



## 林德气体中国客户服务指南

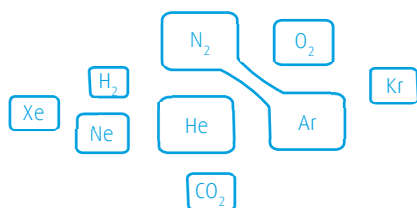


感谢贵司选择林德气体作为您所信赖的业务合作伙伴！

本“客户服务指南”将帮助您体验林德气体便捷、高效、和透明的服务。

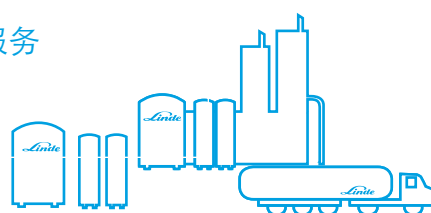
希望林德气体通过提供高质量的产品、先进的技术、优质的服务和为您定制的解决方案，助力贵司获得更大的成功，促进双方的长期协同发展。

林德气体中国客户服务部



### “精准服务，快速响应”

—— 林德气体竭诚为您服务





## 注册订购



请关注“林德气体微服”微信公众号

请点击林德“气体商城”小程序 | 体验7\*24实时在线自助服务

订产品，审记录，阅发票 查送货，看进度，评服务



林德气体微服



气体商城

### 订购计划

为向贵司提供保障时效的气体配送服务，请您：

- ◆ 务必提前两天订货，便于林德按时交付气体产品。
- ◆ 如遇法定节假日（元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆等），请提前至节假日之前订货，便于林德在节前安排稳妥节日送货。

### 商城服务

- ◆ 除订购服务以外，林德“气体商城”小程序还提供客户点评、订单检索、配送查询、自助对账、单证下载、一键报修等功能。在工作时间段内，在线客服会悉心聆听您的需求，并为您答疑解惑。

### 服务热线：

400-820-1798（周一至周六，8:30~17:00，周日节假日除外）

- ◆ 您可致电林德的热线服务中心了解相关产品和服务的咨询。

## 配送服务



林德竭诚为贵司提供安全、优质、可靠和高效的配送服务

### 配送时效

- ◆ 林德每日截单时间为下午 15:00。通常情况下，请您提前 2 天订货，如未能按照贵司所期望的日期配送，我们会与贵司联系确认，确保用气。

### 配送状态

- ◆ 请关注“林德气体微服”微信公众号或点击林德“气体商城”小程序：随时了解订单执行状态，查看配送车辆定位和预计到达时间。
- ◆ 在配送当日，林德将发送短信/微信通知“收货联系人”订单执行状态。请保持手机畅通！
- ◆ 如遇特殊情况而需取消配送，林德会联系您，另行协调安排适宜的配送时间。



## 开票管理



林德将根据合同约定的开票日期，向贵司开具增值税发票

### 电子发票：

- 目前各地政府在逐步推行电子税票，林德将按照相关要求开具增值税电子专用发票。林德财务将在每月执行开票后，将“电子专票”和“发票详单”以邮件形式发送给客户，请留意林德随附发票寄出函件。

### 纸质发票：

- 未开通电子发票的地区，林德将按照业务流程，通常在开票日后三个工作日内寄出纸质发票。例如：贵司开票日是 11 号，发票将于 14 号（非周末）寄出（特殊情况或长假期除外）。

### 发票详单

- 您可在林德“气体商城”小程序自助申请开通“发票详单”功能，主动获取发票详单信息。

## 支付货款



贵司提前规划和按时支付货款，将有助于配送服务及时顺利地执行

### 付款账号

请设置“专属客户账号”作为付款银行账户信息，此信息显示在发票的“开户行和账号”栏位。

林德收款银行	林德银行账号	专属客户账号 = 银行账号+客户账号
美国银行	684112959022	6841129590225xxxxxx 【客户账号】
渣打银行	501510089612	5015100896125 xxxxxx 【客户账号】

### 收款时效

- 贵司在工作日的办公时段内，通过“客户专属账号”向林德汇款，通常情况下，系统能在 2 小时左右自动确认贵司的支付信息。
- 同时建议贵司提前规划支付时间和送货需求，并尽量避开在银行对公业务系统关闭的时间、周末或法定节假日期间汇款，以免影响贵司的紧急配送需求。



## 资料下载



请点击林德“气体商城”小程序，自助下载已支持的在线文件资料

### 文件类型

- ◆ 目前林德“气体商城”小程序已提供：[送货签收单](#)、[分析报告](#)、[发票详单](#)、[对账单](#)、[储罐检测报告](#)、[钢瓶检验报告](#) 等相关文件资料的下载。
- ◆ 与此同时，我们也将持续推出更多的业务单证资料方便您随取随用。

