

顺丰服务指南

SERVICE GUIDE



前言

尊敬的客户：

感谢您一直以来对顺丰的支持！

顺丰致力于成为国际领先的高科技综合物流服务商，我们通过物流、信息流和资金流的整合与创新，为客户提供高品质的综合物流解决方案。

顺丰秉持为客户创造价值的服务宗旨，依托科技创新和多元化产业延伸，助力企业发展、创享优质生活。针对商务客户、电商客户和个人客户的不同需求，提供差异化、多元化的服务；同时为行业客户制定综合性的解决方案，提供客制化物流服务。据此我们制定本《服务指南》，旨在于全面的呈现顺丰的服务能力，以便您能结合自身需求从中参考、选择匹配的解决方案。

我们将一如既往贯彻“成就客户、追求卓越”的宗旨，不断提升客户服务水平，与您携手发展，共赢未来。

今天的我们，承您所托，坚定而行；

明日的我们，为您所想，如您所愿！

顺丰速运有限公司

联系我们：

客服专线：4008111111

顺丰官网：www.sf-express.com

顺丰官微：<http://weibo.com/sfsuyun>

微信公众号
“顺丰速运”



易信公众号
“顺丰速运”



手机客户端
“顺丰速运”



电子渠道

商务客户或电商客户



系统对接

客户发件系统与顺丰系统对接，可实现下单、电子运单打印、快件跟踪和电子账单等功能。



大客户发件系统

顺丰为大客户推出的自助服务软件，可实现下单、查询、对账和管理等功能。
使用路径：登录『顺丰官网』<http://www.sf-express.com>，进入『寄件』模块，下载系统程序安装至电脑。

电商客户



速运通商家版

顺丰为电商客户提供的订单管理平台，可实现获取订单和批量运单套打等功能。

使用路径：登录<http://www.sf-ecs.com>，注册即可使用。

个人客户



用微信扫描二维码
关注顺丰速运公众号



用易信扫描二维码
关注顺丰速运公众号



扫描二维码
下载顺丰速运手机客户端



短信自助服务

客户可通过发送短信寄件或查询快件状态。

下单：编辑短信内容“XD+取件地址+联系人”发送至106980001111

查单：编辑短信内容“CD+运单号码”至106980001111



我的顺丰

不需注册即可登录
<https://i.sf-express.com>
直接下单。



IVR自助语音

客户通过客服专线
4008 111 111语音下单成功
后，用同样的电话号码再次来电
电即可选择自助下单。

目录

商务客户

服务（产品）	02
顺丰标快	02
顺丰即日	02
顺丰特惠	03
物流普运	03
顺丰特安	04
增值服务	05
保价	05
代收货款	05
签单返还	05
委托件	06
等通知派送	06
超时退费	06
包装服务	07
正式报关	07
安检报备	07
特殊入仓服务	08
派件地址变更服务	08
电子账单	09
派件短信通知(SMS)	09
签收短信通知(MSG)	09
系统对接服务	09

如需咨询顺丰相关服务，请随时联系：

✉ 地区：

👤 销售员姓名：

☎ 手机：

目录

电商客户

服务（产品）	11
惠系列-电商速配	11
惠系列-电商特惠	11
顺丰标快	12
顺丰即日	12
顺丰特惠	13
物流普运	13
顺丰特安	14
增值服务	15
保价	15
代收货款	15
垫付货款	15
系统对接服务	16
安心购	16
退货服务	16
换货服务	17
等通知派送	17
超时退费	17
包装服务	18
超范围转寄	18
正式报关	18
安检报备	19
电子账单	19
派件地址变更服务	19
收件地址保密	19
派件短信通知(SMS)	20
签收短信通知(MSG)	20

目录

个人客户

服务（产品）	22
顺丰标快	22
顺丰即日	22
顺丰特惠	23
物流普运	23
顺丰特安	24
增值服务	25
保价	25
代收货款	25
包装服务	25
委托件	26
超时退费	26
正式报关	27
派件地址变更服务	27
收件地址保密	27
自寄/自取服务	28
派件短信通知(SMS)	28
签收短信通知(MSG)	28

目录

客制化物流与解决方案

金融保险行业	30
保单专送系列-车险专送	30
保单专送系列-寿险专送	31
POS机业务外包解决方案	32
汽车行业	33
汽配专运	33
医药行业	34
医药安心递系列-医药常温	34
医药安心递系列-医药温控	34
食品行业	35
生鲜速配	35

商务客户

服务（产品）

顺丰标快

服务介绍 顺丰为您提供的高品质门到门快递服务，各环节均以最快速度进行发运、中转和派送，并提供超时退费承诺。

服务特性

- 1、365天，不分节假日提供服务；
- 2、时效快，安全有保障；
- 3、中国大陆地区互寄支持超时退费；
- 4、提供代收货款、保价、等通知派送、签单返还、委托件和签收短信通知等增值服务。

时效

- 1、中国大陆地区互寄：1-2天，部分偏远地区加0.5-1天；
- 2、中国大陆地区至港澳台地区：1.5-2.5天，部分偏远地区加0.5-1天；
- 3、中国大陆地区至海外地区：3-5天。

具体线路时效请咨询顺丰销售人员。

服务范围 中国大陆地区、港澳台地区，韩国，日本，新加坡，马来西亚，美国，泰国，越南，澳大利亚



顺丰即日

服务介绍 顺丰为您提供当日寄件当日送达的门到门快递服务，包括同城即日、省内即日和跨省即日。

服务特性

- 1、当日寄件当日送达；
- 2、支持超时退费；
- 3、提供保价、签单返还和自取等增值服务。

服务范围 中国大陆地区，具体线路请咨询顺丰销售人员。

使用须知 法定节假日不提供此服务

顺丰特惠

服务介绍 顺丰为您寄递非紧急物品而设计的经济型快递服务。

服务特性

- 1、价格优惠，时效稳定；
- 2、寄递物品范围广泛：液体、粉末、化妆品、锂电池和酒类等；
- 3、提供代收货款、保价、等通知派送、签单返还、委托件和签收短信通知等增值服务。

