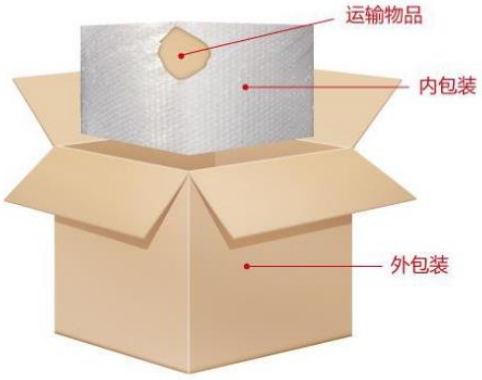


C.易碎品包装方法:使用 2cm 的气泡薄膜将易碎品完全包裹起来，保护所有表面。
内部缓冲物必须是发泡、泡沫材料。稍大些的器物，在填充物与货物之间，需再包一层硬纸盒。
外部选用结实做过熏蒸处理的木板做为包装材料封闭式包装；使用铁钉固定板料，打铁条紧固包装，其中主包装封边加固用的木板条厚度不小于 3cm(若使用实木需提供 IPPC 熏蒸证明)。
必须在包裹的四个侧面的左上角处，标上“易碎品”字样和相应的图案。不要将标签贴在包装箱的接缝或闭合处或密封胶带的上面。



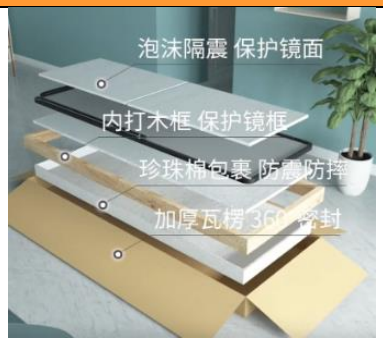
D.双重包装法（可视情况选用）:将装箱的产品放在另一个箱子中，该箱子的所有尺寸至少比原包装箱的长、宽、高均大于 5 厘米，且在纸箱上下及四侧放入 5-10 厘米的填充物。使用适当的阻塞物（EPS 泡沫角，EPE 泡沫角，波纹垫角，工业气泡包装纸）将原始纸箱固定在较大的纸箱内,确保货物无晃动。
如果同一纸箱包含两个以上商品，需使用内部缓冲材料将产品彼此隔开，间隔至少为 2 英寸（5.08 厘

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；		

万色仓卖家咨询指引材料：

以下为主要的订单咨询类型、WISE 仓库查件需卖家提供的举证材料、卖家举证时效及仓库客服回复时效。

注：万色仓指义乌仓和泉州仓。

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
订单未扫描 *【指当日 21 点前到仓的在次日 7 点前完成扫描】*	①未扫描 Shopee 运单号； ②SLS 账户号码； ③快递方式下：提供到仓快递单号 自送/揽收方式下：提供交接单凭证 ④未扫描订单的产品图；	包裹签收 20 天内，提交投诉起 2 个工作日内提供举证材料	24 小时内
疑似入库前丢件 *【指已经过仓库核查但未找到的订单】*	①未扫描 Shopee 运单号； ②SLS 账户号码； ③快递方式下：提供到仓快递单号 自送/揽收方式下：提供交接单凭证 ④未扫描订单的产品图； ⑤当天同快递如有一起到仓的全部订单； ⑥Shopee 订单系统出库记录截图（须体现索赔的 Shopee 单号）	包裹签收 20 天内，提交投诉起 2 个工作日内提供举证材料	24 小时内
订单已扫描入库未出库 （库内丢失、取消、重复、违禁品 ） *【指订单扫描后超过 48 小时未出库】*	Shopee 运单号	订单扫描 45 天内	24 小时内
重量异议 *【指卖家对仓库称重重量有异议】*	①有实物称重照片情况：卖家提供订单实物称重照片（可以看到该订单内件实物、数量以及包装）以及该订单的平台截图（订单截图需要能够看到包裹内的产品及数量，虾皮运单号） 或无实物称重照片情况： 该订单的平台截图以及相同产品订单的其它运单号和对应的平台订单截图（订单截图需要能够看到包裹内的产品及数量，虾皮运单号） ②买家提供实物照片（最好体现出收到的包裹面单号） ③SLS 账户注册名称	订单生成时间 120 天内	24 小时内

注：卖家咨询订单时若超举证时效，则不予受理。

9、客户到 shopee 东莞仓库自取货物流程

（1）可上门自取货物的类型：违禁品 A 类、无面单件、错发渠道件 3 种；

时间限制：卖家自收到异常件邮件通知起 30 天内，超过 30 天的货物将由仓库自行处理。

（2）卖家自取货物流程：

①卖家准备以下 4 份申请材料：自取包裹的单号 (Tracking No.、无头件编号、其他渠道单号)、单号对应的店铺名与公司名、上门取件人的身份信息（姓名、电话、身份证后四位）、电子邮件地址；

②提交申请：申请材料准备齐全后，联系仓库客服提交申请；

③申请回复：仓库客服收到申请后，将以邮件/伙伴云的形式通知卖家是否通过上门取货申请，若通过则发送邮件回执到卖家提供的电子邮箱（请自行打印并携带取件回执到仓库取件），若未通过，也会邮件告知未通过原因及后续处理方式；

④取货时间：取货申请通过后，卖家请于下一周周五下午 14:00-18:30 上门取货（届时请提供取件人正确有效的身份信息，仓库将按照身份信息给对应申请的单号包裹）；

⑤仓库 CS 电话：021-60562952

注意事项：

①上门取货时间段仅每周五 14:00~18:30，其他时间上门取件将不予处理，若有特殊情况提前一个工作日联系仓库 CS；

②请卖家取货时携带有效证件，仓库将按照对应的身份信息给对应单号的包裹；

③未经 Shopee 东莞仓库审核的订单号不予处理；

④若两次或两次以上未按时间到仓取货，仓库在三个月内将有权拒绝卖家下次上门取货申请，两次或两次以上未及时取走的物品将按照仓库正常流程处理。

10、华东仓自送卖家交接流程

（1）交接时间：

1) 日常：周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00，超过 21 点自送的货物仓库有权拒绝收货。

