

社会支持网络视角下小微企业生存困境的社会工作介入策略研究

王斌

金网络（北京）数字科技有限公司，北京 100083

DOI:10.61369/SE.2026070002

摘 要： 小微企业吸纳就业人口，盘活市场活力，保障民生运转，经营阶段常会遭遇资金紧张、合作渠道匮乏、风险抵御力不足、外部帮扶缺位等现实难题。依托社会支持网络视角剖析小微企业困境成因与现实状况，挖掘社会工作统筹资源、纾解心理压力、对接政策红利、联动社区协作、培育经营能力具备的实践价值。搭建多方共建的帮扶框架，增强小微企业获取资源、化解经营压力、应对环境变动的实力，为平稳运营与长期发展输送专业化帮扶力量。

关 键 词： 社会支持网络；小微企业；生存困境；社会工作介入；资源整合

Research on Social Work Intervention Strategies for the Survival Difficulties of Small and Medium-sized Enterprises from the Perspective of Social Support Network

Wang Bin

Gold Network (Beijing) Digital Technology Co., Ltd., Beijing 100083

Abstract： Small and micro enterprises play a crucial role in absorbing employment, revitalizing market vitality, and ensuring the smooth operation of daily life. During their operation, they often encounter practical problems such as tight funds, lack of cooperation channels, insufficient risk resistance, and absence of external assistance. From the perspective of social support networks, this paper analyzes the causes and current situation of the difficulties faced by small and micro enterprises, and explores the practical value of social work in coordinating resources, alleviating psychological pressure, connecting policy benefits, coordinating community collaboration, and cultivating business capabilities. A multi-party co-construction assistance framework is established to enhance the ability of small and micro enterprises to obtain resources, alleviate operational pressure, and cope with environmental changes, providing professional assistance for stable operation and long-term development.

Keywords： social support network; small and micro enterprises; survival predicament; social work intervention; resource integration

引言

小微企业覆盖面广，遍布各行各业，承载就业岗位，催生创业活动，稳住基层经济运行。市场竞争趋于激烈，融资渠道狭窄，运营水平有限，叠加外部风险冲击，不少经营者信心下滑，资源筹措受阻，缺少社会圈层帮扶。以往扶持举措聚焦资金、政策与税费，很少顾及经营者心理焦虑、家庭后盾、人脉及社会资源整合。社会工作聚焦人与环境的互动联结，搭建支持网络化解经营难题，打通正式与非正式帮扶渠道，强化小微企业抵御经营波动的综合实力。

一、小微企业社会支持网络的运行基础

（一）正式支持资源的覆盖情况

正式支持资源构成小微企业外部保障的核心依托，涵盖政府扶持条例、银行信贷业务、税费减免举措、创业就业服务、法务咨询渠道以及行业主管部门开设的培训辅导项目。小微企业体量

有限，自有资金储备薄弱，内部管理制度尚未完善，遭遇市场震荡、原料涨价、订单缩减与人员流动问题，仅凭自身条件很难持续消化运营压力。正式资源的普及范围，决定企业能否快速捕捉政策资讯、对接融资通路与专业化服务，不少区域针对小微企业推出创业补助、担保借贷、社保延期缴纳、税收减免与职业培训制度，用制度条款降低企业运营成本。资源向下输送环节仍存在

审批层级繁杂、办事流程繁琐、政策信息碎片化的现状,大量经营者不熟悉条文细则,不清楚申报门槛、办事步骤与后续监管要求,各项扶持红利无法落地转化为经营助力。

(二) 非正式关系支持的延伸状态

亲友邻里、生意伙伴、老客户与社区熟人构成非制度性人脉网络,构成小微企业平稳运营的根基,大量小微企业依靠家族人脉扎根地方社区,经营者筹措资金、招募人手、搜集行业消息、排解心理压力都依托这类人际圈层。家人可以补充用工缺口,分担生活琐事并垫付周转资金,熟人借贷缓解短期现金流压力,同业交流预判市场行情规避隐患,稳固客源持续带来订单提振经营底气^[1]。这类人脉资源区别于官方扶持,凭借彼此信任快速响应需求,省去繁杂沟通环节,应对突发经营危机更为高效。人脉帮扶存在先天短板,长期局限在熟人圈子会困住资源渠道,很难对接外部专业化服务,家庭财力单薄、熟人资源枯竭或是同业竞争加剧,原有帮扶纽带就会逐步减弱直至断裂。社会工作挖掘人际网络具备的实际价值,依托社区阵地、商户互助团体与行业交流会整合零散人脉,把碎片化联络转化为长效保障,让人脉资源变成企业社会支持体系里灵活可调的缓冲力量。

