



京東全球售概述

京東全球售致力於服務全球消費者，依托京東強大的物流體系，讓全世界的朋友都可以買到京東商城的品質好物，享受優質的購物體驗。

快速選購心儀商品

01 切換港澳 / 台灣版本：

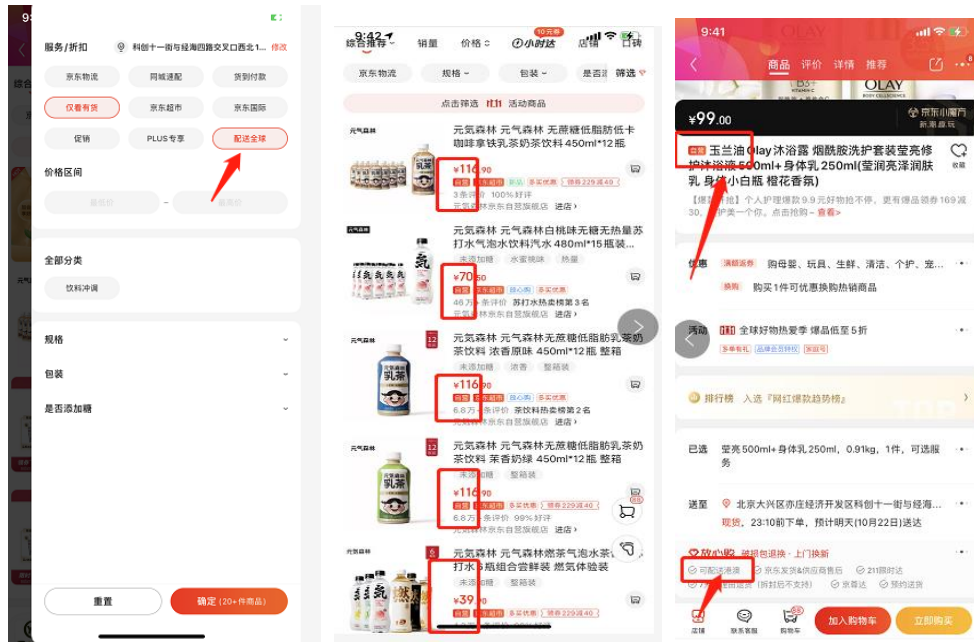
PC端：輸入 hk.jd.com（港澳）或 tw.jd.com（台灣）進入地區的專享頁面

APP端：打開手機定位功能 - 打開京東 APP - 自動顯示跳轉，或者通過「我的」-「設置」-「通用」-「切換站點」選擇所在地區的專享頁面

02 在京東搜索“全球售”直達專屬頁面

03 在京東搜索任意商品並勾選「配送全球」，直接選購商品並下單

04 在京東添加港澳台收貨地址後搜索任意關鍵詞，並篩選「僅看有貨」，直接選購商品並下單



強大的物流服務

- 01 自營商品采用直送的配送方式，物流時效和運費以結算頁顯示為準
- 02 非自營商品采用集運的方式，包裹由商家配送至集運倉，用戶支付跨境運費後由合作快遞公司集運，運費價格更優惠

方便快捷的支付方式

京東全球售支持微信內地電子錢包、京東支付、國際信用卡 (Visa、Master-card、JCB等)、八達通、銀聯雲閃付等支付方式，帶給您便捷的購物體驗

FAQ

1、港澳台手機號可以注冊京東賬號嗎？

答：可以的，如果因運營商不穩定導致無法正常收取驗證碼，可以聯絡京東客服幫您解決

2、在哪里可以找到京東全球售客服？

答：京東全球售客服在線時間為北京時間9:00~24:00，隨時恭候您的諮詢。您可以在京東網站頂部找到「客戶服務」-「全球售客服」入口點擊進入聊天，也可以直接發郵件諮詢（全球售客服郵箱：global-cs@jd.com）

3、如果包裹被海關扣了怎麼辦？

答：由於目的國/地區海關政策是隨時變化的，如果您購買的京東自營商品因海關原因被扣押，您可聯繫京東全球售客服諮詢溝通

4、能不能讓內地親友代付？

答：京東全球售支持微信內地錢包、內地銀行卡和國際卡支付，如在APP下單，可選擇「好友代付」，如在電腦端下單可以將付款碼截圖發給內地親友

5、購買商品會被收稅嗎，如果被要求繳稅了怎麼辦？

答：包裹到達目的國/地區海關後，根據當地海關政策由海關進行稅金確認，由目的地承運商通知客戶進行稅金繳納；客戶在確認稅金後，按照目的地承運商的指引進行稅金繳納即可；若客戶對稅金存在質疑，建議首先和當地承運商進行核實，如果核實後還是有異常，可聯繫京東全球售客服，反饋相關稅單憑證，進行協商和處理

