

# Customer Service by Amazon (CSBA)

## 计划介绍



amazon 卖家大学

登载的内容于2019年3月11日星期一前有效。服务内容及网站显示信息可能发生变更，请知悉。  
© Copyright 2018 Amazon.com, Inc. or its affiliates. All rights reserved. 禁止擅自转载、复制。  
Amazon、亚马逊、Amazon.co.jp、Amazon Services Japan、Merchants@amazon.co.jp、亚马逊物流、  
亚马逊商城、亚马逊卖家后台、亚马逊Prime、亚马逊标志、Amazon.com、Amazon.co.jp 标志、亚马逊卖家服务、  
亚马逊卖家大学、其他亚马逊产品及服务的相关标志是 Amazon.com, Inc. 或其关联公司的商标。

# 目录

亚马逊日本站为专业销售计划账户卖家提供免费客服服务 Customer Service by Amazon (CSBA)。亚马逊日本站将代替您，用日语为日本客户提供卖家自配送订单相关的客户服务。让您的自配送订单也可以享有如同FBA订单一样的客户服务体验。

- 1 CSBA 的简介和优势
- 2 参加资格和要求
- 3 CSBA 提供的客户服务范围
- 4 回答送货问题的政策
- 5 买家退货/退款要求和政策
- 6 买家订单修改要求和政策
- 7 卖家上线流程/主要日期
- 8 常见问题



# CSBA 的简介和优势

## > Customer Service by Amazon (CSBA)

- ✓ **24小时365天**，提供**迅速且高水准**的客户服务。
- ✓ 代替您处理**卖家自配送商品**的客户咨询，亚马逊专业的日语客服团队将为您的自配送商品提供客服支持。
- ✓ 购买您自配送商品的客户，可享受**在线聊天、电话及邮件客服**，满足客户需求。
- ✓ **大量减轻卖家的负担和费用。**
- ✓ **2019年7月前免费（含90天免费试用）。**



## > 买家/卖家体验



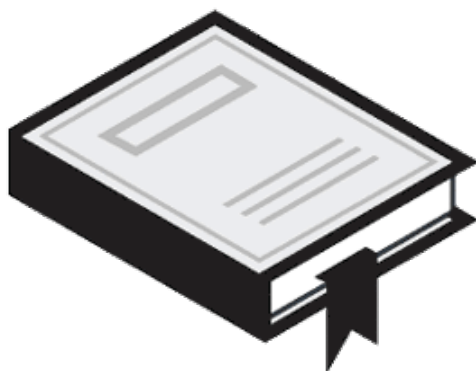
## > Customer Service by Amazon (CSBA)

经过亚马逊的最新调查，CSBA大幅改善客户体验并有效提升卖家绩效：

- ✓ **平均买家消息反馈时长，快6倍。**
  - ✓ CSBA卖家平均反馈时长(包含2019年春节期间)小于1.5小时。
  - ✓ 而同期中国卖家平均10.5小时（春节期间超过18小时）。
- ✓ CSBA卖家的平均**交易索赔率（A-to-Z Claim）**相比上线前，**降低42%**。
- ✓ CSBA卖家的平均**客户差评率（Negative feedback）**相比上线前，**降低37%**。
- ✓ CSBA卖家的平均**订单缺陷率（Order defect）**相比上线前，**降低38%**。
- ✓ **98%**的CSBA卖家对CSBA的日语服务以及客户反馈表示非常满意。