## 储罐维修



林德竭诚为贵司提供可靠，高效和专业的维修服务

### 一键报修

- ◆ 如贵司租赁林德的储罐出现故障或异常时，请立即通过林德“气体商城”小程序报修，或直接扫描二维码自助提交服务申请，林德将有工作人员联系响应您的服务需求。
- ◆ 如遇紧急情况，请直接联系工程客服人员，或拨打 [400-820-1798](tel:400-820-1798) 报修。



储罐报修

### 维修响应

- ◆ 林德会按照预估风险等级，由专职服务工程师，及时响应您的服务需求。

### 其他需求

- ◆ 若贵司有气站安全、操作指南等培训需求，或租赁气站需要迁移，请提前联系您的销售代表。

## 技术服务



林德气体自始至终秉承安全、健康、合规、环保的理念

我具备全球领先的气体生产技术，并致力于气体应用技术的开发和创新。

- ◆ 若贵司有进一步优化和提升气体应用的需求，请咨询您的专属销售代表，林德可派遣与此对应气体应用领域的技术专家，提供上门服务和咨询。



## 增值服务



林德气体除标准服务以外，也支持为客户提供各项增值服务

- 请贵司根据具体需求，了解对应的服务内容，以及收费标准参考。
- 如您需要咨询更详尽的服务信息，请联系您的专属销售代表。

主题	收费项目	大宗气体	买可保	收费条件
送货	加急运费 -指定时段送货*	2000 元/次	800 元/次	客户未能提前 2 天订货；或在元旦、春节、清明、五一、端午、国庆等法定节日内订货要求在该节日内送货，卖方确认接受买方的要求并按要求送达的，收取该项费用。
送货	客户现场 长时间停留*	每半个小时 100 元	每半个小时 100 元	停留时间指从送货车辆到达客户现场到产品交付完成、送货车辆离开客户现场，大宗气体客户免费停留时间上限为 1.5 小时，买可保客户免费停留时间上限为 1 个小时。超过免费停留时间上限，每半个小时 100 元，不足半个小时按半个小时计。
送货	空驶费	1000 元/次	800 元/次	由于客户原因致使送货车辆到达客户现场后无法完成交付。当等候时间超过 30 分钟时，林德送货车辆有权驶离客户现场，并收取空驶费。
送货	取消	1000 元/次	800 元/次	买方在送货当天要求取消送货。
送货	少量产品 运输服务费*	1000 元/次	500 元/次	买方自主订货时，由于买方现场存量过多或订货量过少而实际送货量小于现场储罐容量的 50%时自动收取。
送货	主配服务	100 元/月/储罐		买方交由卖方管理储罐液位并安排配送计划。（买方需满足主配服务的标准和条件，并由双方正式确认后实施此项服务）。
发票	对账服务	500 元/次		买方需要额外人工服务协助提供相应服务周期内的送货记录，和租金信息（请在每月合同约定的开票日前 3 个工作日内提出需求）。
质量	COA_1	200 元/次		产品分析报告(COA)，常规指标分析
质量	COA_2	600 元/次		产品分析报告(COA)，国标包括的所有指标分析
质量	COA_S	按林德报价		产品分析报告(COA)，超出国标包括的所有指标分析，包括指标值或项目
客户工程	上门服务费	1000 元/次		培训、检测、冷罐等。
客户工程	移罐费	按林德报价		包括施工、办证（如需要）。
应用技术	应用技术服务	按林德报价		气体应用技术支持。
安全、健康、 合规、环保	信息、流程分 享、培训	按林德报价		按客户要求双方确认内容。

以上价格均为未税价格，林德有权根据实际成本不定期更新本客户服务指南价格。

上述带“\*”条目，如果是因为林德送货安排或车辆的原因触发对应的“收费条件”，林德将自行承担责任。



## 客户点评



### 林德致力于倾听每一位客户的反馈建议

诚邀您随时随地对林德气体的产品、服务给予评价，林德将不断驱动优化，并竭诚为您提供优质可靠的服务。



客户点评

### 反馈渠道

#### A. 林德气体微服：

伴随每一次“订单送达提醒”，林德诚邀您对“配送服务”进行反馈和评价。

#### B. 电子送货单：

扫描“电子送货单”左下角的“配送服务评价”二维码，也可为我们此次的配送服务做出评价。

#### C. 林德气体商城：

在林德“气体商城”小程序的“自助服务”中，您也可通过“客户点评”进行反馈和评价。

#### D. 林德官网：

综合反馈评价入口：<https://voc.lindemobile.cn/?channel=site#/>

祝愿贵司的业务蒸蒸日上！

祝您和林德在美好旅程中合作愉快！



林德气体中国客户服务部