



跨境物流指引手册

(中国大陆卖家版)

2022 Shopee SZ Ops

V7.18

目录

修改记录.....	7
关于 Shopee 跨境物流指引手册	8
跨境物流指引.....	9
2.1 台湾虾皮跨境物流指引	9
2.1.1 物流服务	9
2.1.2 COD（货到付款）服务	9
2.1.3 物流时效与参考运费.....	9
2.1.4 物流渠道特殊限制及规定	12
2.1.5 关于发货	15
2.1.6 包裹查询	16
2.1.7 关于尾程派送	16
2.1.8 关于物流费用结算	17
2.2 新加坡跨境物流指引.....	18
2.2.1 物流服务	18
2.2.2 物流时效与参考费率.....	18
2.2.3 物流渠道特殊限制及规定	20
2.2.4 关于发货	22
2.2.5 包裹查询	23
2.2.6 关于新加坡尾程派送.....	23
2.2.7 关于物流费用的结算.....	24
2.3 马来西亚跨境物流指引	26
2.3.1 物流服务	26
2.3.2 COD（货到付款）服务	26
2.3.3 物流时效与参考费率.....	26
2.3.4 物流渠道特殊限制及规定	27
2.3.5 关于发货	29
2.3.6 包裹查询	29
2.3.7 关于马来西亚的尾程派送	30
2.3.8 关于物流费用的结算.....	30
2.4 印度尼西亚跨境物流指引.....	31

2.4.1 物流服务	31
2.4.2 COD（货到付款）服务	31
2.4.3 物流时效与参考费率	31
2.4.4 SLS 物流渠道特殊限制及规定	31
2.4.5 关于发货	32
2.4.6 SLS 包裹查询	33
2.4.7 关于 SLS 在印度尼西亚的尾程派送	34
2.4.8 关于 SLS 物流费用的结算	34
2.5 泰国跨境物流指引	35
2.5.1 物流服务	35
2.5.2 COD（货到付款）服务	35
2.5.3 物流时效与参考费率	35
2.5.4 物流渠道特殊限制及规定	35
2.5.5 关于发货	38
2.5.6 包裹查询	39
2.5.7 关于泰国的尾程派送	39
2.5.8 关于物流费用的结算	39
2.6 菲律宾跨境物流指引	40
2.6.1 物流服务	40
2.6.2 COD（货到付款）服务	40
2.6.3 物流时效与参考费率	40
2.6.4 物流渠道特殊限制及规定	41
2.6.5 关于发货	42
2.6.6 包裹查询	43
2.6.7 关于菲律宾尾程派送	44
2.6.8 关于物流费用的结算	44
2.7 越南跨境物流指引	45
2.7.1 物流服务	45
2.7.2 COD（货到付款）服务	45
2.7.3 物流时效与参考费率	45
2.7.4 物流渠道特殊限制及规定	46
2.7.5 关于发货	47

2.7.6 包裹查询	47
2.7.7 关于尾程派送	48
2.7.8 关于物流费用的结算	48
2.8 巴西跨境物流指引	49
2.8.1 物流服务	49
2.8.2 物流时效与参考费率	49
2.8.3 物流渠道特殊限制及规定	49
2.8.4 关于发货	50
2.8.5 包裹查询	51
2.8.6 关于巴西尾程派送	51
2.8.7 关于物流费用的结算	51
2.9 墨西哥跨境物流指引	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	53
2.9.4 关于发货	55
2.9.5 包裹查询	56
2.9.6 关于墨西哥尾程派送	56
2.9.7 关于物流费用的结算	57
2.10 哥伦比亚跨境物流指引	58
2.10.1 物流服务	58
2.10.2 物流时效与参考费率	58
2.10.3 物流渠道特殊限制及规定	59
2.10.4 关于发货	60
2.10.5 包裹查询	61
2.10.6 关于哥伦比亚尾程派送	62
2.10.7 关于物流费用的结算	62
2.11 智利跨境物流指引	63
2.11.1 物流服务	63
2.11.2 物流时效与参考费率	63
2.11.3 物流渠道特殊限制及规定	63
2.11.4 关于发货	65

2.11.5 包裹查询.....	65
2.11.6 关于智利尾程派送.....	66
2.11.7 关于物流费用的结算.....	66
2.12 波兰跨境物流指引	67
2.12.1 物流服务.....	67
2.12.2 物流时效与参考费率.....	67
2.12.3 物流渠道特殊限制及规定.....	68
2.12.4 关于发货.....	70
2.12.5 包裹查询.....	71
2.12.6 关于波兰尾程派送	71
2.12.7 关于物流费用的结算.....	72
关于退货.....	73
3.1 关于退货.....	73
3.1.1 截留在 SLS 转运仓库的退件	73
3.1.2 已发至境外的 SLS 退件.....	73
3.2 仓库异常件的处理	96
3.2.1 关于违禁物品的处理.....	96
3.2.2 关于弃件及无头件的处理	96
3.3 台湾虾皮的尾程异常件处理.....	97
3.4 各类异常情况投诉处理流程.....	98
3.4.1 关于仓库异常客户投诉处理流程.....	98
3.4.2 关于物流异常的索赔流程	98
3.5 关于对卖家违禁行为的惩罚	103
3.5.1 关于卖家寄送违禁物品的惩罚规则	103
3.5.2 关于被罚卖家的申诉流程.....	103
关于货物保障服务	104
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 免费上门揽收标准及覆盖范围	34
E1. 集货点信息指引	36
F1. 国际退件自提申请表	42
G1. 台湾虾皮禁运货品以及需要当地的资格证的货品	43
H1. SLS 印度尼西亚分区表	47
H2. SLS 泰国分区表	48
H4. SLS 马来西亚分区表	50
H5. SLS 菲律宾分区表	51
H6. SLS 越南分区表	52
H7. SLS 巴西分区表	54

修改记录

版本	日期	修改内容
6.89	2022/8/23	更新极免惠州/河源地区付费揽收价格；更新 TW 虾皮海外-宅配海运渠道尺寸及重量限制信息；更新台湾虾皮海运普特货品类清单；
6.90	2022/8/25	更新 SG Standard Express-Pick Locker 渠道包裹尺寸及重量限制；
6.92	2022/8/30	更新 PL 站点经济渠道-派送至快递柜渠道包裹尺寸限制；更新 TH 站点禁运品清单；更新圆通石岩集货点联系人信息和收货时间；更新 TW 虾皮海外-店到店渠道运费表；
6.93	2022/9/2	更新 MX 站点 SLS 标准渠道包裹尺寸限制
6.94	2022/9/6	更新台湾站点虾皮莱尔富海运渠道运费表； 新增燕文物流商付费揽收相关信息
6.95	2022/9/9	更新 MY 站点 Economy Delivery (Sea Shipping)-Heavy Rate 运费表；更新 MX 站点标准渠道运费表；更新越南 SLS 标准渠道&重物渠道运费表
6.96	2022/9/14	更新极免速递东莞/惠州/河源地区联系人信息
6.97	2022/9/21	新增领通集货点相关信息
6.98	2022/9/27	更新森深国际华强北集货点地址信息； 更新极免速递粤西地区联系人信息
6.99	2022/9/28	更新 PL 站点 SLS 经济渠道-派送到门包裹尺寸限制
7.00	2022/10/8	更新台湾虾皮莱尔富海运渠道运费表；
7.01	2022/10/18	更新极免速递广州联系人信息；删除非免费揽收激励内容；新增 TW 站 OK MART 海运渠道
7.02	2022/10/21	更新 SG 尾程派送买家自取渠道内容；更新 PL 运费表；更新国际退货政策香港自提部分
7.03	2022/10/24	更新万色速递付费揽收服务范围
7.04	2022/10/28	更新江夏集货点运费价格；更新 SLS 跨境退货政策说明；
7.05	2022/10/31	新增华东仓异常件卖家自提退回流程
7.06	2022/11/1	更新台湾虾皮莱尔富海运渠道运费表；
7.07	2022/11/4	更新 PL 站点经济渠道-派送到快递柜渠道限制；
7.08	2022/11/8	新增 PL 敏感货渠道运费表及渠道限制
7.09	2022/11/10	更新新加坡站点的国际退货政策
7.10	2022/11/11	更新哥伦比亚站点的大件货物计泡规则
7.11	2022/11/14	新增台湾站点虾皮海外-OK MART 渠道相关信息
7.12	2022/11/15	更新哥伦比亚站点个人入境包裹征税规则
7.13	2022/11/18	新增台湾站点虾皮海外-7-11 渠道相关信息
7.14	2022/11/18	新增墨西哥站点特货渠道信息
7.15	2022/11/18	更新菲律宾站点海运渠道信息
7.16	2022/11/22	更新极免速递广州/粤西地区联系人信息
7.17	2022/11/23	更新波兰站点标准渠道参考运费
7.18	2022/11/25	更新新加坡站点线上海运渠道相关信息

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，银行转账等方式；COD 包裹则通过 7-11 便利店/全家/莱尔富/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 渠道物流时效与卖家参考运费见下表：

虾皮海外 – 7-11 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	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

特货	店配		115		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－莱尔富（空运）渠道卖家时效与参考运费见下表：

虾皮海外－莱尔富（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	75	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		95		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－莱尔富（海运）渠道卖家时效与参考运费见下表：

虾皮海外－莱尔富（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. 此费率表适用于非促销期间 (8 天): 1, 3, 4, 14, 15, 17, 21, 22 Nov. 2022

虾皮海外－莱尔富（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. 此费率表适用于促销期间 (22 天): 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 Nov. 2022

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	64	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		84		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](#)。

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（液体产品每单不得超过 100ML）；
- 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 的电池；
- 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。

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。

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 – 萊爾富 (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、
- 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://docs.google.com/spreadsheets/d/1cfUqytURuPQzeJQGtqnWaNNGt-3Vlc5CnVeR_qrPBZA/edit?usp=sharing，

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	三边合计<150cm	
SLS 店配	<=10	45cm*30cm*30cm	最长边 <= 45cm；其余两边需均 <= 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
SLS 店配	<=10	45cm*30cm*30cm	最长边 <= 45cm；其余两边需均 <= 30cm
SLS 宅配	<=20	长、宽、高之和≤150cm； 单边长≤150cm	-
OK MART	<=5KG	长、宽、高之和 ≤ 105cm；	最长边 ≤ 45cm，另外两边均需 ≤ 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
	义乌	金华市义乌市四海大道1666号义乌公路港2期26栋	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路419号	4008206207/021-65933631-8048/8070\万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	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）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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

上海：QQ: 2880332984 电话:4008 206 207 邮箱:abl_sh@shwise.cn;

泉州：QQ: 2881516092 电话:4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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 Standard Express 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 Standard Express	0.04	1.72	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	2.8	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 (Standard Express - Collection Point) 卖家费率与参考时效：

新加坡买家自取渠道 (Standard Express-Collection Point) 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	0.72	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 (Standard Express-Pick Locker) 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	1.32	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(Standard Express 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 Standard Express Sea Shipping	按重量计费 (KG)	2	3	1	0.4	14-25 天
		按体积计费 (CBM)	0.005	0.75	0.005	0.75	
		消费税 (GST)	商品前端售价*7%				

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+消费税
 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

新加坡线下海运渠道 Standard Sea Shipping 卖家费率与参考时效 (RMB)				
头程费率	尾程派送运费		体积重比	时效
单价 (RMB)	计费方式	单价 (RMB)		
RMB 6/0.01CBM	0-2kg	RMB 10.2/票 (长+宽+高<=85CM)	6250	14-25 天
	2.01-30kg	RMB 10.2/票		
	30.1-80 kg	RMB 30.6/票		
	80.1-160 kg	RMB 51/票		
	160 kg 以上	RMB 51/票		

注：1.头程计重方式按照实际体积作为计费重量，每 0.01CBM 为一个计费单位，不足 0.01 按 0.01 计算 (0.001 进 0.01) ; 尾程计重方式按照实重和体积重较大者作为计费重量 (体积重计算方法：长*宽*高 (CM) /6250) ，不足 1KG 按 1KG 计算；

2.新加坡有 7%的 GST 进口消费税，海运具体征收的关税、运费以海关最新政策和承运商实际收费标准为准。同时承运商将提供付费集包服务，详情可咨询承运商客服

同时，承运商为新加坡海运卖家提供付费**开箱验货及加固**两项附加服务，卖家可根据自身需求自行与承运商沟通选择服务项目。

新加坡线下海运渠道 Standard Sea Shipping 开箱验货及加固费用 (RMB)			
规格	开箱验货	加固	加固方式
0-5kg, 三边和<100CM	RMB 5/件	RMB 4/件	加固所用材料分别是泡沫，气泡袋，珍珠棉，防撞棉，护角根据实际情况使用
5-15kg, 三边和<150CM	RMB 8/件	RMB 6/件	
15-45kg, 三边和<300CM	RMB 10/件	RMB 10/件	
45kg 以上	RMB 12/件	RMB 15/件	

注：

1. 仓储费：小件提供 20 天免仓储周期，超期按 RMB1/单/天；大件提供 10 天免仓储周期，超期按 RMB1/单/天收取；

2. 单件特大件货需要吊机及其它大型设备辅助的（一件货重量超过 600KG，或单边长度超过 2.5 米，单靠人力无法搬运及移动的，则需要吊车或其它特种设备辅助移动），需加收大型设备使用费 RMB400/件（线下收取），易碎品打木架费 RMB120/件（线下收取）；

3. 所有报价均是不含税价格，若需开具中国国内运输发票，需加收运费 9% 的增值税税额。当法定增值税税率因中国税务政策调整时，保持合同约定的不含税价格不变，含税金额按税率变动比例作相应变动，除非双方另有书面约定。

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 Standard Express 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 Standard Express 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）
 - 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 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 **CIF 价值超过 400 SGD** 的包裹征收 7% 的 GST，税金无需卖家承担。

SLS Standard Express-Collection Point 渠道还有以下限制和注意事项：

1. 包裹限重：≤2KG

2. 包裹尺寸：单边长不可超过 30cm
3. 运输品类限制同 SLS Standard Express 渠道限制。

SLS Standard Express-Pick Locker 渠道还有以下限制和注意事项：

1. 包裹限重： $\leq 2\text{KG}$
2. 包裹尺寸：单边长不可超过 30cm
3. 运输品类限制同 SLS Standard Express 渠道限制。

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 Standard Express Sea Shipping 还有以下限制和注意事项：

1. 包裹限重： $\leq 30\text{KG}$
2. 包裹尺寸：长、宽、高之和 $\leq 300\text{cm}$; 单边长 $\leq 150\text{cm}$
3. 运输品类限制同新加坡线下海运渠道限制。

新加坡线下海运渠道 Standard Sea Shipping 渠道还有以下限制和注意事项：

1. 单件物品限重： $\leq 100\text{KG}$
2. 包裹尺寸要求：长、宽、高之和 $< 6\text{ M}$ ，最长边 $< 3.5\text{ M}$
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. 发货时需上传发货人有效身份证件或公司营业执照到承运商系统，以便承运商配合当地公安执法部门审核。
5. 所有寄运物品，包装内实际物品与卖家在承运商系统里预报物品资料必须保持一致，确保单货相符。如出运国（中国）出口清关及目的地国家进口清关时被海关查出漏报/瞒报/假报物品名、品牌侵权/仿冒以及其他任何违法、违禁、漏税等行为，产生的一切经济损失和法律责任由卖家自行承担。
6. 如需出具新加坡独立税单，卖家在承运商系统下单时需填写详细需求，另将收取 SGD30/票的费用。如未在下单时注明独立税单需求，承运商将统一申报清关，不再提供独立税单。
7. 卖家应自行加强易碎品及贵重物品包装，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。

