



信用保障课程之

发货保障&到货保障

TRADE ASSURANCE

发货 & 到货的确定性成为买家采购决策核心因素

数据来源：Alibaba.com

供应链的弹性是买家的核心关心因素

买家越大重视程度越高

Top 2 Box Gaps between Importance and Performance, by company annual revenue

< \$1M Priorities



\$1M – \$10M Priorities

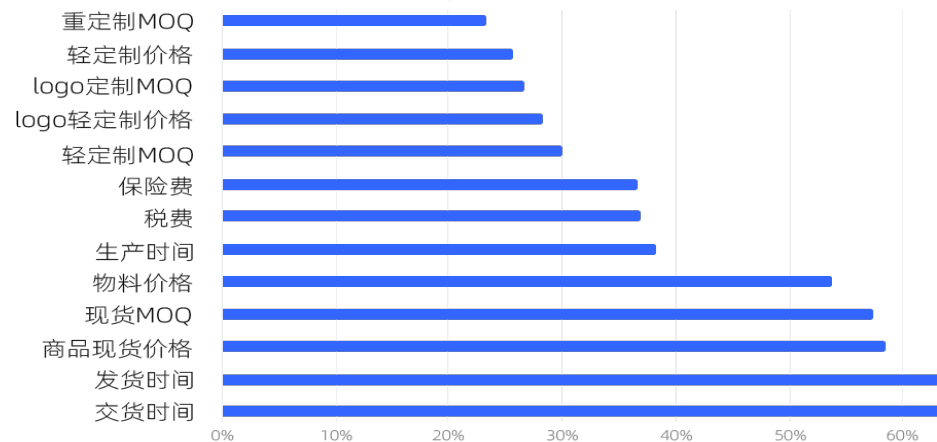


\$10M+ Priorities



购买决策因素排名

排名TOP3: 发/到货时间、现货价格



对商家

- 当前全球疫情的影响仍未完全消失，运力的不确定性仍然存在；优质商家没有很好的方式去凸显自身的按时发货/准时送达的优势，从海量的商品中脱颖而出；
- 加入保障的商家承诺“晚发必赔”，加之平台官方物流承诺的“晚到必赔”将帮助商家提升买家的购买意愿和转化；

对平台

- 延长信用保障的保障半径，从保障发货延伸至保障到货，为买家提供更确定性的端到端的履约保障，提升买家对平台的黏性和留存；

什么是发货保障 & 到货保障

- **保障升级服务（发货保障）：**商家加入保障升级服务后，**所有信用保障订单承诺按时发货：**
 - 未能按时发货的订单，在买家发起赔偿申请时，给与买家订单金额10%（封顶100美金）的平台优惠券作为补偿；
 - 买家在获取优惠券后90天使用，向商家追缴；
- **到货保障服务——平台赠送**
 - 系统会根据商家的发货时间及物流线路的到货时间，计算出订单的实际“到货日期”
 - 如果订单在到货日期内没有妥投，当买家发起赔偿申请时，由平台承担订单金额10%（封顶100美金）的平台优惠券作为补偿（商家按时发货前提下）。

