

客户服务手册

CUSTOMER SERVICE HANDBOOK



» 巨化集团公司



24小时服务电话: 0570-3095114

投诉电话: 0570-3612133

传真: 0570-3091678

邮箱: juhua@juhua.com.cn

巨化集团公司网站:

<http://www.juhua.com.cn>

浙江巨化股份有限公司网站:

<http://www.jhgf.com.cn>

化工云商网站:

<http://www.ccccnet.com>

巨化物流配载交易平台:

<http://www.jh56168.com>

地址: 浙江省衢州市柯城区

巨化中央大道

邮编: 324004

敬天爱人 开放包容 诚实守信

成为受人尊重的企业

目录

CONTENTS

关于我们	客户服务守则	02
	巨化集团公司概况	04
公用服务	巨化公用事业部	10
环保服务	巨化环保事业部	12
检测服务	浙江省氟硅新材料质量检验中心	17
	衢州巨化检测中心	20
商贸服务	巨化商贸中心	22
物流服务	浙江巨化物流有限公司	25
营销服务	巨化营销中心	28
工程设计服务	浙江工程设计有限公司	31
装备制造服务	浙江巨化装备制造有限公司	33
土建安装服务	浙江巨化工程有限公司	35
监理服务	浙江南方工程建设监理有限公司	37
餐饮物业服务	巨化兴化实业有限公司	40
健康医疗服务	浙江衢化医院	42
人力资源服务	巨化培训中心	44

巨化集团公司 客户服务守则

CUSTOMER SERVICE STANDARDS

热情服务

心诚意恳、细心周到，客户至上。

专业服务

耐心解答、全程指导，品牌至上。

高效服务

首问首接责任制，快捷便利、效率至上。4 小时回复，48 小时形成初步处理意见。

阳光服务

诚信公平、廉洁守纪，品格至上。

服务只有起点，满意没有终点。

3095114，专业服务到客户

共享，共赢，共创未来！

巨化集团公司概况

COMPANY PROFILE

巨化集团公司原名衢州化工厂，创建于1958年，是全国特大型化工联合企业、全国最大的氟化工先进制造业基地和浙江省最大的化工基地。巨化股份(证券代码600160)为上证180指数和央视财经50指数样本股。巨化现有在岗员工1.5万人，下设12个事业部和6大中心，在上海、天津、武汉、广州、宁波、香港等地设有国内国际营销区域平台公司。生产基地位于浙江省衢州市，占地约7平方公里，建有100多套主要装置，主导产品出口30多个国家和地区。

近四年，巨化着力推进转型升级、创新发展，走出一条战略导向下的整合创新之路，形成“主业四新化、产业同心化”的产业格局。2013年，巨化实现营业收入202.1亿元，利润6亿元。



氟化工产业
综合实力国内龙头地位

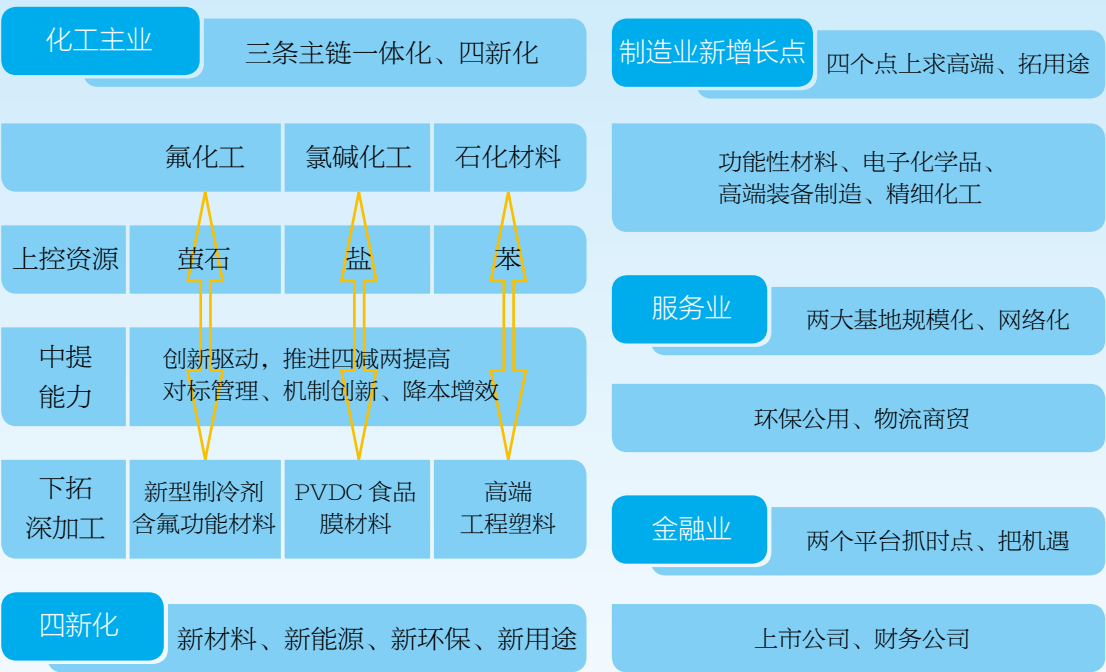


氯碱新材料
PVDC 食品膜材料国内规模前列



石化材料、精细化工等
在技术和细分领域国内领先

主业四新化、产业同心化



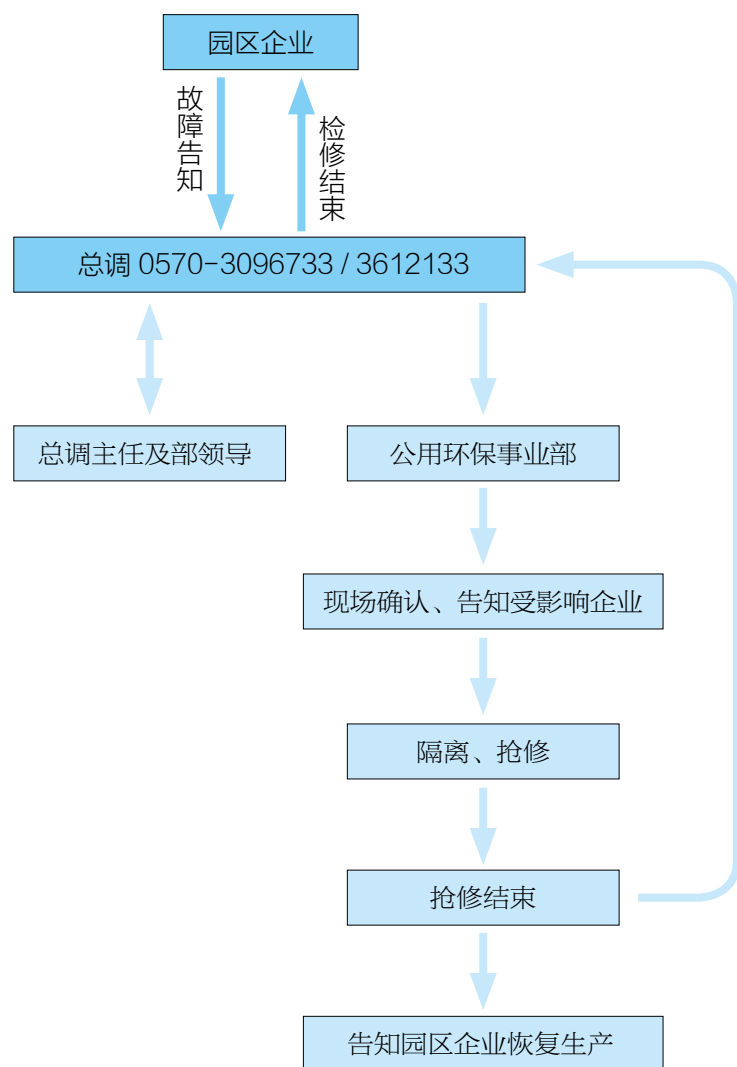
巨化向您竭诚提供公用、环保、检测、商贸、物流、营销、工程设计总承包、土建安装、装备制造、餐饮会务、健康医疗等各项服务，为客户创造价值。
欢迎前来洽谈合作，实现共赢发展。