其他注意事项请参考链接：<http://www.hx-ep.com/a/a/service/s18/tuoyunxieyixuzhi/>

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	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路419号	4008206207/021-65933631-8048/8070\万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	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）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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。

新加坡线下海运渠道收件地址及联系方式：

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	收货时间
广州汇翔国际货运代理有限公司	广州	广州市白云区西槎路粤溪北路138号广州市明德创业园B2栋102仓	何亮亮， 电话：18565379144 /13113981877	周一至周六 上午 9:00-12:00 下午 13:30-18:00
	义乌	浙江义乌市北苑街道环城西路D286号金太阳食品园区内八号楼一楼	李青建， 电话：18069991197	周一至周六 上午 9:00-12:00 下午 13:30-18:00
	常州	常州市武进区横林镇新横崔路64号	李先生 18069991197	周一至周日， 8:00-17:50

注：常州仓可为附近 6 公里范围内的卖家提供免费上门揽收服务，常州仓收货及常州上门揽收服务均不会收取额外转运费。

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

上海：QQ: 2880332984 电话:4008 206 207 邮箱:abl_sh@shwise.cn;

泉州：QQ: 2881516092 电话:4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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。

2.2.5.2 新加坡线下海运渠道包裹查询

新加坡线下海运渠道查询方式

卖家可以通过 [Aftership 网站](#)、承运商网站、承运商微信公众号来查询包裹货态信息，还可以与承运商客服来联系、处理异常包裹。

货态查询和异常处理联系方式：

Tina: 微信 13925173755, QQ: 2396460425

Sunny: 微信: 13729024592 QQ: 1441046654

客服邮箱: cs@hx-ep.com;

承运商网站: www.hx-ep.com

承运商公众号：汇翔货运

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 Standard Express 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。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，如果包裹在 7 天内无人认领或无法联系上买家，包裹将由承运商自行销毁。

SLS Standard Express-Collection point（买家自取渠道）的货物在到达 SPX 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 仓库，之后按正常国际退货流程处理。

SLS Standard Express Sea Shipping（SLS 线上海运渠道）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。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，如果包裹在 7 天内无人认领或无法联系上买家，包裹将由承运商自行销毁。

2.2.6.2 关于新加坡线下海运渠道尾程派送

新加坡线下海运渠道海运尾程的派送

派送范围：新加坡全岛可送。

派送注意事项：

1. 若住户楼层配有电梯或一层住户，可免费直接派送上门；
2. 若住户楼层无电梯或物品无法进入电梯内，须人工搬运上楼：单件物品 **50kg** 以上，需收取首层 SGD30/CBM，每增加一层 SGD12 的上楼费；若需借助相关搬运设备的，产生的费用需与现场派送人员协商结算。
3. 由于买家问题导致二次派送，将加收 **SGD35/票/次**的派送费用，买家需现场支付给派送员。

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。

2.2.7.2 关于海运物流费用结算

B2C 海运尾程的结算方式

卖家需以 Shopee 平台卖家的身份在承运商处注册、开户后才能使用此项服务，并需要和承运商直接进行结算。承运商开户、结算联系方式如下：

汇翔开户联系人				
物流渠道	联系人	公司电话	邮箱	汇翔微信公众号
汇翔	Tina	020-38063110	gz_op03@hx-ep.com	汇翔货运
汇翔	Sunny		gz_op05@hx-ep.com	
汇翔	Senlia		24elina_qiu@hx-ep.com	

*注：具体注册及运费结算方法请参考链接：

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 Standard Delivery 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-Economy Delivery (Sea Shipping)卖家费率与参考时效 (MYR) -Normal Rate					
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	0.15	16-30 天
Zone A-Non KV		1.65			

马来西亚 SLS-Economy Delivery (Sea Shipping)卖家费率与参考时效 (MYR) -Heavy Rate					
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		7.5			

2.3.4 物流渠道特殊限制及规定

2.3.4.1 SLS 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：单边<1.5M，三边和<2M
3. 以下产品目前尚不可以通过 SLS Standard Delivery 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 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
- 4. 马来西亚可发手机、平板电脑，每个包裹不超过 2 台。
- 5. 马来西亚入境个人包裹海关免税额为 **500MYR**，包裹货值若超过此额度将会按品类被海关额外征税，税费无需卖家承担。
- 6. 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-Economy Delivery (Sea Shipping) 马来西亚渠道还有以下限制和注意事项：

- 1. 单件物品限重：≤30KG
- 2. 包裹尺寸要求：单边<1.5M
- 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. 马来西亚入境个人包裹海关免税额为 **500MYR**，包裹货值若超过此额度将会按品类被海关额外征税，税费无需卖家承担。
- 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://docs.google.com/spreadsheets/d/1cfUqytURuPQzeJQGtqnWaNNGt-3Vlc5CnVeR_qrPBZA/edit?usp=sharing，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-Economy Delivery (Sea Shipping) 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	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路419号	4008206207/021-65933631-8048/8070\万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	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）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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

上海：QQ: 2880332984 电话:4008 206 207 邮箱:abl_sh@shwise.cn;

泉州：QQ: 2881516092 电话:4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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

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。如果包裹在 Shopee 马来仓库 14 天内无人认领或无法联系上买家，包裹将由仓库自行销毁。

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 印度尼西亚跨境物流指引

2.4.1 物流服务

对于中国大陆地区卖家，Shopee 在印度尼西亚的跨境物流服务主要使用 SLS（Shopee 物流服务）。建议原来使用 SLS Standard Express 渠道的卖家切换为 SLS Standar Ekspres 渠道。

2.4.2 COD（货到付款）服务

SLS 印度尼西亚支持 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

印度尼西亚跨境物流时效与卖家参考运费详见下表：

印度尼西亚 SLS Standar Ekspres 卖家费率与参考时效 (IDR)						
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	
印尼 A1 区	SLS	0.01	10,200	0.01	1,200	5-15 天
印尼 A2 区			13,200			
印尼 B 区			31,200			
印尼 C 区			51,200			

具体分区请参见附表 [H1](#)

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

2.4.4 SLS 物流渠道特殊限制及规定

除印度尼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 印度尼西亚物流渠道还有以下限制和注意事项：

- 个人包裹限重： $\leq 30\text{KG}$
- 包裹尺寸要求：非圆筒形包裹：单边 $<1.2\text{M}$ ，三边和 $<1.8\text{M}$ ；圆筒形包裹： $17\text{cm} \leq \text{直径} \leq \text{长度} \leq 104\text{cm}$ ， $10\text{cm} \leq \text{长度} \leq 90\text{cm}$
- 以下产品目前尚不可以通过 SLS Standar Ekspres 渠道运输：
 - 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 的电池、所有二手类商品（如二手电子产品以及翻新电子产品、旧服装、二手日用品等）、头盔
 - 未在印尼登记的手机、平板等需要使用蜂窝网络的设备
 - 电子烟及电子烟配件、香烟、货币、电子书、信用卡和借记卡、彩票、证件、象牙、人参、古董类、骨灰盒、性用品、生鲜食品、药品、染发剂、带有医疗用途或无法出示成分说明的精油产品、医疗用品和医疗辅助工具（如口罩、助听器）以及受航空管制的各类危险物品

- d. 金属类商品（如：铜、铁、钢材等纯金属材料，并非金属制成品）
 - 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. 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. 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、喷雾等）、强磁性产品（如磁铁等）、带气体产品（如皮球等）
 - h. 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
 - i. 毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品（如硫酸、乙醇等）
 - j. 同赌有关的产品（如扑克牌、骰子等）
 - k. 液体（不含酒精和喷雾）超过 200ml 的包裹
 - l. 所有黄金白银铂等贵金属及其制品；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
 - 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
4. 印度尼西亚可发电脑、无人机、对讲机等通讯器材及鞋类商品，每人每天限购 2 台（双），且单个包裹内产品数量不超过 2 台（双），若超过会被海关没收并罚款。
 5. 印度尼西亚个人入境包裹金额 3USD 以下会被征收 10% 的增值税，超过 3USD 的会根据不同品类被征收增值税、进口税、所得税，部分品类所收税费可高达 40% 及以上（具体征税情况以印尼海关政策为准），税费无需卖家承担。同时单包裹金额不可超过 1500 USD，否则无法寄送。

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 渠道发货，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	4001268888-1-3 张春合	

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		
	上海	上海市宝山区共悦路 419 号	4008206207/021-65933631-8048/8070\ 万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码： 4008206207
	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）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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 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

上海：QQ: 2880332984 电话:4008 206 207 邮箱:abl_sh@shwise.cn;

泉州：QQ: 2881516092 电话:4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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 SLS 在印度尼西亚的尾程派送

SLS 在印度尼西亚的尾程派送，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再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。包裹将在承运商仓库保存 1-2 周（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。

2.4.8 关于 SLS 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 泰国跨境物流指引

2.5.1 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）。

2.5.2 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。

2.5.3 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	23	0.01	1	5-15 天
泰国 B 区			30			
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

2.5.4 物流渠道特殊限制及规定

2.5.4.1 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：

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，税费无需卖家承担
4. 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。
5. 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机）、强磁性产品（如磁铁等）、带气体的产品（如皮球、足球等）；
 - b. 手机、平板电脑、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 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://drive.google.com/drive/folders/1mc4jWEkcGHAwz6il_76yze682fvqzVOK?usp=sharing，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。

2.5.4.2 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. 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。
5. 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 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。

2.5.5 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	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路 419 号	4008206207/021-65933631-8048/8070\万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	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）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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 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

上海：QQ: 2880332984 电话: 4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

泉州：QQ: 2881516092 电话: 4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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 关于泰国的尾程派送

2.5.7.1 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。

2.5.8 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 菲律宾跨境物流指引

2.6.1 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。

2.6.2 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。

2.6.3 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			68		4.5	
菲律宾 D 区			68		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 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	43	0.01	4.5	28-35 天
菲律宾 B 区			43		4.5	

注：

1. 菲律宾 SLS-Economy International 渠道目前适用于 Zone A & Zone B 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，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

2.6.4 物流渠道特殊限制及规定

2.6.4.1 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≤1M
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，税费无需卖家承担
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 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://drive.google.com/drive/folders/1mc4jWEkcGHAwz6il_76yze682fvqzVOK?usp=sharing，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：≤80KG
2. 包裹尺寸要求：长、宽、高之和<3M，最长边<1 M
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、违法违规物品、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。

2.6.5 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 转运仓库收件地址及联系方式				
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	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路419号	4008206207/021-65933631-8048/8070\万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	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）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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

上海：QQ: 2880332984 电话:4008 206 207 邮箱:abl_sh@shwise.cn;

泉州：QQ: 2881516092 电话:4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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 关于菲律宾尾程派送

2.6.7.1 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。

2.6.8 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 越南跨境物流指引

2.7.1 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。

2.7.2 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。

2.7.3 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

2.7.4 物流渠道特殊限制及规定

2.7.4.1 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： $\leq 15\text{KG}$
2. 包裹单边长 $\leq 0.6\text{M}$
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，税费无需卖家承担
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）
 - 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
 - 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
 - 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. 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，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、单包裹数量不可超过 5 个。包装上含有易燃易爆标识的货物都不可以出运。
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。

2.7.5 关于发货

2.7.5.1 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	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路419号	4008206207/021-65933631-8048/8070\万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	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）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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。

2.7.5.2 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](#)。

2.7.6 包裹查询

2.7.6.1 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

上海: QQ: 2880332984 电话: 4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

泉州: QQ: 2881516092 电话: 4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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。

2.7.7 关于尾程派送

2.7.7.1 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。

2.7.8 关于物流费用的结算

2.7.8.1 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。

2.8 巴西跨境物流指引

2.8.1 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）

2.8.2 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	20	0.01	1.4	0.01	0.9	20-45 天
	B 区			23					
	C 区			25					

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。

2.8.3 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：

- 包裹限重：<=30KG
- 包裹尺寸要求：长 < 73CM、宽 < 69CM、高 < 43CM，且长宽高之和 < 100CM
- 以下产品目前尚不可以通过 SLS 渠道运输：
 - 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、成人用品
 - 货币、假币、邮票、信用卡和借记卡、彩票、证件、书籍
 - 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
 - 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）
 - 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）
 - 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

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。

2.8.4 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栋	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路419号	4008206207/021-65933631-8048/8070\万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	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）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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

上海：QQ: 2880332984 电话:4008 206 207 邮箱:abl_sh@shwise.cn;

泉州：QQ: 2881516092 电话:4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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 关于巴西尾程派送

2.8.6.1 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>

2.8.7 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 墨西哥跨境物流指引

2.9.1 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）

2.9.2 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	货型	费率						参考 时效
			首重 (KG)	首重 价格	<=100		> 100		9-30 天
					续重单位 (KG)	每续重单 位价格	续重单位 (KG)	每续重单 位价格	
墨西哥	SLS	普货	0.03	60	0.01	5	0.01	4	
		特货	0.03	95	0.01	5	0.01	4	

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。

2.9.3 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. 包裹限重：≤15KG
2. 包裹尺寸要求：最长边不超过 150CM，三边和不超过 180CM
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

具体禁止寄送品类请参考链接：

https://drive.google.com/drive/folders/1mc4jWEkcGHAwz6il_76yze682fvqzVOK?usp=sharing，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：香水、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、奶粉、零食、辅食、婴儿防晒、爽身粉、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。

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。

2.9.4 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
	义乌	金华市义乌市四海大道1666号义乌公路港2期26栋	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路419号	4008206207/021-65933631-8048/8070\万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	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	

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）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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

上海：QQ: 2880332984 电话: 4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

泉州：QQ: 2881516092 电话: 4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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 关于墨西哥尾程派送

2.9.6.1 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。

2.9.7 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 哥伦比亚跨境物流指引

2.10.1 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）

2.10.2 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 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	0.03	7950	0.01	1050	0.01	800	13-30 天
Zone B			8150					
Zone C			21450					
Zone D			11150					

具体分区请参见链接：https://docs.google.com/spreadsheets/d/1atTFggSNbs76P6KU_hcfCXsDJZJw8RO9B5R-NtwPZEA/edit#gid=0

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。
5. 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>

2.10.3 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. 包裹限重：≤30KG

2. 包裹尺寸要求：长、宽、高之和<230CM, 任意一边<80CM

3. 以下产品目前尚不可以通过 SLS 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、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）： $CIF \times 10\%$ ；

(2) 进口税（VAT）： $19\% \times (CIF + \text{关税})$

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。

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。

2.10.4 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	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路419	4008206207/021-	顺丰件务必填写

SLS 转运仓库收件地址及联系方式				
		号	65933631-8048/8070\	以下收件号码： 4008206207
	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）	万色速递 19105959566 /13822245042 马超 客服 QQ: 2881516092（请 卖家备注发货地）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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

上海：QQ: 2880332984 电话:4008 206 207 邮箱:abl_sh@shwise.cn;

泉州：QQ: 2881516092 电话:4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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 关于哥伦比亚尾程派送

