



AP PORTAL

DHL ECOMMERCE 跨境电商包裹发货平台

客户使用手册_Ver1.9

DHL eCommerce Solutions Greater China



1	介绍	4
1.1.	目的	4
1.2.	AP Portal 功能概览	4
2.	AP Portal 开户流程	5
2.1.	创建登入账号	5
2.2.	初次登入及修改密码	5
2.3.	重置密码	6
3.	AP Portal 功能	7
3.1.	发货概览	7
3.2.	新增发货	9
3.2.1.	手工录单	10
3.2.2.	批量上传	11
3.2.3.	从电商平台导入订单	13
3.2.4.	货物保险	15
3.3.	提交发货	16
3.4.	发货报告	18
3.5.	高级报告	19
3.6.	上门提货请求	21
3.7.	追踪包裹	22
3.8.	连结电商平台账号	25
3.8.1.	连结 Amazon 账号	25
3.8.2.	连结 eBay 账号	29
3.9.	SKU 管理	30
3.9.1.	启动 SKU 管理	31
3.9.2.	手工添加 SKU	31
3.9.3.	使用批量模版上传 SKU	33
3.9.4.	批量导出/更新 SKU	34
3.10.	账单查询	35
3.11.	在线付款	36

3.11.1. 通过微信 WeChat 付款	36
3.11.2. 通过 World Pay 付款	39
3.12. 账户与设定	42
3.12.1. 用户管理	42
3.12.2. 发货地址管理	44
3.12.3. 更改密码	44
3.13. 新手教学	46
3.14. 客服支援及常见问题	46
4. 联系人清单	47
4.1. 客服人员联系方式	47
4.2. 操作负责人联系方式	47

1 介绍

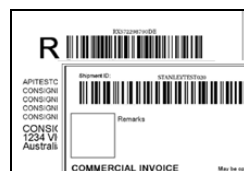
1.1. 目的

阐明 DHL 电子商务跨境电商包裹发货平台（AP Portal）中主要功能的操作方法，包括打印发货标签，导出发货报告，以及追踪包裹轨迹等。

1.2. AP Portal 功能概览

运单号	提交日期	运单号	状态	状态日期
NAPO5M1706 004744	13 Jun 2017	8996000584 0	Electronic Notification Received	13 Jun 2017
NAPO5M1706 000080	13 Jun 2017	8996000942 0	Arrived at Transit Facility	15 Jun 2017
NAPO5M1706 000064	13 Jun 2017	8996000942 0	Arrived at Transit Facility	15 Jun 2017

查看包裹处理情况



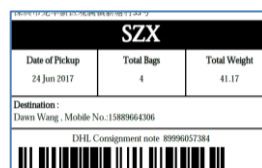
生成发货标签

J	W
Shipment ID	Last Status Description
170601002	Electronic Notification
170601010	Electronic Notification
MABANGTEST003	Electronic Notification
TESTLY20170602001	Electronic Notification
9852728JK	Electronic Notification
TESTLY20170614003	Electronic Notification
TESTLY20170614004	Electronic Notification
SUMMER0616001	Electronic Notification

导出发货报告



批量追踪包裹



上门提货请求



连结电商平台账号

SKU ID	商品名称
3180	60°C Digital Waveredite Ther...
RNA.M5ATC	Traditional Battery Freshchid...
RNA.M5ATC	To-Go-Style e-Globe Proge...
60-78V	Remote Floating Wireless Temp...

管理产品 SKU

姓名	职位	权限
Test	eShipping Super User	Y
Test DHL eC	eShipping User	Y
Test DHL eC	eShipping Super User	Y
Test DHL eC	eShipping Super User	Y

用户及权限管理

账户名称	账户ID
DHL eCommerce SHA - Test Account - 599999	5999999205

线上查账付款



线上视频教学



客服联系信息

2. AP Portal 开户流程

每一位于 DHL eCommerce 成功开户，且已经完成客户对接培训的客户都可以获得 AP Portal 的登入账号密码。客户对接专员会于培训期间向客户收集必要的开户信息，例如有效的电邮地址。

2.1. 创建登入账号

客户对接专员会以客户所提供的电邮地址创建 AP Portal 登入账号。

账号创建完成后，客户的电邮会收到一道来自 noreply@dhl.com 的电邮，内含登入名称及初次登入时使用的密码。(邮件有可能会因邮箱或系统设定而被分派到垃圾邮箱，请注意查收)

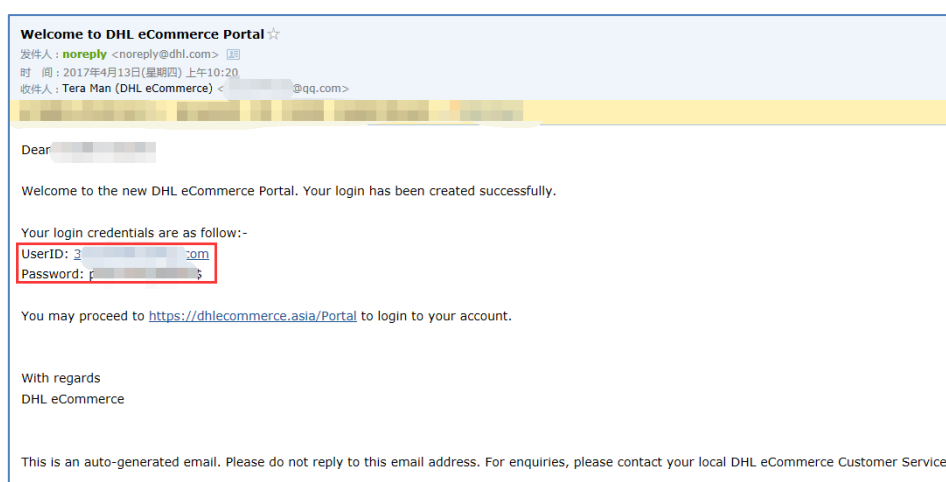


图 1. AP Portal 账密邮件范例

2.2. 初次登入及修改密码

收到账号密码后，客户登陆 AP Portal <https://ecommerceportal.dhl.com>，从主页右上方选择显示语言。



图 2. AP Portal 登陆界面

首次成功登入后，AP Portal 会要求客户更改密码。密码必须符合以下全部要求:

- 长度为 8-12 位
- 含有英文大、小写
- 含有数字
- 含有符号(限!@#\$%~&)

密码例子	允许/不允许	备注
DHLeC@123	允许	-
1234567890	不允许	没包含字母和特殊符号
DHL<->Abc1	不允许	包含了非指定特殊符号<>

成功修改密码后，系统会回到主页，请使用新的密码重新登录一遍。

2.3. 重置密码

如客户登入时发现账号被锁定了，或者忘记密码无法登入，可以在 AP Portal 主页面点击"忘记密码"连结，并输入登入电邮，系统就会发送重置密码的电邮。

打开电邮点击电邮中的连结，就可以重新设定密码。重置密码的连结会于 24 小时后，或者重新发出重置请求后失效。



图 3. 重置密码的电邮和连结

3. AP Portal 功能

3.1. 发货概览

客户登进 AP Portal 后就会进入发货概览画面。客户可于该页面浏览之前已提交的包裹，以及后续的追踪信息。

客户也可以通过不同的角度去查找过往的包裹，例如以发货编号、收件人名字、托运单(Handover Note)号、目的地国家和发货服务等。

发货 - 发货概览

发货概览

报号

发货编号 / 运单号 / 收件人

提交日期

开始时间

结束时间

提货名称

☒ DHL eCommerce HK - Test Account
☒ DHL eCommerce (Hong Kong) Limi
[+ 详细](#)

服务类型

目的地国家

销售渠道

托运单编号

搜索

重置

基本报号

我的发货

打印标签

Displaying 1-250 out of 970 results

提货单名称	发货号码	提交日期	托运单编号	状态	状态日期	追踪号	收件人	目的地国家	服务类型
DHL eCommerce HK - Test Account	MARTINTEST001	20 Jun 2017		Electronic Notification Received	20 Jun 2017		Tom	Germany	GM Packet Economy

图 4. 发货概览搜寻页面

客户可以勾选多个包裹，然后点击"打印标签"就可以重新下载发货标签。

我的发货

打印标签

Displaying 1-250 out of 970 results

	提货单名称	发货号码	提交日期	托运单编号	状态	状态日期	追踪号	收件人	目的地国家	服务
☒	DHL eCommerce HK - Test Account	MARTINTEST001	20 Jun 2017		Electronic Notification Received	20 Jun 2017		Tom	Germany	GM Eco
☒	DHL eCommerce HK - Test Account	TIM2017JUNE08005	20 Jun 2017		Electronic Notification Received	20 Jun 2017	RX575909601 DE	CONSIGNE Ename	Australia	GM Plus Star
☒	DHL eCommerce HK - Test Account	HKJANETTON GTOOLP01274587	20 Jun 2017		Electronic Notification Received	20 Jun 2017	RS90000105 9MT	Karolina Kasonso	United Kingdom	GM Plus Star
☐	DHL	TIM2017JUNE0	20 Jun 2017		Electronic	20 Jun 2017	RX575910233	CONSIGNE	Australia	GM

图 5. 批量重新下载发货标签

点击托运单号可以重新下载托运单。

DHL eCommerce HK - Test Account	TIM2017JUN0801	8 Jun 2017	89995994280	Electronic Notification Received	8 Jun 2017	RL170000950EE	CONSIGNEE Name	France	GM Packet Plus Standard
DHL eCommerce HK - Test Account	HKJK2017060801	8 Jun 2017	89995989768	Electronic Notification Received	8 Jun 2017		test	Afghanistan	GM Packet Standard
DHL eCommerce HK - Test Account	HKJANETTON GTOOLP02534281	8 Jun 2017	89995989768	Electronic Notification Received	8 Jun 2017	LW151744986DE	test name	United States of America	GM Packet Plus Standard
DHL	TIM2017JUN07	8 Jun 2017	8999598976	Electronic	8 Jun 2017	RL170000946	CONSIGNEE	Austria	GM Packet

图 6. 重新下载并打印托运单

而点击发货号码(Shipment ID)可以查看单个包裹的追踪轨迹。有关追踪轨迹页面的说明, 请参阅文档"批量追踪"部分。

货次

货物追踪

账户与设定

新手教学

客户服务与常见问题

HKCHRIS1234657802017052

已接收电子通知

Thu, June 15 at 11:32 AMLT HK

由: DHL eCommerce HK - Test Account Level 26, Tower 1 Address line 2 to test KOWLOON BAY, KLN Hong Kong 111111

至: esee BRANDENBURG BRANDENBURG Germany 3116

Jun 15, 2017

11:32 AMLT

HK 已接收电子通知

活动

追踪 查询

发货号码 HKCHRIS1234657802017052

由以下处理点出发 Unit A, 7/F, No. 100 Texaco Road Tsuen Wan New Territories, Hong Kong, Hong Kong, Hong Kong

货物追踪号码 RX57527784ZDE

服务种类 GM Packet Plus Standard (PPS)

重量(克) 10

货币 United States of America - USD

货物保险 货到付款

除证明文件

内容

商品编号	数量	单价	HS编码
K2015XXX01	10	29.99	

图 7. 包裹追踪轨迹页面

3.2. 新增发货

点击左边菜单"货次"下的"新增发货", 客户可以在该页面中上传或导入订单信息、打印发货标签。

货次

新增发货

发货报告

货物报告(测试)

