

# 中小企业公共服务平台应用状况调查

黄 艳(副教授), 陶秋燕(博士生导师), 郝硕敏

**【摘要】** 中小企业公共服务平台是为中小企业提供公共服务资源的重要载体。深入研究中小企业公共服务平台建设的现状和存在的问题,对提升中小企业公共服务平台的服务质量和层次具有重要意义。本文通过在北京地区发放问卷和访谈的方式,针对中小企业对服务平台的需要度、满意度以及需要平台解决的问题、最看重的功能等维度进行了调查分析。结果显示,培训服务、政策法规发布和管理咨询是中小企业最看重的服务功能,专业咨询服务对服务平台需要度的拉动效应最明显,以企业的生命周期和中小企业服务需求为主线的平台界面布局最受欢迎。

**【关键词】** 公共服务平台; 中小企业; 专业咨询服务

**【中图分类号】** C931.6

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1004-0994(2016)05-0003-5

## 一、引言

中小企业是国民经济总量的主体及吸纳城镇就业的主要载体。但由于资本规模较小、技术人才较少、管理水平较低,中小企业往往面临着诸多问题和多重困境。中小企业为了摆脱困境,急需各种资源,其中大量的、高质量的公共服务必不可少。中小企业公共服务平台正是为中小企业提供公共服务资源所做的一种有益的尝试。2010年,工信部等联合出台《关于促进中小企业公共服务平台建设的指导意见》(工信部联企业[2010]175号),旨在在全国范围内推动各级中小企业公共服务平台的搭建培育工作。2015年3月,《国务院办公厅关于发展众创空间推进大众创新创业的指导意见》(国办发[2015]9号)中明确提出重点任务之一——支持创新创业公共服务。具体包括:综合运用政府购买服务、无偿资助、业务奖励等方式,支持中小企业公共服务平台和服务机构建设,为中小企业提供全方位专业化优质服务,支持服务机构为初创企业提供法律、知识产权、财务、咨询、检验检测认证和技术转移等服务,促进科技基础条件平台的开放共享。

目前,我国中小企业公共服务平台已经逐渐形成国家级、省级、地市级三种层次以及两大主要模式:以政府为主导的服务平台和以市场为主导的服务平台。国家首批和第二批公布的“国家中小企业公共服务示范平台”名单中已经分别批准99家和108家平台的建设,涉及全国大多数省市,服务内容包括技术服务、培训服务、创业服务等。

在当前国家倡导“大众创业、万众创新”的大环境下,中

小企业公共服务平台将承载更重大的任务,它将是众多创业者了解创业政策、寻找共创空间、获取融资服务、寻求技术合作、招揽优秀人才的重要窗口。因此,需要重点关注以下问题:①现有公共服务平台的应用情况怎样?②创业者或中小企业对公共服务平台需求的关注点在哪些方面?2014年笔者通过在北京地区发放问卷和访谈的方式,针对中小企业对公共服务平台的需要度、满意度、需要平台解决的问题、最看重的功能等维度进行了调查分析。

## 二、问卷的设计与数据分析

实施问卷调查的主要目的是摸清中小企业公共服务平台的应用状况,包括企业常用公共服务平台、使用频率、满意度、需要平台解决的问题、最看重的功能,以及企业的基本情况。调查对象是北京市中关村科技园、中关村软件园、北京经济技术开发区、朝阳区产业园的中小企业,采用问卷调查和访谈相结合的方式。此次调查共发放问卷260份,回收有效问卷253份,另外还访问了10家中小企业。被调查企业涉及软件和信息技术服务业、零售业、文化服务业、租赁业和商务服务业等多个行业。采用SPSS软件对数据进行描述性统计分析和关联分析,用SQL server 2005数据库软件中的决策树方法对部分数据进行整理和具体分析。

1. 被调查企业的基本情况。在被调查的253家中小企业中,拥有自己网站的企业占78.3%。被调查企业所属行业包括软件和信息技术服务业、零售业等,详细的行业分布情况见表1,企业人数规模见表2。

**【基金项目】** 北京市教育委员会市属高校创新能力提升计划项目“北京科技型小微企业网络化成长机制及政策支持体系研究”(项目编号:TJSHS201311417006)

**表 1 样本企业的行业类别分布**

所属行业	样本数	百分比(%)
批发业	10	3.9
零售业	18	7.1
交通运输业	4	1.6
仓储业	2	0.8
餐饮业	4	1.6
信息传输业	9	3.6
软件和信息技术服务业	77	30.4
房地产开发经营	4	1.6
租赁和商务服务业	6	2.4
物业管理	5	2
其他服务业	114	45
合计	253	100

