



敢为人先 引领世界

上海振华重工（集团）股份有限公司

客户服务手册

ZPMC





公司介绍

上海振华重工（集团）股份有限公司成立于1992年，是国有控股A、B股上市公司，控股公司为中国交通建设集团有限公司。公司致力于打造港机、海工、钢结构等系列产品。公司在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下，强化创新引领，打造数十项世界第一，持续引领行业变革，为世界港航业发展提供“振华方案”。公司设有8个生产基地、119个全球所属机构、22艘整机运输船，可为全球客户提供卓越的产品和服务。

近年来，上海振华重工集团坚持以港为基、以钢为纲，加快高端化、智能化、绿色化、国际化发展，致力于打造具有全球竞争力的科技型、管理型、质量型世界一流装备制造企业。

目前，上海振华重工集团产品已进入全球109个国家和地区，是全球最大的港机设备制造商、全球最大的自动化码头系统解决方案提供商、全球最大的港机设备运输商、全球知名的特种工程船舶制造商和大型钢结构制造商。



ZPMC

上海振华重工集团服务



服务宗旨

我们始终坚持以客户为中心的理念，秉持“**客户至上、服务第一**”的核心价值观，以“**高效、专业、优质、持久**”为服务准则，致力于为全球客户提供卓越的设备保障服务。

我们依托高素质的专业团队、领先的技术实力、完善的服务与培训体系，聚焦“客户零投诉”目标，坚持“第一时间响应、第一时间服务、第一时间解决”，坚持反应迅速、运行高效、服务优质，为客户提供全方位、全生命周期的解决方案，助力客户实现高效运营与长期发展。

以客户为中心，满足客户需求，为客户创造价值



服务体系

覆盖设备全生命周期的数字化、信息化、标准化、定制化、超值化“**五维一体**”服务体系，以客户为中心，“客户零投诉”为高目标导向。提升设备利用率、降低维护成本，为客户提供专业的服务保障体系。

（一）全时守护，快速响应：

● 400 服务热线电话、客户服务邮箱、客户关系管理平台，为客户提供便捷、友好的问题沟通渠道。

售后服务热线	4008-600320
客服服务邮箱	aftersales-china@zpmc.com aftersales-oversea@zpmc.com
客户关系管理平台 (OUR ZPMC)	service.zpmc.com (预计 10 月正式发布)

● 实行 CRM 管理系统线上服务，实现服务流程数字化，有效提升响应时效与整体运营效率。开通用户专属服务账号，实现线上报修并动态了解问题处理进展。如需申请专属服务账号请联系相关主管。

（二）全球网点，专业快捷：

全球服务布局，包括服务网点、备件库、联系人信息，实现服务全覆盖。

全球服务网点信息

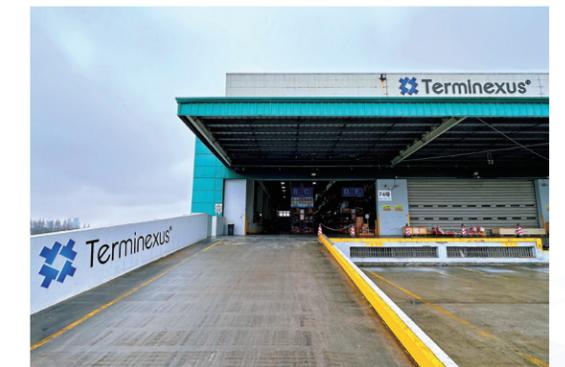
国内 12 个客户服务网点，海外 34 个客户服务网点分布图。



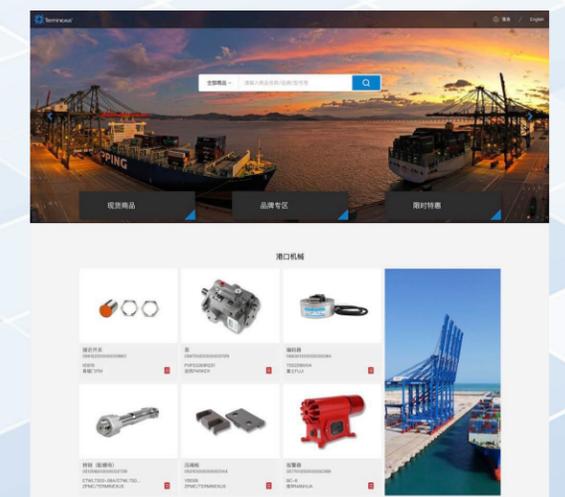
国内 12 个客户服务网点		
宁波	深圳	大连
厦门	钦州	日照
太仓	防城港	武汉
广州	天津	青岛

