



DHL 电子商务客户常见问答

FAQ_Ver 1.1

DHL eCommerce Greater China



1.	DHL 相关人员联系方式	4
2.	产品与服务	4
2.1.	DHL 电子商务提供什么产品服务？	4
2.2.	跨境电商标准包裹和跨境电商可追踪包裹的尺寸、重量限制是什么？	4
2.3.	有哪些国家是不作派送服务的？	4
2.4.	如何获得产品的价格表？	5
2.5.	禁运商品和危险商品包含但不限于：	5
3.	发货平台 AP Portal	5
3.1.	AP Portal 有什么功能？	5
3.2.	如何申请 AP Portal 的账号？	5
3.3.	客户如何收到 AP Portal 的登入密码？	5
3.4.	登入 AP Portal 时提示账号被锁定	5
3.5.	AP Portal 的密码有什么要求？	5
3.6.	使用哪一个浏览器去登录 AP Portal？	5
3.7.	客户是否可以使用自定义的发货标签模版吗？	6
3.8.	上传及提交订单后，有效期为多少？	6
3.9.	AP portal 上的订单追踪信息能保存多久？	6
3.10.	对接电商平台时，浏览器没有显示电商平台的登入授权的画面	6
3.11.	如何调较标签大小及格式？	6
3.12.	发货标签上是否可以输入配货信息？	6
3.13.	如何下载发货证明？	6
3.14.	在 AP Portal 上导出发货报告时，未有包含所有的货次	6
4.	中通提货服务	6
4.1.	客户如何开通中通提货服务？	6
4.2.	提货请求提交成功后多久会来取件？	6
4.3.	如何更改提货地址及联系人？	7
4.4.	AP Portal 提货请求提交失败	7
4.5.	下了提货请求后，提货伙伴没有联系客户，或没有上门取件	7
4.6.	提货服务收费多少？	7
4.7.	DHL 包裹标签与中通面单的样式	7
4.8.	使用提货服务时，货次准备上有什么规范？	7

4.9.	提货服务时间范围	8
4.10.	打包后发现提货标签不够使用，是否应该重新提交提货请求吗？	8
5.	包裹与运单	8
5.1.	当纸质托运单用完了该如何处理？	8
5.2.	投寄包裹可否更改收件人地址？	8
5.3.	收到客服邮件指货次因为没有数据而无法操作，该如何处理？	9
5.4.	收到客服反馈指包裹过重/过大需要退回，可以帮忙重新打包吗？	9
5.5.	API 客户打单后于系统更改订单信息，再重新使用 Label API 打单，显示单号已存在	9
6.	包裹追踪	9
6.1.	客户该使用哪个编号作为追踪号上传到平台？	9
6.2.	为什么在打单时没有即时提供 Tracking ID（追踪号）？	9
6.3.	为什么使用 Tracking ID（追踪号）追踪不到包裹轨迹？	10
6.4.	可以在什么网站追踪包裹信息？	10
6.5.	跨境电商包裹收取后为何追踪信息无更新/未处理？	10
6.6.	为什么在网上无法看到全程的追踪信息或没有妥投信息？	10
6.7.	包裹长时间没有信息更新。	10
7.	清关与文件	11
7.1.	客户的包裹因报关信息有问题被扣起的可能原因:	11
8.	退件与截件	11
8.1.	关于退件及截件的咨询	11
9.	个人账户	11
9.1.	在核对每月发票时发现重量和数量存在差异，该如何处理？	11
9.2.	客户能否在 AP Portal 查到每一单的运费？	11
9.3.	客户如何查询账单？如有对账单有疑问，怎么处理？	11



1. DHL 相关人员联系方式

我司各业务人员联系方式如下：

咨询分类	对接部门	联系方式		
查件、截件、退件、提货等	客户服务团队（大陆）	Phone: +86 400 888 3500		
		Email: cs-ecom.cn@dhl.com		
	客户服务团队（香港）	Phone: +852 2342 0702		
		Email: cs-ecom.hk@dhl.com		
价格、时效、产品服务等	销售	请联系与您洽谈合同的销售		
系统对接等	客户对接专员	Alicia（华南）	Phone: +86 020 38109946 Email: Alicia.liu2@dhl.com	
		Jokit（华南）	Phone: +86 020 38170972 Email: Jokit.Yan@dhl.com	
		Lorraine（华南）	Phone: +86 0755 22133252 Email: lorraine.yin@dhl.com	
		Billy（华南）	Phone: +86 0755 22183404 Email: Billy.chen@dhl.com	
		Geoffrey（香港）	Phone: +852 23420067 Email: Geoffrey.cheng@dhl.com	
		Bonnie（华东）	Phone: +86 021 31770905 Email: Bonnie.Xing@dhl.com	
		Roman（华东）	Phone: +86 021 31216164 Email: Roman.Zhou@dhl.com	
		运费、账单等	财务部（华南）	Email: sz_billing_ecommerce@dhl.com
			财务部（香港）	Email: hk_billing_ecommerce@dhl.com
			财务部（华东）	Email: SH_Billing_eCommerce@dhl.com

