

## Amazon 账号被封的原因解析及处理方法

Amazon 账号被封，简单来说就是亚马逊取消了你账号的销售权。如果不能快速解封，那么不管是时间还是仓储以及货品成本都是不小的负担。那么，通常卖家账号被封的原因有哪些呢？

### 一、亚马逊关联

通常亚马逊是不允许同一个卖家运营多个店铺账号，如果检测出这些账号有由同一个卖家运营的嫌疑，比如使用同一个 IP、使用相同的税号等等，亚马逊可能会直接封闭账号。所以，为了避免出现账号关联的情况，卖家需要注意以下问题：

- 1、在操作新账号时，保证 IP 路由、网卡、系统是全新的。
- 2、多账号操作时，不要使用相同的税号信息和收款账号，否则会封闭其中一个账号。
- 3、如果办公地址发生变更，请及时联系亚马逊客服说明情况。

### 二、跟卖侵权

跟卖产品之前，一定要先去调查清楚对方产品是否注册了商标和外观专利，尤其是标志了 LOGO 的产品。一旦收到警告，必须马上下架跟卖的 Listing，最好给对方卖家写封邮件以示道歉。一旦跟卖有商标的产品，被对方卖家控诉侵权，直接封号。在欧美国家的法律体系里面，基本上对侵权零容忍。

### 三、好评太少，差评过多



如果差评过多，会移除销售权，甚至直接被亚马逊封号。如果只是有少量的差评和 A-to-Z，在不影响 ODR 超标的情况下建议不要太纠结，可以想办法冲更多的订单来增大分母。一般 5 个好评，可以抵消一个差评的影响。

#### 四、产品缺乏相关认证

某些产品需要取得相关国家的认证才能够进行销售，比如产品授权认证、安全认证等。比如在欧洲销售电子产品、玩具、医疗设备需要取得 CE 认证，这种政策性的违规是累积的，很难被撤销。

#### 五、产品与图片不符

为了提升转化率，我们不断优化产品详情，但要注意，在跟卖的时候，切记不要夸大其词，根据实际情况撰写产品描述，上传的图片必须与发货的产品一致，否则遭来退货和差评会导致封号。

亚马逊经常有误封的操作，如果你的亚马逊账号被封了，又不是那些必死的原因，还是可以申诉回来的。

#### 申辩流程

希望申辩的卖家可以通过以下两种方式操作：

最好的方法是遵循亚马逊关于[申诉](#)的指引(要求卖家登陆)。文章下方有相关内容。

如果卖家不能登陆到卖家中心,你们可以将你们的申诉发送到以下邮箱

seller-performance@amazon.com 或者是通过此链接申诉

<https://sellercentral.amazon.com/gp/help/contact.html>

#### 申诉内容



亚马逊关于这个主题的页面提供了一定的指引,以下是从亚马逊来的如何最大化申辩成功率的额外信息。  
内容如下:

首先,对发生的事件有透彻的认知。如果这次的封帐号已经是在多次警告之后的结果,请确保你的陈述是对于最近的一次警告的。你已经做了哪些事来解决这些引起封帐号的问题(因素);你还将做哪些事情来避免此类问题(因素)再次发生。

### 注意事项

- 1、尽可能地具体详细。很宽泛的描述只会让你看上去像是隐瞒着什么。
- 2、尽可能地数据化每个细节。不要说类似“很多”、“一些”、“部分”、“偶尔”等词。用数据和时间线来表述每件事,引用导致封帐号的相关政策,借此来证明你已经理解政策并开始着手去遵循它。
- 3、准备一个详细的有未来计划的方案,确保这个计划不会有任何的闪失。亚马逊期望的是如果你过去没有遵从他们的政策,你会有相应的投入在未来做到(时间、金钱、人)。

如果仅仅是说“我很抱歉,我会在未来作的更好”一点用都没有。即便你按照上述的实操方法来申诉不代表你肯定能拿回帐号,相关的政策只会越来越严格。

### 卖家权利通常因为以下原因被撤销:

- 1、帐号表现差:你的客户反馈(订单缺陷率、订单取消率、延迟送货等)并没有达到你的表现目标 performance targets 。
- 2、触犯了我们的销售政策 Selling Policies 。
- 3、触犯了我们关于禁售商品的政策 Restricted Products。