如何升级为到货保障品？

- 加入保障升级服务的RTS商品
- 配置运费模板支持阿里物流保障线路/线下三大快递之一

如何生成到货保障订单？

- 买家直接下单时，选择保障线路，目的国在保障范围内，升级为到货保障订单；
- 商家起草纯RTS信用保障订单时，选择保障线路，自营出口，升级为到货保障订单；

商家价值&权益

核心价值：商机转化

+23%

- 到货保障商品对比Buy now大盘商机转化率提升约23%

活动入场券

- 3月/9月网站大促/RTS营销活动必须开通保障升级服务

开通路径



保障升级服务

加入“保障升级服务”的商家即同意所有的信用保障订单加入逾期必赔。为买家提供更确定性的服务，获取更多权益。



加入保障升级服务

MA-交易管理-交易服务准入



权益一：特殊标识/精准匹配

平台将为加入保障升级服务商家的商品提供单独保障标识，进行全网透传，并不定期提供会场资源等（包括但不限于 搜索页面标签、标识，商品详情页保障标识等）。



权益二：逾期扣分暂停

承诺期间的逾期发货订单，可暂不再根据阿里巴巴国际站交易违规处罚 规则等相关规则进行扣分（逾期行为仍纳入按时发货率考核）

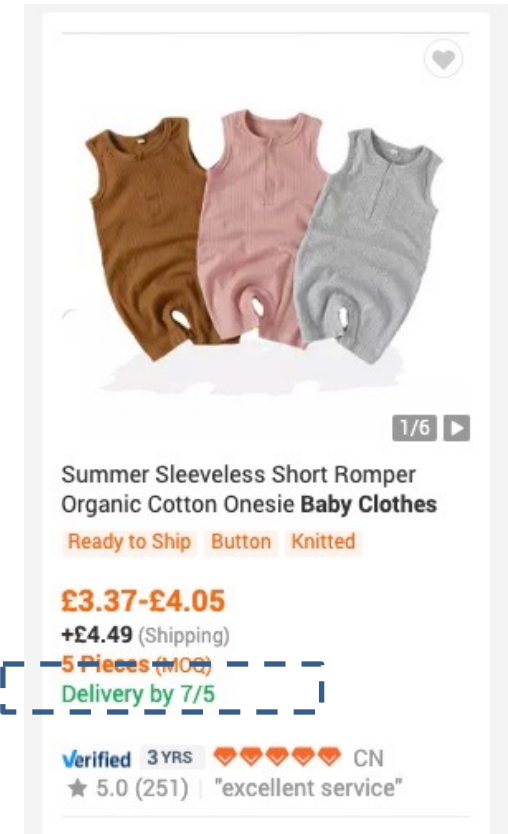


权益三：开启快速交易星等级

商家加入“保障升级服务”且支持7天及以内发货的RTS商品总数≥100个 或小额快商品总数≥50个，即可开启快速交易星等级的评定。

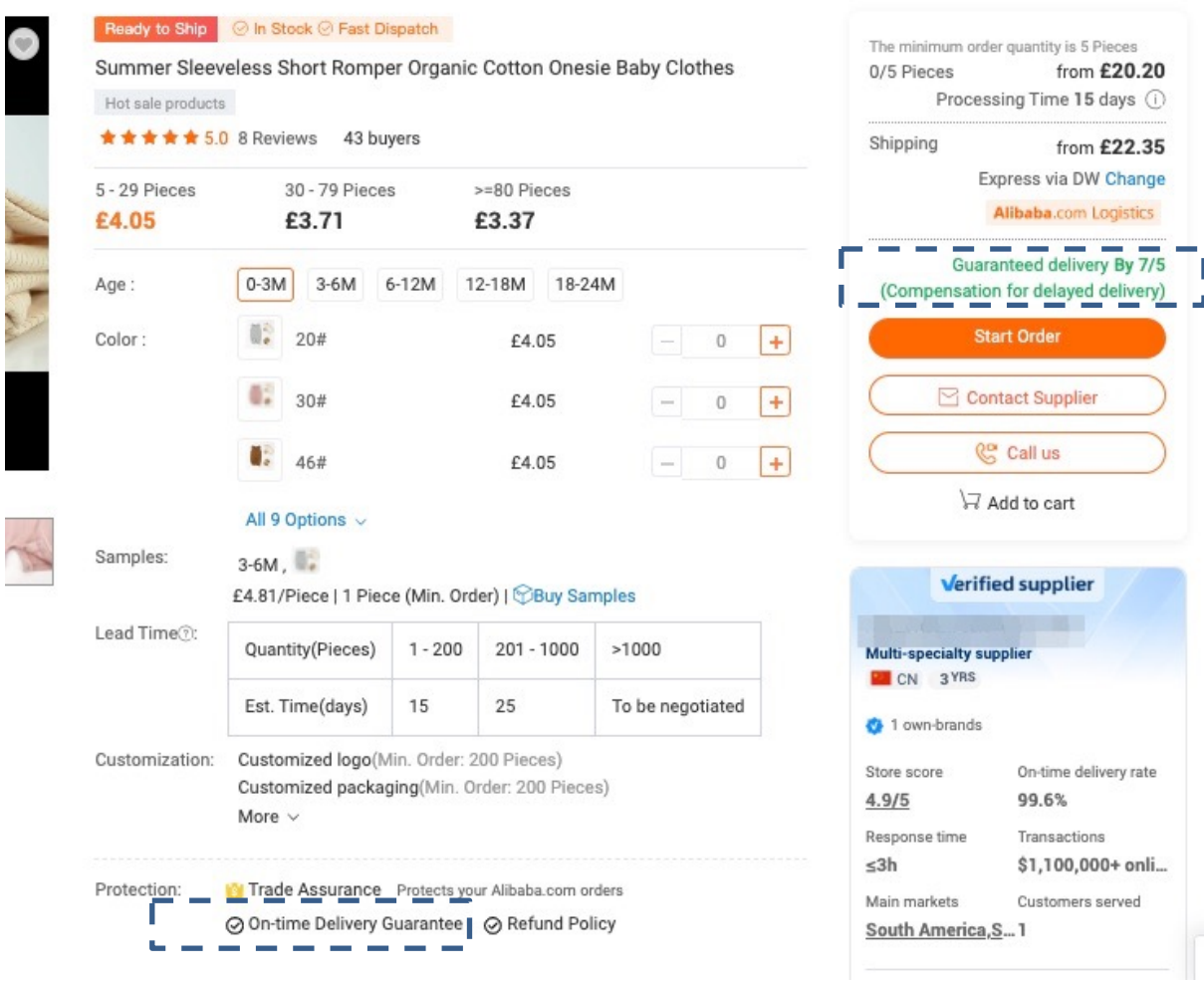
保障全链路标识

搜索页-保障标识

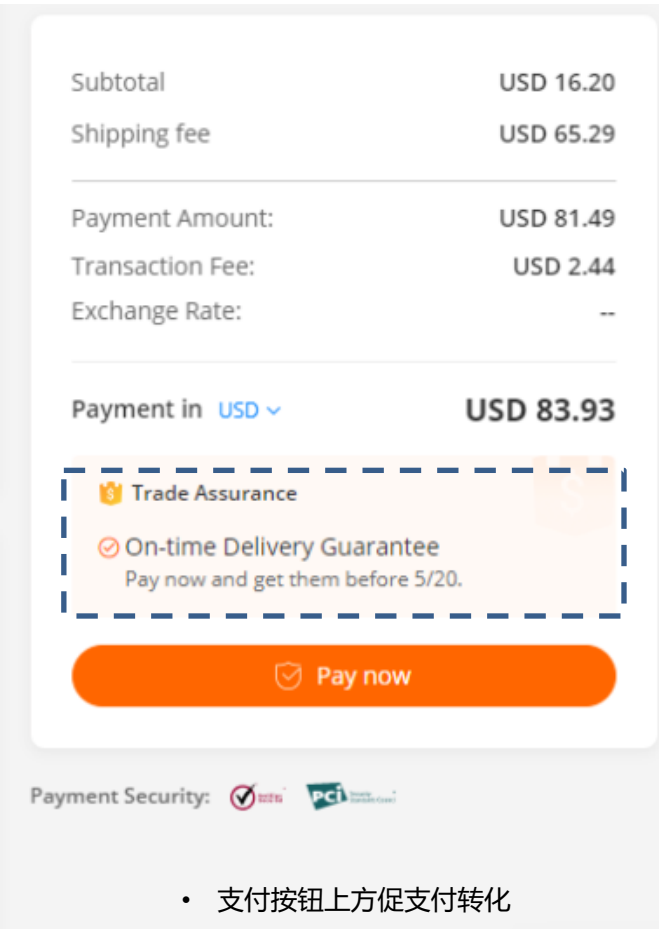


- 商品详情页的默认路线是到货保障路线
- 到货日期在45天以内

商品详情页



买家start order



- 支付按钮上方促支付转化

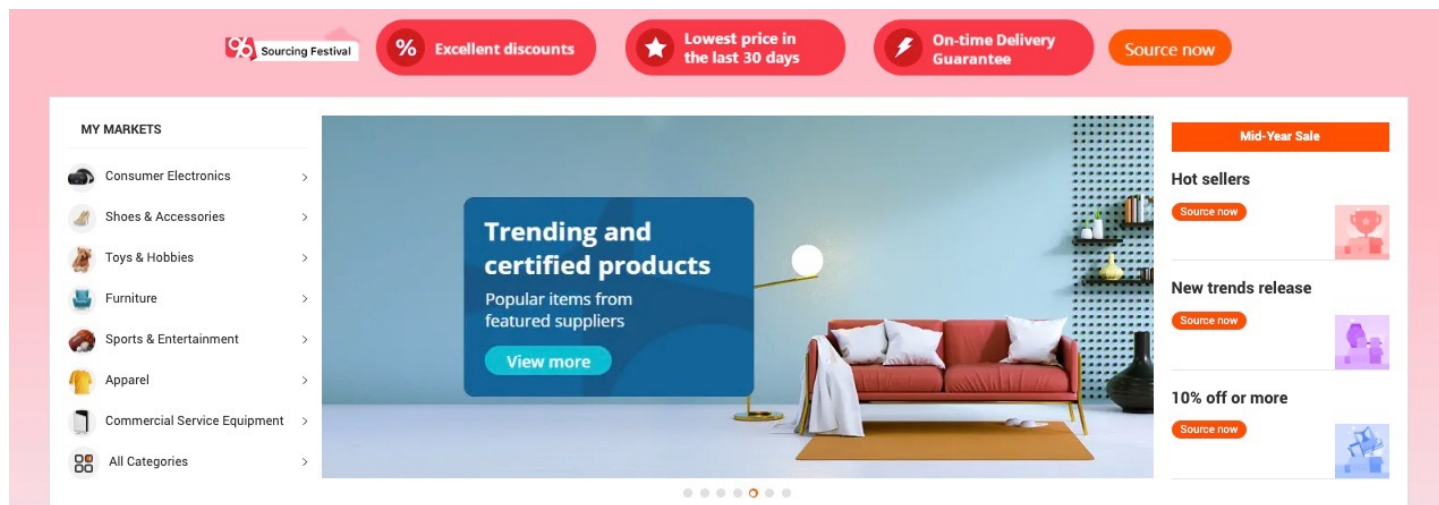
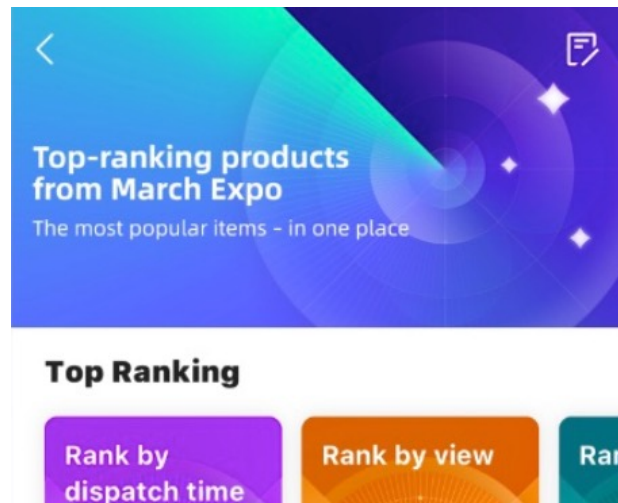
*本页为示意图，实际展示以实际页面为准