2.10.6.1 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。

2.10.7 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。

注意：已开通 SIP 服务的卖家，运费结算规则以 SIP 规则为准。

2.11 智利跨境物流指引

2.11.1 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）

2.11.2 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	2700	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。

2.11.3 物流渠道特殊限制及规定

2.11.3.1 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. 包裹限重<=30KG；
2. 包裹尺寸要求：长、宽、高之和<300CM，任意一边<100CM
3. 以下产品目前尚不可以通过 SLS 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 60 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为准），税费无需卖家承担。

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。

2.11.4 关于发货

2.11.4.1 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	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路419号	4008206207/021-65933631-8048/8070\万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	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）	

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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。

2.11.4.2 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](#)。

2.11.5 包裹查询

2.11.5.1 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

上海: QQ: 2880332984 电话: 4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

泉州: QQ: 2881516092 电话: 4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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。

2.11.6 关于智利尾程派送

2.11.6.1 关于 SLS 在智利的尾程派送

SLS 智利的尾程派送, 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。

2.11.7 关于物流费用的结算

2.11.7.1 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。

2.12 波兰跨境物流指引

2.12.1 物流服务

对于中国大陆地区卖家，Shopee 波兰站点的跨境物流主要使用 SLS（Shopee 物流服务），同时还为买家提供送货到门、送货至快递柜或送货至自提点几种派送服务。

2.12.2 物流时效与参考费率

波兰跨境物流卖家参考运费及时效详见下表：

波兰 SLS 标准渠道卖家费率与参考时效 (PLN)						
目的地	物流渠道	费率				参考时效
		首重(KG)	首重价格	续重重量 (KG)	每续重单位价格	
波兰	标准渠道-派送到门	0.01	11.37	0.01-0.6	0.52	6-13 天
				>0.6	0.45	
	标准渠道-派送到快递柜	0.01	10.55	0.01-0.6	0.52	
				>0.6	0.45	
	标准渠道-派送到自提点	0.01	10.55	0.01-0.6	0.52	
				>0.6	0.45	

注：

1. 以上费用仅包含运输及清关服务费，且波兰所有入境包裹会被征收 23% 的 VAT，由平台向买家代收代缴（具体征税比例以波兰海关公布为准）。
2. 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
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。

波兰 SLS 经济渠道卖家费率与参考时效 (PLN)						
目的地	物流渠道	费率				参考时效
		首重(KG)	首重价格	续重重量 (KG)	每续重单位价格	
波兰	经济渠道-派送到门	0.01	5.68	0.01-0.6	0.52	12-19 天
				>0.6	0.45	
	经济渠道-派送到快递柜	0.01	6.09	0.01-0.6	0.52	11-18 天
				>0.6	0.45	

注：

1. 以上费用仅包含运输及清关服务费，且波兰所有入境包裹会被征收 23% 的 VAT，由平台向买家代收代缴（具体征税比例以波兰海关公布为准）。
2. 使用经济渠道的包裹，需要严格遵从尺寸及重量限制，即：经济渠道-派送到门重量小于 1kg，尺寸小于 35cm * 30cm * 12cm；经济渠道-派送到快递柜重量小于 3kg，尺寸小于 41cm * 64cm * 20cm。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。

- 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
- 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。

波兰 SLS 敏感货渠道卖家费率与参考时效 (PLN)						
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	
波兰	特货渠道	0.01	8.93	0.01	0.62	15-30 天

注：

- 以上费用仅包含运输及清关服务费，且波兰所有入境包裹会被征收 23% 的 VAT，由平台向买家代收代缴（具体征税比例以波兰海关公布为准）。
- 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
- 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。

4. 因渠道限制，如有使用该渠道的需求，请联系相关 CM 申请开通。

2.12.3 物流渠道特殊限制及规定

2.12.3.1 SLS 物流渠道特殊限制及规定

除波兰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](#)），波兰 SLS 渠道还有以下限制和注意事项：

1. 包裹限重：

派送到门的包裹≤30KG；派送至快递柜的包裹≤25KG；派送到自提点的包裹≤20KG；经济渠道-派送到门的包裹≤1KG；经济渠道-派送到快递柜的包裹≤3KG，特货渠道的包裹≤31.5KG

2. 包裹尺寸要求：

派送到门的包裹尺寸限制：长*宽*高不超过 60*50*40CM，三边和不超过 150CM；

派送至快递柜的包裹尺寸限制：长*宽*高不超过 64*38*41CM

派送到自提点的包裹尺寸限制：长*宽*高不超过 70cm*60cm*60cm

经济渠道-派送到门的包裹尺寸限制：长*宽*高不超过 35cm X 30cm X 12cm

经济渠道-派送到快递柜的包裹尺寸限制：长*宽*高不超过 41cm X 64cm X 20cm

特货渠道尺寸限制：单边小于 60CM，三边和不超过 90CM

3. 以下产品目前尚不可以通过 SLS 渠道运输（仅限特货渠道）：

a. 护肤彩妆类：含酒精类的产品、护发精油、发胶、香水、爽肤水、胶水等纯液体产品，睫毛膏、眼霜、面霜、面膜、遮瑕膏等膏状彩妆产品或含量超过 50ml 的含液体产

品,喷雾/喷剂产品

b. 美容及个人护理产品：脱毛膏、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、身体乳等液体含量超过 50ml 的产品，喷雾/喷剂产品；

c. 家居用品类：纯电池、移动电源，蓄电池、功率大于 100wh 电器或电池容量超过 3000 毫安，液体香薰、香料、香片、清洁片、精油等含酒精类的产品；

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, 原石；

e. 汽车零配件：汽车清洁、护理剂等膏状、含酒精或液体容量超过 50ml 的产品；

f. 防疫物资及其他：口罩，面罩等防疫相关物资；

g. 宠物洗护、造型用品、猫砂、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、货币、票据、股票等贵重有价证券，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. 易燃易爆物品（如指甲油/打火机等含酒精类的产品，压缩气体，烟花爆竹，油漆，蜡烛，乒乓球，海洋球，自燃物品如黄磷油纸油布，活性炭，含碳粉、墨水的打印机、清洁工具等、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、棒球棍、刀斧、匕首、弹弓、剑、弓箭等物品）；

m. 纯电商品、强磁产品（如喇叭、麦克风）；

n. 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；

o. 同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）；

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. 特货渠道可承运商品品类清单：

- a. 非特货渠道可承运的商品均可在特货渠道承运；
- b. 电子产品类：充电线/器、除毛器、手持风扇、电子烟配件（不含烟油）、电脑散热风扇、打印机、扫描仪；
- c. 快消品：胶水（≤100ml）、染发剂（≤100ml）、口罩、双眼皮贴、指甲油（≤100ml，每包裹不能超过 6 个）、甲油胶（≤100ml，每包裹不能超过 6 个）、卸甲水（≤100ml）、绷带、情趣用品（硅胶按摩棒）、爽肤水（≤100ml）、护肤精油（≤100ml）、抛光剂（≤100ml）、清洁剂（≤100ml）、漱口水（≤100ml 且不含酒精）及不超过 100ml 的液体；
- d. 生活用品：空调口清洁胶（≤100ml）、车载香薰、涂色本、冰箱贴、檀香、精油香氛（≤100ml）、蜡烛、鱼饵、工业用胶带、车灯（≤2000 毫安）、猫砂和猫盒、消防用品及设备、鞋子除臭剂、发电机及设备；
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。**
6. 波兰个人入境单包裹金额需小于 150EUR（不含进口税费），否则将无法下单。
7. 如果卖家同时发货波兰市场货物和其他市场货物，请将波兰市场包裹和其他市场包裹分开包装，请勿混装，且在波兰市场包裹外包装上标记：PL。

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。

2.12.4 关于发货

2.12.4.1 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	4001268888-1-3 张春合	
	上海	上海市宝山区共悦路419号	4008206207/021-65933631-8048/8070\万色速递	顺丰件务必填写以下收件号码：4008206207
	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	

SLS 转运仓库收件地址及联系方式

			卖家备注发货地)	
--	--	--	----------	--

*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 上海仓收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00；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。

2.12.4.2 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](#)。

2.12.5 包裹查询

2.12.5.1 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

上海：QQ: 2880332984 电话:4008 206 207 邮箱:abl_sh@shwise.cn;

泉州：QQ: 2881516092 电话:4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

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。

2.12.6 关于波兰尾程派送

2.12.6.1 关于 SLS 在波兰的尾程派送

针对标准渠道-派送到门的包裹，SLS 尾程承运商会免费派送 2 次。第一次派送失败后，尾程承运商将在下一个工作日进行第二次派送。如果第二次派送不成功，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。

针对标准渠道-派送至快递柜的包裹，买家需在 48 小时内取走，超 48 小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。

针对标准渠道-派送至自提点的包裹，买家需要在 7 天内取走，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。

针对经济渠道-派送到门的包裹，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 2 周内取走，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。

针对经济渠道-派送至快递柜的包裹，买家需在 48 小时内取走，超 48 小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。

特货渠道的包裹，SLS 尾程承运商会免费派送 2 次。第一次派送失败后，尾程承运商将在下一个工作日进行第二次派送。如果第二次派送不成功，包裹将会被退回承运商仓库并做销毁动作。

2.12.7 关于物流费用的结算

2.12.7.1 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。

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，卖家举证时效为订单生成时间起不超过 365 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）。

新加坡的国际退件

跨境退货物流服务：

对于中国大陆地区卖家，Shopee 新加坡的跨境退货物流仅适用于 SLS（Shopee 物流服务）正向出口包裹。

国际退货政策：

买家未取或者派送失败而退回的线上支付包裹，退货包裹金额大于等于 27SGD 的可享受有付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费。

买家退货退款的包裹，退货商品货值总和大于等于 27SGD 的包裹可以选择退回新加坡当地指定退运集货点。经过仓库质检通过退款给买家，且包裹内退货商品货值总和大于等于 27SGD，包裹可享受有付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费，其他情况的退件不予退回。退货商品货值总和：所有买家退货商品的货值小计总和，不包括 Shopee Coin 和代金券，不包括任何运输费用或买方费用。

如果买家退货退款的包裹，判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌，平台将不会退货给卖家。

退货地址管理：

买家退货地址：即新加坡当地指定退运集货点的地址，供买家退回的时候使用。
卖家退货地址：卖家在国内的退货地址，需用中文填写，只有在卖家中心设置完整、准确的卖家退货地址的卖家，才可享受跨境退货服务。

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

当退货收集点收到指定包裹后，将根据卖家在 Seller Center 中的选择进行退回（但需遵守当前的退货政策）或本地处置。确认需要退回的包裹将会例行退回卖家退货地址，同时退货运费将在结算时统一从卖家账上扣除。

注意：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。

请注意：自 2022/11/21 起，若新加坡国际退件单个包裹金额大于等于 100USD，需要卖家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自提点会保管 15 自然日，超期则由 Shopee 授权合作伙伴统一在香港销毁。

香港自提点信息及自提流程		
自提地址	联系方式	自提流程
邦盛-元朗厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山道 (Lau Fau Shan Road), (文祺閣斜對面)	Kelvin Lo/ +852 2122 9918; Blacky/ +852 5640 8131	提货前： - Shopee 平台发邮件通知卖家香港自提； - 卖家收到自提通知后至少 提前 3 个工作日 邮件预约： - 预约邮件地址: shopee@empower-scm.com - 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 - 邮件内容： - 店铺 id 以及 GP 名称 - 预约提货件数 - 自提人员姓名, 证件号码, 提货车牌号 (如需) - 提货单号明细(LM tracking no.) - 仓库邮件确认提货时间, 并回复[提货码] 提货时： - 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： - Shopee 卖家自提申请表两份, 申请表格式见附件 F1 - 打印提货单号明细两份 - 身份证复印件两份 - 请提货人员现场确认, 签字收货。

卖家跨境退货确认：

从 2022 年 1 月 10 日开始，卖家跨境退货确认升级为店铺维度。卖家可以基于店铺实际运营情况，于选择开放期内自行对“退回卖家”服务选项开启或关闭。卖家需要自行前往“卖家中心”系统中进行设置。系统设置路径为：“卖家中心” 首页 - “我的物流” - “物流设置” - “退回卖家”。

选择开放期和选择生效期：

选择开放期：开放期为每个季度前两个月，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季度创建的订单生效。

“退回卖家”选项开启：

在选择生效期内创建的订单中，配送失败和买家退回的商品价值如若高于或等于包裹退运门槛 20 美元（低于 20 美元将在本地处置），Shopee 仓库将会在收到该商品后寄还给您（但需遵守当前的退货政策）。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

“退回卖家”选项关闭：

在选择生效期内创建订单中，配送失败和买家退回的商品将由 Shopee 仓库进行处理，不会后续寄还给您。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

卖家未做选择：

如果卖家未在选择开放期内更新设置，生效结果将会延用卖家上期选择结果。

备注：“退回卖家”选项初始设置为“开启”，选项显示为绿色。如果在初始选择开放期截止前卖家未选，符合条件的商品将会默认退回。

备注：新加坡初始选择开放期为 2022 年 1 月 10 日 – 2022 年 2 月 28 日。

菲律宾的国际退件

跨境退货物流服务：

对于中国大陆地区卖家，Shopee 菲律宾的跨境退货物流仅适用于 SLS（Shopee 物流服务）正向出口包裹。

跨境退货政策：

买家未取或者派送失败而退回的 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 950PHP 的，可享受免费跨境退运服务，包裹将退回至卖家中心登记的卖家退货地址。退货包裹金额不高于 950PHP 的，将不提供退回服务，视作卖家放弃货品，由 Shopee 平台统一处理；买家未取或者派送失败而退回的非 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 950PHP 的可享有付费跨境退运服务，卖家需支付 8 USD 每包裹的退货运费。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。

买家退货退款的包裹，退货商品货值总和大于等于 950PHP 的包裹可以选择退回菲律宾当地指定退运集货点。经过仓库质检通过退款给买家，且包裹内退货商品货值总和大于等于 950PHP，包裹可享受付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费，其他情况的退件不予退回。退货商品货值总和：所有买家退货商品的货值小计总和，不包括 Shopee Coin 和代金券，不包括任何运输费用或买方费用。

如果买家退货退款的包裹，判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌，平台将不会退货给卖家。

退货地址管理：

买家退货地址：即菲律宾当地指定退运集货点的地址，供买家退回的时候使用。

卖家退货地址：卖家在国内的退货地址，需用中文填写，只有在卖家中心设置完整、准确的卖家退货地址的卖家，才可享受跨境退货服务。

菲律宾退运集货点的地址如下：

收件人: James Calago

联系电话: 09177102692

收件地址: Panapino Compound, 2nd Ave, Bagumbayan, Taguig City, Metro Manila

当退货收集点收到指定包裹后，将根据卖家在 Seller Center 中的选择进行退回（但需遵守当前的退货政策）或本地处置。确认需要退回的包裹将会例行退回卖家退货地址，同时退货运费将在结算时统一从卖家账上扣除。

注意：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。

请注意：自 2022/11/21 起，若菲律宾国际退件单个包裹金额大于等于 100USD，需要卖家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自提点会保管 15 个自然日，超期则由 Shopee 授权合作伙伴统一在香港销毁。