提货

货物追踪

账户与设定

新手教学

客户服务与常见问题

新增发货

创建日期

创建时间

创建人

创建日期

创建时间

创建人

货物

打印标签

修改发货

删除

Displaying 1.15 out of 15 results

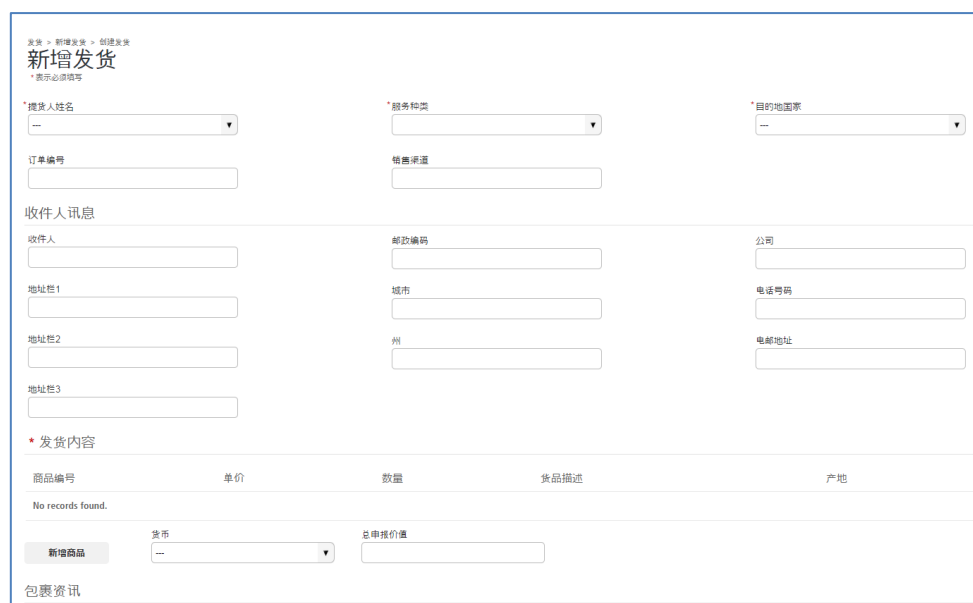
提货名称	发货号码	建立日期	追踪号	收件人	目的地国家	服务种类	重量(克)	销售渠道	标志
DHL eCommerce HK - Test Account	TESTSASUM0204913	20 Jun 2017		Harald Inger-Oberthur	Germany	GM Packet Plus Standard	1		
DHL eCommerce HK - Test Account	SUMMERESTW02013	20 Jun 2017		MICHELLE R ROYALL	Germany	GM Packet Plus Standard	150		
DHL eCommerce HK - Test Account	HKGTEST2017062010	20 Jun 2017		test2	Germany	GM Packet Plus Standard	12		

图 8. 新增发货页面

3.2.1. 手工录单

点击"新增发货"按钮，客户可以手工输入订单的信息进行打单。填写完成无误的订单会保留在"新增发货"页面中。

发货号码（shipment id）是由客户代码（如 CNXXX）+订单编号组成的。订单编号建议使用长度不超过 15 位的数字，如日期流水号，YYYYMMDD+流水号（示例 201910110001）。发货号码示例：CNXXX201910110001。



发货 > 新增发货 > 创建发货

新增发货

*表示必填项

* 提货人姓名 * 服务种类 * 目的地国家

订单编号 销售渠道

收件人信息

收件人 邮政编码 公司

地址栏1 城市 电话号码

地址栏2 州 电邮地址

地址栏3

* 发货内容

商品编号	单价	数量	货品描述	产地
No records found.				

新增商品 货币 总申报价值

包裹资讯

图 9. 手工录单页面

客户可以在"新增发货"中勾选订单，然后按"打印标签"去取得发货标签。标签的格式有 2 种:

- **Document Printer:** 标签将以 A4 纸形式导出，每一页为 A4 大小，可容纳 4 张面单。
- **Label Printer:** 标签将以热敏纸格式导出，每一页为 10x10 或 10x15 大小。（取决于客户账号配置）

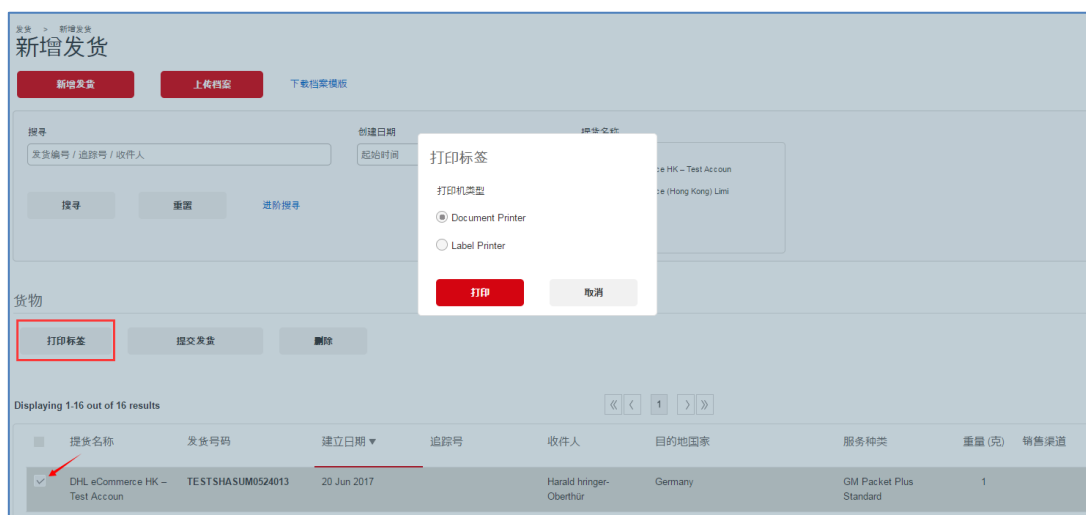


图 10. 选择标签格式

3.2.2. 批量上传

客户可以使用 excel 版本批量模板大量导入订单。批量上传模版可以通过“新增发货”>“下载档案模版”下载。

客户也可通过点击“账户与设定”>“批量管理上传模板”，按个人使用习惯自定义模板中栏位的名称后，点击“下载自定义模板”。



图 11. 下载批量上传模板

批量上传模板如下图所示，客户可选择使用

中文版“DHLeC AP Portal upload file_1.0_ch.xlsx”或英文版“DHLeC AP Portal upload file_1.0_en. .xlsx”

其中中文版批量订单上传模板如下图：

- 第一张表“Sheet1”中填入订单信息，其中 A~AV 这前 48 栏需保留并上传（绿色栏位为必填项）

- 第二张表“文件规范”中详细描述了每个栏位应填信息及规范。发货号码（shipment id）是由客户代码（如 CNXXX）+订单编号组成的。订单编号建议使用长度不超过 15 位的数字，如日期流水号，YYYYMMDD+流水号（示例 201910110001）。发货号码示例：
CNXXX201910110001
- 其余表中客户还可看到运输服务种类、国家代码、货币代码、美国州代码、危险品类别代码

Pick-up Account Number	Sales Channel	Shipment Order ID	Tracking Number	Shipping Service Code	Company	Consignee Name	Address Line 1	Address Line 2	Address Line 3	City	State	Postal Code	Destination Country Code	Phone
5341526	marketplace1	11111a		PKD		李小明	香港东临6号				Hong Kong	HK	189720	HK
5341526	marketplace1	11111b		PPS		JOHN DOE	111 COLEMAN AVENUE	UNIT 12A			Singapore	SG	189720	SG
5341526	marketplace2	11111c		PLT		MARY ANNA	MEMORY LANE 1				Brooklyn	NY	22345	US
5341526	marketplace2	11111d		PLT		MARY ANNA	MEMORY LANE 1				Brooklyn	NY	22345	US

图 12. 批量上传模板

注意事项:

- 从中国（大陆）出货的客户 Content Export Description 一栏需用中文填写，以供中国海关查验。
- 其他货物描述类的建议都用英文，以供快速通关。（特别是 Content Description，因为其会显示并打印在标签上，一定要输入英文描述。）

点击“上传档案”按钮可以进入上传批量订单模板的页面。

图 13. 批量上传档案

成功批量上传订单后，系统会跳转到批量订单核实画面。出现错误的订单会于页面上报错，客户可以直接点击包裹号码进入订单信息修改错误地方。客户如有其他批量模板需要上传，可点击"上传更多"上传其他模版。

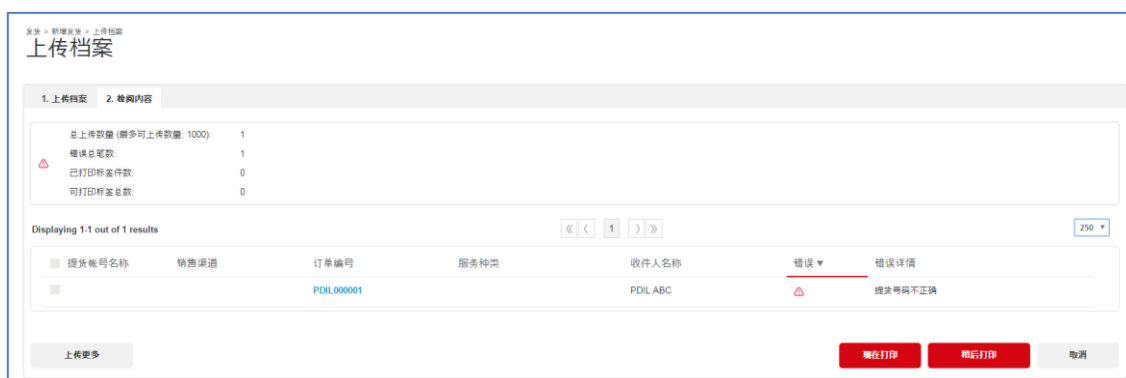


图 14. 批量订单核实页面

客户可以直接打印没有报错的订单。

于批量上传订单后，客户可以选择需要打印的订单，然后按"现在打印"去获得发货标签。

如果想稍后一并打印发货标签，可选择"稍后打印"。所有未打印的标签都会直接储存在"新增发货页面"。

标签文档的格式有 2 种:

- **Document Printer:** 标签将以 A4 纸形式导出，每一页为 A4 大小，可容纳 4 张面单。
- **Label Printer:** 标签将以热敏纸格式导出，每一页为 10x10 或 10x15 大小。（取决于客户账号配置）

3.2.3. 从电商平台导入订单

AP Portal 上成功连结电商平台账号后，新增发货页面上会出现"选择渠道"的选项。

备注：有关连结电商平台的方法，请参阅"连结电商平台账号"部分。

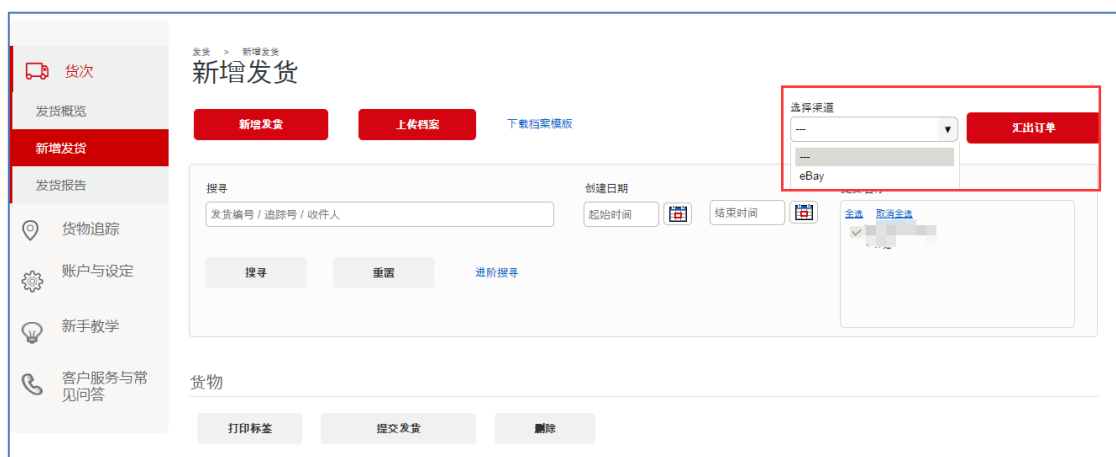


图 15. 电商平台导入订单选项

选择需要导入订单的平台，然后点击“导出订单”。客户可以选取最多 2 个的平台账号，当中所有已付款和未标记发货的订单都会抓取下来。



图 16. 电商平台选择账号

每次抓取订单上限为每个账号 250 个，如需抓取更多订单，可以点击“显示更多的订单”。

客户可以在页面上方筛选订单，然后勾选需要通过 DHL eCommerce 发货的订单去匹配不同的发货服务。

勾选订单后，在页面下方选取发货账号，然后选择需要的发货服务，再按“匹配发货服务”的按钮。成功匹配的订单右边会显示相应的发货服务。

REVIEW ORDERS

汇入订单总数: 2
已匹配发货服务总数: 1

渠道所选发货服务: [Dropdown] 货币: [Dropdown] 目的地国家: [Dropdown]

订单总价介于 8 and 22

最少 [Slider] 最大

搜索 重置 进阶搜索

覆核订单

Displaying 1-2 out of 2 results

卖家ID	渠道订单号	买家ID	目的地国家	总价钱	货币	付款日期	渠道所选发货服务	SKU	提货名称	发货服务
[Redacted]	[Redacted]	af*****_0	US	21.00	USD	21 Jun 2017	[Redacted]	19*****8	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	y*****s	IL	[Redacted]	EUR	20 Jun 2017	FE*****hip	6*****6	[Redacted]	[Redacted]

选择提货服务

[Redacted]

选择发货服务

发货服务: [Dropdown: GM Packet Plus Standard - PPS]

