



贸易和发展理事会

投资、企业和发展委员会

投资、创新和创业促进生产能力建设和

可持续发展问题多年期专家会议

第十一届会议

2024年9月30日至10月2日，日内瓦

临时议程项目3

为有利于可持续发展的商业生态系统提供企业发展服务*

贸发会议秘书处的说明

概要

中小微企业是经济的支柱，约占全球企业总数的90%，提供了三分之二以上的就业机会。世界正在经历的数字、绿色和能源转型带来了新的商机，但也对传统的商业运营方式产生了重大影响，重塑了贸易格局，大小企业为了保持竞争力必须做出重大调整。

有效的企业发展服务是商业生态系统的关键组成部分，只有提供了此类服务，才能使中小微企业充分发挥潜力，为提升经济竞争力、推动可持续包容性发展做出更大贡献。政策制定者是企业发展的引领者，应发挥关键作用，与能够在企业发展的各个阶段提供支持的其他行为体合作，推动此类服务及其交付机制的发展。

在此背景下，借鉴贸发会议的相关工作，本说明介绍了企业发展服务的演变情况，以促进对前进方向的讨论。本说明概述了推动企业发展服务创建强大的创业生态系统的驱动因素，尤其关注发展中国家，以及这些服务如何有助于实现可持续发展目标。重点举例介绍了现有的最佳做法和工具。本说明考虑了数字化和新技术的加速发展、绿色做法的引入以及新关键技能的出现，探讨了如何在企业发展服务领域应对这些新的创业挑战。

* 本文提及任何公司或特许工艺，并不意味着联合国对其表示认可。



一. 导言

1. 投资、创新和创业促进生产能力建设和可持续发展问题多年期专家会议第十一届会议的议题是需要继续支持中小微企业和初创企业发展，联合国贸易和发展会议第十五届大会通过的《布里奇顿协定》(TD/541/Add.2, 第 127(r)段)和大会关于创业促进可持续发展的第 77/160 号决议均指出了这一点。在这方面，贸发会议开展了创业技术援助工作，包括协助成员国识别、制定、实施和评估协调一致的创业支持政策措施，并促进中小微企业和初创企业的发展。在创业政策框架和实施指南的五大支柱中，¹ 贸发会议鼓励政策制定者与私营部门和创业生态系统中的其他行为体合作，确保在每个支柱下确定的所有干预领域都能提供务实高效的服务。

2. 中小微企业是每个经济体的支柱，约占全球企业总数的 90%，雇用了全球三分之二以上的劳动力，贡献了世界国内生产总值的一半。² 这些企业通过创造就业机会、实施可持续商业模式和做法、创新以及推动妇女、青年和边缘化群体创业，在改善社会和环境条件方面发挥了关键作用，从而帮助推动地方一级实现可持续发展目标。这些企业的增长能力在很大程度上取决于是否采取了提升竞争力的措施，要提升竞争力就必须向更高效、为客户创造更大附加值的方向转变。³ 通过为中小微企业提供全面支持，强大的企业发展服务生态系统有助于促进创新、提高生产力、推动包容性经济增长，从而帮助实现若干可持续发展目标，如消除贫困(目标 1)、提高创业相关技能(目标 4)、增强妇女权能和支持创业(目标 5 和 8)、支持研究和创新(目标 9)以及促进公共和私营部门之间的合作(目标 17)。这突出表明，需要为企业发展提供更多支持，包括建立和加强有效、可持续的企业发展服务。

3. 企业发展服务被定义为非金融服务，旨在通过提升管理和技术技能、拓展市场准入、进行技术升级、提供财务咨询和建立网络等方式提高企业的生产力和竞争力，从而改善企业业绩并促进增长。企业发展服务通过促进业务增长、增加出口和提升专门技能，对经济产生影响，特别是在提高生产力方面。在微观经济层面，企业发展服务会影响企业的业绩和可持续性。在中观经济层面，企业发展服务会影响特定部门的表现，因此可以利用该服务加强与可持续发展目标相关的部门。在宏观经济层面，企业发展服务通过提高企业竞争力、促进包容性和减少贫困来推动经济增长，例如通过为妇女和青年创业提供有针对性的支持来推动经济增长。鉴于最近的事态发展，特别是在数字化和新技术以及企业绿色化方面的发展，有必要审查最佳实践政策，以建立和加强有效、可持续的企业发展服务，作为强有力的创业生态系统的一部分。

¹ 见 <https://unctad.org/topic/enterprise-development/entrepreneurship-policy-hub>。

² 见 <https://www.ilo.org/topics/micro-small-and-medium-enterprises>。

³ Njoroge M and Kaluyu V, 2020, Business development services access as a strategic response to market disruption among small and medium enterprises, *American Journal of Industrial and Business Management*, 10(08):1340–1350.

