

2025年12月

# 服务指南



# 目录

《FedEx 服务指南》为您提供使用 FedEx 寄件所需的相关信息。通过简单的步骤，我们将指导您如何在 [fedex.com](https://www.fedex.com) 上获得所需的支持和资源。



# 关于 FedEx



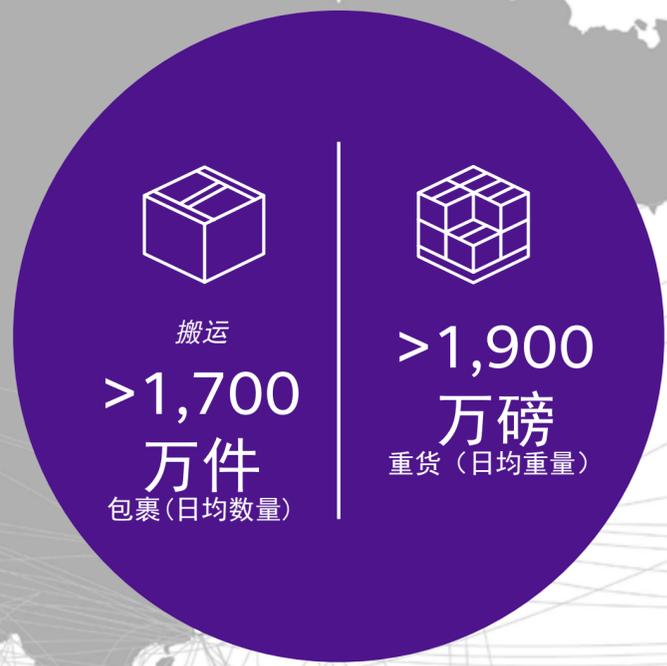
# FedEx 联通全球

感谢您选择 FedEx。FedEx 是全球最大的快递运输公司之一。我们为 220 多个国家和地区提供快速、可靠的快递服务。

我们将人与商品、服务、创意和技术紧密相连，创造机遇，推动创新，赋能企业，并提升社区生活水平。

我们相信互联的世界更加美好，正是这一理念，指引着我们不断前行。

如要了解更多有关 FedEx 的信息，请访问 [fedex.com/zh-cn/about.html](http://fedex.com/zh-cn/about.html)



FedEx Express 数据  
\*可用飞机总数；包括停靠的飞机。

# 入门指南



## 首先， 注册 FedEx 托运账户

立即注册 FedEx 托运账户，轻松获取我们的服务与解决方案，满足您的托运需求。



## 第1步： 您可以选择开设月结账户 或现结账户

企业月结账户  
可凭借有效营业执照享受月结服务。

企业现结账户  
可选择在取件时使用支付宝或微信进行现场支付。

## 第2步： 创建 fedex.com 用户 ID

注册新账户后，不要忘记创建一个 fedex.com 用户 ID，以便您在线管理货件以及获得我们的即时支持。



## 我们的新客户服务中心 随时为您服务

新手无需担心，fedex.com 上的新客户服务中心将指导您完成所有步骤—涵盖首次寄件及未来所有寄件需求。

访问我们的新客户服务中心，使用 FedEx，打造您个人的寄件风格。

[新客户服务中心网址](#)

[fedex.com/zh-cn/new-customer.html](https://fedex.com/zh-cn/new-customer.html)

## 通过 fedex.com 快速获得托运资源

访问 fedex.com，让寄件更简单。借助我们先进的在线工具，您可自助完成操作，并获取实用的信息与技巧，满足业务与寄件需求。



# 使用 FedEx 托运



# 依托广泛的服务网络， 轻松寄件至 220 个国家和地区

按照您的核心需求（速度或预算）选择最适合您的托运服务，您甚至可以选择定制的解决方案。

[查看所有服务](#)

