

# 银行用户行为 大调研报告·小微篇

2021



出品方

 We 研究

发起方

 微众银行

 Tencent

 CDC  
Customer Research &  
User Experience Design Center

 中国邮政储蓄银行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

用更多发现 让更好发生

# We 研究里程碑

We 研究，是微众银行发起成立的研究组织。以“用更多发现，让更好发生”为宗旨，致力于用有深度的研究，助力银行业的创新发展。

## 2021 年

品牌升级，推出新品牌“We 研究”，研究主题分为“We 研究 - 用户体验实验室”及“We 研究 - 产业洞察”

联合 55 家合作银行、5 家高校及行业合作伙伴第五次发布《银行用户行为大调研报告》，除了持续性的存花贷保和银行渠道用户体验的研究，还包括健康险专题和小微经济体专题

## 2020 年

联合 54 家合作银行、5 家高校及行业合作伙伴第四次发布《银行业用户体验大调研报告》，聚焦后疫情时期的用户金融需求洞察。发布用户行为可视化工具 WeBoard，持续进行用户体验评估工具 WeUX 指数的迭代升级

## 2019 年

联合 50 家合作银行第三次发布《银行业用户体验大调研报告》，发布金融 App 开发工具、用户体验评估工具 2.0

## 2018 年

联合 36 家合作银行第二次发布《银行业用户体验大调研报告》，首次发布“数字银行用户体验评估体系”

## 2017 年

联合 28 家合作银行首次发布《银行业用户体验大调研报告》

## 2015-2016 年

微众银行与腾讯 CDC 联合发起成立“银行用户体验联合实验室”

# 发起方 / 合作伙伴

## 发起方

**WeBank** 微众银行

**Tencent** / **CDC**  
Customer Research &  
User Experience Design Center

 **中国邮政储蓄银行**  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

## 高校合作伙伴



北京师范大学 心理学部  
FACULTY OF PSYCHOLOGY  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY



**NANYANG  
TECHNOLOGICAL  
UNIVERSITY**  
SINGAPORE



深大-微众金融科技研究院  
SHENZHEN UNIVERSITY-WEBANK RESEARCH INSTITUTE OF FINTECH

## 行业合作伙伴



BOSTON  
CONSULTING  
GROUP



**中国用户体验联盟**  
UXACN User Experience Alliance China



# 目录

一 开篇语 .....	1
二 个体户：小生意也需多筹谋 .....	2
2.1 画像：生意繁忙、收入多元、偏爱实物资产 .....	3
平均工作时长 12.8 小时，近六成个体户基本全年无休 .....	4
大部分个体户依靠店铺收入，二线和三线城市兼职开店占比高 .....	5
偏爱实物资产，过半个体户从未进行投资理财 .....	7
2.2 经营：遭遇困难相似，解题思路不同 .....	9
创业换身份不换赛道，90 后从兴趣出发 .....	9
盈亏平衡关键时间点：12 个月 .....	10
经营记账主要依赖人工 .....	12
90 后更关注行业趋势，80 后较关注营销获客 .....	13
人力成本成为首要问题，资金短缺现象凸显 .....	16
2.3 金融：解决缺钱问题，一看产品二看服务 .....	19
收款方式灵活，微信收款占比第一 .....	19
近 7 成个体户遇到资金周转问题 .....	21
借贷选择看利率也看服务体验 .....	22

<b>三 小微企业主：前浪奋楫，后浪弄潮</b>	<b>29</b>
<b>3.1 画像：80 后和 90 后撑起半壁江山</b>	<b>30</b>
80 后创业占比最高，90 后获家族支持多	30
半数企业主每天工作超 9 小时，住宿餐饮业最忙碌	32
生活压力 TOP3：生意经营、孩子教育和日常花销	33
<b>3.2 经营：面对多重挑战，坚持规范发展</b>	<b>35</b>
生意越久越挣钱，管理软件渐成标配	35
薪资发放不规范，非银行代发占比近半	42
“老荐新”是主要拓客方式，其次是亲友或同行推荐、社媒推广	44
成本和资金问题困扰新老企业	46
<b>3.3 一方水土养一方企业，经营特征存在地域差异</b>	<b>49</b>
代表性地区（粤、苏、冀、豫、浙、滇）小微企业画像	50
<b>3.4 金融：资金往来无小事，借贷问题考虑多</b>	<b>59</b>
企业性质决定收款方式，行业特点影响转账额度	59
多个因素影响对公账户，体验和综合服务是重要抓手	62
资金周转问题加剧，超四成使用企业贷款解决	65
贷款产品需求：小、频、短、急	66
小微贷款：回归需求本身，把握产品本质和服务体验	69

四 普惠金融高质量发展新阶段 ..... 79

4.1 政策加码：全面、多点、长期 ..... 80

4.2 基本面回暖，小微企业运行指数稳中有升 ..... 82

4.3 普惠金融任重道远，银行是中流砥柱 ..... 84

五 结语 ..... 86

附录 大中小微型企业划分标准 ..... 87

附录 图表目录 ..... 88



# 一 开篇语

今年，全球新冠肺炎疫情持续演变，世界经济遭遇百年未有之大变局，国内个体工商户、小微企业的生产经营深受影响。在国家政策的持续引导下，国内银行业积极行动，认真做好各项政策的落地实施，携手相关部门和社会各界，齐心协力推进普惠金融发展。

2021年，普惠型小微贷款余额快速增长，整体呈现“量增、价降、面扩”，有效缓解了个体工商户和小微企业面临的融资困难、资金接续受阻等难题，首贷、续贷、信用贷款大幅增加，个体工商户和小微企业的经营发展面貌为之一新。

个体工商户和小微企业主是《2021 银行用户行为大调研报告——小微篇》（以下简称“小微篇”）的研究对象，在本报告中，个体工商户是指，经依法登记为个体工商户（以下正文简称“个体户”），拥有工商行政管理局颁发的个体工商户营业执照的群体。小微企业主是指，符合国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》规定的小型企业或微型企业的所有者。

“小微篇”是微众银行·We 研究（原银行用户体验联合实验室）连续第三年发布的针对小微经济体的研究成果。三年的持续跟踪，让我们沉淀了一些经验，在此基础上，我们今年优化了定量研究方法，将线上问卷改成了线下访问员一对一访谈，并将定量问卷改成半结构化问卷……通过投入更多时间，投入更大精力，我们致力于获取更真实、更全面、更准确的信息。

2021年个体户的生意更加繁忙，平均每天工作 12.8 个小时，超过一半的个体户几乎全年无休。对多数人而言，店铺生意就是主要收入来源。他们最头疼的是人力成本高，资金短缺问题十分突出，进货、采购时常常需要借贷。这个时候，他们就会求助亲朋好友，也会留意平时金融机构的营销电话和短信，但最终选择贷款产品，还是看利息，看操作是否便捷，看放款速度。

小微企业主面临的挑战更多，扛起半壁江山的 80 后和 90 后们，不仅要考虑生意经营，还有孩子教育和日常花销的压力。尽管如此，他们还是坚持规范发展，配备管理软件，设置专职的财务岗。对于拓展客户，他们深谙“老荐新”的道理，会发动亲朋好友介绍业务，90 后还更重视社交媒体推广。在融资需求方面，小微企业呈现“小、频、短、急”的特点：平均单次贷款 36.4 万，年平均贷款 2.8 次，1 年期内贷款产品占比 62.4%，45.0% 的小微企业在 1 周内拿到资金。

用更多发现，让更好发生。我们相信这些精确的、真实的一手信息，将有助于银行业更早把握个体工商户和小微企业客户需求，更快优化产品和服务，更好开展普惠金融事业。我们衷心希望报告能为前进路上的中国银行业洞见普惠金融需求，提升普惠金融服务能力，制胜未来，续写辉煌！

## 二 个体户：小生意也需多筹谋

从街边小摊贩到 1 亿大军，个体户年注册数已连续 14 年保持正增长，根据 2021 年 11 月的最新数据，全国登记在册的个体工商户突破 1 亿户，约占各类市场主体总量的三分之二，在繁荣经济、稳定就业、促进创新、方便群众生活等方面发挥着独特的重要作用。

改革开放之后，国家对个体户的帮扶政策越来越详实，社会公众对于“生意人”的观念越来越开放，今天的个体户，道路越走越宽阔，日益茁壮成长。个体户店铺关乎经济，个体户发展关乎民生，发展个体户经济对于提升经济活力、促进就业、扩大消费、改善民生具有重要意义。

为了更深入了解这个群体，We 研究 2021 年走过郑州、义乌、苏州和深圳 4 个城市对 15 个个体户进行深入定性调研，并且通过线下面对面一对一的半结构化问卷定量采集了 1694 份个体户样本，样本采集超过 300 个城市，覆盖一线城市到五线城市。本次调研个体户的行业覆盖“批发零售业”、“住宿餐饮业”以及“居民服务、修理和其他服务业”等超过 12 个行业，希望能够了解个体户在生活、经营和金融等方面的现状和潜在需求。

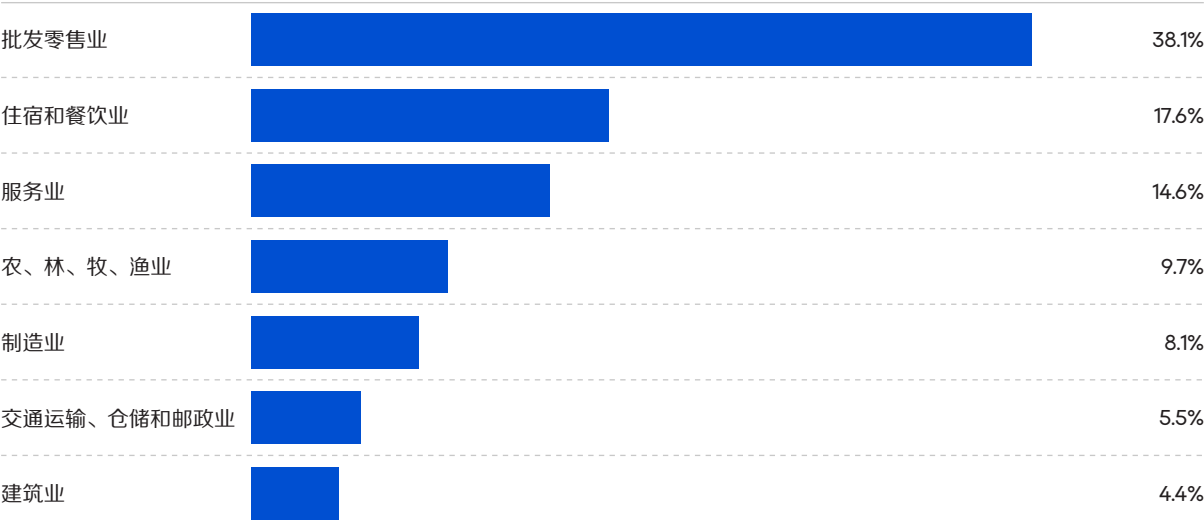
## 2.1 画像：生意繁忙、收入多元、偏爱实物资产

统计部门调查显示，目前个体工商户户均带动就业是 2-3 人，预计个体工商户以及各类灵活就业人员的就业总数已经达到 2 亿左右。个体户经营提供了大量的就业机会，一定程度上缓解了就业压力，起到就业“助推器”的作用。

分布在街头巷尾的个体户店铺，装扮着城市的风景，展现着一座城市的人情味、烟火气和地域文化。各式各样的个体户店铺作为“家门口”经济，如家门口的餐饮店、超市、便利店、美容美发美甲美睫店、干洗店、洗车店、家政服务等，能够深入社区和居民生活，大大提高了居民生活质量。我们本次调研的行业主要覆盖 12 个行业，以批发零售业、住宿餐饮业和服务业为主。

图 2-1 个体户年度调研行业分布（TOP 7）

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您的店铺所属行业？（单选），N=1694



# 平均工作时长 12.8 小时，近六成个体户基本全年无休

新冠疫情的爆发，使相当一部分个体户被迫暂停营业，甚至关门。随着总体疫情得到有效控制，个体户的经营状况也逐渐变好，但局部地区疫情的反复还是对个体户经营、生活有很大影响。

为保持跟疫情前相似的收入水平，个体户平均每天工作时长从 2019 年的 11.3 小时上升到 2021 年的 12.8 小时。他们不仅每天的工作时间变长，而且营业天数也有所增加，调研数据显示，2021 年“除了过年，每天都营业”的占比（66.8%）高于 2019 年（65.5%）。在疫情面前，个体户选择用更多时间维持收入。

图 2-2 个体户平均工作时长

数据来源：2019 年 /2021 年个体户调研问卷，您平时每天工作的时长是？（单选）

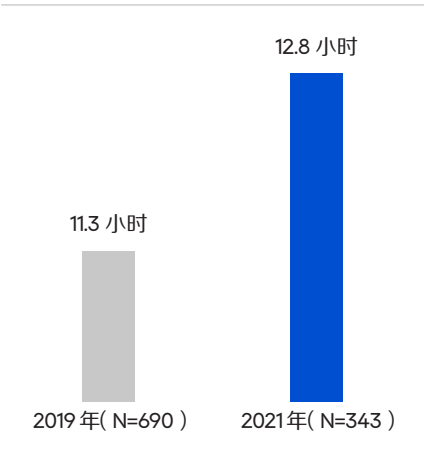
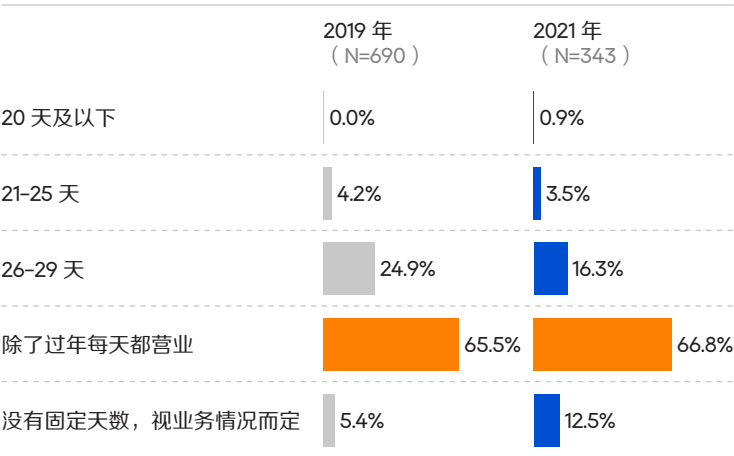


图 2-3 个体户平均营业天数

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您平均每月营业多少天（以 30 天为标准）？（单选）



“早上五点多就起来了，晚上大概两点左右才关店。我跟老公两班倒，我早上和下午，老公下午和晚上。” ——义乌餐饮店老板

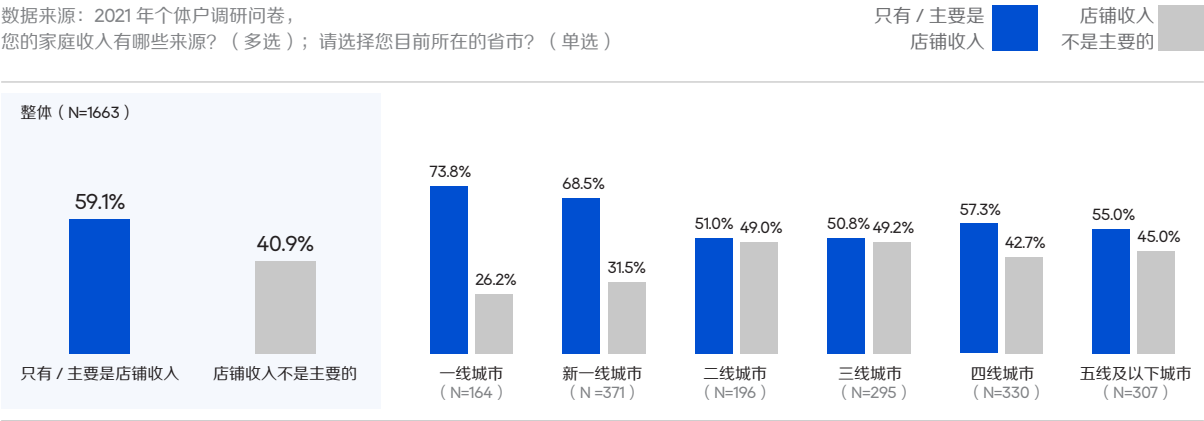
“上午 10 点开门，晚上是 1 点关门。下午的 2 点钟到 5 点钟，这时间是喝下午茶的人比较多，晚上 6 点钟到 11 点这时间段喝酒的人比较多，以前 10 点左右就下班了，现在是到 1 点了。” ——深圳咖啡店老板

# 大部分个体户依靠店铺收入，二线和三线城市兼职开店占比高

回顾 2019 年的调研可以发现，对于个体户而言，一家店铺往往是一家的希望。今年的调研数据显示近 6 成个体户的家庭收入主要来自店铺收入。与之前不同的是 4 成个体户店铺收入不是主要收入，还有其他收入。其他收入主要有上班收入、理财收入和收租等。越来越多的个体户开店不再是养家糊口，很多个体户一边上班一边开店，开店变成副业。

不同城市个体户家庭收入来源有差异：一线和新一线城市个体户店铺是主要收入的占比明显偏高，可能跟一线和新一线生活节奏快有关，个体户没有精力和时间做兼职；二线和三线城市的个体户兼职开店占比偏高。

图 2-4 不同城市个体户的家庭收入来源



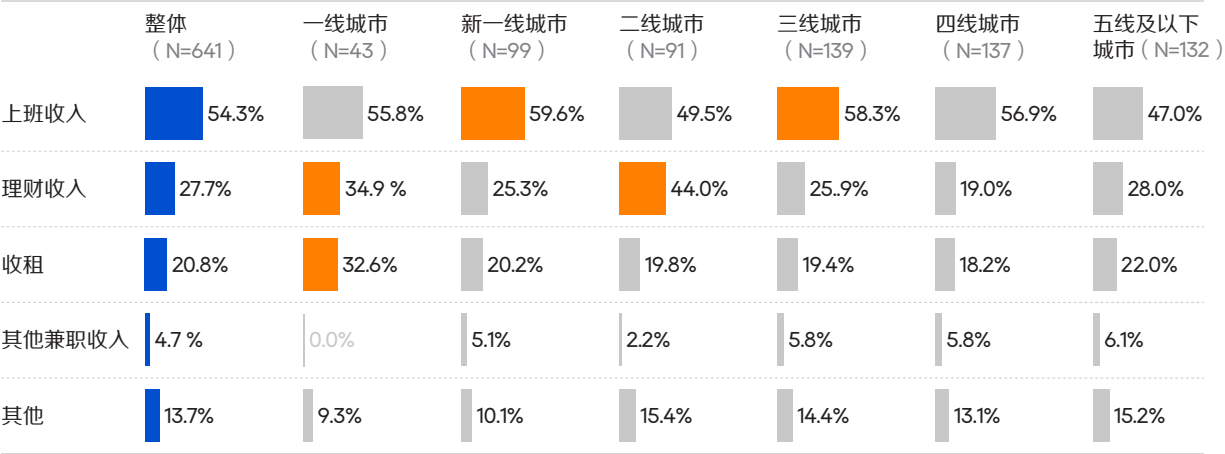
“我们名下是有两个店的，两个都有单独去注册营业执照。” ——深圳窗帘店老板

“我们现在就只有两家（摄影店），不过正在筹备第三家。有了第一家店的经验后就要开分店，这样才能有更大的收益。” ——  
郑州摄影店老板

个体户店铺以外的其他收入来源包括上班收入、理财收入和收租等。不同城市级别收入来源有差异，一线城市除上班收入外，理财收入和收租高于整体水平，新一线城市上班收入占比最高；二线城市理财收入占比远高于其他城市；三线城市上班收入偏高。

图 2-5 不同城市个体户除店铺收入外的其他收入来源

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您的家庭收入有哪些来源？（多选）；请选择您目前所在的省市？（单选）



“我刚开始毕业时候做的是服装销售，后来做到店长，我一直有个创业的想法，刚好当时这边店面在出租，我有个亲戚之前是做餐饮的，可以给我一定支持和帮助，这边离我家很近，就一边上班一边开了这家店。” ——苏州餐饮店老板

“平时投资理财收入是主要的，开店是副业。” ——深圳便利店老板

# 偏爱实物资产，过半个体户从未进行投资理财

超过一半个体户没有进行过投资理财，他们较愿意将店铺盈利转化成实物资产，热衷于买房买车。除了常居地购房，个体户也会在户籍地和其他地区购房。个体户有车占比较高，有车大大提升了个体户经营的便利性，比如进货、拜访客户等。

图 2-6 个体户理财情况

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您有多少年的理财投资经验？（单选），N=343

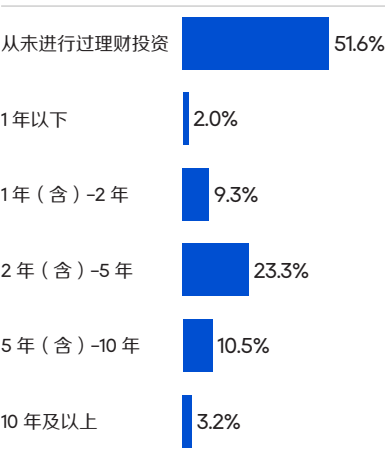
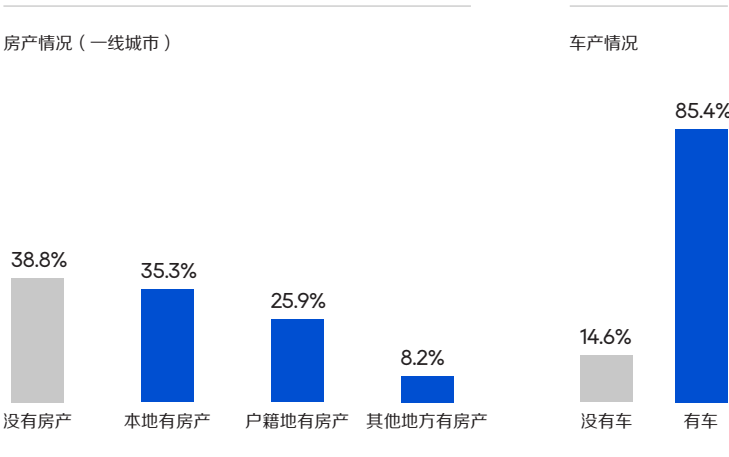


图 2-7 个体户房产、车产情况

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您名下是否有房产？（多选），N=343；您名下是否有车产？（多选），N=1694



“投入股市几次每次都是血本无归，还是把钱投入到经营比较保险。” ——郑州电脑维修店老板

“郑州有房（全款），为了养老在海口买了一套，在天津还买了个学位房给孩子读书。” ——郑州手机批发老板

虽然超过一半的个体户理财知识缺乏，但普遍对社会保障比较关注。为了未来的医疗保障，近 9 成个体户有社保和新农合，其中近一半人买的是中档社保。一般情况下，各地区会以当地上年度在岗职工的社会平均工资标准为基础计算缴费基数。缴费基数最低是上一年平均工资的 60%，最高缴费基数是上一年平均工资的 300%。

其中，养老保险按照缴费基数的 20% 缴纳，医疗保险按照当地标准，一般是 8% 左右。由于各地社保缴费基数和选择档数不同，即使近一半个体户选择中档，每月缴纳的金额也不一样。

虽然公共医保的覆盖面较广，但个体户购买商业保险的比例较低，购买过商业保险的占比为 33.2%，远低于其他职业购买商业保险占比。

图 2-8 个体户社保和新农合购买情况

数据来源：2021 年个体户调研问卷，  
您有自购社保 / 新农合吗？（单选），N=1351；

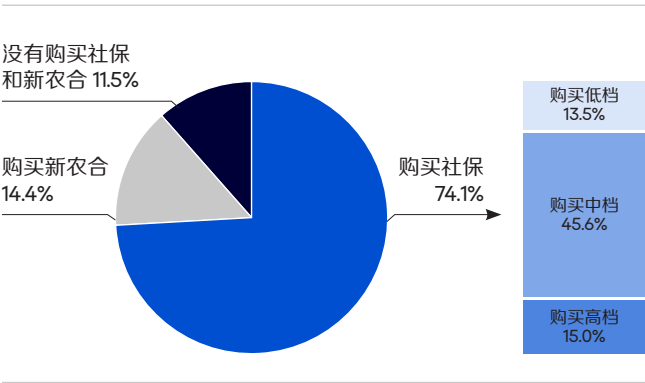
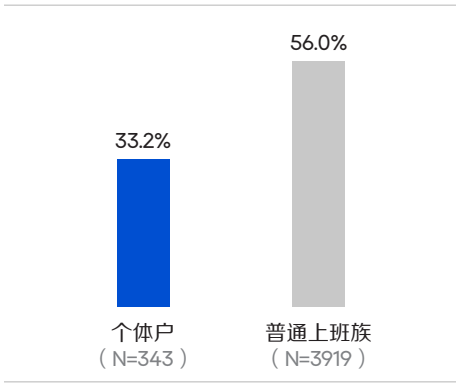


图 2-9 个体户商业保险购买率

数据来源：2021 年个体户调研问卷，  
您是否有购买社保以外的商业保险？（多选）



注：“普通上班族”商业保险购买率数据来源于 2021 年银行用户行为大调研问卷

在灵活就业兴起的大背景下，越来越多的个体户在有本职工作的同时兼职开店，个体经济发展迅速。遭遇新冠疫情后，个体户群体更加辛劳工作，用他们的辛苦和时间不断奋斗，为我们的生活带来了便利。老一辈个体户在逐渐老去，新一代的个体户有他们自己的追求。



## 2.2 经营：遭遇困难相似，解题思路不同

不同代际的个体户在生意经营上的差异日益凸显，90 后个体户逐步成长。虽然生意经营受疫情影响严重，但个体户依然保持对经营和生活的信心。

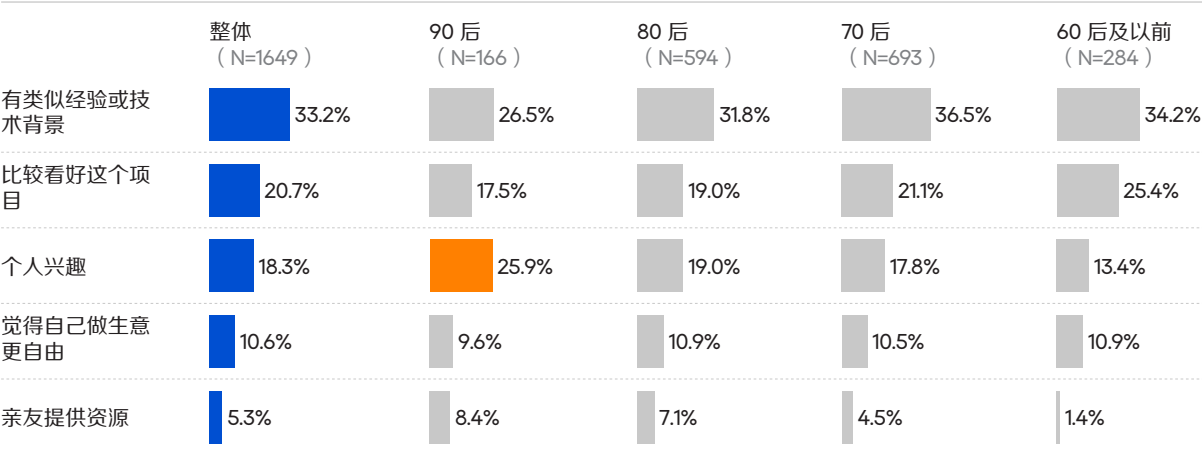
### 创业换身份不换赛道，90 后从兴趣出发

超过一半的个体户开店是经过一定积累和深思熟虑的，90 后个体户由于“个人兴趣”开店的占比更高，符合年轻人做事更多考虑自身兴趣的特征。90 后个体户会将兴趣与开店相结合，开店的方向主攻一些新兴领域，如民宿、奶茶店、整理收纳、轰趴馆、汉服体验馆、网店等。

80 后开店原因跟整体分布比较接近，其中依靠亲友提供资源的占比略高于 70 后和 60 后。70 后和 60 后个体户开店更多是因为经验或技术的积累。

图 2-10 不同年龄个体户的开店原因 TOP5

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您开店的主要原因是？（单选）；您的出生年份是？（单选）



“在义乌，选择小商品开店会很方便。线上线下进货都很方便，周围这样的信息也比较多。线上除了阿里巴巴，还有义乌自己的 App，义乌购，使用也很方便。”——义乌小商品批发电商老板

“女孩子都会想开一个服装店，就开了试试看。我自己也比较瘦，比较喜欢穿搭，比较好穿衣，自己做模特。”——苏州服装店老板

“我们那边人都做这个（沙县小吃），我们那县城，都是做这个。开店之前在福建也开过，我老公厨师出身，我也是学过的，自己做做，摸索一下就会了。”——义乌餐馆老板

## 盈亏平衡关键时间点：12 个月

超七成个体户开店 12 个月内开始盈利，不同城市店铺开始盈利时间有差异。一线城市由于店租高成本高，对盈利时间要求更高，要求盈利时间越短越好，超过 8 成一线个体在 12 个月内盈利；四五线城市开店成本、竞争压力相对较小，开店 6 个月以内实现盈利的占比相对较高。此外，结合定性和定量调研发现，由于新冠疫情，部分 2019 年或 2020 年开业的个体户至今没有盈利，拉长了个体户的盈利时间。

图 2-11 不同城市个体户的盈利时间

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您的店铺什么时候开始盈利的？（单选）；您目前所在的省市？（单选）

	整体 (N=1649)	一线城市 (N=164)	新一线城市 (N=371)	二线城市 (N=196)	三线城市 (N=295)	四线城市 (N=330)	五线及以下城市 (N=307)
还没有盈利	3.3%	2.4%	12.7%	1.0%	0.3%	0.3%	0.3%
开店 6 个月内 (含 6 个月)	48.3%	51.2%	36.9%	44.4%	51.2%	54.2%	53.7%
开店 6-12 个月内 (含 12 个月)	24.4%	31.1%	26.7%	27.0%	21.4%	20.3%	23.5%
开店 1-2 年内 (含 2 年)	18.7%	11.6%	18.3%	18.9%	21.4%	20.0%	19.2%
开店 2 年后	5.3%	3.7%	5.4%	8.7%	5.8%	5.2%	3.3%

“目前没有回本，它（成本）是持续投入的，我现在不太敢细算。开店两年多（19 年底开店不到 1 个月碰到疫情，因为在学校里管控比较严重有大半年店铺是关门的）还在持续投入，买设备相机、镜头等，还要进服装，每年流行趋势都不一样，去年流行的服装今年可能就用不了了。”——郑州校园摄影店老板