会场/专区等网站资源

到货保障榜单

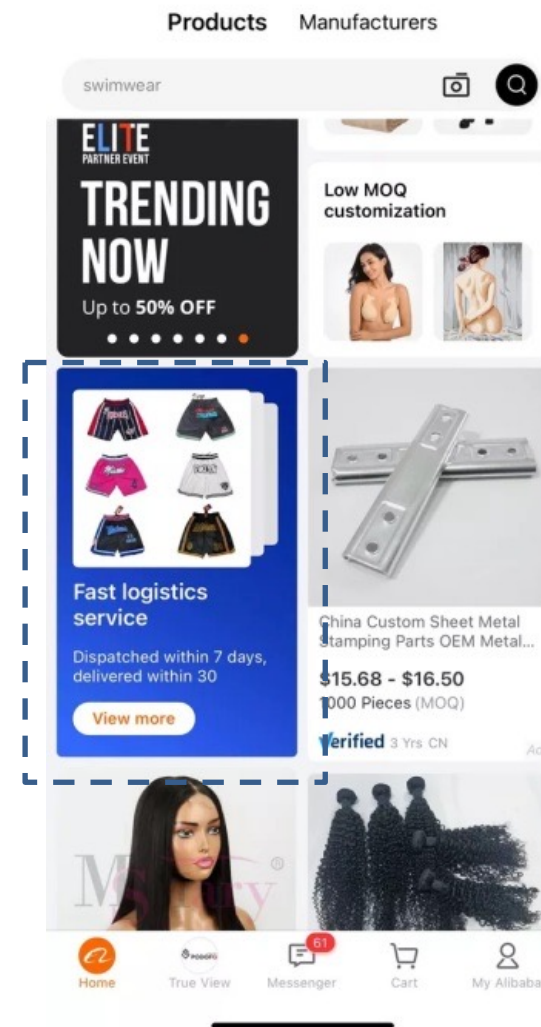


新贸节热卖返场



年中季

10:33 30日达保供专场 5G



*本页为示意图，实际展示以实际页面为准

如何成为到货保障商品



已经准入保障升级服务，**但是**运费模板**没有配置保障路线=没效果！** 运费模板**配得少=效果打折！**
配置到货保障路线助力高效商机转化——**线路越多！配齐核心10国！商机就越多！多配多曝光！**
使用线下物流（3大快递），平台赠送到货保障，平台赔付！

● 第一步，开通保障升级服务

MA后台-交易管理-交易服务准入点击“加入保障升级服务”



保障升级服务

加入“保障升级服务”的商家即同意所有的信用保障订单加入逾期必赔。为买家提供更确定性的服务，获取更多权益。

加入保障升级服务



未开通

● 第二步，配置运费模板（运费模板关联商品后可以打上到货保障商品标识）

①使用阿里物流的商家：配置阿里物流32条保障路 优先配置推荐3-5条阿里运力线

未按时到货平台赔付！（商家按时发货前提下）

②使用自有物流的商家：配置线下3大快递路线 优化【已配置自有模板未配置线下三大快递的运费模板】

未按时到货平台赔付！（商家按时发货前提下）

买家下单视角：

未配置

配置DHL

卖家起草订单视角：

配置
自有物流承运商

66 跨境电商服务节

信用保障订单金额 USD 10000以内, 卖家可自主选择出口方式, 需向平台提交物流发货凭证。

USD 100封顶

收取2%交易服务费

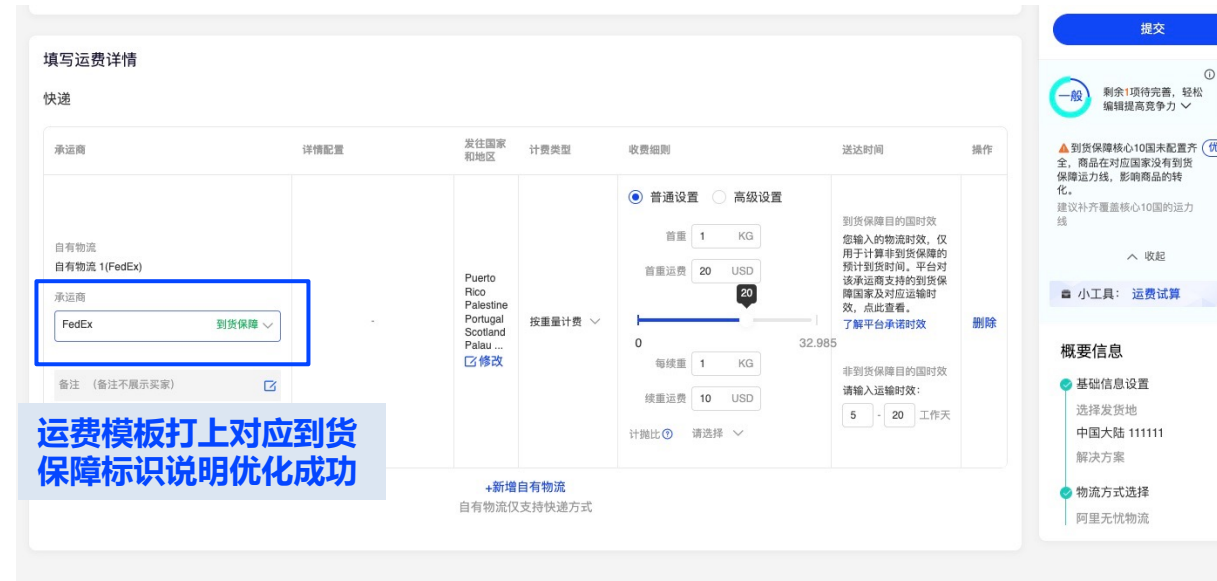
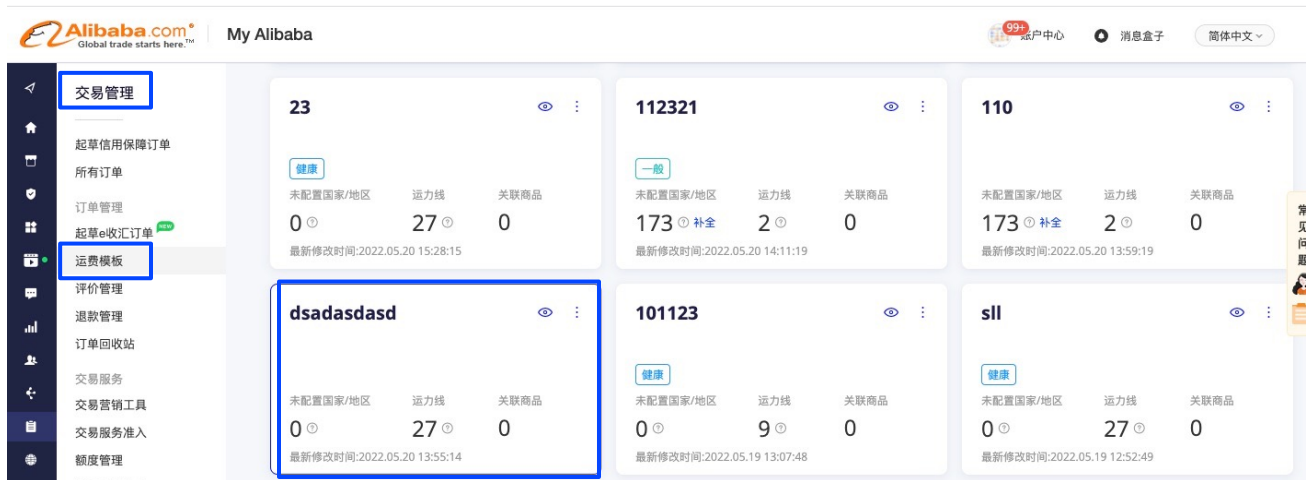
订单额度升至USD 10,000

