

一站式服务助工业类小微企业高质量发展的困境研究

黄乐*, 李红艳#, 陈志浩, 高文达

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2024年1月29日; 录用日期: 2024年3月22日; 发布日期: 2024年3月29日

摘要

工业类小微企业在国民经济中扮演着重要角色, 是推动经济发展和创造就业机会的重要力量。然而, 其在进行高质量发展的过程中, 难免会遇到困难。为帮助工业类小微企业摆脱困境实现高质量发展, 文章采用问卷调查法对工业类小微企业的困境进行调研, 结果显示工业类小微企业仍存在信息获取困难、资金不够充裕、创新人才匮乏等困境, 通过对困境的分析, 文章构思基于协同理论的一站式服务来帮助企业解决困难。

关键词

一站式服务, 工业, 小微企业, 高质量

A Study on the Dilemmas of One-Stop Service Assisting High Quality Development of Industrial Small and Micro Enterprises

Le Huang*, Hongyan Li#, Zhihao Chen, Wenda Gao

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Jan. 29th, 2024; accepted: Mar. 22nd, 2024; published: Mar. 29th, 2024

*第一作者。

#通讯作者。

Abstract

Industrial small and micro enterprises play an important role in the national economy, and are an important force in promoting economic development and creating employment opportunities. However, in the process of high-quality development, it is inevitable to encounter difficulties. In order to help industrial small and micro enterprises overcome difficulties and achieve high-quality development, the article adopts a questionnaire survey method to investigate the difficulties faced by industrial small and micro enterprises. The results show that industrial small and micro enterprises still face difficulties in obtaining information, insufficient funds, and a lack of innovative talents. Through the analysis of these difficulties, the article proposes a one-stop service based on collaborative theory to help enterprises solve difficulties.

Keywords

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

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，工业类小微企业发展迅速，不仅为地方的社会经济稳定做出重大贡献，也对我国经济的可持续发展起着重要作用。然而，由于其自身规模小、产品单一、产值低等特点[1]，工业类小微企业较大企业竞争力弱，在追求高质量发展的过程中仍面临着诸多困境。

2023年11月，工业和信息化部印发《关于健全中小企业公共服务体系的指导意见》，提出到2025年，服务资源有效整合，横向连通、纵向贯通、便利共享、泛在可及的“一站式”服务平台基本建成，政策直享、服务直达、诉求直办的服务企业模式逐步形成。到2035年，与中小企业高质量发展相适应的中小企业公共服务体系更加完备，布局进一步优化，形成“机构优、平台强、资源多、服务好、满意度高”的中小企业公共服务体系。从指导意见中可以得知，帮助中小企业高质量发展需要健全一站式服务的公共服务体系。一站式服务，其实质就是服务的集成、整合，可为工业类小微企业提供多方面、全方位的支持与服务。而协同理论将企业视为一个协作系统，通过整合和优化资源达到“1+1>2”的效果。在实践中，一站式服务往往依赖于协同理论的支持，通过整合各种资源和服务，为工业类小微企业提供相关所有的服务，以实现资源的最优利用和效益的最大化。因此，文章构思基于协同理论下的一站式服务体系，以帮助工业类小微企业实现高质量发展、摆脱困境。

新时代下，数字经济呈现蓬勃发展的态势，为扎实推进高质量发展提供了重要的战略机遇[2]。一站式服务应以企业数字化转型为核心，推动工业类小微企业高质量发展。2023年7月19日，中共中央、国务院发布《关于促进民营经济发展壮大的意见》，在着力推动民营经济实现高质量发展方面，《关于促进民营经济发展壮大的意见》提出要加快推动数字化转型和技术改造。支持中小企业数字化转型，推动低成本、模块化智能制造设备和系统的推广应用。中小企业数字化转型已成为大势所趋，此次研究采用问卷调查法探究工业类小微企业转型遇到的困境，并为之提供相应的对策建议，帮助工业类小微企业高质量发展，为我国经济的持续增长和转型升级提供更多的支持。