全球备件库信息

包括上海中心库、上海洋山 VMI 仓、青岛保税区北仓、摩洛哥丹吉尔西地中海门户仓、巴拿马保税仓库。如有备件需求请联系我们。



MRO 工业品商城 (mro.terminexus.com) 独家线上平台向全球用户提供现货支持与数字化服务。如需申请账号请联系相关主管。



全球服务联系信息

序号	所在国	所在城市	联系人	联系人电话	联系人邮箱
上海振华重工集团客户服务中心 ZPMC Customer Service Center					
1	中国	上海	刘 炯	+86 13524334965	liujiong@zpmc.com
2	中国	上海	束 荣	+86 15901692227	shurong@zpmc.com
3	中国	上海	王勇平	+86 13601815907	wangyongping@zpmc.com
港机产品 Port Machinery Products					
1	欧洲区域总部	ZPMC Europe	高 峰	+49 15904408276	gaofeng@zpmc.com
2	德国	汉堡	高 峰	+49 15904408276	gaofeng@zpmc.com
3	荷兰	鹿特丹	缪友春	+86 182 1702 3916(CHN) +49 (0)162 9337 846 (GER)	miaoyouchun@zpmc.com
4	英国	利物浦	赵侃之	+86 17721425072 (CHN) +44 (0)7536957028 (UK)	zhaokanzhi@zpmc.com
5	意大利	瓦多利古雷	缪友春	+86 182 1702 3916 (CHN) +49 (0)162 9337 846 (GER)	miaoyouchun@zpmc.com
6	西班牙	瓦伦西亚	朱世荣	+34 677 185 866	zhushirong@zpmc.com
7	北美区域总部	ZPMC North America	张礼超	+1 562-986-0582	tonyzhang@zpmc.us
8	美国	加利福尼亚州尔湾市	茅伟华	+1 562-241-0079	maoweihua@zpmc.us
9	美国	新泽西州华尔镇	Rick Pope	+1 856-803-4755	rickpope@zpmc.us
10	美国	华盛顿西雅图	Wei (Wayne) Qian	+1 503-789-3898	wei.qian@zpmc.us
11	美国	得克萨斯州休斯敦	Robert Fernandez	+1 832-834-6493	robert.fernandez@zpmc.us
12	美国	新泽西州伊丽莎白	Graeme Cooper	+1 914-441-9949	graemecooper@zpmc.us
13	美国	弗吉尼亚州朴茨茅斯	Randy Sibayan	+1 732-904-1037	randysibayan@zpmc.us
14	美国	佛罗里达州费南迪纳比齐	Ed Johnston	+1 843-478-7678	edjohnston@zpmc.us
15	美国	佛罗里达州迈阿密	David Rodriguez	+1 786-202-2203	davidrodriguez@zpmc.us
16	东南亚区域总部	ZPMC Southeast Asia	杨 浩	+82 1076674775	yanghao@zpmc.com
17	新加坡	新加坡	袁 熠	+60 1127308850	yuanyi1@zpmc.com
18	韩国	釜山	周垚清	+82 1072948868	zhouyaoqing@zpmc.com
19	菲律宾	马尼拉	周 峰	+63 966 894 2564	zhoufeng3@zpmc.com
20	泰国	林查班	施 庭	+66 624404228	shiting@zpmc.com
21	马来西亚	柔佛巴鲁	曹慧华	+60 167772016	caohuihua@zpmc.my

