

新手賣家必修:

開立客服全解析與

Listing商品詳情頁上架常見問題指南

亞馬遜全球開店賣家上線輔導團隊

# 如何使用此文件？

**Listings常見問題與開立客服全解析**提供賣家常見問題與開立客服的指南。

- **開立客服指南**：教導賣家操作後台客服介面與提供開客服模板以幫助賣家清楚的撰寫客服信。
- **Listings商品詳情頁上架常見問題指南**：收錄常見的listing問題與錯誤代碼，協助賣家依據常見問題類別查找對應的解決方式；

## 【使用方式】

建議您根據實際遇到的「**問題類型**」從目錄頁點選超連結，根據「**錯誤代碼**」、「**報錯資訊/詳細資訊**」尋找遇到的問題，並依照「**具體解決方案**」的指示解決。

- 若「**聯繫客服**」欄位呈現「**√**」，則表示此問題「**需透過客服解決**」；
- 若「**聯繫客服**」欄位呈現「**×**」，則表示此問題「**無需透過客服解決**」；
- 若「**聯繫客服**」欄位呈現「**×/√**」，則表示此問題「**需嘗試自行解決後再開立客服**」。



# 開立客服指南前言

\*請於右上角將介面語言切換至繁體中文

# 開立客服常見錯誤觀念

## 1. 客服路徑都一樣吧，反正後臺自己會幫我轉客服啦!

- 不同問題類別 (路徑) Seller Support Case 人員的權限不同，通常他們才是能具體幫助你解決問題的人。因此品牌問題開成Listing客服，會多出等待時間。**減少轉客服的時間會是提升解決效率的不二法門!**

## 2. 萬事上網查，有事找客服

解決問題層級:

- Help Page 澄清政策，有時會有自助工具 (ex:更改上架路徑)
- 嘗試自己解決 (重要!)，可以大幅減少客服的罐頭資訊
- 開Seller Support 客服人員 (俗稱開Case)

## 3. 好想要打電話啊! 給我專線!

有中文電話，記得輸入+886 與你的電話號碼，若手機失敗改市話

# 賣家商家代號查找方式

## 1 帳戶資訊



## 2 商業資訊 > 商家代號



## 3 獲取代碼

A [blurred text]

## 4 將代碼資訊置入Case

### Account info: (for 英文客服)

Merchant Name: xxxx Corp.  
Merchant Token: Axxxxxxxxx  
Registered Email: xxxxxxxx@xxxx.com

### 帳戶資訊: (for 中文客服)

店鋪名稱: xxxx Corp.  
商家代號: Axxxxxxxxx  
註冊信箱: xxxxxxxx@xxxx.com

# 借助AI工具向亞馬遜賣家客服提交範本

**Prompt要求** : 清楚、指出問題、提供必要資訊

**“Write an email to Amazon Seller Central to reinstate a product that was incorrectly suspended for product quality concerns.”**



Subject: Request for Reinstatement of Suspended Product Due to Incorrect Quality Concerns



Dear Amazon Seller Central Team,

I hope this email finds you well. I am writing to request the reinstatement of a product that was recently suspended from our Amazon seller account due to product quality concerns. We believe that this suspension was made in error, and we would like to provide additional information to clarify the situation.

Product Details:

ASIN: [Your ASIN]

Product Name: [Your Product Name]

Seller Account Name: [Your Seller Account Name]

Case ID: [Your Case ID]

Upon receiving the suspension notice, we immediately initiated an internal investigation to address the quality concerns raised by Amazon. Our findings indicate that there might have been a misunderstanding or miscommunication regarding the product's quality. We would like to provide the following information to support our request for reinstatement:

- Product Inspection:** We have conducted thorough quality checks on our products, and they meet or exceed all applicable quality standards and safety regulations. We have quality control processes in place to ensure the consistent high quality of our products.
- Customer Feedback:** Prior to the suspension, our product had received positive reviews and ratings from customers, indicating their satisfaction with the product's quality and performance.
- Supplier Information:** We source our products from reputable suppliers who adhere to strict quality control measures. We can provide documentation and contact information for our suppliers to verify the product's quality.
- Corrective Measures:** We are committed to ensuring the highest level of quality for our products. If any issues are identified, we take immediate corrective actions to rectify them and prevent future occurrences.

We kindly request that you review the information provided and reconsider the suspension of our product. We are confident that our product meets all quality standards and is safe for customers. If there are any specific concerns or additional information required from our end, please do not hesitate to let us know, and we will promptly address them.

We understand the importance of maintaining a trustworthy and reliable marketplace for Amazon customers, and we are fully committed to upholding the highest standards of quality and customer satisfaction.

We appreciate your attention to this matter and request a prompt review of our request for reinstatement. Thank you for your time and consideration.

Sincerely,

[Your Name]

[Your Amazon Seller Account ID]

[Your Contact Information]



# 開立客服指南實際操作

\*請於右上角將介面語言切換至繁體中文

# 如何聯繫後台客服(賣家支持)

進入路徑：首頁→點擊右上角“說明”或問號符號→開始開立客服case



支援工具

論壇

文章

賣家大學

## 取得說明

在與銷售夥伴客服聯絡之前，可能會詢問您有關問題的後續問題。

[前往問題日誌](#) | [取得全新問題的協助](#)

您的問題發生在哪個國家或地區？ **重要**

選取商店

 美國 ▼

選擇服務 ⓘ

# 如何聯繫後台客服(賣家支持) [\(返回目錄\)](#)

開立客服case有兩種方式：

## 1) 根據您的問題類型選擇適合的類別並按照系統指示提供資訊供客服人員調查

您的問題發生在哪個國家或地區？ 重要

選取商店

選擇服務

請選擇要解決的問題

<input type="radio"/> 在 Amazon 配送 (FBA) 倉庫中遺失的庫存 請求調解或補償物流中心遺失的庫存	<input type="radio"/> 刊登商品無法購買 調查停售或遭封鎖的刊登資訊
<input type="radio"/> 品牌 - 更新 調解或更新詳情頁面上的品牌名稱資訊	<input type="radio"/> Amazon 配送 (FBA) 退貨補償 解決與 FBA 退貨、退款、以及補償相關的問題
<input type="radio"/> 入庫庫存遺失 (ILAC/MFI/倉儲管理系統) 請求調節或對 FBA 貨件中遺失的商品提出爭議	<input type="radio"/> 新增產品 進一步了解如何建立刊登資訊或調解刊登資訊錯誤 (5461、5665、8572、8541)
<input type="radio"/> 名稱、描述、要點更新 修正詳情頁面上不正確或遺漏的詳情，例如名稱、商品要點或說明	<input type="radio"/> 在 Amazon 配送 (FBA) 倉庫中受損的庫存 請求對倉庫中損壞或處置的庫存進行調解或補償

1 首先根據您的問題選擇合適的類別

選取的問題

名稱、描述，要點更新  
修正詳情頁面上不正確或遺漏的詳情，例如名稱、商品要點或說明  
[變更問題](#)

請求產品細節頁面變更  
變更標題、品牌、圖片和其他商品詳情。

輸入 ASIN 並選取您要更新的屬性。

輸入 ASIN  
範例：B00347A8NK

要更新的屬性

標題	品牌	產品描述	影像	商品要點	製造商	顏色	尺寸	商品重量
品項包裝重量	運送重量	品項尺寸	品項包裹尺寸	其他產品資訊	產品類別			

2 接下來按照系統指示輸入資料並送出  
\*此處以名稱、描述、要點更新為例

# 如何聯繫後台客服(賣家支持) (返回目錄)

開立客服case有兩種方式：

2) 找不到對應問題類別則直接滑到最底選擇” 我的問題未列出” 自行描述您的問題提供客服人員調查

請選擇要解決的問題

<input type="radio"/> 在 Amazon 配送 (FBA) 倉庫中遺失的庫存 請求調解或補償物流中心遺失的庫存	<input type="radio"/> 刊登商品無法購買 調查停售或遭封鎖的刊登資訊
<input type="radio"/> 品牌 - 更新 調解或更新詳情頁面上的品牌名稱資訊	<input type="radio"/> Amazon 配送 (FBA) 退貨補償 解決與 FBA 退貨、退款、以及補償相關的問題
<input type="radio"/> 入庫庫存遺失 (ILAC/MFI/倉儲管理系統) 請求調節或對 FBA 貨件中遺失的商品提出爭議	<input type="radio"/> 新增產品 進一步了解如何建立刊登資訊或調解刊登資訊錯誤 (5461、5665、8572、8541)
<input type="radio"/> 名稱、描述、要點更新 修正詳情頁面上不正確或遺漏的詳情，例如名稱、商品要點或說明	<input type="radio"/> 在 Amazon 配送 (FBA) 倉庫中受損的庫存 請求對倉庫中損壞或處置的庫存進行調解或補償

1

我的問題未列出

直接滑到最底選擇” 我的問題未列出”

或者，請描述您的問題

請勿在您的描述中包含個人或敏感資料

2 在此輸入您所遇到的問題  
(可直接使用繁體中文描述需要具體且詳細)

什麼是個人或敏感資料？ ⓘ

繼續

確認您的問題

根據您輸入的內容，哪一項最符合您的問題？

3

帳戶停用 **建議**

閹控或受限品牌/品類/ASIN 的建立刊登資訊問題

加入 Amazon 配送 (FBA) 危險品或危險物品計畫

我的問題未列出

可選擇系統自動辨識的類別或是進一步選擇  
“我的問題未列出”

# 如何聯繫後台客服(賣家支持) [\(返回目錄\)](#)

開立客服case有兩種方式：

2) 找不到對應問題類別則直接滑到最底選擇“我的問題未列出”自行描述您的問題提供客服人員調查

我的問題未列出

請選擇一個品類，以便我們將您與合適的銷售合作夥伴連結

帳戶相關	Amazon 配送 (FBA) 相關	與產品或刊登資訊相關	Amazon 企業購 (B2B)
商城網路服務 (Amazon MWS)			

**最後仍需要選擇一個最合適的大問題類別以利客服團隊處理**

# 如何聯繫後台客服(賣家支持) (返回目錄)

開立客服case最終步驟：填寫聯絡方式按下傳送(繁體中文介面支持信件及電話方式回覆)

希望用信件方式回覆

聯絡方式

電子郵件 電話

您的電子郵件 新增副本

**在此輸入您的聯絡信箱 (可於右上角新增副本)**

您的號碼 (選用, 如果您想要回電)

(XXX) XXX-XXXX 分機 美國

+ 新增附件 **建議點此附上錯誤截圖或相關檔案**

正确

成功!

傳送 **點此傳送**

希望用電話方式回覆

聯絡方式

電子郵件 電話

您的電話號碼

+886 分機 台灣

請立刻聯絡我  
為什麼? ▾

在此輸入您的“市話”非“手機”

例如：+886 2xxxxxx 轉機xxxx

# 如何聯繫後台客服(賣家支持) [\(返回目錄\)](#)

開立客服case最終步驟：填寫聯絡方式按下傳送(切換簡體中文介面即可支持線上即時聊天方式回覆)

希望用線上即時聊天方式回覆

联系方法

✉ 电子邮件

☎ 电话

💬 聊天

您的姓名

出现紧急问题，需要立即处理。

立即聊天

點此開始與客服團隊即時聊天

为什么? ▾

# 至問題日誌查看回覆進度 (返回目錄)

賣家可於問題日誌查看客服的回應與歷史的開立客服紀錄。請點選以下路徑以進入問題日誌：

說明 → 啟動問題日誌

## 取得說明

1 在與銷售夥伴客服聯絡之前，可能會詢問您有關問題的後續問題。  
前往問題日誌 | 取得全新問題的協助

於取得說明下方找到“前往問題日誌”查看過去開過客服case狀況

建立日期 ↓	ID ↑↓	狀態 ↑↓	主要電子郵件 ↑↓	簡短描述： ↑↓	
2023年10月27日 上午10:41:37 [GMT+8]	14172284001	已回答	laililin@amazon.com	其他帳戶問題	<b>2</b> 查看
2023年9月20日 上午11:15:52 [GMT+8]	13864725311	已回答	andy20030815@gmail.com	ASIN 的刊登資訊 - B0C5J3RR6V 查無問題	查看
2023年9月20日 上午11:08:24 [GMT+8]	13865434841	已回答	andy20030815@gmail.com	ASIN 的刊登資訊 - B0C5J6K2H6 查無問題	查看
2023年8月26日 下午01:08:36 [GMT+8]	13655885381	已回答	andy20030815@gmail.com	Seller Identity Verification	查看

點擊“查看”問題處理狀況

# 若需進一步繳交要求資料或問題未獲解決可重啟case (需於5天內動作否則會自動關閉該case)

其他帳戶問題

ID 14172284001

已回答的案例

[檢視您的案例和請求記錄](#)

此案例的詳細資訊

主要電子郵件 lailitin@amazon.com

副本

簡短描述: 其他帳戶問題

[編輯](#)

1

需要更多支援?

