



萍乡兆通电瓷科技有限公司

五星售后报告

报告编号: ZLSJ-PXZT-WXSH-V20250801



编制单位: 中琅世纪(山东)认证服务有限公司

编制日期: 2025 年 08 月 04 日





萍乡兆通电瓷科技有限公司五星售后报告

企业名称	萍乡兆通电瓷科技有限公司	生产经营地址	江西省萍乡市芦溪县上埠镇坪里村锡塘
		统一社会信用代码	91360323MA35GJYTXR
技术服务机构名称（被委托方）	中琅世纪（山东）认证服务有限公司	地址	山东省临沂市罗庄区盛庄街道湖北路与通达南路交汇处启迪科创大厦 A 座 14 楼 1405 室
联系人	张晓莲	联系人电话	15244378896
标准及方法学		包括但不限于： 1.《中华人民共和国消费者权益保护法》； 2.ISO10002《顾客满意—组织处理投诉指南》 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》。	
主要内容： 为助力公司售后服务能力建设，萍乡兆通电瓷科技有限公司编制其企业五星售后报告，主要内容如下： 1.覆盖边界： 组织边界：萍乡兆通电瓷科技有限公司持有运营控制权的范围。 时间边界：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。 2.主要内容 企业售后服务能力分析+企业售后服务能力提升目标+主要保障措施+信息披露+结论和建议 3.主要结论及建议 五星售后报告是助力企业实现产品服务质量提升的关键措施。萍乡兆通电瓷科技有限公司服务体系初成，有一定便利性。目标与措施合理，具备发展潜力。 建议持续优化服务体系，建立定期评估改进机制，设立奖励激励员工创新，保障人力、资金和技术投入，加强培训与外部合作。以客户需求为导向优化售后服务流程，增强客户互动，构建客户社区与积分计划。建立风险管理机制，全面识别和应对服务提升过程中的各类风险，确保服务便利性持续提升，增强企业竞			



萍乡兆通电瓷科技有限公司五星售后报告

争力与客户满意度，推动企业可持续发展。

评价组

组长	张晓莲	日期	2025.08.04
组员	刘彩霞	日期	2025.08.04
技术复核人	张落落	日期	2025.08.04
批准人	顾祥美	日期	2025.08.04

承诺和声明

本企业承诺：提供给技术服务机构、数据信息、文件、材料全部真实，相关复印件（包括但不限于扫描件、图片、截图等）与原件内容相一致。本报告中的相关信息、文件、材料等如与实际情况不符，本企业愿意承担相应的法律责任和后果。

特此承诺和声明。

企业名称（盖章）：萍乡兆通电瓷科技有限公司





目录

一、总论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究目标	2
1.3 研究方法	2
1.4 研究边界	3
1.5 编制依据	4
二、企业基本情况	5
2.1 企业概况	5
2.1.1 企业简介	5
2.1.2 主要产品及工艺流程	5
2.1.3 主要生产设备清单	7
2.2 企业生产经营规模	8
三、五星售后服务体系建设实践	9
3.1 五星服务体系架构	9
3.2 五星服务流程优化	9
3.3 技术支撑与服务能力建设	10
3.4 客户反馈与持续改进	10
3.5 全国服务网络布局	11
3.6 服务成本与价值平衡	11
3.7 服务展望与升级方向	12
四、五星售后服务资源配备情况	13
4.1 专业售后服务团队建设	13
4.2 先进售后服务设备配置	14
4.3 完善售后服务网络布局	15
4.4 客户反馈与持续改进机制	15



4.5 总结与展望	16
五、售后服务质量持续提升措施	18
5.1 建立全面的客户反馈机制	18
5.2 加强售后服务团队建设与培训	19
5.3 优化售后服务流程与标准	19
5.4 引入先进技术与工具提升服务效率	20
5.5 强化客户关系管理与维护	21
5.6 售后服务创新举措与特色服务	21
5.7 小结	22
六、售后服务能力存在的问题与挑战	24
6.1 服务网络覆盖效能升级	24
6.2 服务团队专业素养强化	24
6.3 服务流程规范化与效率提升	25
6.4 服务创新能力与价值深化	25
七、信息披露	27
7.1 披露方式	27
7.2 披露时间	27
7.3 负责机构	27
八、结论和建议	28
8.1 结论	28
8.2 建议	29
参考文献	31
附件	32
附件 1 营业执照	32
附件 2 体系认证证书	33
附件 3 专利证书	34



一、总论

1.1 研究背景

在经济全球化浪潮的推动下，市场竞争愈发激烈，企业售后服务能力已成为衡量其综合实力和市场竞争力的关键指标。对于电力设备行业而言，产品质量的稳定性以及售后服务的及时性与有效性，直接关系到客户满意度和忠诚度，深刻影响着企业的市场份额与品牌形象。

随着业务版图的持续扩张与客户群体的日益扩大，客户对绝缘子产品的质量稳定性、定制化适配能力及售后服务响应速度提出了更高要求。目前，公司已组建一支服务热忱、业务精湛的售后队伍，直接面向市场传递信息、服务客户，在响应需求、解决设备运行问题等方面积累了实践经验，但在服务网络覆盖效能与规模化服务质量的均衡提升上仍有优化空间。

近年来，国家对环保、节能和可持续发展的要求愈发严格，电力设备行业迎来转型升级关键期。作为国家电网改造工程的重要供应商，公司不仅在绝缘子研发生产环节践行绿色理念，推动产品节能化、耐用化，更需同步提升售后服务的专业性与高效性，以匹配行业升级需求，巩固“质量第一，用户至上”的企业宗旨，实现可持续发展。

