

工业类小微企业一站式服务平台建设的对策研究

任泽彤, 李红艳, 杨创豪, 王巾洁

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2023年11月28日; 录用日期: 2023年12月28日; 发布日期: 2024年1月10日

摘要

以一站式服务平台为研究对象, 以工业类小微企业作为平台的服务主体, 采用线上问卷调查的方式, 本文探讨了工业类小微企业一站式服务平台建设的对策。通过问卷调查的结果对工业类小微企业高质量发展进行了SWOT分析, 接着结合SWOT分析的结果针对一站式服务平台的建设提供了对策与建议。为助力工业类小微企业高质量发展, 一站式服务平台的建设和发展需要合理整合资源、构建多元化服务模式、构建多层次服务体系。

关键词

一站式服务, 工业, 小微企业, 高质量发展

Research on Strategies for Building a One Stop Service Platform for Industrial Small and Micro Enterprises

Zetong Ren, Hongyan Li, Chuanghao Yang, Jinjie Wang

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Nov. 28th, 2023; accepted: Dec. 28th, 2023; published: Jan. 10th, 2024

Abstract

Taking the one-stop service platform as the research object and industrial small and micro enterprises as the service subjects of the platform, this article explores the countermeasures for the

construction of one-stop service platform for industrial small and micro enterprises through on-line questionnaire surveys. A SWOT analysis was conducted on the high-quality development of industrial small and micro enterprises based on the results of a questionnaire survey. Then, combined with the results of the SWOT analysis, countermeasures and suggestions were provided for the construction of a one-stop service platform. To support the high-quality development of industrial small and micro enterprises, the construction and development of a one-stop service platform require the rational integration of resources, the construction of diversified service models, and the construction of a multi-level service system.

Keywords

One-Stop Service, Industry, Small and Micro Enterprises, High Quality Development

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来，国家陆续出台了诸多政策助力小微企业的高质量发展：在财政部下发的《关于加强财政支持政策落实促进中小企业高质量发展的通知》中提到，将落实落细减税降费政策，减轻小微企业税费负担；在《国务院办公厅关于进一步优化营商环境降低市场主体制度性交易成本的意见》中提到，将进一步规范涉企收费，推动减轻市场主体经营负担。另外在工业和信息化部下发的《工业和信息化部关于健全中小企业公共服务体系的指导意见》中提到，中小企业公共服务是以促进中小企业健康发展为目标，由政府引导和支持，公益性服务组织和市场化服务机构共同参与，向小微企业提供的普遍性、基础性、专业化服务，一站式服务平台的建设与发展具有重要意义。

一站式服务是指通过整合多种资源和服务，为特定群体提供全方位、高效便捷的解决方案。其核心在于全方位的支持和服务，不仅可以促进企业健康发展，也符合国家对创新创业的政策导向，有利于推动经济结构调整和升级。一站式服务平台还将促进企业间的合作交流，形成产业集群效应，推动整个行业的发展，对社会经济发展也具有积极的积极作用。本研究选取工业类小微企业作为一站式服务平台的服务主体。工业类小微企业是城乡劳动力就业的重要渠道，是创业的主要领域之一，是国民经济的重要基础[1]，对国家发展和社会稳定具有十分重要的意义，也将推动 2035 年远景目标的实现。同时，着力研究工业类小微企业一站式服务平台，把为企业提供优质的服务和支撑作为目标，也将成为帮助工业类小微企业摆脱困境、实现可持续发展的有效途径之一。

2. 数据来源及样本描述

2.1. 数据来源

本项目通过在线问卷调查的方式，对相关资料进行收集。共计发放 133 份问卷，并成功回收有效问卷 104 份，有效问卷占比 78%，可保证后续研究分析的科学性和准确性。此次问卷调研主体为全国各地的工业类小微企业从业者。问卷内容共涵盖了以下五个主题：基本信息、国家政策落地、工业类小微企业发展困境、一站式服务平台的服务内容、一站式服务平台助力小微企业创新发展和转型升级。

2.2. 样本描述

2.2.1. 基本信息

本次调研对象是工业类小微企业的从业者，其中机械制造行业的从业者人数最多，超过总人数的一半，其次是电子信息行业的从业者，约占总人数的 18.27%。绝大多数参与调研的人员为基层员工和中层管理者，分别占总人数的 60.58%和 33.65%。此次调研项目的参与者来自全国各地，其中来自广东的从业者占比最高，约 18.27%，此外，来自上海、江苏、辽宁的从业者也较多，约占总体的十分之一。

