

航空航天行业发展条件分析

重点推进贵州航天智能制造基础件产业集群、成立航空技术航空航天发动机燃油喷射系统生产项目、贵飞工业联合体等项目建设；积极推进中国航发红林航空动力控制产品产能提升、安吉精铸产业园、安大航空锻造产业园、惠水永红换热冷却设备产业园等项目建设。

一、客户关系管理内涵与目标

1、客户关系管理内涵

客户关系管理指企业在既定的资源和环境条件下为发现客户、获得客户、维系客户和提升客户价值而开展的所有活动。

2、客户关系管理目标

客户关系管理目标是在产品、管理与营销同质化的背景下运用客户关系管理实现客户关系差异，通过满足客户需求和帮助客户获利来留住客户，提升客户价值，使客户关系管理成为企业的核心竞争力。由于科学技术高度发达且快速普及，同类企业之间产品同质化日趋严重；由于企业间在营销策略上相互模仿，同类产品的不同品牌之间在营销策略上也难以形成显著差异，造成客户转换成本低，转换行为就会经常发生。企业仅仅凭借良好的产品与服务以及同质化的营销策略并不能达到留住客户的目的。客户关系管理就是通过提高服务水准和质量信誉来提高客户的满意度与忠诚度，实现相互信任和愉快合作，在诸多无形之处建立差异以构筑竞争者难以逾越的屏障。

客户关系管理理论的提出是市场营销与企业管理理论的重大变革。传统的市场营销理论将客户看作是销售的对象而非管理的对象，是企业外部的组织而非内部的成员；传统的企业管理仅仅局限于企业内部人、财、物的管理，并不包括对企业外部客户的管理。而客户关系管理理论将外部的客户视同企业内部的成员，将“管理”对象从企业内部的人、财、物扩大到了外部的客户，要求客户关系管理人员要像了解企业内部的人、财、物资源一样了解客户资源，像管理企业内部的人、财、物资源一样管理客户资源。

二、以企业为中心的观念

以企业为中心的市场营销管理观念，就是以企业利益为根本取向和最高目标来处理营销问题的观念。它包括以下几种。

1、生产观念

生产观念是一种最古老的营销管理观念。生产观念认为，消费者总是接受任何他能买到的价格低廉的产品。因此，企业应当致力于提高生产效率，实现低成本和大众分销。持生产观念的企业的典型口号是：“我们生产什么，就卖什么。”

生产观念在西方盛行于 19 世纪末 20 世纪初。当时，资本主义国家处于工业化初期，市场需求旺盛，整个社会产品供应能力则相对不足。企业只要扩大生产价廉物美的产品，就能盈利，而不必过多关注市场需求差异。在这种情况下，生产观念为众多企业所接受。

除了物资短缺、产品供不应求的情况之外，还有一种情况也会导致企业奉行生产观念。这就是某种具有良好市场前景的产品，技术含量和生产成本很高，必须通过提高生产率、降低成本来扩大市场。

生产观念是一种重生产、轻市场的观念。在物资紧缺的年代也许能“创造辉煌”，但随着生产的发展、供求形势的变化，这种观念必然使企业陷入困境。

2、产品观念

产品观念认为，消费者最喜欢高质量、高性能和具有某些特色的产品。因此，企业管理的核心是致力于生产优质产品，并不断精益求精。

持产品观念的公司假设购买者欣赏精心制作的产品，相信他们能鉴别产品的质量和功能，并愿意出较高价格购买质量上乘的产品。这些公司的经理人员常迷恋自己生产的产品，而不太关注市场是否欢迎。他们在设计产品时只依赖工程技术人员而极少让消费者介入。产品观念和生产观念几乎在同一时期流行。与生产观念一样，产品观念也是典型的“以产定销”观念。由于过分重视产品而忽视顾客需求，这两种观念最终将导致“营销近视症”。如铁路行业以为顾客需要火车而非运输，忽略了航空、公共汽车、卡车以及管道运输的日益增长的竞争；计算尺制造商以为工程人员需要计算尺而非计算能力，忽视了袖珍计算器的挑战，其最终结果是产品被市场冷落，经营者陷入困境甚至破产。

3、推销观念

推销观念（或销售观念）认为，消费者通常有一种购买惰性或抗衡心理，若听其自然，消费者就不会大量购买本企业的产品，因而营销管理的中心是积极销售和大力推广。执行推销观念的企业，称为推销导向企业。其口号是：“我们卖什么，就让人们买什么。”