2) 大促：24 小时收货，且均按交接流程操作（大促指大促开始之日在内的 5 天，例如 77 大促，24 小时收货的日期指 7/7 9:00-7/11 24:00）。

（2）交接方式：大包交接

（3）大包包装要求：①大包标识卡（包含：SLS 账号；大包毛重重量；交货日期）

（4）交接流程：

1) 商户根据大包包装要求进行打包并在规定的交接时间内将货物送达 Shopee 仓库（义乌仓，Wise 泉州仓）；

2) 前台收到货物后在“登记表（电子档）”登记收货日期、SLS 账号、大包包数、重量、交接单编号，现场确认无误后开具“交接单”；

3) 商户确认无误后，在交接单上签字确认，交接单一式两联，商户、仓库各保管 1 联；

4) 交接完毕后，安排专人在指定区域内（监控覆盖范围），进行大包复秤，重量差异在差异值以内，则确认正常，直接交后续环节操作；差异值定义：上海：270g，义乌 220g，泉州 440g；

5) 如大包复秤重量差异超过差异值，则将大包复秤情况进行拍照并在各自运营中心前台电脑保存留档，照片带时间水印且能清晰显示大包总包袋牌、秤重重量；

6) 所有交接单、登记表、现场复秤照片保留 60 天；监控视频保留 30 天；

7) 超过 60 天不再接受商户相关的投诉查询。

（5）交接异常：

1) 若商户未提供大包标识卡且未告知 SLS 账户等交接信息，该商户交货大包拍照称重登记，以包裹内任意内件命名，并每周反馈一次包裹图片及明细；

2) 若商户未提供大包重量，该商户大包也需拍照称重登记。

3) 自送卖家若采用第三方（如货拉拉）自送，应告知第三方司机做好交接工作（登记和收取交接单）。对未做好交接工作的第三方司机，仓库对货物拍照称重登记，以包裹内任意内件命名，并每周反馈一次包裹图片及明细。

4) 自送卖家/第三方司机应按照流程要求做好在规定收货时间内送货到仓、填好标识卡内容、完成登记交接。若卖家/第三方司机不配合，仓库一段时间内将提醒卖家改正；若卖家仍旧不配合，仓库有权取消卖家自送资格。

