

监控您的账户状况

要查看您的账户状况，请按照以下说明操作：

1. 转至卖家平台主页。
2. 在【绩效】下，点击【账户状况】。

“账户状况”页面概述了您的卖家账户是否符合在亚马逊商城销售商品时需要遵循的绩效目标和政策。为了确保卖家提供给买家满意的服务，亚马逊对买家的回馈、订单缺陷率、取消率、（卖家自配送订单时）迟发率等等指标进行记录。买家可以阅览卖家绩效评价，从而安心购物。亚马逊对亚马逊的商品和发货，有更加详细的指标，并提供实时信息以提高绩效。为了确保为买家提供卓越的体验，如果这些指标不符合亚马逊的目标，我们可能会针对这些指标采取相应的措施。

我们会定期审查每个卖家的绩效并在未达标时通知他们。这一审查的目的是让您有机会在绩效问题影响您的销售能力之前做出改进。但是也有极少数情况，我们会立即停用绩效非常差的卖家账户。

就卖家账户被停用提出申诉

如果您的卖家账户被停用，您或许有恢复账户的机会。您可以通过向我们提供用于纠正导致采取强制措施的问题的[行动计划](#)来提出申诉。了解如何[就销售权限被限制或移除提出申诉](#)。

绩效指标

借助“账户状况”页面，您可以了解卖家账户是否遵从各种商品政策的目标及以下绩效指标：

订单缺陷率

订单缺陷率 (ODR) 是衡量您能否提供良好买家体验的主要指标。该指标是在给定的 60 天时间段内存在一种或多种缺陷的所有订单占订单总数的百分比。以下是订单缺陷的类型：

- 负面反馈
- 未拒绝的亚马逊商城交易保障索赔
- 信用卡拒付

我们的政策规定，卖家应维持低于 1% 的 ODR，才能在亚马逊上销售商品。ODR 高于 1% 可能会导致账户被停用。

取消率

取消率 (CR) 是在给定的 7 天时间段内, 卖家取消的所有订单占订单总数的百分比。取消率仅适用于卖家自配送订单。

我们的政策规定, 卖家应维持低于 2.5% 的取消率, 才能在亚马逊商城销售商品。

取消率高于 2.5% 可能会导致账户被停用。

迟发率

迟发率涵盖在预计发货日期之后才完成发货确认的所有订单。LSR 表示为 10 天或 30 天时间段内延迟发货的订单数占订单总数的百分比。迟发率仅适用于卖家自配送订单。

在预计发货日期前确认订单发货十分重要, 这样买家才能在线查看他们的已发货订单的状态。由于订单确认了迟发日期, 可能发生以下结果:

- 增加亚马逊商城交易保障索赔
- 负面反馈
- 买家联系
- 负面买家体验

我们的政策规定, 卖家应维持低于 4% 的 LSR, 这样才能在亚马逊上销售商品。迟发率高于 4% 可能会导致账户被停用。

有效追踪率

有效追踪率 (VTR) 涵盖具有有效追踪编码的所有货件，其表示为占给定的 30 天时间段内货件总数的百分比。有效追踪率仅适用于卖家自配送订单。

亚马逊买家根据追踪编码了解订单配送状态和预计收货时间。有效追踪率是一项可以反映这些期望的绩效指标。

我们的政策规定，对于预计送达日期晚于 2021 年 4 月 1 日的订单，卖家必须将有效追踪率保持在 95% 以上。有效追踪率的计算对象为每个商品分类下符合计算条件的订单。如果某个分类过去 30 天内的有效追踪率低于 95%，我们可能会限制您在此分类下销售非亚马逊物流 (FBA) 商品的权限。这还可能影响您参与[优先配送和承诺送达](#)的资格。

准时送达率

准时送达率是指在预计送达日期之前送达的所有货件占追踪货件总数的百分比。准时送达率仅适用于卖家自配送订单。

在确定您有资格设置的运输时间时，我们会考虑准时送达率绩效，设置此时间可以使您承诺更快的配送时间并提升销售转化率。

我们建议卖家保持大于 97% 的 ORDR 绩效以提供良好的买家体验，但目前我们不会因卖家未达到此绩效目标而施加处罚。

退货不满意率

退货不满意率 (RDR) 用来衡量买家对其退货体验的满意程度。以下操作可能会导致负面退货体验：

- 负面退货反馈率：退货请求包含负面的买家反馈时。
- 延迟回复率：未在 48 小时内针对退货提供任何回复时。
- 无效拒绝率：错误拒绝退货时。

退货不满意率是指所有负面退货请求数占总退货请求数的百分比。

我们的政策规定，卖家应维持低于 10% 的 RDR。目前，亚马逊不会对未满足此绩效目标要求的卖家施加处罚，但问题未得到解决的买家更有可能提交负面反馈和提出亚马逊商城交易保障索赔。

处理买家反馈

某些负面绩效指标是由基于其体验的买家反馈导致的。卖家应尝试使用以下选项之一确定问题的原因，并与买家合作：

使用反馈管理器

1. 转至【绩效】选项卡中的[反馈](#)。
2. 在【最新反馈】表中，选择指定订单编号旁边的【操作】列下的【联系买家】。

使用[买家与卖家消息服务模板](#)

有关更多信息，请参阅[买家与卖家消息服务的电子邮件模板](#)。

注意： 您只能使用“买家与卖家消息服务”模板就订单或客户服务问题联系买家。