

## 亚马逊后台开 CASE 联系客服

### 注意事项:

1. 白天 9:00-18:00 可以联系到中国卖家支持客服（周末也可以联系到）
2. 其余时间可以联系到国外团队客服（但是需要用英语留言或是全英文沟通）
3. 根据自己的问题开启对应的 case 主题
4. 目前一共有三种方式可以联系客服：
  - \* 邮件：通过留言的方式，将自己的问题反馈给客服。务必清晰的描述好自己的问题，必要的时候可以附件截图说明。在下方留下用来接听客服来电的电话号码。（来电显示为天津，海外等网络电话，手机注意不要屏蔽）保持手机畅通。如果没有接到，也可以在 case 中追加回复，让客服再次联系。
  - \* 电话：留下用来接听客服来电的电话号码，客服会在一分钟内联系到你。客服会需要你提供银行卡后四位数用于验证账户。请提前准备好。
  - \* 在线聊天：类似于国内淘宝旺旺聊天。
5. 如果想要看自己以前开的 case 进度，可以点击右手边一览的“查看您的问题日志”，然后输入问题编号，关键词或者简短说明中的词组即可查询进度。



第一种方法:帮助--联系卖家支持--我要开店/广告和品牌旗舰店--随意选择一个小主题--联系我们--选择正确的小主题--输入相应的问题--选择相应的联系方式--发送即可。

(1) 登陆亚马逊账号后台，点击右上角的“帮助”按钮



(2) 点击“联系卖家支持”



(3) 可以根据自己的问题情况选择不同的主题（广告和品牌旗舰店一般是国外团队客服）联系我们

我能为您提供什么服务帮助？



(4) 随意选择一个小主题



(5) 随意选择一个小主题



(6) 直到下面出现：“联系我们”，并点击



(7) 点击括号切换，根据自己的问题选择正确的小主题



8. 输入相应的问题，然后选择相应的联系方式，点击发送就可以啦。

如何删除或替换商品详情?

电子邮件 电话 聊天

与亚马逊卖家支持人员电话沟通

国家/地区  
中国

您的号码  
+86 分机号

影响您的整体业务的紧急问题。请阅读：正确使用注意事项  
请注意：滥用紧急服务将导致禁用此服务。

请简要描述您的问题

立即与我联系

第二种方法：获得支持---随意选择一个小主题--联系我们--选择正确的小主题--输入相应的问题--选择相应的联系方式--发送即可。

1.在后台一直拉到最后，会看到左上角有一个“获得支持”，点击。然后步骤同一个钟方法一样操作。

重置为默认视图

获得支持 计划政策 中文

目录  
添加商品  
补全您的草稿  
查看销售申请

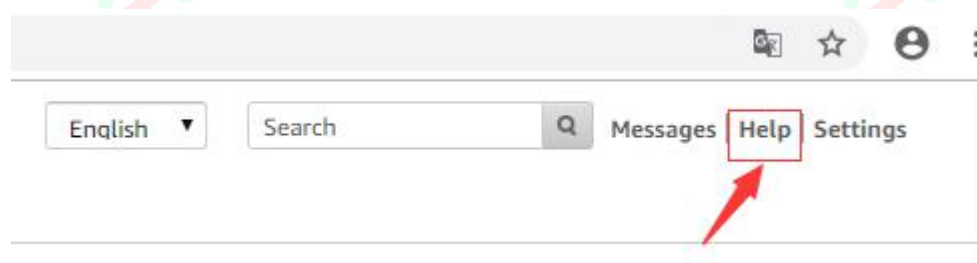
报告  
付款  
亚马逊销售指导  
业务报告  
配送

库存  
管理库存  
管理亚马逊库存  
库存规划  
添加新商品  
批量上传商品  
库存报告  
全球销售  
管理亚马逊货件  
上传和管理视频

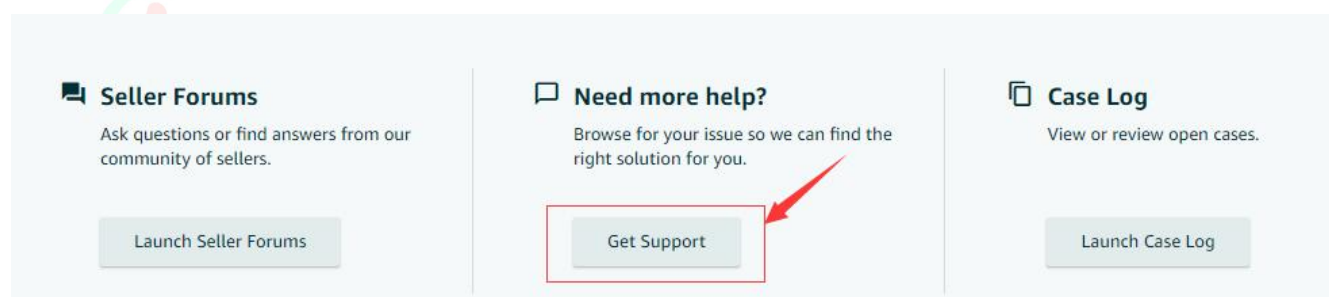
## 英文版本

第一种方法：点击 help--get support--selling on amazon/advertising and stores--选择一个正确的小主题--输入您的问题--选择联系方式（email/ phone）--send