[取得協助](#)

**點擊取得協助**

其他帳戶問題

ID 14172284001

已回答的案例

[檢視您的案例和請求記錄](#)

此案例的詳細資訊

主要電子郵件 lailitin@amazon.com

副本

簡短描述: 其他帳戶問題

[編輯](#)

2

有什麼需要幫助的嗎?

我需要更多有關此問題的協助

我有不同的問題。

**點選我需要更多有關此問題的協助**

✉ 電子郵件 ☎ 電話

結: amazon

副本: 新增副本

在這裡輸入訊息

3

**點選附加檔案並上傳更多要求資料**

**在此處針對問題進一步回覆並按下方“傳送”**

+ 新增附件

[\(返回目錄\)](#)



# Listing 商品詳情頁 上架常見問題指南

# 常見問題目錄

**\*\*表示台灣賣家較常遇到此錯誤可優先查看**

問題類型	錯誤代碼	問題資訊	問題類型	錯誤代碼	問題資訊
上傳問題	<b>**8541</b>	<a href="#">上傳值與原ASIN資訊衝突</a>	圖片常見問題	-	<a href="#">圖片上傳失敗(逐一上架)</a>
	<b>**8571, 8575</b>	<a href="#">到達Listing數量上傳上限</a>		-	<a href="#">圖片無法更改(逐一上架)</a>
	<b>**8572</b>	<a href="#">商品條碼錯誤 詳細解法</a>		<b>**20000,20014</b>	<a href="#">圖片連結無效無法上傳(批量上架)</a>
	<b>**5461</b>	<a href="#">品牌需驗證</a>	<b>**</b>	<a href="#">跨站點間圖片上傳/顯示不正確</a>	
	<b>**5665</b>	<a href="#">無法使用品牌名 詳細解法</a>	產品類別常見問題	-	<a href="#">產品類別錯誤, 無法編輯商品頁面</a>
-	<a href="#">無法編輯商品資訊/ASIN編輯權高低問題</a>	6039		<a href="#">上架錯誤品類並無法更新</a>	
-	<a href="#">無法刪除商品</a>	<b>**</b>		<a href="#">品類分類錯誤與修改</a>	
-	<a href="#">無法顯示不一致</a>	98888		<a href="#">商品歸類至危險品</a>	
Listing編輯/刪除問題	-	<a href="#">無法編輯商品資訊/ASIN編輯權高低問題</a>	父子變體常見問題	8603, 8032	<a href="#">前台父子變體無法串連</a>
Listing顯示問題	-	<a href="#">賣家的商品出現block</a>		-	<a href="#">父子變體無法更改</a>
ASIN被禁問題	-	<a href="#">ASIN被禁止顯示 (Suppressed)</a>		90057	<a href="#">無效變體主題</a>
國際物流條碼常見問題	-	<a href="#">缺少國際物流條碼無法上架</a>		99010	<a href="#">父子變體缺少必填欄位</a>
關鍵詞常見問題	-	<a href="#">關鍵字搜尋結果不佳</a>		99003	<a href="#">子商品變體資訊缺漏</a>
	5561	<a href="#">關鍵字含有品牌</a>		-	<a href="#">品牌名在前台無法正確顯示</a>
A+頁面常見問題	-	<a href="#">已完成品牌註冊仍無法啟用編輯</a>		如何開立客服	-
	-	<a href="#">A+頁面無法顯示</a>			

# 常見上傳問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	錯誤代碼	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
上傳值與原ASIN資訊衝突	8541	<p>此問題主要發生於以下兩種情境:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>您以國際條碼(EAN/UPC)進行上架, 但由於您的條碼被其他帳號所盜用上架, 因此系統已存有相關此國際條碼的上架資訊導致您後來所上傳的資訊有所衝突</li> <li>您先前已針對此ASIN輸入並存取過既有資訊, 爾後輸入資訊若與先前不同將會有所衝突, 系統為避免賣家隨意竄改商品資訊, 將會阻擋修改, 常見於以下特定欄位, <b>如產品標題、品牌名稱、變體值(尺寸、顏色、風格)、製造商等。</b></li> </ol>	×/√	<p><b>商品未在亞馬遜上架</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>請賣家務必確認您上架的條碼為正式與GS1購買之官方國際條碼且過去未被使用過, 若為其他管道則無法使用此條碼上架。</li> <li>針對國際條碼遭盜用, 請您直接於賣家後台開立客服case(可直接複製以下模板並輸入您的資訊), 爭取使用權, 亦或是直接申請亞馬遜條碼豁免上架: <i>Hi SPS team,</i> <i>I could not create the ASIN normally. The error message shows the following: "You are using UPCs, EANs, ISBNs, ASINs, or JAN codes that do not match the products you are trying to list. Using incorrect UPCs, EANs, ISBNs, ASINs or JAN codes is prohibited and it can result in your ASIN creation privileges being suspended or permanently removed. Please ensure you are always using the appropriate UPC, EAN, ISBN, ASIN or JAN code when listing a product. If you have reached this message in error, please contact Seller Support."</i> <i>But I actually bought the GTIN from GS1. Below are the required info for you to investigate, Please reinstate:</i> - Marketplace: (請輸入您發生此問題的站點英文) *必填 - Brand Name: (請輸入您遇上架此商品的牌名) *必填 - Manufacturer: (請輸入您的製造商名稱) *必填 - Affected GTIN: (請輸入您遇到此問題的GTIN(UPC:12碼,EAN:13碼) *必填 - GS1 Certificate: (請向GS1申請此證明文件,並附件於case中) *必填 - Batch ID:(請輸入您此次上傳批量上架文件系統編號) *選填 <i>Best Regards,</i> <i>xxxxx(請輸入您的名稱)</i></li> </ol>
				<p><b>商品已在亞馬遜上架</b></p> <p>針對希望修改商品資訊但遇上此錯誤代碼者, 由於此限制為系統欲防止商品竄改, 建議您初次上架需針對以下欄位特別謹慎<b>提供正確內容</b>, 以防需要做大量修改, 例如: 商品標題、製造商、製造商零件編號、變體值(尺寸、顏色、材質等)。若您仍希望修改, 建議您下載該ASIN的批量上架模板並使用“Partialupdate”進行更新(<a href="#">使用方法請點此</a>), 若仍無法成功可嘗試於後台下載Inventory loader模板刪除(<a href="#">使用方法請點此</a>), 待 24 小時後再上傳ASIN的批量上架模板使用update重新上架。</p>

# 常見上傳問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	錯誤代碼	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
到達 Listing 數量上傳上限	8571	為維護消費者體驗，系統將限制您在一周內可以新建的ASIN數量，直到您開始在亞馬遜擁有銷售，隨著銷售增加，您所能創建的ASIN數量也將增加，在此之前，若您遇上此錯誤即表示賣家已達到允許創建的 ASIN 數量的上限。ASIN創建政策 <a href="#">請點此</a>	√	<p>請賣家在如下路徑獲取支援： 說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店&gt;在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存&gt;庫存檔案上傳問題</p> <p>具體描述您的錯誤代碼及問題</p>
	8575	由於系統檢測到在短時間內賣家創建了大量新商品，臨時暫停了ASIN的創建許可權	√	

# 常見上傳問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	錯誤代碼	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
商品條碼錯誤	8572	<p>您正在使用錯誤的 EAN、ISBN、UPC、ASIN 或 JAN。禁止使用錯誤的 EAN、ISBN、UPC、ASIN 或 JAN（如來自另一商品）創建 ASIN。在發佈商品時，請務必使用正確的 UPC、EAN、ISBN、ASIN 或 JAN 編碼。編碼是可用於將商品與目錄中的現有商品匹配的可靠資料。禁止使用錯誤的 UPC、EAN、ISBN、ASIN 或 JAN 編碼發佈商品，否則可能會導致您的 ASIN 創建許可權被暫停或永久撤銷。</p> <p>You are using incorrect JAN/ISBN/UPC/ASIN or EAN. Creating ASINs with incorrect JAN/ISBN/UPC/ASIN or EAN (such as from another product) is prohibited. Please ensure that you use the appropriate UPC, EAN, ISBN, ASIN, or JAN code when listing a product. The codes are reliable data that can be used to match your products to existing products in the catalog. Using incorrect UPC, EAN, ISBN, ASIN, or JAN codes to list a product is prohibited and can result in your ASIN creation privileges being suspended or permanently removed.</p>	√	<p>請賣家在如下路徑獲取支援： 說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店&gt;在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存&gt;庫存檔案上傳問題</p> <p>並提供以下資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UPC/EANs</li> <li>• 編輯頁面8572報錯截圖</li> <li>• 商品品牌 Brand Name</li> <li>• 商品製造商 Manufacturer Name</li> <li>• 商品標題 Complete Title</li> <li>• GS1購買證明</li> <li>• 含有 UPC/EAN 條碼、品牌商標的商品實拍照Proof of relation between the brand and UPC/EAN owner</li> <li>• 批量上傳編號 (如使用逐一上傳免提供)</li> </ul>

# 常見上傳問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	錯誤代碼	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
上傳品牌 驗證問題	<a href="#">5461</a>	<p>出現此錯誤表示您所上架之品牌已有其他賣家註冊/申請白名單，若您欲使用此上架系統將要求提供產品照片以驗證</p> <p>You may not create new ASINs for this brand. You are free to add offers to any existing ASIN for this brand. Please review our ASIN Creation Policy here: <a href="https://sellercentral.amazon.com/gp/help/201844590_81">https://sellercentral.amazon.com/gp/help/201844590_81</a>. If you believe the product you want to sell is not already listed in the Amazon catalog and should be listed as a new ASIN, contact Seller Support at <a href="https://sellercentral.amazon.com/hz/contact-us_32">https://sellercentral.amazon.com/hz/contact-us_32</a> and mention error code 5461.</p>	√	<p>若已申請GTIN 豁免，需先檢查 GTIN 豁免的申請資料中，brand跟category所填之值都要與上架範本一致才有辦法上架。</p> <p><b>點擊該錯誤代碼描述中之連結</b>，依其規定填入欲銷售之品牌名與商品類別，並放上足以識別該品牌名與商品關聯性之圖片(如：商品及外包裝上印有品牌名與Logo)，須包含正面、側面、背面等多角度展示，若無申請GTIN 豁免者則須附上含有 UPC 條碼之商品圖片。待申請成功後即可獲得該品牌銷售權限。</p>
	<a href="#">5665</a>	<p>由於品牌需經過亞馬遜核可後才能上架販售商品，因此賣家需選擇申請品牌註冊(BR) 或是開此case: 5665 來通過品牌核可。</p>	√	<p>您可按照正常流程進行上架，您將於上架頁面輸入該品牌名稱後，系統即會跳出此錯誤，並同時提供申請連結，請您按照該申請表單所要求的資訊提供進行申請，通過後即可再次上架。</p> <p><b>點擊該錯誤代碼描述中之連結</b>，依其規定填入欲銷售之品牌名與商品類別，並上傳印有您上架品牌logo的產品實體照，即放置在桌面或手持即可(無需去背加工)，須包含正面、側面、背面等多角度展示</p> <p>*請注意! 該Logo須為永久印於產品上，若為貼紙、紙條則不符規定無法通過審核。</p>

# Listing編輯/刪除問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
無法編輯商品資訊	賣家因ASIN編輯權高低問題無法編輯/顯示商品資訊(較常出現在跨站點賣家)	×	建議賣家與主帳戶負責人聯繫，確認當前使用者是否擁有庫存管理頁面編輯許可權。 使用者許可權設置和編輯步驟如下： 1 點擊【設置】下的【用戶許可權】。 2 點擊您要更改的用戶帳戶旁邊的【編輯】。 3 點擊您想要允許該用戶訪問的每個工具旁邊的按鈕。 更多關於設置和編輯使用者許可權的資訊，可參考說明頁面： <a href="https://sellercentral.amazon.com/help/hub/reference/G901">https://sellercentral.amazon.com/help/hub/reference/G901</a> (或於該站點後台直接搜尋“ Set and edit User Permissions” )
		√	若仍無效則建議先參考以下方式 1. 使用批量上傳方式Partialupdate欲修改的值， <a href="#">請點此參考實際操作</a> 2. 若仍無效請於欲更動listing的站點開立客服，給予ASIN並詢問目前該ASIN最高編輯權是哪個站點說明 > 取得支援 > Amazon開店>在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 > 產品、刊登資訊或庫存>新增或檢視產品時發生問題，並提供以下資訊： - ASIN/SKU - 問題描述 - 相關截圖 3. 請於該編輯權最高的站點後台下載Inventory Loader( <a href="#">使用方法請點此</a> )並上傳徹底刪除您欲修改的ASIN(此動作不影響庫存)，並等待24小時後再次於欲修改listing的站點上傳批量上傳文件( <a href="#">使用方法請點此</a> )，此時請使用update，需填上全部必填欄位。

