

信用保障订单最新操作

ICBU-信用保障团队





目录

CONTENTS

1. 贸易环境及价值定位

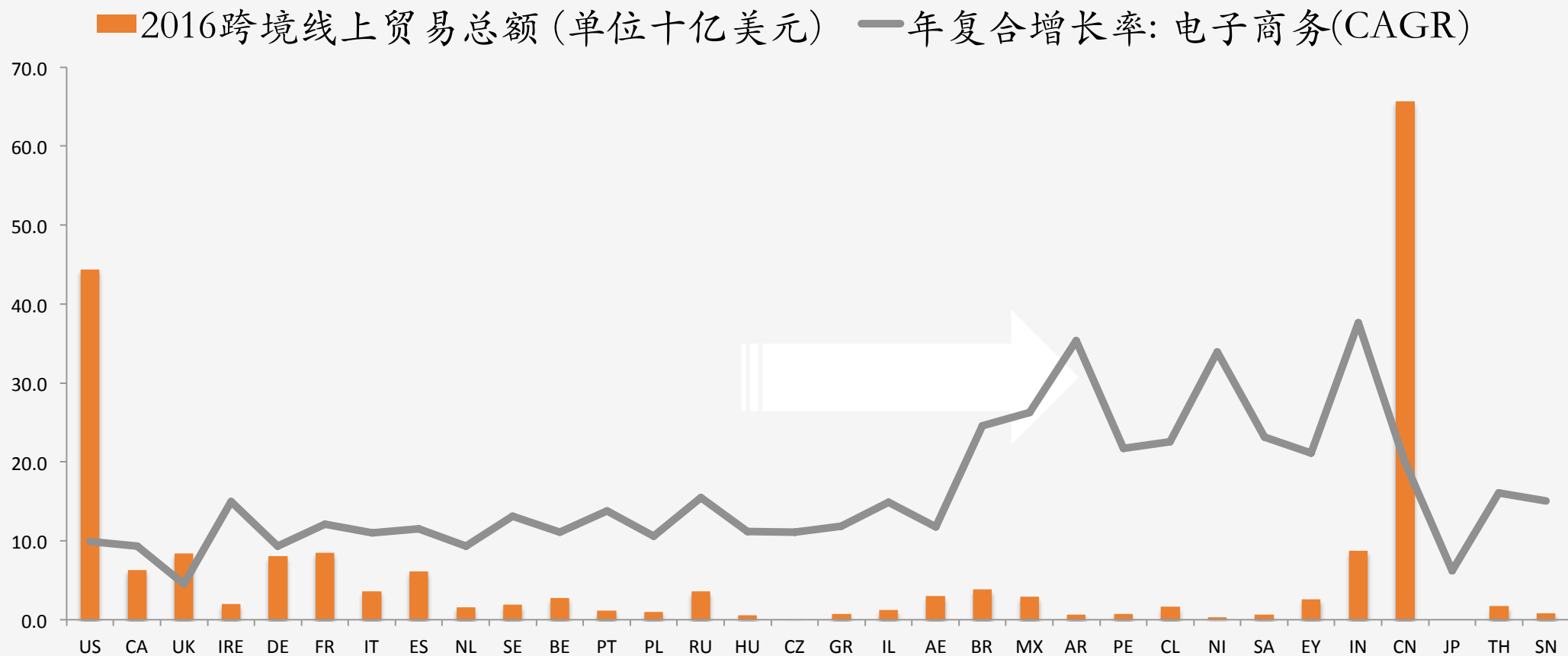
2. 最新操作流程及常见问题

3. 如何提升交易履约分

4. 信用保障学习咨询渠道

跨境贸易趋势

在线化

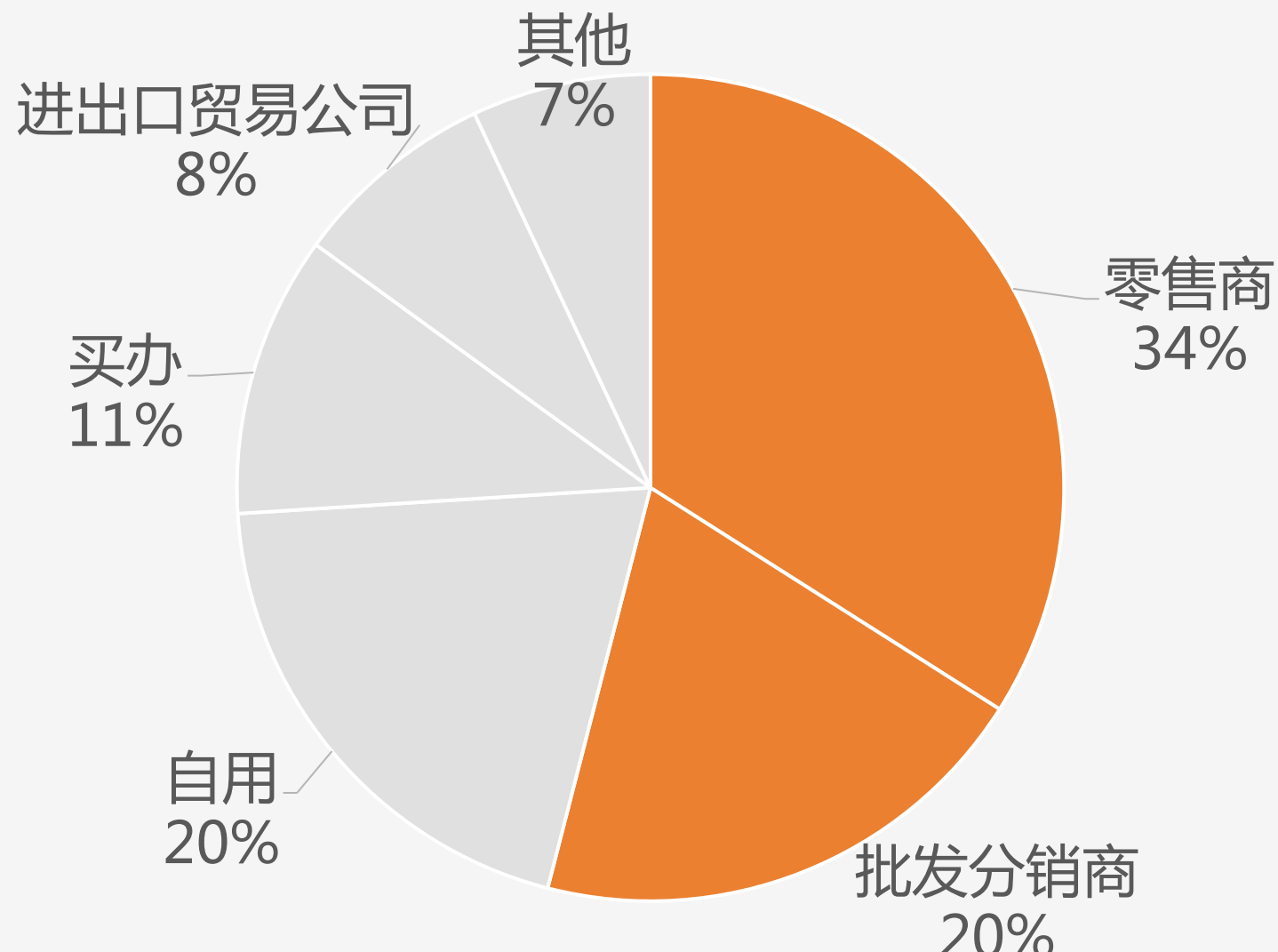


以美国为例：

- 零售年销售额近5万亿；线上零售年增长约14%；线上跨境采购零售商约100万+；跨境采购金额约350亿。

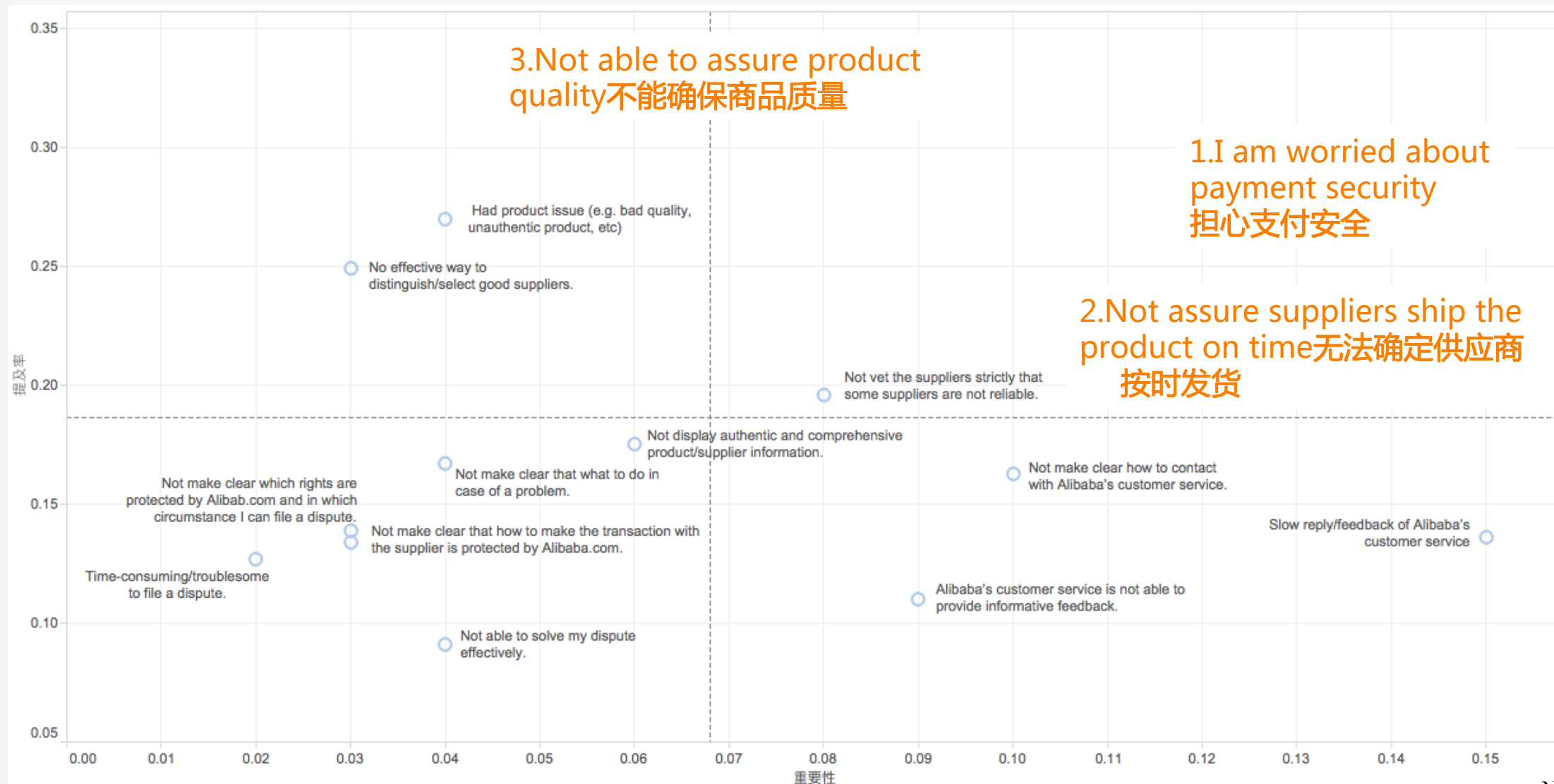
跨境贸易趋势

碎片化



跨境贸易趋势

买家的忧虑

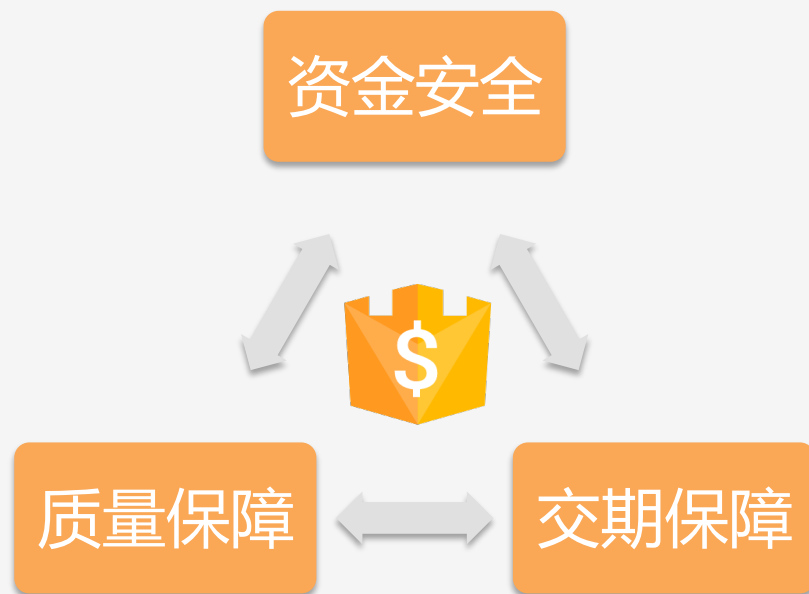


很重要
提及多

很重要
提及少

TA的价值定位

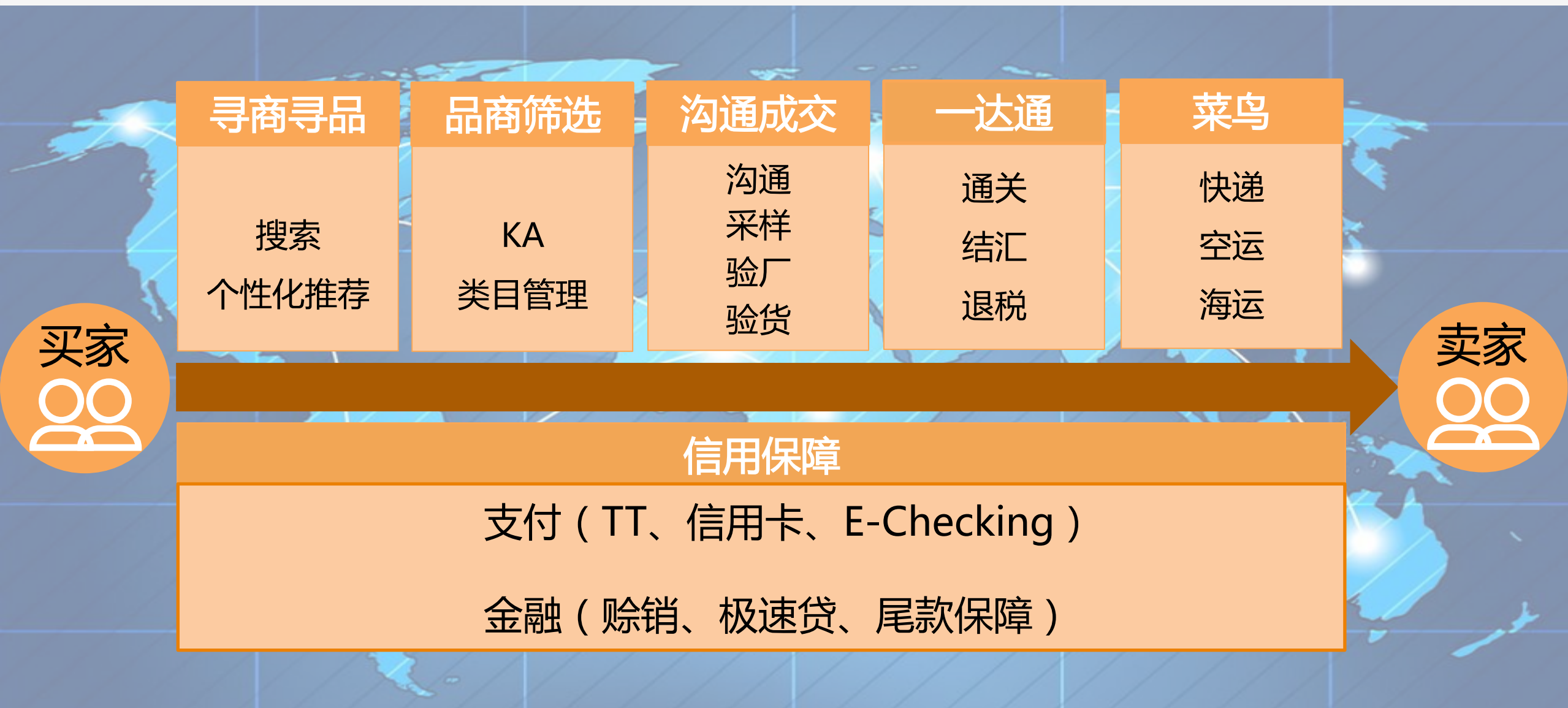
信用保障（TA）：构建买卖家信任的基石



全球**第一个**跨境B2B**中立**的第三方交易担保服务平台；

由阿里巴巴根据用户真实贸易数据为使用者评估一个信用保障**额度**，帮助买卖双方解决交易过程中的**信任**问题，为买卖双方提供贸易安全保障及服务；

TA的价值定位



TA的供应商权益

A

积信用，促商机

- 1) 为卖家提供信用背书，担保交易安全，快速促成交；
- 2) 作为网站搜索排序的核心因子之一，走单可获更多商机；
- 3) 作为国际站线上活动的准入门槛，免费享受更多流量资源；

B

显实力，促成交

交易记录和交易等级彰显，显实力，促成交

- ◆ 搜索结果页面，展示信用保障额度、让买家第一时间看到你的实力！

Guangzhou [redacted] technology
China (Mainland) **Trade Assurance**
Transaction Level:
Established Year: 2011
27 Transactions(6 months) Response Rate
\$10,000+

- ◆ 交易为搜索排序的核心因子之一，更多买家青睐，更好提升转化！



- ◆ 信用保障亮灯（180天内有信用保障订单）客户才能参与采购节，双十一、行业等活动

Products Suppliers
Supplier Types: ☒ Trade Assurance
Supplier Location: All Countries & Regions

- ◆ 公司信息页展示交易记录，让买家更放心下单

Shipping Destination	Transaction Value	Transaction Date
France	USD \$1,111	10/25/2017
United States	USD \$1,111	10/10/2017
Canada	USD \$1,111	10/06/2017
India	USD \$1,111	09/25/2017
Thailand	USD \$1,111	09/25/2017
United States	USD \$1,111	09/04/2017
United States	USD \$1,111	08/15/2017
United States	USD \$1,111	08/09/2017

- ◆ 信用保障1:1积累交易分。更快提升交易等级。

Transaction hierarchy

Score	Score
(0 - 2,000]	(100,000 - 500,000]
(2,000 - 5,000]	(500,000 - 3,000,000]
(5,000 - 10,000]	(3,000,000 - 10,000,000]
(10,000 - 50,000]	(10,000,000 - 50,000,000]
(50,000 - 100,000]	>50,000,000

- ◆ 搜索结果页公司名片等展示交易等级，彰显信用实力

Sourcing Solutions Service

Technology Co., Ltd.

TA的供应商权益

商家星等级说明：

- 1、国际站根据商家最近3个自然月**信用保障交易额**与最近1个自然月月末的**供应商服务指数-电商服务分**，来评定商家星等级
如，本次三月新贸节以2017.10.1-2017.12.31的信用保障交易额以及2017.12.31的供应商服务指数-电商服务分来评定星等级
- 2、商家星等级越高，将越优先享受各类营销活动参与资格及更多网站权益等；每月5日更新