\* 2018年1月至9月中参加CSBA的卖家的实际值。

\* 调查结果仅供参考，不是承诺和预测实际结果。



## 参加资格和要求

## 参加资格和要求

为了保持Customer Service by Amazon参加资格，卖家必须满足以下要求。

### 1. 同意 [Customer Service by Amazon 计划条款](#)

包括CSBA所规定的，买家订单修改要求，买家退货要求和政策等。

### 2. 注册专业销售计划账户（Professional），并且账户状况良好的卖家

### 3. 提供有效追踪编码（卖家自配送的卖家）

卖家自配送的卖家，需要提供发货追踪编码。

买家问有关发货问题时，CSBA将以卖家所提供的追踪编码调查发货情况，以及回答买家问题。

### 4. 解答CSBA的查询

CSBA将在可能范围内尽量解答买家的咨询，但在一些情况下卖家应负责解答来自CSBA的查询及与其商品相关的查询。为此目的，卖家必须提供有效的联络方式。

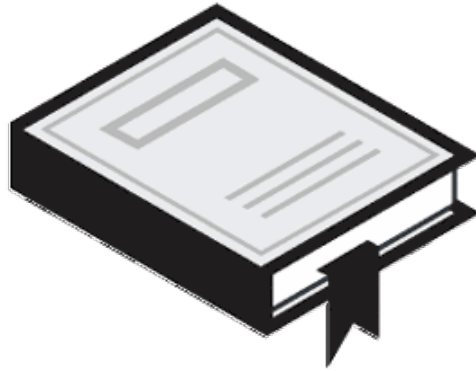
为了维护卖家绩效，卖家需24小时以内回复Email（包括节假日）

### 5. 不干涉CSBA客户服务

为了不给买家造成困惑，对于自配送订单相关的客户咨询，CSBA将根据与卖家达成一致的方案回复客户，卖家无需额外回复。

卖家如果加入CSBA后不配合亚马逊的后续工作，造成对客户体验的影响，亚马逊有权停止该卖家的CSBA服务。

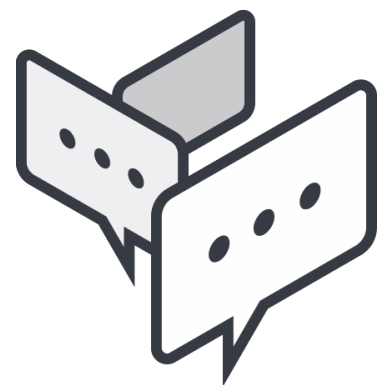


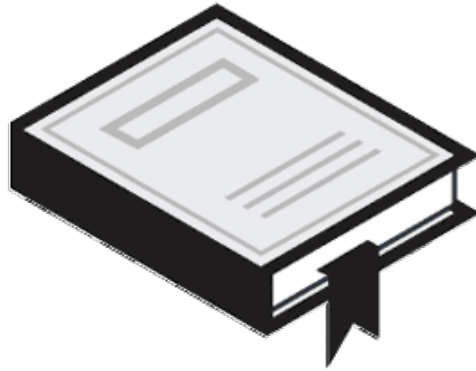


## CSBA 提供的客户服务范围

## > 客户服务范围

- ✓ **买家查询语言**  
日语, 中文, 英语  
亚马逊可用各种语言给买家提供客服
- ✓ **买家查询渠道**  
Email, Phone, Chat  
亚马逊可用各种渠道给买家提供客服
- ✓ **卖家查询语言**  
中文, 日语  
亚马逊将用卖家擅长的语言联系卖家
- ✓ **卖家查询渠道**  
Email, Phone
- ✓ **对象商品品类**  
药品和医疗器械以外的所有符合站点政策的商品品类
- ✓ **对象商品状态**  
新货, 旧货
- ✓ **对象送货渠道**  
FBA, 卖家自配送





# 回答送货问题的政策

( 卖家自配送的商品 )

## > 送货问题

- ✓ 如买家查询，卖家自配送商品的送货状态，CSBA会根据卖家发货时输入的包裹追踪编码调查情况后，回答买家问题。
- ✓ 对于商品尚未到货的查询，确认商品送货状态后，有可能根据CSBA的判断，向买家退款。  
\*退款金额从卖方的销售款项中扣除。

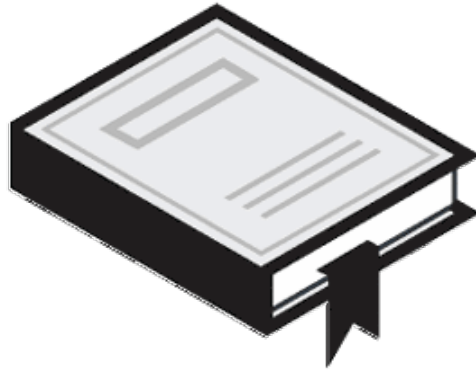
如您的商品是卖家自配送，发货时请务必输入正确的包裹追踪编码。

The screenshot shows the 'amazon seller central' interface. The main heading is '注文の詳細' (Order Details). Below it, the order number is '# 503-4317798-'. A table lists shipping details:

配送方法	標準
出荷予定日	2017年12月13日(水) - 2017年12月14日(木)
お届け予定日	2017年12月17日(日) - 2017年12月25日(月)
注文日	2017年12月12日(火) 18:22 JST
フルフィルメント	出品者
販売チャネル	Amazon.co.jp
支払い方法	Standard
購入者に連絡	<input type="checkbox"/>

Below the table, it says '発送' (Shipping) and '梱包数: 1 - により発送済み 2017年12月14日(木)'. A second table shows shipping details for the package:

出荷日	2017年12月14日(木)	1	茶器伊 陶器茶器伊 茶こうろ 茶
配送会社	China Post		SKU: CHAXIANGLUO
配送方法	Standard		その他の表示
トラッキングID/お問い合わせ伝票番号	EV876297563CN		