文章内容主要分为三个部分。第一个部分，对工业类小微企业进行 PESTLE 分析，分析其面临的挑战与机遇。第二个部分，探究问卷调查结果中工业类小微企业可能面临的困境。第三个部分，综合 PESTLE 分析和问卷调查结果，提供基于协同理论下的一站式服务对策建议。

2. 基于工业类小微企业的 PESTLE 分析

2.1. 政治因素

政府对工业类小微企业的政策支持是影响企业发展的重要因素之一。政府出台了一系列优惠政策，包括税收优惠、贷款融资支持、创新创业补贴等，这些政策有助于减轻企业的负担，促进企业的发展和 innovation。同时，政府大力支持全社会进行相关区块链平台的建设，促进大型企业、银行等市场主体对链上数据的采信[3]，这是发展区块链的好时机。区块链技术可以帮助企业在数字化转型中提供安全、高效的数据交换，推动传统业务模式的创新和优化。另外，政府关于环境保护和可持续发展的政策对工业类企业提高了一定的要求。环保法规的实施促使企业加强环保设施建设和生产方式改进，以符合更加严格的环境标准，这也为企业未来的可持续发展奠定了基础。企业需要密切关注政府的政策动向，并根据政策调整企业发展战略和运营模式。

2.2. 经济因素

工业类小微企业由于自身规模小且经受过疫情的影响，通常会面临着资金紧张的问题。对于该问题，国家推出了一系列补贴政策，一定程度上缓解了企业的经济压力。同时，部分企业需要通过自身融资业务进一步解决经济压力的问题。但从目前融资形势来看，小微企业常常因为得不到融资对象的信任(见图 3)而导致融资困难。

2.3. 社会因素

社会对企业责任的要求在不断提高。小微企业需要承担更多的社会责任，满足社会对企业的期望，例如群体环保意识的提高，需要企业在环保方面进行资金投入，会增加一定的成本。在面对这些社会因素的影响时，工业类小微企业需要更加灵活地调整经营策略，注重人才培养和团队建设，增强产品创新能力，关注社会责任和环保意识，以满足社会的需求和期望，从而实现高质量的发展。

2.4. 技术因素

科技的快速发展和普及是当今世界的一个显著特征。面对外界压力，工业类小微企业想要在这场残酷的竞争中胜出，就必须不断提升自身科技实力与自主创新能力，以科技创新带动技术进步，达到企业降本增效的目的。满足更多顾客的需求，提高市场竞争力。未来对保护环境的要求也会越来越严格，因此企业还应在环保措施，新能源技术上进行创新创造，走绿色发展道路，实现经济发展和环境保护的双赢。

2.5. 法律因素

2002 年 6 月 29 日，我国颁布了《中华人民共和国中小企业促进法》，旨在促进中小企业发展。保障其合法权益的同时，规定了中小企业在资源环境、职业卫生、质量标准等方面的法律、法规。

2.6. 环境因素

近年来，一直在倡导绿色经济。在 2019 年 4 月 28 日的中国北京世界园艺博览会开幕式上，习主席

的讲话中说：绿水青山就是金山银山，改善生态环境就是发展生产力。可见国内对于环境问题的重视，对企业的相关要求也十分严格。如：明确了排放标准要求，要求厂区生产环境整洁等等。工业类小微企业需要加大在环境方面的投入，研究清洁能源和设备。要求企业拥有一定的创新能力。

3. 对工业类小微企业可能面临困境的调研

3.1. 问卷基本情况

调查对象为工业类小微企业从业者，这类群体会对工业类小微企业目前所面临的形势比较了解，对企业内部情况更具有直接的认知，选择这类群体作为调查对象可以提高问卷数据的可靠性。问卷收集时间为2023年10月，发放问卷共133份，其中有效问卷104份，回收率约78.2%，收集的数据分布在21个省及直辖市。