划分标准

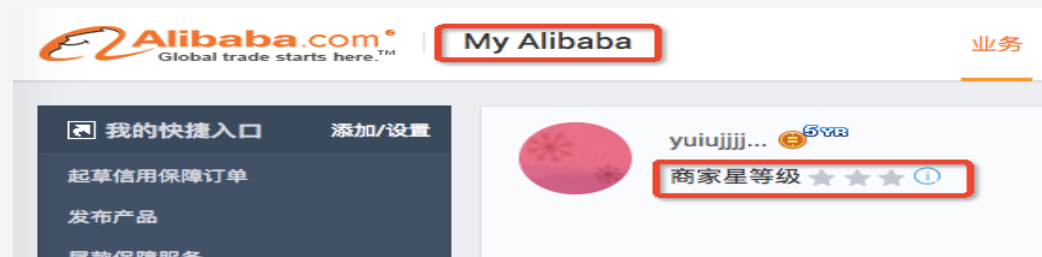


KA商家主要权益

国际网站营销活动	专属服务
大促活动	行业专家指导
行业馆活动	广告优先购买
线上主题展会	一达通服务专线
其他活动	RFQ报价畅行特权（限三星）
优先享有活动资源位推广	SNS买家端推广（限三星）

以最终上线页面为准，持续更新中

具体详见 “My Alibaba” 后台



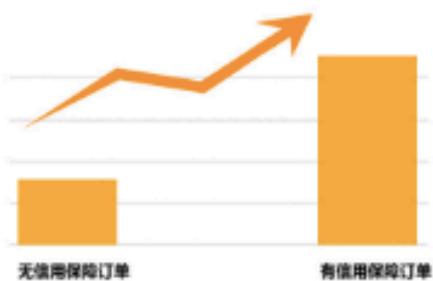
交易履约分维度



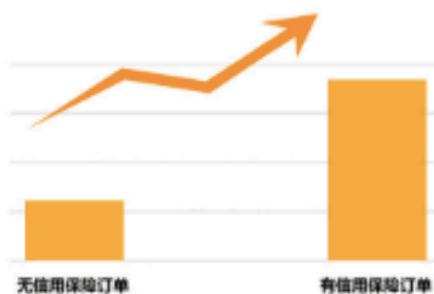
- v **订单转化率**：最近180天已付款订单数/最近180天有效询盘数。其中已付款订单数指已付款的信用保障订单和在线批发订单；有效询盘数指买家针对您的产品信息和公司信息发送的询盘，不包括垃圾询盘和退回询盘。
- v **卖家交易等级**：交易等级代表线上历史交易情况，包含信用保障订单、一达通订单、在线批发订单。供应商在国际站每完成一笔交易，可获得相应等级，金额越大，等级越高，共10个等级。
- v **信用保障订单按时发货率**：最近180天内，按时发货且未取消的订单数/（180天内全部付款且未取消订单数-180天内未到发货时间的订单数），其中分子和分母都不包含未约定发货时间的订单数。
- v **买家评价分**：根据买家在交易完成后对供应商的产品质量、卖家服务、按时发货三个维度的打分取平均得分，满分5分。

TA的供应商权益

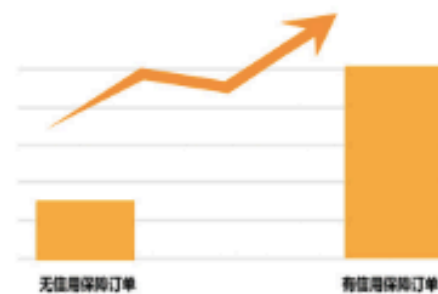
1) 有信用保障订单的供应商VS无信用保障订单的供应商平台效果对比 (2017.8.1-2017.10.31)



曝光量3倍

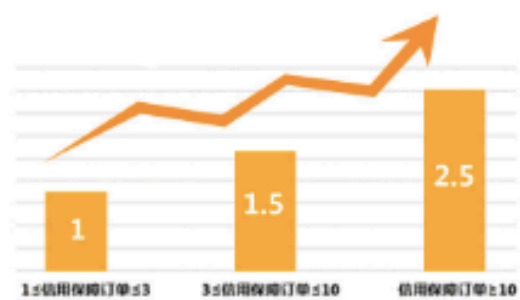


点击量3倍

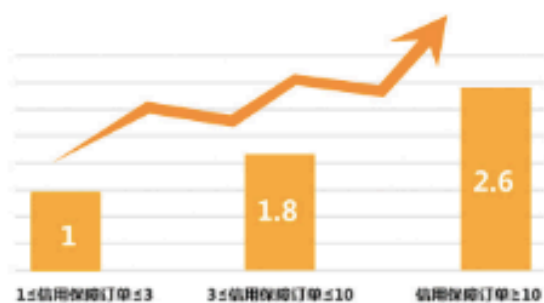


询盘量4倍

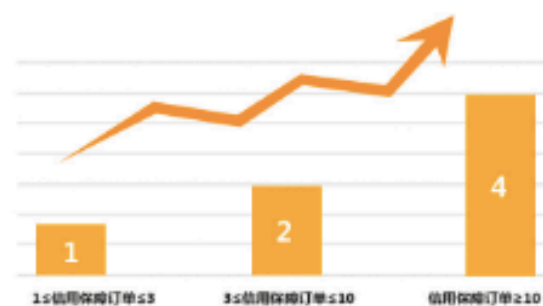
2) 小于3单VS3-10单VS大于10单



曝光量



点击量



询盘量

2017-2018变化

订单

- 买家保护
- 取消确认
- 非一达通订单
- SP融合

资金

- TT升级4次
- ECH升级
- 超级信用证支付
- 极速贷
- 提现

物流及售后

- 无忧运输
- 买家评价
- 纠纷升级

2017-2018变化

- 1) 2017年1月：卖家起草的信用保障订单无需买家确认 ([详情点击](#))、买家保护 ([详情点击](#)) 等。
- 2) 2017年7月：Secure Payment (简称SP) & 信用保障交易系统融合！ ([详情点击](#))
- 3) 2017年8月：非一达通信用保障订单人民币提现功能全面上线！ ([详情点击](#))
- 4) 2017年11月：起草订单页面升级 ([详情点击](#)) 和产品详情页升级 ([详情点击](#))
- 5) 2017年11月：无忧运输 ([详情点击](#)) 及近期返现活动 ([点击详情](#))
- 6) 2017年11月：T/T支付升级，可同时支持一达通订单和非一达通订单！ ([详情点击](#))
- 7) 2017年12月：额度、保障范围、尾款收齐等变更！ ([点击详情](#))
- 8) 2017年12月：[非一达通订单交易服务费和买家交易服务费大促！](#) ([点击详情](#))
- 9) 2018年1月：买家评价上线！ ([点击详情](#))
- 10) [2018年1月：1029开头TT账号升级，可同时支持一达通订单和非一达通订单](#) ([详情点击](#))
- 11) 2018年2月：[极速贷2.0上线！——备货利器！](#) ([详情点击](#))
- 12) 2018年2月：[超级信用证升级为信用保障支付方式——不占额度！](#) ([详情点击](#))
- 13) 2018年2月：[新增美国本土收款“T/T1566帐号”——省时省成本！](#) ([详情点击](#))
- 14) 2018年3月29日，开通5000美金以下非一达通订单功能！ ([详情点击](#))
- 15) 2018年4月：巴西、印度、台湾、巴基斯坦新客户生成1029账号。 ([详情点击](#))
- 16) 2018年4月：信用保障服务T/T支付新增自动挂账功能！ ([详情点击](#))
- 17) 2018年5月：信用保障纠纷处理最新流程和规则。 ([详情点击](#))



