

The background features a stylized safari scene with various animal silhouettes (giraffe, rhinoceros, ostrich, horse, zebra, elephant, and antelope) scattered across a landscape with a striped canopy at the top and bottom. The main title is centered in a large, black, sans-serif font.

Kilimall平台基本规则介绍

Kilimall 卖家支持中心

2017 V3.3



目录

- 一、平台业务定位
- 二、开店要求及注意事项
- 三、店铺考核规则
- 五、各项费用说明
- 六、商品发布规则
- 七、销量提升要素
- 八、订单履行要求
- 九、物流方案
- 十、售后规则
- 十一、结算规则

一、平台业务定位

Kilimall - 非洲第一电商平台，是非洲本土的B2C电商平台

接受非洲本土和海外卖家（主要为中国卖家）入驻开店

为卖家提供包括订单交易、仓储、物流、支付和品牌推广等“一站式综合服务”

是海外卖家进入非洲效率最高、成本最低的销售渠道

是中国品牌进入非洲的最佳渠道

二、开店要求及注意事项

开店资质要求

- 1) 开放企业卖家和个人卖家入驻
- 2) 店铺经营类目与公司营业执照需要匹配
- 3) 合法出口商品且在Kilimall许可销售范围内

二、开店要求及注意事项

所需资料

店铺信息

- 店铺名称（英文）、联系人、联系电话、联系邮箱（重要）

公司信息

- 公司名称、地址、盖章的公司营业执照照片（注：填写的文字和语言必须与实际信息相符，如大陆公司信息须填写中文）；个人店铺提供身份证信息照片

银行信息 (大陆公司账号或法人私账)

- 收款账户名、账号、开户银行、支行名、银行Swift Code（注：文字和语言必须与实际信息相符，如大陆收款账户名和地址须填写中文）

二、开店要求及注意事项

注意事项

店铺属性

- 中国卖家选择“Global shop”店铺类型
- 非洲本地卖家选择“Local shop”

经营类目

- 一个店铺允许经营多个品类，一套公司资料在一个国家站点允许开通三个店铺

账号审核

- 卖家需要先注册会员账号，再申请卖家账号
- 提交缴费信息至seller.account@kilimall.com审核

三、店铺考核规则

- 2017年Kilimall平台规则更偏向于“商品”的形式，注重商品丰富和优质度
- 平台通过Negative feedback（差评）， Delivery schedule（发货时效）， Order canceled by shop（订单取消率）对店铺进行考核评级。详情请参考《BBE规则说明》。
- 有以下（但不限于）严重违规的情形，卖家将被处以警告、罚款或直接关店处理：
 - 1，多次因卖家原因取消订单、延误发货或虚假发货等。
 - 2，多次未按规范操作发货流程或包装。
 - 3，超过1个月未登录卖家后台。

店铺考核：BBE - Bad Order描述

BBE Rate=Bad Transactions/Total Transactions

Negative feedback, 即Bad Order中的情况（3）和（4）

Delivery schedule, 即Bad Order中的情况（2）

Order canceled by shop, 即Bad Order中的情况（1）

Bad Order包括：

- （1）卖家取消的非FBK订单
- （2）发货超时的订单
- （3）订单评分在3星以下的交易完成的订单
- （4）订单中至少一个商品评分在3星以下的交易完成的订单（去重）

四、店铺等级说明

店铺类别	C店	B店	B+店
入驻对象	个人卖家	专业卖家	超级卖家
入驻基本要求	具有运营与管理店铺能力，遵守平台规则的个人或者企业	有专业的运营团队，遵守平台规则，申请对象要求为企业；	有丰富的供应链资源，专业的运营团队，遵守平台规则，申请对象要求为企业；
在售 Listing 数量 X	≤ 200 个	≤ 2000 个	>2000个
批量上传	×	√	√
企业标识	×	√	√
精选频道	正常	优先	优先级高
平台活动	正常	优先	优先级高
其它功能	×	更新中	更新中
技术服务费	2000 RMB/年	5000 RMB/年	10000 RMB/年
店铺保证金	2000 RMB/店	5000 RMB/店	10000 RMB/店
其它权益	无	开发中，陆续推出	开发中，陆续推出

五、各项费用说明

服务类型	服务/收费项	原政策	新政策
交易	品类佣金	分品类订单金额 5%-15%不等	免费
	服务质量保证金	700元/店铺	2000元-10000元不等/店铺
	技术服务费	×	2000元-10000元不等/年
	支付/收款服务费	*大陆结 RMB:3.5%	肯尼亚站/乌干达站： *肯尼亚/乌干达本地结 KES/UGX: 1.5%； *香港结 USD:3%； *大陆结 RMB:3.5% 尼日利亚站： *尼日利亚本地结 NGN: 2% *香港结 USD:5%； *大陆结 RMB:6%。 注：非洲支付/收款服务由LipaPay提供服务， 费率与规则有可能随当地国汇率而波动；
营销	关键字付费推广	×	近期推出相关服务，卖家自主选用
	广告付费推广	×	近期推出相关服务，卖家自主选用

