

## 内容目录

第一章 前言	3
第二章 2023-2028 年电子制造服务（EMS）市场前景及趋势预测	4
第一节 电子制造服务（EMS）行业监管情况及主要政策法规	4
一、行业的主管部门及监管体制	4
二、行业主要法律法规政策	5
三、法律法规及行业政策的影响	9
第二节 我国电子制造服务（EMS）行业主要发展特征	10
一、行业技术水平及特点	10
二、进入行业的主要壁垒	10
（1）技术壁垒	10
（2）客户壁垒	10
（3）人才壁垒	11
（4）资本壁垒	11
（5）生产管理能力和壁垒	11
（6）供应链管理能力和壁垒	11
三、行业的周期性、区域性和季节性特征	11
（1）行业的周期性特征	12
（2）行业的区域性特征	12
（3）行业的季节性特征	12
四、与上下游行业之间的关联性	12
第三节 中国电子制造服务（EMS）行业发展情况分析	17
一、全球电子制造服务行业发展现状	17
（1）全球电子制造服务行业市场规模	17
（2）全球电子制造服务行业区域分布	18
二、中国电子制造服务行业发展现状	19
（1）中国电子制造服务行业市场规模	19
（2）中国电子制造服务行业下游应用领域	20
三、电子制造服务行业渗透率稳步提升	21
第四节 2022-2023 年我国电子制造服务（EMS）行业竞争格局分析	21
一、全球行业竞争格局及主要企业	21
二、中国行业竞争格局及主要企业	22
第五节 企业案例分析：华智机器股份公司	23
一、华智机器股份公司的市场地位	23
二、公司的竞争优势与劣势	23
三、与行业内可比公司对比情况	25
第六节 2023-2028 年我国电子制造服务（EMS）行业发展前景及趋势预测	27
一、品牌商与 EMS 企业从合作向协同转变，形成“共生经济”	27
二、EMS 厂商柔性智能制造能力不断增强	28
三、EMS 企业的业务领域不断拓展升级	28
第七节 2023-2028 年我国电子制造服务（EMS）行业面临的机遇与挑战	28

一、机遇	28
(1) 国家产业政策的支持推动 EMS 行业及下游行业的发展	28
(2) 行业下游集中且产业链专业化分工，带动本行业的发展	29
(3) 智能制造技术升级推动 EMS 厂商提升生产效率	29
二、风险	29
(1) 整体规模相对较小	29
(2) 人力成本的持续上涨	29
<b>第三章 电子制造服务（EMS）企业顾客满意度的重要性及影响因素</b>	<b>30</b>
第一节 提升顾客满意度的重要性	30
一、顾客是企业的无形资产	30
二、顾客是企业的义务营销员	30
三、顾客是服务和产品的监督员	30
四、顾客是生存与发展的关键	30
五、顾客是降低成本的特效药	31
六、顾客有选择权,有享受服务的权力	31
七、顾客是购买产品价值和体验价值的人	31
八、顾客是提升企业的竞争力增加企业经营利润的人	31
第二节 满意度影响因素	31
一、顾客过去的消费经历	31
二、服务承诺	32
三、口碑	32
四、顾客需要	32
五、顾客的角色意识	32
六、市场竞争状况	32
七、暂时服务强化因素	32
第三节 满意度测量及指标体系构建	33
<b>第四章 电子制造服务（EMS）企业顾客满意度提升策略</b>	<b>33</b>
第一节 企业提高顾客满意度策略	33
一、搞清楚顾客对产品的体验，切忌盲目自信	33
二、不断强化顾客的选择理由	33
三、为顾客提供优质产品和服务才是提高顾客满意度的核心，切忌过度营销	34
四、加强员工的培训与教育	34
五、不断争取老顾客	34
六、积极听取顾客的建议，并不断改进	34
七、设立有效的反馈途径很重要	34
八、加强顾客对品牌认知	35
九、向赢家学习，“站在巨人的肩膀上”	35
第二节 提高顾客满意度需注意事项	35
一、提高顾客满意度需要注重基础知识	35
二、提高顾客满意度需要训练好员工	35
三、提高顾客满意度需要提供更新的订单	35
四、提高顾客满意度需要做好广告效果的跟踪	36
第三节 其他提升策略	36
一、提高产品价格优势，产品质量信誉化	36

