

内容目录

第一章 前言	3
第二章 2023-2028 年电动自行车市场前景及趋势预测	4
第一节 电动自行车行业监管情况及主要政策法规	4
一、行业监管部门和监管体制	4
二、行业主要法律法规及产业政策	5
三、行业主要政策法规的影响	8
第二节 我国电动自行车行业主要发展特征	8
一、全球电动自行车行业发展概况	8
二、我国电动自行车行业发展概况	9
三、我国电动自行车行业发展前景	10
(1) 城镇化和绿色出行带动行业发展	10
(2) 新国标执行使行业趋向规范, 迎来替换需求	10
(3) 快递、外卖等配送市场将进一步刺激电动自行车增量及替换需求	11
(4) 电动自行车出口数量保持稳定增长	11
四、电动自行车零配件加工制造业发展概况	12
第三节 2022-2023 年我国电动自行车行业竞争格局分析	12
一、行业竞争格局	12
二、行业内的主要企业	13
第四节 企业案例分析: 金米特	13
一、金米特的市场地位	13
二、金米特竞争优势	14
三、金米特竞争劣势	15
第五节 2023-2028 年我国电动自行车行业面临的机遇与挑战	15
一、面临的机遇	15
(1) 产业政策的支持, 助力行业规模扩张	15
(2) 国际市场的拓展带来发展机遇	16
(3) 行业基础设施不断完善, 促进国内外需求增长	16
二、面临的挑战	17
(1) 国际贸易摩擦加剧, 影响电踏车产业发展	17
(2) 缺乏统一国家标准, 行业缺乏发展指引	17
(3) 行业竞争加剧	17
第三章 电动自行车企业顾客满意度的重要性及影响因素	17
第一节 提升顾客满意度的重要性	18
一、顾客是企业的无形资产	18
二、顾客是企业的义务营销员	18
三、顾客是服务和产品的监督员	18
四、顾客是生存与发展的关键	18
五、顾客是降低成本的特效药	18
六、顾客有选择权, 有享受服务的权力	19
七、顾客是购买产品价值和体验价值的人	19

八、顾客是提升企业的竞争力增加企业经营利润的人	19
第二节 满意度影响因素	19
一、顾客过去的消费经历	19
二、服务承诺	19
三、口碑	20
四、顾客需要	20
五、顾客的角色意识	20
六、市场竞争状况	20
七、暂时服务强化因素	20
第三节 满意度测量及指标体系构建	20
第四章 电动自行车企业顾客满意度提升策略.....	21
第一节 企业提高顾客满意度策略	21
一、搞清楚顾客对产品的体验，切忌盲目自信	21
二、不断强化顾客的选择理由	21
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	22
四、加强员工的培训与教育	22
五、不断争取老顾客	22
六、积极听取顾客的建议，并不断改进	22
七、设立有效的反馈途径很重要	22
八、加强顾客对品牌认知	22
九、向赢家学习，“站在巨人的肩膀上”	23
第二节 提高顾客满意度需注意事项	23
一、提高顾客满意度需要注重基础知识	23
二、提高顾客满意度需要训练好员工	23
三、提高顾客满意度需要提供更新的订单	23
四、提高顾客满意度需要做好广告效果的跟踪	24
第三节 其他提升策略	24
一、提高产品价格优势，产品质量信誉化	24
二、提升服务水平，注重特色化创新	25
三、实施品牌化战略，提升客户对企业文化的认同	26
第四节 提升顾客满意度策略——体验	26
一、到店前的体验	26
二、预定体验	27
三、门头体验	27
四、迎宾体验	27
五、排队叫号体验	27
六、等位体验	27
七、叫号进店体验	28
八、进店落座体验	28
九、点餐介绍体验	28
十、注册引导体验	28
第五章 电动自行车企业《提升客户满意度策略》制定手册.....	28
第一节 动员与组织	28
一、动员	29

二、组织	29
第二节 学习与研究	30
一、学习方案	30
二、研究方案	30
第三节 制定前准备	31
一、制定原则	31
二、注意事项	33
三、有效战略的关键点	33
第四节 战略组成与制定流程	36
一、战略结构组成	36
二、战略制定流程	36
第五节 具体方案制定	37
一、具体方案制定	37
二、配套方案制定	40
第六章 电动自行车企业《提升客户满意度策略》实施手册	40
第一节 培训与实施准备	40
第二节 试运行与正式实施	41
一、试运行与正式实施	41
二、实施方案	41
第三节 构建执行与推进体系	42
第四节 增强实施保障能力	43
第五节 动态管理与完善	44
第六节 战略评估、考核与审计	44
第七章 总结：商业自是有胜算	45

