

2025年5月

服務指南





《FedEx服務指南》為您提供託運所需的一切資訊。我們將協助您輕鬆透過 fedex.com獲取所需的服務及資源。



關於 FedEx

living 3F clothes 2F jewelry 1F

Feder

Federa



FedEx 連繫全球

感謝您選用全球最大速遞運輸公司 FedEx。 我們提供快捷可靠的速遞服務至超過 220 個 國家及地區。

我們把貨件、服務、構思及科技連繫各人,締造激發創新、企業動力和提高社區生活水平的機遇。

FedEx 相信緊密連繫的全球才更理想,並藉以 導向我們的服務宗旨。

了解更多有關 FedEx <u>fedex.com/zh-hk/about.html</u>





4

如何開始

1.1.3.

111 83





如何開始 > 開設帳戶及建立 fedex.com 用戶 ID | 新客戶中心 | fedex.com 概覽

開始使用 開設 FedEx 託運帳戶

立刻開設 FedEx 託運帳戶並享用我們的服務和解決方案,迎合您各種託運需求



步驟1: 您可以選擇開立公司帳戶或 個人帳戶

企業帳戶 選擇享有 30 天標準信用付款期限或使用有效信用卡付款的公司帳戶。

個人帳戶 使用有效的信用卡登記,隨即開始託運。



登記新帳戶後,請建立一個 fedex.com 用戶 ID,以便您在網上管理貨件, 同時享用即時支援服務。





我們的新客戶中心隨時 為您服務

您不必擔心從何開始。Fedex.com 新客戶中心協助您完 成各步驟—由第一次託運貨件到往後的一切需要。

請瀏覽我們的新客戶中心,並根據您的個人風格使用 FedEx 託運。

fedex.com/zh-hk/new-customer.html





在 fedex.com 即時取得託運資源

瀏覽 fedex.com 絕對能助您輕鬆方便寄件。利用我們的進階版網上自助工具,索取詳盡資訊和實用貼士,能助您迎合業務及託運需要。







使用我們多元化的廣泛服務,把 您的貨件送至220個國家及地區

不論是講求速度、成本效益或度身設計的解決方案,您都可按照您的優 先考慮因素,選擇最理想的託運服務。

<u>查看所有服務</u>

 $(\mathbf{1})$ 按下服務名稱查看詳情。

每件貨件重量



我講求預算成本

≤68公斤

>68公斤

我們的客戶服務團隊可提供往來不同寄件地/目的地的貨件實際運送時間, 以及接受預約運送超過300公斤的貨件。 > 300 公斤

在以下網頁聯絡我們 <u>fedex.com/zh-hk/customer-support.html</u>

請參閱《標準運送條款》內規限FedEx 服務的完整條款及細則,網址為 fedex.com/zh-hk/conditions-of-carriage.html





FedEx 國際優先速遞服務

FedEx 國際特早速遞服務 限時特早遞送並代客清關,直 接到戶 (1至3個工作天)

FedEx 國際優先速遞特快服 務 早上十時半或中午前送達亞 洲、美國、加拿大及歐洲的指 定市場 (1 至 3 個工作天)

服務

查看服務特色,詳情瀏覽 fedex.com/zh-hk/shipping.html#priorityservices

1. .



FedEx 國際經濟速服務

FedEx 國際經濟速遞服務 可靠的戶到戶和代客清關服務,讓您 以實惠價格遞送您的非緊急貨件。

FedEx 國際經濟速遞大貨服務 不設重量上限的經濟實惠遞送選項 適合重型貨件(超過 68 公斤)

查看服務特色,詳情瀏覽<u>fedex.com/zh-hk/shipping.html#economyservices</u>



FedEx 國際空運大貨服務

更符合成本效益的大貨遞送選項,不設重量上限。 適合重型貨件(超過68公斤)而時間較彈性充 裕,送往指定全球目的地。 折扣運費須符合所需條件。







② 把游標移到服務名稱上,便可查看詳情。

FedEx 加值和自訂解決方案

<u>瀏覽 fedex.com/zh-hk/shipping.html#aos 探索詳情</u>

行業專屬解決方案



現在需要報價和運送時間嗎?