“（开店一年多）还没有回本，要把装修的钱算进去，我们离回本还有一段时间。还没算房租和人员工资。疫情复发，我们现在在食堂都封掉了，每天都在亏钱。”——深圳咖啡店老板

近 8 成个体户店铺从业人员在 3 人以下，包含了老板本人。店铺规模小，灵活好调整，遇到人员流动性大也不怕。很多便利店、小卖部、小餐馆都是以夫妻 2 人为主要劳动力。

虽然店铺人员少，但个体户利润比较可观。调研数据显示，56.6% 的个体户月均利润在 1 万元以上，其中，26.9% 的个体户月均利润超过 2 万元。

图 2-12 个体户店铺人数

数据来源：2021 年个体户调研问卷，目前员工合计多少人（含自己）？（单选），N=343

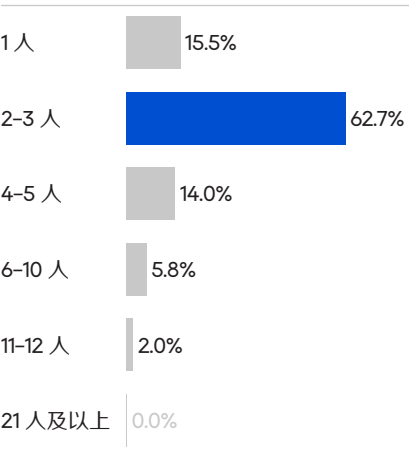
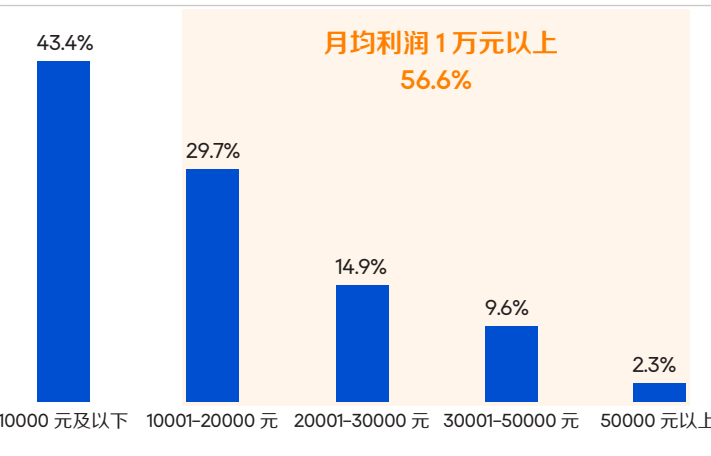


图 2-13 个体户月均利润

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您的店铺每个月的平均每月净收入 / 利润大概是？（单选），N=343



个体户一般体量小、抗风险能力差，因此受新冠疫情影响严重，收入下降明显。2019 年月均利润 1 万元以下的仅 33.8%，到了 2021 年这个占比上升到了 43.4%。

图 2-14 2019 年个体户月均利润

数据来源：2019 年个体户调研问卷，您的店铺每个月的平均每月净收入 / 利润大概是？（单选），N=687

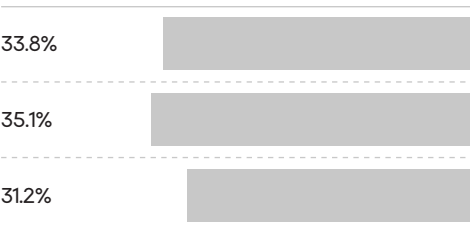


图 2-15 2021 年个体户月均利润

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您的店铺每个月的平均每月净收入 / 利润大概是？（单选），N=343



“（疫情后）市场生意不太好，上午基本没人，下午也是很少人。主要都是老客户，很少有新客户。利润的话就是好点一两万，不好的话几千块钱也有。”—— 郑州电脑维修店老板

“（便利店）这个位置比较尴尬，因为当时租的时候大家都在要地铁站附近，这条路在附近来说算比较大的，其他的路都是很小的，这条街没有封路的时候，是附近最旺的一条街，比隔壁的步行街还要旺，它往年的活动都在这条街，这条街以前走都要靠挤，但是自从（疫情）封路以后，现在就变得冷冷清清，如果不是这些变化的话，按照之前的情况，这条路还是可以的。店里也可以盈利，但现在就一直没什么人，收入只能够我一个人的开支。”——深圳便利店老板

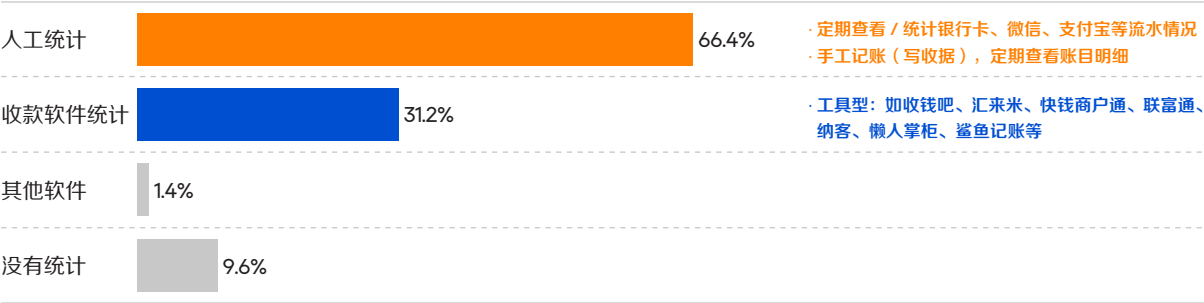
# 经营记账主要依赖人工

个体户经营中普遍没有用工具记账的习惯，主要原因是店铺人员比较简单，账目比较简单，所以超 6 成个体户通过人工记账。

人工统计主要是两种方式，一是定期查看收款工具如微信、支付宝、银行卡的流水情况，根据余额估算盈利；另一种是手工记账，通过收据、手工账本等计算账目。收款软件的使用占比只有 31.2%，另外没有统计账目的个体户占比为 9.6%。

图 2-16 个体户管理账目方式

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您平时如何管理店铺账目？（多选），N=1694



“我不记账的，我（店里）就一个人，不像他们（其他人）要记账。”——苏州服装店老板

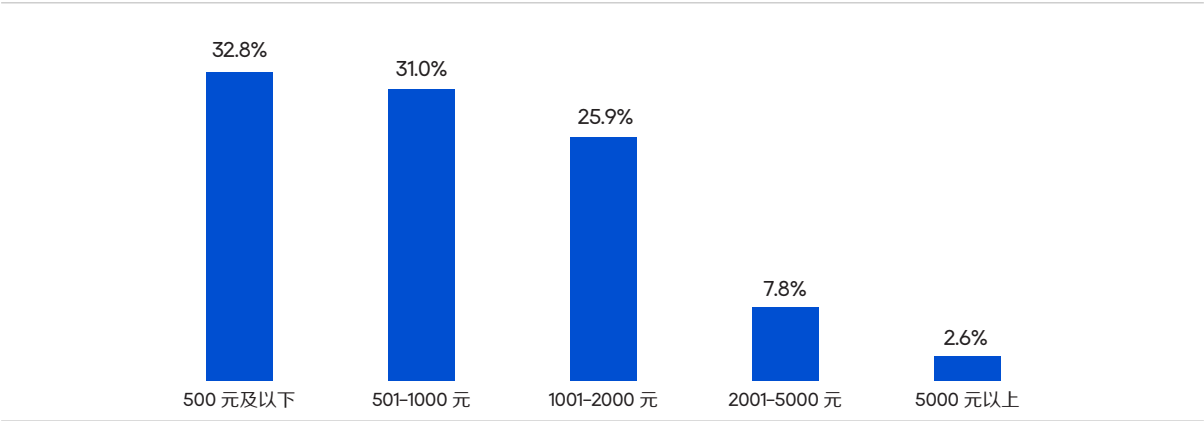
“平时手工账，看收据和发货记录，看订单的账户明细来统计。”——郑州手机批发店老板

“（管账）我有一个软件叫管家婆，电脑上的 App，单机版的，相当于经销层软件。进货开进货单，卖货开销售单，退货开退单就行了，会显示每个月的营业额和利润。”——苏州电子产品批发零售老板

为了缓解个体户的经营压力，一直以来国家针对个体户不断推出普惠性减税措施，给个体户带来实惠。研究发现，大部分个体户的营业额没有达到起征点，因此不需要纳税。部分个体户有交过税，调研数据显示，交过税的个体户中近 9 月交税金额在 2000 元以下。。

图 2-17 交过税的个体户过去一年平均每月纳税金额

数据来源：2021 年个体户调研问卷，过去一年，您平均每个月交的税有多少？（单选），N=116



“（现在是）免税，像我的定额票，一个月 2 万的手撕发票。一般一个月去一次税务局免费领取。”——郑州电脑维修店老板

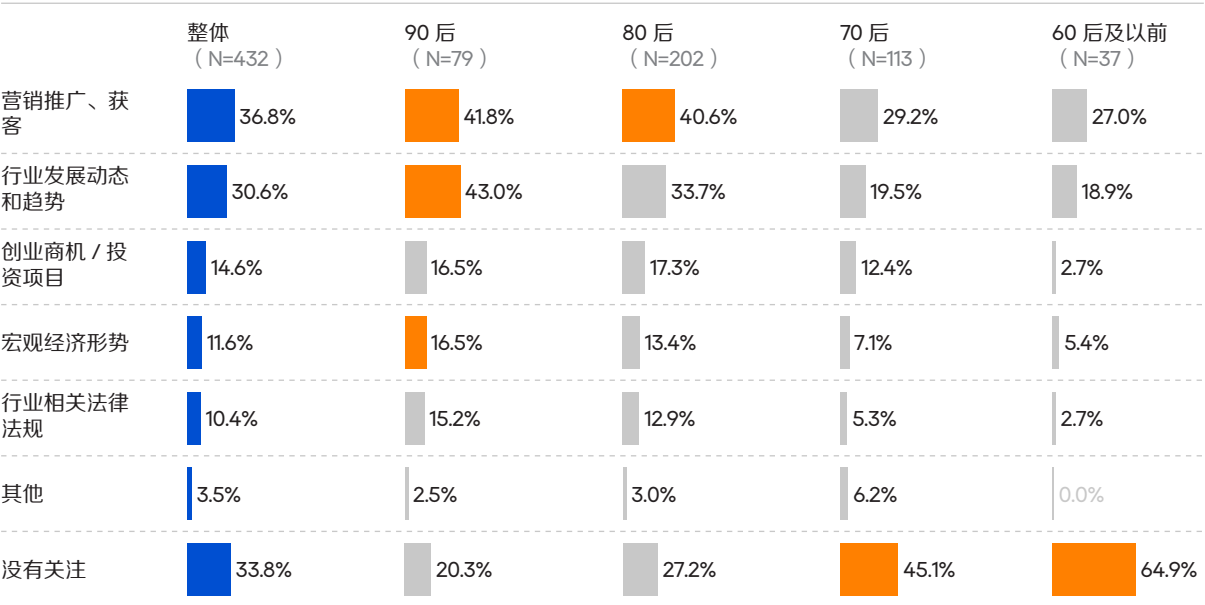
“如果这个月有大的单子进来你必须要交税了，超过了免费的发票额度，一年大概一两次这种情况，一个点 1、2000 块钱（缴税额），一年下来差不多 5000 块（钱）吧。”——苏州电子产品批发零售老板

## 90 后更关注行业趋势，80 后较关注营销获客

超 6 成个体户关注经营相关的信息，对于营销推广获客和行业发展动态趋势的关注度最高。不同年龄段关注经营信息差异明显，90 后和 80 后对各项经营相关的信息的关注程度高于 70 后和 60 后。

图 2-18 不同年龄个体户关心的经营问题

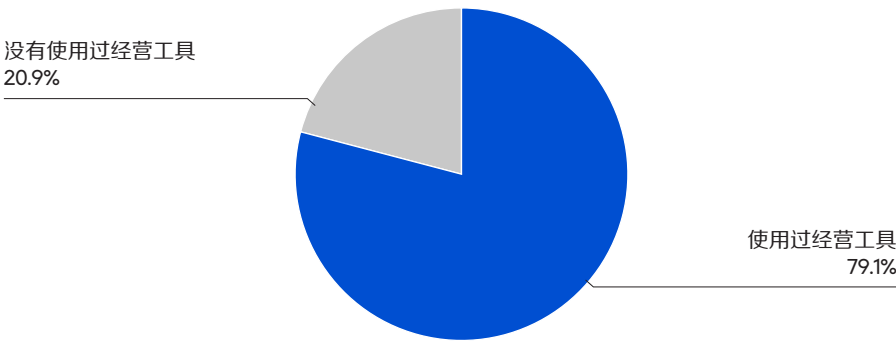
数据来源：2021 年个体户调研问卷，您平时关注哪些经营相关的信息？（多选）；您的出生年份是？（单选）



为了更好地经营店铺，绝大多数个体户在日常经营中都会配合使用相关的互联网工具、App 和平台。调研数据显示，近八成的个体户有使用过互联网工具、App、平台来帮助经营店铺。

图 2-19 个体户经营工具的使用

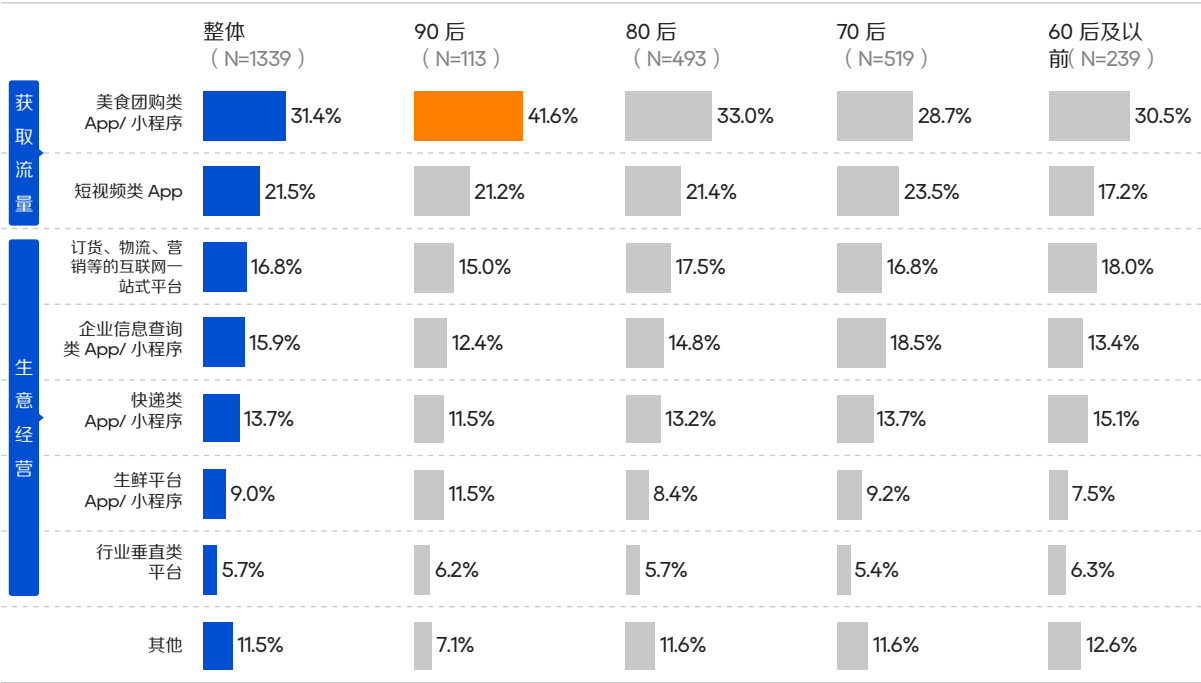
数据来源：2021 年个体户调研问卷，您是否使用过互联网工具，App、平台帮助经营店铺的？（多选），N=1693



不同年龄段个体户经营工具的使用也有所差异，这与个体店铺的经营发展现状有很大关联。分析发现，90 后个体户的店铺经营多数处于起步、发展阶段，他们相对比较重视客流量的获取，以期来快速打开市场和积累口碑，数据显示，90 后个体户使用“美食团购类 App/ 小程序”比例显著高于其他年龄段个体户。

图 2-20 不同年龄个体户经营工具的使用

数据来源：2021 年个体户调研问卷，  
您是否使用过互联网工具，App、平台帮助经营店铺的？（多选）；您的出生年份是？（单选）



“目前最主要的（获客渠道）就是通过抖音，在抖音上面开同城，同城就是一公里之内我找这些人推我的信息，给他们私信消息，这有奶茶店，有需要的话免费送。平时也会拍一些店铺照片、奶茶制作过程的视频发（抖音）。（抖音）上面有查看名片，通过这个可以知道我的电话和地址。” ——郑州奶茶店老板

“店开的时候请了很多网红去做宣传，现在的效果还是不错的。主要是请一些身边朋友或者他们认识的一些知名度，粉丝量比较高的网红，找他们过来店里拍照，发到社交软件上面，比如小红书、大众点评、美团等。我们也会在不停地请一些写手写文章，让他们在一些知名公众号里面推一下我们店。抖音也有在运营，也会请一些抖音网红，开店的时候请了一个抖音网红花了2万多。” ——深圳咖啡店老板

# 人力成本成为首要问题，资金短缺现象凸显

2021年个体户面临的经营问题主要包括：人力成本增加、原材料上涨、同行竞争激烈。与2019年对比共同面对的经营难点有：店铺租金压力大、同行竞争激烈、原材料上涨三大经营问题，这依然是个体户需要面对和解决的。与2019年对比主要的差异点就是人力成本增加变成了最主要的问题，资金短缺问题突出，上升为排名第5的问题。

根据定性访谈猜测原因之一跟疫情有较大关系，因为疫情人员流动没有以往方便，造成个体户用工困难，用人成本增加。

表 2-1 个体户年度经营问题对比

数据来源：2019 年 /2021 年个体户调研问卷，您日常经营中有哪些困难或不便？（多选）

企业经营面临的挑战对比	2019 年（N=687）	2021 年（N=1649）
人力成本增加	7	1 
原材料价格上涨	3	2
同行竞争激烈	2	3
店铺租金压力大	1	4
资金短缺	11	5 

“人力成本比较大，一个月下来人员（工资支出）平均会达到4万多到5万。”——深圳咖啡店老板

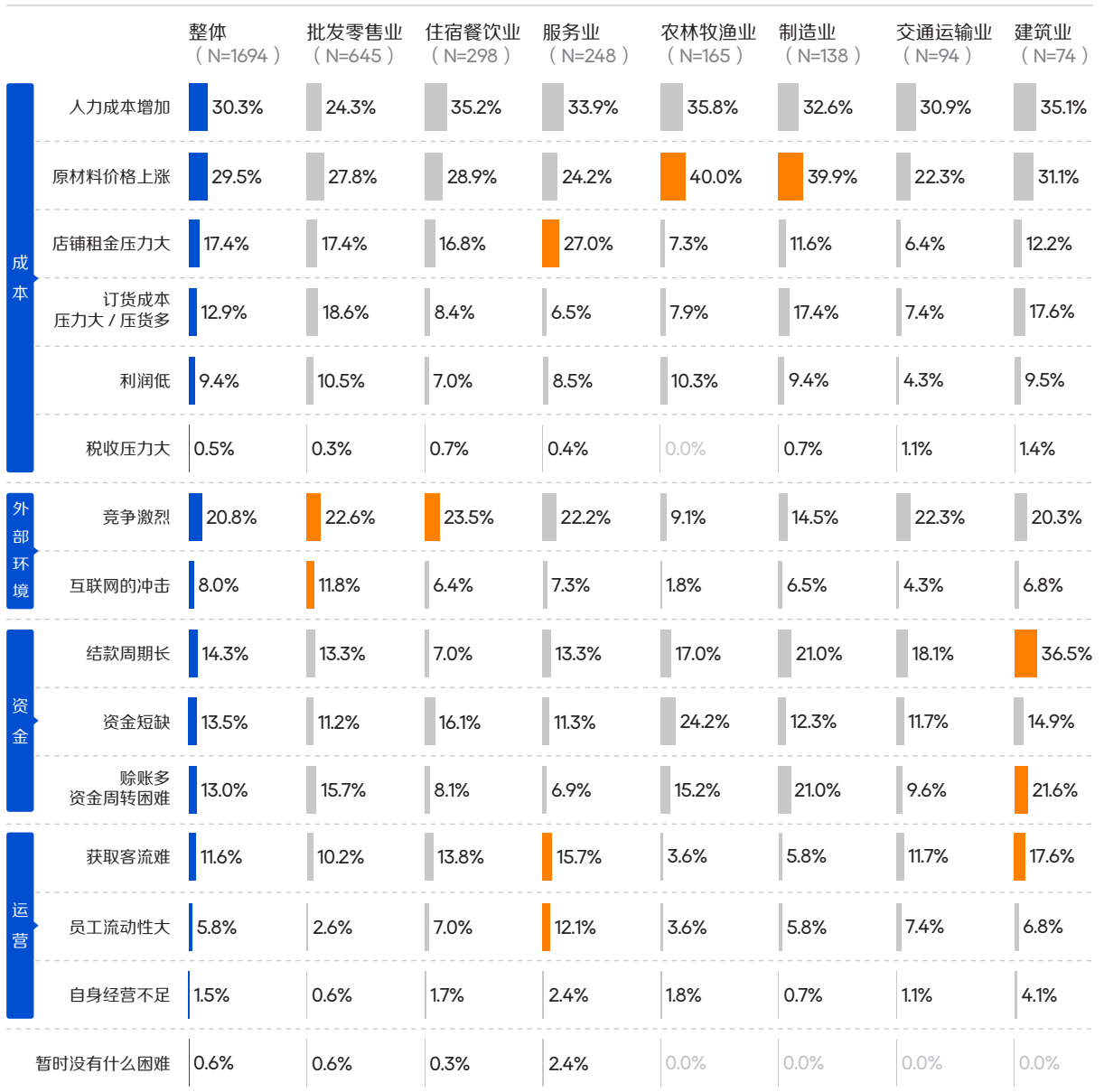
“（一个月支出）应该正常来说的话有八千到一万五之间，如果加上员工工资大概三万块钱左右。店长、有摄影师、有化妆师，有全职的财务人员（兼做行政），压力挺大的。”——郑州摄影店老板



行业不同，面临的经营问题也有所不同：批发零售业、住宿餐饮业门槛往往较低，同质化严重，市场外部竞争带来的压力相对较大；服务业通常开在人流密集的商业街店铺、社区店铺，面临租金压力大的问题；农林牧渔业、制造业经营成本问题突出，尤其是原材料价格上涨所带来的压力；而建筑业则更多受到资金问题的困扰（结款周期长、赊账多）。

图 2-21 不同行业个体户所面对的经营问题

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您日常经营中有哪些困难或不方便？（多选）；您的店铺所属行业？（单选）



“收款方式比较离谱, 正常情况下付 30% 预付款给你, 要把你的产品全部装完之后, 再给你付 60% 或者 50%, 剩下两三年后再付给你, 剩下 5-10% 几乎都不用想了, 像我们做这种大公装的, 利润只有 5-15%, 如果你再押我 5-10%, 我没有了(利润)怎么做。” ——深圳窗帘店老板

“60 平的店一年租金 11 万, 不便宜啊, 占了每月支出的大头了, 再就是人员开支比较高。” ——郑州摄影店老板

“饮料不值钱, 一箱饮料只能赚几块钱, 价格很透明的(网上都能查到), 顾客很滑头的, 你稍微多赚了一点他就知道了, 下次就不一定会在你这里买了。” ——深圳便利店老板

从个体户的经营状况可以发现, 个体户虽然一直是小本经营但收入尚可, 受疫情影响收入有较大下滑。为了尽量减少损失提高收入, 个体户在积极寻找相应的互联网工具, 拥抱互联网。90 后个体户正在成长, 他们的学历相对较高, 也勇于创新, 逐步影响着个体经济的发展。

## 2.3 金融：解决缺钱问题，一看产品 二看服务


个体户的教育、家庭背景、经营特性、需求偏好等因素影响他们的金融行为。大部分的个体户的金融需求集中在收款和贷款上，理财行为更偏向实物资产的积累，所以下文主要围绕收款和贷款展开。

### 收款方式灵活，微信收款占比第一

微信和支付宝是个体户主要的收款方式，除了这两大平台，银行卡支付和聚合支付平台的占比对比 2019 年有所提升，个体户对多样化的收款工具使用有所提升。值得注意的是，微信超过支付宝成为个体户最主要的收款方式。

表 2-2 个体户收款方式年度对比

数据来源：2019 年 /2021 年个体户调研问卷，日常经营中您主要使用什么方式收款？（多选）

个体户收款方式对比	2019 年（N=687）	2021 年（N=1649）
微信	2	1 
支付宝	1	2
现金	3	3
银行卡（如：借记卡等）	4	4
聚合支付平台（如：收钱吧、中银来聚财等）	5	5

个体户选择收款工具时主要看客户方便，基本每个店铺都会提供多个收款码，客户任意选择支付方式。

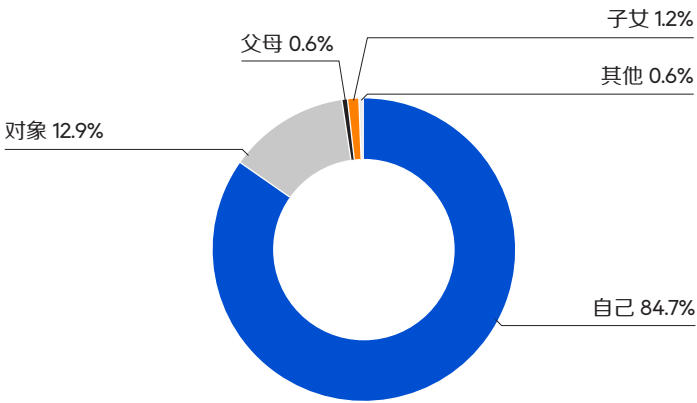
“现在都是手机了。哪有现金，几乎我们也收不到了。我们一天可能两百块钱都收不到。微信比较多一点，支付宝少一点。占比的话，大概假如说一千块钱微信收八百，支付宝两百这样。微信方便，大家都喜欢，大家就不爱点那个，像支付宝还要另外点一下。像我们自己付款也是微信比较多一点。——义乌餐饮店老板

“收款就是支付宝、微信和建行收款码，看顾客哪个方便就用哪个，有些是大额的东西三五千的，就想用花呗，我就用建行码，方便。” ——郑州小超市老板

调研数据表明，超过 8 成的个体户收款账号绑定在自己名下。为了方便收款和提示，很多的个体户都会有多部手机，多个微信，用于收款的微信手机会一直放在店铺里。

图 2-22 个体户收款账号绑定对象

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您用于收款的平台绑定谁的账号？（单选），N=343



“我们店里会有专门的手机进行收款，绑定了我自己的账号，就一直放在店里，结算方便。” ——苏州餐饮店老板

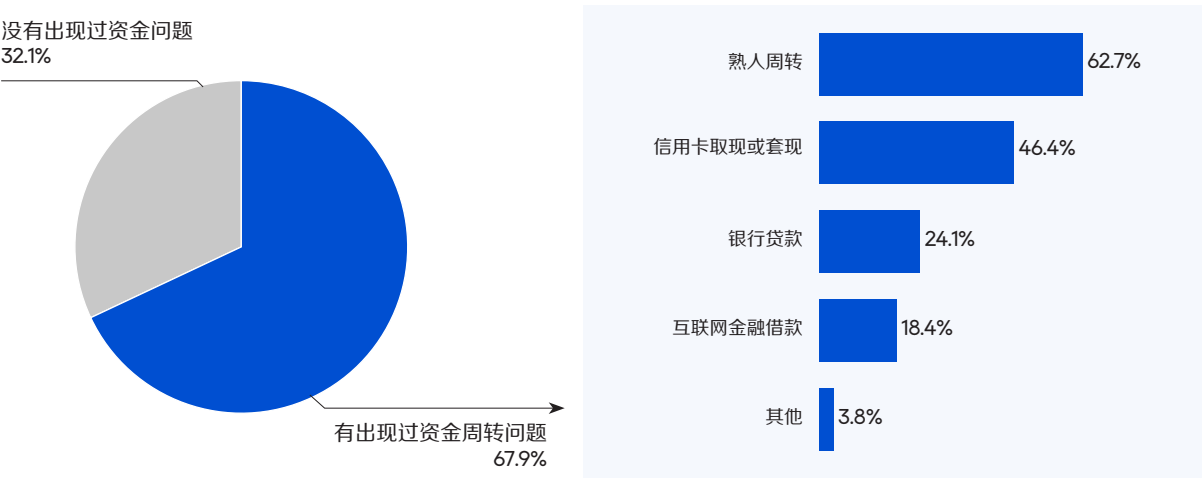
“顾客付钱会提醒收到多少钱，就不用时时刻刻留意手机，如果没有听到提醒声音的话，就不知道客户有没有付钱。收款手机绑定我的账号就一直放在店里提醒，比如说我有事出去或者自己不想看了，家里人帮我看一天，如果不会响家里人觉得很麻烦了，如果追问客人付款，有些客人觉得烦就不好了。” ——深圳便利店老板

# 近 7 成个体户遇到资金周转问题

日常经营过程中，由于进货 / 采购、扩大规模、店铺租金等经营问题，近 7 成个体户出现过资金周转问题。遇到资金问题后，个体户首选的解决方案还是通过身边已有的熟悉的资源解决，6 成个体户主要的解决方案是找熟人周转。

图 2-23 个体户资金周转方式

数据来源：2021 年个体户调研问卷，  
您一般怎么解决经营中的资金问题？（单选），N=343



注：银行贷款指银行信用贷款 / 抵押贷款，互联网金融借款：如借呗、马上借钱、京东金条等

# 借贷选择看利率也看服务体验

## 贷款主要用于进货 / 采购

个体户贷款用途以进货 / 采购为主，不同行业贷款用途有差异，批发零售业更多是因为进货 / 采购贷款；住宿餐饮业和服务业除了进货 / 采购，场地租金也是贷款的主要用途；制造业在进货 / 采购、扩大规模和设备引进上都是重要用途；建筑业在进货 / 采购上比较多。

