

มาตรฐานการบริการลูกค้าสำหรับการซื้อขายสินค้ากลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์เคมี

บริษัท เอ็กซอนโมบิล มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด (ในเครือบริษัทเอ็กซอนโมบิล)



สารบัญ

3

- การสั่งซื้อสินค้า

6

- วิธีการชำระค่าสินค้า/ การนำส่งใบกำกับภาษี
- วิธีการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อ
- ช่องทางการชำระค่าสินค้า

7

- ระยะเวลาการจัดส่งสินค้า

8

- ปริมาณขั้นต่ำในการสั่งซื้อสินค้า

9

- วิธีการและขั้นตอนการรับสินค้า กรณีลูกค้ารับสินค้าเองที่คลังบริษัท เอ็กซอนโมบิล มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

10

- คำแนะนำในการลงสินค้า
- เอกสารในการจัดส่ง
- กรณีต้องการสินค้าเร่งด่วน
- การขอตัวอย่างสินค้าเพื่อทดลองใช้
- คำแนะนำพิเศษ

11

- ขั้นตอนในการลงสินค้า

คำนำ

เครือบริษัทเอ็กซอนโมบิล มีความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการที่ดีเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า เอกสารฉบับนี้เป็นคู่มือสำหรับอ้างอิงถึงมาตรฐานการให้บริการของเราสำหรับลูกค้าผู้มีอุปการะคุณ หากลูกค้าต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของเรา หรือมีความประสงค์ต้องการรับบริการอื่นนอกเหนือจากบริการมาตรฐาน กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าที่พร้อมที่จะช่วยเหลือผ่านหลากหลายช่องทาง กรณีต้องการรับบริการอื่นนอกเหนือจากบริการมาตรฐาน อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการดำเนินการ

การสั่งซื้อสินค้า

ช่องทางการติดต่อ

หากลูกค้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า ใบกำกับภาษี การชำระเงิน หรือมีความประสงค์จะให้คำแนะนำติชม สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของเรา ตามวันและเวลาทำการดังนี้



ประเทศไทย



1800 010 152



chemcs.th.int@exxonmobil.com



จันทร์ – ศุกร์



08:00 – 16:30

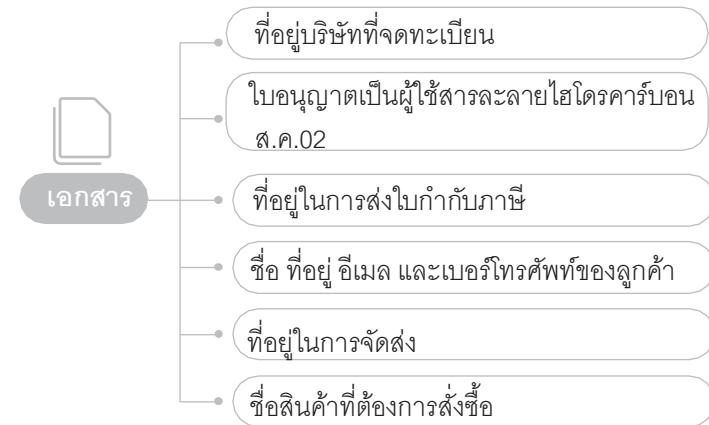


การสั่งซื้อสินค้า



1. การเปิดบัญชีซื้อขายครั้งแรก

สำหรับลูกค้าใหม่ หรือ ลูกค้าปัจจุบันที่มีความประสงค์จะเพิ่มสถานที่จัดส่งสินค้า เอกสารที่ต้องใช้ดำเนินการมีดังต่อไปนี้



ระยะเวลาในการดำเนินการเปิดบัญชี



การดำเนินการเปิดบัญชีในบางกรณีอาจใช้เวลามากกว่าเวลาที่กล่าวไว้ข้างต้น



2. การสั่งซื้อสินค้า

การสั่งซื้อออนไลน์

เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ทางบริษัทฯ ขอแนะนำให้ลูกค้าใช้ช่องทางการสั่งซื้อออนไลน์ได้ที่ <https://exxonmobilchemical.force.com/oneconnect/login>