在 fedex.com 網上報價工具輸入有關貨件的基本資料,您將立即取得報價和運送時間。

使用網上報價工具三個步驟:







FedEx 價目表

查看及下載 FedEx 價目表的 PDF 檔案,可前往網址 fedex.com/zh-hk/shipping/rates.html

國際燃油附加費

查看 FedEx Express® 最新燃油附加費百份比,網址 是 fedex.com/zh-hk/shipping/surcharges.html

其他附加費

有關付款方費用,可於此網址下載「FedEx 附加費及 其他資料」 fedex.com/zh-hk/shipping/surcharges/ other-surcharges.html



在fedex.com 網上託運 -建立貨件的最快捷方法

您可以在 fedex.com 建立貨件、預約收件、列印空運提單等,請瀏覽 fedex.com/zh-hk/online/shipping.html 輸入收件人和包裹資料, 並選擇服務類型和付款選項。

請按照以下簡單步驟,開始網上託運:





索取用戶指南,請瀏覽 <u>fedex.com/zh-hk/online/shipping/help.html</u>



FedEx Ship Manager™ at fedex.com網上託運服務

使用網上託運解決方案 – FedEx Ship Manager™ at fedex.com, 提升您的業務效率。

體驗以下優點:

輕鬆快捷地計算運費和 運送時間

毋須致電即可預約收件

節省準備貨件的時間

輕鬆準備清關文件





全面追蹤您的貨件狀態

認識如何網上建立貨件。觀看影片

準備清關文件更簡單容易

不必再為準備您的清關文件而煩惱!

Global Trade Manager 一站式資源,提供國際託運資訊和清關文件要求。您只需提供 託運資料,就能查看所需填妥或提交的表格及資料。

Global Trade Manager 提供以下及更多資訊。

預估關稅

協助您搜尋所須填報文件

掌握與貨件相關的重要規例 的資訊

查看報關工具的詳情,請瀏覽 fedex.com/zh-hk/customs-tools.html

查看 Global Trade Manager 網頁 <u>fedex.com/GTM?cntry_code=hk</u>

2	





透過 FedEx 電子貿易文件*上載貿易文件的三種方法:







⑦ 把游標移到服務名稱上,便可查看詳情。

*選項是否適用須視乎目的地而異。

找出最適合您貨件的包裝

妥善穩固的包裝,能確保您的貨件完整無缺安全送達目的地。因此我們設計了不同形狀和不同大小,一系列即用、自動封口的包裝物料。 每種設計都經過無數次的實際測試。

 (\mathbf{q}) 將游標移到包裝物料的圖像上,查看適合託運貨件的例子。



7.62 厘米)

17.5 吋 x 20.75 吋 (44.45 厘米 x 52.71 厘米)

選取各款FedEx 包裝物料,並 在以下網址訂購 <u>fedex.com/</u> zh-hk/shipping/packaging/ supplies.html

紙箱

速遞筒

10/25 公斤速遞箱

三角形盒適合託運平面圖、海報、捲狀布料、 圖表和藍圖。

有更多堅固的速遞箱,可供裝載更大型和重型的貨件







16.54 吋 x 16.54 吋 x 18.50 吋 (42.00 厘米 x 42.00 厘米 x 47.00 厘米)





18.11 吋 x 12.20 吋 x 14.17 吋 (46.00 厘米 x 31.00 厘米 x 36.00 厘米)





Q

21.56 吋 x 16.56 吋 x 13.19 吋 (54.8 厘米 x 42.1 厘米 x 33.5 厘米)









對於大型而體積輕量的貨件,將按照尺寸重量(體積重量)或實際重量(以較大 者為準) 收取運費。

尺寸重量價目適用於客戶自備包裝的所有貨件並按每件包裹計算,以及超過 940 立方吋或 15,403 立方厘米的 FedEx 速遞袋包裝的貨件。

請參閱我們的《標準運送條款》有關多包裹貨件(MPS)的總貨件重量

包裝貼士

每件貨件重量 68 公斤/150 磅*

每個包裹的長
度
\leq
274 厘米*



**受條款約束





體積重量(公斤) = <u>長 x 闊 x 高(厘米或吋)</u> 5000(厘米)或305(吋)



長度:最長的邊長 周長:(高度+闊度)*2





安全地託運危險物品?瀏覽 <u>fedex.com/zh-hk/shipping/dangerous-goods.html</u>查閱我們 的包裝指南

瀏覽

fedex.com/zh-hk/shipping-guide/pack/lithium-batteries. html探索如何正確地包裝鋰電池







準備好寄出包裹嗎? 按幾下就能快捷地 預約收件

完成包裝和填妥所需文件而貨件亦準備 妥當後,您便可以直接在網上或致電顧客 服務部預約收件。

網上預約收件





安排網上收件

您只需點擊幾下,即可預約、查閱、編輯或取消您的網上收件要求。



FedEx Ship Manager™ at fedex.com

直接在您的 FedEx Ship Manager® 通訊錄加入新的收件地點。

電話預約收件 請致電<u>顧客服務部熱線</u>安排收件。



搜尋鄰近的 FedEx 服務站自行投遞包裹

我們的設施包括 FedEx 全球服務中心/託運中心、FedEx 服務站等,協助您寄出或提取包裹。 請瀏覽 fedex.com 查看您選擇自行投遞包裹的 FedEx 服務站地址、營業時間和服務詳情。



