

## มาตรฐานการบริการลูกค้า สำหรับการซื้อขายสินค้ากลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์เคมี

บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (ในเครือบริษัทเอ็กซอน โมบิล)



# สารบัญ

## 3

- การสั่งซื้อสินค้า

## 6

- วิธีการชำระค่าสินค้า/ การนำส่งใบกำกับภาษี  
- วิธีการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อ  
- ช่องทางการชำระค่าสินค้า

## 7

- ระยะเวลาการจัดส่งสินค้า

## 8

- ปริมาณขั้นต่ำในการสั่งซื้อสินค้า

## 9

- วิธีการและขั้นตอนการรับสินค้า กรณีลูกค้ารับสินค้าเองที่คลังเอสโซ่

## 10

- คำแนะนำในการลงสินค้า  
- เอกสารในการจัดส่ง  
- กรณีต้องการสินค้าเร่งด่วน  
- การขอตัวอย่างสินค้าเพื่อทดลองใช้  
- คำแนะนำพิเศษ

## 11

- ขั้นตอนในการลงสินค้า

## คำนำ

เครือบริษัทเอ็กซ์คอน โมบิล มีความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการที่ดีที่สุดเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า เอกสารฉบับนี้เป็นคู่มือสำหรับอ้างอิงถึงมาตรฐานการให้บริการของเราสำหรับลูกค้าผู้มีอุปการะคุณ หากลูกค้าต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของเรา หรือมีความประสงค์ต้องการรับบริการอื่นนอกเหนือจากบริการมาตรฐาน กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าที่พร้อมที่จะช่วยเหลือผ่านหลากหลายช่องทาง กรณีต้องการรับบริการอื่นนอกเหนือจากบริการมาตรฐาน อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการดำเนินการ

# การสั่งซื้อสินค้า

## ช่องทางการติดต่อ

หากลูกค้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับ การสั่งซื้อสินค้า ใบกำกับภาษี การชำระเงิน หรือมีความประสงค์จะให้  
คำแนะนำพิเศษ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของเรา ตามวันและเวลาทำการดังนี้



ประเทศไทย

☎ 1800010152

✉ [chemcs.th.int@exxonmobil.com](mailto:chemcs.th.int@exxonmobil.com)

📅 Mon – Fri

🕒 08:00 – 16:30

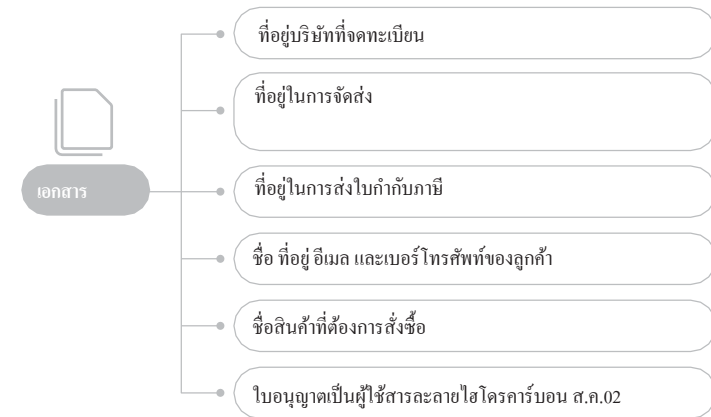


## การสั่งซื้อสินค้า



### 1 การเปิดบัญชีซื้อขายครั้งแรก

สำหรับลูกค้าใหม่ หรือ ลูกค้าปัจจุบันที่มีความประสงค์จะเพิ่มสถานที่จัดส่งสินค้า เอกสารที่ต้องใช้ดำเนินการมีดังต่อไปนี้