公用工程联系流程

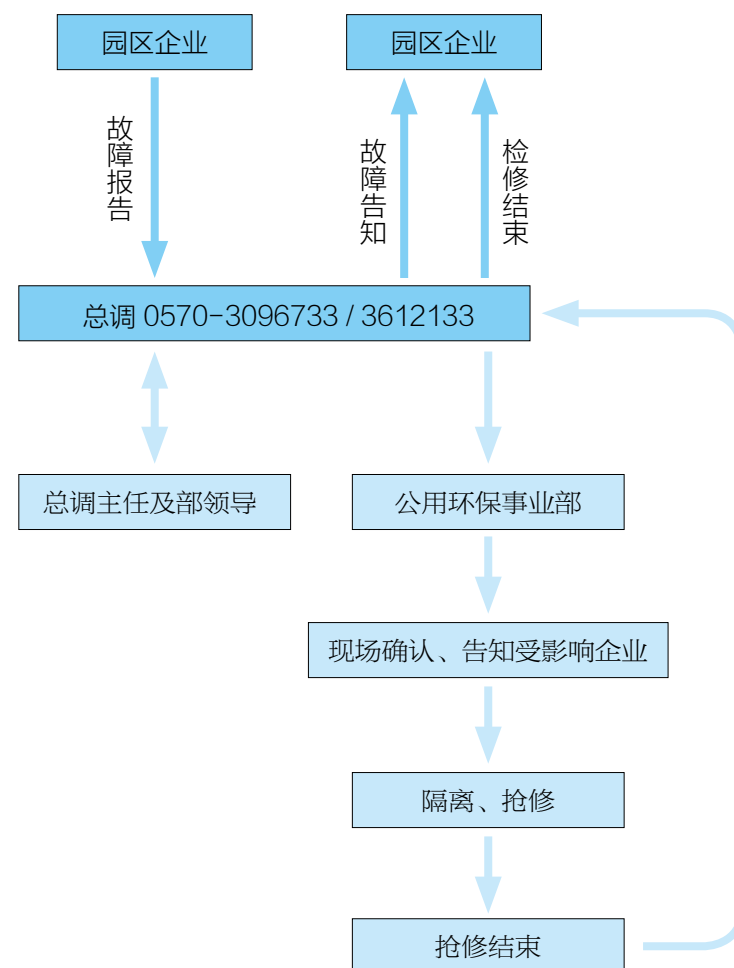
1. 园区企业公用工程故障联系流程



故障处置程序图说明

1. 汇报：园区企业向总调告知公用工程故障，总调接到报告后，立即通知公用环保事业部现场确认，同时向总调主任及部领导汇报。
2. 组织安排：总调、公用环保事业部现场确认故障点及受影响企业，并告知受影响企业，制定抢修方案，隔离漏点，实施抢修。
3. 生产恢复：抢修结束后，公用环保事业部告知受影响企业恢复生产，同时汇报总调。

2. 巨化集团公司公用工程故障联系流程

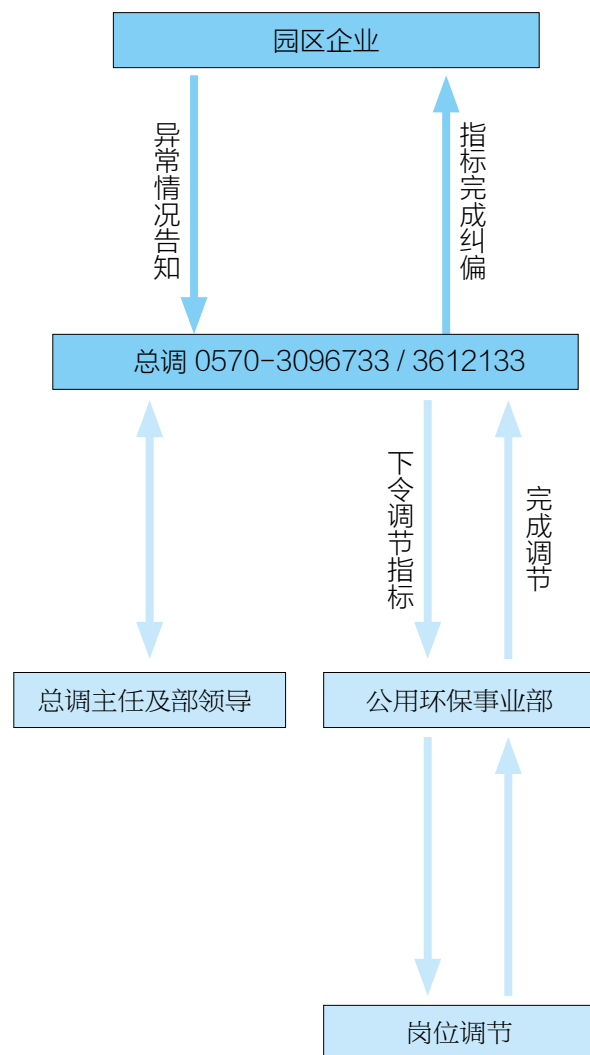


故障处置程序图说明

1. 汇报：二级单位向总调报告公用工程故障，总调接到报告后，立即通知公用环保事业部现场确认，同时向总调主任及部领导汇报。
2. 组织安排：总调、公用环保事业部现场确认故障点及受影响企业，并告知受影响企业，制定抢修方案，隔离漏点，实施抢修。
3. 生产恢复：抢修结束后，总调、公用环保事业部告知受影响企业恢复生产。

公用工程联系流程

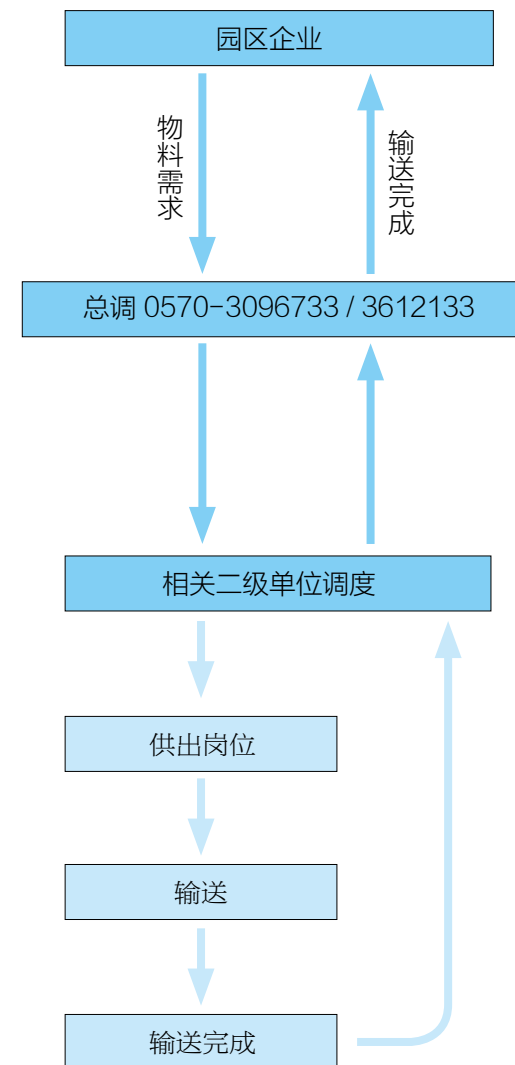
3. 园区企业公用工程异常情况（压力、流量等指标偏差变化）联系流程



故障处置程序图说明

1. 汇报：园区企业向总调告知公用工程指标异常情况，总调接到信息后，立即通知公用环保事业部进行指标调节，同时向总调主任及部领导汇报。
2. 组织安排：公用环保事业部通知岗位进行指标调节，完成指标调节后向总调汇报。总调告知园区企业完成指标纠偏。

园区企业互供物料供应联系流程



故障处置程序图说明

1. 物料需求：园区企业将所需物料名称、数量告知巨化集团公司总调，总调通知安排相关二级单位调度输送。
2. 物料输送：二级单位供出岗位接到本单位调度通知后，可与接收岗位联系确认，安排物料输送，输送完成后汇报本单位调度。
3. 二级调度汇报总调，总调告知园区企业物料输送完成。

PUBLIC UTILITIES
公用服务

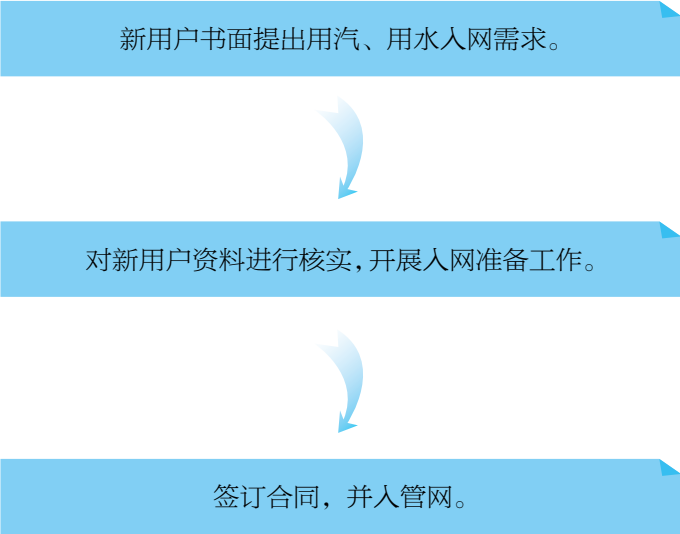
巨化公用事业部
生产和供应热、电、水等公用产品，为衢州绿色产业集聚区高新园区及周边企业提供资源、能源，是该区域唯一的公用产品生产供应商。

服务内容 & 联系方式

服务项目	规模能力	服务联系	
供热	高压蒸汽 220 吨 / 小时 中压蒸汽 520 吨 / 小时 低压蒸汽 190 吨 / 小时	董先生 0570-3098655 13615709117	调度联系人： 多先生 0570-3096616 13002648752
供水	工业水 65 万吨 / 日 生活水 2.5 万吨 / 日	刘先生 0570-3098449 18905708055	24 小时调度电话： 0570-3096065 转 7
工程项目承包	送变电工程专业承包三级	林先生 0570-3096375 18905705160	服务监督联系人： 何女士 0570-3098031 18905701115
	机电设备安装工程专业承包三级		
	电力设施承装类四级		
	电力设施承试类四级		



供热、供水服务流程



温馨提示

- 1. 用户计量以用户方进口端的流量计累积数为结算基础，以巨化公用事业部出具的修正通知书作为修正依据。如有异议，请在 2 天内提出书面意见。
- 2. 供热供水如有计划检修或降低压力时，供热将提前一周、供水提前两天通知用户。
- 3. 遇到突发情况临时检修时，将及时通知用户，并积极组织抢修，尽快恢复正常供热、供水。



