

伟大的伙伴关系创造强大的解决方案

Specialty Ingredients
standard commercial services

大中华区



ashland.com / efficacy usability allure integrity profitability™



您知道吗？

美国有43厂和24个实验室，16个国家。我们是7000个热情、顽强的解决者，为超过100个国家的客户提供复杂的解决方案。

简介

亚什兰的员工是一群具有才能的专业人士。我们致力于通过团队协作提供供应链解决方案，以此来加强客户与供应商的联系，从而更好地满足客户的需求。

这份指南能让您初步了解亚什兰的标准化服务。对于标准以外的服务，我们可以按照客户要求提供个性化定制。我们将基于具体情况，对非标准化服务收取额外的费用。

如果您想了解更多有关您的特定需求的供应链解决方案，请联系您的客服代表。

目录

如何在亚什兰订货?.....	4
订单确认	4
亚什兰提供的 包装和数量规格?	4
有最低订单金额限制吗?	4
有最低订单金额限制吗?	4
how much lead time do I need to provide?	5
what if I order inside the standard lead time?	5
can I expedite the transportation of my order?	5
can I arrange for a carrier to pick up my order?	5
how do I change the delivery day of my order?.....	6
what if I need to cancel my order?.....	6
what if I need special services?	6
how do I order a sample?	6
what are payment and pricing terms?.....	6
do you provide technical service support?	7
what type of information will I receive with my order?	7
what if I have a product or service concern?	7
can I return product?	7
how will I be billed?	8
how do I pay my bill?	8
what's on your labels?	8
responsible care processes	9
Ashland's commitment to product stewardship	11
certifications	11



如何在亚什兰进行订货?

您可以通过电话、传真、电子邮件向您的专属客服代表进行订购。电话: +86 21 60906606 或 传真: +86 21 60907900

亚什兰的工作时间

周一到周五, 上午9点至下午6点

订单确认回执

订单确认回执将在收到订单的两个工作日内提供。

亚什兰能够提供的包装和数量规格?

亚什兰提供各种包装类型, 包括箱、大桶、小桶、袋、盒及IBC。包装类型和大小因材而异。最小订货量可以申请。请联系您的客户经理或客服代表, 了解您想购买的产品具体情况。

IBC料卸货需要考虑什么?

如果您已经拥有IBC料储存系统, 并且亚什兰是第一次交货至您的系统, 我们需要了解您的需求, 比如:

- 卡车拥有中央卸载阀还是后方卸载阀
- 产品软管要求
- 特殊链接要求
- 使用专用泵还是卡车泵
- 是否需要特殊的送货员个人防护装备 (PPE) 或其他交货说明

如果您正在安装新的IBC箱, 请提早让您的亚什兰销售代表知道, 我们可以为您提供有用的IBC存储及处理指南。

有最低订单金额吗??

为了改善客户服务及公司响应能力, 亚什兰要求每个订单要达到最小值阈值。我们鼓励客户养成订购最低订单价值的习惯。

最低订单金额因各业务而异。您的客服代表将会向您阐明您的订购要求。

亚什兰接受未达最低订单金额的订单, 但每笔订单将会收取**100美元**的服务费。

需要预留多少交货期？

交货期反应了生产制造和装货的最少必需时间，不包括运输时间，并且可能随着生产地点和材料供应情况而变化。

标准的交货期根据产品的不同来设立。您的客户经理或客服代表将为您提供您想购买的特定产品的交货期。

如果在标准交货期内订货会怎样？

我们将尽力满足不符合所要求的交货时间的订单。服务费将适用于不符合标准交货期的任何订单。产品出货时间将根据材料的有效性和将取决于承运人的可用性。

可以加快订单运输吗？

亚什兰可以使用比标准运输更快的加急运输，但这项服务将收取**50美元**的加急费，外加加急额外运费。您的客服代表会在确认您的订单后告知您所收取的费用。

我可以安排载货车来接收订购的货物吗？

部分的亚什兰工厂可以让客户提货，但需要使用经亚什兰批准的载货车。请联系您的客服代表了解详情。

在提取危险货物时，您必须确保载货车辆有危险货物运载资质，并提供适用的标牌。

您的订单确认回执会显示提货日期。如果您的载货车没有在已确认的提货日提货，我们将向您的订单收取100美金的货物保管费。

您知道吗？

交货期被定义为从订单下达给客服代表，到订单准备出货的这段时间。该交货期不包括路途（运输）时间，并且可能随着生产地点和材料供应情况而变化。

如何改变订单的送货日期？

在国内订单的计划装运期前三天内更改送货日期，以及在非国内订单的计划装运期前十天内作出更改，都会造成业务问题，您应避免这种情况发生。如果您要求在这些时间段作出更改，我们将收取订单更改费。请联系您的客服代表了解具体金额。

