

●冷伏海

## 关于中小企业信息管理与咨询服务体系的思考

**摘要** 讨论了中外政府、公私机构在融资、管理过程中向中小企业提供信息与咨询服务和建设支撑中小企业信息网络的发展的状况,并指出我国在这些方面应予规范的问题。参考文献17。

**关键词** 中小企业 信息管理 咨询服务体系

**分类号** G351.1

**ABSTRACT** In this paper, the author discusses the present status of information networks of middle- and small-sized enterprises, in which governments and organizations provide information and consultancy services to enterprises. Then, the author proposes some problems to be solved. 17 refs.

**KEY WORDS** Middle- and small-sized enterprise. Information management. Consultancy service system.

**CLASS NUMBER** G351.1

支撑中小企业的信息管理与咨询服务体系对促使中小企业在内部机制和外部经营环境方面的改革和完善,使中小企业更具活力至关重要。面对信息化和知识经济时代,中小企业外部的环境如政府的信息资源和网络化服务,无疑对中小企业竞争力的提高也有重要作用。因此,提出一套支撑中小企业的信息管理与咨询服务体系方案和理论思路,对整个中小企业的发展乃至整个国民经济有效增长和社会信息化具有重大的实践意义。

各国的政府、银行、企业界、信息服务界在这方面进行了多年的成功探索,我国也开始在这方面进行尝试。本文意在从国内外的现状中,找出国内存在的问题,为建设中国支撑中小企业的信息管理与咨询服务体系提供建议。

### 1 国外研究和实践现状

近几年来国际社会的各个层面,包括联合国工发组织(UNIDO)、国际劳工组织(ILO)、经济合作与发展组织(OECD)、亚太经合组织(APEC)、国际小企业会议(ISBC)、国际商会事务局(IBCC)、联合国欧洲经济委员会(UNECE)、欧盟(EU)、国际信息与文献联合会(FID)都专门建立网站或组织会议研究和探讨支持中小企业的信息管理和咨询服务问题<sup>[1,2]</sup>如:OECD的G8(AGlobal Market Place for SMEs)网站,ILO的ISEP(International Small Enterprise Pro-

gramme)网站。FID48届和49届大会都设立专题;FID产业信息专门委员会1998年1月在葡萄牙里斯本还召开了题为Information Management as Support to the SMEs Business的研讨会。该研讨会由葡萄牙产业发展战略规划局及FID产业信息委员会联合举办,并在FID Bulletin for Information and Communication 1998年第1期出了专刊。美国、英国、德国、日本、意大利、加拿大、澳大利亚、西班牙、韩国、墨西哥、新加坡、智利等国政府都将其作为本世纪末下世纪初的重大问题,专门设立机构或指定专门部门,组织商会和协会,甚至成立专门公司建立支撑中小企业的信息管理和咨询服务体系和网站。这些国家,特别是以中小企业为主的欧洲国家以及美国、日本、韩国等,对支撑中小企业的信息管理和咨询服务进行了多年探索和实践,形成许多有益的理论与实践的模式和解决方案。

#### 1.1 政府和公私机构在中小企业融资过程中的信息服务和咨询保障

韩国为了实施《信贷担保基金法》,于1976年建立了韩国信贷担保基金会。其职能是向中小企业提供信贷担保服务、信贷信息服务和管理及技术援助<sup>[3]</sup>。1958年美国国会通过《小企业投资法》后成立小企业投资公司,除了资金投入,它也向企业提供管理咨询。西班牙采取由官方信贷协会同私人银行签约设立专用信贷方式。官方信贷协会和私人银行首

先对企业运营情况和发展前景进行评估,合约签订后还要负责研究中小企业的运行情况和出现的问题,并为制定政策的部门提供咨询。为了保证银行贷款能按期收回,埃及政府鼓励在银行和企业间建立联络交流机制,便于银行对申请贷款企业的资产、经营管理、产品销路、经济效益作出评估<sup>[4]</sup>。银行有权对贷款的使用进行监督和管理,甚至可通过合股的方式直接参与企业管理。德国通过合作银行和储蓄银行在企业管理的各个层次上帮助中小企业,特别是新办企业和创新型企业。储蓄银行在许多地区建立了100多家创新中心,其目的是增强中小企业的创新能力。中心不仅提供咨询服务,还给予技术支持,如帮助企业进入因特网。技术中心向创新型企业提供范围广泛的服务,包括技术转移、企业规划和管理的咨询以及人员培训等<sup>[5]</sup>。美国、日本和欧洲国家均采用政府财政拨款方式资助中小企业,与此同时,提供给中小企业以信息和咨询服务。保加利亚政府为解决失业问题,从“社会救助”的角度鼓励失业者创办企业,除给予部分资金外还提供技术及相关信息<sup>[6]</sup>。