2.2.2. 国家政策落地情况

此次问卷调研的结果显示，仅有 21.15%的被调研人员非常了解并熟知相关政策内容，有 15.38%的人员不太了解甚至完全不了解扶持工业类小微企业的政策，绝大多数人员仅仅是听说过相关政策(见图 1)。与此同时，在“贵企业是否能很好地享受国家福利政策？”问题中，仅有 36.54%的人员选择了选项“能”，其余人员则因要求难以满足、消息获取难、程序复杂的原因不能很好的享受国家福利政策。另外，在众多支持政策中，企业所得税减免、支持企业技术创新、银行融资贷款服务、部分涉企收费减免的相关政策落地率较高，选择率均超过了 50% (见图 2)。更值得注意的是，采取减税降费、加大贷款支持度、提供专项补贴、增强技术创新支持的政策被认为有助于促进工业类小微企业创新发展，选择率均超过三分之二(见图 3)。

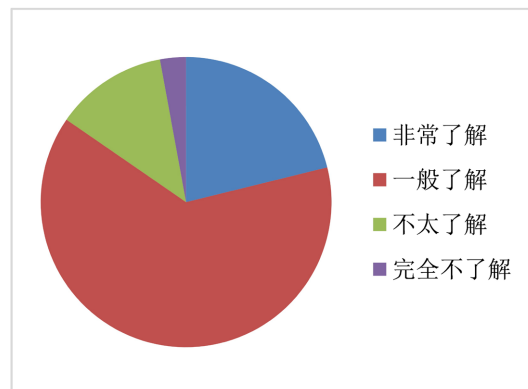


Figure 1. Proportional chart of policy understanding level
图 1. 政策了解程度比例图

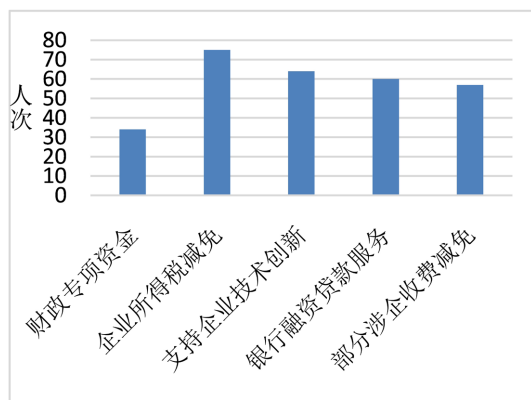


Figure 2. Classification chart supported by policies
图 2. 已获政策支持分类图

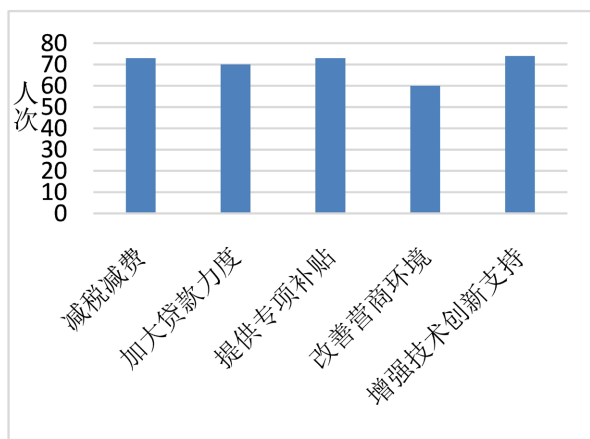


Figure 3. Classification chart of policy recommendations
图 3. 政策建议分类图

2.2.3. 工业类小微企业发展困境

根据问卷调研结果可知，超过一半的被调研人员认为自己所在企业的经营状况等级在好以上，另有 40.38% 的人员认为所在企业经营状况一般。此次问卷调研中，小微企业发展困境主题主要聚焦于为融资困境、经营困境和人才招聘困境。

在融资方面，几乎九成的企业主要的融资方式为银行贷款，另有 9.62% 的企业采取融资租赁方式，几乎没有企业选取股票融资、债券融资和海外融资。值得注意的是，超过三分之一的企业在近期受到融资失败的困扰。在探究企业融资难的原因时，有 40.38% 的人员认为担保条件苛刻给融资带来了困难，有 32.69% 的人员认为小微企业的信任度不够导致了融资难。

