



亚马逊卖家行为准则

课程路径图及内容



1.1

亚马逊政策

本章将帮助您了解亚马逊卖家行为准则





目录

1. <u>亚马逊政策</u>	3
1.1 <u>亚马逊销售政策和卖家行为准则综述</u>	3
1.2 <u>卖家行为准则详解</u>	4
1.3 <u>卖家行为准则的更新</u>	9

1.1 亚马逊销售政策和卖家行为准则综述

亚马逊要求卖家在亚马逊商城遵循公平、诚实的行事原则，以确保安全的购买和销售体验。

所有卖家都必须遵循以下准则：

- 始终向亚马逊和我们的买家提供准确的信息；
- 公平行事，且不得滥用亚马逊的功能或服务；
- 不得试图损害其他卖家及其商品 / 评分或者加以滥用；
- 不得试图影响买家评分、反馈和评论；
- 不得发送未经请求或不恰当的沟通信息；
- 只通过买家与卖家消息服务联系买家；
- 不得试图绕过亚马逊销售流程；
- 在没有合理业务需求情况下，不得在亚马逊商城经营多个卖家账户；
- 不得做出违反价格固定法律的行为。

若违反行为准则或任何其他亚马逊政策，亚马逊可能会对您的账户采取相应措施，例如取消商品、暂停或没收付款以及撤销销售权限。

1.2 卖家行为准则详解

1.2.1 始终向亚马逊和我们的买家提供准确的信息



如何理解“准确的信息”？

您必须向亚马逊和我们的买家提供准确的信息，并在信息发生变化时予以更新。例如，这意味着您使用的企业名称必须能准确标识您的企业，并且您必须将商品发布到正确的分类中。

1.2.2 公平行事，且不得滥用亚马逊的功能或服务



如何理解“公平行事”？

您必须遵循公平、合法的行事原则，且不得滥用亚马逊提供的任何服务。不公平的行为示例包括：

- 向亚马逊或买家提供具有误导性或不恰当的信息，例如为同一商品创建多个详情页面或发布具有冒犯性的商品图片；
- 操纵销售排名（如接受虚假订单、接受您自己付款的订单、接受单外退款的订单或接受单外折扣的订单），或在商品名称或描述中声称销售排名相关信息；
- 试图在订单确认后提高商品价格；
- 人为增加网络流量（例如，使用机器人或付费购买点击量）；
- 试图通过操纵关键词，或通过激励手段影响买家搜索行为（使其表现为自然的搜索行为）来抬高搜索排名；
- 试图损害其他卖家及其商品或评分；
- 允许他人以违反亚马逊政策或违反您与亚马逊达成的协议的方式代表您行事。



案例

以下卖家行为违反了本原则：

卖家 A 创建虚假订单，使自己的 ASIN 排名提升，让海外更多消费者看到他的商品。



此行为属于操纵销售排名。

卖家 B 为了避免假货跟卖，在商品详情页面上写“只有卖家 C 的商品为正品”这样的描述。



此行为属于向亚马逊或买家提供具有误导性或不恰当的信息。

1.2.3 不得试图损害其他卖家及其商品 / 评分或者加以滥用



案例

以下卖家行为违反了本原则：

卖家 A 购买了竞品卖家的商品，并提供不实的负面评论。



此行为属于恶意贬低竞品。

买家 B 在竞品商品的评论区中撰写自己商品与竞品商品的对比测评，该测评内容虚假，目的是为了引导买家购买自己的商品。



此行为属于恶意损害其他卖家及其商品 / 评分。

1.2.4 不得试图影响买家评分、反馈和评论



如何理解“评分、反馈和评论”？

您不得试图影响或夸大买家的评分、反馈和评论。您可以采用中立的态度请求买家提供反馈和评论，但不能：

- 通过支付费用或提供奖励（如优惠券或免费商品）来请求买家提供或删除反馈或评论；
- 要求买家只给好评或要求对方删除或更改评论；
- 仅向获得良好体验的买家征集评论；
- 评论您自己的商品或竞争对手的商品。



案例

以下卖家行为违反了本原则：

卖家 A 收到一个差评，他想以免费或者折扣使买家调整他的评价。

卖家 B 在商品包装中夹带“感谢卡”，承诺买家提供好评可以获得赠品或现金馈赠。

1.2.5 不得发送未经请求或不恰当的沟通信息



如何理解“沟通”？

您不得发送未经请求的或不恰当的消息。您与买家的所有沟通信息必须通过买家与卖家消息服务发送，并且只能涉及处理订单或提供客户服务所必需的信息。禁止进行营销类沟通。



案例

以下卖家行为违反了本原则：

卖家 A 通过消息服务发送促销信息。

买家 B 留下自己的邮箱或社交媒体账号，告知买家可以通过站外联系方式提供售后服务。

1.2.6 只通过买家与卖家消息服务联系买家



如何理解“买家信息”？

如果您收到用于配送订单的地址或电话号码等买家信息，您只能将该信息用于配送订单，且必须在处理订单后将其删除。您不得使用买家信息联系买家（除非通过买家与卖家消息服务联系），也不得将其分享给任何第三方。



