

内容目录

第一章 前言	4
第二章 2023-2028 年高空作业平台市场前景及趋势预测	5
第一节 高空作业平台行业监管情况及主要政策法规	5
一、行业主管部门及监管体制	5
二、行业主要法律法规及政策	6
第二节 我国高空作业平台行业主要发展特征	12
一、行业技术水平及特点	12
二、进入行业的主要壁垒	12
(1) 技术壁垒	12
(2) 人才壁垒	12
(3) 资金壁垒	13
(4) 品牌及客户壁垒	13
(5) 认证壁垒	13
三、行业的周期性、区域性和季节性特征	13
(1) 周期性	13
(2) 区域性	14
(3) 季节性	14
四、与上、下游行业之间的关联性	14
(1) 在产业链中的地位和作用	14
(2) 上游行业与本行业的关联性及影响	14
(3) 下游行业与本行业的关联性及影响	14
第三节 2022-2023 年中国高空作业平台行业发展情况分析	15
一、全球高空作业平台市场概览	15
(1) 市场概况	15
(2) 美国市场	16
(3) 欧洲市场	18
二、国内高空作业平台市场概览	20
(1) 中国高空作业平台租赁业市场规模持续增长	20
(2) 中国高空作业平台市场较欧美市场仍有较大发展潜力	21
三、2023 年度高空作业平台行业热点事件	22
四、2023 年度高空作业平台行销量	30
第四节 2022-2023 年我国高空作业平台行业竞争格局分析	31
一、行业竞争格局	31
二、行业主要企业情况	32
(1) 国内市场主要企业	32
(2) 国际市场主要企业	33
第五节 企业案例分析：湖南星邦智能装备股份有限公司	33
一、公司产品或服务的市场地位	34
二、与同行业可比公司的比较情况	35
三、公司的竞争优势	36

四、公司的竞争劣势	40
第六节 2023-2028 年我国高空作业平台行业发展前景及趋势预测	41
一、产品发展趋势	41
(1) 产品的系列化趋势	41
(2) 产品多功能、多适用趋势	41
(3) 产品电控与信息化、智能化趋势	41
(4) 节能环保趋势	41
(5) 控制技术发展趋势	42
(6) 物联和互联趋势	42
二、市场供求状况及其变动	42
三、行业利润水平的变动趋势及变动原因	43
第七节 2023-2028 年我国高空作业平台行业面临的机遇与挑战	43
一、行业面临的机遇	43
(1) 产业政策支持，发展前景广阔	43
(2) 国家、社会对安全生产的日益重视，产品使用的普及率快速提升	43
(3) 租赁市场持续发展及与融资租赁模式的融合快速推动了产品应用的深度及广度	44
(4) 我国城市化建设的进程和国家基础设施建设的持续大规模投入，为高空作业平台的持续发展提供了支撑	44
(5) 人工成本的上升、安全意识的提高，极大地推动了高空作业平台行业的发展	44
二、行业面临的风险	44
(1) 行业认知度不足	44
(2) 行业基础薄弱	45
(3) 行业人才缺乏	45
第三章 高空作业平台企业顾客满意度的重要性及影响因素	45
第一节 提升顾客满意度的重要性	45
一、顾客是企业的无形资产	45
二、顾客是企业的义务营销员	45
三、顾客是服务和产品的监督员	46
四、顾客是生存与发展的关键	46
五、顾客是降低成本的特效药	46
六、顾客有选择权,有享受服务的权力	46
七、顾客是购买产品价值和体验价值的人	46
八、顾客是提升企业的竞争力增加企业经营利润的人	46
第二节 满意度影响因素	47
一、顾客过去的消费经历	47
二、服务承诺	47
三、口碑	47
四、顾客需要	47
五、顾客的角色意识	47
六、市场竞争状况	48
七、暂时服务强化因素	48
第三节 满意度测量及指标体系构建	48
第四章 高空作业平台企业顾客满意度提升策略	48
第一节 企业提高顾客满意度策略	48