ระยะเวลาในการดำเนินการเปิดบัญชี



สำหรับลูกค้าที่จัดการขนส่งเอง



สำหรับลูกค้าที่มีความประสงค์ให้บริษัทดำเนินการจัดส่ง

การดำเนินการเปิดบัญชีในบางกรณีอาจใช้เวลานานกว่าเวลาที่กล่าวไว้ข้างต้น



### 2 การสั่งซื้อสินค้า

#### การสั่งซื้อออนไลน์

ทางบริษัทฯ ขอแนะนำให้ลูกค้าใช้ช่องทางการสั่งซื้อออนไลน์ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

- 1 ลูกค้าสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าเพื่อดำเนินการเปิดบัญชีการใช้ระบบสั่งซื้อออนไลน์
- 2 ก่อนที่ลูกค้าจะดำเนินการสั่งซื้อ เราขอแนะนำให้ลูกค้าตรวจสอบระยะเวลาในการส่งสินค้าล่วงหน้า เพื่อให้แน่ใจว่าสินค้าจะสามารถจัดส่งตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (กรุณาอ่านเพิ่มเติมที่ หน้า 7)

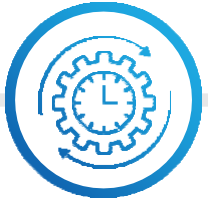
#### ช่องทางการสั่งซื้อผ่านฝ่ายบริการลูกค้า

อีกทางเลือกหนึ่งในการสั่งซื้อสินค้า ลูกค้าสามารถสร้างรายละเอียดคำสั่งซื้อตามรายละเอียดด้านล่างมาทางอีเมลของฝ่ายบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าจะติดต่อลูกค้าหากมีข้อสงสัยหรือต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม



ข้อมูลที่ต้องการสำหรับการสั่งซื้อสินค้าทางรถบรรทุก

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



### 3 เวลาในการสั่งซื้อสินค้า



สินค้าที่ต้องการให้มีการจัดส่ง



กรณีลูกค้าจัดหารถมารับสินค้าเอง

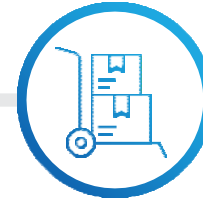
กรุณาสั่งสินค้าทางช่องทางออนไลน์ หรือ ส่งใบคำสั่งซื้อให้ทางฝ่ายบริการลูกค้า ภายในเวลา 13.00 น. สำหรับสินค้าที่ต้องการให้มีการจัดส่ง หรือภายใน 15.00 น. สำหรับกรณีลูกค้าจัดหารถมารับสินค้าเอง ทั้งนี้เพื่อให้มีเวลาพอเพียงสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าในการตรวจสอบสต็อกสินค้า และเตรียมการจัดส่ง



### 4 สถานะคำสั่งซื้อ

การยืนยันคำสั่งซื้อ  
ลูกค้าจะได้รับใบยืนยันคำสั่งซื้อ โดยอัตโนมัติ เมื่อทางบริษัทได้รับคำสั่งซื้อของลูกค้า หรือจะได้รับอีเมลตอบรับจากทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า

ลูกค้าควรตรวจสอบใบยืนยันคำสั่งซื้อ หรือ อีเมลยืนยันจากทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า กับใบคำสั่งซื้อของลูกค้าทุกครั้ง เพื่อความถูกต้องในการจัดส่ง



### 5 วิธีการจัดส่ง

บริษัทให้บริการจัดส่งสินค้าโดยรถบรรทุก  
ผลิตกันดั้มเคมี้



สำหรับลูกค้าที่ต้องดำเนินการชำระเงินค่าสินค้าล่วงหน้า คำสั่งซื้อของลูกค้าจะได้รับการดำเนินการต่อเมื่อทางเจ้าหน้าที่ได้รับใบแจ้งการชำระเงินผ่านธนาคาร