因此，对萍乡兆通电瓷科技有限公司售后服务能力进行综合评价，不仅有助于企业清晰认知自身在售后环节的优势与提升空间，为战略决策提供科学依据，更能为其优化服务体系、增强市场竞争



力提供实践参考。本研究将通过构建系统评价体系，结合问卷调查、案例分析、客户反馈等方法，深入剖析售后全流程，以期为企业提升服务能力提供路径，同时为电力绝缘子行业售后服务研究贡献经验与视角。

1.2 研究目标

1.评估萍乡兆通电瓷科技有限公司售后服务现状，识别服务流程中的优势与不足。

2.分析客户对售后服务的满意度，明确改进方向和提升重点。

3.提出售后服务改进建议，助力企业优化服务流程、提高服务质量。

4.探究售后服务对企业品牌形象的影响，为企业战略决策提供依据。

1.3 研究方法

1.客户满意度调查：

样本选取：采用分层抽样方法，根据公司客户数据库中不同类型客户（如大型工业用户、商业用户、居民用户）的比例，分别抽取一定数量的样本，确保样本具有代表性。

调查方式：运用线上问卷（通过公司官网、电子邮件推送）和线下访谈（针对部分重要客户）相结合的方式，全面收集客户反馈。

问卷设计：围绕服务渠道便利性、响应及时性、问题解决有效性、自助服务易用性等维度设计问题，采用李克特量表（1~5分）



进行量化评价。

2.企业售后服务流程分析：

绘制详细流程图：涵盖电力设备产品售前咨询、销售合同签订、产品配送、安装调试、售后维修保养、质量投诉处理等全流程，明确各环节的先后顺序、负责部门及时间节点。

分析关键环节：运用流程价值分析方法，识别流程中的增值环节（如为客户提供定制化解决方案）和非增值环节（如繁琐的内部审批手续），找出影响服务效率和便利性的瓶颈。

3.竞争对手售后服务对比分析：

对比指标确定：从服务渠道多样性、响应速度、客户投诉处理满意度、自助服务功能完善程度等方面设定对比指标，通过公开资料收集、神秘顾客体验、客户口碑调研等方式获取数据。

行业标准和规范参考：依据国家关于电瓷产品计量准确性、质量可靠性、售后服务等方面的标准（如 GB/T17215 系列标准）以及行业协会发布的服务规范指南，评估公司服务的合规性和改进方向。

1.4 研究边界

本报告涵盖萍乡兆通电瓷科技有限公司提供的所有与电力设备产品相关的服务，包括但不限于：

售后服务：售后维修服务（保修期内免费维修、保修期外收费维修）、定期回访、质量投诉处理、软件升级服务、废旧电力设备产品回收处理等。



研究地域范围主要为公司产品销售覆盖的国内市场，重点关注主要销售区域。客户群体涵盖所有使用公司电力设备产品的用户，包括大型工业企业、商业综合体等。

1.5 编制依据

法律法规：《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《产品质量法》等，确保公司服务活动符合法律要求，保障消费者合法权益。

企业内部规章制度：公司现行的《客户服务管理制度》《售后服务流程规范》《质量保证手册》《员工绩效考核制度》等，为服务活动提供内部管理依据。



二、企业基本情况

2.1 企业概况

2.1.1 企业简介

萍乡兆通电瓷科技有限公司创建于 2016 年 2 月，位于江西省萍乡市芦溪县上埠镇，紧邻三二 0，三一九国道，交通便利，有丰富的瓷土，具有电瓷生产得天独厚的条件。本厂的各类产品已广泛应用于全国各地的大中型国家电网改造工程，并随配套的设备出口海外，在国内用户中享有良好的声誉。

萍乡兆通电瓷科技有限公司的企业宗旨是“质量第一，用户至上，树立品牌，争取市场，进求发展，高创效益”。企业具有电网产品的生产能力，能为大中型国家电网改造企业的生产，技改提高具有国内先进水平技术服务。

萍乡兆通电瓷科技有限公司目前的主要产品有：线路/电站和电器用绝缘子；电气化铁道棒形绝缘子；出口电瓷。可以按国际，英标，美标，澳标，IEC 标准生产和检验，也可按用户要求和来样来图制造。部分产品为出口电器产品生产厂家配套出口。产品深受顾客信赖和好评。有一支服务热忱、业务精的售后队伍直接面向市场，传送信息，服务顾客！

2.1.2 主要产品及工艺流程

企业专业化生产销售：线路/电站和电器用绝缘子；电气化铁道棒形绝缘子；出口电瓷。可以按国际，英标，美标，澳标，IEC 标准生产和检验，也可按用户要求和来样来图制造。