* 工作时间：9:00-18:00（周一到周五，节假日请留意客服发送的节假日安排）

2. 产品与服务

2.1. DHL 电子商务提供什么产品服务？

DHL 电子商务提供的服务类型包括跨境电商经济包裹/跨境电商标准包裹/跨境电商可追踪包裹/跨境电商专线包裹/跨境电商德国速通包裹等。客户可联系销售获取更多详情。

2.2. 跨境电商标准包裹和跨境电商可追踪包裹的尺寸、重量限制是什么？

单个包裹的总重量需在 2kg 以内。最小尺寸：长 14cm 及宽 9cm；最大尺寸为：长+宽+高<90cm 及长<60cm。

2.3. 有哪些国家是不作派送服务的？

DHL 跨境电子商务已暂停了以下几个目的地的派送服务：

(信息会不定期更新，详情请咨询客服，客服联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#))

危地马拉、利比亚、伊朗、叙利亚、也门、安哥拉、格鲁吉亚、苏丹、索马里、乍得共和国、乌克兰部分地区、巴布亚新几内亚群岛、北韩、克里米亚自治共和国、克里米亚（半岛）。

2.4. 如何获得产品的价格表？

请联系销售获取价格表。

2.5. 禁运商品和危险商品包含但不限于：

- 爆炸物和危险品（如易燃液体或粉末，打火机，火药，烟花爆竹等）
- 毒品和潜在上瘾风险的药物
- 受华盛顿公约下活的动、植物
- 需进行动植物检疫的种子和动植物提取物
- 武器（含枪支、弹药、刀具等及其相关配件）
- 含色情、猥亵语言的出版物、录像、DVD、软件
- 电池（含干电池、锂电池、充电宝等）
- 酒精、香烟
- 由 IATA 定义的危险品

3. 发货平台 AP Portal

3.1. AP Portal 有什么功能？

AP Portal 是 DHL eCommerce 客户的一站式平台，能协助客户追踪包裹轨迹、打印发货证明、打印包裹标签、导出发货报告，提货请求，电商平台对接，SKU 管理，用户权限管理，新手视频，以及客服信息等。

3.2. 如何申请 AP Portal 的账号？

初始账号会由客户对接专员代为创建，其后客户可以创建额外登入账号供其他同事使用。路径：账户与设定>管理用户。

3.3. 客户如何收到 AP Portal 的登入密码？

当账号被创建后，客户的电邮地址会收到由 noreply@dhl.com 发送的电邮，内含登入信息及 AP Portal 链接。邮件有可能因公司或电邮服务供应商的设定而被过滤掉进垃圾箱，请注意查收。

3.4. 登入 AP Portal 时提示账号被锁定

当登入密码过期了（90 天），或连续登入失败 6 次，AP Portal 账号就会被锁定。请使用 AP Portal 主页的“忘记密码”功能重置密码。如有需要，请向客户对接专员求助，客户对接专员联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)。

3.5. AP Portal 的密码有什么要求？

密码需要包含以下要求：

- 长度 8-12 位
- 含英文大小写
- 含有数字
- 含有符号 (!@#%~&)
- 例子: DHLc@123

3.6. 使用哪一个浏览器去登录 AP Portal？

我们会建议客户使用最新版本的火狐（Firefox）或谷歌（Google Chrome）浏览器以达最佳的浏览效果

3.7. 客户是否可以使用自定义的发货标签模版吗？

无论客户使用 AP Portal、API 对接，或是其他第三方 ERP，均必须使用官方对接的所提供的 API 标签。如果客户使用自画面而导致发货出现问题（例如无法送达或无法退回），我司一概不会负责。

3.8. 上传及提交订单后，有效期为多少？

提交发货后，订单数据会在服务器保留 90 日。如果客户将订单信息提交发货了，但 90 天内包裹没有送达 DHL 电子商务的操作站，就需要重新打单。如有需要，客户请定期备份发货信息。客户可下载发货报告备份发货信息，路径：货次>发货报告。