6、京東商城的商品優惠港澳台用戶是否都可以享用？

答：大部分活動港澳台用戶均可參加，部分活動或優惠商品由於庫存等原因，會限制活動參與地區，以是否成功下單為準

7、怎麼識別商品是否可以購買到港澳台？

答：在商品詳情頁的地址庫選擇港澳台下單地址，如該商品顯示「有貨」即可下單，請以可提交訂單為準

8、如果購買的商品出現質量問題怎麼辦？

答：如收到包裹後發現商品有破損或質量問題，請諮詢京東全球售客服團隊或寫郵件到global-cs@jd.com，協商處理方案

9、運費如何收取？

答：對於自營商品，國際段運費將按照商品重量或者體積，兩者取其大進行收取（若商品重量30kg或以上或商品體積的單邊長度大於或等於90厘米，屬於京東全球售不予銷售範圍），圖書品類除外。具體運費以訂單結算頁公示金額為準。如對運費收取有任何異議，請聯系京東客服進行諮詢溝通

10、圖書運費是如何計算的？

答：圖書品類的運費采用單獨的計費方式，不僅跟圖書的重量相關，還跟包裝方式、運輸方式、文化產品出口規則、平台對於每個品類的起訂量規劃、平台運營成本等因素相關，致使圖書品類的運費特點為「多買多折」

新人指引連結：

<https://pro.jd.com/mall/active/2MCdtHzfKfrw718TbrvZtiepMVC6/index.html>

“請複製至瀏覽器中查看鏈接詳情”

下單流程

注意事項：

1. 只有自營商品可以參加免運費活動，下單時需注意區分商品是否自營；
2. 運費券僅自營商品可以使用，滿減券不限制是否自營商品；
3. 國際卡在結算頁時添加即可，其他入口無法添加成功；
4. 非自營商品到集運倉之後需要支付第二段運費，請留意短信或郵件通知。

註冊：



收貨地址：



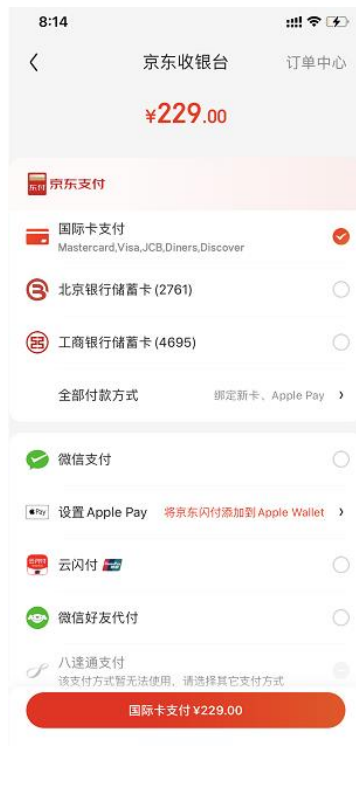
搜索商品：



下單：



支付：



直郵、自提商品：可售港澳臺及海外的自營商品：

運費政策 (不含自營圖書): 10.21-10.31

用戶下單收貨地址為澳門，選擇自提或直郵，訂單實際支付金額滿 CNY199 以上 (含商品優惠、不含運費)，且商品計費重量 1kg 以內，免運費，超出促銷重量部分按續重收費；

注：

- 1、此次免運費不包含宅配費用，送貨上門出現的宅配費用由用戶自行承擔。
- 2、計費重量按照商品實重、體積重，兩者取其大者作為計費重量以計算運費。
- 3、會場內的非自營專區不參與此促銷。

