

# 使用 FedEx® 在线帐单自助服务提出账单争议的简单方法



## FedEx® 在线帐单自助服务

如果您对一张账单或特定的货件有疑虑，并需要在付款前提出争议，您可以通过 FedEx® 在线帐单自助服务（FBO）轻松地在线提交争议。FBO 是一个在线账单应用程序，允许您跟踪账单状态、对收费提出异议、下载账单数据，甚至可以在线支付账单。

## 使用 FBO 提出账单争议的优势

- **直接提交：**您可以在 FBO 上直接提交争议，同时在应用程序中查看货件详情。
- **节省时间：**FBO 提供常见的争议类型和原因，您可以轻松地从中选择。
- **争议历史记录：**FBO 保留了每张账单下的争议历史记录，供您查看。
- **灵活的选择：**FBO 允许您对特定货物或涵盖多个货物的整张账单提出异议。

## 还没有注册 FedEx® 在线帐单自助服务？

您可以点击[此处](#)下载我们的 FBO 用户指南，该指南将引导您一步步完成在线注册过程。

# (A) 对个别货物提出争议的步骤

**第 1 步：** 点击[此处](#) FedEx® 在线帐单自助服务，您可以用您的 fedex.com 用户 ID 和密码登录。

**第 2 步：** 选择“账户摘要”下的相关账单

帐户摘要

主帐户: [REDACTED] 746-7 添加帐户

货币	原始费用	付款或调整	应付总额	逾期未付
CNY	152,296.91		88,920.84	85,200.42
				23,387.82

账单列表 (所有未结)

全选	发票号码	查看/打印	账单类型	账单日期	到期日期	帐号	账单状态	原始费用	结欠余额	付款状态	货币
<input type="checkbox"/>	[REDACTED] 82031	PDF	关税/税金	03-Jan-2023	03-Jan-2023	3645-1746-7	逾期未付	218.87	218.87		CNY

**第 3 步：** 选择“FedEx账单详细信息”下的货件（空运提单）。

FedEx账单详细信息

全选	空运提单号码	日期	产品组	参考信息	付款人	状态	Meter	寄件人帐户	原始费用	结欠余额
<input type="checkbox"/>	[REDACTED] 05379	16-Dec-2022	D/T		Shipper	逾期未付	000000000	[REDACTED] 467	218.87	218.87

**第 4 步：** 点击右下角的“争议”按钮

关税/税金货件信息

寄件人信息: [REDACTED] G, [REDACTED] INTERNATIONAL G, [REDACTED] GUOTAI TIMES, RENMIN RD., ZHANGJIAGANG,P.R. ZHANGJIAGANG 215 600 CN

收件人信息: [REDACTED] NO S., [REDACTED] DA, [REDACTED] RO. EDIFICIO LA VI PRIMER PISO OFICINA 110. GUAYAQUIL 090 509 EC

费用:

Disbursement Fee	35.67
Original Duty	4.85
Handling Fee	178.35
<b>费用总计</b>	<b>CNY218.87</b>

海关详细信息: 输入日期 24-Dec-2022 12:00, 条目编号 GEC1, 申报价值

[争议](#)

# (A) 对个别货物提出争议的步骤

## 第 5 步：选择适用于您的货物的“争议类型”和“争议原因”

### 5.1 争议类型：账户不正确

- 如果您选择“再付费寄件人”作为争议原因，那么请在文本框（“其他争议备注”）中提供书面描述，这可能有助于我们的调查。

**争议查询ID**  
请在下面输入任何相关详细信息。为确保争议能及时获得处理，请勿使用此表单填写支持请求。

清除所有字段 [帮助](#)

**争议信息**

帐号	36	其他争议备注	
发票号码	94	<input type="text" value="我不知道有这批货物，所以不应该为其开具账单。"/>	
空运提单号码	39228		最大字符限制为1000。
争议类型	帐户不正确		
争议原因	再付费寄件人		

提交争议

争议的描述：例如，“我不知道有这批货物，所以不应该为其开具账单。”

- 如果您选择“再付费其他账户”作为争议原因，那么您必须在文本框（“帐号”）中输入另一个付款人账户号码。新的付款人账户必须是有效的，并且该新账户必须同意被重新开票。

**争议查询ID**  
请在下面输入任何相关详细信息。为确保争议能及时获得处理，请勿使用此表单填写支持请求。

清除所有字段 [帮助](#)

