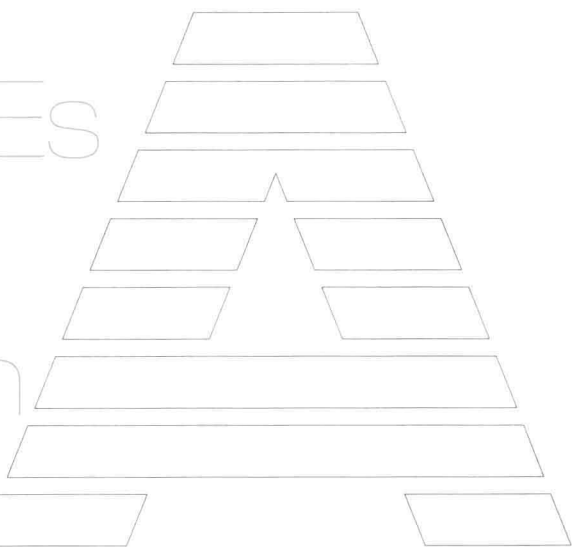


解牛是顶

■ 李小文 著

中小企业 移动信息化需求 ——从理论到实践

SMEs
Mobile
formation



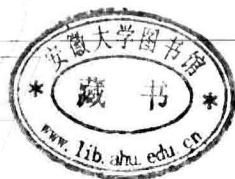
人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

解題

■ 李小文 著

中小企业 移动信息化需求 ——从理论到实践

SMEs
Mobile
Information



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

解题中小企业移动信息化需求 : 从理论到实践 / 李
小文著. — 北京 : 人民邮电出版社, 2013.6
ISBN 978-7-115-31333-1

I. ①解… II. ①李… III. ①中小企业—移动通信—
企业信息化—需求 IV. ①F276.3-39

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第050965号

内 容 提 要

本书结合作者在电信行业的长期从业经验, 首先分析中小企业移动信息化的必要性, 目前中小企业、服务企业、政府部门面临的困惑, 然后从理论和实践方面对中小企业移动信息化需求影响因素, 进行全面深入的研究, 给出营销策略制定思路, 并进行具体案例分析。本书主要供信息化服务行业的相关从业者和有关科研人员参考。

-
- ◆ 著 李小文
责任编辑 牛晓敏
责任印制 沈 蓉 杨林杰
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 10.25 2013 年 6 月第 1 版
字数: 206 千字 2013 年 6 月河北第 1 次印刷
-

定价: 49.00 元

读者服务热线: (010)67119329 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154

P 前言 ERFACE

移动和信息化是当今 IT 界的两大最为热门的话题,对于严峻经济形势下突围发展和在新经济阶段提质发展的中国中小企业而言,由于自身的生产、发展形式以及现实条件,其基于移动信息化跨越发展的现实需求要更加迫切。目前以中小企业为主题的书籍较多,对信息化的实施方案、产品打造也不乏研究文献和工具书籍,但精确聚焦并想法清楚的书籍实则乏善可陈。掌握需求是谈论以及有效使用业务和服务的前提,也是企业高效提供针对性业务、服务的关键,是企业使用、应用业务服务的目的,要讲清需求,有两个核心问题:一是中小企业移动信息化需求到底受哪些因素影响;二是这些因素与最终需求之间存在什么样的关系。作者以自身工作实践和博士研究为基础,怀着探究需求本质的动机和推动中国中小企业移动信息化前进的信念,聚焦以上核心的、本质的问题,从理论和实践上对中小企业移动信息化需求影响因素进行全面深入的论述,并将影响因素与需求规模和需求持续性进行统筹观察,以可靠的、科学的原理和方法为基础,从思想上、理念上、方法上进行探究,从数量关系上和实践应用上进行求解和描述,希望能为中小企业信息部门工作者,信息服务企业相关人员,以及政府管理人员和有关科研人员提供些实实在在的借鉴。