时效

- 1、中国大陆地区互寄：2-3天，部分偏远地区加1-2天；
- 2、中国大陆地区至港澳地区：2.5-3.5天，部分偏远地区加0.5-1天。

具体线路时效请咨询顺丰销售人员。

服务范围 中国大陆地区互寄，中国大陆地区寄往香港、澳门地区



物流普运

服务介绍 顺丰为满足您发运大件或较重物品需求而推出的经济型物流服务。

服务特性

- 1、适用于寄递大件物品，如家电等；
- 2、价格经济实惠；
- 3、提供送货上楼、货物保管、代收货款、保价、签单返还、委托件和签收短信通知等增值服务，不提供等通知派送、超范围转寄和超时退费等增值服务。

时效 2-6天，具体线路时效请咨询顺丰销售人员。

服务范围

- 1、中国大陆地区跨省线路（暂不包含西藏、青海省海西市和陕西省榆林市）；
- 2、部分省市开通同城、省内线路。



顺丰特安

- 服务介绍** 顺丰为您寄递高价值物品（单票声明价值大于2万元）而提供的特殊监控、专车派送和专业理赔的快递服务。
- 服务特性**
 - 1、安全有保障，专人专车派送，全程跟踪监控；
 - 2、凭有效证件签收，安全准确送达；
 - 3、售后服务完善，快速完成赔付；
 - 4、提供代收货款、委托件、签单返还、自寄、自取和签收短信通知等增值服务，不提供等通知派送等增值服务。
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知** 不收寄物品范围：违法违规禁寄品，玻璃类（如灯管、灯泡等玻璃制品）、陶瓷类、石膏类等易碎品，玉雕、木雕艺术品等不易妥善包装的物品，不易贮存、保鲜的时令水果和特产（包括水产品），鲜活动植物等。



增值服务



保价

- 服务介绍** 若您针对寄递的物品向顺丰声明其价值，并支付相应的费用，当物品在运输过程中发生丢损时，顺丰按照物品的声明价值赔偿相应损失。
- 服务特性** 快件更安全，理赔快速有保障
- 服务范围** 中国大陆地区互寄，港澳台地区互寄，港澳台地区至中国大陆地区
- 使用须知** 中国大陆地区保价声明价值上限为2万元（含），若超过2万元，建议使用顺丰特安寄送物品。

代收货款

- 服务介绍** 顺丰按照寄件客户（卖方）与收件客户（买方）达成交易协议的要求，为寄件方承运、配送物品的同时，向收件客户收取款项转交至寄件客户的服务。
- 服务特性**
 - 1、快速返款，周期灵活；
 - 2、支持多次派送，派送成功率高。
- 服务范围** 中国大陆地区互寄，香港、澳门地区互寄
- 使用须知** 满足以下任一条件：
 - 1、客户月结运费达到1000元，且签订《代收货款服务协议》；
 - 2、现金客户不受运费限制，与顺丰签订《代收货款服务协议》即可开通代收货款业务。

签单返还

- 服务介绍** 应寄件客户要求，顺丰在成功派送快件后，将寄件客户提供的需收件客户签名的收条或收货单等单据返还寄件客户的服务。
- 服务特性** 保障客户交易安全，方便客户对账结算
- 服务范围** 中国大陆地区互寄，中国大陆地区寄往香港、台湾地区



委托件

服务介绍 若您委托顺丰到指定地点取件，顺丰按照您提供的地址、联系人和联系电话等信息，将快件寄给您指定收件对象的服务。

服务特性

- 1、省时省力；
- 2、信息保密；
- 3、更易掌控快件信息。

服务范围 中国大陆地区、港澳台地区，韩国，马来西亚、日本、新加坡、美国（具体线路请咨询顺丰销售人员）

使用须知 中国（含港澳台地区）不接受到海外取件的委托，中国大陆地区不接受寄递到海外的委托。

等通知派送

服务介绍 快件到达目的地后暂不派送，等寄件客户通知后才派送至收件客户的服务。

服务特性 确保客户交易安全

服务范围 中国大陆地区

使用须知

- 1、寄件客户签订月结协议；
- 2、寄件客户在快件寄出前选择此项服务，且提供手机号码；
- 3、顺丰对快件的保管期最多为3个月。



超时退费

服务介绍 当快件派送时间超过顺丰承诺的时间，您可在快件签收后致电客户服务热线4008111111申请抵免运费。

服务特性 时效有保障

服务范围 中国大陆地区（新疆除外）

使用须知

- 1、选择顺丰标快或顺丰即日寄递物品；
- 2、若您为月结客户，运费将在次月的月结账单中抵免；若您为现金客户，可收到顺丰以短信形式推送的与运费等额电子券。

包装服务

服务介绍 顺丰为您提供的专业、环保、便捷和高效的包装服务。

服务细项

- 1、包装技术咨询：包含包装方案评估、优化和包装技术指导，预防产品损坏；
- 2、包装设计服务：专业的包装研发团队，通过研究和应用新材料、新技术，根据客户要求提供专业的包装设计服务，降低企业的包装研发成本，例如：酒类包装方案、液晶屏类包装方案、手机/平板类包装方案、珠宝首饰类包装方案等。

服务特性 多样化、专业化包装，寄递更安全

服务范围 中国大陆地区



正式报关

服务介绍 如您有正式报关需求，顺丰为您提供代理报关的服务。

服务特性 快速清关，轻松寄递跨境快件。

服务范围

- 1、中国大陆地区至港澳台地区、海外地区（日本、韩国、新加坡、马来西亚、美国、泰国、越南、澳大利亚）；
- 2、港澳台地区、海外地区（日本、韩国、新加坡、马来西亚、美国）至中国大陆地区。