**争议信息**

帐号	364	帐号	604
发票号码	942		
空运提单号码	392281		
争议类型	帐户不正确		
争议原因	再付费其他帐户		

提交争议

输入一个不同的联邦快递账号，以便为货件重新开具账单。

- 点击“提交争议”按钮作为最后一步。

# (A) 对个别货物提出争议的步骤

## 第 5 步：选择适用于您的货物的“争议类型”和“争议原因”

### 5.2 争议类型：费用不正确

- 选择与您的货物最相关的原因，然后在文本框中提供书面描述（“其他争议备注”），这可能有助于我们的调查。

争议查询ID

请在下面输入任何相关详细信息。为确保争议能及时获得处理，请勿使用此表单填写支持请求。

清除所有字段

争议信息

帐号 364 [REDACTED]

发票号码 942 [REDACTED]

空运提单号码 39228 [REDACTED]

争议类型 费用不正确

争议原因 尺寸

其他争议备注

最大字符限制为1000。

提交争议

本网站受美国及国际著作权与商标 © FedEx

帮助

争议的描述（举例）：

- 重量应该更轻，应该是XX公斤。
- 尺寸应该是长\*高\*宽（厘米/英寸）。
- 服务类型应该是25公斤快递箱。
- 我的货物没有得到折扣。

争议原因 尺寸

其他争议备注

尺寸应该是25\*20\*35 CM

最大字符限制为1000。

提交争议

- 点击“提交争议”按钮作为最后一步。

# (A) 对个别货物提出争议的步骤

## 第 5 步：选择适用于您的货物的“争议类型”和“争议原因”

### 5.3 争议类型：服务失败

- 选择与您的货物最相关的原因，然后在文本框中提供书面描述（“其他争议备注”），这可能有助于我们的调查。

争议查询ID

请在下面输入任何相关详细信息。为确保争议能及时获得处理，请勿使用此表单填写支持请求。

清除所有字段

#### 争议信息

帮助

帐号	36 [REDACTED]	其他争议备注
发票号码	94 [REDACTED]	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>
空运提单号码	39228 [REDACTED]	最大字符限制为1000。
争议类型	服务欠妥	
争议原因	未托运	

提交争议

争议的描述（举例）：

- 这是个退件的货物。
- 我收到货物时，货物已经损坏。

争议查询ID

请在下面输入任何相关详细信息。为确保争议能及时获得处理，请勿使用此表单填写支持请求。

清除所有字段

#### 争议信息

帮助

帐号	36 [REDACTED]	其他争议备注
发票号码	94 [REDACTED]	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px;">退回货物</div>
空运提单号码	39228 [REDACTED]	最大字符限制为1000。
争议类型	服务欠妥	
争议原因	已退回货物	

