

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?
- 16. 哪裏可以找到輔助清關服務費的資訊?
- 17. 我如何就發票提出異議?



其他

- 18. 我的貨件延誤,是否可享有原銀奉還保證?
- 19. 為甚麼您們已預料有所延誤,卻接收我的貨件託運?
- 20. 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<u>服務站</u>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 <u>FedEx Tracking</u>,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. 哪裏可以找到輔助清關服務費的資訊?
 - 按此處了解有關國際貨件的清關服務和相關費用的資訊。

17. 我如何就發票提出異議?

● 您可以使用您的 fedex.com 用戶 ID 登入 <u>FedEx 電子帳單系統</u>·然後按照此<u>簡易指</u> 南了解如何為發票提出異議。或者·您可以使用此網上表格提出發票異議。

18. 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。

19. 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。

20. 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。