在经营困境方面，有 84.62% 的企业目前经营状况良好，但仍有 15.38% 的企业面临订单不够充裕的困境。另外，有 87.5% 的企业近期三个月订单量整体趋势呈现上升或平稳的状态，但值得注意的是，仍有 12.5% 的企业近期三个月订单量不太景气，呈现下降状态。

在人才招聘困境方面，企业招聘途径多种多样，包括校园招聘、猎头招聘、内部招聘、人才市场招聘和网络招聘，但多数企业选择人才市场招聘和网络招聘，其中人才市场招聘略胜一筹，总体占比为 47.12% (见图 4)。另外，超三分之二的企业招聘人才时面临的困难是福利不够优厚和公司知名度低，另有不到三分之一的企业面临面试环节和问题不够科学、应聘人数不足的困境。

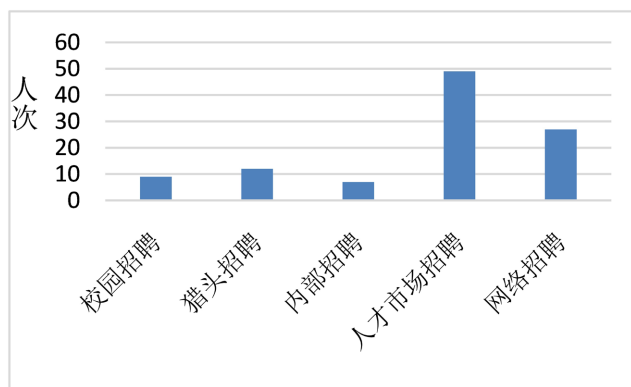


Figure 4. Classification chart of enterprise recruitment methods
图 4. 企业招聘方式分类图

2.2.4. 一站式服务平台服务内容

平台所提供的服务内容对平台自身发展和工业类小微企业的发展都起着至关重要的作用。根据调查的结果可知，信息流服务可以提高信息透明度、优化资源配置、增加商机并促进合作、推动创新和发展，选择率均在 70% 以上；企业事务代理服务可以给企业带来简化流程、提高效率、降低风险的变化，选择率均在 60% 以上；企业事务咨询服务可以给企业带来提供专业建议、解决复杂问题、提高企业竞争力、以及减少风险和损失的变化，选择率均在 60% 以上；就业与招聘服务可以给企业带来降低招聘成本、提高招聘效率、优化人力资源配置、增加就业机会的变化，选择率均在 60% 以上；融资与入股服务可以为企业提供资金支持、促进资本市场发展、降低融资难度以及增加投资选择，选择率均在 60% 以上。除此之外，被调研人员还认为一站式服务平台相较传统的服务平台具有全面性、专业性、便捷性的优势，选择率均在 70% 以上。

在针对一站式服务平台五大服务使用意愿打分题中，各项服务所获分数分别为 8.37 分、8.18 分、8.42 分、8.17 分和 8.32 分，平均分为 8.32 分。在针对服务内容的不足与缺失问题中，被调研人员的回答可总结为供应链管理、政策分析、个性化服务和经验分享等方面，后续研究中，这些方面也会成为调研和分析的重点。

3. 工业类小微企业发展的 SWOT 分析

环境因素对于企业的宏观发展具有非常重要的影响，只有明确了环境因素可能造成的影响，才能从总体规划分析的角度入手达到充分利用环境优势、规避环境中不利因素的目的[2]。本节将应用 SWOT 分析，以上述问卷结果为依据，对工业类小微企业的内部优势、内部劣势、外部机会以及外部威胁进行深入剖析(见表 1)，以便后续为一站式服务平台的建设提供针对性的建议，一站式服务平台的高质量发展也是其为工业类小微企业提供高质量服务的前提。

Table 1. SWOT analysis table for the development of industrial small and micro enterprises

表 1. 工业类小微企业发展的 SWOT 分析表

Strengths	Weaknesses
管理效率优势	规模经济劣势
团队凝聚力优势	品牌和市场影响力劣势
客户关系优势	资金劣势
市场敏感度优势	人才储备劣势
Opportunities	Threats
政策扶持机会	法律法规变动威胁
产业升级转型机会	行业竞争加剧威胁
产业集聚机会	技术替代威胁
市场需求机会	行业周期性威胁

3.1. 企业内部优势(Strengths)