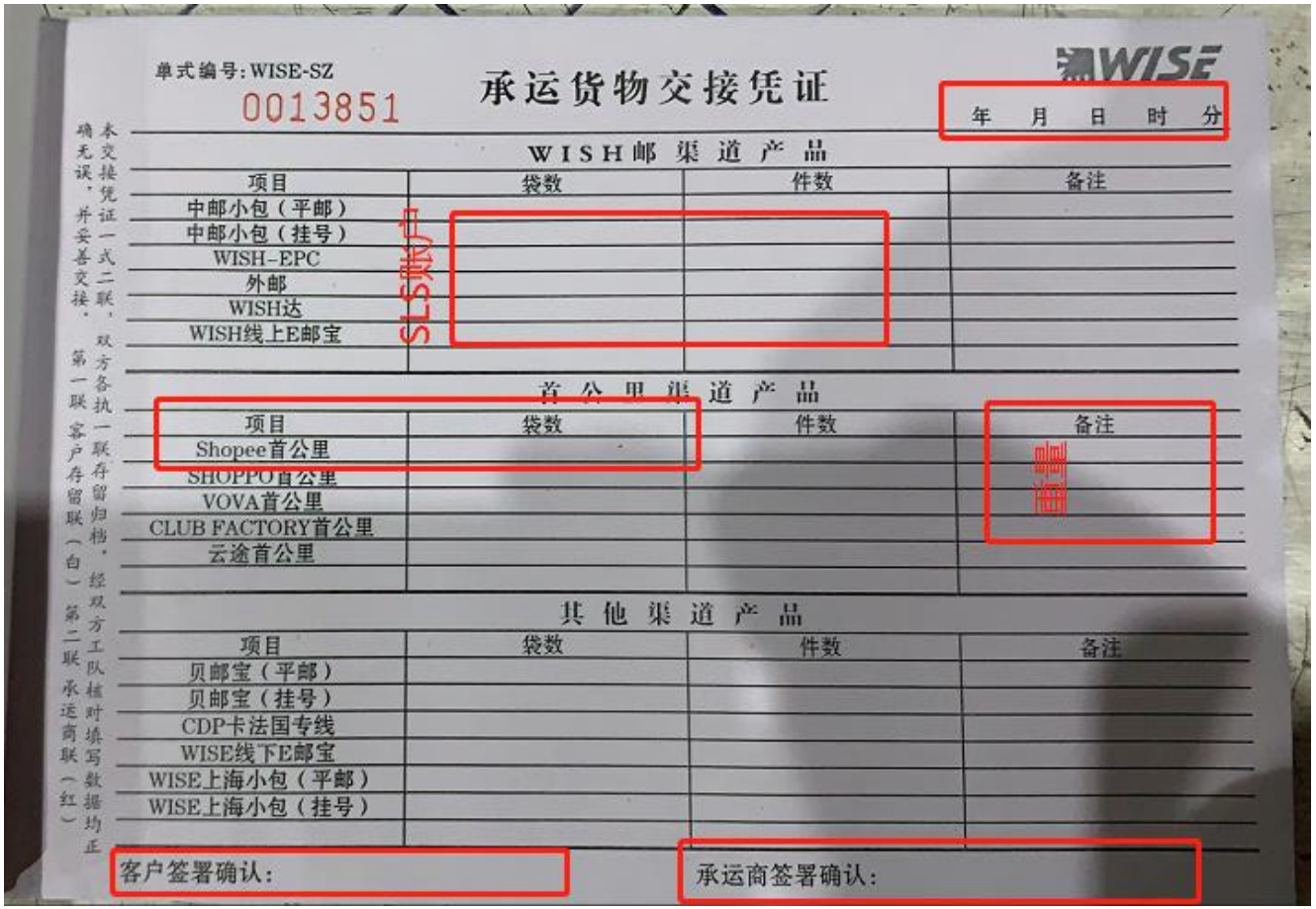
注：若无交接单，卖家货物交接以仓库扫描记录为准。

备注：登记表模板及交接单模板如下：

Shopee 自送商户登记表

日期　　年　　月　　日

序号	送货时间	SLS 账号	包数	重量/kg	复重重量/kg	交接单编号



单式编号:WISE-SZ

0013851

承运货物交接凭证

WISE

年 月 日 时 分

本交接凭证一式二联，双方各执一联存留归档，经双方工队核对填写数据均正确无误，并妥善交接。第一联 客户存留联（白） 第二联 承运商联（红）

SLS账户

WISH邮渠道产品

项目	袋数	件数	备注
中邮小包（平邮）			
中邮小包（挂号）			
WISH-EPC			
外邮			
WISH达			
WISH线上E邮宝			

首公里渠道产品

项目	袋数	件数	备注
Shopee首公里			
SHOPPO首公里			
VOVA首公里			
CLUB FACTORY首公里			
云途首公里			

其他渠道产品

项目	袋数	件数	备注
贝邮宝（平邮）			
贝邮宝（挂号）			
CDP卡法国专线			
WISE线下E邮宝			
WISE上海小包（平邮）			
WISE上海小包（挂号）			

客户签署确认：

承运商签署确认：

注：红框内为必填项，SLS 账号及重量填写在空白处

11、华东仓揽收卖家交接流程

(1) 交接方式

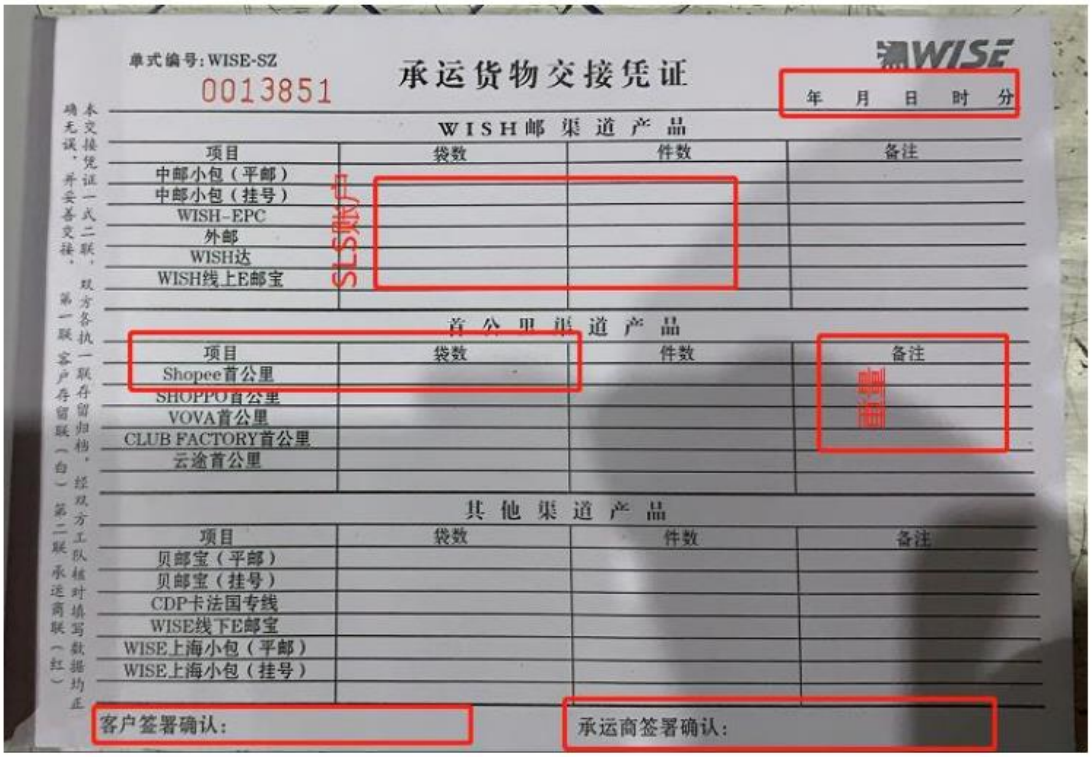
司机上门与卖家当面按大包进行交接。

(2) 交接时间

司机上门揽收的时间。

(3) 揽收包裹交接流程

1) 司机上门揽收包裹，现场清点好大包数量，并填写纸质交接单；
2) 商户在交接单上填写所有交接大包的总重量，确认信息无误后，在交接单上签字确认，交接单一式两联，商户、仓库各保管 1 联；
3) 司机携带揽收包裹&交接单回仓交给仓库人员。
*交接单上的红框部分为必填项，包括 SLS 账户，重量等，若商户在交接时没有按要求填写，则该交接单无法作为后续查件、索赔的有效凭证。


单式编号：WISE-SZ
0013851

承运货物交接凭证

WISE

年 月 日 时 分

本交接凭证一式二联，双方各执一联存留归档，经双方工队核对填写数据均正确无误，并妥善交接。第一联 客户存留联（白） 第二联 承运商联（红）

WISH邮渠道产品

项目	袋数	件数	备注
中邮小包（平邮）			
中邮小包（挂号）			
WISH-EPC			
外邮			
WISH达			
WISH线上E邮宝			

首公里渠道产品

项目	袋数	件数	备注
Shopee首公里			
SHOPPO首公里			
VOVA首公里			
CLUB FACTORY首公里			
云途首公里			

其他渠道产品

项目	袋数	件数	备注
贝邮宝（平邮）			
贝邮宝（挂号）			
CDP卡法国专线			
WISE线下E邮宝			
WISE上海小包（平邮）			
WISE上海小包（挂号）			

