附件1

2020年安徽省管理咨询与诊断活动

诊断内容指南

2020年管理咨询与诊断活动诊断内容分为12类22项，其中主要内容为战略规划、营销管理、人力资源管理、精益生产、财务管控和全面质量管理六类。

一、战略规划

1. 战略制定。对行业进行分析，研究标杆企业；对企业内部进行诊断；制定三到五年期间的发展策略，包括整体战略、业务组合与定位、业务竞争战略及职能战略，并制定具体的年度行动计划。

2. 战略实施。根据现有战略规划，制定具体化的战略目标，确定实施计划和关键绩效指标，明确和分解如何实现的举措与路径，并配置资源予以实施，定期进行各层级的绩效预测。

二、营销管理

1. 市场规划。从企业的品牌定位、产品定位、价格策略、销售渠道、产品导入、市场推广、销售执行、客户管理等维度进行顶层规划，支持营销战略的实现。

2. 销售管理。通过销售团队管理、销售过程管理，销售执行的计划、组织、领导与控制，达成企业的销售目标。

3. 客户关系管理。通过识别客户、甄选客户、获取客户、发展客户和保留客户的整个商业过程管理，提高客户满意度和忠诚度，提高企业效率和利润水平。

三、人力资源管理

1. 人力资源战略。以企业制定战略目标和业务发展规划为核心依据，建立人力资源战略，主要确定匹配企业发展的人才数量、人才质量、人才结构等。

2. 薪酬绩效管理。通过薪酬福利体系、绩效管理体系等，实现企业人才的有效管理。

3. 员工发展体系。通过员工培养计划、关键岗位继任计划、领导力发展计划及培训活动的实施，保证企业关键人才的持续供给和能力发展。

四、精益生产

调查研究企业生产方面的现状及存在的问题；结合企业实际，确立企业生产管理提升的重点方面；用精益的思想制定生产管理提升的方案，形成精益改善的工作计划；宣传精益生产的知识与思想；协助指导企业实施精益生产。

五、财务管控

从全面预算管理、战略成本管理、投资决策、风险管理、项目管理等方面出具内部财务管理报告，分析企业财务管理方面存在的问题，制定完善财务管理提升的策略；为解决相关问题，优化财务管理的流程，修订完善关键或薄弱的财务管理制度，保证企业财务管控效果。

六、全面质量管理

1. 产品质量提升计划。通过产品的计划与定义、产品的设计与开发、制造过程的设计与开发，产品与过程的验证、反馈、评估、纠正措施，优化组织和流程，制定产品质量提升计划。

2. 产品质量控制。通过全过程质量检验，确保产品的质量能满足客户、法律法规等方面所提出的质量要求，如适用性、可靠性、安全性等。

七、商业模式

1. 商业模式优化。针对现有业务，研究企业商业要素的配置，建立利益相关的商业关系，优化商业模式，并清晰描述；明确实施商业模式的关键举措，形成价值提升路线图，推动企业价值提升。

2. 商业模式创新。针对全新业务，引入新的商业模式，在要素构成和动力机制方面不同于已有商业模式，对企业价值创造的基本逻辑进行创新。

八、流程管理

1. 流程优化。调查分析企业效率效益提升方面的问题，寻找可以优化的方面；为提升效率，识别关键流程，做出关键流程的优化方案；将主要流程梳理、优化或再造后制定相关制度以保障流程落实和实施。

2. 研发管理。对企业的产品或服务的流程进行制订、优化和管理，通常包括研发战略、集成产品研发(IPD)等。

3. 采购管理。对企业的供应商和采购的流程进行制订、优化和管理，通常包括采购战略、供应商关系管理等。

4. 生产管理。对企业的生产流程进行制订、优化和管理，通常包括生产计划和车间管理、精益生产、设备管理、生产质量管理等。

九、企业文化

调查研究企业文化的现状；制定符合企业发展需要的文化核心思想，形成文化思想体系，并制定提升文化的推广策略与手段；根据需要策划企业文化的形象、活动与宣传，落实企业文化，将企业文化体系融入企业发展战略规划、目标和企业的一切经营管理活动。

十、智能制造

根据企业制造管理及智能制造方面的现状，确立智能制造提升的方向，形成提升智能制造的方案与计划；就某些智能制造方面提升的具体实施方法指导企业实施。

十一、品牌塑造

制定品牌核心定位，设计相关的口号与视觉符号；形成品牌传播的策略；确立品牌传播与塑造的行动计划。

十二、管理信息化

确立信息化优化的策略与路径，形成明确的方案，并制定信息化实施的计划；针对特定需求，实施信息化的专项，如制定OA、HR、销售管理、财务管理、电商平台等方面优化提升的策略与计划。