**表 2 企业人数规模**

企业人数规模	样本数	百分比(%)
中型(100人及以上)	62	24.5
小型(10人及以上、100人以下)	154	60.9
微型(10人以下)	26	10.3
缺失	11	4.3
合计	253	100

2. 现有服务平台的使用满意度。在企业常用的服务平台中,排在前三位的是:所属园区的服务平台、北京市中小企业网和本行业网站。使用这三类平台的企业比率分别为:50.2%、40.7%和35.6%。在对即将建设的综合度更高的中小企业公共服务平台的态度的调查中,回答“需要”和“比较需要”的比率合计为84.4%,显然绝大多数企业需要这样的服务平台。

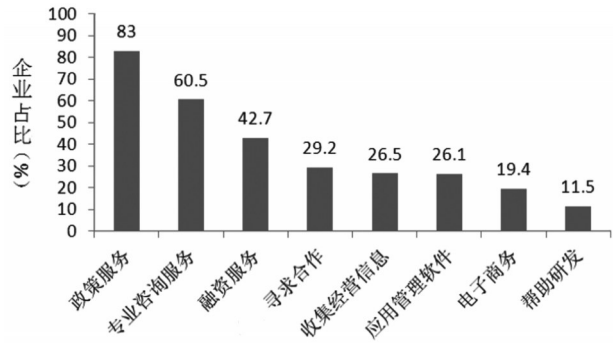
企业对目前应用的服务平台的态度大多为“比较满意”和“一般”,认为“很满意”和“很不满意”的比率较低,详见表3。中小企业对各类服务平台的评分均值虽有一定差别,但差别不是很大。评分均值都高于3,表示对各类服务平台的满意度属于中等偏上的水平。企业对中国中小企业网的满意程度相对较高,回答“比较满意”和“很满意”的比率合计为61.9%。尽管使用该网站的企业仅占17.6%,但是由于满意度相对较高,故该网站的优点值得借鉴。

**表 3 企业对现有各个公共服务平台的满意度**

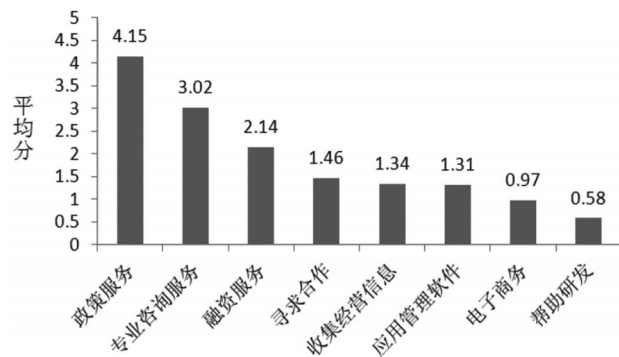
公共服务平台	满意度(%)					
	均值	很不满意	比较不满意	一般	比较满意	很满意
所属园区的信息平台	3.4	1.6	10.3	36.5	46.0	5.6
北京市中小企业网	3.3	5.9	12.7	29.4	45.1	6.9
本行业网站	3.5	1.1	11.2	31.5	48.3	7.9
中国中小企业网	3.4	7.1	11.9	19.0	57.1	4.8
阿里巴巴	3.2	4.2	16.7	37.5	33.3	8.3
应用软件服务(SaaS)	3.5	0.0	13.6	27.3	54.5	4.5
总计	3.4	3.8	9.2	36.6	43.3	7.1

3. 中小企业需要解决的问题与最看重的功能。在调查企业最希望解决的问题时,企业选择最多的是“政策服务”和“专业咨询服务”,比率分别为83.0%和60.5%。

根据日常经验,对某事物需求的人数与需求的强度不一定一致,图1说明了需求的广度,即普遍程度。同时还需要分析企业对各个项目需求的强度。对需要程度的评分采取5分制,1分代表“非常不需要”,5分代表“非常需要”,分析结果见图2。将图1和图2对照,即可从广度和强度两个方面了解企业对服务平台所要解决问题的需求。不论是从广度还是强度来看,排在前三位的项目没有变化,即:政策服务、专业咨询服务和融资服务。从两个角度看,只是“收集经营信息”和“寻求合作”发生了顺序变化,其余项目都没有变化,也说明调查数据基本可靠。



