

JUMIA 新卖家常见问题解答

常用网址:

JUMIA 官网: <https://jumia-global.com.cn/>

JUMIA 平台入驻指引: [入驻须知/入驻通道/激活指引](#)

JUMIA 平台最新公告&政策:[JUMIA 公告栏](#)

JUMIA 平台汇率变化: [JUMIA 汇率变动表](#)

JUMIA 选品参考: [JUMIA 官方微信公众号#选品合集](#)

JUMIA 卖家申诉渠道: [卖家申诉中心 RAC](#)

常见店铺问题:

1. 如何开通直邮店铺?

- Jumia 新卖家通过官网自行注册即可开通直邮全站点 NG (尼日利亚), KE (肯尼亚), GH (加纳), UG (乌干达), EG (埃及)。

2. 如何开通海外仓?

- 目前 Jumia 海外仓对中国卖家开放 NG (尼日利亚), KE (肯尼亚), GH (加纳), UG (乌干达), IC (科特迪瓦), SN (塞纳加尔), ZA (南非)。其中南非站点仅开放时尚类目。
- Jumia 海外仓开通采取内部邀请制, 店铺直邮订单满 **150 单**时, Jumia 官方将通过邮件主动联络卖家, 并为其开通海外仓。如您的产品更具有海外仓优势, 请填写[海外仓店铺申请表](#), 我们将进行资质审核, 符合资质将通过邮件联系。
- Jumia ZA (南非)站点时尚品类现已开放入驻, 感兴趣的卖家可以通过以下链接进行申请:
 - 暂时只邀请男女鞋服、男女时尚穿戴产品 (手表, 饰品, 箱包等产品)、儿童鞋服、家居等卖家。
 - 申请链接: [入驻申请](#)

3. 店铺被下线了怎么办?

- 通过邮件或在卖家后台找出店铺下线原因。
- 若是因为关键店铺表现问题 (Critical performance issue) 下线, 只有两次上线机会, 若需要申请上线, 需要完成[店铺上线申请测试](#)。(分数要求达到 80 分,需外网登录), 同时填写[店铺上线申请表](#)三个工作日后卖家可自行登录后台查看店铺状态。

4. 为何我登录不上卖家后台?

- 请尝试换浏览器或清除缓存，如仍无法登录，请 [RAC](#) 附上报错截图及操作过程的视频。

常见产品问题：

5. 如何上架产品，有什么规范和要求？如何上架？

- 关于产品上架规范及步骤，产品审核须知及常见问题解答请在卖家学习中心[产品管理](#)查看。

6. 上架产品时以颜色作为变体可以嘛？

- JUMIA 暂不支持以颜色作为变量。请注意：若以颜色作为变量，会导致内容审核 (Content QC) 失败。

7. 上传产品时为何无法选择我的品牌？

- 上传新品牌产品需要填写[品牌上架申请表](#)，审核通过后即可上传相应产品。

8. JUMIA 周末是不审核产品吗？

- Jumia 产品上线需要人工审核，审核时效大概为三个工作日，周末不作为工作日时间。明显超过审核时效请及时 [RAC](#) 咨询。

9. VC 产品上传界面不同颜色的产品状态是什么意思？

- Active 图标的三种颜色表示的含义：
 - 绿色：该产品在所有站点都是激活状态
 - 黄色：该产品在部分站点都是激活状态
 - 红色：该产品在所有站点都不是激活状态
- Visible 图标的三种颜色表示的含义：
 - 绿色：该产品在所有站点前台都是激活状态
 - 黄色：该产品在所有站点前台都是激活状态
 - 红色：该产品在所有站点前台都是激活状态
- 点击图标即可查看侧边栏显示各状态具体信息，可点击切换不同状态进行查看。如发现无法理解的报错状态，请及时 [RAC](#) 咨询。
- 更多产品状态介绍请点击链接查看 [VC 产品状态介绍](#)。

10. 如何彻底删除 SKU？

- 1).修改库存为 0
- 2).将 SKU 状态调整为 inactive
- 3)最后选择 delete

详情请点击链接查看：[VC 彻底删除 SKU 指引](#) [SC 彻底删除 SKU 指引](#)