安检报备

服务介绍 对于需要安检报备才能通过航空发运的物品，顺丰代您向机场进行报备以便发运的服务。

服务特性

- 1、需提供物品非危证明；
- 2、适用于锂电池、酒类等行业客户；
- 3、便捷省事，不需要自行报备。

服务范围 中国大陆地区

使用须知 签订月结协议或为顺丰专业市场大客户。

特殊入仓服务

- 服务介绍** 若您需将物品寄递到码头、机场、物流公司/中心/仓库、保税区、海关监管区或会议及展览中心等需排队或垫付费用的地址，并支付相应附加服务费，顺丰代您将快件入仓的服务。
- 服务特性**
 - 1、代客户排队入仓，节省时间；
 - 2、减少沟通成本；
 - 3、可垫付入仓费。
- 服务范围** 中国大陆地区、香港地区



派件地址变更服务

- 服务介绍** 顺丰为您提供快件派送成功之前，根据您的要求更改派件地址的服务。包含同城派件地址变更和非同城派件地址变更。
- 同城派件地址变更服务：**指在快件派送成功前，因客户原因需将原运单收件地址变更为同城另一个地址，由我司重新开出“派件地址变更专属运单”，并提供的同城派件服务。
- 非同城派件地址变更服务：**指在快件派送成功前，因客户原因需将原运单收件地址变更为非同城的其他地址，由我司重新开出“派件地址变更专属运单”，并提供的非同城派件服务。
- 适用范围** 中国大陆
- 适用对象** 因客户原因导致需更改派送地址的快件
- 付款方式** 专属运单付款方式，只支持寄付月结、到付现结、到付月结，不支持寄付现结
- 服务特征**
 - 1、收件客户收货更便捷；
 - 2、解决寄件后地址更改的后顾之忧；具体资费详情，请咨询顺丰当地工作人员。

电子账单 **免费**

- 服务介绍** 顺丰为您提供电子对账单服务。
- 服务特性** 对账方便、快速、及时。
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知** 签订月结协议。

派件短信通知 (SMS) **免费**

- 服务介绍** 顺丰在送货上门前2小时，向您的收件客户推送的派送提醒的短信服务。
- 服务特性** 提前知会，便于客户灵活安排
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知** 寄件客户在运单中填写收件客户的手机号码。

签收短信通知 (MSG) **免费**

- 服务介绍** 收件客户成功签收快件后，顺丰将签收信息短信推送至寄件客户的服务。
- 服务特性** 及时贴心
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知** 寄件客户在运单中填写手机号码。

系统对接服务

- 服务介绍** 实现您的系统与顺丰系统无缝对接和数据自动交互。
- 服务细项**
 - 1、系统下单对接
 - 2、电子运单打印
 - 3、快件跟踪对接
 - 4、电子账单对接
- 服务特性**
 - 1、简化下单和发货操作，提升下单和发货效率；
 - 2、提供方便、快捷、个性化的配送服务体验。
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知** 有系统研发能力或使用电子商务ERP软件



电商客户

服务（产品）

惠系列—电商速配

服务介绍 顺丰为满足电商类客户的时效需求而推出的时效更快且价格适中的专属快递服务。

服务特性

- 1、时效快；
- 2、电话预约派送；
- 3、提供代收货款、保价、签单返还、包装和特殊入仓服务等增值服务；
- 4、灵活的服务组合策略，可使用顺丰小盒、商盟惠和绿色通道等专属服务，价格更优惠：
 - (1) 顺丰小盒：针对寄递重量较轻的物品如低值珠宝首饰、3C配件、景点门票和配饰等提供的专属服务。
 - (2) 商盟惠：针对中小型电商客户，以客带客形成联盟以达到件量标准，从而享受惠系列服务。
 - (3) 绿色通道：对于有物流运营能力（拥有运输资源）的电商代运营企业和有自主送货能力的客户开辟专门的“绿色通道”。将客户通过将批量快件直接送到顺丰指定地点所带来的成本节省返还给客户，从而实现与客户双赢的目的。

时 效 中国大陆地区互寄：1-2天，部分偏远地区需加0.5-1天。具体线路时效请咨询顺丰销售人员。

服务范围 中国大陆地区

使用须知

- 1、签订月结协议；
- 2、每天定时发件；
- 3、月发件量达到一定量；
- 4、使用顺丰自助工具，或发件系统与顺丰对接；
- 5、若使用顺丰小盒或商盟惠，还需满足以下条件：
 - 顺丰小盒：寄递物品的体积不超过1200cm³且重量不超过0.2kg；
 - 商盟惠：参与商盟的客户的地理位置临近，月寄件量达到一定量。

惠系列—电商特惠

服务介绍 为满足客户经济需求以及无法通过航空方式实现运输的品类需求而推出的时效稳定、价格经济实惠的专属快递服务。

服务特性

- 1、价格经济且时效稳定；
- 2、寄递范围广泛；
- 3、提供代收货款、保价服务、签单返还、包装和特殊入仓服务等增值服务。
- 4、电话预约派送；
- 5、灵活的服务组合策略，可使用顺丰小盒、商盟惠和绿色通道等专属服务，价格更优惠：
 - (1) 顺丰小盒：针对寄递重量较轻的物品如低值珠宝首饰、3C配件、景点门票和配饰等提供的专属服务。
 - (2) 商盟惠：针对中小型电商客户，以客带客形成联盟以达到件量标准，从而享受惠系列服务。
 - (3) 绿色通道：对于有物流运营能力（拥有运输资源）的电商代运营企业和有自主送货能力的客户开辟专门的“绿色通道”。将客户通过将批量快件直接送到顺丰指定地点所带来的成本节省返还给客户，从而实现与客户双赢的目的。