收购中小企业,如法国。法国每年有5000家中小型企业易手。对中小型企业购买者来说,认准目标乃是取得成功的第一要素。购买企业者必须做艰苦的调查研究,他们一般要对10来家企业的资料 and 情况进行分析,从中选择。在此方面来自外部的信息管理与咨询服务支撑特别重要<sup>[7]</sup>。

### 1.2 通过设立专门的管理机构在管理过程中为中小企业提供信息与咨询服务

早在1948年,日本通产省就成立中小企业厅,作为管理中小企业的最高机构。各都、道、府、县相应设立中小企业科或工商科。同时,日本政府还依据法律设立各种职能的审议会,对政府的中小企业决策进行调查和咨询,在管理和决策中发挥着重大作用<sup>[8]</sup>。美国与日本相似,1953年依据《中小企业法》成立临时性的中小企业局,1958年法律修改后使之成为政府的永久性机构。其下设两类机构:一是经理服务公司,由1.3万多名经验丰富的退休人员组成;二是企业发展中心,在全国有1000个,包括妇女企业中心、美国出口援助中心、企业信息中心和部落企业信息中心等。这两类机构经常举办各种商务研讨班,帮助小型企业的经营者提高经商和开办实业的能力,并为中小企业提供创业准备、计划拟订、商业理财等多方咨询和有关经济发展的信息,指导小型企业争取政府支持,代表和保护小型企业的利益<sup>[9]</sup>。西班牙设立了从

属于经济财政部的专门机构,其中包括一个中小企业观察局,负责研究中小企业的运行情况和出现的问题,并为制定政策的部门提供咨询服务。它还向中小企业提供“国际化”的信息,不定期举行讲座,使它们的生产和商业活动同国际市场相适应。英国作为一个以贸易立国的发达国家,政府为拓展海外市场不遗余力。如协助中小企业与驻在国商界建立联系,筹办各种类型的博览会,组织经贸代表团出访,举办贸易研讨会等,已经成为外交部、贸工部和驻外使领馆的日常事务<sup>[10]</sup>。德国对新建中小企业从一开始就积极扶持,帮助它们分析新建企业的必要性,企业主是否有办企业的知识技术和能力、拥有资金情况以及产品是否有销路等。经分析认为有必要建厂时,再提供有关的法律法规咨询,帮助到工商管理部领取营业执照,签署有关合同,落实合作伙伴,制定筹资与投资计划等。企业创建后,主管政府部门还要帮助它们首先站住脚:帮助分析所面临的情况,预测和解决可能遇到或已经遇到的问题;产品销路等方面的情况;帮助认真进行成本核算,寻找降低生产成本、提高产品质量、改进服务的可能性,以及是否需要扩大市场等。对于那些发展势头好的企业,政府部门还要帮助它们研究制定新的发展战略。德国政府出资雇用了540位顾问为中小企业进行咨询服务,联邦经济给予顾问们的财政资助每年共1300万美元,地方政府承担与国家部门相同的另外50%。而商会与协会自身还雇用219位顾问,平均起来每个顾问负责1300个企业。咨询最多的是企业管理,包括企业创办和新工艺,其他还有环境问题、出口贸易、欧洲市场、设计和修复等<sup>[11]</sup>。

加强对职工的技术培训。如德国、西班牙和土耳其等。西班牙在这方面有明确的法律,规定从个人所得税中提取一定比例的培训费用。政府同时鼓励中小企业同高等院校和专业学校签订培训合同。

设立中小企业的“监护人”。中小企业缺乏具有专业知识的财务管理人员,经营管理水平相对滞后,偷漏税现象时有发生。针对这种情况,20年前法国产生了叫做税务委托管理中心的机构来协助中小企业进行管理,由于工作富有成效,被称为中小企业的“监护人”。该管理中心在加强对企业监督和指导的同时还提供各种服务,如定期和向企业提供企业发展分析报告,指出发展优势和存在的不足,这份报告对企业的下一步发展具有指导意义。另外他还向企业定期提供各个行业领域的经营状况、盈利水平、产品