序号	所在国	所在城市	联系人	联系人电话	联系人邮箱
22	越南	胡志明市	周 峰	+63 966 894 2564	zhoufeng3@zpmc.com
23	中东区域总部	ZPMC Middle East	孔令涌	+971 524550618	konglingyong@zpmc.com
24	阿拉伯联合酋长国	迪拜	孔令涌	+971 524550618	konglingyong@zpmc.com
25	沙特阿拉伯	吉达	杨 俊	+971 563145287	jun.yang@zpmc.ae
26	阿拉伯联合酋长国	阿布扎比	曾令佩	+971 521627186	zenglingpei@zpmc.ae
27	南亚区域总部	ZPMC South Asia-Pacific	李 强	+91 (022) 45130567 (IND) +86 15000643573 (CHN)	liqiang@zpmc.com
28	斯里兰卡	科伦坡	付云龙	+94 770367888 (LKA) +86 13917927765 (CHN)	fuyunlong@zpmc.com
29	澳大利亚	悉尼	李 强	+91 (022) 45130567 (IND) +86 15000643573 (CHN)	liqiang@zpmc.com
30	印度	新孟买	李 强	+91 (022) 45130567 (IND) +86 15000643573 (CHN)	liqiang@zpmc.com
31	拉美区域总部	ZPMC Latin America	钱伟勇	+507 69824068	qianweiyong@zpmc.com
32	巴拿马	巴拿马城	钱伟勇	+507 69824068	qianweiyong@zpmc.com
33	哥伦比亚	卡塔赫纳	Laura Acosta	+57 3046360651	LauraAcosta@zpmc.com
34	巴西	桑托斯	刘 亮	+55 13 99604-6450	liuliang@zpmc.com
35	非洲区域总部	ZPMC Africa	俞 佳	+20 1203475246	yujia1@zpmc.com
36	南非	德班	施 俊	+27 796804143	shijun@zpmc.com
37	肯尼亚	内罗毕	陶 宁	+254 112795299	taoning@zpmc.com
38	加纳	特马	刘 鹏	+233 535425308	liupeng2@zpmc.com
39	中北亚区域总部	ZPMC Central and North Asia	徐 波	+7 495 725 09 65	zpmc@zpmc-russia.com
40	俄罗斯	莫斯科	孙家樑	+7 905 504 44 79	sunjiali@zpmc.com
41	俄罗斯	符拉迪沃斯托克	Aleksei Labutov	+7 902 557 70 04	a.labutov@zpmc-russia.com
42	俄罗斯	新罗西斯克	Makarenko Yuriy Gennadievich	+7 960 484 82 51	y.makarenko@zpmc-russia.com
43	华东区域总部	ZPMC East China	马 镭	+86 13917607866	malei@zpmc.com
44	中国	宁波	步泽宇	+86 13585588059	buzeyu@zpmc.com
45	中国	厦门	郑志杰	+86 13564975867	zhengzhijie@zpmc.com

序号	所在国	所在城市	联系人	联系人电话	联系人邮箱
46	中国	太仓	黄 峰	+86 13816931511	huangfeng@zpmc.com
47	华南区域总部	ZPMC South China	王 挺	+86 13818525701	wangting@zpmc.com
48	中国	广州	花 蔓	+86 13509616066	huaman@zpmc.com
49	中国	深圳	邹 婷	+86 13262867916	zouting@zpmc.com
50	中国	钦州	许建强	+86 15802127325	xujianqiang@zpmc.com
51	中国	防城港	林祥忠	+86 13584453632	linxiangzhong@zpmc.com
52	华北区域总部	ZPMC North China	陆庆年	+86 18649176098	luqingnian1@zpmc.com
53	中国	天津	陆庆年	+86 18649176098	luqingnian1@zpmc.com
54	中国	大连	韩国钰	+86 18601696249	hanguoyu@zpmc.com
55	中国	日照	胡呈桢	+86 13681811659	huchenghui@zpmc.com
56	中国	武汉	李 宁	+86 13761812720	lining@zpmc.com
海工产品 Offshore Products					
57	中国	上海	李成育	+86 13918587350	lichengyu@zpmc.com
海上浮式起重机、海上风电、龙门吊、钢桥产品 Offshore Floating Crane, Offshore Wind Farm, Goliath Crane, Steel Bridge					
58	中国	上海	杜洛兵	+86 18862926031	duluobin@zpmc.com
59	中国	上海	窦建峰	+86 18862806393	doujianfeng@zpmc.com
减速箱 GearBox					
60	中国	上海	谢济明	+86 13861906972	xiejiming@zpmc.com
吊具 Spreader					
61	中国	上海	邹建忠	+86 18821283002	zoujianzhong@zpmc.com
自动化 Automation					
62	中国	上海	吴东贇	+86 13917155312	wudongyun@zpmc.com
全球备件仓库 Global spare parts warehouse					
63	中国	上海	陈 捷	Cell:+86 13916170753 Tel:+86-21 2088 1128	chenjie@terminexus.com
64	中国	上海洋山	陈 捷	Cell:+86 13916170753 Tel:+86-21 2088 1128	chenjie@terminexus.com
65	中国	青岛	陈 捷	Cell:+86 13916170753 Tel:+86-21 2088 1128	chenjie@terminexus.com
66	摩洛哥	坦吉尔	陈 捷	Cell:+86 13916170753 Tel:+86-21 2088 1128	chenjie@terminexus.com
67	巴拿马	巴拿马	陈 捷	Cell:+86 13916170753 Tel:+86-21 2088 1128	chenjie@terminexus.com



