



# 南宁仓 商品入库异常处理系统

# 目录

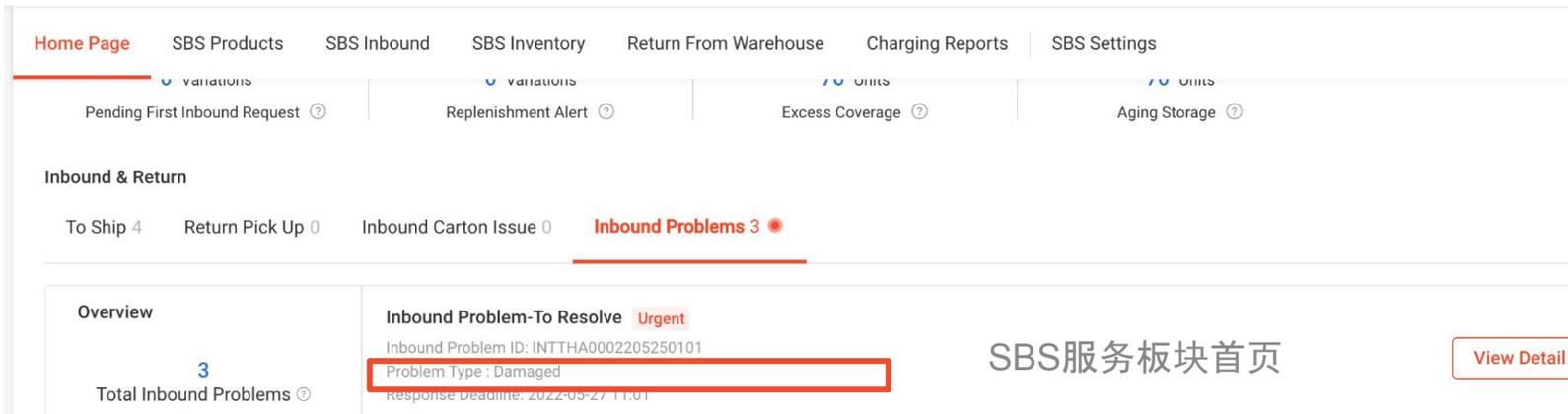
内容	页数
1. 商品 (SKU) 入库异常分类及状态	4-5
2. 查看商品 (SKU) 入库异常明细	7-9
3. 选择异常处理方式 11-20	
4. 重新申请ASN回填 22-24	
5. 仓库对卖家处理意见有异议 26	

# 1.SKU入库异常分类及状态



# 1.1 SKU入库异常类型(problem type)

入库异常有如下几个问题类型(problem type)



SBS服务板块首页

[View Detail](#)

Surplus	Short-ship	Confirmed Lost	Wrong UPC	SKU does not belong to ASN Group	Unknown item	Wrong SKU/UPC Label
超发	短缺	确认丢失	条码错误	SKU 不属于此 ASN	未知产品	标签贴错产品
Damaged	Expired	Expiring	Other issues	Missing/Damaged Packaging	Wrong SKU Information	Wrong/Missing/Damaged SKU ID/UPC Barcodes
损坏	过期	即将过期	其他问题	丢失/损坏的包装	错误的 SKU 信息	错误/丢失/损坏的 SKU 条码

Private & Confidential



## 1.2 入库异常问题的不同状态及其含义

状态名称	状态如何产生	卖家需要做什么
Pending Seller Confirmation (等待卖家确认)	由仓库发现异常时创建	根据问题内容, 选择处理方式
Seller Confirmed (卖家确认)	卖家已提交关于问题的处理方式	等待仓库确认处理方式
Dispute Raised (仓库提出异议)	仓库不同意卖家的处理方式 (如: 如超发的情况, 卖家想重新入库, 但是仓库找不到超发的货物了, 就会提出异议)	寻找客户经理, 让客户经理找海外仓运营团队了解情况。卖家后续根据实际情况进行下一步的处理决定
Dispute Resolved (异议解决)	卖家根据情况重新在问题详情里提交了处理意见	等待仓库确认问题处理方式
Done (完结)	仓库确认问题卖家提出处理方式, 并且执行完成	-