- 1 ลูกค้าสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า เพื่อดำเนินการเปิดบัญชีการใช้ระบบสั่งซื้อออนไลน์
- 2 ก่อนที่ลูกค้าจะดำเนินการสั่งซื้อ เราขอแนะนำให้ลูกค้าตรวจสอบระยะเวลาในการส่งสินค้าล่วงหน้าเพื่อให้แน่ใจว่าสินค้าจะสามารถจัดส่งตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (กรุณาอ่านเพิ่มเติมที่หน้า 7)

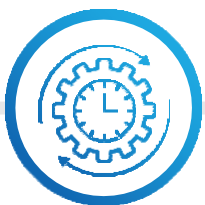
ช่องทางการสั่งซื้อผ่านฝ่ายบริการลูกค้า

อีกทางเลือกหนึ่งในการสั่งซื้อสินค้า ลูกค้าสามารถส่งรายละเอียดคำสั่งซื้อตามรายละเอียดด้านล่างมาทางอีเมลของฝ่ายบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าจะติดต่อลูกค้าหากมีข้อสงสัยหรือต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม



ข้อมูลที่ต้องการสำหรับการสั่งซื้อสินค้าทางรถบรรทุก

- ใบคำสั่งซื้อ (Purchase Order – PO)
- ที่อยู่ในการจัดส่ง
- ชื่อสินค้า
- ปริมาณในการสั่งซื้อสินค้า
- วันที่ต้องการสินค้ากรณีให้บริษัทจัดส่ง/วันที่ต้องการรับสินค้ากรณีลูกค้ารับสินค้าเอง



3. เวลาในการสั่งซื้อสินค้า



สินค้าที่ต้องการให้มีการจัดส่ง



กรณีลูกค้าจัดหารถมารับสินค้าเอง

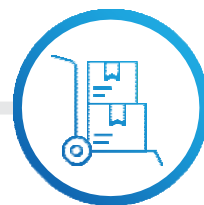
กรุณาสั่งสินค้าทางช่องทางออนไลน์หรือ ส่งใบคำสั่งซื้อให้ทางฝ่ายบริการลูกค้า ภายในเวลา 13.00 น. สำหรับสินค้าที่ต้องการให้มีการจัดส่ง หรือภายใน 15.00 น. สำหรับกรณีลูกค้าจัดหารถมารับสินค้าเอง ทั้งนี้เพื่อให้มีเวลาพอเพียงสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าในการตรวจสอบสต็อกสินค้า และเตรียมการจัดส่ง



4. สถานะคำสั่งซื้อ

การยืนยันคำสั่งซื้อ
ลูกค้าจะได้รับใบยืนยันคำสั่งซื้อ โดยอัตโนมัติ เมื่อทางบริษัทฯ ได้รับคำสั่งซื้อของลูกค้า หรือจะได้รับอีเมลตอบรับจากทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า

ลูกค้าควรตรวจสอบใบยืนยันคำสั่งซื้อ หรือ อีเมลยืนยันจากทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้ากับใบคำสั่งซื้อของลูกค้าทุกครั้งเพื่อความถูกต้องในการจัดส่ง



5. วิธีการจัดส่ง

บริษัทฯ บริการจัดส่งสินค้าโดยรถบรรทุกผลิตภัณฑ์เคมี

สำหรับลูกค้าที่ต้องดำเนินการชำระ
เงินค่าสินค้าล่วงหน้า คำสั่งซื้อของ
ลูกค้าจะได้รับการดำเนินการต่อเมื่อ
ทางเจ้าหน้าที่ได้รับใบแจ้งการชำระ
เงินผ่านธนาคาร



ลูกค้าจะได้รับ ใบกำกับภาษีได้อย่างไร

ใบกำกับภาษีจะถูกจัดส่งให้ลูกค้าไปพร้อมกับสินค้า

ลูกค้าจะดำเนินการเปลี่ยน หรือ ยกเลิก คำสั่งซื้อได้อย่างไร

กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าเพื่อเช็คสถานะคำสั่งซื้อ
ของลูกค้าลูกค้าสามารถเปลี่ยนคำสั่งซื้อของลูกค้าได้ ในกรณีที่
คำสั่งซื้อของลูกค้ายังไม่ได้รับการยืนยัน หรือ ยังไม่ได้จัดเตรียม
รถขนส่ง ทั้งนี้อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม หากคำสั่งซื้อได้รับการ
ยืนยัน หรือ ได้มีการจัดเตรียมรถขนส่งแล้ว