图 2-1 部分产品图

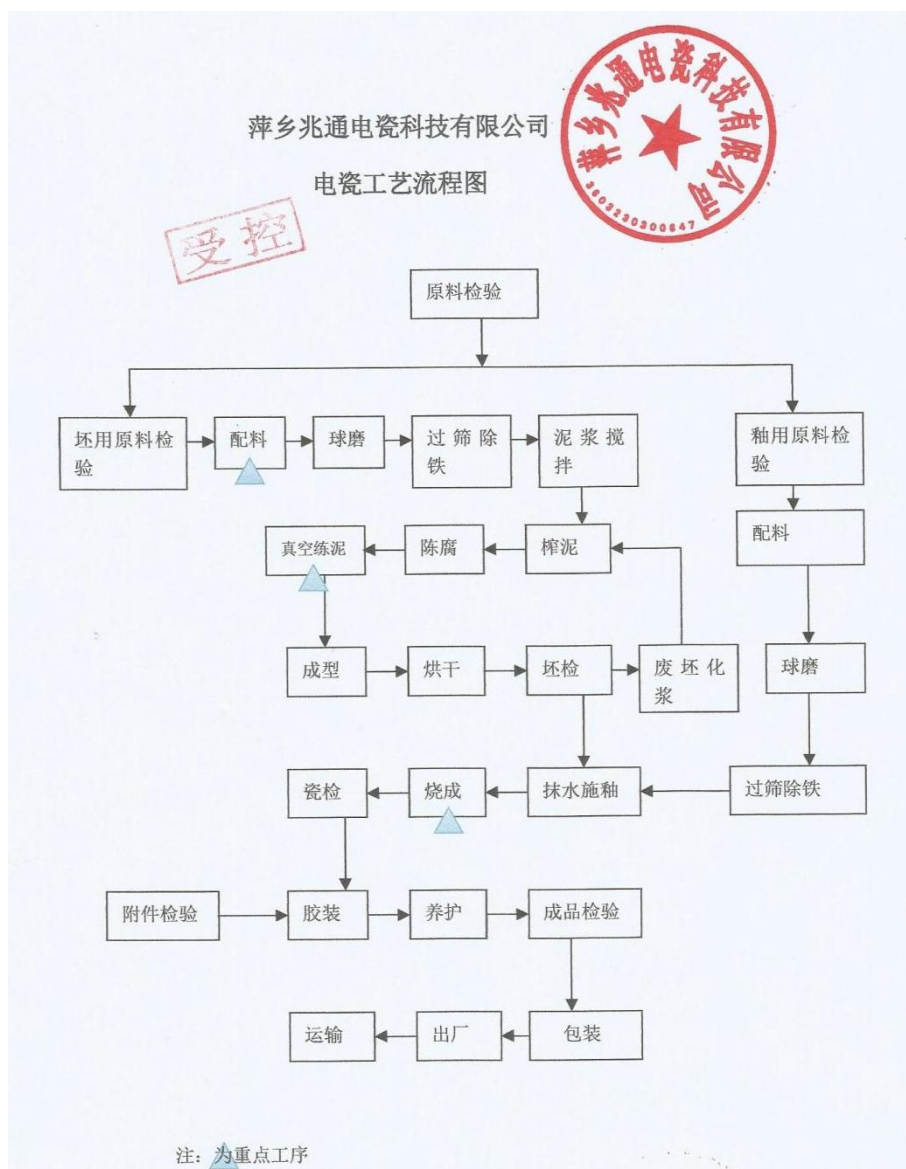


图 2-2 制造工艺流程图

2.1.3 主要生产设备清单

表 2-1 生产设备清单

序号	生产设备名称	数量	单位	用能种类
1	榨泥机	2	台	电能
2	练泥机	2	台	电能
3	压坯机	10	台	电能
4	球磨机	3	台	电能
5	窑炉	1	座	天然气



2.2 企业生产经营规模

萍乡兆通电瓷科技有限公司作为行业的佼佼者，其企业生产经营规模持续扩大。工厂占地面积广阔，拥有先进的生产设备和专业的技术团队，年生产能力稳步提升。产品种类丰富，涵盖多个系列电力设备产品。

近年来，萍乡兆通电瓷科技有限公司积极响应市场需求，不断优化产品结构，提升产品质量。同时，工厂还积极拓展国内外市场，与多家知名企业建立了长期稳定的合作关系，产品销售网络遍布全国各地，并远销海外。

随着企业规模的扩大和实力的增强，萍乡兆通电瓷科技有限公司在电力设备行业中的地位日益凸显，成为推动行业发展的重要力量。未来，工厂将继续秉承“质量第一、客户至上”的经营理念，不断提升生产经营规模，为客户提供更优质的产品和服务。



三、五星售后服务体系建设实践

3.1 五星服务体系架构

萍乡兆通电瓷科技有限公司构建了专业化、标准化的售后服务组织架构，形成以售后服务部门为核心、技术支持团队为支撑、客户反馈中心为纽带的协同体系。该体系遵循五星服务标准设计，各部门职责清晰、协作紧密，实现从客户咨询到问题解决的全链条闭环管理。