如果你的卖家权利已经被撤销,你也许能通过上诉恢复原状。

### 申诉过程:

#### 步骤一:说明为什么你的卖家权利被撤销



通过阅读亚马逊发给你的邮件通知来了解为什么你的权利被撤销，也许是你的帐号表现差或你违反了亚马逊相关政策 Policies & Agreements。

## 步骤二：评估你的销售实操

回顾你的客户评价并找出哪一项没有达到你帐号的表现目标值。评估你的销售过程中哪些因素导致了消费者的不满。并回顾你的产品线是否有违反亚马逊销售政策的商品。

## 步骤三：建立一个行动方案

建立一个行动方案，列出具体的步骤说明你将如何解决你在步骤二中定义出的问题。计划的详细和准确程度将直接影响你的卖家权利被恢复的可能性。

## 步骤四：将你的申诉发给亚马逊

当你的行动方案设计好之后，将它和你的申辩说明一起发给亚马逊。

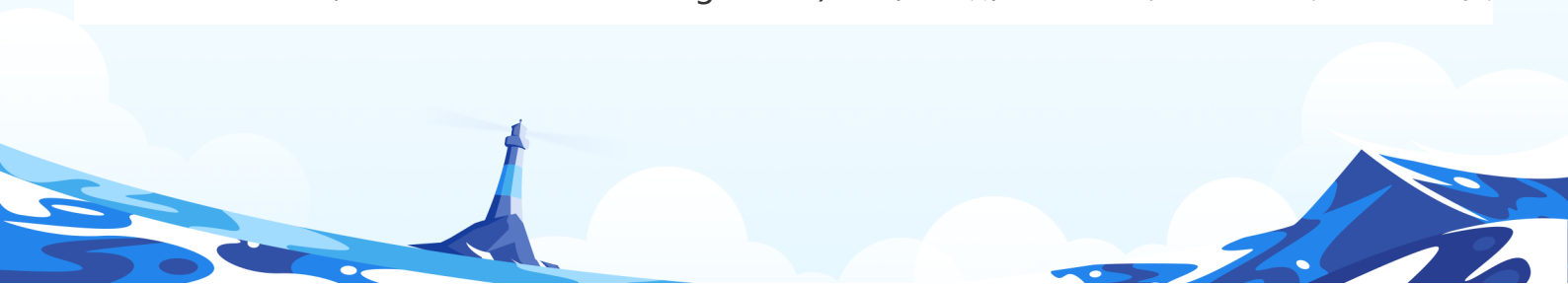
- 1.登陆你的卖家帐户
- 2.点击表现链接上的表现提醒 (Performance Notifications)
- 3.找到关于你的卖家权利被撤销的通知，并点击申诉 (Appeal button)
- 4.点击决定申诉按钮 (Appeal decision)
- 5.在文件栏里填写你的具体行动方案
- 6.点击提交申诉 (Submit appeal) ，将你的申诉发送到卖家表现 (Seller Performance)

## 步骤五：关注你的邮箱，亚马逊会回复你新的决定

在收到你的行动方案后，亚马逊将在 48 小时内通过邮件通知你他们的决定，亚马逊会仔细审视每一个申诉。但是，提交申诉并不代表你能恢复你的卖家权利。

### 案例一：因为过高的订单缺陷率导致帐号被封

行动方案: 检查你的客户[反馈](#)页面, 找出哪一项内容不符合亚马逊表现要求(negative feedback, A-to-z Guarantee claims, and/or credit card chargebacks)。当你回顾你的帐号时，请仔细阅读每一个消费



者留下的反馈内容。如果评价反映出你对消费者的邮件回复太少，你的行动计划就应该包含每天设定时间来回复每一个消费者的问题。

### **案例二：因为过高的订单延迟送达率导致帐号被封**

行动方案:当你订单已发货并确认 100%送达后，你可以关注你的反馈评分和订单配送详情。也许你会发现你设置的到货时间也许太短了。你的行动计划需要包含改变你的到货时间来符合你的时间送货情况。

### **案例三：过高的订单提前取消率到张帐号被封**

行动方案:仔细审查你的库存管理和库存控制流程。也许你会发现高订单取消率的原因是上架商品长期缺货。你的行动方案就应包含你如何进行日常库存监控来保证你永远不会上架你不能马上发货的商品。

当你评估自己的销售表现时，以下这些方面也值得你关注:

到货时间设定：你是否设定得太短或太理想化了？

和消费者的沟通：你有没有积极地和消费者沟通？沟通方式是否恰当且友善？

库存管理：你有没有不断地出现缺货问题或经常取消订单？

刊登：你对商品的描述是否属实？

### **违反政策**

如果你的帐号因为违反亚马逊政策被暂停或被封，请仔细审查你的库存商品是否存在违禁商品。将实际情况和亚马逊销售政策作对比。

案例：因为销售产品的促销版本或夹带宣传资料被封帐号（被亚马逊禁止的商品）

### **行动方案**

你应该仔细审查你的库存商品已经进货流程。也许你会发现你的供应商在货品中加入的促销广告的 CD。你的行动方案应该包含马上从你的库存中将这些促销品清理掉，并制定流程定期检查你的库存商品已确保不再有类似的宣传品。