# Listing編輯/刪除問題 (返回目錄)

問題類型	報錯資訊/ 詳細資訊	聯繫 客服	具體解決方案
無法編輯 商品資訊	賣家因ASIN受限或需要發佈批准而無法編輯商品資訊	x	<p>亞馬遜商品品質團隊為了給買家提供良好的購物體驗，杜絕安全隱患，對所有存在客戶安全風險的商品進行了銷售限制。目前針對某些分類的產品我們嚴格管控售賣條件。因此賣家可以直接點擊編輯頁面的“request approval”按鈕或通過以下方式申請銷售許可權：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 前往賣家後台上的目錄 &gt; 添加新商品。</li> <li>2. 在搜索框中插入 ASIN 或其他商品編碼。</li> <li>3. 在商品圖片和資訊下，點擊有商品發佈限制和請求批准。</li> <li>4. 上傳待發佈商品所需的文檔。我們將根據您申請的商品以及您獲取這些商品的方式，要求您提供文檔，其中包含： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 由商品製造商或分銷商開具的購買發票。</li> </ul> </li> <li>5. 提交申請。</li> </ol> <p>相關說明頁面請您參考：<a href="https://sellercentral.amazon.com/gp/help/GKKYJ3C25DG334PW">https://sellercentral.amazon.com/gp/help/GKKYJ3C25DG334PW</a> 如果該頁面顯示“我們當前不接受申請”等字樣，則需要賣家耐心等待申訴路徑的開放</p>
		√	<p>如果賣家商品被錯誤的限制銷售，請賣家在如下路徑獲取支援： 說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店 &gt; 在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存 &gt; 新增或檢視產品時發生問題 並提供以下資訊：ASIN/SKU、商品類型說明</p>

# Listing編輯/刪除問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	報錯資訊/ 詳細資訊	聯繫 客服	具體解決方案
無法刪除 商品	賣家無法成功刪除商品	x	<p>“庫存取入程式範本 (inventory loader) ” 可以讓賣家刪除庫存記錄中的 SKU。刪除 SKU 後，也會相應刪除亞馬遜詳情頁面的商品資料貢獻內容。</p> <p>請賣家使用inventory loader範本進行徹底刪除，具體操作步驟如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 您可以通過以下連結進行下載：<a href="https://sellercentral.amazon.com/gp/help/G200385480">https://sellercentral.amazon.com/gp/help/G200385480</a></li> <li>2. 填入必填信息：SKU列填入需要刪除的商品SKU，"add-delete"列選擇 "x"</li> <li>3. 資訊填寫完畢後，另存為 txt. 檔 (定位字元分隔) 格式</li> <li>4. 在後台批量上傳頁面第二步上傳檔，上傳時，file type選擇 "Inventory Loader file "</li> <li>5. 上傳完成後，"批量上傳商品"頁面的"監控上傳狀態"欄裡會顯示範本的"批量編號 Batch ID" 。相關說明頁面請參考：<a href="https://sellercentral.amazon.com/gp/help/G200332020">https://sellercentral.amazon.com/gp/help/G200332020</a></li> </ol>
		√	<p>如賣家通過inventory loader範本仍無法成功刪除商品資訊，請賣家在如下路徑獲取支援： 說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店 &gt; 在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存 &gt; 新增或檢視產品時發生問題 並提供以下資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ASIN/SKU</li> <li>- 批量編號</li> </ul>

# Listing顯示問題 (返回目錄)

問題類型	報錯資訊/ 詳細資訊	聯繫 客服	具體解決方案
頁面顯示 不一致	後台資訊與前台頁面資訊不一致	x	<p>1 賣家需要進入後台“庫存 - 庫存管理”頁面搜索對應產品，點擊listing右側的edit按鈕進入編輯頁面進行對應資訊的編輯保存，或通過範本更新產品資訊，編輯更新成功後，建議賣家等待24小時前台頁面生效。</p> <p>2 如果賣家同一ASIN存在多個SKU，則需要將所有SKU想要修改的資訊都保存一致。</p>
		√	<p>如賣家已將想要修改的資訊已經在後台保存一致超過24小時前台未生效，請賣家在如下路徑獲取支援： 說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店&gt;在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存&gt;產品頁面問題&gt;修正產品頁面 並提供以下資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ASIN</li> <li>- 修改後的資訊內容</li> <li>- 對應產品的合規證據（產品實物照片或產品官網連結）</li> </ul>

# 常見ASIN被禁問題 (返回目錄)

問題類型	報錯資訊/ 詳細資訊	聯繫 客服	具體解決方案
ASIN 被禁	賣家的商品出現block, 後台有相關的 績效通知	×	賣家可以參考績效通知的內容按步驟進行申訴
	賣家的商品出現block, 後台無相關的 績效通知	√	請賣家在如下路徑獲取支援: 說明 > 取得支援 > Amazon開店>在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 > 產品、刊登資訊或庫存>產 品頁面問題>其他產品或庫存問題 並提供以下資訊: ASIN、SKU
	商品由於政策合規性被block	×	關於商品受限的問題, 賣家可以從績效 > 帳戶狀況頁面獲取詳細的受限原因, 在帳戶狀況頁面下的商 品政策合規性欄位下, 會在具體的違反條目中出現驚嘆號, 賣家直接點擊進入頁面後申訴即可。  如果帳戶狀況頁面中無任何記錄, 請聯繫賣家後台客服: 說明 > 取得支援 > Amazon開店>在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 > 產品、刊登資訊或庫存>產 品頁面問題>其他產品或庫存問題 並提供以下資訊: ASIN、SKU

# 常見ASIN被禁問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	報錯資訊/ 詳細資訊	聯繫 客服	具體解決方案
ASIN被 禁止顯示	賣家的商品出現禁止顯示 (suppressed) 且編輯頁面或庫存報告有修復提示	×	賣家可以點及管理庫存頁面中的狀態，系統將會顯示禁止顯示原因及修復方式，須請自行修復商品的標題/圖片等，請參考該商品品類的商品政策進行修復
	賣家的商品出現禁止顯示 (suppressed) 但編輯頁面及庫存報告均無修復提示	√	<p>請賣家在如下路徑獲取支援：</p> <p>說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店 &gt; 在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存 &gt; 產品頁面問題 &gt; 其他產品或庫存問題</p> <p>並提供以下資訊：</p> <p>ASIN</p> <p>問題描述</p>

# 國際物流條碼常見問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	報錯資訊/ 詳細資訊	聯繫 客服	具體解決方案
缺少條碼	如果商品沒有UPC碼，可以申請GTIN 豁免	×	<ol style="list-style-type: none"> <li>根據如下說明頁面進行資料準備與申請： 如何發佈沒有全球貿易項目代碼（UPC、EAN、JAN 或 ISBN）的商品 <a href="https://sellercentral.amazon.com/gp/help/G200426310">https://sellercentral.amazon.com/gp/help/G200426310</a></li> <li>於上述說明頁面中可找到此連結點擊申請 <a href="https://sellercentral.amazon.com/gtinx">https://sellercentral.amazon.com/gtinx</a></li> <li>於申請頁面提供欲上架大分類以及您的品牌名(需先做好品牌備案抑或是申請品牌白名單)，若您欲使用無品牌請直接輸入“Generic”。</li> <li>在【下一步】下點擊【請求批准】，等待相關團隊的審核即可</li> </ol>
	如果商品有UPC碼，查找產品編碼	×	<ol style="list-style-type: none"> <li>如果商品由賣家製造，請使用自行於GS1購買的國際條碼，建議賣家訪問GS1 標準網站瞭解更多資訊。<a href="https://gepir.gs1.org/index.php/search-by-gtin">https://gepir.gs1.org/index.php/search-by-gtin</a></li> <li>如果賣家想要查找商品編碼，可建議賣家查看位於商品包裝（或封面）的條碼上方或下方的 ISBN、UPC、EAN 或 JAN。GTIN-14 顯示在配送集裝箱上。參考說明頁面： <a href="https://sellercentral.amazon.com/gp/help/G200211450">https://sellercentral.amazon.com/gp/help/G200211450</a></li> </ol>

# 關鍵詞常見問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	錯誤代碼	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
關鍵字搜尋結果不佳	-	賣家無法通過設置的關鍵字搜索到對應產品	×	<p><b>1. 銷售排名的影響</b> 新賣家產品有可能不會顯示在搜索結果的第一頁，因此請建議賣家先查看前台的完整搜索結果。</p> <p><b>2. 設定多個搜尋關鍵字</b> 如果賣家設置的關鍵字中只有某個或某些搜索詞無法搜索到商品，則說明亞馬遜未採用某些關鍵字。 <b>注意：亞馬遜保留在搜尋商品時不使用賣家提供的所有關鍵字的權利。</b>其原因包括但不限於：搜索運算效率、不相關的搜索詞及攻擊性或非法詞語。</p> <p><b>3. 限制顯示的商品類型</b> 如果賣家商品屬性是成人用品，將會阻止商品顯示在“商城”搜索中的“所有類別”搜索結果中。但商品仍能在賣家店鋪中被搜索到，同時可以使用下拉式功能表來選擇並在一個特定的門類內搜索，或在搜索結果頁面左側選擇一個特定商品分類的連結。</p>
		備註：請先確保已經通過產品編輯頁面檢查已保存的關鍵字並確保其格式及內容均符合亞馬遜關鍵字設置要求，例如長度應短於 250 個位元組，不能添加侮辱性或攻擊性的詞語等。 具體要求可參考說明頁面： <a href="#">(連結)</a>	√	<p>若已自行確認了相關資訊，但仍無法解決搜索問題，可以通過正確路徑創建case，並提供以下資訊： 說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店&gt;在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存&gt;產品頁面問題&gt;其他產品或庫存問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ASIN/SKU</li> <li>- 搜索關鍵字</li> <li>- 編輯頁面與搜尋頁面的截圖</li> </ul>
關鍵字含有品牌	5561	5561: Trademark terms cannot be used in keyword attributes. 具體要求可參考說明頁面： <a href="#">(連結)</a>	×	<p>檢查關鍵字 (keywords) 欄位中沒有含有其他品牌、商標，與知名型號/產品。例如：Apple / Iphone / Macbook等字詞未經授權前，皆無法設定為關鍵字。</p>

# A+ 頁面常見問題 (返回目錄)

問題類型	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
無法啟用編輯	完成品牌註冊(Brand Registry)但A+ 頁面/影片/品牌旗艦店等功能仍然無法使用。	√	進入頁面： <a href="https://brandregistry.amazon.com/">https://brandregistry.amazon.com/</a> ，點選【其他問題】，並在對話框中輸入所有欲開通的服務，如 A+ 頁面/影片/品牌旗艦店。
A+ 頁面無法顯示	A+ 狀態展示為“被拒絕”，且狀態為“未獲得批准”，A+ 編輯頁面點開後有錯誤消息	×	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 後台具體操作步驟：賣家需要在賣家後台的【廣告】的【A+內容管理員】這個頁面找到相應的EBC/A+，點擊“編輯”按鈕，查看錯誤消息，並根據錯誤消息更正A+，之後等待至多24小時。</li> <li>2. 相關Help Page：<a href="https://sellercentral.amazon.com/gp/help/help.html/?itemID=G202102960">https://sellercentral.amazon.com/gp/help/help.html/?itemID=G202102960</a></li> </ol>
	A+ 狀態展示為“已發佈”，A+ 編輯頁面無錯誤消息，但A+未在前台展示	√	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 賣家需選擇正確路徑創建Case：說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店&gt;在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存&gt;產品頁面問題&gt;其他產品或庫存問題</li> <li>2. 賣家創建case時需提供的資訊：SKU，對問題的簡要描述</li> <li>3. 其他(根據實際案例補充)：如果在圖文版品牌描述頁面顯示此EBC/A+的“上次活動日期”據現在不足24小時，需要建議賣家等待夠24小時。</li> </ol>
A+ 審核不通過	賣家已根據錯誤資訊移除所有提到的關鍵字，但A+仍不通過審核	√	<p>如賣家確認已按要求移除所有提到的關鍵字，但A+仍有報錯，請賣家通過正確路徑創建case，並提供以下資訊：</p> <p>說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店&gt;在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存&gt;產品頁面問題&gt;其他產品或庫存問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SKU</li> <li>- 錯誤資訊</li> </ul>