图 2-24 不同行业个体户的贷款用途

数据来源：2021 年个体户调研问卷，过去一年的生意经营中，您进行贷款的用途是？（多选）；您的店铺所属行业？（单选）

	整体 ( N=494 )	批发零售业 ( N=165 )	住宿餐饮业 ( N=74 )	制造业 ( N=52 )	建筑业 ( N=19 )	农林牧渔业 ( N=83 )	服务业 ( N=76 )
常规经营开支							
进货、采购	75.1%	89.7%	63.5%	84.6%	84.2%	72.3%	59.2%
场地租金 店铺、办公地点 厂房、仓库等	14.4%	13.9%	21.6%	5.8%	15.8%	10.8%	17.1%
员工工资	8.3%	6.1%	9.5%	11.5%	0.0%	12.0%	7.9%
壮大发展开支							
扩大规模 如开办分店等	24.5%	20.0%	24.3%	32.7%	21.1%	28.9%	22.4%
设备引进	17.4%	7.3%	16.2%	32.7%	10.5%	13.3%	30.3%
其他	1.8%	0.6%	2.7%	1.9%	5.3%	1.2%	2.6%

“去年一年（借了）是八万，因为一直在用贷款来周转，因为有的时候进一批衣服就好几万，像线下的房租和镜头，镜头也是很贵的。”——郑州校园摄影店老板

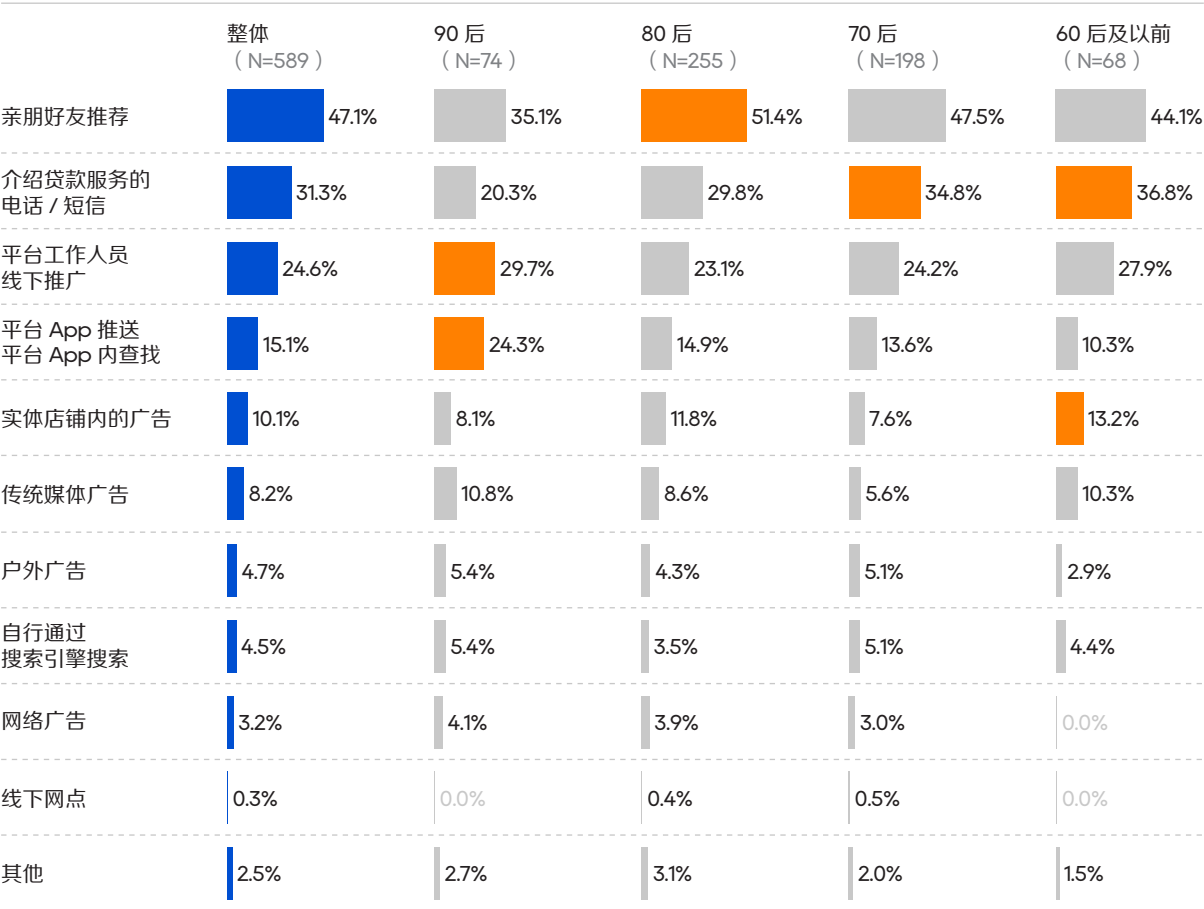
“筹备店铺的时候资金有点缺，朋友说美团上可以借钱，我就去看一下，借了 2 万用来进货，买设备。”——深圳咖啡店老板

## 信息获取三大途径：亲友推荐、电话 / 短信、线下推广

个体户获取贷款信息的方式受亲朋好友推荐影响最大，其次是贷款电话 / 短信、线下人员推广和平台 App 推送 / 搜索。贷款信息获取方式有明显的年龄段差异，90 后个体户更偏好线下渠道推广和平台 App 推送 / 查找；80 后个体户通过亲朋好友推荐获知的占比最高；70 后通过贷款电话 / 短信的偏多；60 后通过实体店铺广告获取的占比高于其他年龄段。

图 2-25 不同年龄个体户的贷款信息获取方式

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您是如何获取借贷产品相关信息的？（多选）；您的出生年份是？（单选）



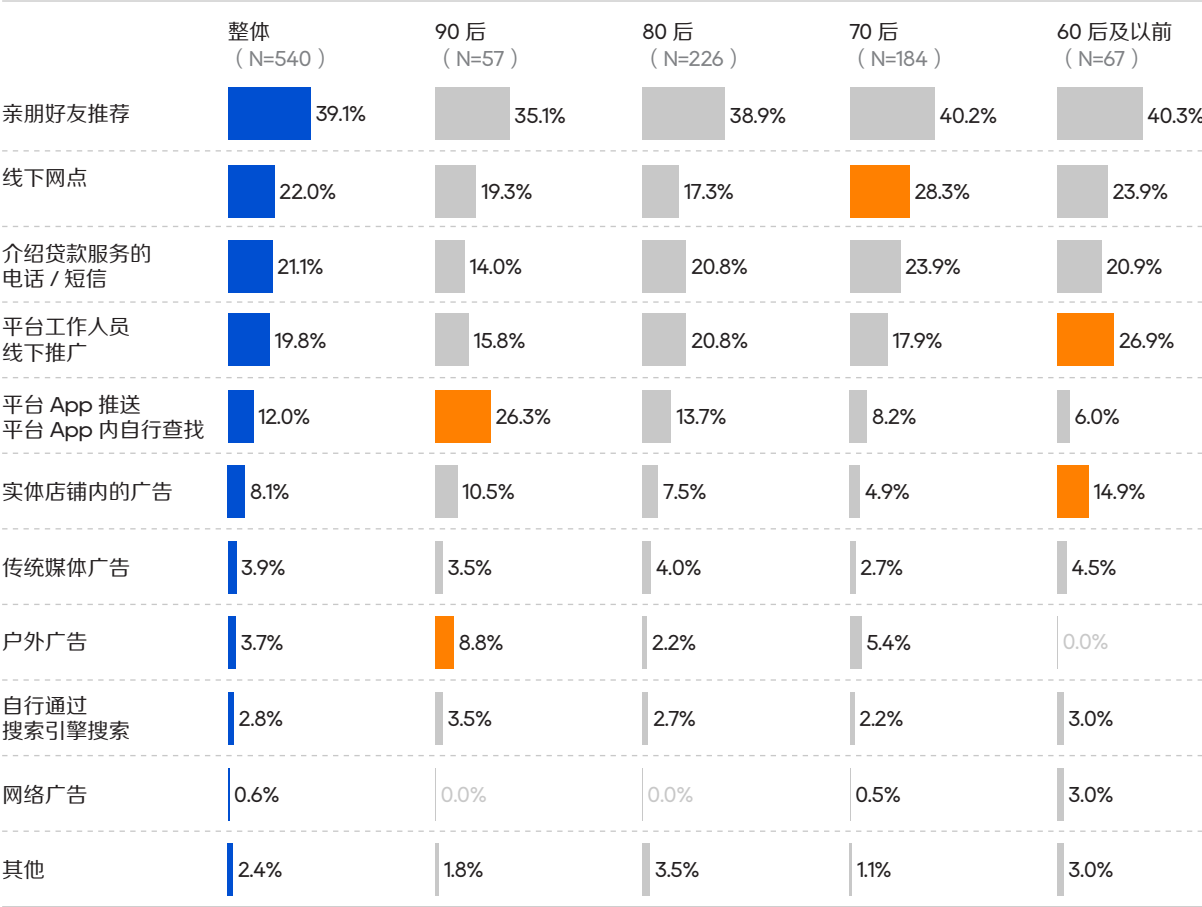
“有一个朋友是做平安保险，经常会给一些资料过来看。当时资金周转不过来，他就推荐了 2 个贷款产品给我们。”——深圳建筑店老板

“支付宝推送（网商贷）过来的，我打开一看有 4 万多额度，额度、利息都还可以我就用了。”——义乌小商品批发电商老板

个体户办理贷款方式与贷款信息获取方式基本一致。90 后和 80 后更偏重自助办理的方式，通过平台、广告等办理。60 后和 70 后更偏重线下方式，70 后办理偏多的方式是线下网点，60 后偏人际关系，推荐和网点偏多，同时更信任实体店铺的广告。

图 2-26 不同年龄个体户的贷款办理方式

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您是通过什么渠道申请贷款的？（多选）；您的出生年份是？（单选）



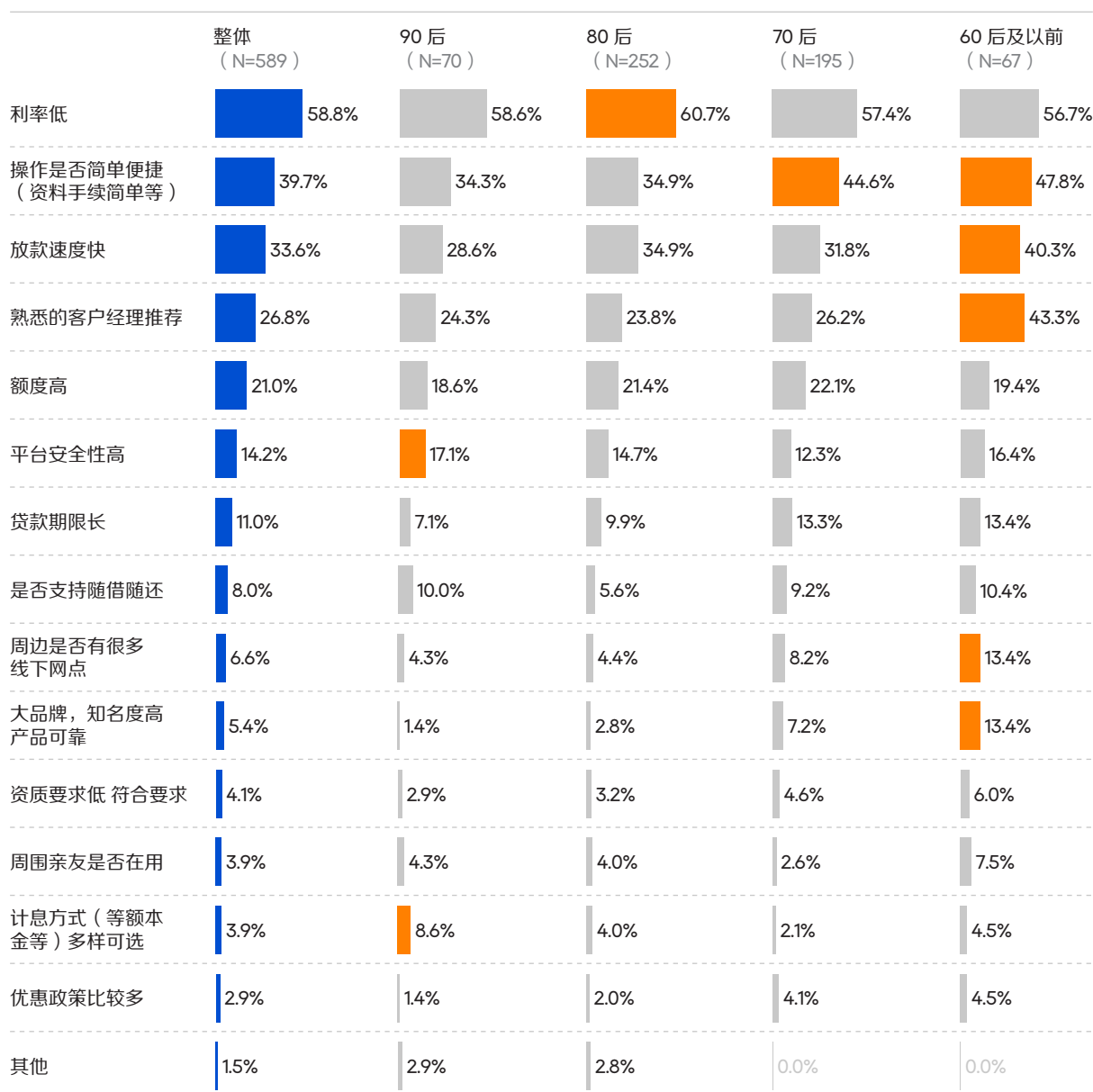
## 利率低最关键，操作便捷和放款速度比额度重要

调研发现，个体户选择贷款的关键因素首先是利率低 / 贷款的总成本低，其次是操作简单便捷、放款快速和熟悉的客户经理推荐。不同年龄段差异明显，90 后个体户更关心平台安全性和计息方式，更关注平台安全性可能与 90 后个体户贷款办理主要通过平台申请有关；80 后个体户更关注利率低（定性发现，这里的利率低更多的是总的贷款成本低，比如虽然利率高但使用周期短）；70 后和 60 后都关心操作是否简单便捷；60 后选择贷款时考虑因素比较多，可能是面对的贷款选择比较多，从而比较挑剔。



## 图 2-27 不同年龄个体户的贷款关键因素

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您选择某款借贷产品最主要的原因是？（多选）；您的出生年份是？（单选）



“（选择贷款的原因）一个是利率，一个是（还款方式）一年一还，中间不用还很方便。年化（利率）5.6%，也是很便宜了。”——苏州服装店老板

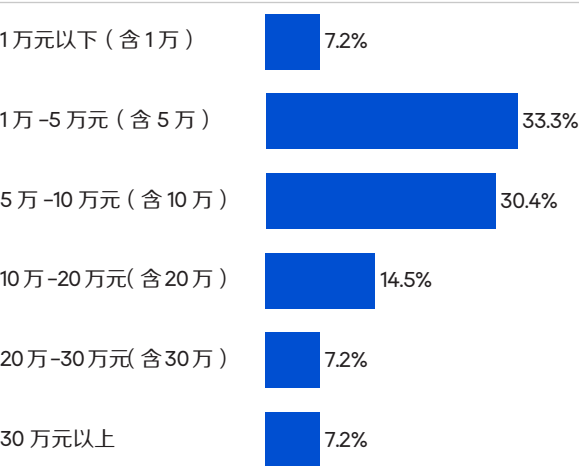
“京东美团也有，一个生意贷还是什么，像我们用的最多的借呗之类，临时周转不过来，从借呗拿点钱出来，周转过来再还回去了，额度也不大，一两万左右的，我用起来一个是快方便（放款快），另外一个我只短期用，不是长期的，我短期用几天，利息再高也高不到哪去，年化 15 以上也会考虑用。”——深圳窗帘店老板

# 平均贷款额度 10.7 万，年平均贷款次数 2.4 次

调研发现，过去一年个体户贷款以小额高频为主，平均贷款总金额 10.7 万。过去一年平均贷款 2.4 次，88.4% 个体户用户一年内贷款次数在 1-3 次。

图 2-28 个体户贷款金额

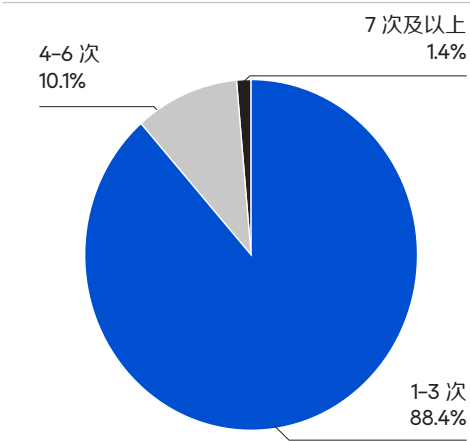
数据来源：2021 年个体户调研问卷，过去一年的生意经营中，您贷款的总金额是？（单选），N=69



过去一年平均贷款总金额 10.7 万

图 2-29 个体户贷款次数

数据来源：2021 年个体户调研问卷，过去一年的生意经营中，您贷款的频次大概是？（单选），N=69



过去一年平均贷款次数 2.4 次

“去年一共借了五六次吧，总共借了10万多，因为疫情没有开门(营业)，因为有小朋友，加上父母也过来了一个月的开支还蛮多的，一开门还没有开始营业就交了两次房租。”——郑州摄影店老板

“第一次借了五千，后面是一万一万借的。刚开始是试下，我怕那个(是假的)，就借了五千试一下，真借到了，后面就开始用这个(贷款)了。就是自己有点小担心，刚开始用，后面用用，借了几次，还好了，就放心了，去年一共借了4万多。”——义乌餐饮店老板

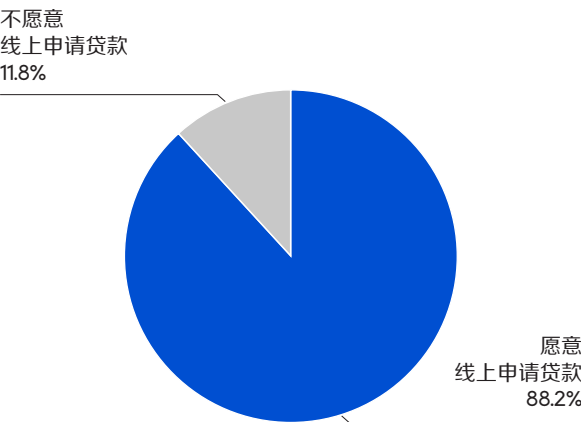
# 复贷意愿高，复杂的办理流程和高利息是拦路虎

个体户未来线上申请贷款整体意愿较高。调研数据显示，88.2% 的个体户未来愿意通过线上申请贷款。

在银行贷款的使用意愿方面，用户也是持积极的态度。调研发现，大部分的个体户对银行贷款接受度较高，高达 94.1% 的个体户未来想尝试或继续使用银行贷款。

图 2-30 个体户未来线上申请贷款的意愿

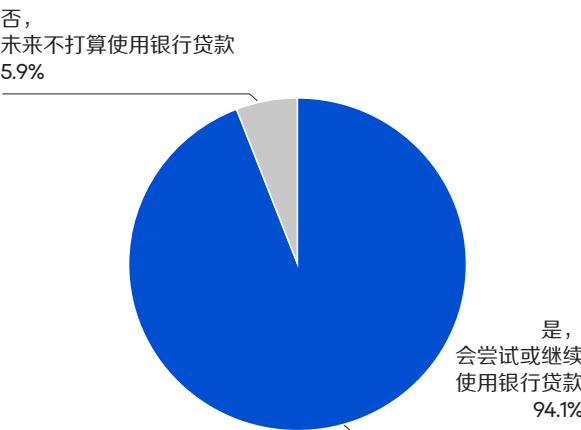
数据来源：2021 年个体户调研问卷，未来您想要尝试或继续使用线上申请贷款的意愿是？（单选），N=425



注：个体户未来线上申请贷款的意愿中，“愿意线上申请贷款”的定义为选择“比较愿意”和“非常愿意”选项的用户；“不愿意线上申请贷款”的定义为选择“比较不愿意”、“非常不愿意”和“一般”选项的用户。

图 2-31 个体户未来使用银行贷款的意愿

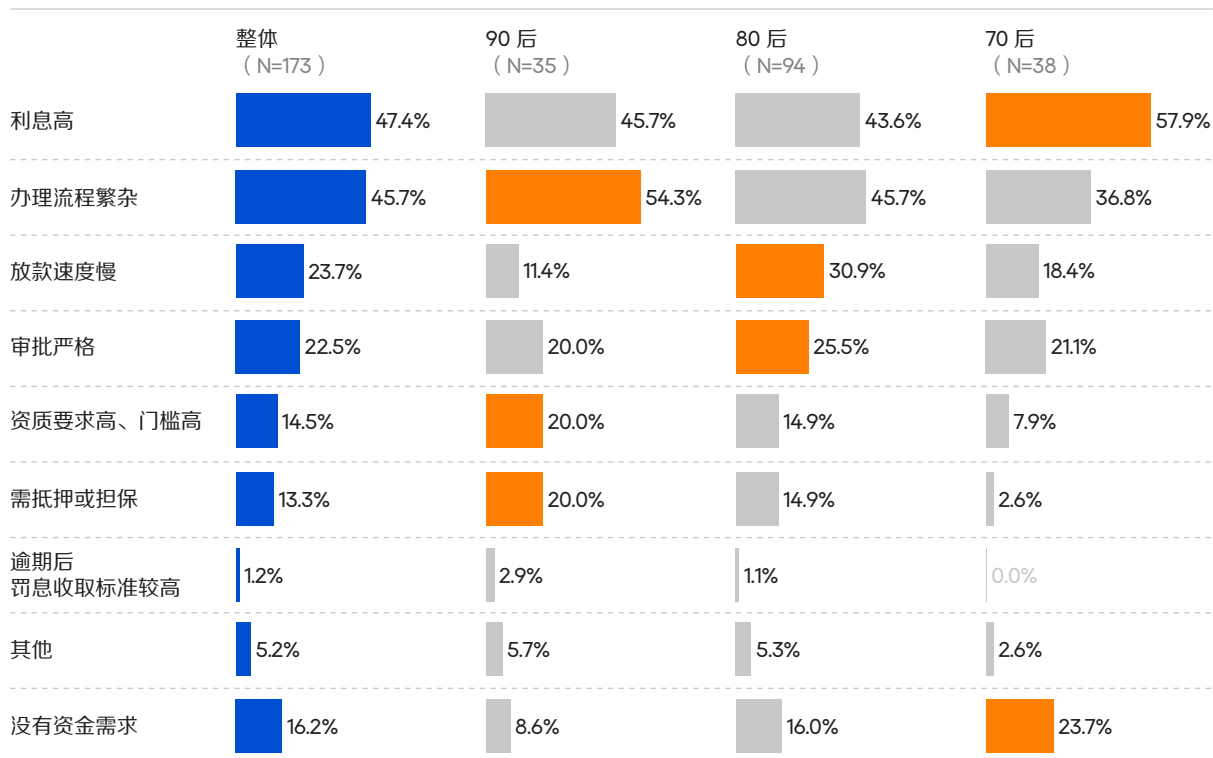
数据来源：2021 年个体户调研问卷，您未来是否愿意尝试或继续使用银行贷款？（单选），N=425



个体户不愿意使用银行贷款两大原因：利息高和办理流程繁杂。除了前两个主要原因，不同年龄段个体户也存在其他的一些差异，其中 90 后不使用的主要原因还有资质要求高、门槛高和需抵押或担保；80 后则是因为放款速度慢和审批严格；而 70 后对资金的需求度相对较低，没有资金需求占比相比其他年龄偏高。

## 图 2-32 不同年龄个体户未来不愿意使用银行贷款的原因

数据来源：2021 年个体户调研问卷，您没有选择银行贷款的原因是？（多选）；您的出生年份是？（单选）



注：60 后及以前的用户交叉后，数据不足 30 不具有代表性，故不展示。

个体户和小微企业是国民经济增长的重要驱动力，在全国实有各类市场主体中占据绝对数量优势。2018 年个体工商户和小微企业的数量约为 1 亿家，截止 2021 年个体工商户和小微企业的数量突破 1.4 亿，增长速度迅速，有较大的研究意义和研究空间。个体户和小微企业在企业规模、员工人数、年营业额、行业等都存在一定差异，以上介绍了个体户的画像、经营和金融需求后，我们下面展开小微企业主的研究分析。

### 三 小微企业主：前浪奋楫，后浪弄潮

自去年以来，受全球疫情影响，国内经济结构调整，小微企业作为抗风险能力较弱、遭受冲击较大的市场主体也受到社会关注。为扶持小微企业发展，政府帮扶政策密集出台，今年9月，国务院常务会议就加大对市场主体特别是中小微企业纾困帮扶力度作出重要部署，指出要结合经济形势，加大政策预研储备力度，围绕投资、消费、外贸、中小企业纾困等领域深入研究并进一步提出有针对性的政策建议。

为响应国家政策号召，深入了解小微企业最新的发展现状，更有针对性地为小微企业健康发展提供帮扶和支持，We研究持续开展小微企业专项研究，跟踪小微企业发展变化。研究采用定性访谈和定量问卷相结合的研究方式，围绕小微企业主日常生活、企业经营、金融产品和服务需求等研究主题展开。研究范围覆盖广东、江苏、河北、河南、浙江、云南等全国重点省市，在昆明、深圳、郑州和南京进行了22家小微企业主的入户访谈，同时实地走访了重庆、福州、石家庄、合肥等城市通过面对面一对一的地半结构化问卷定量采集了1597份小微企业样本，并通过线上问卷收集了723份有效小微企业样本，用于分析的小微有效样本总数为2320份，样本覆盖了服务业、建筑业、制造业、交通运输业、农林牧渔业、批发零售业、住宿餐饮业等七大重点行业。研究对象参考国家统计局印发的《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的企业划分标准（详见附录-大中小微型企业划分标准），以小型和微型企业为主。

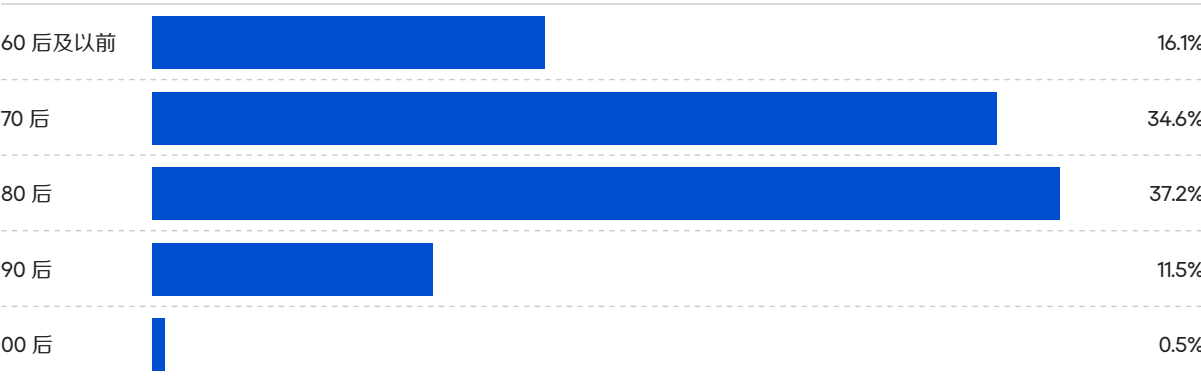
# 3.1 画像：80 后和 90 后撑起半壁江山

## 80 后创业占比最高，90 后获家族支持多

小微企业主中 70 后和 80 后分别占比 34.6%、37.2%，是小微企业主的中流砥柱。而成长于“互联网时代”的 90 后企业主也开始崭露头角，占比达 11.5%。

图 3-1 小微企业主年龄

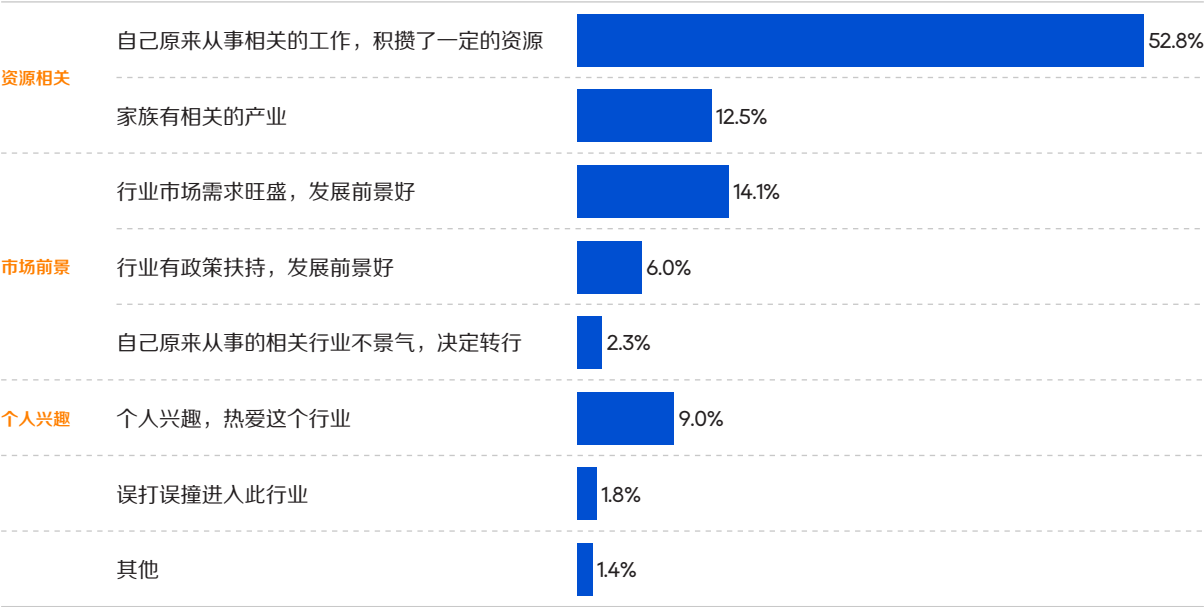
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您的出生年份是？（单选），N=2320；



小微企业主创业趋于理性，过半数（52.8%）的小微企业主选择创业是基于先前的工作积累，基于行业前景判断的机会型创业占一定比例（14.1%）。此外，基于个人兴趣和行业热爱的兴趣型创业现象初显，成为大众创业的新趋势。