**图 1 企业对平台需求的项目广度排序**



**图 2 企业对服务平台需求的项目强度排序**

在调查企业最看重的功能时,设定了包括26项功能的多项选择题进行调查,结果如下页表4所示。排在前五位的功能需求很明显,余下的功能需求比率都小于30%。排在前五位的功能分别是:培训系统(56.1%)、政策法规发布(49.0%)、管理咨询(47.4%)、财务管理(47.4%)、政府办事流程(39.1%)。

4. 需要解决的问题与看重的功能的关联分析。为了进一步了解中小企业需要解决的问题与其最看重的功能之间是否有紧密的关联性,我们利用SQL Server 2005对“中小企业对信息平台建设需要解决的问题与最看重的功能”进行了关联分析。现将前20项统计结果列出,详见表5。

**表 4 选择各个系统功能的企业数量统计**

序号	系统功能	企业占比(%)	序号	系统功能	企业占比(%)
1	培训服务	56.1	14	发布广告	14.2
2	政策法规发布	49.0	15	供求管理	14.6
3	管理咨询	47.4	16	信用评价	13.4
4	财务管理	47.4	17	企业社区交流	11.9
5	政府办事流程	39.1	18	建立合作联盟	11.9
6	投融资服务	26.1	19	在线客户管理	9.5
7	市场开拓	26.1	20	在线办公	8.7
8	法律维权	26.1	21	在线交易	7.1
9	经济/市场信息	23.3	22	物流管理	7.1
10	统计报表	19.8	23	在线进销存	6.3
11	创业辅导	19.8	24	辅助国际贸易	6.3
12	技术难题招标	18.2	25	企业在线诊断	5.5
13	招聘服务	17.4	26	在线调研	4.7

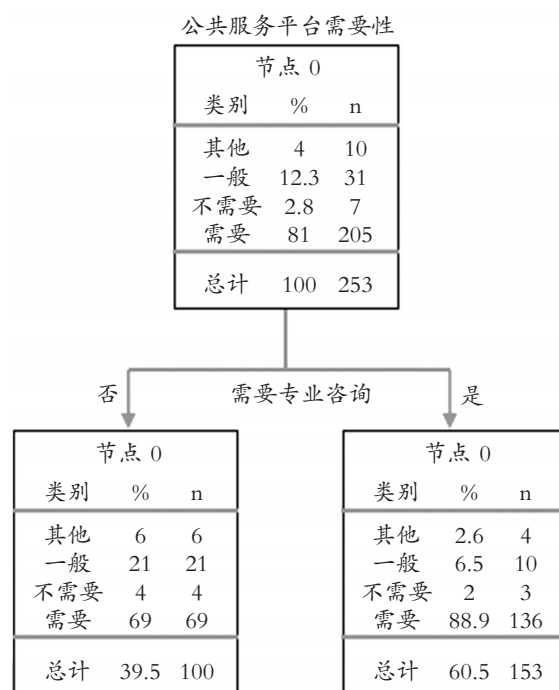
**表 5 信息平台建设需要解决的问题与企业最看重的功能**

序号	项目	百分比(%)	序号	项目	百分比(%)
1	政策服务	83.00	11	财务管理、政策服务	41.50
2	专业咨询服务	60.47	12	管理咨询、政策服务	41.11
3	培训服务	56.13	13	培训服务、专业咨询服务	39.13
4	专业咨询服务、政策服务	54.55	14	政府办事流程	39.13
5	政策法规发布	49.01	15	融资服务、政策服务	38.34
6	财务管理	47.43	16	政策法规发布、专业咨询服务	37.15
7	管理咨询	47.43	17	政府办事流程、政策服务	35.97
8	培训服务、政策服务	46.64	18	专业咨询服务、政策服务、政策法规发布	35.18
9	政策法规发布、政策服务	45.85	19	管理咨询、专业咨询服务	34.78
10	融资服务	42.69	20	培训服务、专业咨询服务、政策服务	34.39