# 圖片常見問題 (返回目錄)

問題類型	報錯資訊/ 詳細資訊	聯繫 客服	具體解決方案
圖片上傳失敗	<p>後台無法成功保存您上傳的圖片，或者上傳後系統顯示“在搜尋中遭到隱藏”需確保上傳的主要產品圖片符合亞馬遜圖片要求 請參考：<a href="#">圖片規範</a>、<a href="#">圖片上傳指南</a></p> 	×	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 圖片上傳方式：【庫存】&gt;【管理所有庫存】&gt; 商品頁面右側的【編輯】&gt;【圖片】選單 &gt; 選擇合規圖片 &gt; 點擊【上傳】&gt; 點擊【儲存並完成】</li> <li>2. 如賣家保存後須等待至多24小時待系統同步。</li> </ol>
圖片無法更改	<p>後台圖片上傳成功，但前台未更新，且賣家圖片與當前圖片無關鍵屬性變化（與產品相符）</p> <p>需確保上傳的產品圖片符合亞馬遜圖片要求 請參考：<a href="#">圖片規範</a>、<a href="#">圖片上傳指南</a></p>	×	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如果賣家提供的圖片與當前控制權圖片，只涉及圖片數量上的增刪，角度變化，文字，拼接狀態等，即商品本質上沒有變化時，需要建議賣家優化自身圖片，爭奪控制權。 影響圖片控制權的因素有 - 圖片合規性：產品圖片應符合亞馬遜要求；產品圖片品質，如圖元，圖片豐富性等</li> <li>2. 如果賣家產品為變體產品，請先確認變體主題是否為尺碼（size）。根據亞馬遜變體顯示規則，通常相同顏色不同尺碼的子商品，系統會隨機抓取其中一個子商品圖片展示在前台或是只顯示有庫存的子商品圖片，因此如涉及此類修改，賣家需要將相同顏色不通尺碼的子商品圖片都進行編輯保存，等待24小時前台頁面生效。</li> </ol>
	<p>後台圖片上傳成功，但前台未更新，且賣家確認當前圖片與產品不符 需確保上傳的產品圖片符合亞馬遜圖片要求 請參考：<a href="#">圖片規範</a>、<a href="#">圖片上傳指南</a></p>	√	<p>如果確認當前圖片與產品不符，且後台圖片上傳成功，但前台未更新，賣家可以通過正確路徑創建case，並提供以下資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ASIN</li> <li>- 需要修改的資訊內容（確保資訊符合規範）</li> <li>- 對應產品的合規證據（產品實物照片或產品官網連結）</li> </ul>

# 圖片常見問題 (返回目錄)

問題類型	錯誤代碼	報錯資訊/ 詳細資訊	聯繫 客服	具體解決方案				
圖片連結無效 無法上傳	<a href="#">20000</a> <a href="#">200014</a>	<p>此問題主要發生於賣家使用"批量上傳"方式進行商品創建/修改，因批量上架主要使用系統Excel模板，照片輸入欄位有特定格式限制，否則系統將無法讀取並上傳/更新</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type of error</th> <th>Error message example</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20000</td> <td>We could not access the media at URL http://www.picturespace.top/XGT/ [REDACTED]. The download request timed out. Ensure that the URL is correct and the media is publicly accessible.</td> </tr> </tbody> </table>	Type of error	Error message example	20000	We could not access the media at URL http://www.picturespace.top/XGT/ [REDACTED]. The download request timed out. Ensure that the URL is correct and the media is publicly accessible.	×	<p>建議尋找合適的第三方網址上傳您的照片製作公開連結</p> <p>[使用方式]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 確認您的照片為jpg/jpeg格式</li> <li>▪ 直接上傳您的產品照片於上方網站，取得帶有".jpeg", ".jpg"結尾的商品照片連結</li> <li>▪ 將該連結複製貼於批量上傳模板中的提供照片欄位</li> </ul>
Type of error	Error message example							
20000	We could not access the media at URL http://www.picturespace.top/XGT/ [REDACTED]. The download request timed out. Ensure that the URL is correct and the media is publicly accessible.							

# 產品類別常見問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	錯誤代碼	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
無法編輯商品頁面	-	因為產品類別錯誤歸類，無法編輯商品頁面	√	<p>請賣家在如下路徑獲取支援： 獲得說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店 &gt; 在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存 &gt; 產品頁面問題 &gt; 其他產品或庫存問題</p> <p>創建case時需驗證/提供的資訊：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請修改的類目的正確性及是否適用於整組變體（否，請先修改錯誤變體關係）</li> <li>2. ASIN</li> <li>3. 修改新分類的正確路徑</li> </ol>
上架錯誤品類並無法更新	6039	6039 : Merchant is not authorized to sell products under this restricted product group.	×/√	從管理庫存(Manage Inventory)選擇該產品按建立(Edit)後, 點選請求批准(Request Approval)即可按步驟填完欄位完成申請。若申請失敗或需要補齊其他文件, 請在相同客服頁面中提繳檔案並靜候審核結果。
商品歸類至危險品(Hazmat)	98888	98888 : Is this product a battery or does it utilize batteries?' is required but not supplied.	x	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.若產品<b>有</b>使用電池, 請在 'Is this product a battery or does it utilize batteries?' 欄位填寫 "Yes" 並填入相關電池欄位並在" Applicable Dangerous Goods Regulations" 填入 "Not Applicable" .</li> <li>2.若產品<b>無</b>使用電池, 請在 'Is this product a battery or does it utilize batteries?' 欄位填寫 "No" , 並在" Applicable Dangerous Goods Regulations" 填入 "Not Applicable" .</li> </ol>

# 父子變體常見問題 (返回目錄)

問題類型	錯誤代碼	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
前台父子變體無法串連	8603	父子變體無法於前台/後台串聯成一組完整的父子變體或顯示 You cannot change the 'item_classification' for SKU XXXXXX' by submitting a feed with a new value."	x	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在亞馬遜上，所有變體的顏色或尺寸名稱均需「獨立且唯一」，也就是所有變體的名稱必須得不同。例如，當變體中內含許多個紅色的商品，則需要酒紅、棗紅...、玫瑰紅等，才能將變體串成：抑或是，選擇用紅色1、紅色2、...、紅色n。</li> <li>2. 使用庫存文件者，請將獨立且唯一的變體顯示名稱輸入檔案中，並重新上傳。</li> <li>3. 若嘗試以上步驟後仍無法順利串聯，請先刪除「父商品」，並且再重新創建新商品</li> </ol>
	8032	一個子商品無法指定超過一個父商品。 "We're unable to assign a child SKU to more than one parent SKU"	x	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在亞馬遜上，一個子商品無法指定超過一個父商品。此情況只要發生在已經串聯過父子變體的商品，又在創建另外一組新的父子變體，或是父商品的商品料號</li> <li>2. 使用庫存文件者，請將獨立且唯一的變體顯示名稱輸入檔案中，並重新上傳。</li> <li>3. 若嘗試以上步驟後仍無法順利串聯，請先刪除「父商品」，並且再重新創建新商品</li> </ol>
父子變體無法更改	-	父子變體無法更改	x/√	<p>請先刪除父商品，並且再重新創建新商品</p> <p>如無法解決錯誤，請透過以下路徑尋求賣家後台客服 獲得說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店&gt; 在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存&gt; 新增或檢視產品時發生問題</p>

# 父子變體常見問題 [\(返回目錄\)](#)

問題類型	錯誤代碼	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
無效變體主題	90057	變體主題欄位中包含了錯誤的變體主題。 The Variation Theme field contains an invalid value: XXX.	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>從Variation Theme欄的下拉式選單直接選擇主題</li> <li>從Valid Values工作單中找到父子變體可使用主題</li> </ul>
父子變體缺少必填欄位	99010	一個或多個父子變體欄位未填入值。 A value is missing from one or more required columns from this group: [Parentage = "Parent"], [Variation Theme = null].	X	<p>確認所有數值填寫正確:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 父商品需填寫以下2欄位: Parentage, Variation Theme</li> <li>- 子商品需填寫所有4欄位: Parentage, Parent SKU, Relationship Type, Variation Theme</li> </ul>
子商品變體資訊缺漏	99003	未填入子商品資訊。 A required value is missing for the specified variation theme: [Size = null], [Variation Theme = "Size"].	X	變體主題為尺寸, 但子商品卻沒有填寫尺寸資訊, 請在"Size (Size_Name)"欄位補上相關資訊

# 品牌常見問題 (返回目錄)

問題類型	錯誤代碼	報錯資訊/詳細資訊	聯繫客服	具體解決方案
品牌名在前台無法正確顯示	-	<p>前台頁面品牌名稱不準確，賣家希望修改相關資訊，且賣家<b>能夠</b>成功在後台進行編輯保存</p> <p>備註: 品牌更改方式：【庫存】&gt;【管理庫存】&gt; 商品頁面右側的【編輯】&gt;【重要資訊vital info】選單 &gt; 選擇圖品牌欄位&gt; 輸入值 &gt; 點擊【Save &amp; Finish】</p>	×	<p><b>賣家可以通過下載該分類葉節點之庫存文件進行修改：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 打開庫存文件中名為“Template” (模板)的分頁，第4行，填寫商品資訊：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) “ Seller SKU” 欄填寫商品的SKU;</li> <li>(2) “ Update Delete” 欄填寫“ Partial Update” ;</li> <li>(3) “ Product ID” 欄填寫商品的ASIN, “ Product ID Type” 欄填寫“ ASIN” ;</li> <li>(4) “Brand Name” 欄填寫想要修改的品牌名稱</li> </ol> </li> <li>- 範本填寫完成後，請將其另存為 “Excel”</li> <li>- 在賣家後台，通過 “庫存/型錄&gt;透過上傳新增產品&gt;上傳您的試算表&gt;上傳文件” 上傳您填寫好的範本 (“處理報告格式” 選擇“ Excel” )</li> <li>- 至“ 監控上傳狀態” 欄裡監控上傳，並查看相應的“處理報告” 資訊。</li> </ul> <p>註: 若partial update無法更新成功，可嘗試填寫完整產品資訊，通過update進行全面覆蓋更新。如果賣家產品是變體產品，應建議賣家先刪除父商品，以便將當前變體拆分，完成後等待24小時，再通過上述方式更新品牌名稱。</p>
		<p>前台頁面品牌名稱不準確，賣家希望修改相關資訊，且賣家<b>無法</b>在後台編輯遇到報錯或無法編輯</p>	√	<p>賣家需選擇以下路徑創建客服，並提供以下資訊：</p> <p>說明 &gt; 取得支援 &gt; Amazon開店&gt;在選單中通過瀏覽查找您的問題類別 &gt; 產品、刊登資訊或庫存 &gt; 產品頁面問題&gt;修正產品頁面</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ASIN</li> <li>- 需要修改的資訊內容 (確保資訊符合style guide)</li> <li>- 對應產品的合規證據 (產品實物照片或產品官網連結)</li> </ul>



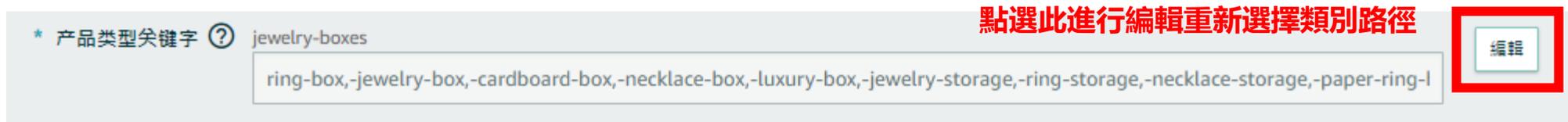
# 品類分類錯誤與修改

Change a product's category browse node

[\(返回目錄\)](#)

# 品類分類錯誤與修改

- **方法一** 先到後台庫存(Inventory)→管理所有庫存(Manage All Inventory)→選定欲修改的ASIN→編輯(Edit) →產品詳情(Product Details)→產品類型關鍵字(Item Type Keyword)→點擊右方編輯



- **方法二** 使用幫助頁面Help page自助工具修改：至後台搜尋” [變更產品品類\(Change Category\)](#)” 幫助頁面→輸入欲修改的ASIN→重新選擇欲分類路徑→送出等待24小時候系統更新

## 自助服務工具

變更產品的品類瀏覽節點  
瀏覽節點變更會影響顧客探索您產品的方式。  
輸入您要更新之產品的 ASIN。

範例：B00347A8NK

下一個

[銷售佣金品類問題。](#)  
使用「新增產品」工具變更多個 ASIN 的品類。

- **方法三** 當您欲更改多項產品時或上述方法失敗時，可利用上傳庫存檔案覆蓋修改品類(填寫BrowseNode or IKT在Flatfile)：如何用Flatfile上傳，請參考[實作影片](#)，或直接[下載教學文檔](#)學習操作

[\(返回目錄\)](#)



# 跨站點間圖片上傳/顯示不正確

Cannot edit photo between different MPs

[\(返回目錄\)](#)

# 跨站點間圖片上傳/顯示不正確

由於各站點圖片若要獨立顯示或修改，您必須為亞馬遜品牌註冊賣家並使用以下工具進行修改，以確保您的圖片可於各自站點獨立顯示對應圖片：

STEP 1  
進入上傳影像入口



STEP 2  
點選 “在此處上傳” 進入針對國家上傳圖片



[\(返回目錄\)](#)

