

# 使用 FedEx® 電子帳單系統，以輕鬆簡單的方式對請款單提出爭議



## FedEx® 電子帳單系統

若您對請款單或特定貨件有疑慮，需要在付款前提出爭議，您可以透過 FedEx® 電子帳單系統 (FBO) 線上輕鬆提出爭議。FBO 是一個線上帳單應用程序，允許您追蹤帳單狀態、爭議費用、下載帳單資訊，甚至線上支付帳單。

## 使用 FBO 提出請款單爭議的優點

- **直接提交:** 您可以在應用程序查看貨件詳情時，直接從 FBO 內部提交爭議。
- **節省時間:** FBO 提供常見的爭議類型和原因，您可以輕鬆選擇。
- **可查詢的爭議歷史記錄:** FBO 保留每張請款單下提出的爭議歷史記錄，供您查詢。
- **靈活選項:** FBO 允許您對特定貨件或涵蓋多個貨件的整張請款單提出爭議。

## 尚未註冊 FedEx® 電子帳單系統?

只需在[此處](#)填寫註冊表，我們將會為您註冊。就這麼簡單！註冊過程大約需要 3 個工作天才能完成。若您想自己註冊，可以點擊[此處](#)下載我們的 FBO 用戶指南，該指南將引導您逐步完成線上註冊過程。

# (A) 對個別貨件提出爭議的步驟

步驟 1: 點擊 [此處](#) 並使用您的 **fedex.com** 用戶識別碼及密碼登入 **FedEx®** 電子帳單系統

步驟 2: 在「帳戶概要」下選擇相關的請款單

帳戶概要 搜尋/下載 我的選項 FIO

歡迎, [redacted]

請最多允許 24 個小時, 才能在您的帳戶上反映出款項和積分。

帳戶概要 說明

主帳號	新增帳戶
[redacted] 0-0	新增帳戶

幣別	原本費用	付款或調整	總應繳款項	過期
TWD	6,152.00	0.00	0.00	6,152.00

所有未結 過期 付款/已結帳 爭議處理中 搜尋全部

帳單清單 (所有未結) 說明

篩選依據 請選擇 每頁顯示的結果數 10

選擇全部	請款單編號	查看/列印	帳單類別	請款單日期	到期日期	帳號	帳單狀態	原本費用	應付帳款	付款狀態	幣別
<input type="checkbox"/>	[redacted] 583		運費	10-Jan-2023	09-Feb-2023	[redacted] 50-0	未付	3,546.00	3,546.00		TWD

步驟 3: 在「FedEx 請款單明細」下選擇貨件 (空運提單)

FedEx 請款單明細 說明

篩選依據 請選擇 每頁顯示的結果數 10

選擇全部	空運提單號碼	日期	產品群組	參考資料	付款人	狀態	追蹤號碼	寄件人帳戶	原本費用	應付帳款
<input type="checkbox"/>	[redacted] 10110	29-Dec-2022		22122201	Consignee	未付	[redacted] 987	[redacted] 00	3546.00	3,546.00

步驟 4: 點擊右下角「爭議」按鈕

交易詳細資料 說明 隱藏

寄件人資料

[redacted] ARUHIKO  
[redacted] D.  
145-1 NISHIMUKOJIMACHO  
KANTSU AGRIBASE 4F  
AMAGASAKI-SHI 66008-57  
JP

收件人資料

[redacted]  
[redacted]  
1F, NO. 30, LANE 44, HEXING R  
WENSHAN DIST.  
TAIPEI CITY 11642  
TW

貨件詳細資料

寄件日期 29-DEC-2022  
付款方式 Consignee  
服務類別 2P  
包裝類別 01  
重量 16.30kgs  
客戶參考資料 22122201  
參考資料 # 2  
參考資料 # 3  
件 1  
追蹤號碼 102172987  
申報值 TWD

費用

運費 9,073.00  
基本折扣 -6,940.00  
燃油附加費 749.00  
尖峰附加費 495.00  
營業稅 169.00  
總費用 TWD3546