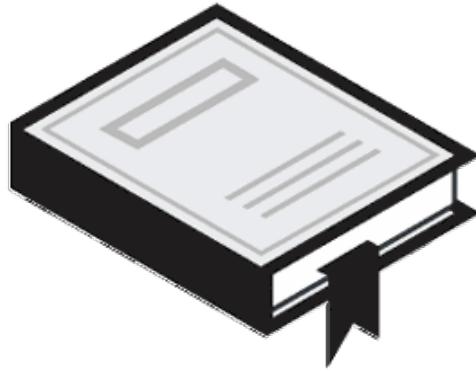


# 买家订单修改要求和政策

## ➤ 买家订单修改要求和政策

( 此政策和通常卖家政策相同 )

- ✓ 客户订单未上传至Seller Central之前  
客户有权利通过页面修改订单支付方式，配送地址，甚至取消商品或订单。  
如客户在此期间联系亚马逊，亚马逊可以根据客户要求操作订单的修改或取消。
- ✓ 客户订单上传至Seller Central之后  
订单内容将无法修改。
- ✓ 商品发货之前  
如果客户联系亚马逊要求修改或取消订单，卖家同意亚马逊根据客户要求取消当前订单。  
如果客户仍需要商品，亚马逊会引导客户重新下单。
- ✓ 商品发货之后  
客户的修改或取消订单要求将不会被接受。



# 买家退货/退款要求和政策

## ➤ 买家退货/退款

(此政策和通常卖家政策相同)

为了确保愉快的买家体验，CSBA商品均需遵循以下的退货政策。

- ✓ CSBA退货/退款，适用通常[卖家自配送相同的退货政策](#)。
- ✓ 卖家如需买家退货，退货地址必须为日本国内地址。否则将无法要求客户寄回商品。
- ✓ 针对所有退货的商品，卖家必须在该商品退达卖家库房后，两个工作日内进行退款处理。否则，亚马逊客户服务有权代替卖家进行退款处理。
- ✓ 通常情况下，在买家退回符合通常[卖家自配送退货政策](#)的商品后，必须向买家全额退款。
- ✓ Amazon客户服务可能会逐例处理退货政策的例外情况，包括接受超过规定的退货时间期限的商品退货。

注：如果客户联系FBA的订单，CSBA将会完全按照[日亚FBA的政策](#)处理。



## 退货的运费

除以下情况，退货的运费都由卖家承担（此政策和通常卖家政策相同）

#	卖家负担的退货理由
1	性能或品质不理想
2	不符合或无法用于预期使用目的
3	因包装不充分而导致商品残损
4	错过了预计送达时间
5	零件或配件缺失
6	商品在配送中残损
7	发送的商品错误
8	商品有瑕疵或无法正常工作
9	收到了订购商品以外的商品
10	不记得曾购买
11	网站上对商品的描述不准确
12	电池没电/不能正常工作
13	缺少文件/手册/保修单
14	缺少质量证明，验证书
15	没有光泽/变色了/状况不可接受

#	买家负担的退货理由
1	意外订单
2	发现比Amazon更便宜的同种商品
3	不再需要或不想要
4	零件与当前系统不兼容
5	安装费用超过意料
6	尺寸错误：太小/太短
7	尺寸错误：太大/太长

※ 针对服装，箱包，鞋靴，  
不论买家选择何种原因，  
卖家必须提供免费退货。

## ➤ 无法退货的商品

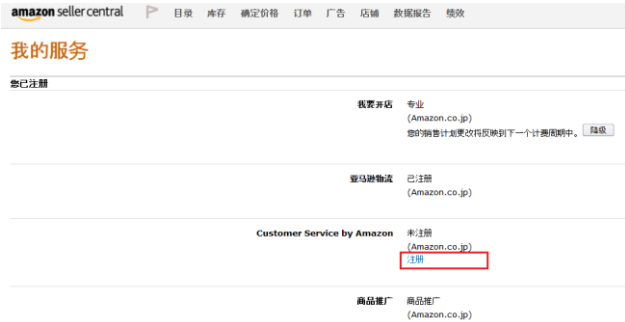
- ✓ Amazon政策禁止的，归类为食品，饮料，危险物品或潜在危险品的商品，一律都不接受买家退货。
- ✓ 如果您认为商品被错误地归类为危险物品，请联系卖家支持寻求帮助。



## 卖家上线流程/主要日期

# ➤ 卖家上线流程/主要日期

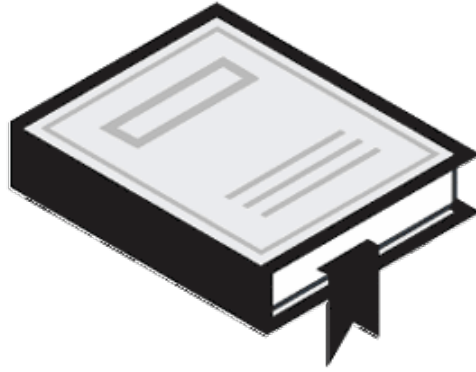
1. 点击至，Seller Central “您的服务（我的服务）” 页面。  
*Seller Central > 设置 > 账户信息 > 您的服务（我的服务）*