图 3-2 小微企业主创业原因

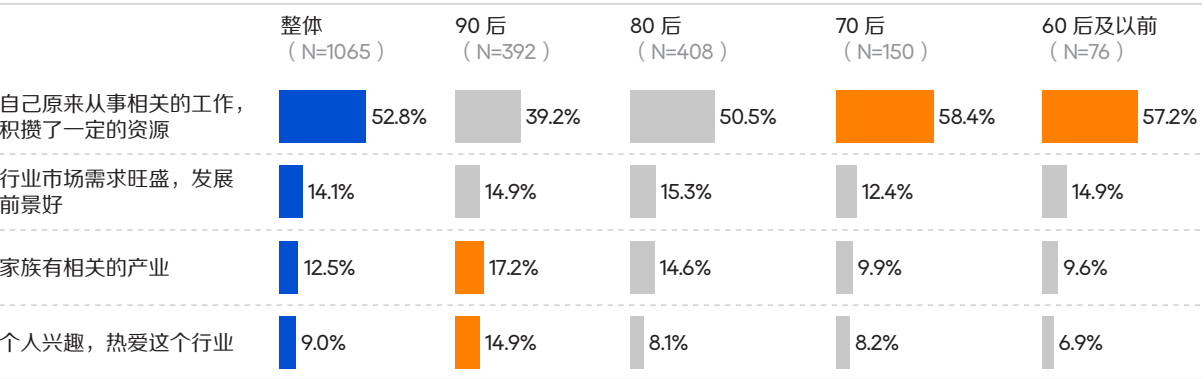
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您最初开始创办或接手名下企业的主要原因是？（单选），N=2320



不同年龄的小微企业主创业原因存在明显差异，除了共同的资源积累原因外，90 后成长于互联网环境下，追求自我实现和兴趣契合，兴趣型创业特征明显。另外，改革开放后中国开始发展壮大民营经济，目前不少民营企业已经发展到了代际传承的阶段，所以也有部分 90 后创业选择家族相关产业；60 后、70 后是理性创业的践行者，通过先前工作积累的各类资源是他们创业选择的重要考量。

图 3-3 不同年龄小微企业主创业原因

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您最初开始创办或接手名下企业的主要原因是？（单选）；您的出生年份是？（单选）



“从我们的角度，主要是接到业务，你接到业务才能创立一个最基本的，有人给你钱，比方说我们有资源，能拿到一部分业绩。”——南京建筑行业小微企业主（70后）

“2010年猎头行业也是比较火的，觉得也挺好，未来也是一个趋势，因为我在行业内也六七年的时间了，所以这个行业是一个长期的不需要那么多的资金压力，所以就做了这个。”——郑州人力资源行业小微企业主（80后）

“我们几个创始人都是西安某高校博士，然后主要就是把在教研室里面的一些课题做转换出来形成了这样的一个公司。主要做深度学习和计算机视觉在工业领域里面的应用。我自己是对算法和深度学习特别感兴趣的。”——深圳科创行业小微企业主（90后）

# 半数企业主每天工作超 9 小时，住宿餐饮业最忙碌

过去一年，56.5% 的小微企业主平均每周工作 6 天及以上，50.9% 的小微企业主每天工作时间在 9 小时及以上。

图 3-4 小微企业主平均每周工作天数

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，过去一年，您通常每周工作几天？（单选），N=954

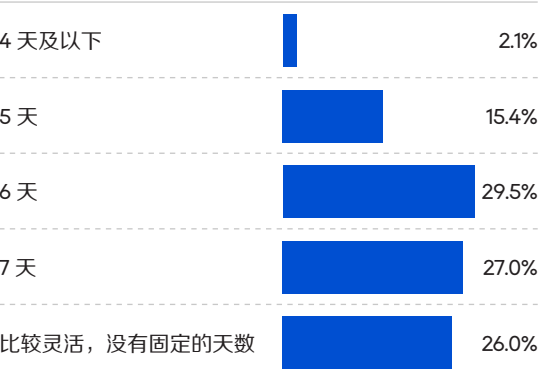
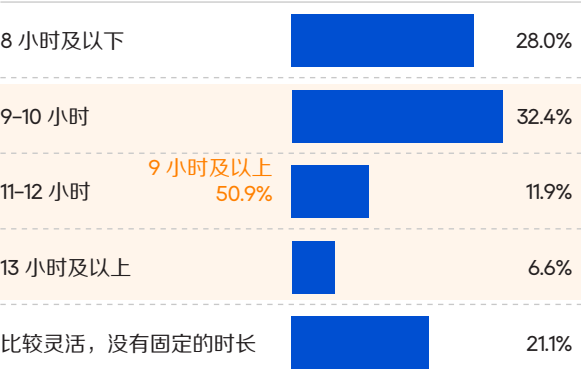


图 3-5 小微企业主平均每天工作时长

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，过去一年，您通常一天工作几个小时？（单选），N=954












不同行业繁忙程度不同，住宿餐饮行业作为受疫情影响较大的行业，2021 年积极开展自救，42.5% 住宿餐饮行业的小微企业平均每周工作 7 天，基本全年无休。他们中 68.8% 每天工作 9 小时及以上。

图 3-6 小微企业每周工作 7 天的比例

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，过去一年，您通常每周工作几天？（单选），请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）

整体（N=954）		27.0%
住宿餐饮业（N=80）		42.5%
批发零售业（N=235）		30.2%
农林牧渔业（N=78）		29.5%
制造业（N=156）		23.7%
服务业（N=224）		21.9%
建筑业（N=120）		21.7%








注：交通运输业交叉后，数据不足 30 不具有代表性，故不展示。

“基本上每天都在外面，送货或者是跑业务之类的。早上 6 点就出去了，然后晚上不确定，有时候 7、8 点回来了，有时候 10 点多。”——南京批发零售行业小微企业主

“我是每天 8 点到公司，晚上六七点，然后一星期是工作六天。”——郑州信息传输行业小微企业主

图 3-7 小微企业每天工作 9 小时及以上的比例

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，过去一年，您通常一天工作几个小时？（单选），请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）

整体（N=954）		50.9%
住宿餐饮业（N=80）		68.8%
批发零售业（N=235）		56.2%
农林牧渔业（N=78）		48.7%
制造业（N=156）		50.6%
服务业（N=224）		45.1%
建筑业（N=120）		40.8%

## 生活压力 TOP3：生意经营、孩子教育和日常花销

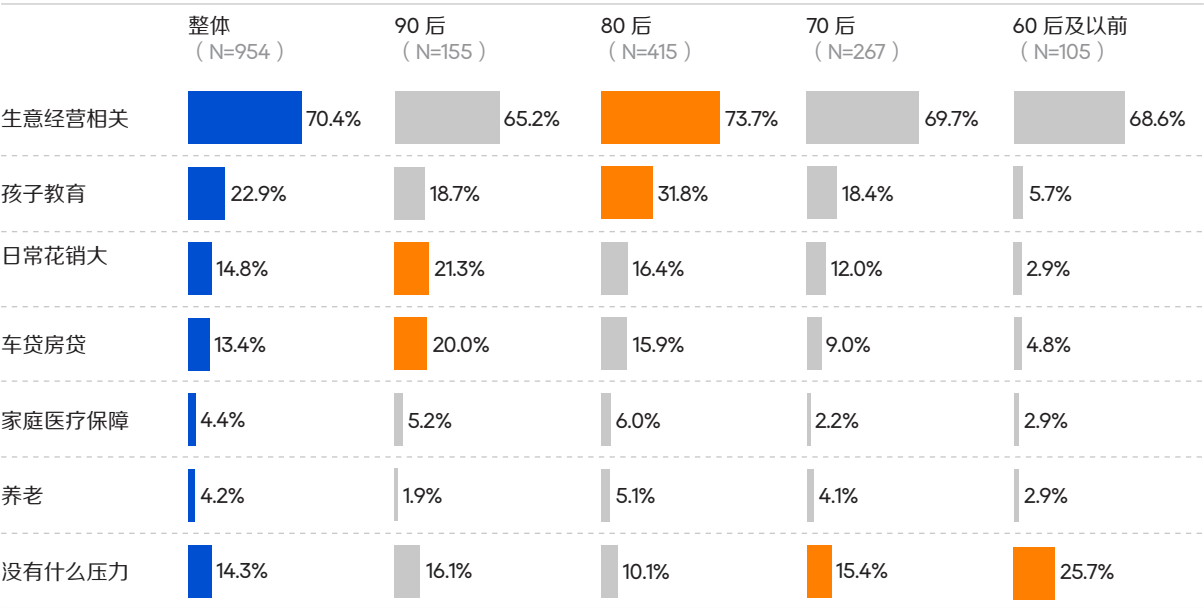
企业经营已渗透在小微企业主个人生活的方方面面，成为小微企业主生活中不可或缺的一部分，也是小微企业主生活压力的主要来源，70.4% 的小微企业主认为当前生活压力与生意经营相关。

除了经营压力外，孩子教育也是困扰小微企业主的重要压力来源，调研数据显示，22.9% 小微企业主认为孩子教育是目前生活的一大压力来源。

对于处于不同人生阶段的小微企业主，经营压力都是首要压力。除了经营压力外，90 后由于在步入社会时正赶上房地产价格大幅上涨，因而面临着更大的房贷车贷、日常花销等经济压力；80 后作为当今社会的中坚力量，压力空前，面临着家庭和事业的双重压力；60 后、70 后则大多子女已成年，各方面压力相对较小。

图 3-8 不同年龄小微企业主当前生活压力

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，目前生活的压力主要来自哪里？（多选）；您的出生年份是？（单选）



“其实任何企业特别是去年今年根本没有休，去年一整年我没有怎么回过家，因为厂刚开始，疫情也比较严重，我们这个行业还跟疫情有直接关系，餐饮一旦有疫情，当地就不能发货了，然后很多地方人员货就给你返回来，那你压力很大。”——郑州批发零售行业小微企业主

## 3.2 经营：面对多重挑战，坚持规范发展

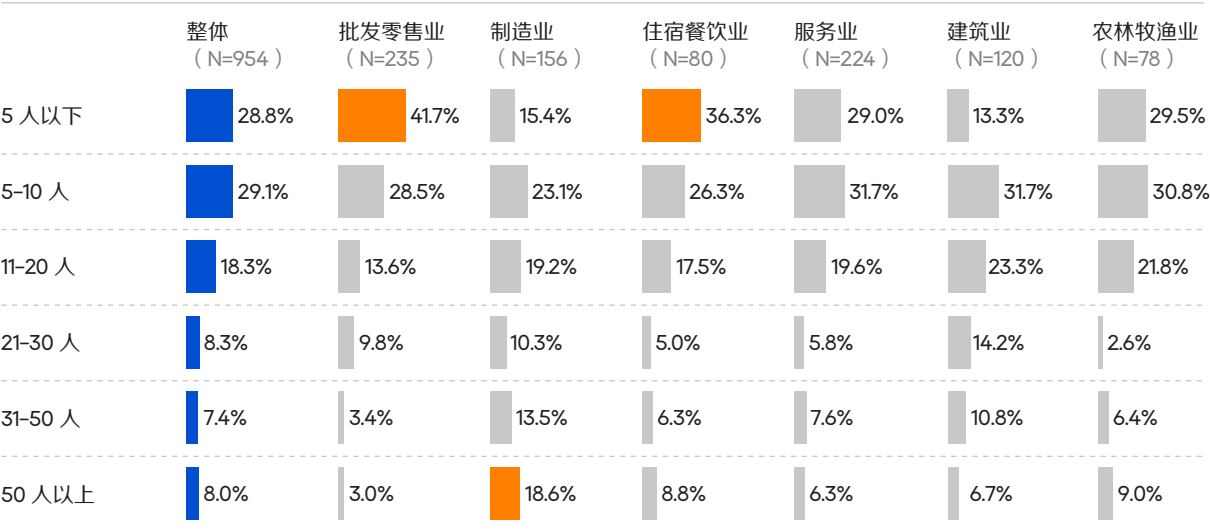
### 生意越久越挣钱，管理软件渐成标配

#### 近 6 成小微企业员工人数在 10 人以下

从业人员数量少是小微企业的主要特点之一，参与本次调研的小微企业员工数量近 6 成小微企业员工人数在 10 人以下。结合定性调研发现，部分小微企业主出于经营成本考虑，倾向于采用灵活用工模式。不同行业员工人数分布差异明显，批发零售行业和住宿餐饮行业，正式员工 5 人以下居多，5 人以下占比分别为 41.7% 和 36.3%，许多工作通过招聘兼职人员完成。相比之下，制造业小微企业员工人数相对较多。

图 3-9 不同行业小微企业员工人数

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您目前主要经营的公司长期雇用的员工有多少人？（单选）；请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选），N=954



注：交通运输业交叉后，数据不足 30 不具有代表性，故不展示。

“总共 10 到 20 人，临时工比较多，正式的就三个，包括我自己，另两个在仓库里面，管配货那些。其他都是劳务性质。”——  
昆明批发零售行业小微企业主

## 近 5 成小微企业年营业额 100-1000 万元，年营业额随企业经营年限增长

整体来看，小微企业年营业额 100 万元以下的占比 38.3%，年营业额 100-1000 万元之间占比 46.9%，年营业额 1000 万元以上的占比相对较低，符合小微企业类型划分特征，以小型和微型企业为主。

随着企业的运营发展，年营业额也随之增加。1 年及以内的初创型企业年营业额多为 50 万以内，占比 61.5%。1-3 年内的企业年营业额 100 万以上占比有明显提升。3-5 年、5-10 年内企业年营业额占比多为 300-1000 万。而经营年限超过 10 年的稳定型企业，年营业额多为 1000 万以上，占比达 28.3%。

图 3-10 不同经营年限小微企业年营业额

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，过去一年，您主要经营的企业年营业额大概是多少？（单选）；您经营目前的企业多久了？（单选）

	整体 (N=954)	1 年及以内 (N=96)	1 年-3 年 (N=244)	3 年-5 年 (N=229)	5 年-10 年 (N=226)	10 年以上 (N=159)
营业额 <50 万元	24.8%	61.5%	36.9%	17.0%	10.6%	15.7%
50 万 ≤ 营业额 <100 万	13.5%	12.5%	16.8%	14.4%	13.3%	8.2%
100 万 ≤ 营业额 <300 万	21.2%	11.5%	20.1%	24.0%	26.5%	17.0%
300 万 ≤ 营业额 <1000 万	25.7%	10.4%	18.4%	31.0%	33.6%	27.0%
1000 万 ≤ 营业额	13.2%	4.2%	6.1%	11.4%	15.9%	28.3%

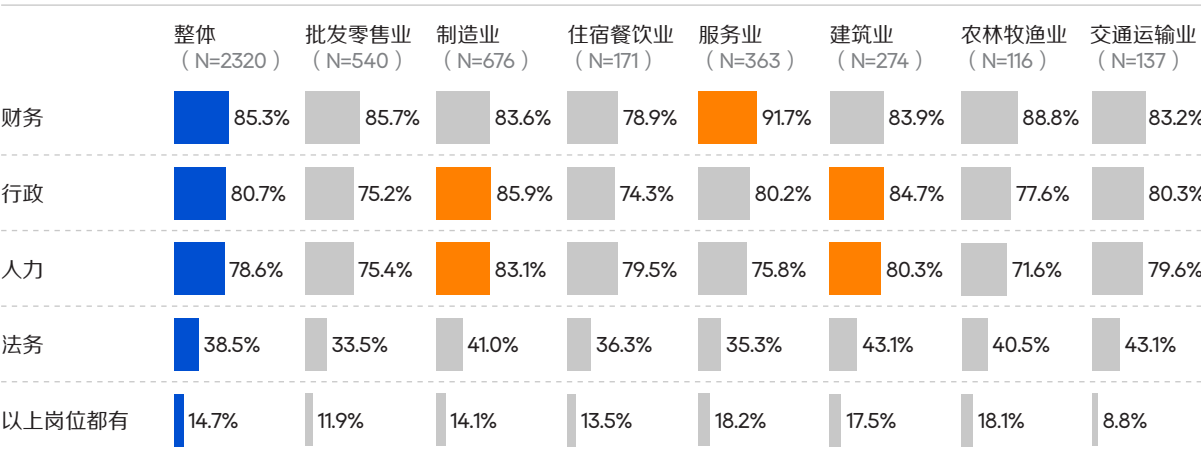
## 财务岗更加规范，法务岗严重缺失

受限于经营规模和经营成本，小微企业大多根据其经营特点和需求，有选择性地进行了岗位配置。整体上，财务岗配置最为普遍，85.3% 的小微企业均配置了财务岗。法务岗多有空缺，仅 38.5% 的小微企业配备了专门的法律人员。虽然小微企业法务岗位需求较低，但偶然性事件中仍面临需要法律援助的情况，单次的法律服务、相关的知识普及成为小微企业的诉求。

不同行业的小微企业岗位配置有所差异。服务业基本都配备财务人员或通过三方账务公司管理财务，财务岗配置率达 91.7%。制造业、建筑业企业规模一般相对较大，各岗位人员配置也较为齐全，尤其是行政岗和人力岗，配置率显著高于整体。批发零售业、服务业、住宿餐饮业企业规模相对较小，法务岗位人员缺失情况较突出。

图 3-11 不同行业小微企业各岗位配置率

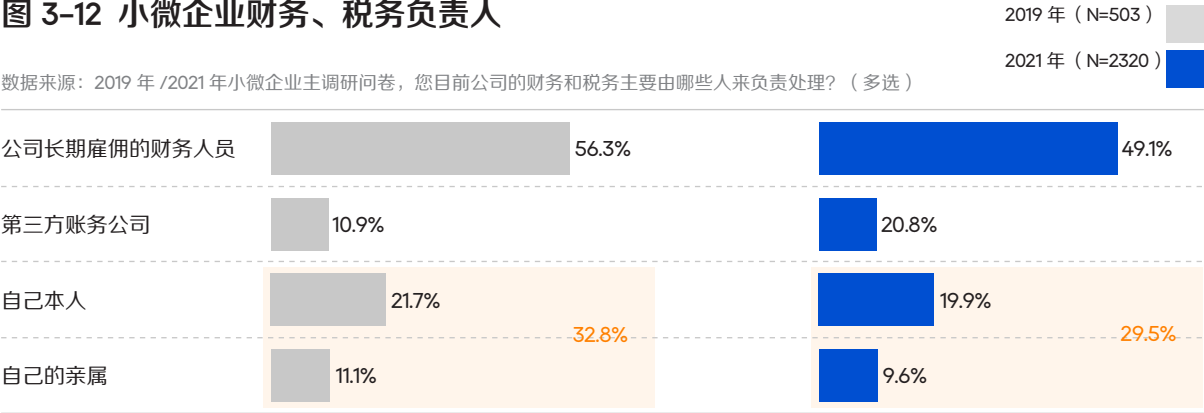
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，以下岗位，您的公司有的是？（多选）；请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）



“法务没有开设专门的，比如说像咨询机构，其实有很多人来弄这些事情，但是现在依据我们自身的风险，因为我们的客户相对比较单一，合同也基本上按照甲方的合同版本，那个东西经过很多内审流出来的合同，不会乱七八糟的，我们作为乙方只能遵照甲方的签订，基本上有风险都在可控范围之内，所以这块我认为从合同的角度上来讲，除了公司自己内部经营，包括一些采购，或者说一些劳动合同以外，在现在目前来讲不需要对外进行咨询。”——昆明通信工程行业小微企业主

与 2019 年相比，小微企业主本人或亲属处理账务的比例有所减少，由 32.8% 降至 29.5%，财务管理更加正规。聘请专业的第三方账务公司已经成为众多小微企业主进行财务管理的重要选择。今年聘请第三方账务公司的小微企业占比大幅提升，由 2019 年的 10.9%，提升至 20.8%。通过聘请第三方账务公司，一方面，可以借助专业力量提高企业的财务管理水平；另一方面，也可以有效降低企业经营成本。

图 3-12 小微企业财务、税务负责人



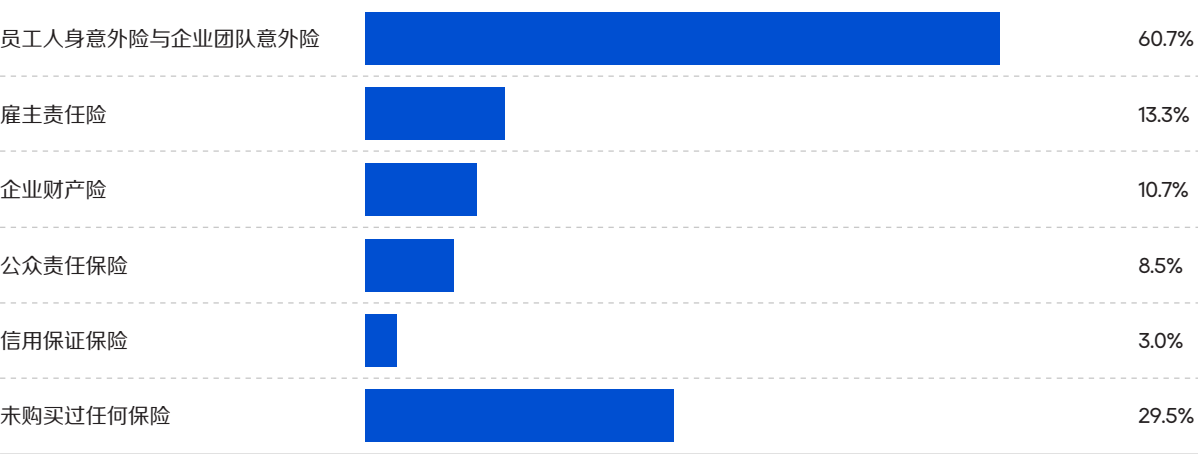
“人力有，行政也有，财务的话我们之前有，后来就专门和一个财务公司合作了，因为账目比较多，财务可能需要好几个就直接交给他们。”——郑州批发零售行业小微企业主

风险意识强，但有近 3 成从未买过保险

小微企业经营过程面临着自然灾害、意外事故、员工伤害、产品责任等诸多风险，商业保险越来越成为小微企业转移风险、稳定经营的必备工具。调研发现，小微企业风险意识整体较强，近七成企业配置了商业保险，其中意外险是小微企业商业保险配置的重点，60.7% 的小微企业投保了员工人身意外险或企业团体意外险。

图 3-13 小微企业商业保险配置

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，在经营过程中，您为企业、员工购买过哪些商业保险？（多选），N=954



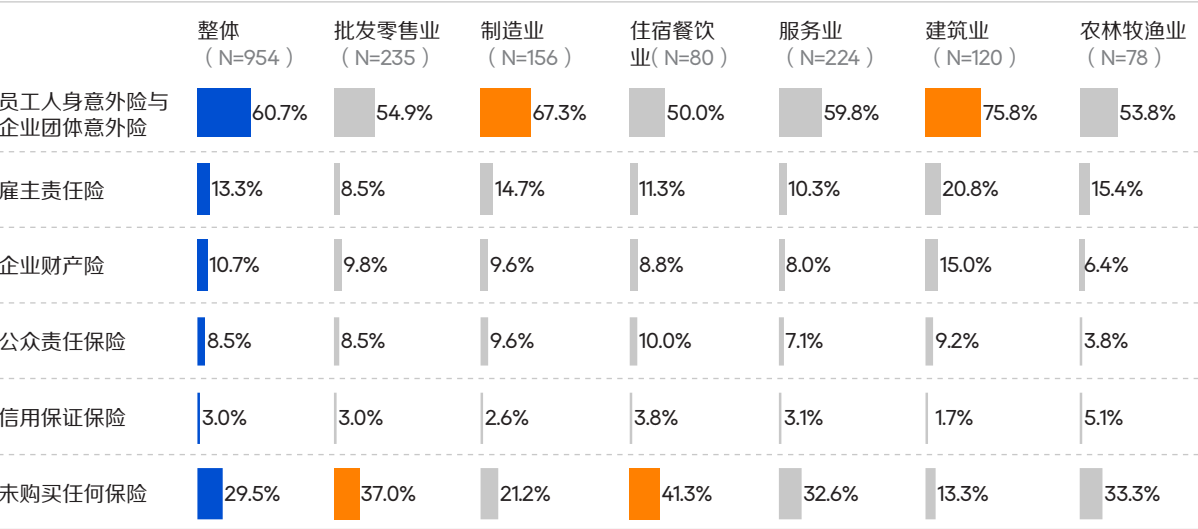
“因为我们是施工企业，我们每年都会有这些东西（体检），包括人身意外险都会买，必须要健康的情况下才能工作。”——昆明通信工程行业小微企业主

“建筑工地上都有那个第三方，都有那个意外伤害险的，对，这也是行业的强制要求的。”——郑州建筑行业小微企业主

从不同行业来看，建筑业、制造业由于国家强制性的规定，及其高风险、人力密集的行业特征，商业意外险配置最普遍，占比分别为 75.8%、67.3%。批发零售业、住宿餐饮业往往企业规模较小，保险需求不高，未配置保险的比例显著高于其他行业。结合定性研究，在人身意外险产品选择上，以团体为保险对象、可以随时增加或减少被保险人的企业团体意外险更受欢迎。

图 3-14 不同行业小微企业商业保险配置

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，在经营过程中，您为企业、员工购买过哪些商业保险？（多选）；请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）



注：交通运输业交叉后，数据不足 30 不具有代表性，故不展示。

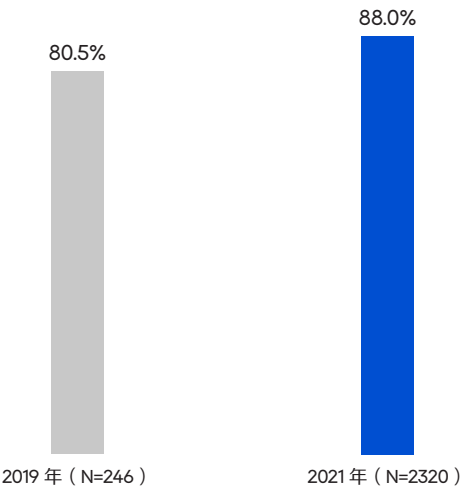
“一个服务好, 还有他有一个优点, 比如你在我们公司来待一个月, 我在你那儿买的是一年, 因为一买就是一年, 然后你走, 他来了, 他可以顶他的保险一直用。”——南京科创业小微企业主

## 离不开管理软件，财务管理和销售管理最常用

小微企业管理线上化趋势明显。受疫情影响，2020 年起，各行各业的中小微企业更加重视起线上平台的使用，通过线上化经营降低沟通及人力成本。数据显示，今年使用管理相关软件或系统的小微企业占比为 88.0%，较 2019 年（80.5%）显著提升。

图 3-15 小微企业管理软件使用率年度对比

数据来源：2019 年 /2021 年小微企业主调研问卷，目前您公司经营中，使用了哪类管理相关的软件和系统？（多选）

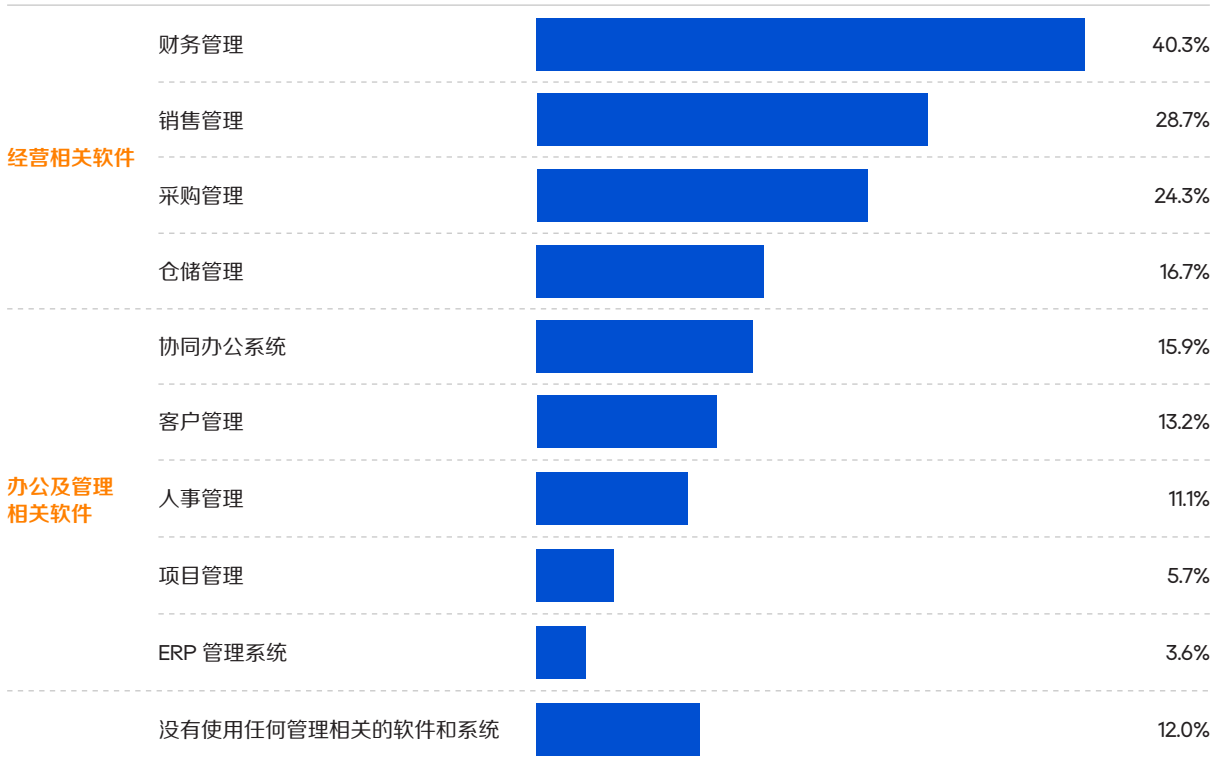


不同类型管理软件或系统的普及率不同，财务管理、销售管理等经营相关软件在小微企业中的应用更为广泛，人事管理、项目管理、ERP 管理系统等办公及管理类软件使用较少。



图 3-16 小微企业管理软件使用

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，目前您公司经营中，使用了哪类管理相关的软件和系统？（多选），N=2320



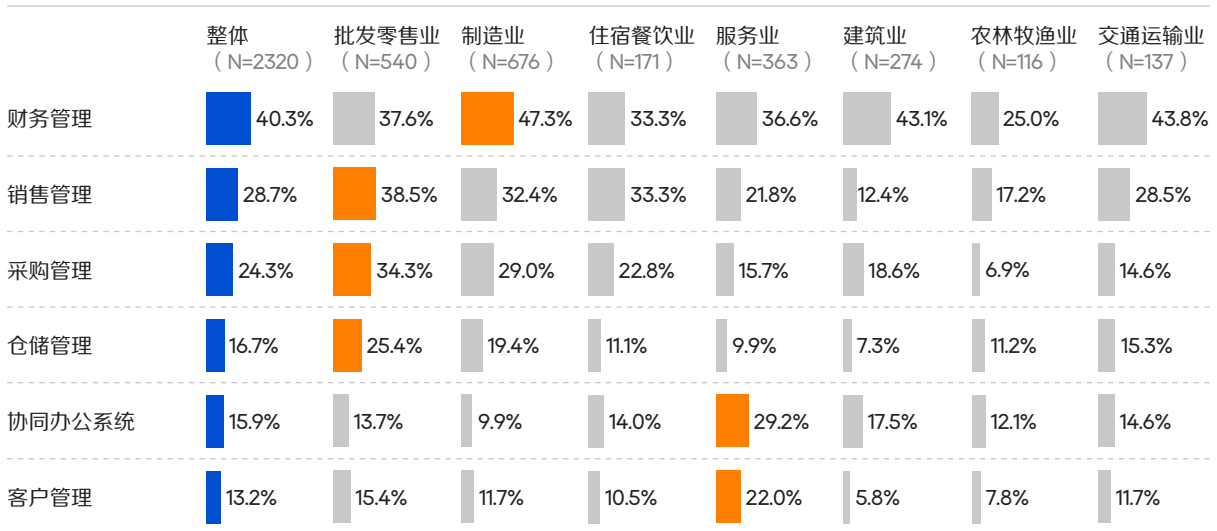
“因为这个行业其实整体的管理水平偏低下的在我们看来，所以说我们基本上全有，销售有销售的 App 软件，客户管理有客户管理，然后教学有教学软件，其实用的不同的。”——郑州教育培训行业小微企业主