目录

CONTENTS

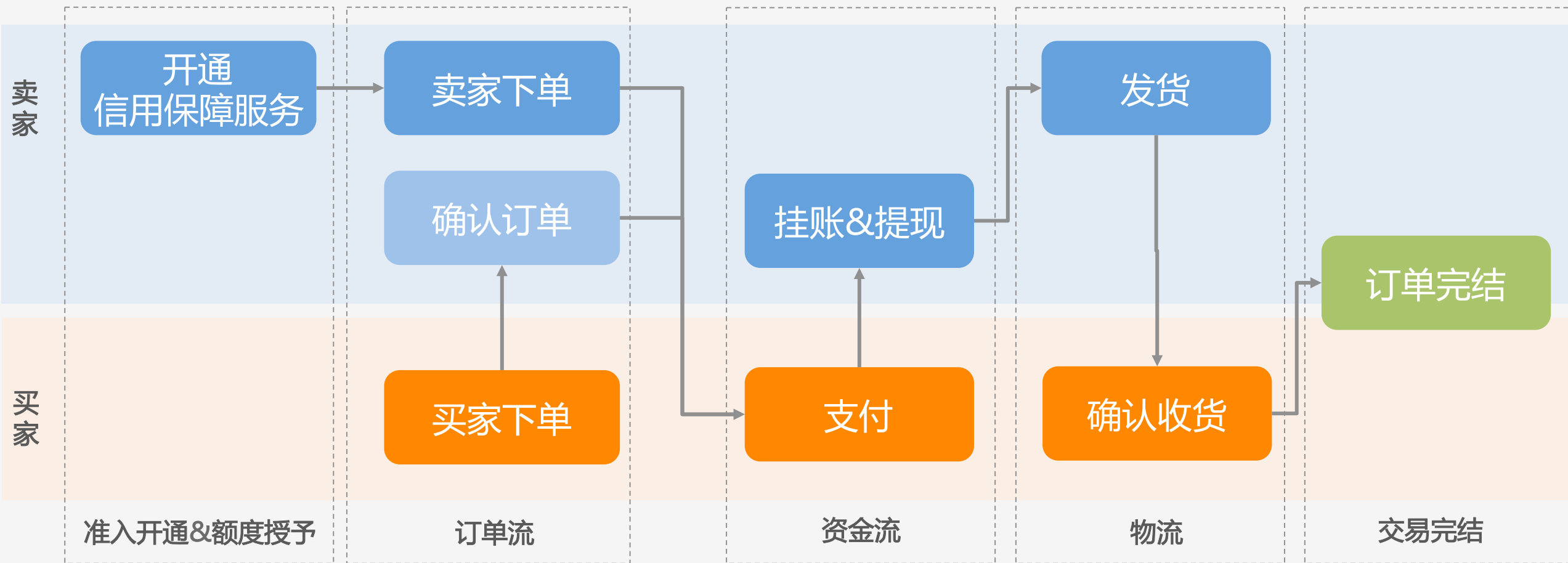
1. 贸易环境及价值定位

2. 最新操作流程及常见问题

3. 如何提升交易履约分

4. 信用保障学习咨询渠道

信用保障操作流程



操作流程内容



1.1 准入及退出条件

✓ 哪些卖家可以准入：

中国大陆付费供应商/中国香港、台湾付费供应商/中国大陆免费供应商（有国际站注册账号）

✓ 到哪里申请开通：

进入bao.alibaba.com 点击“免费开通”，或起草信用保障订单时弹窗开通。

✓ 卖家准入信用保障服务需要什么条件？

1. 公司法人或实际控制人及关联公司无其他不良诚信记录；

2. 网站累计违规扣分达48分（若同一公司合作多个主账号，一个账号达到48分，则所有账号不能开通信用保障服务）；（ $24 \leq \text{网站积分} < 48$ 分只能5000额度）

3. 网站严重侵权行为累计被投诉 < 3次（若同一公司合作多个主账号，一个账号累计 ≥ 3 次，则所有账号不能开通信用保障服务）

4. 免费会员需要进行企业或者法定代表人的支付

5. 无其他潜在风险（如一达通风险）。



1.2 准入流程-已认证供应商

✓ 进入bao.alibaba.com 点击“免费开通”，或起草信用保障订单时弹窗开通

- 通过阿里巴巴AV认证/实地认证的客户，签署协议即可快速准入；（包含：中国大陆一达通双审客户、企业付费供应商、中国大陆付费供应商/中国香港、台湾付费供应商征信客户等）
- 新签\续签CGS72小时后才可申请准入；
- 阿里巴巴集团诚信评估未通过的客户无法准入

Sourcing Solutions

Alibaba.com Global trade starts here.

信用保障服务 简体中文

请选择订单起草方式:

起草订单

买家信息

产品信息

添加已发布的产品

上传文件 请上传产品

信用保障合作协议

【协议版本号：20170718】

本协议由阿里巴巴国际站用户（简称“您”或“卖方”）与深圳市一达通企业服务有限公司或其关联公司（统称“一达通”）共同缔结，双方本着共同创建和维护跨境贸易诚信经营环境，根据《中华人民共和国合同法》及其他相关法律法规自愿订立本协议。

【签约声明】

一、您确认在签署本协议之前，已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容（包括但不限于您的基本信息、联系信息、资料信息及本协议全部声明及条款，特别是加重加下划线的内容），一旦您点击确认同意本协议或实际已接受本协议项下的权利（或履行义务）的，即表示您同意遵循本协议之所有约定。

二、本协议内容包括签约声明、协议正文、附件、正文提及的规则及所有阿里巴巴国际站上关于“信用保障”已经发布或将来可能发布的各类规则，包括但不限于适用的《信用保障服务规则》（简称“服务规则”）等。所有这些规则都应视为本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等法律效力。

三、您同意一达通可根据运营需求对本协议内容进行单方面的补充及/或变更，并以在阿里巴巴国际站公告的方式予以公布；若您在在本协议内容公告变更后继续使用本协议项下服务，包括但不限于与买方签署《信用保障交易合同》（简称“交易合同”）等，即表示您已充分阅读、理解并接受修改后的协议内容，也将遵循修改后的协议内容使用服务；若您不同意修改后的协议内容，您应停止使用服务，并向一达通提交终止协议的申请。

☒ 我已仔细阅读并确认同意上述协议及《信用保障服务规则》

1. 我确认理解并同意：我与买家达成的《信用保障交易合同》项下的产品必须通过阿里巴巴一达通出口。

2. 我确认理解并同意：开通信用保障服务后不得拒绝买家签订《信用保障交易合同》的要求，否则阿里巴巴和一达通有权对我进行处理。

立即开通

完成

常见问题

- 起草订单时，
- 信用保障订单
- 小额信用保障
- 信用保障订单
- 发货前保障和
- 哪些买家和地

其他问题

品总价 US \$ 0.00

1.2 准入流程-未认证供应商

- 未通过阿里巴巴认证的免费会员，需签署协议，并通过企业四要素（公司名、工商注册号/统一社会信用代码、法人姓名、法人身份证号）验真，登录法人支付宝授权即可准入
- 信保仅支持企业类型账号，已经个人类型账号/绑定个人支付宝的免费账号无法准入信保

 登录

您好，请 [注册](#) 或 [登录](#) | [服务大厅](#) | [信任计划](#) [立即充值](#)



该商户是支付宝的签约合作商家！

⚠ 您的部分联系信息将会在登录后共享给该商家，以简化您在该商家网站上的操作。如您同意，请输入您的支付宝账户及密码进行登录。

- 支付宝丰富的资金渠道：支付宝账户、网银、支付宝卡通、现金
- 支付宝多重安全机制保障您的账户安全
- 查询您在合作商家的所有交易记录

登录支付宝

📱 手机扫码登录

账户名:

登录密码:

☒ 安全控件登录

登录

[忘记登录密码?](#)

[控件安装有问题 | 下载安全控件](#)

[账户激活](#) | [免费注册](#)

申请

填写资料

支付宝验真

1.3 额度相关问题

➤ 信用保障订单什么时候扣额度，扣多少？

订单生成后，只要有预付款到账，信用保障额度即会冻结相应额度，到多少款项，冻结多少额度。比如，1万美金的订单，发货前，支付到账2000美金，则冻结2000美金的额度。

➤ 额度什么时候释放？

- 1) 通过一达通与无忧运出口货物的订单，额度在真实发货时刻（见后表）即释放；
- 2) 通过第三方物流发货的非一达通的信用保障订单，额度在“买方收货”后释放。

A. 买家手动确认收货；

B. 系统自动确认收货：

空运或快递：发货后15天；陆运：发货后30天；海运：发货后45天；快递方式下的“Post Air Parcel”（邮政大小包）是发货后60天。

	海运	陆运	空运	快递
支持物流方式	拼箱、整柜	集港拖车、散货交仓	标准、优先	门到门、仓到门
是否有物流跟踪信息	有	暂无	暂无	有
发货节点	待开船	订单完成	待抵达目的港、已入库	已取件、已入库

➤ 额度影响及更新？

- 1) 供应商公司的基本面情况（如工商认证信息、企业诚信等级、平台操作表现、阿里巴巴合作年限等）；
- 2) 供应商的经营能力，参考贸易流水（初始额度1万左右，每月10日更新额度，考察过往180天贸易流水）
- 3) 供应商的资信状况，包含阿里巴巴国际站违规处罚累计扣分等
- 4) 其他风险因素（如企业和法人代表征信情况、纠纷处理等）

➤ 额度不够怎么办？

- 1) 临时提升额度，临时额度有效期最高90天，到期后可再次申请。
- 2) 额度不够部分可通过临时冻结保障金额的方式走单，冻结的金额，在额度释放之后，同时释放。
- 3) 及时释放使用中的保障额度，一达通或无忧运出货的尽快发货，非一达通订单通过自有第三方物流发货的，请让买家及时确认订单。
- 4) 通过超级信用证走货的，不占用信用保障额度。
- 5) 有政府资金池地区，可由客户经理向大区信用保障PM申请特殊提额（山东省、杭州市、河北省、江苏九市、常州、重庆市、吉林省、南通市、广西、福建）

提升额度

**临时提额**
您可申请提升临时额度US \$32,000.00 最高有效期90天。
有效期后可再次申请。
[立刻提升](#)

**加入企业诚信体系**
您已加入企业诚信体系，加入次月额度更新时，您将获得
额度奖励。提升诚信等级，有助于您获得更多额度。
[查看企业诚信等级](#)

**成交信用保障订单**
成功通关的订单金额，是累积信用保障额度的重要因素。
[起草信用保障订单](#)

工商注册号

公司loginID

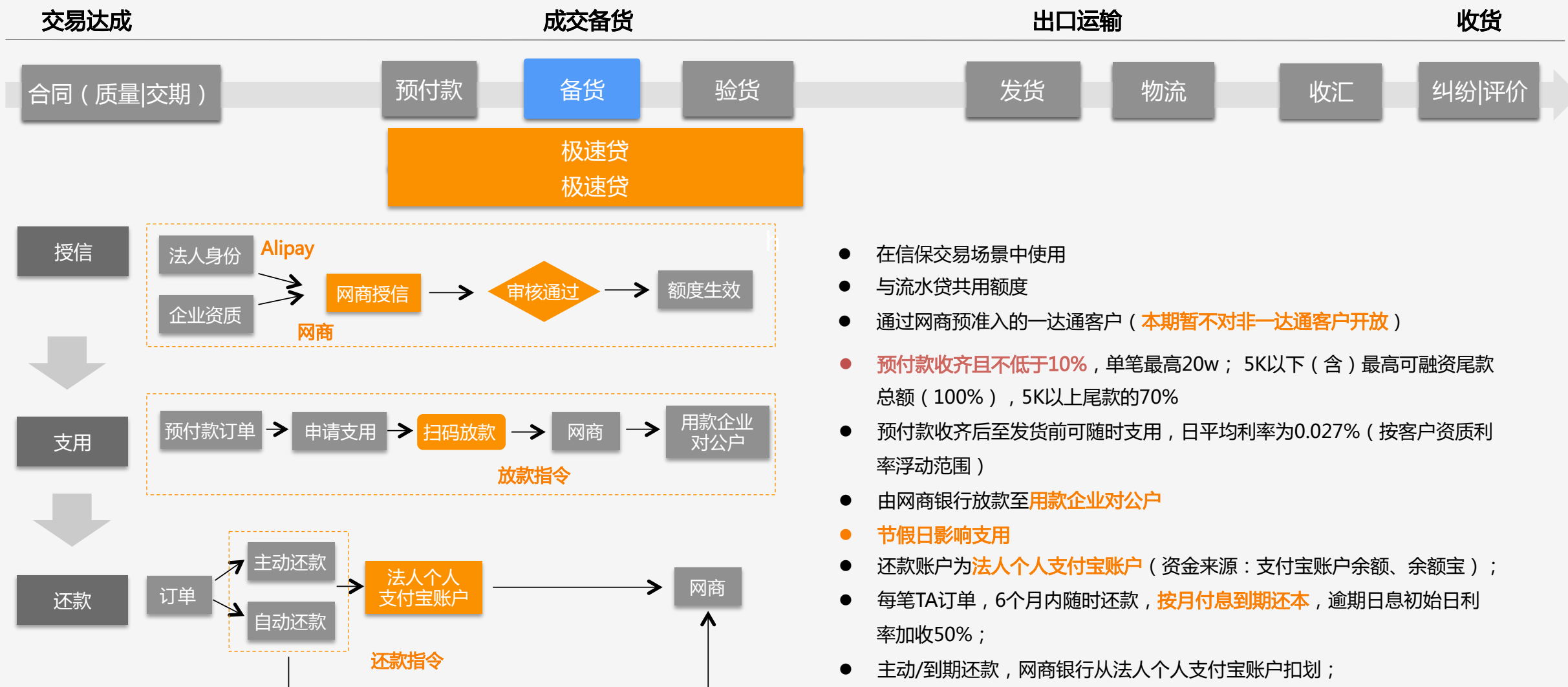
公司名

客户提额原因

1.3额度冻结释放逻辑图示



1.4其他-极速贷2.0



- 在信保交易场景中使用
- 与流水贷共用额度
- 通过网商预准入的一达通客户 (本期暂不对非一达通客户开放)
- 预付款收齐且不低于10%，单笔最高20w；5K以下（含）最高可融资尾款总额（100%），5K以上尾款的70%
- 预付款收齐后至发货前可随时支用，日平均利率为0.027%（按客户资质利率浮动范围）
- 由网商银行放款至用款企业对公户
- 节假日影响支用
- 还款账户为法人个人支付宝账户（资金来源：支付宝账户余额、余额宝）；
- 每笔TA订单，6个月内随时还款，按月付息到期还本，逾期日息初始日利率加收50%；
- 主动/到期还款，网商银行从法人个人支付宝账户扣划；
- 逾期还款，一达通可暂时冻结收汇款，一期由网商银行从法人个人支付宝账户扣划