大促活动期间，信用保障便捷发货订单金额封顶调整至USD 10,000，金额在5,000~10,000的订单限5单。

按时到货保障 买家现在支付, 承诺订单将于 6/27 到货。商家按时发货情况下, 产生的逾期到货赔付, 由平台承担。

如何配置线下三大快递支持到货保障

路径：MA后台-->交易管理-->运费模板-->找到对应的运费模板点击编辑



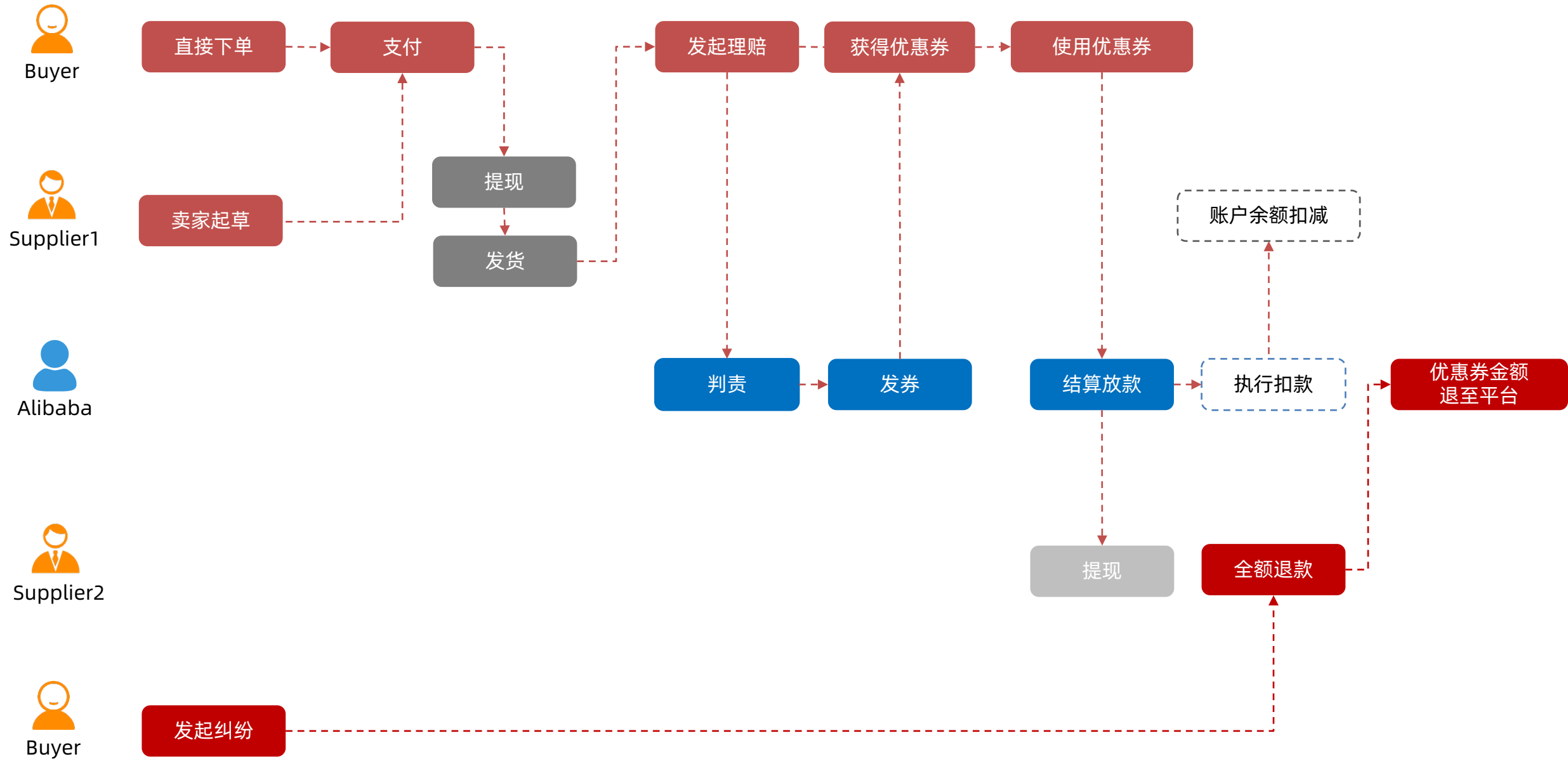
商家经常使用线下物流（3大快递）发货，强烈建议进行操作配置，平台赠送到货保障，享受打标，享受平台赔付（按时发货前提下）！



保障赔付全流程

TRADE ASSURANCE

保障赔付买卖家路径



买家直接下单/买家起草订单


买家直接下单的订单，展示保障

Shipping address

PS 59 K, +1-7184433600
211 Throop Ave, Brooklyn, New York 11206, United States
[Change](#) [Add another address](#)

Foshan Flying Mobile Phone Accessories Co., Limited

[Chat now](#)



Carbon Fiber TPU Phone Case for Samsung Galaxy

Color: Black

Material: PU

US \$1.93 / Piece

- 100 +

US \$500,193.00

Free shipping (up to \$40)

Product price: US \$480,000.00

Store Coupon: 10% OFF -US \$30.00

Shipping method

Express

Service provider

Alibaba.com Ocean+Express

Delivery timeline

Pay now to get the product(s) by **July 25th**.