爭議 付款

# (A) 對個別貨件提出爭議的步驟

## 步驟 5: 選擇適用於您貨件的「爭議類型」和「爭議原因」

### 5.1 爭議類型: 帳戶錯誤

- 若您選擇「重繳寄件人」作為爭議原因，請在提供的文本框中提供書面說明（「爭議備註」），這有助於我們的調查。

**爭議空運提單號碼**  
請於下面輸入相關資料。為確保爭議能及時得到處理，請不要在申請支援時使用此表格。

清除所有欄位

**爭議資訊** [說明](#)

帳號	44	爭議備註	我不知道這筆貨件
請款單編號	98		
空運提單號碼	77090		
爭議類型	帳戶錯誤		
爭議原因	重繳寄件人		

最大字元限制為 1000。

送出爭議

爭議說明：例如「我不知道這筆貨件，所以不應該為此開立請款單。」

- 若您選擇「重繳其他帳戶」作為爭議原因，則您必須在提供的文本框中輸入另一個付款人帳號（「帳號」）。新的付款人帳號必須為有效帳號並且須同意重新計費。

**爭議空運提單號碼**  
請於下面輸入相關資料。為確保爭議能及時得到處理，請不要在申請支援時使用此表格。

清除所有欄位

**爭議資訊** [說明](#)

帳號	44	帳號	42
請款單編號	98		
空運提單號碼	77090		
爭議類型	帳戶錯誤		
爭議原因	重繳其他帳戶		

輸入不同的 FedEx 帳號，以便為貨件重新計費。

送出爭議

- 最後步驟為點擊「送出爭議」按鈕。

# (A)對個別貨件提出爭議的步驟

## 步驟 5: 選擇適用於您貨件的「爭議類型」和「爭議原因」

### 5.2 爭議類型: 費用錯誤

- 選擇與您的貨件最相關的原因，然後在提供的文本框中提供書面說明(「爭議備註」)，這有助於我們的調查。

爭議空運提單號碼

請於下面輸入相關資料。為確保爭議能及時得到處理，請不要在申請支援時使用此表格。

清除所有欄位

爭議資訊 說明

帳號	440	爭議備註	
請款單編號	988		
空運提單號碼	770900		
爭議類型	費用錯誤		
爭議原因	尺寸		

最大字元限制為 1000。

送出爭議

爭議說明 (範例):

- 重量應該更輕，在 XX 公斤。
- 尺寸應為長\*寬\*高 (cm/in)。
- 服務類型應為 25kg 快遞箱。
- 我的貨件沒有折扣。

爭議空運提單號碼

請於下面輸入相關資料。為確保爭議能及時得到處理，請不要在申請支援時使用此表格。

清除所有欄位

爭議資訊 說明

帳號	44	爭議備註	尺寸應為25*30*40 CM
請款單編號	98		
空運提單號碼	77090		
爭議類型	費用錯誤		
爭議原因	尺寸		

最大字元限制為 1000。

送出爭議

- 最後步驟為點擊「送出爭議」按鈕。

# (A)對個別貨件提出爭議的步驟

## 步驟 5: 選擇適用於您貨件的「爭議類型」和「爭議原因」

### 5.3 爭議類型: 服務失敗

- 選擇與您的貨件最相關的原因，然後在提供的文本框中提供書面說明(「爭議備註」)，這有助於我們的調查。

爭議空運提單號碼  
請於下面輸入相關資料。為確保爭議能及時得到處理，請不要在申請支援時使用此表格。

清除所有欄位

爭議資訊 說明

帳號 4408 [REDACTED]  
請款單編號 988 [REDACTED]  
空運提單號碼 770900 [REDACTED]

爭議類型 服務失敗

爭議原因 請選取

- 請選取
- 未寄件
- 遺失或損毀
- 貨件已退回
- 延遲送達

爭議備註

最大字元限制為 1000。

送出爭議

#### 爭議說明 (範例):

- 此為退件。
- 當我收到貨件時已損壞。

爭議空運提單號碼  
請於下面輸入相關資料。為確保爭議能及時得到處理，請不要在申請支援時使用此表格。

清除所有欄位

爭議資訊 說明

帳號 44 [REDACTED]  
請款單編號 98 [REDACTED]  
空運提單號碼 77090 [REDACTED]