服务承诺

我们承诺提供产品全生命周期服务。

我们始终以客户为中心，为您提供全方位、全生命周期的优质服务保障。无论您身处何地，我们承诺：

快速响应



24 小时全天候服务，确保问题在第一时间得到处理。

专业保障



技术团队执行标准化服务流程，保障服务高效性与可靠性。

持续提升



建立定期回访与客户反馈机制，基于数据分析并持续优化服务标准。

长期支持



提供设备全生命周期技术支持和备件服务，构建稳定持久的合作伙伴关系。

您的满意是我们不懈的追求。如有任何需求，请随时联系我们的服务团队——我们始终在您身边，为设备的稳定运行保驾护航。



售前服务

需求分析与专业选型



根据客户设备选型需求、提供设备技术参数与应用场景对比分析，协助客户对设备使用场景精准匹配，实现最优选型决策。

技术支持与规划演示



针对客户个性化需求，提供定制化技术解决方案及可行性分析。依托数字化仿真模拟工具和客户实际需求相结合，为客户投资决策提供最优路径。

售中服务

生产过程透明化服务



向客户提供实时生产进度看板，实现制造全流程可视化；建立异常预警机制，如因配套延迟、设备故障或工艺调整导致交期延误，在 24 小时内向客户提交书面说明，同步启动应急方案（包括优先排产、分批交付等应急措施）。