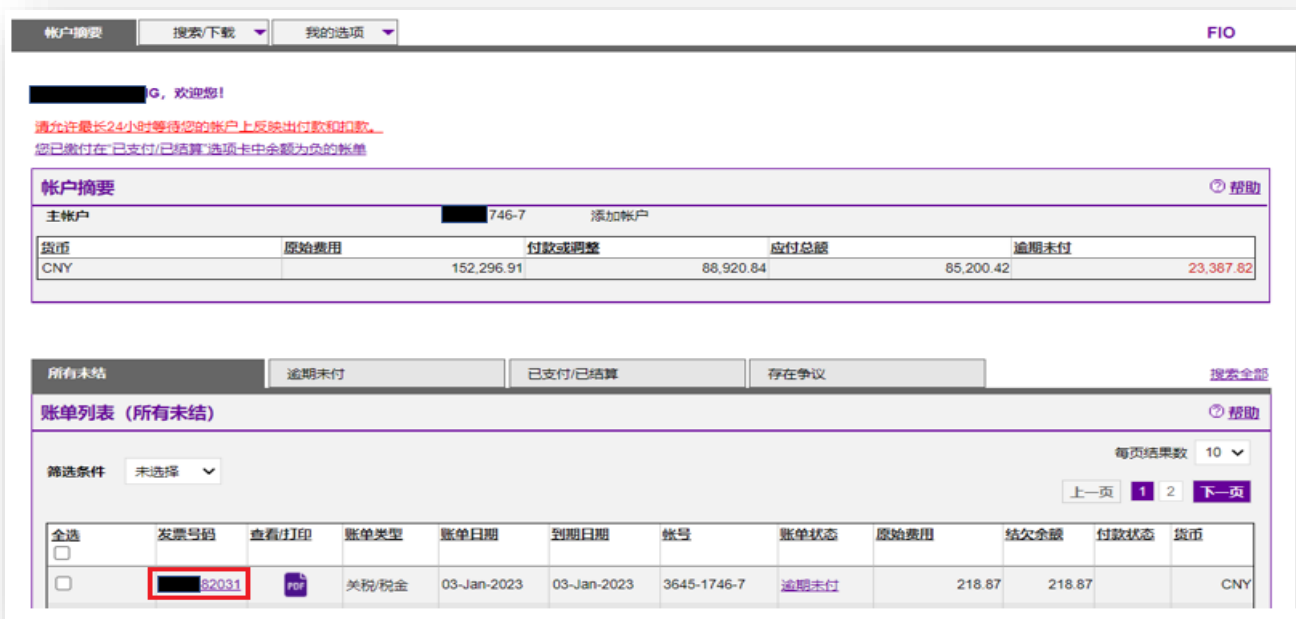
提交争议

- 点击“提交争议”按钮作为最后一步。

## (B) 对整张账单提出争议的步骤

**第 1 步：** 点击[此处](#) FedEx® 在线帐单自助服务，您可以用您的 fedex.com 用户 ID 和密码登录。

**第 2 步：** 选择“账户摘要”下的相关账单



The screenshot shows the FedEx account summary page. At the top, there are navigation tabs: "帐户摘要" (Account Summary), "搜索/下载" (Search/Download), and "我的选项" (My Options). Below this, there is a greeting and a warning: "请勿让最长24小时等待您的帐户上反映出付款和扣款。" (Do not allow up to 24 hours for your account to reflect payments and deductions). A note states: "您已缴付在“已支付/已结算”选项卡中余额为负的帐单" (You have paid bills with negative balances in the "Paid/Reconciled" tab).

The "帐户摘要" (Account Summary) section shows the main account number (746-7) and a table of bills:

货币	原始费用	付款或调整	应付总额	逾期未付
CNY	152,296.91	88,920.84	85,200.42	23,387.82

Below the table, there are filters for "所有未结" (All Unpaid), "逾期未付" (Past Due), "已支付/已结算" (Paid/Reconciled), and "存在争议" (In Dispute). The "账单列表 (所有未结)" (Bills List (All Unpaid)) section shows a table of bills with columns: "全选" (Select All), "发票号码" (Invoice Number), "查看/打印" (View/Print), "账单类型" (Bill Type), "账单日期" (Bill Date), "到期日期" (Due Date), "帐号" (Account Number), "账单状态" (Bill Status), "原始费用" (Original Amount), "结欠余额" (Outstanding Balance), "付款状态" (Payment Status), and "货币" (Currency). One bill is highlighted with a red box: Invoice Number 82031, Bill Type 关税/税金 (Duties/Taxes), Bill Date 03-Jan-2023, Due Date 03-Jan-2023, Account Number 3645-1746-7, Bill Status 逾期未付 (Past Due), Original Amount 218.87, Outstanding Balance 218.87, Currency CNY.

**第 3 步：** 点击账单摘要下的“对账单提出争议”按钮



The screenshot shows the "账单详细信息视图" (Bill Detail View) page. At the top, there is a "返回" (Back) link. The "账单摘要" (Bill Summary) section shows the bill number (82031) and a "查看/打印PDF" (View/Print PDF) button. The "帐单信息" (Bill Information) section shows details: 发票号码 (Invoice Number) 9-42, 帐号 (Account Number) 364, 账单号 (Bill Number) 94, 存储ID编号 (Storage ID Number), 账单类型 (Bill Type) 关税/税金 (Duties/Taxes), 账单日期 (Bill Date) 03-Jan-2023, 到期日期 (Due Date) 03-JAN-2023, 账单状态 (Bill Status) Past Due, 结欠余额 (Outstanding Balance) CNY218.87. There are links for "查看账单历史" (View Bill History) and "查看/打印PDF" (View/Print PDF). The "费用摘要" (Fee Summary) section shows: 标准费用总计 (Standard Fees Total) 0.00, 折扣总计 (Discounts Total) 0.00, 其他费用总计 (Other Fees Total) 218.87, 税费总计 (Taxes Total) 0.00, 账单金额总计 (Total Bill Amount) CNY 218.87 (Two Hundred Eighteen and Eighty Seven Cents). At the bottom right, there are two buttons: "下载账单" (Download Bill) and "对账单提出争议" (Dispute Bill), with the latter button highlighted with a red box.