3.9. AP portal 上的订单追踪信息能保存多久？

为确保服务器维护顺畅，超过 90 天的追踪轨迹数据将会自动删除。如有需要，客户请定期备份发货信息。客户可下载发货报告备份发货信息，路径：货次>发货报告。

3.10. 对接电商平台时，浏览器没有显示电商平台的登入授权的画面

请检查浏览器有否拦截弹出式视窗。AP Portal 提供了对接电商平台的常见问题，您可以查阅这些信息帮助解决对接电商平台相关的问题。路径：账户与设定>管理渠道>有关渠道（界面右侧）。

3.11. 如何调较标签大小及格式？

我们现时提供以下标签大小：2 张 10*10cm 或 1 张 10*15cm。我们一般默认给客户设定成 10*10cm 的格式，如需更改成 10*15cm，请联系客户对接专员，客户对接专员联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)。

打印标签方面，我们提供 A4 纸格式及热敏纸格式。

AP Portal 打印时：选择所需打印类型去导出标签。Document Printer 为 A4 纸打印；Label Printer 为热敏纸打印。

API 打印时：于 API 请求的打印参数上面调较。详情请联系客户对接专员。

3.12. 发货标签上是否可以输入配货信息？

客户可以使用 AP Portal 的 Remarks 栏输入 200 字以内的配货信息，支持中文输入。

3.13. 如何下载发货证明？

拥有 AP Portal 的用户可以登入 AP portal，然后查询指定包裹。点击包裹详细，再按“投递证明文件”就可以下载。请留意发货证明只适用于已打单及提交发货的包裹。

3.14. 在 AP Portal 上导出发货报告时，未有包含所有的货次

可能原因：

1. 操作时因各种原因把托运单号更改了。客户可以尝试指定日期范围再次导出报告。
2. 由于订单数据只会保留 90 天，我们建议客户每 30 天下载发货报告备份订单数据。
3. 货次仍在“新增发货”未提交。AP Portal 上的发货报告只可以导出已提交数据的货次。

4. 中通提货服务

4.1. 客户如何开通中通提货服务？

详情请联系销售咨询。

4.2. 提货请求提交成功后多久会来取件？

客户于周一至周六下午 3 点前下单，一般可获安排当天提货；下午 3 点后下的提货请求会安排在下一工作天提货。我们的提货合作伙伴会于客户下提货请求后 2 小时之内联系客户提货人员，以核实最终收件时间。

4.3. 如何更改提货地址及联系人？

请提前最少 2 个工作日，将新的地址及联系人发给客服提出更新，客服联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)。

4.4. AP Portal 提货请求提交失败

可能是因为 AP Portal 进行系统维护等，因此客户无法登陆 AP Portal 或于 AP Portal 申请提货。如遇到此问题，可联系客户对接专员寻求解决，客户对接专员联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)。

4.5. 下了提货请求后，提货伙伴没有联系客户，或没有上门取件

可能原因：

1. 因早前所提供的联系人信息不正确而导致提货伙伴未能联系提货人。
2. 请确认提货联系人信息正确。如果所提货的联系人信息正确无误，请将状况反馈给客服跟进，客服联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)。

4.6. 提货服务收费多少？

2kg 以上提货服务是免费的，少于 2kg 会收取收 20 元人民币的附加费用。（提货手续费会因情况而作出调整及变动。）

4.7. DHL 包裹标签与中通面单的样式

Shipment ID: ROEBATESTJOKIT2017111505	
Remarks:	
COMMERCIAL INVOICE <small>May be opened officially</small>	
<input type="checkbox"/> Documents <input type="checkbox"/> Commercial Sample	
<input type="checkbox"/> Gift <input checked="" type="checkbox"/> Other	
Detailed Description of Contents	Weight Qty Value Origin
Shorts	1 76.00 CN
Total 100.00 G USD 100.00	
I, the undersigned, confirm that the particulars stated in this declaration are correct, and that these items do not contain any dangerous articles prohibited by legislation or by customs regulations.	
Date and Senders Signature Test Account - SZ 15-11-2017	PPS US MARY ANNA MEMORY LANE 1 BROOKLYN 22345 NY United States of America US

DHL PPS US 包裹标签

ZTO 中通国际 ZTO International		DHL Consignment note : 8999
Sender: 始发地: 深圳市 广东省, 深圳市, 宝安区		中通面单
Destination : Dawn Wang, Mobile No.:15889664306		
深圳转深圳国际仓		
31 January	3.6	1 / 1