客户签署确认：

承运商签署确认：

注：红框内为必填项，SLS 账号及重量填写在空白处

12、华东仓异常件卖家自提退回的流程及限制

发往华东仓库（上海，义乌，泉州仓）的卖家可以通过仓库客服网络表单登记自提异常件需求（不限制异常件类型），**但只有登记成功日期后产生的异常件才可以通过自提退回，登记日期前产生的异常件，一律按快递到付退回。**

义乌仓登记链接：
https://help.shopee.cn/portal/webform/6a02519fcf3542039bb56503c12f0744

上海/泉州仓登记链接：
https://help.shopee.cn/portal/webform/da57a922c3014b9589d3d7d61bf2651e

客服工作时间：9:00-12:00, 13:30-18:30（周一至周日）

具体流程：
1. 卖家通过客服登记自提（需提供完整正确的退件地址，公司名，WISE SLS 账号及最近一次收到的 Shopee 异常件退回通知邮件里的附件，缺一不可）
2. 客服确认登记成功后，以后该卖家的所有异常件退件都需要自提，不支持以单号维度自提
（即：不支持只自提 XX 单，其余继续快递退回）
3. 仓库整理好卖家的退件后，客服会**打电话**给卖家告知在什么时间内到仓库上门取件。华东仓热线：4008206207

4. 自客服打电话通知卖家自提起，若卖家超过 **14** 个自然日仍未前往仓库自提，仓库会默认销毁该批退件且无法索赔。

5. 自第一次客服打电话通知起，若电话无法接通或无人接听，客服会连续重试 3 天，每天拨打两次，**若仍联系不上商户，（即拨打 6 次后联络不上），仓库会默认销毁该批退件且无法索赔。请务必确保登记的电话号码与卖家后台设置的收件人电话准确一致。**

13、仓库客服联系方式

东莞仓库客服联系方式:

客服电话:4001268888-1-3

表单咨询渠道，24 小时卖家可自助登记，客服会在 1 个自然日内邮件进行回复。

华南仓/义乌仓收发货咨询:

https://help.shopee.cn/portal/webform/6a02519fcf3542039bb56503c12f0744

泉州仓收发货咨询:

https://help.shopee.cn/portal/webform/da57a922c3014b9589d3d7d61bf2651e

义乌：QQ: 2880332849　　电话: 4001268888-1-3

泉州：QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949，两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加) 电话：4008 206 207

D2. SPS 上门揽收标准及覆盖范围

一、 免费揽收

在**免费上门揽收覆盖区域内**，如果卖家**满足以下条件**，Shopee 可以提供**免费上门揽收服务**：

1. 卖家快速发货率（FHR）需 >= 75%（考察范围为过去 30 天）；
2. 卖家跨境日均单量（ADO）所有地区卖家需>=10;
3. 卖家需要全部订单使用首公里追踪功能，整体平均出货到仓时效（APT）需 <=2 天 (平均备货时长计算标准为：订单生成至被首公里或仓库扫描);
4. 卖家预售商品比例（Pre-order%）需 <= 10%;
5. 卖家订单首公里错误预报率*需 <= 5%;
6. 卖家上月罚分>=4 分的店铺/卖家总店铺数的比例 (PP%) 需达到以下标准：

月份	1/4/7/10	2/5/8/11	3/6/9/12
PP%	<= 10%	<= 15%	<= 20%

* 注：对于未能达标的卖家，平台会推荐与平台有合作的揽货服务商给到各位卖家，卖家可以享受到比市面更加便宜优质的揽货服务。

***错误预报率**：指卖家未按照流程进行首公里预报，导致包裹首公里扫描时间与入仓时间存在较大差异。错误预报主要为以下两种场景：

场景一：如订单的入仓时间与同一个首公里订单批次中首个入仓订单时间相差超过 24 小时，则该订单会被判定为错误预报订单。

场景二：如同一首公里批次下，首个入仓订单的入仓时间与首公里揽货批次号的揽收扫描时间超过 24 小时，则这个首公里批次下面所有订单都会被判定为错误预报订单。

⚠注意：①若在免费揽收区域符合条件的卖家自愿放弃免费揽收服务且满足卖家平均出货到仓时效<= 1.2 (平均出货到仓时效计算标准为：订单生成至仓库扫描) 便可享受平台提供的运费补贴 (详情见二);

②若符合条件的卖家同时拥有多个发货地址，只能获得免费上门揽收服务 (SPS)，不能享受运费补贴。

7. 卖家的发货地址在以下区域的为可免费揽收区域：

SLS 上门收货覆盖地区			
分区	**城市**	**覆盖区县**	**揽收时间**
深莞惠地区	深圳	罗湖区、福田区、南山区、宝安区、龙岗区、盐田区、龙华区、坪山区、光明新区	周一至周日
	东莞	东莞全境	
	惠州	惠城区：桥东街道、桥西街道、江南街道、江北街道、河南岸街道、水口街道、龙丰街道、三栋镇 惠阳区：淡水街道、大亚湾西区街道、秋长街道	周一至周日
广州地区	广州	广州全境	周一至周日
佛山地区	佛山	三水区、禅城区、南海区、顺德区（乐从镇、北滘镇、陈村镇、大良街道、容桂街道、伦教街道、勒流街道）	周一至周日
潮汕地区	汕头市	龙湖区、金平区、濠江区、澄海区（凤翔街道） 潮阳区（文光街道、棉北街道、城南街道、金浦街道、谷饶镇、贵屿镇）、潮南区（峡山街道、和平镇、陈店镇、司马浦镇）	周一至周日
	揭阳市	揭东区（曲溪街道、磐东街道、锡场镇、月城镇）、普宁市（流沙东街道、流沙西街道、流沙南街道、流沙北街道、池尾街道） 榕城区（新兴街道、榕华街道、中山街道、西马街道、东兴街道、榕东街道、仙桥街道、梅云街道、东升街道、东阳街道、渔湖街道）	
上海&周边及义乌地区	上海及周边	上海、宁波、苏州、昆山、无锡新吴区与惠山区，市区外偏远地区需核实地址	周一至周日
	义乌	义乌市、金华市、浦江县	
杭州地区	杭州	主城区绕城高速以里，富阳区，临安区，绍兴柯桥区，绍兴越城区	周一至周六
温州地区	温州	温州市区（龙湾区/瓯海区）、苍南县（龙港市龙江片区）、乐清市（柳市镇）	周一至周六