二、提升服务水平，注重特色化创新 .....	37
三、实施品牌化战略，提升客户对企业文化的认同 .....	38
第四节 提升顾客满意度策略——体验 .....	38
一、到店前的体验 .....	39
二、预定体验 .....	39
三、门头体验 .....	39
四、迎宾体验 .....	39
五、排队叫号体验 .....	39
六、等位体验 .....	39
七、叫号进店体验 .....	40
八、进店落座体验 .....	40
九、点餐介绍体验 .....	40
十、注册引导体验 .....	40
<b>第五章 电子制造服务（EMS）企业《提升客户满意度策略》制定手册 .....</b>	<b>40</b>
第一节 动员与组织 .....	41
一、动员 .....	41
二、组织 .....	41
第二节 学习与研究 .....	42
一、学习方案 .....	42
二、研究方案 .....	43
第三节 制定前准备 .....	43
一、制定原则 .....	43
二、注意事项 .....	45
三、有效战略的关键点 .....	45
第四节 战略组成与制定流程 .....	48
一、战略结构组成 .....	48
二、战略制定流程 .....	48
第五节 具体方案制定 .....	49
一、具体方案制定 .....	50
二、配套方案制定 .....	52
<b>第六章 电子制造服务（EMS）企业《提升客户满意度策略》实施手册 .....</b>	<b>52</b>
第一节 培训与实施准备 .....	53
第二节 试运行与正式实施 .....	53
一、试运行与正式实施 .....	53
二、实施方案 .....	53
第三节 构建执行与推进体系 .....	54
第四节 增强实施保障能力 .....	55
第五节 动态管理与完善 .....	56
第六节 战略评估、考核与审计 .....	56
<b>第七章 总结：商业自是有胜算 .....</b>	<b>57</b>

## 第一章 前言

提高服务质量，是企业赢得信誉的根本所在。

近来我国经济获得了飞速发展，市场的发展更是令人瞩目，但是伴随着消费者维权意识的日益增强，人民生活水平和收入水平的提高，对消费的要求和期望值也越来越高。无论是从企业自身发展来看，还是从消费的发展趋势来看，如何满足消费者的需求，并让消费者放心、满意是关系到企业可持续发展、社会和谐进步的重要问题。

因此，提高消费者的消费满意度，将能更好地规范服务秩序，提高服务质量，推动行业健康发展。

那么，如何提高顾客满意度呢？

下面，我们先从电子制造服务（EMS）行业市场进行分析，然后重点分析了：

提升顾客满意度的重要性

满意度影响因素

企业提高顾客满意度策略

提高顾客满意度需注意事项

其他提升策略

……

相信通过本文全面深入的研究和解答，您对这些信息的了解与把控，将上升到一个新的台阶。这将为您经营管理、战略部署、成功投资提供有力的决策参考价值，也为您抢占市场先机提供有力的保证。

## 第二章 2023-2028 年电子制造服务（EMS）市场前景及趋势预测

### 第一节 电子制造服务（EMS）行业监管情况及主要政策法规

根据《国民经济行业分类》（2017），电子制造服务（EMS）隶属于“C38 电气机械和器材制造业”之“C3824 电力电子元器件制造业”。

#### 一、行业的主管部门及监管体制

电子制造服务（EMS）所属行业实行的是行政主管部门和行业协会自律规范相结合的监管体制，行政主管部门为工业和信息化部和国家发展和改革委员会，行业自律组织为中国电源学会和中

国光伏行业协会等。

## （1）行业主管部门

工信部主要负责拟订行业技术规范和标准并组织实施，指导行业质量管理工作；组织协调相关重大示范工程和新产品、新技术、新设备、新材料的推广应用等。国家发改委主要负责产业政策、发展规划的部署以及相关项目的审批、生产运行以及投资管理。