3.2. 问卷结果与分析

3.2.1. 政策福利享受的情况

对于政策福利享受情况(见图1)的调查。36.54%的人表示能很好的享受，29.81%的人认为不能，要求难以满足，18.27%的人认为不能，消息获取难，15.38%的人认为不能，程序复杂。结果显示，仅有不到40%的工业类小微企业从业者能够享受到政府的政策福利，仍有超一半的从业者不能很好地享受到政策福利。

问卷结果体现出大部分工业类小微企业在获取消息的能力上存在着不足，对政府政策不够了解，错失享受政策福利的机会。工业类小微企业应时刻关注政府发布的相关文件与政策，并对文件与政策进行解读，了解自身企业所能享受的优惠与福利，才能借助政府大力发展普惠金融的东风更好地发展。与此同时，也体现出政府机构在福利政策的宣传上存在不足。政府应在合理的情况下进一步降低对于工业类小微企业的认定要求，扩大政策福利的宣传，简化操作程序，使小微企业能够更加方便地享受政策福利。

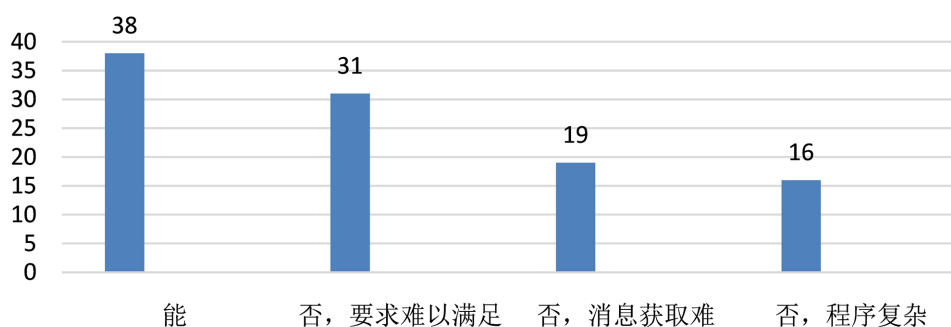


Figure 1. Classification chart of policy welfare enjoyment

图1. 政策福利享受情况分类图

3.2.2. 企业的融资业务

主要的融资方式(见图2),可见88.46%的企业融资都是通过银行贷款获得,9.62%通过融资租赁取得,通过股票和债券融资的比例都不到1%,数据表明小微企业融资方式单一,主要融资渠道过于集中,容易面临融资困难的问题。融资所面临的困难(见图3)中,40.38%的人认为融资对象对小微企业不够信任,32.69%的人认为担保条件苛刻,结果表明工业类小微企业需要健全的担保服务体系和融资平台,加大政府扶持力度,提高可信任度,破除企业融资方式和渠道单一以及融资难的问题。