3.1.1. 管理效率优势

相较于大企业，工业类小微企业管理层级规模较小，决策更加高效。小微企业在管理方面具有明显的灵活性，能够快速调整组织结构和人员配置，提高管理效率。

3.1.2. 团队凝聚力优势

不同于大企业，小企业的管理者同员工之间以及员工内部之间的沟通和交流更加频繁，形成了紧密的人际关系。团队凝聚力优势能够使企业在面对市场困难和挑战时，更加团结一心，共同应对。除此之

外，凝聚力优势还可以帮助企业建立稳定的员工团队，员工对企业有更强的归属感，也就更愿意为企业发展贡献自己的力量。

3.1.3. 客户关系优势

工业类小微企业通常专注于某一个细分市场，对客户的需求有更深入的了解，能够为客户提供个性化的产品和服务，因此小微企业在客户关系方面存在一定的优势。客户关系方面的优势可以帮助企业与客户可以建立稳定的合作关系，提高客户忠诚度，还可以帮助企业获得稳定的订单，保证生产运营的顺利进行。

3.1.4. 市场敏感度优势

工业类小微企业由于规模小，决策流程短，具有更强的经营灵活性和市场适应能力[3]，往往能够更好地捕捉到市场需求的变化，调整生产和经营策略。在面对新兴市场和细分市场时，小微企业更具优势，可以更好地满足客户地个性化需求。

3.2. 企业内部劣势(Weaknesses)

3.2.1. 规模经济劣势

小微企业的一个显著内部劣势是规模较小，资源有限。相较于大企业，小微企业的生产能力、研发能力和市场拓展能力都较为有限。由于资源有限，企业在采购、生产、销售等环节难以实现规模经济效益，从而导致成本较高、利润较低。

3.2.2. 品牌和市场影响力劣势

工业类小微企业往往在品牌知名度方面较低。相较于大企业，小微企业的品牌建设投入较少，品牌管理机制不完善[4]，品牌形象和知名度较低。这导致企业在市场竞争中处于劣势，难以获得消费者以及合作伙伴的信任和青睐。

3.2.3. 资金劣势

工业类小微企业往往会面临资金短缺的问题，而资金短缺是影响企业发展的主要因素[5]，它不仅限制了企业的生产和扩张、技术研发和市场开拓，还可能导致企业陷入财务危机，影响企业的生存和发展。尽管政府和社会对小微企业的支持力度不断加大，融资难、融资贵的问题仍然普遍存在[6]。

3.2.4. 人才储备劣势

相较于大企业，工业类小微企业人才储备有限，难以吸引和留住人才。同时，小微企业在人才培养和激励机制方面也存在着不足，使得人才队伍不稳定，对企业长期高质量发展造成制约。

3.3. 企业外部机会(Opportunities)

3.3.1. 政策扶持机会

我国政府高度重视小微企业的发展，制定了一系列扶持政策，如减税降费、融资支持、科技创新等方面的政策措施。这些政策为工业类小微企业提供了有利的外部环境，有助于缓解小微企业面临的资金、人才等难题，促进企业高质量发展。同时，地方政府还积极推动创新创业，为小微企业提供孵化器、产业园等平台，助力小微企业实现快速稳定成长，实现可持续发展[7]。

3.3.2. 产业升级转型机会

随着我国工业互联网平台的快速发展，未来其巨大的应用场景和赋能潜力将为中小微企业数字化转型带来新机遇[8]。同时，我国正加大产业结构调整力度，推动传统产业升级和转型。工业类小微企业可

以通过技术创新、绿色生产等方式，适应新的产业发展趋势，占据产业链的有利地位，提高市场份额。

3.3.3. 产业集聚机会

近年来，国家也在推动产业园区的建设和发展。产业园区不仅为地区经济发展提供了强有力的支撑，对企业也产生了一定的产业集聚效应。产业集聚有助于企业降低生产成本、提高生产效率、弥补短板、增强创新能力[9]，同时还可以促进企业之间的合作与交流，推动产业链的完善，为小微企业提供更多的发展机会。除此之外，小微企业还可以参与产业链的协同创新，共同研发新技术、新产品，提升整个产业链的竞争力。

3.3.4. 市场需求机会

随着经济结构的优化和消费升级，市场对高质量、个性化、创新型产品的需求不断增加。工业类小微企业凭借其灵活性、创新性，以及对市场需求的敏感度，可以迅速调整生产和经营策略，满足不断变化的市场需求。此外，新能源汽车、5G 通信、人工智能等新兴产业的快速发展，也为小微企业提供了巨大的市场空间。