时 效 2-4天，部分偏远地区需加1-2个工作日。具体线路时效请咨询顺丰销售人员。

服务范围 中国大陆地区

使用须知

- 1、签订月结协议；
- 2、每天定时发件；
- 3、月发件量达到一定量；
- 4、使用顺丰自助工具，或发件系统与顺丰对接；
- 5、若使用顺丰小盒或商盟惠，还需满足以下条件：
 - 顺丰小盒：寄递物品的体积不超过1200cm³且重量不超过0.2kg；
 - 商盟惠：参与商盟的客户的地理位置临近，月寄件量达到一定量。

顺丰标快

- 服务介绍** 顺丰为您提供的高品质门到门快递服务，各环节均以最快速度进行发运、中转和派送，并提供超时退费承诺。
- 服务特性**
 - 1、365天，不分节假日提供服务；
 - 2、时效快，安全有保障；
 - 3、中国大陆地区互寄支持超时退费；
 - 4、提供代收货款、保价、等通知派送、签单返还、委托件和签收短信通知等增值服务。
- 时效**
 - 1、中国大陆地区互寄：1-2天，部分偏远地区加0.5-1天；
 - 2、中国大陆地区至港澳台地区：1.5-2.5天，部分偏远地区加0.5-1天；
 - 3、中国大陆地区至海外地区：3-5天。

具体线路时效请咨询顺丰销售人员。
- 服务范围** 中国大陆地区、港澳台地区，韩国，日本，新加坡，马来西亚，美国，泰国，越南，澳大利亚



顺丰即日

- 服务介绍** 顺丰为您提供当日寄件当日送达的门到门快递服务，包括同城即日到、省内即日到和跨省即日到。
- 服务特性**
 - 1、当日寄件当日送达；
 - 2、支持超时退费；
 - 3、提供保价、签单返还和自取等增值服务。
- 服务范围** 中国大陆地区，具体线路请咨询顺丰销售人员。
- 使用须知** 法定节假日不提供此服务

顺丰特惠



- 服务介绍** 顺丰为您寄递非紧急物品而设计的经济型快递服务。
- 服务特性**
 - 1、价格优惠，时效稳定；
 - 2、寄递物品范围广泛：液体、粉末、化妆品、锂电池和酒类等；
 - 3、提供代收货款、保价、等通知派送、签单返还、委托件和签收短信通知等增值服务。
- 时效**
 - 1、中国大陆地区互寄：2-3天，部分偏远地区加1-2天；
 - 2、中国大陆地区至港澳地区：2.5-3.5天，部分偏远地区加0.5-1天。

具体线路时效请咨询顺丰销售人员。
- 服务范围** 中国大陆地区互寄，中国大陆地区寄往香港、澳门地区

物流普运

- 服务介绍** 顺丰为满足您发运大件或较重物品需求而推出的经济型物流服务。
- 服务特性**
 - 1、适用于寄递大件物品，如家电等；
 - 2、价格经济实惠；
 - 3、提供送货上楼、货物保管、代收货款、保价、签单返还、委托件和签收短信通知等增值服务，不提供等通知派送、超范围转寄和超时退费等增值服务。
- 时效** 2-6天，具体线路时效请咨询顺丰销售人员。
- 服务范围**
 - 1、中国大陆地区跨省线路（暂不包含西藏、青海省海西市和陕西省榆林市）；
 - 2、部分省市开通同城、省内线路。



顺丰特安

- 服务介绍** 顺丰为您寄递高价值物品（单票声明价值大于2万元）而提供的特殊监控、专车派送和专业理赔的快递服务。
- 服务特性**
 - 1、安全有保障，专人专车派送，全程跟踪监控；
 - 2、凭有效证件签收，安全准确送达；
 - 3、售后服务完善，快速完成赔付；
 - 4、提供代收货款、委托件、签单返还、自寄、自取和签收短信通知等增值服务，不提供等通知派送等增值服务。
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知** 不收寄物品范围：违法违规禁寄品，玻璃类（如灯管、灯泡等玻璃制品）、陶瓷类、石膏类等易碎品，玉雕、木雕艺术品等不易妥善包装的物品，不易贮存、保鲜的时令水果和特产（包括水产品），鲜活动植物等。



增值服务



保价

- 服务介绍** 若您针对寄递的物品向顺丰声明其价值，并支付相应的费用，当物品在运输过程中发生丢损时，顺丰按照物品的声明价值赔偿相应损失。
- 服务特性** 快件更安全，理赔快速有保障
- 服务范围** 中国大陆地区互寄，港澳台地区互寄，港澳台地区至中国大陆地区
- 使用须知** 中国大陆地区保价声明价值上限为2万元（含），若超过2万元，建议使用顺丰特安寄送物品。

代收货款

- 服务介绍** 顺丰按照寄件客户（卖方）与收件客户（买方）达成交易协议的要求，为寄件方承运、配送物品的同时，向收件客户收取款项转交至寄件客户的服务。
- 服务特性**
 - 1、快速返款，周期灵活；
 - 2、支持多次派送，派送成功率高。
- 服务范围** 中国大陆地区互寄，香港、澳门地区互寄
- 使用须知** 满足以下任一条件：
 - 1、客户月结运费达到1000元，且签订《代收货款服务协议》；
 - 2、现金客户不受运费限制，与顺丰签订《代收货款服务协议》即可开通代收货款业务。

垫付货款

- 服务介绍** 顺丰为您提供的当日寄件次日返还代收货款金额的服务。
- 服务特性**
 - 1、收件即付、返款快，缓解企业资金需求；
 - 2、便捷、费用合理、账务清晰。
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知**
 - 1、签订《代收货款协议》3个月以上，且快件派送成功率70%以上；
 - 2、签订《垫付货款协议》。