售后服务部门：作为体系中枢，制定完善的服务流程与标准，统筹资源调配，确保客户需求及时响应与解决，同步实施服务质量全程监督。

技术支持团队：汇聚行业资深技术人才，具备丰富的电力设备服务经验，为客户提供专业技术解决方案，并负责服务团队的技能提升培训。

客户反馈中心：建立系统化的反馈管理机制，全面收集、分析客户意见，为服务体系的持续优化提供决策依据。

3.2 五星服务流程优化

高效响应机制

建立快速响应体系，确保客户咨询与投诉在最短时间内获得反馈，形成标准化的响应—处置—反馈流程，大幅提升服务效率与客户体验。

标准化服务体系

制定覆盖全服务周期的标准化流程，从需求接收到问题解决的



各环节均明确操作规范与时效要求，保障服务的一致性、专业性与可靠性。

全周期跟踪管理

实施客户问题全程跟踪机制，通过定期回访与满意度调研，确保服务质量达标，同时收集客户反馈用于服务改进，形成“发现问题—解决问题—优化服务”的良性循环。

3.3 技术支撑与服务能力建设

智能化技术支持平台

搭建线上线下融合的技术支持平台，为客户提供便捷的远程技术服务与解决方案查询，有效提升服务效率与客户参与度。

专业化培训体系

建立常态化的服务团队培训机制，围绕产品知识、服务技能、沟通技巧等维度开展系统培训与考核，确保服务人员具备扎实的专业素养与服务能力。

专家级技术支撑

组建由行业专家领衔的技术团队，针对复杂技术问题提供高级别支持，以专业能力保障客户设备的稳定运行，增强客户对品牌的信任。

3.4 客户反馈与持续改进

多渠道反馈收集

通过电话、线上客服、问卷调研等多种渠道，全面收集客户对服务的意见与建议，确保反馈信息的完整性与准确性。



数据驱动优化

定期对客户反馈数据进行深度分析，精准识别服务优势与改进空间，制定针对性优化措施，推动服务质量持续提升。

闭环改进机制

将客户反馈作为服务优化的重要依据，对每一项改进措施实施闭环管理，确保问题有效解决、服务持续升级。

3.5 全国服务网络布局

立体化服务网络

在全国主要区域设立标准化售后服务网点，形成覆盖广泛的实体服务网络，确保客户能够便捷获取专业的售后服务支持。

生态化合作体系

拓展与行业领先企业的战略合作，构建完善的服务合作伙伴网络，整合优质资源为客户提供更全面的服务解决方案。

动态化网络优化

根据市场需求与客户分布，持续优化服务网络布局，提升网点服务能力与覆盖效率，为客户提供更优质的服务体验。

3.6 服务成本与价值平衡

精细化成本管理

通过优化人员配置、提升服务效率、强化资源整合等方式，实现服务成本的合理控制，在保障服务质量的前提下提升投入产出比。

服务价值提升

以客户需求为导向，通过高质量的售后服务增强客户粘性与品



牌认可度，实现服务价值向市场竞争力的转化，为企业创造长期价值。

3.7 服务展望与升级方向

萍乡兆通电瓷科技有限公司将持续秉承“客户至上”的服务理念，以五星服务标准为指引，不断完善售后服务体系：深化智能化技术应用，探索创新服务模式，加强服务人才梯队建设，拓展服务网络覆盖，致力于为客户提供更专业、更高效、更贴心的售后服务，树立电力设备行业售后服务的标杆。



四、五星售后服务资源配备情况

在电力设备行业的激烈竞争中，优质的售后服务已成为企业赢得客户信任、提升品牌形象的关键因素。企业深知售后服务的重要性，因此，在售后服务资源的配备上投入了大量精力，以确保能够为客户提供及时、专业、全面的服务支持。本章节将详细阐述萍乡兆通电瓷科技有限公司售后服务资源的配备情况。

4.1 专业售后服务团队建设

1. 人员规模与结构

萍乡兆通电瓷科技有限公司拥有一支专业的售后服务团队，团队成员数量充足，结构合理。团队成员不仅具备扎实的电力设备产品知识，还拥有丰富的售后服务经验。团队中既有经验丰富的老专家，也有充满活力的新面孔，形成了良好的传承与发展格局。

2. 专业培训与认证

为了确保售后服务团队的专业性，萍乡兆通电瓷科技有限公司定期组织团队成员参加专业培训。培训内容涵盖电力设备产品知识、售后服务流程、沟通技巧等多个方面。此外，萍乡兆通电瓷科技有限公司还鼓励团队成员参加行业认证考试，以提升个人专业素养和团队整体实力。

3. 激励机制与绩效考核

为了激发售后服务团队的工作积极性和创造力，萍乡兆通电瓷科技有限公司建立了完善的激励机制和绩效考核体系。通过设立奖励基金、晋升机会等激励措施，鼓励团队成员不断提升服务质量和



工作效率。同时，通过定期的绩效考核，对团队成员的工作表现进行评估，确保团队整体服务水平的持续提升。

4.2 先进售后服务设备配置

1. 检测设备与工具

萍乡兆通电瓷科技有限公司配备了先进的检测设备与工具，以确保售后服务团队能够准确诊断产品故障，提供有效的解决方案。这些设备与工具包括但不限于触头压力测试仪、接地电阻测试仪、漏电保护测试仪等。这些设备的配置不仅提高了售后服务的准确性和效率，还增强了客户对萍乡兆通电瓷科技有限公司售后服务的信任度。

2. 维修设备与备件

为了快速响应客户需求，萍乡兆通电瓷科技有限公司还配备了齐全的维修设备与备件。这些设备与备件涵盖了电力设备产品的各个部件，确保售后服务团队能够在最短时间内完成维修工作。同时，萍乡兆通电瓷科技有限公司还建立了完善的备件库存管理系统，确保备件的及时供应和有效管理。

3. 信息化管理系统

为了提升售后服务的智能化水平，萍乡兆通电瓷科技有限公司还引入了信息化管理系统。该系统能够实时跟踪售后服务流程，记录客户反馈意见，为售后服务团队提供数据支持。同时，信息化管理系统还能够实现备件库存的自动化管理，提高备件的使用效率和准确性。



4.3 完善售后服务网络布局

1.全国售后服务网点建设

萍乡兆通电瓷科技有限公司在全国范围内建立了多个售后服务网点，覆盖了主要城市和地区。这些网点不仅提供了便捷的售后服务支持，还增强了萍乡兆通电瓷科技有限公司在当地的品牌影响力和市场份额。每个售后服务网点都配备了专业的售后服务团队和先进的售后服务设备，确保客户能够享受到高质量的服务体验。