爭議類型 服務失敗

爭議原因 貨件已退回

爭議備註

退件

最大字元限制為 1000。

送出爭議

- 最後步驟為點擊「送出爭議」按鈕。

## (B) 對整張請款單提出爭議的步驟

步驟 1: 點擊 [此處](#) 並使用您的fedex.com用戶識別碼及密碼登入 FedEx® 電子帳單系統

步驟 2: 在「帳戶概要」下選擇要提出爭議的請款單

帳戶概要 搜尋/下載 我的選項 FIO

歡迎, [REDACTED]

請最多允許 24 個小時, 才能在您的帳戶上反映出數額和積分。

### 帳戶概要 [說明](#)

主帳號 [REDACTED] 0-0 新增帳戶

幣別	原本費用	付款或調整	總應繳款項	過期
TWD		6,152.00	0.00	6,152.00 <b>0.00</b>

所有未結 過期 付訖/已結帳 爭議處理中 [搜尋全部](#)

### 帳單清單 (所有未結) [說明](#)

篩選依據 請選擇 每頁顯示的結果數 10

選擇全部	請款單編號	查看/列印	帳單類別	請款單日期	到期日期	帳號	帳單狀態	原本費用	應付帳款	付款狀態	幣別
<input type="checkbox"/>	[REDACTED] 883		運費	10-Jan-2023	09-Feb-2023	[REDACTED] 0-0	未付	3,546.00	3,546.00		TWD

步驟 3: 點擊帳單概要中「有爭議的請款單」按鈕

### 帳單詳情查看 [返回](#)

#### 帳單概要 [說明](#) [隱藏](#)

<b>帳單資訊</b>	<b>費用摘要</b> <a href="#">查看詳細資料</a>
請款單編號 <上一筆 9-88 [REDACTED] 以下>	總標準費用 9,073.00
帳號 440 [REDACTED]	總折扣優惠 -6,940.00
管理號碼 98 [REDACTED]	總附加費用 1,413.00
商店識別碼編號	總稅款 169.00
帳單類別 運費	<b>請款單金額總計 TWD 3,546.00</b>
請款單日期 10-Jan-2023	Three thousand Five Hundred Forty Six
到期日期 09-FEB-2023	
帳單狀態 Open	
應付帳款 TWD3,546.00	

[查看請款單記錄](#)

[檢視/列印數位簽章 PDF 檔](#)

[下載數位簽章 PDF 檔與簽章驗證](#)

下載請款單 **有爭議的請款單** 支付請款單帳款

## (B) 對整張請款單提出爭議的步驟

### 步驟 4: 選擇您要送出的爭議類型

- 在提供的文本框中提供詳細的書面說明(「爭議備註」)，這有助於我們的調查並更快地解決問題。

**有爭議的請款單**  
請於下面輸入相關資料。為確保爭議能及時得到處理，請不要在申請支援時使用此表格。

清除所有欄位

**爭議資訊** 說明

帳號 440 [REDACTED]

請款單編號 988 [REDACTED]

爭議類型 請選取

- 請選取
- 適用的折扣不正確
- 其他請款單爭議原因 (請註明)

爭議備註

最大字元限制為 1000。

送出爭議

#### 爭議說明(範例)：

- 有爭議的貨件包括AWB1、AWB2、AWB3等；和
  - 若與重量/服務相關：您必須註明正確的重量或尺寸或服務類型；
  - 若為重新計費到另一個帳號：您必須註明新的計費選項和新的付款人帳號才能重新計費；
  - 若與附加費相關：您必須註明附加費類型。