C 目录 CONTENT

蓬勃发展：移动改变生产 1

第 1 章 中小企业——不可或缺的经济动力 2

- 1.1 我们眼中的中小企业 2
- 1.2 不可替代的卓越贡献 8
- 1.3 亟待破解的成长难题 9
- 1.4 发展——各方共同的期望 10

第 2 章 移动信息化——中小企业的发展利器 13

- 2.1 中小企业进入移动时代 13
- 2.2 移动信息化蓬勃发展 14
- 2.3 移动使中小企业更美好 17

雾里看花：各方都很困惑 21

第 3 章 中小企业：卖的都不是我想要的 22

- 3.1 现实中的移动应用 22
- 3.2 企业的期望与要求 24
- 3.3 差距在哪里 26

第 4 章 服务企业：您到底想要什么 27



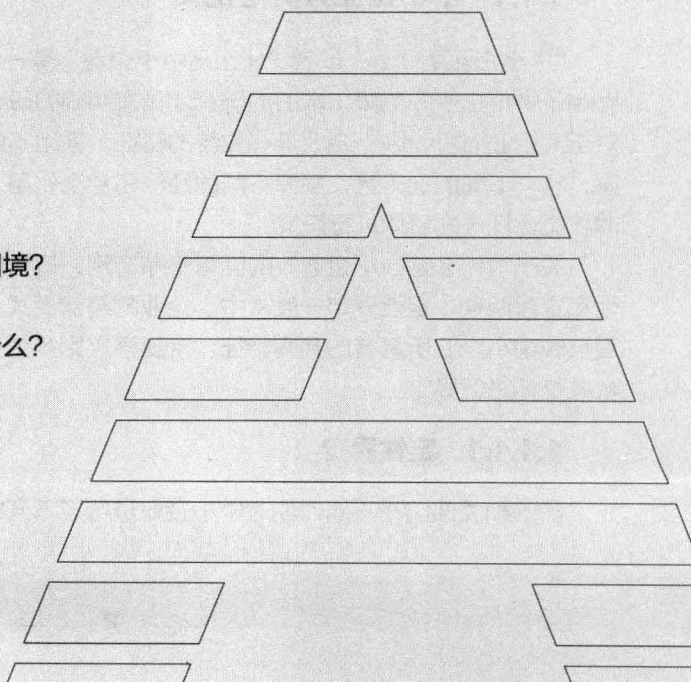
4.1 信息化服务提供者	27
4.2 现行的需求挖掘方式	28
4.3 服务企业们的困惑	29
第5章 政府部门：我到底该怎么做	31
5.1 积极的政府支持	31
5.2 难言的无奈与困惑	32
理论构建：把本质看明白	35
第6章 从理论上认清需求本质	36
6.1 需求理论的新进展	36
6.2 发现表面背后的需求	37
第7章 聚焦：信息化类需求受何影响	42
7.1 信息化需求的影响机理	42
7.2 找到现实中的影响因子	44
第8章 创新：构建新的需求识别模型	49
8.1 理论与实践结合的概念模型	49
8.2 模型的数字化与关键假设	55
8.3 数据收集与分析方法	57
实证分析：让关系更清晰	63
第9章 数据收集：样本、抽样与问卷	64
9.1 选取典型的中小企业	64
9.2 保证必要的样本规模	66
9.3 问卷设计与有效回收	66
第10章 统计归纳：源于数据，高于数据	71
10.1 环境因素：行业高，企业高	71
10.2 个性因素：主动投资意愿较弱	73



