

1、分配快递员时间

分配快递员信息的时间，在工作时间内且收发地点无疫情时，正常如下：

- 1、顺丰、京东、德邦：约1-5分钟
- 2、圆通：约1-10分钟
- 3、韵达、中通：约1-15分钟
- 4、极兔：约5-30分钟
- 5、申通：约2-4小时

特别说明：如果长时间没有分配，则可能是匹配不到站点，建议可以取消订单换其他快递；分配后联系不到快递小哥或快递小哥借口不来，建议可以取消订单更换其他快递；因为便宜快递利润较低，极个别地区的快递小哥不愿取件。

2、怎么联系快递员

亲，下单后，在查快递可以看到快递单号，分配了快递员后，在查快递页面可以看到快递员联系方式，建议您可以主动联系快递员沟通取件时间或等待快递员联系你，都是上门取件可能需要你拿到楼下~

3、不知道重量

可以按大概总量下单，快递计算重量分实际重量和体积重量，超重后，会自动推送超重补续重费用信息，按提示补费用即可，重量都是快递分拣站传回实际重量，对重量有疑问，可以咨询快递官方客服或收件快递员查询实际客服。

4、怎么没有快递信息

如是当天4点前取走的一般在晚上12点之前会更新快件信息，如果长时间没有物流信息建议您这边致电取件快递员了解情况。（平台仅提供优惠代下业务哦）

5、取消订单后回复

已取消，费用一分钟内会原路退回，请注意查收！

6、实名认证

亲，实名认证直接到微信官方小程序认证即可，比如您是寄件圆通，微信搜索圆通快递 小程序，点击我的，里面就有实名认证，如果是其他快递，则类似操作方法。

7、未成年可以寄快递吗

未成年人可以寄快递的,在邮寄的时候需要登记个人的身份信息,如果邮寄的物品是属于贵重物品,需事先声明并标注,经营快递业务的企业可以要求寄件人对该贵重物品给予保价。寄件时需要提供寄件人的姓名、地址以及联系电话,也要提供收件人的姓名名称、地址和联系电话。

8、费用多久退 怎么退回

自助取消的, 1分钟内原路退回, 快递取消的, 需要我们后台操作下取消, 提供单号我们取消的, 也是原路退回, 若取消订单5分钟内为收到退款, 辛苦提供快递单号或寄件人手机号这边查询!

9、丢件、破损赔付

丢件损坏了直接联系快递官方处理理赔哦!

10、用户反馈官方客服不受理或推脱赔付问题

辛苦提供快递单号并同时提供3个凭证 (包裹外包装破损) / (内件破损图片) / (商品价值明细), 我们协助处理赔付问题!

11、快递员说没单子

您跟快递员说让他在月结单查看, 如果他手持设备没有的话, 可以让站点查一下哦!

12、快递员不来取件

亲, 确实不好意思, 因为我们的平台之所以便宜, 是因为绕开了站点和快递员, 直接和总部签约, 导致快递员的收益被降低, 所以部分站点和快递员不愿意正常取件。这种情况下建议您多下几个快递, 哪个先来发哪个-, 以后就可以常用这家快递下单。

13、怎么补缴运费

在首页超重补缴 或寄件记录找到超重订单, 点击补缴即可, 如果在查快递看不到订单信息, 点击右下角我的*然后点击左上角头像登录后, 再点击查快递。如果都没有, 核实是否和下单时是同一账号登录。

14、续重怎么算

在寄快递录入地址, 分别输入1kg和2kg 差价就是续重的价格, 续重单价乘以超重的公斤数 就是超重的费用。

15、重量有异议

亲，辛苦提供下快递单号，我们反馈快递官方渠道核实重量，因为重量都是快递接口自动返回，对重量有异议可以提供快递单号反馈，如果有称重图或寄件内物图，能够更快的核实到哦

16、用户要求 拦截快递回复话术

咱们所有快递只要寄出后拦截成功就会收取逆向运费（寄出+拦截2次运费）不确保100%成功，不成功不收费！

17、用户要求取消订单

辛苦提供下快递单号或寄件人手机号！

18、取消或催促

您看这个订单是给您取消您重新更换其他快递下单，还是这边反馈渠道核实催促呢！

19、用户要求催促回复话术

好的，这边反馈渠道官方催促，请耐心等待！我们反馈给渠道，然后渠道提交给快递总部，总部去处理，一般时效1-2小时，如果反馈后还是没有小哥联系用户，建议更换其他快递下单，避免耽误快递发出

20、耗材费是什么

耗材费是指，耗材/打包/木架/超长/保鲜等增值费用总计，该费用由小哥录入，有异议可直接和小哥确认

21、正规吗

亲，我们平台的所有快递订单，你们下单后都是回传到快递官方总部，总部派单的，快递的取件，运输和配送，都是快递官方小哥操作，您查询物流，也是在快递官方查询，所以都是正规快递寄出，运输途中有破损，丢失，赔付也都是直接联系快递官方赔付的，所以不用担心哦。