表5中,所需解决问题中的“政策服务”、“专业咨询服务”以及最看重功能中的“培训服务”占比最大,分别为83%、60.47%、56.13%。此三项同时出现的次数也较多,占总数的34.39%。但是在三项集中,比率最大的不是这三项,而是所需解决问题中的“专业咨询服务”、“政策服务”以及最看重功能中的“政策法规发布”,占比35.18%。所占比率大于30%的还有最看重功能中的“政府办事流程”、“政策法规发布”和所需解决问题中的“政策服务”以及最看重功能中的“管理咨询”和所需解决问题中的“专业咨询服务”、“政策服务”。在两项集中,选择“专业咨询服务”、“政策服务”的人数较多,占总数的54.55%;其次是“培训服务”、“政策服务”,占总数的46.64%。

5. 所需解决的问题对服务平台需求的拉动分析。因为中小企业的的需求很多,有些需求可以通过服务平台满足,也可能通过其他途径满足。但是服务平台要想提高满意度,除了提供一些公用服务,最好能够有自己的独特之处,譬如能提供一些企业只有通过服务平台才能获得的服务,这样就可以更大幅度地吸引并留住中小企业。因此,本文采用决策树分类方法研究不同专业需要对服务平台需求的拉动效应。

首先,对服务平台的需要性与需要解决的问题的相关性进行分析。经过卡方检验, Pearson 卡方的相伴概率为0.001,说明企业对服务平台的需要性与需要解决的问题差异极其显著。然后,为了更好地研究二者之间的关系,构建需要性与需要解决问题的决策树模型。因变量是服务平台需要性,自变量包括政策服务、融资服务、电子商务、应用管理软件、寻求合作、帮助研发、收集经营信息和专业咨询服务。决策树模型结果见图3。



**图 3 决策树模型**

通过分析发现,在企业需要解决的诸多问题中,包括政策服务、融资服务、电子商务、应用管理软件、寻求合作、帮助研发、收集经营信息、专业咨询服务等,“是否需要专业咨询”这个问题决定了模型的分类,即专业咨询需要与否的两类企业,对服务平台的需求态度明显不同。需要专业咨询的企业中,需要服务平台的企业比率为88.9%,明显高于不需要专业咨询的企业需要服务平台的比率(69%),同时也高于总体上需要服务平台的企业比率(81%)。其他问题的需求在决策树中没有得到体现,可以解释为,企业尽管也有其他需要,但是由于可以从多种途径获得满足,所以这些需要对服务平台的拉动作用不明显。由于对专业咨询服务的需要,使得对服务

## □ 改革·发展

平台的需求比率被拉高了8个百分点。因此,专业咨询应该是服务平台重点建设的内容。

6. 企业发展面临的问题与对服务平台的希望。中小企业由于自身规模小,在发展中会遇到各种问题。本次调查显示,企业面临的问题包括:税费负担重、市场/客户拓展困难、用人成本太高、融资困难、人才短缺、管理效率低、技术力量薄弱。详情见图4。

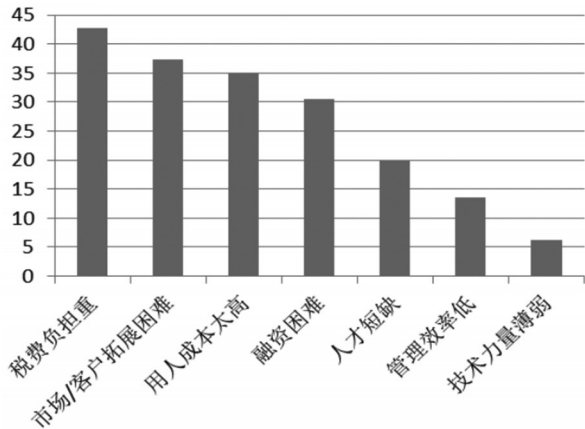


图4 企业发展面临的问题

同时我们还调查了企业对服务平台的希望,以此了解企业希望平台为其解决的问题。共有139家企业回答此问题,整理后归结为六组内容,按照需要程度从高到低分别为:政策发布更新与咨询培训、信息服务与共享、为企业解决实际问题、减免税收与扶持企业、使用方便和开拓市场。详情见图5。

