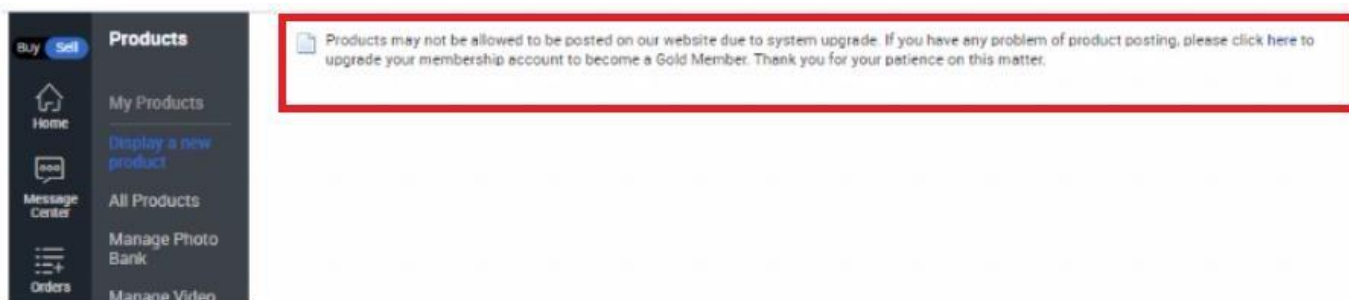


## 1. TẠI SAO TÔI KHÔNG THỂ HIỂN THỊ CÁC SẢN PHẨM TRÊN ALIBABA.COM?

Vui lòng đảm bảo rằng bạn nhập tất cả thông tin bắt buộc (\*) và tất cả thông tin hiển thị bằng tiếng Anh. Bạn cũng có thể theo dõi thông báo lỗi trong trang gửi và điều chỉnh cho phù hợp.

Nếu bạn vẫn không thể đăng sản phẩm vui lòng xem lại sự cố của bạn về cách bạn đã thử những gì đã xảy ra cũng như hệ thống và trình duyệt mà máy tính của bạn đã sử dụng và tham khảo ý kiến bộ phận Dịch vụ khách hàng của Alibaba.com tại địa phương.

Nếu bạn tìm thấy thông báo bên dưới sau khi bạn nhấp vào "hiển thị một sản phẩm mới" vui lòng thông báo cho bộ phận Dịch vụ khách hàng của Alibaba.com



## 2. LÀM THẾ NÀO TÔI CÓ THỂ BIẾT EMAIL THỰC SỰ ĐẾN TỪ ALIBABA.COM

Các đặc điểm chính của email hoặc trang web lừa đảo điển hình bao gồm:

- **Địa chỉ mail giả**

Kẻ lừa đảo thường gửi email bằng địa chỉ email giả. Một số trong những địa chỉ này có thể giống thật chẳng hạn như [tradealert@service.alibaba.com](mailto:tradealert@service.alibaba.com) hoặc [security@alibaba.com](mailto:security@alibaba.com).

- **Lời chào không riêng tư hoặc chung chung**

Hầu hết các email lừa đảo đều bắt đầu bằng một lời chào chung chung chẳng hạn như "Thành viên Alibaba thân mến hoặc Kính gửi người dùng Alibaba"

Xin lưu ý rằng các email từ Alibaba.com bắt đầu bằng tên của bạn tức là "Kính gửi anh chị/Hi Tanya"

- **Thông báo đe dọa tài khoản**

Các email lừa đảo thường thông báo rằng tài khoản của bạn đã bị treo và bạn cần cung cấp thông tin cá nhân như ID Thành viên mật khẩu hoặc số thẻ tín dụng (thường không có bất kỳ lời giải thích nào).

Họ cũng sẽ cố gắng dọa bạn "thực hiện hành động khẩn cấp" bằng cách đe dọa đình chỉ tài khoản của bạn nếu bạn không cung cấp thông tin cá nhân càng sớm càng tốt.

- **Địa chỉ trang web giả (URL)**

Email giả thường chứa địa chỉ trang web (URL) liên kết đến các trang web giả sau đó yêu cầu thông tin cá nhân của bạn.