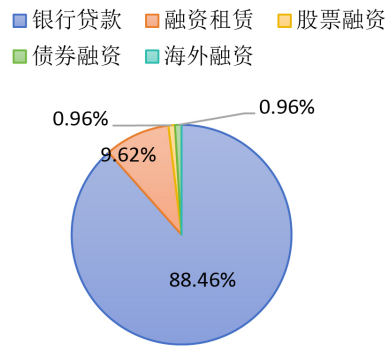


Figure 2. Proportional chart of main financing
图 2. 主要融资方式比例图

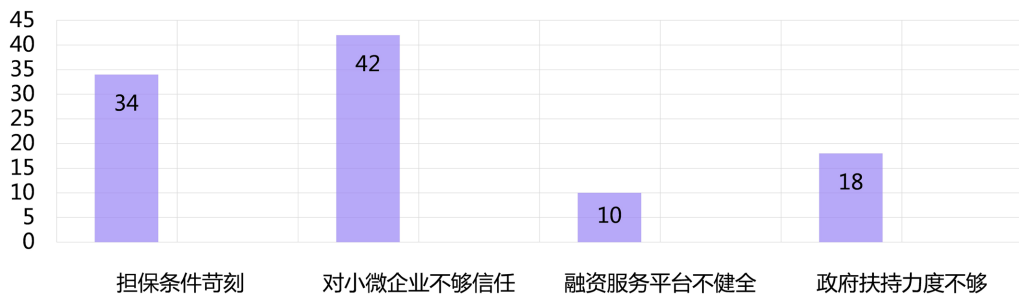


Figure 3. Classification chart of difficulties in financing
图 3. 融资面临困难分类图

3.2.3. 企业的创新能力

问卷调查了企业创新能力困难的方面(见图 4), 调查显示企业创新人才匮乏, 创新成本过高是企业创新面临的最主要困难。科学技术是第一生产力, 创新是引领发展的第一动力, 提高创新能力是工业类小微企业发展的重中之重。企业应该注重创新人才的引进和培养, 加强对知识产权保护的能力, 提高企业的开放与合作程度。

对于人才方面, 问卷对人才招聘方式(见图 5)和吸引人才困难的方面(见图 6)进行调查。对招聘方式的调查, 结果显示企业近一半选择人才市场招聘, 其他方式的选择很少, 招聘方式过于单一。对吸引人才的困难调查, 认为福利不够优厚和公司知名度低占比都达到 34.62%, 其次认为应聘人数不足占比达到 20.19%, 反映出工业为小微企业资金不足, 影响力低的问题。企业应当拓宽融资和招聘渠道, 加大与名企合作程度。

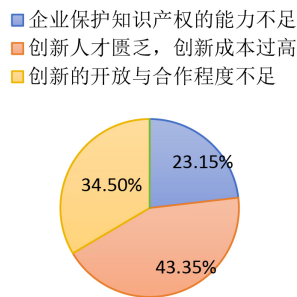


Figure 4. Proportional chart of difficulties in innovation
图 4. 创新困难比例图

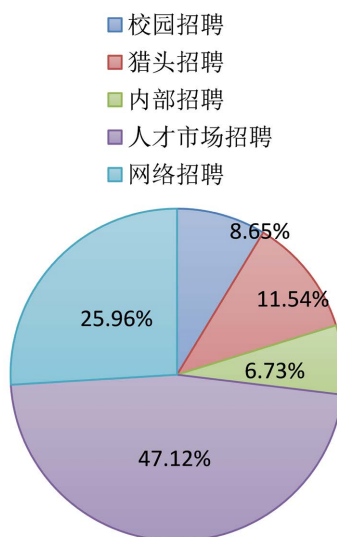


Figure 5. Proportional chart of pathways for talent recruitment
图 5. 人才招聘途径比例图

- 面试的环节和问题不够科学
- 福利不够优厚
- 应聘人数不足
- 公司知名度低

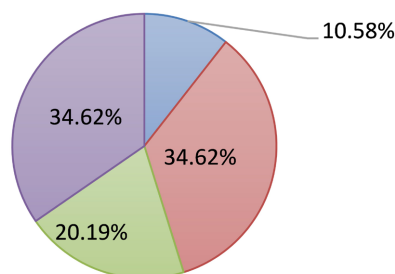


Figure 6. Proportional chart of difficulties in attracting talents
图 6. 吸引人才困难比例图

4. 基于协同理论的一站式服务对策建议

据 PESTLE 分析来看, 工业类小微企业正面临政府政策调整、技术不断发展、环境法规趋严等多方面的挑战。企业需要进行数字化转型, 以数据优化决策, 制定灵活的解决方案来应对外界的变化, 且通过数字化转型能缩短创新周期, 提高企业的创新能力, 以研究清洁能源和设备来适应不断提高的环境保护要求。但企业进行数字化转型需要大量的人力和资源, 据调查问卷结果显示, 工业类小微企业目前仍面临信息获取困难、资金不够充裕、创新人才匮乏。一站式服务应以帮助工业类小微企业数字化转型为核心, 并帮助企业解决所有困难。所面临的困难可分为信息、资金、人力三类。为整合优化这三类资源, 将协同理论的理念融入一站式服务中。协同理论是由德国物理学家 Hermann Haken 提出的理论, 该理论认为在自然界和社会系统中, 各个部分之间存在相互作用和影响, 彼此之间通过交换信息和能量相互协

