

Lazada 跨境物流

官方揽收服务-实操手册



揽收操作详细说明

- ❑ Milkrun免费揽收覆盖范围&申请条件
- ❑ 付费揽收覆盖范围
- ❑ 官方揽收服务订购及配置
- ❑ 商家组包
- ❑ 发货规范
- ❑ 大包交接规范
- ❑ 上网信息回传

Milk Run免费揽收覆盖范围（中国大陆）

省份	城市	上门揽收城区	揽收服务时间
广东省	深圳市	罗湖区、福田区、南山区、宝安区、龙岗区、盐田区、龙华区、坪山区、光明新区	周一至周日， 08:00-19:00
	东莞市	企石镇、横沥镇、东坑镇、寮步镇、清溪镇、塘厦镇、凤岗镇、虎门镇、沙田镇、 东城区、茶山镇、桥头镇、常平镇，长安镇、厚街镇 大岭山镇、大朗镇、黄江镇，樟木头镇	
	广州市	白云区、花都区、天河区、越秀区、荔湾区、番禺区、海珠区、黄埔区、增城区	
	佛山市	南海区、三水区	
浙江省	杭州市	滨江区、萧山区、拱墅区、江干区、上城区、下城区	
	金华市	义乌市、东阳市、浦江县、兰溪市	

注：香港地区Milk Run揽收范围、揽收时间、预约要求和方式均保持不变



平台Milk Run上门揽收 – 申请方式

申请条件

1. 取件地址在揽收范围内

2. 大陆商家最近30天日均单量
≥50单，香港商家最近30天日均单量≥30单

(排除Lazada大促、海外仓、二次销售产生的订单)

允许多个商家联合申请同一个提货地址

轻松三步，享受免费上门取件



1. 提交申请渠道：

工作时间：[卖家中心 > Crossborder Helpcenter > CONTACT US](#)

非工作时间：[卖家中心 > Online Form > Milkrun官方揽收](#)

请附上：

- 商家ID、商家主/子店铺及仓库联系方式
- 对于联合申请，只需要1名商家代表其他商家提出申请，并注明1名商家代表以便联系
- 最近30天日均单量
- 上门取件地址
- 是否Lazmall商家

2. 平台在1个工作日内审核单量、取消率表现以及地址是否符合申请。

分拣中心收到平台审核通过的Milkrun申请，在3个工作日内提供审核结果，商家将会接到通知。

3. 如审核通过，仓库会在审核通过后的2个工作日内开始揽收。

香港客户在仓库审核通过之后，每次揽收需提前电话预约，仓库接单后才可进行揽收。

如审核未能通过，**中国大陆**的商家仍可选用我们的官方揽收商上门揽收服务。详情请见[链接](#)

请注意：如需修改上门揽收时间，也需重新提交申请

付费揽收覆盖范围

➤ 付费揽收商上门揽收时效：

- 商家在当日16:00前完成组包并成功提交组包交接单到系统，揽收商将在当日20:00前上门揽收；如提交时间晚于16:00，则揽收商最迟将在次日20:00前完成上门揽收。
- 揽收服务时间：周一至周日，10:00-20:00。揽收成功后的礼包，根据揽收地的不同，将在24至72小时内送达分拨中心。

省份	城市	揽收时间
安徽省	安庆、蚌埠、亳州、池州、滁州、阜阳、合肥、淮北、淮南、黄山、马鞍山、铜陵、芜湖、宿州、宣城、六安	周一至周日， 10:00-20:00
北京市	北京	
福建省	福安、福州、晋江、龙海、龙岩、南平、宁德、莆田、泉州、三明、厦门、漳州	
甘肃省	兰州、天水	
广东省	潮州、深圳、佛山、广州、河源、惠州、江门、揭阳、茂名、梅州、清远、汕头、汕尾、东莞、阳江、湛江、肇庆、中山、珠海	
广西省	柳州、南宁	
贵州省	贵阳	
河北省	白沟、沧州、承德、邯郸、衡水、廊坊、秦皇岛、石家庄、唐山、邢台、张家口	
河南省	安阳、鹤壁、济源、焦作、开封、洛阳、漯河、南阳、平顶山、濮阳、三门峡、商丘、新乡、信阳、许昌、郑州、周口、驻马店	
黑龙江省	大庆、哈尔滨、鸡西、佳木斯、牡丹江、齐齐哈尔、绥化	
湖北省	恩施、黄冈、黄石、荆门、荆州、潜江、十堰、随州、天门、武汉、仙桃、咸宁、襄阳、孝感、宜昌	
湖南省	郴州、邵阳、湘潭、岳阳、长沙	
吉林省	吉林、松原、延吉、长春	
江苏省	常熟、淮安、江阴、昆山、连云港、南京、太仓、泰州、吴江、宿迁、徐州、盐城、扬州、宜兴、张家港、镇江	