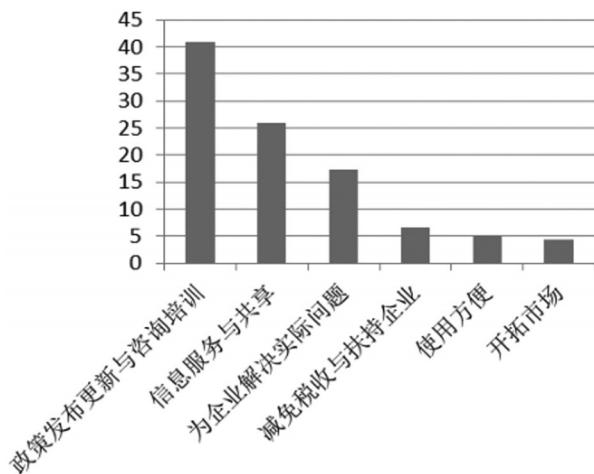


图5 企业对平台的希望

综合上述分析,在调查企业面临的困难时,市场/客户拓展困难(37.4%)排在第二位,仅次于第一位的税费负担重(42.8%),但是在调查企业对服务平台的希望时,“开拓市场”的需求排序比较靠后,这就产生了矛盾。显然不是企业不希望解决此困难,可能的原因是企业根据其自身的经验,对于

服务平台解决这个问题不抱太大希望。因此,如果服务平台能够在开拓市场和增加客户方面发挥作用,一定会吸引更多的中小企业应用平台。综观美国小企业管理平台、欧盟SMEs平台和日本中小企业平台,它们都有“电子商务”模块,可帮助中小企业在线销售商品或推荐服务。所以,服务平台可以考虑增加类似电子商务等在线交易模块,以帮助中小企业进行市场拓展。

7. 服务平台主页布局方式分析。通过对现有服务平台网站的浏览,可以将其主页布局方式分类为:按照行业划分、按照系统功能划分、按照行政区划划分三种形式。进而征求企业对主页面布局风格的偏好,选择“按照行业划分”和“按照系统功能划分”的比率最大,分别为42%和34%,远多于“按照行政区划划分”的比率(5%)。详情见图6。

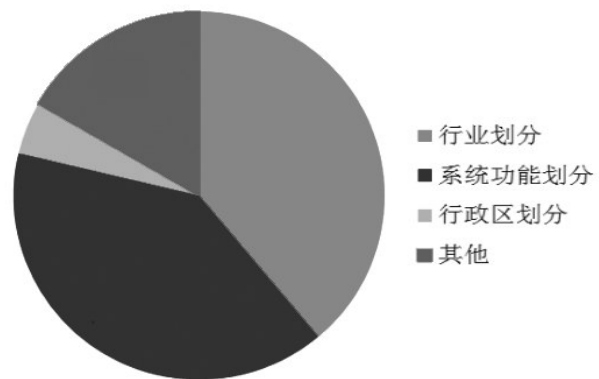


图6 企业对平台主页划分方式的选择

## 三、结论与建议

通过对现有中小企业公共服务平台的调研分析,发现中小企业对各类服务平台的满意度评价总体上居于中等偏上,满意度得分均值是3.4,折算为68分,得分不是很高,说明服务平台还有很大的改进空间。目前,大多数公共服务平台都能够提供诸如政策法规发布、培训服务、管理咨询、财务管理、政府办事流程等一系列服务,但是服务内容大同小异,没有形成各自的特色。同时,部分服务平台的功能以信息展示为主,在平台的互动性方面较弱。因此,结合本次调查数据并借鉴国外相关服务平台建设经验,笔者认为中小企业公共服务平台的建设应做好以下几点:

1. 服务对象方面。中小企业公共服务平台应惠及所有中小企业。2010年,工信部等部委联合出台的《关于促进中小企业公共服务平台建设的指导意见》中,将公共服务平台定位为:按照开放性和资源共享性原则,为区域和行业中小企业提供信息查询、技术创新、质量检测、法规标准、管理咨询、创业辅导、市场开拓、人员培训、设备共享等服务的法人实体。它是中小企业服务体系中的重要网络结点和政府创新公共服务供给的重要载体,直接为中小企业提供多样化、便利实惠的公共服务,以弥补中小企业自主创新的“市场失灵”。中

小企业公共服务平台是一个开放式平台,政府部门、各类服务资源和服务机构可以基于其进行跨界合作,为中小企业提供整合性服务。因此,服务平台应该在解决中小企业共性需求、畅通信息渠道、改善经营管理、提高发展质量、增强市场竞争力、实现创新发展等方面发挥重要的支撑作用。作为一种公共产品,即政府提供的非竞争性、非排他性的公共物品,中小企业公共服务平台应以尽可能服务更多的中小企业为目标。所以,中小企业公共服务平台在使用方面不应设置太多限制或准入制度,应以最大限度地方便中小企业使用为原则。

