

杭州市创建『中国软件名城』丛书 2



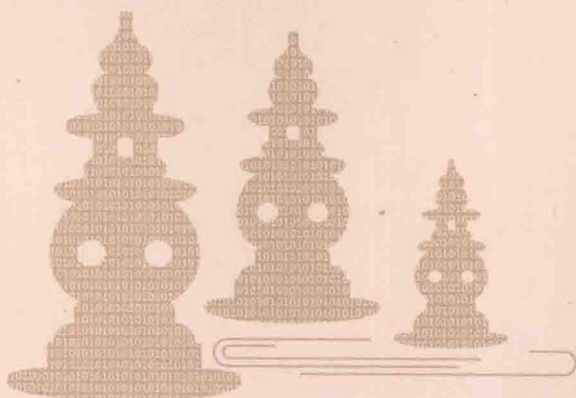
Report on the
Development of Internet
Industry in Hangzhou

杭州市互联网经济 发展报告

@@ (2012年)

主 编 章剑林 黄左彦

副主编 张 佐 韩筱璞 刘 闯



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社



杭州市经济和信息化委员会



Report on the
Development of Internet
Industry in Hangzhou

杭州市互联网经济发展报告

(2012年)

主 编 章剑林 黄左彦

副主编 张 佐 韩筱璞 刘 闯



杭州市经济和信息化委员会



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

杭州市互联网经济发展报告. 2012 年 / 章剑林, 黄左彦
主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2013. 9

ISBN 978-7-308-12201-6

I. ①杭… II. ①章… ②黄… III. ①电子商务—研究报告—杭州市—2012 IV. ①F724.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 212335 号

杭州市互联网经济发展报告(2012 年)

章剑林 黄左彦 主编

责任编辑 伍秀芳

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排版 杭州中大图文设计有限公司

印刷 杭州日报报业集团盛元印务有限公司

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 9.75

字数 196 千

版印次 2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-308-12201-6

定价 58.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部联系方式: 0571-88925591; <http://zjdxcb.tmall.com>

杭州市互联网经济发展报告(2012 年)

编 委 会

主 任 赵纪来

副主任 杨福颂

主 编 章剑林 黄左彦

副主编 张 佐 韩筱璞 刘 闯

编 委	汤爱娟	刘玉军	沈 兰	余连科
	孙月凤	孙 烨	陈 伟	尤志强
	任晓龙	余 露	张 颖	桑海明

序

21 世纪以来,杭州始终把创新发展摆在重要的战略位置。杭州市委十一届二次全会作出全面实施创新强市战略、发展创新型经济、建设创新型城市的决策部署。2013 年 6 月 8 日,市委召开工作会议,重点研究如何加大经济结构调整和转型升级力度,以加快发展信息化和信息产业为突破口、扎实推进创新驱动发展。市委、市政府立足杭州的城市定位、资源禀赋和产业基础,作出聚焦信息化和信息产业发展、推动创新型经济发展的决策部署,对深入实施创新强市战略、建设创新型城市具有重要意义。

当前,信息化和信息产业已经成为加快经济发展方式转变和实现经济社会可持续发展的“新引擎”、“新动力”。杭州以信息软件和电子商务为重点的信息产业基础较好、增速较快,传统优势产业对信息化的需求强劲。我们要站在全局和战略的高度,把科技和产业创新的重点聚焦到加快信息化和信息产业发展、推进信息化与工业化深度融合上来,全面推进信息化和信息产业发展提速、比重提高、水平提升,实现产业转型和发展方式转变“双突破”,经济发展质量和效益“双提升”。

城市是软件和信息服务业发展的重要载体和核心聚集区。“中国软件名城”是城市软件和信息信息技术服务业发展实力和创新能力综合荣誉。自 2012 年 3 月 13 日,工信部、浙江省、杭州市在北京签署了《部省市协同开展中国软件名城创建合作备忘录》后,杭州市“名城”创建工作全面启动。为配合“名城”创建工作,杭州市经济和信息化委员会组织编写了第一套《杭州市创建中国软件名城丛书》,并于 2012 年初出版。

第二套丛书继续由杭州市经济和信息化委员会牵头,组织杭州师范大学、杭州电子科技大学等高校有关专家学者编写,从不同的角度,反映当前杭州市软件和信息服务业特别是云计算、互联网经济和物联网等领域的发展概况,内容丰富、数据翔实、视角独特。



