

客户标准 FAQ V2.0

发货前先看行情，下单后全程透明，签收后一票一结。

8 / 11 / 13

普货 / 敏感货 / 特货 元每公斤

5-7 工作日

固定班期，不凑柜，超时按规则赔付

8 节点透明

运单号随时查，POD 可追溯

报价与费用

Q1：深圳到台湾海快专线怎么计价？

按实际重量或体积重取较大者计费，最低消费 50 元/票。普货 8 元/kg、敏感货 11 元/kg、特货 13 元/kg；特敏货（药品/特殊清关品）需客服确认渠道。一口价包含深圳揽收、出口报关、海运、台湾清关、台湾本岛派送到门。

Q2：体积重大于实际重量怎么算？

体积重 = 长(cm) × 宽(cm) × 高(cm) ÷ 6000，取较大者计费。建议打包时尽量压缩体积。

Q3：报价包含哪些服务？

一口全包价包含深圳揽收、出口报关、海运、台湾清关、台湾本岛派送到门。偏远地区（花莲/台东/屏东）加收 50 元/票，离岛加收 80 元/票。

货物限制

Q4：什么货物可以寄？

普货：服装、文具、无电池玩具、普通家居用品。特货：带电、带磁、普通化妆品、3C 数码。敏感货：液体、粉末、普通食品、保健品。毒品、武器弹药、生鲜活体、货币、违法违禁品一律不可寄。

Q5：敏感货需要什么文件？

MSDS、产品说明书；带电池产品需 UN38.3；品牌产品需授权书；化妆品需成分表。蓝牙/WiFi 产品需 NCC，电子电器需 BSMI。

物流时效

Q6：深圳到台湾要多久？

海快标准时效 5-7 个工作日；深圳盐田→基隆/高雄直航约 21-24 小时；清关 1-2 天。台风季可能延迟 2-3 天，系统会显示最新节点。

Q7：怎么追踪？

官网 /track 输入订单号或手机号，查看 8 节点、ETA 与 POD；/my-orders 查看历史订单；AI 小木管家可协助查询。

首次合作与付款

Q8：第一次合作需要什么？

公司/个人名称、联系电话、台湾收货地址、首次发货商业发票及装箱单。首次下单即自动注册，获得订单号即完成。

Q9：怎么付款？

支付宝/微信支付、银行转账；月结客户按审批额度，次月 5 号前结清上月费用。

售后与保障

Q10：货物损坏或丢失怎么办？

签收时发现问题请拍照存证；签收后 48 小时内提交理赔申请。基础赔偿按申报价值，上限 2000 元；可购买全额保险。丢件 7 天内按规则赔付。

Q11：与其他集运/货代有什么区别？

网页查价下单、订单/运单/派单自动生成、8 节点自助查询、一票一结；敏感货/特货按 HS 预审，清关文件提前核对。

现在就用木火智链

查价、下单、追踪、结算，一个系统跑完。

