

异常联系卡

客户异常联系、查件与人工客服入口 · 对外公开版 · 2026-09-10

官网：www.msmartchain.com | 企业微信：@小木管家 | 电话：13777366383 | 邮箱：contact@msmartchain.com

紧急对接

- 企业微信：@小木管家
- 电话：13777366383
- 邮箱：contact@msmartchain.com
- 对接销售/专属客服：以实际分配为准

自助查件

1. 官网 /track 输入运单号或手机号查询
2. 小木管家发送「查订单+订单号」查询
3. 标准 9 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

异常处理步骤

1. 系统/客服主动预警与跟进，不用客户反复催问
2. 需协助时提供订单号/运单号与现场证据
3. 处理结果与赔付以合同/客服确认为准

服务承诺

- 海快标准时效 5-7 天，具体以官网/客服确认为准
- 9 节点、ETA、POD 全程可查
- 一口价透明；偏远、离岛、旺季、特殊品类费用以下单前确认为准
- 赔付按合同与客服确认的规则处理，不提前承诺固定比例/金额

深圳水火供应链有限公司

AI 驱动的跨境供应链管家