匹配发货服务

图 17. 为订单匹配发货服务

完成匹配发货服务后，可以按下一步继续。

系统会跳转到批量订单核实画面。出现错误的订单会于页面上报错，客户可以直接点击包裹号码进入订单信息修改错误地方。

上传档案

1. 上传档案 2. 档案内容

总上传数量 (最多可上传数量: 1000): 1
错误总笔数: 1
已打印标签件数: 0
可打印标签总数: 0

Displaying 1-1 out of 1 results

提货单号名称	销售渠道	订单编号	服务种类	收件人名称	错误	错误详情
[Redacted]	EBAY	[Redacted]	GM Packet Plus Standard	[Redacted]	[Redacted]	SKU ID191552269288不存在, 请输入货品重量 (克)

现在打印 稍后打印 取消

图 18. 批量订单核实页面

3.2.4. 货物保险

如您签订了 SVP 索赔合同，请在发货时选择开通 SVP 增值服务：

在 AP Portal 中单次创建发货时，需要开启增值服务选项：

系统默认不选择SVP服务

VALUE ADDED SERVICES

SHIPMENT VALUE PROTECTION



点击按钮，开通货物保险服务，默认与所填写的包裹清关价值相同。

VALUE ADDED SERVICES

SHIPMENT VALUE PROTECTION



☒ Same As Total Declared Value

也可以自定义包裹价值。

VALUE ADDED SERVICES

SHIPMENT VALUE PROTECTION



20

☐ Same As Total Declared Value

图 19.单次订单购买保险页面

在使用模板批量上传时，如为包裹购买保险，则需要在以下栏位标记为 Y 并填写保值。

Is Insured	Insurance
Y	20

SVP 包裹索赔仅限签订 SVP 索赔合同的客户使用，且仅适用于 DHL 跨境电商专线包裹 PLT/PLE, DHL 跨境电商可追踪包裹 PPS, DHL 跨境电商德国速通可追踪包裹 PPM.更多详情请参考附件“附录 10：索赔指引 DHL eCommerce Claims Submission Guideline 2019”

3.3. 提交发货

所有已打印标签的订单都需要提交发货(交运)才可以顺利操作。已打印标签的订单旁会有标记。

客户可以在新增发货页面勾选订单，然后按“提交发货”以跳转到确认发货页面。

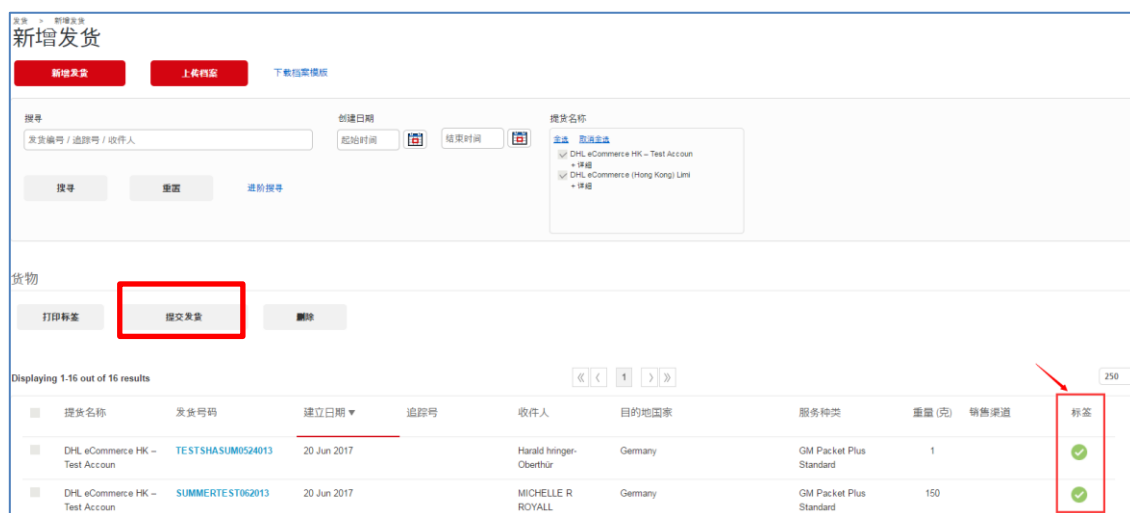


图 20. 已打印标签标记

在确认发货页面上会列出所有已选取交运的包裹。客户需要选取提货服务，还是自送到仓。客户也可以选择要不要发送电邮通知；如果录入订单时有同时输入收件人的电邮，则相关包裹处理出仓以后就会发送电邮通知给收件人。

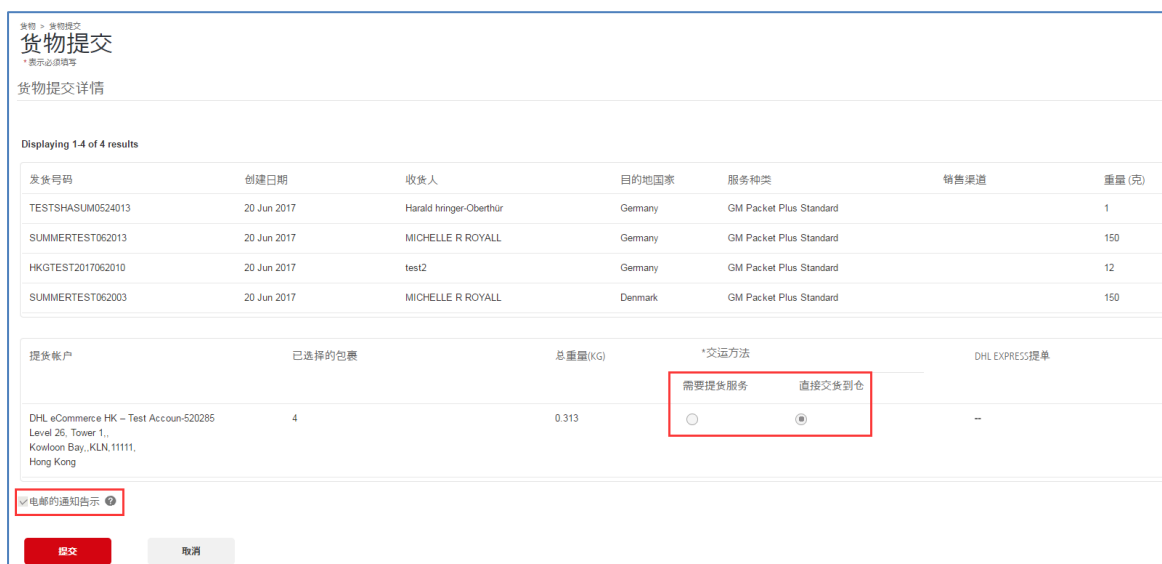


图 21. 确认发货页面

提交发货后，订单会转移至“发货概览”页面，而系统会自动下载货次的托运单(Handover Note)。客户需要将托运单打印，填妥发货信息，并随货交给 DHL eCommerce 操作部。

如果客户账号有设定线上提货服务，且交运时选择"需要提货服务"，页面就会自动跳转至提货请求。有关线上提货请求的教学，请参阅相关文档。

3.4. 发货报告

在货次菜单下点击"发货报告"就可以进入导出报告页面。

客户可以根据不同的条件导出需要的发货报告，用以上传追踪号、核对账目等。

报告档名	客户可以随意指定下载档名。
导出范围	客户可以指定一个日期段（时间段跨度为一个月），或者输入指定托运单号。
报告格式	可以选 csv, xls, xlsx 格式。

客户也可以选不同的导出条件，例如指定发货服务、指定状态、国家、提货地点等。

图 22. 导出发货报告页面

确认信息填写妥后提交，系统就会下载报告的压缩档案。如所指定条件没有报告可以导出，系统就会报错。

	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	Shipment ID	Tracking ID	DHL eCommerce#	Weight (g)	Total Declared Value	SVP	Package Description	Consignee Name	Consignee Address	
2	170601002		P12586835170601	2000	20	0	Audio Equipment	POUK006	ASDF RD123 123456	
3	170601010	RX5735511920E	P154901488170601	2000	50	0	Audio Equipment	PPS002	ASDF RD123 123456	
4	MABANGTEST003		P183070574170602	1	10.01	0	Watch Band	HARALD HRINGER-OBERTHÜR	Z7HRINGERSTRA7E 48	
5	TESTLY20170602001	LW1515488930E	P140551043170602	660	10	0	ATradeNameEn	NASA ALIS SYLIVA	NEW STREET NO132 BUILDING	
6	9852728JK	RX5752752680E	P105939843170614	1690	5	0	Binoculars	EIVIND DYHRE	RAULAND CAMPING	
7	TESTLY20170614003	RL170000985EE	P171782616170614	660	10	0	ATradeNameEn	CONSIGNEENAMECONSIGNEENAME	NEW STREET NO132 BUILDING	
8	TESTLY20170614004	RL170000994EE	P167592087170614	660	10	0	ATradeNameEn	CONSIGNEENAMECONSIGNEENAME	NEW STREET NO132 BUILDING	
9	SUMMER0616001		P128233415170616	1	10.01	0	Watch Band	HARALD HRINGER-OBERTHÜR	Z7HRINGERSTRA7E 48	
10	SUMMER0616002		P185167987170616	1	10.01	0	Watch Band	HARALD HRINGER-OBERTHÜR	Z7HRINGERSTRA7E 48	
11	TIM2017JUN0710	RL170000946EE	P179202522170607	50	16	0	SHIPMENTDESC	CONSIGNEENAME	CONSIGNEEADDRESS1 CONSIGNEEADDRESS2, CONSIGNEE	
12	MABANGTEST001		P143201643170602	1	10.01	0	Watch Band	HARALD HRINGER-OBERTHÜR	Z7HRINGERSTRA7E 48	
13	TESTLY20170602003	LW151549001DE	P165862784170602	660	10	0	ATradeNameEn	NASA ALIS SYLIVA	NEW STREET NO132 BUILDING	
14	TIM2017JUN0205	RX5736903670E	P178484342170602	50	16	0	SHIPMENTDESC	CONSIGNEENAME	CONSIGNEEADDRESS1 CONSIGNEEADDRESS2, CONSIGNEE	
15	9852654JK	RS900001014MT	P192275709170614	230	5	0	FM Radio	KLAUDIA ORCZEWSKA	258 CLEMENT RISE	

图 23. 发货报告

3.5. 高级报告

通过货次 > 高级报告 > 生成报告， 客户可以根据不同的条件导出需要的发货报告，用以上传追踪号、核对账目等，导出的报告在只供 7 天内下载。



图 24. 导出高级发货报告

邮箱地址： 填入接收报告的邮箱地址。

报告生成类型：

- One time report: 生成一次性 report （时间跨度只能是一个月）
- Scheduled report: 系统自动生成周报告、月报告，并于周初与月初发送。

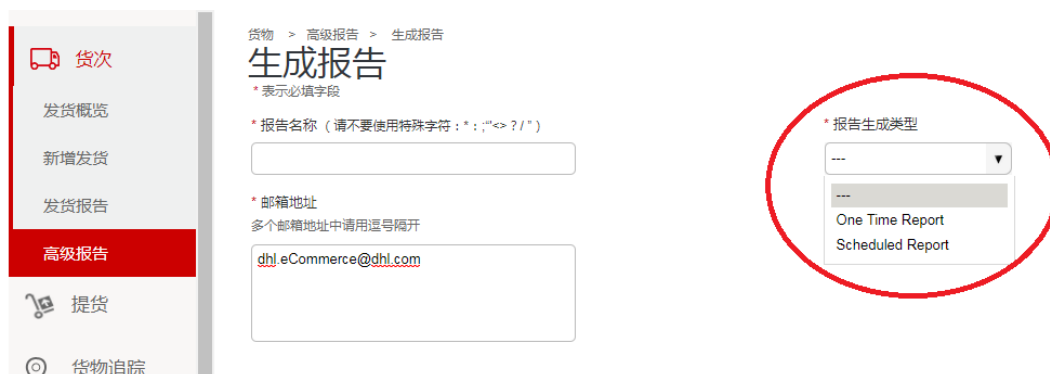


图 25. 选择生成一次性发货或周期性报告

高级报告可生成 3 种：

报告类型	备注
All Item Details	生成所有可用出货数据的报表
Shipment Not Tendered Report	生成关于数据提交于 7 天但 DHL 电子商务未收到的货物的报告
Shipment Weight Discrepancy Report	提供重量和实际重量之间存在差异的货物报表