2. 点击“注册”。阅读以及同意《[Customer Service by Amazon计划条款](#)》后，点击“注册此服务”。



3. 点击“登陆”数小时后，您的客服将由CSBA处理。  
\*CSBA开始日期之前的订单而发生的客户查询需要卖家自己处理。  
\*如您尚未通过卖家身份验证，CSBA将从通过卖家身份验证完成数小时后开始。如从注册到通过卖家身份验证超过14天，请从此页面再次注册CSBA。



## 常见问题

## ➤ 常见问题

✓ 什么是“Customer Service by Amazon (CSBA)”，卖家能获得什么服务？

》通过“Customer Service by Amazon”，亚马逊的客服团队将代替日本站的中国卖家，用日语为日本的买家提供24小时×365天，迅速并高水准的客户服务，大量减轻卖家的客户服务的负担和费用。

✓ CSBA是亚马逊官方推出的服务吗？

》CSBA日本亚马逊官方推出的服务。CSBA代替中国卖家，给日本买家提供，亚马逊官方高水准客服。

✓ CSBA收费吗？

》2019年7月前免费（暂定）。

✓ CSBA会不会导致客户回复时间增长？

》亚马逊的回复客户的时间要求是6个小时，比亚马逊要求的24小时要短很多。

所以也请卖家如果收到亚马逊客服的咨询，务必在要求时间内回复。

✓ 怎样可以退出CSBA？

》 Seller Central > 设置 > 账户信息 > 您的服务 > Customer Service by Amazon > 暂停

\*暂停后可再次参加CSBA。但请注意，暂停期间，卖家需要自己提供客服。

## 常见问题

### ✓ 卖家还用再处理客户问题吗？

》对于亚马逊配送的订单客户，以及少部分坚持与卖家直接沟通的自配送订单客户，您需要在卖家后台的“买家消息”页面自行处理客户咨询，并按照亚马逊的绩效要求按时回复买家消息。

### ✓ 我有多个店铺参加CSBA，会不会增加店铺关联的风险？

》CSBA不会额外增加店铺关联的风险，但也不会因为您购买了CSBA服务而导致账户受到任何特殊照顾。

### ✓ 退货是如何处理的？直接退款给客户？

》首先自发货的订单不支持更换，即让客户寄回再重发新品。只支持退货处理。CSBA的客服会按照日亚的退货政策确认是否满足退货标准，如无法准确判断，会与卖家取得联系，确认是否可以退货。如果满足退货标准，我们会首先接受客户的退货。为了更好的满足客户需求同事不损害卖家的利益，[建议您可以将您的退换货政策发送给csba-cn-jp@amazon.com](mailto:csba-cn-jp@amazon.com)，我们的同事会跟您确认相关处理规则，维护双方利益。

### ✓ 没有日本本土的退货地址，不能要求客户寄回退货吗？

》目前日亚要求如果需要客户退货，需要有日本本土的退货地址。如果没有的话，原则上将不能要求客户寄到日本之外的地址。

### ✓ 我在哪里确认CS和买家的沟通记录？

客户通过日亚“联系我们/Contact Us”联系CS的沟通记录将无法查询。如果您对哪个订单的处理有问题请告知，我们调查后会及时给您回复。

## ➤ 常见问题

### ✓ CS延迟回复/错误拒绝了退货请求影响了我的绩效，能否恢复？

》卖家可以如发现卖家的评论中有针对客服服务态度或质量的负面评论可以将具体的评论信息发送邮件至，发送至：[csba-cn-jp@amazon.com](mailto:csba-cn-jp@amazon.com)。邮件抬头：X月/X日卖家XXXX客服负面评论请求删除。按照亚马逊入驻卖家的绩效评估标准，对因CSA原因造成的负面评价进行删除，避免因此对卖家绩效造成影响。

### ✓ 卖家对亚马逊的服务有疑问，应该如何联系CSBA团队？

》允许卖家对亚马逊的服务提出疑问，卖家可以通过邮件发送到[csba-cn-jp@amazon.com](mailto:csba-cn-jp@amazon.com)的邮箱对服务提出疑问。邮件抬头：卖家XXXXX针对订单XXXXXXXXXX的客服疑问。亚马逊CS在48小时之内给出回复。亚马逊CS只负责回复关于客户服务相关的问题。