“我们其实是 OA、ERP 和财管打通，三套系统都打通的。这边收款单一提这边一核验然后这边收到款那边开票。”——深圳科创行业小微企业主

不同行业的经营特点决定了其对系统或软件的使用各有侧重。批发零售行业更注重销售（38.5%）、采购（34.3%）和仓储（25.4%）的线上化管理；制造业财务管理线上化程度更高（47.3%）；以客户为中心的服务行业对协同办公系统（29.2%）和客户管理系统（22.0%）依赖度更高。

图 3-17 不同行业小微企业管理软件使用 TOP6

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，  
目前您公司经营中，使用了哪类管理相关的软件和系统？（多选）；请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）

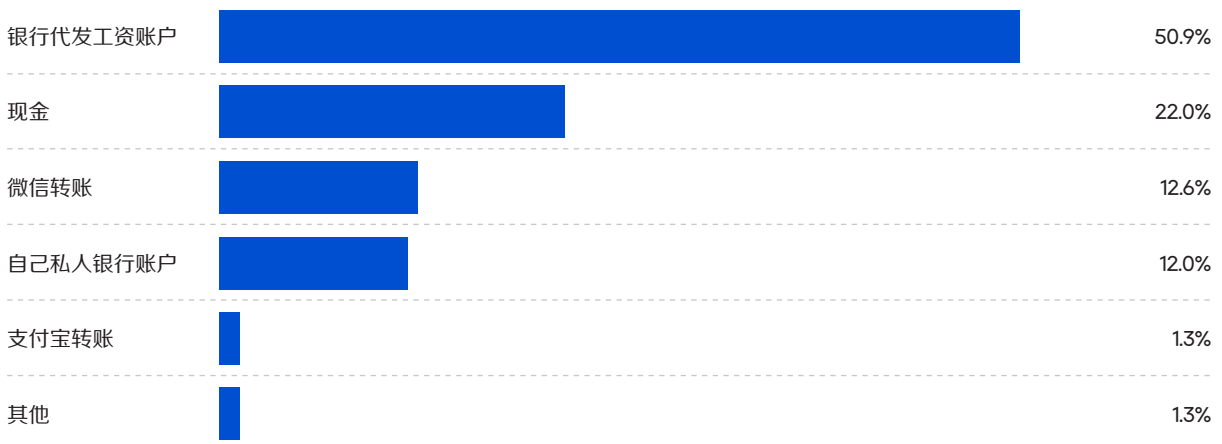


## 薪资发放形式多，非银行代发占比近半

2016 年《国务院关于激发重点群体活力带动城乡居民增收的实施意见》提出要大力推行非现金结算、全面推行银行代发工资模式，但截止今年，小微企业薪资发放依然有相当比例依靠非银渠道，调研数据显示，现金、微信转账、支付宝转账等非银行代发方式占比近一半（49.1%）。

图 3-18 小微企业薪资发放方式

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您目前主要通过哪种方式为员工发放工资？（单选），N=2320



农林牧渔业非银行代发工资比例最高（80.2%），薪资发放仍以现金为主（47.4%）。结合定性研究发现，一定程度上与农林牧渔行业较多聘请临时用工有所关联。相比之下，制造业薪资发放较正规，6 成小微企业通过银行代发工资。

图 3-19 不同行业小微企业薪资发放方式

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您目前主要通过哪种方式为员工发放工资？（单选）；请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）

	整体 ( N=954 )	批发零售业 ( N=235 )	制造业 ( N=156 )	住宿餐饮业 ( N=80 )	服务业 ( N=224 )	建筑业 ( N=120 )	农林牧渔业 ( N=78 )
银行代发工资账户	50.9%	45.2%	60.5%	40.9%	51.0%	53.6%	19.8%
现金	22.0%	23.3%	21.2%	22.8%	16.5%	20.8%	47.4%
微信转账	12.6%	14.3%	7.7%	21.1%	14.6%	10.6%	20.7%
自己私人银行账户	12.0%	14.6%	8.6%	12.3%	15.2%	12.0%	8.6%
支付宝转账	1.3%	1.7%	1.0%	2.3%	1.7%	0.4%	0.9%
其他	1.3%	0.9%	1.0%	0.6%	1.1%	2.6%	2.6%

注：交通运输业交叉后，数据不足 30 不具有代表性，故不展示。

“有转卡里的，有发微信的，基本上是转卡里的。微信方便，点开就可以发了，因为金额也不大的话就微信。比如说朋友（合伙人）你要转账，你还要跟他要一下银行卡信息，输的也比较麻烦，微信你也知道转过去就行，有些客户付钱不会转到银行卡，要么就支付宝、要么就微信转账。”——昆明国际货运行业小微企业主

“我们这个行业收的现金比较多一点，微信、支付宝多一点。银行卡发的少，我们这边也不是太重视这方面的问题。他们（员工）也习惯了，他们也习惯微信、支付宝比较方便，他们也不喜欢用卡。”——昆明批发零售行业小微企业主

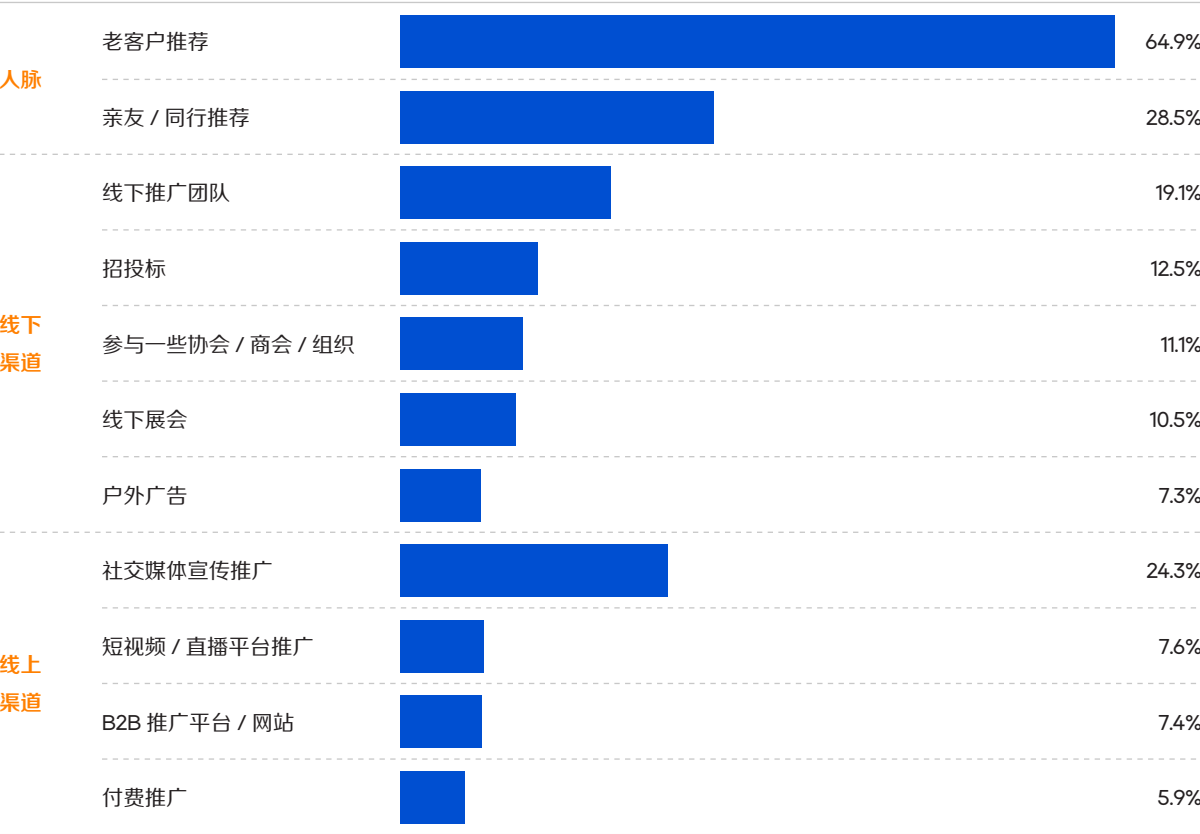
# “老荐新”是主要拓客方式，其次是亲友或同行推荐、社媒推广

## 拓客靠口碑，人脉是关键

新客户的开拓对企业长效发展有着非常重要的意义。如何降低获客成本、高效率高质量获客是困扰很多企业的难题。随着移动互联网、大数据等技术的应用与发展，拓客的方法和渠道也越来越丰富，并逐渐由线下向线上迁移。但目前，小微企业因规模较小，拓客仍以传统的老客户推荐为主（64.9%），其次是亲友 / 同行推荐（28.5%），在此种拓客模式下，产品和服务的口碑尤为重要。

图 3-20 小微企业拓客方式

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您一般通过哪些方式开拓时长，吸引新客户？（多选），N=2320



“因为公司小，我们老客户比较多，第二转介绍也有，第三异业联盟的，我们靠这些就差不多了。”——郑州人力资源行业小微企业主

“主要靠客户推荐，项目之间推荐，然后我们开展展会，每年我们要开十几个展览会。”——南京科创行业小微企业主

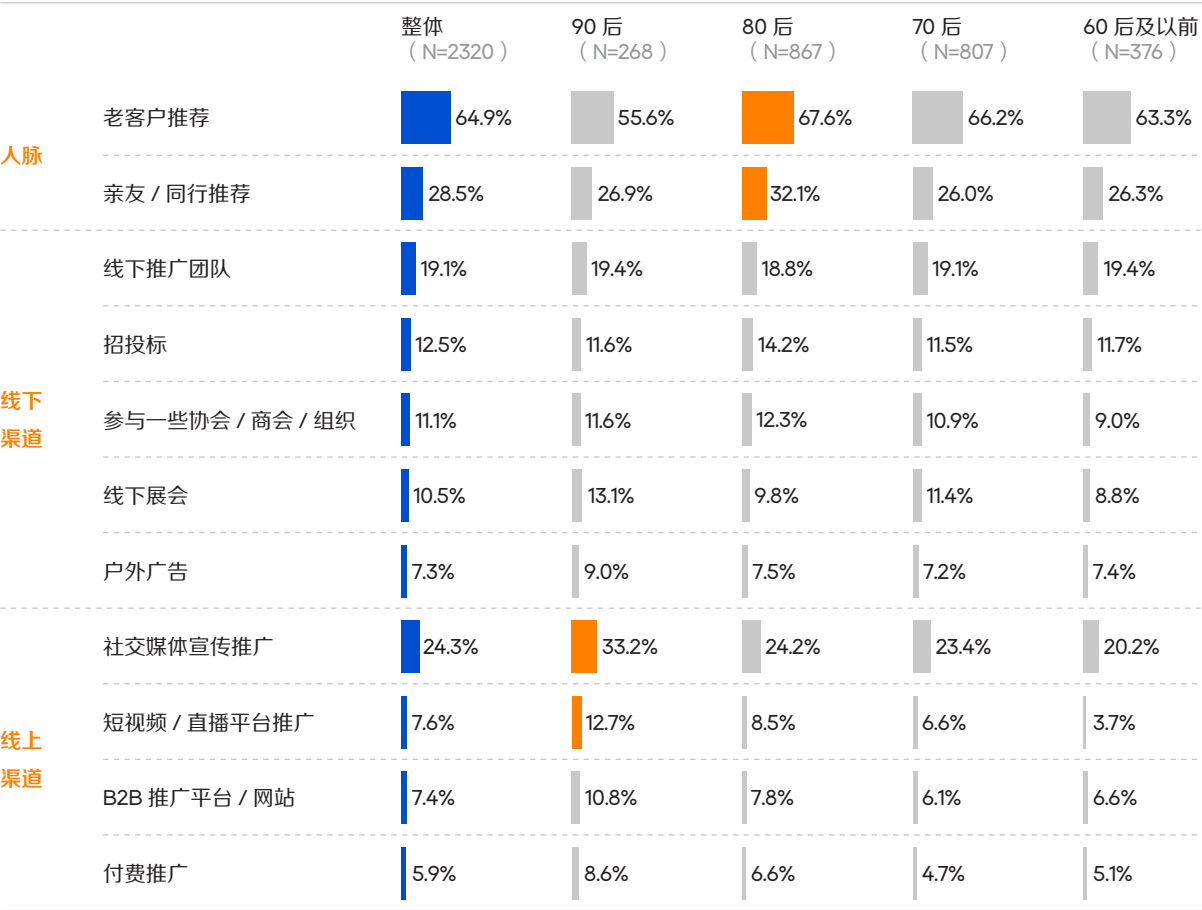
## 90 后更重视社交媒体宣传推广

不同年龄的小微企业主拓客方式有明显差异。90 后小微企业主拓客更关注线上渠道，社交媒体、短视频 / 直播平台、B2B 推广平台等使用率均高于整体水平。而偏年长的小微企业主，拓客更依赖于老客户或同行推荐，尤其是 80 后，对人脉资源依赖度最高。

这一现象一方面与企业主对线上渠道接受度相关，另一方面，60 后、70 后、80 后企业主往往积累了较多的资源，更愿意利用现有的资源促成转化，而 90 后企业主资源相对匮乏，更倾向通过社媒渠道获取新客户。

图 3-21 不同年龄小微企业拓客方式

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您一般通过哪些方式开拓市场，吸引新客户？（多选）；您的出生年份是？（单选）



# 成本和资金问题困扰新老企业

## 三大经营挑战：人力成本、原材料价格、结款周期

对比来看，人力资源问题是长期以来制约小微企业发展的重要因素。今年人力问题更为突出，成为小微企业经营面临的首要困难，调研数据显示，39.7% 的小微企业主表示今年的人力成本明显增加，人力成本增长过快已成为小微企业成本控制必须应对的挑战。

除人力成本增长外，上下游双重挤压引起的利润空间狭小、资金周转困难的情况仍然突出。受疫情影响，小微企业普遍面临经营收缩、现金流不足的局面。随着疫情总体得到控制，虽然小微企业营业情况有所好转，但上下游出于成本考虑，上游原材料价格上涨，小微企业采购支出增加，加之下游账期拉长导致小微企业结款变慢。

表 3-1 小微企业经营面临的主要挑战

数据来源：2019 年 /2021 年小微企业主调研问卷，在日常经营中遇到的困难和挑战主要有哪些？（多选）

企业经营面临的挑战对比	2019 年（N=503）	2021 年（N=2320）
人力成本增加	2	1
原材料价格上涨	6	2
结款周期长	11	3
赊账多，资金周转困难	9	4
竞争激烈	1	5

“现在随着每年的人工成本都在涨。比方说我们去年的员工工资是 3500-4000，今年差不多就是 4500-4800。”——昆明物资采购行业小微企业主

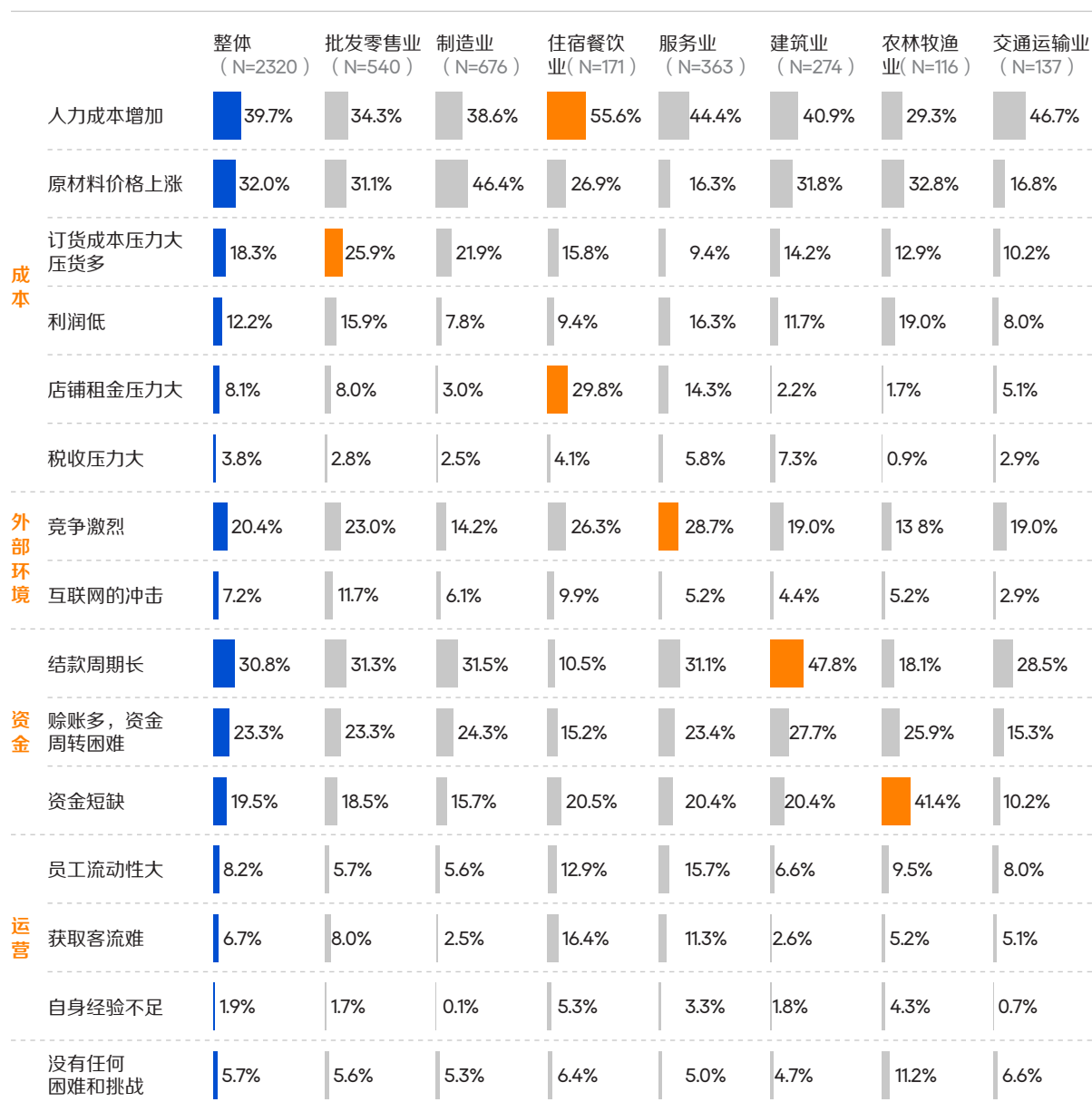
“现在，挑战怎么说，现在说压力最大可能是员工工资。现在因为至少这么长时间没有拨付款项，所以这边的压力挺大的。回款，现在回款太慢了，太慢了，钱周转不起来，我们老拿钱贴着去干。”——郑州信息传输行业小微企业主

## 制造业、住宿餐饮业、批发零售业成本压力大，建筑业、农林牧渔业资金问题突出

不同行业由于经营特点不同，面临的经营压力也有所差别。制造业、住宿餐饮业、批发零售业主要面临成本支出大的困难，其中批发零售业订货成本压力更大（25.9%），制造业承受更多原材料价格上涨的冲击（46.4%），住宿餐饮业人力成本增速过快（55.6%）、店铺租金压力大（29.8%）；建筑业、农林牧渔业资金问题突出，其中建筑业的资金问题主要由于结款周期过长引起（47.8%），农林牧渔业资金短缺（41.4%）情况更为严重；服务业则主要面临企业运营和同业竞争带来的压力。

图 3-22 不同行业小微企业日常经营困难

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，在日常经营中遇到的困难和挑战主要有哪些？（多选）；请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）

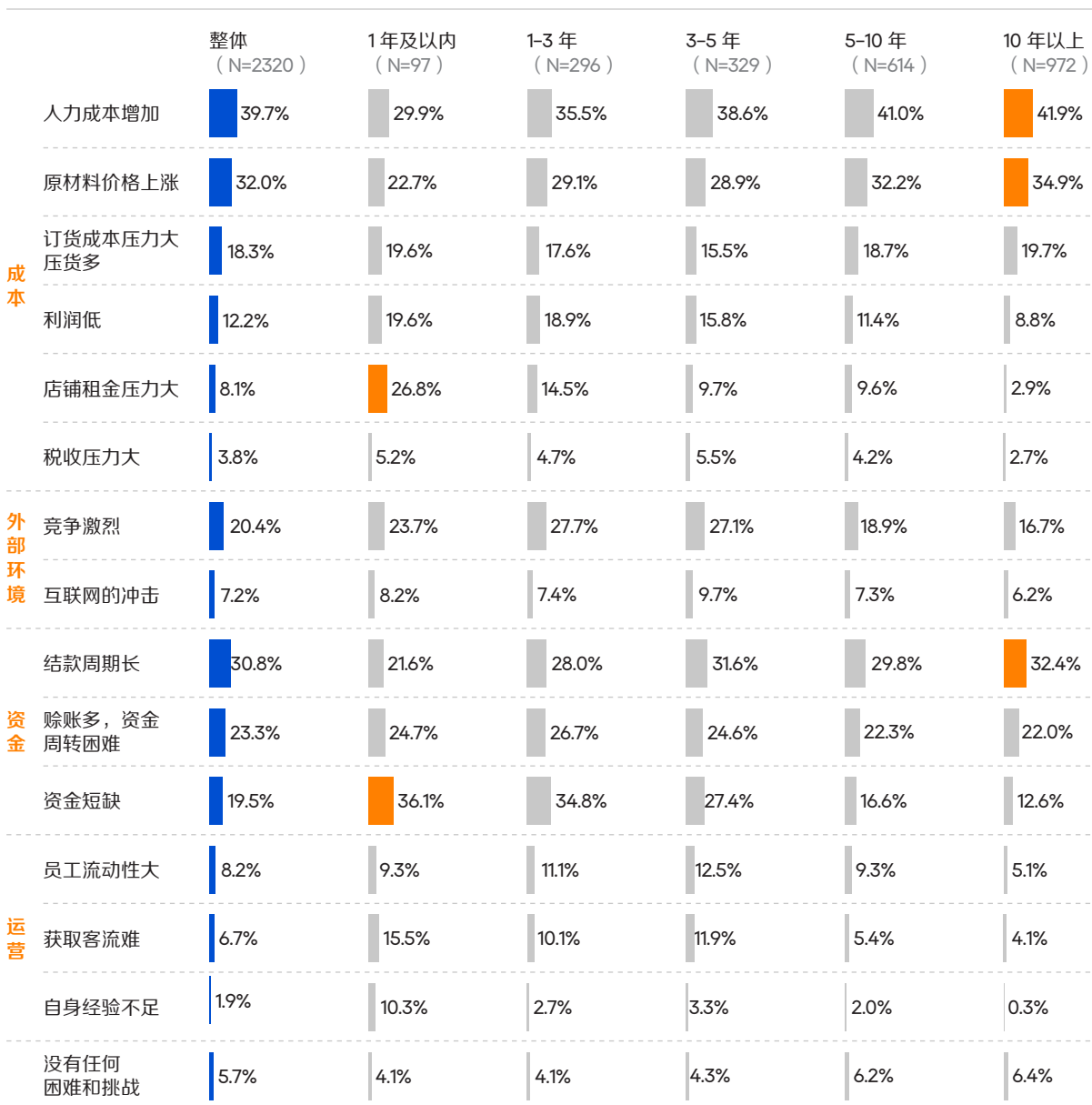


## 初创企业更缺钱，成熟企业人力成本压力更大

企业运营越持久，所面临的经营困难相对也越集中于成本、资金压力。人力成本增加、原材料价格上涨、结款周期长是成熟型企业所面临的主要困难，10 年及以上企业三项占比分别为 41.9%、34.9%、32.4%。而初创型企业面临的经营困难更多元，企业发展之初往往面临资金短缺的困境，1 年及以内的初创企业此项占比为 36.1%。同时，初创企业也面临一定的店铺租金压力（26.8%）。

图 3-23 不同经营年限小微企业日常经营困难

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，在日常经营中遇到的困难和挑战主要有哪些？（多选）；您经营目前的企业多久了？（单选）





### 3.3 一方水土养一方企业，经营特征存在地域差异

本次参与调研的小微企业中，按照地理位置不同分布于华东和华南的占比 47.5%，分布于西南和华中的占比 26.4%，分布于西北和东北的占比 14.8%。从具体省份来看，位于广东省、江苏省、和河北省的小微企业占比 30.0%，是本次调研的小微企业分布较多的三大省份。

图 3-24 小微企业区域分布

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，目前您常住地的省（市）？（单选），N=2290

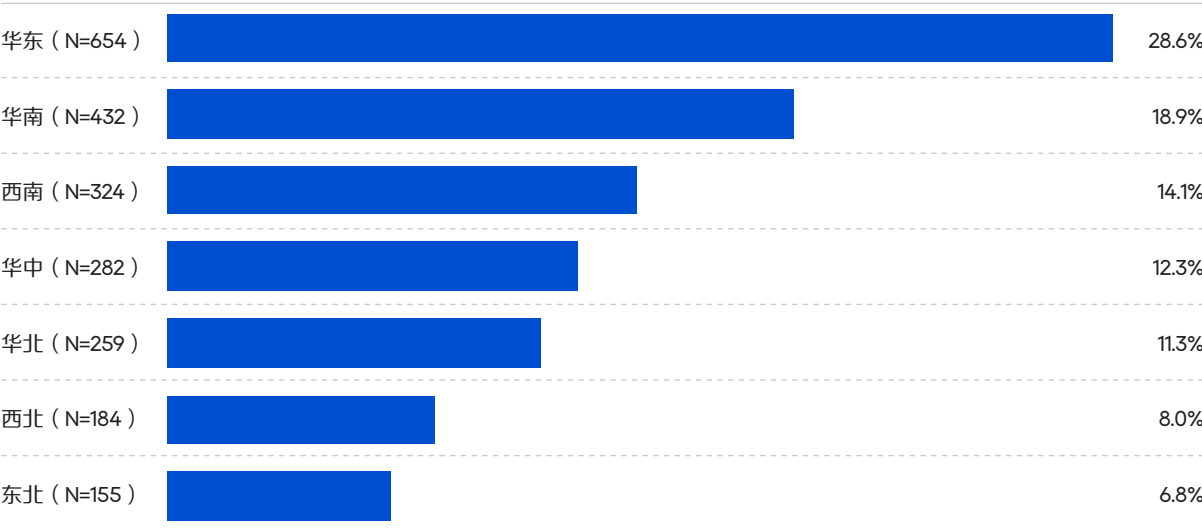
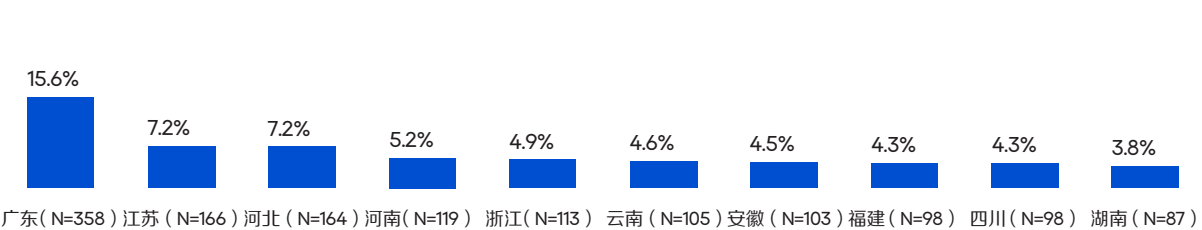


图 3-25 小微企业 TOP10 省份

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，目前您常住地的省（市）？（单选）



注：只呈现样本量 TOP10 省份

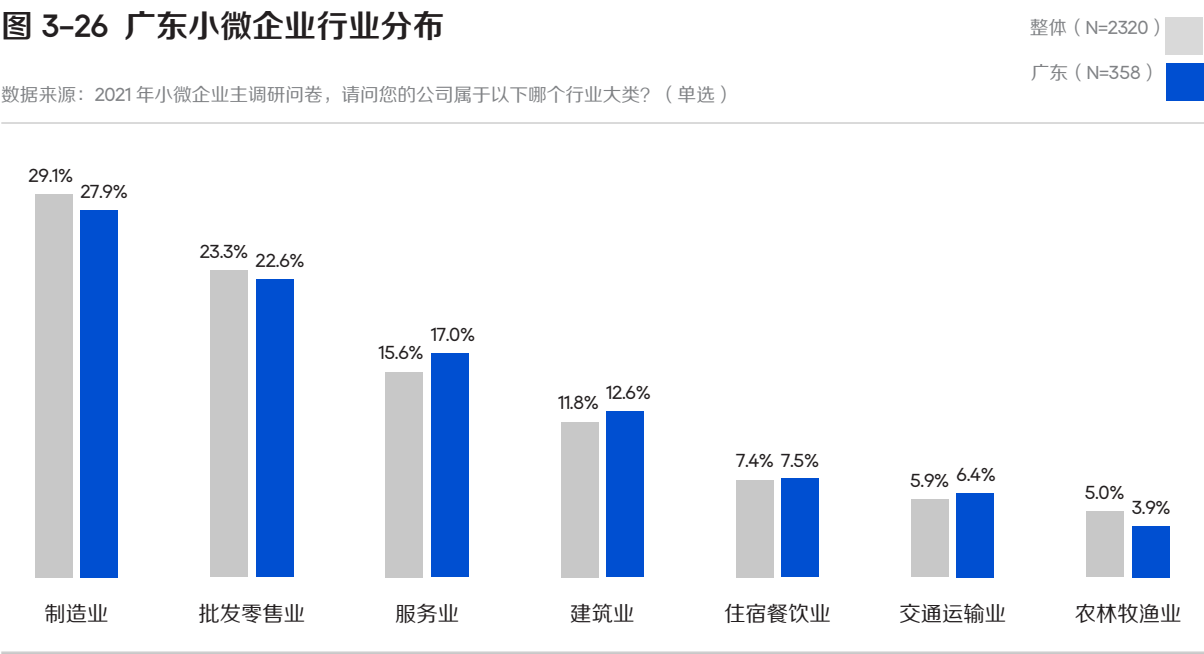
# 代表性地区（粤、苏、冀、豫、浙、滇） 小微企业画像

为进一步了解不同省份小微企业差异化特征，我们选择了本次调研中，小微企业数量较多的 6 个省份为代表，从行业分布、经营特征角度来描绘各省份小微企业画像。

## 广东（粤）：为企业、员工配置商业保险比例较高

广东得益于毗邻港澳的沿海区位优势，早年接收了香港的劳动密集型产业转移，大力发展进出口行业并持续进行产业升级，成为全国出口加工和转口贸易的重要基地。广东行业分布与整体调研样本情况较为一致，相较而言服务业、建筑业、交通运输业企业略高于整体水平，而制造业、批发零售业和农林牧渔业占比略低于整体水平。