4. 捐助方促进企业发展委员会将企业发展服务分为侧重于日常运营的业务服务和侧重于中长期考虑的战略服务。⁴ 作为这两类服务的延伸，还提出了以宣传为重点的第三类服务。⁵ 这类服务是指以企业协会和公共部门为干预对象，通过政策宣传和基础设施发展，改善商业环境(见下表，清单并非详尽无遗)。

企业发展服务的类别、类型和特点

类别	类型	特点
信息和便利化服务	商业信息	查阅数据库、出版物和其他资源
	在线平台	用于发布商业信息、提供登记和其他服务的数字工具和平台
	知识共享	举办论坛、研讨会和网络研讨会，传播良好做法和创新
监管和政策支持	合规协助	协助企业理解并符合法规要求
	宣传	代表企业利益参与政策讨论，游说争取有利政策
	法律服务	就合同、知识产权和争议解决等法律问题提供指导
培训和能力建设	创业培训	软技能创业培训研讨会(例如通过经营技术方案)
	技术培训或特定技能发展	针对特定业务职能和领域的培训，例如市场营销、客户关系、财务管理和业务规划
咨询和顾问服务	市场调查	有关市场趋势、客户偏好和竞争的信息
	出口促进	为进入和拓展国际市场提供支持
	贸易展销会和展览会	展示产品并与潜在买家建立联系的机会
创新和技术服务	研究和开发	为创新和产品开发提供支持
	技术转让	协助采用新技术和工艺
	数字化转型	帮助实施数字工具和战略
建立网络和联系	建立商业网络	促进企业、供应商和客户之间的联系
	行业协会	加入提供集体利益(如宣传和资源共享)的协会
	伙伴关系发展	协助建立战略联盟、合资企业等
促进获得资金	金融素养	财务管理和规划以及金融素养培训
	投资准备	为向投资者推介和寻求贷款做准备
	筹资机会	关于赠款、补贴和信贷计划的信息
基础设施相关服务	企业孵化	为初创企业和企业家提供支持、资源和指导，促进企业成长和发展
	科技园、集群和创新实验室	培育专门的协作环境，以促进创新和技术公司的发展

资料来源：贸发会议，基于亚洲及太平洋经济社会委员会，2012年，以及国际劳工组织，2003年，《企业发展服务入门》，可查阅

https://labordoc.ilo.org/discovery/fulldisplay/alma994826263402676/41ILO_INST:41ILO_V2。

⁴ 见 <https://www.enterprise-development.org/dced-guidance/business-development-services-dced-guiding-principles/>。

⁵ 亚洲及太平洋经济社会委员会，2012年，《亚洲及太平洋中小企业发展政策指南》(联合国出版物，出售品编号：E.12.II.F.2，曼谷)。

5. 服务的性质和范围发生了变化。在人工智能和机器人等新技术的推动下，除了对员工进行技能提升和新技能培训外，获得技术、适当融资机制⁶和可持续性适应的机会也显著增加。由于服务内容越来越复杂，交付方式和供应商也变得更加多样化。

6. 相关企业发展服务的发展在很大程度上有赖于公共部门和私营部门的贡献，两者发挥互补作用。私营供应商在提供高效、需求驱动、资金可持续的服务方面发挥了重要作用。然而，需要为此类服务的供需双方创造有利的发展环境。在大多数情况下，政府的作用通常是确保提供全面有效的一揽子企业发展服务。除了公共和私营部门各自的作用外，新的企业发展计划和网络也应运而生，以应对不断变化的需求和当前的环境。

7. 在此背景下，借鉴贸发会议的相关工作，本说明介绍了企业发展服务的演变情况，以促进对前进方向的讨论。本说明概述了推动企业发展服务创建强大的创业生态系统的关键驱动因素，尤其关注发展中国家，以及这些服务如何有助于实现可持续发展目标。重点举例介绍了现有的最佳做法和工具。本说明考虑了数字化和新技术的加速发展、绿色做法的引入以及新关键技能的出现，探讨了如何在企业发展服务领域应对这些新的创业挑战。

二. 为企业发展服务创造有利环境

A. 在提供企业发展服务方面不断演变的做法

8. 过去二十年来，随着交付机制的转变、数字技术的融合、企业的绿色化，以及政策环境力求适应企业界不断变化的需求，企业发展服务经历了重大变化。

9. 传统上，企业发展服务由公共部门提供，因为此类服务有利于实现发展目标，例如与生产力、竞争力和劳动力有关的目标。此类服务由公共供应商直接提供，或通过补贴其他供应商的方式提供。公共企业发展服务(包括国际发展界发起的由捐助者主导的举措)往往代替了欠发达的市场结构，尽管存在排挤现有或潜在企业服务供应商的风险。这种干预措施的可持续性较弱，一旦资金耗尽，方案通常即告中止。⁷

10. 降低此类服务的成本并提高其可及性的目标与提供公共品的目标是一致的，但由供应驱动的企业发展服务机制已显现出一些缺点，包括可能依赖补贴以及可能对服务质量产生负面影响。此外，此类服务可能更侧重于运营方面而非战略方面，而后者通常成本更高、更加个性化。⁸

11. 上述情况促使此类服务向更市场化的方向转变，以应对公共或捐助方驱动机制的一些局限性，并满足对更具针对性的战略服务的需求，例如开发新产品和服务、进入国际市场、采用新技术和使企业绿色化，这些服务需要运营和咨询方面的专门知识。数字转型和绿色转型等近期的变革也对传统企业部门产生了影响，

⁶ 同上。

⁷ 见 <https://www.enterprise-development.org/dced-guidance/business-development-services-dced-guiding-principles/>。

⁸ 亚洲及太平洋经济社会委员会，2012年。

要求企业掌握对业务发展至关重要的新技能。企业可以通过参与全球供应链和价值链，实现创新并与合作伙伴和客户建立联系。以市场为导向的企业发展服务提供渠道需要满足特定条件，以便于中小微企业获取服务并从中受益。当前面临的挑战包括服务的包容性获取和质量控制。政策制定者需要继续做出调整并提供支持，采取措施刺激服务需求、制定质量标准并确保公平竞争。