## 1.3 异常PO/ASN处理状态说明

在入库的PO/ASN出现异常任务后，仓库会处理异常任务，完成处理后PO里的收货数据才会更新。  
请卖家尽快处理异常任务，避免PO数据更新延误。

针对没有遇到问题的货物，仓库会正常上架，在【卖家中心>>SBS版块>>inventory界面】以及买家看到的前台界面，都会更新对应的库存信息，可以正常下单发货。

### 【示例】

如卖家发货100个SKU，其中10个有问题，90个没问题，那么：

- 1) 没问题的90个SKU会正常操作上架，上架后库存增加，然后买家在前台可以看到、下单
- 2) 但其余10个SKU仍然存在异常任务没有被解决，PO详情(Variations)里数据暂不更新

Inbound Information

∨ Inbound ID: INMYL0002207040031 Arrived  
Expected Delivery Time: 2022-07-14 10:00:00

Variations Detail

Variations 1 variations, 50 pcs entitled

Product Name

Variations	In Stock	Selling Type	Requested Inbound Qty	Approved Qty	Shipped Qty	Arrived Qty	Actual Inbound Qty	Shortage Qty	Surplus Qty	Damaged Qty
hahahaha te... ID: 101516455	color0,color1	Pcs	50	50	50	-	-	-	-	-

< 1 > 10 / page Go to page 1 Go

## 2.查看SKU入库异常明细



## 2.1 SKU异常明细查看入口

入口1:【SBS首页提醒框(Home Page)>>Inbound Problems(入库异常)选项卡】

入库异常问题列表左侧会分别统计总入库异常问题以及紧急入库异常问题:

1) **Total Inbound Problems(总入库异常)**: 仓库报告入库异常后, 所有问题将出现在问题列表。卖家的回复有效期为7天, 如未在7天内回复, 则会按照系统设置的默认处理方式进行处理。

2) **Urgent Inbound Problems(紧急入库异常)**: 异常出现后, 如卖家距离截止时间3天内还未答复, 问题列表中, 该问题右侧就会显示有“Urgent”(紧急)字样的标签, 卖家需优先处理。

Home > Service By Shopee

CBtestCNSC1:main  
CNSCTestfbs2

Shopee University

Home Page | SBS Products | SBS Inbound | SBS Inventory | Return From Warehouse | Charging Reports | SBS Settings

Pending First Inbound Request | Replenishment Alert | Excess Coverage | Aging Storage

Inbound & Return

To Ship 4 | Return Pick Up 0 | Inbound Carton Issue 0 | **Inbound Problems 3**

**1** Overview  
Total Inbound Problems 3

**2** Urgent Inbound Problems 1

**Inbound Problem-To Resolve Urgent**  
Inbound Problem ID: INTTHA0002205250101  
Problem Type : Damaged  
Response Deadline: 2022-05-27 11:01

**Inbound Problem-To Decide**  
Inbound Problem ID: INTTHA0002205250001  
Problem Type : Missing/Damaged Packaging  
Response Deadline: 2022-06-01 10:58

**Inbound Problem-To Decide**  
Inbound Problem ID: INTTHA0002205250102  
Problem Type : Other issues  
Response Deadline: 2022-06-01 10:58

All Problems >



## 2.2 SKU异常明细查看入口

入口2:【Shopee入库服务>>Problems(问题)】

首页 Shopee服务商品 **Shopee服务入库** Shopee服务库存 从仓库退货 费用报告 SBS Settings

全部  
等待中  
已批准  
已完成  
已取消  
**Problems**

商品名称  输入 申请编号  输入  
状态  选择 入库仓库  选择 Problem Type  选择 Urgent  选择

2 Problems

<input type="checkbox"/>	Inbound Problem ID	状态	入库仓库	商品名称	Problem Type	Seller Decision	Warehouse Treatment	操作
<input type="checkbox"/>	INTMYL0002206020001	Done	MYL	Test Product A:	Surplus	Raise new ASN	Inbound - New	<a href="#">查看详情</a>
<input type="checkbox"/>	INTMYL0002206020101	Seller Confirmed	MYL	airplane model:color0,color0	Surplus	Raise new ASN	-	<a href="#">查看详情</a>