ลูกค้าจะชำระค่าสินค้าได้ทางช่องทางใด

กรุณาชำระเงินโดย

1. โอนเงินผ่านบัญชีกระแสรายวันของธนาคารต่อไปนี้:

- ธนาคารกรุงเทพ สาขาสีลม บัญชีเลขที่ 118-3-280799
- ธนาคารกสิกรไทย สาขากล้วยน้ำไท บัญชีเลขที่ 003-8-58410-3
- ธนาคารซีทีบีแอนด์ สาขากรุงเทพ บัญชีเลขที่ 0-128988-017
- Bank of America สาขากรุงเทพ บัญชีเลขที่ 33563-035

2. เช็คเครดิตคร่อม และส่งจ่าย "ExxonMobil Marketing
(Thailand) Limited"

กรณารับเลขที่ใบกำกับภาษีบนเอกสารการชำระเงิน

เพื่อป้องกันไม่ให้คำสั่งซื้อใหม่ของ
ลูกค้าได้รับผลกระทบ กรุณา
ดำเนินการชำระค่าสินค้าของ
ลูกค้าตามวันที่กำหนดชำระ ดังที่
ระบุในใบกำกับภาษี



ลูกค้าควรวางแผนการสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้าอย่างไร

เพื่อความมั่นใจว่าสินค้าจะได้รับการจัดส่งตามช่วงเวลาที่ต้องการ กรุณาสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้าตามระยะเวลาที่ระบุในตาราง

ระยะเวลาที่ระบุในตารางนั้นประกอบด้วยระยะเวลาในการนำใบคำสั่งซื้อเข้าสู่ระบบการจัดเตรียมรถขนส่ง และการขนส่งจากคลังสินค้าจนถึงสถานที่จัดส่ง ทั้งนี้ระยะเวลาที่ระบุระยะเวลาโดยประมาณ และอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับตารางการจัดส่ง

พื้นที่ในการจัดส่ง	ระยะเวลา (วัน)
พระนครศรีอยุธยา	2
กรุงเทพมหานคร	2
ฉะเชิงเทรา	2
ชลบุรี	2
นครนายก	2
นครปฐม	2
นนทบุรี	2
ปทุมธานี	2
สมุทรปราการ	2
สมุทรสาคร	2
สุพรรณบุรี	3
สระบุรี	2
ชัยนาท	3
ลำพูน	3
นครราชสีมา	3
พิษณุโลก	4
ปราจีนบุรี	3
ระนอง	4
ระยอง	3
สิงห์บุรี	3
สงขลา	4
อุดรธานี	3
กำแพงเพชร	3



ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าใน ปริมาณเท่าใด

ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าในปริมาณต่อคันตามรายละเอียดในตาราง
หากลูกค้ามีความประสงค์จะสั่งซื้อสินค้าในปริมาณที่น้อยกว่าที่
กำหนดดังกล่าว กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย



ประเทศไทย

ประเภทรถขนส่ง	รถบรรทุก10ล้อ	รถพ่วง22ล้อ
ปริมาณ	15,000 ลิตร	38,000 ลิตร

ลูกค้าสามารถมาเติมสินค้าที่คลังสินค้าของบริษัท เอ็กซอนโมบิล มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) ได้อย่างไร

การลงทะเบียนรถขนส่งและพนักงานขับรถขนส่งของลูกค้า

สำหรับลูกค้าที่ประสงค์ในการจัดหารถขนส่งมารับสินค้าเองเป็นครั้งแรก ลูกค้าจะต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบภาพรถ
อีกทั้งพนักงานขับรถขนส่งจะต้องผ่านการอบรมความปลอดภัยก่อนจะเข้ามารับสินค้าเป็นครั้งแรก

กรณีที่มีการเปลี่ยนหรือปรับเปลี่ยนรถหัวลาก หรือ ตัวถ่วงรถ จะต้องมีการตรวจสอบภาพรถใหม่อีกครั้ง

กรุณาทำการนัดหมายกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายล่วงหน้า และเตรียมเอกสารที่จำเป็นเพื่อ
ดำเนินการก่อนการรับสินค้าครั้งแรก เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบหรือความล่าช้าในการเข้ารับสินค้า

เวลาทำการของคลังสินค้า

ประเทศ	คลังสินค้า	การดำเนินการ	วันทำการ	เวลาทำการ
ไทย	สยามเชมี่	การเติมสินค้าลงรถบรรทุกเคมีภัณฑ์	จันทร์ - เสาร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ	07:30 – 15:30