12. 在企业发展服务市场不存在或欠发达的地区，企业可能难以获得由专业供应商提供的优质服务，因为这些服务可能并不存在，或者即使有也过于昂贵，⁹ 尤其是对于小型初创企业而言。此外，私营服务供应商集中在城市地区，可能会导致相当一部分在人口较少的农村地区经营的中小微企业被排除在外。¹⁰

13. 对企业支助方案的评价指出，政府需要发挥更积极的作用，而不是采取最低限度的做法。评价特别指出，需要制定有选择性和针对性的政策，如战略指导、有时限的补贴、信息服务和研发基金，以支持创新和技术学习。¹¹

14. 鉴于企业面临的挑战，一些国家政府正在考虑将企业发展服务作为中小微企业支助方案的重要组成部分，通过公私合作以及知名专业人士或经认证的企业支助中心网络，整合政策并升级体制框架，以提供高效的以需求为导向的服务。¹² 还有证据表明，将不同类型的企业支助方案结合起来通常能取得更好的效果。¹³ 特别是，为转型企业提供的非金融企业发展服务如果能与融资服务相结合，似乎能得到进一步加强，因此有必要利用不同参与方的优势和网络，采取更系统的方法提供企业发展服务。¹⁴ 同时提供金融和非金融服务的一揽子创业发展方案可以更有效地促进创造更多更好的就业机会。¹⁵

B. 促进提供企业发展服务

15. 政府在决策是否直接提供企业发展服务还是将服务外包时，通常会考虑不同的经济背景、基础设施发展水平、机构能力、战略优先事项和财政资源。在一些发展中国家，政府可能倾向于把重点放在企业经营的基本方面，例如基本创业技能、记录保存和财务管理以及当地市场准入，而将其他类型的服务委托给私营部门。

⁹ 同上。

¹⁰ 见 <https://curtisresearch.org/supporting-small-businesses-in-developing-countries-which-programmes-work-and-why/>。

¹¹ Altenburg T and von Drachenfels C, 2007, *Creating an enabling business environment in Asia: To what extent is public support warranted?* Discussion Paper No. 2, German Development Institute.

¹² 例如见经济合作与发展组织，2017年，《通过白俄罗斯可持续的企业发展服务市场加强中小企业的力量》，可查阅 <https://old.eu4business.eu/medias/strengthening-sme-capabilities-through-sustainable-market-business-development-services>。

¹³ 见 <https://curtisresearch.org/supporting-small-businesses-in-developing-countries-which-programmes-work-and-why/>。

¹⁴ 见 <https://www.sida.se/en/publications/what-works-for-market-development-a-review-of-the-evidence>。

¹⁵ 见 <https://www.ilo.org/resource/conference-paper/ilc/104/small-and-medium-sized-enterprises-and-decent-and-productive-employment>。

16. 企业发展服务促进机构作为中介机构发挥着越来越重要的作用，它们负责实施短期方案，包括政府资助的方案和捐助者资助的方案，以解决服务提供过程中的特定市场失灵问题。¹⁶ 促进机构通常是非政府组织、企业协会、政府机构和捐助者，它们为企业发展服务供应商提供产品开发、能力建设、质量保证和良好做法方面的支持。¹⁷

17. 在一些国家，政府为中小企业机构提供预算拨款，以支持各类非金融企业支助服务，特别是与基本运营相关的服务，使这些机构能够维持分支机构网络，并在全国范围内提供广泛的服务。例如，在南非，政府通过小企业发展部为小企业发展署提供资金，使发展署能够可持续地提供全面的企业发展服务组合，支持中小微企业的增长和可持续性。发展署在全国范围内开展业务，其网络包括 54 个分支机构、46 个合署办公地点和 110 个孵化器，广泛的地理覆盖面确保了全国各地(包括城市和农村地区)的企业家和小企业都能获得服务，从而持续产生需求并确保一致的服务水平。所提供的服务特别注重包容性和对弱势群体的支持，强调通过创业增强权能，并纳入了基础业务和运营建议、技术转让和支持以及质量和标准协助。

18. 与此同时，中小企业机构还开发了其他更具针对性的服务，以满足特定需求，并通过收费机制提供服务，有时还会有私营部门供应商参与。在巴西，小微企业扶持中心与旨在促进小企业发展和创业的国家政策保持一致。扶持中心在全国范围内开展业务，在各州首府和一些区域中心设有办事处，确保了广泛的地理覆盖面和可及性，包括在偏远地区。扶持中心根据国家小企业部门的不同需求定制服务，促进包容性和可持续的商业实践。扶持中心提供业务规划、管理培训、市场准入协助以及创新和技术支持，以提高巴西小企业的竞争力和可持续性。包括培训课程在内的许多服务通过数字平台免费提供。另一些可能涉及私营部门顾问或咨询师的服务是收费的，如果被纳入企业支助方案或举措，则可获得部分补贴。

19. 巴西小微企业扶持中心和南非小企业发展署是贸发会议经营技术方案的一部分(方框 1)。两者各设有一个经营技术方案中心，提供创业技能培训和其他需求驱动型服务，以满足当地企业家的需要。经营技术方案中心作为企业支助组织，在一些国家充当企业发展服务的促进机构，在另一些国家则充当企业发展服务的供应商。

插文 1

贸发会议经营技术方案

经营技术方案是针对企业家和中小微企业的能力建设方案，主要目的是促进创业，并确保提高发展中国家的生产能力，重点关注资源、创业能力和生产联系，这些因素共同决定了一国生产有助于增长和发展的商品和服务的能力。经营技术方案致力于提高发展中国家和最不发达国家中小微企业和初创企业的国际竞争力。