< 1 > 10 / 每页  1



## 2.3 详细信息解读

1 Inbound Problem ID: INTMYL0002206020001 Pending Seller Confirmation 2

3 Request ID FBSINMY2022060200001

4 Inbound ID INMYL0002206020001

5 Inbound Warehouse MYL

6 Response Deadline 2022-06-05 11:41

### SKU Information

7 Product  Test Product A:  
ID: 101490621

8 Problem Type  Surplus

9 Problem Qty 10

10 Image of Problem -

### Decision

11 Default Treatment  Raise new ASN

12 \* Seller Decision  [Decision Guide](#) 13

14 Seller Remark  0/1024

15 Warehouse Treatment -

16 Warehouse Remark -

Cancel

Submit

1. 入库异常的ASN
2. 异常回复状态
3. 入库PO号
4. 入库ASN号
5. 入库仓库代码
6. 异常回复截止时间
7. 产品
8. 问题类型
9. 问题数量
10. 问题图片(如有)
11. 默认处理方式  
(如卖家不能在7天内做出有效的回复, 则系统将按默认方式处理, 各问题的默认处理方式不一, 请以登录系统后, 系统中实际的默认处理方式为准)。
12. 卖家处理选择(卖家可下拉列表对各选项进行选择)
13. 处理方式详细解析
14. 卖家备注(此备注可提交后继续填写)
15. 仓库确认的处理方式
16. 仓库备注

# 3.如何选择异常处理方式



## 3.1 选择入库异常问题的处理方式: 异常类型 - Surplus (超发)

Inbound Problem ID: INTMYL0002206020001 Pending Seller Confirmation

Request ID: FBSINMY2022060200001

Inbound ID: INMYL0002206020001

Inbound Warehouse: MYL

Response Deadline: 2022-06-05 11:41

### SKU Information

商品: Test 3  
ID: 800063138

Problem Type: Surplus

Problem Qty: 10

Image of Problem: -

### Decision

Default Treatment: Raise new ASN

\* Seller Decision

4

Seller Remark

- Raise new ASN 1
- Return to Supplier 2
- Dispose 3

Warehouse Treatment

Warehouse Remark: -

取消

提交

### 卖家处理选择 (seller decision):

1. Raise new ASN: 申请新的ASN入库(会产生异常费用)
2. Return to Supplier: 退回给承运商
3. Dispose: 交由Shopee处置,包括但不限于销毁等措施

### 注意:

如选择了【1 申请新的ASN入库】, 提交处理方式后, 卖家需按本文第4部分的流程, 自行前往【SBS入库申请】中手动申请入库。待审批完毕, 将审批备注回填在【4 seller remark】中。  
如选择了【2 退回给承运商】, 后续流程请参考【Part 6 从仓库提走问题SKU】

\*预计2022年9月会上线自动生成ASN功能, 节省卖家手动申请的操作。



## 3.2 选择异常处理方式: 异常类型 - Wrong UPC (条码错误)

SKU Information

商品  ID:  [Update Barcode](#)

Problem Type [?](#) Wrong UPC

Problem Qty 10

Image of Problem -

Decision

Default Treatment [?](#) UPC Updated

\* Seller Decision  [Decision Guide](#)

Seller Remark  0/1024

Warehouse Treatment -

Warehouse Remark -

处理选择(seller decision):  
UPC Updated: 更新条码信息



### 3.3 选择入库异常问题的处理方式:异常类型 - SKU does not belong to ASN Group / unknown Item (SKU 不属于此ASN/ 未知产品)

SKU Information

商品 ID:

Problem Type  SKU does not belong to ASN Group / Unknown Item

Problem Qty: 10

Image of Problem: -

Decision

Default Treatment  Return to Supplier

\* Seller Decision

4 Seller Remark

Warehouse Treatment: -

Warehouse Remark: -

取消 提交

#### 卖家处理选择(seller decision):

1. Raise new ASN: 申请新的ASN入库(对于未经审核擅自运输到仓库的产品会产生异常费用)
2. Return to Supplier: 退回给承运商
3. Dispose: 交由Shopee处置,包括但不限于销毁等措施

**注意:**如选择了【1 申请新的ASN入库】, 提交处理方式后, 卖家需按本文第4部分的流程, 自行前往【SBS入库申请】中手动申请入库, 待审批完毕, 将审批备注回填在【4 seller remark】中。

**须在选择此选项后7天内回填新的ASN号**

如选择了【2 退回给承运商】, 后续流程请参考【Part 6 从仓库提走问题SKU】

\*预计2022年9月会上线自动生成ASN功能, 节省卖家手动申请的操作。



### 3.4 选择入库异常问题的处理方式: 异常类型 - Wrong SKU/UPC Label (错误的SKU/错误的标签条码)

SKU Information

商品  ID:

Problem Type  Wrong SKU/UPC Label

Problem Qty 10

Image of Problem

Correct Product  Test 3  
ID: 800063138

Decision

Default Treatment  Relabel & Receive

\* Seller Decision

Seller Remark

Warehouse Treatment

Warehouse Remark -

#### 卖家处理选择(seller decision):

1. Relabel & Receive: 重新贴标并入库(会产生异常费用-贴标费)
2. Dispose: 交由Shopee处置,包括但不限于销毁等措施
3. Return to Supplier: 退回给承运商

**注意:**如选择了【2 退回给承运商】, 后续流程请参考【Part 6 从仓库提走问题SKU】

取消

提交



### 3 选择异常处理方式: 异常类型 - Damaged / Expired / Expiring / Other Issues (损坏/过期/即将过期/其他问题)

#### SKU Information

商品

Test 4:  
ID: 800063139

Problem Type ? Damaged / Expired / Expiring / Other Issues

Problem Qty 5

Image of Problem -

#### Decision

Default Treatment ? Receive as Damaged

\* Seller Decision

5 Seller Remark

Warehouse Treatment

Warehouse Remark -

- Return to Supplier 1
- Raise new ASN 2
- Receive as Damaged 3
- Dispose 4

#### 处理选择(seller decision):

1. Return to Supplier: 退回给承运商
2. Raise new ASN: 申请新的ASN入库(会产生异常费用-未经审核擅自运输到仓库的产品)
3. Receive as Damaged: 按破损入库, 入库到破损区域等待提走/销毁
4. Dispose: 交由虾皮处置, 包括但不限于销毁等措施

**注意:**如选择了【1 申请新的ASN入库】, 提交处理方式后, **卖家需按本文第4部分的流程, 自行前往【SBS入库申请】中手动申请入库, 待审批完毕, 将审批备注回填在【4 seller remark】中。**

\*预计2022年9月会上线自动生成ASN功能, 节省卖家手动申请的操作。

取消

提交



# 3 选择异常处理方式: 异常类型 - Missing / Damaged Packaging (丢失/包装破损)

SKU Information

商品  ID: 800063138

Problem Type

Problem Qty

Image of Problem -

---

Decision

Default Treatment

\* Seller Decision  Decision Guide

Seller Remark

Warehouse Treatment

Warehouse Remark -

- 1 Receive as damage without repackaging
- 2 Return to Supplier
- 3 Dispose
- 4 Repackage & Receive
- 5 Receive as new SKU

## 卖家处理选择 (seller decision):

1. Receive as Damaged without repackaging: 当成破损处理, 将入库到破损区域, 且不用重新打包, 等待提走/销毁。
2. Return to Supplier: 退回给承运商
3. Dispose: 交由Shopee处置, 包括但不限于销毁等措施
4. Repackage & Receive: 按损坏处理。**会产生异常费用**, 即包装操作费: 1) 邮寄新包装(如有), 或 2) 仓库提供包装: 会再增加**耗材增值服务费**
5. Receive as new SKU: 作为另一个SKU上架(如: 以矿泉水举例, 一箱水是SKU1, 一瓶水是SKU2。SKU1破损后, 里面的货物可以当成SKU2上架并销售。SKU2需是已在正常售卖中的)。需申请新的ASN入库 (**会产生异常费用-未经审核擅自运输到仓库的产品**)。



## 3 选择异常处理方式: 异常类型 - Wrong SKU Information (错误的SKU信息)

SKU Information

商品 Test 14  
ID: 800064891 [Update Product Information](#)