详情见**bao.alibaba.com**-最新动态（操作PPT在物料下载中心）；

虚假交易

真实买家，真实卖家，真实订单，真实支付。

MA后台-商家频道-规则频道-交易及纠纷规则

1、什么样的行为判定该订单为“虚假交易”？

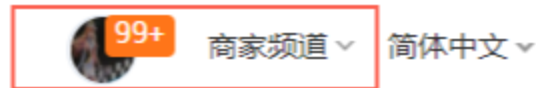
虚假交易，指通过不正当方式提高账户的商品销量或交易量、网站会员积分、信用累计等不当利益的行为。具体包括但不限于以下行为：

- 1) 用户利用多个马甲小号，购买自己发布的商品；
- 2) 用户与其他公司、朋友、同学、家人等进行互买互卖；
- 3) 用户利用第三方炒作团伙或通过与他人协议交换购买的方式提高商品销量；
- 4) 其他利用不正当方式提高商品销量或提高网站会员积分的行为。

2、扣分处罚会有通知吗？

所有处罚都扣在主账号，处罚通知也是通知到主账号。同目前处罚中心扣分通知逻辑一致。

详情：bao.alibaba.com——最新动态



网站积分罚没



搜索权重下调



交易等级下调



RFQ报价权益限制



违规扣分处罚



影响活动报名

准入及相关问题

➤ 开通信保是否一定要通过一达通双审？

对于5000美金及以下的订单，如果选择不通过一达通代理出口可以不开通一达通，不做一达通审核。但是如果后续需要承接5000美金以上的订单或者一达通后台起草信用保障订单仍需完成一达通开通和准入审核。（一达通风险客户无法使用信用保障服务。）



➤ 新贸节报名时，我的新签客户不能报名3月新贸节，可否申请加快？

不能，新签\续签CGS72小时后才可申请准入（使用）；建议加上认证上线，从准入到报名请留足15天。

➤ 不能展示标识：<https://service.alibaba.com/hc/supplier/detail/20142865.htm>

1) 最近180天无外汇到账且关联的信用保障订单；2) 有预付款到账并关联外汇，订单状态变更后72小时会亮灯

➤ 不能使用信用保障服务：<https://service.alibaba.com/hc/supplier/detail/20144419.htm>

1) 供应商在网站累计违规扣分已达48分或在网站严重侵权行为累计被投诉达到3次及以上；

提醒：多个账号只要有一个中招，其他均无法使用；

2) 工商注册号变更（如三证合一，重新认证）- “您当前还未加入信用保障服务” - 点击“申请开通”

3) 供应商在蚂蚁金服有逾期还款记录；

➤ 虚假交易情况及处罚

MA后台-商家频道-规则频道-交易及纠纷规则

<https://rule.alibaba.com/rule/detail/4832.htm?spm=a271m.8038972.0.0.1c82ce5dqK2qU9>

操作流程内容



2.1起草订单

登录My Alibaba后台→信用保障服务→起草信用保障订单。（有个很多个，比如采购直达、订单管理等）

➤ 起草方式

1) 在线起草

2) 超级信用证

➤ 在线起草

1) 买家信息

2) 产品信息

起草订单

买家付款

卖家发货

订单完成

在线起草

超级信用证

超级信用证：只能卖家发起，享有保障等同权益，不占用信用保障额度。

买家信息

* 邮箱: 用于买家查收付款邮件

隐私保护计划 ?

称呼: 名字

姓氏

1) 买家的邮箱必须是海外邮箱，

2) 订单起草后，买家信息无法修改。

常见问题

起草订单时，如何填写合同

信用保障订单交易手续费是多...

小额信用保障订单(小单)介绍

信用保障订单买家如何付款？

发货前保障和收货后保障的区...

哪些买家和地区能使用信用保...

其他问题

添加产品

添加合同 (二选一)

产品信息

如果出口方式选择“不通过一达通代理出口”则产品无需通过一达通产预审。（也无需开通一达通服务和开票人预审。）

添加已发布的产品

添加未发布产品

上传文件 (最多上传5个附件)

产品检验服务: ☐ 发货前验货 NEW

产品检验服务：只有通过一达通代理出口的订单才可以使用。

2.1起草订单

3) 运输条款：

运输条款包含运输方式、发货日期、收货地址、出口方式等内容。

a. **运输方式**：支持快递、空运、陆运、海运。

选择快递运输方式时，会有阿里推荐的物流和自有第三方物流可供选择。

新增无忧运输（即阿里推荐物流）。该物流优势及操作流程详见：

<https://waimaoquan.alibaba.com/bbs/read-htm-tid-3532730-fid-341.html>

运输条款 关于交易服务

* 运输方式: 快递

* 物流承运商 ALIBABA.COM官方推荐物流:

☒ 优先 ☐ DHL香港 ☒ FedEx IP ☐ UPS Saver

☐ 标准 ☐ 欧美DHL ☐ FedEx IE ☐ UPS Expedited ☐ ARAMEX ☐ DEPEX

☐ 其他物流——自行联系第三方承运商

运费试算 *若您在起草时已知包裹大小
可进行运费的预估试算

运费: US \$ 0.00

物流保险费: US \$ 0.00

贸易术语: FOB

2.1起草订单

b.发货日期（影响电商服务指数的“交易履约分”中的“按时发货率” 按时发货率）

为避免供应商延期发货带来不利，建议供应商填写发货日期时，请将周末和节假日时间计入，且填写确定的日期数，请勿使用about30-35这样的字眼，后期如有修改，请及时修改订单。一旦发生纠纷，将按照合同约定判定。

（预付款到账前，供应商可直接修改，预付款到账后，供应商提请修改，买家确认）



c.收货地址变为必填：

建议和买家确定订单信息时，提前确定发货地址，如后期需要修改，预付款到账前，供应商可直接修改，预付款到账后，供应商提请修改，买家确认。



2.1起草订单

a. 出口方式：

订单总金额在5000美金以下的信用保障订单，起草时，可以自主选择“通过一达通代理出口”或者“不通过一达通代理出口”两种方式。

选择“不通过一达通代理出口”的订单，称为非一达通订单，非一达通订单发货可选择阿里物流或上传第三方物流凭证（需收取2%或者1%交易服务费）。

* 出口方式: ☐ 不使用一达通报关出口（订单金额需≤ 5000）[?]

活动优惠：订单实收金额的1%或2%，由卖家承担，限时优惠

☒ 使用一达通报关出口[?]

免交易服务费，但必须使用一达通出口。

不同出口方式对应不同的收款账号和发货方式，混淆会影响订单完结，请先了解清楚区别点。[两种出口方式区别点](#)

出口方式	发货方式	付款方式	收结汇	收款账号	提现账号	交易服务费
不使用一达通出口	阿里国际物流（无忧运输）/ 第三方物流	TT/信用卡 /E-Checking	供应商自主报关、收汇、结汇	信用保障指定收款账户	美金：国内对公账户、国内个人账户、香港境外账户 （提现手续费：15美金/笔） 人民币：法定代表人个人账户 （提现手续费：结汇金额*0.17%+代发服务费1元/笔）	收取订单实收金额的2%或者1%，100美金封顶。（卖家承担） （通过阿里国际物流发货收取1%的交易服务费，通过第三方物流发货收取2%交易服务费。）
使用一达通出口	自主选择	TT/信用卡 /E-Checking 超级信用证	一达通代收汇		国内对公账户	报关费用 实报实销

- 订单总金额5000美金以上，必须选择“通过一达通代理出口”，且发货需关联一达通委托单。
- 起草“不通过一达通代理出口”的订单，供应商无需开通一达通服务。
- 出口方式一经选定，在付款前只可修改一次，付款后不能再修改。

2.1起草订单

4) 支付条款：

预付款由 ≥ 100 变更为必须 ≥ 1 美金，起草订单时，统一用美金核算。

支付条款

关于支付方式和手续费 ?

* 预付款金额: US \$ 906

尾款金额: US \$ 2,114.00

支持以下支付方式:   e-Checking T/T

[到账时间和费用介绍](#)

5) 质量条款未变更，但提醒注意：

有国际标的，写国际标准，无国际标准的，可参考行业通用标准或合格率或。总之，越明确越好。

订单备注

0/2000

2.2 订单修改

1) 什么时候有可以修改订单？

- 在订单完成/关闭前，除订单正在支付处理中/纠纷中/请求订单取消的状态外，其它状态卖家都可以“修改订单”。买家无法修改订单，只能申请修改订单，卖家收到邮件后由卖家操作修改订单。
- 发货前验货和出口方式付款前只能修改一次，付款后不能修改。

2) 修改后的订单如何生效？

预付款支付前修改，则无需买家确认即可生效；支付后修改，则需买家确认才生效，买家确认前卖家都可以撤销修改。



2.3 订单取消

信用保障订单不同阶段，是否可取消以及各阶段取消逻辑均不同：

- 在支付到账前，买卖双方均可取消订单，
- 支付到账后，只能买家申请退款取消订单，取消了“供应商取消订单不退款”详情如下，
(目前在手机端只能查看订单，无法操作取消或修改订单)



2.4起草订单常见问题

➤ 非一达通信用保障订单的交易服务费什么时候收取？

订单交易服务费将在订单款项到账后按照订单总金额的2%提前冻结，订单交易完成后根据实收金额解冻收取（通过无忧运输发货的，收取实收金额的1%，通过自有第三方物流发货的，收取实收金额的2%）。买家付款后，交易手续费收取后不可退。如买家确认收货前发生纠纷且涉及退款/部分退款，交易服务费率的基数按照卖家当时实际获得的金额扣取（即已收到的钱扣减去已退款的钱）。

➤ 我货已经发出去了，还可以起草信用保障订单吗？

不可以，信用保障订单的起草必须早于发货；一达通委托单尤其注意，如果信用保障订单晚于一达通委托单通关时间，则无法关联。

➤ 如果5000美金及以下订单选择了“通过一达通代理出口”，还能再改为“不通过一达通代理出口”吗？

买家付款前可以更改，如果买家已经通过一达通账户付款则无法更改。建议在起草订单的时候确定出口方式。

➤ 信用保障和一达通不允许出口的目的国包括哪些国家？

信保订单不支持的出口目的国有伊朗、朝鲜、叙利亚、古巴、苏丹、克里米亚地区。部分来自缅甸的汇入汇款仍有被银行禁止的可能，请谨慎与缅甸的贸易合作和资金收付。

➤ 非一达通订单5000美金的限额是指信用保障订单总价吗？

对，是订单总价，不是产品总价。举例：

1) 产品金额4800美金 + 运费200美金 = 订单总价5000美金（可使用非一达通订单方式出口）

2) 产品金额4800美金 + 运费201美金 = 订单总价5001美金（无法使用非一达通订单方式出口）

操作流程内容



3.1 买家支付

信用保障支付方式相关事宜梳理						
支付方式		支付手续费	到账时间	支付上限	备注	注意事项
		2.95%	2-4个工作日	12000美金	卖家信用分低于1300分无法使用。	1.买家在线支付时，需用信用保障订单里的买家邮箱注册国际站账号 登录系统 完成支付； 2.支付后外汇到账自动关联订单，无需手动关联； 3.手续费扣除：买家付款时自动扣除；
	ACH	免费	4-5个工作日	50000美金	1.仅限美国买家。 2.首次支付需要认证。	
	SEPA		9-10个工作日	10000美金	1.目前只限德、法； 2.新卡支付，买家需要在6个自然日内完成账号认证。	
	1566账号 美国花旗、仅支持美元支付、省时省钱	一般 25美金 左右 ACH：最低 0.1美金	1-3个工作日	不限	1) 只限美国买家 2) 只支持美金支付	1.T/T支付买家无需注册登录； 2.T/T支付实收到账低于应收款项时，卖家需 手动关联外汇至订单（挂账） ； 3.每一对买卖双方之间花旗银行账号唯一，不同买卖双方之间不同账号，请务必给错买家账号； 4. 款项到账查询到MA后台-资金&金融服务查看并挂账。
	103账号 新加坡花旗、支持绝大部分国家买家TT	不同银行的手续费不同，建议向银行咨询	3-7个工作日		外汇入账时只支持美元，非美元外汇由银行汇兑成美元入账，汇率差由卖家承担。 (可提醒买家美金支付并避免使用中移行)	
	1029账号 香港花旗，4.20后巴西、印度、台湾、巴基斯坦新买家支付					

温馨提示：

1. 款项到账查询到MA后台-资金&金融服务、TT到账需要手动关联（挂账）
2. 1566只能美金（美国以外银行付进无法享受最低优惠），
- 103和1029账号支付时，强烈建议使用美元支付并且指定收款币种为美元，避免汇款过程中产生汇损。



超级信用证支付

信用保障服务增加L/C结算方式

*上线时间预计为2018年2月28日

卖家价值



线上交易更多的
结算方式选择



超级信用证订单与
信用保障订单享受
同等网站权益



L/C结算方式的
信用保障订单
不占用信用保障额度

超级信用证服务内容

📄 免费提供专业审证制单、交单服务

📋 对开证国家和银行做专业资质评估

📄 规避信用证软条款

💰 信用证交单后融资服务

系统操作流程



FAQ

1.LC结算方式的信用保障订单挂账时间是?

