FedEx Express
索赔表说明与常见问题解答

适用于国际货件
请阅读下列问答，以获得有关在线索赔流程的常见问题及其解决方法

哪些人可以提出索赔？
寄件人、收件人或第三方可以提出索赔。

如何提出索赔？
按照下面列出的三个简单步骤提出索赔。

第一步，选择下列任一种方式：

- 在 **https://www.fedex.com/zh-cn/customer-support.html** 上在线填写并提交索赔表
- 拨打全国统一客户服务热线：800.988.1888/400.886.1888
- 填写索赔表，并通过电子邮件、传真或邮寄方式发出（见第三步）

第二步，收集下列文件：

- 联邦快递（FedEx）空运单复印件或FedEx Ship Manager® 打印件
- 与可作为货件价值证据相关的所有文件（卖方或供应商原始发票的复印件、零售发票或收据的复印件、在线订单带有付款证明的最终确认屏幕、列有细项的维修发票或未进行维修的说明、估价单、费用表或任何其它适用的文件）
- 商品的序列号（如适用）
- 检查报告（如适用）

第三步，将填写好的索赔表和证明文件以电子邮件、传真或邮寄方式发送到：

E-mail: tr-cn@corp.ds.fedex.com

Fax: 86.20.87320495

联邦快递（FedEx Express）
RM 1101-1109 Dongshan Plaza 69 Xian Lie Zhong Rd, Guangzhou 510095 China

我应该何时提出索赔？
丢失、损坏或延误，必须在托运货件送达后的21天（日历日）内报告，并在联邦快递（FedEx）接受托运货件之日起的9个月内提交所有证明文件。

有关未送达以及投递错误的索赔，必须在联邦快递（FedEx）接受托运货件之日起的9个月内提出。所有索赔将根据索赔调查结果解决。

索赔处理过程将持续多长时间？
通常情况下，我们会在接到您的索赔表及证明文件后的5至7个工作日内解决索赔事宜。如遇特殊情况，可能需要更多的调查时间。

我该如何处理货件及其运输包装？
由于可能需要您将包装提供给联邦快递（FedEx）进行调查，因此在索赔程序结束前，请保留货件和所有原始包装，包括外箱及内含物品。

我在哪里可以找到有关索赔处理过程的详细信息？
有关特定索赔类型的时间限制等更多详细信息，请访问 **fedex.com/cn**，或参阅最新的《标准的货运条款》（Standard Conditions of Carriage）。

索赔表

适用于国际货件的丢失或损坏

寄件人或发件人姓名 / 联系方式		收件人或收货人姓名 / 联系方式	
公司		公司	
地址		地址	
城市	省/市	城市	省/市
国家/地区	邮政编码	国家/地区	邮政编码
电话	传真	电话	传真
电子邮件		电子邮件	

追踪编号或托运单号码

同一寄件人、收件人和装运日期可以有多个追踪号码。

托运货件信息

☐ 丢失
- ☐ 全部
- ☐ 部分

☐ 损坏
在您的索赔得到解决前，请保留所有包装及物品

寄件日期　　包裹数量　　重量

联邦快递 控制号
（FedEx control number）

（注意：请致电联邦快递客户服务部获取联邦快递控制号）

包裹数量	物品型号	物品描述	索赔金额

货件内含物品

外包装损坏描述

内包装描述

物品损坏描述

注意：请指明所有价值使用的币种

托运货物申报价值
（交至联邦快递（FedEx）时申报的货件价值）

海关申报价值
（仅限国际货件）

货件价值
（原始购买金额和 / 或维修费用

联邦快递（FedEx）包装和运输费用　　货运费　　索赔金额总

客户备注

货物抢救

如您提出损坏索赔，且不可能通过维修或经济补偿减少您的索赔，请说明原因,并提供货物抢救取件联系信息。索赔调查结束前将一直进行货物抢救。

货物抢救联系人　　电话　　传真

索赔申请方信息

☐ 本人兹声明，上述事实的陈述完全属实。

日期

签名（用于传真或邮寄）

内部参考号

索赔方姓名（请用正楷书写）

索赔方地址

电话

城市

省/市

国家/地区

邮政编码

电子邮件

传真

电子邮件、传真或邮寄

请将填妥的表格以及所需的价值证明文件（发票和 / 或收据）提交。

提交