3.4. 企业外部威胁(Threats)

3.4.1. 法律法规变动威胁

我国政府为维护市场秩序和保护生态环境，不断出台和调整相关法律法规。这些法规的变动对工业类小微企业提出了更高的环保、能耗、质量等方面的要求。部分小微企业能源消耗高、环境污染大，面临着十分紧迫的调整转型升级压力[10]。

3.4.2. 行业竞争加剧威胁

随着市场的不断开放和产业升级，工业类小微企业的行业竞争日益加剧。大企业凭借技术、资金、品牌等优势，不断压缩小微企业的生存空间，新的市场竞争者也不断涌现，使得小微企业面临更大的竞争压力。行业竞争加剧将会导致小微企业市场份额减少，盈利能力下降，生存压力增大。

3.4.3. 技术替代威胁

工业领域技术更新换代速度加快，企业也面临着技术替代的风险。为了应对技术替代威胁，企业需要不断投入资金进行技术研发和设备升级，然而小微企业大都资金实力有限，不能及时跟进新技术，提升产品竞争力，面临着市场淘汰的风险。

3.4.4. 行业周期性威胁

工业类小微企业受宏观经济和行业周期的影响较大。在经济下行周期，市场需求减少，企业产能过剩，盈利能力下降。此外，行业低谷时期，企业之间的竞争更加激烈，对小微企业的生存和发展造成压力。

4. 对策与建议

一站式服务平台可以为工业类小微企业提供全方位、高效便捷的解决方案，帮助企业解决发展难题，贯彻新发展理念，实现高质量发展。本节将依据 SWOT 分析的结果对一站式服务平台的建设提出发展对策和建议，为平台的建设和发展提供理论依据和坚实基础，以实现帮助小微企业强化内部优势、弥补内部劣势、抓住外部机会、应对外部风险的最终目标。

4.1. 合理整合资源，提高效率和质量

一站式服务平台要实现服务效率和质量提升，关键在于合理整合各类资源，充分利用可使用的内

外部力量。平台在整合资源时，应该特别关注以下几个方面。

1) 需求资源。平台应了解企业具体需求，帮助企业更好的利用平台资源，提高服务效果。为此，服务平台可以设立专门的需求调研团队，深入企业了解实际情况，为企业定制合适的服务方案。同时，服务效果评价体系的建立对于收集和满足企业需求也是十分重要的[11]。

2) 信息资源。丰富的信息资源有助于平台内部资源的优化配置和服务效率的提高。平台可以借助丰富的信息资源为企业提供信息流服务，帮助企业了解代加工信息、原材料和设备采购信息以及海量商机布局等。除此之外，平台还可以定期发布行业报告、市场动态等信息，帮助企业掌握行业发展趋势，为企业决策提供数据支持。

3) 人力资源。一站式服务平台为企业提供高质量服务的前提是平台自身拥有高质量的人力资源。平台应汇聚如政策解读、技术创新、企业管理、法律法务等各方面的专家，以确保企业在不同领域能得到专业的指导。除此之外，平台还需注重人才培养和激励机制，这也有助于建立和谐工作关系以及完善内部双向激励机制[12]，并保持服务团队的活力和创新能力。

4.2. 构建多元化服务模式，满足企业个性需求

一站式服务平台要满足工业类小微企业的多元化需求，就必须从多个维度出发，构建多样化的服务模式，以满足企业在不同发展阶段、不同行业领域的个性化需求。为此，服务平台需要关注以下几个方面。

1) 服务内容的个性化。一站式服务平台应针对不同业务、不同发展阶段的企业，提供定制化的服务内容，全方位的满足企业的个性需求[13]。例如，为初创企业提供创业指导、融资支持等服务；为成熟企业提供技术创新、市场拓展等服务。此外，平台还可以根据企业业务和地域特色，提供特色化服务，如地区政策解读、行业动态分析等。

2) 服务方式的灵活化。平台应根据企业需求，提供不同形式的服务，如一对一辅导、企业诊断等。企业便可以根据自己的时间和需求，选择合适的服务方式。同时，平台在为企业提供服务时，一定要立足于企业基本情况，提供真正适合企业内外部结构的高质量服务。

3) 服务持续优化。平台应不断收集企业对服务平台的满意度反馈，了解企业需求变化以及服务内容的不足，及时调整和优化服务模式以及服务细节，比如服务内容的更新、服务方式的改进、服务团队的培训等。