คลังสินค้าของเราปิดทำการ
ในวันหยุดราชการ

หากมีความจำเป็นจะต้องมาเติมสินค้านอกเวลาทำการ กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า ทั้งนี้ลูกค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายอื่นๆเพิ่มเติม (ค่าล่วงเวลา)



คำแนะนำในการลงสินค้า

เมื่อรถขนส่งของทางบริษัท เอ็กซอนโมบิล มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) ไปถึงสถานที่จัดส่ง กรุณาดำเนินการลงสินค้าทันทีและครบถ้วน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้า ซึ่งอาจนำมาซึ่งค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากการให้รถขนส่งจอดคอย

ลูกค้าสามารถเร่งการจัดส่งได้หรือไม่

ในกรณีที่ลูกค้ามีความประสงค์จะได้รับสินค้าเร็วกว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า เพื่อตรวจสอบว่าสามารถเร่งการจัดส่งได้หรือไม่ ทั้งนี้คำสั่งซื้อที่เร่งด่วนอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการดำเนินการ

เอกสารที่จะไปพร้อมกับการจัดส่ง

ลูกค้าจะได้รับเอกสารดังต่อไปนี้

ประเภทการขนส่ง	เอกสาร
การขนส่งทางรถ	• Delivery Note • Certificate of Analysis (COA) • ใบชั่งน้ำหนักสินค้า • ใบกำกับภาษี • ใบกำกับกับการขนส่งสารละลายประเภทไฮโดรคาร์บอน

การขอตัวอย่างสินค้าเพื่อทดลองใช้

กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายเพื่อขอตัวอย่างทดลอง

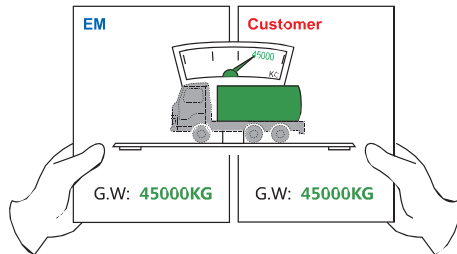
คำแนะนำพิเศษ

ลูกค้าสามารถให้คำแนะนำพิเศษ เพื่อการพัฒนาบริการ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า

How do I unload a product?

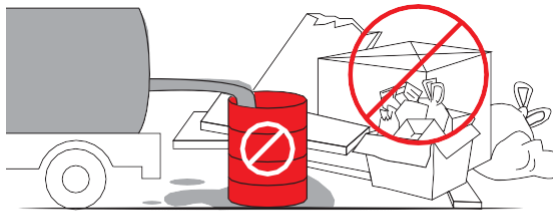
ขั้นตอนในการลงสินค้า

1



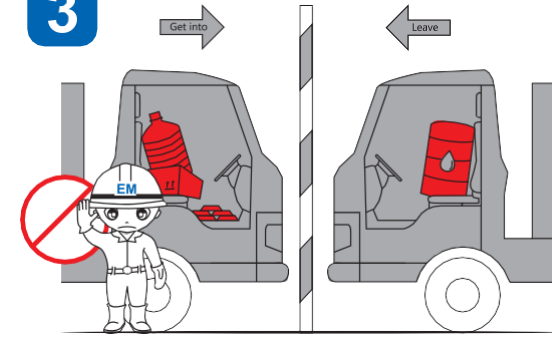
- ✓ เปรียบเทียบใบชั่งน้ำหนักที่ได้รับกับการชั่งน้ำหนักจริงที่หน้างาน
ควรมีการตรวจสอบการชั่งตวงวัดตราชั่งของ
ลูกค้าโดยสม่ำเสมอ และภายในเวลาที่กำหนด

2



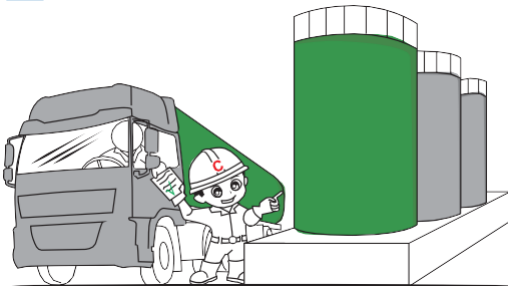
- ✓ จัดเก็บบริเวณสถานที่ที่ใช้ลงสินค้าให้เป็น
ระเบียบเรียบร้อย จะไม่มีการกรอกถังหรือ
ลงสินค้าใดๆ นอกบริเวณที่จัดส่ง

