

关于明确退、转件操作流程及结算标准的通知

发文时间：2020 年 08 月 31 日

文件编号：JT/88-B-FM-2020-030

发文单位：网络管理部/财务部/操作部

Page: 1 / 6

接 收 人：全网

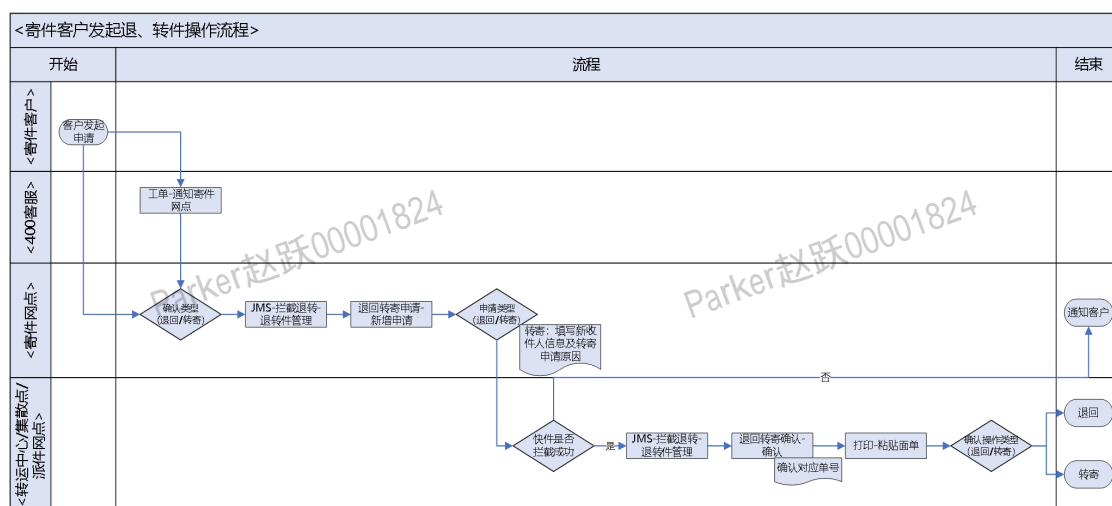
各代理区及加盟商网点：

为提高快件退、转件操作效率，提升客户满意度，现明确快件退、转件操作流程及结算标准如下：

一、退、转件操作流程

(一)、寄件客户发起退、转件申请

1、寄件客户发起退、转件操作流程



2、相关节点 JMS 系统操作说明

(1) 400 客服受理客户退、转件需求，发起工单通知寄件网点。

地址：上海市青浦区华新镇华隆路 1777 号 5 幢 A 座 901 室

Ad: Room 901, Block A, No. 1777 Hualong Road, Huaxin Town, Qingpu District, Shanghai

关于明确退、转件操作流程及结算标准的通知

发文时间：2020 年 08 月 31 日

文件编号：JT/88-B-FM-2020-030

发文单位：网络管理部/财务部/操作部

Page: 2 / 6

接 收 人：全网

(2) 寄件网点按照客户或 400 客服工单需求，发起退、转件申请。



备注：转件需填写新收件人信息及转件申请原因。

(3) 转运中心、集散点或派件网点快件拦截成功后，JMS 系统输入快件单号审核确认，并打印退、转件运单。



(4) 退、转件运单打印完成后系统自动撤销拦截提示，操作单位粘贴运单时需覆盖原运单信息，并按照相应路由班次做发件操作。

地址：上海市青浦区华新镇华隆路 1777 号 5 幢 A 座 901 室

Ad: Room 901, Block A, No. 1777 Hualong Road, Huaxin Town, Qingpu District, Shanghai