Xin lưu ý rằng nếu Alibaba.com yêu cầu thông tin từ bạn chúng tôi sẽ luôn hướng dẫn bạn quay lại trang web của Alibaba.com

- **Mẫu phản hồi giả**

Nhiều email lừa đảo sẽ yêu cầu bạn nhấp vào một liên kết hoặc hoàn thành một hình thức tương tự như các email được cung cấp bởi Alibaba.com. Thông qua mánh hóc này những lừa đảo hy vọng sẽ lừa banchia sẻ thông tin cá nhân của bạn.

### 3. CÁC THAO TÁC HỖ TRỢ TÀI KHOẢN

- Link tải TradeManager
- Lấy lại mật khẩu
- Thay đổi địa chỉ Email
- Hủy đồng ý mail
- Hủy bỏ dịch vụ thành viên

Vào link <https://service.alibaba.com/ensupplier>

om here | Help Center

Find Answers Help Center for Buyers >

Help Sections

- Product management
- Company & Site Management
- Business Negotiation
- Performance & Marketing
- After-sales Service
- Seller Settlement
- Alibaba.com Intro
- Trade Confidence
- Logistics & Freight
- Comprehensive Logistics Service
- Agreement
- Settlement
- Foreign currency

Search: Question or keyword in English. Example: payment Search Help

#### Alibaba.com - How It Works

Create and Maintain Your Minisite	Achieve Higher Ranking	Gain More Exposure
Quote Buying Requests	Get Better Feedback	Get Top Trading Tips

#### What other suppliers are looking for

- Protect Your Account from Phishing **Hot**
- How can I create a sub-account?
- How do I search for buyers?
- Why can't I display my product(s) on Alibaba.com?
- How can I tell if an email/message is fake or real?
- How do I see my complaints?

#### Self-Service

- Download TradeManager
- Retrieve Password
- Change Email Address
- Unsubscribe from Emails
- Cancel Membership

## 4. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

### 4.1 Cách xem mục khiếu nại/ tranh chấp của tôi

Nếu nhận được hoặc đã gửi đơn khiếu nại trên Alibaba.com bạn có thể xem khiếu nại trong Trung tâm khiếu nại của mình <https://service.alibaba.com/complaint/center/list.html>. Hoặc bạn có thể truy cập Trung tâm khiếu nại thông qua mục **Submit a dispute** trong **Help** menu. Sau đó bạn có thể thực hiện các hành động đối với từng khiếu nại bằng cách kiểm tra chi tiết của từng trường hợp.

The screenshot shows the Alibaba.com website interface. The 'Help & Community' menu is open, with 'Submit a Dispute' highlighted. Below this, the 'Manage Complaints' page is shown, featuring a table of received complaints. The table has columns for Complaint Case ID, Complaint Date, Complaint Type, Website, Company Name of the Complainer, Status, and Operate. One complaint is listed with a status of 'Wait My Response' and a 'View Details' button.

Complaint Case ID	Complaint Date	Complaint Type	Website	Company Name of the Complainer	Status	Operate
[Redacted]	29/11/2016	Goods not received after payment	Alibaba.com	[Redacted]	Wait My Response	<a href="#">View Details</a> Respond Now

### 4.2 Cách phản hồi khiếu nại

Bạn có thể trả lời khiếu nại tranh chấp thương mại bằng cách đăng nhập bằng tài khoản admin tại: <https://service.alibaba.com/complaint/center/list.htm>

Tìm những khiếu nại đã nhận được và nhấp vào phản hồi ngay bây giờ.