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，我们先从电动自行车行业市场进行分析，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。这将为您的经营管理、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 年电动自行车市场前景及趋势预测

第一节 电动自行车行业监管情况及主要政策法规

根据中国证监会发布的《上市公司行业分类指引》（2012 年修订）规定，电动自行车属于（C37）“铁路、船舶、航空航天和其他运输设备制造业”；根据《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017），电动自行车属于“铁路、船舶、航空航天和其他运输设备制造业（C37）”中的“助动车制造（C377）”中的“助动车制造（C3770）”。

一、行业监管部门和监管体制

工信部为我国电动自行车制造行业的行政主管部门，国家市场监督管理总局负责电动自行车强制性产品认证管理和产品质量国家监督抽查工作，中国自行车协会及其各地方协会为电动自行车行业自律管理机构。

（1）工信部

工业和信息化部是电动自行车行业的产业主管部门，负责拟定并组织实施相关的规划和产业政策，制定了《电动自行车安全技术规范》、《绿色出行行动计划（2019-2022 年）》、《电动自行车通用技术条件》等电动自行车行业技术规范 and 标准并组织实施，指导行业质量管理工作。

（2）国家市场监督管理总局

国家对电动自行车、摩托车等实行强制性产品认证管理，强制性产品认证由国家市场监督管理总局下属的国家认证认可监督管理委员会组织实施。国家市场监督管理总局负责组织对电动自行车产品开展国家监督抽查，对电动自行车缺陷线索报告进行分析和处理，并实施电动自行车及其零部件召回。此外，该部门还负责电动自行车检验检测资质认定，为电动自行车的产品监管提供技术支持

撑。

(3) 中国自行车协会

中国自行车协会为电动自行车行业自律管理机构，参与自行车、电动自行车产品质量、技术、安全标准的制订、修订与宣传贯彻工作等。协会主要负责包括自行车和电动自行车行业及市场的研究、行业经营状况的统计分析、学术交流开展、以及维护会员单位和自行车、电动自行车行业的合法权益等。

(4) 中国仪器仪表学会

中国仪器仪表学会是中国仪器仪表与测量控制科学技术工作者自愿组成并依法登记成立的学术性、公益性、非营利性社团法人。学会负责提高仪器仪表与测量控制科技工作者专业技术水平，推广仪器仪表与测量控制科技的普及，及推动仪表与测量控制科学技术队伍的成长。此外，中国仪器仪表学会下设的传感器分会具体负责我国传感器行业的自律管理。

二、行业主要法律法规及产业政策

(1) 主要法律法规

序号	文件名称	颁布单位	主要内容
1	《中华人民共和国道路交通安全法》（2021年修订）	全国人民代表大会常务委员会	依法应当登记的非机动车，经公安机关交通管理部门登记后，方可上道路行驶。依法应当登记的非机动车的种类，由省、自治区、直辖市人民政府根据当地实际情况规定。非机动车的外形尺寸、质量、制动器、车铃和夜间反光装置，应当符合非机动车安全技术标准。
2	《中华人民共和国计量法》（2018年修订）	全国人民代表大会常务委员会	保障国家计量单位制的统一和量值的准确可靠，在中华人民共和国境内，建立计量基准器具、计量标准器具，进行计量检定，制造、修理、销售、使用计量器具，必须遵守本法。
3	《中华人民共和国节约能源法》（2018年修订）	全国人民代表大会常务委员会	县级以上地方各级人民政府应当优先发展公共交通，加大对公共交通的投入，完善公共交通服务体系，鼓励利用公共交通工具出行；鼓励使用非机动交通工具出行。
4	《中华人民共和国产品质量法》（2018年修订）	全国人民代表大会常务委员会	产品质量应当符合下列要求（1）不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，应当符合该标准；（2）具备产品应当具备的使用性能，但是，对产品存在使用性能的瑕疵作出说明的除外；（3）符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。
5	《中华人民共和国消费者权益保护法》（2014年修订）	全国人民代表大会常务委员会	（1）经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。（2）经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、

