

ZHONG GUO ZHONG XIAO QI YE
XIN XI HUA FU WU SHI CHANG DIAO CHA HE
FA ZHAN BAO GAO

中国中小企业信息化服务 市场调查和发展报告 (2010)

工业和信息化部中小企业司 编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

中国中小企业信息化服务市场 调查和发展报告

(2010)

工业和信息化部中小企业司 编

本书通过大量的数字统计和案例分析,较全面地反映了当前我国中小企业信息化服务市场发展现状,分析了中小企业信息化服务市场的规模、结构、特点和发展趋势,从区域、行业和企业三个层面阐述了中小企业信息化需求、信息化服务资源的供给和供需匹配情况,提出了存在的问题、应对措施和政策建议。对政府有关部门明确思路,制定具有针对性的政策措施具有重要意义,能够为企业和社会各界参与和支持中小企业信息化建设提供参与,对进一步推动中小企业信息化服务体系建设具有参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

中国中小企业信息化服务市场调查和发展报告. 2010/工业和信息化部中小企业司编.

- 北京:机械工业出版社, 2011. 4

ISBN 978-7-111-33884-0

I. 中… II. 工… III. ①信息技术-应用-中小企业-市场调查-调查报告-中国-2010
IV. ①F279.243

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第051383号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑:胡端阳

北京兴华昌盛印刷有限公司印刷·机械工业出版社发行

2011年4月第1版·第1次印刷

169mm×239mm·16.25印张·256千字

定价:58.00元

编委会

顾 问:

杨学山 工业和信息化部副部长

朱宏任 工业和信息化部总工程师

主 任:

郑 昕 工业和信息化部中小企业司司长

副 主 任:

罗 文 中国电子信息产业发展研究院院长

洪京一 中国电子信息产业发展研究院党委书记

李 峻 赛迪顾问股份有限公司总裁

编 委(按姓氏笔画为序):

王 悦 工业和信息化部中小企业司创新服务处调研员

王 强 赛迪顾问股份有限公司高级咨询师

韦向群 工业和信息化部中小企业司创新服务处处长

乔美华 山东省中小企业信息中心主任

孙会峰 赛迪顾问股份有限公司高级咨询师

李 宁 陕西省中小企业促进局企业经济运行处处长

肖 斌 四川省经济和信息化委员会信息化推进处处长

张 进 陕西省中小企业促进局企业经济运行处主任科员

张乐夫 江苏省中小企业局副局长

张国斌 四川省经济和信息化委员会副主任

陈 滨 工业和信息化部中小企业司创新服务处调研员

赵 刚 北京赛迪时代信息产业股份有限公司总裁

胡树华 湖北省经济和信息化委员会副主任

侯祥松 赛迪顾问股份有限公司高级咨询师

徐田军 山东省中小企业办公室副主任
黄 蕾 中国电子信息产业发展研究院中小企业研究所所长
雷培德 湖北省经济和信息化委员会中小企业处处长
熊建国 江苏省经济和信息化委员会中小企业科技创新处处长

执行编委：

刘 怡 工业和信息化部中小企业司创新服务处调研员
金江军 中国电子信息产业发展研究院副研究员

专家咨询委员会

主 任：

高新民 国家信息化专家咨询委员会政策规划与电子政务专委会副主任、互联网协会常务副理事长

委 员(按姓氏笔画为序)：

杨天行 全国信息技术标准化技术委员会主任委员、中国软件行业协会顾问委员会主任
赵小凡 中国软件行业协会副理事长
姜奇平 中国社会科学院信息化研究中心秘书长
梅绍祖 北京科技大学经济管理学院教授、中国电子学会电子商务专家委员会副主任
程渝荣 清华大学教授

序

加快经济结构调整和促进经济发展方式转变是党中央、国务院做出的重大战略部署，也是提高经济运行质量和效益的内在要求。2010 年是应对国际金融危机的关键一年，我国工业总体保持了持续增长、出口改善、效益提升的向好态势，以低能耗、低污染、低排放为特征的发展模式成为重要趋势，战略性新兴产业成为新的经济支柱和增长点，国民经济信息化全面推进，信息化和工业化融合不断加快。