系统对接服务

服务介绍 实现您的系统与顺丰系统无缝对接和数据自动交互。

- 服务细项**
- 1、系统下单对接
 - 2、电子运单打印
 - 3、快件跟踪对接
 - 4、电子账单对接

- 服务特性**
- 1、简化下单和发货操作，提升下单和发货效率；
 - 2、提供方便、快捷、个性化的配送服务体验。

服务范围 中国大陆地区

使用须知 有系统研发能力或使用第三方ERP软件



安心购 免费

服务介绍 顺丰为消费者提供了一种非见面购物的权益保障服务，帮助商家售后承诺背书，强化商家与消费者的关系。

服务特性 帮助客户处理售后，提高代收货款派送成功率，提高客户订单量。

服务范围 中国大陆地区

使用须知 签订《代收货款协议》。



退货服务

服务介绍 电子商务中的买家在购买物品后要求退货，顺丰接到卖家的退货需求信息后，协助卖家进行退货验收并将所退物品寄送到卖家指定地点的服务。

- 服务特性**
- 1、为电商客户提供逆向物流保障；
 - 2、帮助商家赢得买家的信任。

服务范围 中国大陆地区

- 使用须知**
- 1、签订月结协议；
 - 2、发件系统与顺丰对接。

换货服务

服务介绍 电子商务中的买家在购买物品后要求换货，顺丰在接到卖家的换货需求信息后，协助卖家将新货发出、旧货验收并寄回卖家的服务。

- 服务特性**
- 1、为电商客户提供逆向物流保障；
 - 2、帮助商家赢得买家的信任。

服务范围 中国大陆地区

- 使用须知**
- 1、签订月结协议；
 - 2、发件系统与顺丰对接。

等通知派送

服务介绍 快件到达目的地后暂不派送，等寄件客户通知后才派送至收件客户的服务。

服务特性 确保客户交易安全

服务范围 中国大陆地区

- 使用须知**
- 1、寄件客户签订月结协议；
 - 2、寄件客户在快件寄出前选择此项服务，且提供手机号码；
 - 3、顺丰对快件的保管期最多为3个月。



超时退费

服务介绍 当快件派送时间超过顺丰承诺的时间，您可在快件签收后致电客户服务热线4008111111申请抵免运费。

服务特性 时效有保障

服务范围 中国大陆地区（新疆除外）

- 使用须知**
- 1、选择顺丰标快或顺丰即日寄递物品；
 - 2、若您为月结客户，运费将在次月的月结账单中抵免；若您为现金客户，可收到顺丰以短信形式推送的与运费等额的电子券。

包装服务

- 服务介绍** 顺丰为您提供的专业、环保、便捷和高效的包装服务。
- 服务细项**
 - 1、包装技术咨询：包含包装方案评估、优化和包装技术指导，预防产品损坏；
 - 2、包装设计服务：专业的包装研发团队，通过研究和应用新材料、新技术，根据客户要求提供专业的包装研发成本，例如：酒类包装方案、液晶屏类包装方案、手机/平板类包装方案、珠宝首饰类包装方案等。
- 服务特性** 多样化、专业化包装，寄递更安全
- 服务范围** 中国大陆地区

超范围转寄

- 服务介绍** 如您的寄递地址超出顺丰寄递范围，顺丰代为转寄的服务。
- 服务特性**
 - 1、协助寄递，提升工作效率，为您节省时间；
 - 2、无需担心寄递范围。
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知**
 - 1、签订月结协议；
 - 2、签订《增值服务补充协议》。



正式报关

- 服务介绍** 如您有正式报关需求，顺丰为您提供代理报关的服务。
- 服务特性** 快速清关，轻松寄递跨境快件。
- 服务范围**
 - 1、中国大陆地区至港澳台地区、海外地区（日本、韩国、新加坡、马来西亚、美国、泰国、越南、澳大利亚）；
 - 2、港澳台地区、海外地区（日本、韩国、新加坡、马来西亚、美国）至中国大陆地区。

安检报备

- 服务介绍** 对于需要安检报备才能通过航空发运的物品，顺丰代您向机场进行报备以便发运的服务。
- 服务特性**
 - 1、需提供物品非危证明；
 - 2、适用于锂电池、酒类等行业客户；
 - 3、便捷省事，不需要自行报备。
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知** 签订月结协议或为顺丰专业市场大客户。

电子账单 免费

- 服务介绍** 顺丰为您提供电子对账单服务。
- 服务特性** 对账方便、快速、及时。
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知** 签订月结协议。

派件地址变更服务

- 服务介绍** 顺丰为您提供快件派送成功之前，根据您的要求更改派件地址的服务。包含同城派件地址变更和非同城派件地址变更。
- 同城派件地址变更服务**：指在快件派送成功前，因客户原因需将原运单收件地址变更为同城另一个地址，由我司重新开出“派件地址变更专属运单”，并提供的同城派件服务。
- 非同城派件地址变更服务**：指在快件派送成功前，因客户原因需将原运单收件地址变更为非同城的其他地址，由我司重新开出“派件地址变更专属运单”，并提供的非同城派件服务。
- 适用范围** 中国大陆
- 适用对象** 因客户原因导致需更改派送地址的快件
- 付款方式** 专属运单付款方式，只支持寄付月结、到付现结、到付月结，不支持寄付现结
- 服务特征**
 - 1、收件客户收货更便捷；
 - 2、解决寄件后地址更改的后顾之忧；具体资费详情，请咨询顺丰当地工作人员。

收件地址保密 免费

- 服务介绍** 顺丰为您提供的收件地址保密的服务。（您不需要在运单中填写收件客户的详细地址，只需填写收件客户附近的顺丰服务网点或合作便利店的地址编码，当快件到达指定网点后，将以短信通知收件客户，客户凭短信和有效证件前往网点自取快件）
- 服务特性** 保护个人隐私，取件安全
- 地址编码查询方式**
 - 1、登录顺丰速运手机客户端查询；
 - 2、询问收派员；
 - 3、登录顺丰官网查询。
- 服务范围** 中国大陆地区
- 使用须知** 在运单中填写收件客户的手机号码，且勾选自取。