推销观念盛行于 20 世纪三四十年代。在这一时期，由于西方各国科学管理和大规模生产盛行，因此商品产量迅速增加，整个市场供过于求，卖主之间的市场竞争日益激烈。1929 年爆发的严重经济危机，前后历时 5 年，堆积如山的货物卖不出去，市场极度萧条。这种现实使许多企业家认识到，企业不能只顾生产，即使有物美价廉的产品，也要努力推销才能保证被人购买。在推销观念指导下，企业相信产品是“卖出去的”，而不是“被买去的”。他们致力于产品的推广和广告活动，进行无孔不入的促销信息“轰炸”，以求说服甚至强制消费者购买。

三、与前两种观念一样，推销观念也是建立在以企业为中心，“以产定销”，而不是满足消费者真正需要的基础上的。强化技术创新引领，增强产业核心竞争力

（一）着力提升企业创新能力

突出企业创新主体地位，开展企业创新能力提升行动，推动创新资源、人才、政策、服务向企业集聚，鼓励企业开展技术创新、管理创新、产品创

新、商业模式创新。深化政产学研用融合，支持企业牵头组建创新联合体，积极承担国家重大科技项目和重大工程项目。推进关键技术、拳头产品、明星企业，加快科技型企业培育，加大对企业研发活动的支持，引导企业提升研究与开发投入强度，每年重点培育 20 家以上研发投入占比高于 5%的科技型企业，加快形成一批以高新技术为引领的产业集群。

（二）强化重大平台载体建设

聚焦贵阳、安顺国家级高新区引领发展，推动遵义、六盘水、毕节等省级高新区提质增效、提档升级，争取新增 2-3 个国家级高新区。以 500 米口径球面射电望远镜（FAST）为引领，支持建设世界一流科技基础设施集群。推动贵州科学城、花溪大学城联动发展，打造面向国内外的技术集聚区和面向全省的技术输出区。优化布局省级重点实验室、技术创新中心，加强工程实验室、工程研究中心、企业技术中心建设。积极申报国家重点实验室、国家技术创新中心、国家企业技术中心、国家小型微型企业创业创新示范基地等创新平台。运用互联网+模式，打造开放性技术创新及成果转化平台。聚集工业重点领域，加快科技企业孵化器、大学科技园、专业化众创空间等双创平台建设。推进标准、计量、认证认可、检验检测能力建设，在工业重点优势领域打造一批国家级检验检测中心为重点的公共服务平台。

（三）加强关键核心技术攻关

优化整合科技资源，紧紧围绕十大工业产业，着力攻克一批产业关键技

术,引进消化吸收再创新一批急需技术。实施制造业共性技术创新行动计划,力争在优势领域和关键环节取得突破,每个工业产业形成一批有核心专利权的拳头产品。聚焦重点产业环节,立项支持一批工业科技重大专项,力争在资源深加工、高端装备制造、大宗工业固废等领域取得突破性成果,加快推进一批重大成果转化和产业化,积极推动新品种的研发和现有品种的二次研发,打通原始创新、工程创新和产业化创新生态链,提升产业核心竞争力。加快新产品应用推广,落实重大装备首台(套)研发生产激励政策。

依托高校、科研院所创新资源和人才支撑,推进名企名校名院战略合作,加快专利标准、设计研发、快速打样、检测测试、新产品导入、采购供应链、电子商务等综合平台建设,打造研发设计、智能制造和产业孵化基地,建设物联网、工业大数据及产业互联网重点实验室,创建一批省级制造业创新中心。到2025年,创建3个以上省级制造业创新中心;新增20个以上国家级、100个以上省级的工程(技术)研究中心、重点(工程)实验室、企业技术中心和技术创新示范企业。

四、搭建对外开放平台,融入双循环新发展格局

(一) 打造多元化开放平台

抢抓国家政策和贵州内陆开放型经济试验区建设机遇,重点以1÷8国家级开放创新平台、国家级经开区和高新区为载体,充分发挥资源要素聚集、优惠政策先行先试、产业链配套升级吸附等优势,吸引相关领域大型

央企国企、跨国公司、世界 500 强等境内外龙头企业、科研机构等在贵州设立地区总部、研发中心、营销中心、物流中心、结算中心等功能性机构，促进引资、引技、引智相结合，打造形成集行政职能精简化、投资贸易便利化、营商环境国际化、产业聚集高端化、经济发展生态化的产业集聚区和产业招商平台。

（二）支持企业走出去

鼓励企业走出去，在更大范围、更广领域和更高层次上参与国际竞争和合作。培育走出去实施主体，支持符合条件的企业建立符合国际市场要求的研发、生产、营销服务体系，鼓励省内企业根据项目需要，组建各类联合体，发挥各自比较优势抱团出海，在境外建立产业园区，增强走出去竞争能力。鼓励优势企业到境外投资，支持省内有实力、有信誉的企业通过绿地投资、并购投资、联合投资等形式，优先沿一带一路走出去，在中东、北非等磷矿资源富集地区建立磷化工生产基地，带动产业链上下游企业走出去发展壮大；支持企业积极参与境外煤炭、有色金属等领域资源勘探、开发和加工，拓展新的发展空间。