一、搞清楚顾客对产品的体验，切忌盲目自信	49
二、不断强化顾客的选择理由	49
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	49
四、加强员工的培训与教育	49
五、不断争取老顾客	49
六、积极听取顾客的建议，并不断改进	49
七、设立有效的反馈途径很重要	50
八、加强顾客对品牌认知	50
九、向赢家学习，“站在巨人的肩膀上”	50
第二节 提高顾客满意度需注意事项	50
一、提高顾客满意度需要注重基础知识	50
二、提高顾客满意度需要训练好员工	51
三、提高顾客满意度需要提供更新的订单	51
四、提高顾客满意度需要做好广告效果的跟踪	51
第三节 其他提升策略	51
一、提高产品价格优势，产品质量信誉化	52
二、提升服务水平，注重特色化创新	52
三、实施品牌化战略，提升客户对企业文化的认同	53
第四节 提升顾客满意度策略——体验	54
一、到店前的体验	54
二、预定体验	54
三、门头体验	54
四、迎宾体验	54
五、排队叫号体验	55
六、等位体验	55
七、叫号进店体验	55
八、进店落座体验	55
九、点餐介绍体验	55
十、注册引导体验	55
第五章 高空作业平台企业《提升客户满意度策略》制定手册	56
第一节 动员与组织	56
一、动员	56
二、组织	57
第二节 学习与研究	57
一、学习方案	57
二、研究方案	58
第三节 制定前准备	59
一、制定原则	59
二、注意事项	60
三、有效战略的关键点	61
第四节 战略组成与制定流程	63
一、战略结构组成	63
二、战略制定流程	64
第五节 具体方案制定	65

一、具体方案制定	65
二、配套方案制定	67
第六章 高空作业平台企业《提升客户满意度策略》实施手册	68
第一节 培训与实施准备	68
第二节 试运行与正式实施	68
一、试运行与正式实施	68
二、实施方案	69
第三节 构建执行与推进体系	69
第四节 增强实施保障能力	70
第五节 动态管理与完善	71
第六节 战略评估、考核与审计	71
第七章 总结：商业自是有胜算	72

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，我们先从高空作业平台行业市场进行分析，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。这也将为您经营管理、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 年高空作业平台市场前景及趋势预测

第一节 高空作业平台行业监管情况及主要政策法规

根据中国证券监督管理委员会《上市公司行业分类指引》（2012 年修订），高空作业平台所属行业为“C35 专用设备制造业”；根据《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017），高空作业平台所属行业为“C3514 建筑工程用机械制造”。

一、行业主管部门及监管体制

高空作业平台所处专用设备制造业的国家主管部门主要有发改委、工信部、生态环境部和市场监管总局等。

（1）发改委

发改委是综合研究拟订经济和社会发展规划，进行总量平衡，指导总体经济体制改革的宏观调控部门。其主要职能包括拟订并组织实施国民经济和社会发展战略、中长期规划和年度计划；组织开展重大战略规划、重大政策、重大工程等评估督导，提出相关调整建议；组织拟订综合性产业政策；组织拟订并推动实施高技术产业和战略性新兴产业发展规划政策，协调产业升级、重大技术装备推广应用等方面的重大问题；推进实施可持续发展战略；负责能源规划与国家发展规划的衔接平衡等。

（2）工信部

工信部是公司所属行业的主管部门，其主要职能包括提出新型工业化发展战略和政策，协调解决新型工业化进程中的重大问题，拟订并组织实施工业、通信业、信息化的发展规划，推进产业结构战略性调整和优化升级，推进信息化和工业化融合；制定并组织实施工业、通信业的行业规划、计划和产业政策；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；组织拟订重大技术装备发展和自主创新规划、政策，推进重大技术装备国产化，指导引进重大技术装备的消化创新等。

（3）生态环境部

生态环境部对企业生产过程中的污染物排放进行监督管理。其主要职能包括拟定国家环境保护的方针、政策和法规，制定行政规章；拟定并组织实施大气、水体、土壤、噪声、固体废物、有毒化学品以及机动车等的污染防治法规和规章；制定国家环境质量和污染物排放标准并按国家规

定的程序发布；负责环境监测、统计、信息工作；制定环境监测制度和规范等。

（4）市场监管总局

市场监管总局主要职能包括负责市场综合监督管理，起草市场监督管理有关法律法规草案，制定有关规章、政策、标准；负责市场主体统一登记注册；负责组织和指导市场监管综合执法工作；负责监督管理市场秩序，依法监督管理市场交易、网络商品交易及有关服务的行为；负责产品质量安全监督管理。管理产品质量安全风险监控、国家监督抽查工作。建立并组织实施质量分级制度、质量安全追溯制度等。

（5）行业自律组织

高空作业平台行业的行业自律组织是中国工程机械工业协会装修与高空作业机械分会（以下简称“分会”），是中国工程机械工业协会分支机构。

分会是由全国从事装修机械与高空作业机械产品设计、制造、科研检测单位、销售和租赁及相关领域工作的企事业单位联合组成的全国性行业归口管理单位。分会的宗旨是为企业、政府及用户服务，促进装修与高空作业机械行业的发展。分会的任务是维护会员的合法权益，反映会员的愿望和诉求、协调行业内部关系、贯彻执行国家法律、法规和政策，制定行规行约、积极推进行业自律管理，提出有关促进行业发展的政策性建议，在政府和企业之间起到桥梁和纽带作用。分会始终贯彻“以会员为本、服务立会”的精神，积极为企业及用户服务，在规划、信息统计、展览、产品开发、市场、用户服务、咨询行业、标准化建设、安全生产、自律管理等方面做了大量工作，与国外同行业协会和企业正在逐步建立广泛联系，积极推进国际技术合作和交流。

