

# 2010 中国售后服务市场 研究报告

如需购买此报告请联系中华工控网：  
[www.gkong.com/reports](http://www.gkong.com/reports)



Manufacturing Intelligence Resource

# 目 录

<b>Part I .项目介绍 .....</b>	<b>1</b>
A.研究方法 .....	1
B.样本分布 .....	1
<b>Part II定义 .....</b>	<b>3</b>
A.服务定义 .....	3
售前服务 .....	3
售中服务 .....	3
售后服务 .....	3
B.产品定义 .....	5
C.服务市场定义 .....	5
D.地域定义 .....	5
E.行业定义 .....	6
F.时间定义 .....	8
<b>Part III 自动化服务市场概述 .....</b>	<b>9</b>
A.自动化服务市场现状综述 .....	9
售前服务 .....	10
售中服务 .....	10

售后服务 .....	11
B.售后服务市场的细分 .....	11
C.自动化服务市场发展预测 .....	13
<b>Part IV 自动化服务市场业务模式 .....</b>	<b>14</b>
A.基本业务模式 .....	14
流程工业服务市场 .....	14
工厂自动化服务市场.....	15
B.主要自动化服务供应商列表 .....	15
C.业务模式发展趋势 .....	16
<b>Part V 自动化服务市场分析 .....</b>	<b>17</b>
A.中国自动化服务市场走势 .....	17
流程工业服务市场 .....	17
工厂自动化项目型服务市场 .....	18
工厂自动化 OEM 服务市场 .....	19
B.主流供应商市场份额和服务质量表现 .....	20
流程工业服务市场 .....	21
工厂自动化项目服务市场 .....	22
工厂自动化 OEM 服务市场 .....	23
C.市场容量和增长判断.....	24

## Part VI 重点自动化服务供应商介绍 .....26

爱默生 .....	26
爱默生的服务组织 .....	26
热线 .....	27
备品备件 .....	27
现场服务 .....	28
升级和更新 .....	28
培训 .....	28
服务预测 .....	29
横河 .....	29
横河的服务组织 .....	29
热线 .....	29
备品备件 .....	29
现场服务 .....	30
升级和更新 .....	30
远程诊断 .....	30
培训 .....	30
服务预测 .....	30
霍尼韦尔 .....	31
销售服务组织 .....	31

热线.....	31
备品备件 .....	32
现场服务 .....	32
系统升级和更新服务.....	33
培训.....	33
服务预测 .....	34
罗克韦尔 .....	34
罗克韦尔的服务组织.....	34
售前服务和售中服务.....	34
保修和更换服务 .....	34
热线和现场服务 .....	34
现场服务：.....	35
培训： .....	35
服务预测： .....	35
欧姆龙 .....	35
欧姆龙的服务组织 .....	35
售前支持 .....	36
售中服务 .....	36
售后服务 .....	36
服务策略预测 .....	37

三菱.....	37
三菱的服务组织 .....	37
标准的维修流程 .....	38
热线.....	38
培训.....	38
服务预测 .....	38
施耐德 .....	39
施耐德的服务组织 .....	39
售前服务和售中服务.....	39
热线.....	39
培训.....	39
服务预测 .....	40
中达电通 机电事业部（简称台达） .....	40
台达的服务组织 .....	40
售前服务 .....	40
售中服务 .....	41
售后服务 .....	41
服务策略预测 .....	42