On-time delivery

Payment

Dispatch

Receive

3 days

CN

5 - 7 business days

US

Shipping fee: US \$5.00

US-\$45.00

Summary

Product price: USD 193.00

Shipping fee: USD 30.00

Store Coupon: - USD 10.00

Coupon: - USD 10.00

Payment amount: USD 163.00



Transaction fee: USD 29.00

Payment in USD

USD 182.00

Pay now

Your order with discount must be paid within seven (7) days or it will be canceled

Payment Security:  

卖家起草的订单（仅按时发货保障/到货保障）

订单中所选商品全为 Ready to Ship 商品，为提升您的订单成交效率，您需要在商品配置的物流模板中选择物流信息。

运输条款

运输方式: *

请选择

发货日期: *

您已加入**买家保障计划**，请务必按时发货，否则将会导致赔偿。

供应商到账 预付款

30

个自然日内发货

物流承运商: *

Worldwide Express via JYC

贸易术语: *

DAP (Delivered at Place)

运费:

USD 0.00

出口方式: *

服务费率5折优惠

履约启航

新客户享基础服务费/交易服务费优惠

自营出口

卖家需使用企业自身抬头报关出口，建议使用**智能报关服务**和**平台物流服务**

市场采购出口

卖家需使用**阿里巴巴合作伙伴/卖家自有合作伙伴指定的抬头**报关出口，报关出口监管类型须为“**市场采购**”，不支持快速出口。 收取1-2%交易服务费，USD 100封顶

一达通代理出口

卖家需使用**一达通代理报关出口**，请确保商品先行通过一达通出口产品审核。 收取1.2%一达通基础服务费，480RMB封顶

便捷发货

信用保障订单金额 USD 10,000.00以内，卖家可自主选择出口方式，需向平台提交物流发货凭证。 收取1-2%交易服务费，USD 100封顶

不同出口方式对应不同的发货方式和提现方式，混淆会影响订单完结，请先了解清楚区别点。 [出口方式介绍](#)

到货日期: *

买家现在支付预付款，订单可在12/30到货。 按时到货保障

关于交易服务费、发货日期、出口目的国

Seller's Shipping Method 3

USD 2.00

12/21-1/14

Estimated Delivery

Worldwide Express via JYC

USD 23.92

By 1/13

Guaranteed delivery

Worldwide Express (Beauty)

USD 29.11

By 1/11

Guaranteed delivery

Worldwide Express (Plant Extracts)

USD 29.59

1/4-1/7

Estimated Delivery

Seller's Shipping Method 2

USD 30.00

12/21-1/14

Estimated Delivery

Worldwide Express via DW

USD 30.70

By 1/11

Guaranteed delivery

Aramex

USD 32.35

By 1/18

Guaranteed delivery

HK UPS Saver

USD 36.48

By 1/10

Guaranteed delivery

买家发起赔付

- 独立开放 “Make a claim” 赔付入口，与 “apply for refund” 区分开
- 按时发货保障的订单：约定发货日期，订单出现 “逾期” 标识，开放 “Make a claim” 入口，需买家主动申请发起赔付，开放至买家收货+30天（与纠纷入口同时关闭）。
- 到货保障：系统计算出的到货日期，如果订单仍未妥投（以系统tracking获取到的delivery信息为准），开放 “Make a claim” 入口，需买家主动申请发起赔付，保障开放周期30自然日，有效期内未申请保障入口关闭。

Home > My Alibaba > Order Management > Order Details

Trade Assurance Order

dfsdfs co.,ltd | Order Number: 80916059001026709

Contract > Payment > **Shipment** > Receiving > Reviews

Shipment started

• **Payment** Mar. 20, 2021, 00:00:00 PDT., the order amount USD 31.14 has reached the supplier's account.

1. Please contact the supplier to complete delivery according to the shipping method and costs agreed upon.

2. Please check your order's product quality within 30 days after receive the goods. If there are product quality issues or the supplier does not ship on time, you can apply for refund on Alibaba.com.

[Apply for refund](#)

Trade Assurance - **In-progress**

- ✓ Payment protection
- ✓ Shipping protection
- ✓ Product quality protection

Your order will be protected up to 30 days after you have received the products. [Learn more >](#)

Guarantee

On-time shipment

following receipt of payment. Otherwise, you are eligible to receive a coupon equals to 10% of your order Total Amount, up to \$100.

Guaranteed dispatch by 2021-03-26 23:59:59

To be activated
2021-03-31 19:32

Activated
2021-03-20 00:00

Your order has been confirmed for guaranteed Fast Dispatch. If your order does not dispatch by the guaranteed date, you can initiate a claim application on the Order Details page. [Make a claim](#)

关于保障 & 纠纷的特殊说明

- 保障申请仅能发起一次，赔付成功后保障入口关闭；
- 买家仍然可以在获取平台优惠券后通过 “apply for refund ” 发起退款申请，流程与现有纠纷流程完全一致；
- 如买家发起纠纷退款且关闭订单后，买家不可再发起保障申请。