自營圖書運費促銷：

時間：10月21日-10月31日

用戶下單收貨地址為港澳地區，商品實際支付金額不滿 CNY99 (<CNY99) 運費 5 折，滿 99 (≥CNY99) 免運費。

注意：因圖書有單獨的運費計算邏輯，當同一訂單中出現其他品類，則不享受運費優惠。

2、自營圖書品類促銷：

自營圖書部分商品每滿 CNY100 減 CNY50

京東集運下單操作指引

海外可售的商家商品（非自營）

京東集運 全球十地配送更優惠



包裹从商家配送至集运仓，用户支付跨境运费后由国际快递集运公司将包裹打包统一寄送，从而减少运费。

集运运费说明

<https://help.jd.com/user/issue/254-3814.html>

“請複製至瀏覽器中查看鏈接詳情”

京東集運，是京東為境外買家提供的一種物流配送服務，支援買家將多個訂單合併在一起，由集運商從中國大陸集運倉發出，為買家節省物流費用，目前僅支援部分協力廠商商家的商品。

若您選擇集運運送方式，您的訂單需要分兩階段進行配送：

第一階段：支付給賣家商品價格+中國大陸段運費，賣家將產品發到中國大陸集運倉。

第二階段：商品到達集運倉後，境外買家需支付給集運商跨境段運費。

具體京東集運下單操作步驟如下：

電腦端：

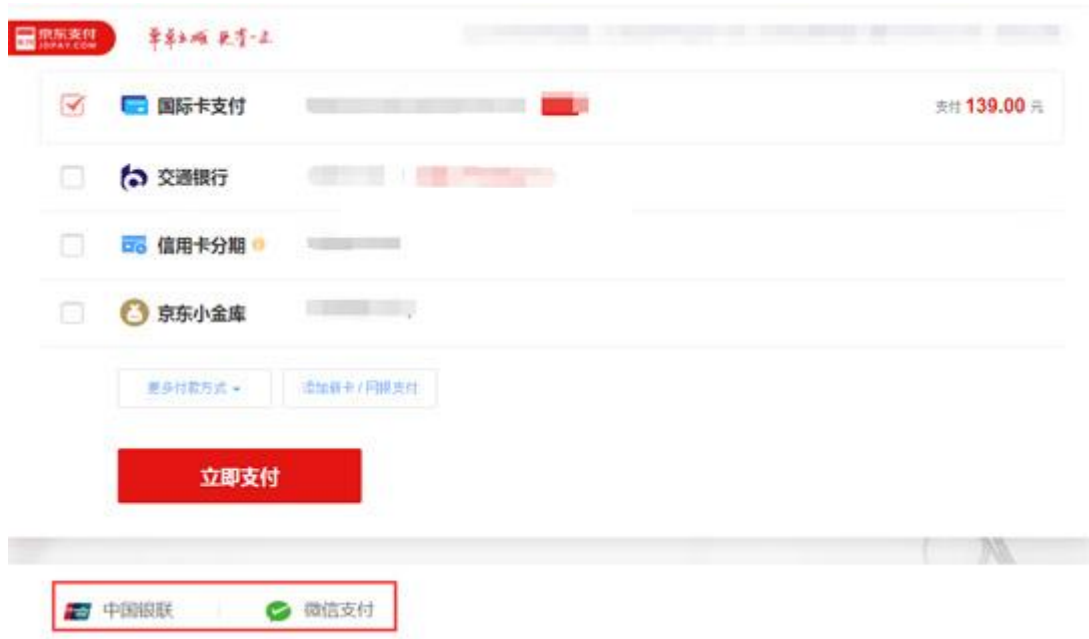
第一步：在購物車結算時，點擊新增收貨地址，填寫您實際的海外或港澳臺地區收貨位址，在選擇配送方式處，勾選集運運輸，並點擊“修改”，在彈窗裡選擇您的集運商，並閱讀《海外集運服務協定》，點擊確定。



第二步：確認訂單資訊無誤後，閱讀並勾選售全球服務協定，提交您的訂單並支付商品金額和中國大陸段運費（可使用包括京東支付、微信支付、國際卡支付等多種支付方式）。

支付成功之後系統會將您的訂單資訊發送給賣家，賣家會將您購買的商品發貨到集運商倉庫。





第三步：賣家發貨之後，包裹一般預計在 2-3 個工作日內就能被集運商簽收（大促或不可抗因素除外），系統會給您註冊時綁定的郵箱發送集運訂單通知（郵箱需進行安全驗證）。

郵箱安全驗證位置：[我的訂單-設置-個人資訊-帳戶安全-郵箱驗證](#)