# 跨站點間圖片上傳/顯示不正確

由於各站點圖片若要獨立顯示或修改，您必須為亞馬遜品牌註冊賣家並使用以下工具進行修改，以確保您的圖片可於各自站點獨立顯示對應圖片：

## STEP 3

進入國家/地區特定上傳入口拖曳您  
欲上傳的圖片

## STEP 4

選擇該圖片愈顯示的”站點“進行提交

### 上傳圖片

圖片管理工具 大量上傳圖片 提交狀態 圖片教育中心 3D 資產審查

#### 國家/地區特定上傳 [返回通用上傳](#)

使用此工具可上傳本地化的圖片，以便只在一個特定的國家/地區顯示，例如包

要上傳國家/地區特定圖片，請依照下列步驟操作

1. 即使其中部分圖片已經全域提交，也必須使用此工具上傳全套圖片 (主要+ 變體)。
2. 從下方的下拉式選單中選擇國家/地區。
3. 圖片檔案必須以 ASIN + 變體代碼 + 副檔名命名 (例如 B000123456.MAIN.jpg)。請參閱「命名您的圖片檔案」說明頁面。
4. 接受的檔案類型僅包括 JPG (建議使用)、TIF 和 GIF。
5. 如果上傳多張圖片，您必須先建立內含所有圖片的 ZIP 檔案，然後再上傳。ZIP 檔案名稱不可包含表情圖示或其他特殊 (非 ASCII) 字元。
6. 上傳後，您可以在狀態報告中檢視圖片的狀態。

特定國家/地區的上傳功能目前不支援美國專有的上傳操作。若要上傳在美國展示的圖片，請使用全球大量上傳工具。

Tips : 圖片檔案名稱需符合規則

例如 : B000123456.MAIN.jpg

#### 上傳圖片

拖曳或點擊以上傳圖片或 zip 檔案

zip 檔案大小不得超過 1 GB，且包含的圖片不得超過 1000 張。

國家/地區

選擇一個

取消

提交圖片

國家/地區

選擇一個

取消

提交圖片

英國

德國

法國

日本

加拿大

© 1999-2

[\(返回目錄\)](#)



# 5665

此錯誤為您的品牌尚未於亞馬遜進行品牌白名單登錄，須按照以下解法進行品牌白名單申請

[\(返回目錄\)](#)

# 品牌常見錯誤代碼：5665 (逐一上架介面)

- 錯誤碼說明:

亞馬遜系統上架品牌需先通過品牌註冊抑或是申請品牌白名單，若跳出此錯誤及表示此品牌受尚未通過上述申請，需直接點擊系統提供之連結進行申請，審核成功後即可再次上架

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface for adding a new product. The 'Brand' field is highlighted in red, indicating an error. The error message states: '5665: 申請核准「wertght」。您輸入的品牌名稱尚未獲得 Amazon 的核准。透過送出「wertght」的申請在此處申請核准，並且 Amazon 將對其進行審核。一旦獲得核准，您將能夠在產品刊登資訊中使用此品牌名稱。' A red arrow points to the error message. The 'Brand' field contains the text 'wertght'. Other fields include 'Product Name' (test) and 'Product ID' (4585757705). The 'Brand' field has a checkbox for 'This product does not have a brand name' and a link to 'Learn more about brand name policies'.

[\(返回目錄\)](#)

# 品牌常見錯誤代碼：5665 (批量上架介面)

- 錯誤碼說明:

亞馬遜系統上架品牌需先通過品牌註冊抑或是申請品牌白名單，若跳出此錯誤及表示此品牌受尚未通過上述申請，需直接點擊系統提供之連結進行申請，審核成功後即可再次上架

Type of error	Error message sample
5665	<p>Request Approval for XXX(您欲上架的品牌)</p> <p>The brand name you have entered has not been approved by Amazon. To request approval for XXX(您欲上架的品牌) for review, copy and paste the following URL in a separate window and complete the form:</p> <p><a href="https://sellercentral.amazon.sg/hz/approvalrequest?restrictionScope=CONTRIBUTION&amp;brandName=XXX(您欲上架的品牌)&amp;operationFilter=use_brand_value">https://sellercentral.amazon.sg/hz/approvalrequest?restrictionScope=CONTRIBUTION&amp;brandName=XXX(您欲上架的品牌)&amp;operationFilter=use_brand_value</a></p>

[\(返回目錄\)](#)

# 品牌白名單申請流程說明

## 1. 填寫系統所提供之申請表單

## 2. 等待審核團隊回覆

此時，可以從前問題日誌和客服溝通。有時，客服人員會提醒您補繳其他必要文件，再請賣家留意，並且於五天內回覆。

## 3. 再次上架

- **批量上傳**

再重新用批量上傳文件，從同樣的路徑，再次上傳文件，即可完成上架的程序。

- **逐一上架**

請重複相同的上架流程，並且填入審核通過的品牌名稱。若順利上架並且「前台」的品牌名已經顯示正常，則完成程序。

若否，請在客服對話框中，再次聯繫客服，並說明情況。

# 品牌白名單申請表單填寫說明

针对 目录授权 的销售许可申请

## 提交所需信息

这是 **品牌白名單** 的品牌批准申请。品牌名称需要获得亚马逊的批准后，才可供卖家使用。品牌必须遵守 **品牌名称政策**，才能获得批准进行使用。  
 如果此品牌具有注册商标，并且您是品牌所有者，则您可能有权进行品牌注册。请退出此工作流程，然后在 **品牌注册** 中进行注册。  
 如果您的品牌不符合 **品牌名称政策** 的要求，您仍然可以发布您的商品信息；但不是使用尚未批准的品牌名称，而是在品牌字段中使用“通用”或已批准的品牌名称。

(可选) 品牌网站 URL

1

提供您的品牌官網 (選填)

选择您要销售的商品的类型:

### 搜索工具:

Q 示例: 鞋靴、相机、篮球等

要么

### 商品分类工具:

- Automotive >
- Baby Products >
- Beauty >
- Books >
- DIY & Tools >
- Electronics >
- Fashion >
- Games >

2

選擇您欲上架的分類葉節點

3

提繳有含Logo  
的產品實拍照  
(手持或放桌上)

## 提交所资质文档

至少一 (1) 张您的品牌 &Ming Tay 的商品和/或包装图片。

### 文件必须符合以下要求:

- 与名称 “&Ming Tay” 完全匹配 (允许大写和空格差异)
- 非计算机生成，也不是以数字方式添加的图片 (例如商品和/或包装的真实图片)
- 永久贴在产品和/或包装上
- 不侵犯其他品牌的商标

将文件拖拽到此处

或

文件类型: pdf, docx, png, gif, jpg; 最大文件大小 10 MB

可选 备注

## 提供联系方式

电子邮件地址 联系您提问的最佳电子邮件

请使用逗号分隔电子邮件地址

4

輸入聯繫方式

可选 电话 出现问题时联系您的电话号码

5

提繳

6

於您的問題日誌中查看狀況

[\(返回目錄\)](#)

# 備註:批次ID(Batch ID) 查詢方式

型錄 → 透過上傳新增產品 → 試算表上傳狀態 → 批次ID

amazon seller central | 搜尋 | ZH | 說明

點選導覽功能表中的此圖示，在此處新增我的最愛頁面。

透過上傳新增產品 | 進一步瞭解 | 賣家大學 | 銷售申請狀態 | 新增單一產品

下載試算表 | 上傳您的試算表 | **試算表上傳狀態**

### 試算表上傳狀態

篩選條件: 所有檔案類型 | 所有狀態 | 搜尋

檔案名稱/提交日期	檔案類型	記錄成功/提交	狀態	批次 ID	動作
	特定類別的庫存檔案	301 / 306	⚠ 必須採取行動	238251019506	動作
	特定類別的庫存檔案	2 / 306	⚠ 必須採取行動	234000019499	動作
	特定類別的庫存檔案	18 / 322	⚠ 必須採取行動	233971019499	動作

[\(返回目錄\)](#)



# 8572

此錯誤通常為系統為抽驗您所使用的國際條碼(UPC/EAN)  
確實為GS1官方所購買且為您品牌/企業所有。

[\(返回目錄\)](#)

# 創建客服案件，並提供以下資訊給客服：

1. 編輯頁面8572報錯截圖
2. 商品品牌 Brand Name
3. 商品製造商 Manufacturer Name
4. 商品標題 Complete Title
5. 國際標準物流條碼 UPC/EANs
6. 從GS1購買條碼的證明 GS1 certificate (or) screenshot from GS1 database showing the UPC/EAN owner
7. 證明條碼購買者和品牌的從屬關係 Proof of relation between the brand and UPC/EAN owner

[\(返回目錄\)](#)

# 依照以下模板輸入問題:

- **Contact Reason – Request approval for UPC/EAN code, error code 8572**
- **Please describe your issue –**
- Hi SPS team,  
I could not create the ASIN normally. The error message shows the following : *“You are using UPCs, EANs, ISBNs, ASINs, or JAN codes that do not match the products you are trying to list. Using incorrect UPCs, EANs, ISBNs, ASINs or JAN codes is prohibited and it can result in your ASIN creation privileges being suspended or permanently removed. Please ensure you are always using the appropriate UPC, EAN, ISBN, ASIN or JAN code when listing a product. If you have reached this message in error, please contact Seller Support.”*  
But I actually bought the GTIN from GS1. Below are the required info for you to investigate, Please reinstate:
  - Marketplace : (請輸入您發生此問題的站點英文) \*必填
  - Brand Name : (請輸入您遇上架此商品的牌名) \*必填
  - Manufacturer: (請輸入您的製造商名稱) \*必填
  - Affected GTIN : (請輸入您遇到此問題的GTIN(UPC:12碼;EAN:13碼) \*必填
  - GS1 Certificate : (請向GS1申請此證明文件,並附件於case中) \*必填
  - Batch ID:(請輸入您此次上傳批量上架文件系統編號) \*選填
- **Batch ID – XXXXXX (選填, 可不填)**

## 添加所有附件

從下拉式功能表中選取語言  
中文(繁體)

簡短描述  
庫存檔案上傳問題

請描述您的庫存檔案問題

請檢附:

1. 報錯頁面截圖
2. GS1條碼購買證明
3. 品牌和條碼關係之證明文件
4. 條碼印製在盒裝與產品的實拍照。  
多角度拍攝, 或將盒裝壓扁至同一平面, 使品牌和條碼顯現在同一圖片。

批次 ID (選填)

SKU (選填)

聯絡方式

電子郵件 電話

您的電子郵件 新增副本

您的號碼 (選填, 如果您想要回電)

(XXX) XXX-XXXX 分機 美國

**8** + 新增附件

傳送

[\(返回目錄\)](#)



# 使用批量文件自行排解 錯誤

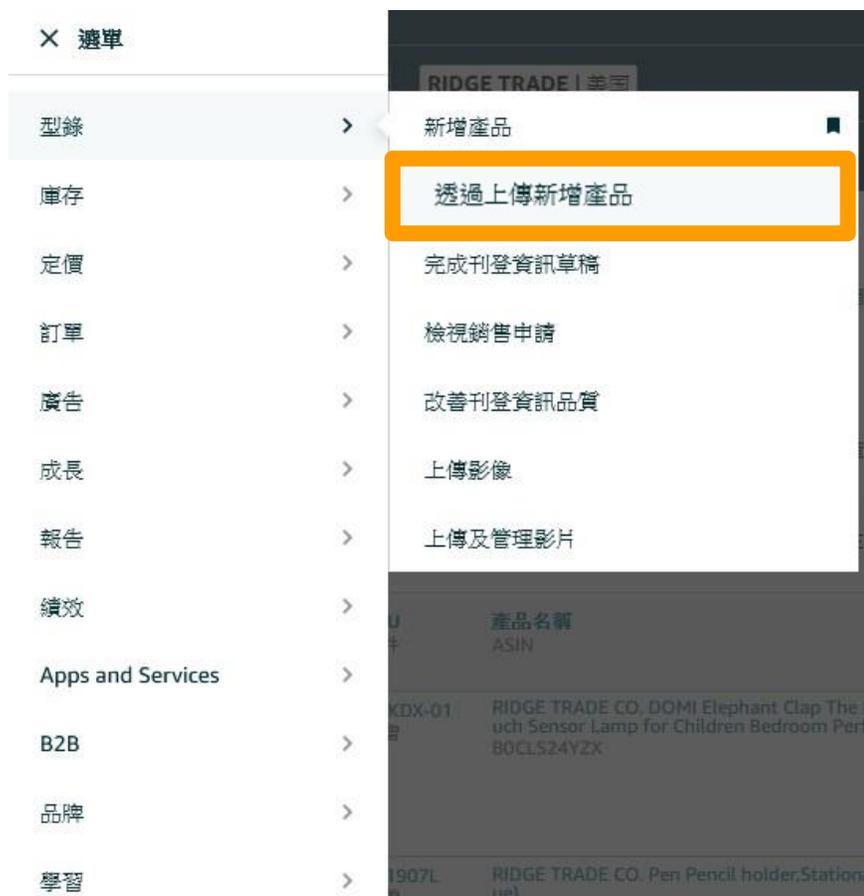
[\(返回目錄\)](#)