11. 为何我的产品被下架？

- 为保证消费者购物体验，Jumia 内容团队会定期抽查前台产品内容，如发现不符合刊登规则的产品，会立即作下架处理。具体请查看[常见产品被下架原因](#)。

如查看链接后，仍无法判断原因，请 [RAC](#) 咨询。

12. 目前 JUMIA 卖家中心支持哪些 ERP？

- 目前 Jumia 支持易境派、小老板、旺销王、芒果店长在 Vendor Center 进行产品刊登及订单管理。更多详情请查看 [Jumia 卖家学习中心](#)

常见订单/发货问题:

13. 直邮出单了要怎么发货? 产品如何规范包装?

- 详情请查看[直邮跨境小包订单管理](#)

14. 海外仓如何备货?

- 详情请查看[海外仓备货管理](#)

15. 直邮 Seko&平邮 Clevy 仓库地址及联系方式?

- 仓库地址及仓库联系方式请点击链接查看[直邮跨境小包分拣中心地址](#)

16. 为什么我的包裹在仓库显示签收但是后台没有看到?

- 仓库签收后, 会批量上传至 Jumia 后台, 频次大概为几小时一次。

17. 带电产品能否发直邮?

- 混装或内置电池, 功率在 100Wh 内可以发直邮; 如果电池和产品分开来, 在 X 光看到单个电池的形状就会被扣货。如果是太阳能 LED 等, 因为有蓄电功能, 而且基本上大功率是超普通带电产品的功率的, 需要全套电池文件, 严查过实际功率和文件的准确性才可以发直邮, 所以可能会超时, 建议不要发。

18. 为什么快递显示今天就已经签收了, 却还没有跳转成"shipped"?

- 1) 截单时间前到仓的货都会在当天操作并出库, 截单时间后到仓的货, 可能顺延至下一个工作日。
- 2) 如用链接查询包裹后, 发现长时间未跳转 shipped, 卖家可主动邮件至 scn.ecomm@sekologistics.com 向 SEKO 查询, 邮件主题【未跳转 shipped】+ 包裹单号, 如:【未跳转 shipped】+ JG-NJS-12345678-1234。

19. JUMIA 提供带贴单的服务嘛?

- 没有, 卖家需要自行寻找提供贴单服务的供应商。

20. SC(VC)上传的产品在 VC(SC)里面看不见,这正常嘛?

- 正常, SC 和 VC 上传的产品不会实现相互同步。

21. Jumia 海外仓发哪家物流?

- Jumia 有官方合作的物流合作伙伴详情请查看 [JUMIA 官方合作伙伴](#)。

22. 为什么我的订单被退货?

- 退货订单的退货原因分为以下两种:
 - 1) 买家反馈的退货原因
 - 2) Jumia 售后团队对产品 QC 后得出的退货原因 (有详细原因, 责任方, 图片等)。

注意: 当卖家发现, 退货订单只有"买家退货原因", 无 Jumia 售后团队的退货原因则表示, 该产品经过 Jumia 团队的 QC, 并认为该产品可以重新上架销售。

23. 我的订单被退货货物怎么处理？

- 如产品经当地质检团队判定无质量问题，既可二次销售，卖家无需操作。
- 如产品为超期滞销商品或不可售商品，卖家可以安排是否自行取回，详情请参考卖家学习中心[海外仓退货流程](#)。

24. 直邮订单如何打印面单？

- 1) 商户发货之后需要先将订单转为 Ready to ship，点击 Creat Package&Next。
- 2) 再次确认点击 Ready to ship，让订单状态从 Pending 真正跳转到 Ready to ship。
- 3) 在“Ready to ship”状态的订单下，找到对应订单，勾选该订单，在“Order actions”的下拉选单中选择“Print labels for selected items”后点击橙色按钮“Go”方可打印面单。

更多发货操作详情请查看卖家学习中心[直邮跨境小包订单发货](#)

更多问题解答请查看：[JUMIA 卖家学习中心&常见问题解答](#)