

小微企业帮扶咨询服务指南

Guideline for assistance and consulting of small and micro-enterprise

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

 4.1 融合性 1

 4.2 创新性 1

 4.3 有效性 1

5 服务机构 2

 5.1 基本条件 2

 5.2 服务团队 2

 5.3 服务能力 2

 5.4 质量保证能力 2

6 服务内容 2

 6.1 战略规划 2

 6.2 资源对接 3

 6.3 管理提升 3

 6.4 融资保障 3

 6.5 风险防控 3

 6.6 文化建设 4

7 服务流程 4

 7.1 调研内容 4

 7.2 洽谈签约 4

 7.3 服务实施 5

 7.4 成果交付 6

8 服务质量控制及持续改进 6

 8.1 服务质量控制 6

 8.2 持续改进 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由陕西省工业和信息化厅提出并归口。

本文件起草单位：陕西泰和弘德企业管理咨询有限公司、西安富士达微波技术有限公司、陕西中致瑞兴知识产权代理有限公司、西安鑫凯德信息科技有限公司、西安智宏锦认证咨询管理有限公司、陕西诚邦人力资源有限公司、中航富士达科技股份有限公司、陕西斯瑞新材料股份有限公司、陕西迪凯机电科技有限公司、陕西金禹科技发展有限公司、西安泰科迈医药科技股份有限公司、西安奥杰电热设备工程有限责任公司、西安富立叶微电子有限责任公司、西安博瀚达科技有限公司、陕西飞轮高铁装备有限公司。

本文件主要起草人：李赟、张世伟、李斌、丁蕊英、赵东、徐亚杰、王延军、王文斌、孙亚洲、赵玮民、田坤、唐永红、吴略、李雷

本文件为首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西泰和弘德企业管理咨询有限公司

电话：029-89282311

地址：陕西省西安市高新区锦业路71号1号楼4层401室

邮编：710077

小微企业帮扶咨询服务指南

1 范围

本文件提供了企业帮扶咨询的基本原则、服务机构、服务内容、服务流程、服务质量控制和持续改进的信息和建议。

本文件适用于咨询服务机构对小微企业的帮扶咨询活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

小微企业 small and micro-enterprises

符合年度应纳税所得额不超过300万元、从业人数不超过300人、资产总额不超过5000万元等三个条件的企业。

3.2

帮扶咨询 assistance and consulting

围绕服务企业所开展的战略规划、资源对接、管理提升、融资保障、风险防控、文化建设的系统性综合服务活动。

3.3

资源对接 Resource connection

为企业协调所需资源的相关活动。包括市场、资金、产业链、技术协作、信息等。

3.4

道术结合 Combination of Taoism and Laws

将中国传统文化与现代企业管理有效结合的企业发展运营方式。

4 基本原则

4.1 融合性

企业文化建设与企业现代化管理方法有机结合实现企业文化提升和效益提高。

4.2 创新性

从管理理念、管理体制和机制、管理方法、企业文化等多层次、多角度提升管理绩效。

4.3 有效性

帮扶措施具有可操作性，对接资源具有针对性，企业在服务过程中能得到有效的提升。

5 服务机构

5.1 基本条件

从事咨询服务的机构宜：

- a) 依法成立，有固定经营场所和相应的办公资源；
- b) 具备提供相关咨询活动所需的专业技术团队及相关的保障团队；
- c) 具备提供咨询服务所需的服务能力；
- d) 具备规范的管理制度；
- e) 拥有能够与服务企业相匹配的市场、产业链、融资资源。

5.2 服务团队

服务团队的专业团队宜：

- a) 遵守职业道德和行为规范；
- b) 从事相关领域的管理或技术经验 5 年以上，相关领域包括但不限于：战略、融资、质量、生产、安全和文化；
- c) 具备分析企业发展中隐患的能力；
- d) 具备解决企业发展中问题的能力。

5.3 服务能力

服务能力宜包括但不限于：

- a) 与企业期望和需求相适应的需求分析、方案策划和实施能力；
- b) 实施指导、培训、帮扶咨询的能力；
- c) 具备协调、提供企业所需的市场、人力、资金和产业链相关资源的能力。

5.4 质量保证能力

质量保障能力宜包括但不限于：

- a) 建立完善的质量管理体系，包括相应的制度、流程、评价措施等；
- b) 建立质量保障措施，并配置所需的资源，如资金、人员、设备等；
- c) 在关键节点设定评审措施；
- d) 保留项目实施过程中需要的相关记录；
- e) 具有相应的投诉处理和纠错机制。

6 服务内容

6.1 战略规划

战略规划服务宜包括但不限于：

- a) 环境分析包括外部环境分析和内部环境分析；
- b) 发现外部的机会和威胁；

- c) 确定企业的优势和劣势；
- d) 产品与市场；
- e) 成长方向。

6.2 资源对接

资源对接服务宜包括但不限于：

- a) 市场开拓；
- b) 供应链匹配；
- c) 技术协作；
- d) 人力配置；
- e) 资金引入；
- f) 场地提供；
- g) 信息传递。

6.3 管理提升

管理提升服务宜包括但不限于：

- a) 质量控制；
- b) 生产制造；
- c) 人力资源；
- d) 财税管理；
- e) 供应链管理；
- f) 知识产权；
- g) 信息化；
- h) 标准化。

6.4 融资保障

融投资服务宜包括但不限于：

- a) 固定资产抵押贷款；
- b) 知识产权抵押贷款；
- c) 股权抵押贷款；
- d) 信用贷；
- e) 订单贷；
- f) 基金投资；
- g) 产业链上下游参股。