我的报告要素：可以从右边拖动可用的报告元素到我的报告要素，并可按客人喜好加减或排序。

可用的报告要素：系统提供的报告生成要素。

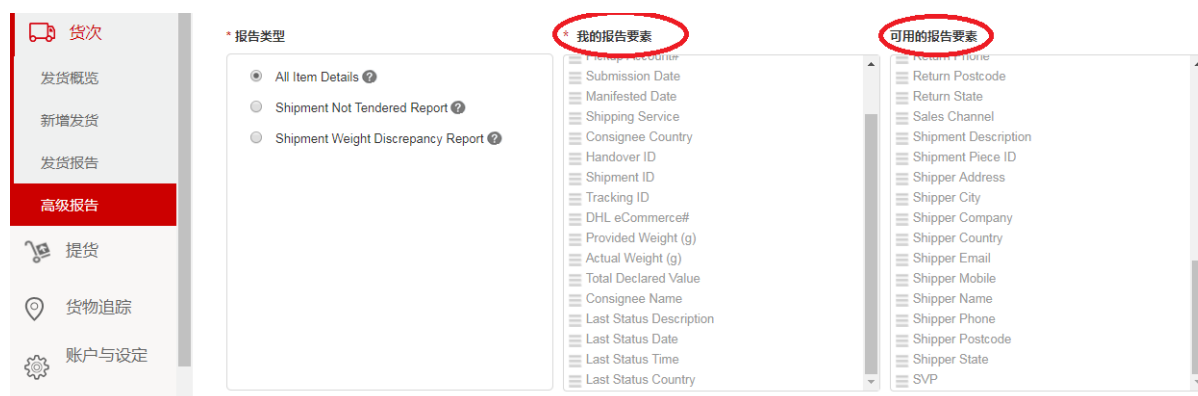


图 26. 报告因素

如所指定条件没有报告可以发送，系统就会报错。

下图为成功收到报告的电邮范例，点击连结即可下载报告。

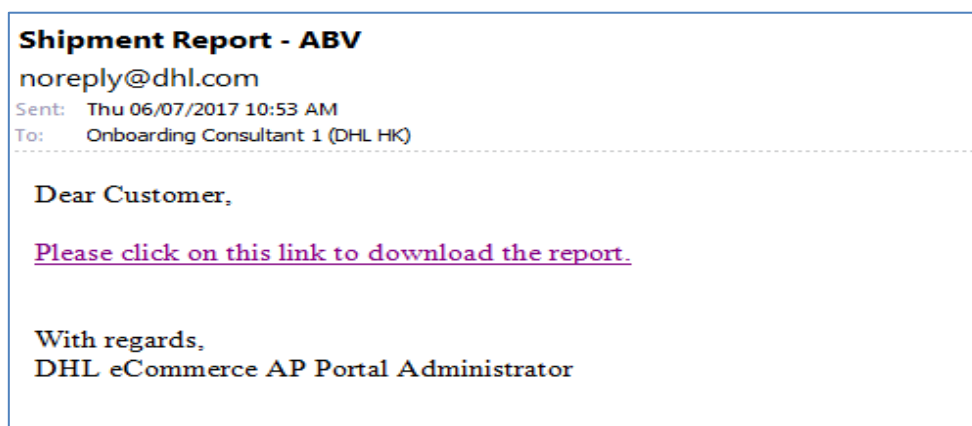


图 27. 系统自动发送报告到邮箱

3.6. 上门提货请求

客户如开通了中国内地的上门提货服务，可以透过 AP Portal 中提货>提货请求，联系提货合作伙伴上门提货。客户亦可以在 AP Portal 下载相应的提货标签。有关提货服务的详情，请参阅相关文档。

注：使用 AP Portal /手写托运单发货的客户，在申请提货时请确认所输入的托运单号跟手写托运单上/AP Portal 提交货次时生成的单号一致，以免导致追踪信息流失。





*提货名称	托运单号	*总装袋 / 装箱数	*货次总重量 (公斤)	电邮	提货请求日期
DHL eCommerce HK - Test Account					21 六月 2017

新增提货请求

提货请求 取消

图 28. 提货请求页面

3.7. 追踪包裹

客户可以通过以下 3 种方式查询包裹物流信息：

1. 在发货概览里点击包裹单号查询
2. DHL eCommerce 公众查件网站 <https://ecommerceportal.dhl.com/track/>
3. 登录 AP Portal 后到"货物追踪"页面查询

在公众查件网站与“货物追踪”页面，客户每次可以查询 50 个包裹单号或 DSP 追踪号，但每个查询号码需要分行输入。

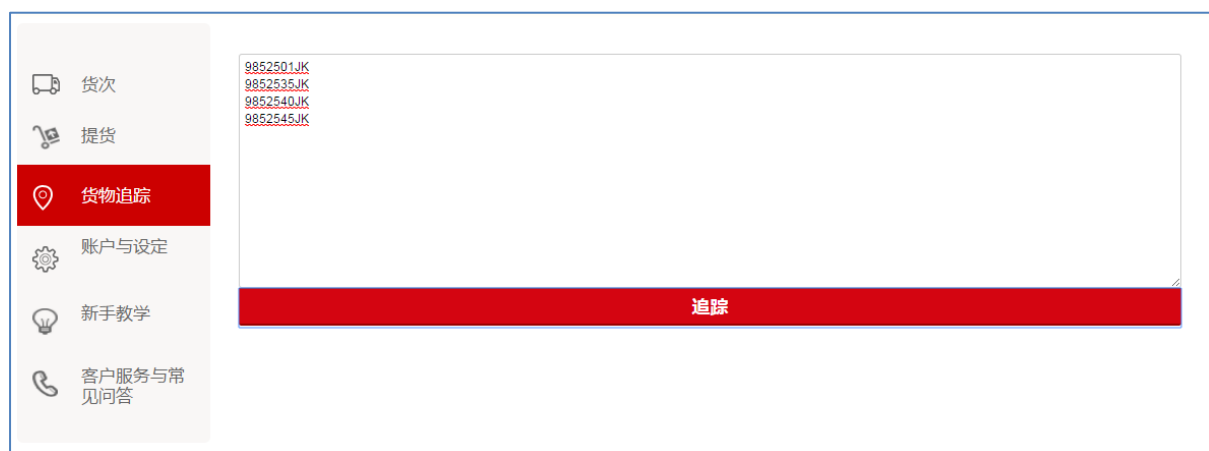


图 29.货物追踪页面

在详细追踪轨迹页面，客户可以查看包裹轨迹。

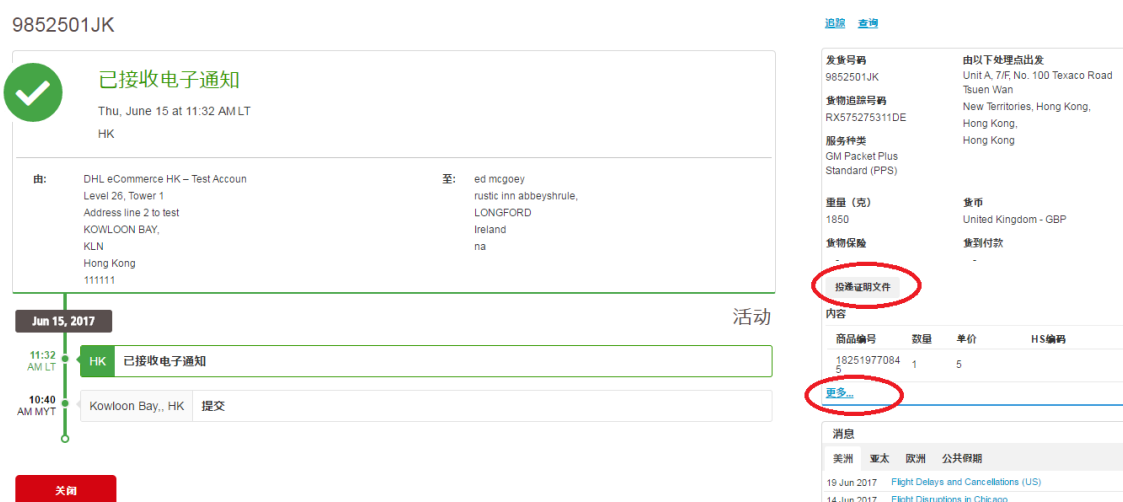


图 30.包裹追踪轨迹页面

客户也可以点击"投递证明文件"去下载相关文档。

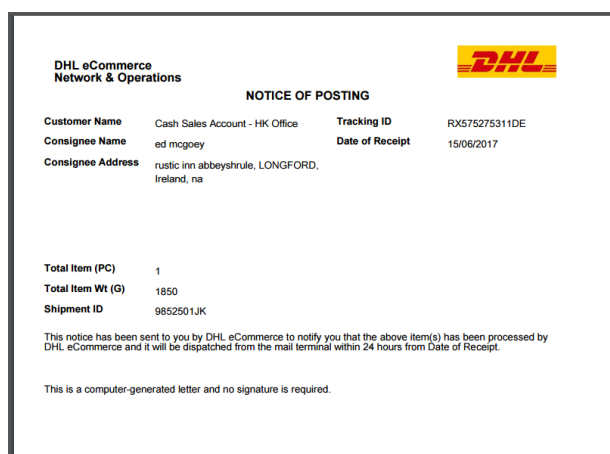


图 31.投递证明

点击图 29 红色标示的“更多”可查询更多包裹内容

顾客详情						
账号名	主账号	提取				
DHL eCommerce HK – Test Account	520285	520285				
发货详情						
总申报价值	国际贸易制式简称					
5	-					
长度 (厘米)	宽度 (厘米)	高度 (厘米)				
-	-	-				
发货内容						
商品编号	单价	数量	HS编码	内容描述	出口描述(以中文填写)	来源地
182519770845	5	1	-	Paging Queuing System	呼叫一体机	China

图 32. 更多包裹内容

3.8. 连结电商平台账号

目前，AP Portal 可以让客户连结 eBay 和 Amazon (亚马逊) 账号，以便客户可以直接从电商平台导入订单。

3.8.1. 连结 Amazon 账号

通过“账户与设定”>“管理渠道”，点击 Amazon 图案。



图 33. 连结 Amazon 账号界面

先选取需要连接的平台，下方会显示平台相应的 Amazon 应用名和申请人名称。请点击旁边的“获取 Amazon MWS 令牌”开始认证。（如按键后没有跳出 Amazon 的视窗，请检查浏览器是否屏蔽了跳出式广告视窗。）

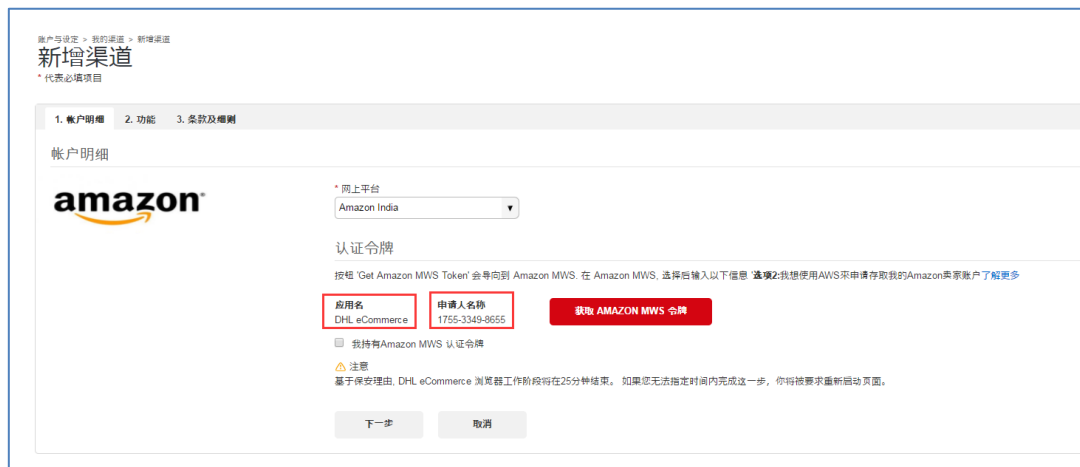


图 34. 新增 Amazon 账号界面

从跳出的视窗登入 Amazon，于 Amazon MWS 的界面新增授权时，选第 2 项 I want to use an application to access my Amazon seller account with MWS (我想授权以下应用程序透过 MWS 进入的我的亚马逊账号)，然后将 AP Portal 上的应用号及申请人名称输入相应位置。

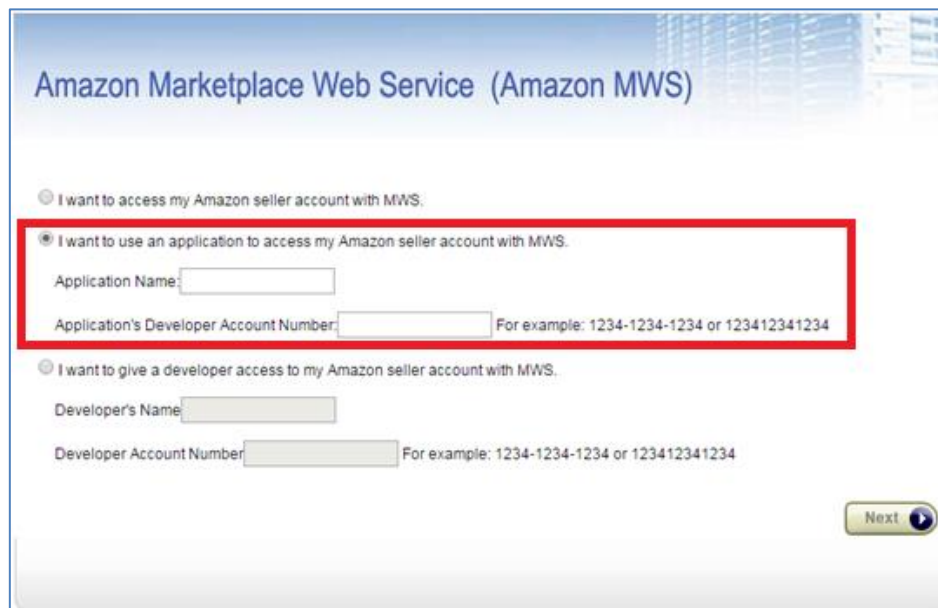


图 35. 输入 AP Portal 上的应用号及申请人名称

同意 Amazon MWS 的授权条款，再继续下一步。

amazon services

Amazon Marketplace Web Service (Amazon MWS)

Accept the Amazon MWS Licence Agreement to use DHL eCommerce to access my Amazon Seller Account with MWS

☒ I have read and accepted the [Amazon MWS Licence Agreement](#).