派件短信通知 (SMS) 免费

服务介绍 顺丰在送货上门前2小时，向您的收件客户推送的派送提醒的短信服务。

服务特性 提前知会，便于客户灵活安排

服务范围 中国大陆地区

使用须知 寄件客户在运单中填写收件客户的手机号码。

签收短信通知 (MSG) 免费

服务介绍 收件客户成功签收快件后，顺丰将签收信息短信推送至寄件客户的服务。

服务特性 及时贴心

服务范围 中国大陆地区

使用须知 寄件客户在运单中填写手机号码。



个人客户

服务（产品）

顺丰标快

服务介绍 顺丰为您提供的高品质门到门快递服务，各环节均以最快速度进行发运、中转和派送，并提供超时退费承诺。

服务特性

- 1、365天，不分节假日提供服务；
- 2、时效快，安全有保障；
- 3、中国大陆地区互寄支持超时退费；
- 4、提供代收货款、保价、等通知派送、签单返还、委托件和签收短信通知等增值服务。

时 效

- 1、中国大陆地区互寄：1-2天，部分偏远地区加0.5-1天；
- 2、中国大陆地区至港澳台地区：1.5-2.5天，部分偏远地区加0.5-1天；
- 3、中国大陆地区至海外地区：3-5天。

具体线路时效请咨询顺丰销售人员。

服务范围 中国大陆地区、港澳台地区，韩国，日本，新加坡，马来西亚，美国，泰国，越南，澳大利亚



顺丰即日

服务介绍 顺丰为您提供当日寄件当日送达的门到门快递服务，包括同城即日到、省内即日到和跨省即日到。

服务特性

- 1、当日寄件当日送达；
- 2、支持超时退费；
- 3、提供保价、签单返还和自取等增值服务。

服务范围 中国大陆地区，具体线路请咨询顺丰销售人员。

使用须知 法定节假日不提供此服务

顺丰特惠

服务介绍 顺丰为您寄递非紧急物品而设计的经济型快递服务。

服务特性

- 1、价格优惠，时效稳定；
- 2、寄递物品范围广泛：液体、粉末、化妆品、锂电池和酒类等；
- 3、提供代收货款、保价、等通知派送、签单返还、委托件和签收短信通知等增值服务。

时 效

- 1、中国大陆地区互寄：2-3天，部分偏远地区加1-2天；
- 2、中国大陆地区至港澳台地区：2.5-3.5天，部分偏远地区加0.5-1天。

具体线路时效请咨询顺丰销售人员。

服务范围 中国大陆地区互寄，中国大陆地区寄往香港、澳门地区



物流普运

服务介绍 顺丰为满足您发运大件或较重物品需求而推出的经济型物流服务。

服务特性

- 1、适用于寄递大件物品，如家电等；
- 2、价格经济实惠；
- 3、提供送货上楼、货物保管、代收货款、保价、签单返还、委托件和签收短信通知等增值服务，不提供等通知派送、超范围转寄和超时退费等增值服务。

时 效 2-6天，具体线路时效请咨询顺丰销售人员。

服务范围

- 1、中国大陆地区跨省线路（暂不包含西藏、青海省海西市和陕西省榆林市）；
- 2、部分省市开通同城、省内线路。



| 顺丰特安

服务介绍 顺丰为您寄递高价值物品（单票声明价值大于2万元）而提供的特殊监控、专车派送和专业理赔的快递服务。

服务特性

- 1、安全有保障，专人专车派送，全程跟踪监控；
- 2、凭有效证件签收，安全准确送达；
- 3、售后服务完善，快速完成赔付；
- 4、提供代收货款、委托件、签单返还、自寄、自取和签收短信通知等增值服务，不提供等通知派送等增值服务。

服务范围 中国大陆地区

使用须知 不收寄物品范围：违法违规禁寄品，玻璃类（如灯管、灯泡等玻璃制品）、陶瓷类、石膏类等易碎品，玉雕、木雕艺术品等不易妥善包装的物品，不易贮存、保鲜的时令水果和特产（包括水产品），鲜活动植物等。



| 增值服务

| 保价

服务介绍 若您针对寄递的物品向顺丰声明其价值，并支付相应的费用，当物品在运输过程中发生丢损时，顺丰按照物品的声明价值赔偿相应损失。

服务特性 快件更安全，理赔快速有保障

服务范围 中国大陆地区互寄，港澳台地区互寄，港澳台地区至中国大陆地区

使用须知 中国大陆地区保价声明价值上限为2万元（含），若超过2万元，建议使用顺丰特安寄送物品。

| 代收货款

服务介绍 顺丰按照寄件客户（卖方）与收件客户（买方）达成交易协议的要求，为寄件方承运、配送物品的同时，向收件客户收取款项转交至寄件客户的服务。

服务特性

- 1、快速返款，周期灵活；
- 2、支持多次派送，派送成功率高。

服务范围 中国大陆地区互寄，香港、澳门地区互寄

使用须知 现金客户不受运费限制，与顺丰签订《代收货款服务协议》即可开通代收货款业务。

| 包装服务

服务介绍 根据客户需求差异（如寄递物品的尺寸大小等），顺丰可提供针对性的包装服务。

服务特性

- 1、多样化、专业化包装，寄递更安全；
- 2、可提供加固纸箱，奶粉、酒类、液晶屏类、手机/平板类和珠宝首饰类包装。

服务范围 中国大陆地区



委托件

服务介绍 若您委托顺丰到指定地点取件，顺丰按照您提供的地址、联系人和联系电话等信息，将快件寄给您指定收件对象的服务。

服务特性

- 1、省时省力；
- 2、信息保密；
- 3、更易掌控快件信息。

服务范围 中国大陆地区、港澳台地区，韩国，马来西亚、日本、新加坡、美国（具体线路请咨询顺丰销售人员）

使用须知 中国（含港澳台地区）不接受到海外取件的委托，中国大陆地区不接受寄递到海外的委托。

超时退费

服务介绍 当快件派送时间超过顺丰承诺的时间，您可在快件签收后致电客户服务热线4008111111申请抵免运费。

服务特性 时效有保障

服务范围 中国大陆地区（新疆除外）

使用须知

- 1、选择顺丰标快或顺丰即日寄递物品；
- 2、您可收到顺丰以短信形式推送的与运费等额的电子券。



正式报关

服务介绍 如您有正式报关需求，顺丰为您提供代理报关的服务。

服务特性 快速清关，轻松寄递跨境快件。

服务范围

- 1、中国大陆地区至港澳台地区、海外地区（日本、韩国、新加坡、马来西亚、美国、泰国、越南、澳大利亚）；
- 2、港澳台地区、海外地区（日本、韩国、新加坡、马来西亚、美国）至中国大陆地区。