中通提货面单

4.8. 使用提货服务时，货次准备上有什么规范？

所有包裹必须以坚固的袋/箱装好。如使用麻袋，袋口要妥善扎紧。请因应货量采用适当大小的容器。每个大包裹不可超 30 公斤。过大/过重均会被吊起，导致提货延迟。

提货标签须要以 10*10cm 标签纸打印贴在袋外。托运单（handover note）放在第一个箱/袋内。（提货标签右下角可分辨袋序号。）

下图是包装的示意图：



4.9. 提货服务时间范围

目前周一至周六都设有提货服务，公众假期的安排将会由销售及客服通知。

4.10. 打包后发现提货标签不够使用，是否应该重新提交提货请求吗？

请重新提交提货请求，数量栏位请填写差异数量。

5. 包裹与运单

5.1. 当纸质托运单用完了该如何处理？

请发送邮件至我司客服邮箱进行申请，客服联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)（暂不适用于华东）

电邮主题：申请物料请求 – Customer Name

电邮内容：

Customer name / 客户名称:	
Account no./ 账号:	
Delivery address/ 物料送货地址:	
Contact Person / 联系人:	
Contact Phone / 联系人电话:	
Materials 申请物料类别:	纸质托运单

5.2. 投寄包裹可否更改收件人地址？

包裹状态	是否可以退回	解决方案
包裹未离开客户仓库	/	客户可以重新上传订单信息，并打印出新的标签贴在包裹表面。
包裹已经离开客户仓库	是	请联系客服处理，客服联系方式请查阅 DHL 相关人员联系方式 。
包裹已经离开 DHL 仓库	否	无法更改。

5.3. 收到客服邮件指货次因为没有数据而无法操作，该如何处理？

对接方式	解决方案
AP Portal	请检查相关货次是否仍处于"新增发货"界面。
API	请检查 Closeout API 是否运作正常。如已启用自动 Closeout 功能，请向客户对接专员确认是否已正确设置自动 Closeout 的时，客户对接专员联系方式请查阅 DHL 相关人员联系方式 。
第三方 ERP	请检查于操作 ERP 时，有否按照操作次序将包裹交运。如确认已按照操作次序处理，但问题仍未解决，请咨询客户对接专员，客户对接专员联系方式请查阅 DHL 相关人员联系方式 。

5.4. 收到客服反馈指包裹过重/过大需要退回，可以帮忙重新打包吗？

我们不设包裹重新打包的服务，超出大小及重量规范的包裹会退回客户手上。

5.5. API 客户打单后于系统更改订单信息，再重新使用 Label API 打单，显示单号已存在

这是因为使用了同一个 shipment ID（发货号码）发送内容有出入的订单所致。解决方法如下：

1. 请使用 edit API 更改订单。请留意更改订单后，如果服务会回传 Tracking ID（追踪号），原有 Tracking ID 将会被改动。为免包裹出现信息不一致的问题导致扣件待查，请贴上最新返回的发货标签。
2. 更改 shipment ID，让系统生成全新的发货标签。

6. 包裹追踪

6.1. 客户该使用哪个编号作为追踪号上传到平台？

- shipment ID（发货号码）可以作为跟踪号使用，我们推荐使用 shipment ID（发货号码）作为跟踪号上传到平台。目前，跟 DHL 电子商务合作的平台，如 eBay、Amazon、速卖通等均承认 shipment ID（发货号码）。另外，由于部分平台无法识别带有特殊字符的编号，因此我们不建议在 shipment ID（发货号码）中放入特殊字符，如“-”。
- Tracking ID（追踪号）是 DHL 电子商务的目的地派件供应商的编号，仍可作为跟踪号使用，但不推荐。另外，只有部分产品会提供 Tracking ID（追踪号），详情请见下表。

产品代码	发货号码 (Shipment ID)	追踪号 (Tracking ID)	追踪号 (Tracking ID)
PKG	√		
PKD	√		
PPS	√	√	正常情况下上传订单信息时候就会生成 Tracking ID
PLT	√	√	Tracking ID 是在 DHL 仓库操作后生成
PLE	√	√	Tracking ID 是在 DHL 仓库操作后生成
PKM	√		
PPM	√	√	正常情况下上传订单信息时候就会生成 Tracking ID

6.2. 为什么在打单时没有即时提供 Tracking ID（追踪号）？

- 所选择服务如跨境电商标准包裹只会有 shipment ID（发货号码），而不会再发出 Tracking ID 追踪号（详情请查看上表）。
- 后台系统因维护或订单信息有误而未能派发 Tracking ID 追踪号。每周一 1:00AM-3:00AM 系统维护，请避免在这个时间段下单。
- 账号因欠费而被屏蔽，导致系统无法派发 Tracking ID 追踪号。