第四步：登陸京東帳號-我的訂單，在訂單詳情中找到訂單，點擊“支付集運運費”，在集運列表中合併支付您需集運的商品，點擊“合併轉運”支付集運運費。

備註：合併多個訂單運費更優惠，可以多個訂單一起支付集運費，只計算一個首重費用。

2020-07-02 14:47:40 订单号: 126281290823 高字牌旗舰店 400-610-1360/0667646

	高字牌黄冰糖老冰糖批发 煲汤熬粥冰糖雪梨糖水小粒冰糖 多晶小粒黄冰糖2袋装 荔枝黄	x1	支付集团运费	¥19.00 在线支付	已完成 订单详情	评价晒单 立即购买
---	---	----	--------	----------------	-------------	--------------

<input checked="" type="checkbox"/> 全选	商品	数量	单位	实际重量	体积	计费重量	状态	目的国家
订单号: 126281290823								
<input checked="" type="checkbox"/>	 高字牌黄冰糖老冰糖批发 煲汤熬粥冰糖雪梨糖水小粒冰糖 多晶小粒黄冰糖2袋装 荔枝黄冰糖(净重大小)	x1	包	0.8kg x1	18*13*10	0.8kg x1	已入库	香港特别行政区

<input checked="" type="checkbox"/>	 测试商品, 请勿下单!	x1	包	1.50kg x1	111.5*17.5*10.5	1.570kg x1	已入库	澳大利亚
-------------------------------------	---	----	---	-----------	-----------------	------------	-----	------

已选择 1 件商品 总计: 0.8kg 费用总计: ¥16.00 **合并转运**

配送方式 1.00KG以内¥16.00, 超出1.00KG, +¥0.50/KG

物流送货上门 目的国/地区如产生关税及其他相关费用, 需用户自行承担。

支付方式 在线支付

增值服务 国际仓储 费用: ¥0.00/KG 费用: ¥16.00 备注:

集运商品清单

订单号	2020-07-02 14:47:40			
	高字牌黄冰糖老冰糖批发 煲汤熬粥冰糖雪梨糖水小粒冰糖 多晶小粒黄冰糖2袋装 荔枝黄冰糖(净重大小)	x1	¥19.00	0.8kg