公司于 2009 年加入中国工程机械工业协会装修与高空作业机械分会，并成为分会副会长单位成员。

二、行业主要法律法规及政策

高空作业平台行业所涉及的主要法律法规包括：《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国产品质量管理法》、《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》、《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例实施办法》、《专用汽车和挂车生产企业及产品准入管理规则》、《关于进一步规范检验加强机动车环境监督管理工作的通知》等。

行业主要产业政策如下：

序号	名称	发布日期	相关内容
国家产业政策			
1	《关于巩固回升向好趋势加力振作工业经济的通知》	2022-11	巩固装备制造业良好势头。打好关键核心技术攻坚战，提高大飞机、航空发动机及燃气轮机、船舶与海洋工程装备、高端数控机床等重大技术装备自主设计和系统集成能力。实施重大技术装备创新发展工程，做优做强信息通信设备、先进轨道交通装备、工程机械、电力装备、船舶等优势产业，促进数控机床、通用航空及新能源飞行器、海洋工程装备、高端医疗器械、邮轮游艇装备等产业创新发展。
2	《“十四五”建筑业发展规划》	2022-01	落实工程质量安全责任。全面落实工程建设各方主体及项目负责人质量安全责任，进一步明确责任边界，构建以建设单位为首要责任的质量安全主体责任体系。完善责任追溯机制，加大质量安全责任追究力度，依法依规严肃事故查处。
3	《“十四五”智能制造发展规划》	2021-12	规划指出重点任务包括推动制造业智能化改造升级，促进区域智能制造发展。针对装备制造、电子信息、原材料、消费品等领域细分行业特点和痛点，制定智能制造实施路线图，分步骤、分阶段推进，总结推广智能制造新技术、新装备和新模式。推动先进工艺、信息技术与制造装备深度融合，培育发展智能制造新兴产业，引领带动产业体系优化升级。
4	《工程机械行业“十四五”发展规划》	2021-07	“十四五”期间工程机械行业将继续进行供给侧结构性改革，积极立足新发展阶段，全面贯彻新发展理念，在加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局中展现新作为。面对“十四五”新形势和新要求，我们要围绕创新驱动发展战略，加快科技创新，努力实现工程机械产业现代化；进一步提升工程机械产品质量，加强品牌建设；提高国际化发展水平，努力实现海外业务稳健增长。
5	《关于加快培育发展制造业优质企业的指导意见》	2021-07	意见提出构建优质企业梯度培育格局；提高优质企业自主创新能力；促进提升产业链供应链现代化水平；引导优质企业高端化智能化绿色化发展等。

序号	名称	发布日期	相关内容
6	《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划纲要》	2021-03	纲要指出促进先进制造业和现代服务业深度融合，推进产业基础高级化、产业链现代化，保持制造业比重基本稳定，增强制造业竞争优势，推动制造业高质量发展。；深入实施智能制造和绿色制造工程，发展服务型制造新模式，推动制造业高端化智能化、绿色化；深入实施质量提升行动，推动制造业产品“增品种、提品质、创品牌”。
7	《关于加快推动制造业高质量发展的意见》	2021-03	意见指出支持符合条件的制造服务业企业开展债券融资，有效扩大知识产权、合同能源管理未来收益权等无形资产质押融资规模，创新发展供应链金融，逐步发展大型设备、公用设施、生产线等领域的设备租赁和融资租赁服务，开发适合制造服务业特点的金融产品
8	《关于推动智能建造与建筑工业化协同发展的指导意见》	2020-07	意见明确要围绕建筑业高质量发展总体目标，以大力发展建筑工业化为载体，以数字化、智能化升级为动力，形成涵盖科研、设计、生产加工、施工装配、运营等全产业链融合一体的智能建造产业体系。到 2025 年，我国智能建造与建筑工业化协同发展的政策体系和产业体系基本建立，建筑产业互联网平台初步建立，推动形成一批智能建造龙头企业，打造“中国建造”升级版。到 2035 年，我国智能建造与建筑工业化协同发展取得显著进展，建筑工业化全面实现，迈入智能建造世界强国行列。
9	关于进一步加强工业行业安全生产管理的指导意见	2020-06	意见强调坚持新发展理念，坚持以人民为中心的发展思想，按照“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”（三管三必须）的要求，积极担当、主动作为，立足源头预防，做到关口前移，指导工业行业不断加强安全生产管理，提升本质安全水平，为工业高质量发展提供强有力保障。