台州地区	台州	台州市区、温岭市（泽国镇）	周一至周六
安徽	合肥	包河区、瑶海区、肥东县（店埠镇/撮镇镇/肥东新城开发区）、肥西县（桃花镇/桃花工业园管委会）、庐阳区（亳州路街道/双岗街道/杏林街道/海棠街道/杏花村街道/逍遥津街道/三孝口街道/四里河街道/庐阳工业区）、蜀山区（三里庵街道/稻香村街道/琥珀街道/南七街道/西园街道/五里墩街道/荷叶地街道/笔架山街道/蜀山新产业园区）	周一至周六
福建地区	泉州	丰泽区东海大街；晋江市池店镇；陈埭镇；凤池路，鞋都路；刺桐大桥	周一至周六
	福州	闽侯县上街镇，仓山区金山大道、鼓楼区西湖花园、台江区君临天华，国货西路，南国大厦，龙津花园，上三路，淮安新村，农林大学	
	莆田	城厢区、荔城区	
	厦门	集美区部分、湖里区部分、思明区部分	

**货车限行区域无法揽收，具体区域以交委通知为准*

**法定节假日、部分地区周日将作额外调整*

二、 未在上门揽收覆盖区域内，如果卖家**满足以下条件**便可享受平台提供的 **0.1 元/单的运费补贴**，卖家可以在【中国卖家中心>>财务>>我的收入】页面查看补贴情况(关于我的收入更多详细介绍，请您进入我的收入查看):

1. 卖家快速发货率需 >= 70%
2. 卖家跨境日均单量（ADO）所有地区卖家需>=10;
3. 卖家需要全部订单使用首公里追踪功能，整体平均出货到仓时效（APT）需 <=2 天 (平均备货时长计算标准为：订单生成至被首公里或仓库扫描);
4. 卖家预售商品比例（Pre-order%）需 <= 10%;
5. 卖家订单首公里错误预报率*需 <= 5%;

6. 卖家上月罚分>=4 分的店铺/卖家总店铺数的比例 (PP%) 需达到以下标准:

月份	1/4/7/10	2/5/8/11	3/6/9/12
PP%	<= 10%	<= 15%	<= 20%

三、SLS 付费揽收

在 **SLS 付费**上门揽收**覆盖区域内**，如果卖家跨境日均单量 (ADO)>=10， Shopee 可以提供 **SLS 付费上门揽收服务**。

卖家的发货地址在以下区域的为可付费揽收区域:

SLS 付费揽收覆盖地区			
分区	**城市**	**覆盖区县**	**揽收时间**
深莞地区	深圳	罗湖区、福田区、南山区、宝安区、龙岗区、盐田区、龙华区、坪山区、光明新区	周一至周日
	东莞	东莞全境	
上海	上海	上海市绕城高速以内，宝山区、青浦城区、嘉定城区覆盖揽收	
金华	金华	义乌市、浦江县、东阳市	

以上**免费**和 **SLS 付费**的 SPS 服务仅针对使用 **SLS 渠道**寄送的货物

*SPS 上门揽收流程请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/7813

E1. 集货点和第三方付费揽收信息指引

1、SLS 集货点信息指引

为了更好地服务卖家，虾皮与淼深国际（原韵达国际）、中通、圆通等物流商合作，在华强北、民治、华南城、塘头、杭州、广州、高碑店市白沟镇设立了集货点，为卖家提供从集货点送货至 SLS 转运仓库的服务，卖家需将包裹自行送到以下集货点（不可通过快递寄运至集货点）：

集货点收件地址及联系方式						
物流商	城市	收件地址	联系方式	收货时间	费用	其他要求
淼深国际（原韵达国际）	深圳	龙华区民治街道横岭 4 区蓝牌 110 栋一楼（民治天虹后面）	13768531175 唐斌	每周一至周日，10:30-20:00（当天送至 Shopee 转运仓）	0.8RMB/KG(不足 1KG 按 1KG 收费)	-
		深圳市福田区振中路 107 号好当家停车场四号楼 B06b（华强北）	18825263115/ 13537778958 宋生	每周一至周日，9:00-20:00（当天送至 Shopee 转运仓）	0.8RMB/KG	-生效时间：8 月 20 日
中通	深圳	华南城 1 号馆负 1 楼 E 区 147 号，平吉大道旁西 1 门与西 2 门之间	13602548009\ 韩长海	每周一至周日，10:30-20:00（当天送至 Shopee 转运仓）	0-50KG: 0.9 RMB/KG 50-100KG: 0.8 RMB/KG 100-200KG: 0.7 RMB/KG 200KG 以上: 0.6 RMB/KG	务必规范将快件打包并注明“虾皮”等字样，台湾虾皮件请在快件包袋外标注“台湾虾皮件”，当场称重确认及数据录入后与网点人员进行结算
圆通	深圳	深圳市宝安区石岩街道办径贝荔湖花园 27 栋 1 楼	15813877004 莫兴武	每周一至周日，10:30-20:00（当天送至 Shopee 转运仓）	0.8RMB/KG（不足 1KG 按 1KG 计算）	-
吉速达	深圳	深圳市龙岗区坂田街道布龙路 504 号 103（扬马小区东门处）	18033094711	每周一至周日，13：00-20：00（当天送至 Shopee 转运仓）	0.7RMB/KG(不足 1KG 按 1KG 收费)	-
圆通	广州	广州市白云区江夏北二路 15 号鹤翔商务楼 106-107 室	18594037222 张先生	每周一至周日，10:30-19:00（当天送至 Shopee 转运仓）	0.7RMB/KG（不足 1KG 按 1KG 计算） （11 月 20 日前） 0.8RMB/KG（不足 1KG 按 1KG 计算）	1、快件需注明“虾皮”等字样，当场称重确认及数据录入后与网点人员进行结算；2、只接收卖家自送货物，不接受快递