ENVIRONMENTAL PROTECTION 环保服务

巨化环保事业部

提供危险废物收集处置、再生资源回收、工业污水处理、污泥资源化处置等业务。

开展第三方环境监测、污染源在线监控设施运维、危险废物鉴定及核查、环保技术咨询和培训、污水处理技术研发等服务。

开展市政生活污水和工业污水处理装置运维、污水处理设施设计和工程总承包等服务。

服务内容 & 联系方式

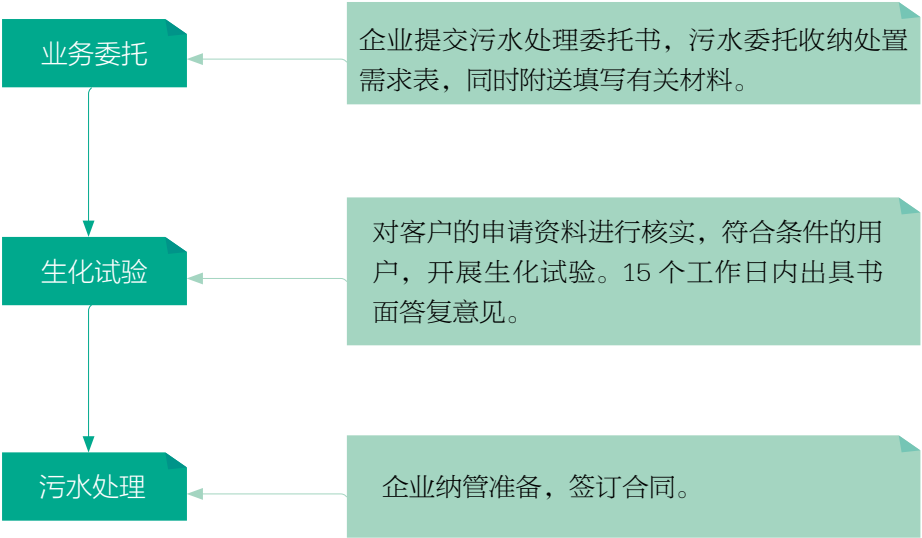
服务项目	规模能力	服务范围	联系电话
工业污水处理	日处理能力1.44万m ³ ，采用生物处理工艺（A-O-O工艺）执行《污水综合排放标准》一级排放标准	高新园区污水泵站	张女士 0570-3098511 18905706992
污水运营服务	工业污水处理装置运营 生活污水处理装置运营	工业污水、市政污水等污水处理	
污染源在线监控设施运维	水在线监控设施运维 大气在线监控设施运维	污水、清净下水、地表水、废气	张先生 0570-3093206 18905705228

服务项目	规模能力	业务范围	联系电话
污水处理技术服务	工业废水处理工程 生活污水处理工程	污水处理工艺验证；污水处理工程设计及总承包	张女士 0570-3098511 18905706992
危险废物处置业务	15吨/日回转窑焚烧装置； 6万吨危险废物填埋场	危险废物焚烧、危废填埋	魏先生 0570-3090980 13967032910
污泥资源化综合利用	80吨/日水泥窑协同污泥焚烧装置	定性为一般固废的污泥	
再生资源回收	废旧金属回收 有色金属回收	废旧金属回收及现场处置、有色金属回收	张先生 0570-3096903 13600503118