省份	城市	揽收时间
江西省	景德镇、南昌、上饶、鹰潭	周一至周日， 10:00-20:00
辽宁省	鞍山、本溪、朝阳、大连、丹东、抚顺、阜新、葫芦岛、锦州、辽阳、盘锦、沈阳、铁岭、营口	
内蒙古	包头、呼和浩特、满洲里	
宁夏省	银川	
山东省	滨州、德州、东营、菏泽、济南、济宁、莱芜、聊城、临沂、青岛、日照、泰安、威海、潍坊、烟台、枣庄、淄博	
山西省	大同、晋城、晋中、临汾、吕梁、朔州、太原、忻州、阳泉、运城、长治	
陕西省	宝鸡、西安、咸阳	
上海市	上海	
四川省	成都、德阳、乐山、绵阳、自贡	
天津市	天津	
云南省	昆明、丽江、曲靖、玉溪	
湖南省	郴州、邵阳、湘潭、岳阳、长沙	
浙江省	杭州、湖州、嘉兴、金华、丽水、绍兴、温州、义乌、舟山	
重庆市	重庆	

注：共覆盖27个省，203个城市，预计很快将开放新增30+城市。



Lazada

官方揽收服务订购

需订购商家：

- ✓ 需要使用ASC后台组大包功能的Milkrun商家
- ✓ 需要订购付费揽收服务的商家

选择订购店铺需注意：

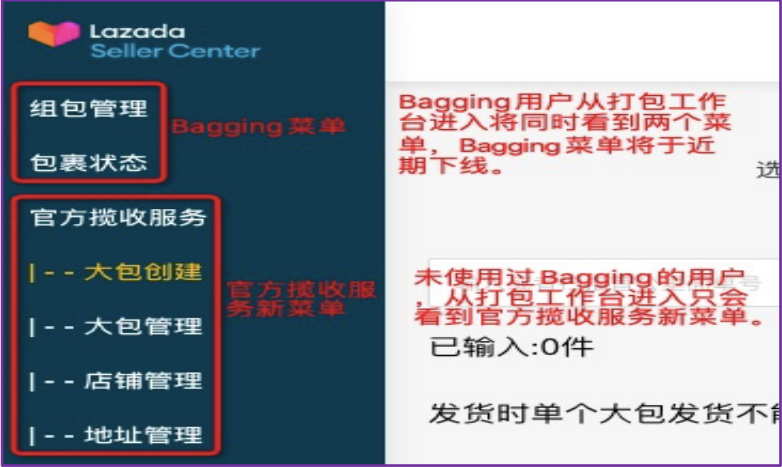
- ✓ 请选择一个常用店铺账号（并记录好账号）作为官方揽收服务订购店铺，其他店铺通过店铺关联即可实现跨店铺组包
- ✓ 每个店铺账号首次登录官方揽收服务页面任一新菜单时都会弹框下侧图3的“确认”界面，若已有店铺点击过“确认”，支持该店铺下六国站点登录和使用。

操作步骤：

登录卖家中心

订单和评论-打包工作台

官方揽收服务-点击“确认”按钮



注：Bagging页面将在99大促前下架，建议Bagging用户尽快切换使用“官方揽收服务”。

组包前务必完成的操作一：店铺关联

- ✓ 请将您名下所有需要一起跨店铺组包的店铺名称 (seller name) 和卖家ID (seller id) 一一录入，和该账号完成店铺关联；
- ✓ 请确保录入的seller name和seller id的对应关系和正确性，若录入错误将会导致组包失败；
- ✓ 请确认您输入的邮箱和“我的账户” - “用户管理” - “子账号管理” 对应的主账号邮箱一致，若不一致将无法添加。