Complaint Case ID	Complaint Date	Complaint Type	Website	Company Name of the Complainer	Status	Operate
[Redacted]	09/11/2016	Goods not received after payment	Alibaba.com	Laguna Bay	Wait My Response	<a href="#">View Details</a> <a href="#">Respond Now</a>

\*\*\* **Lưu ý:** Khi bạn gửi phản hồi vui lòng đảm bảo rằng:

- 1) Nó được gửi trong thời gian cần thiết;
- 2) Nếu bạn cung cấp bằng chứng hoàn tiền vui lòng đảm bảo phiếu hoàn tiền có đóng dấu ngân hàng và hình ảnh cần phải rõ ràng để Alibaba kiểm tra;
- 3) Nếu bạn cung cấp bằng chứng giao hàng vui lòng cung cấp chứng từ giao hàng.
- 4) Nếu bạn đã đạt được thỏa thuận với người mua vui lòng cung cấp lịch sử liên lạc của bạn với người mua về các điều khoản thỏa thuận và xác nhận của người mua.

Khi người mua gửi đơn khiếu nại tranh chấp thương mại cho bạn hệ thống sẽ đưa ra **5 ngày** để thương lượng giữa bạn và người mua. Cả hai bạn đều có thể gửi tài liệu viết bình luận trong hệ thống khiếu nại.

Nếu không đạt được thỏa thuận trong vòng 5 ngày vụ việc sẽ kéo dài thời gian xem xét trường hợp kéo dài **2 ngày**. Tranh chấp thương mại của Alibaba sẽ xem xét thông tin từ cả hai tài khoản và yêu cầu gửi thêm tài liệu hỗ trợ nếu cần.

Tiếp theo sẽ là thời gian trả lời **5-10 ngày** cho bạn và người khiếu nại. Đội tranh chấp thương mại của Alibaba sẽ kiểm tra tất cả các phản hồi mới cùng lúc và đưa ra kết quả xác minh cuối cùng.

#### **- Tôi đã trả lời khiếu nại, tại sao tài khoản của tôi vẫn bị khóa?**

Xin lưu ý rằng đó là thủ tục tiêu chuẩn để đình chỉ tài khoản cho đến khi tranh chấp được giải quyết. Cung cấp phản hồi đầy đủ với bằng chứng hỗ trợ là cách nhanh nhất để xem tài khoản của bạn được kích hoạt lại. Nếu bạn đã gửi các tài liệu cần thiết, vui lòng đợi nhóm tranh chấp của Alibaba đưa ra phản hồi. Nếu bạn vẫn cần cung cấp thêm thông tin để hỗ trợ vụ việc, nhóm tranh chấp thương mại của Alibaba sẽ liên hệ với bạn về vấn đề này.

## Q&A về đăng sản phẩm

### • Làm thế nào để gửi khiếu nại về vi phạm hình ảnh?

Nếu bạn thấy (các) thành viên khác đang sử dụng ảnh sản phẩm của bạn mà không có sự cho phép của bạn, bạn có thể gửi khiếu nại về Vi phạm Bản quyền Hình ảnh.

Vui lòng nhấp vào liên kết để gửi: <https://channel.alibaba.com/complaint/home.htm>.

Xin vui lòng lưu ý: đây là một loại Báo cáo vi phạm sở hữu trí tuệ.

\* Nếu số lượng sản phẩm bị vi phạm nhiều hơn 1, vui lòng thực hiện từng cái một (chỉ 1 sản phẩm cho mỗi báo cáo)

The screenshot shows the Alibaba.com website interface. At the top, there is the Alibaba.com logo and the tagline "Global trade starts here." followed by a language selector for "【 简体中文 】". Below the navigation bar, there are two informational messages: one for Aliexpress complaints starting from February 2nd, and another for trade dispute complaints starting from June 22nd. The main content area is divided into two tabs: "Product Information Violation" (selected) and "Other". Under "Product Information Violation", there are four categories: "Report Image Copyright Infringement", "Counterfeit Products", "Prohibited/Fraudulent Products", and "Unauthorized Use of Other companies' Information". The "Report Image Copyright Infringement" section contains a "File a Complaint" link, which is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The other sections also have "File a Complaint" links.

### • Người mua muốn biết những thông tin nào về sản phẩm?

Để gây ấn tượng đối với người mua, sản phẩm cần được:

- 1) Thêm đầy đủ thông tin Thuộc tính sản phẩm;
- 2) Cung cấp chính xác thông tin thuộc tính sản phẩm.