实践表明，信息化对我国走新型工业化道路具有重要的推动作用。政务信息化密切了政府与企业、社会的联系，实现了信息资源的共享。企业信息化通过用信息技术改造和提升传统工业，促进了企业的技术创新、工艺改进、生产制造、质量控制等关键环节的智能化和数字化。电子商务已经成为越来越多企业拓展国内外市场的有效途径。通信技术和现代信息服务业的快速发展，“三网”融合、物联网、云计算平台的应用，为面向生产的服务业提供了重要支撑。

中小企业是促进我国经济社会发展的重要力量，从数量上来看，已占到全国企业总数的 99%，在繁荣经济、增加就业、推动创新、改善民生等方面发挥着积极、重要的作用。工业和信息化部把推进中小企业信息化作为促进中小企业发展的重要途径，积极实施中小企业信息化推进工程，为中小企业研发、管理、市场开拓、筹资融资搭建服务平台，解决中小企业信息化普遍存在的人才缺、资金少、维护难等困难。

为了解当前我国中小企业信息化服务市场的发展情况，2010 年委托赛迪顾问股份有限公司对中小企业信息化服务市场进行调查研究，形成了《中国中小企业信息化服务市场发展报告（2010）》。该报告以大量数字和案例，较全面地反映了当前我国中小企业信息化服务市场的发展现状，分析了中小企业信息化服务市场的规模、结构、特点和发展趋势，从区域、行业和企业 3 个层面阐述了中小企业的信息化需求、信息化服务资源的供给和供需匹配情况，提出了存在的问

题、应对措施和政策建议，对进一步推动中小企业信息化服务体系建设具有参考价值。

多年来，很多大企业、信息化运营商和服务商热情参与中小企业信息化推进工作，开发中小企业适用技术、产品和解决方案，为中小企业信息化提供免费培训，建设信息化辅导站和服务平台，培育和宣传典型案例，取得了很好的效果。在本发展报告的调研、撰写、编辑出版过程中，课题组和地方中小企业主管部门、服务机构、机械工业信息研究院等单位给予了积极的配合和支持，在此书即将付印之际，我代表编委会对大家付出的辛勤劳动表示感谢！

工业和信息化部总工程师

朱宏任

2011 年 1 月

前 言

为贯彻落实八部委《关于强化服务，促进中小企业信息化的意见》（发改企业〔2008〕647号），大力推进中小企业信息化，2010年，工业和信息化部中小企业司委托赛迪顾问股份有限公司编制了《中小企业信息化服务市场调查和发展报告（2010）》（以下简称“报告”）。

为使报告更加准确和全面地反映我国中小企业信息化服务市场的发展情况，课题组赴湖北、四川、陕西、江苏、山东5省开展了调研工作，并问卷调查了一批中小企业和中小企业信息化服务商。

本报告首先就项目背景、意义、主要内容、研究方法和主要结论，阐述了中小企业信息化服务市场的总体情况；然后分析了中小企业软件市场、硬件市场、IT服务市场、电子商务市场、培训市场和咨询市场，介绍了三大电信运营商为中小企业提供信息化服务的情况，论述了中小企业信息化公共服务平台的建设情况；接着分别介绍了湖北、四川、陕西、江苏、山东5省中小企业信息化发展情况，以及制造业、医药等行业信息化服务市场的发展情况；最后针对中小企业、中小企业信息化服务商、中小企业主管部门提出了对策建议。

本报告从区域、行业、企业3个层次阐述了全国各中小企业的信息化情况、中小企业信息化服务市场以及两者的供需匹配情况，指出了目前存在的主要问题，提出了相应的对策措施。

工业和信息化部中小企业司、5省中小企业主管部门以及各调研单位、用友畅捷通等知名中小企业信息化服务商对本报告的编制给予了大力支持，高新民等全国知名信息化专家对本报告的编制给予了悉心指导，在此一并表示感谢。

课题组
2010年12月

目 录

序	V
前言	VII
第一章 项目概况	1
第一节 项目背景与意义	1
第二节 项目内容与方法	2
第三节 主要结论	4
第二章 中小企业信息化服务市场总体情况	9
第一节 市场规模	9
第二节 市场结构	10
第三节 市场预测	12
第三章 中小企业软件市场分析	15
第一节 软件市场总体情况	15
第二节 平台软件市场	18
第三节 中间件市场	20
第四节 管理软件市场	23
第五节 工业软件市场	27
第六节 中小企业软件市场存在的问题	31
第七节 中小企业软件市场发展对策	32
第四章 中小企业硬件市场分析	33
第一节 总体情况	33
第二节 市场特点	35
第三节 重点产品品牌分布	37