高质量精准交期



严格按照合同约定的时间、质量和数量要求，确保产品按时交付。依托完善的质量控制体系，对生产过程进行严格监控，确保实现高质量、高标准交付。

售后服务

驻厂服务



依据合同提供驻厂服务，以使用户能顺利、熟练使用设备。

质保期内快速响应



24小时内响应客户，48小时内提供解决方案。根据故障影响程度划分等级（如一级故障：设备停机；二级故障：部分功能失效），匹配差异化响应资源。

技术培训



根据客户需求，提供设备操作、维护保养等方面的培训，确保用户能够熟练掌握相关操作及维护技能。

备件、零部件



依托全球备件共享机制，实现区域内仓库备件共享，紧急情况下启动空运直送。

预防性巡检服务



定期对我司产品实施巡检服务，降低设备运行风险、提前发现故障隐患，帮助提高设备运行效率。

提供设备运维服务及日常维保服务



根据设备运行情况和客户实际需求，提供专业维保服务及维护建议，为设备安全高效运行保驾护航。

技术改造、升级改造



根据客户要求，提供技术和升级改造服务。

重大维修、抢修服务



针对设备突发性故障或重大损坏，我们提供最优先的快速响应机制，最具经验的专家团队，最快速的备件支持，为客户快速的完成维修、抢修服务。



联系我们

如有任何需要，欢迎随时联系。

服务热线

400 860 0320