集货点收件地址及联系方式						
					（11 月 20 日及之后）	
圆通	高碑店市白沟镇	河北省高碑店市白沟镇王庄弘博小学对面圆通大件	15512282288 杨先生 或 13488888303 冯先生	每周一至周日，13:00-21:00(每日 21:00 前送达包裹将当日发运，21:00 后送达包裹次日发运，两天内送到 Shopee 华东仓)	5RMB/件+2.0RMB/KG	请添加集货点微信号“15512282288”，每次发货前向集货点获取圆通快递单号，再使用此圆通快递单号进行首公里发货预报
中通快运	汕头贵屿	广东省汕头市潮阳区贵屿镇华美华星 5 路 28－30 号中通快运	陈先生 15362578989 陈小姐 13592825168	每周一至周日，10:00－21:00（每日 14:00 前送达包裹将当日送至 Shopee 转运仓）	1.0RMB/KG(不足 1KG 按 1KG 计算)	1.目前仅支持成功使用首公里揽收批次号卖家使用集货点服务 2、卖家需按站点分包,当场称重确认及数据录入后与网点人员进行结算;3、只接收卖家自送货物,不接受快递
优顺心	揭阳普宁	广东省揭阳市普宁市池尾街道长岭口楼局南二横巷 13 号	唐凌 19075105458	周一至周日 10:00-15:00	2023 年 1 月 1 日起 1RMB/KG，不足 1KG 按 1KG 收费	

为了收集卖家在使用以上集货点过程中出现的问题以及建议，卖家可通过扫描以下二维码进行意见反馈:

2、第三方付费揽收信息指引

此外，虾皮还推荐卖家使用圆通等物流商的付费揽收服务，可以享受到比市面上更便宜的价格。第三方付费揽收范围如下：

付费揽收范围及报价					
物流商	**地区**	**覆盖区域**	**联系方式**	**费用**	**收货时间**
万色速递	上海	上海市绕城高速以内，宝山区、青浦城区、嘉定城区覆盖揽收	福建及周边地区： QQ:2881516092 (若显示人满则加 2880332949) 义乌及周边地区： QQ: 2880332984 (若显示人满则加 2881516080) 上海及周边地区： QQ: 2880332984 (若显示人满则加 2881516060) 以上两个 QQ 仅需添加一个即可，请勿重复添加 电话：4008 206 207	1 RMB/KG	周一至周日
	江苏	**苏州**：苏州相城区、吴中区、姑苏区和虎丘区，市区外偏远地区需核实地址		1.1 RMB/KG	
		无锡：惠山区、梁溪区、锡山区、新吴区、滨湖区城区，市区外偏远地区需核实地址			
		昆山：花桥镇、千灯镇、陆家镇偏远地区需核实地址		2.5 RMB/KG	
	江西	**上饶**：上饶市区、铅山城区，市区外偏远地区需核实地址		2 RMB/KG	周一到周六
	安徽	**合肥**：包河区、瑶海区、肥东县（店埠镇/撮镇镇/肥东新城开发区）、肥西县（桃花镇/桃花工业园管委会）、庐阳区（亳州路街道/双岗街道/杏林街道/海棠街道/杏花村街道/逍遥津街道/三孝口街道/四里河街道/庐阳		2.5 RMB/KG	周一到周日

付费揽收范围及报价					
		工业区）、蜀山区（三里庵街道/稻香村街道/琥珀街道/南七街道/西园街道/五里墩街道/荷叶地街道/笔架山街道/蜀山新产业园区）	（发货前请联系 Wise 客服确认揽收地址可否揽收）		
	浙江	**杭州**：主城区绕城高速以里、富阳区、桐庐县、绍兴柯桥区、绍兴越城区，市区外偏远地区需核实地址		0.9 RMB/KG	周一到周日
		宁波：镇海区、鄞州区、江北区、海曙区、宁海县城区，市区外偏远地区需核实地址			周一到周六
		温州：温州市区（鹿城区、瓯海区、龙湾区）、乐清市（柳市镇）、永嘉县（瓯北街道）、瑞安市（塘下镇，汀田街道，莘塍街道，南滨街道，上望街道）		1.2 RMB/KG	周一到周六
		台州：台州市区、温岭市（泽国镇）			周一到周日
		金华：义乌市、金华市、浦江县、东阳市，市区外偏远地区需核实地址		1 RMB/KG	周一到周日
	福建	**福州**：闽侯县上街镇，仓山区金山大道、鼓楼区西湖花园、台江区君临天华，国货西路，南国大厦，龙津花园，上三路，淮安新村，农林大学		1.1 RMB/KG	周一至周六
		莆田：城厢区、荔城区		1.1 RMB/KG	
		厦门：集美区部分、湖里区部分、思明区部分		1.1 RMB/KG	
		泉州：丰泽区东海大街；晋江市池店镇；陈埭镇；凤池路，鞋都路；刺桐大桥		1 RMB/KG	周一到周日
深圳吉速达货运服务有限公司	深圳	深圳市内及周边地区	电话: 18038002444 葛先生	首重(10KG) 18RMB, 续重 0.5 RMB/KG; 120KG 以上可免首重;	周一至周日 9:00-20:00

付费揽收范围及报价					
				200KG 以上可协议包月价格	
圆通国际	广州	白云区（具体以网点实际沟通为准）	电话: 18594037222 张先生	RMB1/KG，最低 50KG 起，不足 50KG 按 50KG 计费	周一至周日
	深圳	深圳市内	客服电话: 075582682300-358	100KG 以内: RMB 1/KG，最低消费 50 元; 100-200KG（含 100KG）: RMB 0.9 /KG; 200KG 以上（含 200KG）: RMB 0.8/KG	周一至周六
	莆田 荔城区	荔城区八二一北街闽中互联网产业园 552-28 号	陈金杯 0594-6666665 QQ:1553520279	RMB1/KG,最低消费 15 元	周一至周日 9:00-20:30
	保定市	白沟地区	客服电话: 13488888303、13722224231	RMB 2/KG+RMB 5/件	周一至周日