2.合作伙伴网络拓展

除了自建售后服务网点外，萍乡兆通电瓷科技有限公司还积极拓展合作伙伴网络。与多家知名企业建立了长期稳定的合作关系，共同为客户提供售后服务支持。这些合作伙伴不仅具备丰富的售后服务经验，还拥有完善的售后服务网络和资源。通过合作伙伴的支持和协助，萍乡兆通电瓷科技有限公司能够为客户提供更加全面、专业的售后服务支持。

3.远程服务技术支持

随着信息技术的不断发展，萍乡兆通电瓷科技有限公司还引入了远程服务技术支持。通过远程服务技术，售后服务团队能够实时与客户进行沟通，提供在线技术支持和解决方案。这种服务方式不仅提高了售后服务的响应速度，还降低了服务成本，为客户提供了更加便捷、高效的服务体验。

4.4 客户反馈与持续改进机制

1.客户反馈渠道建设



萍乡兆通电瓷科技有限公司建立了多种客户反馈渠道，包括电话、邮件、在线客服、问卷调查等。这些渠道不仅方便客户反馈问题，还确保了反馈信息的全面性和准确性。通过客户反馈渠道，萍乡兆通电瓷科技有限公司能够及时了解客户的需求和意见，为售后服务的持续改进提供数据支持。

2.定期客户满意度调查

为了全面了解客户对售后服务的满意度，萍乡兆通电瓷科技有限公司定期组织客户满意度调查。调查内容涵盖服务响应速度、问题解决效率、服务态度等多个方面。通过客户满意度调查，萍乡兆通电瓷科技有限公司能够识别服务中的强项和弱项，为持续改进服务提供方向。

3.持续改进与优化

基于客户反馈和满意度调查结果，萍乡兆通电瓷科技有限公司会定期召开售后服务改进会议，对服务流程、服务质量、服务效率等方面进行深入分析和讨论。通过会议讨论，萍乡兆通电瓷科技有限公司能够制定针对性地改进措施，并落实到实际服务中。同时，萍乡兆通电瓷科技有限公司还建立了持续改进机制，确保售后服务水平的持续提升。

4.5 总结与展望

萍乡兆通电瓷科技有限公司在售后服务资源的配备上投入了大量精力，建立了专业的售后服务团队、配备了先进的售后服务设备、完善了售后服务网络布局、建立了客户反馈与持续改进机制。这些



资源的配备不仅提高了萍乡兆通电瓷科技有限公司售后服务的水平和效率，还增强了客户对品牌的信任度和忠诚度。

萍乡兆通电瓷科技有限公司将不断优化售后服务资源配备，提升售后服务能力和水平，为客户提供更加优质、高效的服务体验。同时，萍乡兆通电瓷科技有限公司还将积极探索新的服务模式和技术手段，推动售后服务体系的不断创新和发展。



图 4-1 企业五星售后服务流程



五、售后服务质量持续提升措施

在电力设备行业日益激烈的市场竞争中，优质的售后服务已成为企业赢得客户信任、保持竞争优势的关键。萍乡兆通电瓷科技有限公司深知售后服务质量对于企业发展的重要性，因此，不断探索和实施售后服务质量持续提升措施，以确保为客户提供更加专业、高效、满意的服务体验。本章节将详细阐述萍乡兆通电瓷科技有限公司在售后服务质量持续提升方面所采取的措施。

5.1 建立全面的客户反馈机制

1. 多渠道收集客户反馈

企业建立了多渠道的客户反馈收集机制，包括电话、邮件、在线客服、社交媒体、客户满意度调查表等。这些渠道不仅方便客户随时随地反馈问题和建议，还能确保反馈信息的全面性和及时性。

2. 定期分析客户反馈

萍乡兆通电瓷科技有限公司定期对收集到的客户反馈进行分析和整理，识别出服务中的强项和弱项，以及客户普遍关注的问题。通过数据分析，萍乡兆通电瓷科技有限公司能够更准确地了解客户需求，为制定针对性地改进措施提供数据支持。

3. 建立客户反馈闭环管理

企业建立了客户反馈闭环管理机制，确保每一个客户反馈都能得到及时、有效地处理。对于客户提出的问题和建议，萍乡兆通电瓷科技有限公司会指派专人负责跟进，确保问题得到彻底解决，并及时向客户反馈处理结果。同时，企业还会对客户反馈的处理情况



进行跟踪和评估，以确保反馈机制的有效运行。

5.2 加强售后服务团队建设与培训

1. 选拔优秀人才

萍乡兆通电瓷科技有限公司注重选拔具备良好职业素养和服务意识的优秀人才加入售后服务团队。通过严格的选拔标准和流程，确保团队成员具备扎实的专业知识和良好的沟通能力，能够为客户提供优质的服务体验。

2. 定期培训与技能提升

企业定期组织售后服务团队进行专业技能培训 and 综合素质提升。培训内容涵盖电瓷产品知识、售后服务流程、沟通技巧、客户心理学等多个方面。通过培训，提升团队成员的专业素养和服务能力，确保他们能够更好地满足客户需求。

3. 建立激励机制

萍乡兆通电瓷科技有限公司建立了完善的激励机制，鼓励售后服务团队成员积极参与工作、不断提升服务质量。通过设立奖励基金、晋升机会、荣誉表彰等激励措施，激发团队成员的工作热情和创造力，推动售后服务质量的持续提升。