买家使用优惠券

赔付标准：

- 订单金额的10%的优惠券（向上取整），封顶100美金。

优惠券查看路径：

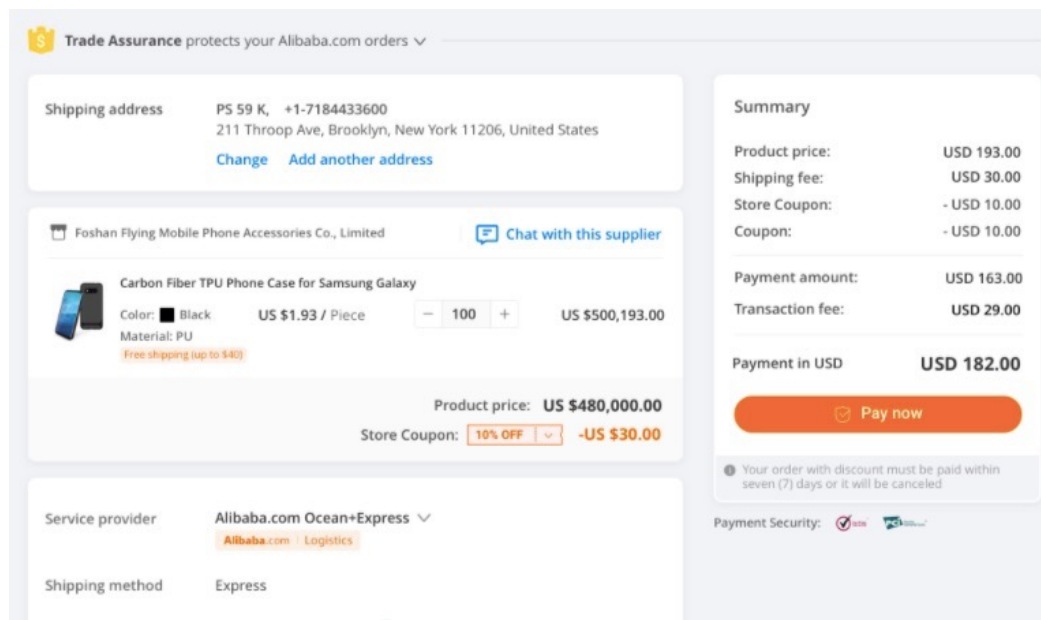
- 买家后台-Orders-My coupon

平台优惠券买家使用场景：

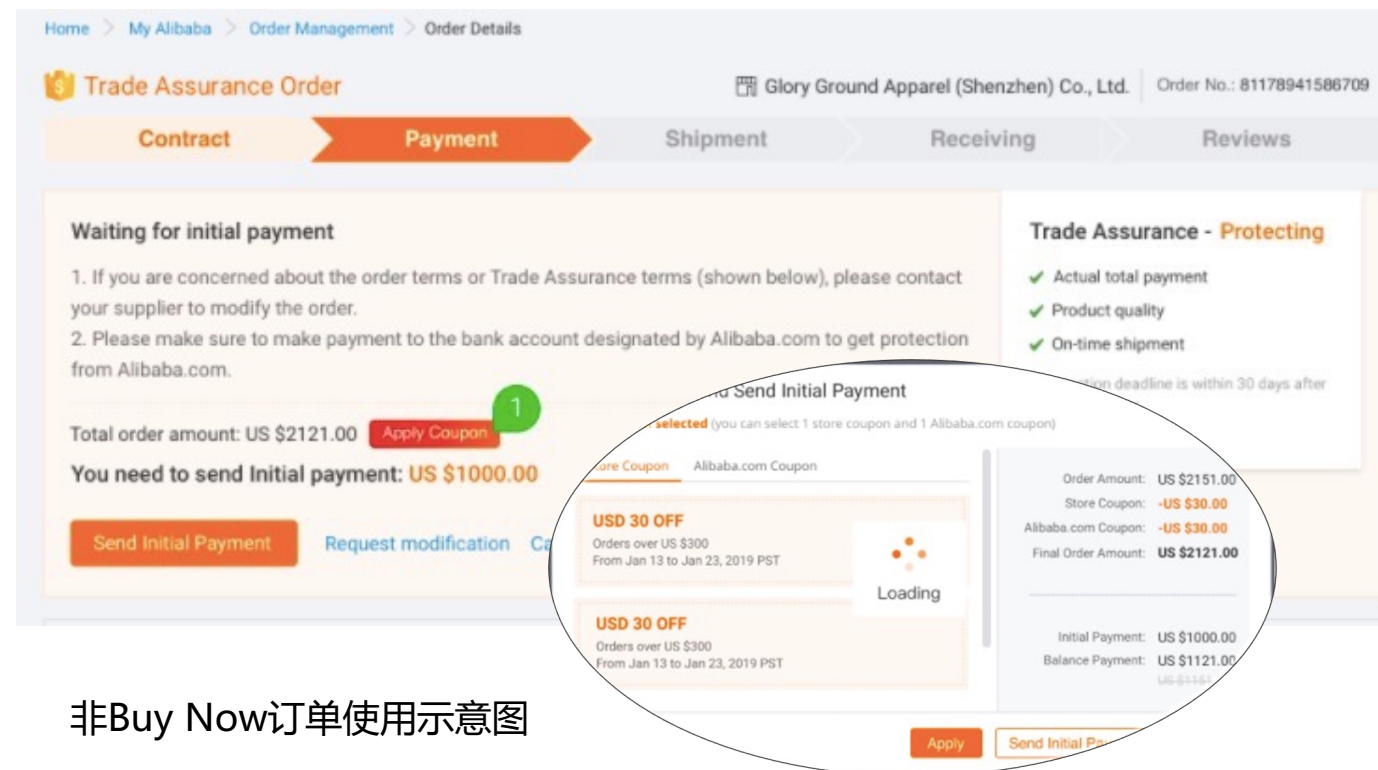
- 可以用于抵扣信用保障订单金额（不限商家），有效期90天



买家后台-查看优惠券



Buy Now订单使用示意图



非Buy Now订单使用示意图

追缴标准及流程

按时发货保障：

- 买家在获取平台优惠券90天内使用则向商家追偿，买家未使用不追偿。

到货保障：

- 商家未发货/未按时发货-买家在获取平台优惠券90天内使用则向商家追偿，买家未使用不追偿
- 商家按时发货-由平台承担赔付

订单完成

1. 该笔交易订单已完成。

2. 买家已对该笔交易做出评价，您可点击查看评价详情

查看评价

资金信息

资金提现管理 资金明细

全数

USD 3.00

预付款

USD 1.00

约定尾款

USD 1.00

资金状态: 全数收齐

可用支付方式: visa, mastercard, T/T, PAYPAL, APPLE_PAY, GOOGLE_PAY, GC_REAL_TIME_BANK_TRANSFER

T/T 账号 J.P.Morgan: 0420 2100 0794 824

T/T 账号 citibank: 1029 9385 7600 1

T/T 账户信息

发货信息

发货管理

待发货

部分发货

已发货

已确认收货

逾期发货: 买家已申请快速发货保障赔付, 赔付审核中。

实际发货日期: 2020-12-06 08:00:00

约定发货日期: 2020-11-26之内发货

出口与运输方式: 一达通代理出口 空运

最新物流: 通关办理完毕

2020-12-07 00:00:00

查看更多

哪里查看保障订单

订单列表，可以快速筛选保障订单

全部待确认 99+待支付 99+待发货 99+待收货 99+售后/退款 27已完成/已关闭 99+

订单号、邮箱、姓名、用户账号、标注、产品名称

订单状态请选择...

业务员请选择...

目的国请选择...

创建时间请选择...

订单金额请选择...

注册国请选择...

起草方请选择...

订单类型请选择...

商机来源请选择...

运输方式请选择...

交易币种请选择...

出口方式请选择...

订单优惠请选择...

订单服务

☐ 生意贷-可借订单

☒ 快速发货保障

☐ 按时到货保障

收起筛选条件

全部重置

☐

分配业务员

导出订单

删除

订单设置

买家信息	产品信息	订单金额	出口 运输	状态	操作
<div><input type="checkbox"/> MARCH</div>	<div>2021-03-31</div>	<div>快速发货保障</div>		Jerry Xia	<div>查看订单</div>