1 件商品, 总重量0.8kg, 运费总额: ¥16.00
 增值服务: ¥16.00
 运费: -¥0.00

总计金额: **¥32.00**
 备注: 香港特别行政区 跨境物流特快服务

支付集团运费



第五步：支付集運費用成功之後，集運商將在 24 小時內儘快將您的商品發貨至您的收貨位址，您可以通過 2 個位置查看到集運資訊：

1、登陸京東帳戶-我的訂單-列單清單，找到集運的訂單，點擊“查看集運詳情”。



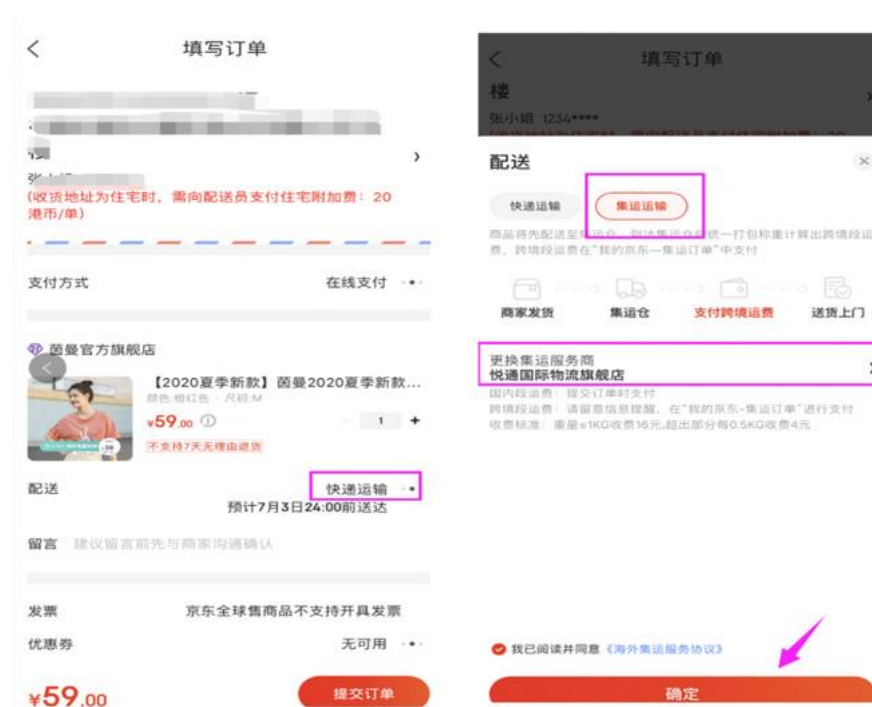
2、登陸京東帳戶-我的訂單-特色服務-我的集運。



手機端：

第一步：選擇要購買的商品加入購物車，點擊“去結算”。

第二步：選擇/新建海外或港澳臺地區收貨位址，點擊配送，選擇集運運輸，點擊“確定”提交訂單。



第三步：選擇支付方式，支付商品金額和國內段運費。

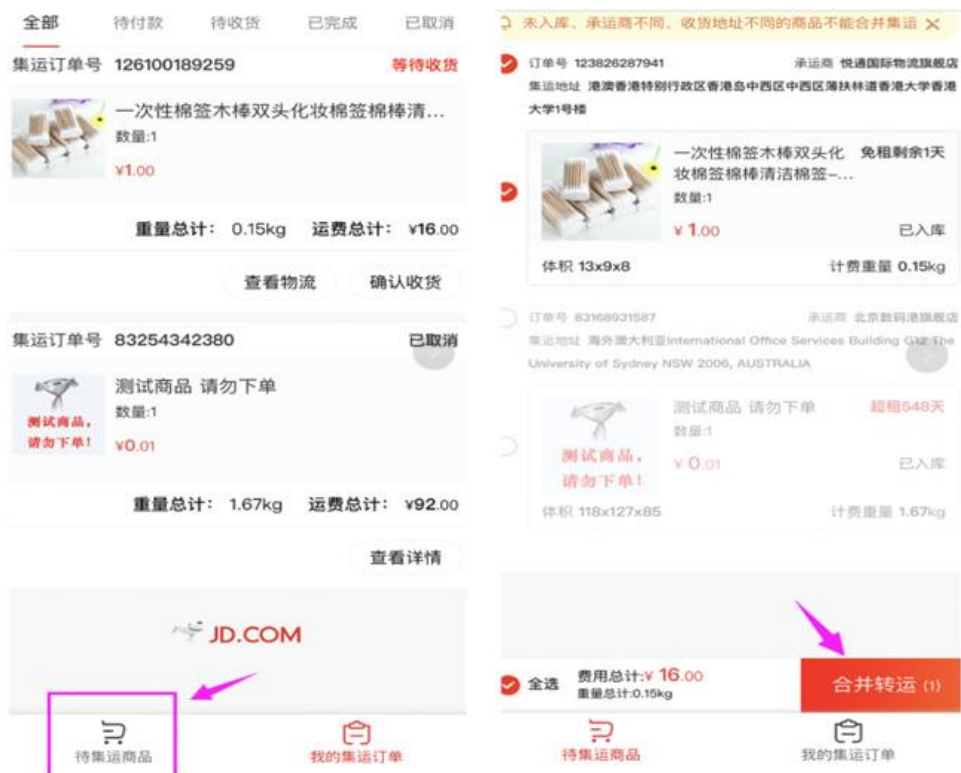
第四步：待收到集運通知的郵件後，登陸京東帳號，有兩個入口可支付集運費用。

1、點擊我的訂單，在訂單清單中找到待集運商品，點擊“去集運”，合併轉運支付集運費用。

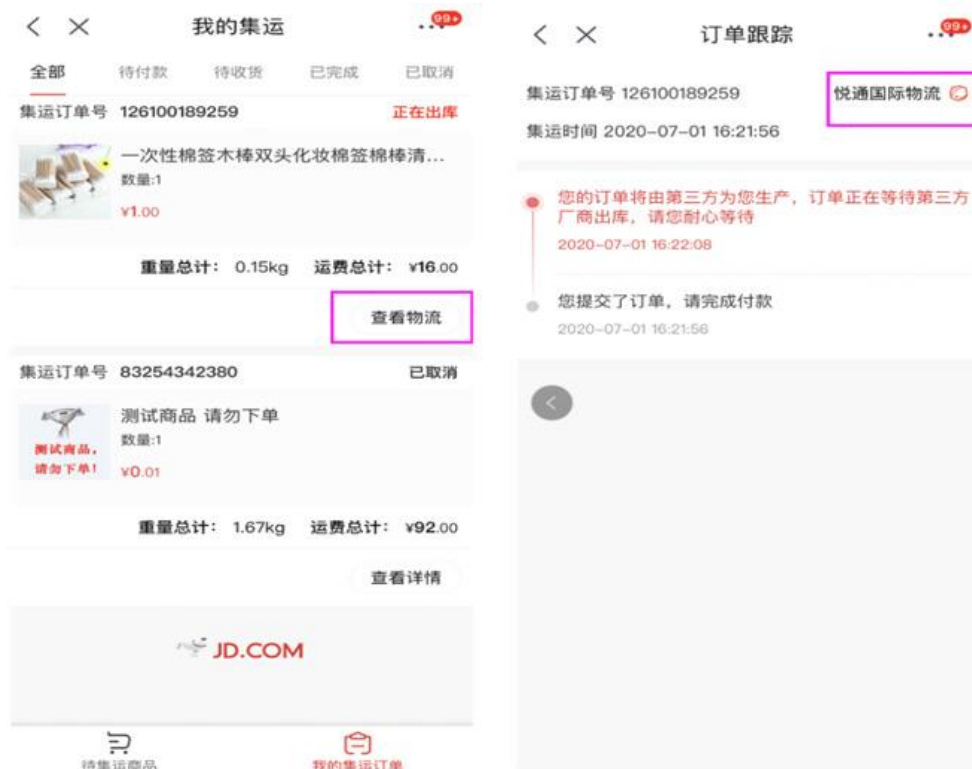


2、我的订单-右上角“筛选”-集运订单，选择待集运商品，点击“合并转运”，支付集运费。





第五步：在我的訂單-右上角“篩選”-集運訂單，查看集運訂單進度（點擊“查看物流”可線上與集運商聊天，詢問訂單狀態以及其他事項）。



備註：您的包裹到達集運倉庫後 20 天內可免費存放，超過 20 天會收取超期倉儲費，每個包

裏每超過 1 天收取 CNY1，更多關於集運：

<https://pro.jd.com/mall/active/4JezoGPB7wnEVLfPMS5MRRsPd3bw/index.html>