## ลูกค้าจะได้รับ ใบกำกับภาษีได้อย่างไร

ใบกำกับภาษีจะถูกจัดส่งให้ลูกค้าไปพร้อมกับสินค้า

## ลูกค้าจะดำเนินการเปลี่ยน หรือ ยกเลิก คำสั่งซื้อได้อย่างไร

กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าเพื่อเช็คสถานะคำสั่งซื้อของลูกค้าลูกค้าสามารถเปลี่ยนคำสั่งซื้อ  
ของลูกค้าได้ ในกรณีที่คำสั่งซื้อของลูกค้ายังไม่ได้รับการยืนยัน หรือ ยังไม่ได้จัดเตรียมรถขนส่ง ทั้งนี้  
อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม หากคำสั่งซื้อได้รับการยืนยัน หรือ ได้มีการจัดเตรียมรถขนส่งแล้ว

## ลูกค้าจะชำระค่าสินค้าได้ทาง ช่องทางใด

กรุณาชำระเงินโดย

1. โอนเงินผ่านบัญชีกระแสรายวันของธนาคารต่อไปนี้:
  - ธนาคารกรุงเทพ สาขาสีลม บ/ช เลขที่ 118-3-26638-4
  - ธนาคารกสิกรไทย สาขา กสิวิทย์ 1/1 บ/ช เลขที่ 712-1-03583-3
  - ธนาคารซีทีแบงก์ บ/ช เลขที่ 0-118694-015
  - Bank of America บ/ช เลขที่ 10279-069
2. เช็คบัตรเครดิต และส่งจ่าย "บริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)"

กรุณาระบุเลขที่ใบกำกับภาษีบนเอกสารการชำระเงิน

เพื่อป้องกันไม่ให้คำสั่งซื้อใหม่ของลูกค้าได้รับ  
ผลกระทบ กรุณาดำเนินการชำระค่าสินค้าของลูกค้า  
ลูกค้าตามวันที่กำหนดชำระ ดังที่ระบุใน  
ใบกำกับภาษี



## ลูกค้าควรวางแผนการส่งสินค้าล่วงหน้านานเท่าไร

เพื่อความมั่นใจว่าสินค้าจะได้รับการจัดส่งตามช่วงเวลาที่ต้องการ กรุณาส่งสินค้าล่วงหน้าตามระยะเวลาที่ระบุในตาราง

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	2
สระบุรี	2
ชัยนาท	3
กาญจนบุรี	3
นครราชสีมา	3
พิษณุโลก	3
ปราจีนบุรี	3
ระนอง	3
ระยอง	3
สิงห์บุรี	3
สงขลา	3
อุดรธานี	3



# ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าใน ปริมาณเท่าใด

ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าในปริมาณต่อกันตามรายละเอียดในตาราง  
หากลูกค้ามีความประสงค์จะสั่งซื้อสินค้าในปริมาณที่น้อยกว่าที่กำหนดดังกล่าว กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย



ประเทศไทย

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



# ลูกค้าสามารถมาเติมสินค้าที่คลังสินค้าของเอสโซ่ได้อย่างไร

## เวลาทำการของคลังสินค้า

เนื่องจากแต่ละคลังสินค้านั้นมีวันเวลาทำการที่ต่างกัน กรุณาวางแผนการรับสินค้าภายในวันเวลาทำการของแต่ละคลังสินค้า เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มเติม หากมีความจำเป็นจะต้องมาเติมสินค้านอกเวลาทำการ กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า ทั้งนี้ลูกค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มเติม (ค่าล่วงเวลา)

## การลงทะเบียนรถขนส่งและพนักงานขับรถขนส่งของลูกค้า

สำหรับลูกค้าที่ประสงค์ในการจัดการขนส่งมารับสินค้าเป็นครั้งแรก ลูกค้าจะต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบสภาพรถ อีกทั้งพนักงานขับรถขนส่งจะต้องผ่านการอบรมความปลอดภัยก่อนจะมารับสินค้าเป็นครั้งแรก

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนรถหัวลาก หรือ ตัวถังรถ จะต้องมีการตรวจสอบสภาพรถใหม่อีกครั้ง

กรุณาทำการนัดหมายกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายล่วงหน้า และเตรียมเอกสารที่จำเป็น เพื่อดำเนินการก่อนการรับสินค้าครั้งแรก เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบหรือความล่าช้าในการเข้ารับสินค้า