¹⁶ 见 <https://www.enterprise-development.org/dced-guidance/business-development-services-dced-guiding-principles/>。

¹⁷ 亚洲及太平洋经济社会委员会，2012 年。

经营技术方案通过覆盖 40 多个国家的国家企业发展中心全球网络实施。该网络是经营技术方案的基础，是提供信息、知识共享、指导和支持的平台，同时促进各级创业。

核心产品之一是创业技能培训，帮助企业将想法付诸行动，并帮助新兴企业发展壮大。培训由经认证的国家培训师提供，这些培训师本身也是企业家。

自 2012 年以来，大会每两年通过一次关于创业促进可持续发展的决议(2012 年 12 月 21 日第 67/202 号、2014 年 12 月 19 日第 69/210 号、2016 年 12 月 21 日第 71/221 号、2018 年 12 月 20 日第 73/225 号、2020 年 12 月 21 日第 75/211 号决议和 2022 年 12 月 27 日第 77/160 号决议)，强调创业是发展的关键要素，并鼓励所有相关行为体加大努力，将创业系统地纳入正规和非正规教育系统，包括通过经营技术方案等行为方式方案纳入教育系统。

资料来源：贸发会议。

20. 除了协调各种培训方案、提供举办培训班的实体设施以及为企业和顾问牵线搭桥外，中小企业机构还可以帮助企业了解自身需求并分享关于供应商的信息。各国政府通过与私营部门建立伙伴关系，采取更具战略性的方针，可提升各国的企业支助生态系统。在促进机构的参与下，以公私合作模式为形式的有效企业支助框架能够促成有益的举措，例如建立经认证的企业发展服务供应商网络。这些举措可以成为政府扩大服务范围并提高向企业提供的服务质量的有用工具。例如，在白俄罗斯，经济部创新和创业司负责管理经认证的企业支助供应商数据库，以及由 89 个中心(即已申请获得企业支助供应商认证的公共和私营公司)组成的网络，该网络帮助确保各地区的业务运作，提供一系列信息、咨询和培训，其中大部分是免费的。¹⁸

21. 加纳企业局为企业发展服务供应商提供认证方案，以确保其符合国家标准，并有能力支持该国中小企业实现增长和效率提升。企业局拥有一个各区域获得认证的企业咨询中心数据库和一个平台，各中心和企业的注册用户可以通过该平台进行联系并获取资源和信息。认证方案是该机构广泛举措的一部分，旨在通过专业化和标准化的支助服务提高中小企业的能力，从而有助于向全国各地的企业提供更有序、更有效的服务。

22. 在印度尼西亚，合作社和中小企业部通过各省 100 多个中心组成的网络(名为合作社和中小企业综合企业服务中心)规范和协调企业发展服务的供应。该部就如何运营这些中心向省政府和地方政府提供指导，这些中心的服务由具有企业发展服务专门知识的私营部门组织提供。该部正在与参与提供咨询和顾问服务的主要私营部门组织——企业发展服务协会合作，制定能力标准，对企业发展服务供应商进行认证，目标是建立一个国家认证机构，对资格认证过程进行监督。¹⁹

23. 非政府组织往往是发展中国家企业服务的主要提供者，特别是在满足中小微企业的需求方面。非政府组织还以边缘化群体为目标，确保经济增长的包容性和可持续性，其运作资金来自国际捐助者、慈善捐助者和政府赠款。因此，建议各

¹⁸ 经济合作与发展组织，2017 年。

¹⁹ 见 https://www.oecd.org/en/publications/sme-and-entrepreneurship-policy-in-indonesia-2018_9789264306264-en.html。

国政府在实施的早期阶段就参与并主导符合国家优先事项的方案，以确保行动的可持续性。

24. 例如，在坦桑尼亚联合共和国，贸发会议与非政府组织合作，在企业联系方案下实施了一个项目。该项目惠及多个农业供应链，特别是咖啡、奶制品、西红柿、香草和蔬菜供应链上的小农和农民协会。此次合作促成了以当地语言提供针对特定农产品的培训课程，如贸发会议的“将农业作为企业运营”课程。²⁰ 非政府组织还协助建立或加强生产者合作社或协会，在储蓄计划中以及与供应商和买方谈判时互相提供支持。该项目得益于相关部委提供的推广服务，通过提供关于现代农业实践和技术的最新知识弥补信息缺口，并引进改良的农业技术和工艺，以提高作物产量和牲畜生产力，从而提升农业产出并促进粮食安全。

25. 要通过有针对性的企业发展服务提高中小微企业的竞争力和可持续性，另一种方式是利用学术机构的专门知识和资源及其与不同行业大型行为体的联系。例如，在肯尼亚，斯特拉斯莫尔大学商学院通过孵化器为中小企业提供支持，该孵化器提供指导、交流机会和融资渠道。孵化服务包括创业和创新培训、进入当地和国际市场、指导和辅导、种子资本合作项目以及参加交流活动和创新竞赛。

26. 学术机构和私营部门可以开展合作的另一个领域是促进技术进步，以在有利的生态系统中提供企业发展服务。例如，菲律宾科技部制定了一项方案，在可再生资源、工业废物处理、环境保护和气候变化等优先领域促进国家创新生态系统的发展。该举措鼓励进行研发活动，促成大学、研究机构和当地公司之间的合作，帮助它们通过改进产品、流程和服务提高竞争力。²¹

