

关于明确退、转件操作流程及结算标准更新的通知

发文时间：2020 年 12 月 09 日

文件编号：JT/88-B-FM-2020-054

发文单位：网络管理部/财务部/操作部

Page: 1 / 8

接 收 人：全网

各代理区及加盟商网点：

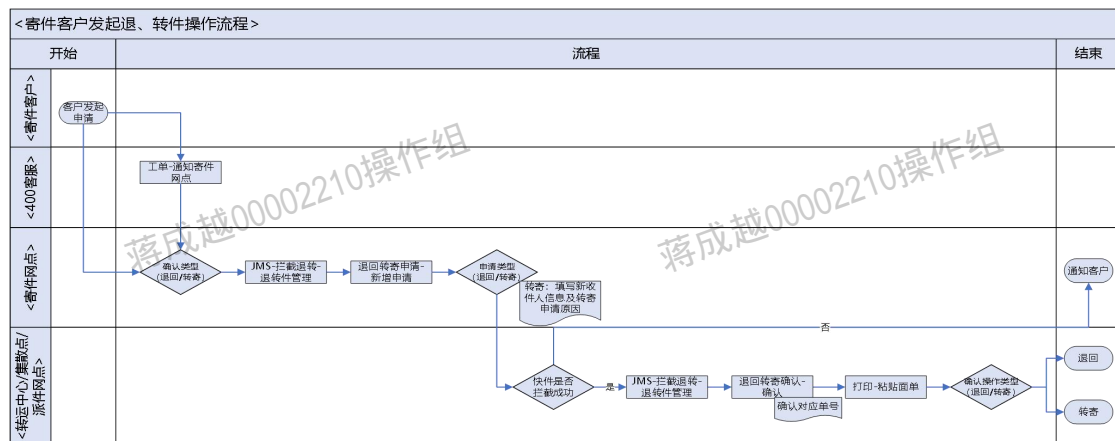
为提高快件退、转操作效率，提升客户满意度，现将快件退、转操作流程及结算标准更新如下：

