

### 小微企业帮扶咨询服务指南

Guideline for assistance and consulting of small and micro-enterprise

2024 - 07 - 02 发布

2024 - 08 - 02 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
5 服务机构.....	1
6 服务内容.....	2
7 服务流程.....	3
8 服务质量控制及持续改进.....	4

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

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、西安瑞新通微波技术有限公司、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：李赞、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指导和建议。

本文件适用于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

**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、融资保证、风险管控、文化建设的系统性综合服务活动。

### 3.2

**资源对接** *resource connection*

为企业协调所需资源的相关活动。

## 4 基本原则

### 4.1 有效性

通过实施精准的帮扶措施，解决企业发展瓶颈问题。

### 4.2 融合性

通过企业文化建设与企业现代化管理方法有机结合，实现企业管理水平和绩效提升。

### 4.3 创新性

通过管理理念、体制机制、企业文化等多维度的创新，实现企业可持续发展。

## 5 服务机构

### 5.1 基本条件

从事咨询服务的机构宜具备以下条件：

- 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) 拥有与服务企业相匹配的资源。

## 5.2 服务团队

专业团队宜具备以下条件：

- a) 遵守职业道德和行为规范；
- b) 专业人员具有相关领域的管理或技术经验；
- c) 团队核心人员具有相关领域的专业资质。

## 5.3 服务能力

服务宜具备以下能力：

- 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) 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；
- c) 实施指导、培训的能力。

## 5.4 质量保证能力

质量保障能力宜包括：

- 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) 保留实施过程中相关记录；
- e) 具有相应的投诉处理和纠错机制。

# 6 服务内容

## 6.1 战略策划

战略策划宜包括但不限于：分析内、外部环境；识别发展机遇与风险；分析企业的优势和劣势；确定产品与市场定位及企业发展的方向。

## 6.2 资源对接

资源对接宜包括但不限于：市场开拓、供应链匹配、技术协作、人力配置、资金引入、场地提供、信息传递。

## 6.3 管理提升

管理提升宜包括但不限于：质量、研发制造、人力资源、财税、供应链、信息化、标准化管理。

## 6.4 融资策划

融资策划宜包括但不限于：银行贷款、股权投资、政策支持。

## 6.5 风险管控

风险管控宜包括但不限于：战略发展、质量控制、安全生产、知识产权、劳动用工。

## 6.6 文化建设

文化建设宜包括但不限于：企业使命、企业愿景、价值观、行为准则、企业形象。

## 7 服务流程

### 7.1 调研走访

通过座谈交流、问卷调查、查阅资料、现场察看等方式，了解企业战略、资源配置、管理提升、融资情况、风险管控、文化建设等方面的基本情况。调研内容宜考虑：

- a) 企业战略方面：组织内外部环境、拥有的优劣势、面临的社会机会和威胁进行分析，了解规划企业中长期战略规划方案；
- 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情况；
- 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、标准化建设情况；
- d) 融资情况方面：融投资渠道、固定资产抵押，未来企业资金需求、企业发展资金保障情况；
- e) 风险管控方面：风险识别、风险预案、应对措施、资源投入情况；
- 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、存在问题情况。

#### 7.1.1 分析诊断

分析诊断宜考虑：

- 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) 企业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) 依据诊断结论形成帮扶咨询服务项目。

### 7.2 洽谈签约

依据服务项目，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

方案设计宜结合调研情况、分析诊断结果进行，内容包括：

- a) 战略规划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。
- b) 资源对接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。
- c) 管理提升宜围绕质量控制、生产制造、人力资源、财税管理、供应链管理、知识产权、信息化、标准化建设等方面，明确改进内容、实现目标、实施步骤、实施周期、保障措施、效果评价方法等。
- d) 融资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。
- e) 风险防控宜考虑企业安全风险识别，包括质量控制、安全生产、财税管理、劳动用工等方面，确定风险应对预案、演练实施、持续改进和效果评价等
- f) 文化建设宜考虑将中国传统文化与企业愿景、使命、价值观念、企业精神、道德规范、行为准则、品牌建设有效结合，提炼形成企业文化。

### 7.3.2 指导实施

指导实施宜按照以下流程进行：

- a) 组建咨询团队，确立项目人员，制定实施计划；
- b) 组织宣贯培训；
- c) 落实方案内容；
- d) 对实施过程的偏差和分歧，做好变更控制；
- e) 进行阶段性评价和总结。

### 7.3.3 过程评估

项目过程评估宜考虑以下因素：

- a) 过程评估时制定具体的计划，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

成果交付材料宜包括但不限于：

- a) 调研报告；
- b) 诊断报告；
- c) 实施方案；
- d) 实施效果报告。

## 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) 制定服务质量控制制度；

- 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) 了解服务过程存在的问题；
  - d) 制定改进措施。
-