订货型（MTO）的产品订单将不能修改。

如果取消订单会怎样？

在计划装运期前三天内取消国内订单，以及在计划装运期前十天内取消非国内订单，都会造成业务问题，因此在这段时间内不允许取消订单。

订货型（MTO）的产品订单不能被取消。

如果需要特殊服务会怎样？

亚什兰很高兴为您提供特殊服务，并且我们将尽可能满足您的需求。特殊服务可能会收取额外费用。您的客户经理或客服代表将会响应您的要求。

如何订购样品？

亚什兰很乐意向客户提供我们的标准产品样品。您也可以联系您的客户经理或客服代表来提交样品请求。

请求标准样品后，通常需要48小时才能够装运。非标样品可能需要更长的时间完成装运。

您知道吗？

您需要一个外部实验室来提供一些分析测试吗？亚什兰的分析服务和技术团队可以为很多产品分析提供认证结果的服务。专长领域包括：光谱及显微镜学、分离技术及环境分析、物质表征。

付款和定价条件是什么？

标准销售条款自装货之日起**30天**内有效。定价是基于装运日期或提货日期的有效价格。标准定价不包括货运费和手续费。

你们提供技术服务支持吗？

亚什兰通过创新和卓越技术来促进持续增长，我们很乐意提供您需要的任何技术支持。通常，我们的方案团队能够帮助客户更有效地生产他们的产品。我们训练有素的技术服务科学家遍布全球，他们可以帮助您应用我们的产品。请联系您的客户经理寻求帮助。

我会在收货时收到什么类型的信息？

下列文件会随订单提供：

- 分析证书 (C of A)
- 根据客户要求，可以在装运前提供预先运送通知
- 安全数据表 (SDS) —— SDS会随您的第一笔订单一起以电子邮件的形式发送给您。您可以和您的客服代表联系以获取额外的复印件。

下列文件也可在您下达订单后提供给您。请联系您的客服代表以获取文件。

- 操作说明
- 技术数据表
- 应用指南

如果我对产品或服务有疑问怎么办？

亚什兰作为客户真正的合作伙伴，为客户提供定制的解决方案，这些方案能为产品的加工过程或者产品本身带来巨大价值。我们产品成分的品质稳定性使我们的客户享受更好的产品一致性。如果您对订单有疑问，我们的工作人员将会直接与您合作来解决您的问题。若要反应有关产品或服务的问题，请联系您的客户经理或客服代表。

是否提供退货服务？

购买产品后6个月内有资格退货；但有些产品不符合退货要求。若您想要退货，必须满足以下条件：

1. 产品未拆封且密封完好
2. 产品有足够的保质期
3. 由客户将货物运回始发地点并支付运费

所有退货需要经由亚什兰授权，并且我们将收取货值的**25%作为退货费**。如果您的产品被批准可以退货，退货贷记凭证将会在材料进入仓库并通过检查后的第一时间发给您。MTO产品不接受退货。请联系您的客服代表或客户经理以获取退货授权。

如何收费？

发票将在货物装运后寄给您，金额以装运日期的有效价格为准。

如何付账？

亚什兰的首选付款方式是银行转账。请联系您的客服代表了解具体信息。

	电子支付方式	
	自动化交易所	银行转账
账户名称	Ashland Specialty Ingrid	Ashland Specialty Ingrid
账号	70104177	30813918
开户银行	Clearing House Payments Co L.L	Citibank NA
银行代号	021052053	021000089

您知道吗？

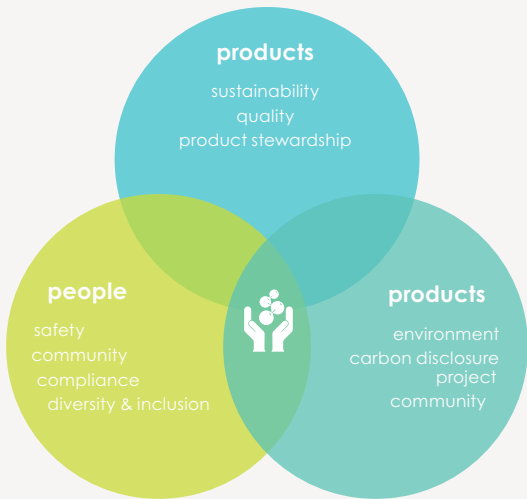
应用阅读器技术 (ART) 包括专利申请设备和定制软件，捕捉和量化的绘画过程，以解释主观感受使用客观的数据。

