



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。希望通过提供高质量的产品、先进的技术、优质的服务 and 为您定制的解决方案，帮助您取得更大的成功，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



1. 注册订货

请您关注微信公众号：“林德气体微服”查阅在线订气指南、注册订购。

除订购服务以外，“林德气体微服”还提供订单检索，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。



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，便于我司按时交付气体产品。
- ◆ 如遇法定节假日（元旦、春节、清明、五一、端午、国庆等），请提前至节假日之前订货，便于我司在节前安排稳妥节日送货。

服务热线：400-820-1798（周一~周六，9:00~16:30，周日节假日除外）

您可致电我司的客户服务中心了解相关产品和服务的咨询。

2. 配送服务

我司竭诚为贵司提供优质、可靠、和高效的配送服务。

2.1 配送时效

我司每日截单时间为下午 15:00。通常情况下，客户应提前 2 天订货的订货，如未能按照贵司的要求送货，我们会与贵司联系确认，确保客户用气。

2.2 配送状态

- ◆ 请微信关注：“林德气体微服”，随时了解订单的确认状态，和配送计划。
- ◆ 在配送当日，我司将发送短信/微信通知“收货联系人”在途配送状态。请保持手机畅通！
- ◆ 如遇特殊情况而需取消配送，我司会联系您，另行协调安排适宜的配送时间。

3. 发票信息

我司将在合同约定的开票日期间，向贵司开具增值税发票。

（在各地政府推行电子增值税票后，我司将按照相关要求开具增值税电子发票）



3.1 开票服务

A. 纸质发票：

按照业务流程，一般我司在开票日后三个工作日内将寄出纸质发票。

例如：贵司开票日是 11 号，发票将于 13 号（非周末）寄出（特殊情况或长假期除外）。

B. 电子发票：

目前仅福建、北京、天津等部分客户实行“电子普票”。我司财务将在每月执行开票后，将“电子普票”和“发票详单”以邮件形式发给客户。（电子专票暂不支持）。

3.2 发票详单

您可在“林德气体微服”自助申请开通“发票详单”功能，主动获取发票详单信息。

4. 付款信息

贵司提前规划和按时支付账款，将有助于配送服务及时顺利地执行。

4.1 付款账号

请贵司按照“专属客户账号”设置付款信息，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】

4.2 收款时效

- 通常贵司在工作日的办公时间内，通过“客户专属账号”向我司汇款，系统会在第一时间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。

5. 资料下载



您可以通过微信关注“林德气体微服”公众号，自助下载我司所提供的在线文件资料。

6. 储罐维修

我司竭诚为贵司提供可靠，高效和专业的维修服务。

6.1 一键报修

如贵司租赁我司的储罐出现故障或异常时，您可立即通过“林德气体微服”公众号报修，或直接扫描如下二维码自助提交服务申请，我司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 报修。



储罐报修

6.2 维修响应

我司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。

6.3 其他需求

若贵司有气站安全、操作指导等培训需求，或租赁的气站需要迁移，请提前联系您的专属销售代表。

7. 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。我司在具备全球领先的气体生产技术的同时，也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，我司将派遣与此对应气体应用领域的技术专家提供上门服务 and 咨询。



8. 增值服务

除林德气体所提供的标准服务以外，我司也支持各项增值服务，请贵司提前了解对应的收费标准。

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。
送货	取消、等候及 空驶服务费	1000 元/ 次	800 元/次	买方在送货当天要求取消送货；由于买方原因致使卖方车辆到达现场后无法完成送货或等候时间超过 30 分钟的情况发生时，卖方有权离开现场，并收取该项费用。
送货	小量产品运输 服务费	1000 元/ 次	500 元/次	买方自主订货。由于买方现场存量过多而实际送货量小于订货量的 50%（大宗气体现场大于 30M3 储罐每次送货小于 15 M3 液体）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。

如您需要咨询具体信息，请联系您的专属销售代表了解相关内容。



9. 客户反馈

我司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。

我司将不断驱动优化，并竭诚为您提供优质可靠的服务。

现已开通的反馈渠道如下：

A. 林德官网：

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

B. 林德气体微服：

同时伴随每一次“订单送达提醒”，我司诚邀您为“配送服务”进行反馈和评价。



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
2023 年 7 月