香港自提点信息及自提流程		
自提地址	联系方式	自提流程
邦盛-元朗 厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山 道 (Lau Fau Shan Road), (文 祺閣斜對 面)	Kelvin Lo/ +852 2122 9918; Blacky/ +852 5640 8131	提货前： - Shopee 平台发邮件通知卖家香港自提； - 卖家收到自提通知后至少 <u>提前 3 个工作日</u> 邮件预约： - 预约邮件地址: shopee@empower-scm.com - 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 - 邮件内容： - 店铺 id 以及 GP 名称 - 预约提货件数 - 自提人员姓名，证件号码，提货车牌号（如需） - 提货单号明细(LM tracking no.) - 仓库邮件确认提货时间，并回复[提货码] 提货时： - 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： - Shopee 卖家自提申请表两份，申请表格格式见附件 F1 - 打印提货单号明细两份 - 身份证复印件两份 - 请提货人员现场确认，签字收货。

卖家跨境退货确认：

从 2022 年 1 月 10 日开始，卖家跨境退货确认升级为店铺维度。卖家可以基于店铺实际运营情况，于选择开放期内自行对“退回卖家”服务选项开启或关闭。卖家需要自行前往“卖家中心”系统中进行设置。系统设置路径为：“卖家中心” 首页 - “我的物流” - “物流设置” - “退回卖家”。

选择开放期和选择生效期：

选择开放期：开放期为每个季度前两个月，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季度创建的订单生效。

“退回卖家” 选项开启：

在选择生效期内创建的订单中，配送失败和买家退回的商品价值如若高于或等于包裹退运门槛 20 美元（低于 20 美元将在本地处置），Shopee 仓库将会在收到该商品后寄还给您（但需遵守当前的退货政策）。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

“退回卖家” 选项关闭：

在选择生效期内创建订单中，配送失败和买家退回的商品将由 Shopee 仓库进行处理，不会后续寄还给您。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

卖家未做选择：

如果卖家未在选择开放期内更新设置，生效结果将会延用卖家上期选择结果。

备注：“退回卖家”选项初始设置为“开启”，选项显示为绿色。如果在初始选择开放期截止前卖家未选，符合条件的商品将会默认退回。

备注：菲律宾初始选择开放期为 2022 年 1 月 10 日 – 2022 年 2 月 28 日。

印度尼西亚的国际退件

跨境退货物流服务：

对于中国大陆地区卖家，Shopee 印度尼西亚的跨境退货物流仅适用于 SLS（Shopee 物流服务）正向出口包裹。

跨境退货政策：

买家未取或者派送失败而退回的 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 280,000 IDR 的，可享受免费跨境退运服务，包裹将退回至卖家中心登记的卖家退货地址。退货包裹金额不高于 280,000 IDR 的，将不提供退回服务，视作卖家放弃货品，由 Shopee 平台统一处理；买家未取或者派送失败而退回的非 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 280,000 IDR 的，可享受付费跨境退运服务，卖家需支付 8 USD 每包裹的退货运费。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。

买家退货退款的包裹，退货商品货值总和大于等于 280,000 IDR 的包裹可以选择退回印度尼西亚当地指定退运集货点。经过仓库质检通过退款给买家，且包裹内退货商品货值总和大于等于 280,000 IDR，包裹可享受付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费，其他情况的退件不予退回。退货商品货值总和：所有买家退货商品的货值小计总和，不包括 Shopee Coin 和代金券，不包括任何运输费用或买方费用。

如果买家退货退款的包裹，判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌，平台将不会退货给卖家。

退货地址管理：

买家退货地址：即印度尼西亚当地指定退运集货点的地址，供买家退回的时候使用。

卖家退货地址：卖家在国内的退货地址，需用中文填写，只有在卖家中心设置完整、准确的卖家退货地址的卖家，才可享受跨境退货服务。

印尼退运集货点地址如下：

收件人: Bimo

联系电话：+6281316765483

收件地址：Warehouse Shopee – LOGOS, Jalan Raya Kaliabang, RT 007 / RW 006
Medan Satria, Kec. Medan Satria, Bekasi City, West Java 17132

当退货收集点收到指定包裹后，将根据卖家在 Seller Center 中的选择进行退回（但需遵守当前的退货政策）或本地处置。确认需要退回的包裹将会例行退回卖家退货地址，同时退货运费将在结算时统一从卖家账上扣除。

注意：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。

请注意：自 2022/11/21 起，若印度尼西亚国际退件单个包裹金额大于等于 100USD，需要卖家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自提点会保管 15 个自然日，超期则由 Shopee 授权合作伙伴统一在香港销毁。

香港自提点信息及自提流程		
自提地址	联系方式	自提流程
邦盛-元朗 厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山 道 (Lau Fau Shan Road), (文 祺閣斜對 面)	Kelvin Lo/ +852 2122 9918; Blacky/ +852 5640 8131	提货前： 1、Shopee 平台发邮件通知卖家香港自提； 2、卖家收到自提通知后至少 <u>提前 3 个工作日</u> 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) Shopee 卖家自提申请表两份, 申请表格格式见附件 F1 b) 打印提货单号明细两份 c) 身份证复印件两份 5、请提货人员现场确认, 签字收货。
--	--	--

卖家跨境退货确认:

从 2022 年 1 月 10 日开始, 卖家跨境退货确认升级为店铺维度。卖家可以基于店铺实际运营情况, 于选择开放期内自行对“退回卖家”服务选项开启或关闭。卖家需要自行前往“卖家中心”系统中进行设置。系统设置路径为: “卖家中心” 首页 - “我的物流” - “物流设置” - “退回卖家”。

选择开放期和选择生效期:

选择开放期: 开放期为每个季度前两个月, 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季度创建的订单生效。

“退回卖家”选项开启:

在选择生效期内创建的订单中, 配送失败和买家退回的商品价值如若高于或等于包裹退运门槛 20 美元 (低于 20 美元将在本地处置), Shopee 仓库将会在收到该商品后寄还给您 (但需遵守当前的退货政策)。

备注: 您可在选择开放期内进行更改, 该选择将从下一季度生效。

“退回卖家”选项关闭:

在选择生效期内创建订单中, 配送失败和买家退回的商品将由 Shopee 仓库进行处理, 不会后续寄还给您。

备注: 您可在选择开放期内进行更改, 该选择将从下一季度生效。

卖家未做选择:

如果卖家未在选择开放期内更新设置, 生效结果将会沿用卖家上期选择结果。

备注: “退回卖家”选项初始设置为“开启”, 选项显示为绿色。如果在初始选择开放期截止前卖家未选, 符合条件的商品将会默认退回。

备注: 印尼初始选择开放期为 2022 年 1 月 10 日 – 2022 年 2 月 28 日。

泰国的国际退件

跨境退货物流服务:

对于中国大陆地区卖家，Shopee 泰国的跨境退货物流仅适用于 SLS（Shopee 物流服务）正向出口包裹。

跨境退货政策：

买家未取或者派送失败而退回的 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 600 THB 的，可享受有免费跨境退运服务，包裹将退回至卖家中心登记的卖家退货地址。退货包裹金额不高于 600 THB 的，将不提供退回服务，视作卖家放弃货品，由 Shopee 平台统一处理；买家未取或者派送失败而退回的非 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 600 THB 的，可享受有付费跨境退运服务，卖家需支付 8 USD 每包裹的退货运费。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。

买家退货退款的包裹，退货商品货值总和大于等于 300 THB 的包裹可以选择退回泰国当地指定退运集货点。经过仓库质检通过退款给买家，且包裹内退货商品货值总和大于等于 600 THB，包裹可享受有付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费，其他情况的退件不予退回。退货商品货值总和：所有买家退货商品的货值小计总和，不包括 Shopee Coin 和代金券，不包括任何运输费用或买方费用。

如果买家退货退款的包裹，判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌，平台将不会退货给卖家。

退货地址管理：

买家退货地址：即泰国当地指定退运集货点的地址，供买家退回的时候使用。

卖家退货地址：卖家在国内的退货地址，需用中文填写，只有在卖家中心设置完整、准确的卖家退货地址的卖家，才可享受跨境退货服务。

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

当退货收集点收到指定包裹后，将根据卖家在 Seller Center 中的选择进行退回（但需遵守当前的退货政策）或本地处置。确认需要退回的包裹将会例行退回卖家退货地址，同时退货运费将在结算时统一从卖家账上扣除。

注意：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。

请注意：自 2022/11/21 起，若泰国国际退件单个包裹金额大于等于 100USD，需要卖家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自提点会保管 15 个自然日，超期则由 Shopee 授权合作伙伴统一在香港销毁。

香港自提点信息及自提流程		
自提地址	联系方式	自提流程

邦盛-元朗厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山道 (Lau Fau Shan Road), (文祺閣 斜對面)	Kelvin Lo/ +852 2122 9918; Blacky/ +852 5640 8131	提货前: - Shopee 平台发邮件通知卖家香港自提; - 卖家收到自提通知后至少 <u>提前 3 个工作日</u> 邮件预约: - 预约邮件地址: shopee@empower-scm.com - 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 - 邮件内容: - 店铺 id 以及 GP 名称 - 预约提货件数 - 自提人员姓名, 证件号码, 提货车牌号 (如需) - 提货单号明细(LM tracking no.) - 仓库邮件确认提货时间, 并回复[提货码] 提货时: - 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: - Shopee 卖家自提申请表两份, 申请表格式见附件 F1 - 打印提货单号明细两份 - 身份证复印件两份 - 请提货人员现场确认, 签字收货。
---	--	---

卖家跨境退货确认:

从 2022 年 1 月 10 日开始, 卖家跨境退货确认升级为店铺维度。卖家可以基于店铺实际运营情况, 于选择开放期内自行对“退回卖家”服务选项开启或关闭。卖家需要自行前往“卖家中心”系统中进行设置。系统设置路径为: “卖家中心” 首页 - “我的物流” - “物流设置” - “退回卖家”。

选择开放期和选择生效期:

选择开放期: 开放期为每个季度前两个月, 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季度创建的订单生效。

“退回卖家”选项开启:

在选择生效期内创建的订单中, 配送失败和买家退回的商品价值如若高于或等于包裹退运门槛 20 美元 (低于 20 美元将在本地处置), Shopee 仓库将会在收到该商品后寄还给您 (但需遵守当前的退货政策)。

备注: 您可在选择开放期内进行更改, 该选择将从下一季度生效。

“退回卖家”选项关闭:

在选择生效期内创建订单中, 配送失败和买家退回的商品将由 Shopee 仓库进行处理, 不会后续寄还给您。

备注: 您可在选择开放期内进行更改, 该选择将从下一季度生效。

卖家未做选择:

如果卖家未在选择开放期内更新设置，生效结果将会延用卖家上期选择结果。

备注：“退回卖家”选项初始设置为“开启”，选项显示为绿色。如果在初始选择开放期截止前卖家未选，符合条件的商品将会默认退回。

备注：泰国初始选择开放期为 2022 年 1 月 10 日 – 2022 年 2 月 28 日。

马来西亚的国际退件

跨境退货物流服务：

对于中国大陆地区卖家，Shopee 马来西亚的跨境退货物流仅适用于 SLS（Shopee 物流服务）（不包含海运渠道）正向出口包裹。

跨境退货政策：

买家未取或者派送失败而退回的 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 80 MYR 的，可享受免费跨境退运服务，包裹将退回至卖家中心登记的卖家退货地址。退货包裹金额不高于 80 MYR 的，将不提供退回服务，视作卖家放弃货品，由 Shopee 平台统一处理；买家未取或者派送失败而退回的非 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 80 MYR 的可享有付费跨境退运服务，卖家需支付 8 USD 每包裹的退货运费。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。

买家退货退款的包裹，退货商品货值总和大于等于 80 MYR 的包裹可以选择退回马来西亚当地指定退运集货点。经过仓库质检通过退款给买家，且包裹内退货商品货值总和大于等于 80 MYR，包裹可享受有付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费，其他情况的退件不予退回。退货商品货值总和：所有买家退货商品的货值小计总和，不包括 Shopee Coin 和代金券，不包含任何运输费用或买方费用。

如果买家退货退款的包裹，判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌，平台将不会退货给卖家。

退货地址管理：

买家退货地址：即马来西亚当地指定退运集货点的地址，供买家退回的时候使用。
卖家退货地址：卖家在国内的退货地址，需用中文填写，只有在卖家中心设置完整、准确的卖家退货地址的卖家，才可享受跨境退货服务。

马来退运集货点的地址如下：

收件人：Izairie Radzi

联系电话：163464794

**收件地址：Shopee Return Department, Mapletree Logistics Hub, Block 2 – Unit 5
First Floor, Lot 10003 Jalan Jubli Perak 22/1A Seksyen 22, 40300 Shah Alam,
Selangor**

当退货收集点收到指定包裹后，将根据卖家在 Seller Center 中的选择进行退回（但需遵守当前的退货政策）或本地处置。确认需要退回的包裹将会例行退回卖家退货地址，同时退货运费将在结算时统一从卖家账上扣除。

注意：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。

请注意：自 2022/11/21 起，若马来国际退件单个包裹金额大于等于 100USD，需要卖家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自提点会保管 15 自然日，超期则由 Shopee 授权合作伙伴统一在香港销毁。

香港自提点信息及自提流程		
自提地址	联系方式	自提流程
邦盛-元朗 厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山 道 (Lau Fau Shan Road), (文 祺閣斜對 面)	Kelvin Lo/ +852 2122 9918; Blacky/ +852 5640 8131	提货前： - Shopee 平台发邮件通知卖家香港自提； - 卖家收到自提通知后至少 <u>提前 3 个工作日</u> 邮件预约： - 预约邮件地址: shopee@empower-scm.com - 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 - 邮件内容: - 店铺 id 以及 GP 名称 - 预约提货件数 - 自提人员姓名, 证件号码, 提货车牌号 (如需) - 提货单号明细(LM tracking no.) - 仓库邮件确认提货时间, 并回复[提货码] 提货时： - 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： - Shopee 卖家自提申请表两份, 申请表格格式见附件 F1 - 打印提货单号明细两份 - 身份证复印件两份 - 请提货人员现场确认, 签字收货。

卖家跨境退货确认：

从 2022 年 1 月 10 日开始，卖家跨境退货确认升级为店铺维度。卖家可以基于店铺实际运营情况，于选择开放期内自行对“退回卖家”服务选项开启或关闭。卖家需要自行前往“卖家中心”系统中进行设置。系统设置路径为：“卖家中心” 首页 - “我的物流” - “物流设置” - “退回卖家”。

选择开放期和选择生效期：

选择开放期：开放期为每个季度前两个月，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季度创建的订单生效。

“退回卖家”选项开启：

在选择生效期内创建的订单中，配送失败和买家退回的商品价值如若高于或等于包裹退运门槛 20 美元（低于 20 美元将在本地处置），Shopee 仓库将会在收到该商品后寄还给您（但需遵守当前的退货政策）。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

“退回卖家”选项关闭：

在选择生效期内创建订单中，配送失败和买家退回的商品将由 Shopee 仓库进行处理，不会后续寄还给您。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