Problem Type Wrong SKU Information

Problem Qty 10

Image of Problem -

---

Decision

Default Treatment Return to Supplier

\* Seller Decision

Seller Remark

SKU Info Updated	1
Return to Supplier	2
Dispose	3

Warehouse Treatment

Warehouse Remark -

### 卖家处理选择(seller decision):

1. SKU Info Updated: 更新SKU信息
2. Return to Supplier: 退回给承运商
3. Dispose: 交由Shopee处置,包括但不限于销毁等措施



# 3 选择异常处理方式: 异常类型 - Wrong / Missing / Damaged SKU ID / UPC Barcodes (错误/缺失/损坏的条码)

SKU Information

商品  ID: 800063138

Problem Type

Problem Qty 10

Image of Problem -

---

Decision

Default Treatment

\* Seller Decision  Decision Guide

Seller Remark

Return to Supplier	1
Dispose	2
Relabel & Receive	3

Warehouse Treatment -

Warehouse Remark -

## 卖家处理选择 (seller decision):

1. Return to Supplier: 退回给承运商
2. Dispose: 交由Shopee处置,包括但不限于销毁等措施
3. Relabel & Receive: 重新贴标并入库(会产生异常费用-贴标费)



### 3 选择异常处理方式:异常类型 - Short-ship(少发)

SKU Information

商品: Wh Leather Test Cup:  
ID: 800043067

Problem Type: Short-ship

Problem Qty: 5

Image of Problem: -

Decision

Default Treatment: 确认少发 (可选择提新的ASN补货)

\* Seller Decision:

卖家备注	确认少发 (可选择提新的ASN补货)	1
	以当前ASN进行补货	2

Warehouse Treatment: -

仓库备注: -

#### 卖家处理选择(seller decision):

1. 确认少发:确认货物少发。如要补货,请再申请新的PO
2. 以当前ASN进行补货\*:确认没有少发,请仓库再次核实(仅可提出一次异议申请仓库再次核实)

\*如卖家对仓库反馈的少发有异议,可选择以当前ASN补货(仅可提出一次异议,并在remark备注好),仓库会重新核查一次。

如仓库核查确认少发,会如part 5提出反馈后,此时请卖家选择确认少发,不可再提出异议。



## 3 选择异常处理方式——Confirm Lost(仓库丢失)

### SKU Information

商品

Test 14  
ID: 800064891

Problem Type Confirmed Lost

Problem Qty 5

Image of Problem -

### Decision

Default Treatment Transfer to AV

\* Seller Decision

Transfer to AV

Decision Guide

Seller Remark

0/1024

Warehouse Treatment -

Warehouse Remark -

取消

提交

### 处理选择(seller decision):

- Transfer to AV: 确认仓库丢失, 等待赔偿

# 4 重新申请ASN回填



## 4 新ASN申请重新回填

如在之前的选项中，选择了**Raise new ASN(申请新的ASN入库)**，提交处理方式后，需重新回到【shopee服务入库】，提交新的入库申请。

首页 Shopee服务商品 **Shopee服务入库** Shopee服务库存 从仓库退货 费用报告 SBS Settings

全部  
等待中  
已批准  
已完成  
已取消  
Problems

### Shopee服务入库

介绍

商品名称	输入	状态	选择
申请编号	输入	入库仓库	选择
入库编号	输入	入库申请日期	开始日期到结束日期
已批准入库日期	开始日期到结束日期		

搜索 重设

42 申请

新入库申请 导出

<input type="checkbox"/> 申请编号	入库仓库	申请入库的时间	已批准入库时间	申请入库的数量	已批准数量	实际入库数量	状态	操作
-------------------------------	------	---------	---------	---------	-------	--------	----	----



## 4 新ASN申请重新回填

1 **Shopee服务入库**

首页 Shopee服务 **Shopee服务入库** Shopee服务库存 从仓库退货 费用报告 SBS Settings

全部  
等待中  
已批准  
已完成  
已取消

2 **Problems**

商品名称 输入 申请编号 输入

状态 选择 入库仓库 选择 Problem Type 选择 Urgent 选择

搜索 重设

2 Problems 新入库申请 导出

<input type="checkbox"/>	Inbound Problem ID	状态	入库仓库	商品名称	Problem Type	Seller Decision	Warehouse Treatment	操作
<input type="checkbox"/>	INTMYL0002206020001	Done	MYL	Test Product A:	Surplus	Raise new ASN	Inbound - New	<span>查看详情</span>
<input type="checkbox"/>	INTMYL0002206020101	Seller Confirmed	MYL	airplane model:color0,color0	Surplus	Raise new ASN	-	<span>查看详情</span>