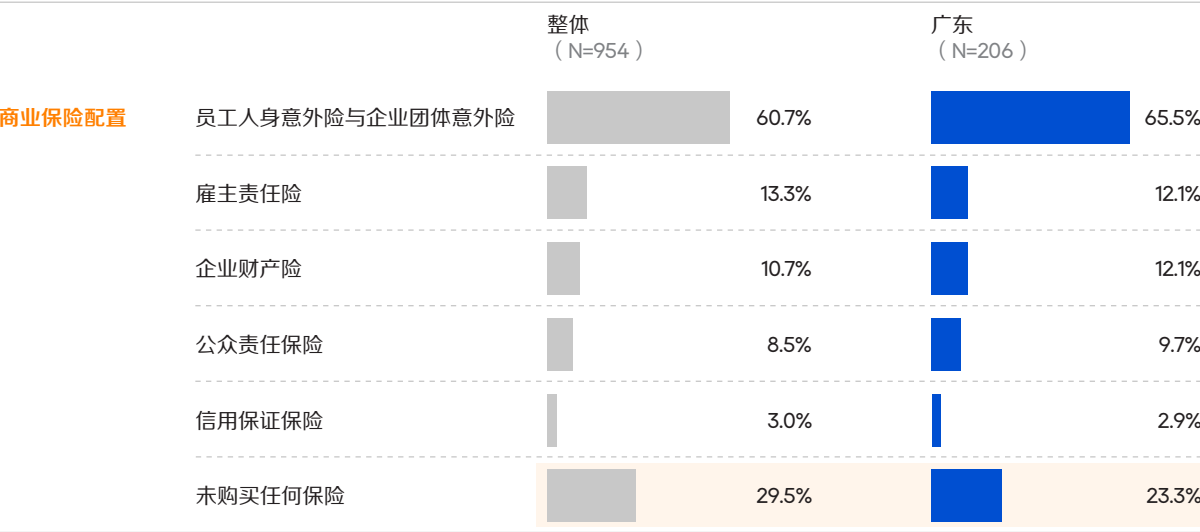
图 3-26 广东小微企业行业分布



在商业保险方面，广东小微企业给企业、员工配置商业保险的比例（76.7%）高于整体水平（70.5%），其中配置意外险的比例相对较高。

图 3-27 广东小微企业经营特征

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，在经营过程中，您为企业、员工购买过哪些商业保险？（多选）



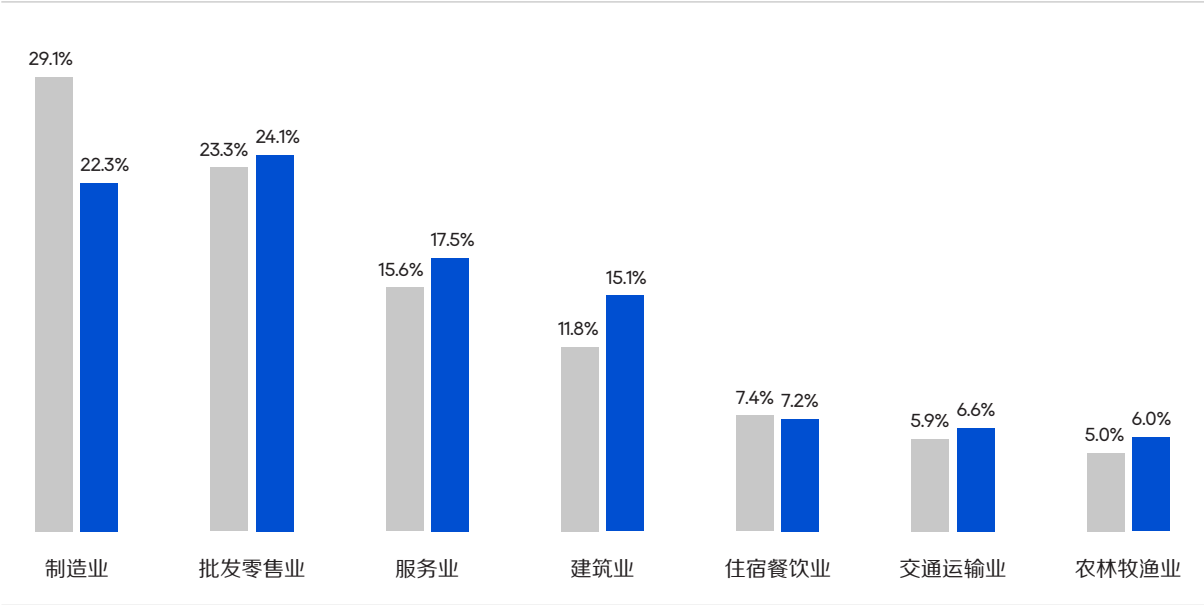
江苏（苏）：建筑业占比偏高，较多通过对公账户收款

江苏作为沿海发达省份，小微企业行业分布与整体情况有差异，制造业企业占比（22.3%）低于整体（29.1%），服务业（17.5%）和建筑业（15.1%）占比略高于整体。服务业中，文化体育和娱乐业、租赁和商务服务、软件与信息技术服务等产业相对发达。

图 3-28 江苏小微企业行业分布

2021 年小微企业主调研问卷，请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）

整体（N=2320）  
江苏（N=166）



江苏小微企业对公账户使用比例较高，调研数据显示，48.8% 的企业设立了企业统一的对公账户，15.7% 设有多个对公账户，均高于整体水平的 39.3% 和 12.5%。

图 3-29 江苏小微企业经营特征

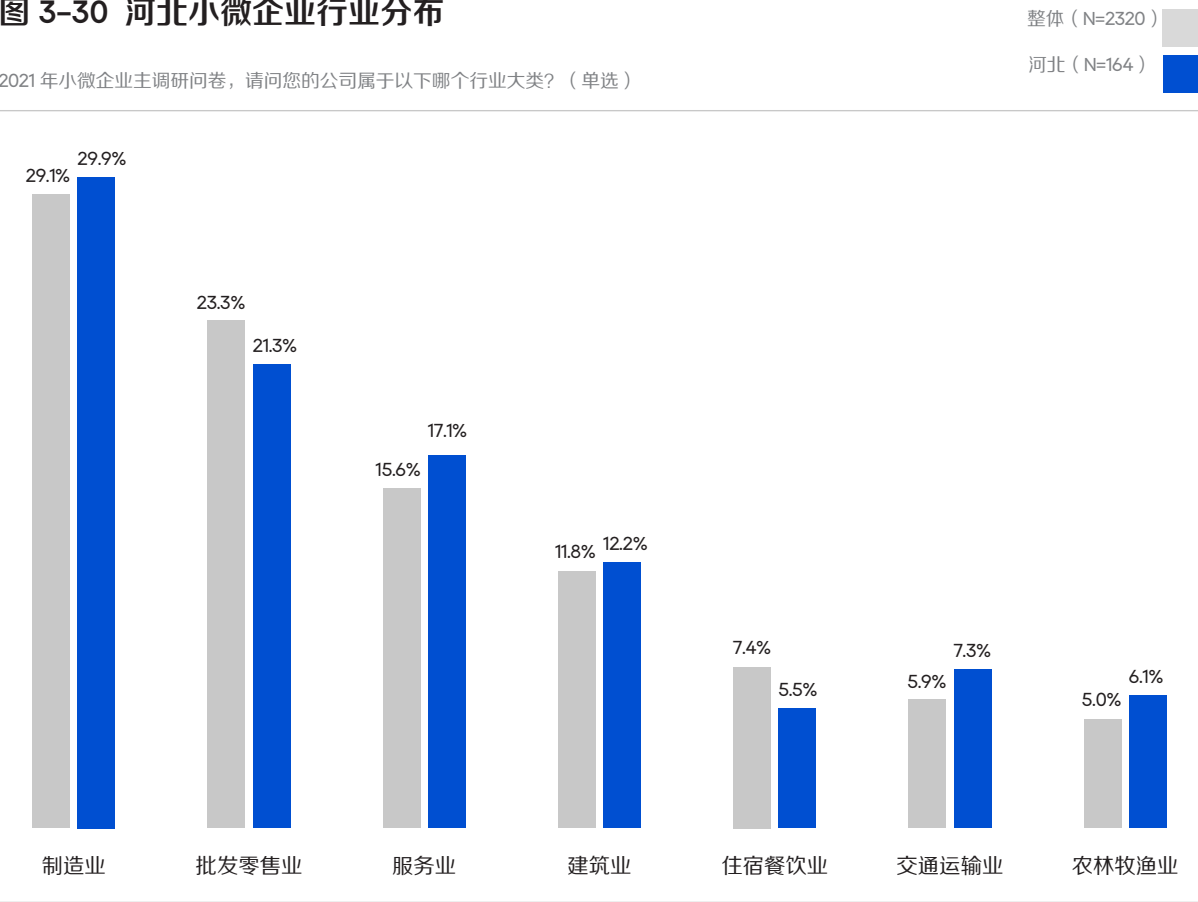
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，公司目前主要的收款账户是？（单选）

		整体 ( N=2320 )	江苏 ( N=166 )
公司收款账户	企业统一的对公账户	39.3%	48.8%
	企业统一的对公账户和法人 / 股东个人账户	19.6%	17.5%
	法定代表人个人账户	16.8%	9.0%
	企业多个对公账户	12.5%	15.7%
	企业多个对公账户和代表人 / 股东个人账户	7.8%	2.4%
	配送员或销售账户	1.5%	0.6%
	其他股东账户	1.4%	2.4%

## 河北（冀）：为企业、员工配置商业保险比例显著偏低，线下渠道拓客比例较高

河北小微企业行业分布与整体情况较为一致，其中因河北发展以第二产业为主，制造业企业聚集，占比略高于整体；同时工业相关的服务业作为制造业产业链中的一环，也在加速发展，服务业企业占比也高于整体；而由于旅游资源等条件的限制，住宿餐饮业占比较低。

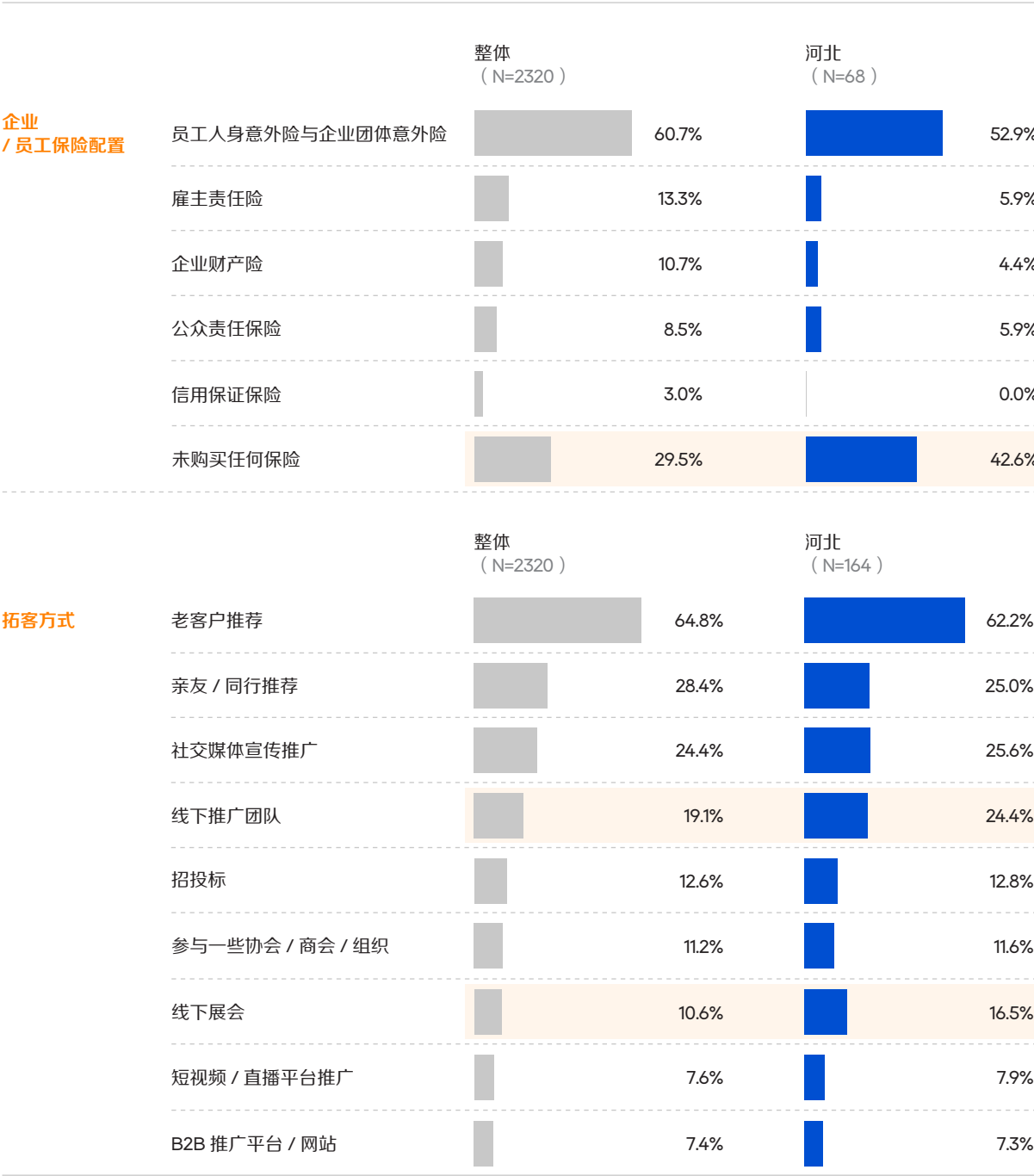
图 3-30 河北小微企业行业分布



河北小微企业对保险配置重视度不高，员工人身意外险、雇主责任险、企业财产险等各类商业保险配置比例普遍偏低，未购买过任何商业保险的企业占比（42.6%）显著高于整体（29.5%），企业经营风险未得到有效规避。在拓客方式上，河北小微企业普遍偏好线下渠道拓客，线下推广团队（24.4%）、线下展会（16.5%）等拓客方式占比高。

图 3-31 河北小微企业经营特征

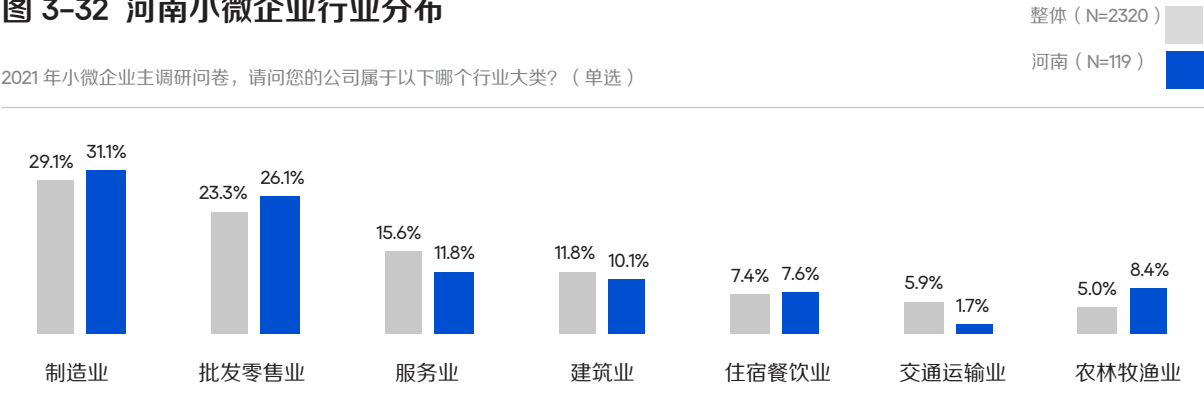
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，  
在经营过程中，您为企业、员工购买过哪些商业保险？（多选）；您一般通过哪些方式开拓市场，吸引新客户？（多选）



河南（豫）：批发零售业、农林牧渔业偏高，企业经营重口碑，拓客通过人际关系维护为主

河南持续将制造业高质量发展作为主攻方向，制造业小微企业占比偏高，从事批发零售业的小微企业数量也相对较多，同时，作为农业大省，河南农林牧渔业的小微企业占比显著高于其他地区。

图 3-32 河南小微企业行业分布



河南小微企业经营最注重口碑，拓客以老客户转介绍为主，占比为 77.3%，在所有地区中占比最高；此外，传统的招投标拓客方式也高于整体。

图 3-33 河南小微企业经营特征

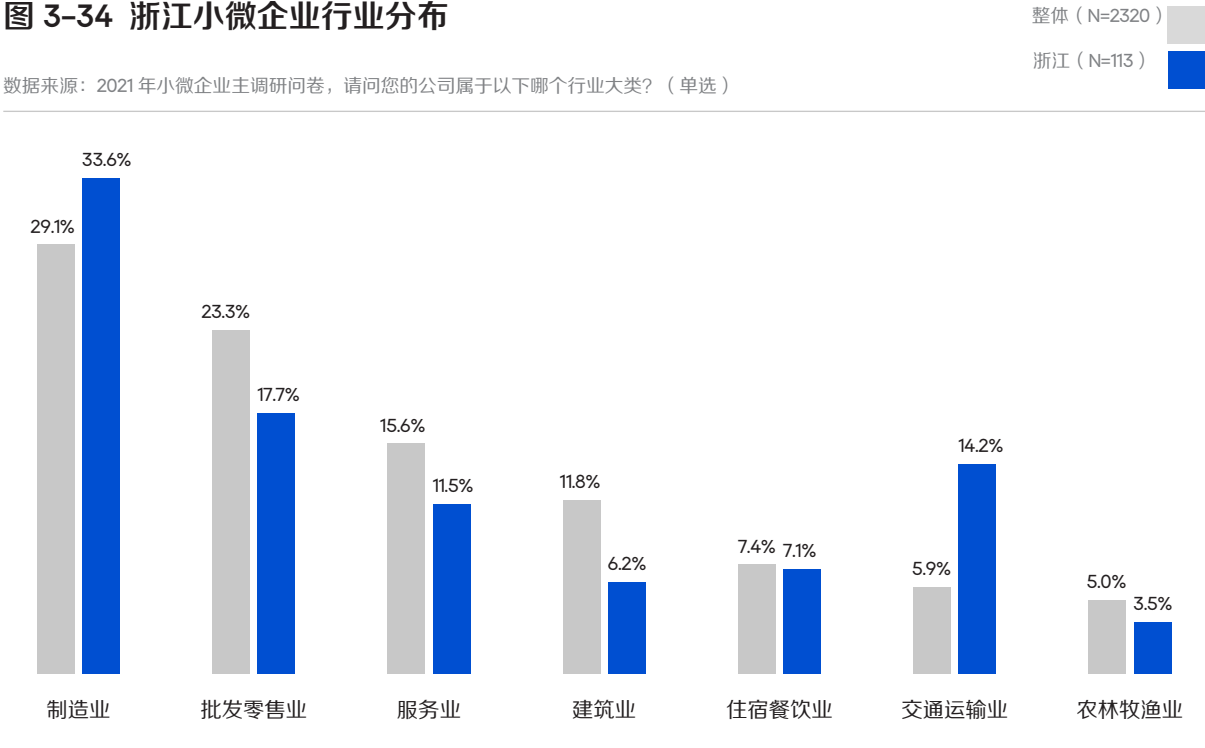
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您一般通过哪些方式开拓市场，吸引新客户？（多选）

		整体 ( N=2320 )	河南 ( N=119 )
拓客方式	老客户推荐	64.8%	77.3%
	亲友 / 同行推荐	28.4%	26.1%
	社交媒体宣传推广	24.4%	15.1%
	线下推广团队	19.1%	20.2%
	招投标	12.6%	17.6%
	参与一些协会 / 商会 / 组织	11.2%	11.8%
	线下展会	10.6%	11.8%
	短视频 / 直播平台推广	7.6%	8.4%
	B2B 推广平台 / 网站	7.4%	3.4%

## 浙江（浙）：制造业、交运仓储业发达，重视企业保险，商会、线下展会、B2B 推广较整体更普遍

浙江较早开设了面向出口加工的工厂等，带动了相关制造业的发展，贸易比较发达，小商品市场旺盛，再加上“三通一达”等本地快递行业龙头企业的带动，浙江制造业、交通运输业发达，这两大行业的小微企业占比显著高于整体。

图 3-34 浙江小微企业行业分布

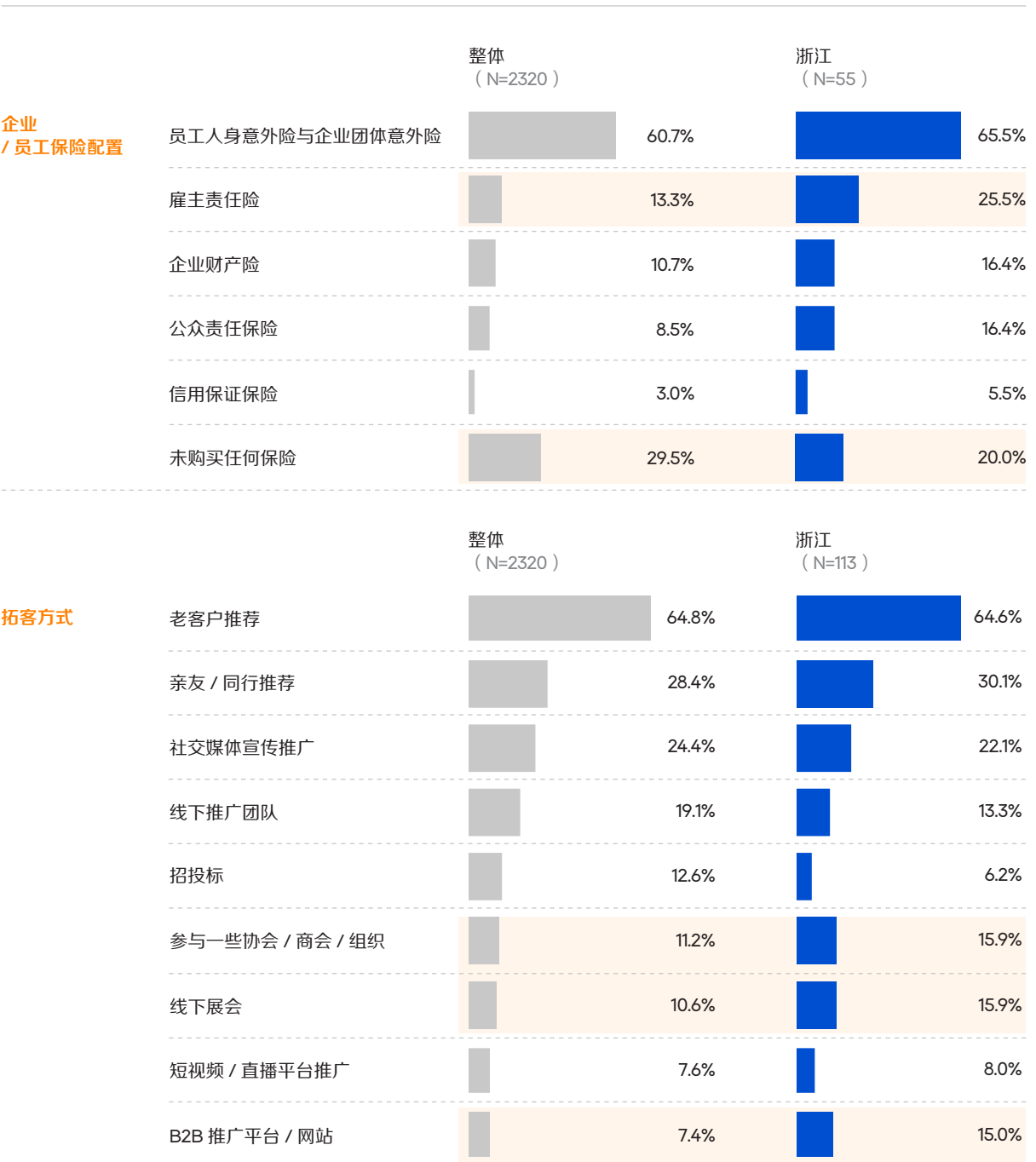


浙江小微企业主更重视企业保险配置，各类商业保险配置均高于整体，其中雇主责任险配置比例达 25.5%，大幅领先于 13.3% 的整体水平，未购买保险的企业占比较整体低 9.5 个百分点。拓客方式方面，除主流的老客户转推荐外，浙江小微企业更倾向采用商会（15.9%）、线下展会（15.9%）、B2B 推广平台（15.0%）等方式进行宣传。



图 3-35 浙江小微企业经营特征

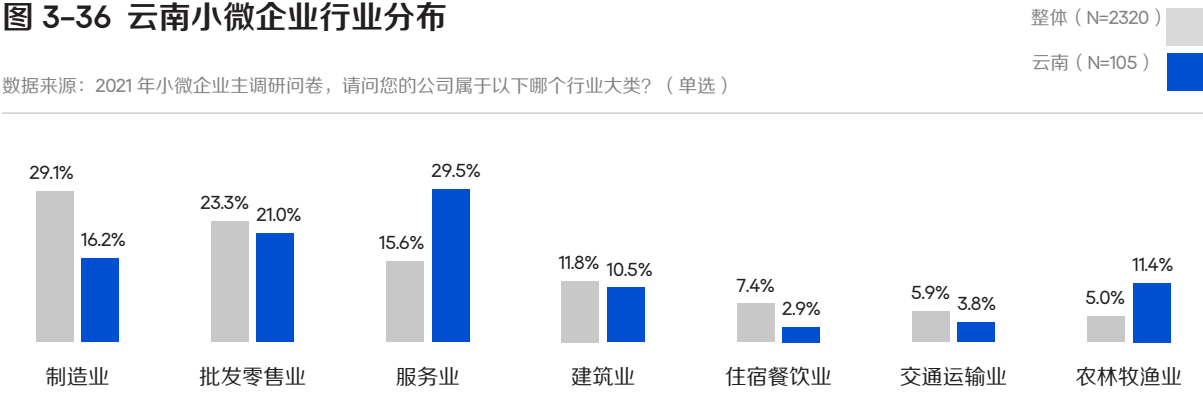
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，  
在经营过程中，您为企业、员工购买过哪些商业保险？（多选）；您一般通过哪些方式开拓市场，吸引新客户？（多选）



## 云南（滇）：服务业企业聚集，更多通过非银行渠道代发工资

随着人民生活水平的提高，旅游需求日益旺盛，对有地方特色的热带、亚热带经济作物的需求也日益增加，得益于自然资源和旅游资源丰富等客观条件，云南小微企业行业分布与整体情况有明显差异，服务业和农业牧渔业占比显著高于其他地区，而制造业占比远低于整体，仅为 16.2%。

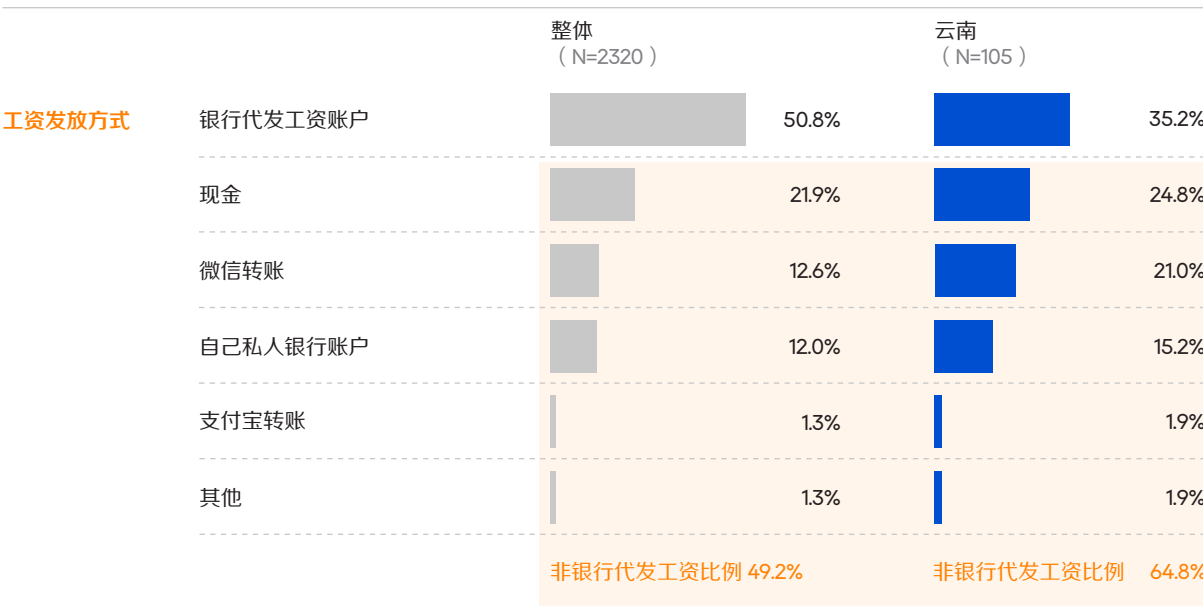
图 3-36 云南小微企业行业分布



在员工工资发放方面，云南小微企业通过“非银行渠道代发工资”的现象比较突出，占比为 64.8%，高于整体（49.2%）15.6 百分点。

图 3-37 云南小微企业经营特征

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您目前主要通过哪种方式为员工发放工资？（单选）



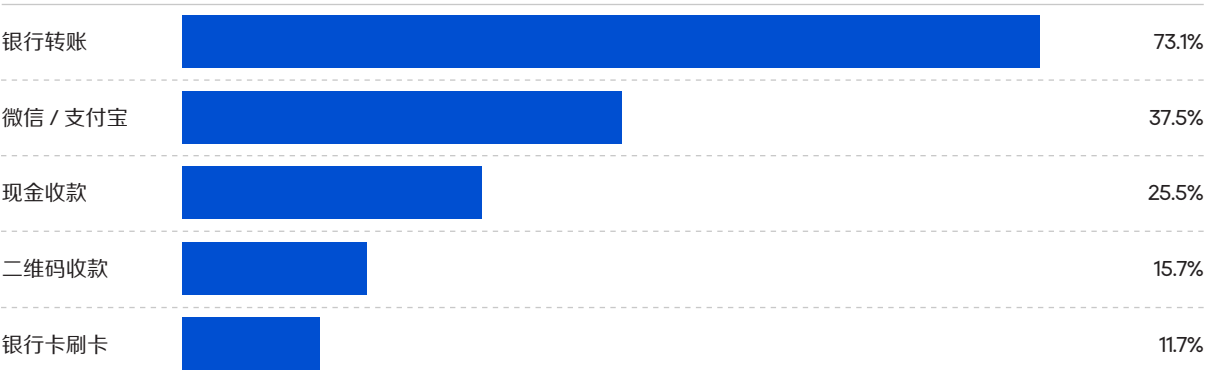
### 3.4 金融：资金往来无小事，借贷问题考虑多

#### 企业性质决定收款方式，行业特点影响转账额度

2021 年调研数据显示，银行转账成为小微企业最主要的收款方式，占比超过七成（73.1%）。微信 / 支付宝是第二大收款方式。

图 3-38 小微企业收款渠道

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，目前收款常用的方式有哪些？（多选），N=2320



小微企业收款渠道的选择往往受服务的客户类型所影响，不同行业的小微企业因服务的客户不同，收款渠道差异显著。制造业、建筑业大多面向 B 端企业客户提供服务，往往需要根据 B 端企业客户的结算要求选择收款渠道，一般使用银行转账为主。住宿餐饮业、商服业大多服务于 C 端个人客户，更为方便灵活的微信 / 支付宝成为重要收款渠道。