服务监督联系人：陈 超 0570-3096041, 13967032722

服务流程

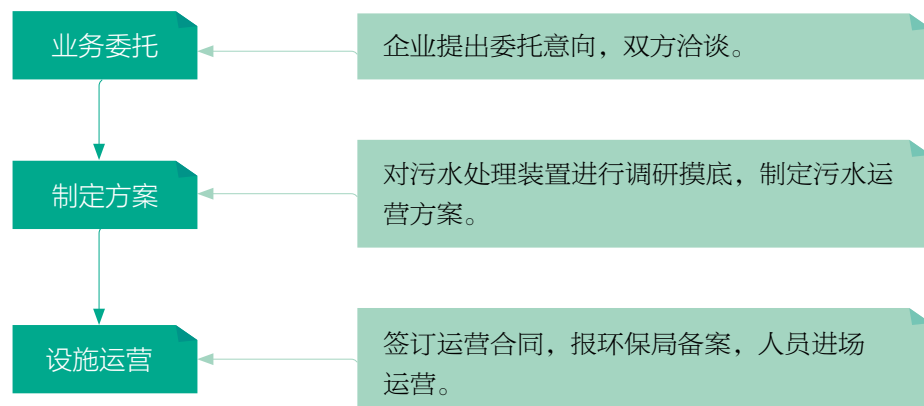
1. 污水处理业务



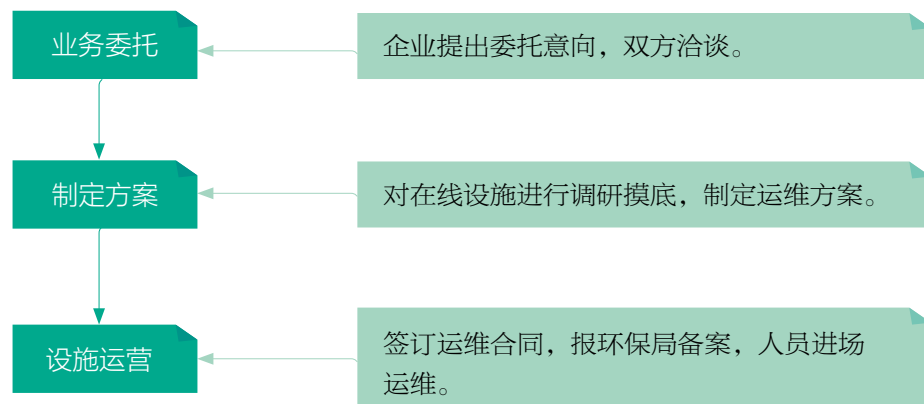


服务流程

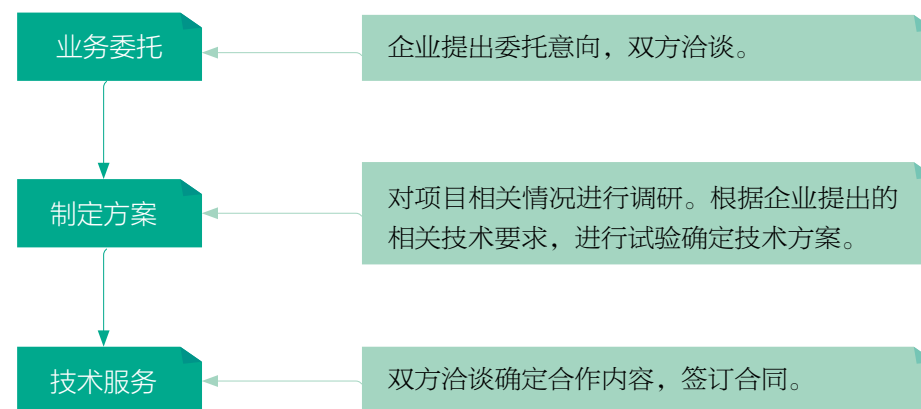
2. 污水处理设施运营服务



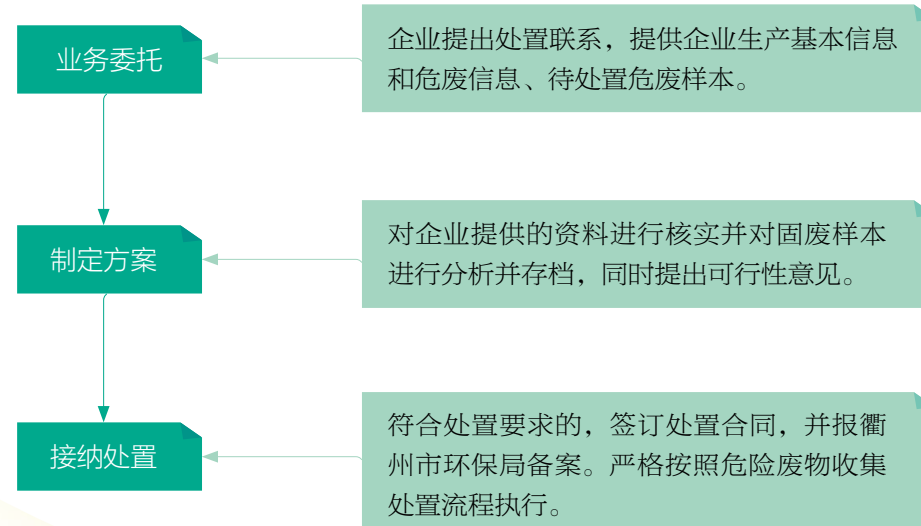
3. 污染源在线监控设施运维



4. 污水处理技术服务



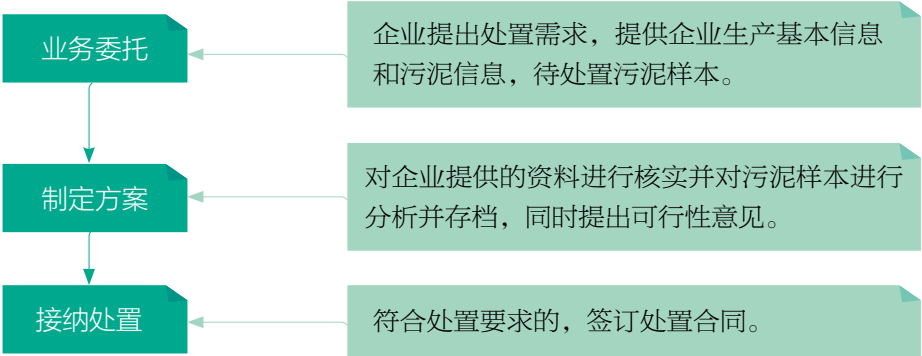
5. 危险废物处置业务



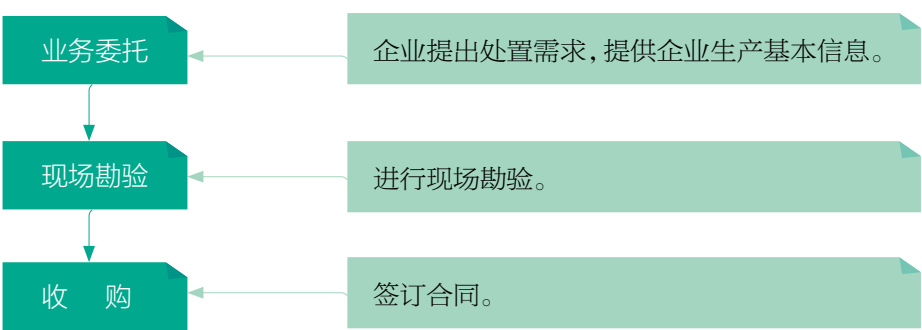


服务流程

6. 污泥资源化综合利用



7. 再生资源回收



温馨提示

- 1. 遇到计划检修不能接纳处置时, 提前一周通知用户。
- 2. 遇到突发情况临时检修时, 第一时间通知用户, 并积极组织抢修, 尽快恢复正常服务。

TESTING
检测服务

浙江省氟硅新材料质量检验中心

中心是经浙江省质量技术监督局批准, 依托衢州氟硅技术研究院筹建, 配备有核磁共振谱仪、扫描电子显微镜、飞行时间质谱、X射线衍射仪、ICP、飞行时间质谱、X射线衍射仪等高端仪器设备, 拥有博士、硕士等高级科研团队。

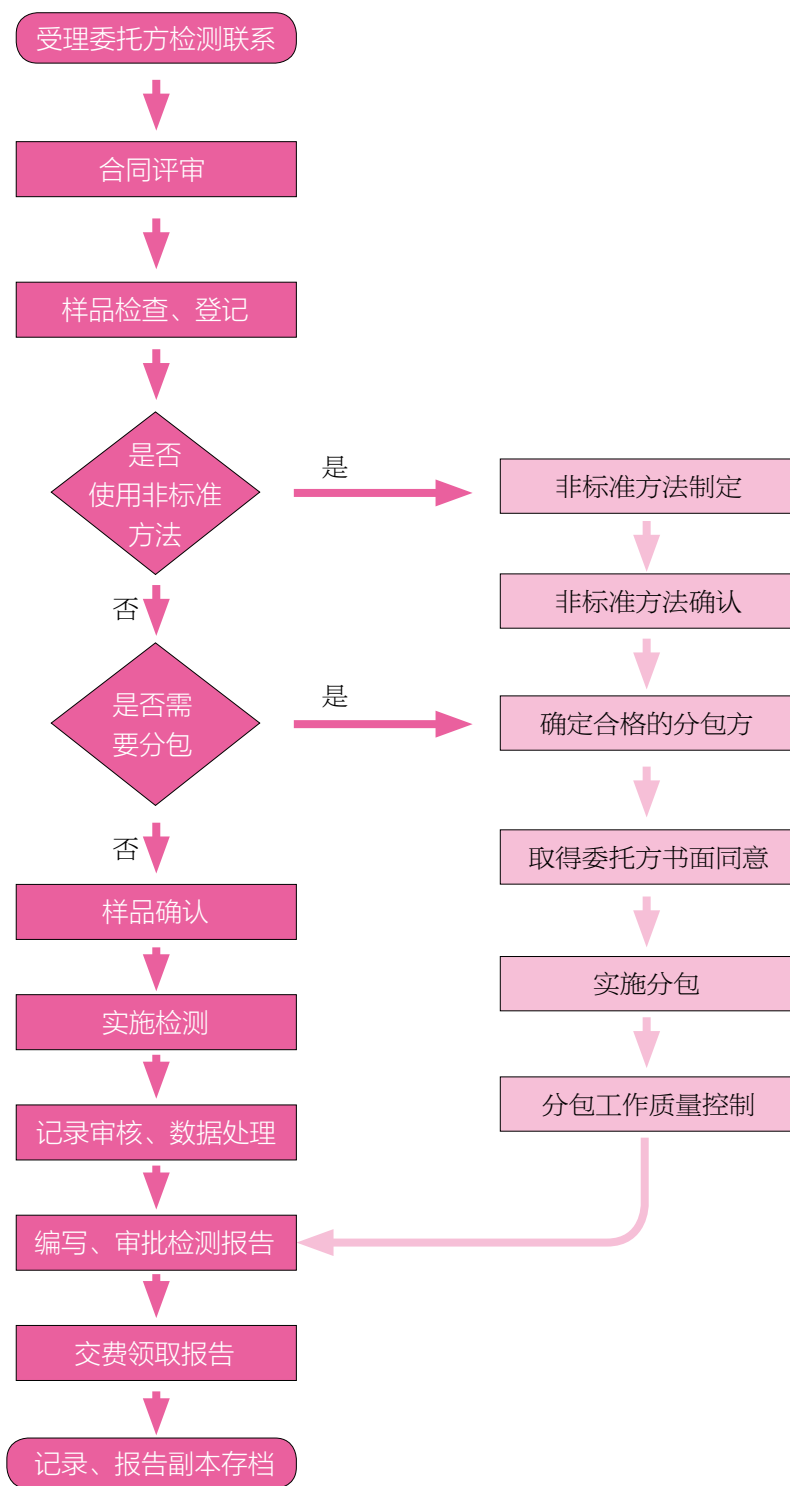
检测服务项目覆盖无机氟化物、含氟聚合物、ODS及其替代品、含氟精细化学品、硅烷偶联剂、聚硅氧烷等氟硅新材料领域, 技术能力在本领域内达到国内领先水平, 通过计量认证的产品共67个, 检测参数共303项。同时还可以提供战略研究及咨询、新产品新技术研究及指导、工程设计、中试孵化、咨询培训, 并可提供开放实验室及中试基地供产业孵化等专业服务。



服务内容

服务项目	服务内容
产品检测	提供氟硅化工相关产品分析测试、技术鉴定、型式试验、仲裁检验和第三方质检报告等技术服务。
标准制订	参加国家、地方或行业标准的制修订, 协助企业制订相关企业标准。
分析方法研究	提供氟硅产品或其他化工产品质量分析, 提出质量控制措施和质量改进合理化建议等技术服务。
信息查询	提供优质高效的相关标准、产品、技术和信息咨询服务。
人员培训	开展行业检验技术人才培养和技术培训, 提供检测成果交流、转化和应用的平台。
建立质检实验室	协助并指导企业建立自己的质检实验室, 开展氟硅产品检测技术领域的检测设备研发等方面的工作。
质量公关	组织相关部门联合开展氟硅领域重大科技攻关活动, 承担区域性乃至国家氟硅材料检测领域关键性攻关技术活动。
开放实验室	面向企业开放部分实验室, 共享检测资源, 为企业提供在新产品研发中试、生产工艺、原材料及产品质量监控等方面的分析测试技术服务。承担氟硅产品及材料的质量监督、委托检测业务。

服务流程



服务承诺

1. 始终不渝地维护检测工作的公正性、独立性、诚实性，坚持客观、求实、科学、公正的工作态度。
2. 切实保护客户对受检产品及其技术的所有权和专利权，承担保密的义务和法律责任。

联系方式

郑女士

0570-3097310, 15727982725

zhenghm808@sina.com

茅先生

13705704253

mxz3612145@sina.cn

服务监督电话：0570-3098266



TESTING

检测服务

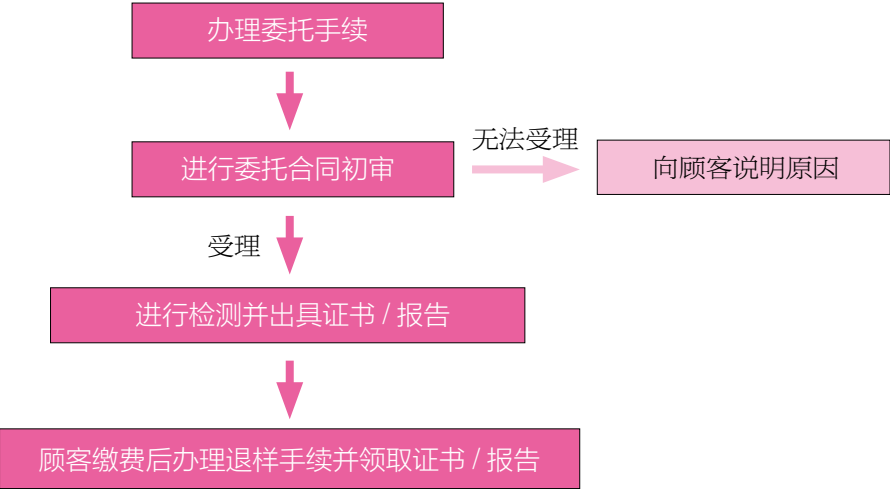
衢州巨化检测中心

中心是巨化集团公司全资设立的综合性专业检测技术机构，是浙西地区较有影响力的重点检测机构之一。主要开展计量检定和校准、环保监测、环保在线检测系统运维、化工产品的分析测试、设备检验检测与金属结构件的无损检测、环保综合治理与技术咨询服务等工作。

