



## 1. 全国免费客户服务热线 800-820-2585 / 400-820-2585

喜利得商贸全国免费客户服务热线为 800-820-2585 / 400-820-2585。不论是外部客户还是内部客户，只要拨打该电话，就可以立刻获得以下服务：

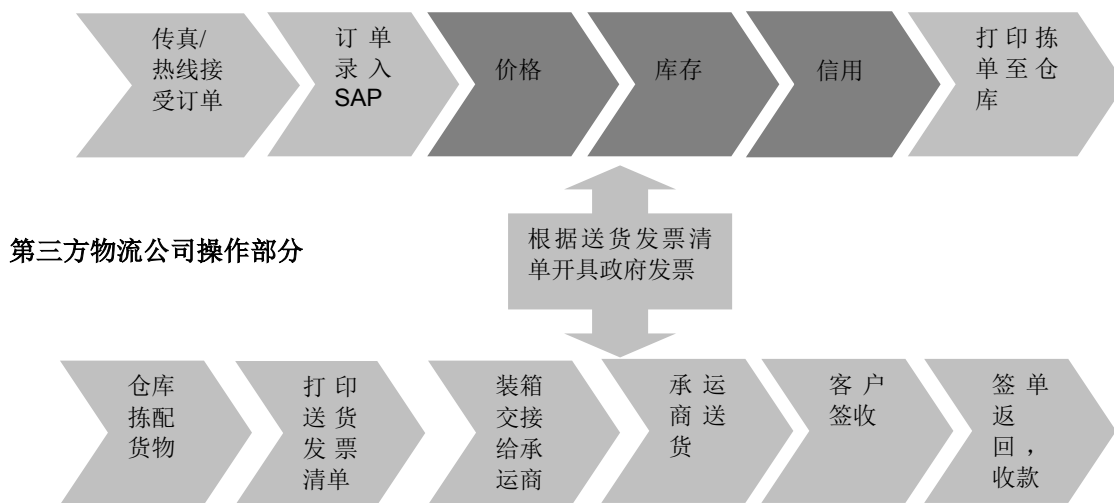
- 订单处理
- 查询产品库存
- 查询送货情况
- 机具报修
- 投诉处理
- 保修卡登记

电话语音菜单流程图：



## 2. 订单管理 及 货物配送

### 标准销售订单流程



#### 重要:

1. 销售订单在递交给客户服务部之前, 请事先获得相关审核人员对分单、价格折扣等的审批!
2. 一张订单只能派送一个地点, 不能同时派送到不同的地点; 销售订单送货地址不可以为分公司或办事处;
3. 物流收款订单: 物流公司仅接受与订单金额一致的收款金额指令。

### 送货服务标准天数

目的地	上海出发	北京出发	目的地	上海出发	北京出发	目的地	上海出发	北京出发
<华东>			<华东>			<华北>		
上海市	1*	3*	合肥市	1*	5*	北京市	3*	1*
沪其他	1*	3*	皖其他	3	6*	京其他	4*	2*
杭州	1*	4*	武汉	3*	4*	天津市	3*	1*
浙其他	2	5*	宜昌	4	5	津其他	4*	2*
南京	1*	3*	鄂其他	5	5*	石家庄市	3*	2*
苏锡常	1*	4*	南昌	3*	4*	冀其他	4	3*
苏其他	2	4*	赣其他	4	6	郑州市	3*	3*



<华北>			<华北>			豫其他		
太原	4*	2	济南	4*	2*	鲁其他	5	4*
晋其他	6	3	青岛	4*	2*		5	4*
目的地	上海出发	北京出发	目的地	上海出发	北京出发	目的地	上海出发	北京出发
<东北>			<东北>			<西北>		
沈阳	5*	2*	黑其他	8	6*	呼市/包头	7*	3*
大连	5*	2*	<西北>			蒙其他	9	5*
辽其他	7	4*	乌鲁木齐	9*	7	西安	4*	3*
长春	6*	3*	新其他	15	10	陕其他	6	4*
吉林	6	4*	西宁	7*	7	银川	7*	4*
吉其他	7	4*	青其他	8	9	宁其他	9	6*
哈尔滨	6*	4*	甘其他	9	7*	兰州	5*	7*
目的地	上海出发	广州出发	北京出发	目的地	上海出发	成都出发	北京出发	
<华南>			<华西>					
广州	3*	1*	6*	成都	5*	1*	5*	
粤其他	5	2*	7*	重庆	4*	1*	5*	
南宁	6*	3*	7*	川其他	8	4*	7	
桂其他	8	5	9	昆明	7*	4*	5*	
海口	6*	3*	7*	滇其他	9	7	8	
海其他	8	4	8	贵阳	7*	4*	5*	
长沙	3*	3*	5*	贵其他	9	6	8	
湘其他	5	5	6					
福州	3*	3*	6*					
闽其他	5	4	10					