市场、成本价格等方面的统计数字。通过这些统计数字,企业主对自己的企业所处的地位有明确的认识,以利于制定未来的发展计划<sup>[12]</sup>。

### 1.3 创建支撑中小企业的信息网络

加强基于网络的信息和咨询服务及中小企业的信息化,直至引导中小企业走向电子商务<sup>[13]</sup>。

供中小企业的全球化信息网络开发是主题为“供中小企业(SMEs: Small and Medium-sized Enterprises)的全球化市场(A Global Marketplace for SMEs)”G8信息社会始创工程的3个项目之一。所有的G8国家都在建设网站以改进中小企业对有关本土和外国市场的信息的存取。某些站点不仅提供信息,而且也帮助中小企业通过联系地址寻找伙伴。在某些因特网主页上,中小企业甚至可能运行一定的业务,比如制定的条款。

早期OECD报告的建议之一是保障正在被开发的OECD成员国的中小企业站点的用户友好。这是指:提供最及时的信息;节省搜寻信息的中小企业家的时间;使中小企业因特网站点即刻显示对中小企业家有用的信息;给出联系或联系点的信息,促使中小企业联系潜在的客户端和供应商;通过提供诸如联机定购处理、信息核查、船运服务等业务便利,最大化使用中小企业的站点;广泛发布中小企业站点。

供中小企业的全球化信息网络(global Information Network for SMEs)是由日本维护的。这个主页目标是在信息社会试验工程“供中小企业的全球化市场”的构架范围内创建的(G8 Information Society Pilot Project: A Global Marketplace for SMEs)。它的目标是开发一个环境,在那里中小企业能够交换有关产品、技术、人力资源等信息,克服距离和国界的障碍。

这个站点提供和存取的信息内容有:

(1)如何参加?它详述了“供中小企业的全球化市场”的行动目标和构架,描述了参加的条件。不仅G8的成员,而且其它国家和国际组织也被邀请参加到这一网络中。

(2)什么是“供中小企业的全球化信息网络”?它详述了“供中小企业的信息网络的目标”。这个站点客户基础是面向世界范围内的所有中小企业的,目前有英语和日语两个版本。

这个站点还和如下站点联接:G8国家和EU欧盟;澳大利亚、文莱、韩国、新加坡、西班牙和香港(中国);亚太经济合作组织中小企业网(APEC Network for SMEs)、国际小商务会议(ISBC)、国际商会事务局

(IBCC-Net)、联合国欧洲经济委员会(UNECE)和虚拟中小企业大学(vuSME: Virtual University for Small and Medium-sized Enterprises)等。

## 2 国内研究和实践现状

### 2.1 政府和公私机构在中小企业融资过程中的信息与咨询服务保障

我国各城市商业银行、城市信用社和中国民生银行都把中小企业作为主要支持对象,农业银行和农村信用合作社是乡镇企业信贷资金来源的主要渠道。另外,在国有商业银行体系内部,逐步建立了为中小企业服务的金融组织机构体系,在人民银行指导下建立了专门为中小企业服务的信贷职能部门—中小企业信贷部。

上海城市商业银行于1994年开办中小企业风险担保基金贷款业务。资金来源一般是由当地政府主管机构与上海城市商业银行及其所属各支行签定协议,当地财政拨款一部分作为对风险基金的补贴,其余部分由入股的各成员企业出资共同认购,组成风险担保(或抵押基金)。贷款的保证方式由该基金或具有法人资格的第三方作为担保方,也有的以其他抵押或质押方式作为还款保证。由于管理经验和信息的不足,中小企业往往缺乏必要的财务管理技术,资金的使用效益不高。对中小企业的金融支持不光体现在信贷支持上,还体现在高素质、高品位、高技术、多功能的服务上,如对中小企业的投资咨询、财务顾问、项目融资、代理和代收代付等业务。目前,金融机构对中小企业的服务,正由单一的资金支持转向综合性金融服务<sup>[14]</sup>。

### 2.2 通过设立专门的管理机构在管理过程中为中小企业提供信息与咨询服务

1997年9月召开的党的“十五”大和1998年3月召开的九届人大提出继续坚持“抓大放小”的方针,加快放开搞活国有中小企业的步伐。随着政府机构改革的顺利进行,国家经贸委宏观上指导中小企业发展的职能得到进一步明确,成立了专门负责中小企业改革与发展政策的中小企业司。中小企业地位得到空前重视,国有小型企业的改革取得较快进展。各地根据自己的经济发展条件及企业实际情况,选择了改组、联合、兼并、股份合作制、租赁、承包经营等多种改制形式,制定了一系列操作性较强的配套政策,为中小企业的发展建立融资、信息、培训、技术开发、人才等方面的支持服务体系<sup>[15]</sup>。