“請複製至瀏覽器中查看鏈接詳情”

常見問題:

1. 為什麼我下單的時候，有的商品沒有集運運輸，集運運輸支援哪些國家和地區？

您好，目前只有部分協力廠商商家的商品支援集運運輸，支持集運的國家和地區包括港澳臺、澳大利亞、日本、紐西蘭、新加坡、馬來西亞、美國、加拿大。

2. 訂單顯示已簽收,可是我沒收到，怎麼回事？

您好，集運的流程是商家發貨給集運商，集運商再轉運到您的收貨地址。

商品到達集運倉庫後，會生成一個新的集運訂單，並展示“去集運”的入口，支付完跨境集運費用後，集運商再發貨給您。

3. 支付集運費用的入口在哪，我手機下單怎麼沒看見？

您好，您收到集運通知郵件後，會在我的訂單清單裡面有“去集運”的入口，或者我的訂單-右上角“篩選”-集運訂單，如沒有找到對應入口，建議將京東 app 升級到最新版本後再次嘗試。

4. 在哪查看集運詳情？

您好，電腦端可以在：我的訂單-特色業務-我的集運。

手機端可以在：我的訂單-集運訂單-我的集運訂單（備註：我的訂單可以下拉展開）。

5. 商品到達集運倉，我不想要了，怎麼退貨？

您好，未支付集運費用前，可以申請第一階段訂單退款，等商家同意退貨後返回退貨位址，

將退貨位址告知集運商操作退貨，您可以按以下 2 個路徑進行操作：電腦端：我的訂單-客

戶服務-返修退換貨-申請售後，手機端：退換/售後-確認收貨-申請售後-退貨。

6. 集運商如何計算集運費用呢？

您好，集運費用是按商品實際重量和體積重量，取實重與體積重大者來收取運費。(體積重量計算方式為:長 X 寬 X 高 CM/6000、實重的計算方式為首重按 1KG 計費，1KG 內按 1KG 計費；續重按 0.5KG 計費，不足 0.5KG 按 0.5KG 計費)

7. 如何聯繫集運商？

您好，您可以查看訂單集運詳情，可以看到集運商咚咚，可線上諮詢服務。