每件包裹的  
重量

## 我需要 快速服务

## 我追求 物有所值

< 68 公斤

> 68 公斤

> 300kg

我们的客户服务团队可为您提供不同始发地与目的地的准确运输时效，还可以协助您下单寄送超过 300kg 的货物。

如需联系我们，请访问 [fedex.com/zh-cn/customer-support.html](https://fedex.com/zh-cn/customer-support.html)

如需查看“标准运输条件”，查看有关 FedEx 服务的完整条款和条件，请访问 [fedex.com/zh-cn/conditions-of-carriage.html](https://fedex.com/zh-cn/conditions-of-carriage.html)

## 联邦快递国际优先快递服务

联邦快递国际特早快递服务  
准时递送特早快递，提供清关和门到门服务  
(1到3个工作日)

联邦快递国际优先快递特快服务  
在 10:30 或中午之前送达亚洲、美国、加拿大和欧洲的特定市场  
(1到3个工作日)

联邦快递国际优先快递服务  
提供门到门的次日送达服务，确保在当天完成  
(1-3个工作日)

联邦快递国际电商逸  
为 B2C 业务提供快速便捷且时效确切的服务  
(1-5个工作日)

联邦快递国际优先快递重货服务  
为 68kg 以上的货物提供快速可靠的高端空运服务  
(1到3个工作日)

如需了解各项服务的特色和详情，请访问 [fedex.com/zh-cn/shipping.html#priorityservices](https://fedex.com/zh-cn/shipping.html#priorityservices)

## 联邦快递国际经济快递服务

联邦快递国际经济快递服务  
提供可靠的门到门和清关服务，  
价格实惠，适合非紧急货件

联邦快递国际经济快递重货服务  
无重量限制，价格实惠，  
适合重货包裹（超过 68kg的货物）

联邦快递国际空运重货服务  
无重量限制且经济实惠的重货托运服务，适用于重量超过68公斤、  
托运时间弹性充裕、寄往全球特定目的地的重货货件

满足特定条件的客户可享受优惠的折扣价格

如需了解各项服务的特色和详情，请访问 [fedex.com/zh-cn/shipping.html#economyservices](https://fedex.com/zh-cn/shipping.html#economyservices)

无论您要寄送的是医药产品、航空航天器材还是汽车零部件，能否及时送达对企业而言至关重要。我们提供增值和定制解决方案，由专业团队为您提供支持，可以满足您的特定需求，并推动您的业务发展。

## 其他服务选项

如需探索更多详情，请访问 [fedex.com/zh-cn/shipping.html#aos](https://fedex.com/zh-cn/shipping.html#aos)

## 行业特定解决方案

# 立即获取费率和托运时间

在 fedex.com 的在线费率工具中，输入货件的部分基本信息，即可获取报价和托运时间。

以下是使用在线费率工具的 3 个步骤：

- 1 输入始发地、目的地和邮编
- 2 选择包裹类型和包裹数量
- 3 选择重量、尺寸、运输日期，然后提交



如需获取费率和托运时间，请访问 [fedex.com/zh-cn/online/rating.html](https://www.fedex.com/zh-cn/online/rating.html)

\* 登录您的账户以查看账户特定的费率。  
\*\* 显示的费率可能与实际收费有所不同。

## FedEx托运费率

如需查看并下载 PDF 版 FedEx 运费文件，请访问 [fedex.com/zh-cn/shipping/rates.html](https://www.fedex.com/zh-cn/shipping/rates.html)

## 国际燃油附加费

如需查看最新的 FedEx 服务燃油附加费百分比调整情况，请访问 [fedex.com/zh-cn/shipping/surcharges.html](https://www.fedex.com/zh-cn/shipping/surcharges.html)

## 其他附加费

付款方请登录以下网址，下载“FedEx 附加费和其他信息”：[fedex.com/zh-cn/shipping/surcharges/other-surcharges.html](https://www.fedex.com/zh-cn/shipping/surcharges/other-surcharges.html)