FedEx 全球服務中心

FedEx 全球服務中心的職員,皆是 經驗豐富的專業客戶服務員,樂意 為您服務。

可用服務:自行投遞、提取貨件



FedEx 服務站

您可以把包裹帶往我們的服務站自 行投遞。

可用服務:自行投遞、提取貨件





FedEx 自助取件櫃



您可以到任何 FedEx 自助取件櫃, 提取您的FedEx 國際貨件。

可用服務:提取貨件



FedEx 7-Eleven 和 OK便利店 門市地點

FedEx 為您提供彈性的取件服務,方便 您在鄰近地點提取貨件。

可用服務:提取貨件 * 7-Eleven 便利店只提供自行取件服務

選用 FedEx 託運 > 託運後 > 所有貨件查詢服務 | FedEx Delivery Manager | FedEx 電子帳單系統

以您需要的方式查詢

我們的全天候24小時網上查詢工具讓您掌握貨件狀態。無論是一件還是多件包 裹、使用桌上型電腦還是手機,您都可以查看貨件的狀態,或索取多達 30 件包裹 的簽收證明。

您是否有貨件查詢號碼或需要貨件的送達證明?

您可以使用下列裝置及工具,只需輸入以上其中一項資料即可。

有關貨件查詢詳情,請瀏覧 fedex.com/zh-hk/tracking.html



查詢貨件(非登入用戶)

請輸入查詢號碼或參考號碼,查看貨件狀態,並在 fedex.com 要求索取送達 證明。

查詢貨件(用戶登入)

如使用 FedEx Ship Manager™ at fedex.com 託運貨件,您登入後將自動 載入查詢結果及詳細資料。



FedEx Mobile 貨件查詢

FedEx Tracking 流動裝置版本是最方便的查詢工具,隨時隨地為您提供最 新資訊,無論您身在何處,貨件狀態都在您掌握之中。

選用 FedEx 託運 > 託運後 > 所有貨件查詢服務 | FedEx Delivery Manager | FedEx 電子帳單系統

使用 FedEx[®] Delivery Manager, 為您的客戶帶來更方便的遞送體驗

使用 FedEx®Delivery Manager,您的客戶無需繳付額外費用,也可以自訂遞送日期和 地點。使用任何 FedEx 網上工具 (如 FedEx Ship Manager™) 即可簡單啟用通知選項, 讓您的客戶體驗各種遞送選項。

可選擇的遞送選項*

- 按原訂安排遞送
- 按原訂安排送往安全的地點
- 選擇其他日期送往我的地址
- 送往鄰居
- 遞送到另一個地址
- •送往取件地點

*選項是否適用須視乎目的地國家/地區而異。



您的客戶及您的業務都能受惠,詳情請瀏覽 fedex.com/zh-hk/shipping-tools/deliverymanager.html



選用 FedEx 託運 > **託運後** > 所有貨件查詢服務 | FedEx Delivery Manager | FedEx 電子帳單系統



選擇最合適的付款方式

我們提供方便您的多種付款選項。有關各種付款方式的指示,請瀏覧 <u>fedex.com/zh-hk/billing.html</u> 並選擇最適合您的方式。



匯款

如果您想簡化付款程序,這是最 理想的選項。

您的選項: 快速支付系統/轉數快(FPS) 銀行帳戶 支票



信用卡及退款通知書

使用信用卡付款是更快捷的 方式。

您的選項: FedEx[®] 電子帳單系統 更新版 QR Pay付款 電話付款 退款通知書

詳情請瀏覧 fedex.com/zh-hk/billing/ offline-payment.html

詳情請瀏覧

fedex.com/zh-hk/billing/ offline-payment/creditcard-credit-note.html







FedEx 連繫人脈和機遇

您的構思和貨物可以觸及全球數以百萬計的人脈和社區。享用我們的資源,開拓您的機遇,讓我們不斷竭誠支持您。





最新服務訊息

透過郵件,直接收取 FedEx 的 報導、市場動態、資訊和專業 意見。

查看我們的服務訊息,了解貨件目的 地國家、地區法規變更或服務影響的 資訊。







Business Insights

接收精闢專欄內容及最新行業、 商務及全球消息,洞悉先機。

小型企業中心

我們竭誠協助您的小企業蓬勃

發展。馬上瀏覽小企業中心,發

掘我們的專業資訊。



聯絡我們





我們專業的顧客服務團隊 竭誠為您服務

我們樂意聆聽您的託運所需。我們的顧客服務團隊可以 透過即時對話、電子郵件或熱線、為您提供全面的支援。

了解如何聯絡技術支援、常見問題解答或如何提出 **索賠**,請瀏覽顧客服務頁面 fedex.com/zh-hk/customer-support.html







技術支援

5

FedEx 自動化產品與應用程式: 852.2193.1455

服務時間: 週一至週五:上午9時至晚上7時 週六:上午9時至下午1時 (廣東話支援)



服務時間: 週一至週日:24小時,包括 公眾假期 (英文支援)

詢問 FedEx

使用 FedEx <u>虚擬助理</u>