10.3 营销因素：服务保障最关键	74
第 11 章 关系印证：明明白白的影响关系	76
11.1 最重要的影响因素	76
11.2 更细致的影响关系	79
需求满足：从理论到实践	91
第 12 章 从识别到满足：策略制定的思路	92
12.1 业内需要新的营销策略制定思路	92
12.2 基于影响因素的营销策略制定思路	93
第 13 章 个性与共性兼顾：典型的满足策略	97
13.1 焦点企业	97
13.2 热点行业	99
13.3 主流业务	101
13.4 自发型客户	104
13.5 从众型客户	104
第 14 章 需求导向的工作机制：服务者的修炼	106
14.1 满足需求的总体原则	106
14.2 满足需求的工作方式	107
第 15 章 总结	109
15.1 主要结论与创新点	109
15.2 研究展望	111
参考文献	113
附录 1：中小企业移动信息化需求调查问卷	117
附录 2：问卷统计分析原始数据	119
附录 3：关系假设验证过程	132

蓬勃发展：移动改变生产

- ☐ 什么是中小企业？
- ☐ 中小企业的重要性？
- ☐ 中小企业面临怎样的发展困境？
- ☐ 信息化能为中小企业带来什么？





第1章

中小企业——不可或缺的经济动力

第二次世界大战后，中小企业在世界各地迅速发展起来，并很快成长为社会生活中一支不容小觑的力量，在促进经济增长，吸纳就业，推动技术创新，满足消费者多样化需求等方面做出了不可替代的卓越贡献。

1.1 我们眼中的中小企业

第一次产业革命后，以蒸汽机为动力的机器被广泛应用，这要求企业不断扩大规模以获取规模经济，“大的是美好的”这一观念由此而产生。第二次世界大战后，伴随着新技术革命的兴起，小企业由于在激发员工创造性、积极性方面更具优势，获得了迅速发展。中小企业几乎分布于各个行业，以多种多样的形式存在，在国民经济中居于举足轻重的位置。在我国，改革开放后，中小企业作为国民经济的重要组成部分，获得了新的生机和活力，涌现出了珠三角和长三角等中小企业经济发达、闻名中外的典型区域。1973年舒马赫《小的是美好的》一书的出版，标志着中小企业的存在与发展、作用与贡献获得了世人的认同。

1.1.1 中小企业分类与定义

“中小企业是什么”或者“什么是中小企业”是一切中小企业研究的起点，只有清晰界定了中小企业的范畴，本书的研究才具有明确的研究对象和研究边界。也正是由于相对于大企业而言，中小企业具有独特的特征，采用不同的经营模式，存在不同的发展问题，具有不同的优劣势，发挥不同的经济和社会作用，因此才有必要单独对中小企业而非将企业视作同质体进行研究。

关于“什么是中小企业”的回答千差万别，概括而言，各国对中小企业的界定有定性和定量两种。定性界定一般从中小企业的经营模式、所有权特征、行业中的地位等方面反映中小企业所具有的共同特征。定量界定则多依据资产规模、年度营业额、雇员人数等指标进行界定。

1.1.1.1 定性界定

美国相关部门在不同时期对中小企业进行了不同的界定：1953年美国《小企业法》



从企业的所有权和市场地位方面对中小企业进行定义,指出“小企业是独立所有和自主经营,并在其经营的行业中,不是处于主导地位的企业”;1975年美国小企业管理局的报告从企业相对规模的角度,指出“小企业是指不能从大企业所获得的规模优势中得到好处的企业”。

德国政府认为中小企业应具备如下特征:“独立所有,并且所有权和经营权统一,企业实行个人或家族管理;企业并非其他企业的下属单位;不能在资本市场上直接融资;企业经营者自担风险”。

英国政府认为符合以下特征的才是中小企业:“市场份额较小,所有者自主决策和经营,所有者(经营者)独立于外部支配”。

加拿大认为“独立所有,无大公司管理结构特征,在其经营领域不占垄断地位”的企业为中小企业。

可以发现,虽然关于中小企业的定性界定尚未完全达成一致,但就其基本性质存在着约定俗成的共识,概括而言,主要体现在以下4方面:(1)在市场地位(或市场份额)方面,中小企业不具备主导地位;(2)在所有权特征方面,中小企业是独立所有,并且往往所有权和经营权合一;(3)在企业决策方面,决策机制较为简单,实行个人决策;(4)资金来源受到限制,不能通过资本市场直接融资。