服务内容 & 联系方式

服务项目	服务内容	联系电话
环境监测服务	地表水、地下水、大气及降水、生活饮用水、废水、底泥质与土壤、环境空气、室内环境空气、车间空气（职业卫生检测）、废气、噪声、环保在线监测系统的建设、运维服务及其它无机物、有机物及混合物的检测和污染源VOCS监测	邵女士 0570-3098067 13616700168
化工产品检测服务	氮肥系列产品、氯碱化工系列产品、氟化工系列产品、建材系列产品、医药成品及中间体、农药系列产品及无机物质、有机物质及有机合成物质	徐先生 0570-3096049 13957006660
计量检定 / 校准服务	电学量、中低温、压力、量具、理化、流量、质量等	姜先生 0570-3098075 13957023868
压力容器（管道）检验、无损检测服务	设备检测、无损检测、金属材料检测、安全阀校验等	方女士 0570-3098035 13957025530

服务流程



服务承诺

- 1. 确保检验、监测、检定、校准工作数据科学准确。
- 2. 所有检测结果不受来自商业、财务和行政及其他方面不恰当的干预。
- 3. 保护客户的知识产权。

咨询服务

传真：0570-3096049
异议申诉及投诉 电话：0570-3096834
E-mail：jczxbgs@juhua.com.cn



COMMERCIAL TRADE 商贸服务

巨化商贸中心

提供大宗原燃料、生产辅料采购供应、国内国际贸易代理、供应链集成和招投标等专业化一条龙服务。下属物资装备分公司、设备材料公司、浙江巨化能源有限公司、巨化集团（香港）有限公司、浙江巨化集团进出口有限公司、上海巨化发展实业有限公司等专业经营公司。



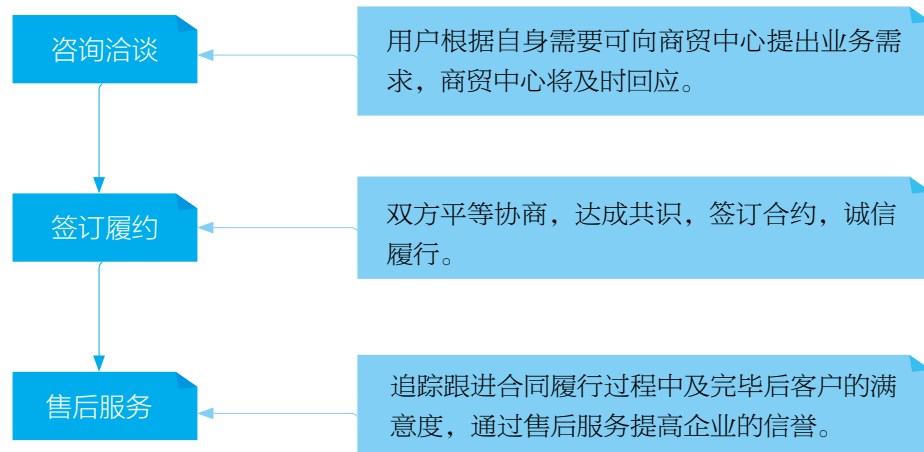
商贸资源

与 1600 余家供应厂商建立了业务及战略合作关系，基本囊括了国内外各行业的知名龙头企业，如中国神华、中煤集团、中石化华东销售公司、中石油西北公司、宝胜集团、澳大利亚力拓集团、日本横河公司、ABB 公司等；年物资采购额 80 亿元以上，建立了重点物资的品牌代理，取得了浙西地区最优惠的销售价格；与上海铁路局、秦皇岛港、宁波港、温州港等重要网点建立了便捷的运输枢纽。本埠拥有室内和露天库场 11 万平方米，各类储罐 2500 立方米，实现 24 小时电子化配送与“一站式”仓储配送承诺服务制。

服务内容 & 联系方式

类别	品名	业务联系电话	负责人
煤炭	各种优质动力煤、无烟煤、化工用煤、洗精煤、焦煤等	0570-3098236	占经理
		0570-3096181	姚经理
化工原料	纯苯、甲苯、二甲苯等	0570-3097131	耿经理
		0570-3097945	肖经理
油脂油料	柴油、工业汽油、液压油、汽轮机油、润滑油、冷冻机油等	0570-3097131	耿经理
		0570-3097945	肖经理
化学试剂	酸类、铵类、钠盐、钾盐等各种无机化学试剂；醇类、烷类、酮类、烯类等有机化学试剂；常规玻璃仪器、特规玻璃配件；滤纸、滴定台、烧瓶夹等分析仪器小配件等	0570-3097131	耿经理
		0570-3097945	肖经理
黑色金属 有色金属 辅料配件	板材（普碳板、容器板、不锈钢板等）；管材（不锈钢、无缝管、焊管等）、型材（工字钢、槽钢、钢轨、角钢、扁钢等）、建材（线材、螺纹钢等）；铜、铝棒及管、铝板、铜排等；各类高中低压阀门、法兰、管件、劳动防护用品、塑料制品、橡胶制品等	0570-3097404	潘经理
		0570-3099161	薛经理
		0570-3099681	王经理
电仪	电器设备及材料（变压器、高低压开关柜、电缆电线等）；仪器仪表（DCS系统、调节阀、变送器等）	0570-3096621	姜经理
		0570-3097783	陈经理
		0570-3098377	郑经理
设备	轧制设备、锻压设备、煤气化设备、采选设备、工程与建筑机械、起重运输机械、工业泵、风机、压缩机、制冷设备、压力容器、电站设备、锅炉和项目工程设备采购咨询服务等；轴承	0570-3098869	郑经理
		0570-3098785	胡经理
国际贸易代理	工业盐、铁矿石（砂）、氧化铝、纸浆、硫铁矿、红土镍、煤炭、甲醇等产品的进口贸易，氟系列及下游产品、烧碱、甲烷氯化物、环己酮等化工类产品的出口贸易，春胺露、离型纸等产品的国际商贸，技术服务等投资咨询	0570-3090202	汪经理
		0570-3616701	李经理

服务流程



监督方式

服务监督联系人：黄先生
0570-3614934，13967037363

LOGISTICS

物流服务

浙江巨化物流有限公司

是一家拥有铁路运输、公路运输、配载、仓储、信息服务等功能完善的 4A 级综合性物流企业。是省、市服务业重点企业。开发建设衢州工业新城物流园区。

公司下属单位：巨化运输分公司、巨化汽车运输有限公司、巨化物流配载交易中心、巨化物流仓储公司。

服务内容 & 联系方式

服务项目	规模能力	联系方式
铁路运输	1500万吨/年	杨先生 0570-3090017，15805700192 陈先生 0570-3096767，13906708202
公路运输	100万吨/年	程先生 0570-3096930，13957030995
物流配载及信息服务		楼先生 0570-3612408，13967019019 客服电话 /400-156-1686
仓储服务	仓储40万平方米 储罐36万立方米	张先生 0570-3099795，13857015200

巨化物流公司 联系人：徐先生 0570-3095002，13957013378



服务流程

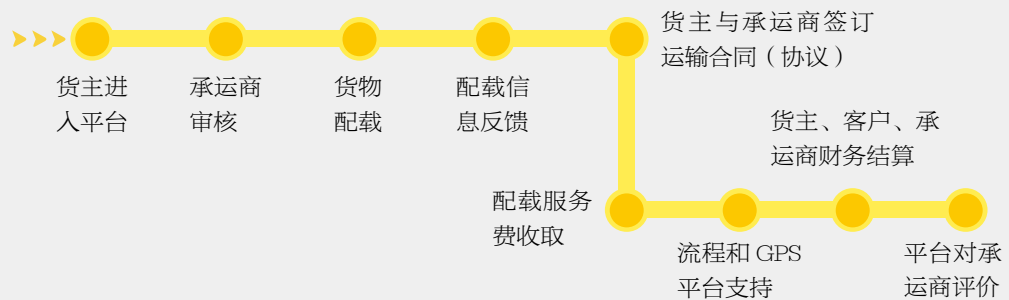
铁路运输



公路运输



物流配载



质押监管



服务平台

物流配载交易中心平台：<http://www.jh56168.com>



MARKETING MANAGEMENT

营销服务

巨化营销中心

采用区域营销与专业营销相结合的模式，拥有华南、华北、华东、浙东、浙赣、中原与西南等六个国内区域，分别对所在区域内的客户进行产品销售和服务；出口业务由国际区域平台统一销售。

服务内容

投诉电话 /0570-3098686

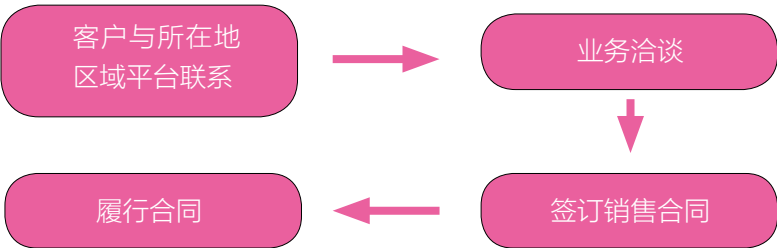
产品类别	产品名称	产品咨询	质量与技术服务咨询
制冷剂产品	HCFC-22、HFC-134a、HFC-32、HFC-125	0570-3094306	0570-3097819
	R410a、R404a、R407c、R507		0570-3617480
氟聚合物产品	聚四氟乙烯 (PTFE)、聚全氟乙丙烯 (FEP) 六氟丙烯 (HFP)、FEP 改性树脂 ;PTFE 超微粉树脂; PTFE 填充改性树脂	0570-3090574	0570-3094484
含氟材料	FEP膜、PTFE膜、复合膜、氟合金膜、PTFE异型件、PTFE密封件、PTFE等压管、FEP管、线管	0570-3628088	0570 -3627812
有机氯产品	一氯甲烷；二氯甲烷	0570-3097726	0570-3097819
	三氯甲烷；四氯乙烯	0574-86555787	0574-86555721
基础化工及氯碱产品	烧碱；液氯；氯磺酸； HCFC-141b、偏二氯乙烯单体（VDC）	0570-3617307	0570-3096011
	PVDC	0570-3617170	0570-3096807
	盐酸	0570-3090291	0570-3090291
	氯化钙	0570-3090483	0570-3098836