ประเทศ	คลังสินค้า	การดำเนินการ	วันทำการ	เวลาทำการ
ไทย	สยามเจมิ	การเติมสินค้าลงรถบรรทุกเคมีภัณฑ์	จ.-ศ. ยกเว้นวันหยุดราชการ	07:30 – 15:30
ไทย	ศรีราชา	การเติมสินค้าลงรถบรรทุกเคมีภัณฑ์	จ.-ศ.	01:00 – 21:00

เวลาทำการของคลังสินค้า

คลังสินค้าของเราเปิดทำการในวันหยุดราชการ ยกเว้นคลังสินค้าเอสโซ่ศรีราชาที่ทำการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ



# คำแนะนำในการลงสินค้า

เมื่อรถขนส่งของทางเอสไอไปถึงสถานที่จัดส่ง กรุณาดำเนินการลงสินค้าทันทีและครบถ้วน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้า ซึ่งอาจนำมาซึ่งค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากการให้รถขนส่งจอดคอย

# เอกสารที่จะไปพร้อมกับการจัดส่ง

ลูกค้าจะได้รับเอกสารดังต่อไปนี้

ประเภทการขนส่ง	เอกสาร
การขนส่งทางรถ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Delivery Note</li><li>• Certificate of Analysis (COA)</li><li>• ใบชั่งน้ำหนักสินค้า</li><li>• ใบกำกับภาษี</li><li>• ใบกำกับการขนส่งสารละลายประเภทไฮโดรคาร์บอน</li></ul>

# ลูกค้าสามารถเร่งการจัดส่งได้หรือไม่

ในกรณีที่ลูกค้ามีความประสงค์จะได้รับสินค้าเร็วกว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า เพื่อตรวจสอบว่าสามารถเร่งการจัดส่งได้หรือไม่ ทั้งนี้คำสั่งซื้อที่เร่งด่วนอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการดำเนินการ

# การขอตัวอย่างสินค้าเพื่อทดลองใช้

กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายเพื่อขอตัวอย่างทดลอง

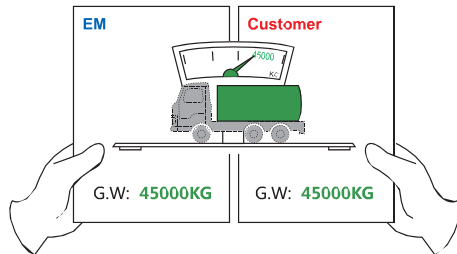
# คำแนะนำพิเศษ

ลูกค้าสามารถให้คำแนะนำพิเศษ เพื่อการพัฒนาบริการ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า

# How do I unload a product?

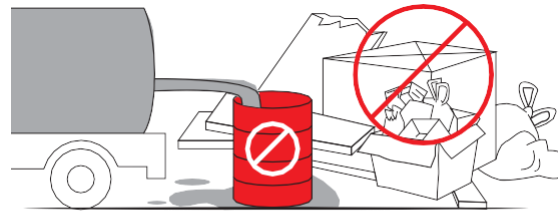
## ขั้นตอนในการลงสินค้า

1



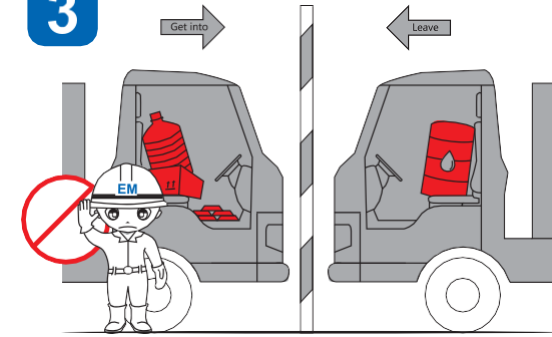
- ✓ เปรียบเทียบน้ำหนักที่ได้รับการชั่งน้ำหนักจริงที่หน้างาน
- ✓ ควรมีการตรวจสอบการชั่งตวงวัดตราชั่งของลูกค้าโดยสม่ำเสมอ และภายในเวลาที่กำหนด