第四节	中小企业硬件市场存在的问题	41
第五节	中小企业硬件市场的发展对策	42
第五章	电信运营商为中小企业提供信息化服务的情况	44
第一节	中国移动	44
第二节	中国电信	48
第三节	中国联通	51
第四节	存在的问题	55
第五节	发展对策	55
第六章	中小企业 IT 服务市场的发展情况	57
第一节	市场规模	57
第二节	市场结构	57
第三节	市场特点	59
第四节	市场预测	60
第五节	存在的问题	60
第六节	发展对策	62
第七章	中小企业电子商务的发展情况	64
第一节	电子商务市场的总体情况	64
第二节	电子商务服务提供商的情况	68
第三节	存在的问题	76
第四节	发展对策	77
第八章	中小企业信息化培训市场的发展情况	80
第一节	市场总体情况	80
第二节	培训机构类型	82
第三节	国家信息化培训工程	90
第四节	存在的问题	93
第五节	发展对策	94
第九章	中小企业信息化咨询市场的发展情况	96
第一节	市场总体情况	96
第二节	国外咨询机构	97

第三节	国内咨询机构	100
第四节	存在的问题	102
第五节	发展对策	104
第十章	中小企业信息化公共服务平台建设	105
第一节	整体情况	105
第二节	典型平台	106
第三节	存在的问题	113
第四节	发展对策	114
第十一章	湖北省中小企业信息化发展情况	115
第一节	湖北省中小企业信息化发展情况介绍	115
第二节	武汉健民信息化案例	120
第三节	稳健医疗信息化案例	123
第四节	武汉市工业物流信息化服务平台	126
第十二章	四川省中小企业信息化发展情况	129
第一节	四川省中小企业信息化发展情况介绍	129
第二节	温江花木电子商务案例	132
第三节	峨胜水泥信息化案例	134
第十三章	陕西省中小企业信息化发展情况	136
第一节	陕西省中小企业信息化发展情况介绍	136
第二节	西安市中小企业信息化发展情况介绍	140
第三节	咸阳市中小企业信息化发展情况介绍	143
第四节	渭南市中小企业信息化发展情况介绍	145
第五节	汉中市中小企业信息化发展情况介绍	149
第六节	典型案例	152
第十四章	江苏省中小企业信息化发展情况	157
第一节	江苏省中小企业信息化发展情况介绍	157
第二节	南京市中小企业信息化发展情况介绍	161
第三节	无锡市中小企业信息化发展情况介绍	166
第四节	典型案例	173

第十五章 山东省中小企业信息化发展情况 180

 第一节 山东省中小企业信息化发展情况介绍 180

 第二节 济南市中小企业信息化发展情况介绍 186

 第三节 潍坊市中小企业信息化发展情况介绍 190

 第四节 烟台市中小企业信息化发展情况介绍 193

 第五节 威海市中小企业信息化发展情况介绍 197

 第六节 典型案例 198

第十六章 制造业信息化服务市场发展情况 208

 第一节 市场整体情况 208

 第二节 细分市场情况 211

 第三节 主力厂商情况 219

第十七章 中小企业信息化问题分析 233

 第一节 中小企业信息化问题 233

 第二节 中小企业信息化服务市场问题 235

 第三节 中小企业信息化服务市场供需匹配情况 236

第十八章 中小企业信息化发展的对策建议 238

 第一节 对中小企业主管部门的建议 238

 第二节 对中小企业的建议 241

 第三节 对中小企业信息化服务商的建议 242

图表索引 244

第一章 项目概况

第一节 项目背景与意义

一、项目背景

中小企业是国民经济的重要组成部分，是一个富有活力的经济群体。中小企业占全国企业总数的 99% 以上，创造的最终产品和服务价值相当于 GDP 的 60% 左右，提供了 75% 以上的城镇就业岗位，65% 的发明专利、75% 以上的企业技术创新、80% 以上的新产品开发都是由中小企业完成的。中小企业对促进经济发展、优化产业结构、增加就业机会、推动自主创新、构建和谐社会都具有不可替代的作用。