5.3 优化售后服务流程与标准

1. 制定标准化服务流程

企业制定了详细的售后服务标准化流程，明确了服务环节、时间节点和责任人。通过标准化流程，确保售后服务的一致性和稳定性，提高服务效率和质量。



2.简化服务流程

企业在保持服务质量的前提下，不断优化和简化售后服务流程。通过减少不必要的环节和手续，缩短客户等待时间，提高服务效率。同时，企业还注重提升服务流程的灵活性和应变能力，以应对各种突发情况和客户需求。

3.建立服务质量监控机制

萍乡兆通陶瓷科技有限公司建立了完善的服务质量监控机制，对售后服务过程进行全程监控和评估。通过定期抽查、客户回访、满意度调查等方式，及时了解服务质量和客户满意度情况。对于发现的问题和不足，萍乡兆通陶瓷科技有限公司会及时采取措施进行改进和优化。

5.4 引入先进技术与工具提升服务效率

1.引入信息化管理系统

企业引入了先进的信息化管理系统，对售后服务过程进行全程信息化管理。通过系统记录客户反馈、服务请求、处理进度等信息，实现服务过程的可追溯性和可视化。同时，信息化管理系统还能够提供数据分析和决策支持功能，帮助萍乡兆通陶瓷科技有限公司更好地了解服务质量和客户需求。

2.运用远程服务技术

萍乡兆通陶瓷科技有限公司积极运用远程服务技术，为客户提供更加便捷、高效的服务体验。通过视频通话、远程协助等方式，售后服务团队能够实时与客户进行沟通，快速诊断问题并提供解决



方案。这种服务方式不仅提高了服务效率，还降低了服务成本。

5.5 强化客户关系管理与维护

1. 建立客户档案与信息管理系统

企业建立了完善的客户档案与信息管理系统，对客户信息进行系统化、规范化的管理。通过客户档案与信息管理系统，萍乡兆通电瓷科技有限公司能够更全面地了解客户需求、购买记录和服务历史等信息，为提供更加个性化的服务提供支持。

2. 定期回访与沟通

通过定期对客户进行回访和沟通，了解客户的使用情况和反馈意见。通过回访和沟通，萍乡兆通电瓷科技有限公司能够及时掌握客户需求的变化和潜在问题，为制定针对性的服务策略提供数据支持。同时，萍乡兆通电瓷科技有限公司还注重与客户建立良好的沟通和信任关系，提高客户满意度和忠诚度。

3. 提供增值服务与关怀

企业不仅提供基本的售后服务支持，还积极为客户提供增值服务与关怀。定期为客户提供产品使用培训、维护保养建议等；在重要节日或客户生日时发送祝福和优惠信息等。这些增值服务与关怀不仅能够提升客户满意度和忠诚度，还能够增强客户对萍乡兆通电瓷科技有限公司品牌的认同感和归属感。

5.6 售后服务创新举措与特色服务

一、创新售后服务举措

萍乡兆通电瓷科技有限公司推出了远程在线诊断服务，利用现



代信息技术，客户无需等待售后服务人员上门，即可通过视频通话等方式，由专业技术人员远程对电瓷产品进行检测和诊断，快速定位问题并提供解决方案。这一创新举措不仅提高了服务效率，还降低了服务成本，为客户带来了极大的便利。

二、特色售后服务项目

萍乡兆通电瓷科技有限公司还设立了客户关怀计划，为每一位购买电力设备产品的客户提供个性化的服务体验。除了常规的售后服务外，客户还可以享受到定期的产品使用培训、维护保养指导以及专属的优惠活动等。这些特色服务项目不仅增强了客户对萍乡兆通电瓷科技有限公司品牌的忠诚度，还进一步提升了客户的满意度和信任度。萍乡兆通电瓷科技有限公司将继续秉承创新服务理念，为客户提供更加优质、高效的售后服务。

5.7 小结

萍乡兆通电瓷科技有限公司在售后服务质量持续提升方面采取了多项有效措施，包括建立全面的客户反馈机制、加强售后服务团队建设与培训、优化售后服务流程与标准、引入先进技术与工具提升服务效率以及强化客户关系管理与维护等。这些措施的实施不仅提高了萍乡兆通电瓷科技有限公司售后服务的水平和效率，还增强了客户对品牌的信任度和忠诚度。

企业将不断探索和实践售后服务质量持续提升的新路径和新方法。通过持续优化服务流程、提升服务团队能力、引入先进技术工具以及强化客户关系管理等措施，为客户提供更加专业、高效、满



意的服务体验。

同时，萍乡兆通电瓷科技有限公司还将积极应对市场变化和客户需求的变化，不断创新和发展售后服务模式，以赢得更多客户的信任和支持。



六、售后服务能力存在的问题与挑战

依托现有服务团队的专业基础与市场实践经验，公司可从网络覆盖、人员素养、流程效能、创新能力四个维度深化提升，构建更具竞争力的售后服务体系：

6.1 服务网络覆盖效能升级

现有基础：已形成覆盖主要市场区域的服务网络，售后团队可快速响应核心客户需求，在国内重点电网工程中积累了高效服务经验。

深化路径：

构建“核心区域+辐射延伸”的网络布局：在现有基础上，联合区域合作伙伴建立服务驿站，重点提升偏远地区响应时效，同步为出口业务配套海外服务联络点，依托本地化资源缩短跨境服务周期。

