



我們竭誠為您服務，助您預早安排。

常見問題

託運

1. 哪裏可以找到如何託運包裹的資訊？
2. 如何要求貨件狀況的通知？
3. 如何變更我的貨件遞送地址？
4. 如何搜尋 FedEx 服務站？
5. 如何使用 FSM 寄件 / 網上準備空運提單？

貨件查詢

6. 如何使用查詢號碼，追蹤 FedEx Express 包裹的運送狀態？
7. 為甚麼我的包裹狀態沒有更新，或遞送狀態待處理？
8. 為什麼網站上顯示的承諾遞送日期，並非反映實際的遞送日期包括延誤時間？
9. 如何接收我的貨件的最新資訊？
10. 為甚麼我的包裹沒有送達？

預約收件

11. 如何預約收件？

運費/附加費/關稅/帳單問題

12. 託運包裹費用多少？
13. 哪裏查閱附加費的資料？
14. 如何計算預計關稅及稅項？
15. 我怎樣索取我的帳單副本？

其他

16. 我的貨件延誤，是否可享有原銀奉還保證？



- 17. 為甚麼您們已預料有所延誤，卻接收我的貨件託運？
- 18. 我怎樣索取文件副本？

1. 哪裏可以找到如何託運包裹的資訊？

- 您可以從我們資料豐富的[網上託運工具](#)中，了解託運包裹的所有注意事項。

2. 如何要求貨件狀況的通知？

- FedEx 給您提供便利的電郵通知，讓您可電郵多達 4 個收件人關於貨件狀況。您還可以按照您的需要加入私人訊息（不適用於非英文字元）。通知類型包括：
 - ◆ 提出通知：當 FedEx 拿到貨件時，通知電郵收件人。

3. 如何變更我的貨件遞送地址？

- 如果您是寄件人，請致電 2730.3333 聯絡我們的顧客服務部，或通過[此處](#)提交您的要求以更改您的遞送地址。我們將向付款人帳戶收取相關服務費。
- 如果您是包裹的收件人而您希望變更送貨地址，請在[此處](#)提交您的要求，或致電 2730 3333 聯絡我們的顧客服務部。
- 請注意，視乎貨件類型而定，如符合以下任何一項條件，要作出變更的寄件人或收件人均需要提供授權書：
 - 1) 海關申報總值大於 500 美元;
 - 2) 珠寶商品;
 - 3) 電子商品; 或
 - 4) 如收件人是銀行或金融機構。

4. 如何搜尋 FedEx 服務站？

- 您可前往我們的[服務站](#)了解國際託運的各項服務方案，包括自行投遞、取件及包裝資訊。

5. 如何使用 FSM 網上寄件 / 準備空運提單？



- 開立託運帳戶並建立您的 [fedex.com](#) 用戶 ID。您便可登入您的帳戶，體驗網上自動化的託運過程！按 [此處](#) 了解詳情。

6. 如何使用查詢號碼查看 FedEx Express 包裹的狀況？

- 前往 [FedEx Tracking](#) 並輸入您的查詢號碼，然後按 **查詢** 繼續。
- 如需了解包裹狀態的詳細資訊，請瀏覽 [FedEx Tracking 快速說明](#)。

7. 為甚麼我的包裹狀態沒有更新，或遞送狀態待處理？

- FedEx 系統中的貨件會於收件地至送達地點之間多個位置更新資訊。在運送貨物過程中超過 24 小時沒有更新資訊的情況很常見。
- 如果所輸入的查詢號碼沒有掃描資訊，請聯絡您的寄件人，驗證查詢號碼是否正確。
- 如果您是寄件人，而在您投遞貨件或收件後已超過 24 小時，請在 [此處](#) 提交您的要求，或致電 2730 3333 聯絡 FedEx 顧客服務部。

8. 為什麼網站上顯示的承諾遞送日期，並非反映實際的遞送日期包括延誤時間？

- 我們為貨物提供預計遞送日期的資訊，但實際的承諾遞送日期可能會受天氣、艙位供應、航空公司營運服務、海關清關過程及其他未能預計的情況影響。我們建議您使用空運提單號碼查詢您的貨件運送狀態，或者登記電郵提示接收貨件更新。

9. 如何接收我的貨件的最新資訊？

- 前往 [FedEx Tracking](#)，然後輸入您的查詢號碼，再按一下「查詢」繼續。（亦可參考此二維碼）



10. 為甚麼我的包裹沒有送達？

- 首先，請使用您的 FedEx 查詢號碼追蹤包裹的運送狀態—請點擊 [此處](#) 然後輸入您的 12 位數字 FedEx 查詢號碼參閱詳情。



11. 如何預約收件？

- 只需按此或掃描下方二維碼，然後登入您的 FedEx 託運帳戶即可預約收件。您可預備最多 25 個包裹（每票貨件）。



12. 託運包裹費用多少？

- 計算個別貨件的運費報價，請使用我們的[運費工具](#)。

13. 哪裏查閱附加費的資料？

- 按[此處](#)查閱國際燃油附加費。
- 按[此處](#)查閱其他附加費。
- FedEx 有權對貨件徵收燃油或其他附加費，恕不另行通知。附加費的徵收金額及期限完全由 FedEx 自行決定。當客戶將貨物交由 FedEx 託運，即表示同意繳付由 FedEx 所訂定之附加費。

14. 如何計算預計關稅及稅項？

- FedEx Global Trade Manager 及託運文件準備中心提供國際託運的一站式資源。按[此處](#)了解詳情

15. 我怎樣索取我的帳單副本？

- 透過 [FedEx® 電子帳單系統 \(FBO\)](#)，註冊用戶可以在線上檢視發票和貨件詳細資料。
- 登入 FedEx 電子帳單系統後，您會看到「帳戶摘要」，並會列出您的未支付帳單，包括相關結餘、總應繳款項及總過期金額（如適用）。
- 要檢視帳單詳情，請在「帳戶摘要」畫面按一下帳單號碼。進入「帳單詳情」畫面時，請按空運提單號碼以檢視託運詳情。
- 如果您沒有 FedEx 帳戶，請[填寫](#)查詢表格。

16. 如我的貨件延誤，是否可享有原銀奉還保證？



- 由 2020 年 3 月 23 日起，FedEx Express 所有服務的原銀奉還保證已暫停，直至另行通知。這是由於新型冠狀病毒(COVID-19)疫情影響及全球各地政府發出工作和旅遊限制所致。

17. 為甚麼您們已預料有所延誤，卻接收我的貨件託運？

- FedEx 業務如常並繼續提供服務。由於全球各地、州府及全國境內工作及旅遊限制不停變更，我們的服務也受影響。雖然如此，我們繼續採取應變計劃，竭力為顧客提供最頂尖的服務。

18. 我怎樣索取文件副本？

- 您只需要點擊[這裡](#)並按照 5 個簡易步驟填寫網上表格（分享具體資訊：必須提供文件類型、文件號碼、帳戶號碼、聯絡電郵和電話號碼）。當我們確認您的身份後，所需的文件將於 1 至 2 個工作天內發送給您。請確保您輸入的資料與文件相符。