			用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。
--	--	--	--

(2) 行业产业政策

序号	文件名称	颁布单位	主要内容
1	《中国制造 2025》	国务院	《中国制造 2025》，是我国实施制造强国战略第一个十年的行动纲领。其中明确指出要“突破新型传感器、智能测量仪表、工业控制系统、伺服电机及驱动器和减速器等智能核心装置，推进工程化和产业化。”及实施“统筹布局 and 推动智能交通工具”等。
2	《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》	中共中央委员会	建议指出，“加快推动绿色低碳发展”，“开展绿色生活创建活动”，“降低碳排放强度”，到 2035 年，“广泛形成绿色生产生活方式，碳排放达峰后稳中有降，生态环境根本好转，美丽中国建设目标基本实现”。
		交通运输部	电踏车作为“人力+电助力”混合驱动的自行车，不同于一般的电动自行车，对于发展绿色交通具有积极作用。近年来，一些城市在发展互联网租赁自行车（俗称“共享单车”）过程中，也在探索将电踏车作为服务产品的一种形式，受到了用户的欢迎，较好地方便了公众短距离出行和公共交通接驳换乘，在满足社会公众出行需求、有效解决城市交通出行“最后一公里”问题、缓解城市交通拥堵、构建绿色出行体系等方面发挥了重要作用。
3	《关于政协十二届全国委员会第五次会议第 4141 号（工交邮电类 381 号）提案答复的函》	工信部	对中国自行车协会在《自行车行业“十三五”发展规划》中提出重点突破电动自行车的核心技术以及关键零部件，包括积极推动智能力矩传感器技术的研发和应用、改进和提升电动自行车电控系统、积极研究和突破锂离子电池用于电动自行车产品所需要的关键技术等给予充分肯定。电踏车作为“人力+电助力”混合驱动的自行车，不同于一般的电动自行车，对于发展绿色交通具有积极作用。近年来，一些城市在发展互联网租赁自行车（俗称“共享单车”）过程中，也在探索将电踏车作为服务产品的一种形式，受到了用户的欢迎，较好地方便了公众短距离出行和公共交通接驳换乘，在满足社会公众出行需求、有效解决城市交通出行“最后一公里”问题、缓解城市交通拥堵、构建绿色出行体系等方面发挥了重要作用。
4	《国务院关于加强道路交通安全工作的意见》	国务院	强化电动自行车安全监管。修订完善电动自行车生产国家强制标准，着力加强对电动自行车生产、销售和使用的监督管理，严禁生产、销售不符合国家强制标准的电动自行车。省级人民政府要制定电动自行车登记管理办法，质监部门要做好电动自行车生产许可证管理和国家强制性标准修订工作，工业和信息化部门要加强电动自行车生产的行业管理，工商部门要依法加强电动自行车销售企业的日常监管。对违规生产、销售不合格产品的企业，要依

			法责令整改并严格处罚、公开曝光。公安机关要加强电动自行车通行秩序管理,严格查处电动自行车交通违法行为。地方各级人民政府要通过加强政策引导,逐步解决在用的超出国家标准的电动自行车问题。
5	《国务院办公厅关于开展消费品工业“三品”专项行动营造良好市场环境的若干意见国办发〔2016〕40号》	国务院办公厅	在“增品种、提品质、创品牌”中提出要“发展智能、健康消费品。发展智能节能家电、智能锂电电动自行车”等智能消费品。”
6	《加快推进传感器及智能化仪器仪表产业发展行动计划》	工业和信息化部、科技部、财政部、国家标准化委员会	“三、主要行动”之“(一)技术创新工程”之“重点支持基础共性技术和关键核心技术,包括新型敏感材料、器件及传感器设计和制造技术,传感器测量和数据处理技术,智能传感器系统及无线传感网络技术,嵌入式软件,功能安全和信息安全、系统集成技术等”任务以及六项具体政策措施。
7	《仪器仪表行业“十四五”发展规划建议》	中国仪器仪表行业协会	该建议是以《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年计划和二〇三五远景目标的建议》的战略部署作为指导思想,以满足重点领域的需要,稳步提升行业整体水平为发展战略。该建议从产品发展重点、行业关键技术、政策及措施建议等方面为仪器仪表行业的发展指明了方向。
8	《助力车产品生产许可证实施细则》	原国家质量监督检验检疫总局	在中华人民共和国境内生产规定的助力车产品(包括电动自行车及汽油机助力自行车)的,应当依法取得生产许可证。任何企业未取得生产许可证不得生产本实施细则规定的助力车产品。
9	《强制性产品认证实施规则—电动自行车》	国家认证认可监督管理委员会	将电动自行车由工业产品生产许可证管理转为CCC认证管理。