**2. 服务内容方面。**应以中小企业需求为导向,加大各种服务内容的落实力度。服务平台的最终使用者是中小企业或创业者,只有关注他们的切实需求,提供针对性的服务项目,才能够提高他们对服务平台的满意度。根据调查数据,中小企业需要服务平台解决的首要问题包括政策服务、专业咨询服务和融资服务,而专业咨询服务对服务平台需求的拉动效应最大。因此,服务平台除了满足中小企业的基本服务需求,还应该考虑提供一些个性化服务。譬如加大专业咨询服务力度,提供企业创业咨询、财税咨询、技术咨询等服务。除了提供单个环节的服务内容,还应该重视服务内容之间的衔接,根据企业需求的连贯性提供“一站式”服务。譬如整合工商、税务审批流程,为中小企业提供绿色服务通道,帮助中小企业快速完成注册、信息变更等审批流程。同时,最好能够融合政府部门、各类中介机构的网上办事端口,建立中小企业网上办事大厅,使中小企业在办事大厅即可方便地得到融资担保、信用评价、人才培养、信息服务、技术支持、管理咨询、法律服务、创业辅导、市场开拓、行业协会等信息支持。

**3. 服务方式方面。**应充分利用多媒体手段,加强个性化信息推荐和互动交流。目前很多服务平台提供的服务内容以信息展示为主,需要访问者主动访问浏览,而平台主动推荐服务的功能不足。同时,服务平台提供的互动性交流也很弱,因此造成用户的黏度不够。

建议服务平台创新服务模式,充分利用多媒体手段,增加信息的主动推荐和互动交流。可考虑采用以下方式加强信息的推荐和互动:①采取主题推送服务模式,将培训预告、新政策发布等信息主动推荐给企业。进一步地,还可以采取数据挖掘和分析的方法,根据企业的历史浏览行为,向企业推荐其所属领域内的热点问题,推荐其习惯性关注的信息,推荐其可能需要浏览的网页等。②建立网上在线咨询服务体系,通过配备400平台呼叫中心及在线客服,提供即时互动项目。③建立群组交互服务,整合邮件提醒、实时通讯、语音对接、手机短信、视频会议、群组交流等功能模块,构成一套完整的综合通信工具,并通过强大的成员管理、数据同步等增强功能,达到企业、平台、中介机构三方互动。用户可动态地

创建管理多个群组,组织协作内容,自主决定成员结构。群组内的团队成员可以动态变化,用户可以随时随地召开网络会议,共享文档资料,安排小组日程,查看资料,交流信息,实现远程登录等,从而实现与团队成员、业务伙伴之间灵活高效的业务协同与群组互动。

**4. 服务平台展示方面。**主页面宜按行业或系统功能进行布局。弱化行政区域分割,分行业满足不同领域企业的需求。同时,以按照企业的生命周期提供满足中小企业的基本服务需求和个性化服务需求为主线的界面也是一种很好的方案。中小企业所需的服务因其所处阶段不同而有所差异,以中小企业生命周期为主线,服务项目应覆盖创业、成长、成熟和衰退各个生命周期阶段,则其所需服务内容可分阶段总结如图7所示。



图7 中小企业生命周期与服务内容

#### 主要参考文献:

- 刘畅,肖丕楚.中小企业公共服务平台建设——理论解释与政策含义[J].技术经济与管理研究,2008(1).
- 梁春梅,肖卫东.中小企业公共服务平台研究述评及其引申[J].山东社会科学,2011(10).
- 王清晓.基于知识协同的中小企业集群信息化公共服务平台构建[J].科技管理研究,2009(10).
- 肖卫东.中小企业公共服务平台的功能定位与组织创新[J].学习与探索,2014(2).
- 赛迪智库中小企业研究所.美国中小企业公共服务平台的成功经验及启示[J].现代产业经济,2013(5).
- 付鲜凤,梅强.基于DEA的我国中小企业公共服务平台效率分析[J].科技管理研究,2012(22).
- 梅强,沈杰,江耀生.构建我国中小企业服务体系的研究[J].中国软科学,2000(11).
- 作者单位:北京联合大学管理学院,北京100101