五、各项费用说明

服务类型	服务/收费项	原政策	新政策
物流	国际头程物流费	标准	标准
	非洲本地派送费	买家支付	买家支付，近期将推出卖家包邮功能，该功能将刺激交易增长，推荐卖家使用，具体见后续发布细则；
	订单批次操作费	0.3USD/票	0.3USD/票
	跨境贸易代理费	交易金额 5%	交易金额 5%
仓储	入库处理费	老卖家由平台补贴	本公告发布日前注册的卖家，本费用继续由平台补贴；本公告发布日后注册的卖家将收取本费用，收费规则将在近期发布；
	仓储费		
	商品报废处理		
	订单处理操作	0.11USD-0.3825USD/件不等	0.11USD-0.38USD/件不等
	退货处理费	0.11USD-0.3825USD/件不等	0.11USD-0.38USD/件不等
	出库处理费	0.0365USD-0.0735USD/件不等	0.03USD-0.07USD/件不等
运营	代运营	×	近期推出相关服务，卖家自主选用

五、各项费用说明

服务类型	服务/收费项	原政策	新政策
物流	国际头程物流费	标准	标准
	非洲本地派送费	买家支付	买家支付，近期将推出卖家包邮功能，该功能将刺激交易增长，推荐卖家使用，具体见后续发布细则；
	订单批次操作费	0.3USD/票	0.3USD/票
	跨境贸易代理费	交易金额 5%	交易金额 5%
仓储	入库处理费	老卖家由平台补贴	本公告发布日前注册的卖家，本费用继续由平台补贴；本公告发布日后注册的卖家将收取本费用，收费规则将在近期发布；
	仓储费		
	商品报废处理		
	订单处理操作	0.11USD-0.3825USD/件不等	0.11USD-0.38USD/件不等
	退货处理费	0.11USD-0.3825USD/件不等	0.11USD-0.38USD/件不等
	出库处理费	0.0365USD-0.0735USD/件不等	0.03USD-0.07USD/件不等
运营	代运营	×	近期推出相关服务，卖家自主选用

说明：

- 1、中国卖家需承担国际物流费用（头程），非洲尾程由买家承担。中国卖家GS物流报价 详见 Kilimall中国卖家国际运费价格表。
- 2、GS 产品只有国际物流费用、订单批次操作费和收款服务费。
- 3、跨境贸易代理费和只针对FBK产品，GS 产品无跨境贸易代理费。

六、商品发布规则

商品展示类型

- 根据物流方式的不同，Kilimall平台商品有三种展示类型，分别是“FBK-Fulfillment By Kilimall”，“GS-Global Shipping”，“DS-Drop Shipping”。
-  FBK类型，卖家预先备货到Kilimall非洲海外仓，由海外仓完成订单分拣和配送。目前销量占比最大，主要优势是配送时效快，支持货到付款。全程时效1-5天，买卖双方体验良好。
-  GS类型，为跨境销售商品，货物在中国卖家的仓库，订单付款后，由卖家发往Kilimall深圳中转仓，通过平台对接物流商发货，时效15-30天（从订单付款到收货的全程时间）
-  DS类型，为非洲本地卖家销售的商品，订单付款后由卖家从自有仓库直接发货，时效1-5天

六、商品发布规则

违规类型分类

- 1、商品禁限售违规:禁限售等商品发布违法行为,账号将执行关闭。
- 2、商品品牌侵权违规: 品牌侵权严重违规行为; 侵权严重违规行为实行二次违规成立者关闭账号（侵权情节特别严重者直接关闭账号）。
- 3、商品信息质量违规: 搜索作弊等商品发布违规行为, 采取扣分机制。
- 4、交易违规: 交易违规行为及其他平台杜绝的违规行为

商品禁限售违规

（一）禁止发布违禁商品信息

Kilimall平台禁止发布违禁商品信息，如：毒品、易制毒化学品及毒品工具，枪支弹药，管制器具，军警用品，药品，医疗器械，色情、暴力、低俗及催情用品等非法用途产品。

（二）禁止发布限售商品信息

限售商品，指发布商品前需取得商品销售的前置审批、凭证经营、或授权经营等许可证明，否则不允许发布。

商品品牌侵权违规

品牌侵权包括：商标侵权、著作权侵权、专利侵权。

发布、销售涉嫌侵犯第三方知识产权的商品，则有可能被知识产权所有人或者买家投诉，平台也会随机对商品（包含下架商品）信息、产品组名进行抽查，若涉嫌侵权，平台将执行处罚