- 1) 订单截至时间为当天 15:30，外埠公路零担运输时效按订单次日为起始点，以上时效为到各地省会、地级城市 30 公里半径内区域，超出此范围加 1-2 天。
- 2) \*表示可以现金或支票收款，现金收款最低为 1 千，最高限额为 2 万。支票收取城市：上海、广州、北京、成都四个中心城市，如其它城市需收取支票，请提前咨询沟通，支票金额没有限制；
- 3) 如对物流送货时效有疑问或者实际发货城市不在表格范围内的，请下单时联系喜利得客服热线 800-820-2585 / 400-820-2585 查询。

## 截单时间

**截单时间：**为了保证每天的订单都有足够的时间进行后续操作，从仓库准时发货，准时交接并赶上当天的零担车辆，准时送达客户，喜利得设置了截单时间。

截单时间	市内	市外
11:00之前	当天下午17:30前到货	N/A
<b>15:30之前</b>	第二天14:00前到货	当晚发运，按照送货服务标准时间到货
<b>15:30之后</b>	第二天17:30前到货	第二天晚上发运，到货时间在送货服务标准时间上加一天



市内指上海，广州，北京，成都的同城订单。

以下七种情况仓库当天无法发货，需顺延一个工作日发货，送货时效在正常时效上顺延一天：

1. 单张订单机具发货超过 20 台；
2. 定制化服务订单；
3. 单张订单内槽钢超过 5 吨；
4. 抄批号及有效期制作质保书的订单；
5. RE500 打标签的订单；
6. 贴防火标签的订单；
7. 过 15:30 截单时间的订单；

### 订单运输状态网上查询（上海，广州，北京始发）：

上海，广州，北京始发的所有订单喜利得统一交给虹迪物流运送。对于上海/广州/北京始发的订单，销售人员，客户及我们喜利得内部员工可以根据订单号直接通过网络查询在途货物信息。查询方法如下：

步骤 1. 登录虹迪主页 <http://www.runbow.com.cn/xq/>

步骤 2. 在左边客户订单号查询里输入订单号码(24 单号)，支持多个单号同时查询，点击右边的查询按钮：

客户订单号查询：  
(支持多订单查询，  
订单号用回车分开)

\*请输入喜利得客户订单号

查询

步骤 3. 查询到订单的详细在途情况：



客户订单号查询  
(支持多订单查询, 订单号用回车分开)

245231611  
CK371015

+请输入吉利得客户订单号

查询

订单编号:	245231611	货物件数:	1
始发地:	广州仓库	目的地:	上海
预计到货时间:	2013-06-07	签收时间:	2013-06-08
收货公司:		签收人:	曹敏
收货地址:			
签收单:	<a href="#">查看签收单</a>		
跟踪信息:	跟踪日期	在途位置	送货状态
	2013-09-01	广州	货物送达

订单编号:	CK371015	货物件数:	1
始发地:	湛江工厂	目的地:	广州
预计到货时间:	2013-06-05	签收时间:	
收货公司:	DC 02 (吉利得广州仓库)	签收人:	
收货地址:	DC 02 (吉利得广州仓库)		
签收单:	<a href="#">查看签收单</a>		
跟踪信息:	跟踪日期	在途位置	送货状态

步骤 4. 点击“查看签收单”，可以看到签收单的电子扫描件



**HILTI**  
喜 利 得  
Website: www.hilti.cn  
客户服务热线: 8008202565 4008202565

客户名称: 天津中石油销售有限公司  
天津分公司 12011104923442  
天津市滨海新区塘沽路与津塘公路交口  
邮编: 300280  
联系人: 吴文强  
天津 300280