拓展“线上+线下”融合服务模式：开发远程诊断平台，通过物联网技术实现绝缘子运行状态在线监测，简单故障可通过视频指导即时解决，复杂问题联动线下工程师 48 小时内到场，形成“远程优先、现场兜底”的高效服务闭环。

6.2 服务团队专业素养强化

现有基础：拥有一支服务热忱、业务精湛的售后队伍，对主流绝缘子产品性能及应用场景熟悉，具备常规故障处理能力。

提升举措：

实施“分层赋能+场景化实训”计划：针对新人开展产品知识、标准规范、沟通技巧全流程培训，对骨干人员增设极端环境下绝缘



子运维、国际标准解读等进阶课程，每年组织跨区域服务技能比武，以赛促练提升实战能力。

建立“技能认证+星级评定”体系：将服务人员资质与服务区域、难度等级挂钩，通过理论考核与客户满意度评价综合评定星级，星级结果与薪酬激励联动，激发主动提升专业素养的内生动力。

6.3 服务流程规范化与效率提升

现有基础：已建立基本的服务响应流程，在常规业务中可保障服务有序开展，客户反馈处理率保持较高水平。

优化方向：

打造“数字化+标准化”流程体系：上线售后服务管理系统，实现客户需求一键报修、工单自动分派、进度实时追踪、结果在线确认的全流程数字化，同时制定《服务规范手册》，明确不同场景下的处理标准与时限（如紧急故障 2 小时响应、一般问题 24 小时反馈）。

建立“快速响应+协同联动”机制：组建跨部门服务支持小组，当遇到复杂技术问题时，可即时联动研发、生产部门专家参与会诊，确保解决方案专业精准，缩短问题闭环周期。

6.4 服务创新能力与价值深化

现有基础：可满足客户基础售后服务需求，在定制化产品配套服务中积累了一定经验，具备创新服务的潜在空间。

创新路径：

开发“全生命周期服务包”：针对不同客户群体提供差异化服



务，如为大型电网企业配套“安装指导+定期巡检+故障预警”的全周期服务，为出口客户提供“多语言技术支持+本地化运维培训”的定制方案，延伸服务价值链。

引入智能服务技术：运用大数据分析客户服务记录，预判易出现的问题并提前介入，如针对某区域多雨特点，主动提醒客户加强绝缘子防污闪维护；试点 AR 远程协助技术，通过智能眼镜实时传输现场画面，实现专家远程指导操作，提升服务智能化水平。

通过上述举措，公司可在巩固现有服务优势的基础上，进一步提升服务的覆盖面、专业性与创新性，将售后服务打造成增强客户黏性、塑造品牌差异化的核心竞争力之一，助力企业在激烈的市场竞争中持续突围。



七、信息披露

7.1 披露方式

拟每年通过企业官网（www.pxztcd.com）披露或在萍乡兆通电瓷科技有限公司委托的咨询顾问公司--中琅世纪（山东）认证服务有限公司官网 <http://www.zhlsj.cn> 等途径披露企业的五星售后报告等信息。

7.2 披露时间

每年 09 月 30 日前披露上一年度的五星售后报告等信息。

7.3 负责机构

萍乡兆通电瓷科技有限公司行政部负责相关披露。



八、结论和建议

8.1 结论

萍乡兆通电瓷科技有限公司在五星售后服务体系构建中，凭借前瞻性的战略规划与高效落地执行，成功实现了从传统制造企业向“客户全生命周期服务商”的转型跨越，成为电瓷行业服务升级的典范。公司以“便捷、高效、专业”为核心的五星服务标准为引领，打造线上线下融合的立体化服务网络，通过流程革新、技术赋能与模式创新，为客户提供了超出预期的服务体验。

服务网络实现立体化覆盖：线上搭建多维度数字化服务平台，保障 7×24 小时即时响应；线下在核心市场与战略区域部署专业服务团队，构建起覆盖广泛、响应迅捷的服务矩阵，确保客户需求实现“秒级触达、分级响应”。

服务流程达成高效化运转：借助标准化流程重构与智能化工具应用，大幅压缩服务周期、简化客户操作环节，实现从咨询、下单到售后的全流程无缝衔接，服务效率跻身行业前列。

服务能力展现前瞻化布局：紧扣行业发展趋势与客户潜在需求，制定分阶段、阶梯式的五星服务目标，从基础服务优化逐步拓展至全生命周期服务生态构建，为服务质量的持续升级提供了清晰路径。

服务保障实现创新突破：依托智能化客服系统、数字化管理平台及流程优化机制，推动服务模式取得突破性进展。常规问题自动化解决率显著提高，复杂需求响应更精准，客户全流程服务体验实



现质的飞跃。

通过全面提升服务便利性，公司在客户满意度、运营效能与品牌价值上实现了多维突破：客户忠诚度与复购率大幅攀升，内部资源配置更趋科学高效，“五星服务”的品牌形象深入人心，成为电瓷行业服务品质的标杆象征。

8.2 建议

深化服务网络全域覆盖：进一步深化与核心经销商的战略协同，加速偏远区域及海外市场服务网点布局，完善“总部—区域中心—服务站点”三级服务网络架构，确保全球客户均能享受“零距离、零时差”的五星服务体验。

强化服务人才梯队建设：构建“分层分类+场景化”的培训体系，定期开展产品知识、服务技能、沟通礼仪等专项培训，配套严格的考核认证机制，打造一支专业素养过硬、服务意识卓越的五星服务团队。