## （2）行业自律组织

公司所属行业的主要自律组织包括中国电源学会、中国光伏行业协会等。行业协会组织的主要职责包括完善行业标准体系建设，组织协会成员开展行业技术经验交流，提升行业自主创新能力；推动成员组织间合作，在政府部门、行业组织机构、科研单位和企事业单位之间发挥桥梁、纽带作用；推动国际交流与合作，开展对外经济、技术合作和交流；组织成员进行自我管理，营造良好的行业发展环境。

## 二、行业主要法律法规政策

### （1）电子制造行业

我国电子制造行业相关的主要法律法规及产业政策如下：

序号	政策	发布单位	发布时间	主要内容
1	《多部门联合印发通知——开展“携手行动”促进大中小企业融通创新》	工业和信息化部、国家发展和改革委员会等 11 部门	2022.05	开展智能制造试点示范行动，遴选一批智能制造示范工厂和典型场景，促进提升产业链整体智能化水平；深入实施中小企业数字化赋能专项行动，开展智能制造进园区活动。
2	《“十四五”智能制造发展规划》	工业和信息化部	2021.12	建设智能制造示范工厂。加快新一代信息技术与制造全过程、全要素深度融合，推进制造技术突破和工艺创新，推行精益管理和业务流程再造，实现泛在感知、数据贯通、集成互联、人机协作和分析优化，建设智能场景、智能车间和智能工厂。
3	《智能制造试点示范行动实施方案》	工业和信息化部	2021.11	聚焦原材料、装备制造、消费品、电子信息等领域的细分行业，围绕设计、生产、管理、服务等制造全流程，建设智能制造示范工厂，带动实现制造技术突破、工艺创新、场景集成和业务流程再造，发挥示范带动作用。
4	《关于加快推动制造服务业高质量发展的意见》	国家发改委、科技部等 13 部门	2021.03	制造服务业是面向制造业的生产性服务业，是提升制造业产品竞争力和综合实力、促进制造业转型升级和高质量发展的重要支撑。
5	《2019 年政府工作报告》	国务院	2019.03	促进先进制造业和现代服务业融合发展，加快建设制造强国。打造工业互联网平台，拓展“智能+”，为制造业转型升级赋能。促进新兴产业加快发展，培育新一代信息技术、新能源汽车等新兴产业集群。
6	《2018 年政府工作报告》	国务院	2018.03	提出实施“中国制造 2025”，推进工业强基、智能制造、绿色制造等重大工程，先

序号	政策	发布单位	发布时间	主要内容
				进制造业加快发展。
7	《“十三五”先进制造技术领域科技创新专项规划》	科技部	2017.04	强化制造核心基础件和智能制造关键技术，形成以互联网为代表的信息技术与制造业深度融合的创新发展模式，促进产业转型升级，实现制造业由大变强的跨越。
8	《智能制造发展规划（2016—2020年）》	工信部、财政部	2016.12	加大智能制造试点示范推广力度、推动重点领域智能转型、促进中小企业智能化改造、培育智能制造生态体系。
9	《“十三五”国家战略性新兴产业发展规划》	国务院	2016.11	推进数字化设计、装备智能化升级、工艺流程优化、精益生产、可视化管理、质量控制与溯源、智能物流等试点应用，推动全业务流程智能化整合。
10	《中国制造2025》	国务院	2015.05	到2020年，基本实现工业化，制造业大国地位进一步巩固，制造业信息化水平大幅提升。到2025年，制造业整体素质大幅提升，创新能力显著增强，全员劳动生产率明显提高，两化融合迈上新台阶。