27. 除了促进创新产品或商业模式开发和技术获取的服务外，创新型企业家和初创企业还需要获得不同类型的金融资源，以支持其从验证新想法到实现产品或服务商业化的整个过程。例如，秘鲁经济和财政部根据国家竞争力和生产计划，牵头实施了“创新秘鲁”倡议，旨在通过国家竞赛促进创新项目、企业发展、创业和生态系统机构。提供的工具类型包括为符合条件的项目支出提供资金的无偿资源，以及货币或非货币形式的共同出资捐款。还采取了其他支持扩大循环经济项目规模的措施，包括生产部在美洲开发银行的支持下，于 2022 年启动了创新、技术现代化和创业计划，为选定的中小微企业提供援助，并提供财政担保，以促进扩大创新项目规模。²²

²⁰ 见 <https://unctad.org/projects/UN-Inter-agency-Cluster> 和 https://unctad.org/system/files/official-document/UN-CEB_2017_SECO_TZ_en.pdf。“将农业作为企业运营”课程为农民提供特定农业领域的分析技能和商业管理工具，帮助他们批判性地审视与生产和营销相关的成本以及做出明智商业决策的益处。该方法旨在降低成本、控制风险和增加利润。

²¹ 见 <https://unctad.org/publication/urban-expansion-entrepreneurs-playground>。

²² 见 <https://unctad.org/publication/entrepreneurs-riding-wave-circularity>。

三. 保持领先：在快速转型的世界中为中小企业提供量身定制的企业发展服务

A. 数字化与企业发展：调整企业发展服务

28. 全球正在经历数字化转型，组织和企业需要进行调整以确保切合目的。数字化转型对企业发展服务的交付机制和内容都产生了影响。就交付机制而言，数字化为流程自动化铺平了道路，使服务变得更为便捷和高效，更符合现代企业的需求。

29. 数字化促成了一系列数字政府举措，包括信息门户和在线单一窗口，以支持商业便利化，这些举措对私营部门发展至关重要。通过开发此类数字平台，企业执行必要任务的成本和耗时都有所降低。此外，包括在线支持中心和创新中心在内的数字平台使企业能够更容易地获取信息。例如，企业可以获得关于监管要求、市场数据以及注册和许可的信息。²³ 访问的便捷性减少了获取基本信息所需的时间和精力。现在许多活动都可以通过数字方式进行，包括填写表格、申请许可证和提交监管文件，从而减少了纸质文件的使用和前往现场办理的必要性。贸发会议数字政府平台等基于云的数字平台使企业能够在线注册、报税和促进贸易，从而提高了效率和便利性(方框 2)。

插文 2

贸发会议数字政府平台

贸发会议促进商业便利化的数字政府平台通过简化和自动化与企业创建和运营相关的规则和程序并提升其透明度，帮助各国改善投资、贸易和商业环境。其中包括：

- (a) 数字信息门户，为企业 提供注册、许可、进出口方面的详细分步指导，并协助绘制和简化政府程序；
- (b) 数字单一窗口，提供在线访问自动化程序的途径，从而降低企业成本并提升正规化程度；
- (c) 数字财政服务，提供可以生成所有必要税务申报表的综合会计工具，并作为政府的重要创收平台。

例如，在贝宁，政府在贸发会议的协助下建立了数字单一窗口；2019-2022 年，该国开办新企业的年轻人数量增加了两倍多，注册数量从 7,416 增至 23,312，同期，女性拥有的新企业数量翻了一番，占 2022 年所有新注册企业的三分之一。

资料来源：贸发会议。

30. 还出现了建立网络和伙伴关系的电子平台，促进了企业、投资者和其他利益攸关方之间的联系，从而促进了知识共享和新的业务发展机会。例如，贸发会议

²³ 见 https://www.oecd.org/en/publications/2021/02/the-digital-transformation-of-smes_ec3163f5.html。

经营技术方案全球目标广场²⁴ 平台将发展中国家技术初创企业的创始人与行业领袖和专家联系起来，后者提供指导和咨询服务，帮助企业家发展业务。

31. 此外，数字化有助于提供复杂的服务，包括使市场数据和行业分析变得更易获取，从而为各种规模的企业带来战略利益，使它们能够更好地进行定位并提升业绩。在会计等特定领域，在线平台可协助小微企业实现簿记自动化并生成财务报告，从而为融资和报税提供便利。

32. 数字化对企业发展服务产生影响的另一种方式是，在指导小企业应对错综复杂的数字化挑战方面发挥着重要作用。随着数字技术成为世界经济的驱动力，企业需要重新审视其模式，以保持竞争力。数字工具使企业能够实现自动化运营、进入新市场并推出新的商业模式、产品和服务，数字工具几乎已成为企业经营的基本要求。数字工具具有巨大的潜力，但无论企业规模如何，要利用这种潜力，就必须在技能、运营系统、数据治理和安全性方面进行大量投资。企业需要获得企业发展服务的支持，还需要量身定制的培训和资源，以提高数字素养，并支持人工智能、物联网、三维打印和机器人等先进技术的整合。这包括为全面的数字化转型提供战略监督。

33. 随着网络风险的增加，企业在处理安全²⁵、数据管理和数据保护方面面临重大挑战。由于资源和技术能力有限，这些挑战对发展中国家的小企业来说尤为严峻。为了帮助这些企业，企业发展服务越来越多地将有针对性的数字专业知识纳入其中，使企业有能力加强网络安全措施，更好地管理数字业务。²⁶ 许多国家正在推动由公共或私营部门主导或公私合作的举措，以促进企业的数字化转型。