1.1.1.2 定量界定

由于中小企业是一个相对概念,因此关于中小企业的定量界定在不同时期、不同国家、不同行业会有所不同。

有些国家在对中小企业进行界定时,对行业进行了区分:例如美国规定在制造业中,中小企业雇员人数少于1500人;零售业中的中小企业年销售额为200万~800万美元;批发业的中小企业年销售额为950万~2200万美元;建筑业的中小企业年销售额为100万~950万美元;农业的年销售额在100万美元左右。同样,英国也分别针对不同行业制定了不同的小企业界定标准:制造业的标准是从业人员少于200人;建筑业、矿业从业人员少于20人;零售业年销售收入在18.5万英镑以下;批发业年销售收入在73万英镑以下;农业年销售额在100万美元以下。日本的界定标准是:制造业中的中小企业从业人员少于300人,或者资本金低于1亿日元;批发业中的中小企业从业人员少于100人,或者资本金低于3000万日元;零售服务业的中小企业雇员人数应少于50人,或者资本金低于1000万日元。中国台湾地区认为:制造业、营造业、矿业及土石采取业的中小企业实收资本额低于6000万新台币,或者员工人数少于200人;农林牧渔业、水电燃气业、商业、服务业的年营业额低于8000万新台币,或者员工人数少于50人。

还有些国家对中小企业本身进行了量化分类,将中小企业进一步分为微型、小型、中型企业等。欧盟对微型企业的界定标准是员工人数为1~9人;小型企业员工人数为10~49人;中型企业员工人数为50~249人。澳大利亚认为,小型制造企业雇员人数应



少于 100 人, 小型服务企业雇员人数应少于 20 人; 中型制造企业雇员人数为 100~499 人, 中型服务企业雇员人数为 20~499 人。巴西规定中型企业员工人数为 50~249 人; 小型企业员工人数为 5~49 人。韩国政府认为符合下列标准的为中型企业: 工业企业员工人数为 21~300 人, 建筑企业员工人数为 21~200 人, 商业及其他服务业员工人数为 6~20 人; 小型企业的标准为: 工业企业、建筑企业雇员人数少于 20 人, 商业及其他服务业雇员人数少于 5 人。

另外一些国家则只对中小企业进行了整体界定, 既不区分行业, 也未对中小企业进行进一步细分、归类。如中国香港地区规定雇员人数少于 100 人的即为中小企业。泰国政府规定中小企业雇员人数少于 50 人, 或者注册资本在 200 万铢以下。

总结各国对中小企业的界定标准, 可以发现以下规律。第一, 同一界定指标的具体数值在不同国家差异很大。以雇员人数为例, 在制造业中, 美国的界定标准是雇员人数少于 1500 人, 英国的标准是少于 200 人, 澳大利亚则认为雇员超过 499 人的企业不再是中小企业。第二, 同一界定指标的具体数值在不同行业差异很大。仍以雇员人数为例, 根据日本政府的界定标准, 最高的制造业中从业人员少于 300 人, 而最低的零售服务业的雇员人数应少于 50 人。第三, 各国在界定中小企业时, 多采用雇员人数、年营业额、资本规模等单一或者复合指标。

定性界定反映了中小企业的内涵, 帮助人们从一般意义上了解中小企业, 但是定性界定存在界限模糊的问题, 在操作过程中不易把握; 定量界定则是为了在众多企业中划出中小企业的明确范围, 但定量界定必须考虑定性因素, 否则仅仅依靠量化数据进行界定将失去意义。