希望本套丛书能为我市软件和信息服务业的发展提供有力指导,为开展信息产业和互联网经济研究提供重要参考。

是为序。

杭州市经济和信息化委员会主任

前 言

在当今以互联网为基础的电子商务产业蓬勃发展的时代,为了推进杭州市的社会经济发展,加强杭州市互联网和电子商务产业的建设布局,保持杭州市在新兴电子商务产业的龙头地位,杭州市需要对电子商务产业特别是移动商务产业的发展现状和趋势进行全面调研。为此,杭州市经济和信息化委员会委托杭州师范大学成立专项课题组,编辑出版《杭州市互联网经济发展报告(2012年)》。

该报告重点针对当前国内外快速发展的移动电子商务产业,全面讨论了杭州市该产业的产业特点、发展现状和未来发展趋势,提出了进一步做好杭州市移动电子商务所面临的机遇和挑战以及发展建议,并对10个具有代表性意义的企业进行了系统调研和分析。本报告力图全面真实地反映当前杭州市移动电子商务产业的发展现状、趋势和面临的问题,并提出针对性建议。

该报告第2~5章是对移动商务产业整体和杭州市该产业发展现状、趋势和问题的全面介绍。首先,从2012年互联网经济产业的整体局势出发,全面介绍了移动电子商务生态系统,系统分析了国内外移动电子商务的发展现状和未来发展趋势。报告指出,移动商务生态系统的参与者高度多样化,竞争的维度发生了很大变化。移动电子商务业务正处在一个快速膨胀的阶段,庞大的智能手机网民规模为移动互联网应用的爆发提供了基础,各大互联网服务商也纷纷开始布局移动互联网,而激烈的竞争必将催生能够满足细分人群需求的创新应用,并进一步推动该产业进入下一轮高速增长周期。

其次,对杭州市移动电子商务的发展现状、产业优势和总体未来发展趋势进行了系统分析和研究。报告指出,杭州移动电子商务的发展需要加快无线宽带网络建设和应用,关注移动电子商务服务对象的特殊要求,发挥杭州电子商务和网络基础设施的领先优势,积极推进自主知识产权和行业标准的建立。而抢滩移动电子商务基础设施服务方面的产业,有利于更好地推动移动电子商务的发展。产业支撑服务方面,淘宝无线开放平台输出移动电子商务基础服务接口,对移动电子商务市场起到催化剂的作用。移动应用开发方面,报告指出,杭州的移动电子商务企业大多是传统电子商务的延伸,同时也涌现了一批专注于移动电子商务的中小企业。杭州作为电子商务之都,其移动电子商



务的发展走在了全国的前列。

本报告分析了当前移动商务领域所面临的各种机遇与市场空白,对移动商务产业未来所面临的竞争和挑战,及其对传统经济和传统管理的挑战进行了探讨。研究发现,如何鼓励移动电商进行多方位思考、探索和尝试,是市场监管者需要思考的一个问题。对大量传统产业而言,移动商务的发展一方面使其获得了大量新的商业结合点,另一方面也迫使其不断改变自身以适应移动信息革命的到来。报告还指出,移动商务为国家经济管理与调控提供了一个全新的平台,同时也考验着传统的经济调控对策,飞速发展的移动商务不仅为我们带来了众多的发展机遇,同时也提出了更多复杂的挑战和问题。

本报告根据当前杭州市移动商务发展的特点与未来发展趋势,针对杭州市移动电子商务产业提出了一系列建议。改善数据通信环境,提升网络基础服务;大力推动移动电子商务企业间的合作共赢;招商引智,培养产业领军人物,加快移动商务人才的培养;政府对在杭移动商务企业在筹集资金方面提供专项支持和相关的优惠措施;优化移动电子商务模式,完善移动电子商务生态系统;提高移动支付的便捷性,增强移动电子商务的安全性;提高产业服务质量,增强用户体验;挖掘潜在的商业空白、商机和新兴爆发点。