1995年5月上海成立新药研究与开发中心,1989年北京成立中关村企业孵化器,2000年4月北京中关村高科技交易中心建立,有些地方政府建立了中小企业服务中心<sup>[16]</sup>。

### 2.3 我国政府、公私机构创建支撑中小企业的信息网络

(1)国际商务信息网:由中国国际贸易促进委员会、中国国际商会主办。它创建了一个WWW形式的“中小企业助跑在线”链接<sup>[17]</sup>。

(2)中小企业商业计划:中小企业商业计划项目介绍。

(3)中国投资贸易网:本站点包括投资信息、贸易信息、代理商信息、中小企业商业计划、城市投资环境、开发区投资环境等栏目。

(4)黑龙江省中小企业招商信息。

(5)信息城一功能:信息城为全国各省市、中央部委局、驻沪办事处和海内外中小企业提供全方面服务的良好环境,使上海的信息业从目前的以检索、传播为主上升到加工、咨询为主。

(6)辽宁中小企业信息网。

(7)中国中小企业网:网内设有企业之窗、专业市场、经济信息、海外财经、人才热线、政策法规、网上交易、供求信息、时事新闻、专家论坛及市场分析等。

(8)世联国际商业网络中心:以口岸贸易为依托,电子商务为手段,将信息咨询、网络服务、网上采购推销、保税展示、保税仓储、市场销售、货物配送、进出口代理、通关报检等融为一体,立足于为中小企业开发中国市场提供跨行业、跨地域、多功能、规范化、高起点的服务。

(9)春谷信息网:全新交互式网站。提供求职、招聘、招标、供求、难题求解信息的发布、修改、管理等服务。

(10)中国在线培训:为中小企业提供有针对性、实用性的管理咨询、培训和顾问,MBA培训。

### 3 我国在支撑中小企业的信息管理与咨询服务体系建设上应规范的几个方面

(1)中国公私机构现在关注的是中小企业的融资问题,对融资背后的信息与咨询服务问题还未给予足够的重视。中小企业融资困难的症结在于缺乏信用担保,而提供信用担保的基础是对该企业信用、技术、市场、管理等信息的掌握。这些信息的保障依赖于我国公私机构尽快建立信息与咨询服务体系。建议有

关部门在建设中小企业融资机制的过程中,重视相关信息与咨询服务体系的建设,并规范其服务内容和方式,以保证融资机制的正常运行,加快中小企业的发展。

(2)我国政府已在中央一级建立统一的中小企业管理机构,但还存在着条块分割的现象,这大大限制了政府支撑中小企业信息管理与咨询服务作用的发挥。地方上还未建立相应的统一管理当地各类中小企业的机构。中国的中小企业管理历来政出多门,如高科技中小企业得到科技管理部门的支持和服务;农业管理机构支持与服务于乡镇企业;私营、外资的中小企业则由相应的管理部门进行管理和服。因此要充分发挥政府支撑中小企业的信息与咨询服务的作用,就必须加快各级政府机构改革的步伐,并建立统一规范的政府管理体系。

(3)中国支撑中小企业的信息与咨询服务网络内容少而单一、无统一规范、不能提供全面和权威的信息与咨询服务。分析上述国家面向中小企业的信息与咨询网络的建设特点,不难看出都是集技术、贸易、政策、法规信息与咨询服务于一身的完整权威的网络,而我国的情况则不然。全国一级提供的信息不够完整,如全国乡镇企业信息网、国际贸易促进会的信息网和技术创新网等。地方的中小企业信息网不仅存在上述的问题,而且少得可怜。建立统一管理中小企业的政府机制和部门,并在其领导下建立统一的网络规范,也是建设中国中小企业信息与咨询服务网络的关键。

### 参考文献

- 1,13 OECD. A Global Marketplace For SMEs
- 2 Marjorie M. K. Hlava. Expanding Partnerships for Small and Medium-Sized Enterprises Needed: The Right Kind of Support. Bulletin of the American Society for Information Science. 1999, 25(5)
- 3 徐剑峰,朴姬福. 韩国中小企业. 北京:东方出版社,1995
- 4 何振一. 中小企业财税与信贷. 北京:中国人民大学出版社,1999
- 5 唐菊裳. 国外小企业:融资、管理、创新、模式. 北京:中国计划出版社,1999
- 6,11,12,15 宏观经济研究院课题组. 中小企业发展研究. 国家发展计划委员会宏观经济研究院信息部,1999
- 7 施晓红. 国外如何扶持中小企业. 北京:中国财政经济出版社,1999
- 8 [日]小川英次著;史世民译. 现代中小 (下转第54页)