付费揽收范围及报价					
极兔速递	广东省深圳市	深圳	高雨 18842635162	RMB 7.5 首重（1KG）；1 RMB/KG 续重，单票限重 10KG	周一至周日
	广东省东莞市	东莞（含惠州，河源）			
	广东省广州市	广州（含清远，韶关）			
	广东省 粤东	梅州、揭阳、汕头、汕尾、潮州	钟妙锋 13829949320		
	广东省 粤西	佛山、云浮、肇庆、中山、珠海、江门、茂名、湛江、阳江	高雨 18842635162		
	福建省	福建全省	庄龙 13559546027	RMB 5 首重（1KG）；1 RMB/KG 续重（1.1-5KG 内），1.5 RMB/KG 续重（5.1-10KG 内），单票限重 10KG	
	上海	上海	蔡满 13032587614		
	浙江省杭州市	杭州	杨国建 17326070358		
	浙江省温台区	温州、台州	李燕 15067803490		
	浙江省宁波市	宁波、舟山、嘉兴、湖州、绍兴	王鹏 13002206714		
	江苏省 苏南	苏州，无锡、常州、镇江，南通	武春春 18114254206		
	江苏省 苏北	南京，徐州、连云港、宿迁、盐城、淮安、扬州、泰州	吴娟 18012351070		

*注：卖家在选择付费揽收服务若有任何疑问，请联系对应物流商客服。

F1. 台湾虾皮禁运货品以及需要当地的资格证的货品

台灣虾皮禁運貨品
藥品
酒
電子煙
醫療器材
毒品
含有療效，用於人體商品
活體動物
賭博器具
仿冒品及侵權商品
含導外競網資訊商品
流通貨幣
菸
煙火
手指虎
口袋彈弓
牙籤弩
軍警用品
磁性黏土
磁力黏土
磁性怪獸黏土
違反台灣法規商品
純液體產品
侵權商品
Aritaum full cover 遮瑕膏 1 號
Aritaum full cover 遮瑕膏 2 號
Aritaum full cover 遮瑕棒 1 號
Aritaum full cover 遮瑕棒 2 號
AC Clear up 遮瑕膏
AC Clear up 砍刀眉筆
XTM style homme 遮瑕棒
Black Monster black erasing 遮瑕棒
Skin food 櫻桃唇線筆
SKEDA Men's spot concealer
3CE 超細眉筆 CHESTNUT BROWN
Makeheal 裸妝超細眉筆 BR0203
Makeheal 裸妝超細眉筆 YL0801

台灣虾皮禁運貨品
為膠、霜、水、油、乳、液類的產品
食品、寵物食品
動植物商品：種子、花瓣、毛皮、化石、動植物標本裝飾品
內製電池商品：平衡車、聲光滑板車、電動滑板車
武器性質刀的玩具、仿真模型
侵入性器材
各類型鏢刀：飛鏢
涉及傷害人身安全武器：狼牙棒型手電筒、鋼鞭、鐵鞭、甩棍
十字弓
與武器有關的物品（如瞄準具、模型槍械、彈藥類等）
任何刀類產品、玩具刀、餐具刀、扁鉆
可用於除蚤的商品
無線通信產品（如收音機、遙控器、路由器、電視盒）
環境用藥
智能穿戴設備
手機、平板及筆記本電腦
自拍桿、藍牙產品（如無線鼠標、藍牙耳機）
易燃易爆物品（如指甲油等含酒精類的產品、精油、壓縮氣體）
強磁產品（如喇叭、麥克風）
兒童座椅、汽車安全座椅、手推車
平衡車等電池不可拆卸的產品
鋰電池、鹼性電池、蓄電池
充電寶、移動電源（能夠給其他設備充電的產品）
在運輸途中意外開啟並導致發光、發熱以及發出聲響的帶電產品
萬能開鎖器材、開鎖工具、磁卡拷貝機
演唱會門票
保健品
所有圖書及出版物

需要台湾虾皮当地的资格证的货品
保險套
無線傳輸產品
行動電源(移動電源)
太陽眼鏡
嬰兒安全座椅
學步車
嬰兒用餐椅
指尖陀螺
GPS 導航
行車紀錄器
電捲棒
染髮劑
火災警報器
消防設備
安全帽
嬰兒手推車
電視盒
USB 充電器/充電頭
手機/電腦用隨身碟
電視機
電冰箱
擴大機
冷氣機
除濕機(冷媒式)
電動理療按摩器具(非電池式)
兒童自行車

台灣地区限制輸入貨品及海關協助查核輸入貨品
液類的產品
食品、寵物食品
動植物商品：種子、花瓣、毛皮、化石、動植物標本裝飾品
內製電池商品：平衡車、聲光滑板車、電動滑板車、鋰電池
武器性質刀的玩具、仿真模型
侵入性器材
各類型鏢刀：飛鏢
涉及傷害人身安全武器：狼牙棒型手電筒、鋼鞭、鐵鞭、甩棍
十字弓
槍類型狀造型商品、槍枝配件
任何刀類產品、玩具刀、餐具刀、扁鉆
可用於除蚤的商品
鋰電池、鹼性電池、蓄電池

G1. SLS 印度尼西亚分区表

SLS 印度尼西亚分区表							
分区	覆盖地区	分区	覆盖地区	分区	覆盖地区	分区	覆盖地区
印尼 A1 区	BANTEN	印尼 A2 区	JAWA TIMUR	印尼 B 区	BALI	印尼 C 区	GORONTALO
	JAWA BARAT		DI YOGYAKARTA		BANGKA BELITUNG		MALUKU
	DKI JAKARTA		JAWA TENGAH		BENGKULU		MALUKU UTARA
					JAMBI		NUSA TENGGARA BARAT (NTB)
					SULAWESI SELATAN		NUSA TENGGARA TIMUR (NTT)
					KALIMANTAN BARAT		PAPUA
					KALIMANTAN SELATAN		PAPUA BARAT
					KALIMANTAN TENGAH		SULAWESI BARAT
					KALIMANTAN TIMUR		SULAWESI TENGAH
					KALIMANTAN UTARA		SULAWESI TENGGARA
					KEPULAUAN RIAU		SULAWESI UTARA
					LAMPUNG		
					NANGGROE ACEH DARUSSALAM (NAD)		
					RIAU		
					SUMATERA BARAT		
					SUMATERA SELATAN		
					SUMATERA UTARA		