# 中国主要城市提供的国内服务和解决方案

FedEx 为中国各大主要城市提供广泛的服务和解决方案，为您业务的蓬勃发展助力护航。

## 优先达

我们提供快速、可靠的服务，中国境内 90% 的城市可在次日或隔日\*送达

如需查看服务详情，请访问 [fedex.com/zh-cn/domestic-shipping.html#domestic-services](https://fedex.com/zh-cn/domestic-shipping.html#domestic-services)

\*递送时间视始发地、目的地和取件日期而定

## 普达

重量在 5kg 或以上的中型或重型包裹可选择此更为经济实惠的选项。  
(2 到 4 个工作日\*)



贵重物品解决方案



时尚物品解决方案



医疗保健解决方案

如需查看服务详情，请访问 [fedex.com/zh-cn/domestic-shipping.html#vertical-solutions](https://fedex.com/zh-cn/domestic-shipping.html#vertical-solutions)

## 在线寄件 - 最快的货件创建方式

您可以在 fedex.com 上创建货件、安排取件、打印空运提单以及进行更多操作。您只需前往 [fedex.com/zh-cn/online/shipping.html](https://fedex.com/zh-cn/online/shipping.html)，输入收件人和包裹信息，然后选择服务类型和付款选项即可。

按照以下简单步骤，开始在线托运：

-  1 开设 [FedEx 账户](#)
-  2 创建您的 [fedex.com 用户 ID](#)
-  3 登录，然后点按 [“立即寄件”](#)！

 如需获取操作指南，请访问 [fedex.com/zh-cn/online/shipping/help.html](https://fedex.com/zh-cn/online/shipping/help.html)



# FedEx Ship Manager™ 在线托运

借助我们的在线托运解决方案 – FedEx Ship Manager™ at fedex.com, 提高您的业务效率。

您将享有以下专属权益：

可轻松快捷地查询费率和运输时间

无需打电话，即可安排取件

充分了解您的货件状态

节省货件准备时间

轻松生成清关文件



如需了解如何在线创建货件，请[观看视频](#)

## 简化清关文件准备流程

您无需再为准备清关文件而烦恼！

FedEx Global Trade Manager 可提供一站式资源，协助您了解国际托运信息和清关文件要求。您只需提供托运档案，然后查看需要填写或提交的表格和信息。

Global Trade Manager 提供以下功能及更多支持：

预估关税和税费  
(英语版)

协助您找到必要的文件

获取与您的货件相关的  
重要法规信息

如需查看清关工具，请访问 [fedex.com/zh-cn/customs-tools.html](https://fedex.com/zh-cn/customs-tools.html)

如需查看 Global Trade Manager，请访问 [fedex.com/GTM?cntry\\_code=zh-cn](https://fedex.com/GTM?cntry_code=zh-cn)



## 在线提交贸易文件 安心无忧

您可以通过 FedEx® 电子贸易文件以电子形式上传和提交贸易文件。这种简单、高效、可靠的解决方案有助于最大程度减少清关延误，并确保及时交付国际包裹。

通过以下某种工具，开始启用电子上传。

[FedEx Ship Manager™ at fedex.com](#)  
[FedEx Ship Manager™ 软件](#)  
[FedEx 网络服务](#)

通过 FedEx 电子贸易文件\*上传贸易文件的方式有三种：



将光标移到服务名称上即可查看相应描述。

\*可用的选项可能因目的地而异。

# 找到适合您货件的完美包装

正确的包装可确保货件能够完好无损地抵达目的地。因此，我们研发了一系列简单易用、方便封口的包装材料，各种形状和尺寸均有提供。每种包装都经过了数百万次的检验。

 将光标移到包装材料图像上即可查看可托运的物品示例。

登录以下网址，从一系列 FedEx 包装材料中进行挑选并下单：  
[fedex.com/zh-cn/shipping/packaging/supplies.html](https://fedex.com/zh-cn/shipping/packaging/supplies.html)