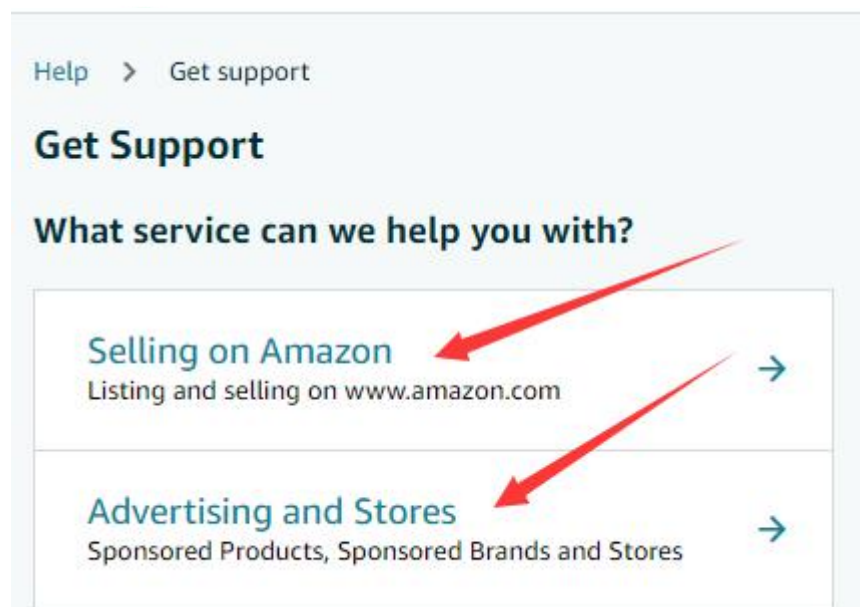
### 1. 点击 help



### 2. 点击 get support



### 3. 选择相应的问题类型，点击 selling on amazon/advertising and stores



#### 4. 点击正确的主题---输入您的问题--选择相应的联系方式--send

**Get Support**

Customer or Non-FBA Orders ▶

Products, Listings, or Inventory ▶

Seller Fulfilled Prime and Same-Day Delivery ▶

Marketplace Web Service (Amazon MWS) ▶

Amazon Business (B2B) ▶

Your account ▶

Fulfillment by Amazon ▶

Other issues ▶

Please select a language from the drop-down  
English ▼

Contact reason  
Business Seller Program

Please describe your issue *Required*

Contact method  
Email Phone

Additional information (optional)  
+ add attachments

Your email Add CC  
mspgg991@163.com

Your number (optional, if you would like a callback)  
(XXX) XXX-XXXX Ext. United States ▼

+ This issue is urgent and requires immediate attention.

Send

第二种方法：在后台一直拉到低，会看到左上角有一个“get support”，点击 get support,然后步骤同第一种方式一样。

Reset to default view

Get support Program Policies English ▼

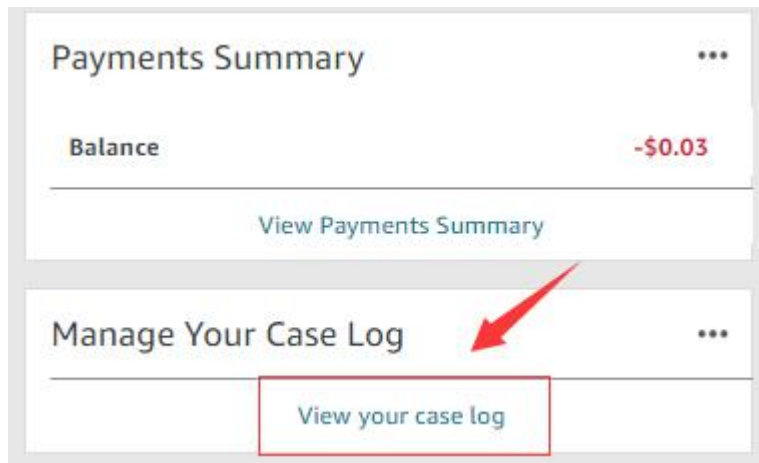
**Catalog**  
Add Products  
Complete Your Drafts  
[View Selling Applications](#)

**Reports**  
Payments  
Amazon Selling Coach  
Business Reports  
Fulfillment  
Advertising Reports  
Return Reports  
Tax Document Library

**Inventory**  
Manage Inventory  
Manage FBA Inventory  
Inventory Planning  
Add a Product  
Add Products via Upload  
Inventory Reports  
Sell Globally  
Manage FBA Shipments  
Upload & Manage Videos

**Performance**  
Account Health  
Feedback  
A-to-z Guarantee Claims  
Chargeback Claims  
Performance Notifications  
Voice of the Customer  
Seller University

如果你想查询以前提交的 case 进度, 可以点击右手边的 **view your case log**---输入相应的 case ID, key word or phrase from the short description (相应的问题日志编号, 关键词和短语) --- 点击 GO 即可。



Payments Summary ...

Balance -\$0.03

[View Payments Summary](#)

Manage Your Case Log ...

[View your case log](#)

[All Cases](#) [Your Cases](#) [Cases Needing Attention](#) [Filter All Cases](#)

Search for cases to display:

(enter a case ID or a keyword or phrase from the short description)

← Previous 1 2 3 ... 12 Next →

Case ID	Case Status	Primary E-mail	Short Description
6446577381	Answered	[REDACTED]	[REDACTED]