< 1 > 10 / 每页 跳转到 1 跳转

- 等新的ASN审批通过后，
- 1、回到【Shopee服务入库】
  - 2、点击【problems (问题)】
  - 3、在选择了raise new ASN(申请新的ASN)的问题右侧，点击【查看详情】
  - 4、点击【修改】。

### SBS Inbound Problem Details

4 **修改**

Inbound Problem ID: INTMYL0002206020001 Done

申请编号 [FBSINMY2022060200001](#)

入库编号 [INMYL0002206020001](#)

入库仓库 MYL

Response Deadline 2022-06-05 11:41



## 4 新ASN申请重新回填

Inbound Problem ID: INTMYL0002206020001 Done

申请编号 FBSINMY2022060200001

入库编号 INMYL0002206020001

入库仓库 MYL

Response Deadline 2022-06-05 11:41

---

SKU Information

商品 

Problem Type Surplus

Problem Qty 10

Image of Problem

---

Decision

Default Treatment Raise new ASN

\* Seller Decision Raise new ASN

Seller Remark  19/1024

Warehouse Treatment Inbound - New ASN

Warehouse Remark -

取消 提交

点击修改后，将审批好的ASN，填写至seller remark中。

如有其他想给仓库反馈的信息，需要修改或增加remark时，也适用此方法。

**注意：因remark是南宁仓库操作人员查看，请填写中文。**

# 5 仓库对卖家处理意见有异议



## 5. 仓库对卖家处理意见有异议

Home Page | SBS Products | **SBS Inbound** | SBS Inventory | Return From Warehouse | Charging Reports | SBS Settings

Product Name  Input | Request ID  Input

Status  Select | Inbound Warehouse  Se... | Problem Type  Select | Urgent  S...

**Search** | **Reset**

22 Problems Export

<input type="checkbox"/>	Inbound Problem ID	Status	Inbound Warehouse	Product Name	Problem Type	Seller Decision	Warehouse Treatment	Action
<input type="checkbox"/>	INTTHA0002206140106 <small>Urgent</small>	<b>Dispute Raised</b>	Main Warehouse	Test 14	Confirmed Lost	Transfer to AV	-	<a href="#">View Details</a>
<input type="checkbox"/>	INTTHA0002206140004	Pending Seller Confirmation	Main Warehouse	Test 4:	Short-ship	-	-	<a href="#">View Details</a>
<input type="checkbox"/>	INTTHA0002206140105	Pending Seller Confirmation	Main Warehouse	Test 3	Wrong/Missing/Damaged SKU ID/UPC Barcodes	-	-	<a href="#">View Details</a>
<input type="checkbox"/>	INTTHA0002206140003	Pending Seller Confirmation	Main Warehouse	Test 14	Wrong SKU Information	-	-	<a href="#">View Details</a>
<input type="checkbox"/>	INTTHA0002206140104	Pending Seller Confirmation	Main Warehouse	Test 3	Missing/Damaged Packaging	-	-	<a href="#">View Details</a>
<input type="checkbox"/>	INTTHA0002206140002	Pending Seller Confirmation	Main Warehouse	Test 4:	Damaged	-	-	<a href="#">View Details</a>
<input type="checkbox"/>	INTTHA0002206140103	Pending Seller Confirmation	Main Warehouse		Wrong SKU/UPC Label	-	-	<a href="#">View Details</a>
<input type="checkbox"/>	INTTHA0002206140102	Pending Seller Confirmation	Main Warehouse		SKU does not belong to ASN Group	-	-	<a href="#">View Details</a>

根据现场情况，仓库可能会拒绝卖家的操作要求。

拒绝的处理意见在status(状态)显示：**Dispute Raised**。  
如卖家看到此状态的问题单号，需找到客户经理，让客户经理核实此ASN的状态。

核实清楚后，需点击【**查看详情 (view details)**】，再次填写一次核实后的处理意见。



谢谢！