10	《电动自行车安全技术规范》GB17761-2018	工信部、公安部、原工商总局、原质检总局	电动自行车应符合下列要求: 1、具有脚踏骑行能力; 2、具有电驱动或/和电助动功能; 3、电驱动行驶时,最高设计车速不超过 25km/h;电助动行驶时,车速超过 25km/h,电动机不得提供动力输出; 4、装配完整的电动自行车的整车质量应当小于或等于 55kg; 5、蓄电池标称电压应当小于或等于 48V; 6、电动机额定连续输出功率应当小于或等于 400W。
11	《高新技术企业认定管理办法》	科技部、财政部、国家税务总局	将“嵌入式软件”、“高性能、智能化仪器仪表”涉及“新型自动化仪器仪表、新型传感器、精确制造中的测控仪器技术”列为国家重点支持的高新技术领域。
12	《EN15194: 2017》	欧盟标准化委员会	该标准重点关注脚踏车的“安全性”和“可靠性”,主要包括安全规范、电磁兼容性测试(EMC)及机械结构性测试等三大项目。其中 EMC 要求主要让使用电动交通工具的骑行者得到安全保护,确保骑行者身上的电子设备(手机、心脏起搏器、助

			听器等)与踏板车电子零件所产生的电磁脉冲不会相互影响和干扰。此外该标准涉及范围还包括:直流电压不得高于 48V,或者输入为 230V 的集成电池充电器;最高持续额定功率为 250W,当速度达到每小时 25 公里时,输出逐步降低最后切断等。
13	《Build Back Better Act》	美国众议院通过(尚未经参议院通过)	拟为购买电动两轮车的国民提供相当于新车购买价格 30%的可退还税收抵免(电动自行车优惠上限 1500 美元,电摩上限 7500 美元)。
14	《JIS D9115: 2017》	日本工业标准委员会	该标准明确踏板车所使用的人力辅助电动机必须符合如下规定:当车速小于 10km/h 时,辅助力比例为 2;当车速大于 10km/h 且小于 24km/h 时,辅助力比例值依照公式 $2 - (v-10) / 7$ 计算,其中 v 表示车速;当车速大于 24km/h 时,电动机不得再提供辅助力。

三、行业主要政策法规的影响

相关政府部门和机构制定的一系列规划、政策、指导意见及行业标准为我国电动自行车行业提供了良好的政策环境及政策支持,有力推动了电动自行车行业的总体发展,也为电动自行车制造行业提供了良好的发展机遇和广阔的发展空间。

2019 年 4 月 15 日,电动自行车新国标正式实施,新的国家标准对脚踏骑行功能进行了强制性规定,部分不符合标准的电动自行车将逐渐退出市场。不符合新国标标准的存量电动自行车需要逐渐被淘汰、替换,换购需求增长将带动电动自行车市场规模的进一步扩张,我国电动自行车行业迎来新的变革机遇。

第二节 我国电动自行车行业主要发展特征

一、全球电动自行车行业发展概况

电动自行车是以车载蓄电池作为辅助能源,具有脚踏骑行能力,能实现电助动或/和电驱动功能的两轮自行车。电动自行车一般由电气系统、操纵系统、装饰件部分、车体件部分、随车附件组成,其既有自行车的轻巧和便捷性,又能够借助电动设备有效弥补(减轻)自行车上坡、逆风、载物时的骑行负担感。进入 21 世纪以来,随着世界各国对能源安全、生态环境、气候变化等问题日益重视,绿色环保出行方式与新能源动力技术进步促进了电动自行车行业的发展,全球电动自行车行业正式进入高速发展期。

近年来,全球电动自行车行业持续繁荣。根据 Statista 统计,2019 年和 2020 年,全球电动自行车市场规模分别达到 148 亿美元和 250.4 亿美元,2020 年同比增长 69.19%。在新冠肺炎疫情期间,全球消费者对环境和健康问题更加重视,据 Statista 预测,2027 年全球电动自行车市场规

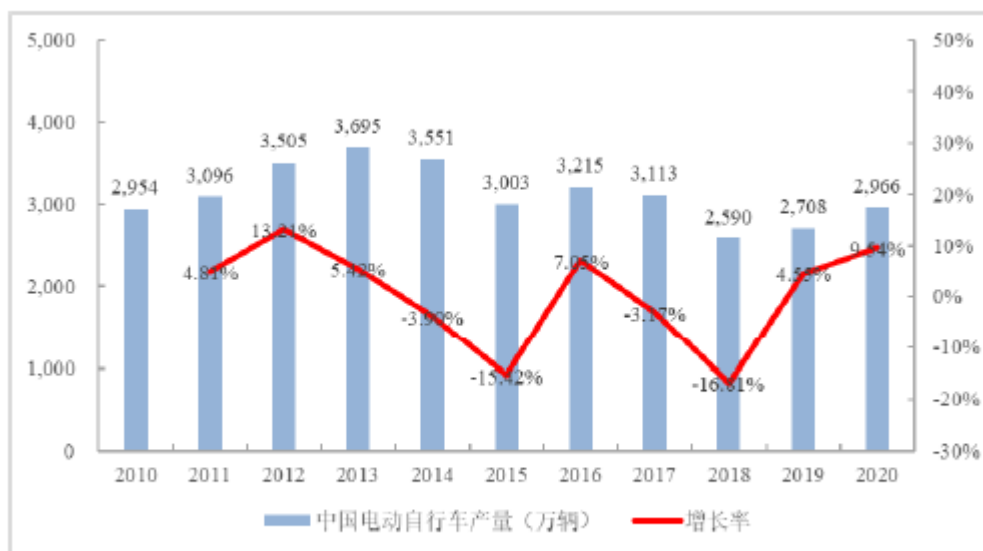
模预计将达到 535 亿美元，2022 年至 2027 年复合增长率将达到 12.27%，行业前景广阔。