34. 在柬埔寨，为促进向数字经济转型，政府启动了企业数字化方案，重点是加快企业，特别是中小企业采用数字化技术，并制定反应迅速、行之有效的法律框架，并将安全强化措施纳入其中。²⁷ 该方案旨在提高柬埔寨企业有效利用数字技术的能力，支持企业转型，培育创业和初创企业生态系统，并通过投资数字基础设施加强数字价值链。

35. 在摩尔多瓦共和国，联合国开发计划署支持的数字创新挑战倡议旨在加快国家的数字化转型并促进整个数字经济的创新。主要内容包括与私营部门和技术伙伴合作开发数字解决方案，这些解决方案具有可扩展性和创新性，并且易于整合到现有框架中，无需进行监管改革。《2023-2030 年国家数字转型战略》的重点是与私营部门合作，支持农业、卫生和教育等各部门的创新数字解决方案。²⁸

36. 在沙特阿拉伯，通信和信息技术部的数字创业中心通过数字化转型帮助增强企业的权能，提供数字技能培训、网络安全解决方案、基础设施开发和进入全国各地创新实验室的机会。此外，该中心还通过各类方案孵化初创企业，例如“游

²⁴ 见 <https://unctad.org/topic/enterprise-development/Empretec/square-for-global-goals>。

²⁵ 见 <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/role-of-ITU-in-building-confidence-and-trust-in-the-use-of-ICTs.aspx>。

²⁶ 见 https://www.oecd.org/en/publications/2021/02/the-digital-transformation-of-smes_ec3163f5.html。

²⁷ 见 <https://mef.gov.kh/news/cambodia-digital-economy-and-societypolicy/>。

²⁸ 见 <https://www.undp.org/moldova/digitaltransformation> 和 <https://mded.gov.md/en/transparency/digital-transformation-strategy-2023-2030/>。

戏冠军”方案和“技术前沿”方案，前者为游戏开发提供支持，覆盖从构思到发布的全过程，后者为初创企业提供国际专家的指导、培训和融资。

37. 在新加坡，“智能国家”是一项数字化公共服务，提供一系列旨在加强公共和商业运营的在线服务，例如安全的数字交易和简化的业务流程。这些服务旨在简化开设银行账户和其他行政任务等操作，支持企业采用数字解决方案，并为国家的数字化转型做出贡献。该服务通过结构化方案为企业提供技术咨询、资金以及与技术领导者合作的机会，帮助企业获得新技术、参与共同创新项目并从专家指导中获益，以加速企业发展和融入全球市场。这种方法既支持了本地企业，也吸引了寻求参与先进的一体化数字市场的国际企业。

38. 在南非，商业中心 22 On Sloane 推出了综合技能方案和拓展支持，帮助企业应对复杂的数字化问题。该中心提供量身定制的讲习班、专家主导的研讨会和实践培训课程，以帮助确保企业有能力加强网络安全防御，同时优化整体数字基础设施，并发展人工智能和数据科学方面的内部专业知识。

39. 创新型初创企业的失败率通常高达 90%左右，²⁹ 它们面临着特殊挑战，企业发展服务供应商应加以应对。这些企业需要在数字化方面获得量身定制的支持，包括获得数字工具、云计算服务和数字营销策略等，以成功扩大业务运营规模。此外，金融技术和网络安全等高风险行业的初创企业特别容易受到动态政策和监管变化的影响，在开发新的数字产品或扩大业务规模时需要获得持续的指导和支持。³⁰ 供应商需要提供专门的数字服务，帮助初创企业应对建立和发展数字业务的复杂问题，并通过技术进步保持增长，例如世界知识产权组织诊断工具³¹ 就是这样的服务。专业化数字服务包括促进创新、增强企业韧性、提供持续指导，以及提供教育资源和投资信息。

40. 爱沙尼亚通过“电子爱沙尼亚计划”管理数字生态系统，旨在为企业，特别是初创企业提供有效支持。这种整体方法有助于企业进入市场和开展日常业务，并为长期增长和创新营造有利环境。

41. 荷兰王国采取了有针对性的做法，例如，非营利组织 Techleap 作为以市场为导向的企业发展服务机构，致力于培育技术初创企业并扩大企业规模，该组织提供技术咨询、资金获取以及量身定制辅导和增长战略方案等服务。作为生态系统的构建者，该组织通过联络活动和合作举措，包括通过与政策制定者接触、倡导制定法规以及促进政府实体与初创企业之间的对话，将企业家、投资者和行业专家社区联系起来，从而为企业创造有利的商业环境。该组织推广最佳创业实践，分享其他国家的商业新闻，帮助国家技术界了解全球创新情况。³²

42. 公共主导和私营主导的企业发展服务供应商之间日益增强的协同效应能够加强支持企业发展、数字化和创新的生态系统。这种相辅相成的努力可确保建立更

²⁹ 见 <https://www.oecd.org/en/topics/smes-and-entrepreneurship.html>。

³⁰ 见 https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/no-country-for-young-firms_5jm22p40c8mw-en。

³¹ 见 <https://www.wipo.int/ipdiagnostics-assessment/global/en>。

³² 见 <https://techleap.nl/blog/how-europe-s-startup-ecosystems-can-collaborate-and-thrive-together/>。