快递封	快递袋	快递盒/快递箱	快递筒	10KG/25KG 快递箱
适用于信纸和法律文件大小的文件	防撕、防水包装	结实的快递盒，提供多种尺寸	三角快递箱，适用于包装图纸、海报、布料卷、图表和蓝图	以下是更坚固的包装箱，适用于更大更重的货件
9.252" x 13.189" (23.5cm x 33.5cm)	12" x 15.5" (30.48 cm x 39.37 cm)	12.25" x 10.9" x 1.5" (31.12 cm x 27.69 cm x 3.81 cm)	38" x 6" x 6" x 6" (96.52 cm x 15.24 cm x 15.24 cm x 15.24 cm)	15.81" x 12.94" x 10.19" (40.16 cm x 32.86 cm x 25.88 cm)
	11.75" x 14.75" (29.85 cm x 37.5 cm)	17.88" x 12.38" x 3" (45.40 cm x 31.43 cm x 7.62 cm)		21.56" x 16.56" x 13.19" (54.8 cm x 42.1 cm x 33.5 cm)
				
				

## 您也可以自行包装货件

您可以参考以下指南进行自行包装。



## 包装建议

每件包裹的重量  
≤  
68 公斤/150  
磅\*

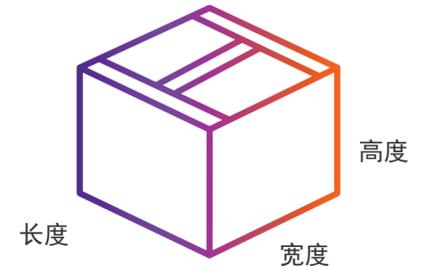
每件包裹的长度  
≤  
274 厘米\*

长度 + 周长  
≤  
330 厘米\*

\*可能因目的地而异  
\*\*视具体情况而定

最高申报价值  
≤  
50,000 美元

## 体积重量的计算（公式）



长度：最长的一边的长度 周长：（高度 + 宽度）\* 2

$$\text{体积重量（公斤）} = \frac{\text{长} \times \text{宽} \times \text{高（厘米或英寸）}}{5,000 \text{ 厘米或 } 305 \text{ 英寸}}$$

$$\text{体积重量（磅）} = \frac{\text{长} \times \text{宽} \times \text{高（英寸）}}{139 \text{ 英寸}}$$

如果尺寸含有小数部分，无论数值大小，均向上进位至下一个整数厘米或英寸。

对于大型轻量货物，将取体积重量（容重）或实际重量较大者计费。

对于所有体积超过 940 立方英寸或 15,403 立方厘米的货件，无论采用客户自备的包装还是采用 FedEx 快递袋包装，每件包裹均按体积重量计价。

多件货件（MPS）的总货件重量请参阅我们的[标准运输条件](#)



需要安全运输危险货物？请前往  
[fedex.com/zh-cn/shipping/dangerous-goods.html](https://fedex.com/zh-cn/shipping/dangerous-goods.html)  
参阅我们的包装指南

前往  
[fedex.com/zh-cn/shipping-guide/pack/lithium-batteries.html](https://fedex.com/zh-cn/shipping-guide/pack/lithium-batteries.html)  
了解如何正确包装锂电池



## 准备好寄送包裹了吗？ 只需单击几下，即可 快速安排取件

完成包装并填写好文件，并且货件已经准备就绪，您就可以直接在线联系或致电客服安排取件。

[在线安排取件](#)



**在线安排取件**  
只需单击几下便可安排、查看、编辑或取消在线取件请求。



**FedEx Ship Manager™ at fedex.com**  
在 FedEx Ship Manager™ 通讯簿直接添加新的取件地址。



**打电话安排取件**  
致电我们的[客户服务热线](#)安排取件。

## 查找附近的 FedEx 服务站自行投递包裹

我们的服务站包括 FedEx 站点和 FedEx 自助快递柜，可助您寄送或领取包裹。

如果您想自行投递包裹，请在 fedex.com 上查看 FedEx 服务站的地址、营业时间和提供的服务。



FedEx 服务站

您可以通过服务站的服务台自行投递包裹。

提供的服务：自行投递、取件



FedEx 自助快递柜

您可以在任意一个 FedEx 自助快递柜领取 FedEx 国际货件。

提供的服务：取件

## 以喜欢的方式查询货件

我们提供全天候在线追踪工具，让您对货件位置了如指掌。无论是一个还是多个包裹，无论您使用台式电脑还是手机，您都可以查看多达 30 个包裹的货件状态，或获取多达 30 个包裹的递送证明。