6.5 风险防控

风险防控服务宜包括但不限于：

- a) 战略发展；
- b) 质量控制；
- c) 安全生产；
- d) 财税法律；

- e) 劳动用工。

6.6 文化建设

文化建设宜包括但不限于：

- a) 企业使命；
- b) 企业愿景；
- c) 价值观；
- d) 道术结合；
- e) 行为准则；
- f) 品牌建设。

7 服务流程

7.1 调研

调研内容宜考虑：

- a) 战略策划方面：企业中长期的战略规划方案，是否从组织内外部环境、拥有的优劣势、面临的机会和威胁进行分析，是否结合产业结构及市场，发展对未来成长进行规划，规划方案是否具备科学性和实操性；
- b) 资源配置方面：产业结构、市场规模、人员结构、科技研发与投入、企业发展资源方面面临的困难；
- c) 管理提升方面：质量管理体系建立和运行、产品合格率、质量成本、合同履约率、人员配置、供应链管理、规范及效果、企业信息化、标准化建设；
- d) 融资保障方面：融投资渠道、固定资产抵押，未来企业资金需求、企业发展资金保障；
- e) 风险防控方面：风险识别、风险预案、应对措施、资源投入；
- f) 文化建设方面：传统文化推行、企业文化宣贯学习实施、文化落地效果、存在问题。

7.1.1 分析诊断

分析诊断内容宜考虑：

- a) 战略策划的科学性、客观性；
- b) 资源配置存在的问题及风险；
- c) 管理制度的完整性，流程的科学性，实施的可操作性，运行的有效性；
- d) 组织盈利能力、资金周转、融资渠道等方面；
- e) 风险隐患的充分识别与防控；
- f) 组织文化现状及建设存在的问题。

7.1.2 诊断确认

诊断确认宜包括但不限于：

- a) 提交诊断报告，与企业决策层或相关人员沟通、确认诊断结论；
- b) 依据确认诊断结论形成帮扶咨询项目服务内容。

7.2 洽谈签约

依据服务内容，沟通服务周期、服务方式、费用及支付方式，形成帮扶咨询服务合同。

7.3 服务实施

7.3.1 方案设计

7.3.1.1 总则

帮扶咨询机构依据确认诊断结论，策划设计与服务内容相对应的实施方案和附加服务。

7.3.1.2 战略规划

战略规划设计宜结合企业的内外部优势和劣势、企业愿景、使命、长期目标和短期目标，企业产品、市场领域及竞争优势等因素。战略选择和执行宜考虑行业竞争状况、技术和产品的更新速度、市场的变化等因素。

7.3.1.3 资源对接

资源对接方案设计宜考虑企业发展所需要的市场、供应链、技术协作、人力、资金、场地等因素。包括资源需求清单、获取渠道、资源匹配方式、资源匹配节点等。

7.3.1.4 管理提升

管理提升方案宜围绕质量控制、生产制造、人力资源、财税管理、物资管理、知识产权、信息化、标准化建设等方面，明确实现目标、实施步骤、实施周期、保障措施、效果评价方法等。

7.3.1.5 融资保障

融投资方案宜结合企业中长期发展规划，考虑资金需求，融资渠道、融资方式、融资成本预测、融资风险评估、融资风险规避措施及融资效果评价等因素。

7.3.1.6 风险防控

风险防控方案宜考虑企业安全风险识别，包括质量控制、安全生产、法律法规等方面，确定风险应对预案、演练实施、持续改进和效果评价等。

7.3.1.7 文化建设

文化建设方案宜考虑将中国传统文化与企业愿景、使命、价值观有效结合，提炼形成本企业文化，持续推行。包括：企业使命、企业愿景、价值观念、企业精神、道德规范、行为准则、品牌建设等方面。

7.3.2 指导实施

帮扶咨询机构按方案进行指导开展实施和培训，实施指导包括：

- a) 使顾客了解设计方案的设计思路、背景和实施要求；
- b) 根据实施需要和策划的安排，组织相关培训；
- c) 实施过程的偏差和分歧，做好变更控制；
- d) 在规定的时间内或达成一定的预定目标时，进行综合评价和总结，提交总结报告。

7.3.3 过程评估

项目过程评估内容包括但不限于：

- a) 过程评估时宜制定具体的计划，包括：参加人员、方法、进度、结果确认等内容；
- b) 评估报告中宜反映咨询项目实施的有效性、计划执行状态及绩效改进的机会；
- c) 评估的结果提交顾客并取得认可。必要时，以量化数据反映帮扶咨询项目实施所带来的经济效益。

7.4 成果交付

成果交付材料包括但不限于：

- a) 调研报告；
- b) 诊断报告；
- c) 咨询方案；
- d) 总结报告。

8 服务质量控制及持续改进

8.1 服务质量控制

帮扶咨询机构宜对服务质量进行控制，包括但不限于：

- a) 制定相应的服务质量控制制度，确保相关人员了解监测要求、目的和方法；
- b) 明确顾客满意度收集的方法、程序和配套工具；
- c) 在适当阶段实施评价活动，以验证符合预定目标的程度；
- d) 及时对出现的偏差实施修正，并得到必要的评估或得到顾客的认可；
- e) 监测信息包括项目计划的实施、顾客的反馈、投诉和满意度评价。

8.2 持续改进

帮扶咨询机构宜按规定的方法对咨询服务进行持续改进，包括：

- a) 适时开展满意度调查；
 - b) 建立自我优化措施；
 - c) 与企业座谈了解服务过程存在的问题；
 - d) 组织研讨活动制定改进措施。
-