第6章选取了杭州市十家具有代表性的移动商务企业进行采访和调研,总结了它们的主要发展方向和市场经验。我们从移动电子商务产业链的三个层面出发,分别走访了在各个方面具有代表性的企业。在移动底层架构方面,以基础平台阿里云 OS 为典型代表。在产业支撑服务领域,主要以工商银行杭州支行和支付宝为代表;以斯凯网络、恒生电子、宇天科技、东冠美盈为代表,了解移动互联网平台服务、移动应用开发的行业发展。在移动应用服务领域,主要以淘宝无线和珍诚医药为代表;以微信车队为代表,了解移动电子商务模式下的新兴行业发展。通过对不同行业的调研,期望能够在一定程度上促使打破行业壁垒,形成更为完备的移动电子商务生态系统。

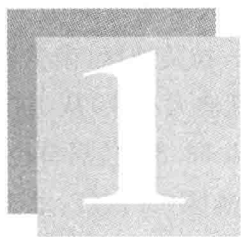
该报告完成过程中,项目组的采访与调研得到了各受访企业的大力支持和配合。各家受访企业的相关负责人高度重视该报告的完成,在访谈中提供了大量的重要参考数据、资料,以及对移动商务产业具有前瞻性的发展观点。在此对他们谨表谢意。此外,该报告在完成过程中还参考了多种公开发布的统计数据、行业研究报告和专家意见等,在此对他们一并表示感谢。

目 录

1 引 言	1
1.1 互联网经济产业	1
1.2 移动商务生态系统	3
2 国内外移动商务	7
2.1 国外移动商务发展现状	7
2.2 快速发展的中国移动商务	9
3 移动商务与杭州商业生态	15
3.1 杭州市移动商务生态概况	15
3.2 政策和人才环境状况	16
3.3 基础设施服务现状	18
3.4 产业支撑服务现状	21
3.5 移动应用服务现状	25
4 杭州市移动商务面临的机遇和挑战	27
4.1 潜在的商机和新兴的市场爆发点	27
4.2 移动商务面临的国际竞争以及对国内企业的挑战	31
4.3 移动商务给传统产业和经济管理体系带来的挑战	34
5 杭州市移动商务发展建议	39
5.1 杭州市移动商务发展特点	39
5.2 杭州市移动商务发展趋势	41
5.3 对杭州市移动商务的发展建议	43
6 案例与发展趋势——重点细分产业的典型企业	47
6.1 阿里云 OS——移动互联网产业的基础平台	48



6.2	工商银行——银行移动支付	59
6.3	支付宝网络技术有限公司——第三方移动支付	64
6.4	杭州斯凯网络科技有限公司——移动互联网平台	69
6.5	恒生电子股份有限公司——移动电子商务服务平台	76
6.6	浙江宇天科技股份有限公司——移动应用平台开发	84
6.7	东冠美盈软件技术有限公司——产业支撑服务技术开发	89
6.8	淘宝无线——全国最大的移动商务服务商	96
6.9	浙江珍诚医药在线股份有限公司——传统电子商务的移动化 ...	103
6.10	微信车队——移动电子商务分布式社会化协作的开始	111
附录一 杭州市平台类电子商务企业名录		119
附录二 杭州市服务类电子商务企业部分名录		139