服务内容

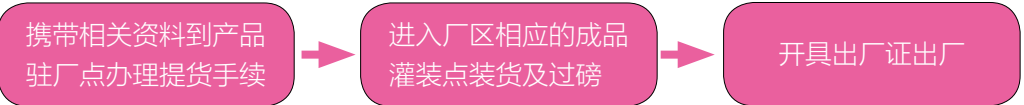
产品类别	产品名称	产品咨询	质量与技术服务咨询
石化产品	环己烷；环己酮；己内酰胺	0570-3615291	0570-3615291
精细化学品	二氟乙酸乙酯；精硝酸胍	0570-3096793	0570-3098134
	硫酸羟胺；丁酮肟；甲基硅烷	0570-3096289	0570-3093660
电子级化学品	电子级氢氟酸；BOE；电子级氨水	0570-3687679	0570-3687315
农用化学品	尿素；液氨	0570-3098158	0570-3098595
	硫胺	0570-3615291	0570-3615291
	四氟丙酸钠	0579-88849040	0579-88849038
建筑材料	水泥；水泥熟料	0570-3096041	0570-3097427

服务流程

1. 新客户营销业务



2. 客户提货（自提）流程



区域平台服务咨询

区域名称	所在城市	辖区范围	服务咨询电话
华南区域	广州	广东，广西，海南，江西赣州市， 福建（南平、三明除外），湖南省郴州市	020-82568367 13802758802
华东区域	上海	上海，江苏，安徽，山东	021-50275636 13819001124
华北区域	济南	北京，天津，河北，辽宁，吉林， 黑龙江，内蒙古，山西	0531-85935618 13362006777
浙东区域	宁波	浙江嘉兴、湖州、杭州、绍兴、宁波、舟山、台州、温州	0574-89086706 13905707133
浙赣区域	衢州	浙江金华、衢州、丽水， 江西（除赣州市），福建南平、三明	0570-3096832 13357021886
中原与西南区域	中原 / 武汉 西南 / 重庆	湖南（郴州市除外），湖北，河南，陕西，重庆，四川， 云南，贵州，西藏，青海，甘肃，宁夏，新疆	027-88991299 023-68917230 13305707746
国际区域	衢州	美洲区、欧洲区、亚太区、中东及非洲区	0570-3094675 0570-3616098 13587009665
新材料销售部	衢州	全国统一销售	0570-3617170 13957025248

ENGINEERING DESIGN

工程设计服务

浙江工程设计有限公司

主要从事化工石化医药工程、建筑行业、火力发电、变电工程、环境工程、城市规划编制的咨询、设计、项目管理和工程总承包等服务。

资质能力

名称	级别	备注
工程设计化工石化医药行业； 建筑行业（建筑工程）	甲级	
工程设计环境工程（废水治理工程）、 电力行业（火力发电）	乙级	
工程设计电力行业（变电工程）	丙级	
工程咨询单位资格证书 （化工、石化、建筑、医药）	甲级	
工程咨询单位资格证书（机械、市政工程、 火电、生态建设和环境工程）	丙级	
工程咨询单位资格证书（市政工程给排水）	乙级	
压力容器设计证书	A1、A2、A3	高压容器、第Ⅲ类低 中压容器、球形储罐



资质能力

名称	级别	备注
压力管道设计证书	GA、GB、GC、GD	长输管道、热力管道、工业管道、公用管道
质量管理体系认证证书	ISO9001-2008	



服务流程



联系方式

服务联系人：周先生 0571-3098431, 13758270230



EQUIPMENT MANUFACTURING

装备制造服务 浙江巨化装备制造有限公司

主要从事罐式集装箱、高压储罐、有色产品、换热器、钢瓶（重复和非重复）、非标压力容器及配套的精加工等化工机械装备制造业务。拥有罐式集装箱、重装、有色、钢瓶等多个专业生产厂房，并配置100吨行车、数控火焰切割机、100×3000mm卷板机、带极堆焊及退火炉、探伤室、专用喷砂喷漆房等专用设备。



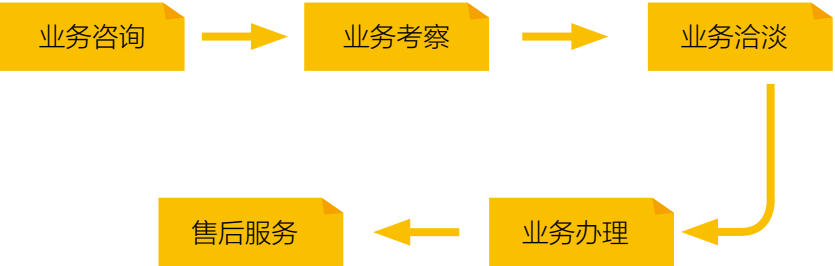
资质能力

名称	级别	备注
压力容器设计证书	A1、A2、C3	高压容器、第Ⅲ类低中压力容器、罐式集装箱
压力容器制造许可证	A1、A2、B2、B3、C3	高压容器、第Ⅲ类低中压力容器、焊接钢瓶、非重复充装钢瓶、罐箱集装箱
DOT39 认证		
ASME“U”、“U2”、“R” 钢印		
KGS 认证		
质量管理体系认证证书	ISO9001-2008	
全国工业产品生产许可证		危险化学品包装物、容器
辐射安全许可证	使用Ⅱ类射线装置	





服务流程



服务承诺

售前服务

1. 为用户提供全面、详细的设备性能参数，以供设计和使用人员选择参数和推荐产品。
2. 主动响应招标文件的各项条款。

售后服务

1. 及时向需方提供按合同规定的全部技术资料 and 图纸。有义务在必要时邀请需方参与供方的技术设计审查。
2. 按需方要求的时间到现场进行技术服务指导。
3. 按需方要求对有关人员进行相关设备的安装、调试、使用、维护技术的业务培训。
4. 接到需方反映的质量问题信息后，在 1 小时内作出答复，售后服务人员 10 小时到位（浙江省内），做到用户对质量不满意，服务不停止。
5. 公司按用户建立销售档案，追踪产品动态质量。对售后服务实行终身有偿服务。



联系方式

业务联系人：王先生 0570-3098431, 13326105098



CIVIL CONSTRUCTION AND INSTALLATION ENGINEERING

土建安装服务

浙江巨化工程有限公司

提供各类建筑、安装工程施工及设备检维修、行车制造安装、测量（测绘）、检测试验等服务。公司历史悠久、各类资质齐全、经营规范，承建工程多次荣获“鲁班奖”、“钱江杯”等称号，曾被评为“全国化工优秀施工企业”。



服务内容

服务项目	资质能力	服务明细	配套售后
设备安装及检维修	化工石油工程施工总承包二级 机电设备安装工程专业承包二级 防腐保温工程专业承包二级 GB+GC1级压力管道安装许可证	工业设备、管道、电仪、水、电等项目的安装、调试和检维修、维保业务	1.协助业主开车调试，管道试压、试漏； 2.遇抢修情况1小时内赶到现场组织抢修； 3.约定保修期内保修。
土建（工业、民用）施工	房屋建筑工程施工总承包一级 钢结构工程专业承包二级 市政公用工程施工总承包三级 建筑装修装饰工程专业承包三级	承担各类工业与民用建筑工程施工总承包或专业分包	按合同约定年限内保修，定期质量回访。
行车制造、安装、维修	起重机械制造、安装、改造、维修B级	各类起重机械制造、安装、改造及检修、维保业务	1.按合同约定年限内保修； 2.上门进行行车设计、安装、维修和改造。



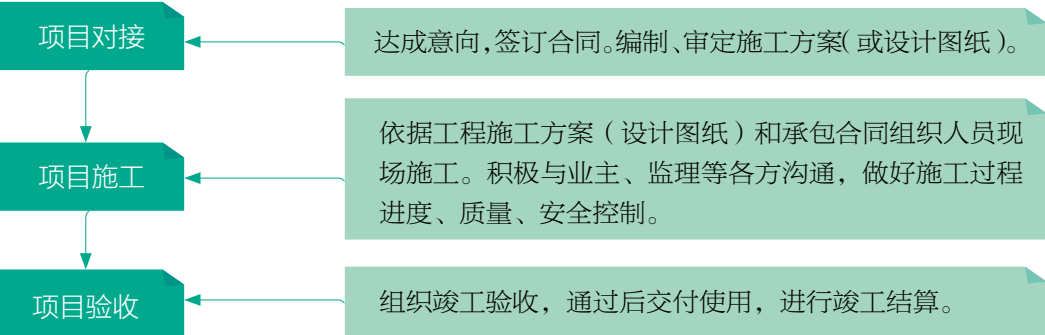


服务内容

项目	资质能力	服务明细	配套售后
测量（测绘）	丁级测绘资质	工程测量、地籍测绘、建筑物放样、地下管线测量等	1. 上门协助客户进行前期设计沟通； 2. 遇特殊情况 1 小时内赶到现场组织工作。
检测试验	检测室取得省计量认证	各类建筑工程原材料的理化试验（水泥、砂石、混凝土、钢筋等的成分分析和性能检测）	1. 上门取样、提供建议； 2. 定期质量回访。