推进服务流程智能升级：引入 AI 智能客服、大数据分析等技术工具，对售后服务流程进行全链路数字化改造，实现服务需求智能识别、资源智能调度、进度实时追踪，推动服务效率与透明度再上新台阶。

创新服务模式生态构建：鼓励服务团队围绕客户个性化需求开发定制化服务方案，探索“产品+服务”深度融合模式，依托智能化工具预判服务需求，变被动响应为主动服务，提升服务附加值。

完善客户反馈闭环管理：搭建多渠道、全时段的客户反馈通



道，通过满意度调研、服务评价、意见征集等方式实时收集客户建议；将客户反馈纳入服务团队绩效考核核心指标，推动服务策略动态优化，持续巩固五星服务品质。



参考文献

- [1]《中华人民共和国计量法》.
- [2]《中华人民共和国消费者权益保护法》.
- [3]《产品质量法》.
- [4]国家电网、南方电网等企业制定的产品采购及服务规范.
- [5]萍乡兆通电瓷科技有限公司现行的《客户服务管理制度》
《售后服务流程规范》《质量保证手册》《员工绩效考核制度》等
内部规章制度.
- [6]国内外关于电瓷产品技术发展、服务管理、客户满意度提升
等方面的学术研究文献.
- [7]权威市场研究机构发布的电瓷产品行业发展趋势报告、客户
服务调查报告等.



附件

附件 1 营业执照

证照编号: J232012540

扫描二维码登录“国家企业信用信息公示系统”了解更多登记、备案、许可、监管信息。

营业执照 (副本) 1-1

统一社会信用代码: 91360323MA35GJYTXR

名称: 萍乡兆通电瓷科技有限公司

类型: 有限责任公司(自然人独资)

法定代表人: 许斌

注册资本: 伍仟叁佰万元整

成立日期: 2016年02月25日

营业期限: 2016年02月25日至长期

经营范围: 电瓷、电器生产销售, 电瓷附件销售, 进出口贸易。(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动)

住所: 江西省萍乡市芦溪县上埠镇坪里村锡塘

登记机关: 萍乡市市场监督管理局

2021年12月29日

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告

http://www.gsxt.gov.cn

国家市场监督管理总局监制



附件 2 体系认证证书





附件3 专利证书

证书号第21809208号

实用新型专利证书

实用新型名称：一种可均匀内腔温度的隧道窑

专利权人：萍乡兆通电瓷科技有限公司

地址：337000 江西省萍乡市芦溪县上埠镇坪里村锡塘

发明人：许斌;刘新友

专利号：ZL 2024 2 0699151.X 授权公告号：CN 221825877 U

专利申请日：2024年04月08日 授权公告日：2024年10月11日

申请日时申请人：萍乡兆通电瓷科技有限公司

申请日时发明人：许斌;刘新友

国家知识产权局依照中华人民共和国专利法进行审查，决定授予专利权，并予以公告。
专利权自授权公告之日起生效。专利权有效性及专利权人变更等法律信息以专利登记簿记载为准。

局长 申长雨



第1页(共1页)

证书号第21808060号

实用新型专利证书

实用新型名称：一种多工位压胚机

专利权人：萍乡兆通电瓷科技有限公司

地址：337000 江西省萍乡市芦溪县上埠镇坪里村锡塘

发明人：许斌;刘新友

专利号：ZL 2024 2 0248041.1 授权公告号：CN 221818984 U

专利申请日：2024年02月01日 授权公告日：2024年10月11日

申请日时申请人：萍乡兆通电瓷科技有限公司

申请日时发明人：许斌;刘新友

国家知识产权局依照中华人民共和国专利法进行审查，决定授予专利权，并予以公告。
专利权自授权公告之日起生效。专利权有效性及专利权人变更等法律信息以专利登记簿记载为准。

局长 申长雨



第1页(共1页)

证书号第21763581号

实用新型专利证书

实用新型名称：一种搅拌均匀的真空练泥机

专利权人：萍乡兆通电瓷科技有限公司

地址：337000 江西省萍乡市芦溪县上埠镇坪里村锡塘

发明人：许斌;刘新友

专利号：ZL 2024 2 0641052.6 授权公告号：CN 221756402 U

专利申请日：2024年03月30日 授权公告日：2024年09月24日

申请日时申请人：萍乡兆通电瓷科技有限公司

申请日时发明人：许斌;刘新友

国家知识产权局依照中华人民共和国专利法进行审查，决定授予专利权，并予以公告。
专利权自授权公告之日起生效。专利权有效性及专利权人变更等法律信息以专利登记簿记载为准。

局长 申长雨



第1页(共1页)

证书号第21901906号

实用新型专利证书

实用新型名称：一种具有吸尘功能的球磨机

专利权人：萍乡兆通电瓷科技有限公司

地址：337000 江西省萍乡市芦溪县上埠镇坪里村锡塘

发明人：许斌;刘新友

专利号：ZL 2024 2 0987002.3 授权公告号：CN 221907438 U

专利申请日：2024年05月09日 授权公告日：2024年10月29日

申请日时申请人：萍乡兆通电瓷科技有限公司

申请日时发明人：许斌;刘新友

国家知识产权局依照中华人民共和国专利法进行审查，决定授予专利权，并予以公告。
专利权自授权公告之日起生效。专利权有效性及专利权人变更等法律信息以专利登记簿记载为准。

局长 申长雨



第1页(共1页)