作，从而形成一个整体系统。这种协同作用能够促使系统产生新的有序结构和行为，达到“整体大于部分之和”的效果。在企业管理和组织运作中，协同理论被广泛应用于资源整合、团队合作、创新管理等方面，帮助企业实现更高效的运作和发展。一站式服务和协同理论之间有着密切的联系。一站式服务是一种综合性的服务模式，旨在为客户提供全方位、一站式的服务，满足其多样化的需求。而协同理论则强调各种资源的协同作用，通过整合和协调资源，帮助组织实现更好的绩效。在实践中，一站式服务往往依赖于协同理论的支持，通过整合各种资源和服务，以实现更高效的服务交付。协同理论强调资源的互补性和整合性，在一站式服务中可以帮助不同部门、机构或企业之间达成合作共赢的目标，提高服务的全面性和综合性。因此，一站式服务往往需要依赖协同理论的支持来构建服务平台、整合服务资源，并通过协同合作来提供更具竞争力的服务。因此，基于协同理论下的一站式服务要实现信息，财务，人力资源三个方向的协同，优化整合这三类资源，帮助工业类小微企业解决信息、资金、人力这三方面困境，并且提供数字化转型代理服务，帮助企业解决数字化转型实现高质量发展从头到尾的所有问题。

4.1. 信息协同

信息协同是基于协同理论，实现不同信息资源和信息流程之间的有效整合与协同工作。在工业类小微企业的运营中，信息协同尤为关键。一站式服务可帮助在信息协同方面：

- 1) 建立协同信息获取机制：一站式服务应协同政府、媒体、行业组织等多方资源，实时收集、整合关于工业类小微企业的信息，确保信息的全面性和及时性。
- 2) 信息筛选与核实：针对工业类小微企业的相关条件和实际需求，对整合的信息进行筛选和核实，特别是来自媒体报道的消息要重点核实，确保传递给企业的信息是真实、有效且与其业务紧密相关的。
- 3) 信息分析与解读：一站式服务不仅要提供信息，更要对信息进行深入分析和解读，帮助企业洞察行业趋势，识别潜在挑战和风险，制定灵活的风险应对方案和转型策略。
- 4) 信息共享与流通：建立信息共享平台，促进企业内部各部门以及企业与外部合作伙伴之间的信息流通，提高决策效率和准确性。

4.2. 财务协同

工业类小微企业需要在财务管理活动中，通过优化资源配置、降低成本、提高资金使用效率等方式，实现财务活动的协同效应。对于工业类小微企业而言，财务协同是提升竞争力、实现可持续发展的关键。一站式服务可帮助在财务协同方面：

- 1) 协同担保体系：首先，工业类小微企业可以提供具体的需求和业务情况，包括融资需求、财务状况和可能面临的风险。根据提供的信息，一站式服务为其定制特定的担保方案，包括信用担保、质押担保、抵押担保等不同形式的担保方式。接着，帮助企业创建信用记录，比如及时还款的信息，提高企业可信任度。然后，一站式服务可以协同企业与银行、金融机构等合作伙伴进行融资洽谈，帮助企业获得更低的融资条件。
- 2) 拓宽融资渠道：一站式服务还应当帮助企业拓宽融资渠道，利用新的融资渠道，多种方式进行融资[4]。一站式服务可以整合各类融资渠道，包括股票筹资、债卷融资、融资租赁等。再根据企业需求制定多样且合适的融资方案供企业挑选，帮助工业类小微企业全面拓宽融资渠道。
- 3) 风险管理：最后，一站式服务提供风险管理服务，帮助企业识别、评估和管理可能面临的风险，并制定相应的风险规避策略，确保企业财务活动的稳健运行。
- 4) 财务规划与预算：为企业提供财务规划和预算服务，帮助企业合理分配资源，提高资金使用效率。