2



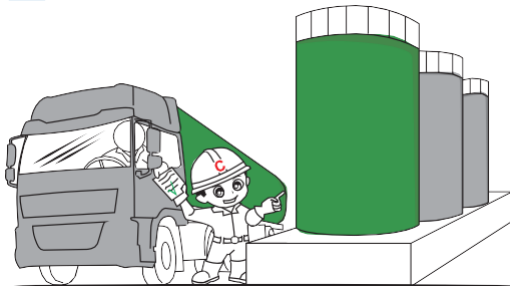
- ✓ จัดเก็บบริเวณสถานที่ที่ใช้งานสินค้าให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ✓ จะไม่มีการกรอกถังหรือลงสินค้าใดๆ นอกบริเวณที่จัดส่ง

3



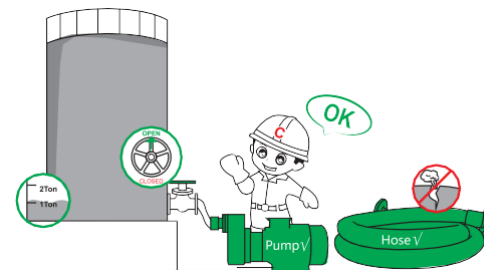
- ✓ ตรวจสอบว่าไม่มีถึงน้ำหรือสิ่งของมีน้ำหนักติดมาพร้อมกับรถขนส่ง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการทุจริตใดๆ จากคนขับ

4



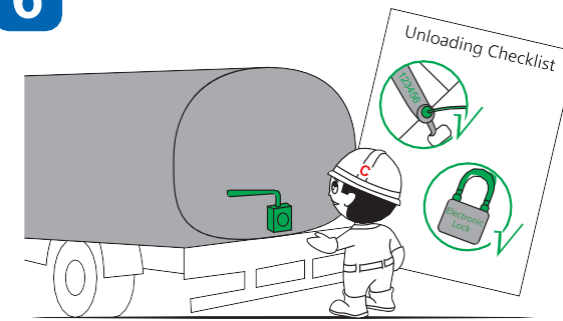
- ✓ ตรวจสอบว่าสินค้าที่มาส่งถูกต้องตามที่สั่งไว้ พร้อมทั้งเตรียมแท็งก์ที่จะให้ลงสินค้าให้เรียบร้อย

5



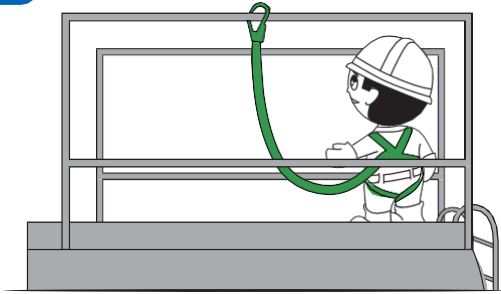
- ✓ ตรวจสอบความพร้อมของวาล์วที่แท็งก์ และตรวจเช็คและเซ็นชื่อรับทราบตามรายการขั้นตอนการลงสินค้า

6



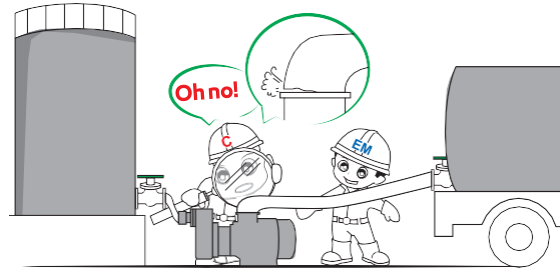
- ✓ ตรวจสอบหมายเลขซีล และตรวจสอบว่า Elock ยังอยู่ในสภาพเดิม แล้วจึงดำเนินการลงสินค้าตามขั้นตอนที่ระบุในเอกสาร