二、我国电动自行车行业发展概况

我国自行车行业发展历史悠久，拥有广泛的用户基础，形成了较为完善的产业链和配套体系，在天津、上海、江苏、浙江和广东等地逐步构建起产业集群，且近年来在生产能力、工艺设计和产品质量等方面的水平均有所提高。随着国内全民运动的普及和“绿色出行”、“低碳生活”等观念的深入人心，自行车及电动自行车受到了越来越多不同层级消费者的喜爱，市场上还先后出现了共享单车、智能单车等新品类，为传统的自行车行业注入了新活力，掀起了新一轮的发展热潮。

中国电动自行车的发展始于 20 世纪末，进入新世纪后迎来高速发展期，目前步入平稳期。电动自行车是自改革开放以来具有中国特色的创新产品之一，属于绿色环保、贴近民生、拥有高度自主知识产权的民族产业。自二十世纪末全国各地“禁摩令”发布以来，电动自行车已经逐步发展成为国内重要的交通工具，特别是在城市出行中有着十分广泛的应用。

根据工业和信息化部数据，全国电动自行车产量从 2010 年的 2,954 万辆增长至 2013 年的 3,695 万辆，这段时期行业活跃度达到最高，参与者众多，行业技术水平大幅度提高。随着市场逐步成熟，电动自行车行业开始由高速发展阶段逐渐进入整合发展阶段，2017 年至 2018 年电动自行车行业产量略有回落，但 2019 年至 2021 年又迎来复苏，主要原因是：自 2020 年以来，共享单车、外卖等 ToB 端对电动自行车的需求快速增长，带动电动车行业恢复快速发展。



资料来源：工业和信息化部

根据中国自行车协会统计数据，截至 2018 年末，我国电动自行车社会保有量已经接近 3 亿辆，电动自行车一般使用寿命是 3 至 5 年，电池需要每 1.5 年左右更换一次，拥有较大的更换市场。随着电动自行车新国标发布，新的国家标准对脚踏骑行功能进行了强制性规定，将大大促进我国电动

自行车行业的发展，相应政策实施后，我国的电动自行车市场前景将十分广阔。

三、我国电动自行车行业发展前景

（1）城镇化和绿色出行带动行业发展

伴随着我国城镇化进程的不断推进和人民生活水平的不断提高，人们对交通工具和出行方式提出了更适宜的要求，电动自行车因其经济、节能和便捷而深受欢迎。与此同时，城镇化和经济发展带来城市人口和机动车数量激增，交通拥堵、城市环境污染等问题越来越突出，而电动自行车作为绿色出行方式能够有效缓解短程出行的交通压力，符合和谐有序现代交通体系的发展趋势，因此电动自行车行业受到了政府的广泛关注和大力支持。

（2）新国标执行使行业趋向规范，迎来替换需求

1999年5月28日，国内第一部电动自行车的国家标准发布实施：标准规定电动自行车时速不超过20公里，重量不超过40公斤。但几年后，市场上大部分电动自行车产品都已超过国家标准要求的限速和限重。近年来，我国电动自行车道路交通事故及火灾事故频发，暴露出电动自行车行业亟需在生产标准、产品质量、充电安全性等方面加以规范。

2018年05月15日，工信部等四部委发布了《电动自行车安全技术规范》国家标准，其内容主要包括以下几个方面：首先该标准与GB/T24158-2018标准共同将传统的电动车分为电动自行车、电动轻便摩托车和电动摩托车三类，三者的区别主要是在车速、重量和办理牌照方面有不同规定（但通常行业中仍然将电动摩托车也习惯性地继续称作电动自行车）。其次该标准调整完善了电动自行车最高车速、整车质量、脚踏骑行能力等技术要求。

电动自行车新旧国标的主要区别如下：

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/936112034220010141>