近年来，我国中小企业信息化取得了长足进步，但应用普及不够，总体水平较低，发展环境不完善，公共服务不到位，社会服务体系不健全。为解决这些制约中小企业信息化发展的问题，必须发挥中小企业的主体作用，以满足中小企业市场、信息、技术、人才、资金、生产、经营、管理等实际需求为导向，强化服务理念，营造发展环境，提高公共服务能力，完善社会服务体系，鼓励公益性服务，促进市场化服务，让广大中小企业共享信息化的成果。

2008 年 3 月，国家发展和改革委员会等八部委印发了《关于强化服务，促进中小企业信息化的意见》。该意见要求强化政府对中小企业信息化的公共服务，完善中小企业信息化服务体系。

工业和信息化部中小企业司把“加快服务体系建设，促进中小企业健康发展”作为一项重要工作。中小企业信息化服务资源是中小企业信息化服务体系的重要组成部分，需要进行梳理，促进供需双方对接，进行分类指导。



二、项目意义

开展中小企业信息化服务市场调查和发展研究,具有以下重要意义:

(1) 有助于工业和信息化部中小企业司掌握全国中小企业信息化服务市场的发展现状和存在的问题,为下一步出台有关政策提供依据。

(2) 有助于广大中小企业了解中小企业信息化产品和服务的供给情况,进行科学选型。

(3) 有助于中小企业信息化服务商了解全国中小企业信息化服务市场的发展现状、中小企业信息化的共性需求,推出更好的产品和服务。

第二节 项目内容与方法

一、项目内容

本课题研究的内容主要包括中小企业信息化服务市场分析、中小企业信息化研究、中小企业信息化服务供需匹配分析、中小企业信息化服务市场发展对策建议四大方面。

1. 中小企业信息化服务市场分析

通过调查研究,分析中小企业信息化服务市场的总体情况以及软件市场、硬件市场、通信市场、电子商务市场、IT 培训市场、IT 咨询市场等六大细分市场的市场规模、市场结构、市场特点、发展趋势、存在问题、发展对策。

2. 中小企业信息化研究

通过调查研究,从区域、行业、企业三个维度梳理并分析中小企业信息化建设的现状、存在问题和主要需求。其中,区域包括湖北、四川、陕西、江苏、山东等5个省、10多个地市。由于多数中小企业从事制造业,行业重点分析了制造业信息化。企业层面精选了10多个典型案例进行了剖析。

3. 中小企业信息化服务供需匹配分析

分析中小企业信息化服务供需双方的匹配情况,找出中小企业信息化服务供需双方各自存在的主要问题,并分析导致问题的深层次原因。

4. 中小企业信息化服务市场发展对策建议

针对中小企业主管部门、中小企业信息化服务商以及中小企业分别提出了一

些对策建议。

二、项目方法

1. 主要调查方法

本课题采用的主要调查方法包括访谈、问卷调查和二手资料分析。

(1) 访谈：选择具有代表性的软硬件提供商、电信运营商、电子商务服务商、培训机构、咨询机构、中小企业进行现场访谈。

(2) 问卷调查：针对软硬件提供商、电信运营商、电子商务服务商、培训机构、咨询机构、中小企业分别设计问卷进行调查，问卷回收后分区域、分行业选取一定的样本进行统计分析。

(3) 二手资料分析：收集中小企业信息化服务市场的有关资料进行整理、分析。

在本课题研究中，赴湖北、四川、陕西、江苏、山东 5 省开展了调研工作，共调研了 100 多家单位。此外，课题组还组织了问卷调查，分区域、分行业抽样了一批问卷，进行了统计分析。

2. 主要分析方法

课题组采用的主要分析方法包括归纳法、分类法、统计分析法、系统分析法、对比分析法、定性和定量相结合的分析方法等。

课题组走访了 5 个省，现场调查了一批单位，根据对中小企业和中小企业信息化服务商的访谈情况，课题组归纳出了一些中小企业信息化问题和中小企业信息化服务市场问题。

课题组将中小企业信息化服务市场细分为软件市场、硬件市场、电子商务服务市场、通信市场、培训市场、咨询市场等。

课题组针对中小企业和中小企业信息化服务商开展了问卷调查，对回收的问卷抽取一定样本进行了统计分析。

课题组从市场规模、市场结构、市场特点等方面对中小企业信息化服务市场进行了系统分析。

课题组对中小企业信息化同一领域的不同服务商进行了对比，比较了他们的综合实力。

课题组在分析中小企业信息化服务市场时，采用定性和定量相结合的方法，

用数据说明问题。

第三节 主要结论

中小企业软件及 IT 服务投入的比重逐年增加。2009 年,中小企业信息化投资规模达到 2022 亿元,同比上升了 8.2%。在中小企业信息化投资中,硬件、软件、IT 服务的比重依次为 59.3%、16.0%、24.7%。