强大、更全面的支持系统，营造充满活力的环境，促进所有企业的增长和技术进步。

B. 企业的绿色化

43. 在向更绿色、更可持续的经济转型的过程中，包括在脱碳进程中，企业发挥着关键作用。企业正在采取更绿色的做法，以应对消费者日益增长的需求以及资源稀缺和环境挑战。将这些做法纳入企业运营和决策不仅对企业的长期生存至关重要，也是提高企业业绩和韧性的一种手段。³³ 此外，绿色转型有助于降低脆弱性，同时加强市场准入，特别是获得有环保意识的消费者、金融家和投资者的青睐，这对发展中国家的企业来说可能尤为重要。

44. 在提供企业发展服务时，采用可持续性和绿色做法可以通过多种途径帮助中小企业，例如进行可持续性评估、设定减少能源使用和废物产生的目标，以及采购可持续产品。此外，此类做法还有助于管理层采用绿色做法，例如在资源效率和废物管理方面采取绿色做法，并有助于促进绿色和循环创新，将中小企业与合作伙伴和投资者联系起来，并协助它们达到可持续性标准，从而促进国际市场准入。最后，采用此类做法有助于企业遵守可持续性标准报告，进一步促进企业进入国际市场和融入全球价值链。例如，可将贸发会议《关于可持续性和可持续发展目标影响报告的核心指标指南》以及所附培训手册³⁴ 纳入企业发展服务组合中，用于培训中小企业的管理团队。培训可以以虚拟形式进行，以方便企业参加培训。

45. 在阿根廷，主办经营技术方案的经营技术基金会协助为企业家和小企业提供有针对性的培训方案，帮助他们采用绿色做法，并将循环经济原则纳入其商业模式。一系列培训研讨会探讨了采用可持续、恢复性和再生性商业模式的优势，涵盖的主题包括战略影响投资、有效规划以及制定向利益攸关方报告的指标。通过季刊和播客为企业家和小企业主提供关于为企业增值的建议、战略和工具、良好的管理做法、对转型过程、趋势和未来情景的见解，以及关于为创新公司和初创企业提供支持的组织的信息。³⁵

46. 肯尼亚 2012 年设立了气候创新中心，是一个由多方捐助者供资的项目，旨在促进本地与气候相关的创新技术和清洁能源技术的开发和商业化。该中心最初是一项由国际捐助者主导的举措，目前已成为当地一家独立的非营利公司。³⁶ 其方案之一“绿色商业”侧重于气候智能型创新的商业化和推广。这些创新有助于实现各项可持续发展目标。此外，该中心还参与了其他促进减缓和适应气候变

³³ 见 <https://www.ilo.org/meetings-and-events/greening-enterprises-transforming-processes-and-workplaces>。

³⁴ 见贸发会议，2022 年(联合国出版物，出售品编号 E.22.II.D.39，日内瓦)和贸发会议，2023 年，《关于可持续性和可持续发展目标影响报告的核心指标：培训手册》(联合国出版物，出售品编号 E.23.II.D.14，日内瓦)。

³⁵ 见 <https://empretec.org.ar/revista-innovacion/>和 <https://open.spotify.com/show/13bjWvXSsu7zOW61tGirH3>。

³⁶ 《联合国气候变化框架公约》，2023 年，肯尼亚气候创新中心，可查阅 https://unfccc.int/ttclear/misc_/StaticFiles/gnwoerk_static/TEC_NSI/37cd8b96633a4ef2b6b0d10c21f06dec/86c19182d6b4408ab8900222c8bda673.pdf。

化的举措，包括提供技术支持和资金资源，为当地企业提供在绿色经济中取得成功所需的工具和知识。

47. 在越南，政府已将传统工业园区改造为生态工业园区，以支持中小企业采用清洁生产技术，并优化投入以及能源和水的使用。³⁷ 政府成立了清洁生产中心，这是一家旨在促进可持续生产和消费的公共服务公司，提供的服务包括关于回收和减少废物的技术和财务可行性研究、政策制定者和从业人员培训方案，以及关于制定各工业部门绿色增长行动计划的咨询服务。

C. 人才与转型：小企业的技能发展

48. 在双重转型的背景下，企业面临着不断变化的市场格局，需要具备新的能力。为了使劳动力适应这些转变，并以灵活的方式应对新的市场动态，提升技能和获得新技能已成为技能发展的重要趋势。³⁸ 这就需要开展技能提升和新技能培训工作，前者旨在扩大和提升现有技能，以便更有效地履行当前和未来的职责，后者旨在获得新的能力，以胜任不同的职位。³⁹ 为了抓住双重转型带来的机遇，中小企业需要获得有针对性的培训方案，作为企业发展服务不可或缺的一部分。⁴⁰ 数字或绿色技术等新的硬技能以及创造力和解决问题的能力等软技能对于中小企业至关重要，有助于企业培养一支创新、灵活、有能力应对未来挑战的员工队伍。

49. 在 2023 年进行的一项调查中，60%的企业指出，当地存在难以弥补的技能缺口是企业转型的主要障碍，53%的企业表示在吸引所需人才方面遇到了困难，特别是在技术密集型行业。⁴¹ 预计到 2027 年，技术人才储备将出现不足，突显了与人才有关的制约因素对企业战略能力和转型潜力的广泛影响。⁴²

50. 由于小企业不太可能投资于技能发展和知识转让举措，一些国家的政府启动了旨在通过提供培训和咨询服务提高企业业绩的方案。⁴³ 数字化可以为培训和技能发展提供便利。例如，企业可以根据员工的需求提供在线培训，并定期更新培训内容，以反映不断发展的知识。此外，还可以通过创新融资计划促进培训服务的提供。例如，在爱尔兰和马来西亚，政府为中小企业提供有补贴的培训和咨询服务，以满足技能提升和新技能培训需求，资金来源是国家培训税。在爱尔兰，技能网计划为行业联合会或企业协会组织的针对特定行业的培训网络提供支持，这些网络负责评估培训需求，并通过外部供应商提供相关课程。在马来西