答: 正本审核完成后。

2.LC结算方式的信用保障订单, 买家是否需要在线确认?

答: 不用, 因为买家申请开出L/C, 所以默认确认订单, 无需买家再次在线确认订单。

3.CGS客户一定要开通信用保障服务才能享受超信服务吗?

答: 预计从2018年3月份开始CGS超信订单必须要先开通信保, 才可起草信用证合同并认领正本。开通失败的客户可以按照现有模式(MO系统)线下操作。

4.非CGS客户可以走L/C结算方式的信用保障订单吗?

答: 可以, 开通信用保障服务后即可操作。

5.非CGS客户如果不选择开通信用保障服务, 还能走信用证订单吗?

答: 目前可以。但建议开通信用保障以便积累线上出口数据, 后续能享受更多权益。

详情见**bao.alibaba.com**-最新动态 (操作PPT在物料下载中心) ;

3.1 买家支付

 **Alibaba.com**
Global trade starts here.™

Trade Assurance Checkout

99+ Seller Channel ▾ Eng

Covered by  Trade Assurance

• Product Quality Protection

• On-time Shipment Protection

• Payment Protection

Securely in payment, Certification by:   Global Data Security Standard

Order Details
Order number: 1212109
Total order amount: US \$1,111.00
Initial payment: US \$1,111.00
Balance payment: US \$0.00

Product Details
12121

Trade Assurance Terms
 Post-delivery coverage
Covered amount: US \$1,111.00
Description: You have selected Post-delivery coverage. You will be covered for the total amount of the actual payment you make.

e-Checking

Credit Card

T/T

Payment Total: US \$1,111.00
Payment before transaction fee: US \$1,111.00 Transaction fee: US \$0.00
(Payments take about 4-5 working days to reach the receiver's account)

Pay with your bank account (Available to US checking accounts)

☒ Checking Account: Business Account ending in 1234 Pending Verification ▾

[+ Add a bank account to pay](#)

Make Payment

Partner:  worldpay  citibank

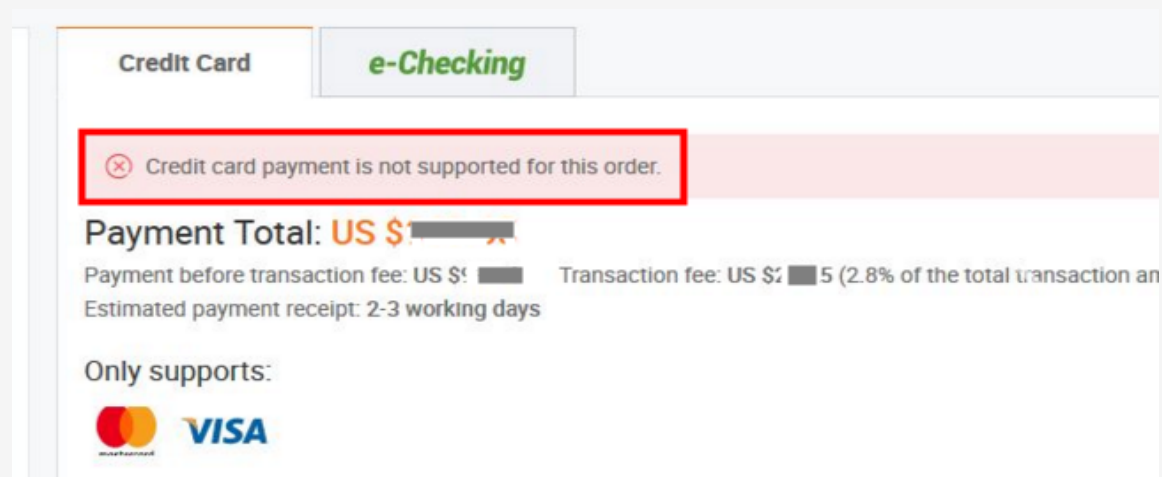
3.1 支付不成功的常见原因

信用卡支付不成功

信用保障订单风控以支付为维度，同一对买卖家前面的订单支付成功，后面订单支付不成功属于正常。

咨询提供物料：

近半年内订单，咨询需提供支付失败截图 + URL + 订单号（同一截图中呈现）+ 订单起草时间



- 1、**订单原因**：支付金额高于12000美金，支付不成功；
- 2、**卖家原因**：卖家纠纷率高，信用不良记录，虚假交易等，供应商可自行到MA后台查询诚信等级（查询路径：信用保障服务-额度管理-提升额度-查看企业诚信等级），如果低于1300分，那么所有信用卡都无法支付；
- 3、**买家原因**：如果高于1300分，就可能买家问题，如买家有过chargeback，fraud，甚至是使用的信用卡属于高危卡等，具体因是买家隐私，请买家在线聊天的工具咨询：

https://service.alibaba.com/buyer/?spm=a2700.8293689.scGlobalHomeHeader.18.ZqSA41&tracelog=hd_hp_buyerhp

- 4、**解决办法**：如果信用卡付不了，要么让买家换卡再试，如果都不行，建议改TT支付

3.1支付不成功的常见原因

E-checking支付不成功

状态	原因	建议
扣款不成功	已认证成功	1) 联系开卡行查询，常见原因：买家开卡时选择不支持ACH支付，余额不足等； 2) 大额支付（超过1.5万美金），支付频率过多未提供银行支票信息；
	未完成认证	去完成认证（未填写认证信息或者填写错误）

TT支付不成功

- 1) 写错信息：收款人、收款账号、SWIFT号码错误；
- 2) 1566账号17位，103和1029账号13位，如果支付银行无法支持13位或者17位的，无法支付成功，建议更换银行；
- 3) 花旗银行，支票支付，客户带现金到香港花旗银行柜台存款（建议：此类需要打款到8位的花旗总账户，无法支持）。

3.1信用保障流程收费环节

信用保障流程收费环节					
订单类型	支付手续费			交易手续费	提现手续费
	信用卡	e-checking	TT (电汇)		
TA一达通订单 (通过一达通代理出口)	订单金额 2.95% (买家承担) 买家支付时扣除	\$15/笔 (活动期间免费) (买家承担) 买家支付时扣除	由银行收取，一般 \$30~50美金左右 (买卖家承担)	TT支付有\$1入账费 (卖家承担)	联系一拍档一达通
TA非一达通订单 (不通过一达通代理出口)				收取订单实收金额的2%或者1%， \$100美金封顶 (卖家承担) (通过阿里国际物流发货收取1%的 交易服务费，通过第三方物流发货 收取2%交易服务费。)	美金提现： 15美金/笔 (银行收取) 人民币提现： (结汇金额 * 0.17% + 代发服务费¥1) / 笔
SP融合TA订单 (买家通过一口价产品 buy now入口下单)	无手续费	无手续费		收取订单成交金额的5% (卖家承 担)	

注：

- 1.交易服务费在订单款项到账后按照订单总金额的2%提前冻结，交易完结后根据实收金额的2%或者1%解冻收取。
- 2.103和1029账号外币入账时，只支持美元，非美金或有中转行的支付，可能会产生汇损。汇损由卖家承担

3.2 查看到账

主账号登录MA后台-资金&金融服务-资金账户总览（新版MA）

Alibaba.com™
Global trade starts here.™

我的快捷入口

产品管理

商机&客户中心

信用保障交易管理

一达通出口服务

物流服务

资金&金融服务

My Alibaba

资金管理

资金账户总览

信用保障资金管理

信用保障账号管理

一达通发票管理

一达通资金常见问题

金融服务

信用保障资金账户

可用余额	冻结金额	待缴费金额
自主出口帐户 USD 3	待关联金额 USD 5	额度不足冻结资金 USD 7
提现 资金明细	关联外汇	查看额度 缴费

一达通资金账户

外汇款帐户

国内款帐户 (正常)

可用资金		冻结金额
待结汇金额	不可结汇余额	
自主结汇金额 USD 3	即期结汇金额 USD 5	USD 7
去结汇		资金明细

3.2 资金管理到订单（挂账）

资金关联到订单：主账号登录MA后台-资金&金融服务-资金管理-“外汇关联”或者资金账户总览“关联外汇”

Alibaba.com Global trade starts here.™

My Alibaba

资金管理

资金账户总览 →

信用保障资金管理

外汇关联 缴费还款 交易对账单 资金

信用保障账号管理

提现账号管理 T/T账号管理 支付宝国际账户

一达通账号管理

一达通发票管理

发票申请 发票申请记录

一达通资金常见问题

资金管理常见问题 外汇管理常见问题

金融服务

我的金融服务 超级信用证 保单贷

信用保障资金账户 \$ 信用保障额度 USD 16,000 分享信用卡片

可用余额

自主出口帐户 待关联金额

USD 1,000 USD 1,000

提现 资金明细 关联外汇

冻结金额

额度不足冻结资金

USD 5,000

查看额度

外汇关联 剩余待关联金额：US \$2,000.05

① T/T外汇到账后需与信用保障订单进行关联，关联后额度充足的情况下3小时左右完成放款，不允许更改或撤销关联，请慎重选择。操作指引

全部 待关联 已关联

到账时间	买家姓名 汇款人	汇入账号	到账金额	已关联金额	待关联金额	操作
2017/12/3 0 19:44	xi...	...	US \$...	US \$...	US \$...	关联订单

3.3 资金管理到订单（挂账）

订单关联到资金：主账号登录MA后台-信用保障交易管理-所有订单-具体订单/查看订单-关联预付款（尾款）

My Alibaba

我的快捷入口 >

产品管理 >

发布产品 管理产品

商机&客户中心 >

询盘 RFQ市场 客户

信用保障交易管理 >

起草信用保障订单 所有订单

订单管理

起草信用保障订单 **所有订单**

评价管理

运费模板

信用保障服务

信用保障服务介绍

增值服务

信用保障极速贷款

在线批发纠纷管理

订单回收站

额度管理

尾款保障服务

订单编号: [redacted] 买家: xiaowu chen 业务员: y[redacted] 2018-01-29

2 [redacted]t

产品总价 US \$ [redacted]

订单总价 US \$ [redacted]

预付款 US \$ [redacted]

待买家支付预付款

关联外汇

查看订单

查看付款链接

关联 T/T 外汇

△ 请确认买家T/T汇款已到账才能关联，如通过信用卡或e-Checking付款则无需关联。
请慎重选择关联金额，关联后不允许更改或者撤销，如发现付款人不同，可能是汇款有误，请联系客户服务进行退款。

所需关联金额: US \$11 买家信息: [redacted] | 我的花旗银行账号: 1029[redacted]

	剩余关联金额	汇入金额	已关联金额	买家汇款账号	汇款人	到账时间
☒	US \$2[redacted]	US \$ [redacted]	US \$ [redacted]9	1029[redacted]2	[redacted]	2016/07/12 23:13
☐	US \$6[redacted]	US \$ [redacted]	US \$0	1029[redacted]	OneTouch[redacted]K	2017/12/27 03:05
☐	US \$ [redacted]	US \$ [redacted]	US \$0	1029[redacted]0	One[redacted]K	2017/12/27 03:05

< 上一页 1 下一页 >

确认 取消

3.4 提现

Alibaba.com[®]

Global trade starts here.[™]

我的快捷入口

产品管理

商机&客户中心

信用保障交易管理

一达通出口服务

物流服务

资金&金融服务

发布产品

管理产品

询盘

RFQ市场

客户

起草信用保障订单

所有订单

立即下单

出口服务订单

查询报价并下单

资金账户总览

我的金融服务

My Alibaba

资金管理

资金账户总览

信用保障资金管理

外汇关联

缴费还款

交易对账单

资金明细

信用保障账号管理

提现账号管理

T/T账号管理

支付宝国际账户

一达通发票管理

发票申请

发票申请记录

一达通资金常见问题

资金管理常见问题

外汇管理常见问题

金融服务

我的金融服务

超级信用证

保单贷

网商贷

主账号登录MA后台-资金账户总览-自主出口帐户-点击“提现”

信用保障资金账户 信用保障额度 USD 55000 [分享信用卡片](#)

可用余额	冻结金额 [?]	待缴费金额 [?]
自主出口帐户 [?] USD 0.03 提现 资金明细	待关联金额 [?] USD 28893.85 关联外汇	额度不足冻结资金 [?] USD 346436.9707 查看额度
		待缴费金额 [?] USD 28.85 缴费

根据实际情况选择“美元提现”或“人民币提现”

管理首页

资金管理

信用管理

增值服务

提现到银行账户

美元提现 (手续费: US \$15/笔, 预计2-3工作日到账)

为确保您的提现能够顺畅完成, 提现前请您确保:

- 银行账户的账户名需要与当前企业法人 / 股东姓名一致。 [添加提现银行账户](#)
- 收款银行需要能够收汇并入账
- 已设置提现密码

操作流程:

选择收款账户 → 确认提现信息 → 提现申请受理

人民币提现 NEW (手续费: 结汇总金额0.17% + 提现¥1.00元, 预计2-4工作日到账)

为确保您的提现能够顺畅完成, 提现前请您确保:

- 银行账户的账户名与当前企业法人代表姓名一致。 [添加提现银行账户](#)
- 已设置提现密码

操作流程:

美元结汇并选择收款账户 → 确认提现信息 → 提现申请受理

1

☐ 使用通知: 您确认, 在您使用代理购结汇服务(以下简称购结汇服务或本服务)时, 您已充分阅读、理解并接受本协议的[全部内容](#)。一旦您使用本服务, 即表示您同意遵循本协议之所有约定。

2

下一步

3.5支付环节常见问题

➤ 买家打103和1029账户时，为何扣费那么高？究竟是哪个环节扣费的？

103、1029账号，外汇入账时只支持美元，非美元外汇兑成美金入账，汇率由卖家承担。为避免汇损，请：

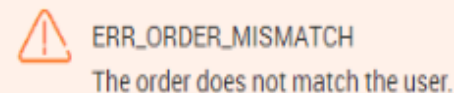
- 1.请尽可能以美金支付。美金以外币种可能产生汇损。
- 2.美金支付时，尽可能用花旗银行支付。避免中转行不支持美金汇出导致的汇损。

➤ 买家看到103开头账号的地址是新加坡，不敢支付，可以将103换成1029账号吗？

为了更好的保障www.alibaba.com平台信用保障交易的履约服务，买卖家在阿里巴巴平台（alibaba.com）的订单交易资金，统一由阿里巴巴在新加坡花旗银行开立账户进行集中代收代付。

➤ 买家支付时，出现以下提示是什么意思？

信用卡和E-Checking 支付时，需要买家用信用保障订单中的邮箱注册国际站账号登录支付，如果买家用非信用保障订单中的邮箱登录支付，则会出现该提示，买家只要退出重新用订单中邮箱登录即可。



➤ 买家如何操作完成E-Checking银行账户认证？

E-Checking是阿里巴巴信用保障服务2016年重磅推出的一种费用极低、操作便利的跨境在线支付方式。买家首次使用E-Checking支付需要银行账户认证。认证流程：银行账户信息填写后的1-2个工作日，阿里巴巴会转账两笔小金额到该银行账户。买家可进入银行账户页面中输入打款金额（两笔金额填写无顺序要求）完成银行。详情点击：<https://service.alibaba.com/hc/supplier/detail/20144469.htm>。

3.5支付环节常见问题

- 买家实际付款的界面的银行地址与信用保障订单详情里资金信息的银行地址不一致，影响到账吗？
不影响，主要是SWIFT号码正确。 SWIFT CODE 是CITISGSG或者CITISGSGXXX。
- 同一卖家的不同买家打错账号，卖家可以申请调账吗？
不允许调账，请买家申请退款后，通过正确的账号重新收款。
- 到哪里查看信用保障TT账号？
 - 1) MA后台-信用保障交易管理-资金&金融服务-TT账号管理
 - 2) MA后台-信用保障交易管理-具体订单“查看订单”-资金信息-TT账户信息
- 买家可以用两张信用卡付同一个信保订单吗？
 - 1) 同一笔资金只能用一张信用卡支付；
 - 2) 但如果同一笔订单的首款和尾款，可以用2张信用卡。

3.5资金流环节常见问题

➤ 信保订单收到的提醒到账的消息中的金额和一达通后台到账金额不一致是什么原因？

出口方式选择“一达通代理出口”的情况下，信用保障资金到达MA后台信用保障资金管理账户后，如果额度充足且TT付款已经挂账的情况下，会同步到一达通后台，如果没有同步，可能是：

1) TT支付的到款未手动挂账；2) 信用保障额度不够了；

➤ 款已经付到一达通3355开头的账号了，还可以起草信用保障订单吗？

不可以，信用保障订单的专属账号目前是1029的，新账号103开头，每一对买卖级之间，一个专属账号。

➤ 订单金额和收款金额不一致，这样影响信保订单吗？

1) 如果实收金额小于订单金额5%以内的，卖家可在后台强制收齐，超出5%，则需买家补齐或者修改金额后收齐。

2) 如买家付款金额大于订单金额的，请在付款之前先修改订单金额，与买家付款金额一致之后，再付款，全款收齐后，不可再修改金额。

➤ 资金被冻结的原因是什么？

1) 信保订单TT款项到账供应商未操作关联到对应信保订单

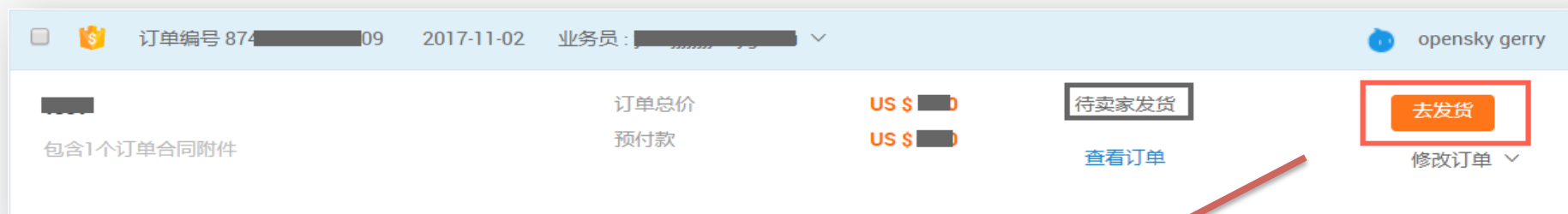
2) 供应商可用额度为0，不足以为买家保障的部分资金会被冻结

操作流程内容



4.1 发货流程

MA后台-信用保障交易管理-所有订单找到需要发货的订单，点击“去发货”，进入发货台



* 提交出口信息

请务必起草或关联一达通出口单

该交易订单约定通过一达通出口，无论您使用哪种物流方式，请务必起草或关联一达通出口单，以免影响您的交易状态及信用积累。系统支持分批发货，请依次关联状态相同的出口单。当所有出口单“通关放行”，该订单将转为“已发货”状态。

出口方式为“通过一达通代理出口”

起草一达通出口订单

关联已有出口单

常见问题



提交物流信息

请起草或关联物流订单

物流信息将会在订单详情页展示给您和买家，全程掌握货物状态。

出口方式为“不通过一达通代理出口”

起草空运订单



信用保障联合菜鸟推出“无忧运输”服务 [点击了解详情](#)

关联已有物流订单

提交线下发货凭证

4.1阿里推荐物流如何发货？

提交物流信息

请起草或关联物流订单

物流信息将会在订单详情页展示给您和买家，全程掌握货物状态。

起草快递订单



出口发货中心全新升级，现在下单即可享受九月采购节物流满减活动，[了解活动详情](#)

起草海陆空订单

关联已有物流订单

1. 起草信用保障订单时预选物流方案；
2. MA后台-信用保障订单管理-选中订单-去发货

运输条款

* 运输方式:

快递

* 物流承运商 ALIBABA.COM官方推荐物流：

优先

☐ HK DHL

☐ FedEx IP

☐ UPS Saver

标准

☐ DHL欧洲

☐ FedEx IE

☐ UPS Expedited

☐ ARAMEX

☐ DPEX

☐ 其他物流——自行联系第三方承运商

阿里推荐物流-无忧运输操作指南：

<https://waimaoquan.alibaba.com/bbs/read-htm-tid-3532730-fid-341.html?traclog=ppt>

4.1自有第三方物流如何发货

在发货台选择“提交线下发货凭证”，填写运输方式、物流承运商、物流单号、及上传发货凭证。

提交物流信息

请起草或关联物流订单

物流信息将会在订单详情页展示给您和买家，全程掌握货物

起草海运订单



信用保障联合菜鸟推出

关联已有物流订单

提交线下发货凭证

提交线下发货凭证

请输入正确的物流单号,如系统无法自动获取取件时间，发货日期将以提交时间为准。

* 运输方式：

快递



* 物流承运商：

请选择物流承运商 填写船公司或快递公司



* 物流单号：

请输入物流单号 填写提单号或快递单号

物流凭证（运单）：

上传文件

请选择大小不超过5M的文件，最多5个（支持JPG,PNG,PDF,DOC）

确定

取消



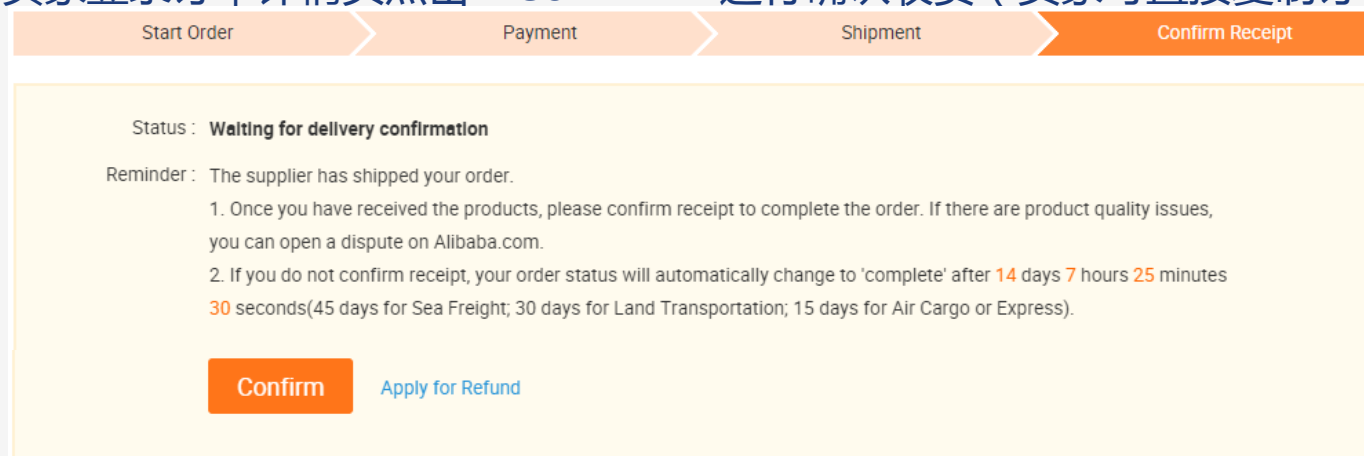
4.2 订单完结

1

确认收货

- ✓ 买家操作确认收货：

买家登录订单详情页点击“Confirm”进行确认收货（卖家可直接复制订单详情链接给买家）



- ✓ 系统自动确认收货：

海运45天/陆运30天/空运15天后，若满足完结订单条件系统自动确认收货

2

完结订单的条件

- ✓ 买家订单已确认收货 且 全款已收齐 且 订单非异常状态（如：请求取消中、退款处理中、修改订单待确认）

4.3发货环节常见问题

➤ 信用保障订单发货时间如何计算？

- 1) 非一达通订单通过无忧运输发货的，见右图；
- 2) 非一达通订单自有第三方物流：系统抓取的已上传发货凭证中的取件时间（无法抓取的上传后48小时）；
- 3) 一达通订单以关联订单的委托单报关放行时。

	海运	陆运	空运	快递
支持物流方式	拼箱、整柜	集港拖车、散货交仓	标准、优先	门到门、仓到门
是否有物流跟踪信息	有	暂无	暂无	有
发货节点	待开船	订单完成	待抵达目的港、已入库	已取件、已入库

➤ 信保订单卖家无法按时发货怎么办？

- 1) 买家同意修改；商定新的发货日期，然后修改信保订单上的约定发货日期，买家确认；
- 2) 若买家不同意修改在线发起逾期纠纷，请主动跟买家协商处理方案，进入仲裁后积极配合纠纷处理人员处理；
- 3) 若是买家原因造成逾期（比如发货前联系不上买家），请保管好相关证据，纠纷中积极举证；

➤ 非一达通订单发货之后，额度就释放了吗？

- 1) 通过无忧运输出口货物的订单，额度在真实发货时刻即释放（见右上方表格）；
- 2) 通过第三方物流发货的非一达通的信用保障订单，额度在“买方收货”后释放。
 - A. 买家手动确认收货；
 - B. 系统自动确认收货：空运或快递：发货后15天；陆运：发货后30天；海运：发货后45天；
快递方式下的“Post Air Parcel”（邮政大小包）是发货后60天。

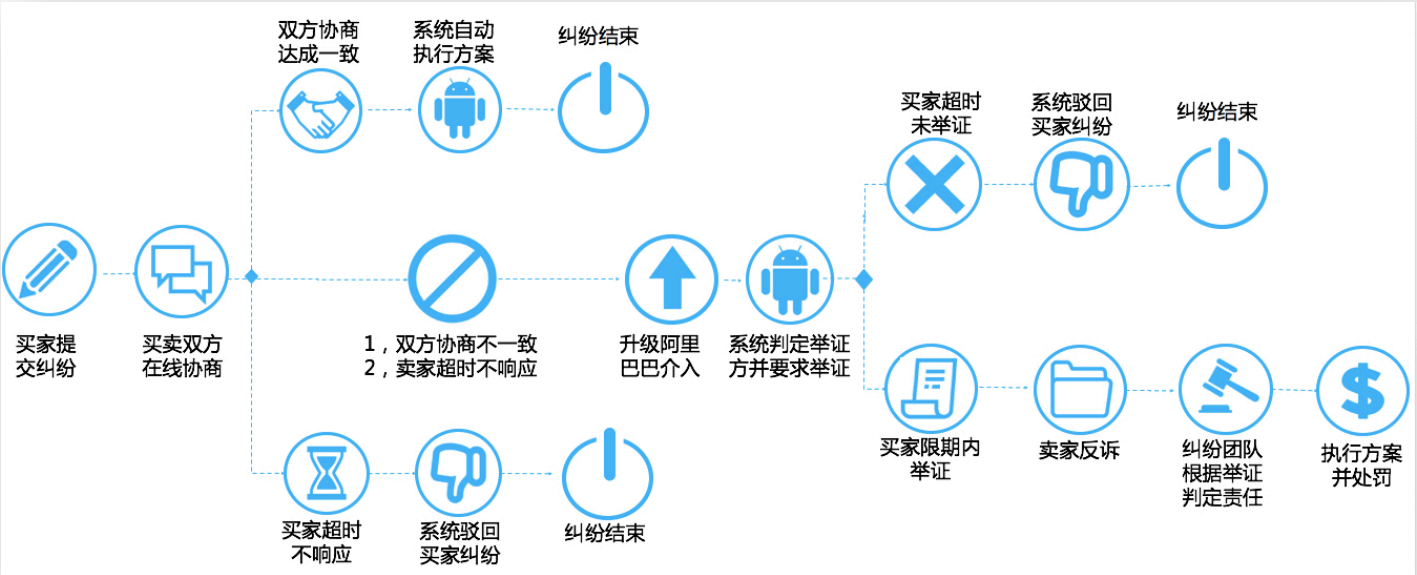
➤ 信保订单外汇已收，但是没有通过一达通出货线下出口了，要如何操作？

如已线下走货请取消信保订单，可自行选择全额退汇或部分退汇；

4.4纠纷处理流程和规则

建议：

尊重契约精神，维护好客勤关系，发生贸易争议后，请供应商积极主动联系买家沟通了解争议详情、协商妥善的解决方案，在买家申请阿里巴巴介入之前自行处理完毕。据历史数据统计分析，双方自行协商解决争议后，买家的复购率数据要远远高于阿里巴巴介入后才处理完毕的买家的复购率数据。