# 使用批量文件更改錯誤的要點

- 將必填欄位複製後 (與賣家平台相同), 填入需要覆蓋的更新值, 選用Partial\_update上傳
- 優先從下拉式選單選擇填答內容, 若無, 再自行填答
- 數字格式中, 小數點不得超過第二位
- 數字請使用數字格式; 文字則使用文字格式
- 舉凡有數字者, 皆還要填寫單位 ex: 長寬高配CM / 重量配GR
- 勿擅自刪除或隱藏欄位

# 下載模板 (一)

型錄(Catalog)→透過上傳新增商品(Add Products Via Upload)>下載試算表→取得產品範本



透過上傳新增產品 | [進一步瞭解](#) | [賣家大學](#) | [銷售申請狀態](#) | [新增單一產品](#)

[下載試算表](#) | [試算表下載歷史記錄](#) | [上傳您的試算表](#) | [試算表上傳狀態](#)

選擇一個範本以開始使用

刊登已經在 Amazon 型錄中的產品

透過提供產品 ID 和報價資訊，將報價新增至 Amazon 型錄中的現有產品。您無需提供任何商品詳情。

取得刊登資訊載入程式

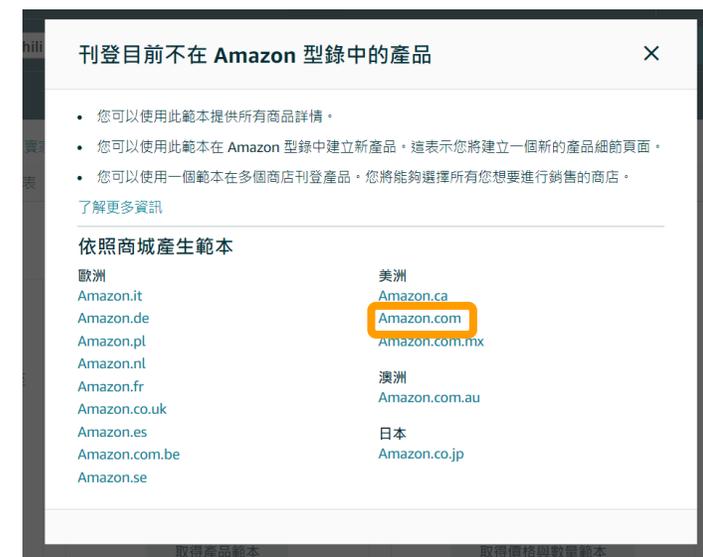
刊登目前不在 Amazon 型錄中的產品

透過提供您的商品詳情和報價資訊，在 Amazon 型錄中建立新產品。

取得產品範本

[不確定產品是否在 Amazon](#)

[其他範本](#)



進入路徑

下載試算表→選擇刊登目前不在Amazon型錄中的產品→取得產品範本→點選您欲上架站點

# 下載模板 (二)

此處建議將操作介面轉回英文以利精準選擇您要銷售的商品類別，並且下載模板

**Step 1: Select the types of products you want to sell**

Search tool:

OR

Product Classifier:

- Appliances >
- Arts, Crafts & Sewing >
- Automotive >
- Baby Products >
- Beauty & Personal Care >
- Books >
- CDs & Vinyl >
- Cell Phones & Accessories >

**搜尋產品 (當地語言)**

**選擇產品類別階層**  
若不清楚建議您於前台搜尋競品的類別

**步驟 2：選擇商城**

請從以下可用的商城中選取，選取其他商城將新增報價資料欄，例如每個商場中的價格。若您已為某個商城送出範本，則您提供的產品資料將套用在該商城中的刊登資訊。如果您刊登資訊的詳情頁面尚未存在於其他商城，Amazon 將嘗試翻譯並自動創建詳情頁面，這可能需要最多 48 小時。如果您使用了「建立國際刊登資訊」，請檢視您的連線設定，因為這些設定可能會覆蓋個別檔案上傳時所做的選項。

美洲  
 Amazon.com  
 Amazon.ca  
 Amazon.com.mx

歐洲  
 Amazon.co.uk  
 Amazon.de  
 Amazon.fr  
 Amazon.it  
 Amazon.es  
 Amazon.nl  
 Amazon.com.be  
 Amazon.se  
 Amazon.pl

澳洲  
 Amazon.com.au

**強烈建議選擇單一商城模板**

**全球銷售工具重疊**  
 有一或多個市場為 Build International Listings 有效連結的目標市場；如果使用全球範本在這些市場中提交產品，則系統會將這些產品從 BIL 中排除：Amazon.ca, Amazon.com.mx

**步驟 3：選擇範本類型**

範本語言

- 英文
- 中文指示，而我會輸入英文的產品資訊
- 中文

**可選擇英文/中文指示模板 (切勿選擇最後一個選項)**

**點此生成模板**

# 填寫模板 – 打開庫存文件 (二)

Using your Inventory File Template

**1 Using your Inventory File Template**

**2 Print this page**

This page contains information you need to create, validate and upload your inventory file to Amazon. We recommend that you print this page so you can refer to it as you go. Save a copy of this file as an Excel worksheet on your hard drive. Then proceed to enter your product data in the Template tab, using the guidelines below.

**6 Data Definitions Tab**

The Data Definitions tab contains the acceptable values that can be used as you fill out the Template tab. We recommend printing the Data Definitions sheet for reference.

The Data Definitions tab also indicates whether a field is Required or Optional:

**Required:** Required fields are the minimum attribute values necessary to create your product in the Amazon catalog. Required cells will be highlighted in RED in the template once you have selected a Product Type for that product. To enter a valid value in a required field will prevent your product from being added to the catalog. Additional fields may be required, depending on the values you enter elsewhere in this template. (For example, you must provide package\_dimensions\_unit\_of\_measure if you provide package length)

**Optional:** Optional fields give customers product information that is useful, but not critical, when making purchase decisions. Optional fields will be highlighted in BLUE in the template once you have selected a Product Type. We recommend that you provide as much Optional product data as possible for your product. In some cases, Optional fields may be important to your product or business, or required according to your seller requirements.

**12 Valid Values and BTGs**

As indicated in the Data Definitions tab, some fields require that you use terms from the Valid Values tab. Valid Values are specific to the product attribute and are used for categorization and product discoverability – for example, via search.

The cell for Item Type Keyword requires that you use a valid value from the Browse Tree Guide (BTG) for the category in which you are listing. BTGs are category-specific and contain the rules that Amazon uses to assign product types to categories.

Instructions | Images | Example | Data Definitions | **Template** | Browse Data | Valid Values

以下四個分頁提供賣家上手庫存文件的資源:

**模板介紹** – 介紹每個分頁的內容

**圖片範例** – 給予系統和規主圖的範例

**填答範例** – 給予五個情境，指導賣家如何填寫上架資訊

**欄位定義** – 每個填寫欄位的定義與範例

已經上手的賣家，請直接點選 **‘模板’** 分頁填寫上架資訊!

模板  
介紹

圖片  
範例

填答  
範例

欄位  
定義

資料填  
寫此處

# 填寫模板 – 打開庫存文件 (一)

Product Type  
由下拉式選單  
選擇預設品類

填寫商品訊息，並確保符合上架規範與文案撰寫技巧，紅框為必填

模板介紹與填  
答範本

選擇「模板」

Product Type	Seller SKU	Brand	Product ID	Product ID Type	Title	Manufacturer	Item Type	Mfr Part Number	Standard Price	Quantity	Main Image URL	Other Image
feed_product_type	item_sku	brand_name	external_product_id	external_product_id_type	item_name	manufacturer	item_type	part_number	standard_price	quantity	main_image_url	other_image
carryingcaseorbag												
carryingcaseorbag												
carryingcaseorbag												
carryingcaseorbag												
carryingcaseorbag												

# 辨認必填欄位與選填欄位

## 必填欄位 - 商品資訊相關

**商品分類代碼**：商品類別的系統代碼

一般為由英文字母與連字符號組成的字串，如 *baby-medical-kits*。然而，在歐日站點，則稱為 **Recommended Browse node**，由數字組成的字串，如 *2189666051*。兩者所代表的資訊皆為商品類別的代碼。

必填欄位(Required fields)										
產品類別	自定義料號	品牌名稱	UPC/EAN等條碼	條碼種類	商品頁標題	製造商	商品分類代碼	產品售價	數量	主要圖片
Product Type	Seller SKU	Brand Name	Product ID	Product ID Type	Product Name	Manufacturer	Item Type Keyword (Recommended Browse Node)	Standard Price	Quantity	Main Image URL
feed_product_type	item_sku	brand_name	external_product_id	external_product_id_type	item_name	manufacturer	item_type (recommended_browse_nodes)	standard_price	quantity	main_image_url
grocery	ABC-123	HappyBill	123456789101	UPC	填入完整標題	HappyGS	black-tea	18.33	10	<a href="https://i.imgur.com/0000.jpg">https://i.imgur.com/0000.jpg</a>

從內建的下拉選單點選。產品類別根據“亞馬遜分類(Item- Type-Key)”而不同。查找產品分類請從“**Valid Value**”分頁查詢。若只有一個值可供選擇，直接選填即可，可略過查找valid value分頁。

選擇產品類別後，亮紅底的欄位即為必填

# 辨認必填欄位與選填欄位

## 必填欄位 - 商品資訊相關

必填欄位(Required fields)											
中文名稱	產品類別	自定義料號	品牌名稱	UPC/EAN等條碼	條碼種類	商品頁標題	製造商	商品分類代碼	產品售價	數量	主要圖片
英文欄位	Product Type	Seller SKU	Brand Name	Product ID	Product ID Type	Product Name	Manufacturer	Item Type Keyword (Recommended Browse Node)	Standard Price	Quantity	Main Image URL
代碼	feed_product_type	item_sku	brand_name	external_product_id	external_product_id_type	item_name	Manufacturer	item_type (recommended_browse_nodes)	standard_price	quantity	main_image_url
說明	*由下拉選單選擇 根據亞馬遜分類而定, 請從Valid Value 分頁查找。	賣家自定義方便賣家內部管理需要40字元數上限	勿在未經授權下使用他人品牌	填入條碼數值	*由下拉選單選擇 UPC/EAN皆統稱為GTIN, 但12碼為UPC 13碼為EAN	200字元上限並遵守標題上架規範	製造商	*由下拉選單選擇 此代碼於下載模板時即內嵌入Excel檔案當中, 因此請透過下拉選單選取。	商品售價	自發貨: 填數量 / FBA: 留空, 入倉後系統將自動偵測	請使用結尾使用.jpg的網址連結, 並遵照圖片上架規範

# 辨認必填欄位與選填欄位

## 必填欄位 - 系統設定相關(皆有下拉選單可供選擇)

必填欄位(Required fields)										
中文名稱	上傳狀態		物流中心*		是否包含電池		是否包含危險物		產品狀態	
英文欄位	Update Delete		Fulfillment Center ID		Is this product a battery or does it utilize batteries?		Applicable Dangerous Goods Regulations		Item Condition	
代碼	update_delete		fulfillment_center_id		batteries_required		supplier_declared_dg_hz_regulation1		condition_type	
下拉式選單內容(左) / 說明(右)	Update	完全更新	AMAZON_NA	各站點亞馬遜物流(FBA)	NO	不包含電池	Not Applicable	不適用	New	全新品
	PartialUpdate	部分更新	AMAZON_EU AMAZON_JP		包含電池的商品, 需在發貨時申報電池種類、數量後, 才能順利發貨		下拉選單中會給予數個危險物質以供選擇, 但多數商品不包含, 故選不適用		亞馬遜上僅能銷售全新品	
	Delete	刪除	DEFAULT	自配貨(FBM)						

註:物流中心ID可想成是採用FBA賣家(亞馬遜物流)所獨有的選項。北美站點選擇AMAZON\_NA, 歐洲選擇AMAZON\_EU, 以此類推。若賣家為自配貨則填寫DEFAULT, 代表不設定物流中心(自配送)。

# 辨認必填欄位與選填欄位

## 選填欄位 - 圖片、商品敘述，五點描述與關鍵字

選填欄位(Optional)						
中文名稱	其他圖片1	其他圖片2 ...	產品敘述	五點描述1	五點描述2 ...	關鍵字
英文欄位	Other Image URL1	Other Image URL2	Product Description	Key Product Features	Key Product Features	Search Terms
代碼	other_image_url1	other_image_url2	product_description	bullet_point1	bullet_point2	generic_keywords
說明	1. 須提供網址的圖片，依序貼入表格 2. 網址結尾得包含檔案格式如".jpg" 3. 預設有一張主圖與「六張」其他圖片，但部分品類可以上傳至八張 4. 其他圖片拍攝技巧可參考圖片拍攝技巧章節		2000字元上限	1. 至多可提供五項賣點 2. 建議保持精簡與切合消費者訴求 3. 建議填寫完整 4. 可參考25宮格分析法與高頻詞插入法	1. 自然引流字詞 2. 250字元上限 3. 建議填寫完整 4. 空格分隔單字	