六、商品发布规则

商品质量信息违规

- 1.类目错放：指商品实际类别与发布商品所选择的类目不一致。
- 2.属性错选：用户发布商品时，类目选择正确，但选择的属性与商品的实际属性不一致的情形。
- 3.标题类目不符：指商品类目或者标题中部分关键词与实际销售产品不相符。
- 4.商品定价严重不符合市场行情：商品定价超高价和超低价，在默认和价格排序时，吸引买家注意，骗取曝光。
- 5.更换商品：指通过对原有商品的标题、价格、图片、类目、详情等信息的修改发布其他商品（含产品的更新换代，新产品应选择重新发布），对买家的购买造成误导；但如修改只涉及对原有产品信息的补充、更正，而不涉及产品更换，则不视为“更换产品”的行为。
- 6.重复铺货：不同商品之间须在标题，价格，图片，属性，详细描述等字段上有明显差异。
- 7.描述不符：指标题，图片，属性，详细描述等信息之间明显不符。
- 8.标题堆砌：指在商品标题中出现关键词使用多次的行为。
- 9.其他不当发布行为:包括留有联系方式、非Kilimall平台链接广告、盗图、发布中文信息等其他不当发布行为。

七、销量提升要素

- 1、选品准确
- 2、价格合理
- 3、充足库存
- 4、定期推送店铺精品列表给招商经理
- 5、参加大型平台促销活动，灵活使用卖家后台自营销功能
- 6、标题和描述SEO优化，内容详情及图片优化
- 7、注重商品质量，提高店铺评分，积累好评
- 8、站外引流

八、订单履行要求

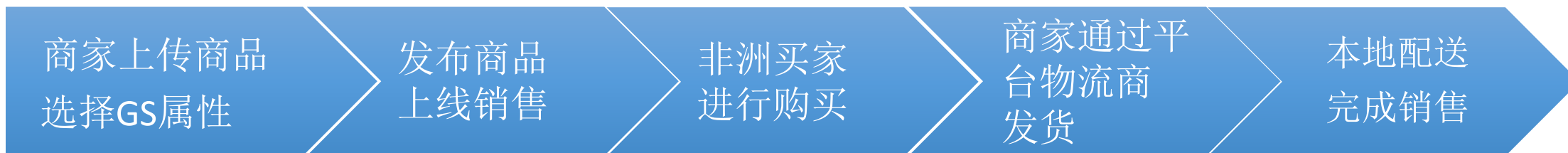
履单计入店铺绩效考核

- 1 卖家需及时检查和更新库存，避免因缺货导致取消订单等问题。
- 2 **GS订单**：卖家必须在订单付款后**7个自然日**内发货至Kilimall深圳分拣中心。详情请参考《Kilimall - Global Shopping管理规则》
- 3 请遵守平台规则，以及相关海关法律，禁止出售违法产品。请按发货要求规范操作，请勿错误申报货物，货物发出前认真检查，出现货不对版，错发漏发，信息不全等都将面临无法送货和退款**风险**，并将计入卖家绩效考核。