Amazon MWS allows you, at your sole discretion, to permit third-party solution providers to access your Amazon selling account. By allowing a third party to access your Amazon selling account, you put yourself at risk for the acts and omissions of those third parties. For example, you will be responsible for the actions taken by those third parties, including any changes the third party makes to your offers (including price and availability) on Amazon.com. You should not allow a third party to access to your Amazon selling account unless you have an appropriate agreement in place between you and the third party and you are willing to accept complete responsibility for the acts and omissions of that third party. You should closely monitor the performance of any third party that you authorise to access your Amazon selling account and take immediate action if you have any concerns with the performance of that third party. This action can include suspension of access to your Amazon selling account.

In addition, do not provide your Amazon user name and password information to anyone who contacts you by email or phone and asks for this information even if they claim to be from Amazon. No one from Amazon will ever ask you to verify your user name and password outside of your own logging into your Amazon selling account.

☒ I understand that I take complete responsibility for the acts and omissions of DHL eCommerce regarding my Amazon selling account and hereby direct Amazon to allow DHL eCommerce to access my Amazon selling account.

Next

图 36. Amazon MWS 授权条款

客户会收到授权信息，请不要关掉视窗，回到 AP Portal。

于 AP Portal 上，勾选“我持有 Amazon MWS 认证令牌”，然后到下一步。

Amazon Marketplace Web Service (Amazon MWS)

祝贺您！

DHL eCommerce 可以通过 MWS 访问您的亚马逊卖家账户了

这些是您的账户编码，DHL eCommerce 访问您的亚马逊卖家账户时将需要它们。您还可以在 [亚马逊 MWS 开发权限](#) 页面查看这些编码以及管理开发对您的卖家账户的访问权限。

注意：为了帮助您确保您的亚马逊 MWS 授权是最新的，我们可能会不时地要求您重新确认您授权的开发人员和应用程序。您可以在 [此处](#) 详细了解我们的开发人员访问确认计划。您将收到一封带有按钮的电子邮件，单击该按钮可完成计划启用。

卖家编号：	Mei...s 的卖家账户编号
卖家编号：	A7...B
商城编号：	A1...07F (Amazon.co.uk)
	A1F...R9 (Amazon.de)
	A...S (Amazon.es)
	A1...r (Amazon.fr)
	A...4 (Amazon.it)

卖家-开发人员授权

MWS 授权令牌：amzn... 5178965c638

图 37. Amazon 认证令牌例子

于画面上输入的卖家 ID 及 MWS 认证令牌，以及在 AP Portal 上的显示名字。完成后再按下一步。

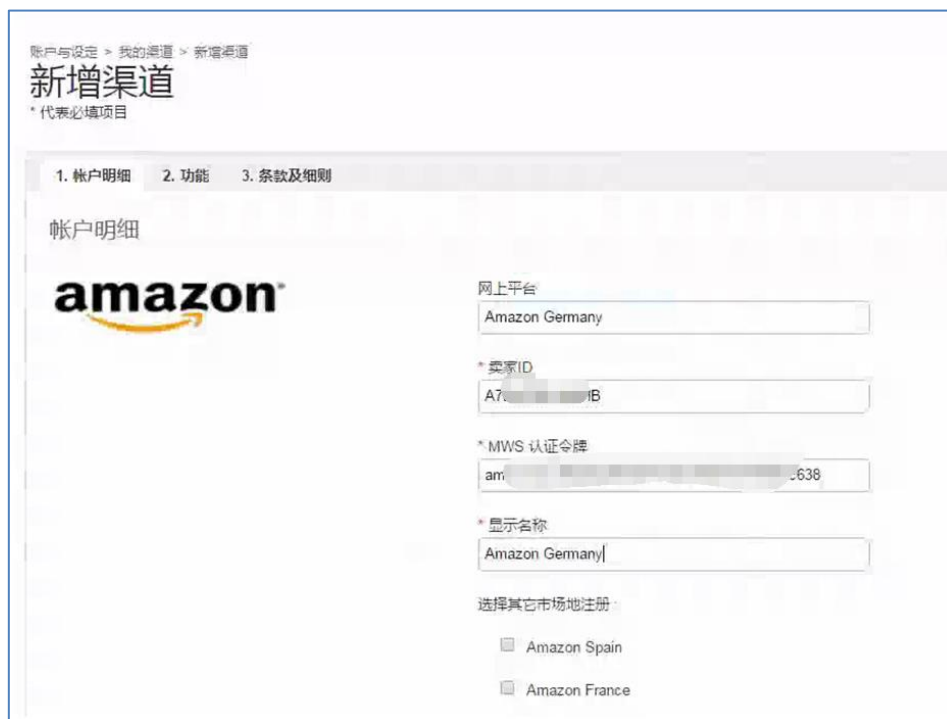


图 38. AP Portal 上关联 Amazon MWS 令牌

为确保电商平台连结功能有最大发挥，请同时启用"汇出订单"和"推送追踪信息"功能。（设定可于之后再更改。）

最后同意 DHL eCommerce AP Portal 存取 Amazon 订单信息及免责声明，就完成整个连结流程。



图 39. AP Portal 上账号授权的设定

3.8.2. 连结 eBay 账号

输入 eBay 卖家 ID，然后按“确认资讯”，就会跳出 eBay 的视窗要求登入，开始 eBay 授权。（如按键后没有跳出 eBay 的视窗，请检查浏览器是否屏蔽了跳出式广告视窗。）

登入 eBay，并选择同意授权 DHL eCommerce 存取 eBay 账号中的订单信息。

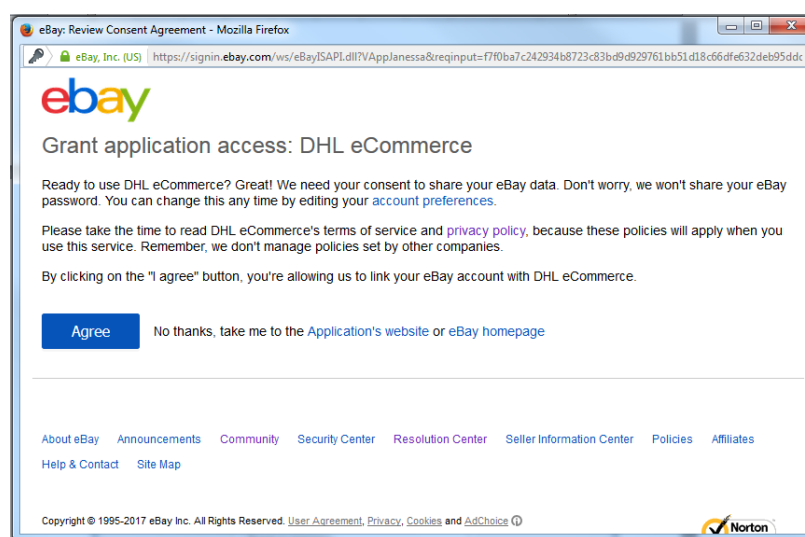


图 40. eBay 同意授权页面

为确保电商平台连结功能有最大发挥，请同时启用“汇出订单”和“推送追踪信息”功能。（设定可于之后再更改。）

最后同意 DHL eCommerce AP Portal 存取 eBay 订单信息及免责声明，就完成整个连结流程。

账户与设定 > 我的渠道 > 新增渠道

新增渠道

* 代表必填项目

1. 帐户明细

2. 功能

3. 条款及细则

功能

☒ 汇出订单

这功能可让您汇出“已付款及等待发货”的订单到DHL e AP Portal的“新增发货-汇出订单”页面，以供您透过AP Portal进行发货。

☒ 推送订单追踪讯息

这功能可让您于AP Portal“完成包裹交运”时将追踪讯息回传至电商平台。

上一步

下一步

取消

账户与设定 > 我的渠道 > 新增渠道

新增渠道

* 代表必填项目

1. 帐户明细

2. 功能

3. 条款及细则

条款及细则

作为服务的一部分，DHL eCommerce可能会提供网站连结至第三方用户。DHL eCommerce并不会负责为第三方用户搜集及处理资讯、保持私隐及提供内容。用户便开始使用服务时，即下同意受DHL eCommerce的基本条款所约束。所有透过DHL.COM所发出的条款改动，都会因为阁下继续使用本服务而视作同意及接受有关改动。阁下亦

☒ 我同意

上一步

完成

取消

图 41. AP Portal 上 eBay 账号授权的设定

3.9. SKU 管理

SKU 管理是客户维护于电商平台上所售卖产品的 SKU，当使用电商平台导入订单功能时，用 SKU 的商品信息补入订单中，可减少客户导入平台订单时手工修改订单的次数。