Điền thêm thông tin vào Mô tả chi tiết. Bạn có thể chèn bảng excel cho thông số kỹ thuật sản phẩm của mình và tải lên nhiều ảnh để trình bày tốt hơn sản phẩm của bạn từ các góc khác nhau.

- **Tại sao tôi không thể chọn danh mục khi đăng sản phẩm?**

Khi đăng sản phẩm cần phải chọn danh mục sản phẩm.

Nếu bạn không thể tìm thấy danh mục trước đây mà bạn đã sử dụng vui lòng chọn một danh mục mới hoặc tìm một danh mục tương thích hơn;

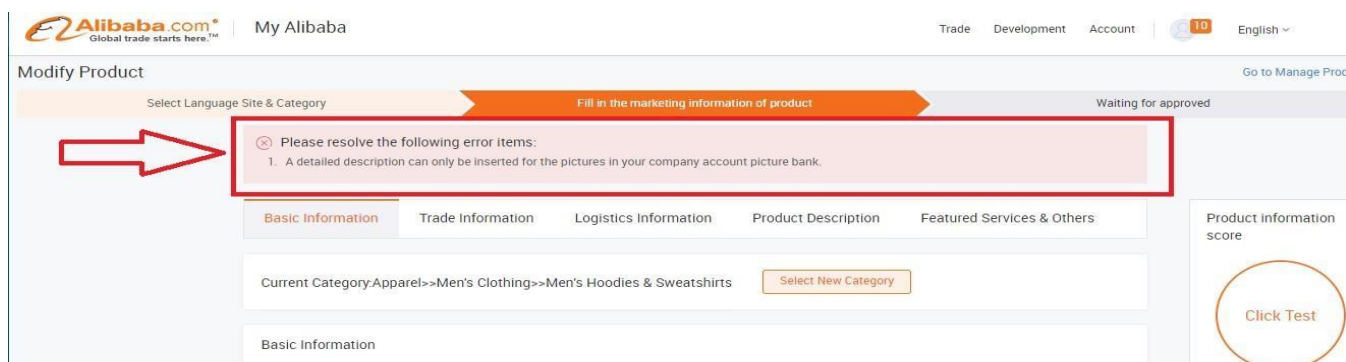
Nếu trang không phản hồi khi bạn chọn bất kỳ danh mục nào vui lòng xóa cookie của trình duyệt hoặc chuyển sang trình duyệt khác để thử lại. Chúng tôi khuyên dùng Chrome, Firefox, v.v..

- **Tại sao tôi không thể hiển thị sản phẩm trên Alibaba.com?**

Nếu bạn không thể đăng sản phẩm vui lòng kiểm tra xem có lỗi nào hay không.

. **Nếu có lỗi trên trang** vui lòng kiểm tra lỗi và giải pháp như sau:

### 1. Lỗi "xxxx"



Vui lòng tìm mục lỗi trong trang đăng. Lỗi có thể do các lý do như sau:

① Hình ảnh:

-Xóa các ảnh mờ hoặc định

-Làm kích thước và hình dạng theo yêu cầu

-Mạng chậm. Vui lòng lưu bản nháp và thử lại sau;

② Thuộc tính:

-Điền tất cả thông tin cần thiết với dấu hoa thị (\*)

-Chỉ nhập tiếng Anh;

③ Đặc điểm kỹ thuật:

- Hoàn thành hoặc xóa các thông tin trống.

## 2. Ỗi "Bị cấm hiển thị sản phẩm"



Chúng tôi rất tiếc sản phẩm bị cấm hiển thị.