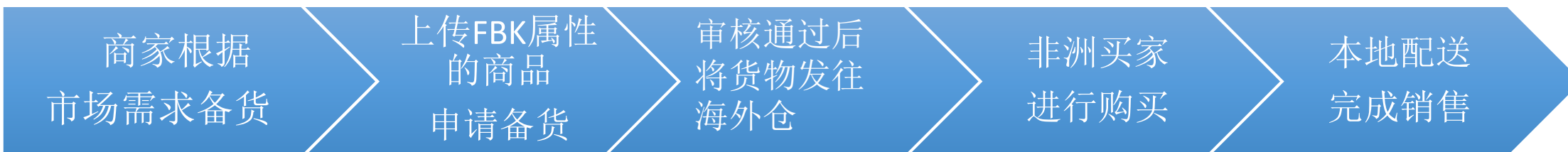
九、物流方案

中国卖家支持两种物流方式： Global Shipping & FBK

1、Global Shipping 跨境直邮方案（时效15-30天，从卖家发货到买家收货的全程时间）



2、Fulfillment By Kilimall 海外仓方案（时效1-5天）



注：必须通过平台认证对接的物流商发货，不可通过其他渠道单独发货。

十、售后规则

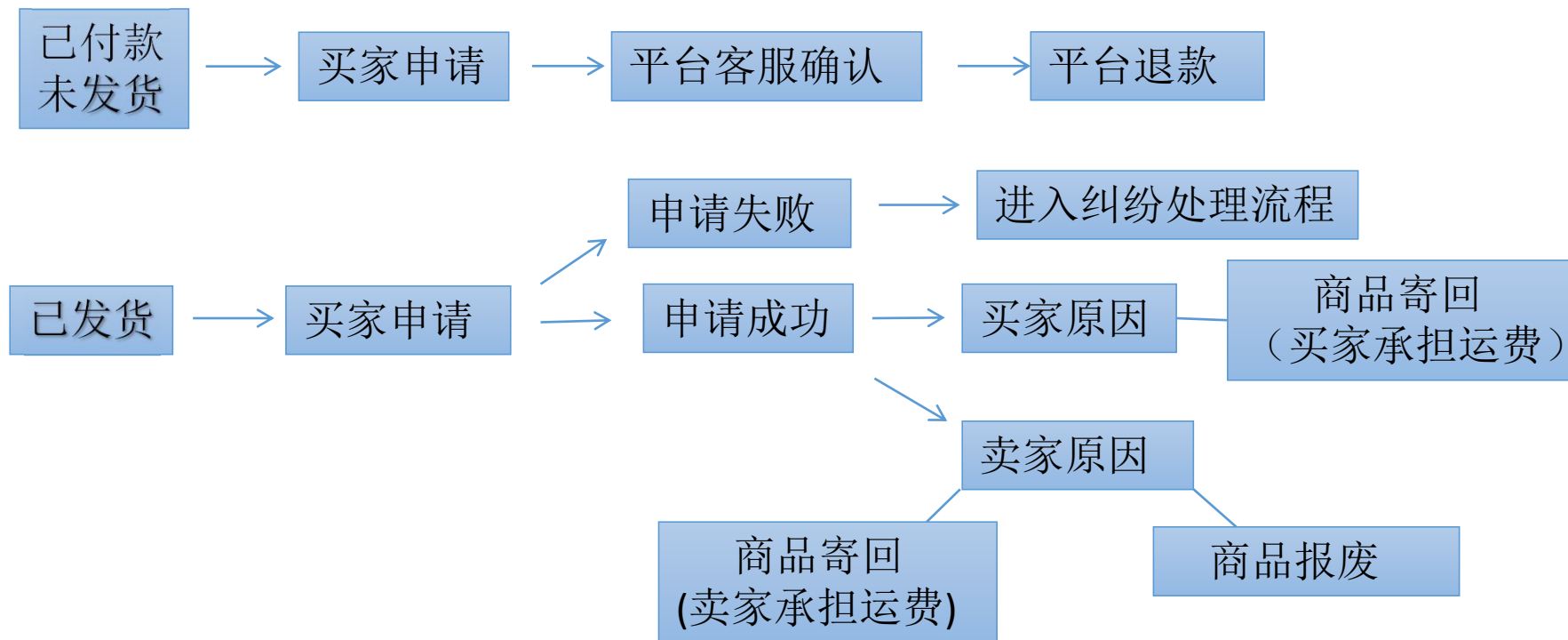
1. 订单取消：已发货的GS订单买家不能取消，但超过30天（按付款时间）未收到货的订单，买家有权限要求取消和退款，损失由卖家承担，非卖家原因导致的损失另行处理。

2. 退换货需买家在收货7天内提出。GS订单，若因卖家错发，漏发，或商品质量等问题导致买家收货后要求退货退款，则退货将被退在海外仓库，将收取按照海外仓服务方案收费标准内容中④客户退货处理费收取，可向平台工作人员申请退仓寄回国内，运费需卖家自理。自退货之日起，90天内未请求退回国内，平台将按报废处理。

3. 订单纠纷处理：若买家提起纠纷三天内卖家未作出响应回复，订单会自动提交平台仲裁，将按照买家提出的处理方案完结订单纠纷，并记录卖家扣分项。

目前平台招商和客服部门会协助售后和退货处理，详细情况请参阅《Kilimall退换货规则》

十、售后规则



目前平台招商和客服部门会协助售后和退货处理，详细情况请参阅《Kilimall退换货规则》

十一、结算规则

结算时间

- Kilimall 平台以店铺维度月结方式
- 每月7日-10日核对账单和转账汇款

结算条件

- 正常营业状态的店铺
- 在结算日对上个自然月内已完成(Completed)的订单进行统计核算。
- 对自然月内产生的退货款在结算金额中进行扣除。

结算方式

- 采用银行转账的方式，对卖家店铺信息中登记的银行账号转账。
- 转账币种是人民币，按照平台核算账单当天的非洲当地货币对人民币汇率计算。

联系方式

- 公司地址：

深圳市南山区塘岭路金骐智谷1102（塘朗地铁站附近）

- 卖家支持中心

地址：湖南省长沙市麓云路梅溪湖创新中心7楼

卖家支持邮箱：seller.support@kilimall.com

卖家帮助中心：<http://help.kilimall.com>

帮助中心



官方公众号





THE END

Thank You