但随着时间发展，小微企业越来越重视风险管理，收款整体向“银行转账”倾斜，规范化管理趋势明显。对比 2019 年数据，制造业和建筑业使用银行转账的占比提升明显。

图 3-39 不同行业小微企业收款渠道 - 微信 / 支付宝使用率

数据来源：2019 年 / 2021 年小微企业主调研问卷，目前收款常用的方式有哪些？（多选）；请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）

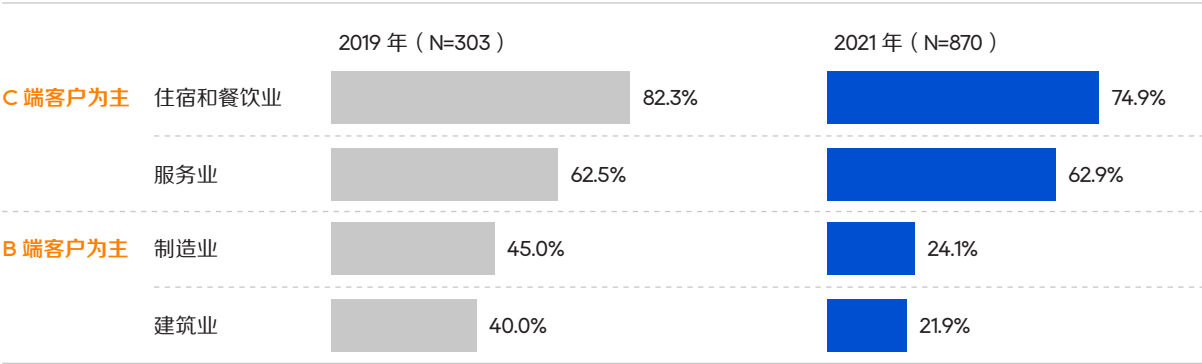
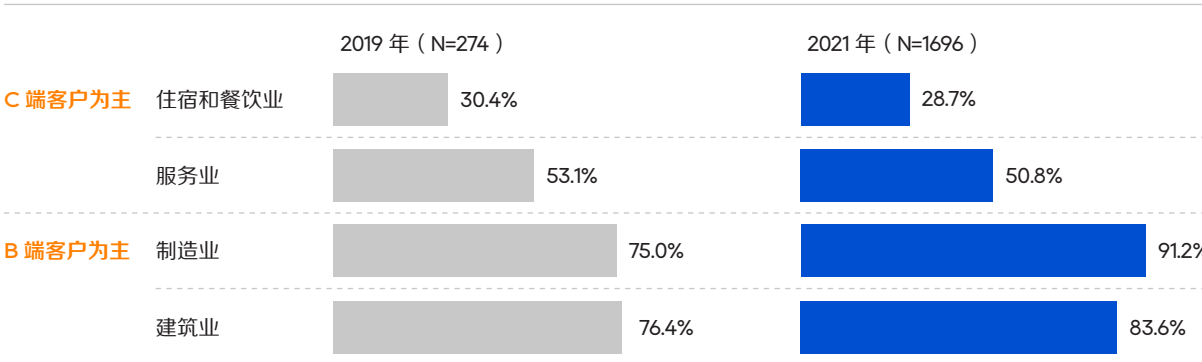


图 3-40 不同行业小微企业收款渠道 - 银行转账使用率

数据来源：2019 年 / 2021 年小微企业主调研问卷，目前收款常用的方式有哪些？（多选）；请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）



## 半数企业单笔转账金额在 5 万元以下，C 端企业资金周转以小额为主

小微企业日常经营单笔转账以小额为主，单笔转账平均金额在 5 万元以下的小微企业占比为 50.2%，2021 年平均单笔转账金额为 14.4 万元。

图 3-41 小微企业日常经营单笔转账金额

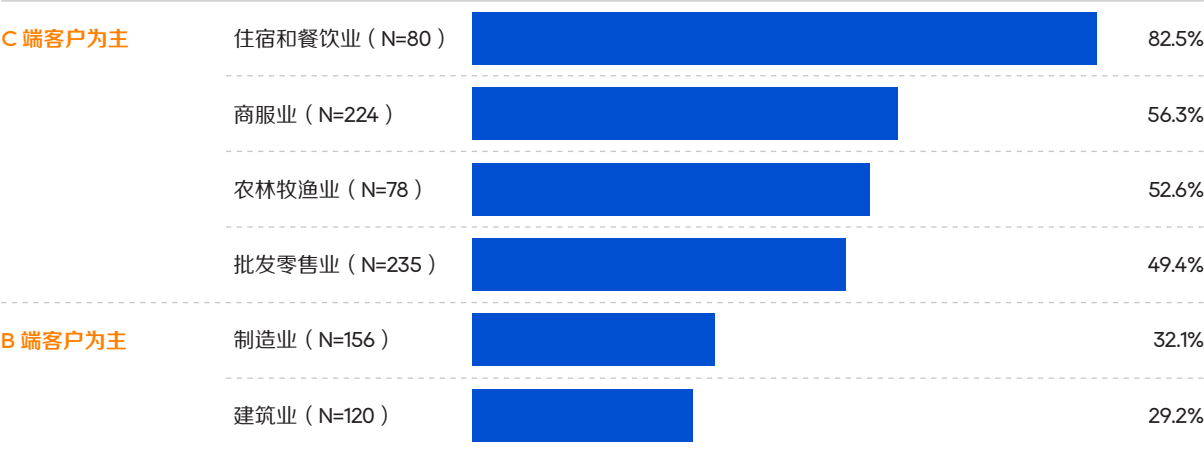
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，日常经营中，单笔转账金额通常是？（单选），N=928



与收款方式的行业特征相似，单笔转账金额大小也与各行业服务的客户类型有关。建筑业、制造业等服务于 B 端企业客户的小微企业，通常合作金额更高，单笔转账金额也高于其他行业；住宿餐饮业、服务业等面向 C 端个人客户的小微企业，单笔转账金额则显著低于平均水平。

图 3-42 不同行业小微企业单笔转账金额在 5 万元以下的比例

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，日常经营中，单笔转账金额通常是？（单选），请问您的公司属于以下哪个行业大类？（多选）



注：交通运输业交叉后，数据不足 30 不具有代表性，故不展示。

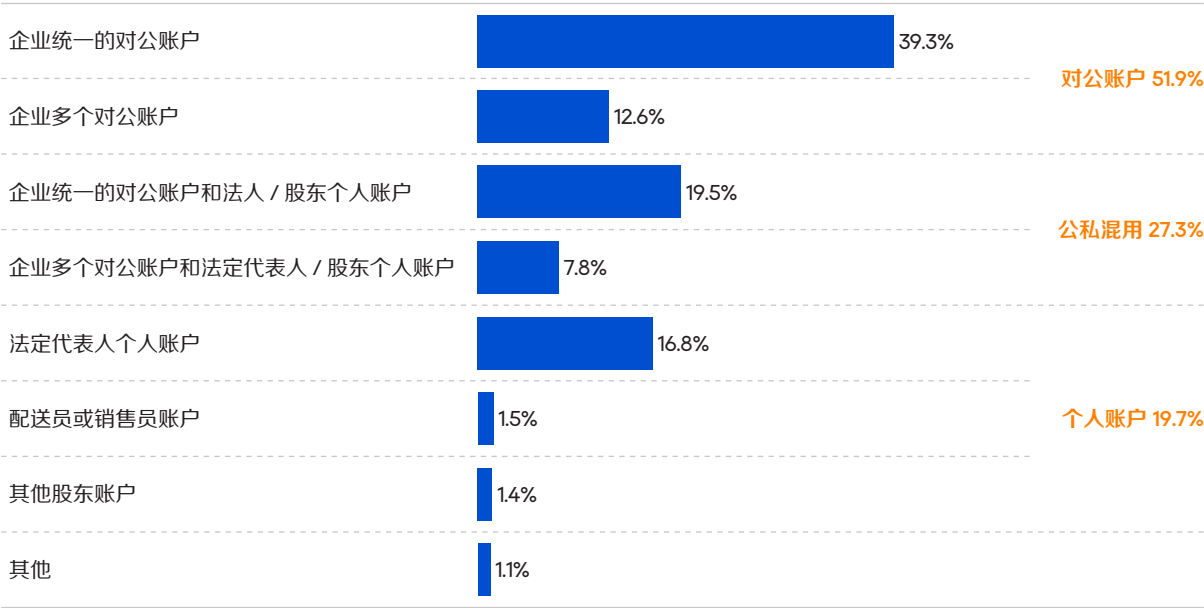
# 多个因素影响对公账户，体验和综合服务是重要抓手

## 以客户需求为中心，灵活选用个人或对公账户

为保证交易规范性，避免账务处理的纠纷，小微企业间的资金往来越来越倾向于使用对公账户。调查数据显示，过半数的小微企业目前主要的收款账户是对公账户，其中，39.3%的小微企业使用统一的对公账户收款，12.6%的小微企业开通多个对公账户用于日常资金结算。此外，部分小微企业主（27.3%）公私账户混用，存在财务管理风险。

图 3-43 小微企业主要收款账户

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，公司目前主要的收款账户是？（单选），N=2320

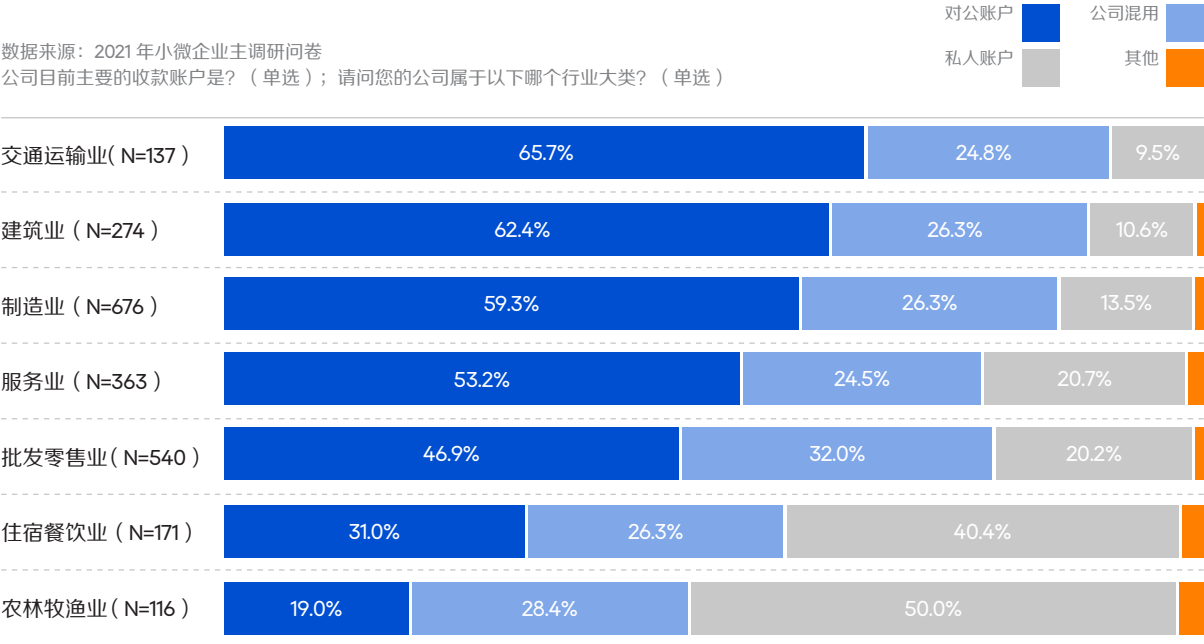


“收款用个人账户，暂时还不想全走对公，对公往外支出麻烦，先进入个人账户里。”——郑州教育培训行业小微企业主

“金额小的话我就微信转给他，然后有一些没有发票，一般我都是要给发票，然后没有发票的话，有发票对公，没发票要么银行卡要么微信。”——昆明交通运输行业小微企业主

对比不同行业的对公账户使用特征，住宿餐饮业、批发零售业由于大多服务于 C 端个人客户，且单笔交易金额相对较小，使用法定代表人个人账户或公私户混用收款的情况更为普遍；交通运输业、建筑业、制造业因其多面对 B 端企业客户，且单笔交易金额相对更大，对账务处理的规范性要求更高，因而对公收款更为普及。

图 3-44 不同行业小微企业主要收款账户



“都有，只要是开发票的，可能都是用对公帐户收款。然后那些不开发票的都用个人，也要规避税务上的风险。”——郑州科创行业小微企业主

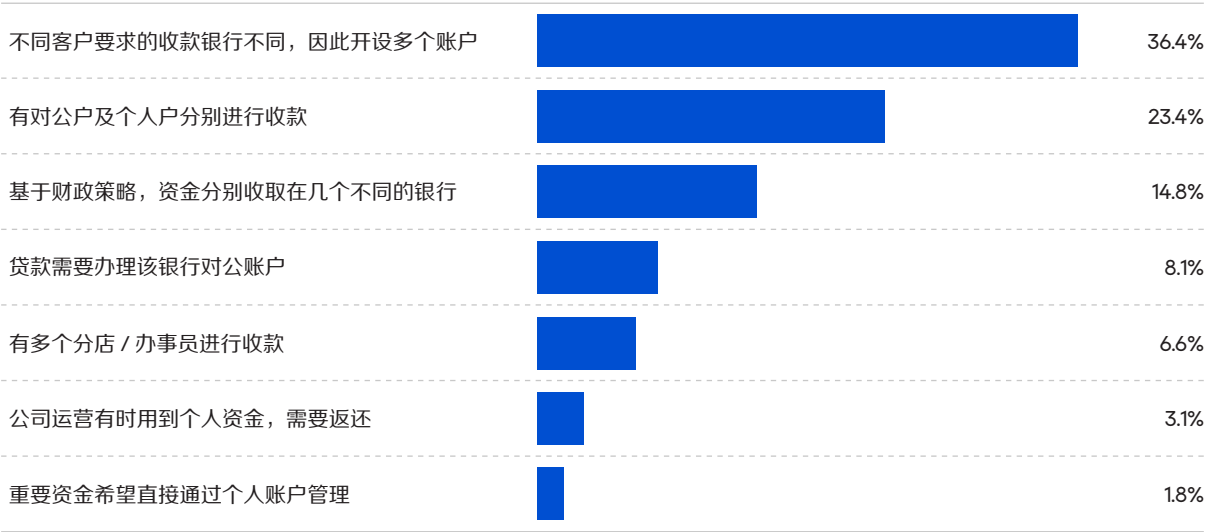
“有时候对公转也有，客户有时候要票，要增值税那些税票，我们要走对公嘛，有时候也会走私底下的账户。”——深圳装修行业小微企业主

选择收款账户，要看银行的综合服务能力

通过上述小微企业主要的收款账户占比可以发现，20.4% 的小微企业常用于收款的对公账户不止一个（“企业多个对公账户”占比 12.6%、“企业多个对公账户和法定代表人 / 股东个人账户”占比 7.8%）。调研数据显示，小微企业开设多个对公账户主要是为了满足不同的客户需求（36.4%）。

图 3-45 小微企业采用多个收款账户的主要原因

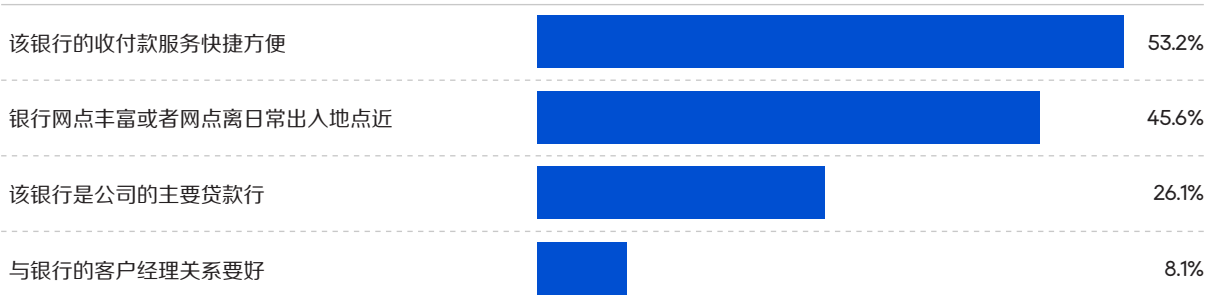
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您选择分开多个收款账户的主要原因是？（单选），N=1660



虽然很多小微企业开设有多个对公账户，但在日常使用时，若客户方无特定要求，小微企业主大多会选择收付服务方便快捷的银行进行结算（53.2%），网点的易到达性（45.6%）也是小微企业选择结算行的主要考虑因素。结合定性研究发现，部分小微企业更倾向于使用贷款行的对公户，贷款服务体验直接影响其使用选择。

图 3-46 小微企业选择结算账户开户银行的考虑因素

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，选择主要使用的结算账户的开户银行时，您比较看重是？（多选），N=2320



“我一直对建行都挺觉得挺不错的，不管是服务也好，还是我从前年开始吧，19 年开始就有小微企业贷款以后，建行对这边就比较照顾，给我放的额度也比较大。”——郑州信息传输行业小微企业主

“纯信用的贷款很少，只有像民生这种银行才会给你纯信用，这就是我为什么对公户选在民生。你其他线下的银行不会给你做无抵押的。”——昆明家电销售行业小微企业主

“离我们近，方便，建行打交道比较多，农行就在公司门口，比较方便。”——昆明建筑行业小微企业主

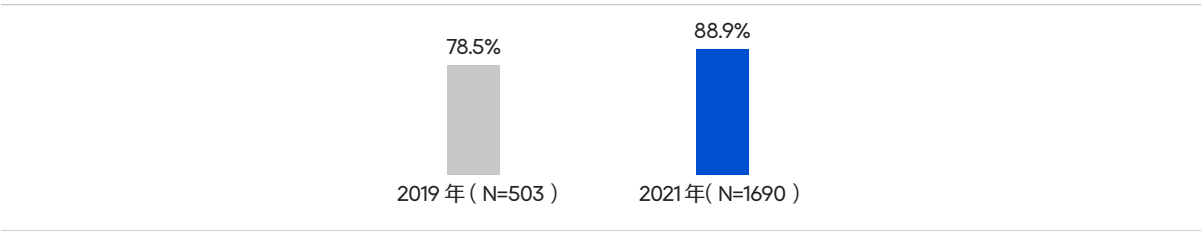


# 资金周转问题加剧，超四成使用企业贷款解决

融资问题是一直以来制约小微企业发展的关键因素。调研发现，小微企业融资缺口普遍存在，尤其在疫情环境影响下，小微企业资金周转问题更为凸显。数据显示，2021年88.9%的小微企业在企业经营方面遇到资金周转问题，相比2019年（78.5%）提升10.4%。

图 3-47 小微企业日常经营中遇到资金周转问题比例

数据来源：2019 年 /2021 年小微企业主调研问卷，日常经营中，您使用过哪些方式解决资金周转问题？（多选）

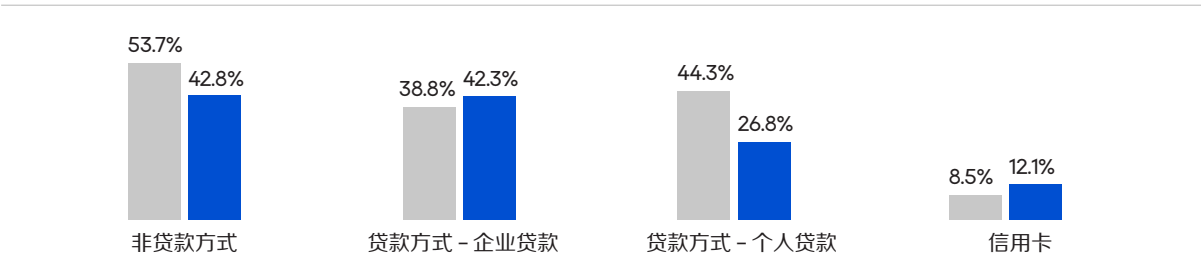


对于小微企业融资问题，国家也是一直在深耕发力，出台了一系列扶持小微企业发展的政策，通过实行定向降准等，引导银行业金融机构支持小微企业发展。从小微企业层面看，融资获得感有所增强，当经营出现资金缺口时，小微企业越来越倾向于选择“企业贷款”，解决经营资金问题的方式更趋正规化。

对比2019年和2021年数据发现，通过家人/亲戚朋友借钱周转、内部员工筹资等“非贷款方式”和“个人贷款方式”解决资金周转问题的比例大幅下降。相比之下，通过“企业贷款方式”解决资金问题的比例有所提升。

图 3-48 遇到资金周转问题，小微企业解决办法

数据来源：2019 年 /2021 年小微企业主调研问卷，日常经营中，您使用过哪些方式解决资金周转问题？（多选）



注：非贷款方式指“家人、亲戚朋友借钱周转、内部员工筹资”等

# 贷款产品需求：小、频、短、急

## 额度小、需求频繁：平均单次贷款 36.4 万，年平均贷款 2.8 次

调研数据显示，2021 年小微企业平均单次贷款金额为 36.4 万元，从单次贷款金额分布看，主要集中在 10 万 -30 万。在过去一年的生意经营过程中，小微企业平均借贷次数为 2.8 次，贷款呈现高频的特征。总的次数分布上呈现两极分化的特征，1-3 次及 6 次以上占比均较高。

图 3-49 小微企业单次贷款金额

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您一般一次贷款或借款的金额大概是多少？（单选），N=683

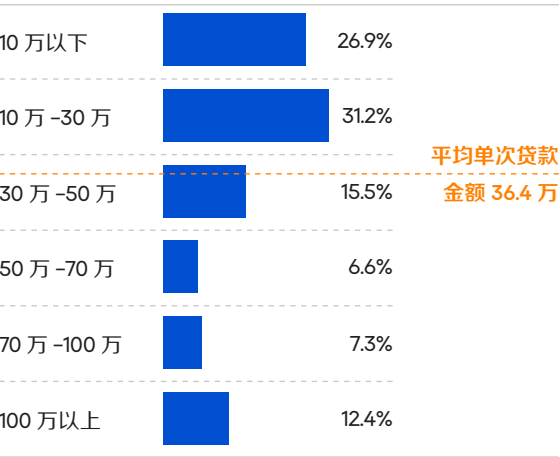
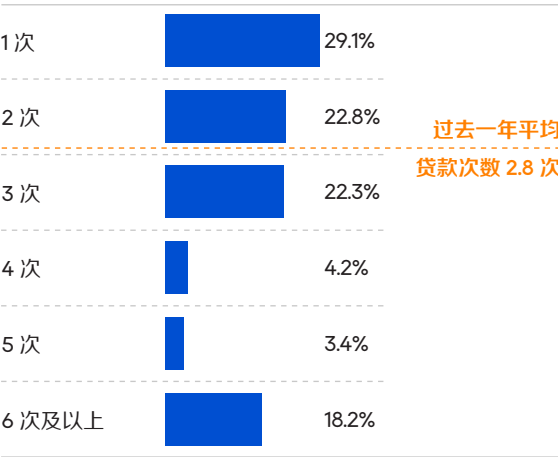


图 3-50 小微企业过去一年贷款次数

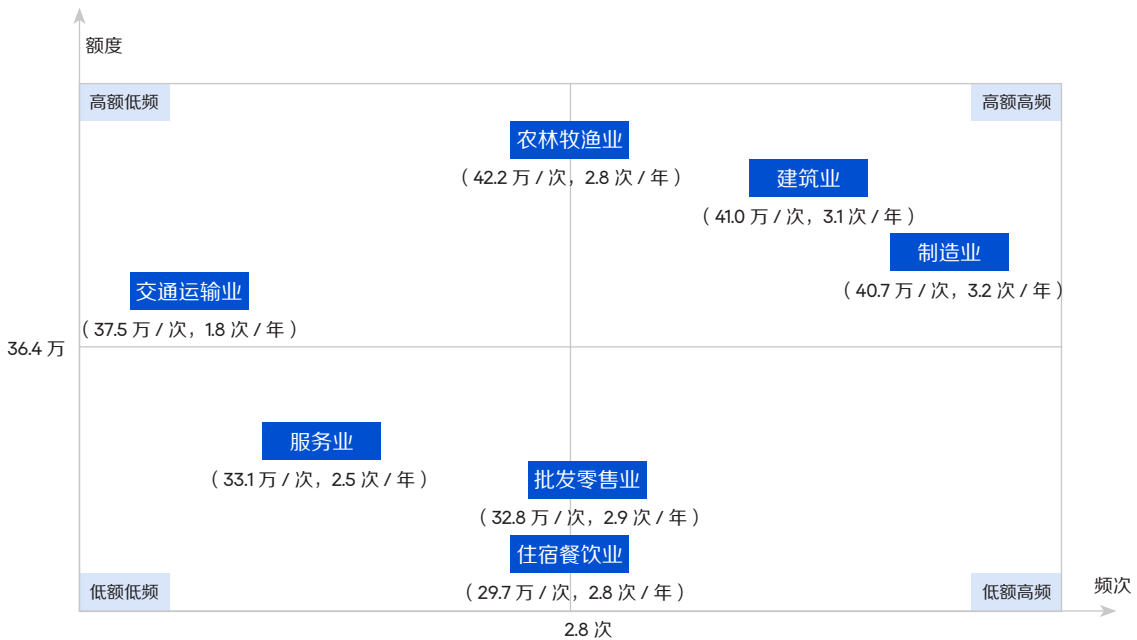
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，过去一年的生意经营中，您贷款或借款的次数是？（单选），N=683



综合分析各行业小微企业的平均贷款频次和单次贷款额度发现，行业对贷款额度与频次影响较大。相对而言，制造业、建筑业因原料价格上涨、客户结款周期长等原因，需要垫付的情形较多，因而资金需求大，贷款特征为高额高频；服务业企业往往规模不大，资金周转快，贷款特征为低额低频；交通运输业通常资金需求急且金额较高，贷款特征为高额低频；批发零售业因涉及周期性的采购成本支出，短期资金周转需求多，所以贷款频次多但金额小。

图 3-51 不同行业小微企业贷款频次与单次贷款额度

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您一般一次贷款或借款的金额大概是多少？（单选）；过去一年的生意经营中，您贷款或借款的次数是？（单选）；请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选），N=683

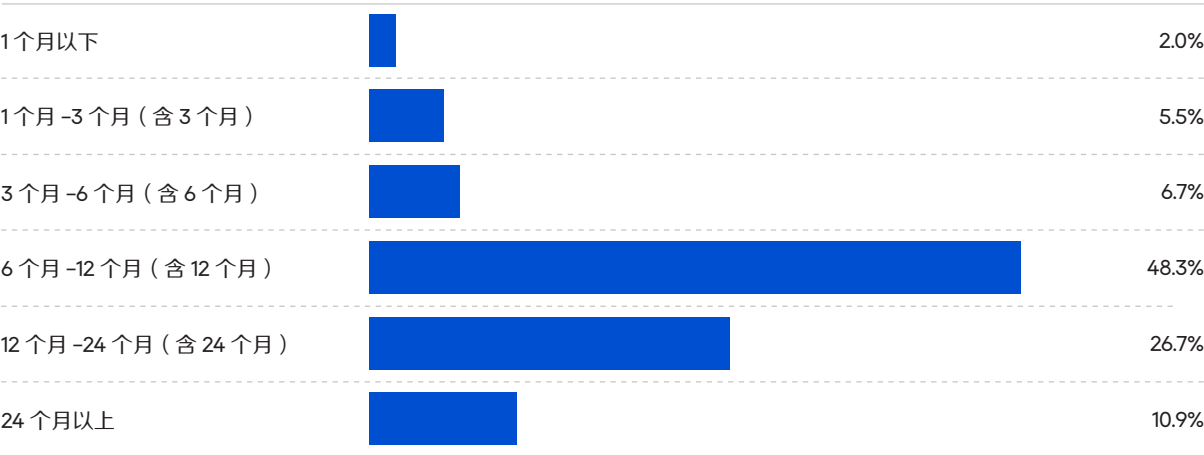


### 期限短：一年期内贷款占比 62.4%

整体来看，6-12 个月的贷款为主流，48.3% 的小微企业贷款期限为 6-12 个月（含 12 个月），另有 26.7% 的小微企业贷款期限为 12-24 个月（含 24 个月）。结合定性研究，小微企业贷款使用期限与贷款利率高低有关，利率低时，小微企业主更希望能长期使用，利率高时则倾向于短期周转。