为好。

## 2.2 网上出版物的采集方法

### 2.2.1 有选择地链接或粘贴到国家图书馆电子出版物档案库上

加拿大国家图书馆采用的就是此种方式。

### 2.2.2 逐一下载

我国对已选定的网上出版物一般是以逐一下载的方式进行采集。

### 2.2.3 使用机器人进行全面地采集

北欧许多国家利用“收割机器人”连续地寻找与采集已编入索引的网页<sup>[11]</sup>。收割机器人由采集、分析、标引与存档4部分组成,它被正式地长期固定在网页上。网页一旦被采集,机器人内的软件就会自动分析网上出版物的内容与交互引用(如超级链接情况),随后输出URL表。该表是依采集策略被存储的,以保证网址经常被核对。然后对该出版物进行自动标引,并将它打包压缩,存储到当地存储库的磁盘上。

使用机器人进行采集时,只要把本国国家代码的域名编入索引,凡具有本国国家代码域名的网上出版物基本上可以收集齐全。

利用URL采集文献的缺点是缺少文献版本的概念,在某一时期在特定位置上的文献,有可能与下一时期相同位置文献毫不相干。为解决这一问题,欧洲开始使用URL(统一资源命名法)生成元(URN generator)来确定文献的版本,以便机器人采集。限定使用的网上出版物难以被机器人采集,这时就要在缴存本制度的支持下由人工采集。

## 2.3 归档保存

归档是将数据文件存储到与系统兼容的媒体上,进行长时间存储,以备以后万一出现数据库差错而必须加以恢复时使用。

为了数据安全,以磁盘、磁带为载体的脱机电子出版物与网上出版物均应拷贝到档案服务器内归档保存。档案服务器的制作与维护相当昂贵,不可能每个图书馆都安装它,但国家图书馆与版本图书馆必须安装它,以维护数据安全。DVD、CD-ROM这类脱机出版物,可以复制多个同一媒体的备份,安装进网络内,以提供利用。

存储在档案服务器内的资料,安全十分重要。为了使存档出版物可被授权使用,必须将服务器连到网上。图书馆应采取技术措施与管理策略,防止对电子出版物的非法存取,或受到第三者操纵与篡改等。

## 参考文献

- 1 Nedlib Project: <http://www.konlib.nl/nedlib/>
- 2 <http://www.nlc.ca/initiatives/index.html>
- 3, 11 EVA: <http://hul.helsinki.fi/tietoinja/0199/evaart.html>
- 4, 5, 6 Electronic publications as Legal Deposit Copies: <http://hul.helsinki.fi/tietoinja/0199/leqaldep.html>
- 7 Positioning the National Library of Canada in the Digital Environment: Strategic Directions.
- 8 刘家真. 澳大利亚国家图书馆保存网上出版物的选择方针. 图书馆杂志, 1998(3)
- 9 叶继元. 电子期刊收集策略探微. 中国图书馆学报, 1998(5)
- 10 Kulturarw Heritage Project. <http://kulturarw3.kb.se/se/html/projectdescription.html>

注 本文为武汉大学人文社会科学重大项目。

刘家真 教授, 武汉大学传播与信息学院图书馆学档案学系副主任。通讯地址: 湖北武汉。邮编 430072。

(来稿时间: 2000-04-13)

(上接第31页)企业经营术. 北京: 改革出版社, 1993

9 杜占远, 刘东. 政府在中小企业技术创新中的角色和作用. 中国软科学, 1998(9)

10 Berenika M. Webster, Catherine E. Harc, Julie McLeod Records management practices in small and medium-sized enterprises: a survey in North-East England. Journal Informaion Science, 1999v25 No4(283~294)

14 傅建华, 韩文亮, 黄文灼. 中小企业发展战略研究. 上海: 上海财经大学出版社, 1998

16 李冬梅. 孵化器—孕育中关村希望. <http://www.bci-jingdaily.com.cn>

17 <http://www.ccpit.org/index.html>

注 本文是国家社科基金九五规划黑龙江省自然科学基金项目“支撑中小企业的信息管理与网络建设研究”(99BTQ001)的成果之一。

冷伏海 中国科学院文献情报中心在读博士生, 黑龙江大学信息管理系教授、副主任。发表论文40余篇, 出版专著和教材8部, 获教育部霍英东优秀青年教师奖。通讯地址: 北京中关村科学院南路8号。邮编 100080。

(来稿时间: 2000-06-20)