卖家未做选择：

如果卖家未在选择开放期内更新设置，生效结果将会沿用卖家上期选择结果。

备注：“退回卖家”选项初始设置为“开启”，选项显示为绿色。如果在初始选择开放期截止前卖家未选，符合条件的商品将会默认退回。

备注：马来初始选择开放期为 2022 年 1 月 10 日 – 2022 年 2 月 28 日。

越南的国际退件**跨境退货物流服务：**

对于中国大陆地区卖家，Shopee 越南的跨境退货物流仅适用于 SLS（Shopee 物流服务）正向出口包裹。

跨境退货政策：

买家未取或者派送失败而退回的 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 450,000 VND 的，可享受免费跨境退运服务，包裹将退回至卖家中心登记的卖家退货地址。退货包裹金额不高于 450,000 VND 的，将不提供退回服务，视作卖家放弃货品，由 Shopee 平台统一处理；买家未取或者派送失败而退回的非 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 450,000 VND 的可享有付费跨境退运服务，卖家需支付 8 USD 每包裹的退货运费。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。

买家退货退款的包裹，退货商品货值总和大于等于 450,000 VND 的包裹可以选择退回越南当地指定退运集货点。经过仓库质检通过退款给买家，且包裹内退货商品货值总和大于等于 450,000 VND，包裹可享受付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费，其他情况的退件不予退回。退货商品货值总和：所有买家退货商品的货值小计总和，不包括 Shopee Coin 和代金券，不包括任何运输费用或买方费用。

如果买家退货退款的包裹，判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌，平台将不会退货给卖家。

退货地址管理：

买家退货地址：即越南当地指定退运集货点的地址，供买家退回的时候使用。
卖家退货地址：卖家在国内的退货地址，需用中文填写，只有在卖家中心设置完整、准确的卖家退货地址的卖家，才可享受跨境退货服务。

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: Nhà kho 2 lô KB2, kho bãi 2, Đường N13, KCN Tân Phú Trung, Xã Tân Phú Trung, Huyện Củ Chi, Tp. HCM, VN

当退货收集点收到指定包裹后, 将跟据卖家在 Seller Center 中的选择进行退回 (但需遵守当前的退货政策) 或本地处置。确认需要退回的包裹将会例行退回卖家退货地址, 同时退货运费将在结算时统一从卖家账上扣除。

注意: 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。

请注意: 自 2022/11/21 起, 若越南国际退件单个包裹金额大于等于 100USD, 需要卖家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自提点会保管 15 自然日, 超期则由 Shopee 授权合作伙伴统一在香港销毁。

香港自提点信息及自提流程		
自提地址	联系方式	自提流程
邦盛-元朗 厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山 道 (Lau Fau Shan Road), (文 祺閣斜對 面)	Kelvin Lo/ +852 2122 9918; Blacky/ +852 5640 8131	提货前: - Shopee 平台发邮件通知卖家香港自提; - 卖家收到自提通知后至少 <u>提前 3 个工作日</u> 邮件预约: - 预约邮件地址: shopee@empower-scm.com - 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 - 邮件内容: - 店铺 id 以及 GP 名称 - 预约提货件数 - 自提人员姓名, 证件号码, 提货车牌号 (如需) - 提货单号明细(LM tracking no.) - 仓库邮件确认提货时间, 并回复[提货码] 提货时: - 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: - Shopee 卖家自提申请表两份, 申请表格格式见附件 F1 - 打印提货单号明细两份 - 身份证复印件两份 - 请提货人员现场确认, 签字收货。

卖家跨境退货确认:

从 2022 年 1 月 10 日开始, 卖家跨境退货确认升级为店铺维度。卖家可以基于店铺实际运营情况, 于选择开放期内自行对“退回卖家”服务选项开启或关闭。卖家需要自行前往“卖家中心”系统中进行设置。系统设置路径为: “卖家中心” 首页 - “我的物流” - “物流设置” - “退回卖家”。

选择开放期和选择生效期：

选择开放期：开放期为每个季度前两个月，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季度创建的订单生效。

“退回卖家”选项开启：

在选择生效期内创建的订单中，配送失败和买家退回的商品价值如若高于或等于包裹退运门槛 20 美元（低于 20 美元将在本地处置），Shopee 仓库将会在收到该商品后寄还给您（但需遵守当前的退货政策）。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

“退回卖家”选项关闭：

在选择生效期内创建订单中，配送失败和买家退回的商品将由 Shopee 仓库进行处理，不会后续寄还给您。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

卖家未做选择：

如果卖家未在选择开放期内更新设置，生效结果将会沿用卖家上期选择结果。

备注：“退回卖家”选项初始设置为“开启”，选项显示为绿色。如果在初始选择开放期截止前卖家未选，符合条件的商品将会默认退回。

备注：越南初始选择开放期为 2022 年 1 月 10 日 – 2022 年 2 月 28 日。

台湾虾皮的国际退件

跨境退货物流服务：

对于中国大陆地区卖家，台湾虾皮的跨境退货物流仅适用于 SLS（Shopee 物流服务）正向出口包裹。

跨境退货政策：

买家未取或者派送失败而退回的 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 560 TWD 的，可享受免费跨境退运服务，包裹将退回至卖家中心登记的卖家退货地址。退货包裹金额不高于 560 TWD 的，将不提供退回服务，视作卖家放弃货品，由 Shopee 平台统一处理；买家未取或者派送失败而退回的非 COD 包裹，退货包裹金额大于等于 560TWD 的可享有付费跨境退运服务，卖家需支付 8 USD 每包裹的退货运费。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。

买家退货退款的包裹，退货商品货值总和大于等于 560TWD 的包裹可以选择退回台湾虾皮当地指定退运集货点。经过仓库质检通过退款给买家，且包裹内退货商品货值总和大于等于 560TWD，包裹可享受付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费，其他情况的退件不予退回。退货商品货值总和：所有买家退货商品的货值小计总和，不包括 Shopee Coin 和代金券，不包含任何运输费用或买方费用。

如果买家退货退款的包裹，判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌，平台将不会退货给卖家。

SLS 台湾虾皮退货费率表								
退货原因	付款方式	订单金额	商城		非商城 (优选卖家)		非商城 (非优选卖家)	
			台湾虾皮 境内段	台湾虾皮退 回大陆段	台湾虾皮 境内段	台湾虾 皮退回 大陆段	台湾虾 皮境内 段	台湾虾皮退回大 陆段
买家未取/派送失 败	COD	> 560TWD	免费	免费	免费	免费	免费	免费
	非 COD			8 美金		8 美金		8 美金
退货退款	COD+ 非 COD						8 美金	
买家未取/派送失 败+ 退货退款	COD+ 非 COD	≤560TW D	暂无提供退货服务，销毁处理					

退货地址管理：

买家退货地址：即台湾虾皮当地指定退运集货点的地址，供买家退回的时候使用。

卖家退货地址：卖家在国内的退货地址，需用中文填写，只有在卖家中心设置完整、准确的卖家退货地址的卖家，才可享受跨境退货服务。

台湾虾皮退运集货点地址如下：

收件人：C2C Warehouse Name: 國際退貨非商

Mall Warehouse Name: 國際退貨商

联系电话：03-262-6560

收件地址：楊梅區和平路 576 號 邮政编码: 326

当退货收集点收到指定包裹后，将根据卖家在 Seller Center 中的选择进行退回（但需遵守当前的退货政策）或本地处置。确认需要退回的包裹将会例行退回卖家退货地址，同时退货运费将在结算时统一从卖家账上扣除。

注意：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。

请注意：若台湾国际退件单个包裹金额大于等于 100USD，需要卖家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自提点会保管 15 自然日，超期则由 Shopee 授权合作伙伴统一在香港销毁。

香港自提点信息及自提流程		
自提地址	联系方式	自提流程
邦盛-元朗 厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山 道 (Lau Fau Shan	Kelvin Lo/ +852 2122 9918; Blacky/ +852 5640	提货前： 1、Shopee 平台发邮件通知卖家香港自提； 2、卖家收到自提通知后至少 <u>提前 3 个工作日</u> 邮件预约： a) 预约邮件地址: shopee@empower-scm.com b) 预约邮件标题:

Road), (文 祺閣斜對 面)	8131	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) Shopee 卖家自提申请表两份, 申请表格式见附件 F1 b) 打印提货单号明细两份 c) 身份证复印件两份 5、请提货人员现场确认, 签字收货。
-------------------------	------	---

卖家跨境退货确认:

从 2022 年 1 月 10 日开始, 卖家跨境退货确认升级为店铺维度。卖家可以基于店铺实际运营情况, 于选择开放期内自行对“退回卖家”服务选项开启或关闭。卖家需要自行前往“卖家中心”系统中进行设置。系统设置路径为: “卖家中心” 首页 - “我的物流” - “物流设置” - “退回卖家”。

选择开放期和选择生效期:

选择开放期: 开放期为每个季度前两个月, 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季度创建的订单生效。

“退回卖家”选项开启:

在选择生效期内创建的订单中, 配送失败和买家退回的商品价值如若高于或等于包裹退运门槛 20 美元 (低于 20 美元将在本地处置), Shopee 仓库将会在收到该商品后寄还给您 (但需遵守当前的退货政策)。

备注: 您可在选择开放期内进行更改, 该选择将从下一季度生效。

“退回卖家”选项关闭:

在选择生效期内创建订单中, 配送失败和买家退回的商品将由 Shopee 仓库进行处理, 不会后续寄还给您。

备注: 您可在选择开放期内进行更改, 该选择将从下一季度生效。

卖家未做选择:

如果卖家未在选择开放期内更新设置, 生效结果将会延用卖家上期选择结果。

备注: “退回卖家”选项初始设置为“开启”, 选项显示为绿色。如果在初始选择开放期截止前卖家未选, 符合条件的商品将会默认退回。

备注：台湾初始选择开放期为 2022 年 1 月 10 日 – 2022 年 2 月 28 日。

巴西的国际退件

跨境退货物流服务：

对于中国大陆地区卖家，Shopee 巴西的跨境退货物流仅适用于 SLS（Shopee 物流服务）正向出口包裹。

跨境退货政策：

买家未取或者派送失败而退回的线上支付包裹，退货包裹金额大于等于 100 BRL 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：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。

买家退货退款的包裹，退货商品货值总和大于等于 100 BRL 的包裹可以选择退回巴西当 地指定退运集货点。经过仓库质检通过退款给买家，且包裹内退货商品货值总和大于 等于 100BRL，包裹可享受付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费， 其他情况的退件不予退回。退货商品货值总和：所有买家退货商品的货值小计总和， 不包括 Shopee Coin 和代金券，不包括任何运输费用或买方费用。

如果买家退货退款的包裹，判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌，平台将不会退货给 卖家。

退货地址管理：

买家退货地址：即巴西当地指定退运集货点的地址，供买家退回的时候使用。

卖家退货地址：卖家在国内的退货地址，需用中文填写，只有在卖家中心设置完整、 准确的卖家退货地址的卖家，才可享受跨境退货服务。

巴西退运集货点的地址如下：

BR WH Name: Parcel Handling Express Agenciamento de Cargas Brasil Ltda

Detail Address: Rua Itaverava, 84 – Vila Camargos, Guarulhos – SP – CEP 07111-040,
CNPJ: 29.187.711/0001-07

City-district: São Paulo

Postal Code: 07111-040

当退货收集点收到指定包裹后，将跟据卖家在 Seller Center 中的选择进行退回（但需遵 守当前的退货政策）或本地处置。确认需要退回的包裹将会例行退回卖家退货地址， 同时退货运费将在结算时统一从卖家账上扣除。

注意：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。

请注意：自 2022/11/21 起，若巴西国际退件单个包裹金额大于等于 100USD，需要卖 家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自提点会保管 15 个自然日，超期则由 Shopee 授权合作伙伴统一在香港销毁。

香港自提点信息及自提流程		
自提地址	联系方式	自提流程
邦盛-元朗 厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山 道 (Lau Fau Shan Road), (文 祺閣斜對 面)	Kelvin Lo/ +852 2122 9918; Blacky/ +852 5640 8131	提货前: 1、Shopee 平台发邮件通知卖家香港自提; 2、卖家收到自提通知后至少 提前 3 个工作日 邮件预约: 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) Shopee 卖家自提申请表两份, 申请表格格式见附件 F1 b) 打印提货单号明细两份 c) 身份证复印件两份 5、请提货人员现场确认, 签字收货。

卖家跨境退货确认:

从 2022 年 1 月 10 日开始, 卖家跨境退货确认升级为店铺维度。卖家可以基于店铺实际运营情况, 于选择开放期内自行对“退回卖家”服务选项开启或关闭。卖家需要自行前往“卖家中心”系统中进行设置。系统设置路径为: “卖家中心” 首页 - “我的物流” - “物流设置” - “退回卖家”。

选择开放期和选择生效期:

选择开放期: 开放期为每个季度前两个月, 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季度创建的订单生效。

“退回卖家”选项开启:

在选择生效期内创建的订单中, 配送失败和买家退回的商品价值如若高于或等于包裹退运门槛 20 美元 (低于 20 美元将在本地处置), Shopee 仓库将会在收到该商品后寄还给您 (但需遵守当前的退货政策)。

备注: 您可在选择开放期内进行更改, 该选择将从下一季度生效。

“退回卖家”选项关闭:

在选择生效期内创建订单中, 配送失败和买家退回的商品将由 Shopee 仓库进行处理, 不会后续寄还给您。

备注: 您可在选择开放期内进行更改, 该选择将从下一季度生效。

卖家未做选择：

如果卖家未在选择开放期内更新设置，生效结果将会延用卖家上期选择结果。

备注：“退回卖家”选项初始设置为“开启”，选项显示为绿色。如果在初始选择开放期截止前卖家未选，符合条件的商品将会默认退回。

备注：巴西初始选择开放期为 2022 年 1 月 10 日 – 2022 年 2 月 28 日。

墨西哥的国际退件**跨境退货物流服务：**

对于中国大陆地区卖家，Shopee 墨西哥的跨境退货物流仅适用于 SLS（Shopee 物流服务）正向出口包裹。

跨境退货政策：

买家未取或者派送失败而退回的线上支付包裹，退货包裹金额大于等于 400 MXN 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：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。

买家退货退款的包裹，退货商品货值总和大于等于 400MXN 的包裹可以选择退回墨西哥当地指定退运集货点。经过仓库质检通过退款给买家，且包裹内退货商品货值总和大于等于 400MXN，包裹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，其他情况的退件不予退回。退货商品货值总和：所有买家退货商品的货值小计总和，不包括 Shopee Coin 和代金券，不包括任何运输费用或买方费用。

如果买家退货退款的包裹，判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌，平台将不会退货给卖家。

退货地址管理：

买家退货地址：墨西哥当地指定退运集货点的地址，供买家退回的时候使用。

卖家退货地址：卖家在国内的退货地址，需用中文填写，只有在卖家中心设置完整、准确的卖家退货地址的卖家，才可享受国际退货服务。

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

当退货收集点收到指定包裹后，将根据卖家在 Seller Center 中的选择进行退回（但需遵守当前的退货政策）或本地处置。确认需要退回的包裹将会例行退回卖家退货地址，同时退货运费将在结算时统一从卖家账上扣除。

注意：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。

请注意：自 2022/11/21 起，若墨西哥国际退件单个包裹金额大于等于 100USD，需要卖家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自提点会保管 15 个自然日，超期则由 Shopee 授权合作伙伴统一在香港销毁。