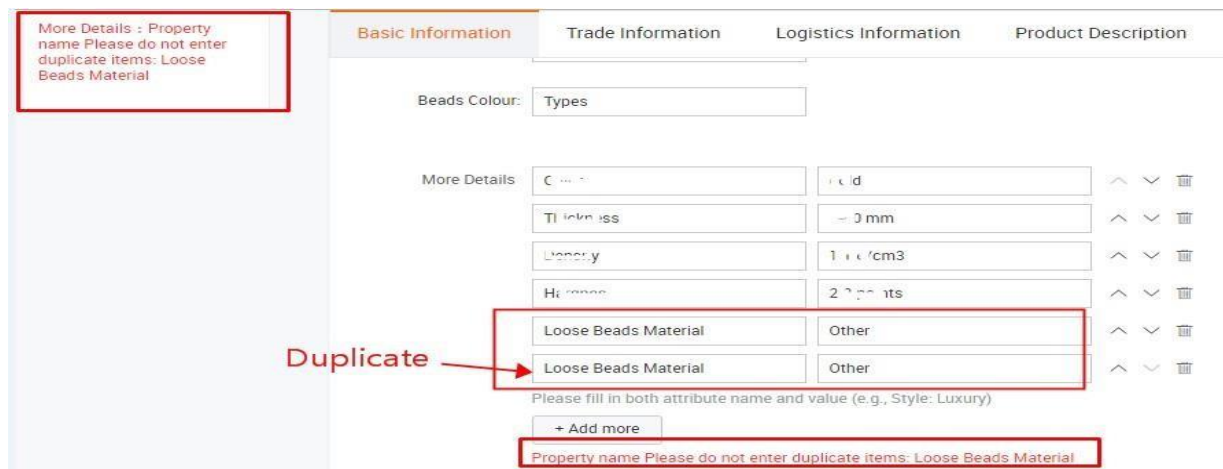
Vui lòng kiểm tra Báo cáo vi phạm bằng cách đăng nhập vào tài khoản chính. Xin bấm vào [đây](#) để được hướng dẫn thêm.

## 3. "Vi phạm bị cấm và bị kiểm soát"



Chúng tôi rất tiếc sản phẩm bạn đang cố đăng là Vi phạm bị cấm hoặc bị kiểm soát trên Alibaba. Bạn có thể kiểm tra *Chính sách danh sách sản phẩm* tại <https://rule.alibaba.com/rule/detail/2047.htm>

## 4. Ỗi "xxx: bị trùng hoặc XXX: trùng lặp"

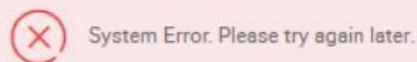


*iExport.vn*  
*21Bis Hau Giang St, Ward 4, Tan Binh Dist, HCMC*  
*Hotline: (+84) 0909 346 247 - 0978 801 999*  
*Email: support@iexport.vn*

Vui lòng điền các thông tin còn thiếu hoặc xóa các thông tin trùng lặp



## 5. " Ỡi hệ thống. Vui lòng thử lại sau"



Do hệ thống bị lỗi. Vui lòng lưu sản phẩm dưới dạng bản nháp và thử lại sau. Nếu bạn đã thử nhiều lần nhưng vẫn xảy ra lỗi vui lòng lưu bài đăng dưới dạng bản nháp sau đó cung cấp cho chúng tôi ảnh chụp màn hình và ID sản phẩm hoặc liên hệ để kiểm tra thêm. Liên hệ với Help Center của chúng tôi và yêu cầu "TRỢ GIÚP" bằng cách nhấp vào [nút](#).

## 6. "Chưa hoàn thành thông tin công ty"

Thông tin phải được hoàn thành 100% trước khi bạn có thể đăng sản phẩm. Vì vậy xin vui lòng hoàn thành hồ sơ công ty của bạn.

7. **Ỡi không xác định!** hoặc mã lỗi mà tôi không thể hiểu.