1.1.1.3 我国对中小企业的界定

随着经济的发展、社会环境的变化以及对中小企业认识的不断加深, 我国对中小企业的界定也经过多次调整。

新中国成立初期, 采用“固定资产价值”这一指标来划分企业规模。1962 年, 改为按职工人数划分企业规模, 具体的界定标准是: 职工人数超过 3000 人的为大型企业; 职工人数为 500~3000 人的为中型企业; 职工人数少于 500 人的为小型企业。1978 年, 国家计划经济委员会(简称“计委”)依据“综合生产能力”重新划分了企业规模。1984 年, 国务院《国营企业第二步利税试行办法》采用“固定资产原值”对国有企业的规模进行了划分。1988 年, 划分企业类型协调小组会同国家经济委员会(简称“经委”)、财政部、国家计委、劳动人事部、全国工业普查办公室、国家统计局等多个部门, 以实物产量和固定资产原值两个指标为主要依据, 制定了全国工业企业划分大中小型规模的统一标准。该标准将企业规模分为 4 类 6 档: 特大型、大型(大型一档、大型二档)、中型(中型一档、中型二档)、小型。中小企业指的是中型二档和小型。1992 年, 全国划分企业类型协调小组对此进行进一步补充和修订, 称为《大中小型工业企业划分标准》, 要求



工业企业规模的划分均以此为依据。该标准规定,凡产品单一的行业,能以产品生产能力进行划分的,必须以产品设计生产能力或核定生产能力作为划分标准;凡产品品种繁多,难以按产品生产能力划分的,则以固定资产原值作为划分标准。1999年该标准再次修改,改为按销售收入和资产总额进行划分,据此可将企业分为特大型、大型、中型、小型4类。2003年,国家经济贸易委员会(简称“经贸委”)、国家计委、财政部、国家统计局依据《中华人民共和国中小企业促进法》,联合发布了《关于印发中小企业标准暂行规定的通知》,综合采用职工人数、销售额、资产总额3个指标,重新确定了中小企业标准。

2011年6月18日,工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部联合发布《关于印发中小企业划型标准规定的通知》,将中小企业划分为中型、小型、微型3种类型,具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标,结合行业特点制定。该规定适用的行业包括:农、林、牧、渔业,工业(包括采矿业、制造业、电力、热力、燃气及水生产和供应业),建筑业,批发业,零售业,交通运输业(不含铁路运输业),仓储业,邮政业,住宿业,餐饮业,信息传输业(包括电信、互联网和相关服务),软件和信息技术服务业,房地产开发经营,物业管理,租赁和商务服务业,其他未列明行业(包括科学研究和技术服务业,水利、环境和公共设施管理业,居民服务、修理和其他服务业,社会工作,文化、体育和娱乐业等)。

各行业中对中小企业的定义如下。

(1) 农、林、牧、渔业。营业收入20 000万元以下的为中小微型企业。其中,营业收入500万元及以上的为中型企业,营业收入50万元及以上的为小型企业,营业收入50万元以下的为微型企业。

(2) 工业。从业人员1000人以下或营业收入40 000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员300人及以上,且营业收入2000万元及以上的为中型企业;从业人员20人及以上,且营业收入300万元及以上的为小型企业;从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

(3) 建筑业。营业收入80 000万元以下或资产总额80 000万元以下的为中小微型企业。其中,营业收入6000万元及以上,且资产总额5000万元及以上的为中型企业;营业收入300万元及以上,且资产总额300万元及以上的为小型企业;营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

(4) 批发业。从业人员200人以下或营业收入40 000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员20人及以上,且营业收入5000万元及以上的为中型企业;从业人员5人及以上,且营业收入1000万元及以上的为小型企业;从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

(5) 零售业。从业人员300人以下或营业收入20 000万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员50人及以上,且营业收入500万元及以上的为中型企业;从业人员10人及以上,且营业收入100万元及以上的为小型企业;从业人员10人以下或营业收入



100 万元以下的为微型企业。

(6) 交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30 000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 300 人及以上,且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业;从业人员 20 人及以上,且营业收入 200 万元及以上的为小型企业;从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