印度尼西亚分区表详情请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/16793

G2. SLS 泰国分区表

SLS 泰国分区表		
Zone	**Province**	**District**
Zone A	Bangkok	Bangkok Post Center
	Bangkok	Laksi
	Bangkok	Laksi
	Bangkok	Pom Prap Sattru Phai
	Bangkok	Watthana
	Bangkok	Sathon
	Bangkok	Rat Burana
	Bangkok	Bang Khun Thian
	Bangkok	Phasi Charoen
	...	...
Zone B	Krabi	Mueang Krabi District
	Krabi	Ao Luek District
	Krabi	Khao Phanom District
	Krabi	Khlong Thom District
	Krabi	Ko Lanta District
	Krabi	Lam Thap District
	Krabi	Nuea Khlong District
	Krabi	Plai Phraya District
	Kanchanaburi Province	Mueang Kanchanaburi District

	...	...
Zone C	PATTANI	YA-RANG
	PATTANI	NONGJIK
	PATTANI	MAELARN
	PATTANI	MAYOR
	PATTANI	MAI-KAEN
	PATTANI	KA-POU
	YALA	KONG-PEE-NUN
	YALA	BA-TONG
	YALA	KA-BANG/YA-H
	...	...

泰国分区表详情请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/16793

G3. SLS 马来西亚分区表

SLS 马来西亚分区表		
Region/State	**Zone**	**Remarks**
W.P. Kuala Lumpur	A-KV	State in West MY
W.P. Putrajaya	A-KV	State in West MY
Selangor	A-KV	State in West MY
Johor	A-NON KV	State in West MY
Kedah	A-NON KV	State in West MY
Kelantan	A-NON KV	State in West MY
Melaka	A-NON KV	State in West MY
Negeri Sembilan	A-NON KV	State in West MY
Pahang	A-NON KV	State in West MY
Perak	A-NON KV	State in West MY
Perlis	A-NON KV	State in West MY
Pulau Pinang	A-NON KV	State in West MY
Terengganu	A-NON KV	State in West MY
Sarawak	B	State in East MY
Sabah	C	State in East MY
W.P. Labuan	C	State in East MY

马来西亚分区表详情请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/16793

G4. SLS 菲律宾分区表

SLS 菲律宾分区表			
Zone	**State**	**City**	**District**
菲律宾 A 区	Metro Manila	all	all
	North Luzon	Bulacan	all
	South Luzon	Cavite	all
	South Luzon	Rizal	all
	South Luzon	Laguna	all
菲律宾 B 区	Luzon	Luzon	North Luzon-Rest
			South Luzon-Rest
菲律宾 C 区	Visayas	all	all
菲律宾 D 区	Mindanao	all	all

菲律宾分区表详情请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/16793

注：1. A 区包含 Metro Manila 全部地区和部分 Luzon 地区，B 区包含部分 Luzon 地区，C 区包含 Visayas 全部地区，D 区包含 Mindanao 全部地区。

G5. SLS 越南分区表

SLS 越南分区表		
分区	覆盖地区	
A1	Hà Nội	North
	Đà Nẵng	North
B1	Bắc Cạn	North
	Bắc Giang	North
	Bắc Ninh	North
	Cao Bằng	North
	Điện Biên	North
	Hà Giang	North
	Hà Nam	North
	Hải Dương	North
	Hải Phòng	North
	Hòa Bình	North
	Hưng Yên	North
	Lai Châu	North
	Lạng Sơn	North
	Lào Cai	North
	Nam Định	North
	Ninh Bình	North
	Phú Thọ	North
	Quảng Ninh	North
	Sơn La	North
	Thái Bình	North
	Thái Nguyên	North
	Tuyên Quang	North
	Vĩnh Phúc	North
	Yên Bái	North
	Bình Định	North
	Đăk Lăk	North
	Đắk Nông	North
	Gia Lai	North
	Hà Tĩnh	North
	Khánh Hòa	North
	Kon Tum	North
	Nghệ An	North
	Phú Yên	North
	Quảng Bình	North
	Quảng Nam	North
	Quảng Ngãi	North
	Quảng Trị	North
	Thanh Hóa	North

SLS 越南分区表		
	Thừa Thiên Huế	North
A2	Tp. Hồ Chí Minh	South
B2	Bình Thuận	South
	An Giang	South
	Bà Rịa Vũng Tàu	South
	Bạc Liêu	South
	Bến Tre	South
	Bình Dương	South
	Bình Phước	South
	Cà Mau	South
	Cần Thơ	South
	Đồng Nai	South
	Đồng Tháp	South
	Hậu Giang	South
	Kiên Giang	South
	Lâm Đồng	South
	Long An	South
	Ninh Thuận	South
	Sóc Trăng	South
	Tây Ninh	South
	Tiền Giang	South
	Trà Vinh	South
	Vĩnh Long	South

越南分区表详情请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/16793

G6. SLS 巴西分区表

SLS 巴西分区表	
分区	覆盖地区
A	São Paulo
	Espírito Santo
	Rio De Janeiro
	Minas Gerais
B	Rio Grande Do Sul
	Mato Grosso
	Santa Catarina
	Distrito Federal
	Goiás
	Paraná
	Mato Grosso do Sul
	Mato Grosso Do Sul
	Rio Grande do Sul
C	Tocantins
	Maranhão
	Acre
	Pernambuco
	Pará
	Rondônia
	Alagoas
	Paraíba
	Ceará
	Sergipe
	Amapá
	Piauí
	Amazonas
	Bahia
	Rio Grande Do Norte
	Roraima
	Rio Grande do Norte
	SRR

巴西分区表详情请参考链接：https://shopee.cn/edu/article/16793