## (B) 对整张账单提出争议的步骤

### 第 4 步：选择您想发起的争议类型

- 在文本框（“其他争议备注”）中提供详细的书面描述，这可能有助于我们的调查并更快的解决。

**对账单提出争议**  
请在下面输入任何相关详细信息。为确保争议能及时获得处理，请勿使用此表单填写支持请求。

清除所有字段

**争议信息** [帮助](#)

帐号 364 [REDACTED]

发票号码 942 [REDACTED]

争议类型

- 请选择
- 应用了错误的折扣
- 其他账单争议原因（请指明）

其他争议备注

最大字符限制为1000。

提交争议

争议的描述（举例）：

- 有争议的货件包括AWB1、AWB2、AWB3等；以及
  - 如果与重量/服务有关：您必须指出正确的重量或尺寸或服务类型。
  - 如果需要重新结算到另一个账户：您必须指出新的账单选项和新的付款人账户来重新结算。
  - 如果与附加费用有关：您必须指出附加费用的类型。

- 点击“**提交争议**”按钮作为最后一步。

# (C) 如何查看账单历史记录和相关争议

**第 1 步：** 点击[此处](#) FedEx® 在线帐单自助服务，您可以用您的 fedex.com 用户 ID 和密码登录。

**第 2 步：** 在“账户摘要”下选择感兴趣的账单

帐户摘要

主帐户 746-7 添加帐户

货币	原始费用	付款或调整	应付总额	逾期未付
CNY	152,296.91	88,920.84	85,200.42	23,387.82

所有未结 逾期未付 已支付/已结算 存在争议

账单列表 (所有未结)

全选	发票号码	查看打印	账单类型	账单日期	到期日期	帐号	账单状态	原始费用	结欠余额	付款状态	货币
<input type="checkbox"/>	82031		关税/税金	03-Jan-2023	03-Jan-2023	3645-1746-7	逾期未付	218.87	218.87		CNY

**第 3 步：** 点击“查看账单历史”按钮

账单详细信息视图

账单摘要

账单信息

发票号码 <上一个 9-42 下一页>

帐号 364

账单号 94

存储ID编号

账单类型 运费

账单日期 29-Nov-2022

到期日期 29-DEC-2022

账单状态 Closed

结欠余额 CNY-575.90

[查看账单历史](#)

[查看打印PDF](#)

费用摘要

标准费用总计 22,320.00

折扣总计 -16,619.28

其他费用总计 3,603.39

税费总计 0.00

账单金额总计 **CNY 9,304.11**

Nine thousand Three Hundred Four and Eleven Cents

[下载账单](#) [对账单提出争议](#)

**第 4 步：** 向下滚动历史记录页面。如果在 FedEx® 在线帐单自助服务中对这张账单提出了争议，则将在此列出。

争议活动

争议ID	争议原因	日期	名称	空运提单号码
06	再付费其他帐户	06-Jan-2023	G ZHANG	43087



## 1. 如果我通过 FedEx® 在线帐单自助服务提交争议，需要多长时间才能解决涉及我账单的争议？

- 我们的目标是在 **5 个工作日内** 解决基础争议。  
当您通过 FedEx® 在线帐单自助服务在线提交争议请求时，您将会收到我们的确认电子邮件，请确认收到了该邮件。

尊敬的客户：

我们已收到您的查询,号码 █████28094。相关团队将在 48 小时内与您联系，请您耐心等待。

同时您也可以登录常见问题网址，以了解更多，谢谢！

此信息由系统自动发出,请勿回复此邮件。

FedEx Customer Financial Services Web: <http://www.fedex.com/cn/>

Stop paper invoices now and sign up for: <https://www.fedex.com/zh-cn/billing.html>

常见问题网址: <https://www.fedex.com/zh-cn/customer-support/something-else.html>

- **通过 FedEx® 在线帐单自助服务在线提交账单争议的优势。**  
对于涉及自动重新收费的账单争议申请，我们的调查结果将立即显示在屏幕上。它将显示重新开票的请求被批准或被拒绝。

The screenshot shows a web form titled "Dispute Tracking ID" with a "Back" link in the top right. Below the title is a note: "Please enter any pertinent details below. To ensure your dispute is processed in a timely manner, please do not use this form for support requests." A red notification message states: "Your rebill request has been approved and your shipment balance has been adjusted accordingly." In the top right of the form area, there is a "Clear all fields" link. The form is divided into two sections: "Dispute information" and "Additional Dispute Comments". The "Dispute information" section contains the following fields: "Account no." (1350 █████), "Invoice no." (8862 █████), "Airwaybill no." (4216348 █████), "Dispute type" (dropdown menu with "Incorrect Account" selected), and "Dispute Reason" (dropdown menu with "Rebill to the Shipper" selected). The "Additional Dispute Comments" section is a text area containing the text "Not my shipment" and a note at the bottom right: "Maximum character limit is 1000." A "Help" icon is located in the top right corner of the form area.

## 2. 我如何使用 FedEx® 在线帐单自助服务下载贷记单？

- 请参考[此处](#)用户指南，从 FedEx® 在线帐单自助服务（FBO）中搜索/下载贷记单。目前，从 FBO 上下载信用证明不适用于澳大利亚、关岛、日本、韩国、新西兰和中国台湾的账户。