# 辨認必填欄位與選填欄位

## 選填欄位 - 商品尺寸、重量

選填欄位(Optional)								
中文名稱	商品重量(含包裝)/重量測量單位		商品重量/重量測量單位		商品包裝後長寬高/長度測量單位			
英文欄位	Shipping Weight	Website Shipping Weight Unit Of Measure	Item Weight	Item weight unit of measure	Package Height	Package Width	Package Length	Package Dimensions Unit Of Measure
代碼	website_shipping_weight	website_shipping_weight_unit_of_measure	item_weight	item_weight_unit_of_measure	package_height	package_width	package_length	package_dimensions_unit_of_measure
填寫數值 (左) / 下拉式選單內容 (右)	(輸入重量)	LB(擇一)	(輸入重量)	LB(擇一)	(輸入高)	(輸入寬)	(輸入長)	FT(擇一)
		OZ		OZ				IN
		KG		KG				CM
		GR		GR				MM
								M
								DM

註:舉凡和材積、重量有關的數字欄位, 都需要再另外填寫其單位

1. 下載模板

2. 填寫模板

3. 上傳模板

4. 修正模板

# 上傳庫存文件至亞馬遜後台(一)

添加商品(Add Products via Upload) 查詢亞馬遜商品類別定義、下載/檢查/並**批量**上傳庫存文件



透過上傳新增產品

[進一步瞭解](#) | [賣家大學](#) | [銷售申請狀態](#) | [新增單一產品](#)

[下載試算表](#) | [試算表下載歷史記錄](#) | [上傳您的試算表](#) | [試算表上傳狀態](#)

上傳您的試算表



拖放檔案，或是  
瀏覽檔案

拖曳您的填寫完成的  
模板於此

系統接受的檔案格式：Excel、TSV

電子郵件快訊

於上傳完成時傳送電子郵件快訊。

記住我的電子郵件地址以供日後發送提醒

提交產品

可於此處輸入信箱  
系統完成上傳後將會自動寄信通知您

- 1. 下載模板
- 2. 填寫模板
- 3. 上傳模板
- 4. 修正模板

# 上傳庫存文件至亞馬遜後台(二)

選擇“用於特定分類的庫存文件”(Inventory Files for Specific Categories)，並上傳填答完整的庫存文件，按下上傳(upload)

透過上傳新增產品 | [進一步瞭解](#) | [賣家大學](#) | [銷售申請狀態](#) | [新增單一產品](#)

[下載試算表](#) | [試算表下載歷史記錄](#) | [上傳您的試算表](#) | [試算表上傳狀態](#)

上傳您的試算表

[清除並取代您的庫存商品](#)

✓ 驗證完成

取代

重設

檔案類型：\* 特定類別的庫存檔案 (自動偵測)  
庫存檔案可以用來建立新的刊登資訊，並將產品新增到 Amazon 型錄。 [了解更多資訊](#)

處理報告格式

- Excel
- 文字

Excel 格式在儲存格出現錯誤和警告時會加以標明，方便您一眼找出提交內容的問題

選擇庫存文件Excel檔

電子郵件快訊  
於上傳完成時傳送電子郵件快訊。

記住我的電子郵件地址以供日後發送提醒

此處填寫您的信箱方便系統通知完成

選擇正確檔案後按下提交產品

提交產品

# 如何判斷商品是否已上架成功?(一)

進入“ 試算表上傳狀態 ”的分頁可以了解上傳的檔案是否已經正常的串接到系統中

透過上傳新增產品

[進一步瞭解](#) | [賣家大學](#) | [銷售申請狀態](#) | [新增單一產品](#)

[下載試算表](#)

[試算表下載歷史記錄](#)

[上傳您的試算表](#)

**試算表上傳狀態**

[點此查看上傳狀況](#)

試算表上傳狀態

篩選條件：

所有檔案類型

所有狀態

🔍

檔案名稱	檔案類型	記錄成功/提交	狀態	批次 ID	動作
1025 義肢襪測試 01.xlsx	特定類別的庫存檔案	19 / 19	✓ 完成	50047019655	動作 下載處理摘要 下載更新的範本
上午11:58 2023		19 / 19	✓ 完成	50046019655	
1020 義肢襪測試 01.xlsx		1 / 1	✓ 完成	50041019650	動作
上午9:49 2023					
1020 義肢襪測試01.xlsx	特定類別的庫存檔案	0 / 1	⚠ 必須採取行動	50040019650	動作
上午9:42 2023/10/20					

此處可看到成功上傳的SKU數/總共上傳SKU數

此處可看到此次上傳狀態  
若看見非“完成”則需要於右方下載處理摘要  
查看問題並修正再次上傳

此處可下拉式選擇

1. 下載處理摘要：查看錯誤代碼及錯誤原因
2. 完成草稿：原始上傳檔案，修改須於此份檔案

- 1. 下載模板
- 2. 填寫模板
- 3. 上傳模板
- 4. 修正模板

# 下載處理報告並解讀系統報錯(Error)

## 解讀處理報告

**Feed Processing Summary**  
分頁查看整份檔案的問題摘要

**Template分頁**可進一步查看每個Item的問題發生原因與說明

Feed Processing Summary			
Number of records processed			12
Number of records with errors			1
Number of records with warnings			0
Top 3 attributes with most errors or warnings			
Attribute name	Excel Column	Count of errors or warnings	
Product ID	F		1
Product ID Type	G		1
Type of error	Error message example	Affected Attribute Names (Excel Column)	Number of errors
99002	A EAN/UPC value in scientific notation is not allowed: [Product ID Type = "UPC"], [Product ID = "7.4935E+11"].	Product ID (F), Product ID Type (G)	1
		errors	1
		warnings	1

可至賣家平台查找錯誤代碼之發生原因與解決方式

TemplateType=pscustom	n=202	TemplateSig	settings=cc	Use ENGLISH to fill this template.	The top 3 rows are for Amazon.com use only. Do not modify or delete the t lma								
Number of attributes with errors	es with	Product Type	Seller SKU	Brand	Product ID	Product ID Type	Title	Manufacture	Item Type	Standard Price	Quantity	Main Image URL	Oth
number of attributes with erro	number	feed_product	item_sku	brand_nam	external_p	external_produc	item	manufacture	item_type	standard_price	quantity	main_image_url	othe
SUCCESS		inputpen										https://i.imgur.co http	
SUCCESS	2	0	inputpen		7.4935E+11	UPC							
SUCCESS			inputpen			UPC							
SUCCESS			inputpen			UPC							
SUCCESS			inputpen			UPC							
SUCCESS			inputpen			UPC							
SUCCESS			inputpen			UPC							
SUCCESS			inputpen			UPC							
SUCCESS			inputpen			UPC							
SUCCESS			inputpen			UPC							
SUCCESS			inputpen			UPC							

產生報錯的商品會顯示顏色; 將滑鼠懸浮於有特殊顏色的儲存格可以查看發生錯誤的原因

您可點此查看台灣賣家常見Listing錯誤代碼及處理方式

# 範例1-如何查找product type?

- 需上架多組商品類別，因此於下載模板時，選擇多組類別

已選商品一覽

全部刪除	所選分類	商品類型	字段名	有效值
×	书柜	BOOK DOCUMENT STAND	item_type_keyword	desktop-book-stands
×	Lightning 数据线	ELECTRONIC CABLE	item_type_keyword	computer-lightning-cables

- 至“Valid Values” 查找品類關鍵字所對應的product type，再到“Template” 填寫上架資訊

Required	
Product Type	ElectronicCable
Brand Name	AVIER
Product ID Type - [ bookdocumentstand ]	GTIN
Item Type Keyword - [ bookdocumentstand ]	desktop-book-stands
Item Type Keyword - [ ElectronicCable ]	computer-lightning-cabl
Is Package Level Orderable - [ bookdocumentstand ]	Yes
Cpsia Warning - [ bookdocumentstand ]	ChokingHazardIsAMarbl
Cpsia Warning - [ ElectronicCable ]	ChokingHazardBalloon
Cpsia Warning - [ bookdocumentstand ]	ChokingHazardIsAMarbl
Cpsia Warning - [ ElectronicCable ]	ChokingHazardBalloon
Cpsia Warning - [ bookdocumentstand ]	ChokingHazardIsAMarbl
Cpsia Warning - [ ElectronicCable ]	ChokingHazardBalloon

TemplateType=fptcustom Version=2C settings=cont TemplateSignature=RUXFQ1RST05JQ19DQ				
Product Type	Seller SKU	Product Name	Brand Name	Item Type Keyword
feed_product_type	item_sku	item_name	brand_name	item_type
ElectronicCable	A商品	商品名	Happy	computer-lightning-cables
bookdocumentstand	B商品	商品名	Happy	desktop-book-stands

## 範例2- FBA發貨與自配貨物該如何填寫

### 物流相關

- 採用亞馬遜物流與自配貨的賣家，填答上會有些許的差異，請遵照以下範本

發貨方式	亞馬遜物流(FBA)		自配貨(FBM)			
中文名稱	數量	物流中心*		數量	物流中心*	
英文欄位	Quantity	Fulfillment Center ID		Quantity	Fulfillment Center ID	
代碼	quantity	fulfillment_center_id		quantity	fulfillment_center_id	
填答方式	數量 <b>留空</b> ，入倉時，系統會自動串皆	AMAZON_NA(北美) AMAZON_EU(歐洲) AMAZON_JP(日本)	依照站點選擇對應物流中心代碼	請填寫統會根據銷售狀況調整庫存數量	DEFAULT	自配貨賣家，因為沒有發貨到亞碼勳倉儲中心，因此此欄直接填入DEFAULT

## 範例3- 「部分」更新商品資訊(批量上架)

**上傳設定** - 第一次上傳使用Update。等待listing產生之後，可改用Partial Update功能，部分更新商品資訊。

必填欄位(Required fields)			
中文名稱	上傳狀態		
英文欄位	Update Delete		
代碼	update_delete	解釋	適用情況
下拉式選單內容(左) / 說明(右)	Update	完全更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>第一次上架時，系統從未產生過該組UPC/EAN的商品頁，因此需要完全更新</li> <li>每個欄位將依據庫存文件填答內容，完全覆蓋掉舊有的資訊</li> </ul>
	PartialUpdate	部分更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>當頁面已經生成後，使用部分更新可以只針對欲更新的欄位編輯即可，其他欄位可留空</li> <li>為避免勿將某些欄位覆蓋錯誤資訊的情況，建議第二次以後更新使用此欄位</li> </ul>
	Delete	刪除	<ul style="list-style-type: none"> <li>能將商品頁刪除，但不受到刪除後同組SKU僅能在24小時後重新上傳之限制</li> <li>當系統偵測到侵權、不合規的情況，需用此功能刪除並修正後重新上傳</li> </ul>

# 範例4-從後台串聯父子變體(逐一上架)(一)

! 重要信息 变体 ! 报价 图片

-选择-

- 颜色
- Color-ItemPackageQuantity
- Color-Material
- 颜色/尺寸
- ItemPackageQuantity
- ItemPackageQuantity-Material
- ItemPackageQuantitySize
- Material
- 尺寸
- SizeName, Frame Material
- 尺寸颜色
- 选择-

高级视图

Pant Sets

数据并进行展示，以确保买家获得最佳体验。

商品)，请先从下方选择一个变体主题。如果您对创建商品

添加变体

選擇顏色/尺寸/顏色尺寸變體主題，並按添加變體

取消 保存并完成

# 範例4-從後台串聯父子變體(逐一上架)(二)

要发布商品的变体（例如：款型相同但尺寸或颜色不同的商品），请先从下方选择一个变体主题。如果您对创建商品变体还有疑问，请查阅 [如何创建商品的变体](#)。

变体主题

尺寸

您在**变体主题**下选择的值要求您指定至少一个子变体。

## 列出以下主题的所有变体术语。

在以下输入项中，列出您的商品已有的变体。例如，如果您正在销售海盗衬衫，尺寸为小号、中号和大号，颜色为黑色和白色，请列出所有这些术语。即使您并不拥有所有组合，或者某些变体临时缺货，上述操作也是必需的。在下一页，您将能够清除任何无效的变体。请参阅示例并[了解更多信息](#)。

尺寸 ?

