客户标准 FAQ

一、报价与计费

深圳及可收件城市发往台湾，当前对外主要提供台湾海快专线。普货、敏感货、特货均按官网实时报价与客服确认为准，页面不再对外发布固定单价。

- 计费重量 = 实际重量与体积重取大值。
- 体积重 = 长(cm) × 宽(cm) × 高(cm) ÷ 6000。
- 最低消费与重量档以官网查价结果为准。
- 长期客户、合同客户以合同/后台/客服确认为准。

二、服务范围与时效

- 标准海快时效：5 到 7 个工作日。
- 离岛/偏远地区以官网报价与末端能力确认为准。
- 服务范围：揽收或入仓、出口报关、海快运输、台湾清关、台湾派送；具体范围以官网下单确认结果为准。
- 台湾端税金、附加费与特殊申报以台湾海关、官网报价及客服确认为准。

三、可寄与文件

普货、敏感货、特货均可先查询/咨询；不确定货物可拍图问小木管家。常见补充文件包括 MSDS、UN38.3、成分表、品牌授权、认证文件等，实际以品类与客服/关务确认为准。

绝对禁运：毒品/管制药品、武器弹药、易燃易爆、活体动物、纯锂电池单独寄送、电子烟加热烟、仿牌盗版、不明粉末液体、腐蚀/放射/感染性物品等。

四、下单与查件

- 下单：官网 /quote 试算并提交货物信息，确认方案后生成订单号。
- 查件：/track 输入运单号或手机号；登录 /my-orders 查看；也可让小木管家协助查询。
- 节点：已下单 → 已提货 → 已起运 → 运输中 → 已到达 → 清关中 → 已清关 → 派送中 → 已签收。

五、异常处理

海关查验 / 扣关

提供订单号或运单号，客服 1 小时内受理，运营团队 2 小时内启动；台湾端由报关行/货代及平台跟进。C2 文件审核一般 1 到 2 个工作日，C3 查验一般 1 到 3 个工作日，实际以海关为准。涉及补税、退运、仓租等费用会先确认后执行。

延误

海快标准时效 5 到 7 个工作日；超过 ETA 24 小时未更新节点可向客服/运营查询。台风、法定节假日等不可抗力顺延。赔付口径按合同与客服确认的规则执行。

破损 / 理赔

收货时先验货；外包装破损或货损请拍照并拒收或注明异常。签收后 24 小时内联系客服，并准备订单号/运单号、外箱照片、破损照片/视频、POD、价值证明等。客服按合同与客服确认规则协助理赔，不以测试/未确认金额提前承诺。

收到异常时请保留外包装与货物，不要自行丢弃；提供清晰照片与单号可加快处理。

六、联系与投诉

- AI：官网右下角小木管家，7×24。
- 人工客服：13777366383，周一至周六 9:00-18:00。
- 邮箱：contact@msmartchain.com。
- 投诉会在 1 小时内响应并明确下一步时间；复杂问题持续跟进至闭环。

获客账号方案

客户只做承接、签约、交付

不改变原有业务，增加持续获客能力

原有物流、仓配、报价、售后和合作流程保持不变；新增账号化获客服务，由 AI 承接前置重复工作。

888 元/账号/月，1 个账号即可申请	**50** 每账号每月合格客户目标	**5,000** 每账号每月电话营销容量参考
500 每账号每月微信跟进容量参考	**15/15** AI 覆盖前置工作	**0/15** 客户自行执行前置工作

客户只做三件事

承接

接收已核实、已沟通、有跟进记录的客户。

签约

完成报价、谈判、合同和商务决策。

交付

完成原有产品、物流、仓配或资源交付。

下一步：申请评估

先确认城市、客户类型、承接负责人和服务范围，再进入单账号试跑。

微信客服 • 小木管家

扫描二维码，咨询获客服务、账号开通与客户承接流程。