## （2）光伏与储能行业

公司的主要产品光伏逆变器和储能逆变器主要用于光伏和储能领域，光伏与储能行业相关的主要法律法规及产业政策如下：

序号	政策	发布单位	发布时间	主要内容
1	《关于印发工业领域碳达峰实施方案的通知》	工业和信息化部、国家发展改革委、生态环境部	2022.07	调整优化用能结构。鼓励企业、园区就近利用清洁能源，支持具备条件的企业开展“光伏+储能”等自备电厂、自备电源建设。加大能源生产领域绿色低碳产品供给。加强能源电子产业高质量发展统筹规划，推动光伏、新型储能、重点终端应用、关键信息技术产品协同创新。
2	《关于印发城乡建设领域碳达峰实施方案的通知》	住建部、国家发展改革委	2022.06	优化城市建设用能结构。推进建筑太阳能光伏一体化建设，到2025年新建公共机构建筑、新建厂房屋顶光伏覆盖率力争达到50%。推动既有公共建筑屋顶加装太阳能光伏系统。加快智能光伏应用推广。
3	《“十四五”新型储能发展实施方案》	国家发展改革委、国家能源局	2022.01	到2025年，新型储能由商业化初期步入规模化发展阶段，具备大规模商业化应用条件。到2030年，新型储能全面市场化发展。培育和延伸新型储能上下游产业，依托具有自主知识产权和核心竞争力骨干企业，

序号	政策	发布单位	发布时间	主要内容
				积极推动新型储能全产业链发展。加大“新能源+储能”支持力度。在新能源装机占比高、系统调峰运行压力大的地区，积极引导新能源电站以市场化方式配置新型储能。
4	《国务院关于印发2030年前碳达峰行动方案的通知》	国务院	2021.10	全面推进风电、太阳能发电大规模开发和高质量发展，坚持集中式与分布式并举，加快建设风电和光伏发电基地。优化新型基础设施用能结构，采用直流供电、分布式储能、“光伏+储能”等模式，探索多样化能源供应，提高非化石能源消费比重。到2025年，城镇建筑可再生能源替代率达到8%，新建公共机构建筑、新建厂房屋顶光伏覆盖率力争达到50%。
5	《国家能源局关于2021年风电、光伏发电开发建设有关事项的通知》	国家能源局	2021.05	稳步推进户用光伏发电建设。2021年户用光伏发电项目国家财政补贴预算额度为5亿元，在确保安全前提下，鼓励有条件的户用光伏项目配备储能。
6	《产业结构调整指导目录（2019年本）》	发改委	2019.04	将“太阳能热发电集热系统、太阳能光伏发电系统集成技术开发应用、逆变控制系统开发制造”列为鼓励类。
7	《智能光伏产业发展行动计划(2018-2020年)》	工信部、交通运输部、国家能源局等	2018.05	加快先进太阳能电池及部件智能制造。推动逆变器检测、包装、运输、现场安装等环节机械化、自动化与智能化，建立完善的整机及各部件数据的记录及质量追溯机制，提升逆变器制造效率和产品可靠性；开发智能化逆变器产品，提升电站监控运维水平。

### （3）网络通讯行业

公司的主要产品通信电源、UPS 不间断电源、嵌入式电源和电源监控主要用于网络通信领域，网络通信行业涉及的法律法规及行业政策情况如下：

序号	政策	发布单位	发布时间	主要内容
1	《2022年政府工作报告》	国务院	2022.03	建设数字信息基础设施，逐步构建全国一体化大数据中心体系，推进5G规模化应用，促进产业数字化转型，发展智慧城市、数字乡村。
2	《国务院关于印发“十四五”数字经济发展	国务院	2021.12	建成全球规模最大的光纤和第四代移动通信（4G）网络，第五代移动通信（5G）网络建设和应用加速推进；建设数据中心集