4.3. 构建多层次合作体系，实现多方协作共赢

协同理论是一门复杂的、跨学科的新兴理论，属于系统理论的重要分支，由德国物理学家赫尔曼·哈肯(Hermann Haken)于1970年提出[14]。作为系统科学的重要分支理论，协同理论为研究系统或整体协作问题提供了一定参考，即系统的子系统之间及系统内部的各种要素之间能够相互作用、相互影响，产生最大协作效应和实现共同发展目标[15]。因此，构建多层次合作体系至关重要。为了实现这一目标，服务平台需要在以下几个方面进行拓展和深化。

1) 关注与政府部门的紧密合作。平台应保持与政府部门的良好沟通，定期组织政策宣讲活动，帮助企业了解政策、申请政策支持。同时，平台还应开展政策调研，向政府部门反馈企业需求和政策实施效果，以优化政策定制。除此之外，一站式服务平台向企业提供如市场主体登记、知识产权代理等的服务内容也离不开政府部门的支持与合作。

2) 关注与科研院所、高校等的合作。平台应推动产学研一体化，支持企业技术创新和产业升级。平台可以和企业、学术机构共同开展技术研发、项目申报等工作，促进科研成果转化。同时，平台还可以

为企业提供技术咨询、人才培养等服务,提升企业创新能力。

3) 关注与其他相关服务平台的合作。平台需积极拓展与其他相关服务平台的合作,实现数据共享、数据协同,提升整体服务能力和效率。例如,与事务咨询、事务代理等服务平台携手,为企业提供一站式解决方案。

5. 总结

一站式服务平台作为推动工业类小微企业高质量发展的重要载体,必须紧密围绕企业的实际发展状况,提供全方位、高效便捷的服务,助力企业攻坚克难,实现高质量发展。在平台建设过程中,应注重多方协同、资源整合、个性化服务等多方面要求,切实为企业发展提供有力支持,为小微企业的高质量发展注入新的活力。

基金项目

国家级大学生创新训练项目(202310856017),上海工程技术大学教育教学改革研究项目(r202303001),松江区软课题项目(2023SJRKT04)。

参考文献

- [1] 胡永刚. 工业小微企业发展困境及对策研究[J]. 现代工业经济和信息化, 2020(25): 93-95.
- [2] 李俊鹏. SWOT 分析法在企业战略管理中的应用探讨[J]. 商讯, 2020(25): 93-95.
- [3] 陈敏. 工业小微企业经营能力与做强路径研究[J]. 中国统计, 2016(11): 67-69.
- [4] 王绒香, 谭宏岩, 周猛. 浅析工业企业品牌建设常见问题与对策[J]. 中国金属通报, 2023(5): 151-154.
- [5] 纪茂利, 李影双, 张征超. 辽宁工业小微企业融资问题调研[J]. 财会月刊, 2023(12): 54-57.
- [6] 刘印旭. 中小企业融资难原因分析及对策研究[J]. 现当代管理科学, 2020(2): 53-55.
- [7] 詹剑仁. 工业经济的可持续发展对策探究——以福建省莆田市秀屿区为例[J]. 中小企业管理与科技, 2023(17): 166-168.
- [8] 林风霞. 以工业互联网平台助推中小微企业数字化转型[J]. 产业创新研究, 2021(17): 26-28.
- [9] 王建平. 基于产业集群的工业小微企业合作创新分析[J]. 特区经济, 2016(11): 58-60.
- [10] 欧英俊. 广西工业中小微企业发展现状、面临形势及对策建议[J]. 市场论坛, 2022(5): 33-38.
- [11] 张亚屏. 基于“互联网+精准服务”的企业服务云平台建设构想[J]. 安徽科技, 2023(6): 39-41.
- [12] 石颖. 企业人力资源招聘与有效配置研究[J]. 中国管理信息化, 2023, 26(15): 146-149.
- [13] 张雪东. 让标准化与个性化有机统一[J]. 中国物业管理, 2019(2): 18-19.
- [14] 许艳丽, 李资成. 基于协同理论的校企合作绿色技能人才协同培养[J]. 继续教育研究, 2018(2): 100-105.
- [15] 薛海波, 郭嘉林, 郑素芳. 协同理论视角下数字经济与乡村产业融合发展研究[J]. 老区建设, 2023(1): 22-30.