送货地点: 天津开发区南海路与第七大街交口  
天津 300450

送货/发票清单 1030241287 页号: 1/1

客户编号: 00011014 订单日期: 2012/06/28 联系人: 吴文强  
订单编号: 4174127 订单总额: 2992794.04 联系人: 吴文强  
联系电话: 244564134 发票日期: 2012/06/28 联系人: 吴文强

货号	产品名称	数量	单位
232271	抗震锚栓 M12 M282179	200	只
232227	螺母 M12-M M282179/40	200	只
232298	抗震锚栓 M16 M282209	200	只
232234	螺母 M16-M M282209/54	200	只
60379	垫圈 M12	2	只
60379	垫圈 M16	2	只

收货人: 吴文强  
收货日期: 6/28  
收货地址: 天津滨海新区塘沽路, 联系电话: 244564134  
订单总金额大于 20000 元, 请附加章或注册收货人身份证号码。

收货人: 吴文强  
送货人: 吴文强  
提货人: 吴文强

收货人: 吴文强  
收货日期: 6/28  
收货地址: 天津滨海新区塘沽路, 联系电话: 244564134  
订单总金额大于 20000 元, 请附加章或注册收货人身份证号码。

收货人: 吴文强  
收货日期: 6/28  
收货地址: 天津滨海新区塘沽路, 联系电话: 244564134  
订单总金额大于 20000 元, 请附加章或注册收货人身份证号码。

步骤 5. 点击右上角的下载, 可以直接下载签收单复印件:



下载

**HILTI**  
喜利得  
Website: www.hilti.cn  
服务热线: 800-820-2585 400-820-2585

出单时间: 2015/03/02 13:25:14  
312-17

客户地址: 21661290  
送货地址: 21666839  
上海 000000

上海 202155

拣货单 246642205

页号: 1(1)

**此联须返回**

#### 注意事项:

- 1) 此系统适用于上海, 广州, 北京始发的订单;
- 2) 此系统每日更新 2 次到货信息, 下午 13: 00 和下午 17: 30。系统更新的数据会有半天到一天的延后, 如遇到紧急订单需即时查询在途状况, 需要联系喜利得客服热线 800-820-2585 / 400-820-2585 查询。

### 货物签收单管理 (POD)

货物签收单(Proof of delivery)是指物流送货到客户处, 客户签收货物的凭证, 是喜利得与业务合作伙伴/客户, 及喜利得业务合作伙伴与其客户之前的结算依据。

为了确保结算费用的顺畅, 喜利得货物签收单的签收要求如下:

- 1) 签收单上的每一栏(收货人, 收货日期, 发票签收)都要填写完整, 字迹必须清晰。
- 2) 签收单上签收人必须是订单上的指定签收人或盖公章签收。签收人必须是全名; 拒绝接受“张工, 李总等”此类联系人的订单。
- 3) 所有拣货单(即 24 单)送货的订单以及送货/发票清单(即 103 单)送货的订单且总金额大于 20,000 元的, 需要加盖公章或注明签收人身份证号码。
- 4) 对于两页或两页以上的送货单, 要求每页签名或盖骑缝章。
- 5) 客户上门自提的订单, 无论金额多少, 请销售人员提前请客户告知提货人员带好身份证/社保卡/驾驶证任一证, 自提时必须留下签收人的身份证/社保卡/驾驶, 任一复印件。
- 6) 客户提供收货人信息时, 请尽量保证收货人与 POD 上的指定签收人或联系人保持一致, 以保证 POD 在商务和法务上的真正有效性。

### 物流送货等待时间



为了确保物流公司的正常配送时效，物流公司在送货前会提早与客户联系，货物送达客户后，物流公司送货等待时间最长是半个小时。超过半个小时客户不能收货的，物流公司先去配送其他客户的货物，确保其他客户的货物不延误。

## 自提货物

- 1) 全国仓库的自提时间为周一至周五（国定假日除外），每天上午 9:00 至下午 15:00。
- 2) 如有自提订单，请客户尽量提前一天下单到喜利得，尤其是有槽钢的订单及货量大的订单，操作难度较大，喜利得仓库需要一定时间完成产品的拣货及复核工作；
- 3) 如客户当天的订单要当天安排自提，请提前 3 小时下单到喜利得并处理完订单发货前的相关付款问题，喜利得仓库优先安排自提订单的拣货；
- 4) 月末最后 2 个工作日的自提订单，需要客户到达仓库后再下单，原因是月底是仓库进出货高峰期，仓库目前的进出库区域面积有限；客户达到仓库后，仓库会优先安排自提订单的拣货；
- 5) 自提人员需带好身份证/社保卡/驾驶证任意一证，自提时必须留下提货人的身份证/社保卡/驾驶证，任一复印件。
- 6) 若客户/销售在仓库自提上有任何问题，请拨打喜利得客服热线 800-820-2585 / 400-820-2585。