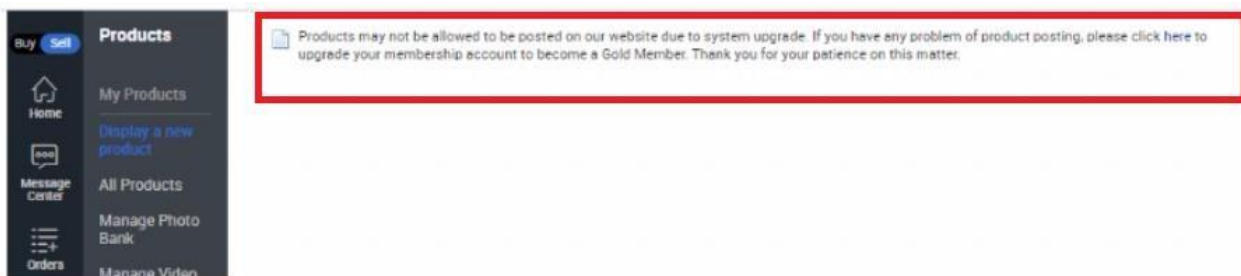
Trước tiên vui lòng thử lại sau (như vài giờ) sau khi xóa cookie của trình duyệt, khởi động lại PC và nếu có thể vui lòng thay đổi trình duyệt. Nếu có thể thử dùng một máy tính khác. Nếu bạn đã thử nhiều lần nhưng vẫn xảy ra lỗi vui lòng lưu bài đăng dưới dạng bản nháp sau đó cung cấp cho chúng tôi ảnh chụp màn hình và ID sản phẩm hoặc liên hệ để kiểm tra thêm. Liên hệ với Help Center của chúng tôi và yêu cầu "TRỢ GIÚP" bằng cách nhấp vào [nút](#).

## B. Nếu không có mã lỗi trên trang:

Vui lòng thử lại sau khi xóa cookie của trình duyệt, khởi động lại PC và nếu có thể vui lòng thay đổi trình duyệt. Nếu có thể cũng thử với một máy tính khác.

Nếu bạn đã thử nhiều lần nhưng vẫn xảy ra lỗi vui lòng lưu bài đăng dưới dạng bản nháp sau đó cung cấp cho chúng tôi ảnh chụp màn hình và ID sản phẩm hoặc liên hệ để kiểm tra thêm. Liên hệ với đại diện dịch vụ của chúng tôi và yêu cầu "TRỢ GIÚP ỠNG" bằng cách nhấp vào [nút](#).

\* Nếu bạn tìm thấy thông báo bên dưới sau khi bạn nhấp vào "hiển thị một sản phẩm mới" vui lòng kiểm tra thêm với Dịch vụ khách hàng của Alibaba .



### • **Làm thế nào để đặt giá?**

Nếu bạn muốn thiết lập giá sản phẩm bạn chỉ cần nhấp vào <https://us-productposting.alibaba.com/product/posting.html> để đăng một sản phẩm mới và sau đó gửi giá trong phần bên dưới.

Bạn có thể đặt giá cố định hoặc giá khác nhau theo số lượng khác nhau. Tham khảo ảnh chụp màn hình bên dưới.

**Trade Information** Complete trade information helps buyers make better sourcing decisions.

Set price  Set price based on quantity  FOB Price

Unit Type

MOQ (Select ...)	FOB Price (Select ...)
<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="US \$"/>

[Add more \(Max. 4\)](#)

Preview (Unit: Select Unit)

You can set different prices based on different quantities.

Payment Options  L/C  D/A  D/P  T/T  Western Union  MoneyGram  Other

- Làm thế nào tôi có thể thay đổi watermark?
- Tôi có thể đăng sản phẩm của mình mà không có giá không?
- Làm thế nào tôi có thể thêm một hình mờ?
- Tại sao tôi không thể xóa hoặc chỉnh sửa Sản phẩm?
- Tôi không thể tìm thấy sản phẩm của mình?
- Sản phẩm là gì?
- Làm thế nào để chỉnh sửa các sản phẩm đa ngôn ngữ?
- Làm thế nào để thay đổi các sản phẩm tiếng Anh thành các sản phẩm đa ngôn ngữ?
- Tôi có nhận được hai sản phẩm giống nhau trên các trang web đa ngôn ngữ và trang web tiếng Anh không?
- Tại sao sản phẩm của tôi luôn trong trạng thái chờ phê duyệt?
- Chỉnh sửa thông minh là gì?
- Làm cách nào tôi có thể sử dụng Chỉnh sửa thông minh?
- Báo giá riêng là gì?
- Ngân hàng ảnh là gì?

- Làm cách nào để quản lý ngân hàng ảnh sản phẩm?