3.9.1.启动 SKU 管理

客户可于“管理渠道”>“产品管理”启动或关闭各渠道的 SKU 关联。

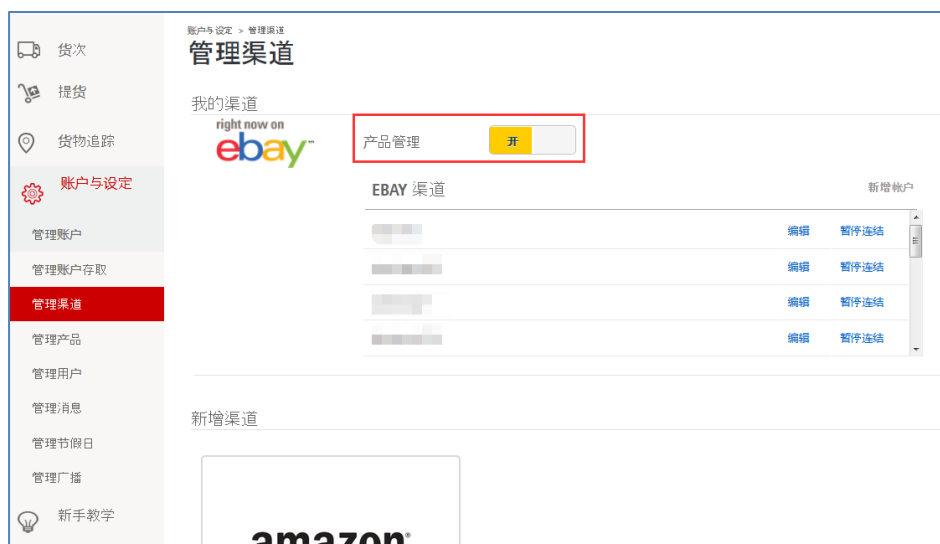


图 42. 各渠道上启动 SKU 滑动键

3.9.2.手工添加 SKU

通过“账号与设定”>“管理产品”可管理 SKU。在该页面客户可以添加 SKU、导出 SKU 及批量上传 SKU。

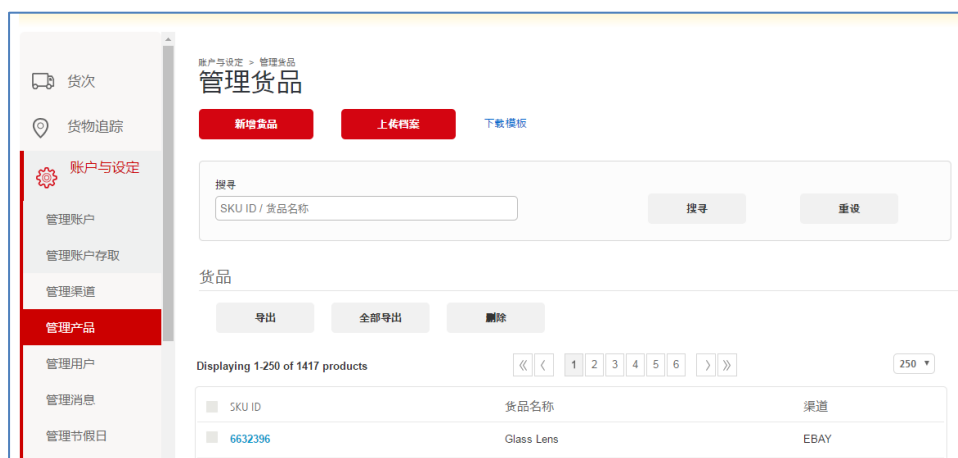


图 43. 管理产品页面可以维护 SKU 信息

点击"新增货品"按钮，可以进入手工添加 SKU 页面。

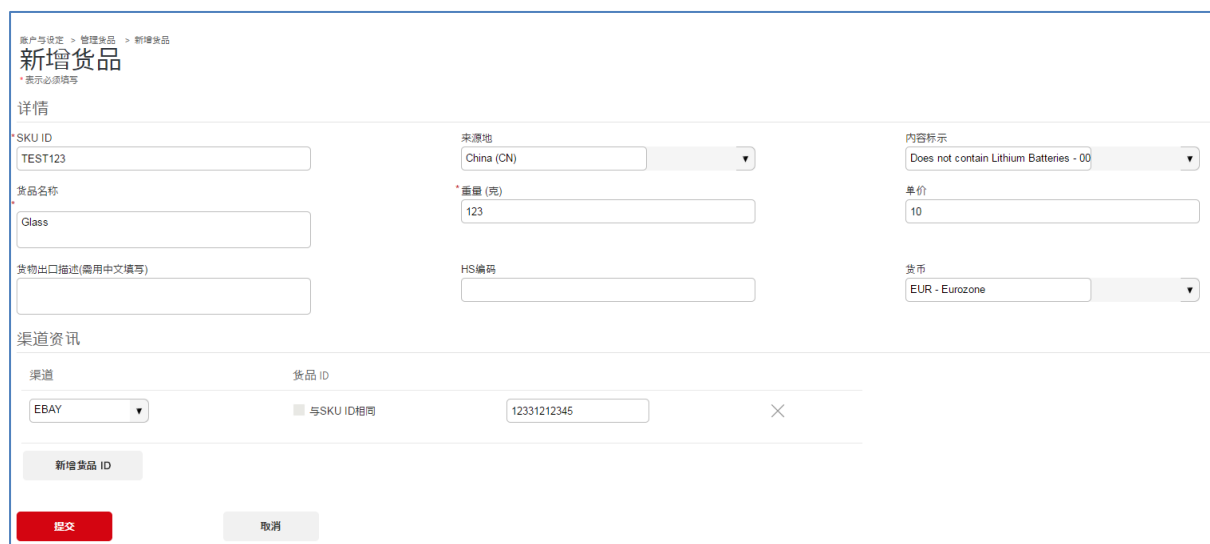


图 44. 手工添加 SKU 介面

SKU ID/SKU 识别	用以在 AP Portal 上标示每件产品，不可与其他 SKU 重复。
货品名称	所售卖货品的英文文报关名。
货品出口描述	所售卖货品的中文报关名。中国内地客户请务必填写这栏。
来源地	货品的原产地。
重量	货品的毛重。
HS 编码	货品的报关编码。
内容标示	带电标识。（普货请选 00，敏感货请选 04）
单价	货品的报关单价。
货币	货品的报关货币单位。

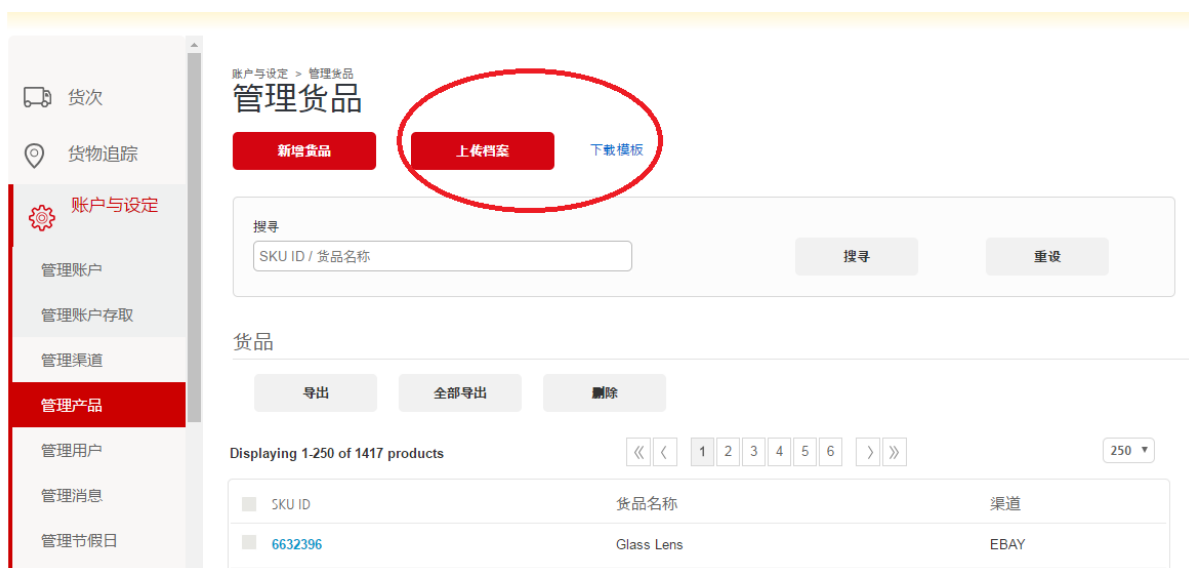
渠道资讯部分用以关联货品在电商平台上的关系。

渠道	货品所售卖的渠道。
货品 ID	这货品在该电商平台上的 SKU。如果跟上述的 SKU ID 一样，请勾选"与 SKU ID 相同"；否则请勿勾选，并在右边文字栏输入于电商平台上对应的 SKU 号。如同一件产品有于多个平台上发售，请相应添加多个货品 ID。

3.9.3.使用批量模版上传 SKU

客户可从页面下载 excel 版本批量模版大量录入 SKU，而每次上传最多可以导入 1000 个 SKU。

批量模板中需填写的内容跟创建单个 SKU 的内容一模一样。有关模板的填写方法，可以向客户对接专员查询。



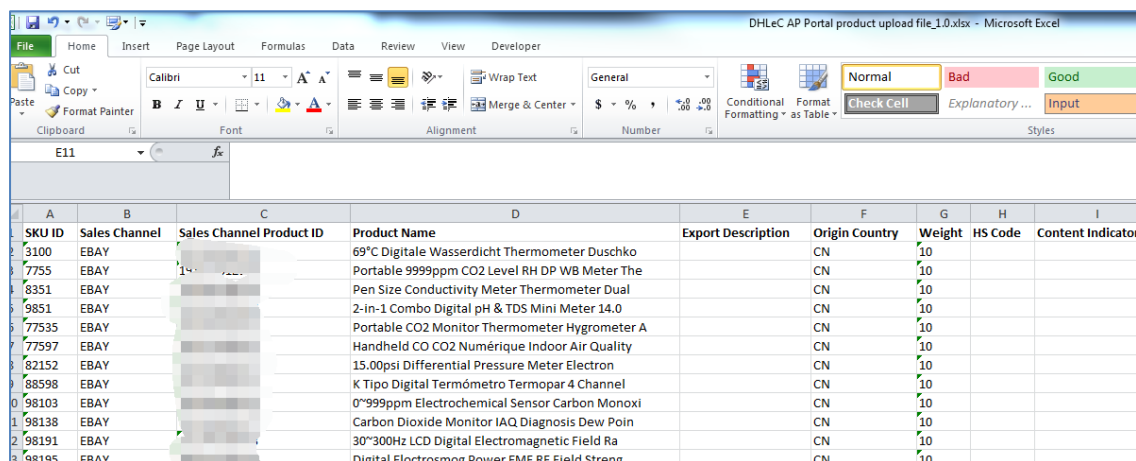
DHL eC AP Portal product upload file_1.0 (8).xlsx - Microsoft Excel								
SKU ID								
1	SKU ID	Sales Channel	Sales Channel Product ID	Product Name	Export Description	Origin Country	Weight	HS Code
2	TESTSKU1000	EBAY	110176852436	Earphones1	This is export Description001	CN	10000	12345
3	TESTSKU1001	AMAZON	110176852436	Earphones1	This is export Description001	CN	10000	12345
4								

图 45. 批量上传 SKU 模版

3.9.4.批量导出/更新 SKU

客户如果需要批量修改已上传的 SKU 信息，可以选择从 AP Portal 的管理产品页面上勾选指定 SKU，或按"全部导出"按键直接导出所有 SKU。

AP Portal 会自动导出指定导出的 SKU，并以 Excel 文档格式下载。



SKU ID	Sales Channel	Sales Channel Product ID	Product Name	Export Description	Origin Country	Weight	HS Code	Content Indicator
3100	EBAY		69°C Digitale Wasserdicht Thermometer Duscho		CN	10		
7755	EBAY		Portable 9999ppm CO2 Level RH DP WB Meter The		CN	10		
8351	EBAY		Pen Size Conductivity Meter Thermometer Dual		CN	10		
9851	EBAY		2-in-1 Combo Digital pH & TDS Mini Meter 14.0		CN	10		
77535	EBAY		Portable CO2 Monitor Thermometer Hygrometer A		CN	10		
77597	EBAY		Handheld CO CO2 Numérique Indoor Air Quality		CN	10		
82152	EBAY		15.00psi Differential Pressure Meter Electron		CN	10		
88598	EBAY		K Tipo Digital Termómetro Termopar 4 Channel		CN	10		
98103	EBAY		0~999ppm Electrochemical Sensor Carbon Monoxi		CN	10		
98138	EBAY		Carbon Dioxide Monitor IAQ Diagnosis Dew Poin		CN	10		
98191	EBAY		30~300Hz LCD Digital Electromagnetic Field Ra		CN	10		
98195	EBAY		Digital Electromagnetic Power EMF RF Field Streng		CN	10		

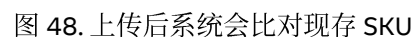
图 46. 批量导出 SKU 的模版

客户可以在下载的模版上直接修改相关 SKU 信息后，再重新上传模版。

于管理产品页面上，点击“上传档案”，选择修改好的上传模版，上传设置选择"更新现有产品"。



上传模版后系统会比对现存于系统的 SKU，客户确认后就会更新 SKU 的信息。



3.10. 账单查询

客户可通过账户与设定>管理账户>账单明细查询到相关账户的账单明细。

通过下拉菜单选择入账账户后，即可看到该账户的信用限额、未付款总额、相关发票信息。

备注：未付款总额=未结清的发票金额 + 已出货但未开发票的金额

账户与设定 > 管理账户 > 帐户详细资料

CASH SALES ACCOUNT - HK OFFICE - 88001016

帐户详细资料 顾客帐号存取 寄件人资料 账单明细

账单明细

* 入账账户

DHL eCommerce HK - Test Account - 520285 [现在付款](#)

账户概览

入账账户名称	DHL eCommerce HK - Test Account	地址	Level 26, Tower 1, Kowloon Bay, KLN 11111 HK
入账账户 #	520285		
信用限额	HKD 30576.81		
未付款总额	HKD 0.00		

图 49. 账单明细概览

客户可点击单张发票的“PDF”下载单张发票明细，核对每一天的运费金额。

信用限额 CNY 4934.60
未付款总额 CNY 21411.31

发票详情 交易记录

显示 1-7 之外 7 结果

发票号码	发票日期	发票金额	发票已付	可下载	功能
2610225865	28 Feb 2018	CNY 4973.99	-	PDF	现在付款
2610227556	28 Feb 2018	CNY 788.95	-	PDF	现在付款
2610222734	31 Jan 2018	CNY 2662.80	-	PDF	现在付款
2610222735	31 Jan 2018	CNY 8044.98	-	PDF	现在付款