3



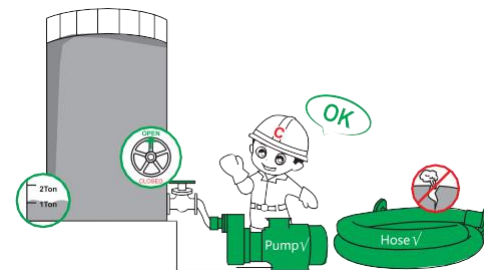
- ✓ ตรวจสอบว่าไม่มีถังน้ำหรือสิ่งของมีน้ำหนัก
ติดมาพร้อมกับรถขนส่ง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มี
การทุจริตใดๆ จากคนขับ

4



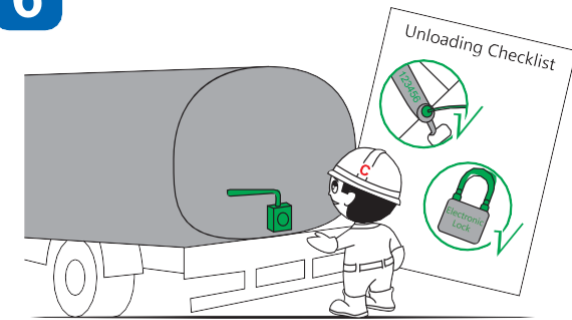
- ✓ ตรวจสอบว่าสินค้าที่มาส่งถูกต้องตามที่สั่ง
ไว้ พร้อมทั้งเตรียมแท่งค้ำที่จะให้ลงสินค้าให้
เรียบร้อย

5



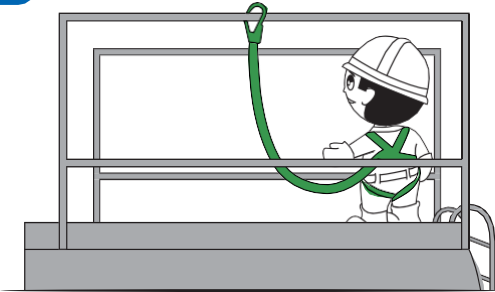
- ✓ ตรวจสอบความเรียบร้อยของวาล์วที่แท่งค้ำ
และตรวจเช็คและเซ็นชื่อรับทราบตาม
รายการขั้นตอนการลงสินค้า

6



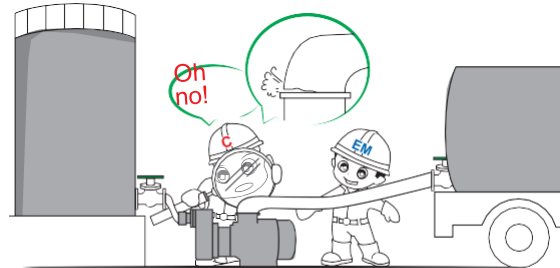
- ✓ ตรวจสอบหมายเลขซีลถูกต้องตาม
Delivery Note แล้วจึงดำเนินการลง
สินค้าตามขั้นตอนที่ระบุในเอกสาร

7



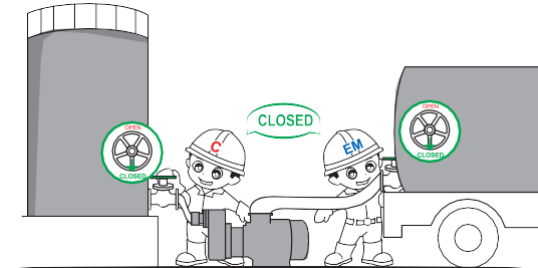
เมื่อปฏิบัติงานบนที่สูง ทั้งพนักงานขับรถ
ขนส่งกับเจ้าหน้าที่ของลูกค้าควรสวมใส่
อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) และ
สายรัดนิรภัยทุกครั้ง