关于明确退、转件操作流程及结算标准的通知

发文时间：2020 年 08 月 31 日

文件编号：JT/88-B-FM-2020-030

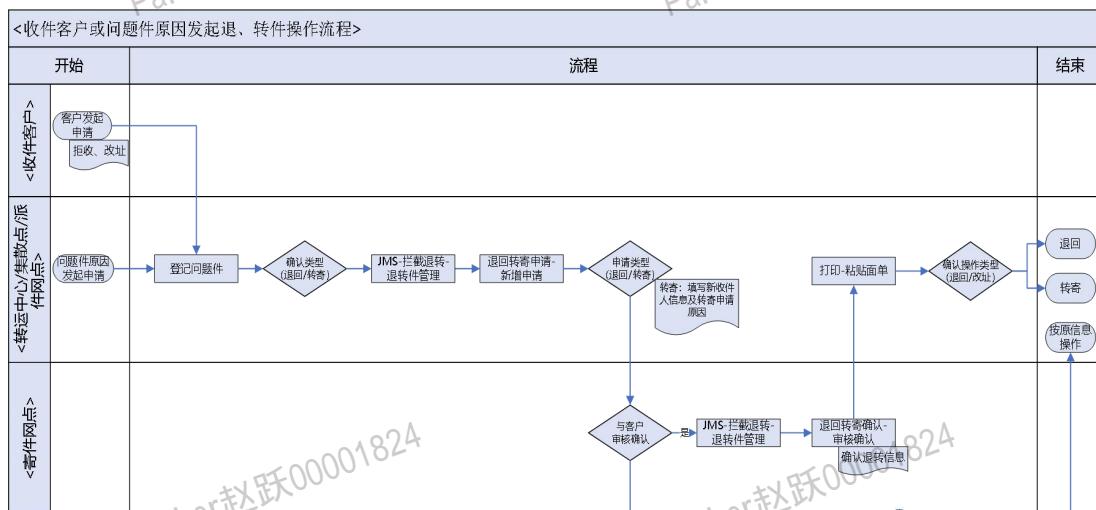
发文单位：网络管理部/财务部/操作部

Page: 3 / 6

接 收 人：全网

(二)、收件客户或问题件原因发起退、转件申请

1、收件客户或问题件原因发起退、转件操作流程



2、相关节点 JMS 系统操作说明

(1) 转运中心、集散点或派件网点因接到收件客户或问题件原因产生退、转件需求。

温馨提示： 1. 上传2MB以内的图片，且长宽差距不能过大，最多十张；2. 请根据实际情况选择正确的接收网点，因接收网点不正确导致的责任由登记网点负责；3. 问题件输入运单编号后，请先选择问题

运单编号：
请输入运单编号

操作类型：
请选择操作类型

问题件类型：
请选择问题件类型

接收网点：
输入关键字进行查询

问题件原因：
用户自定义输入长度100

问题件附件：
+
点击上传

备注：操作单位需先在 JMS 系统登记问题件反馈至寄件网点。

关于明确退、转件操作流程及结算标准的通知

发文时间：2020 年 08 月 31 日

文件编号：JT/88-B-FM-2020-030

发文单位：网络管理部/财务部/操作部

Page: 4 / 6

接 收 人：全网

备注：转件需填写新收件人信息及转寄申请原因。

(3) 寄件网点须三日内审核确认退件信息；24 小时内确认转件信息。

备注：退件超时未确认系统将自动生成确认退回信息；转件超时未确认按原寄送信息继续转运或派送。

(4) 寄件网点 JMS 系统审核确认后，转运中心、集散点或派件网点打印退、转件运单，操作单位粘贴运单时需覆盖原运单信息，并按照相应路由班次做发件操作。

地址：上海市青浦区华新镇华隆路 1777 号 5 幢 A 座 901 室

Ad: Room 901, Block A, No. 1777 Hualong Road, Huaxin Town, Qingpu District, Shanghai

关于明确退、转件操作流程及结算标准的通知

发文时间：2020 年 08 月 31 日

文件编号：JT/88-B-FM-2020-030

发文单位：网络管理部/财务部/操作部

Page: 5 / 6

接 收 人：全网



二、退、转件结算标准及说明

1、退、转件结算标准

快件流向	10kg 以内（含 10kg）		10kg 以上	区域
	首重 3kg （含 3kg）	3kg 以上 续重		
	元/票	元/kg		
一类	0.4	0.4	0.4	同城
二类	0.5	0.4	0.4	省内，经济圈内互寄（指江浙沪皖、京津冀、川渝经济圈、广东经济圈）
三类	1	0.8	0.8	相邻省份，相邻经济圈互寄（指广东与江浙沪经济圈、京津冀与江浙沪经济圈之间）
四类	1.1	1.2	1.2	跨省，跨经济圈互寄（指广东、京津冀、川渝经济圈之间，川渝与江浙沪经济圈之间）
五类	1.5	1.8	1.8	远距离跨省（1500km 以上流向）
六类	2.1	2.4	2.4	流向新疆、西藏线路

地址：上海市青浦区华新镇华隆路 1777 号 5 幢 A 座 901 室

Ad: Room 901, Block A, No. 1777 Hualong Road, Huaxin Town, Qingpu District, Shanghai

关于明确退、转件操作流程及结算标准的通知

发文时间：2020 年 08 月 31 日

文件编号：JT/88-B-FM-2020-030

发文单位：网络管理部/财务部/操作部

Page: 6 / 6

接 收 人：全网

备注：退、转件操作方承担退、转路由的操作费和中转费。

2、退、转件结算说明

(1) 快件在离开始发转运中心前申请退回，不收取寄件网点退件费。

(2) 快件在离开始发转运中心后申请退回，由寄件网点按照退、转件结算标准，支付相关费用给退件操作单位（转运中心、集散点、派件网点）。

(3) 寄件网点按照退、转件结算标准支付转件操作单位（转运中心、集散点、派件网点）相关费用。

(4) 退、转件操作单位（转运中心、集散点、派件网点），需承担退、转路由产生的中转费、操作费。

三、其他

1、此文件自 9 月 1 日起正式执行，原文件《关于退件相关费用的调整说明》（JT/88-B-FC-2020-004）、《关于退、转件的操作及相关费用说明的通知》（JT/88-B-FC-2020-002）同步废止。新退、转件结算标准预计 9 月 5 日左右系统上线，上线后会从 9 月 1 日起补收寄件网点相关退、转件费用。

2、快件申请退回并完成运单打印后，不支持再次转件。

3、快件申请转件并完成运单打印后，支持再次申请退回原寄件网点，但不支持再次转件。

拟制：

审核：

批准：

吴晓敏

张冉/刘金晶/姚国胜

后军仪

Xiaomin

Rooney/Sam/York

Charles