³⁷ 见 <https://vietnam.un.org/en/8455-eco-industrial-park-%E2%80%93-sustainable-approach-vietnam%E2%80%99s-industrial-development>。

³⁸ 见 https://www.oecd.org/en/publications/2023/06/oecd-sme-and-entrepreneurship-outlook-2023_c5ac21d0.html。

³⁹ 同上。

⁴⁰ 见 <https://search.oecd.org/cfe/smes/Digital%20Upskilling%20Reskilling%20and%20Finding%20Talent%20-%20Key%20Highlights%20-%20March%202022.pdf>。

⁴¹ 见 <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>。

⁴² 同上。

⁴³ 见 <https://www.ilo.org/publications/upskilling-smes>。

亚，人力资源发展基金为工人培训和技能发展提供支持，允许企业使用其缴纳的税费和额外补助资助内部培训或由外部注册供应商提供的培训。⁴⁴ 这促进了适应新技术现实所需的技能提升，增强了劳动力促进企业适应性和增长的能力。

51. 在智利，国家培训和就业服务局提供了一项旨在提高小微企业技能的方案。一揽子培训涉及不同领域，涵盖在当前经济形势下对企业发展和适应至关重要的主题，如社交网络管理、小微企业电子商务以及小企业的数字化转型。补贴课程有多种形式，包括在线学习和混合式学习，可以开展互动式研讨会并收到参与者的实时反馈。这些课程对于劳动力的技能提升和新技能培训至关重要，让员工掌握新的能力并提升现有技能，以适应技术进步和不断变化的市场需求。⁴⁵

52. 在加纳，技能发展基金有助于提高不同行业劳动力的能力。设立该基金的目的是弥补技能缺口并提高企业的生产力，通过有针对性的培训措施提高劳动力的能力。通过提供现代培训方法和设备，该基金旨在使加纳的工人和公司掌握必要的技能，以提高在国内和全球市场的效率和竞争优势。

53. 非洲管理研究所是一项由私营部门牵头的举措，旨在通过提供技能提升和新技能培训机会，增强非洲企业和企业家的权能。该研究所提供了一系列实用、便捷的培训方案，旨在弥补技能缺口，提高不同部门的劳动力能力，并提供领导力、管理、创业和技术技能课程，以确保参加者能够满足不断变化的市场环境的需求。这些课程根据当前的行业需求量身定制，侧重于新技术的实施、可持续做法和创新业务战略等关键领域。

54. 由非洲开发银行牵头的非洲青年就业战略旨在解决青年失业问题，计划到2025年在非洲创造2,500万个就业机会，并为5,000万青年提供必要的技能提升和新技能培训。⁴⁶ 该举措为符合当前市场需求的综合技能发展方案提供支持，尤其侧重于信息和通信技术以及可持续农业等对非洲大陆经济转型(包括双重转型)至关重要的行业。该战略促进了教育机构与行业领袖之间的战略伙伴关系，以确保培训方案既能满足企业当前的人员需求，又能使青年为未来的技术进步和市场转变做好准备。

四. 供讨论的问题

55. 在过去20年中，企业发展服务发生了重大变化，从公共部门和捐助者主导的举措转向更受市场驱动的方针。技术进步、不断变化的政策环境和企业战略需求推动了这一转变。尽管进行了上述调整，但在确保中小微企业和初创企业获得包容性和高质量服务方面仍然存在挑战，特别是在发展中国家。各国政府越来越认识到，必须做出更复杂的安排，包括将公共部门和私营部门的努力结合起来，为企业家提供企业发展支持，并增强整个企业发展生态系统。

⁴⁴ 同上。

⁴⁵ 见 https://www.oitcenterfor.org/recursos/publicaciones/informeformacioncontinua_2021。

⁴⁶ 见 <https://www.afdb.org/en/topics-and-sectors/initiatives-partnerships/jobs-for-youth-in-africa/flagship-programs> 和 <https://www.afdb.org/en/topics-and-sectors/initiatives-partnerships/jobs-for-youth-in-africa/what-is-the-jobs-for-youth-in-africa-strategy>。

56. 企业发展服务的提供方式正在发生变化，以适应当前的双重转型背景，即一方面是数字化和技术发展，另一方面是环境转型和可持续性驱动。中小微企业和初创企业要保持竞争力并蓬勃发展，就必须培养技能和能力，这就需要加强和实施创新解决方案。

57. 投资、创新和创业促进生产能力建设和可持续发展问题多年期专家会议第十一届会议的专家们不妨审议以下问题：

(a) 在支持中小微企业和初创企业的发展和增长方面，哪些特定的政策干预措施最为有效，如何使这些政策适应不同的国情？如何将企业发展服务纳入政策工具箱？

(b) 切实有效提供企业发展服务的最佳模式和条件是什么？如何利用数字化和技术进步改善针对发展中国家中小企业和初创企业的发展服务的提供和获取？

(c) 如何通过有针对性的企业发展服务最有效地应对双重转型(数字化和新技术；企业绿色化)带来的新创业挑战并满足对新关键技能的需求？

(d) 哪些战略可以促进可持续和包容性的企业发展系统，以支持增长、生产力和竞争力？发展中国家面临哪些障碍或挑战？公共和私营部门之间的合作如何才能进一步加强有效的企业发展服务？