(7) 仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30 000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 100 人及以上,且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业;从业人员 20 人及以上,且营业收入 100 万元及以上的为小型企业;从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(8) 邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30 000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 300 人及以上,且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业;从业人员 20 人及以上,且营业收入 100 万元及以上的为小型企业;从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(9) 住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10 000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 100 人及以上,且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业;从业人员 10 人及以上,且营业收入 100 万元及以上的为小型企业;从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(10) 餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10 000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 100 人及以上,且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业;从业人员 10 人及以上,且营业收入 100 万元及以上的为小型企业;从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(11) 信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100 000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 100 人及以上,且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业;从业人员 10 人及以上,且营业收入 100 万元及以上的为小型企业;从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(12) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10 000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 100 人及以上,且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业;从业人员 10 人及以上,且营业收入 50 万元及以上的为小型企业;从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(13) 房地产开发经营。营业收入 200 000 万元以下或资产总额 10 000 万元以下的为中小微型企业。其中,营业收入 1000 万元及以上,且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业;营业收入 100 万元及以上,且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业;营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(14) 物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 300 人及以上,且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业;从业人员



100 人及以上,且营业收入 500 万元及以上的为小型企业;从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(15) 租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120 000 万元以下的为中小微型企业。其中,从业人员 100 人及以上,且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业;从业人员 10 人及以上,且资产总额 100 万元及以上的为小型企业;从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

(16) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中,从业人员 100 人及以上的为中型企业;从业人员 10 人及以上的为小型企业;从业人员 10 人以下的为微型企业。

纵观我国中小企业界定标准的发展,可以发现界定标准在不断完善、趋于全面,并且可操作性比较强,摆脱了计划经济的束缚,打上了鲜明的市场经济烙印。

基于本节所引用的国家有关部委关于中小企业界定的规定,结合本书研究的需要,本书中的中小企业是指:与所处行业的大企业相比,人员规模、资产规模与年销售额等都比较小的,有现实或潜在移动信息化需求的经济单位。

1.1.2 我国中小企业发展历程

我国中小企业的成长发展基本与国民经济的发展同步,依据经济体制的不同,大致可以分为两个阶段。

第一阶段,曲折发展期(1950—1978 年)。新中国成立初期,伴随着国民经济的恢复和发展,中小企业也获得了较大发展。与 1949 年相比,1952 年私营中小企业增加了近 30 万,增长 116%。1953—1957 年的社会主义改造打断了中小企业的发展进程,这一时期,政府对民族资本实行公私合营,形成了公私合营的小型工业企业、餐饮商贸企业,对个体手工业企业进行合作化,使其转变为集体所有制企业,最终在第一个“五年计划”末,形成了多种所有制并存的格局。

1958 年在“大跃进”思想的影响下,全国掀起了全民办工业的热潮,各地大兴小煤窑、小钢铁、小化肥、小机械、小电力等“五小工业”。据统计,1958—1960 年,全国施工的大中型项目 2200 多个,小项目 9000 多个,占比超过 90%。中小企业的盲目发展,违反了经济规律,不仅严重破坏了生产力,而且造成了巨大的生态破坏。随后,中央开始实行关停并转,全面收缩中小企业。在此期间,关闭了大约 16 万家中小企业。

1965 年,国民经济有了初步恢复,但随后爆发的“文化大革命”又对生产力造成了一次灾难性破坏。“文革”期间,城市企业尤其是国营企业,几乎全部处于停产和半停产状态,由此造成的市场供应紧张以及就业压力,为中小企业尤其是城镇集体企业和社队企业带来了发展机遇。这一时期,中小企业增加了 7.9 万个,但是在快速发展的背后隐藏着问题与矛盾:这些企业大多技术落后,艰难地在计划之外寻找有限的发展空间,仍



然受到计划经济的束缚。

第二阶段，迅速发展期（1978 年至今）。十一届三中全会后，我国拉开了改革开放的序幕，开始了由计划经济向市场经济的转变，中小企业获得了空前的大发展。20 世纪 80 年代中小企业发展的特点是得益于经济体制改革，乡镇企业异军突起，国有中小企业则由于体制原因，在竞争中不断落败。