派件地址变更服务

服务介绍 顺丰为您提供快件派送成功之前，根据您的要求更改派件地址的服务。包含同城派件地址变更和非同城派件地址变更。

同城派件地址变更服务：指在快件派送成功前，因客户原因需将原运单收件地址变更为同城另一个地址，由我司重新开出“派件地址变更专属运单”，并提供的同城派件服务。

非同城派件地址变更服务：指在快件派送成功前，因客户原因需将原运单收件地址变更为非同城的其他地址，由我司重新开出“派件地址变更专属运单”，并提供的非同城派件服务。

适用范围 中国大陆

适用对象 因客户原因导致需更改派送地址的快件

付款方式 专属运单付款方式，只支持寄付月结、到付现结、到付月结，不支持寄付现结

服务特征

- 1、收件客户收货更便捷；
- 2、解决寄件后地址更改的后顾之忧；具体资费详情，请咨询顺丰当地工作人员。

收件地址保密 **免费**

服务介绍 顺丰为您提供的收件地址保密的服务。（您不需要在运单中填写收件客户的详细地址，只需填写收件客户附近的顺丰服务网点或合作便利店的地址编码，当快件到达指定网点后，将以短信通知收件客户，客户凭短信和有效证件前往网点自取快件）

服务特性 保护个人隐私，取件安全

地址编码查询方式

- 1、登录顺丰速运手机客户端查询；
- 2、询问收派员；
- 3、登录顺丰官网查询。

服务范围 中国大陆地区

使用须知 在运单中填写收件客户的手机号码，且勾选自取。

自寄/自取服务

服务介绍 顺丰为您提供的自行到顺丰服务网点进行寄件/取件的服务。

服务特性

- 1、中国大陆地区客户至顺丰部分网点、顺丰合作便利店、顺丰门店自寄或自取可享受2元优惠；
- 2、寄件或取件更便捷、时间更灵活；
- 3、个人信息更安全。

服务范围 中国大陆地区，香港、澳门地区

使用须知

- 1、在运单中填写收件客户的手机号码，且勾选自取；
- 2、香港、澳门地区合作便利店暂时只提供自取服务，且客户需支付便利店服务费。



派件短信通知 (SMS) **免费**

服务介绍 顺丰在送货上门前2小时，向您的收件客户推送的派送提醒的短信服务。

服务特性 提前知会，便于客户灵活安排

服务范围 中国大陆地区

使用须知 寄件客户在运单中填写收件客户的手机号码。

签收短信通知 (MSG) **免费**

服务介绍 收件客户成功签收快件后，顺丰将签收信息短信推送至寄件客户的服务。

服务特性 及时贴心

服务范围 中国大陆地区

使用须知 寄件客户在运单中填写手机号码。

客制化物流与解决方案

金融保险行业

保单专送系列-车险专送

服务介绍 车险专送：为财产险保险机构提供的从保单流转、客户预约、指导签收到资料回收等一站式专业化服务；

- 服务特性**
- 1、专职金融特服团队：配置高素质专职特服团队，提供高质量保单专送服务；
 - 2、保险配送管理系统：
 - (1) 系统自动下单：提供门户系统导入、系统对接下单，实现保单号、运单号及回单号系统关联；
 - (2) 保单实时追踪：保单流转路由信息，系统实时查询，让客户全程掌握保单状态；
 - (3) 异常实时反馈：异常信息实时反馈，帮助客户提升异常处理时效，提升成功率；
 - (4) 数据报表管理：实现业务信息、异常信息及个性化财务账单报表管理，方便客户进行业务分析；
 - 3、增值服务：提供四项专属增值服务，具体如下：
 - (1) 即收保费：为客户提供现场收取保费，完成保险公司与投保人之间费用交易的服务，费用直接进入保险公司账户；
 - (2) 拍照验证：为客户提供拍照验证及资料回传的服务，如车险的拍照验车服务；
 - (3) 超范围专送：为客户提供超范围区域的保单专送服务（限同城）；
 - (4) 同城加急服务：为客户提供同城收派时效T+0（T指收件日）或限时的保单专送服务。

时效 T+1个工作日。具体线路时效请咨询顺丰销售人员。

服务范围 中国大陆地区



保单专送系列-寿险专送

服务介绍 为人寿险保险机构提供的从保单流转、客户预约、指导签收到资料回收等一站式专业化服务。

- 服务特性**
- 1、专职金融特服团队：配置高素质专职特服团队，提供高质量保单专送服务；
 - 2、保险配送管理系统：
 - (1) 系统自动下单：提供门户系统导入、系统对接下单，实现保单号、运单号及回单号系统关联；
 - (2) 保单实时追踪：保单流转路由信息，系统实时查询，让客户全程掌握保单状态；
 - (3) 异常实时反馈：异常信息实时反馈，帮助客户提升异常处理时效，提升成功率；
 - (4) 数据报表管理：实现业务信息、异常信息及个性化财务账单报表管理，方便客户进行业务分析；
 - 3、增值服务：提供五项专属增值服务，具体如下：
 - (1) 即收保费：为客户提供现场收取保费，完成保险公司与投保人之间费用交易的服务，费用直接进入保险公司账户。
 - (2) 拍照验证：为客户提供拍照验证及资料回传的服务，如寿险的身份证件拍照验证服务。
 - (3) 抄录指引：为客户提供现场指引客户抄录“本人已阅读保险条款、产品说明书和投保提示书，了解本产品的特点和保单利益的不确定性”内容，并指引客户签字确认的服务。
 - (4) 多人签收：为客户提供同城签收人3人及以上的保单指引签收服务。
 - (5) 多次签收：为客户提供3次及以上的上门派送服务。

