



TRANSLEAD GROUP
美国恒广达海外仓储服务

退货处理流程

1. 亚马逊账号设置

卖家在亚马逊后台填写我仓库地址作为退货接收地址，亚马逊仓库收到退货后，不可售的部分由卖家手动选择退回仓库（我司仓库地址）

2. 同步更新系统（可选）

登录我公司客户使用系统 fbtlg.com，按照指引录入 SKU 信息、退货信息，货物入仓后会在系统更新相应 SKU 的数量

3. 仓库实际入库时效说明

我仓库收到包裹后，应允许 24-72 小时作为合理入库时间。节日过后的退货高峰操作时间顺序延迟，但不应超过 15 个工作日。

4. 货物入库操作

4.1. 退货包裹的运单号对应包裹内退回产品的种类（SKU）、数量，录入《退货产品表格》，如有遇到亚马逊错发退货的情况，我仓库将提供对应的 LPN 条码以便卖家向亚马逊提出索偿。

4.2. 由我仓库技师对产品进行一般检查和功能检测。检测无问题不需技术维修的产品，可提高重新上架的时效。

4.2.1. 卖家需提供一份详细的检测维修标准。如卖家所提供之检测标准的级别低于我仓库技师的检测标准的级别，则按照我司仓库的检测标准执行退货检测。

4.2.2. 卖家需向技师提供产品销售以来遇到的各种问题（消费者退货原因）

4.2.3. 仓库技师将对产品可维修性进行评估（仓库无法承诺所有产品都可维修）

4.2.4. 如产品可维修，则技师将针对各类问题给出维修估价及维修所需时间，所耗材料（大部分由卖家提供，通用耗材可由技师采购，由卖家支付费用）

4.2.5. 如产品不可维修，则卖家可选择移交他处，或直接弃置，具体操作所产生费用由卖家承担

4.3. 技师根据卖家要求对产品进行其他操作，如更换包装、配件整理/补齐、包材补齐、清洁等实际操作，家居类清洁产品如因以下原因：

4.3.1. 疑似床虫，寄生虫，霉菌等有害物存在

4.3.2. 容器类含有漂白剂、消毒剂或其他非清水液体

4.3.3. 严重使用痕迹

等，无法提供清理翻新服务，我司仓库将作拍照留证，并直接弃置。

4.4. 如卖家所提供之翻新标准的级别低于我仓库技师的翻新标准的级别，则按照我司仓库的检测标准执行退货翻新。我仓库主要翻新标准如下：

4.4.1. 如退货产品含液体（如汽油、机油、食用油、漂白剂，或其他有害类物），则无法翻新

4.4.2. 如退货产品表面有明显刮痕（ $\geq 1\text{cm}$ ）、变形，主体结构断裂，则无法翻新

4.5. 无法翻新的产品，代表无法作新品上架。建议做二手类销售，或做售后服务之退换货，或直接弃置（卖家可根据处理费用核算成本进行决定）。

5. 翻新货物重新上架待售

翻新货物放入退货区，由卖家自行决定是由仓库代发，或集齐一定数量发回 FBA 由亚马逊代发。如由仓库代发，库存由仓库管理，如由亚马逊代发，库存由亚马逊管理。卖家与仓库核定重新上架之数量，应定期核对库存，如有翻新货物丢失，由仓库进行查找赔付。

翻新货物仓储费标准

除旺季外，退货检测完成的时效均在 7-15 个工作日，不应超过 20 个工作日完成。因此，翻新货物的仓储费应在翻新完成待售后开始计算，1-30 天免仓储费，第 31 天起产生，费用为新品仓储费的 90%。

被仓库确定弃置的产品会留 3-5 个工作日为客户决定下一步处理。如 7 个工作日内客户无跟进则默认强制弃置。