操作步骤：

官方揽收服务



店铺管理



添加店铺

添加/编辑

* 卖家ID

MY1

* 店铺名称

Test Lazada

* 电子邮件

test@shop123@gmail.com

注：若邮件不是该店铺注册时的邮箱，将无法添加成功

确认

取消

* 邮箱信息不匹配

名称	电子邮件
* 卖家ID	SG11RAC
* 店铺名称	测试1
* 电子邮件	123456@sina.com

组包前必须完成的操作二：添加揽收or退件地址

✓ 揽收地址：

- ① Milkrun免费揽收：请按照申请Milkrun时审批通过的地址添加，揽收司机将按照之前审核通过的地址上门揽收
- ② 付费揽收：可添加多个仓库的揽收地址，并用仓库名称进行区分，后续在创建大包时选择正确的仓库地址即可，揽件员将按照揽收地址上门揽收

✓ **退件地址**：若包裹到达仓库后出现无法入库的情况，我们将按此退件地址退回您的仓库，目前同一商家仓库仅支持退回一个退件地址。

操作步骤：

官方揽收服务



地址管理



添加地址

添加/编辑

*仓库名称

广东深圳仓库1

注：若您有多个仓库，可分别录入

*地址

广东省 / 广州市 / 天河区 / 五山街道

*详细地址

测试测试测试

*联系人

测试

*联系电话

13534567891

*电子邮件

123456@sina.com

确认

取消

商家组包-创建大包

进入大包创建页面

操作步骤：

扫描小包

选择揽收和退件地址

创建大包

完成实物打包

1

1

选择小包订单

2

确认大包信息

注：单个大包最多装300个小包，不能超过50KG，单边长度小于120CM，三边总长不超过180CM

LZD388637643788492

录入

已输入:0件

总重量:0G

发货时单个大包发货不能超过50KG，单边长度小于120cm，三边综合长不超过180cm，

Milkrun揽收提示

您已成功创建大包 LP00405077325545

预计将被 **时丰-milkrun** 转运至 lazada分拨仓

计划揽收时间

司机将在约定的时间到达揽收前

请打印面单并张贴在大包上待揽收人员上门

返回大包列表

2

选择小包订单

2

确认大包信息

3

完成

申报件数:1

预估重量:2000g

单个大包发货限重50KG，单边长120cm，三边之后总长不超过180cm，超限可能导致拒收拆包

揽收地址

测试仓库

退件地址

测试仓库

中国 浙江省 杭州市

中国 浙江省 杭州市

可选择之前配置的揽收地址和退件地址，请确保所选地址为实际交货地址，地址选错将导致揽收延误

付费揽收提示

您已成功创建大包 LP00405254424237

预计将被 申通 转运至 lazada分拨仓

计划揽收时间 2020-08-29 20:00 前

请打印面单并张贴在大包上待揽收人员上门

返回大包列表

商家组包规范

➤ 组包需要完成的基本动作：

- 1. 逐件扫描每个小包上的首公里面单，并将扫描后的小包装入大包中；
- 2. 将所有需要装在同一个大包内的小包裹都扫描完成后，选择揽收及退件地址；
- 3. 创建大包号，生成大包面单；
- 4. 大包统一用扎带封口，并将大包面单贴在扎带吊牌上。

➤ 组包中常见异常提示：

异常提示	异常说明	后续操作
该小包未RTS或存在数据异常，无法组包	商家还未未点击RTS，系统无法正常接单	1. 商家需将问题小包从大包中移出， 2. 清除提示后继续后续操作， 3. 该小包不记录在小包列表中
目前尚不支持大件海运货物揽收业务，请通过其它方式发货	发往海运仓(FM-49)的包裹不能与非FM-49的包裹一起组包	
该小包已被取消，请检查订单状态	已取消的小包不允许组包	
本大包中已经关联了该小包	商家可能因连续扫描导致出现小包重复数据	
该小包已成功签收，无须重复发货	小包已经成功在分拨中心签收	

商家组包-打印面单



状态

▼

大包单号

查询

大包单号	物流单号	预估重量	申报件数	揽收服务商	操作
LP00405254424237	775600006417943	2000	1	申通国际-Lazada揽收仓	查看小包 打印 取消