图 50. 点击下载单张发票

3.11. 在线付款

3.11.1. 通过微信 WeChat 付款

中国（大陆）的客户可通过点击入账账户或发票旁边的“现在付款”按钮，通过微信 WeChat 付款。

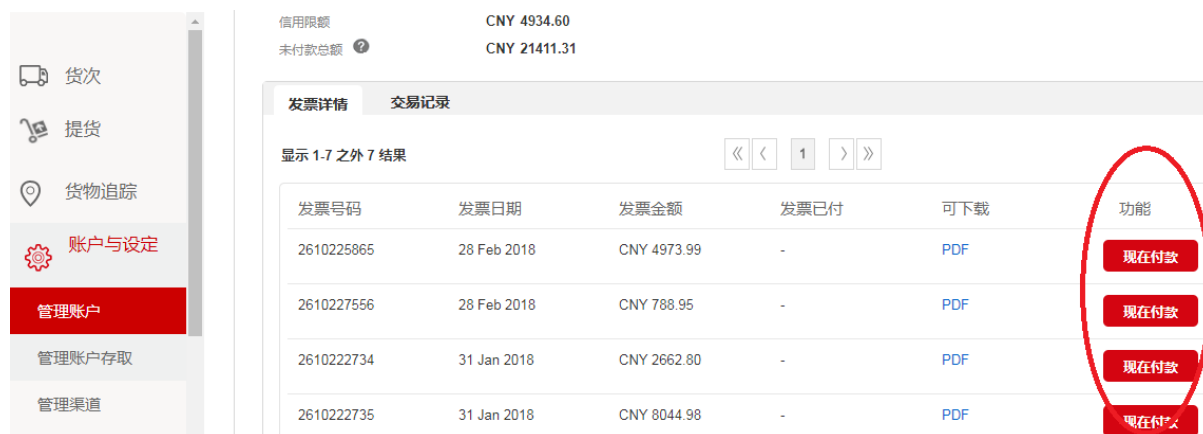


图 51.现在付款按钮

点击后，AP portal 会生成二维码供扫描，并且二维码旁边会显示相应的客户账号、金额信息等。

成功付款后，手机界面会显示支付成功。

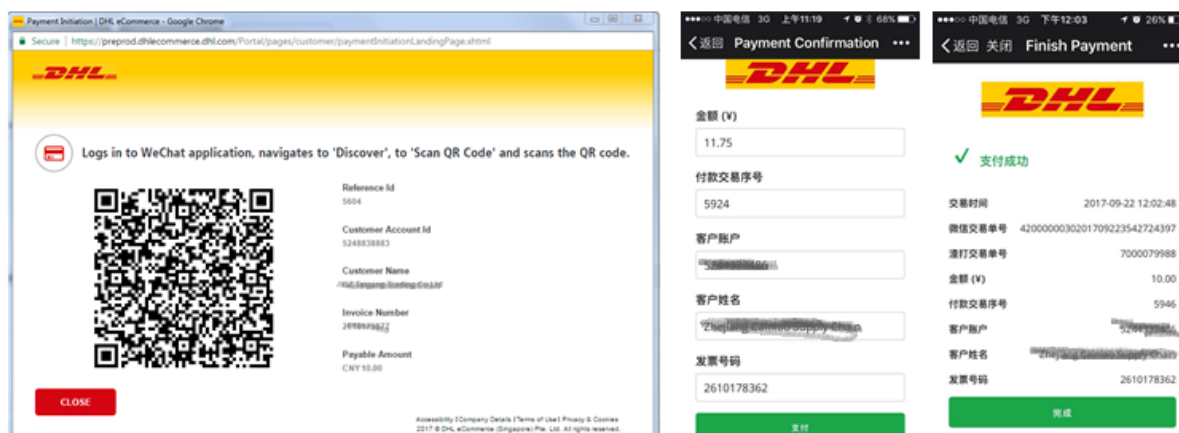


图 52.微信支付界面

AP portal 的未付款总额会在成功付款后 48 小时内更新。如果客户是按发票付款，这界面中的“发票已付”金额会在付款后及时更新。

货次

提货

货物追踪

账户与设定

管理账户

管理账户存取

管理渠道

信用限额

CNY 4934.60

未付款总额

CNY 21411.31

发票详情

交易记录

显示 1-7 之外 7 结果

«

<

1

>

»

发票号码	发票日期	发票金额	发票已付	可下载	功能
2610225865	28 Feb 2018	CNY 4973.99	-	PDF	现在付款
2610227556	28 Feb 2018	CNY 788.95	-	PDF	现在付款
2610222734	31 Jan 2018	CNY 2662.80	-	PDF	现在付款
2610222735	31 Jan 2018	CNY 8044.98	-	PDF	现在付款

图 53.发票已付界面

客户在该页面点击“交易记录”按钮，也可看到相应的交易记录与状态。

发票详情

交易记录

显示 1-8 之外 8 结果

«

<

1

>

»

250

参考ID	已支付金额	发票号码	交易日期	交易状态	状态描述
5948	CNY 1.75	2610178362	22 Sep 2017	AUTHORIZED	Thank you for your payment. Your account will be updated within 48 hours.
5946	CNY 10.00	2610178362	22 Sep 2017	AUTHORIZED	Thank you for your payment. Your account will be updated within 48 hours.
5924	CNY 11.75	2610178362	21 Sep 2017	REFUSED	-订单未支付
5868	CNY 0.20	-	20 Sep 2017	REFUSED	-订单未支付
5424	CNY 10.00	-	13 Sep 2017	AUTHORIZED	Thank you for your payment. Your account will be updated within 48 hours.
5400	CNY 0.40	2610183105	13 Sep 2017	AUTHORIZED	Thank you for your

图 54.交易记录界面

- 使用微信支付的客户可能会因不同银行的次/天/月支付限额而影响支付，不同银行的限额请参考以下超链接

https://kf.qq.com/touch/sappfaq/151210EJfUZZ151210qq2yUn.html?scene_id=kf1&platform=14

- 客户也可通过 登录【微信】->【我】->【钱包】->【银行卡】-> 点击需要查询的银行卡查询限额。



图 55. 通过手机微信界面查询限额

3.11.2. 通过 World Pay 付款

中国（香港）的客户可通过点击入账账户或发票旁边的“现在付款”按钮，通过 World Pay 付款。

包括 Visa, Mastercard, China Unionpay (银联), Alipay (支付宝)

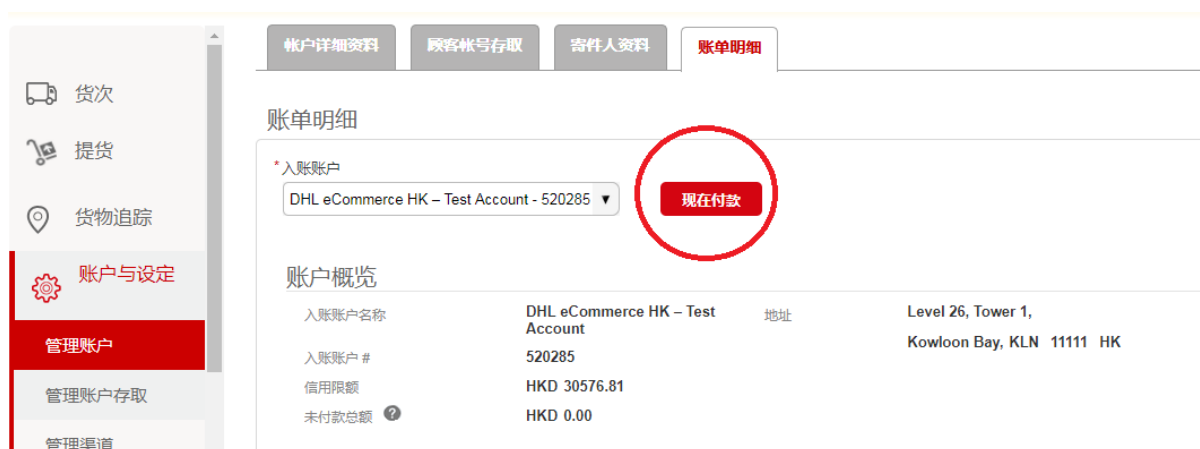


图 56. 现在付款按钮

客户可选择适用的支付方式，输入对应卡号信息完成支付

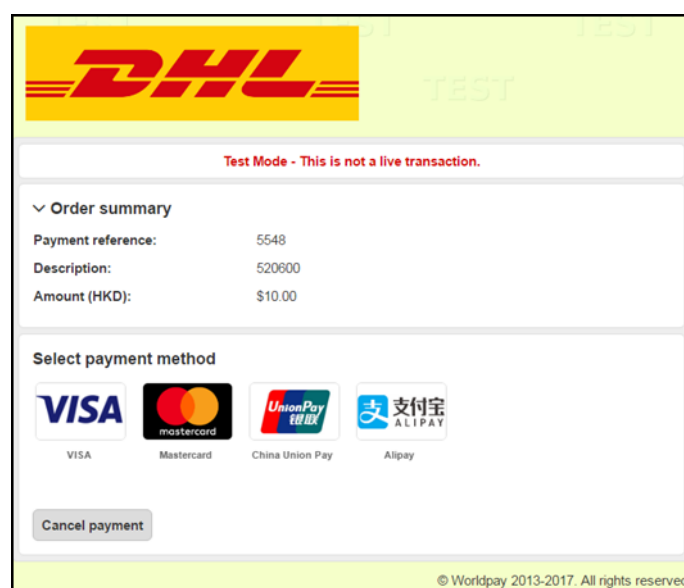
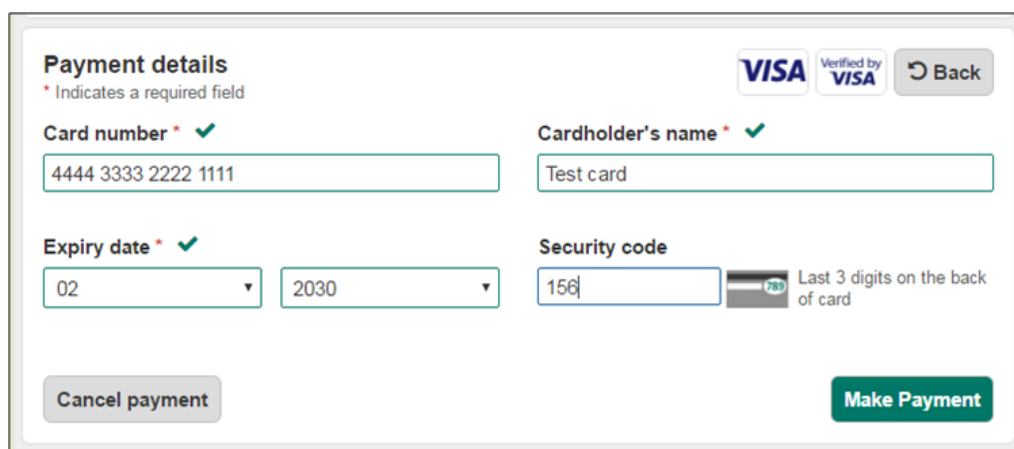


图 57. Word pay 支持的付款方式



Payment details
* Indicates a required field

Card number * ✓
4444 3333 2222 1111

Cardholder's name * ✓
Test card

Expiry date * ✓
02 2030

Security code
156 Last 3 digits on the back of card

Cancel payment Make Payment

图 58. 填入卡号信息界面

AP portal 的未付款总额会在成功付款后 48 小时内更新。

如果客户是按发票付款，这界面中的“发票已付”金额会在付款后及时更新。

Invoice Details

Transaction History

Displaying 1-49 out of 49 results

<<

<

1

>

>>

INVOICE NUMBER	INVOICE DATE	INVOICE AMOUNT	INVOICE PAID	DOWNLOADABLE	ACTION
2610178488	30 Jun 2017	HKD 326780.64	HKD 5.00	PDF	PAY NOW
2610176775	30 Jun 2017	HKD 780.32	HKD 780.32	PDF	