服务流程



联系方式

服务监督联系人： 张先生 0570-3095437, 13705703409

公司业务联系人

建筑工程：吴先生	0570-3092685	13567043185
设备安装及检维修：梁先生	0570-3090467	13957026317
行车制造安装及维修：母先生	0570-3091042	13705701571
检测试验：毛先生	0570-3614664	15857005386
测量（测绘）：曾先生	0570-3616534	13587001850

SUPERVISION
监理服务

浙江南方工程建设监理有限公司

主要承接各类工程监理、造价咨询、审价、招标代理业务，是浙江省化工石油、房屋建筑工程监理行业的骨干企业。



公司资质

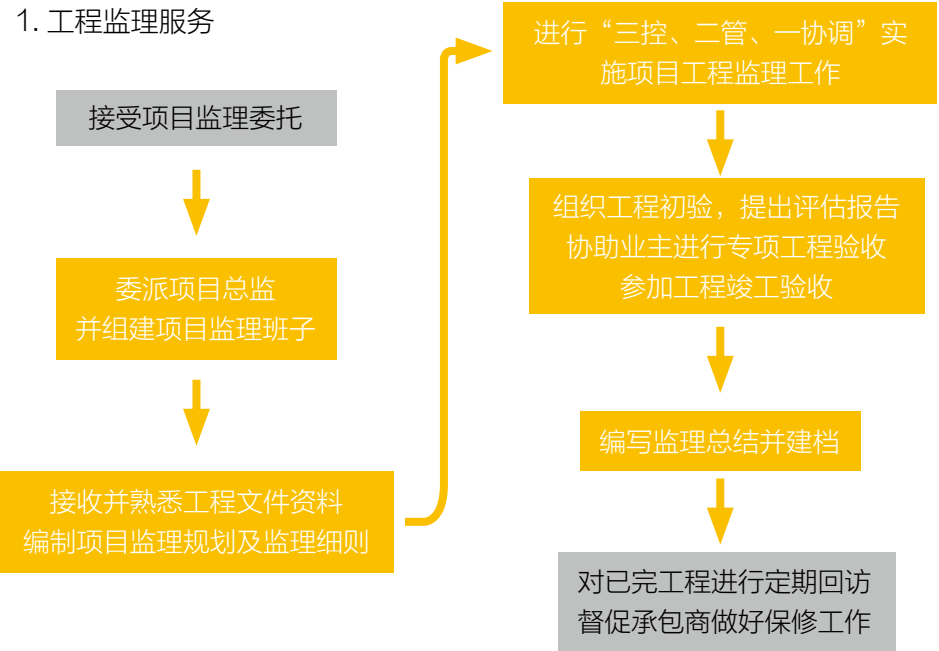
名称	级别	名称	级别
化工石油工程监理	甲级	人防工程监理	丙级
房屋建筑工程监理	甲级	工程造价咨询	乙级
市政公用工程监理	甲级	招标代理机构	暂定级
机电安装工程监理	乙级	财政性投资项目工程预结算审价	一级
电力工程监理	乙级	质量管理体系认证	ISO9002:1994 ISO9001:2000
设备监理资质	乙级	一体化管理体系认证	ISO9001:2008 ISO14001:2004 GB/T28001:2012



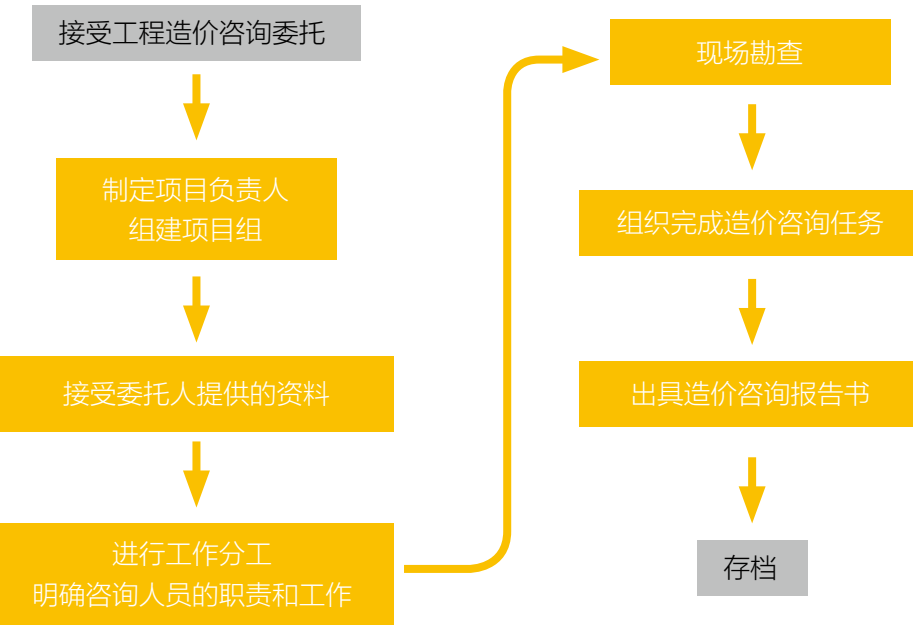


服务流程

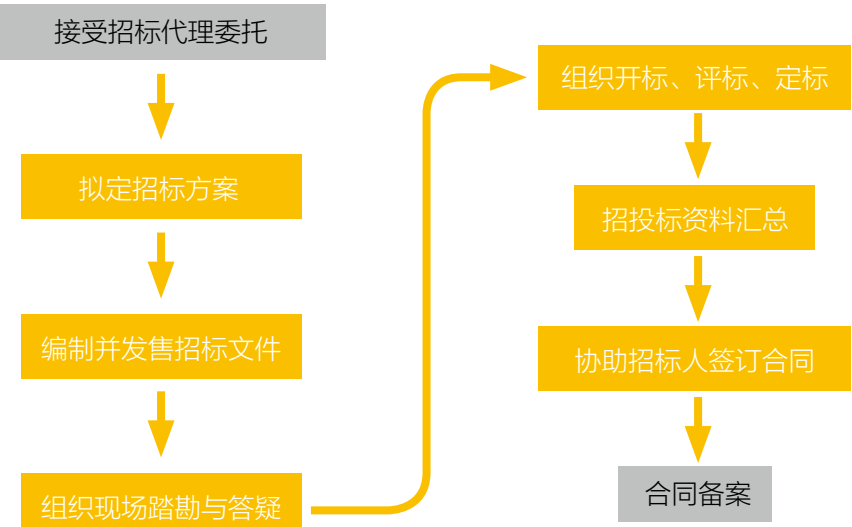
1. 工程监理服务



2. 工程造价咨询服务



3. 招标代理服务



联系方式

联系内容	联系人	联系电话	手机
服务监督联系	应女士	0570-3096057	13957039177
业务联系（监理）	江先生	0570-3617769	13362003367
业务联系（造价）	吴女士	0570-3097754	13906708422



FOOD & BEVERAGE PROPERTY

餐饮物业服务

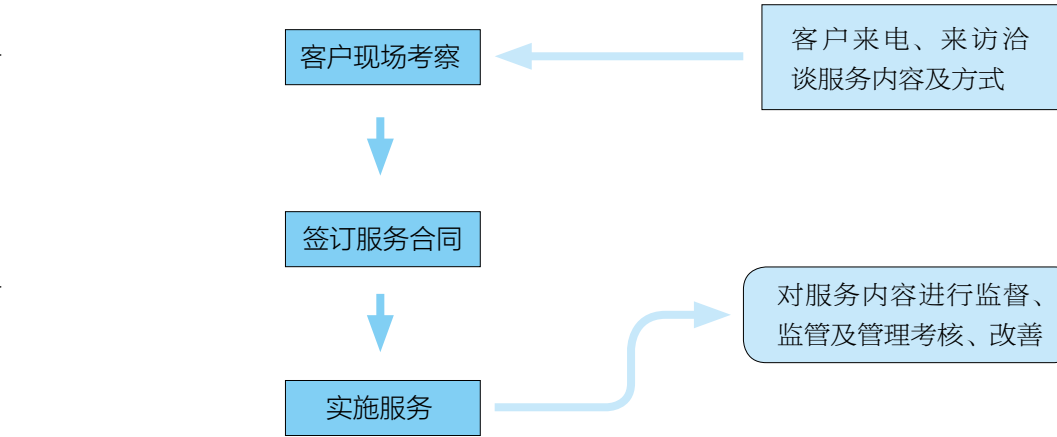
巨化兴化实业有限公司

主要为巨化及周边地区提供餐饮、综合物业（物业、保洁保绿）、宾馆等服务。

服务内容 & 联系方式

服务项目	服务内容	规模能力	联系方式
餐饮	食堂承包，餐饮管理团队输出，中餐快餐、卤制品、面点的窗口供应、配送及外卖供应等。	7座员工食堂，拥有米饭自动生产线、洗碗机、配送车及多种食品加工设备，在衢化生活区、衢州市区开设自制食品供应点及快餐厅。	周先生 0570-3094085 13957001234
综合物业	核心业务为物业管理、保洁、保绿等； 服务方式：1.总包管控+专业分包； 2.代甲方管理； 3.服务管理团队+战略合作伙伴。	物业管理服务包括住宅小区、办公楼、职工单身公寓、政府街道、开发区等。 承接大型园林工程及绿化养护；拥有标准化的垃圾中转站一座，100吨的垃圾压缩机二台，并配有垃圾压缩车、道路清扫车及园林绿化专业车辆、机械等多种设备。	孙女士 0570-3612494 13857013539