进入 20 世纪 90 年代后，随着市场供需形势的逆转，非国有中小企业进入调整期。只有那些通过技术、产品、管理创新等成功实现生产转型的中小企业，才获得了持续发展；另外一些中小企业则由于无法实现升级，最终在竞争中破产倒闭。

1.2 不可替代的卓越贡献

改革开放特别是党的十五大以来，我国的中小企业发展迅速，在国民经济和社会发展中的地位 and 作用日益增强。它们不仅成为支撑经济增长的一支举足轻重的力量，更扮演着市场经济体制微观基础的角色。近年来，科技型中小企业蓬勃发展，更是使得中小企业成为当前社会上成长最快的科技创新力量。

中小企业是经济增长的重要源泉。中小企业不仅数量众多，分布区域广，涉及领域广泛，而且在经济增长方面发挥着不可替代的作用。工业和信息化部统计数据显示，我国大约有 4700 万家中小企业，占企业数量的 98% 以上，分布在除航天、金融保险等特殊行业之外的几乎所有竞争性行业。“十五”期间，国民经济年均增长 9.5%，而规模以上的中小工业企业年均增加值为 28% 左右，这些企业贡献了我国 60% 以上的国内生产总值、50% 以上的税收，成为推动经济增长的重要因素。

中小企业是促进就业的主渠道。大量中小企业集中于劳动密集型产业，对劳动力的素质要求较低，单位投资容纳的劳动力和单位投资新增加的劳动力大约是大型企业的两倍。工业和信息化部统计数据显示，中小企业创造了中国 80% 的城镇就业，在吸纳劳动力、维护社会稳定方面具有重要的作用。

中小企业是技术创新的重要驱动力。中小企业的技术创新不仅数量多，而且水平较高。工业和信息化部的报告表明，65% 的发明专利、75% 以上的企业技术创新都是由中小企业完成的。这一点在美国表现也很明显，美国中小企业的技术创新成果和新技术占到了全国的 55% 以上，每个员工的创新数量大约是大企业的两倍，20 世纪一些重大科技成果都是由中小企业完成的。

中小企业是满足多样化市场需求的有效手段。中小企业由于规模小，机制灵活，能对市场需求的变化做出快速反应，可以满足日益多样化、个性化的市场需求，增加有效供给，数据显示中小企业新产品数量占据了全部新产品的 75%。

中小企业是大企业发展的重要支撑。众多中小企业为大企业提供廉价的零部件以及



各类服务,使得大企业可以降低生产成本,提高生产效率;同时,中小企业还可以利用大企业的先进技术、管理经验等。因此,中小企业的存在与发展,可以与大企业形成社会化协作、专业化生产,增强各类企业的竞争优势,实现共赢发展。

1.3 亟待破解的成长难题

统计数据显示,中国中小企业的生命周期平均在3年左右,并有加速缩减的趋势,这一现象凸显出中小企业在快速成长中也隐藏着诸多难题和矛盾,既有外部发展环境的恶化,也有自身能力的阻碍。

1.3.1 外部障碍

市场准入方面仍有障碍,部分行业的进入壁垒高。我国现行的准入管制和前置审批,在一定程度上妨碍了中小企业的市场进入。尽管国务院出台了鼓励和引导民间投资的意见,但由于部分垄断行业改革进程以及政府职能转变缓慢,目前在基础设施、市政公用事业、金融服务、军工国防、资源能源等行业中,中小企业尤其是民营中小企业,在准入管制方面仍受到不同程度的歧视,中小企业的经营领域和产品范围受到限制。另外,兴办中小企业审批环节多、手续繁杂、时间长、耗费成本高,降低了投资效率。