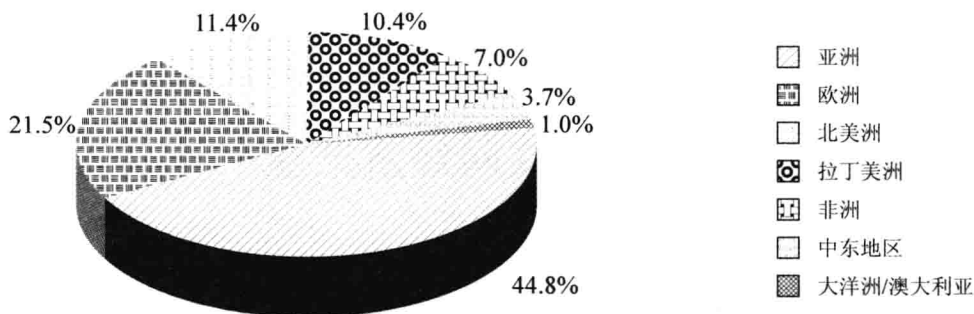
引 言

1.1 互联网经济产业

2012年,全球互联网企业依然凭借2011年的强劲发展势头,继续在移动互联网、搜索引擎、Web 2.0、社交网络等领域展开精彩绝伦的角逐。苹果、谷歌和微软等全球瞩目的互联网龙头企业纷纷推出企业下一阶段的新战略和新服务产品。华尔街曾对苹果公司的金融预测,称其2012年纯业务收入会超过史上任何一家上市公司。Topeka Capital Markets 投资银行分析师 Brian White 在2012年6月底的投资者报告中称,苹果公司的资本总市值约为5450亿美元。由于其核心业务 Mac 以及 iOS 的稳步发展,White 预言2013年年初,苹果2012年的纯收入将会得到一个新的“历史纪录”头衔。同时,2012年,谷歌既稳固了自己的老地盘,又向更新更广阔的业务作了进一步拓展,在第三季度以2491亿美元的市值超过了微软的2472亿美元市值。据 eMarketer 2012年年底的数据显示,谷歌2012年在美国显示广告市场超过竞争对手 Facebook。这是谷歌首次在互联网搜索广告、移动广告和显示广告三种类型网络广告市场都成为美国第一,其中显示广告2012年的年度净营收达到23.1亿美元,占美国市场的15.4%。而 Facebook 在成立8年后以市值超过1000亿美元的规模,于2012年5月正式首次公开募股(IPO)募集资金180亿美元。微软推出的 Windows 8 操作系统及其 Surface 平板电脑等硬件设备,不仅为用户带来了全新的多点触摸式体验,更为开发者带来了更多崭露头角的机会,得到业界和用户的好评。

2012年,全球互联网经济发展规模进一步扩大。Royal Pingdom 2012年的报告称,过去5年中,全球各地区的网民数量都呈迅猛增长之势,具体数据为:非洲从3400

万人增至 1.4 亿人,增幅为 312%;亚洲从 4.18 亿人增至 10 亿人以上,增幅为 139%;欧洲从 3.22 亿人增至 5.01 亿人,增幅为 56%;中东地区从 2000 万人增至 7700 万人,增幅为 285%;北美地区从 2.33 亿人增至 2.73 亿人,增幅为 17%;拉美地区(南美洲和中美洲)从 1.1 亿人增至 2.36 亿人,增幅为 115%;大洋洲(包括澳大利亚)从 1900 万人增至 2400 万人,增幅为 26%。具体到新增网民的占比,亚洲以 53.8% 位居首位,其次为欧洲(16.1%)、拉丁美洲(11.3%)、非洲(9.6%)、中东地区(5.2%)、北美(3.6%)和大洋洲(0.5%)。据 Internet World Stats 2012 年 6 月数据(图 1-1),网民按地区划分,亚洲占 44.8%,欧洲占 21.5%,北美洲占 11.4%,拉丁美洲占 10.4%,非洲占 7.0%,中东地区占 3.7%,大洋洲/澳大利亚占 1.0%。



数据来源: 互联网世界统计(www.internetworldstats.com/stats.htm)