案例

以下卖家行为违反了本原则：

卖家 A 与 卖家 B 共享客户信息，便于联合推广。

卖家 C 保存了买过旧款商品的买家联系方式，供新款商品推广时使用。

1.2.7 不得试图绕过亚马逊销售流程



如何理解“绕过销售流程”？

不得试图绕过亚马逊销售流程或将亚马逊买家转移到其他网站。这意味着您不能提供提示用户访问任何外部网站或在别处完成交易的链接或消息。



案例

以下卖家行为违反了本原则：

卖家 A 在商品包装中提供卡片，告知客户通过提供的第三方网站下单，可获得返现或更低的价格。

卖家 B 在商品图片中提供第三方购买地址的二维码。

1.2.8 在没有合理业务需求情况下，不得在亚马逊商城经营多个卖家账户



如何理解“在亚马逊商城开设多个销售账户”？

除非您有开设第二个账户的合理业务需要，并且您的所有账户均信誉良好，否则您只能为销售商品所在的每个保留一个卖家平台账户。如果您有任何信誉不佳的账户，我们可能会停用您的所有销售账户，直至所有账户拥有良好的信誉。

合理业务需要的示例包括：

- 您拥有多个品牌，并分别维护每个品牌的业务；
- 您为两家不同的独立公司制造商品；
- 您受招募参与需要使用单独账户的亚马逊计划。



1.2.9 不得做出违反价格固定法律的行为

此内容适用于在法国、西班牙等地的销售。

要在法国向最终买家销售图书，须遵守 1981 年 8 月 10 日的法国法律 n°81-766（称为“朗法案”）和相关条文。如您所知，根据这些条文，图书的价格由出版商或进口商设置。除非条文中严格规定了排除或例外情况，否则零售商必须遵守这一唯一价格。

要在西班牙向最终买家销售图书，须遵守 6 月 22 日的图书法案 10/2007（即“图书法”）。根据图书法，图书的销售价格必须是由出版商规定的固定价格，最多只能在固定价格的基础上优惠 5%。如果图书属于法律中规定的排除或例外情况，则不适用此限制。

您有责任遵守所有法律要求和当地法律。亚马逊可以移除不合规的商品。亚马逊无法提供任何法律建议。如果您有任何疑问或问题，或者为了确保始终遵守所有适用法律条文，请联系您的法律顾问。

1.2.10 其他：以代理商或品牌保护机构的身份提交侵权通知

亚马逊了解许多品牌可能选择让品牌保护机构或代理商代为举报知识产权侵权行为，并接受授权代理商提交的通知。但是，亚马逊不允许拥有有效销售账户的个人作为品牌代理商提交侵权通知，因为提交此类侵权通知可能使提交者本人的销售账户受益（例如，通过移除其竞争商品）。对于任何以代理商身份提交通知来为个人谋利的卖家，其销售账户都可能会被终止。



1.3 卖家行为准则的更新

销售政策和卖家行为准则不断更新，请卖家关注更新并确保您清楚明白政策内容。

您可以在卖家平台搜索：销售政策和卖家行为准则，在销售政策和卖家行为准则页面查看详细政策内容。

恭喜您完成本课程的学习

接下来有更多学习内容等着您

课程路径图

1.1 亚马逊政策

2.1 亚马逊欧洲站点资质审核 (KYC) 指导手册



动动手指，一键点亮页面右下角的“✓”
让我们为您带来更多实用的学习资料！



请扫二维码填写课程反馈
让我们持续优化您的体验

延伸阅读课程

账户状况和合规

- 亚马逊卖家行为准则
- 客服对绩效的重要性
- 亚马逊政策合规性
- 欧洲增值税法规及税务解决方案 (仅欧洲站点)
- 监管合规性
- 新欧盟商品安全法合规手册 (仅欧洲站点)
- 生产者责任延伸制(EPR)法规

除了本章的亚马逊卖家行为准则，
账户状况和合规系列中还有更多内容等着您，别忘了持续学习更多...

店铺合规宝典：不踩红线巧避坑

帮您了解产品合规与侵权问题，
以及账户受限申诉建议

您可以在亚马逊官方讲堂了解并
掌握更多新手运营要点，快来获取
优质学习体验吧！



扫码了解更多