<div><div>Color:Blue</div><div>USD 10.74 x 3</div></div>	<div>USD 93.70</div>	<div>便捷发货 快递 至 Colombia</div>	<div>订单关闭</div>	<div>备注</div>	

买家使用平台优惠券和我（B商家）交易流程

结算规则：

买家使用优惠券成功支付信用保障订单后，此笔信用保障订单的商家将收到全部的订单金额的款项，其中1笔款项为买家实际支付金额，另1笔款项为阿里巴巴平台支付或阿里巴巴平台代逾期发货的订单商家给此笔信用保障订单的商家的平台优惠券的等值金额。

- 当支付方式为TT时，操作“关联资金”，平台优惠券等值金额的款项即时到账
- 当支付方式为线上支付（例如VISA、Mastercard、e-checking、Apple Pay、Google Pay 等）时，平台优惠券等值金额的款项与买家支付的款项同时到账

资金信息

资金信息中增加买家支付金额和优惠金额

资金信息

资金信息中增加买家支付金额和优惠金额

资金状态: 全款已收齐

约定总金额: USD 551.23 (包含优惠金额)

预估交易服务费: USD 11.02

买家应付: USD 521.23

买家使用优惠: USD 30.00

买家使用的优惠将由平台结算至您的账户

发货信息

约定发货日期: 全款到账后1天

约定到货日期: 2020-12-09 On-time delivery

该订单承诺7天内发货，请及时安排发货，否则将产生逾期赔偿。

出口与运输方式: 便捷发货 快速

可用支付方式: BOLETO, mastercard, visa, e-Checking, PAYLATER, T/T

T/T 账号 J.P.Morgan: 0420 2100 0794 824

T/T 账号 citibank: 1029 9384 6800 1

生产跟进服务 - 供应商提供生产及服务可视化信息

操作记录

特别提醒：使用优惠券的订单，当发生全额退款时，优惠券金额需要一起退还



常见问题

TRADE ASSURANCE

Q1.卖家加入了保障计划，如果不能按时发货就需要去赔偿吗？

A：并不是，仅在买家对该笔订单提出赔偿申请时，且买家使用后，才需要进行赔偿。

Q2.赔偿的标准是什么？

A：赔偿的标准为信保订单金额的10%，上限不超过100美金，以无门槛优惠券的形式发放到买家账户。

Q3.一个买家已经发起过赔偿的申请且获得赔偿了，还可以不可以发起逾期纠纷？

A：可以的，买家保障计划的赔付和纠纷是独立的。

Q4.在加入买家保障计划之后，卖家应该注意什么？

A：卖家应注意按时发货，提高店铺的按时发货率，减少逾期订单引发的买家赔付申请。同时，对于部分不能按时发货的订单做好买家的沟通，并及时修改订单的发货时间，请买家线上确认。

Q5. 加入之后可以退出吗？

A：承担保障起之后的第30天，可以退出，退出后的30天内不能再加入。

退出路径：【My Alibaba后台—交易管理—交易准入中心-退出“保障升级服务”】

Q6. 加入保障升级服务后，疫情期间无法按时发货怎么办？

A：请与买家合理协商发货时间，并在订单中进行修改。如因疫情无法发货，且无法修改发货时间，平台会进行赔付豁免，请放心。



感谢观看

TRADE ASSURANCE