(三) 企业生存韧性的生成条件

企业生存韧性是小微企业在动荡环境里稳住运营、调整经营方案并走出困境的综合实力,既受制于内部管理水准,也受制于外部社会支持网络环境。小微企业打造充足生存韧性,需要稳定的资源获取通路,灵活调整经营方案,具备风险预判意识,维系长期稳定的社会人脉。资金链条平稳,客户合作长久,人员团队稳定,经营资讯畅通,维系着企业基础运转,市场需求出现变动,企业依照成本、订单、上下游供货情况与消费风向及时优化产品服务,代表内部适应水平充足。遭遇运营困境,经营者依托政务平台、社区团体、行业商会与专业机构获取帮扶,代表外部保障网络足够完善。社会支持网络串联各类要素,零散的政策红利、社会资本与精神慰藉可以转化为企业实打实的抗风险实力。小微企业培育韧性不能只依靠资本储备,经营者对抗危机的信心、信息研判水平与人脉调动能力同样不可或缺。社会工作开展需求摸排,对接各类资源,疏导心理压力,培育经营本领,打破企业封闭式运营模式,拓宽应对市场危机的缓冲空间,让企业摆脱被动承受冲击,主动应对各类经营风险。

二、小微企业支持网络断裂的现实表现

(一) 政策资源获取渠道不畅

政策资源对接通道闭塞,构成小微企业社会支持网络运转的薄弱环节,小微企业经营体量偏小,缺少专职人员梳理政策条文、填报项目材料,税费减免、创业补助、信贷贴息等各类利好信息接收存在滞后性。各类政策发布端口零散杂乱,经营者要辗转政务网页、线下办事大厅、行业公告与产业园区多方检索,抬高信息甄别耗费的时间成本。申报门槛、报送材料、审核标准与办结时限条文专业度偏高,经营者理解出现偏差就会错失申报窗口期,不少企业即便掌握政策内容,账务单据混乱、经营台账残

缺、信用档案单薄都会阻碍整套申报流程顺利办结。制度供给和企业现实诉求难以精准匹配,企业迫切想要稳住现金流、客源与用工缺口,还需要经营辅导,现行政务服务多沿用统一办理流程,没有依照业态与困境轻重划分帮扶类别。正式帮扶资源难以直达基层商户,成为社会支持网络的缺口,顶层政策落地出现断层,不少陷入经营难题的小微企业依旧得不到外部资源帮扶。

(二) 社区与行业协同联动不足

社区与行业主体协作力度不足,弱化小微企业长期获取帮扶的社会根基,小微企业扎根街巷、商圈、产业园区等社区空间,和居民消费、岗位供给、便民服务深度绑定,基层治理工作里社区组织很少深入体察企业运营难题,服务内容大多停留在安全排查、环境整治、信息报备等常规事务,长期跟进企业资源缺口、运营负担与发展瓶颈的工作普遍缺位^[2]。行业商会、市场管理机构本该搭建信息互通、经验互鉴、资源对接与权益维护渠道,不少机构运营动力匮乏,活动形式单调,稳固的同业互助网络始终无法成型。社区、行业团体、金融单位与民间组织缺少常态化沟通载体,企业遭遇融资瓶颈、房租负担、人员流失、客源缩减等难题,只能独自摸索解决办法,很难依托组织渠道拿到综合性帮扶。各方主体权责划分模糊,极易造成服务内容重叠或是帮扶空白,降低各类资源调配效率。协作机制缺失还会阻碍企业建立互信合作关系,同业经验无法汇聚成群体性互助力量。站在社会支持网络角度来看,小微企业陷入困境不只是自身经营问题,各类社会资源没能完成有效串联,社区和行业帮扶链条松散,会进一步放大企业抵御市场风险的薄弱短板。

(三) 企业主压力疏导机制薄弱

经营者情绪疏导渠道匮乏,是小微企业经营难题里极易被忽略的现实问题,小微企业全部经营决策都由经营者独自把控,资金筹备、客源维护、人员管控、成本核算与风险兜底全部压在一个人身上。营收缩水、还贷压力加大、房租人力成本攀升、市场订单萎缩,都会带来长时间的心理负担。家庭合伙模式占据小微企业主流,经营亏损会牵连家庭收支、亲友往来以及个人征信,各类压力相互缠绕进一步加重心理负担^[3]。现有公共服务大多只提供政策答疑、融资对接与业务培训,很少关照经营者内心焦虑、挫败情绪、独处无助与决策倦怠这类心理问题。不少经营者碍于情面,忌惮同行竞争,不愿向外吐露难处,也找不到固定倾诉对象与心理辅导人员,积压的负面情绪会扰乱经营决断,弱化人际交往,消磨长期创业信念。社区商户团体仅能提供普通交流场合,缺少心理测评、情绪陪伴与紧急心理干预手段,挖掘不出潜藏的心理困扰。

三、社会工作介入支持网络重构的实践转化

(一) 多主体资源链接机制建构

搭建多主体资源对接体系,构成社会工作介入小微企业经营困境的核心路径。小微企业遭遇的各类难题相互交织,资金筹措、人员招聘、房租缴纳、税费缴纳与订单缩减带来运营压力,经营者心理负担过重,家庭帮扶不足,人际社交圈不断收缩,单

