



中国新卖家入驻 Kilimall 常见 FAQ 解答

一、中国卖家入驻类：

1、Kilimall 店铺享受的各项服务和权益名词解释？

答：1.1 技术服务年费 (元/店)：指开通店铺所需平台技术支持、客户服务、平台系统维护所需费用，通常来讲可以理解为入驻费。

1.2 质量保证金 (元/店)：指开通店铺所需保证金，保证商品真实描述、交易、友好客服等，保证金在中途退店或店铺到期可以退回到卖家银行卡上。

2.1 交易佣金：指开通店铺后产生的交易付款订单，目前平台执行不收佣金，即为“0”。

2.2 结算周期：指店铺每月的平台结算时间。

2.3 达标返技术年费：指按照平台政策规则统计店铺付款销售额若达标，则可申请返还店铺技术年费，设置 50%和 100%指返回店铺技术年费比例。

2.4 仓储费补贴 (元)：指店铺绑定的物流账户的专项仓储费补贴金额，用于抵扣仓储费，不可用作其他用途。

2.5 流量包补贴 (元)：指店铺绑定的营销账户的专项付费推广补贴金额，用于抵扣付费推广，不可用作其他用途。

2.6 达标获供应链金融支持：指符合此项考核将享受一定额度优惠贷款。

3.1 店铺认证标识：指不同店铺等级拥有不同的认证图片表示，目前 A+级金冠标识；A 级银冠标识；B+级蓝钻石标识；B 级白钻石标识。

3.2 搜索权重提升：指商品被搜索关键词权重排名。

3.3 精选频道资格：指商品可进入平台 Top Selection 频道并拥有 Top Selection 标题标识。

3.4 活动推广资格：指店铺商品可以免费参加平台推广的各项相关品类的活动及营销。

3.5 品类标王资格：指店铺商品可以按照平台品类划分拥有标王置顶第一位。

3.6 官方社交网络推广资格：指可以使用官方社交媒体资源免费推广，如 Facebook 等。

3.7 官方电子邮件推广资格：指可以使用官方买家邮件免费群发邮件、营销推广。

3.8 精准客户推送资格：指平台按照信用等级、性别等专项精准客户推广。

3.9 非洲品牌/公司官方代注册资格：指平台帮忙注册非洲当地公司和非洲当地的品牌。

3.10 品牌本地整合营销传播方案：指平台帮忙做本地品牌推广方案和快速打入非洲市场，通过非洲当地线下资源，达到品牌首发效应。

3.11 本地社交网络代运营资格：指平台代运营公司品牌线上宣传和品牌维护。

4.1 在售 Listing 数量：指店铺在售商品数量和仓库中商品数量之和，删除可释放数量。

4.2 批量上传：指可直接在卖家后台使用平台的批量表格 (Excel) 上传商品。

4.3 API 接口平台：指可以对接平台 API 接口，更加方便管理店铺的各项功能技术对接。

4.4 培训：进阶与增长：指享受平台官方品类经理订单增长和熟悉平台的各项流程。

4.5 店铺 FBK 备货建议：指享受平台官方品类经理指导选品备货数量、规格，避免滞销在海外仓，达到很好的控制库存。

4.6 培训：选品与订价：指享受平台官方品类经理指导选品和商品定价授课培训。

4.7 未付款订单本地催付：指享受非洲本地客服专业催付订单线上付款，更快速的催付订单，增加店铺订单量和销售额。

4.8 实力论证详情页：指拥有平台专属的实力论证详情页模板，和普通基础版有很大区别，包括详情页样式、功能、更加方便的技术对接服务。

4.9 非洲本地模特拍摄资格：指平台对接的非洲本地模特资源，帮助拍摄本地特色商品照片，处理，给非洲买家更好的即视感。

4.10 中方客户经理服务：指享受平台官方品类经理各类问题专项解答和建议。

4.11 非洲客户经理服务：指享受平台官方非洲员工各类问题专项解答和建议。

4.12 培训：品牌本地运营：指享受平台提供的品牌本地化推广方案及代运营推广营销。

2、开通 Kilimall 店铺是每个站点按每个店铺收取店铺保证金+技术服务年费吗？

答：您好，平台新政策只收取肯尼亚每个店铺的保证金和服务费，默认开通乌干达站点店铺和尼日利亚店铺（乌干达站点和尼日利亚站点店铺不收取任何费用），保证金只需交一次，技术服务费按年收取。类似于亚马逊美国站，同时可销售三个国家且订单免佣金三个站点同时开始。

举例：小庆想开通一个公司级账户，想开通肯尼亚、乌干达、尼日利亚，那么他只需注册成功店铺后，缴纳 Kilimall 政策规定的 B 级店铺保证金 5000 元和 5000 元店铺技术年费，总共为 10000 元，那么三个站点都可以开通一个店铺。