信用保障纠纷处理规则			
纠纷类型	纠纷类型定义	买家举证要求	卖家举证要求
未按约定时间发货	发货时间晚于约定交期、或交期到了卖家尚未发货	买家提交纠纷申请的时候阿里系统可以自动识别是否逾期	1) 重新约过交期：提供新交期约定证据；2) 未发货逾期：提供真实发货凭证。
货描不一致	卖家交付的货物在颜色、尺寸、材质、设计、外观、功能等方面与约定不符	约定标准证据，实际收到货物的照片或者视频或者第三方验货报告	建议卖家优先和买家协商解决问题
质量问题	卖家交付的货物存在不工作、质量标准与约定不符等情况	实际收到货物的照片或者视频或者第三方验货报告	建议卖家优先和买家协商解决问题
海关扣关	货物在海关或边境被扣留	海关扣关文件，或边境扣关文件；纠纷团队根据扣关文件上的扣关原因判定责任方	建议卖家根据扣关原因优先和买家协商解决问题
运输问题	货物在运输途中灭失、损毁、延误等	产品照片，或破损鉴定报告，或物流公司出具的其他凭证	纠纷团队会根据贸易条款、物流方式、投诉问题点等维度综合判断责任方；建议卖家优先和买家协商解决问题
其他	其他贸易争议	根据投诉场景定	根据投诉场景定

操作流程内容



5.1 买家评价

买家在交易完成后对供应商的产品质量、卖家服务、按时发货三个维度的打分取平均得分，满分5分。

➤ 买家如何评价？

订单完成之后，买家可以在订单详情页点击“Write a customer review”提交评价，如下图所示。也可以供应商邀请评价或者发送订单链接给买家，买家点开评价，如右图所示

The image displays two screenshots of the Alibaba.com order completion and review process.

Left Screenshot (Order Complete):

- Progress Bar:** Confirm Order → Payment → Shipment → Receive goods → **Reviews** (highlighted in orange).
- Order complete:** 1. This order complete. If you did not confirm receipt, this is because orders are automatically displayed as 'complete' after a certain time according to your selected shipping method. (Sea Freight-45days, Land Transportation-30days, Air Cargo or Express-15days)
- Action:** Write a customer review (button)
- Trade Assurance - Completed:** Post-delivery coverage items:
 - ✓ Product quality
 - ✓ On-time shipment
 - ✓ Actual total payment
 - ✓ Within 15 days of clearing customs

Right Screenshot (Review Process):

- Progress Bar:** 确认订单 → 支付 → 发货 → 收货 → **评价** (highlighted in orange).
- 交易完成，请邀请买家评价:** 1. 真实的交易评价有助于提升买家信任度，促进买家询盘和交易，请邀请买家评价。 2. 请邀请买家在30天内完成评价，超期评价关闭。
- Action:** 邀请评价 (button), 评价管理 (link)
- Trade Assurance - Completed:** Post-delivery coverage items:
 - ✓ Product quality
 - ✓ On-time shipment
 - ✓ Actual total payment
 - ✓ Within 15 days of clearing customs

5.1买家评价上线

1.卖家后台展示

Alibaba.com

My Alibaba

订单管理

所有订单

评价管理

订单回收站

信用保障订单管理

信用保障订单管理

信用保障评价管理

待关联T/T外汇

在线批发订单管理

在线批发订单管理

在线批发评价管理

在线批发纠纷管理

评价管理

评分总览

发货速度 3.5 高于同行68.8%

产品质量 3.0 高于同行69.93%

卖家服务 3.0 高于同行69.93%

评分各星级人数和占比

非常好 1.5% (130)

很好 2.4% (285)

一般 63.1% (1234)

差 7.3% (767)

很差 4.5% (424)

计分规则

1. 买家留评后的90天内, 您可以回复买家的评论或者联系买家修改评论内容 (每个订单买家仅有一次修改机会)

2. 当买家的评论内容具有侵犯性用词, 您可以在买家留评后的7天内向阿里巴巴平台发起投诉

3. 若买家修改了评论, 您也将获得一次修改回复的机会 (30天后失效)

了解更多

全部评价

按发布/更新时间排序

买家: [redacted] 订单号: [redacted] 发布时间: 2017-06-28 19:35

卖家服务 很好 发货速度 一般

2015 N [redacted] Steel

产品质量 很好

He [redacted] here

is [redacted] the review

回复

2.国际站页面展示

Tea Cup Sport Bottle

See larger image

Share to: [redacted]

Add to My Favorites

FOB Price for reference: Get Latest Price

US \$4.29-6.29 / Piece 5 Pieces (Min. Order)

二期上线, 12月

Supply Ability: 20 Set/Sets per Day

Port: FOB ningbo or shanghai

Shipping: China to United States by Express EMS

Ships out within 30 days. Estimated Delivery Time: 6-20 working days.

Contact Supplier Start Order

Chat Now! Add to My Cart Request a Sample

Seller Support: Trade Assurance

Dispatched within 48h

Payment: VISA T T e-Checking More

Trade Assurance

7YRS Zhe [redacted] Co., Ltd.

China (Mainland) Manufacturer, Trading Company

4.6 Avg. Review Score out of 5. 2,989 reviews

Transaction level: [redacted]

Supplier Assessments: [redacted]

22 Transactions \$180,000+

Response Time 48h-72h

Response Rate 82.3%

Top 3 Markets: North America 40.07% Western Europe 19.83% Eastern Europe 13.88%

Main Products: Sofa, Chairs, Tables, Cupboards, Cushions

二期上线, 12月

4.6/5 Avg. Supplier Rating Based on 99999 reviews

4.2/5 Avg. Product Quality Based on 99999 reviews

一期上线, 11月中上旬

一期上线, 11月中上旬

Product Quality

4.2 99,999 buyer reviews

5 Stars 42% (234)

4 Stars 20% (123)

3 Stars 20% (123)

2 Stars 18% (117)

1 Star 0% (0)

Sort by: Most recent

Mr. Do [redacted] in US, July 2017

Good Value.

I use [redacted] and know a fair [redacted] assembled several the [redacted] to Herman Miller to Hon...

5.1 买家评价-常见问题

1、 什么情况下买家可以发起评论？

答：信用保障订单交易成功后30天内。

2、 超过30天，买家没评论会默认好评吗？

答：不会默认好评，后续也无法再评论。

3、 卖家能否自主选择是否展示评分及评价内容？

答：不可以，必须展示。

4、 供应商评分是如何统计的？

答：统计近180天内的所有评价数据，综合计算总得分。

5、 评论内容会展示买家信息吗？

答：默认匿名展示

6、 卖家可以删除买家评价吗？

答：不可以，买家可以修改，但是不能删除。

5.2贸易展示

阿里巴巴付费的供应商，其信用保障订单积累的贸易数据会展示到平台上，

具体展示位置及更新时间如下：

展示部位	统计范围	更新时间
旺铺公司信息/产品detail- Transaction history -Transactions overview	截止到上个月的一达通通关记录 + 信用保障已发货且挂帐的交易记录	按月更新，每月1号展现上个月的数据
旺铺公司信息/产品detail- Transaction history -Transactions details	当前一达通通关记录&信用保障已发货且挂帐的交易记录	按天更新
旺铺公司名片页面/产品detail-名片页面	最近6个月一达通通关金额 + 信用保障已发货且挂帐的交易金额	按天更新
国际站搜索页面	最近6个月一达通通关金额 + 信用保障已发货且挂帐的交易金额	按天更新

5.2贸易展示

1. 国际站搜索页面

最近6个月一达通通关金额 + 信用保障已发货且挂帐的交易金额，数据按天更新。

Guangzhou [redacted] Co., Ltd.
China (Mainland) | Trade Assurance

Transaction Level:

Established Year: **2011**

90 Transactions(6 months) Response Rate
\$ 70,000+

2. 旺铺公司名片页面/产品detail-名片页面：

最近6个月一达通通关金额 + 信用保障已发货且挂帐的交易金额，数据按天更新。

Trade Assurance

Guangzhou [redacted]
Trading Co., Ltd.
China (Mainland)

Transaction Level:

Supplier Assessments:

90 Transactions \$ **70,000+**

Response Time

Response Rate

5.2贸易展示

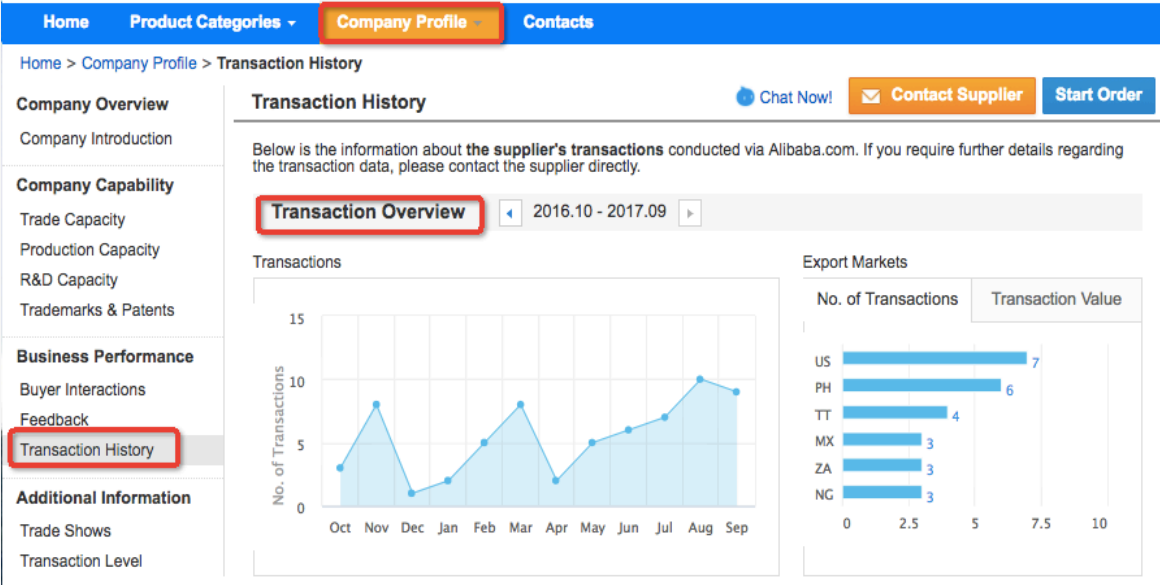
3.旺铺公司信息/产品detail- Transaction history - Transactions details

当前一达通通关记录&信用保障已发货且挂帐的交易记录，按天更新

Transaction Details		
All Countries		
This supplier has completed 108 transactions.		
Shipping Destination	Transaction Value	Transaction Date
 Nigeria	USD \$***. **	01/08/2018
 United Kingdom	USD \$***. **	01/05/2018
 Canada	USD \$***. **	12/29/2017
 Canada	USD \$***. **	12/28/2017
 United States	USD \$***. **	12/26/2017
 United Kingdom	USD \$**.*	12/26/2017
 South Africa	USD \$***. **	12/25/2017
 United States	USD \$**.*	12/25/2017

4.旺铺公司信息/产品detail- Transaction history - Transactions overview

截止到上个月的一达通通关记录 + 信用保障已发货且挂帐的交易记录，按月更新，每月1号展现上个月的数据。



5.2贸易展示相关问题

1. 什么样的贸易数据可以展示？

满足以下2个条件的信用保障订单金额 / 数量（一达通和非一达通订单均是）可进行展示，

- 1) 订单预付款挂帐；
- 2) 订单状态已发货（上传发货凭证或阿里国际快递取件 / 入仓）

展示页面详情: <https://service.alibaba.com/hc/supplier/detail/20143986.htm#3>

2. 供应商某个信用保障订单满足展示条件后，什么时候会展示在平台上？

客户某个信用保障订单满足展示条件后，需要48小时同步时间，因此，48小时候展示。

3. 贸易数据如何启动/关闭展示？

- 1) 操作方法：主账号 进入 My Alibaba-建站管理-贸易记录，手动开启/关闭贸易记录的展示，（系统默认是展示的，供应商可以关闭）

【温馨提示】

- a. 您在操作展示或关闭展示以后，在旺铺或搜索页面中将会有48~72同步时间，请您耐心等待。
- b. 贸易数据是统计的一达通、信用保障、S的交易记录，若您公司没有相关的数据，则后台不展示贸易记录这个按钮。