Milkrun大包面单样例

尺寸 10cm x 10cm

注意：对于自己绘制面单的ERP商家，需要将揽收扫描的大包号放在足够显眼的位置，并请在条码上方添加“揽收扫描条码”字样，以便于司机扫描



申通大包面单样例

尺寸 10cm x 15cm



商家组包-查看大包状态



Lazada Seller Center

大包创建

大包管理

店铺管理

地址管理

状态

大包单号

查询

已提交

待分配大包单号

待司机揽收

已揽收

司机揽收失败

已到达仓库

签收正常

大包单号	预估重量	真实重量	申报件数	入库件数	揽收服务商	分拨仓	状态	创建时间	操作
40507733	4000		2	0	TIMES-义乌揽收仓	TIMES-深圳分拨中心	待司机揽收	2020-08-27 11:38:49	查看小包 打印 取消
40498693	2000		1	0	TIMES-义乌揽收仓	TIMES-义乌分拨中心	已到达仓库	2020-08-27 10:53:52	查看小包 物流详情
40498207	2000		0	0	TIMES-义乌揽收仓	TIMES-深圳分拨中心	已取消	2020-08-26 22:49:27	查看小包
LP00404982037166	2000		0	0	申通国际-Lazada揽收仓	TIMES-深圳分拨中心	已取消	2020-08-26 22:47:05	查看小包
LP00404982036915	2000		0	0	申通国际-Lazada揽收仓	TIMES-义乌分拨中心	已取消	2020-08-26 21:57:00	查看小包
LP00404986920472	2000		1	0	申通国际-Lazada揽收仓	TIMES-深圳分拨中心	取消失败	2020-08-26 20:23:38	查看小包 复制
LP00404949097977	4000		2	0	申通国际-Lazada揽收仓	TIMES-深圳分拨中心	已到达仓库	2020-08-26 19:17:36	查看小包 物流详情

付费揽收：可查看大包到仓物流详情

大包状态	状态解释
已提交	大小包关系已提交给菜鸟
待分配大包单号	菜鸟为大包进行路由，分配运单号，绘制面单等操作。已提交和待揽收的中间状态
待司机揽收	商家提交的大包已经处理完毕，并且任务发送给揽收CP，等待揽收CP上门揽收
已揽收	揽收CP已经成功揽收大包
揽收失败	揽收CP揽收大包失败
已到达	大包已经被揽收CP派送至首公里分拨仓
签收正常	分拨仓已经成功签收了大包
签收异常	分拨仓在签收大包中发生异常
签收失败	分拨仓大包签收失败
取消中	商家已发起取消请求
已取消	取消成功
取消失败	取消失败
关闭中	系统因为长时间未揽收，发起关单
已关闭	关单成功
关闭失败	关单失败

商家打包规范

需重点关注包装范例

较重或尺寸较大产品，不要用单薄包装，需用质量较好的纸箱包装



尖锐物品建议使用塑料泡沫包裹或较硬纸箱包装



圆柱形状物品和其他不规则物品，须使用合适的纸箱进行包裹，并采用气泡袋、气泡柱等进行填充加固，以免挤压变形；



务必打印lazada发货面单黏贴于包裹外包装，否则仓库将作为无主件处理



外包装需要黏贴标准发货标签或云打印面单,尺寸不要超过10cm X 15cm



Milkrun大包请使用左侧图中扎带封口大包，并将大包面单贴在扎带吊牌上。



正确操作：
1) 用扎带封口大包
2) 大包面单贴在扎带吊牌上

大包交接规范

Milkrun大包交接注意事项：

1. 商家需要确认**货物备好**之后，**再到线上创建大包**，Milk Run司机会按照申请时约定的时间及地址上门揽收。
2. 请在**约定的上门揽收时间**前准备好所有组包完成的大包，大包的揽收节点将以司机扫描该大包面单的时间为准，系统组包完成但包裹在揽收司机上门后仍未揽收扫描将影响您的履约表现。
3. 大包交接时，需要商家将小包放在同一个大包袋子，用卡扣封袋，并打印**大包面单**，**贴在大包封口处的卡扣吊牌上**。
4. 司机扫描大包揽收完成后，将会签发一个**一式三份的交接单**，交接单内容包含：揽收日期，揽收商家，揽收大包数，司机签名。商家和揽收司机各自务必自留一份，以便后续稽核使用。

申通大包交接注意事项：

1. 商家线上完成组包，系统会调配揽收人员按照**商家选择的揽收地址**上门揽收，16:00前完成组包的包裹会在当天**20:00前**调配揽收人员完成揽收，请保持手机畅通。
2. 揽收人员上门揽收时发现大包异常将无法成功揽收，如“揽收无货”，“包装不符”“大包超重超长”等，请按组包要求，准备好大包等待揽收，以免影响您的履约表现。
3. 所有揽收大包必须妥善张贴大包面单于大包上，如果大包麻袋不平整，粘贴面单不牢固，应该用专门的吊牌粘贴面单，防止运输过程中面单脱落。
4. 揽收的**大包物流快递信息20:00后上网**，商家可以通过快递网站查询，如果异常可以咨询客服。