10	《建筑业发展“十三五”规划》	2017-05	规划指出强化建筑施工安全监管。健全完善建筑安全生产相关法律法规、管理制度和责任体系。加强建筑施工安全监督队伍建设，推进建筑施工安全监管规范化。完善随机抽查和差别化监管机制，全面加强监督执法工作，完善对建筑施工企业和工程项目安全生产标准化考评机制，提升建筑施工安全管理水平。强化对深基坑、高支模、起重机械等危险性较大的分部分项工程的管理，以及对不良地质地区重大工程项目的风险评估或论证。
11	《关于促进建筑业持续健康发展的意见》	2017-02	意见提出“加快先进建造设备、智能设备的研发、制造和推广应用，提升各类施工机具的性能和效率，提高机械化施工程度。限制和淘汰落后、危险工艺工法，保障生产施工安全”。
12	《中国制造2025》	2015-05	纲领指出新一轮科技革命和产业变革与我国加快转变经济发展方式形成历史性交汇，国际产业分工格局正在重塑。必须紧紧抓住这一重大历史机遇，着力发展智能装备，推进生产过程智能化，培育新型生产方式，全面提升企业研发、生产、管理和服务的智能化水平。按照四个全面战略布局要求，实施制造强国战略，加强统筹规划和前瞻部署，力争通过三个十年的努力，到新中国成立一百年时，把我国建设成为引领世界制造业发展的制

序号	名称	发布日期	相关内容
			造强国。
13	《装备制造业调整和振兴规划实施细则》	2009-05	细则提出依托十大领域重点工程，振兴装备制造业。指出基础设施作为十大领域之一，要适应交通、能源、水利、房地产等行业发展的需要，以大型隧道全断面掘进机、大型履带吊和全路面起重机、架桥机、沥青混凝土搅拌和再生成套设备等为重点，发展大型、新型施工机械、机场专用装备。
14	《国家中长期科学和技术发展规划纲要（2006-2020年）》	2006-02	纲要指出公共安全是国家安全和社会稳定的基石，我国应加快公共安全装备现代化，开发保障生产安全、食品安全、生物安全及社会安全等公共安全重大装备和系列防护产品，促进相关产业快速发展。
地方产业政策			
15	《湖南省装备制造业“十四五”发展规划》	2022-03	规划提出4个重点发展方向，即以打造22个先进制造业产业链（集群）为抓手，聚焦“3+3+2”现代产业新体系。包括卓越提升3大世界级先进制造业集群，其中工程机械集群，着力构建“一体两翼多向延伸”的产业形态布局。

16	《湖南省先进制造业集群“十四五”发展规划》	2022-03	规划围绕打造国家重要先进制造业高地目标，巩固提升五大优势技术装备，即高端工程机械、先进轨道交通装备、中小航空发动机及航空航天装备、新能源电力装备、新能源与智能网联汽车，将全面提升产业创新能力，推进装备产业基础高级化，提升产业链现代化水平，持续推进产业转型升级，推动产业集群集聚发展等作为重要抓手。
17	《推动开放型经济高质量发展打造内陆地区改革开放高地行动方案（2021—2023年）》 《推动流通创新发展促进消费提质扩容行动方案（2021—2023年）》	2021-11	方案指出实施重大开放战略对接专项行动，加快工程机械、轨道交通装备、现代农业等优势产业在“一带一路”沿线国家（地区）布局，提高国际市场份额。对接重点产业扩大招商引资。聚焦先进制造、数字经济、通用航空、军民融合等重点领域，瞄准“三类500强”、央企、行业领军企业、上市公司和外贸实体龙头企业，推进“一企一策”精准招商。聚焦中小高新技术企业、单项冠军企业、专精特新小巨人企业等高成长性企业，建立招商对象企业名录，制定专门政策措施，加强跟踪对接和引进培育。
18	《湖南省“十四五”战略性新兴产业发展规划》	2021-08	规划立足湖南战略性新兴产业发展基础，强调加快发展高端装备，以市场应用为牵引、自主可控为导向、技术引领为支撑、转型升级为主线、两化融合为手段，加大重要产品和重大技术攻关力度，不断提升产业基础能力和产业链现代化水平，促进产业链向两端延伸、向高端攀升。
19	《湖南省国民经济和社会	2021-03	纲要倡导大力发展先进装备制造业，以先进制造业为主攻方向，着力推进质量变革、效率变革、动力变革，实

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/257034006023006115>