遇上这种情况的包裹，可以正常发货，待 DHL eCommerce 仓库处理好后由系统后补 Tracking ID。客户可以透过 AP Portal 或 API 查看已处理及更新的 Tracking ID 追踪号。如仍无法解决，请联系客户对接专员。

6.3. 为什么使用 Tracking ID（追踪号）追踪不到包裹轨迹？

Tracking ID 要待包裹于 DHLc 仓库处理后才有上网信息。我们建议客户使用 shipment ID（发货号码）查询包裹轨迹；shipment ID 提交发货后就已经有上网信息。

6.4. 可以在什么网站追踪包裹信息？

客户可通过以下方法进行追踪：

1. DHL eCommerce 客户平台版（需登录，用于客户自己追踪和查询包裹状态）
<https://ecommerceportal.dhl.com/Portal>
2. DHL eCommerce 追踪网站(可用于客户自己及收件人追踪和查询包裹状态)
<https://ecommerceportal.dhl.com/track>

6.5. 跨境电商包裹收取后为何追踪信息无更新/未处理？

请提供相关 shipment ID（发货号码）和托运单号给客服以便跟进，客服联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)。追踪信息无更新可能原因：

- 货物已达，数据包未上传
- 同一数据包（EFILE）包裹数据重复
- 面单缺失、过多
- 重复条形码、条形码不可读且无法扫描
- 收件人信息不全、地址无法辨认
- 包裹破损
- 包裹的尺寸，大小，重量或内容超出服务范围
- 危险商品，禁止货物以及知识产权种类
- 账户被冻结

6.6. 为什么在网上无法看到全程的追踪信息或没有妥投信息？

- 由于技术原因，有时会出现一些追踪信息的延迟；
- 另外如果派递方没有及时提供其网站跟踪信息，DHL 电子商务网站的跟踪信息将只显示最近和相关的更新信息。妥投信息没有更新不等于包裹没有成功派递，因为部分目的地国家或部分包裹可能没有及时更新追踪信息。

6.7. 包裹长时间没有信息更新。

可能原因：

1. 我们没有收取过该份包裹，或包裹仍在等待处理。请稍后再查。
2. 部分包裹服务性质上不设后续追踪。
3. 海外派递商没返回相应的派送轨迹。
4. 丢件。如超过以下工作天内包裹仍未妥投，请联系客服查件，客服联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)：

DHL 跨境电商专线包裹查询必须在投寄日 12 个工作天至 1 个月内提出。如不在此范围，本司则不会受理。
DHL 跨境电商可追踪包裹查询必须在投寄日 21 个工作天至 2 个月内提出。如不在此范围，本司则不会受理。

7. 清关与文件

7.1. 客户的包裹因报关信息有问题被扣起的可能原因：

1. 报关价格低报或漏报。我司建议客户如实申报包裹价值，以免因低报或漏报出现扣关情况。
2. 包裹描述和品名申报含糊不清。为保障发货渠道畅通，我司会抽查客户包裹，并拦截报关信息不清的包裹。请参阅由客户对接专员所发的英文品名指引，以正确申报包裹内容。如：

Bad Description (ENG)	Good Description (ENG)	不好的描述	建议的描述
Electronic Good(s)	Electronic alarm clock	电子物品	电子闹钟（不含电池）
Auto Part(s)	Brake Pads	汽车配件	刹车片
Toy(s)	Plastic Toys	玩具	塑料玩具球
Wedding Products	Wedding Invitation	庆典派对用品	婚礼请柬
Garment(s)	100%cotton Garment	衣服	注明成分比，如 100%纯棉衣服

3. 报关价格低报或漏报。我司建议客户如实申报包裹价值，以免因低报或漏报出现扣关情况。

8. 退件与截件

8.1. 关于退件及截件的咨询

详情请联系客服了解，客服联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)。

9. 个人账户

9.1. 在核对每月发票时发现重量和数量存在差异，该如何处理？

本公司会按照实际收到的件数及重量结算，如有任何疑问，客户可自行于 AP Portal 下载报告，核查每一票运单。
路径：货次>高级报告

9.2. 客户能否在 AP Portal 查到每一单的运费？

AP Portal 暂不支持此功能。如果有这方面的疑问，可以咨询我们的财务部，财务部联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)。

9.3. 客户如何查询账单？如有对账单有疑问，怎么处理？

客户的账单是由 DHL 财务部发邮件给客户，如果对账单有疑问，请联系我们财务部的同事，财务部联系方式请查阅 [DHL 相关人员联系方式](#)。