8



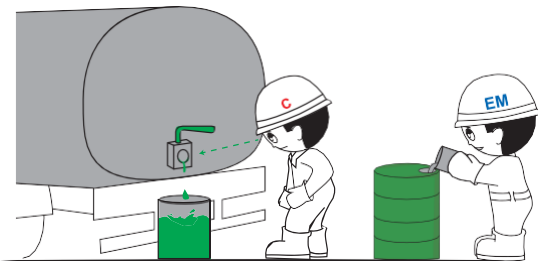
เจ้าหน้าที่รับสินค้าของลูกค้าอยู่ตรวจสอบ
ความเรียบร้อยตลอดระยะเวลาในการลง
สินค้า และแจ้งกลับมาทางบริษัท เอ็กซอนโม
บิล มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) หากพบความ
ผิดปกติ

9



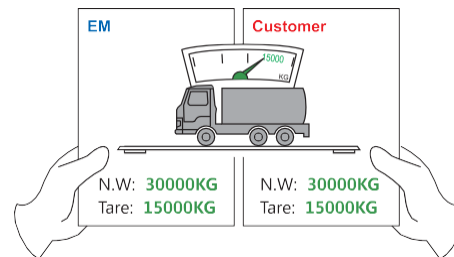
เจ้าหน้าที่รับสินค้าของลูกค้ากับพนักงาน
ขับรถควรร่วมกันต่อหรือถอดสายลงสินค้า
เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ

10



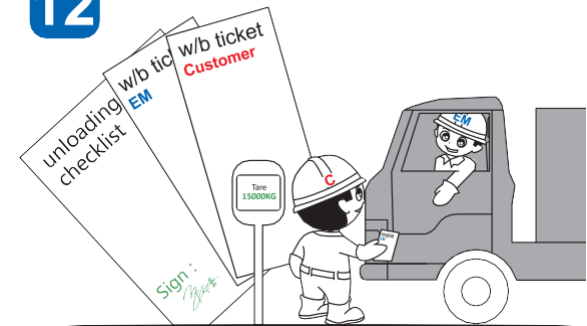
จัดเตรียมถังสำหรับจัดเก็บสินค้าที่คงเหลือในรถ
การตรวจสอบคุณภาพสินค้าทางกายภาพ
สำหรับสินค้า non-DG สามารถตรวจสอบได้จาก
วาล์วด้านล่าง

11



ตรวจสอบและเทียบน้ำหนักซึ่งเบากับ
น้ำหนักสุทธิของสินค้า
แจ้งกลับมาทางบริษัทเอ็กซอนโมบิล มาร์
เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) หากน้ำหนักส่วนต่าง
เกินกว่าเกณฑ์ที่ตกลงไว้

12



มอบใบชั่งน้ำหนักหลังลงสินค้าให้พนักงานขับรถ
1 ฉบับ และเก็บไว้เป็นหลักฐานอีก 1 ฉบับ
ลงลายเซ็นต่อกับใบลงสินค้า พร้อมทั้งระบุ
น้ำหนักสุทธิของสินค้าที่ได้รับ



**ExxonMobil Marketing (Thailand)
Company Limited**

**3195/26 Rama IV Road, Klong Ton,
Klong Toey District, Bangkok,
10110, Thailand**

www.exxonmobilchemical.com

Statements:

- 1) Company shall have the right to revise this Standard Offering at any time without notifying the customers, provided that any such revision shall not lower the offer and service standard that the customers have already enjoyed. ExxonMobil shall also notify the customers of such revision within a reasonable period after such revision.
- 2) Standard Offering mentioned in this document is typical service offering we provide to our customer. Informations for example, but not limited to, lead time, order cutoff time, terminal operating hours, standard documents and etc. can be vary depends on specific situation.

CORPORATE SEPARATENESS NOTICE:

The terms "we," "our," "ExxonMobil Chemical" and "ExxonMobil" are each used for convenience, and may include any one or more of ExxonMobil Chemical Company, Exxon Mobil Corporation, or any affiliate either directly or indirectly stewarded. Management of each affiliate or other local entity implementing this guidance retains ultimate responsibility for adopting and implementing this guidance in its country or area of operation. Each affiliate or other local entity has chosen to adopt and implement this guidance following its appropriate decision making procedures. Working relationships discussed in this document do not necessarily represent a reporting connection, but may reflect a functional guidance, stewardship or service relationship. Where shareholder consideration of a local entity matter is contemplated by this document, responsibility for action remains with the local entity. Nothing contained in this document is intended to override corporate separateness of local entities.