时效

- 1、同城：T+1（T指收件日）；
- 2、其他区域T+2个工作日（偏远区域将增加相应工作日）
具体线路时效请咨询顺丰销售人员。

服务范围 中国大陆地区



POS机业务外包解决方案

服务介绍 为客户提供POS机销售端和售后端的资料收集、上门安装、信息实时回传及不同方式巡检的一体化解决方案。

服务细项

- 1、POS机销售端：客户预约、资料收集并回寄、拍照、现场安装POS机、表格填写
- 2、POS机售后端：定时巡检、信息核实

服务特性

- 1、专业的金融特服代表提供服务；
- 2、良好的品牌优势，帮助客户更好的开发特约商户；
- 3、覆盖全国的网点，支持POS机的布放向纵深发展，尤其是二三线城市。

服务范围 中国大陆地区

使用须知

- 1、客户需提供详细的操作流程步骤及要求；
- 2、顺丰暂不提供POS机的销售或特约商户开发行为。



汽车行业

汽配专运

服务介绍 顺丰为满足客户在相对固定地址发运整车货物的运输需求而推出的物流服务。

服务特性

- 1、直发：干线、点到点、点到多点
- 2、安全：顺丰服务质量保障
- 3、准时：快速、高效
- 4、完全客制化：可到县、镇、乡

增值服务

- 1、提供保价、约定理赔、理赔授权、个性化账单、个性化数据、运营分析报告、回单签收、在途查询和短信通知等服务。
- 2、提供三项专属服务：
 - (1) 装卸服务：为客户提供货物装卸服务。
 - (2) 串点服务：多地装卸货，以满足客户多样化需求。
 - (3) 包装服务：根据客户需求差异（如寄递物品的尺寸大小等），顺丰提供针对性的包装材料，以保障快件安全性。

时效 根据客户需求规划线路，并根据线路运行时长承诺时效。

服务范围 中国大陆地区

使用须知

- 1、签订月结协议；
- 2、整车发运。



医药行业

医药安心递系列—医药常温

服务介绍 为医药行业客户提供的寄递常温药品、常温生物样本、医疗器械等物品并在运输过程确保物品保持在常温状态（环境温度）的快递服务。

服务特性

- 1、专人定时收派、专项客服、定制路由和专项监控等；
- 2、寄递物品范围：药品、试剂、人体组织液和医疗器械等；
- 3、提供代收货款、保价和签单返还等增值服务，同时提供两项专属增值服务：
 - (1) 特质包装：为满足医药客户的特殊寄递物品包装需求而提供的专用且需收费的包装服务。
 - (2) 代办航空申报：针对特殊医药物品，提供航空运输申报服务，保障运输时效和医药产品品质。

时效

- 1、客户若有温度要求，且自己提供包装时，48小时以内；
- 2、客户若无温度要求，但客户对时效、包装有较高要求时，1-2天，部分偏远地区加0.5-1天。

服务范围

- 1、有温度要求的常温件：中国大陆范围内通过最佳路由可实现48小时内送达的区域，暂不向港澳台及海外地区提供服务；
- 2、无温度要求但对时效、包装等有较高要求的常温件：与标准快递服务范围一致，暂不向港澳台及海外地区提供服务。

使用须知

- 1、依法提供《药品生产许可证》、《药品经营许可证》或《互联网药品信息服务资格证书》、《互联网药品交易服务资格证书》等资质文件；
- 2、签订月结协议；
- 3、暂不承接危险药品、麻精类药品、毒性药品以及干冰、液氮等包装类药品的寄递。

医药安心递系列—医药温控

服务介绍 为医药行业客户提供的寄递温度敏感药品/试剂、低温运输生物样本等物品并通过专业包装和物流设备确保物品在运输过程中保持在可控的低温范围（2°C-8°C，15°C-25°C）的快递服务。

服务特性

- 1、专人定时收派、专项客服、定制路由和专项监控等；
- 2、寄递物品范围：温控药品、试剂、人体组织液和医疗器械等；
- 3、提供代收货款、保价和签单返还等增值服务，同时提供两项专属增值服务：
 - (1) 特质包装：为满足医药客户的特殊寄递物品包装需求而提供的专用且需收费的包装服务。
 - (2) 代办航空申报：针对特殊医药物品，提供航空运输申报服务，保障运输时效和医药产品品质。

时效 48小时以内

服务范围 中国大陆范围内通过最佳路由可实现48小时内送达的区域，暂不向港澳台及海外地区提供服务。

使用须知

- 1、依法提供《药品生产许可证》、《药品经营许可证》或《互联网药品信息服务资格证书》、《互联网药品交易服务资格证书》等资质文件；
- 2、签订月结协议；
- 3、签署《温控运输门到门服务协议》或《温控干线运输服务协议》；
- 4、暂不承接危险药品、麻精类药品、毒性药品以及干冰、液氮等包装类药品的寄递。

食品行业

生鲜速配

服务介绍 顺丰为您寄递生鲜类食品（比如水果、蔬菜等）而提供的保障配送时效和品质的快递服务。

服务特性

- 1、专人跟进、监控，开通绿色通道，各环节优先处理，以保障生鲜类食品的时效和品质；
- 2、暂不提供代收货款和转寄等服务。

时效 1-2天

服务范围 中国大陆地区

使用须知 只要是顺丰月结客户，销售的商品是依法经营、合法生产有质量保证的生鲜类食品，且有良好售后服务，与顺丰签订《生鲜速配服务协议》生效后，即可享受生鲜速配服务。