10 x 10 x 10	20 x 20 x 20		
--------------	--------------	--	--

此處填寫的數值為前台顯示的小標，設定後無法更改，請謹慎填答

应用更改	删除已选	恢复已选	3 商品变体		适用性别	Age Range Description	Bottoms Size To Range	状况说明	优惠价
尺寸	尺寸名称	卖家 SKU	商品编码	商品编码类型	状况	您的价格	数量		
<input type="checkbox"/>					-选择-	USD\$			
<input type="checkbox"/>	10 x 10 x 10	Large	輸入商品SKU	UPC/EAN/ASIN	-选择-	全新	USD\$ 輸入價格	0	
<input type="checkbox"/>	20 x 20 x 20	X-Small	輸入商品SKU-1	UPC/EAN/ASIN	-选择-	全新	USD\$ 輸入價格	0	

取消

保存并完成

若商品為FBA，數量填0

# 範例5-使用庫存文件串聯父子變體(單變體)

Required (必填)				
Product Type	Seller SKU	Brand Name	Product ID	Product ID Type
feed_product_type	item_sku	brand_name	external_product_id	external_product_id_type
grocery	Bill0167	HappyBill		
grocery	Bill0167-1	HappyBill	1234567891011	EAN
grocery	Bill0167-2	HappyBill	1234567891012	EAN

父商品

子商品

父商品該欄位無須填寫

Variation (父子變體)							
Parentage	Parent SKU	Relationship Type	Variation Theme	Color name	Color map	Size Name	Size Map
parent_child	parent_sku	relationship_type	variation_theme	color_name	color_map	size_name	size_map
Parent			Size				
Child	Bill0167	Variation	Size			10" x 10" x 8"	S
Child	Bill0167	Variation	Size			20" x 20" x 16"	L

父商品

子商品

父商品該欄位無須填寫

在此選擇變體主題: 尺寸、顏色、尺寸顏色

# 範例5-使用庫存文件串聯父子變體(單變體)

## 尺寸變體

父商品該欄位無須填寫

Size變體 > 填答Size name+map  
Color變體 > 填答Color name+map

父商品

子商品

Variation (父子變體)							
Parentage	Parent SKU	Relationship Type	Variation Theme	Color name	Color map	Size Name	Size Map
parent_child	parent_sku	relationship_type	variation_theme	color_name	color_map	size_name	size_map
Parent			Size				
Child	Bill0167	Variation	Size			10" x 10" x 8"	S
Child	Bill0167	Variation	Size			20" x 20" x 16"	L

前台顯示的變體名稱得獨立且唯一，欄位間不能相同

## 顏色變體

父商品

子商品

Variation (父子變體)							
Parentage	Parent SKU	Relationship Type	Variation Theme	Color name	Color map	Size Name	Size Map
parent_child	parent_sku	relationship_type	variation_theme	color_name	color_map	size_name	size_map
Parent			Color				
Child	Bill0167	Variation	Color	Rose Red	Red		
Child	Bill0167	Variation	Color	Dark Red	Red		

前台顯示的變體名稱得獨立且唯一，欄位間不能相同

# 範例6-使用庫存文件串聯父子變體(雙變體)

## 尺寸+顏色雙變體

Variation (父子變體)								
Parentage	Parent SKU	Relationship Type	Variation Theme	Color name	Color map	Size Name	Size Map	
parent_child	parent_sku	relationship_type	variation_theme	color_name	color_map	size_name	size_map	
父商品	Parent		ColorSize					
子商品	Child	Bill0167	Variation	ColorSize	Red	Red	10" x 10" x 8"	S
	Child	Bill0167	Variation	ColorSize	Red	Red	20" x 20" x 16"	L

**獨立且唯一(O) — 同個顏色配上不同尺寸 或 不同個顏色配上同尺寸 或 不同個顏色配上不同尺寸**

【Red + 10" x 10" x 8" 】 vs 【Red + 20" x 20" x 16" 】

【Rose Red + 10" x 10" x 8" 】 vs 【Dark Red + 10" x 10" x 8" 】

**無法串接(X) — 同個顏色配上同個尺寸**

【Red + 10" x 10" x 8" 】 vs 【Red + 10" x 10" x 8" " 】



# 如何使用Inventory Loader 徹底刪除Listing既有資料

[\(返回目錄\)](#)

# Inventory Loader使用時機

- Inventory Loader為提供您可徹底刪除Listing的模板 (\*注意：刪除後須等待24小時系統運作)
- 當您欲修改listing遲遲遇到8541系統顯示您上傳的值與您之前上傳的值有所衝突
- 當您欲修改listing雖上傳成功但是前台網站並未成功更新

1. 下載模板

2. 填寫模板

3. 上傳模板

# 下載模板

賣家中心搜尋” Inventory Loader/庫存載入程式” → 點入第一個文章 → 點第一個藍底連結即可下載

**\*注意：此模板非全站點通用，需於欲操作站點獨立下載**

The image illustrates the process of downloading the Inventory Loader template in Amazon Seller Central. It shows three stages:

- Search:** The user searches for "inventory loader" in the Seller Central search bar. The search results page highlights the link "使用庫存載入程式" (Use Inventory Loader).
- Article:** The user clicks on the link, leading to an article page. The article page highlights the step "1. 下載「庫存載入檔案範本」" (Download the Inventory Loader template).
- Download:** An orange arrow labeled "點入下載" (Click to download) points from the article page to the search results page, indicating the final step of clicking the download link.

# 填寫模板

您只需針對SKU/product-id/product-id-type/add-delete這四個欄位即可完成

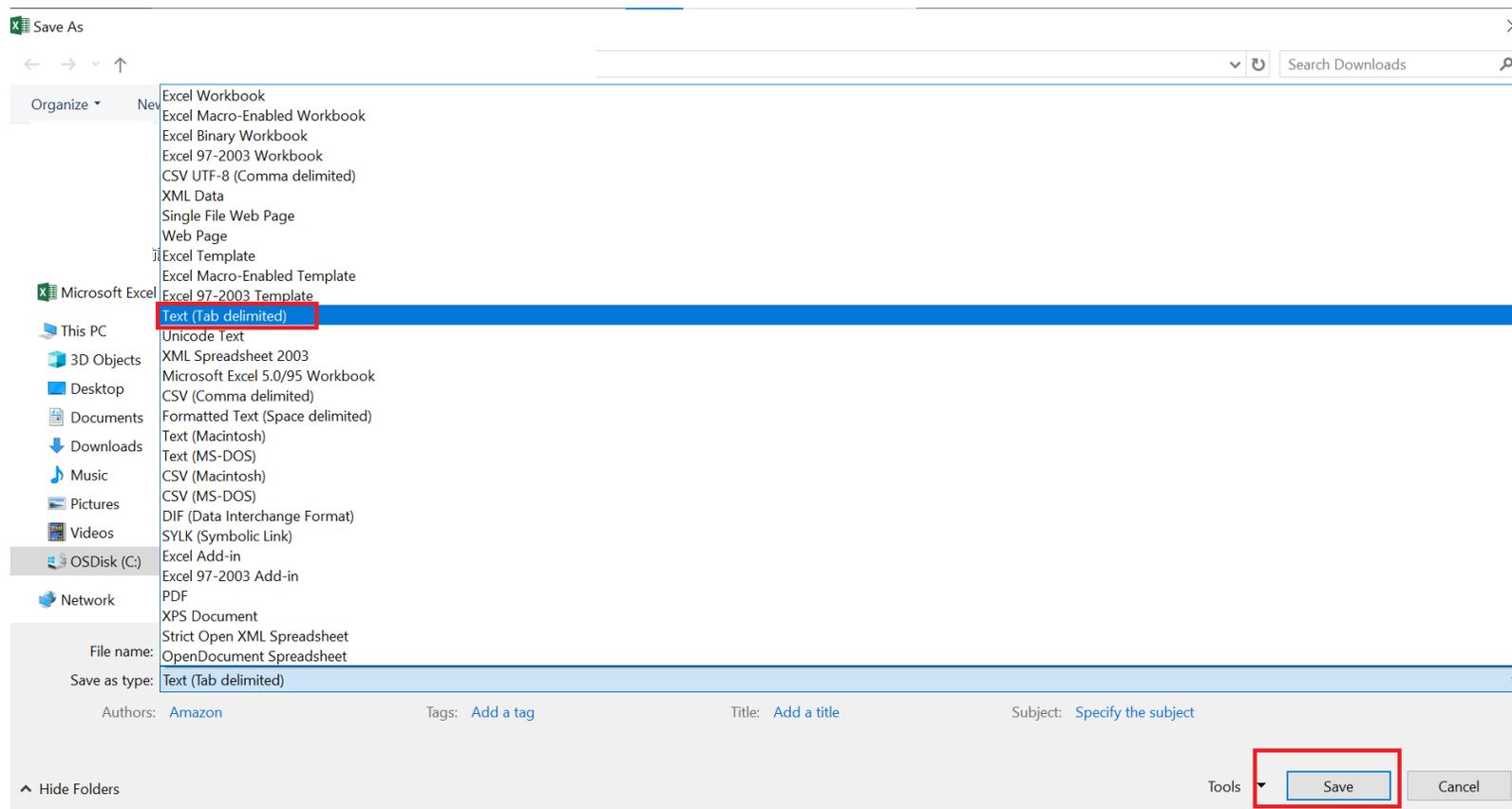
1	sku	product-id	product-id-type	add-delete	will-ship-internationally	expedited-shipping	standard-plus	item-note
2	請輸入您的欲修改SKU	請輸入該ASIN	請直接填寫“1”代表ASIN的種類	在此輸入“x”表示徹底刪除此ASIN				
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								

## 填寫四步驟

- **SKU** : 於後台查詢您欲修改ASIN的SKU
- **product\_id** : 輸入該ASIN號
- **product-id-type** : 輸入數字“ 1 ”
- **Add-delete** : 輸入“ X ” 表示徹底刪除此ASIN

# 上傳模板

您上傳前務必將檔案儲存為“.txt”檔格式才有效，上傳後務必等待24小時查看是否刪除完成



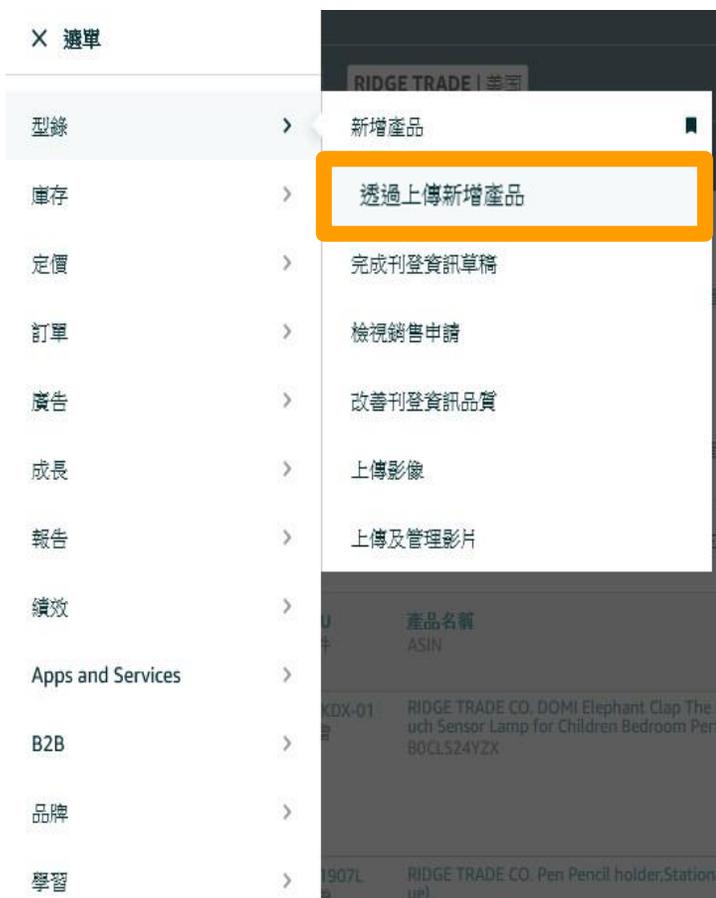
1. 下載模板

2. 填寫模板

3. 上傳模板

# 上傳Inventory Loader至亞馬遜後台

添加商品(Add Products via Upload) 查詢亞馬遜商品類別定義、下載/檢查/並上傳Inventory Loader  
上傳後務必等待24小時查看是否刪除完成



透過上傳新增產品 | [進一步瞭解](#) | [賣家大學](#) | [銷售申請狀態](#) | [新增單一產品](#)

[下載試算表](#) | [試算表下載歷史記錄](#) | **[上傳您的試算表](#)** | [試算表上傳狀態](#)

上傳您的試算表



拖曳檔案，或是

[瀏覽檔案](#)

系統接受的檔案格式：Excel、TSV

拖曳您的填寫完成的  
模板於此

電子郵件快訊

於上傳完成時傳送電子郵件快訊。

記住我的電子郵件地址以供日後發送提醒

提交產品

可於此處輸入信箱  
系統完成上傳後將會自動寄信通知您

# DAY ONE

[\(返回目錄\)](#)