如您所在地没有开通400电话业务，
请拨 021-58396666。

客户服务邮箱

国内：
aftersales-china@zpmc.com

海外：
aftersales-oversea@zpmc.com

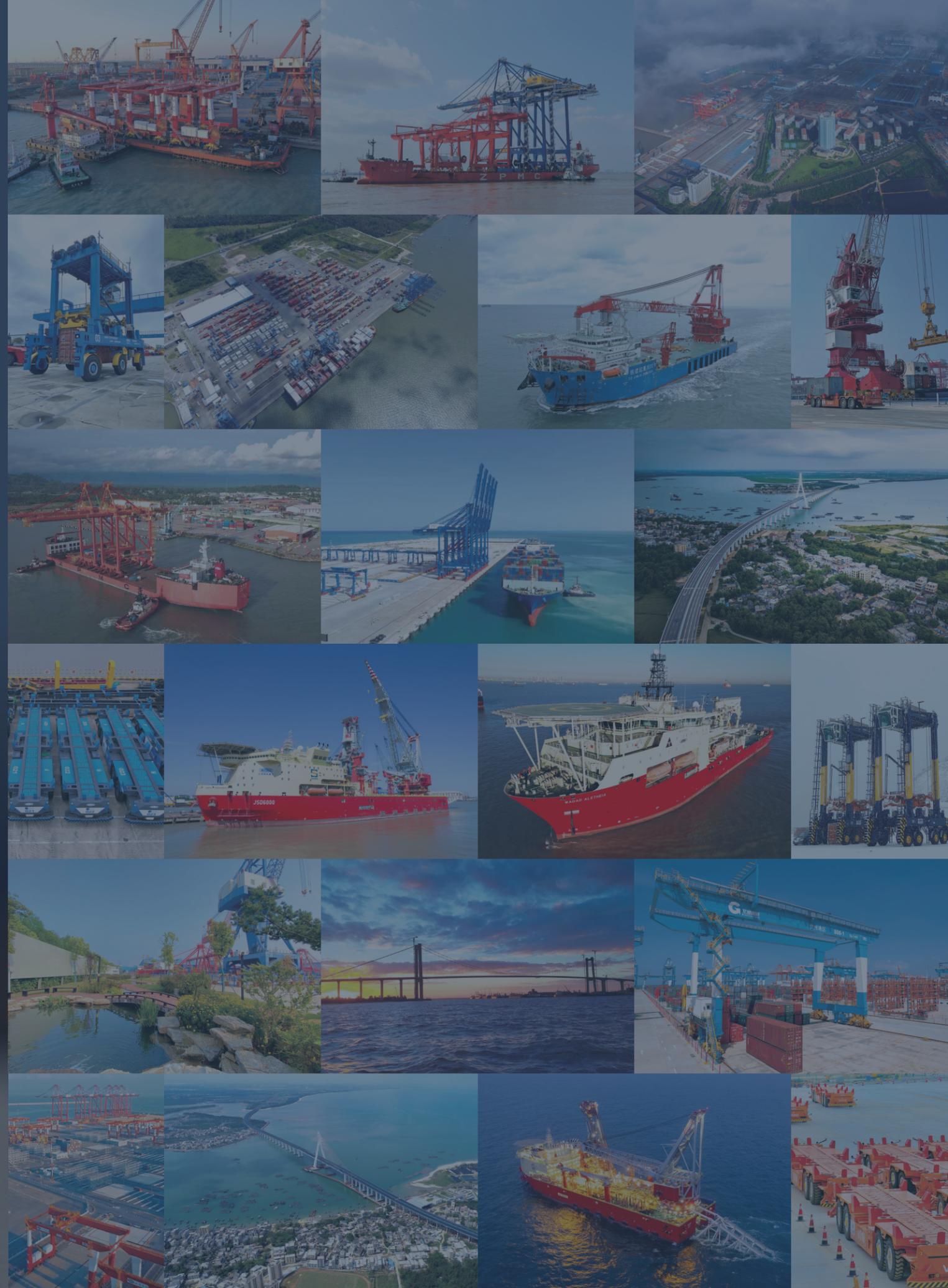
传真

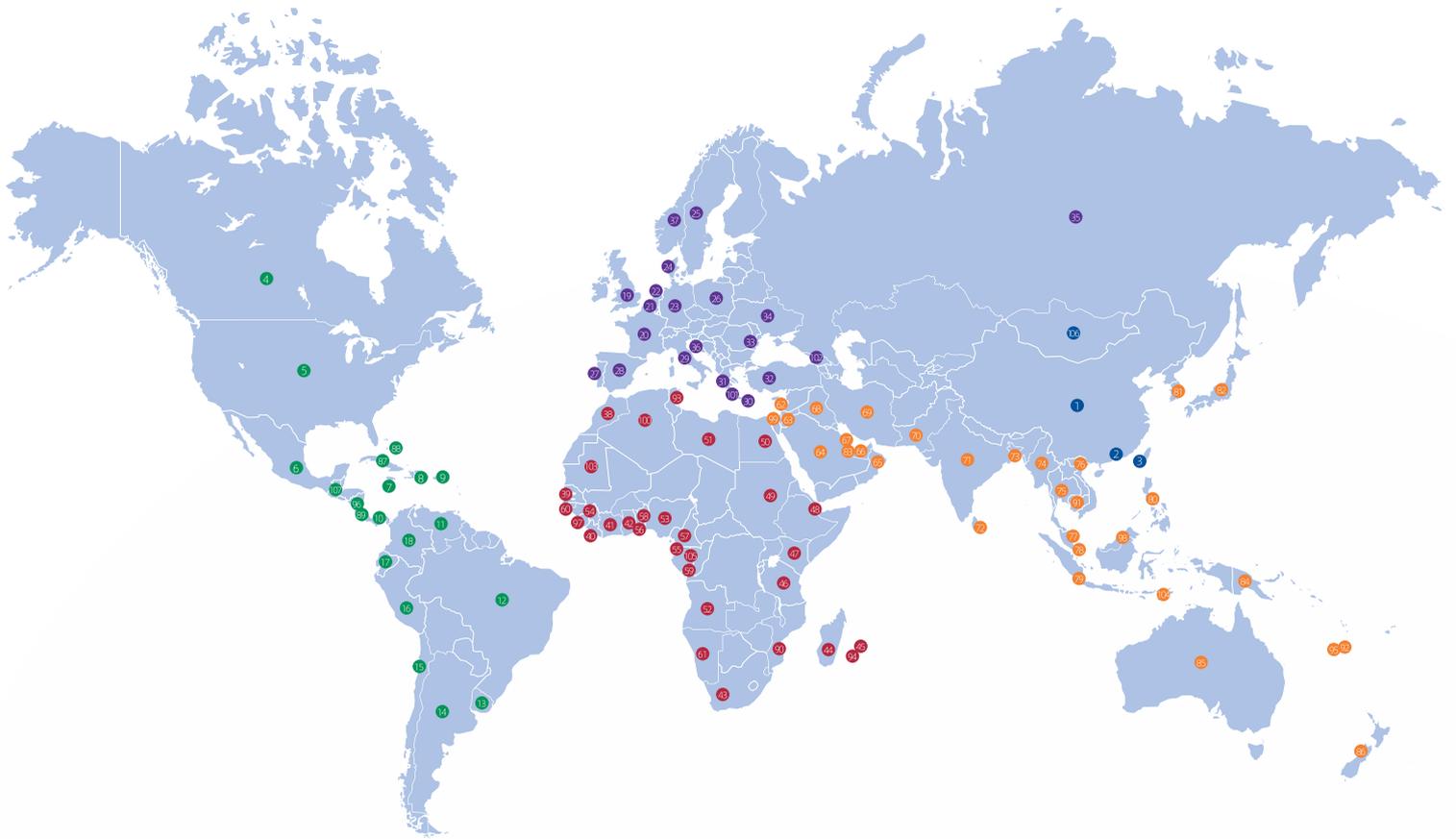
021-58399555

021-58397000

通信地址

上海市浦东新区东方路 3261 号
上海振华重工客户服务中心





上海总部(Shanghai Headquarters)址(Add):中国上海市东方路3261号
3261 Dongfang Road, Shanghai 200125, P.R.China

本资料内容解释权属上海振华重工(集团)股份有限公司。
ZPMC reserve the rights of interpretation for above contents.

邮编(Post Code):200125
电话(Tel):+86 2158396666
传真(Fax):+86 2158399555

互联网址(Website): <http://www.zpmc.com>
电子信箱(E-Mail): mail@zpmc.com
本画册使用环保纸张印刷