你们的标签上有什么信息？

亚什兰的所有产品都是按照GHS标签规定进行标签的。一些业务部门需要在标签上附加信息。

请在处理产品前检查安全数据表。

i标签上包含的项目	
产品名称	产品名称包含产品的品牌名和专属于这一产品的数列
批号	批号是特定产品的唯一标识符
物料号	物料编号是亚什兰的内部参考编号
安全操作警示	本部分包含产品的安全操作说明和处理建议
HMIS 编码	有害物质识别系统 (HMIS) 给出的产品危害数字等级
包装日期	包装日期是将产品置于容器的日期
亚什兰安全热线	亚什兰安全热线 (1-800-ASHLAND) 是一项配套服务，可在安全或危险事件发生时拨打热线



did you know?

为了终于亚什兰的价值观和原则，亚什兰决定只与共享一个类似的承诺的供应商开展业务。

责任关怀® 流程

责任关怀是化工业独有的全球性倡议，它推动了健康、安全和环保性能的持续改善，并且与利益相关者进行公开、透明的沟通。亚什兰致力于责任关怀，并争取做到零事故。我们公开披露我们在全球范围内的环境、健康与安全性能，来确保流程的透明度。

亚什兰对责任关怀的承诺概括为三个主要目标：

- **零事故运营**
我们相信所有的事故都是可以避免的，无论是在工作状态还是非工作状态。包括职业健康安全、环保、安全、工艺安全和质量事故。
- **确保合规**
在遵守高道德标准的同时，遵守所使用的法律、法规、技术规范 and 内部标准。
- **减少污染**
为推动亚什兰全球可持续发展的进程，我们不断探索在减少环境污染的同时，提供满足客户需求的产品

我们的责任关怀政策包括以下关键部分：

- **透明度**
我们与员工和社区保持公开对话。
- **产品监管**
我们与供应链合作伙伴及客户携手合作，共同提升产品的安全和质量。
- **全球管理体系**
我们遵循标准流程，为实现我们的责任关怀目标奠定基础。