依据: 2012年6月30日2405518376位互联网用户

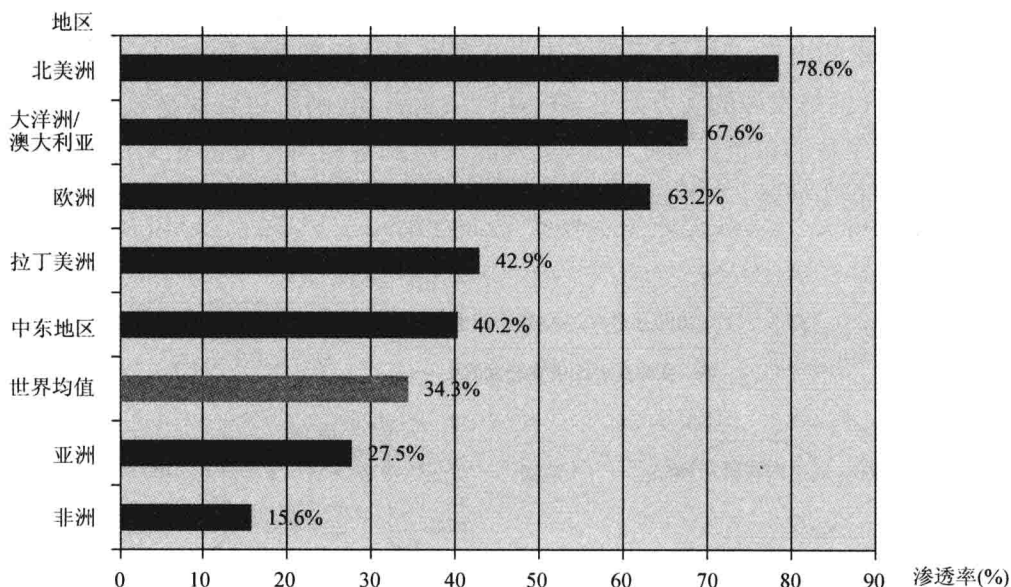
Miniwatts 营销团队2012年版权所有

图 1-1 2012 年第二季度全球互联网用户分布情况

由于各地区区域经济发展水平不同,不同区域的互联网用户渗透率也有不同的表现(图 1-2)。其中,以北美地区为最,高达 78.6%,大洋洲紧随其后达 67.6%,欧洲为 63.2%,拉丁美洲为 42.9%,中东地区为 40.2%,亚洲为 27.5%,非洲为 15.6%。全球平均达到 34.3%。亚洲地区尽管有超过 10 亿人口的互联网用户,位居全球第一,但因其人口众多,用户渗透率与世界平均渗透率有一定差距。

互联网将成为全球“第五大经济体”。波士顿咨询集团 2012 年的研究显示,到 2016 年 G20 国家的互联网经济规模将增长近一倍,从 2010 年的 2.3 万亿美元提高到 4.2 万亿美元。全球将进入一个“新互联网”时代,网络接入将不再是一种奢侈服务,多数网络用户将生活在互联网这一新兴市场(4 年内中国预计将有 8 亿人使用互联网,超过美国、印度、法国、德国和英国的网民总和),约 80% 的互联网用户通过移动设备访问网络,互联网将日益社交化,并更好地实现客户与企业的有效沟通。

普华永道(PWC)2012 年年度预测报告显示,到 2016 年全球移动互联网用户总量将在 2012 年基础上增长两倍多,即增至 29 亿人,其中将近 10 亿人来自中国市场,占



数据来源: 互联网世界统计(www.internetworldstats.com/stats.htm)

渗透率基于7017846922世界人口和2405518376位互联网用户

数据预估截止日期: 2012年6月30日

Miniwatts 营销团队2012版权所有

图 1-2 2012 年第三季度全球各地区互联网用户渗透率示意图

总数的 34%。预计到 2016 年时,数字音乐营收将占据全球音乐产业总营收的 55%,全球消费杂志数字内容的营收将仅占消费杂志产业总营收的 10.4%(2011 年的相应比率为 3.1%),而全球移动互联网广告营收额将增至 245 亿美元,相当于今后五年内每年复合增长率为 36.5%,从而使移动互联网广告市场的规模接近传统互联网广告市场。其中,中国的移动互联网广告市场规模今后五年内每年复合增长率将高达 68.4%,2016 年该市场规模将增至 62 亿美元,仅次于美国(市场规模为 94 亿美元)。

1.2 移动商务生态系统

移动电子商务将移动通信和互联网结合起来,成为一体。近年来,移动通信和互联网成为当今世界发展最快、市场潜力最大、前景最诱人的两大业务,它们的增长速度是任何预测家都未曾预料到的。移动电子商务在商业价值和经济效益方面的出色表现以及正在逐步演变的具有移动互联网特色的商业生态系统,受到业界和全球网民越来越多的关注。

移动电子商务生态系统的演变(图 1-3,表 1-1)是由技术与用户需求共同决定的。早期 WAP 技术的出现,让人们看到了未来互联网及其商务发展的方向。由于初期技术水平低,主导网络发展的实力派更多的是网络运营商,网络运营商在整个简单的生态系统中扮演了核心角色。与此同时,运营商虽然具备相当程度的先天优势,但苦于不能将优势转化为效益,于是运营商将生态系统部分开放,营造了网络时代的 SP 黄金期。