四个仓库地址如下：

上海仓库：青浦区外青松公路 4658 号；联系电话：021-66277605

广州仓库：广州增城市新塘镇南安村源章大道东缙物流园 A3-02；联系电话：020-82789451

北京仓库：北京市通州区光机电一体化产业基地 1 号院 3 号库(通马路与嘉创路交汇处)，联系电话：010-56101832

成都仓库：成都市新都区货运大道 666 号（迈诺物流 2 号库）；联系电话：028-81485500

## 运输收费结构及第三方物流费用收取政策

### 运费收取具体政策

**电锤钻及凿破机系列、测量定位系列、充电式电动起子及扳手系列、自攻螺钉系列  
(BU D&D, Measuring, C&C, Screw fastening)**

- 5000 元及以上订单，喜利得免费提供门到门送货服务
- 市内（上海，北京，广州，成都含市郊）5000 元以下订单(不含 5,000 元)，喜利得收取操作及物流费 50 元/单
- 其他区域 5000 元以下订单(不含 5,000 元)，喜利得收取操作及物流费 100 元/单
- 费用以“操作及物流费”的形式列入销售单中

**安装吊挂系列、锚栓系列、防火阻燃系列、钻石钻孔及切割系列和直接紧固系列  
(BU installation, Anchor, Fire stop, Diamond, DX)**

- 市内（上海，北京，广州，成都含市郊）5000 元及以上订单，喜利得收取订单金额 1%的操作及物流费
- 其他区域 5000 元及以上订单，喜利得收取订单金额 2%的操作及物流费





- 市内（上海，北京，广州，成都市郊）5000元以下订单，喜利得收取操作及物流费 50 元/单
- 其他区域 5000 元以下订单，喜利得收取操作及物流费 100 元/单
- 费用以“操作及物流费”的形式列入销售单中

说明：市内订单的概念是指发货目的地在上海，北京，广州，成都市郊。

#### 单票运费封顶说明：

喜利得对于市内（上海，北京，广州，成都市郊）单票订单运费超过 5,000 人民币的，按照最高 5,000 元运费收取；

其他区域单票订单运费超过 10,000 人民币的，按照最高 10,000 元运费收取。运费单票封顶仅限于国内零担运输，对于客户要求国外空运或者国内专车运输的，按照实际价格收取。

#### 卸货服务

喜利得提供的送货服务不包含卸货，客户如需喜利得协助提供卸货服务，在客户愿意承担卸货费的前提下，销售人员下单时需提前告知客服人员，客服人员向物流公司查询后告知销售人员卸货费用。

#### 收费方式

所有非常规送货费用将计算至销售订单中，明细为“操作及物流费”，喜利得统一开增值税发票给客户。

## 3. 客户投诉及处理

客户可直接拨打 800-820-2585 / 400-820-2585 客户服务热线进行投诉

### 客户投诉类型

客户投诉的类型一般分为以下几个大类：

- 订单信息问题
- 物流问题（物流公司送货延误/送错货物/货物丢失/包装破损/库存短缺，无法交货等）
- 维修问题
- 产品质量问题
- 账单/应收账款错误
- 其他各类投诉
- 退（换）货、拒收

### 客户投诉处理流程：（包括服务、产品质量问题以及投诉导致的退货）





- 喜利得客户服务部门收到客户的电话投诉，直接在系统中记录投诉的详细内容
- 客服人员将投诉分发给相关部门投诉负责处理人
- 相关投诉处理人在**两个工作日**内给予客户解决方案或跟进状态
- **客服人员**跟踪投诉处理情况，直至给出解决方案后关闭系统投诉
- 每个月客户服务部将所有投诉汇总报告发布给最高管理层和相关部门，讨论改善方案
- 定期与产品经理/物流公司/信控等部门会议，对发生的问题讨论，确定改善方案并监控执行效果
- 客服人员处理投诉时，需要了解相关信息时，请您给予配合和支持