香港自提点信息及自提流程		
自提地址	联系方式	自提流程
邦盛-元朗 厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山 道 (Lau Fau Shan Road), (文 祺閣斜對 面)	Kelvin Lo/ +852 2122 9918; Blacky/ +852 5640 8131	提货前： 1、Shopee 平台发邮件通知卖家香港自提； 2、卖家收到自提通知后至少 提前 3 个工作日 邮件预约： 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) Shopee 卖家自提申请表两份, 申请表格格式见附件 F1 b) 打印提货单号明细两份 c) 身份证复印件两份 5、请提货人员现场确认, 签字收货。

卖家跨境退货确认：

从 2022 年 1 月 10 日开始，卖家跨境退货确认升级为店铺维度。卖家可以基于店铺实际运营情况，于选择开放期内自行对“退回卖家”服务选项开启或关闭。卖家需要自行前往“卖家中心”系统中进行设置。系统设置路径为：“卖家中心” 首页 - “我的物流” - “物流设置” - “退回卖家”。

选择开放期和选择生效期：

选择开放期：开放期为每个季度前两个月，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季度创建的订单生效。

“退回卖家”选项开启：

在选择生效期内创建的订单中，配送失败和买家退回的商品价值如若高于或等于包裹退运门槛 20 美元（低于 20 美元将在本地处置），Shopee 仓库将会在收到该商品后寄还给您（但需遵守当前的退货政策）。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

“退回卖家”选项关闭：

在选择生效期内创建订单中，配送失败和买家退回的商品将由 Shopee 仓库进行处理，不会后续寄还给您。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

卖家未做选择：

如果卖家未在选择开放期内更新设置，生效结果将会延用卖家上期选择结果。

备注：“退回卖家”选项初始设置为“开启”，选项显示为绿色。如果在初始选择开放期截止前卖家未选，符合条件的商品将会默认退回。

备注：墨西哥初始选择开放期为 2022 年 1 月 10 日 – 2022 年 2 月 28 日。

波兰的国际退件

跨境退货物流服务：

对于中国大陆地区卖家，Shopee 波兰的跨境退货物流仅适用于 SLS（Shopee 物流服务）正向出口包裹。

跨境退货政策：

买家未取或者派送失败而退回的线上支付包裹，退货包裹金额大于等于 70 PLN 的可享受付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费。退货包裹金额：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。

买家退货退款的包裹，退货商品货值总和大于等于 70 PLN 的包裹可以选择退回波兰当地指定退运集货点。经过仓库质检通过退款给买家，且包裹内退货商品货值总和大于等于 70 PLN，包裹可享受付费跨境退运服务，卖家需支付 8USD 每包裹的退货运费，其他情况的退件不予退回。退货商品货值总和：所有买家退货商品的货值小计总和，不包括 Shopee Coin 和代金券，不包括任何运输费用或买方费用。

如果买家退货退款的包裹，判责结果被标记为包裹损坏或者仿牌，平台将不会退货给卖家。

退货地址管理：

买家退货地址：波兰当地指定退运集货点的地址，供买家退回的时候使用。

卖家退货地址：卖家在国内的退货地址，需用中文填写，只有在卖家中心设置完整、准确的卖家退货地址的卖家，才可享受国际退货服务。

波兰退运集货点的地址如下：

收件人: Joanna Bokhorst/DP

联系电话: 221520001

收件地址: ul. Nowowiejska 17, 48-303 Nysa, Poland

邮编: 48-303

当退货收集点收到指定包裹后，将根据卖家在 seller center 中的选择进行退回（但需遵守当前的退货政策）或本地处置。确认需要退回的包裹将会例行退回卖家退货地址，同时退货运费将在结算时统一从卖家账上扣除。

注意：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。

请注意：自 2022/11/21 起，若波兰国际退件单个包裹金额大于等于 100USD，需要卖家及时到 Shopee 指定香港自提点提货。自提点会保管 15 个自然日，超期则由 Shopee 授权合作伙伴统一在香港销毁。

香港自提点信息及自提流程		
自提地址	联系方式	自提流程
邦盛-元朗 厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山 道 (Lau Fau Shan Road), (文 祺閣斜對 面)	Kelvin Lo/ +852 2122 9918; Blacky/ +852 5640 8131	提货前: - Shopee 平台发邮件通知卖家香港自提; - 卖家收到自提通知后至少 <u>提前 3 个工作日</u> 邮件预约: - 预约邮件地址: shopee@empower-scm.com - 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 - 邮件内容: - 店铺 id 以及 GP 名称 - 预约提货件数 - 自提人员姓名, 证件号码, 提货车牌号 (如需) - 提货单号明细(LM tracking no.) - 仓库邮件确认提货时间, 并回复[提货码] 提货时: - 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: - Shopee 卖家自提申请表两份, 申请表格式见附件 F1 - 打印提货单号明细两份 - 身份证复印件两份 - 请提货人员现场确认, 签字收货。

卖家跨境退货确认:

从 2022 年 4 月 1 日开始，卖家跨境退货确认升级为店铺维度。卖家可以基于店铺实际运营情况，于选择开放期内自行对“退回卖家”服务选项开启或关闭。卖家需要自行前往“卖家中心”系统中进行设置。系统设置路径为：“卖家中心” 首页- “我的物流” – “物流设置” – “退回卖家”。

选择开放期和选择生效期:

选择开放期：开放期为每个季度前两个月，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季度创建的订单生效。

“退回卖家”选项开启：

在选择生效期内创建的订单中，配送失败和买家退回的商品价值如若高于或等于包裹退运门槛 20 美元（低于 20 美元将在本地处置），Shopee 仓库将会在收到该商品后寄还给您（但需遵守当前的退货政策）。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

“退回卖家”选项关闭：

在选择生效期内创建订单中，配送失败和买家退回的商品将由 Shopee 仓库进行处理，不会后续寄还给您。

备注：您可在选择开放期内进行更改，该选择将从下一季度生效。

卖家未做选择：

如果卖家未在选择开放期内更新设置，生效结果将会延用卖家上期选择结果。

备注：“退回卖家”选项初始设置为“开启”，选项显示为绿色。如果在初始选择开放期截止前卖家未选，符合条件的商品将会默认退回。

备注：波兰初始选择开放期为 2022 年 4 月 1 日 – 2022 年 5 月 31 日。

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。

3.3 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/系统异常,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
系统异常,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 关于仓库异常客户投诉处理流程

若在仓库操作过程中出现卖家包裹丢失、重量不符、换错面单等情况，卖家可通过 Shopee 东莞客服申请投诉，详细流程如下：

序号	投诉类型	举证材料	卖家举证时效	仓库回复时效
1	到仓未扫（仓库已签收，但没有扫描入库）	①仓库签收凭证 ②当天发货的所有 SLS 单号 ③产品内外包装图片 ④提供 shopee 订单的系统出库流程（比如 ERP，店小秘，芒果店长等第三方系统须体现 shopee 单号和发货时间等信息），或提供 shopee 订单的出货贴单记录（可以是出货打包视频或监控）	包裹到仓 30 天内	3 个工作日
2	仓库遗失（仓库扫描后，72H 后无发运信息和异常记录信息）	①shopee 运单号 ②产品图片	订单生成时间在 120 天内	
3	换标面单贴错	①卖家发货时的头程面单照片（需体现出能比较的单号） ②买家收到的尾程面单照片（需体现详细的尾程单号）	订单生成时间在 120 天内	
4	重量差异	①买方收到的实物图片 ②卖方的实物（带外包装）称重图片	订单生成时间在 120 天内	
5	转渠道错误	①SG 经济渠道转错误：提供买家收到的实物跟卖家测量图片（需体现 SLS 单号） ②P-T 转渠道错误：买方收到的实物图片（需体现 SLS 单号）	订单生成时间在 120 天内	
6	取消、重复、违禁品 B、系统问题的异常件遗失	shopee 运单号	异常件拦截时间在 30 天内	
备注：①卖家将申请材料发送给 shopee 在线人工客服；②确认可获得赔偿的卖家，将在 60 个工作日内获得赔偿款；③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）				

说明：因卖家原因导致丢件（如：包装不规范原因），仓库不进行理赔。

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+欧洲站点订单）

索赔类型	包裹丢失	包裹破损/少件	包裹错件
申请条件	1、东南亚+台湾虾皮+欧洲站点订单生成时间为2022年2月14号之后； 2、订单退货退款原因是买家未收到货（订单最终货态不是投递失败和包裹退回），或者订单取消原因为包裹丢失	1、订单申请退款时间在新退货退款政策之后； ●波兰：2021年11月22日后 ●马来/台湾虾皮/越南/泰国：2021年12月13日后 ●印尼：2022年1月10日后 ●新加坡/菲律宾：2022年2月14日后 2、金额>20USD的退货退款订单（除商城卖家）； 3、订单退款买家后不超过28个自然日； 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、订单申请退款时间在新退货退款政策之后； ●波兰：2021年11月22日后 ●马来/台湾虾皮/越南/泰国：2021年12月13日后 ●印尼：2022年1月10日后 ●新加坡/菲律宾：2022年2月14日后 2、金额>20USD的退货退款订单（除商城卖家）； 3、订单退款买家后不超过28个自然日； 4、收到的商品与发出的商品不一致 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）	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）
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	订单生成时间不超过120个自然日		

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	如果物流信息超过 15 天没有更新，您可以联系 Shopee 客服咨询

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 2. 订单生成不超过 120 个工作日	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； 4、订单生成不超过 120 个工作日 注：以上 4 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； 2. 订单生成不超过 120 个工作日
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)：XXXXXXXXXX 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）	索赔理由：包裹错件 物流跟踪号 (TN)：XXXXXXXXXX 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）
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		
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.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	1、东南亚+台湾虾皮站点订单生成时间为2022年2月14号之后； 2、订单退货退款原因是买家未收到货（订单最终货态不是投递失败和包裹退回），或者订单取消原因为包裹丢失	1、订单申请退款时间在新退货退款政策之后； ● 马来/台湾虾皮/越南/泰国：2021年12月13日后 ● 印尼：2022年1月10日后 ● 新加坡/菲律宾：2022年2月14日后 2、金额 > 20USD 的退货退款订单（除商城卖家）； 3、订单退款买家后不超过 28 个自然日； 4、海运商品包装符合《海运运输包装要求》的要求； 5、外包装明显破损； 6、内部货物破损或者货物少件； 7、如为易碎品必须有足够的缓冲包装材料； 注：以上 7 个条件均满足，方可申请索赔	1、订单申请退款时间在新退货退款政策之后； ● 马来/台湾虾皮/越南/泰国：2021年12月13日后 ● 印尼：2022年1月10日后 ● 新加坡/菲律宾：2022年2月14日后 2、金额 > 20USD 的退货退款订单（除商城卖家）； 3、退款买家后不超过 28 个自然日； 4、海运商品包装符合《海运运输包装要求》的要求； 5、收到的商品与发出的商品不一致 注：以上 5 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）	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）
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		
索赔时效	订单生成时间不超过 120 个自然日		
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	如果物流信息超过 15 天没有更新，您可以联系 Shopee 客服咨询
------	-------------------------------------

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。

关于货物保障服务

为了提升卖家服务体验及保障卖家权益，Shopee 平台协助引入了保险服务商-Igloo。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。货物保障服务包含物流保障和订单保障，符合保障范围的订单均可获得相应理赔。请查看以下保障范围及服务商联系方式。

1. 货物保障服务范围说明：

保障类型	订单保障范围
物流保障	货物破损
	货物丢失
订单保障	缺件错件
	描述不符
	交付延迟
	COD(货到付款)派送失败（买家拒收/买家未取件）
	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，可获得保险理赔。

2. 保险服务商联系方式

● Igloo 保障服务

Igloo 官网：<https://xb.shopee.iglooservice.cn/>



请有保障需求的卖家进保险服务商官网申请投保或直接咨询保险服务商客服！

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： 三边合 <150CM OK MART： 三边合 <105cm	<=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 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。
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机)、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 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
ID	非圆筒形包裹:单边 <1.2M,三边和 <1.8M;圆筒形包裹:17cm<=直径的两倍+长度 <=104cm, 10cm<=长度 <=90cm	<=30KG	以下产品目前尚 不可以 通过 SLS 渠道运输： 1.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 的电池、电动平衡车、未在印尼登记的手机和平板等需要使用蜂窝网络的设备、所有二手类商品（如二手电子产品以及翻新电子产品、旧服装、二手日用品等）、头盔、电子烟及配件、香烟、人参、货币、电子书、信用卡和借记卡、彩票、证件、象牙、古董类、骨灰盒、性用品、生鲜食品、药品、染发剂、带有医疗用途或者无法出示成分说明的精油产品、医疗用品和医疗辅助工具（如口罩、助听器）、金属类商品（如：铜、铁、钢材等纯金属材料）以及受航空管制的各类危险物品 2.与枪械有关的物品（如瞄准具、模型枪械、弹药等）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） 3.易燃物品（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（如压缩气体、足球等） 4.受华盛顿公约下规管的活的动植物、动物皮草制品、需进行动植物检疫的种子和植物提取物等 5.液体（不含酒精和喷雾）超过 200ml 的包裹

SLS 空运渠道信息快速指引表

			6.毒品、放射性物品、感染性物品、化学物品 7.同赌有关的产品（如扑克牌、骰子等） 8. 所有黄金白银铂等贵金属及其制品；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. 印度尼西亚可发电脑、无人机等通讯器材及鞋类商品，每人每天限购 2 台（双），且单个包裹内产品数量不超过 2 台（双），若超过会被海关没收并罚款 11. 印尼个人包裹海关免税额为 3USD （部分品类订单金额低于 3USD 也会被征税，具体以印尼海关政策为准），若超过需交 40% 以上的关税，同时单包裹金额不可超过 1500USD ，否则无法寄送。
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 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.新加坡会对 CIF 价值超过 400 SGD 的包裹征收 7% 的 GST
MY	单边 <1.5M，三边和<2M	<=30KG	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 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.马来西亚个人包裹免税额度为 500MYR ，品类若超此额度将会根据商品被海关征税
PH	单边≤1M	<=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 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	单边 <=0.6M	<=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）

SLS 空运渠道信息快速指引表

			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） 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 7.所有黄金白银铂等贵金属及其制品；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，每个包裹香水容量不得超过 500ml 10.单个 SKU 价值超过 100 万越南盾会被海关额外征税，税费无需卖家承担
BR	长 < 73CM、宽 < 69CM、高 < 43CM，且长宽高之和 < 100CM	<=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、成人用品、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、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	最长边不超过 150CM，三边和不超过 180CM	<=15KG	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卖家承担； 10.所有黄金白银铂等贵金属及其制品；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	任意一边 <80CM，长、宽、高之和 <230CM	<=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、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