序号	政策	发布单位	发布时间	主要内容
	规划的通知》			群，结合应用、产业等发展需求优化数据中心建设布局。
3	例行新闻发布会	发改委	2020.04	发改委首次明确“新基建”范围，包括5G、数据中心等，提出加快推动5G网络部署，加快全国一体化大数据中心建设。
4	《关于推动5G加快发展的通知》	工信部	2020.03	加快5G网络建设进度，加快推进主要城市的网络建设，并向有条件的重点县镇逐步延伸覆盖。
5	《关于开展深入推进宽带网络提速降费支撑经济高质量发展2019专项行动的通知》	工信部、国资委	2019.04	组织开展5G国内标准研制工作，加快5G网络建设进程，着力打造5G精品网络。指导各地做好5G基站站址规划等工作，进一步优化5G发展环境。
6	《战略性新兴产业分类（2018）》	国家统计局	2018.11	明确将“网络设备制造”、“新一代移动通信网络服务”、“新型电子元器件及设备制造”、“光伏设备及元器件制造”等列入国家战略性新兴产业的重点产品。

### 三、法律法规及行业政策的影响

电子制造服务行业是全球电子产业链专业化分工的结果，随着EMS模式的日益成熟和行业内企业服务能力的不断提升，全球EMS行业呈现出服务领域越来越广、业务总量整体上升的发展趋势。近年来，我国陆续出台了《“十四五”智能制造发展规划》和《智能制造试点示范行动实施方案》等电子制造行业相关的法律法规和相关产业政策鼓励电子制造业的发展，促进了电子制造行业及其上下游产业的发展，为公司提供了良好的经营环境和发展机遇。

## 第二节 我国电子制造服务（EMS）行业主要发展特征

### 一、行业技术水平及特点

电子制造服务业涉及生产的步骤主要为电子装联，作为可以有效体现整体技术发展水平的电子装联技术是电子信息产业重要的技术内容，随着技术革命、产业变革以及消费市场的升级，电子装联行业生产技术亦在不断提升发展。目前我国电子装联生产工艺以 SMT 为主，辅以少部分 THT，SMT 可以在 PCB 两面高密度贴装小尺寸电子元器件，而一些因体积或引脚形状无法导入机器进行贴装的元器件则通过插件的方式进行装联。

SMT 是现代电子制造服务业广泛采用的生产工艺，能满足各种多元化的复杂功能，具有体积小重量轻、高密度组装、抗振动力强、焊点缺陷率低、可靠性和自动化程度高等特点。SMT 工艺的发展也推动和促进电子元器件向小型片式、轻量薄型、可靠多功能方向发展，已经成为电子制造服务行业科技水平的体现之一。SMT 的装联方式及其工艺流程主要取决于产品的功能、元器件的类型和组装设备条件，大体上可分成单面混装、双面混装和全表面组装 3 种类型，按焊接方式可分为回流焊和波峰焊两种类型。

THT 是一种将元器件的引脚插入印制电路板的通孔中，然后在电路板的引脚伸出面上进行焊接的组装技术，主要针对体积大、重量大，难以实现双面组装的元器件，具有焊点牢固，工艺简单并可手工操作等特点。

### 二、进入行业的主要壁垒

#### （1）技术壁垒

电子产品的更新换代速度快，核心技术发展日新月异，EMS 行业需较强的技术实力，创新能力，以及长时间的实践经验积累。随着市场的迅速发展，技术不断迭代更新，根据需求的变化，电子产业分工更加精细。电子行业背后的服务产业链衍生出多种商业模式，相对于传统的 OEM 或 ODM 服务仅提供产品设计与代工生产服务，EMS 厂商主要业务是为电子品牌所有者提供制造、采购、部分设计等一系列服务，包括维修与管理的服务，例如物料管理、后勤运输、产品维修服务等。随着电子产品升级换代不断加速，EMS 企业必须在工艺技术上紧跟趋势，才能满足电子产品对配套供应链的需求。

#### （2）客户壁垒

电子制造服务行业的产生是全球电子产业链专业化分工的结果，处于产业链中游，服务于直接面向消费者的品牌商，在工业控制、通讯、医疗电子、消费电子、汽车电子等市场广泛应用。电子产品品牌商选择合作的 EMS 企业时，通常需经过 1-2 年的时间严格审核 EMS 企业的技术水平、产品

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/22705314600006114>