3、开通 Kilimall 店铺成功，如何计算一年的店铺运营时间？免订单佣金是即时开始吗？店铺登入存在账户关联吗？可否一台电脑登入多个账户？

答：您好，根据平台新政策规定，入驻后新卖家，计算时间开始为缴费日期所在月份的次月 1 日，直接订单免佣，终止时间为一年。店铺不存在关联并且可以一台电脑登入多个账户。

举例：小庆在 8 月 24 日开通店铺，则计算店铺运营时间从 9 月 1 日开始至一年，中间空挡的时间是平台全额补贴，开通后可直接登入卖家后台上传商品操作，免佣金即时开始。

4、开通 Kilimall 店铺成功，可直接享受平台政策的各项权益吗？如果升级店铺可以吗？怎么计算各项费用？

答：您好，开店成功后，可直接享受开通店铺等级的各项权益，各种平台补贴将会在开店日内一次性发到店绑定的账户中。平台支持升级店铺等级，只需补齐对应店铺等级的店铺保证金和技术年费，且未使用的技术费用可用于抵扣应补交技术服务费。

举例：小庆 2 月 15 日开通 C 等级店铺，交了一年技术服务费 2000 元和店铺保证金 2000 元，6 月 16 号提交申请升级为 B 等级店铺，那按照 2 月 1 日-7 月 1 日前为消耗的技术服务费，则需扣除 $(2000/12) \times 5 = 833.33$ 元，保证金 B 级需要 5000 元，技术年费需要 5000 元，则升级后需要补缴 $10000 - 4000 + 833.33 = 6833.33$ 元；其中店铺保证金为 5000 元。

5、开通 Kilimall 店铺成功，Listing 现在达不到 200 个就只能做 C 级吗？可以申请 B+店吗？对 Listing 定义是怎么样的？

答：您好，开店成功后，Listing 没达到店铺限制数量也是可以升级的，这样享受平台的权益和服务更多，更好的产生订单，提高店铺销售额。Listing 定义规则：同一款式商品只是在颜色、尺寸、材质等做子宝贝区分，可以认为是一个 Listing,不同款式的不能作为一个 Listing,若被平台工作人员抽查发现，将下架该商品并记录扣分项。

举例：上传 iPhone 6 手机，若只是在颜色、内存大小作子宝贝区分，则可作为一个 Listing,若有 iPhone 6s 款式手机，则视为两个 Lisitng。

6、开通 Kilimall 店铺，需要提交哪些材料和政策？

答：您好，开通 Kilimall 店铺目前支持个人卖家和企业卖家入驻及品牌店入驻。

个人卖家：需要提供身份证正反面照片、结算收款银行账户信息（国内银行卡）、邮箱和手机号码。

企业卖家：需要提供公司营业执照照片（经营范围只要支持网上销售、传统进出口贸易、批发销售等任一项均可）、结算收款银行账户信息（可法人或授权其他人国内银行卡）、邮箱和手机号码。

7、开通 Kilimall 账户中途退出关店，保证金怎么退？退到哪个银行账户？

答：您好，若中途退出关店，保证金是可以退的。中国卖家可按照中国卖家帮助中心：help.kilimall.com《商家退保证金流程》即可，保证金退款至卖家指定的银行卡账户中。

二、平台流量和选品类

8、Kilimall 平台禁售商品有哪些？空运航线禁运有哪些？

答：您好。平台禁售商品有枪支、弹药等违法违规的商品。三国都不能空运的产品有：硒鼓，液体，粉末，化工品，有毒产品，危险品，易燃易爆产品，烟酒，打火机，化妆品（眉笔，睫毛膏，唇膏等产品），茶叶，内存卡，性用品，干电池，蓄电池，酸碱电池，有磁性的产品，食品，动物，植物，种子，冬菇等干货；此外，肯尼亚禁止空运：移动电源；乌干达禁止空运：情趣内衣(信仰原因)/硒鼓/手机/电脑/平板/内存卡/USB 手指/假发/移动电源；（要是对于一些货物有疑问的，可以咨询再发货）

9、Kilimall 平台流量怎么样？用户数、客单价、日访问量多少新卖家入驻好不好出单？出首单时间大概是多久？

答：您好，目前平台注册用户数量级达千万级，日活跃量级达几十万级，客单价 25USD。如果您是通过其他第三方工具查看平台流量是因为我们平台用户订单 70%都是来自 APP 端，因为非洲是跳过 PC 端直接进入移动互联网时代。新入驻的卖家按照新政策有流量扶持，助您快速曝光，快速出单。平均出首单的时间大概在一周左右，没有商品数量限制。

10、Kilimall 平台什么商品好卖？如何选品？

答：您好，平台卖的不错的类目有 3C 及其配件、Fashion 类、家居及小家电、母婴类。目前非洲 54 个国家基本都是农业大国，制造业、轻重工业非常落后，因此大部分生活所需全部依赖于进口，特别是从中国进口。因此目前可以按照人最基本的衣、食、住、行去考虑选品。如果您是其他电商平台的卖家，可以直接把您其他店铺的优势产品上传到我们平台。也可以通过平台品类去查看商品，目前平台有部分品类商品很少甚至空白，这样竞争也小，容易获取流量，达到更好的出单。