SLS 空运渠道信息快速指引表

			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 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卖家承担； 17. 其他特殊品类限制要求请以平台政策为准
PL	标准渠道、经济渠道及敏感货渠道包裹尺寸限制：参考正文 2.12.3 部分	标准渠道、经济渠道及敏感货渠道包裹重量限制：参考正文 2.12.3 部分	a. 护肤彩妆类：含酒精类的产品、护发精油、发胶、香水、爽肤水、胶水等纯液体产品、睫毛膏、眼霜、面霜、面膜、遮瑕膏等膏状彩妆产品或含量超过 50ml 的含液体产品、喷雾/喷剂产品； b. 美容及个人护理产品：脱毛膏、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、身体乳等液体含量超过 50ml 的产品，喷雾/喷剂产品； c. 家居用品类：纯电池、移动电源、蓄电池、功率大于 100wh 电器或电池容量超过 3000 毫安，液体香薰、香料、香片、清洁片、精油等含酒精类的产品； 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、原石； e. 汽车零配件：汽车清洁、护理剂等膏状、含酒精或液体容量超过 50ml 的产品； f. 防疫物资及其他：口罩、面罩等防疫相关物资； g. 宠物洗护、造型用品、猫砂、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、货币、票据、股票等贵重有价证券，所有黄金白银铂等贵金属及其制品；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. 易燃易爆物品（如指甲油/打火机等含酒精类的产品，压缩气体，烟花爆竹，油漆，蜡烛，乒乓球，自燃物品如黄磷油纸油布，活性炭，含碳粉、墨水的打印机、清洁工具等、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、棒球棍、刀斧、匕首、弹弓、剑、弓箭等物品）； m. 纯电商品、强磁产品（如喇叭、麦克风）； n. 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； o. 同赌博有关的产品（如麻将、扑克牌、骰子等）； 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卖家承担； q. 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<1.5M	<=30KG	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 ≤150cm；单边长 ≤150cm	店配： <=10KG； 宅配： <=20KG	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
SG	400 新币
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	60 美金
PL	150 EUR

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>

波兰海关: <https://granica.gov.pl/przepisy.php?v=en>

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



上海仓联系方式及收货时间

地址：上海市宝山区共悦路 419 号万色

联系人：万色速递

联系电话：4008-206-207/021-65933631-8048/8070

自送收货时间：（日常非大促）周一至周日上午 9:00-12:00，下午 13:00-21:00



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

联系人及联系电话：4001268888-1-3 张春合

自送收货时间：09:00-20:00





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

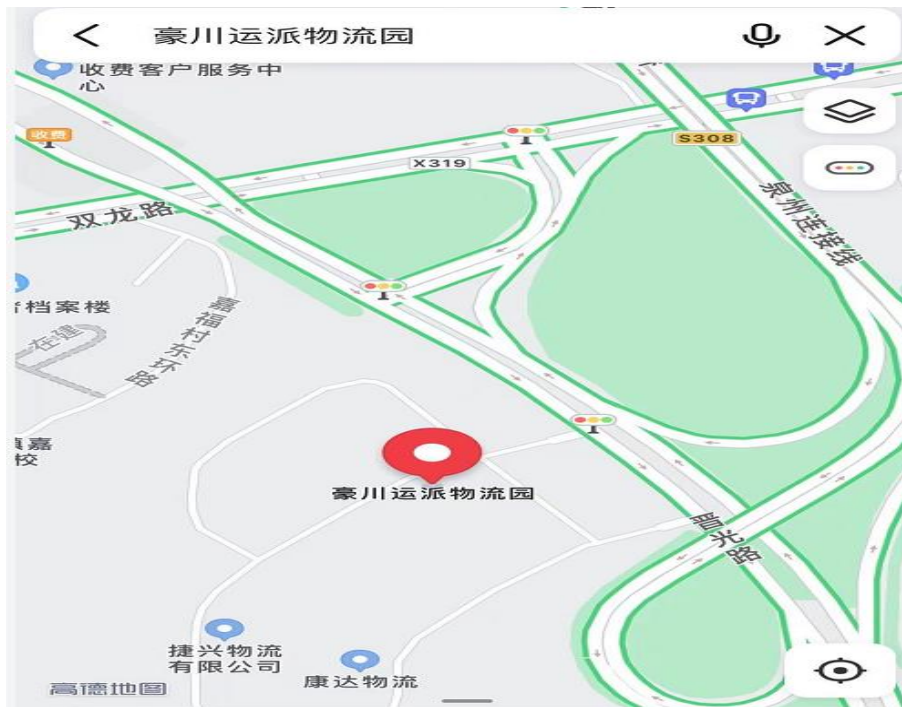
联系电话：19105959566 /13822245042

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

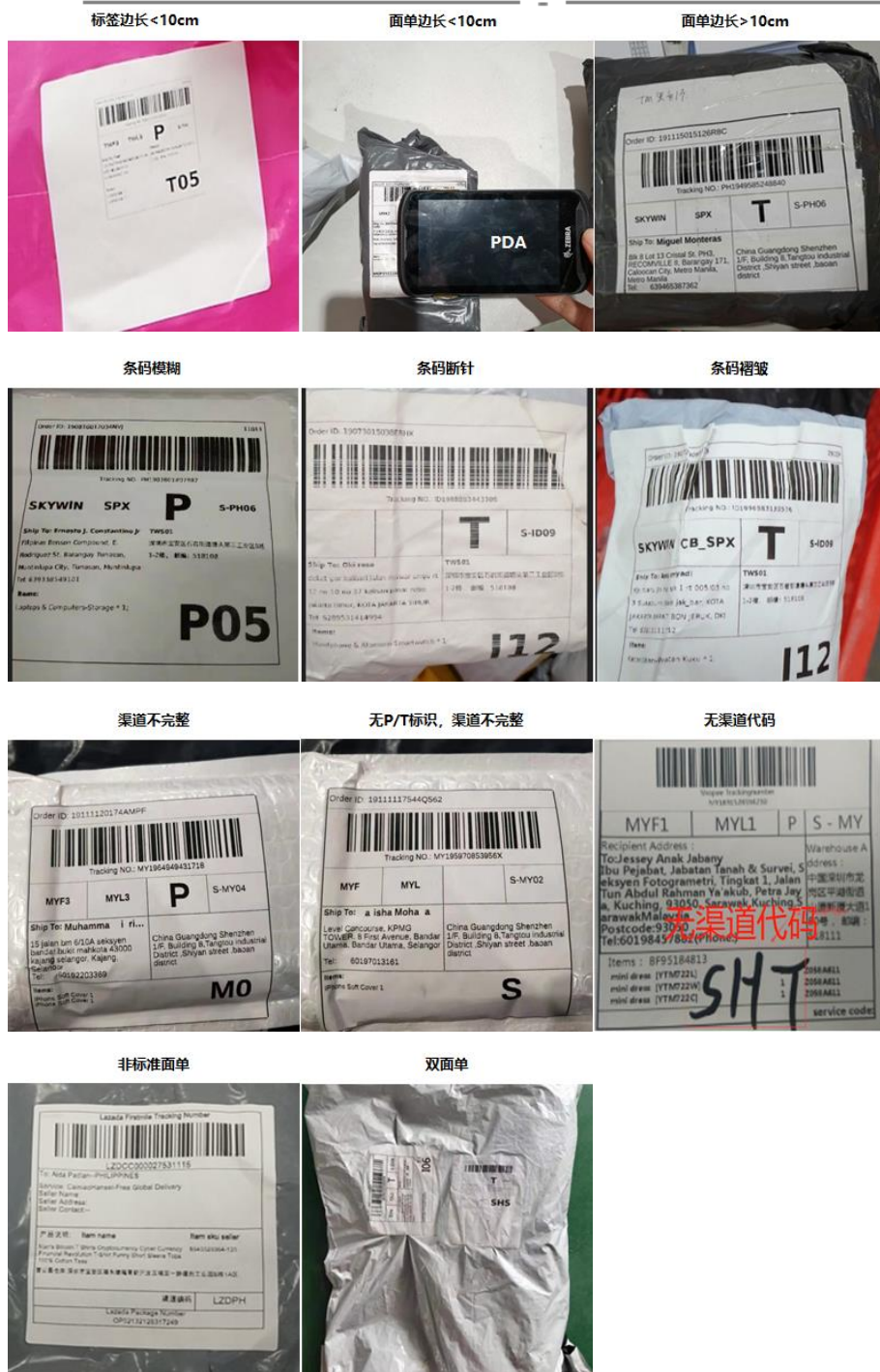


2、SLS 面单规范

- (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；

SLS 面单不规范样本：





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

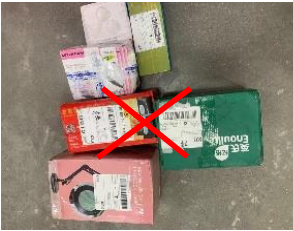


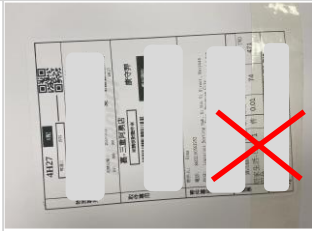
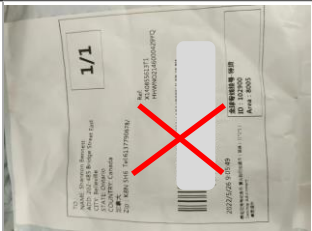
带品牌名/品牌商标包装

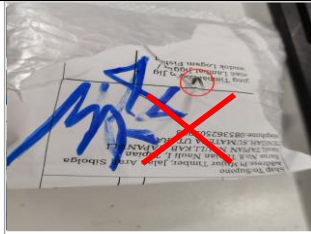


以下为卖家包装不规范拦截标准示例：

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

(1) 每个运输袋（邮包袋/编织袋/纸箱等）里面只能有一个站点的包裹，不同国家/地区的包裹请勿混装。（注意：波兰市场包裹需在外包装上标记：**PL**）

正确示意图



(2) 若同个站点的包裹不足以装满一个运输袋，先用小袋子将同个站点的包裹装起来，标识好站点代码(如 SG/MY/ID/PH/TH/VN/TW/BR)，然后再放进运输袋里面。（注意：波兰市场包裹不能与其他站点混装，必须单独包装且在外包装上标记：**PL**）

正确示意图



(3) 每个运输袋的袋口需要用轧带绑紧，并在运输袋袋口系标识卡（**东莞仓**：标识卡上要显示国家/地区代码，卖家公司信息；**华东仓**：标识卡上要显示 SLS 操作 ID（万色 SLS 账号），国家/地区代码，重量，件数）。若装包裹的运输袋是回收重复利用的，需将原来标识卡去除，更换新标识卡。禁止使用废弃或正常 SLS 面单当标签使用，易导致整包当一票发出。

东莞仓标识卡示例：

正确示意图-有明确的站点代码，卖家公司信息



华东仓标识卡示例：

Shopee 华东交接单

SLS 账号 (重要): 在万色后台注册的账号。

站点: 英文字母缩写。

大包内件数: 。

总重量 (重要): 。

电话: 。

日期: 。

(4) 快递包装：商品包裹用不透明包装好后贴上 SLS 单号，再多套一层不透明包装后粘贴国内快递面单，以防面单在运输途中或恶劣天气等导致破损，或拆包人员误拆。

(华东仓：包裹内需提供标识卡：SLS 账号，重量，大包数量等)。

正确示意图



装袋不规范样本：

多个站点混装



快递面单直接贴在包裹上



SLS面单贴在快递外包装上



箱唛无卖家信息



回收袋子时原标识卡未去除



直接用SLS面单作箱唛



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）：

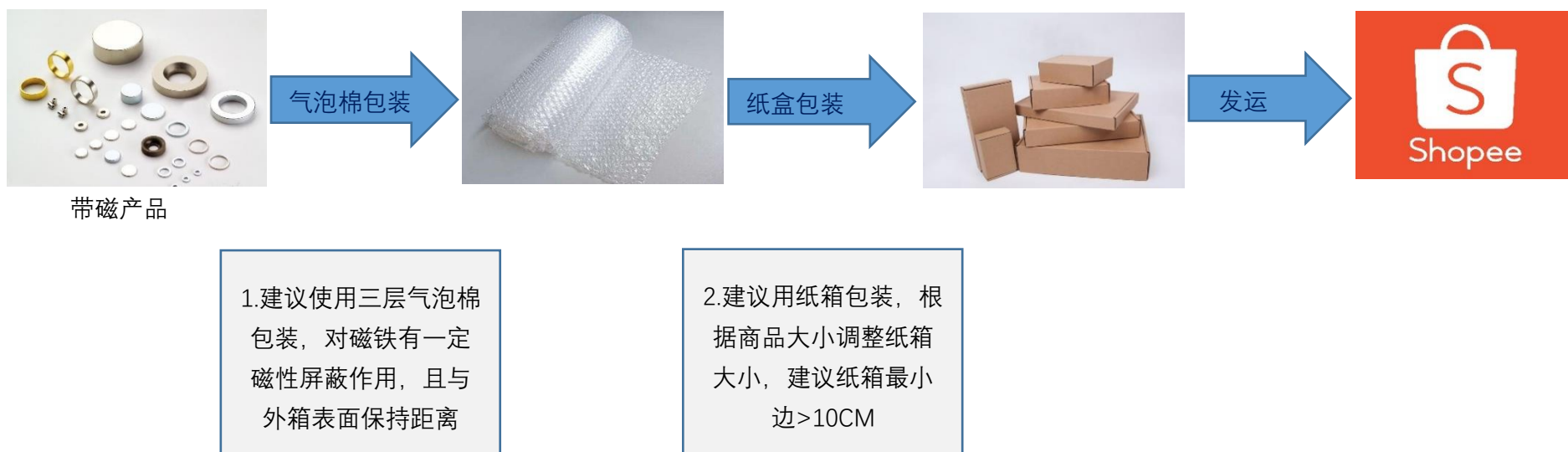
超重、超长



以上几种包裹禁止发往公司仓库

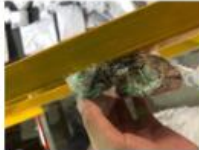
为了更好地帮助卖家理解发货及相关注意事项，可查看以下链接中的《发货指引视频解说》：<https://shopee.cn/edu/article/5361>

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
易损件包装	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，玻璃碎片等弹出，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，在操作时容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	

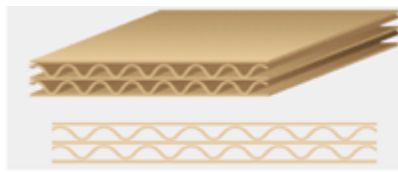
8、海运运输包装要求

为了更好的保障货物运输安全，海运货物包装要求如下：

1. 包装材料：

- A. 外包装：用于最外层的包装材料，保护货物在运输过程中免受外部损坏。如：纤袋，高强度双坑纸箱，木箱，木架，托盘等

纸箱：



双坑纸箱:通常用于国际运输

木箱:不能用实木木箱



结实木架: 质量差的木架不接受



2. 内包装：用于直接包装货物的材料，防止货物撞击或震动而产生破损。如：珍珠棉，气泡袋，EPS 泡沫箱，气注袋



3. 缓冲材料： 用于填充货物与包装盒之间的缝隙，防止货物晃动；如： 气泡膜，珍珠棉，泡沫边角料



注：

不同重量的货物，所需缓冲材料厚度不同：

0-3KGS 货物，缓冲材料厚度：2CM

3-5KGS 货物，缓冲材料厚度：3CM

5-10KGS 货物，缓冲材料厚度：5CM

10-15KGS 货物，缓冲材料厚度：6CM

15KGS 以上货物，缓冲材料厚度：8CM

4. 包装方法

(1) 在国际运输中，推荐使用双重包装法。与货物原包装相比，这种包装法能够提供更强的

保护，减少货物在运输过程中受到损坏。

将足量的缓冲材料放进箱子中，以防止货物晃动。用气泡膜认真包裹货物，将包好的货物放入外包装箱子中，并用缓冲材料填满货物与外包装箱子的空隙，确保货物无晃动。



(2) 液体包装方式

外包装: 双坑纸箱等强度较高的容器

内包装: 珍珠棉, 纸卡

缓冲材料: 珍珠棉, 气泡膜, 泡沫边角料

用珍珠棉或气泡膜包裹货物。如果有多个货物, 可在各物品之间放置缓冲材料填充, 避免物品相互接触; 如果有 LED 液晶屏, 先用厚纸卡保护屏幕, 再用珍珠棉或旗袍膜包装。