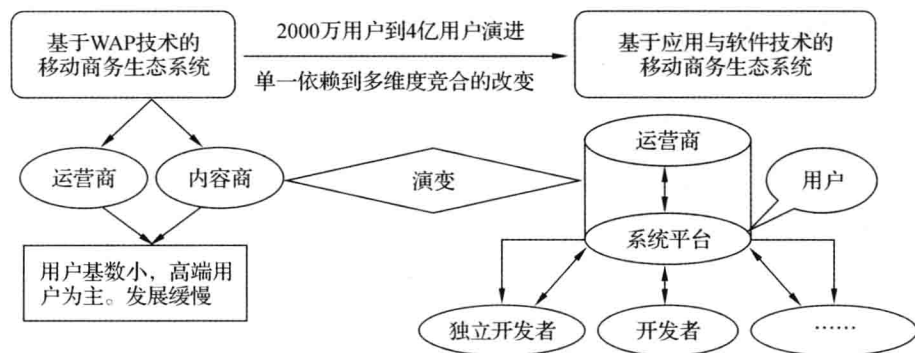


图 1-3 移动商务生态系统演化机制

运营商既控制了流量通道,又控制了用户资源,在生态系统中占据强势地位,但是单一态的生态系统不可能持久,这也是由生态系统的本质——平衡造就生态系统决定的。整个生态系统的基础,即用户规模停滞不前,维持在千万规模。3G 网络技术的突破和智能手机的出现彻底打破了电子商务生态系统的平衡,整个生态系统的参与者多种多样,竞争的维度发生了很大变化。曾占强势地位的运营商变得十分被动,在很多领域不得不与智能手机厂商建立对等合作关系。同时,智能手机厂商又不断细分软件应用开发市场,确保能够建立依附于自身的小生态系统。因流量变现而风光一时的移动运营商,其流量更多地被应用服务商分走,若要稳固自身流量出入口的地位,很显然只能与系统平台建立战略合作关系,因为生态系统的通道已经发生大逆转。

同时,由于系统平台的不断推陈出新,再次将流量变现的渠道前移,移动运营商保证自身收益的最好办法就是扩大流量通道,合理分成。此时的移动电子商务生态系统出现格局化发展的演变趋势。整个生态系统基本具备了相互制约而平衡增长的发展模式。作为早期移动电子商务生态系统的参与者,用户往往被动地接受流量,现今的用户完全可以自由选择流量的渠道。如果把整个生态系统从“流量”递减的方向展示,用户就如游标一样在此尺度上滑行,成为了真正意义上生态系统演化的方向指南针。

表 1-1 移动商务生态系统的演化路径

发展阶段	第一阶段	第二阶段	第三阶段	第四阶段
	生态系统形成期	生态系统建设期	生态系统发展期	生态系统成熟期
移动互联网 设施设备	(1)形成处理器、用户界面等基本的组合,不同生态系统可采用不同的硬件体系 (2)开始提供基本的无线接入	(1)几大移动互联网生态系统的硬件体系不断演进,可能在用户界面上有突破 (2)已经有宽带无线接入,但不一定是电信运营商提供,有可能是类似谷歌这样的公司提供	(1)几大移动互联网生态系统的硬件体系基本成熟 (2)宽带无线接入速度越来越快,价格越来越低,有可能是免费的无线接入方式	(1)几大移动互联网生态系统的硬件体系已经成熟 (2)宽带无线接入和有线接入完全融合,用户可以随时随地接入到光速网络
基于移动互 联网的各类 操作系统	开始围绕操作系统形成不同的生态系统	几大移动互联网生态系统的操作系统不断演进	几大移动互联网生态系统的操作系统基本成熟	几大移动互联网生态系统的操作系统已经成熟
面向移动电 子商务平台 的各类支撑 和衍生服务 应用	开始提供基本的移动软件应用	开始形成完整的移动应用体系,各生态系统主要移动应用已经有提供者	形成完善的移动应用体系,各移动互联网生态系统已经有核心的移动应用提供者	各生态系统的软件应用开发者已经奠定了其地位,形成专业化的开发市场
移动电子商 务服务平台	提供简单的移动交易平台	出现满足个性化需要的移动电子商务服务	形成具有良好用户体验的移动电子商务服务生态交易平台	能满足各种移动电子商务交易服务需要的商业生态交易体系
移动电子商 务市场竞争	各大生态系统主导者采用多种手段吸引更多专业参与者加入其生态体系	参与移动互联网生态系统的公司开始明确生态系统归属	已经形成明确的生态系统归属,生态系统内部竞争开始加剧	管理良好的生态系统能够获得更多的社会及商业价值