11、Kilimall 平台店铺有品类限制吗？是否可以卖一线仿牌或自建品牌 LOGO 店铺？能否卖二手商品？

答：您好，目前平台是开通一店铺全品类开放，但是建议卖家做有优势、单品类品牌店铺；平台原则上不让卖一线仿牌，建议卖家们自建店铺品牌或品类品牌，非洲买家能接受中国的任一牌子，为能打造自己的非洲品牌作良好的铺垫，并且品牌的利润率可以达到更高。平台不能售二手商品，只能在售全新或者翻新商品。

三、商品上传、订单处理类

12、商品可以批量上传或者对接 ERP 吗？国内有品牌授权可以申请平台店铺品牌吗？

答：您好，平台支持卖家后台直接批量上传商品，只需在后台下载相应的模板表格并按要求填写。平台已经对接马帮 ERP，可直接联系马帮客服人员。如果能提供品牌授权给卖家支持，可以申请店铺品牌，并拥有在品牌墙曝光的机会。

13、商品上图图片规格有要求吗？可以上传商品视频吗？GS 商品是否可以直接转 FBK 商品？

答：您好，平台上传商品建议主图尺寸 800*800px,最好使用白底，商品图片占画布 2/3 以上；平台支持上传商品视频，只需将商品视频先上传到 Youtube(非洲人经常使用的视频播放器)，复制视频嵌入式网址(鼠标移到视频，右键点击)到编辑商品视频按钮即可；平台目前不支持 FBK 商品和 GS 商品互转。

14、如何查看是否有订单，如果处理店铺订单？

答：您好，查看是否有订单只需在卖家后台 Order>Pending Dispatch,直接在卖家后台操作订单发货，并且在订单详情有和买家即时聊天的窗口，可做好售前、售中客服。FBK 商品订单无需卖家处理，全部由平台处理完成。具体发货请参照卖家帮助中心：help.kilimall.com 《GS 发货操作指南》。

四、物流发货类

15、GS 订单发货需要注意什么？如何计算运费的？是否要预先充值国际物流费？

答：您好，GS 商品直邮包裹卖家只需将订单包装好，贴上卖家后台打印的国际面单、国内快递单快递到深圳中转仓，空运包裹必须快递到深圳中转仓，卖家自己找货代自发货平台不承认已发货；运费计算方法是按照国际物流出口惯例，体积重和实际重取较大值，然后按照运费表计算包裹的实际运费；目前中国卖家都是需要在微信小程序预先充值国际物流费，如果遇到运费不足，是无法进行卖家后台操作发货。

16、包裹包装由什么要求？国际面单如何准确贴好？

答：您好，由于目前肯尼亚国家站点有禁塑令限制，解读这条禁令为商品外包装不能是塑料制品包装（即贴国际面单那一层不能是塑料），产品本身是塑料或者内包装是塑料则不限制；具体贴包裹请参照举例图片：



五、FBK 商品备货类

17、空运 FBK 商品备货要求是什么？如何申请备货？

答：您好，空运备货 FBK 商品备货要求至少有 5 款商品且每款数量在 20 个以上；特殊品类除外，备货申请只需在卖家后台提交审核，需预先上传 FBK 类型商品方可备货申请；详情参照卖家帮助中心：help.kilimall.com 《FBK 备货流程及注意事项》；空运备货需统一发送到深圳中转仓。

18、海运 FBK 商品备货要求是什么？如何申请海运备货？可否 FBK 备货自发货到海外仓？

答：您好，海运备货只要不是违禁品都可以大批量备货，具体可以联系平台合作的海运物流商客服，海运运费需预先支付给海运物流商；海运需要在卖家后台申请 FBK 备货，选择物流方式为海运，按操作步骤指导；备货可以自发货到海外仓，只需在选择备货物流方式选择自发货，按操作不走指导即可。

六、订单结算与订单售后类

19、平台如何结算？结算周期是什么时候？结算到什么银行卡？汇率波动大吗？

答：您好，平台按照银行转账的方式进行结算，按照每个自然月 10 号对上个月已完成订单进行结算付款，可以结算本地货币、香港美金账户、大陆结算人民币；平台将结算款转账至卖家注册的银行卡。目前东非国家汇率比较稳定：肯尼亚：1RMB=15Ksh 乌干达：1RMB=570UGX 尼日利亚：1RMB=55~~N~~ (具体以转账日实际汇率为准)。

20、平台订单售后率怎么样？卖家如何处理售后订单？退货是退到哪里？退货是怎么处理的？

答：您好，2017 年平台售后订单率不足 1%。如果产生订单售后纠纷，可以在卖家后台 Service>After Sales 处理，若产生退货退款，则货物将退至肯尼亚海外仓；将享受免费仓储服务 90 天；90 天后卖家未申请退回国内，将按报废处理。