服务流程



服务内容

宾馆服务

服务内容

两家宾馆均为集住宿、餐饮、会议、娱乐为一体的综合性商务宾馆。

规模能力

衢州衢化宾馆为会议型宾馆，共有客房85间；大小会议室8个；餐位405个，大小包厢11间。大型宴会厅能承接40桌大型宴席。
杭州巨化宾馆位于杭州火车站南侧150米，距西湖风景区1公里。

联系方式

衢州衢化宾馆：
邢先生
0570-3097889
18305707811
杭州巨化宾馆：
张先生
0571-87271681
13989869898



MEDICAL HEALTH CARE

健康医疗服务

浙江衢化医院——为您的健康保驾护航

浙江衢化医院是一所集医疗、防治、保健和科研教学于一体的大型国有企业医院，是衢州仅有的两家三级综合性医院之一，是衢州市基本医疗保险、城镇居民保险和农村新型合作医疗定点报销医院。

(顾客服务中心 0570-3617271, 13757056525)

专科特色

科室名称	特色介绍
椎间盘微创诊疗中心	椎间盘微创诊疗中心以腰椎间盘突出症和颈椎病的微创诊治为核心，现已成熟开展颈椎腰椎骨折损伤、颈椎病、腰椎间盘突出、椎管内神经肿瘤、椎体肿瘤等手术。
微创保胆中心	浙西地区独家开展微创保胆取石，在腹腔镜下取尽胆囊内结石、息肉，保留胆囊及其功能，创伤小，效果优。
肿瘤综合治疗中心	在浙西地区最早开展肿瘤综合治疗。通过手术、放疗、化疗、生物免疫治疗、微创介入、热疗以及中医治疗等综合手段，绝大多数患者达到了理想的治疗效果。
心脏中心	擅长于急性心肌梗塞的急诊介入治疗，以及各种高难度冠心病的支架治疗。冠脉支架手术治疗心肌梗塞，射频消融治疗心率过快（房颤），安装心脏起搏器治疗心率过慢（三度传导阻滞），封堵术治疗先天性心脏病等技术成熟。
眼科中心	10 分钟超乳治白内障，重见光明；5 分钟准分子激光治近视，摘掉眼镜；微创及激光治各种流泪、外伤、青光眼、斜视、玻璃体视网膜病效果更好。
烧伤整形中心	全国知名学科，浙江省重点学科，衢州市烧伤治疗中心。烧伤患者救治水平国内领先，化学烧伤救治和深度烧伤创面的组织瓣修复是省特色治疗技术，各类创口的治疗、重度烧伤病人抢救成功率达到国际先进水平。
职业病工伤救治	市职业病医疗救治中心，省内同行业中唯一的省级重点扶植学科，拥有粉尘、化学毒物、物理因素作业人员职业健康体检资质，全面详细的个性化体检套餐。

医院规模

医院占地 5.8 万平方米，建筑面积 5 万平方米，开放床位 650 张。

人才队伍

全院职工 825 人，有各类医技人员 763 人，其中高级职称 80 余人，中级职称 300 余人，硕士研究生 30 余人，博士 3 人。

医疗设备

配有各种国内外先进的手术检查设备100多台。有医科达precise直线加速器、飞利浦Brilliance 128层螺旋极速iCT、OUR-QGD型体部伽玛刀、SH2000/5000型医用高压氧舱、美国GE1.5T核磁共振成像系统、美国GE16排螺旋CT、飞利浦Integris Allura1数字减影血管造影机（DSA）、美国PHILIPS彩色超声诊断仪、德国罗氏全自动生化免疫分析仪、美国天纳1000彩色血透机、美国EAGLE4000中央监护系统、美国STRYKER腹腔镜系统、美国目乐手术显微镜、美国施乐辉多功能射频治疗系统、日本NIDIK准分子激光治疗仪、美国STOZS白内障超声乳化仪等。



HUMAN RESOURCES

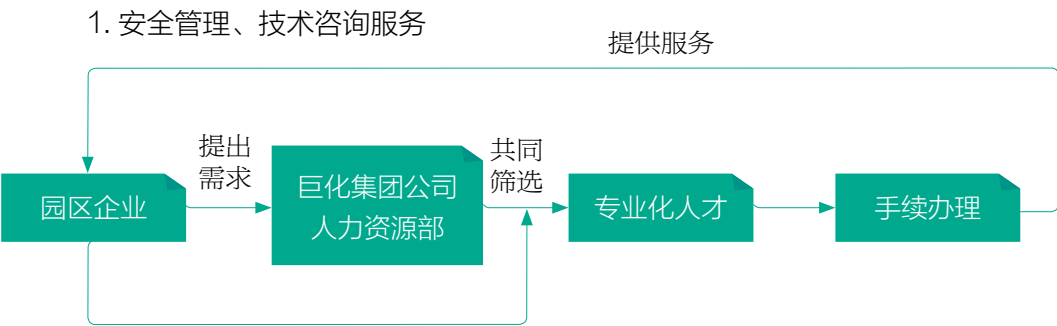
人力资源服务

巨化积淀了丰富的人力资源及员工培训资源，能为园区企业提供人才支撑，打造智力平台，共同建设双赢机制，携手共进，共同发展。

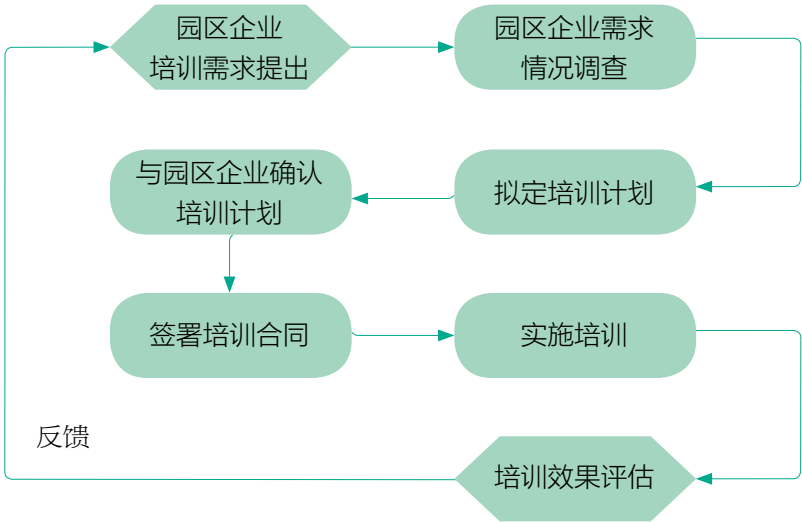
服务内容

服务项目	服务内容	形式
安全管理服务	现场管理、标准化制定、体系认证等各类安全管理服务	采用安全专业人才柔性使用、共享及组建安全环保服务队等
技术咨询服务	提供化工生产、工艺、安全、设计、环保、信息等方面的技术咨询服务及人才支撑	以技术顾问、驻站帮扶、技术服务咨询等方式，推介一批专业人才进企业
干部互挂	打造干部互挂平台，为挂职干部施展才华搭建平台	巨化为园区企业干部提供相关职位，让干部在挂职过程得到学习与提升
员工培训服务	职业技能培训与鉴定、班组长培训、实操培训、学历教育等	根据需求采用集中或交叉办班等形式举办各类培训班

服务流程



2. 员工培训服务



联系方式

联系人	单位	电话
叶先生	巨化集团公司人力资源部	0570-3096004 13705701471
谢先生	巨化集团公司培训中心	0570-3096484 13957000036



巨化集团公司愿景

成为受人尊重的企业

巨化集团公司核心价值观

敬天爱人/开放包容/尽职尽责

巨化集团公司



国家循环经济试点单位



全国循环经济工作先进单位



国家循环经济教育示范基地

衷心感谢您阅读巨化客户服务手册！

服务意见反馈表

为了持续改进巨化集团公司的客户服务工作，我们真诚希望得到您的反馈，成为我们改善和提高此项工作的重要信息，希望您能在百忙中对我们的工作提出宝贵的意见！

您的信息：

姓名：_____ 单位/职务：_____

电话：_____ 邮箱：_____

您的评价：

1.您对本公司的产品质量是否满意：

☐满意 ☐较满意 ☐一般 ☐不满意

不满意的事由 _____

2.您对我们的服务是否满意：

☐满意 ☐较满意 ☐一般 ☐不满意

不满意的事由 _____

3.您认为我们提供的信息是否完善：

☐完善 ☐较完善 ☐一般 ☐较少 ☐很少

您觉得需要增加的内容 _____

4.请您对我们的产品和服务提出宝贵的意见和建议：

注：1.本服务手册和意见反馈表可从巨化集团网站www.juhua.com.cn下载，或复印本表格。

2.您的意见建议请发邮件至juhua@juhua.com.cn，或传真0570-3091678。非常感谢！







24小时服务电话：0570-3095114

投诉电话：0570-3612133

传真：0570-3091678

邮箱：juhua@juhua.com.cn

巨化集团公司网站：

<http://www.juhua.com.cn>

浙江巨化股份有限公司网站：

<http://www.jhgf.com.cn>

化工云商网站：

<http://www.ccccn.net>

巨化物流配载交易平台：

<http://www.jh56168.com>

地址：浙江省衢州市柯城区巨化中央大道

邮编：324004



巨化集团公司
唯一官方微信