上网信息回传



- 上网信息前置条件：商家需将小包组成大包，司机（揽件员）揽收时扫描大包面单
- 上网时间：即司机（揽件员）扫描大包的时间会作为揽收时间，也就是小包上网时间
- 上网信息生成：在小包成功在分拨中心签收，根据小包关联的大包揽收时间，前置该小包揽收时间【上网时间】

Milkrun案例说明：

大包于8月8日11:00司机揽收成功，于8月9日08:00小包在分拨中心入库成功，在8月9日08:00，系统生成小包揽收成功状态，时间为8月8日11:00。

付费揽收案例说明：

大包于8月8日11:00揽件员揽收成功，于8月10日08:00小包在分拨中心入库成功，在8月10日08:00，系统生成小包揽收成功状态，时间为8月8日11:00。

温馨提醒：若小包入库时，系统无法关联到大包揽收的时间（该小包没有组包数据），则上网时间仍为小包实际入库成功时间，无法按照司机实际上门揽收时间展示。

常见问题FAQ – 1/2

1. 创建物流订单后，是否必须组包？

答：为保障您的小包订单上网时间前置，您需组包后才交接。

2. 一个大包最多能装多少个小包？

答：300个。上线初期为确保平稳运行，一个大包里最多能装300个小包，我们后续会计划将此上限放开，届时会另行通知。

3. 一个大包最重最大可以是多少？

答：为顾虑我们物流人员的操作安全，我们建议您组好的大包最多不要超过50kg, 单边长度小于120cm，三边之和总长不超过180cm。如果您组的大包超过了规格限制，则可能导致揽收员揽收失败，影响您的履约表现。

4. 大包的物流轨迹可以在哪里查看？

答：商家可在菜鸟全球物流跟踪系统 (<https://global.cainiao.com>) 中，使用大包号进行查询轨迹。

5. 揽件人员已经揽收大包，为什么买家看到我的小包还没有显示揽收成功？

答：小包将在入库成功后，再根据大包的揽收时间，前置小包的揽收时间。

6. 如果忘记将小包组包，实操时能否将该小包放入揽收的大包中？

答：可以，但该小包实际上网时间为入库时间，而非揽收时间。

7. 为什么我不在免费Milk Run揽收范围，但依旧无法使用官方揽收商的上门揽收服务？

答：目前此服务可覆盖全国大部分区域，但各省市内较为偏远的地区依旧会有无法覆盖的情况，因此，您可继续按照现有自送或自寄方式的进行发货。

8. 我什么时候可以申请取消预约揽收的交接单？

答：包裹在揽收人员还未回传已揽收信息前，可以通过交接单管理页面取消交接单，揽收服务商已经揽收完成并回传了揽收信息的包裹，将无法取消并被拦截。

常见问题FAQ – 2/2

9. 我的包裹揽收后一直没有妥投到分拨仓怎么办？

答：您可先查看包裹对应的预计运输时效，若已经超过预计时效且物流长时间无更新，您可以通过在线咨询服务渠道查询包裹的实际状态。若客服确认您的包裹已经丢失，您可以发起投诉工单，提供与客服的沟通截图及其他投诉举证中要求的材料，向平台发起投诉与索赔。

10. 所有线上物流渠道都可以组包交接吗？

答：现阶段平台只开放给中国大陆商家发货至深圳分拨中心和义乌分拨中心的渠道。发货至中国大陆海运仓、香港分拨中心、韩国分拨中心的暂时无法使用组包交接。

11. 我是使用自研ERP系统发货的商家，我可以马上使用新版的官方揽收服务吗？

答：使用自研ERP系统的商家需要分批次进行ERP系统对接，我们会有小二专门联系您，请您先参阅前序提供的API接口文档做好准备。

12. 我是使用第三方ISV系统（如店小秘、芒果店长等）发货的商家，我可以马上使用新版的官方揽收服务吗？

答：第三方ISV已于8月中下旬开始陆续开放，请您留意各ISV上发布的公告。

13. 我是使用ASC后台页面发货的商家，我可以马上使用新版的官方揽收服务吗？

答：新版“官方揽收服务”菜单已于9月1日在ASC后台页面正式上线。

14. 付费揽收商上门揽收服务的地区开放节奏是怎样的？

答：平台计划在9月7日开放广东省19城市，于9月下旬开放浙江、福建、江苏、上海4省市，于10月中旬开放剩余22省市。为保障您的服务体验，我们建议您根据您所在的省市开放计划来订购我们的揽收服务。