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。

(3) 易碎品: 要求在以上包装基本上再加木箱或者木架包装(木不要选择实木, 且必须标志易碎标)



(4) 实木类包装产品需要有 IPPC 熏蒸标记

9、客户投诉仓库异常处理流程

投诉类型	卖家需提供举证材料	卖家举证时效	仓库回复时效
到仓遗失 (仓库已签收, 但没有扫描入库)	1.仓库签收凭证 2.当天发货的所有 SLS 单号 3.产品内外包装图片 4. 提供 shopee 订单的系统出库流程 (比如 ERP,店小秘, 芒果店长等第三方系统须体现 shopee 单号和发货时间等信息) , 或提供 shopee 订单的出货贴单记录 (可以是出货打包视频或监控)	包裹到仓 30 天内	3 个工作日
仓库遗失 (仓库扫描后, 72H 后无发运信息和异常记录信息)	1. shopee 运单号 2. 产品图片	订单生成时间在 120 天内	
换标面单贴错	1. 卖家发货时的头程面单照片 (需体现出能比较的单号) 2. 买家收到的尾程面单照片 (需体现详细的尾程单号)	订单生成时间在 120 天内	
重量异议	1. 买方收到的实物图片 2. 卖方的实物 (带外包装) 称重图片	订单生成时间在 120 天内	
转渠道错误	1. SG 经济渠道转错误: 提供买家收到的实物跟卖家测量图片 (需体现 SLS 单号) 2. P-T 转渠道错误: 买方收到的实物图片 (需体现 SLS 单号)	订单生成时间在 120 天内	
取消、重复、违禁品 B、系统问题的异常件遗失	shopee 运单号	异常件拦截时间在 30 天内	
备注: ①卖家将申请材料发送给 shopee 仓库客服; ②确认可获得赔偿的卖家, 将在 60 个工作日内获得赔偿款; ③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)			

说明: 因卖家原因导致丢件 (如: 包装不规范原因), 仓库不进行理赔。

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：万色仓指上海仓，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 <i>【指当日 21 点前到仓的在次日 7 点前完成扫描】</i>	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 <i>【指已经过仓库核查但未找到的订单】</i>	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） <i>【指订单扫描后超过 48 小时未出库】</i>	Shopee 运单号	订单扫描 45 天内	24 小时内
重量异议 <i>【指卖家对仓库称重重量有异议】</i>	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。

10、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。

11、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（Wise 上海仓，Wise 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：



万色速递
Wise Express

Shopee 自送商户登记表

日期 年 月 日

[illegible]

单式编号: WISE-SZ
0013851

承运货物交接凭证

WISE

年 月 日 时 分

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			

SLS账号

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:

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)

注: 红框内为必填项, SLS 账号及重量填写在空白处

12、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。

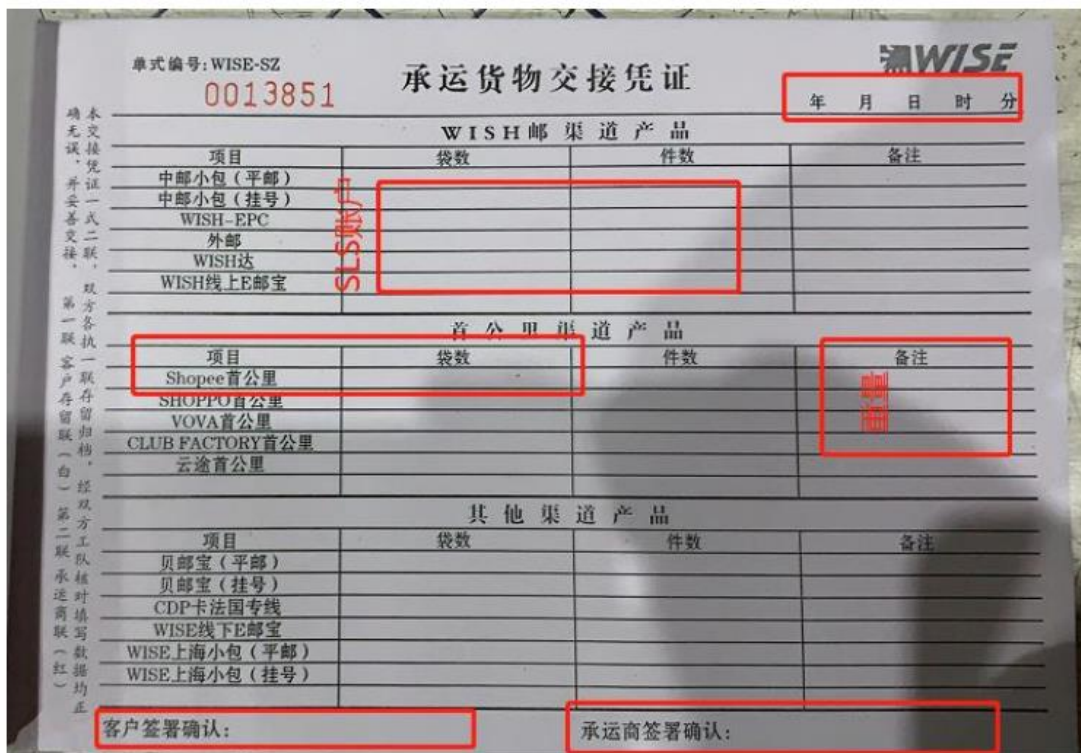
(3) 揽收包裹交接流程

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

WISH 承运货物交接凭证

年 月 日 时 分

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

13、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。

14、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>

上海仓/泉州仓收发货咨询:

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

义乌: QQ: 2880332849 电话: 4001268888-1-3

上海: QQ: 2880332984 电话: 4008 206 207 邮箱:abl_sh@shwise.cn;

泉州: QQ: 2881516092 电话: 4008 206 207 邮箱: abl_sh@shwise.cn;

D2. SPS 免费上门揽收标准及覆盖范围

如果卖家满足以下条件，Shopee 可以提供免费上门收件服务(SPS)：

1. SLS 已完成订单的日均单量在 80 单及以上的华南（深圳、东莞、广州等地区）卖家 和 SLS 已完成订单的日均单量在 50 单及以上的华东卖家（包含福建）；
2. 卖家需要全部订单都使用首公里追踪功能，卖家上个月整体平均出货到仓时效（APT）需 ≤ 2 天(平均出货到仓时效计算标准更新为: 订单生成至首公里揽收司机扫描)；
3. 卖家整体预售商品比例（Pre-order%）需 $\leq 10\%$ ；
4. 卖家上月扣分 ≥ 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%	$\leq 10\%$	$\leq 15\%$	$\leq 20\%$

* 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。

5. 卖家的发货地址在以下区域的：

SLS 上门收货覆盖地区			
分区	城市	覆盖区县	揽收时间
深莞地区	深圳	深圳全境（除货车限行区域，具体区域以交委通知为准）	周一至周日
	东莞	东莞全境（除货车限行区域，具体区域以交委通知为准）	
广州地区	广州	广州全境（除货车限行区域，具体区域以交委通知为准）	周一至周日
佛山地区	佛山	佛山全境（除货车限行区域，具体区域以交委通知为准）	周一至周日
潮汕地区	汕头市	汕头全境(除货车限行区域,具体区域以交委通知为准)	周一至周日
	揭阳市	揭阳全境(除货车限行区域,具体区域以交委通知为准)	
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
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	

6. SPS 服务仅针对使用 SLS 渠道寄送货物

*SPS 免费上门揽收流程请参考链接：

E1. 集货点信息指引

1、SLS 集货点信息指引

为了更好地服务卖家，虾皮与森深国际（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
森深国际（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）	13112299512 张力行	每周一至周六，10:30-18:00（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	每周一至周六，9:00-19:00（当天送至 Shopee 转运仓）	0.7RMB/KG	-
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，10:30-17:30（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	13590070906/ 苏大程	每周一至周日，10:30-18:30（当天送至 Shopee 转运仓）	0.7RMB/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)	-
佳成	杭州	浙江省杭州市萧山区杭州空港经济区保税大道西侧杭州	13819188169\ 姚亮	每周一至周日，09:00-16:30（当天送至	0.5RMB/KG	-

集货点收件地址及联系方式						
		保税物流中心 9 号库佳成跨境集运仓		Shopee 华东仓)		
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	18594980588\ 张先生	每周一至周日, 10:30-16:00 (当天送至 Shopee 转运仓)	0.7RMB/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
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
速通物流	揭阳普宁	广东省揭阳市普宁市池尾中学后面速通物流	阿敏 18022523839, 张先生 13380561779	每周一至周日, 10:00 - 22:30 (每日 14:00 前送达包裹将当日送至 Shopee 转运仓)	0.3RMB/KG, 不足 1KG 按 1KG 收费	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
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)	0.3RMB/KG, 不足 1KG 按 1KG 收费	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
领通	温岭	浙江省台州市温岭市泽国镇汇富春天电商产业园 3 栋 1F17-01	豆岭 15867028661	09:00-20:00 周一至周六	1.3RMB/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：



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。付费揽收范围如下：

付费揽收范围及报价					
物流商	城市	覆盖区域	联系方式	费用	收货时间
万色速递	台州、温州	台州市区、椒江区、温岭市(泽国镇)、路桥区、临海市、温州市区(龙湾区/瓯海区)、乐清市(柳市镇)	QQ: 2880332849 (福建地区) QQ: 2880332984 (华东地区) 电话: 4008206207 邮箱: abl_sh@shwise.cn (发货前请联系 Wise 客服确认揽收地址可否揽收)	0.8 RMB/KG	周一至周六
	上海、义乌及周边	上海、义乌市、金华市、浦江县、宁波市、苏州市、昆山市		0.6 RMB/KG	周一到周六 9:00-18:00
	杭州、绍兴	杭州：主城区绕城高速以里（富阳区）、萧山机场区域、；绍兴：柯桥区、越城区、上虞区			
	无锡	新吴区、惠山区、梁溪区、锡山区、滨湖区城区			
	东海（连云港）	牛山街道、石榴街道、经济开发区城区以内			

付费揽收范围及报价					
	福州	福州市区三环境内覆盖揽收，闽侯县上街镇，荆溪镇、甘蔗镇两镇部分地区、溪头工业区，高新区、南屿部分地区			
	厦门	集美区、湖里区、思明区、海沧区、同安区、火炬（翔安）产业区			
	泉州	丰泽区、鲤城区、晋江市、石狮、洛江区			
	莆田	城厢区、荔城区、西天尾地区			
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; 200KG 以上可协议包月价格	周一至周日 9:00-20:00
圆通国际	广州	白云区（具体以网点实际沟通为准）	电话: 18594980588 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

付费揽收范围及报价						
	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
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	邓锦佳: 13423032239		
	广东省广州市		广州 (含清远, 韶关)	陆海东 19124213855		
	广东省 粤东	惠州、河源		邓锦佳: 13423032239		
		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	陆海东 19124213855	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	
	福建省		福建全省	庄龙: 13559546027		
	上海		上海	马文瑞: 17317838622		
	浙江省杭州市		杭州	黄飞雄: 15168233300		
	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	郝建峰: 15205745408		
	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	周林静: 18652047429			
燕文	石家庄		桥西区、新华区、长安区、裕华区	400-108-5656 (发货前请联系客服 确认揽收地址可否揽收与 运输时效)	首重(2KG) 4.2RMB,续重 2.1RMB/KG	周一至周 六 9:00- 18:00
	青岛		城阳区、即墨区、李沧、市北、市南		首重(2KG) 5.5RMB, 续重 2.5RMB/KG	
	郑州		管城区、中原区、金水区、二七区、高新区、惠济区		首重(2KG) 3.6RMB, 续重 1.8RMB/KG	

付费揽收范围及报价					
	合肥	蜀山区、瑶海区、经开区、庐阳区、政务区、高新区、包河区、滨湖区		首重(2KG) 3.5RMB, 续重 0.8RMB/KG	
	南昌	东湖区、西湖区、青山湖区、青云谱区、红谷滩区、新建区、南昌县		首重(2KG) 2.5RMB, 续重 1.2RMB/KG	
	南京	江宁区、雨花台区、鼓楼区、秦淮区、建邺区、玄武区、栖霞区、浦口区		首重(2KG) 4.3RMB, 续重 0.8RMB/KG	
	长沙	望城区、岳麓区、开福区、芙蓉区、长沙县、雨花区、天心区		首重(2KG) 4.5RMB, 续重 2RMB/KG	
	武汉	江岸区、江汉区、硚口区、汉阳区、武昌区、青山区、洪山区、东西湖区、江夏区、黄陂区		首重(2KG) 4.6RMB, 续重 2.3RMB/KG	
	成都	新都区、金牛区、锦江区、成华区、武侯区、青羊区、龙泉驿区、郫都区		首重(2KG) 3.7RMB, 续重 1.8RMB/KG	

*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. 国际退件自提申请表

Shopee Seller Pick up Form

HK WH: Empower HK

取货流程：

1. 到达登记处找对应仓库人员（请提出“提虾皮货物”）
2. 提货公司必须提供邮件预约确认的【提货码】，以及与之相符的单号明细。

仓库对接人员：6305 8510 VIVI/ 5640 8131 Blacky

注：如未提供合理的单号，本公司保留拒绝放货的权利

邦盛仓库地址：元朗厦村 Lot 2988, DD 129, 流浮山道 (Lau Fau Shan Road), (文祺閣 斜對面)

点击以下链接，取得仓库详细地址：

<https://goo.gl/maps/QggugXAJokhVz7LY7>



仓库工作时间：

星期一至五：09:00-18:00 (13:00-14:00为午饭时间)

星期六：09:00-13:00

*法定节假日不支持提货服务

身份证复印件：



由提货人填写

提货码：

件数：

提货人姓名：

证件号码：

提货车牌号(如需要)：

G1. 台湾虾皮禁运货品以及需要当地的资格证的货品

台灣蝦皮禁運貨品
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

台灣蝦皮禁運貨品
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、扁鉗
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

台灣地區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、扁鉗
可用於除蚤的商品
鋰電池、鹼性電池、蓄電池

H1. 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>

H2. 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>

H4. SLS 马来西亚分区表

SLS 马来西亚分区表		
Region/State	Zone	Remarks
SABAH	C	State in East MY
SARAWAK	B	State in East MY
LABUAN	C	State in East MY
KUALA LUMPUR	KV	State in West MY
SELANGOR	KV	State in West MY
PUTRAJAYA	KV	State in West MY
NEGERI SEMBILAN	NON KV	State in West MY
MELAKA	NON KV	State in West MY
JOHOR	NON KV	State in West MY
PAHANG	NON KV	State in West MY
TERENGGANU	NON KV	State in West MY
KELANTAN	NON KV	State in West MY
PERLIS	NON KV	State in West MY
PENANG	NON KV	State in West MY
KEDAH	NON KV	State in West MY
PERAK	NON KV	State in West MY

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

H5. 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。

H6. 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
	Đắk Lắk	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>

H7. 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>