图 59. 发票已付界面

使用 World pay 支付的客户可能会因不同支付方式的限额而影响支付，请参考以下限额：

World pay	支付限额
Alipay	CNY 3000
Visa, Mastercard, China Unionpay (银联)	HKD 200,000

3.12. 账户与设定

用户可以点击左边菜单的“账户与设定”去管理用户、发货地址以及更改密码。

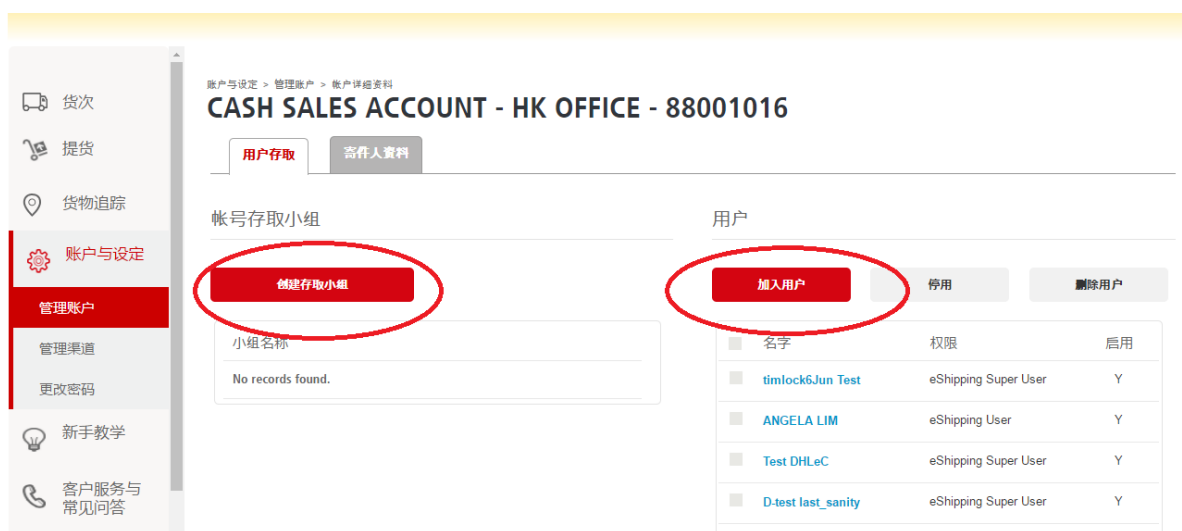


图 60. 账户与设定页面

3.12.1. 用户管理

客户可建立 AP Portal 登入账号供公司内部使用，亦可以控制每个登入账号的存取权限，以及修改、停用或删除用户。

通过账户与设定>管理账户>顾客账号存取，管理点击“创建存取小组”按键，就可以配置不同的权限小组，例如某一组的账号只能查阅账户 A 的订单信息。

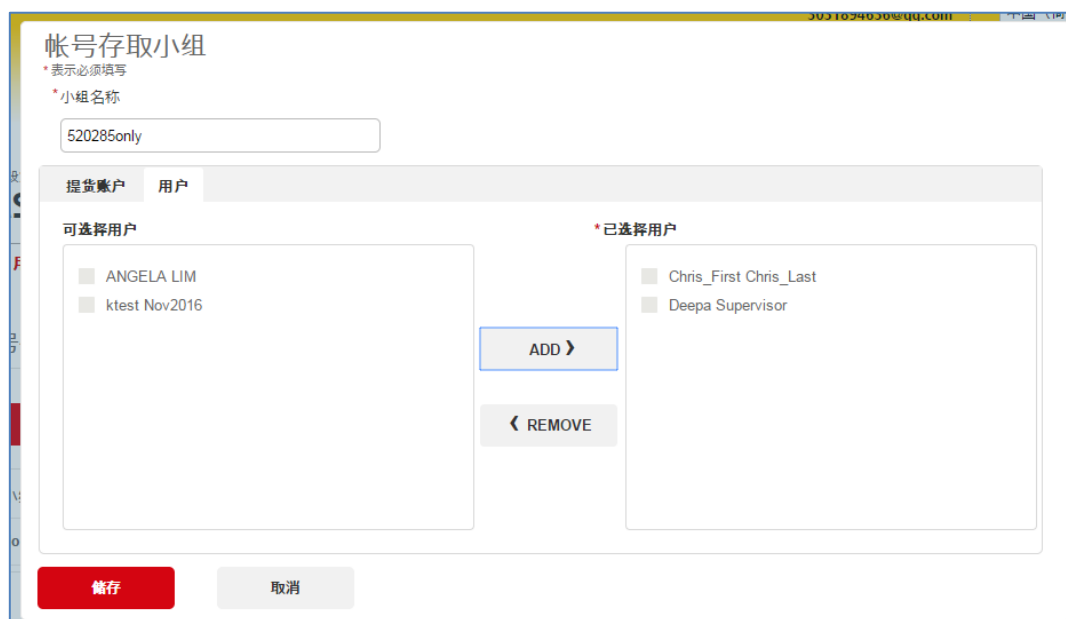


图 61. 创建存取小组界面

点击“加入用户”可以创建新的用户。

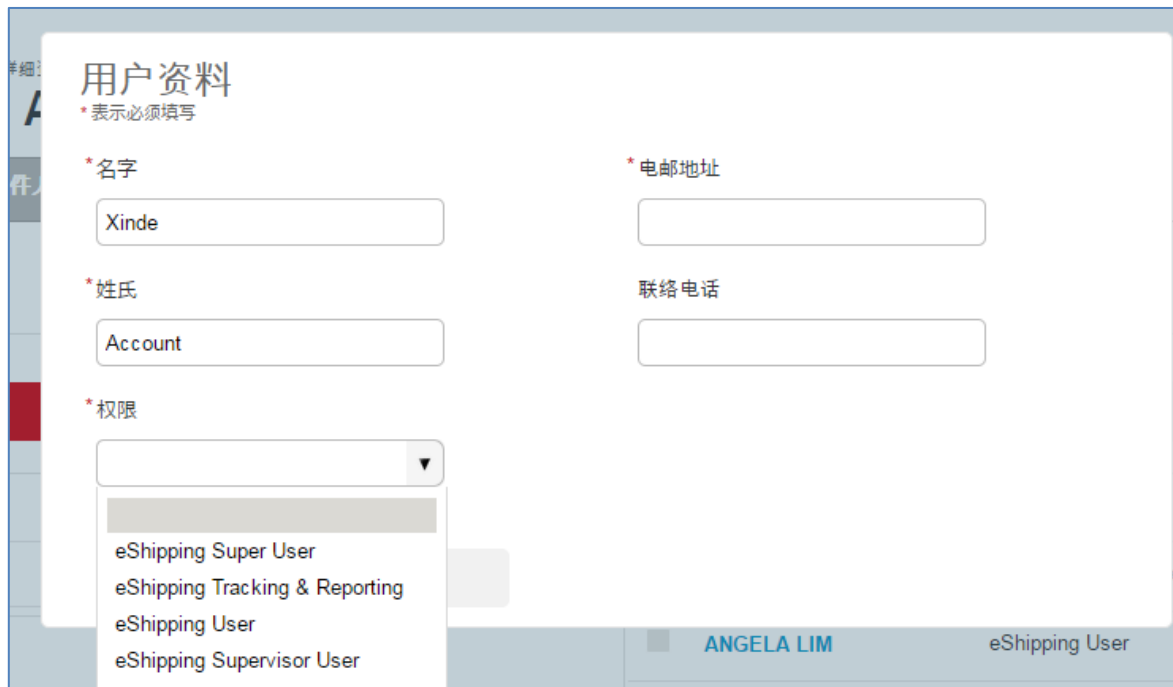


图 62. 创建新用户界面

名字/姓氏	输入用户的姓名。
电邮地址	登录密码将会发到指定邮箱，用户需要使用这个电邮地址登入 AP portal，请务必填写正确。

权限	eShipping Super User: 拥有全部功能最高权限，可以查看账单信息。 eShipping Supervisor User: 仓库管理者，但不可查看账单信息。 eShipping User: 除不能更改用户管理权限外，其他权限跟 Super User 一样。 eShipping Tracking and Reporting: 只能在 AP Portal 上查件和导出发货报告。
----	--

3.12.2. 发货地址管理

只有 Super User 及 Supervisor User 才能编辑发货地址。

通过账户与设定>管理账户然后选取“寄件人资料”，就可以查看各个账号下所设定的发货地址。

如需要编辑发货地址，可以点击地址下方的“编辑”按钮进行修改。



图 63. 发货地址管理页面

3.12.3. 更改密码

点击"账户与设定"进入管理账户页面，然后选取"更改密码"可以修改登入者的密码。



图 64. 更改密码页面

3.13. 新手教学

该页面可观看 AP Portal 主要功能的教学视频。

Name	Subject	Link	Password
爱奇艺	DHL 门户网站 操作指导	http://www.iqiyi.com/w_19sa79hk6h.html	dhl123
	提货申请指导	http://www.iqiyi.com/w_19sa79qha1.html	dhl123
优酷	DHL 门户网站 操作指导	http://v.youku.com/v_show/id_XNDI3NTA0Njg0MA==.html?spm=a2h3j.8428770.3416059.1	dhl123
	提货申请指导	http://v.youku.com/v_show/id_XNDI3NTEwMzA1Ng==.html?spm=a2h3j.8428770.3416059.1	dhl123

图 65. 新手教学视频页面

3.14. 客服支援及常见问答

该页会列出客户常见问题与相关解答。如客户有需要查询进阶问题，可以从右方清单选取所在国家，以获取联系客服的电话和电邮地址信息。

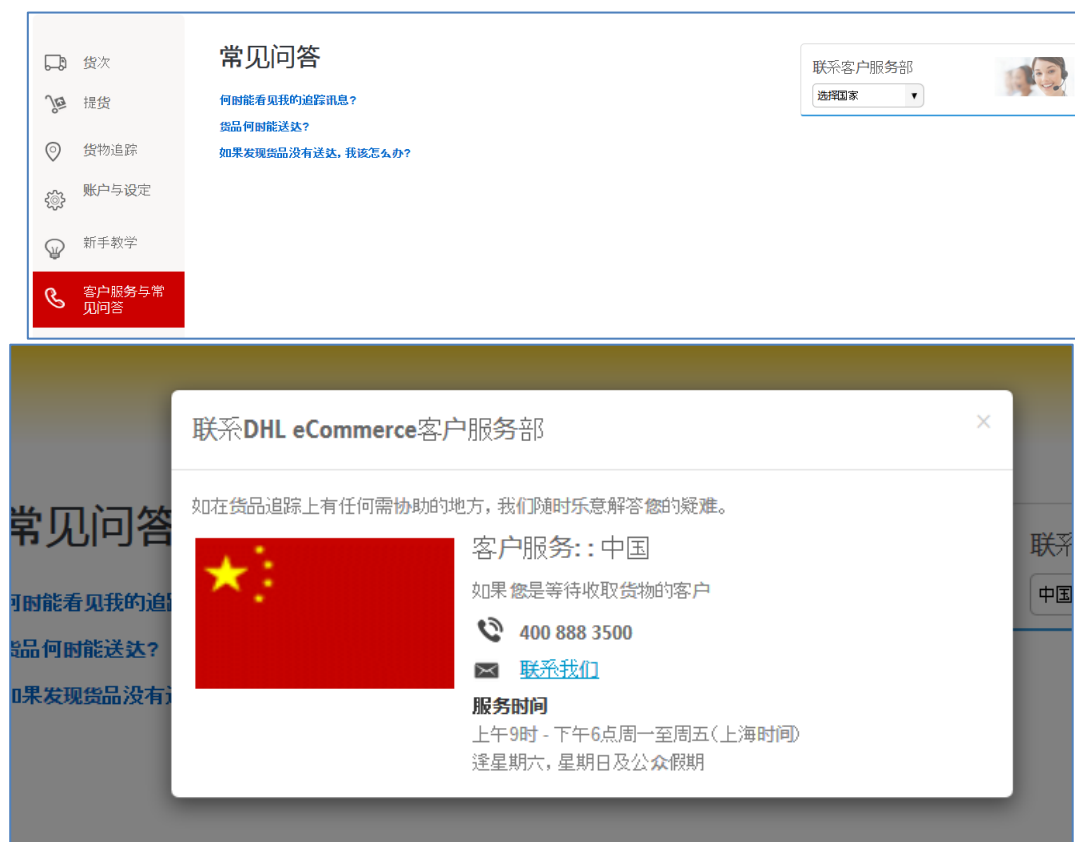


图 65. 常见问答及客服联系信息页面



4. 联系人清单

4.1. 客服人员联系方式

联系人	联系方式
Customer Service Team 客户服务团队 (香港)	Phone: +852 2976 3111 Email: cs-ecom.hk@dhl.com
Customer Service Team 客户服务团队 (大陆)	Phone: 400 888 3500 Email: cs-ecom.cn@dhl.com

4.2. 操作负责人联系方式

联系人	联系方式
Ivan Ip 操作部经理 (香港)	Phone: +852 2342 0721 Email: ivan.ip@dhl.com
Poko Zhu 操作部经理 (深圳)	Phone: +86 (755) 6129 8525 Email: poko.zhu@dhl.com