（三）加快区域协同发展

坚决落实新时代推进西部大开发形成新格局的决策部署，以共建西部陆海新通道为契机，以开发区为载体，建立完善跨地区合作平台，主动参与

国内大循环产业分工。进一步拓展与粤港澳大湾区、长三角等区域产业合作，发挥贵州资源比较优势，通过东部企业+贵州资源东部市场+贵州产品东部总部+贵州基地东部研发+贵州制造等贵州+合作模式，积极承接东中部产业转移，打造国家级承接产业转移示范区。推动贵州与成渝双城经济圈在电子信息、装备制造、新能源汽车及新能源电池、轻工、能源、原材料等方面的产业合作，共建黔渝能源保障基地。持续加强与长江流域上中下游省（市）产业合作，合理引进和布局产业，发展临港经济，深度融入长江经济带产业集群建设。深入开展招商引资大提升行动，精心策划项目、精准招商引资、精细优化服务，加强与央企常态化招商对接，积极拓展与韩国、日本、欧洲等合作空间，大力引进国内外优强企业。畅通省内企业供需信息沟通关系，加快推进省内区域协同发展。

推动 1÷8 国家级开放创新平台集聚发展。全面提升 1+8 国家级开放创新平台的发展水平和服务能力，围绕高端制造、电子信息、健康医药、特色食品、现代服务业等主导产业，加强与广东、江苏、上海、成渝等地方园区的交流合作，吸引和集聚国内外先进要素，推动产业高端化、绿色化和集约化，把 1+8 国家级开放创新平台打造成贵州内陆开放型经济的窗口和主阵地。

推动东西部协同发展，以东西部协作产业园为载体，进一步深化与东部对口帮扶城市合作，加快推进合作园区建设，吸引东部人才、技术、资金等

要素聚集，提升贵州资源开发利用水平，推动资源优势向经济优势转化，促进产业转型升级和当地群众就业，打造形成创新创业平台、项目和人才集聚地，推动东西部协同发展。

五、推动工业和信息化深度融合，构建智慧智造体系

（一）加快新一代信息基础设施建设

实施新型信息基础设施建设强基赋能工程，加快推进以 5G、物联网、工业互联网和卫星通信（低轨宽带卫星互联）为代表的通信网络基础设施建设，以人工智能、云计算、区块链等为代表的新技术基础设施建设，以数据中心、智能计算中心等为代表的算力基础设施建设，进一步完善信息基础设施。加快工业领域信息基础设施转型升级和应用创新，提升运行效率。提升无线电频谱资源管理水平和利用效率，提高无线电监测能力，扎实做好 FAST 宁静区电磁环境等安全保护。

（二）大力推进智能制造

开展制造业数字化转型行动，以智能制造为主攻方向，围绕离散型智能制造、流程型智能制造等，深入开展智能制造新模式试点示范，推动智能制造标杆企业典型经验的移植、推广。持续强化工业领域智能化改造升级，建设一批智能制造单元、智能生产线、数字车间、智慧工厂，推动企业实现研发设计、生产制造、运营管理、服务维护等全流程、全产业链转型升级。引导有基础、有条件的中小企业推进生产线自动化改造，深入开展管理信息化

和数字化升级试点应用。

（S）深化数字融合创新应用

加快工业互联网创新发展，体系化推进网络、平台和安全能力建设。实施 5G+工业互联网行动，支持贵州工业云等赋能平台建设，鼓励企业建设和应用产业大数据中心、云服务平台等基础平台，积极争取国家布局建设各级标识解析节点。围绕产业链全生命周期，鼓励企业各个环节上云用数赋智，加快信息技术融合创新，提升对产业数字化、网络化、智能化转型的服务供给能力，助推工业倍增行动。

推进工业数字化改造，大力发展工业互联网、工业大数据应用、数字车间和智慧工厂，推动工业向智能化生产、网络化协同、个性化定制、服务化延伸、数字化管理、智能化产品融合升级。推进现代能源、装备制造、新能源汽车等重点领域工业互联网、工业云平台、工业大数据应用建设，提高行业企业数字化、网络化水平。开展网络化生产新模式创新工程，按照先进装备制造、健康医药和基础材料等行业特点，有针对性推进网络化生产新模式试点示范和应用推广。鼓励企业基于互联网开展故障预测、远程维护、质量诊断、远程过程优化等在线增值服务。到 2025 年，工业化和信息化发展水平指数达 60, 位居西部前列。

六、大力培育市场主体，提升企业品牌价值

（一）培育引进龙头企业

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/048023100066007004>