一、退、转件操作流程

所有退、转件系统操作须在 JMS-拦截退转-退转件管理模块进行。

(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。

J&T 极兔速递

基础资料 操作平台 综合业务 客户平台 网点经营 财务结算 运力平台 服务质量 经营指标 数据稽核 智能设备 社区管理

工单管理

运单号: 请输入 * 来电号码: 请输入内容 查询

* 来电对象: 请输入 * 性别: 男 女

* 寄件人: 收件人: 地址: 请输入内容

一级问题类型: ☐ 下单 ☐ 外投意向 ☐ 签收未收到 ☐ 费用问题

☐ 信息更改 ☐ 服务态度 ☐ 赔偿意向 ☐ 催查件 ☐ 咨询

☐ 投递不规范

二级问题类型: ☒ 超时效催件 ☐ 时效内查件 ☐ 有拒未发 ☐ 班车在途

☐ 下单未上门取件

* 紧急程度: ☒ 一般 ☐ 紧急

* 问题描述: 客户来电催件, 请尽快联系客户处理, 快件五要素为: 外包装: 内容: 价值: 运费: 有无保价: 42/500

处理: ☒ 关闭 ☐ 转单

* 处理意见: 请输入 0/500

清空 保存

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更新的通知

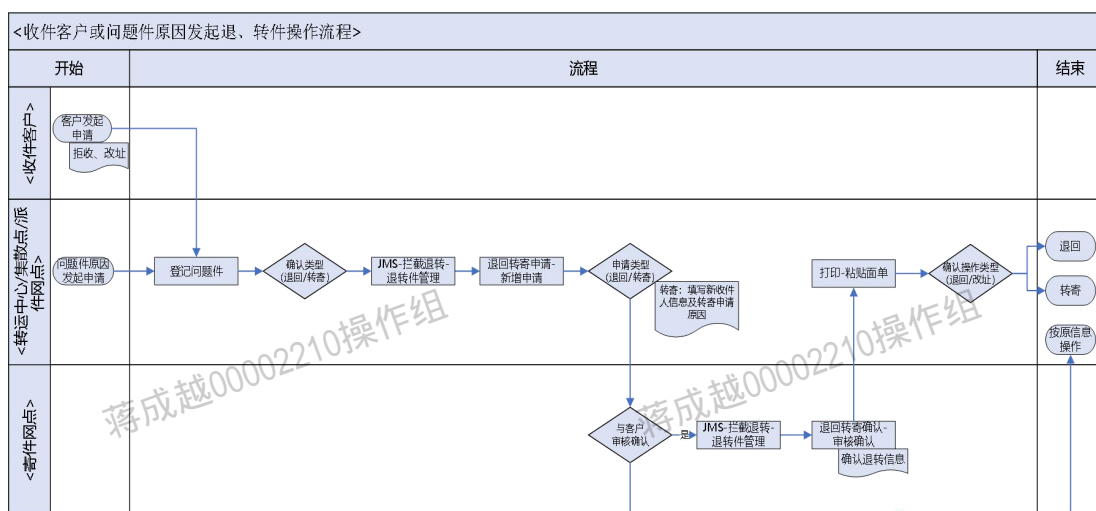
Page: 3 / 8

接收人：全网

(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。

(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。

[illegible]

备注：操作单位需先在 IMS 系统登记问题件反馈至寄件网点。

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更新的通知

发文时间：2020 年 12 月 09 日

文件编号：JT/88-B-FM-2020-054

发文单位：网络管理部/财务部/操作部

Page: 4 / 8

接 收 人：全网

(2) 转运中心、集散点或派件网点在 JMS 系统提交退、转件申请。

J&T 极兔速递

基础资料 操作平台 综合业务 客户平台 网点经营 财务结算 运力平台 服务质量 经营指标 数据驾驶舱 智能设备 社区管理

操作平台

快件查询 拦截件管理 退件管理 拦截退件 数据监控 数据统计 签收管理 操作报表 代理点

退件管理

退回转寄申请 退回转寄确认 退件打印

查询 导出 清空 新增申请 撤销申请 下载中心 批量退回

运单编号: 最多可查询200条, 以逗号。 申请网点: 总部888888 揽收/订单所属网点: 输入关键字进行查询 申请时间: 2020-11-30 00:00:00 2020-11-30 23:59:59

申请类型: 全部

审核中 审核通过 驳回 取消申请

运单编号	申请类型	退回/转寄原因	申请状态	揽收/订单所	申请网点	申请时间	申请人	审核网点	审核时间	审核人
------	------	---------	------	--------	------	------	-----	------	------	-----

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。

J&T 极兔速递

基础资料 操作平台 综合业务 客户平台 网点经营 财务结算 运力平台 服务质量 经营指标 数据驾驶舱 智能设备 社区管理

操作平台

快件查询 拦截件管理 退件管理 拦截退件 数据监控 数据统计 签收管理 操作报表 代理点

退件管理

退回转寄申请 退回转寄确认 退件打印

查询 导出 清空 新增申请 撤销申请 下载中心 批量退回

运单编号: 最多可查询200条, 以逗号。 申请网点: 总部888888 揽收/订单所属网点: 输入关键字进行查询 申请时间: 2020-11-30 00:00:00 2020-11-30 23:59:59

申请类型: 全部

待审核 已审核 已驳回

运单编号	申请类型	申请状态	揽收/订单所	申请网点	申请时间	申请人	审核网点	审核时间	审核人	申请来源
------	------	------	--------	------	------	-----	------	------	-----	------

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

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

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更新的通知

关于明确退、转件操作流程及结算标准更新的通知

发文时间：2020 年 12 月 09 日

文件编号：JT/88-B-FM-2020-054

发文单位：网络管理部/财务部/操作部

Page: 7 / 8

接 收 人：全网

1、退、转件结算标准

退、转件价格标准				
快件流向	X≤10.3kg		10.3kg<X	区域
	首重 3.2kg(含 3.2kg)	续重 1kg	元/kg	
	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

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) 快件到达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)。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 寄件网点需操作单位(转运中心、集散点、派件网点)转件至非覆盖

关于明确退、转件操作流程及结算标准更新的通知

发文时间：2020 年 12 月 09 日

文件编号：JT/88-B-FM-2020-054

发文单位：网络管理部/财务部/操作部

Page: 8 / 8

接 收 人：全网

区域，操作单位可向总部网络管理部申请不高于中国邮政官网（<http://www.chinapost.com.cn/>）公示的转件地至目的地的价格，补收寄件网点的相关操作费用。

三、其他

1、此文件自 12 月 10 日起正式执行，原文件《关于明确退、转件操作流程及结算标准的通知》（JT/88-B-FM-2020-030）同步废止。

2、操作单位（转运中心、集散点、派件网点）到件扫描时，需实时校验拦截信息，避免因未实时校验导致退、转件继续中转或派送。

3、快件申请退回并完成运单打印后，不支持再次转件。

4、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

后军仪

Xiaomin

Rooney

Charles