操作指南：<https://service.alibaba.com/hc/supplier/detail/20143985.htm>

4. 多平台供应商各个平台之间可以共享贸易数据吗？

不可以共享，交易金额、交易记录（Transaction history）交易等级等均以账号为维度进行积累，同一个公司多个账号之间不可以共享，是分别累计的。



目录

CONTENTS

1. 贸易环境及价值定位

2. 最新操作流程及常见问题

3. 如何提升交易履约分

4. 信用保障学习咨询渠道

交易履约分维度



✓ 订单转化率：最近180天已付款订单数/最近180天有效询盘数。其中已付款订单数指已付款的信用保障订单和在线批发订单；有效询盘数指买家针对您的产品信息和公司信息发送的询盘，不包括垃圾询盘和退回询盘。

✓ 卖家交易等级：交易等级代表线上历史交易情况，包含信用保障订单、一达通订单、在线批发订单。供应商在国际站每完成一笔交易，可获得相应等级，金额越大，等级越高，共10个等级。

✓ 信用保障订单按时发货率：最近180天内，按时发货且未取消的订单数/（180天内全部付款且未取消订单数-180天内未到发货时间的订单数），其中分子和分母都不包含未约定发货时间的订单数。

✓ 买家评价分：根据买家在交易完成后对供应商的产品质量、卖家服务、按时发货三个维度的打分取平均得分，满分5分。

订单转化率

订单转化率=最近180天已付款订单数/最近180天 有效询盘数。

其中已付款订单数指已付款的信用保障订单和在线批发订单；有效询盘数指买家针对您的产品信息和公司信息发送的询盘，不包括垃圾询盘和退回询盘。



- 1、是否计算为有效询盘，是根据询盘的状态为判断标准的，如果询盘不是垃圾和退回的状态的话，则都会计算为有效询盘；
- 2、如果该询盘为重复询盘，但是是在收件箱中，并不是在垃圾询价箱中的，则也会计算为有效询盘
- 3、如果该询盘为已删除询盘，并不是在垃圾询价箱中，也没有退回的话，则也会计算为有效询盘

卖家交易等级

交易等级分代表供应商线上历史交易情况，供应商 在阿里巴巴国际站中每完成一笔订单，就可以获得 相应的交易分，订单金额越高，交易分越高。

关于订单交易分

- 1、信用保障订单和批发订单：交易分=订单统计金额
一达通订单：交易分=订单统计金额/10
- 2、3钻以下时，每笔订单金额最高统计值20,000美金；3钻及以上时，新计算的每笔订单金额最高统计值150,000美金，此时3钻以下的历史订单最高统计值2,0000美金限制不变。
- 3、若供应商阿里巴巴企业信用等级为BBB或者BB，则交易等级最高为3钻。[了解及激活企业信用等级](#)
- 4、订单统计金额定义：订单的统计金额是订单状态为“卖家已发货”或“卖家部分发货”的订单实收金额；
批发订单的统计金额是订单的买家实付到账金额；一达通订单的统计金额是已通关委托单的实际通关金额。
一达通订单反向关联信用保障订单情况：订单状态未付款或部分付款交易分按信用保障订单实收金额统计，
订单状态全部付款按照一达通通关实收金额统计。
退款金额不计算交易分，最新数据为美国时间3天前数据。
- 5、被系统判定为虚假交易的订单，供应商将会被减除双倍该笔订单获得的交易分

卖家交易等级的计算方式

信用保障订单和批发订单	交易分=订单统计金额
一达通订单	交易分=订单统计金额/10

订单交易分举例

时间	订单	订单金额（美元）	订单类型	交易分
2016.7.1	JG1234567	300	信用保障订单	300
2016.7.1	JG1234567	300	批发订单	300
2016.7.1	JG1234567	300	一达通订单	30

交易等级体系

交易总分			交易总分		
	半钻	(0分-2,000分)		三钻	(100,000分-500,000分)
	一钻	(2,000分-5,000分)		三钻半	(500,000分-3,000,000分)
	一钻半	(5,000分-10,000分)		四钻	(3,000,000分-10,000,000分)
	二钻	(10,000分-30,000分)		四钻半	(10,000,000分-50,000,000分)
	二钻半	(30,000分-100,000分)		五钻	> 50,000,000分

卖家交易等级

交易等级分代表供应商线上历史交易情况，供应商 在阿里巴巴国际站中每完成一笔订单，就可以获得 相应的交易分，订单金额越高，交易分越高。

关于订单交易分

- 1、信用保障订单和批发订单：交易分=订单统计金额
一达通订单：交易分=订单统计金额/10
- 2、3钻以下时，每笔订单金额最高统计值20,000美金；3钻及以上时，新计算的每笔订单金额最高统计值150,000美金，此时3钻以下的历史订单最高统计值2,0000美金限制不变。
- 3、若供应商阿里巴巴企业信用等级为BBB或者BB，则交易等级最高为3钻。[了解及激活企业信用等级](#)
- 4、订单统计金额定义：订单的统计金额是订单状态为“卖家已发货”或“卖家部分发货”的订单实收金额；
批发订单的统计金额是订单的买家实付到账金额；一达通订单的统计金额是已通关委托单的实际通关金额。
一达通订单反向关联信用保障订单情况：订单状态未付款或部分付款交易分按信用保障订单实收金额统计，
订单状态全部付款按照一达通通关实收金额统计。
退款金额不计算交易分，最新数据为美国时间3天前数据。
- 5、被系统判定为虚假交易的订单，供应商将会被减除双倍该笔订单获得的交易分

卖家交易等级的计算方式

信用保障订单和批发订单	交易分=订单统计金额
一达通订单	交易分=订单统计金额/10

订单交易分举例

时间	订单	订单金额（美元）	订单类型	交易分
2016.7.1	JG1234567	300	信用保障订单	300
2016.7.1	JG1234567	300	批发订单	300
2016.7.1	JG1234567	300	一达通订单	30

交易等级体系

交易总分			交易总分		
	半钻	(0分-2,000分)		三钻	(100,000分-500,000分)
	一钻	(2,000分-5,000分)		三钻半	(500,000分-3,000,000分)
	一钻半	(5,000分-10,000分)		四钻	(3,000,000分-10,000,000分)
	二钻	(10,000分-30,000分)		四钻半	(10,000,000分-50,000,000分)
	二钻半	(30,000分-100,000分)		五钻	> 50,000,000分

信用保障订单按时发货率

最近180天内，按时发货且未取消的订单数/（180天内全部付款且未取消订单数-180天内未到发货时间的订单数），
（分子和分母都不包含未约定发货时间的订单数）

约定发货日期：

为避免供应商延期发货带来不利，建议供应商填写发货日期时，请将周末和节假日时间计入，且填写确定的日期数，请勿使用about30-35这样的字眼，后期如有修改，请及时修改订单。一旦发生纠纷，将按照合同约定判定。

（预付款到账前，供应商可直接修改，预付款到账后，供应商提请修改，买家确认）

* 发货日期

☐ 指定发货日期

☒ 供应商收齐到账

请选择

▼

0

个自然日内发货

LC支付方式下的信用保障订单的“指定发货日期”如何填写？

如信用证未开出，请根据与买家外贸合同中约定的发货日期进行填写。
如信用证已开出，请填写信用证条款中的“最迟装船期(Latest Shipment Date)”；
如信用证未注明最迟装船期，或注明多个最迟装船期，请填写“信用证有效期（Expiry Date）”

买家评价

买家在交易完成后对供应商的产品质量、卖家服务、按时发货三个维度的打分取平均得分，满分5分。

➤ 买家如何评价？

订单完成之后，买家可以在订单详情页点击“Write a customer review”提交评价，如下图所示。也可以供应商邀请评价或者发送订单链接给买家，买家点开评价，如右图所示

The image displays two screenshots of the Alibaba.com order completion and review process.

Left Screenshot (Order Complete):

- Progress Bar:** Confirm Order → Payment → Shipment → Receive goods → **Reviews** (highlighted in orange).
- Order complete:** 1. This order complete. If you did not confirm receipt, this is because orders are automatically displayed as 'complete' after a certain time according to your selected shipping method. (Sea Freight-45days, Land Transportation-30days, Air Cargo or Express-15days)
- Action:** Write a customer review (button)
- Trade Assurance - Completed:** Post-delivery coverage items:
 - ✓ Product quality
 - ✓ On-time shipment
 - ✓ Actual total payment
 - ✓ Within 15 days of clearing customs

Right Screenshot (Review Process):

- Progress Bar:** 确认订单 → 支付 → 发货 → 收货 → **评价** (highlighted in orange).
- 交易完成，请邀请买家评价:** 1. 真实的交易评价有助于提升买家信任度，促进买家询盘和交易，请邀请买家评价。 2. 请邀请买家在30天内完成评价，超期评价关闭。
- Action:** 邀请评价 (button), 评价管理 (link)
- Trade Assurance - Completed:** Post-delivery coverage items:
 - ✓ Product quality
 - ✓ On-time shipment
 - ✓ Actual total payment
 - ✓ Within 15 days of clearing customs



目录

CONTENTS

1. 贸易环境及价值定位

2. 最新操作流程及常见问题

3. 如何提升交易履约分

4. 信用保障学习咨询渠道

学习咨询渠道

线上学习渠道

信用保障中心：bao.alibaba.com：操作学习、最新变化、常见问题、咨询渠道；

在线直播：1-2次/月：常见问题+最新变化；

视频学习中心：操作流程各环节4-5分钟视频讲解；

物料下载中心：最新信用保障供应商操作手册、PPT、FAQ

外贸圈：外贸论坛-阿里产品与服务-信用保障（最新变化）

买家：tradeassurance.alibaba.com

信用保障中心



咨询渠道

信用保障中心：bao.alibaba.com：操作学习、最新变化、常见问题、咨询渠道；

供应商：

1) 4008261688 (拍档：4006552688) 2) 小何在线 (含人工)

3) Service.alibaba.com

4) bao.alibaba.com

买家：

24小时服务热线：service.alibaba.com/buyer—contact us（含机器人和人工回复）

各渠道说明

MA后台-信用保障交易管理-信用保障服务介绍/ bao.alibaba.com

信用保障中心

信用保障服务

信用保障

操作指南

客户之声

常见问题

免费开通

信用保障服务

电子商务玩的是流量和转化，信用保障作为 B2B 电商玩法的革命性进步，将通过交易数据的沉淀和积累，为您带来更多的订单，所以不要再让您的潜在客户在自己的文件柜里，把它们搬到平台上来。
——国际体育用品有限公司董事长 胡刚

免费开通

什么是信用保障服务

信用保障服务，是全球第一个跨境 B2B 的第三方交易担保平台。
由阿里巴巴和支付宝共同推出，旨在为买卖双方解决交易过程中的信任问题，为买卖双方提供贸易安全保障服务。

信用保障对于供应商有哪些价值

积累信用 促成交

非但把交易数据，作为核心资产之一，获得更多商机作为信用线上流动的准入门槛，免费享受更多流量资源

强实力 促成交

搜索站果页面，展示信用数据，第一时间展现实力，引导买家放心交易，促进买家放心快速成交

搜索结果显示信用数据

公司信用信息展示交易记录

产品详情页面展示供应商能力

交易流程

查看详细流程 >

签订合同

买家付款

卖家发货

支付尾款

确认收货

最新变化及操作学习

公告

2017信用保障变化盘点及解读
在线直播
立即加入 立即购买

最新动态

3000美金以下信用保障订单可以自主选择是否通过一达通代理出口
T/T支付升级，可同时支持一达通订单和非一达通订单！
非一达通订单交易服务费和买家交易服务费年终大促！
信用保障额度及保障条款升级

更多动态>

Trade Assurance
信用保障学堂
视频学习中心 物料下载中心

信用保障操作常见问题

查看更多问题>

准入起草

如何开通信用保障服务？
如何起草信用保障订单？
非一达通订单操作流程？
信用保障额度不够怎么办？

支付提现

支付挂账与提现流程？
买家如何付款？
信用保障订单手续费是多少？
信用保障资金为何会冻结？

发货及相关流程

信用保障订单如何发货？
非一达通订单如何发货？
信用保障订单如何修改？
信用保障订单如何取消？

贸易评价及展示

买家如何评价？
贸易数据如何展示？
贸易数据在哪里展示？
贸易数据的更新频率是多少？

咨询渠道

1.对于信用保障基础流程及规则有疑问的，请在下方搜索框，输入关键词查询答案。
请输入问题关键词 搜索

2.您也可以尝试在我们的机器人上输入您的问题，如果小何机器人的回答无法解决您的问题，您可以点击答案下方的人工服务入口寻求人工在线服务。

常见问题

常见问题

您的问题是否已解决？
已解决 未解决

小何没解决您的疑问？
找人工客服

3.拨打4008261688（请等20秒，如果事情紧急，可再次拨打跟进）
（建议供应商尽可采取此三种渠道，因为异常情况需要确认细节，如果通过销售和拍档，来回确认，会拉长问题解决周期）

高效咨询

咨询
渠道

规则流程问题

- Bao.alibaba.com
- Service.alibaba.com
- 小何在线

个别异常问题

- 小何在线-人工
- 4008261688 (20秒)
- 纠纷问题：
dispute@service.alibaba.com

超信、极速贷、一达通

- 4006552688
- 拍档

咨询
方式

输入关键词

高效咨询四要素：供应商主账号、订单号、截图情况说明、担心点和解决诉求



信用保障运营部

信用保障中心



千牛公众账号