移动电子商务时代是融合的时代,是设备与服务融合的时代,是产业间互相进入的时代。在这个时代,移动电子商务各项业务参与主体的多样性是一个显著的特征。技术的发展降低了产业间以及产业链各个环节之间的技术和资金门槛,推动了传统电信业向电信、互联网、媒体、娱乐等产业融合的大信息通信技术(ICT)产业的演进,原有的产业运作模式和竞争结构在新的形势下已经显得不合时宜。在产业融合和演进的过程中,不同产业原有的运作机制和资源配置方式都在改变,产生了更多新的市场空间和发展机遇。为了把握住机遇,相关领域的企业都在积极转型。他们充分利用在原有领域的传统优势,拓展新的业务领域,争当新型产业链的整合者,以图在未来的市场格局中占据有利地位。

在移动电子商务时代,传统的信息产业运作模式正在被打破,新的运作模式正在形成。对于手机厂商、电子商务公司、消费电子公司和网络运营商来说,这既是机遇,也是挑战,他们积极参与移动电子商务的市场竞争。竞争机制是市场机制的内容之



一,是商品经济活动中优胜劣汰的手段和方法。移动电子商务生态系统的竞争机制主要由产品竞争机制、平台竞争机制、开放竞争机制和合作竞争机制四部分组成。

从经济学的角度,用经济指标去衡量每个产业和生态系统的发展状况,经济学意义上的数字变化说明了生态系统的演化。移动电子商务是一个由需求和技术推动的市场,相比传统互联网,移动互联网在技术上有一定的劣势,主要表现在网络带宽过载、接入网络困难、屏幕过小、处理器速度过低等方面。随着最近几年移动电子商务所必须依赖的终端智能机处理器飞速发展,移动电子商务生态系统中用户的需求不同于系统互联网用户,导致在传统互联网中发展迅猛的 Web 技术示弱。各种客户端应用的出现更加速了这一趋势。受制于移动平台的硬件等诸多客观条件,在个人计算机(PC)上表现强势的 Flash 技术也因在移动平台上太过耗电而呈现逐渐被 HTML 5取代的趋势。以上体现了互联网生态系统演化过程中的相互影响,这是技术推动互联网生态系统演化的例证。随着生活水平逐步提高,网络在生活中的应用逐渐得到普及,更多需求促成了更多的服务与应用出现,这是作为生态系统中的消费者影响了生态系统的演化。同时,生态系统自身的技术驱动影响了生态系统的演化,提供的新应用促进了新需求的产生。移动互联网定位技术出现之后,又因社会大众的需求产生了许多优秀的应用。这使得整个移动电子商务生态系统得以快速演化。



国内外移动商务

2.1 国外移动商务发展现状

移动电子商务只占整体电子商务市场的一部分。得益于智能终端的迅速发展,移动互联网使用量不断上升,移动电子商务业务正处在一个快速增长期。根据市场研究公司 ABI Research 发表的研究报告称,移动电子商务服务的发展,使得能让移动设备完成复杂工作的应用程序生态系统逐渐占领市场,为企业用户提供巨大的商机。

美国市场研究公司 eMarketer 的最新报告显示,2012 年全美消费者通过手机和平板电脑完成的购物总额达到 250 亿美元,较 2011 年增长 81%。根据 Research2guidance 发布的报告,76% 的移动电子商务交易通过 Web 页面完成(图 2-1)。除此之外,目前移动电子商务还有以下 3 大主题:50% 的移动电子商务方案基于智能手机,未来的移动电子商务将是设备导向型;超过 50% 的市场人员将目标锁定在智能手机;43% 的市场人员锁定平板电脑,还有其他一些锁定掌上游戏机和功能手机。Android 是目前最主力的移动电子商务方案平台。信用卡是移动电子商务最流行的支付手段,75% 的移动电子商务交易通过信用卡支付。其中,苹果公司目前在移动创新和影响力方面居于领先地位,但应用产业生态系统的深度、用户体验和定价将很大程度上决定谁是长期赢家。

目前,在全球移动电子商务领域中形成了 iOS 与 Android 两大系统平台构筑的移动电子商务生态系统。

苹果 iOS 是由苹果公司开发的手持设备操作系统。苹果公司最早于 2007 年 1 月 9 日的 Macworld 大会上公布这个系统,最初是设计给 iPhone 使用的,后来陆续套用