4.3. 人力资源协同

工业类小微企业需要优化人力资源配置、提高员工工作效率、促进员工成长等方式，实现人力资源的协同效应。对于工业类小微企业而言，人力资源协同是提升企业核心竞争力的关键。一站式服务可帮助在人力资源协同方面：

1) 搭建校企合作平台：工业类小微企业目前的招聘方式比较单一，主要依靠人才市场。一站式服务应当帮助企业拓宽招聘渠道，如校园招聘、校企合作等。一站式服务可以通过搭建校企合作平台，实现企业与高校的资源共享和优势互补。

2) 人才培养与发展：询问工业类小微企业的人才需求，一站式服务可以根据需求分析人才所需的知识储备，和高校合作，搭建“双向”产学研合作平台[5]，让学生在在校时就得到培养，训练企业人才所需具备的基础技能和专业化知识，为人才培养提供新的方向。在毕业季设置针对企业需求的考核题目，对毕业生进行审核，审核通过则成为企业员工，让企业需求与校园人才供需对接。

4.4. 数字化转型代理

数字化转型已成为工业类小微企业未来发展的趋势，一站式服务应当为企业提供转型代理服务。首先，工业类小微企业需要提供数字化转型的目标和愿景。明确目标后，一站式服务可以为企业定制数字化转型方案，帮助其更新数字化设备，包括传感器、工业机器人等，以实现生产过程的智能化。其次，一站式服务可以帮助企业使用云计算、物联网、人工智能等信息技术来构建数字化基础设施，以实现设备之间的互联。接着，协助企业建立数据分析模型，进行数据挖掘与分析，从而发现商机、支持决策、优化生产流程。最后，一站式服务可以帮助企业建立可靠的数据安全体制，例如，帮助使用区块链技术建立一个去中心化的、不可篡改的数据存储系统，确保数据的安全性和隐私性。

同时，一站式服务应当帮助工业类小微企业监督数字化水平，数字化转型是一个持续的过程，企业需要不断优化自身数字化水平，以适应市场变化。一站式服务可以对工业类小微企业的数字化基础设施、数字化技术等方面进行评估，再与同类型企业的数字化水平对比。经对比后，分析在数字化方面是否存在劣势，如有则提供数字化优化方案，以求高质量发展。

5. 结语

针对工业类小微企业面临的困境，文章提出了基于协同理论下的一站式服务对策建议，主要包括信息获取困难、资金不足充裕、创新人才匮乏等方面的解决方案。这些解决方案包括收集信息、筛选解读，健全担保机制，校企合作，以及转型代理加快数字化进程等多个方面。希望通过这些方案能够促进工业类小微企业资源整合和利用，为数字化转型提供更多的资金、人力等，帮助企业实现高质量发展，摆脱困境，促进数字化转型，提升综合实力。

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] 李梦. 同安区工业小微企业发展问题及政府对策研究[D]: [硕士学位论文]. 厦门: 厦门大学, 2017.
- [2] 严宇珺. 数字经济驱动高质量发展的内在逻辑、作用机制及实现路径[J]. 技术经济与管理研究, 2023(7): 1-5.
- [3] 朱立锋. 关于将新零售、区块链和工业互联网相结合助力中小微企业高质量发展的建议[J]. 中国科技产业,

2020(7): 3-5. <https://doi.org/10.16277/j.cnki.cn11-2502/n.2020.07.003>

[4] 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, 2021, 11(8): 34-35.
<https://doi.org/10.16525/j.cnki.14-1362/n.2021.08.12>

[5] 师贞茹. 西安浐灞生态区人才服务创新发展路径研究——人才引进“一站式”服务平台的探索[J]. 中国集体经济, 2020(12): 53-54.