一部门或是单一服务手段很难给出长期有效的帮扶方案。社会工作依托社会支持网络理论整合多方主体，政府部门、社区机构、同业商会、金融单位、法务团队、公益团体与经营主体被归入统一帮扶框架，梳理企业实际需求，罗列可调动资源，敲定整套服务流程，零散的社会资源向企业真实诉求集中。政策信息传递存在壁垒，社工协助企业筛选适配的扶持项目，整理全套申报材料，对接政务办事窗口，降低企业申领正式扶持资源的门槛。融资洽谈、法务纠纷、劳务矛盾这类专业难题，银行从业者、执业律师、财会人员与劳动服务机构会提供一对一咨询服务，企业运营关键环节都能拿到专业化指引。社区建立小微企业动态服务台账，持续登记经营现状、困难类型与资源诉求，临时帮扶不会成为服务的全部内容。多方主体联动不能只扩充参与机构数量，清晰的分工安排、顺畅的业务转介机制、长期跟进服务链条才是核心，小微企业遭遇经营危机可以找到稳定求助渠道，拿到对应帮扶，逐步摆脱孤立无援的资源困境。

（二）典型服务场景的成效呈现

一线服务场景可以直观展现社会工作重塑小微企业社会支持网络产生的实际成效，社区商圈里的餐饮店、零售店、维修铺与便民小店，普遍面临客流锐减、现金流紧绷、人员频繁离职、经营者心绪焦躁等经营难题。社工走进商圈走访商户，登记经营现状，梳理各类诉求，划分帮扶等级锁定企业亟待解决的难题。不熟悉政策条文的商户，可以接收补贴解读、申报指引与文书整理服务，顺利申领稳岗补助、创业扶持与税费减免福利^[1]。客源惨淡的门店，可以联动社区筹办便民市集与商户互荐活动，配合线上推广拉近门店和居民消费需求的距离。心理负担过重的经营者，可以参与情绪陪伴、同业谈心与经验交流活动，走出独自扛下所有压力的困境。整套服务落地后，商户拿到的不只是一次性帮扶，还能稳定获取行业资讯，理清各类经营难题的处置办法，搭建稳固的人际互助圈子。商圈服务取得的改变，体现在商户读懂惠民政策，主动参与社区公共活动，同行往来变得频繁，创业底气稳步回升。这类实践证明，社工能够整合零散的社会资源落地为常态化服务，让多层次支持网络真正融入商户日常运营。

（三）长效协同机制的优化延伸

长效协同机制的优化完善，决定小微企业社会支持网络的长效运转效能，小微企业面临的经营难题始终处于动态变动状态，短期帮扶手段仅能舒缓阶段性经营压力，制度层面协同架构的缺失，会让各类资源对接始终呈现零散化、阶段性的特征。社会工作介入可推动服务模式从单次问题处置转向长期陪伴式帮扶与周期性核验，搭建企业需求档案、服务转介记录、资源反馈台账及常态化回访制度，实时掌握企业经营状态的动态变动^[2]。社区可将小微企业纳入基层公共服务体系，常态化开展政策宣讲、法务答疑、金融对接、行业交流系列活动，让企业依托固定服务平台获取常态化帮扶。行业协会与商户联盟可搭建合作体系，打通供应链信息、人力用工、品牌运营、风险预警的共享渠道，打破企业独自承压、自主应对风险的固有局限。社会工作机构可承担统筹协调与成效核验的职能，梳理资源落地成效、企业服务体验、服务覆盖短板与后续发展诉求，为职能部门完善服务体系提供参考依据。数字化工具可赋能长效机制建设，线上社群、服务端口与信息推送模式能够提升资源流转效率，线下实地调研与关系维系、需求研判依旧具备不可替代的价值。各类政策资源、社区服务、行业协作与专业帮扶的深度融合，可帮助小微企业依托稳定的社会支持体系提升环境适应能力，构筑稳固长效的经营保障支撑。

四、结语

依托社会支持网络视角审视，小微企业经营困境不单存在运营层面的短板，资源获取受阻、社区行业联动薄弱、经营者心理帮扶缺失，同样制约着企业良性发展。社会工作可立足资源链接、关系修缮与能力培育，聚合政府、社区、行业组织、金融机构及专业服务力量搭建协同帮扶体系。多元主体协同发力并搭建长效帮扶体系，能为小微企业提供稳定外部助力，切实增强企业风险应对水平与持续经营能力。

参考文献

- [1] 吴龙军. 数字营销助力小微企业转型升级策略探究——以教培机构为例[J]. 市场周刊, 2025, 38(34): 85-89.
- [2] 段胜, 李安琪, 刘桦灿. 延期还本付息政策能提升小微企业生存能力吗[J]. 金融监管研究, 2025, (9): 60-78.
- [3] 朱奕蒙, 徐现祥. 创业营商环境、市场准入与企业长期生存[J]. 财贸经济, 2025, 46(9): 156-172.
- [4] 陈旻, 李灵. 政府干预、市场开放对民营企业绩效的影响[J]. 莆田学院学报, 2025, 32(4): 32-40+61.
- [5] 王光颖, 魏长晶. "互联网+"背景下青岛市小微企业核心竞争力构建研究[J]. 青岛职业技术学院学报, 2020, 33(5): 70-74.