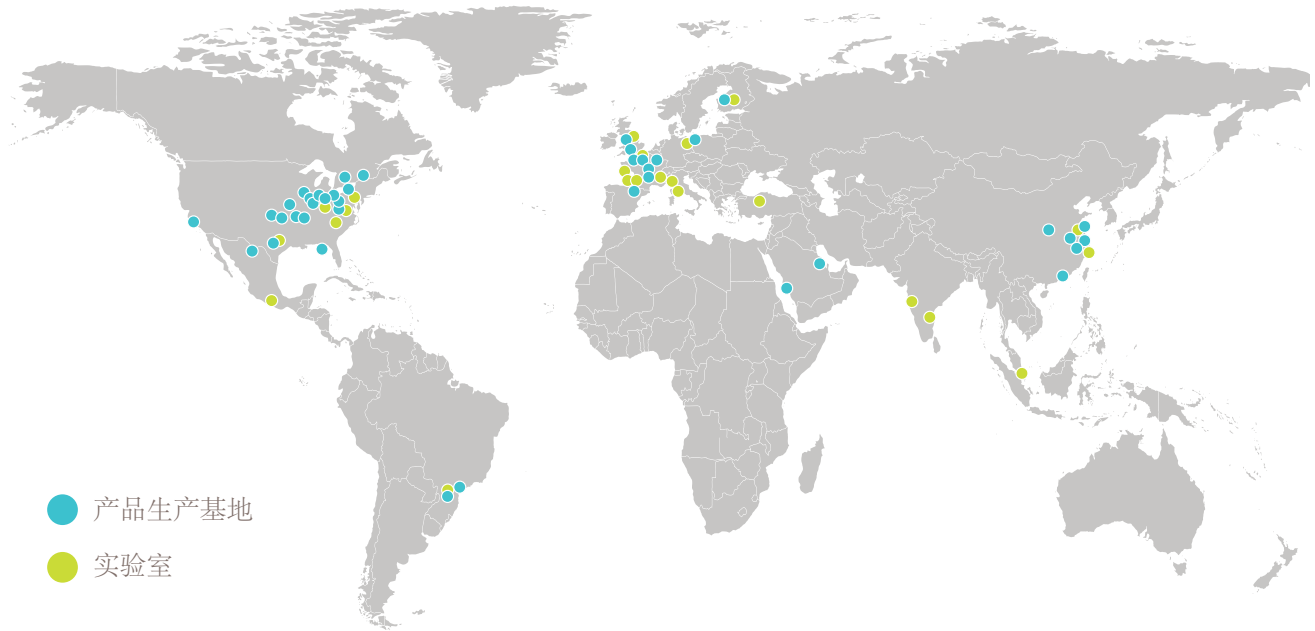
关于亚什兰

亚什兰全球控股公司（纽交所：ASH）是一家全球顶尖的特种化学品公司，为个人消费品和工业品市场服务，如胶粘剂、建筑涂料、汽车、建筑施工、能源、食品和饮料、个人护理和医药等。亚什兰拥有近7000名激情满怀、坚韧不拔的难题解决者——从知名科学家、研发化学家到才华横溢的工程师和工厂操作工——亚什兰人善于用切实可行、创新优质的方案解决应用化学领域的难题，服务100多个国家的客户。了解更多信息，请访问 ashlandchina.com。

您知道吗？

EXCiPACT认证，能保证药品生产企业和监管机构的生产是高质量完成且符合标准化质量要求的。拥有这一认证可以减少审计的次数。亚什兰在全球拥有六个获得EXCiPACT认证的生产工厂。

43 座工厂和 24 个实验室遍布16个国家



亚什兰对产品监管的承诺

我们知道，在当今世界，对环境负责不仅意味着减少生产产品对环境的影响，还包括在研发、开发、制造、运输、使用及处理产品时，能够了解并确保对产品健康、安全及环境危害的有效管理。

亚什兰提供优质的产品和服务，并为客户提供附加价值。我们的产品可以被安全地使用和处理。您可以在 www.ashland.com 简要了解我们如何对产品进行监管，同时您可以了解到更多关于亚什兰产品中的特种化学品的信息。亚什兰在为客户创造价值的同时，致力于降低在使用或消费过程中的风险，以此来改善我们的产品性能。

资质证书

亚什兰是美国化学协会的成员之一。作为一个全球性企业，我们也参加其他国家的类似组织，以及国际化学协会理事会。作为责任关怀的目标之一，我们拥有第三方认证RC14001，其中包括国际认可的ISO14001环保认证及符合额外的健康、安全、安保和化工业方面的要求。目前，亚什兰的大多数国际工厂都拥有RC14001认证，并且我们正在努力使我们的所有生产基地都获得认证。同时，作为对健康和安全的保证，我们的某些工厂还拥有额外的OHSAS 18001认证，这是一个国际健康与安全管理系统。您可以在 www.ashland.com 查看我们的资质证书。

GLOBAL HEADQUARTERS

Ashland LLC.

50 East RiverCenter Blvd.
Covington, KY 41012-0391 U.S.A.
Tel: +1 859 815 3333

Ashland China Holding

2/F Block B. No. 39 HongCao Road
Shanghai, China 200233
上海市虹漕路39号华鑫科技园B座2楼
Tel: +86 21 60906606

The information contained in this brochure and the various products described are intended for use only by persons having technical skill and at their own discretion and risk after they have performed necessary technical investigations, tests and evaluations of the products and their uses. Certain end uses of these products may be regulated pursuant to rules or regulations governing medical devices, drug uses, or pesticidal or antimicrobial uses. It is the end user's responsibility to determine the applicability of such regulations to its products. All statements, information, and data presented herein are believed to be accurate and reliable, but are not to be taken as a guarantee of fitness for a particular purpose, or representation, express or implied, for which seller assumes legal responsibility. No freedom to use any patent owned by Ashland, its subsidiaries, or its suppliers is to be inferred.

ashland.com

- ® Registered trademark, Ashland or its subsidiaries, registered in various countries
- ™ Trademark, Ashland or its subsidiaries, registered in various countries
- © 2017, Ashland / COR17-1006 CH

 ashland.com / efficacy usability allure integrity profitability™

 **Ashland™**
always solving