您有追踪号码吗？或者您需要货件的递送证明吗？  
只需使用下列任一项设备和工具，输入上述信息即可。

如需了解更多有关追踪的内容，请访问 [fedex.com/zh-cn/tracking.html](https://fedex.com/zh-cn/tracking.html)



在不登录的情况下查询货件状态

输入追踪号码或参考编号，即可在 [fedex.com](https://fedex.com) 上获取货件状态和递送证明。



登录查询货件状态

对于那些在 [fedex.com](https://fedex.com) 上通过 FedEx Ship Manager™ 运送的货件，追踪结果和详情将会在您登录后自动显示。



使用移动设备追踪货件

移动设备上的 FedEx 追踪是我们拥有的最为便利的追踪工具，当您奔波在外时为您提供更新信息，以便您可以随时随地掌握您的货件动态。



## 使用 FedEx® Delivery Manager, 让您的客户享受更便利的派送服务

使用 FedEx® Delivery Manager, 您可以为他们提供自定义派送日期和地址的功能, 且不收取额外费用。只需在使用任意 FedEx 在线工具 (例如 FedEx Ship Manager™) 时启用通知功能, 您的客户即可享受各种派送选项。

可用的派送选项:

- 按计划派送
- 按计划派送至可安全寄放的地点
- 在未来某天派送至我的地址
- 派送至邻近地址
- 派送到其他地址
- 派送至某个取件点

\*可用的选项可能因目的地国家/地区而异



如需了解其为您的客户和业务带来的益处, 请访问 [fedex.com/zh-cn/shipping-tools/deliverymanager.html](https://fedex.com/zh-cn/shipping-tools/deliverymanager.html)

## 管理账单最轻松的方式

现在，您可以选择通过 FedEx® 在线账单自助服务接收电子账单，享受我们为贵公司提供的多种开账单选项。您可以查看、下载和打印所有账单发票或清关文件，然后只需点击一下，即可在线付款。



如需探索您的电子业务优势，  
请访问 [fedex.com/zh-cn/billing.html](https://fedex.com/zh-cn/billing.html)



# 更多资源



# FedEx 连接你我和无限可能性

您的创意和产品可以触及全球数百万人们和社区。接受我们的资源，拥抱更多机遇，并不断从我们这里获取支持。



让您的世界拥抱无限可能

接收来自 FedEx 的故事、观点、建议和专家意见，直接发送到您的收件箱。



最新服务消息

查看我们的服务新闻，了解您计划运送货件的目的地国家或地区的任何法规变更或服务影响。



中小企业中心

我们在此帮助您的企业蓬勃发展。即刻在“中小企业中心”探索我们的专业知识。



商业洞见

从专栏和最近的行业、业务和全球新闻中获取灵感。



联系我们





## 我们的专业客户支持团队 随时为您服务

我们很乐意听取您的运输需求。我们的客户支持团队可以通过聊天、电子邮件、即时通讯工具或电话热线根据您的要求为您提供全面的支持。

如需了解获取技术支持的方式、常见问题或提交索赔的方式，请通过以下网址联系我们的客户服务：

[fedex.com/zh-cn/customer-support.html](https://fedex.com/zh-cn/customer-support.html)

### 常规咨询



### 技术支持



有关 FedEx 自动化产品和应用咨询，请拨打：  
**800-820-1336**  
**400-920-1336**

服务时间：  
周一至周五：08:00-18:00  
(以普通话/英语提供支持)



服务时间：  
周一至周日：全天 24 小时，  
包括公共假日  
(以普通话/英语提供支持)



向FedEx提问  
使用 FedEx [虚拟助理](#)



关注微信公众号  
安排取件、追踪货件以及联系客服