中小企业对信息化的依赖性较强。在被调查的中小企业中,18%的中小企业对信息化依赖程度很强,50%的中小企业对信息化依赖程度较强。

在被调查的中小企业中,中小企业开展信息化建设最先考虑的 3 个目标是提高生产经营效率、降低生产经营成本、降低生产经营风险。

中小企业信息化正从单项应用向集成应用过渡。在被调查的中小企业中,50%的企业处于单项应用阶段,45%的企业处于部分集成应用阶段,5%的企业处于全面集成应用阶段。

大部分中小企业信息化基本适应生产经营的需要。在被调查的中小企业中,82%的企业信息化水平能够适应生产经营的需要。其中,5%的企业信息化水平完全能够适应生产经营的需要;77%的企业信息化水平基本能够适应生产经营的需要;18%的企业信息化水平不能适应生产经营的需要。

大部分中小企业信息化投入不高。在被调查的中小企业中,76%的企业 2009 年信息化投入在 50 万元以内。其中,35%的企业信息化投入在 5 万~10 万元之间;23%的企业信息化投入在 10 万~20 万元之间;18%的企业信息化投入在 20 万~50 万元之间。

信息化对企业管理的支持程度已经比较好,但在市场营销、客户服务、研发设计、生产制造方面的支撑程度还比较差。

中国电信在中小企业网络方面的市场占有率高。在被调查的中小企业中,网络链路租用中国电信的占 77%;网络链路租用中国联通的占 18%;网络链路租用中国移动的占 5%。

在被调查的中小企业中,中小企业购买的 PC 主要来自联想、方正和清华同方,服务器主要来自联想、浪潮和 IBM,网络设备主要来自华为、中兴和 TP-Link。

中小企业信息安全措施较为简单。在被调查的中小企业中，在信息安全方面，约83%的中小企业采取了防病毒措施，81%的中小企业采取了防火墙措施，54%的中小企业采取了入侵检测措施。中小企业的信息安全产品主要来自瑞星和金山。

中小企业 ERP 实施率增长很快，效果较好。在被调查的中小企业中，约86%的企业应用了 ERP 系统，主要来自用友、金算盘和金蝶。ERP 实施之后，对应用效果满意的占66%。其中，对 ERP 系统很满意的占37%；对 ERP 系统比较满意的占29%。

中小企业 CRM 和 SCM 实施率较低。在被调查的中小企业中，约40%的企业应用了 OA 系统，27%的企业应用了 CRM 和 SCM 系统。CRM 系统主要来自微软和 SAP，对 CRM 系统很满意或比较满意的占77%。

在被调查的中小企业中，采用的 CAD 软件主要是 AutoCAD，占81%。采用的 PDM/PLM 软件主要来自北京数码大方公司、上海思普公司、南京东大软件公司，32%的企业对 PDM/PLM 软件很满意或比较满意。

中小企业普遍重视软件选型工作。在被调查的中小企业中，35.6%的中小企业购买过软件选型服务，44%的中小企业购买过信息化培训服务，39%的中小企业购买过信息化规划服务。

中小企业电子商务发展水平还比较低。在被调查的中小企业中，约28%的中小企业还没有应用过电子商务。中小企业主要是在销售、采购、支付环节应用电子商务。约54%的中小企业的电子商务交易额占总交易额的比例在5%以下，91%的中小企业的电子商务交易额占总交易额的比例在40%以下。阿里巴巴、慧聪网和中国制造网比较受中小企业的青睐。中小企业对电子商务最大的顾虑是信息安全问题和诚信问题。

目前，国内中小企业信息化服务市场存在的主要不足是实用性不强、售后服务差、易用性差。

中小企业购买信息化产品或服务最先考虑的3个因素依次是功能和性能、价格、厂商业内品牌或口碑。

中小企业在信息化建设过程中遇到的普遍问题是信息化建设思路不清晰、资金投入不足、缺乏企业信息化人才。

中小企业信息化公共平台使用率较低，效果一般。在被调查的中小企业中，