



中华人民共和国国家标准

GB/T 43834—2024/ISO 44004:2021

协作业务关系管理 大型组织寻求与 中小微企业(MSMEs)协作的指南

Collaborative business relationship management—Guidelines for large organizations
seeking collaboration with micro, small and medium-sized enterprises (MSMEs)

(ISO 44004:2021, IDT)

2024-03-15 发布

2024-03-15 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 背景	1
5 实施	1
5.1 关系管理	1
5.2 愿景和价值观	2
5.3 业务目标	2
5.4 协作的领导作用	3
5.5 治理和过程	3
5.6 协作能力和行为	4
5.7 信任与互惠互利承诺	4
5.8 创造价值	4
5.9 信息与知识共享	5
5.10 风险管理	5
5.11 关系测量和优化	5
5.12 退出策略	6
参考文献	7

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。

本文件等同采用 ISO 44004:2021《协作业务关系管理 大型组织寻求与中小微企业 (MSMEs) 协作的指南》。

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。

本文件由全国协作业务关系管理标准化技术委员会 (SAC/TC 592) 提出并归口。

本文件起草单位：深圳市标准技术研究院、中国石油天然气股份有限公司规划总院、中山市深中标标准质量研究中心、浙江象睿机电设备有限公司、广州标明机械技术研究有限公司、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心、深圳大学、中科健康产业集团股份有限公司、中标华信 (北京) 认证中心有限公司、北京大陆航星质量认证中心股份有限公司、中环联合 (北京) 认证中心有限公司、广东贸促国际商事认证中心、深圳市众信电子商务交易保障促进中心。

本文件主要起草人：苏燕君、宁喜凤、陈展展、万茸茸、黄裔华、李红鸣、温利峰、张欢鑫、王梅、柯章勇、周亚杰、向艳、林素玲、刘伟丽、杨剑、邓秋玮、潘瑶、姚歆、杨磊、陈淑曲、吴雪莹、周雪儿。

引 言

本文件为大型组织在与中小微企业(MSMEs)协作时如何调整其方法提供指南。本文件基于ISO/TR 44000中描述的成功协作业务关系管理的原则。类似的文件ISO 44003为中小微企业提供了如何采用相同原则的指南。将本文件和ISO 44003结合使用,有助于从与中小微企业协作的大型组织和中小微企业的角度理解如何应用成功协作的原则。

协作业务关系管理 大型组织寻求与 中小微企业(MSMEs)协作的指南

1 范围

本文件提供了大型组织寻求中小微企业(MSMEs)纳入协作关系计划的指南。
本文件使用了 ISO 44001 中给出的十二项协作业务关系管理原则。

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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 背景

本文件中的建议基于以下前提和经验：许多大型组织往往有经过优化的需求、流程、模型和体系，这些需求、流程、模型和体系在其自身业务中发挥作用，同时主要为其他大型组织服务，也为相互间的协作关系服务。在某些情况下，这些过程和体系增加了对内部需求的关注，导致组织易被视为只关注自身合规，而不是对识别和关注合作伙伴的需求感兴趣，特别是中小微企业，它们规模较小，往往不太需复杂的治理结构。

中小微企业通常为协作关系带来更多的敏捷性和灵活性。在管理过程方面，其资源和结构可能有限，经常难以承受较大组织的过程和体系强加的要求。

大型组织可能拥有用于协作所需的过程和工具，但它们并不是为了使中小微企业在合作关系中发挥最佳效能而设计的。通常情况下，大型组织在与中小微企业协作的过程和治理中处于领先地位，“一刀切”的过程和要求会给试图遵守这种工作方式的较小合作伙伴带来压力。出现这种不适配时，各方都无法从协作中得到预期的价值回报，中小微企业面临真正的财务、资源和效率的障碍。

在遇到上述部分或全部问题时，本文件的指南建议有利于大型组织务实地调整其工作方式，使其对中小微企业更友好，并实现更好的协调。因此，中小微企业在与大型组织协作时能从协作业务关系中获得更大的价值和积极的体验。

5 实施

5.1 关系管理

以结构化过程来管理和维护协作关系有助于成功。为保持可持续性，协作关系需以体系和过程为基础(无论该体系和过程是内部或联合外部开发)，同时持续关注对于能力和行为的监视和发展。仅以个人关系为基础的协作关系虽然重要，但因人员随时可能调整，很容易受到影响。