7



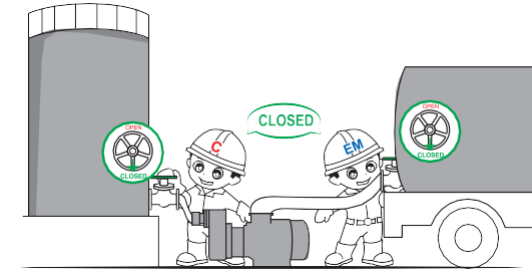
ทั้งพนักงานขับรถขนส่งกับเจ้าหน้าที่ของลูกค้าน่าควรสวมใส่ อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) และสายรัดนิรภัยทุกครั้ง

8



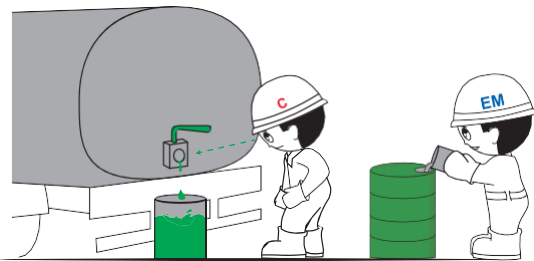
✓ อยู่ตรวจสอบความเรียบร้อยตลอดระยะเวลาในการลงสินค้า และ  
แจ้งกลับมาทางเอสไอหากพบความผิดปกติ

9



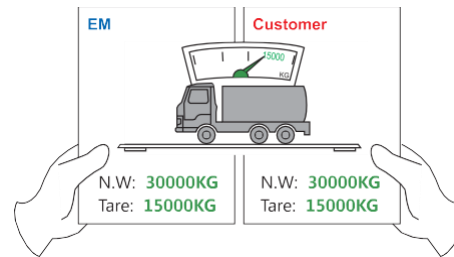
เจ้าหน้าที่รับสินค้าของลูกค้าน่าพนักงานขับรถควรร่วมกันต่อ  
หรือถอดสายลงสินค้า เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ

10



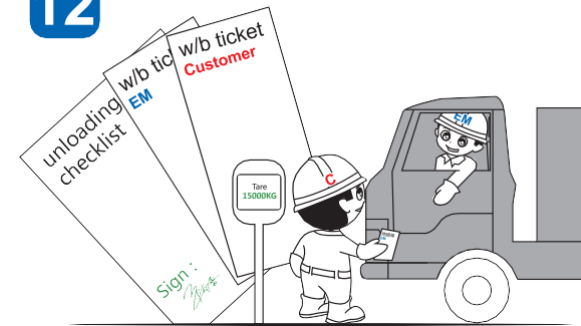
✓ จัดเตรียมถังสำหรับจัดเก็บสินค้าที่คงเหลือในรถ  
การตรวจสอบคุณภาพสินค้าทางกายภาพ สำหรับสินค้า non-  
DG สามารถตรวจสอบได้จากวาล์วด้านล่าง

11



✓ ตรวจสอบและเทียบน้ำหนักซึ่งเบาหรือน้ำหนักสุทธิของ  
สินค้า  
แจ้งกลับมาทางเอสไอหากน้ำหนักส่วนต่างเกินกว่าเกณฑ์  
ที่ตกลงไว้

12



✓ มอบใบชั่งน้ำหนักหลังลงสินค้าให้พนักงานขับรถ 1 ฉบับ  
และเก็บไว้เป็นหลักฐานอีก 1 ฉบับ  
ลงลายเซ็นติดกำกับใบลงสินค้า พร้อมทั้งระบุน้ำหนักสุทธิ  
ของสินค้าที่ได้รับ



**Esso (Thailand) Public Company Limited**

3195/17-29 Rama IV Road, Klong Ton,

Klong Toey District, Bangkok,

10110, Thailand

[www.exxonmobilchemical.com](http://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.