融资难的问题未有效解决。在各级政府的大力支持和帮助下,中小企业融资难的问题有了一定程度的缓解,但是在国家专业银行向商业银行转变和金融风险防范强化的背景下,中小企业不仅无法进入直接融资市场,而且利用间接融资市场也遇到诸多困难。民营企业往往面临比国有企业更为苛刻的贷款条件,中小企业的贷款条件往往比大型企业更为严格。工业和信息化部统计数据显示,银行信贷基本可以覆盖大型企业和80%的中型企业,但规模以下的小企业有80%无缘银行信贷,商业银行对中小企业的贷款还不足其贷款总额的一半。另外,中小企业的融资成本也偏高。与大型企业相比,我国小企业的贷款成本大约高出6~8个百分点,比国外则高出1.4~2个百分点。在正规融资渠道不畅的情况下,许多中小企业只能通过各种非正常渠道融资,不仅为中小企业造成了更高的成本,而且扰乱了金融秩序。

中小企业税负较重。我国现行的增值税为主体的税收制度,对盈利水平较低的中小企业不利。虽然不同规模的企业税负标准大致相当,但是国有企业可以先缴后退,非国有企业则无此待遇;中小企业尤其是个体私营企业,由于难以抵扣增值税发票,实际税收负担大于大企业。同时,中小企业长期遭受乱收费、乱摊派的困扰,运营成本增加。另外,水电气、土地等资源往往也向大企业和大项目倾斜,导致中小企业生产服务成本偏高。



中小企业服务体系不健全。各国的经验证明，中小企业的发展，离不开社会化服务体系的支持，需要中介机构提供教育培训、管理咨询、营销宣传、法律支持等服务。但是一方面我国社会中介结构起步晚，发展水平较低；另一方面现有的公益性服务多设在政府部门，很少对企业开放，或只是对大企业开放；商业性中介公司收费高昂，导致中小企业“用不起、不敢用”。社会化服务体系的滞后，不仅提高了创办中小企业的门槛，也制约了中小企业素质的提高。

外部生存和发展环境的不利因素，大多与政策不完善有直接关系，需要通过进一步明确政策目标，提高政策的针对性，强化政策落地执行来解决。

1.3.2 内部阻力

经营管理水平较低。中小企业多为家族式管理、个人决策，在发展初期高效的决策为中小企业的发展提供了良好的竞争力，但随着企业发展到一定规模后，原有的管理模式和管理人员往往成为企业进一步发展的制约因素。这是因为中小企业的创业者知识水平往往不高，且家族式管理往往对外来人才形成排斥，家族内斗也会对企业发展造成不利影响；同时管理制度不够健全，管理欠缺规范性，造成管理上的混乱。

生产技术、设备较为落后，人才匮乏。中小企业的技术创新严重不足，技术创新能力与水平不够，成为中小企业进一步发展的重要瓶颈。长久以来，我国中小企业的快速发展主要是以低技术水平和外延扩张为特征，生产技术和设备都比较落后。据有关调查，目前珠江三角洲中小企业设备的技术水平，处于国际先进水平的不到 1%，处于国内先进水平的为 41%，处于国内中等水平的为 47%，处于国内落后水平的为 11%；大部分企业对员工的素质和工作状态评价一般，最缺乏较高素质的综合型人才和专业人才。技术和人才的匮乏往往也意味着信息的缺乏，特别是在基础设施建设相对落后的中西部地区，信息方面的劣势表现得更为明显。

对于在经营管理、技术水平等方面的欠缺，中小企业可以通过信息化手段补足短板，获取竞争优势。对于中小企业而言，信息化可以助其挖掘先进的管理理念，提高生产、经营、设计、制造、管理的水平，并及时掌握各类信息，快速响应市场需求。实践证明，信息化程度高的企业，在企业管理、经济效益、综合经济实力等方面，要远远强于那些信息化程度低的企业。

1.4 发展——各方共同的期望

中小企业在国民经济和社会发展中发挥着不可替代的重要作用，其成长与发展不仅仅是中小企业自身的强烈愿望，更是全社会的共同期望。