- 最後步驟為點擊「送出爭議」按鈕。

# (C) 如何查看請款單歷史紀錄及相關爭議

步驟 1: 點擊 [此處](#) 並使用您的 fedex.com 用戶識別碼及密碼登入 FedEx® 電子帳單系統

步驟 2: 在「帳戶概要」下選擇相關的請款單

歡迎, [REDACTED]

請最多允許 24 個小時, 才能在您的帳戶上反映出款項和積分。

### 帳戶概要

主帳號 [REDACTED] 0-0 新增帳戶

幣別	原本費用	付款或調整	總應繳款項	過期
TWD	6,152.00		0.00	6,152.00

所有未結: 過期 | 付款/已結帳 | 爭議處理中

### 帳單清單 (所有未結)

篩選依據: 請選擇 | 每頁顯示的結果數: 10

選擇全部	請款單編號	查看/列印	帳單類別	請款單日期	到期日期	帳號	帳單狀態	原本費用	應付帳款	付款狀態	幣別
<input type="checkbox"/>	[REDACTED] 583		運費	10-Jan-2023	09-Feb-2023	[REDACTED] 50-0	未付	3,546.00	3,546.00		TWD

步驟 3: 點擊「查看請款單紀錄」按鈕

### 帳單概要

帳單資訊

請款單編號: <上一筆 9-[REDACTED] 3 以下>

帳號: 4408 [REDACTED]

管理號碼: 98 [REDACTED]

商店識別碼編號: [REDACTED]

帳單類別: 運費

請款單日期: 10-Jan-2023

到期日期: 09-FEB-2023

帳單狀態: Open

應付帳款: TWD3,546.00

[查看請款單紀錄](#)

檢視/列印數位簽章 PDF 檔

下載數位簽章 PDF 檔與簽章驗證

費用摘要

總標準費用	9,073.00
總折扣優惠	-6,940.00
總附加費用	1,413.00
總稅款	169.00
<b>請款單金額總計</b>	<b>TWD 3,546.00</b>

Three thousand Five Hundred Forty Six

[下載請款單](#) | [有爭議的請款單](#) | [支付請款單帳款](#)

步驟 4: 向下滾動歷史頁面。若在 FedEx® 電子帳單系統中對此請款單提出爭議, 此類活動將在此處列出。

### 爭議活動

每頁顯示的結果數: [REDACTED]

爭議 ID	爭議原因	日期	姓名	空運提單號碼
無爭議活動。				

[返回](#)

## 1. 若我透過 FedEx® 電子帳單系統提交查詢，需要多長時間才能解決有關請款單的爭議？

- **我們的目標是在 5 個工作天內解決基本爭議。**

當您透過 FedEx® 電子帳單系統線上提交爭議請求時，您將收到一封來自我們的確認電子郵件，確認已收到您提交的查詢。



- **透過 FedEx® 電子帳單系統線上提交請款單爭議的優點。**

對於涉及自動重新計費的請款單爭議，我們的調查結果將立即顯示在螢幕上。它將顯示重新計費請求是否已獲批准或已被拒絕。

The image shows a screenshot of the "Dispute Tracking ID" form in the FedEx electronic billing system. The form title is "Dispute Tracking ID" and includes a "Back" link. Below the title, there 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." There are "Clear all fields" and "Help" links. The form is divided into a "Dispute Information" section and an "Additional Dispute Comments" section. The "Dispute Information" section contains the following fields: "Account no." (1350 [redacted]), "Invoice no." (8862 [redacted]), "Airwaybill no." (4216348 [redacted]), "Dispute type" (Incorrect Account), and "Dispute Reason" (Rebill to the Shipper). The "Additional Dispute Comments" section has a text area containing "Not my shipment" and a note: "Maximum character limit is 1000."

## 2. 我如何使用 FedEx® 電子帳單系統下載銷貨折讓單？

- 請參閱[此處](#)提供的用戶指南並在 FedEx® 電子帳單系統 (FBO) 中搜尋/下載銷貨折讓單。目前澳洲、關島、日本、韓國、紐西蘭、台灣的帳號無法從 FBO 下載銷貨折讓單。