图 3-52 小微企业常用贷款期限

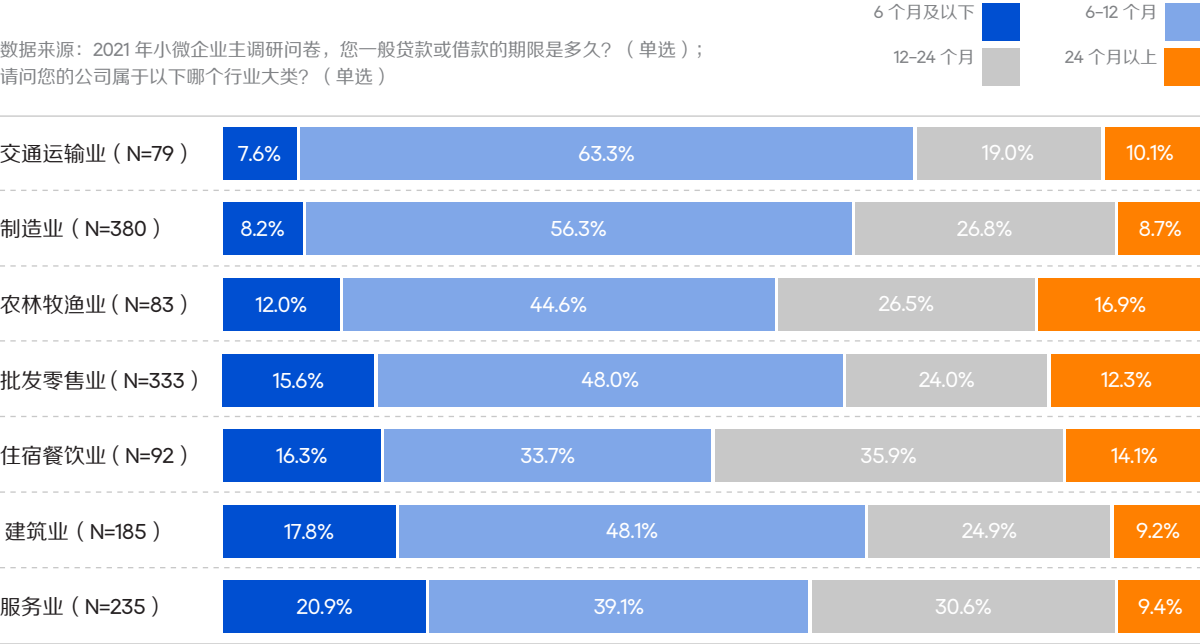
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您一般贷款或借款的期限是多久？（单选），N=1427



“（期限）也是看这个贷款的，主要看银行的贷款利率。比如说我贷的税贷，它一年就是四点多，我一用就是一年，我肯定是一年到期再还，那你要用借呗、花呗这种，那按天计息的肯定是时间越短。”——郑州批发零售行业小微企业主

不同行业小微企业常用贷款期限不同。服务业多为临时性资金周转需求，6个月及以下贷款比例为20.9%。交通运输业、制造业贷款期限大多集中在6-12个月（含12个月），比例分别为63.3%、56.3%。住宿餐饮业贷款使用期限更长，多为12-24个月（含24个月），占比为35.9%。

图 3-53 不同行业小微企业常用贷款期限



到账急：超四成1周以内成功申请到贷款

研究发现，小微企业的资金周转需求往往比较急，为了匹配小微企业的诉求，放款机构也在不断地优化申请、审批、放款等流程，目前整体贷款效率较高。数据显示，45.0%的小微企业表示可以在1周以内收到贷款，基本满足用款需求。

图 3-54 小微企业贷款从开始申请到贷款成功整体用时

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您最近一次贷款或借款从填写申请资料信息到贷款成功，大概用了多长时间？（单选），N=1427



## 小微贷款：回归需求本身，把握产品本质和服务体验

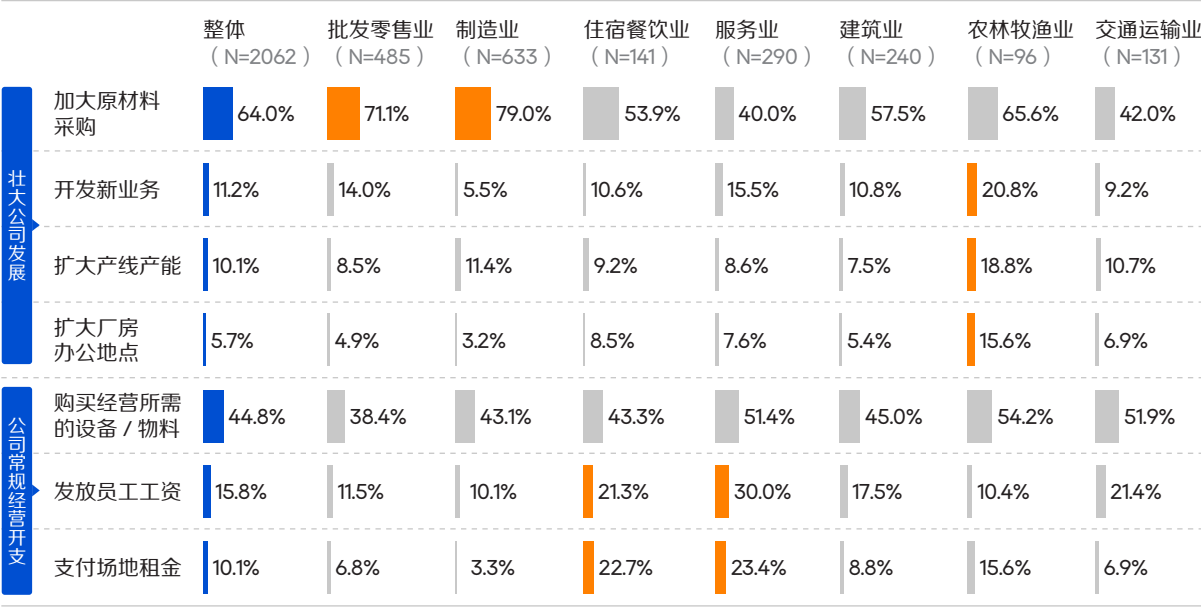
### 贷款动机：围绕主营业务，加大经营发展

小微企业借贷需求大多源于加大原材料采购（64.0%）、购买经营所需设备或物料（44.8%）。许多小微企业在运营中均面临回款周期长、原材料涨价等经营问题，部分企业为了以更优惠的购买价格采用一次性付款方式，这些都为企业运营造成一定资金压力，由此促使企业借贷行为的产生。

所处行业不同，贷款用途也有所差异。制造业、批发零售业多用于加大原材料采购；服务业、住宿餐饮业企业在发放员工工资、支付场地租金等常规经营开支方面贷款需求更大；农林牧渔业则在今年更大力度的扶持政策下，更多将贷款用于开发新的业务方向、借助创新模式和科学技术手段扩大产能，寻求更大发展，用于壮大公司发展的占比均高于整体水平。

图 3-55 不同行业小微企业贷款或借款用途

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，经营中，您贷款或借款的用途是？（多选）；请问您的公司属于以下哪个行业大类？（单选）

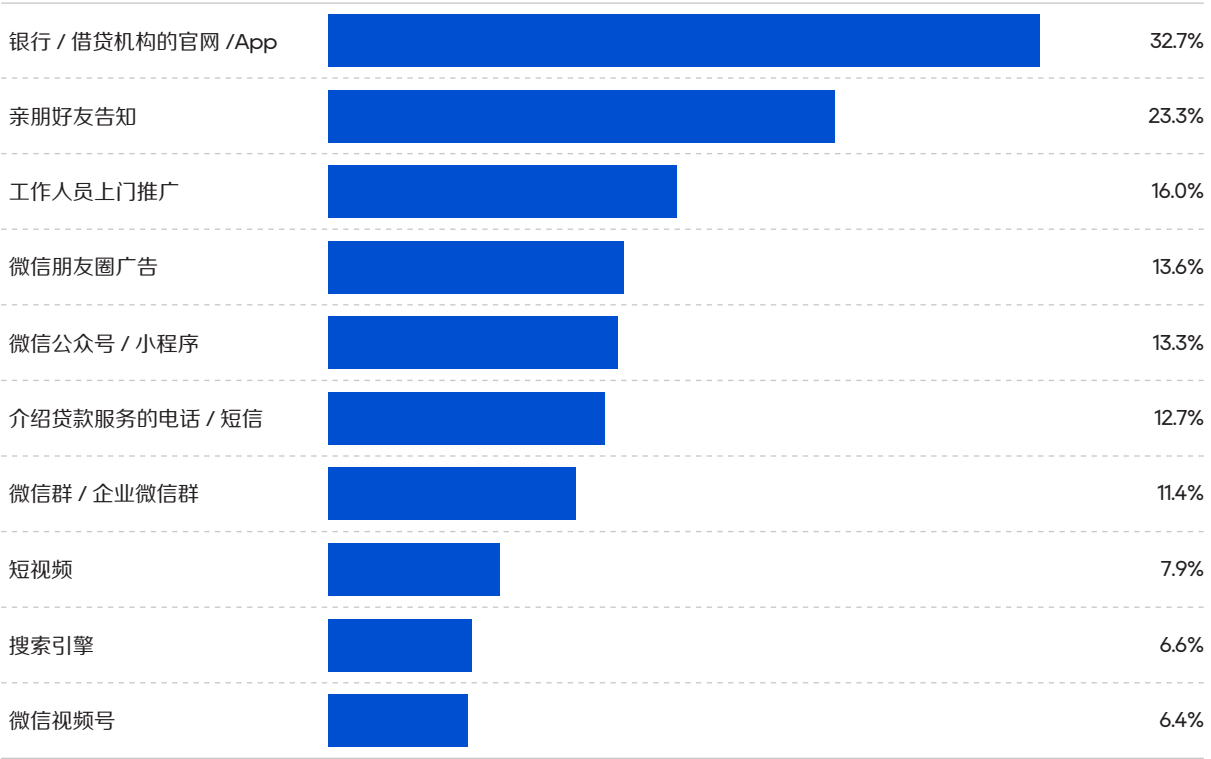


## 信息获取：主动留意官方信息，积极关注贷款产品

当存在资金缺口，产生了贷款需求后，小微企业主会多渠道了解贷款产品信息，其中银行 / 贷款机构的官方网站和 App 是小微企业主最为信任的信息获取渠道（32.7%），其次为亲友推荐（23.3%）。结合定性研究，近年来由于国家对第三方金融机构的监管日趋收紧，小微企业贷款决策更谨慎，对非官方渠道普遍信任度不高，而头部平台由此优势更为显著。银行官方渠道、亲友口碑是众多小微企业主进行贷款选择时主要依赖的信息源。

图 3-56 小微企业主贷款信息获取渠道 TOP 10

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您主要通过什么方式了解到借贷产品信息？（多选），N=683



“手机银行经常发布你可以贷多少额度。会查一下，深入了解，基本每一家都要深入了解，靠不靠谱，各方面。”——昆明建筑行业小微企业主

贷款信息的获取渠道与小微企业主的年龄与个人经验有关。90 后小微企业主对微信朋友圈广告接受度较高；80 后更依赖银行 / 贷款机构的官网和亲友口碑；60 后对人际渠道信赖度高，上门推广、微信群都是针对该群体较有效的触达渠道。

表 3-2 不同年龄小微企业主贷款信息获取渠道

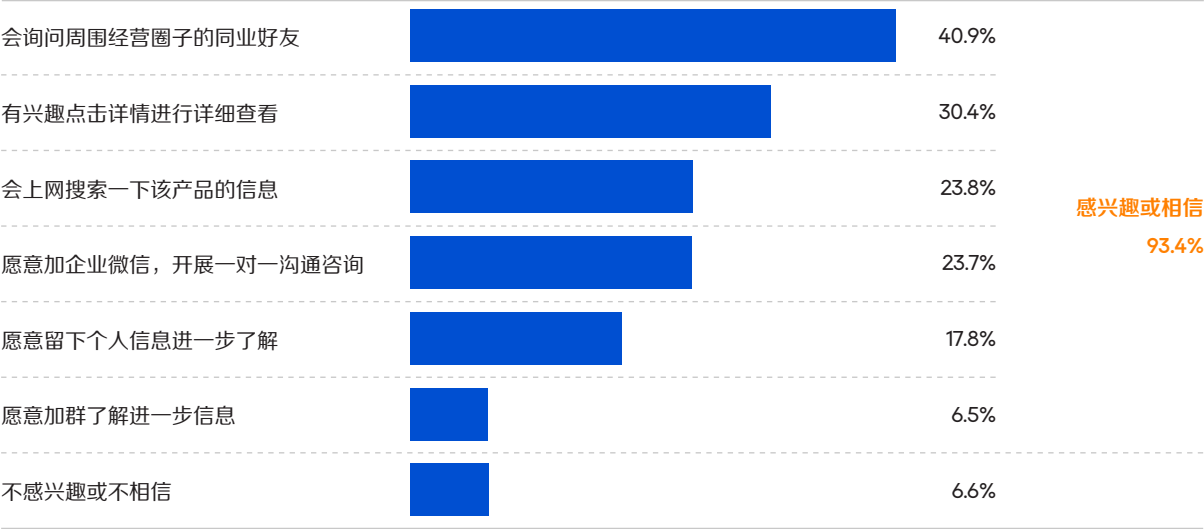
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您主要通过什么方式了解到借贷产品信息？（多选）；您的出生年份是？（单选）

贷款信息获取渠道 TOP3 对比	90 后 ( N=98 )	80 后 ( N=301 )	70 后 ( N=198 )	60 后及以前 ( N=78 )
TOP 1	银行 / 贷款机构官网 /App	银行 / 贷款机构官网 /App	银行 / 贷款机构官网 /App	银行 / 贷款机构官网 /App
TOP 2	亲朋好友告知	亲朋好友告知	亲朋好友告知	工作人员上门推广
TOP 3	微信朋友圈广告	工作人员上门推广	工作人员上门推广 微信公众号 / 小程序	微信群 / 企业微信群

针对线上渠道看到的借贷产品信息，小微企业主整体表现较为积极，愿意做更深入了解的小微企业主超过九成（93.4%）。其中，40.9%的企业主会主动咨询同行好友是否接触过类似的借贷产品，将同行评价作为信息可靠性判断的重要考量；30.4%的企业主表示如果感兴趣会点击详情查看具体的产品信息。但仍有6.6%的小微企业主对线上借贷广告态度消极，结合定性研究，有套路、容易信息泄露、影响征信等是主要担忧。

图 3-57 小微企业主对线上借贷广告的态度

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，在线上看到借贷产品的广告后，哪些描述比较符合您的实际情况？（多选），N=2062



“如果确实是需要贷款，而且这是紧急的，我会留下方式，然后进一步了解我能不能符合这个贷款或者是说我贷款以后具体是什么情况，什么手续费，还款方式，要还多少钱，我会了解。”——深圳装修行业小微企业主

“我会担心有些信息会外露，你申请不管下不下的来，你的信息肯定在下面，所以就不点他了，他上传征信的我就知道。”——南京建筑行业小微企业主

### 贷款决策三大因素：利率合理、额度充分、办理简单

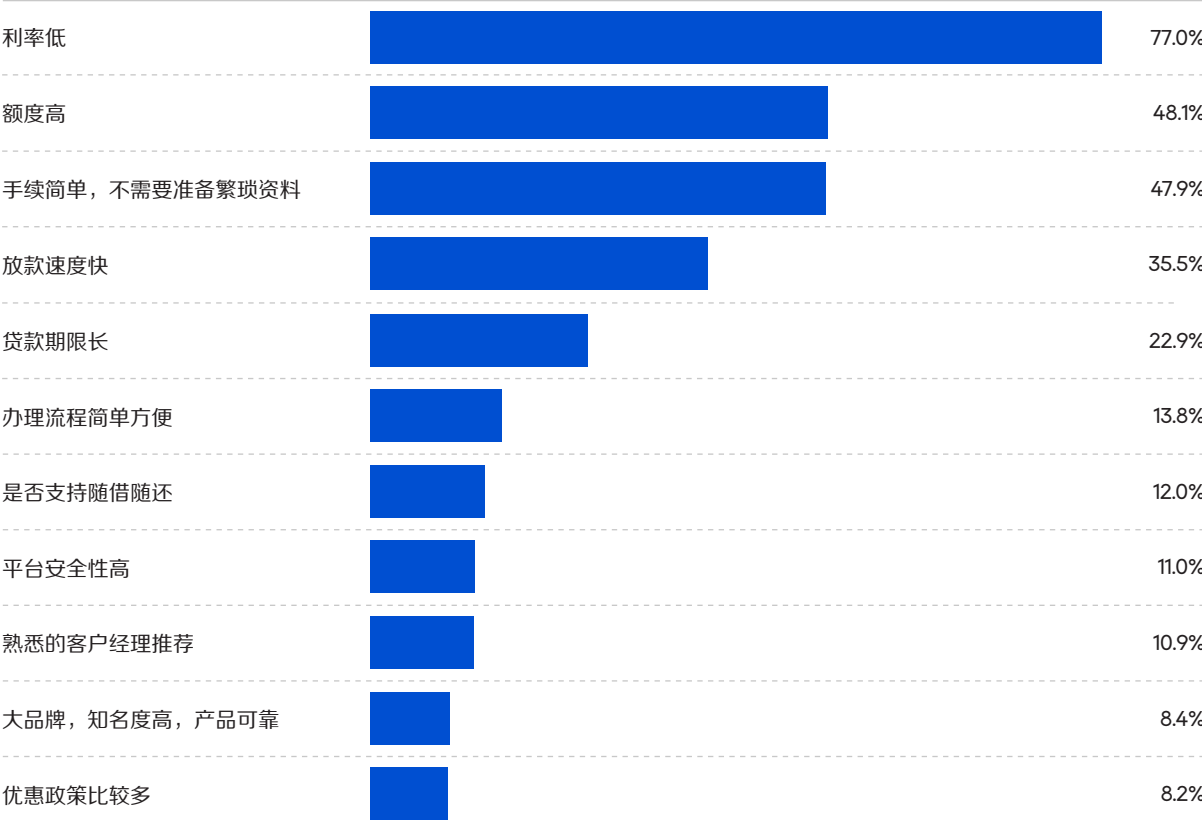
绝大多数小微企业选择贷款产品时会重点关注利率水平（77.0%），额度的高低（48.1%）和贷款办理的难度（47.9%）、放款速度（35.5%）也是重要考虑因素。结合定性研究发现，小微企业主贷款决策会根据企业长期经营规划和资金需求紧迫度综合考虑，贷款额度和放款速度的优先级对于有些企业来讲要高于贷款利率。



例如资金需求相对旺盛的企业，会格外关注额度的积累，在了解到合适的贷款产品后，即使当时无借贷需求，仍会先申请额度，避免额度失效，为后续资金周转积累信用和额度，以备不时之需；临时性资金周转需求较多的企业在进行借贷时，更关注借贷的效率，在满足企业额度需要的前提下，对贷款利率要求会适当放宽；而利润率偏低的行业，仍对贷款利率更为敏感，在借贷前会充分考虑资金的使用效率，并选择合适的还款方式。

图 3-58 小微企业选择借贷产品决策考虑因素 TOP 11

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您选择某款借贷产品时主要考虑哪些因素？（多选），N=2062



“我会问朋友，周边有做这种服务的我会问他们，哪个银行比如说方便点贷款，其实我主要问的就是方不方便贷出来以及额度，你能贷出来额度满足我再去考虑，其实利率我没有特别关注。”——郑州教育培训行业小微企业主

“当时是比较需要钱的，利息高一点还是低一点，反正我对当时那个时候看的就不是很重，我需要钱去周转，所以说这是一点。当然作为我们个人呢，当时就希望他利息低一点就低一点。”——深圳装修行业小微企业主

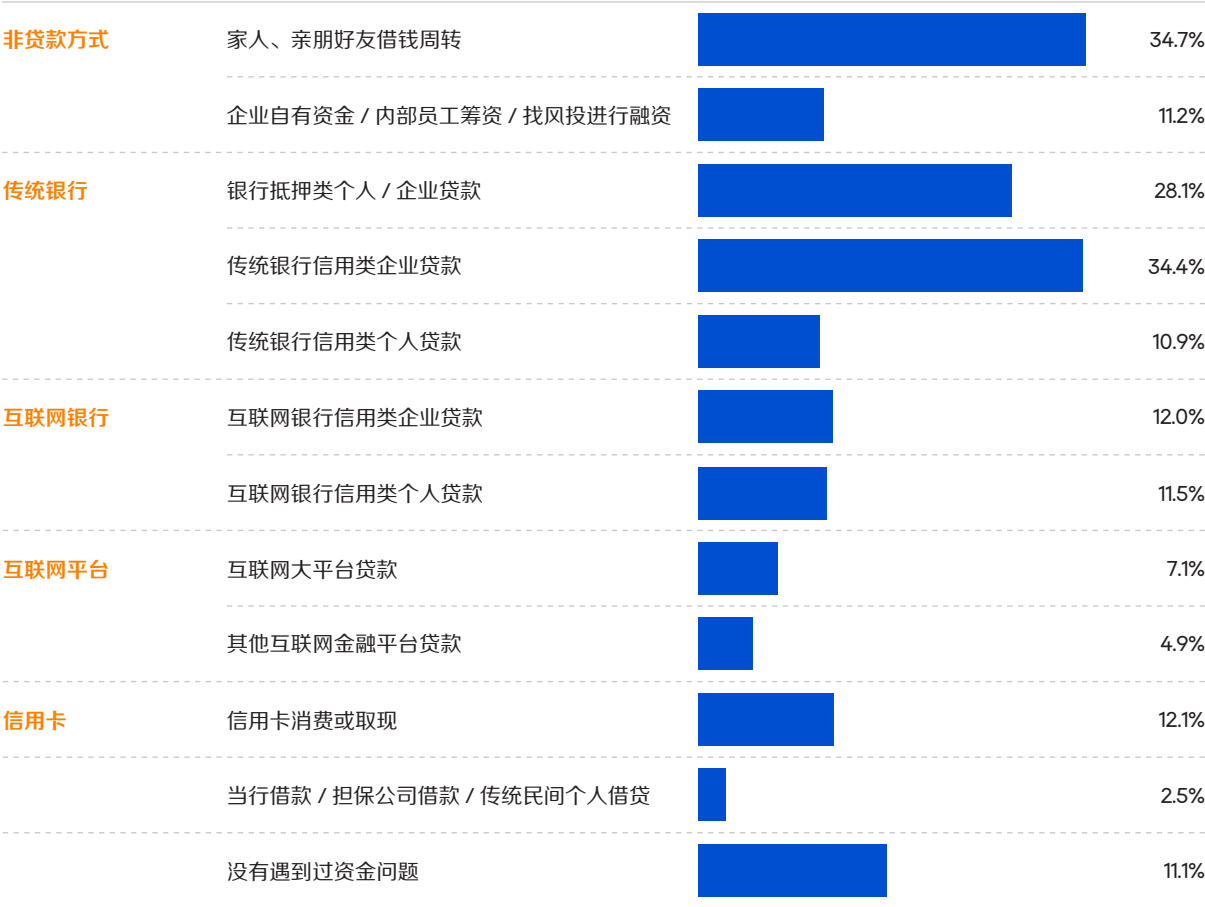
“我们最关心的你第一放的额度，如果你都超不过，或者说没有我们这四大行放得这么高，或者是利息比别人高的话，肯定第一考虑到四大行的贷款。”——郑州信息传输行业小微企业主

# 产品使用：传统银行信贷产品是首选，初创企业对互联网贷款接受度高

在资金周转方面，数据显示，亲朋好友借钱周转、传统银行信用类企业贷款、银行抵押贷是小微企业最常用的三种资金周转方式。结合定性研究，虽然当前企业在贷款使用上仍更倾向于传统银行贷款，但互联网银行和互联网金融平台已成为重要补充，对于临时性的资金周转、无法得到银行授信贷款的小微企业来说，互联网银行和其他金融平台是重要贷款渠道。

图 3-59 小微企业资金周转方式

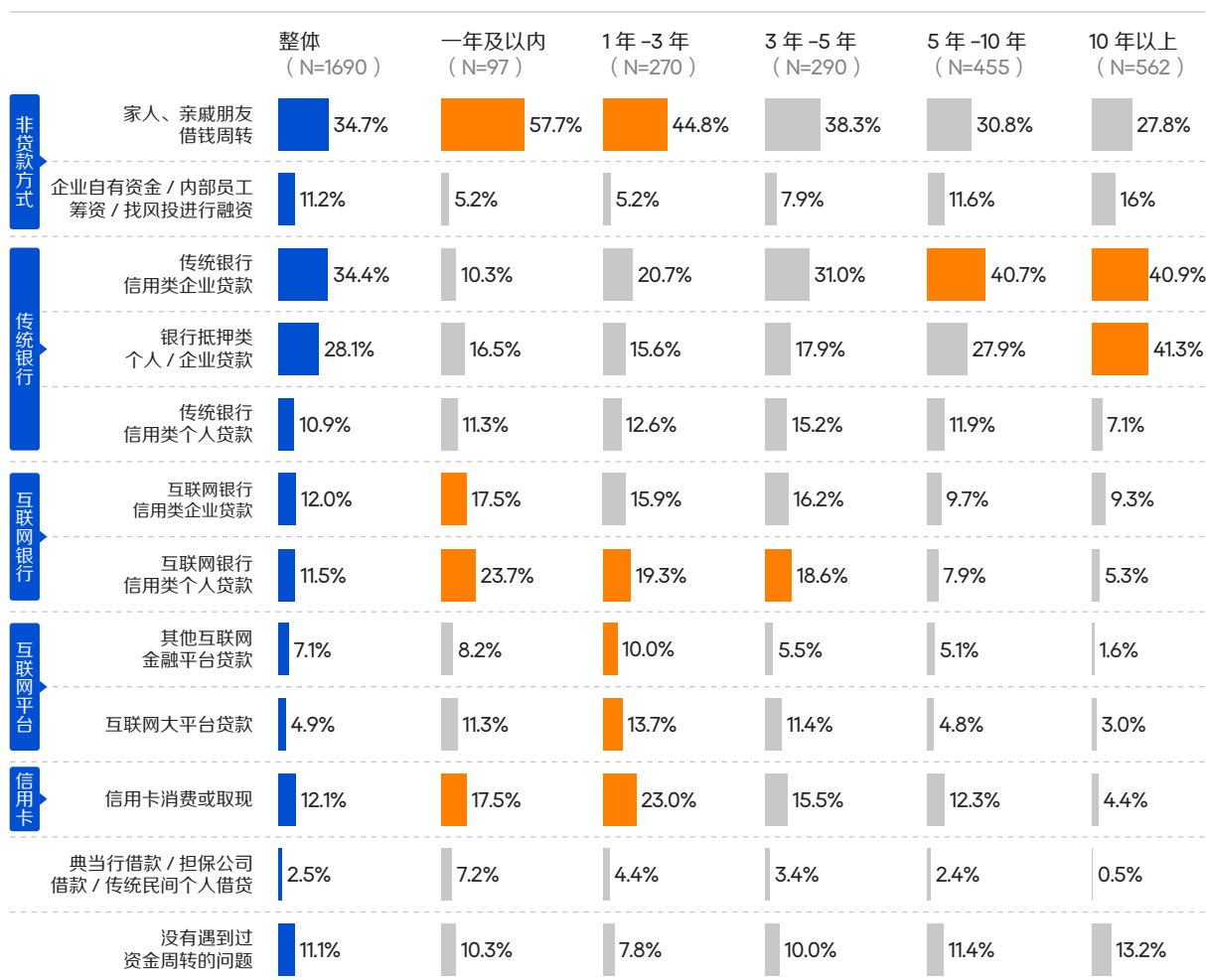
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，日常经营中，您使用过哪些方式解决资金周转问题？（多选），N=1690



对于成立时间较短的初创型企业，由于其财务数据、经营数据较少，在银行贷款审批难度较大，家人、亲戚朋友周转成为主要选择（57.7%），互联网渠道也成为其贷款的重要途径，互联网银行信用类的企业贷款和个人贷款使用比例分别为17.5%、23.7%。当企业逐步走向规模化、正规化，其从银行渠道获取贷款难度降低，传统银行抵押类、信用类贷款比例上升，逐渐成为企业贷款的主要选择。

图 3-60 不同经营时长小微企业资金周转方式

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，日常经营中，您使用过哪些方式解决资金周转问题？（多选）；您经营目前的企业多久了？（单选）



## 未来意愿：超八成企业主未来愿意线上申请贷款

贷款申请有多种办理方式，总体可分为纯线上、纯线下和线上线下相结合。随着疫情后金融机构数字化转型步伐加快，贷款流程的数字化改造和贷款产品的线上化转型加速推进，线上贷款申请凭借流程便捷、快速高效等优势成为越来越多小微企业主的选择。数据显示，纯线上渠道申请贷款（45.8%）和线上线下相结合的办理模式（42.6%）均已超过纯线下渠道（35.3%）。

图 3-61 小微企业贷款申请方式

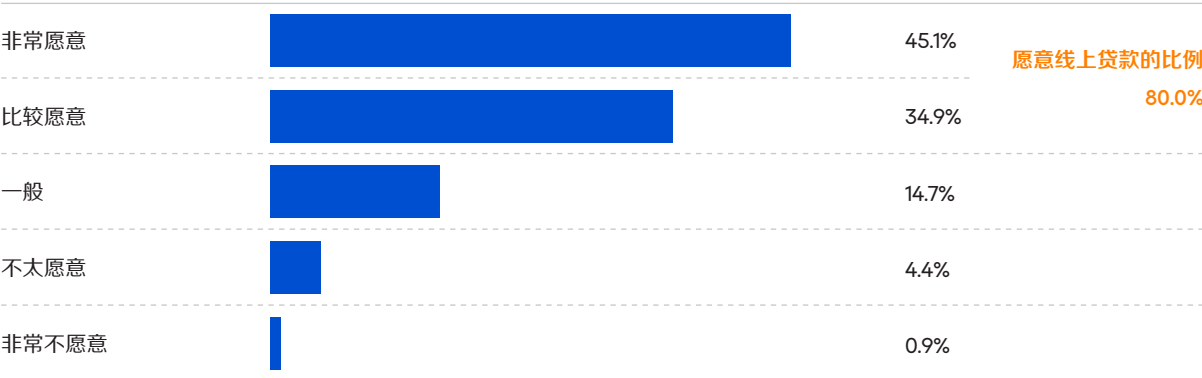
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您通过哪些方式申请过贷款或借款？（多选），N=683



未来，小微企业想要尝试或继续线上申请贷款的意愿较高，80.0% 的小微企业主表示非常愿意或比较愿意使用线上贷款。结合定性研究发现，也有部分企业主对办理渠道是线上还是线下并不敏感，认为贷款选择的核心因素是利率、额度和人员服务。

图 3-62 小微企业线上渠道贷款申请意愿

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，未来您想要尝试或继续线上申请贷款的意愿是？（单选），N=1602



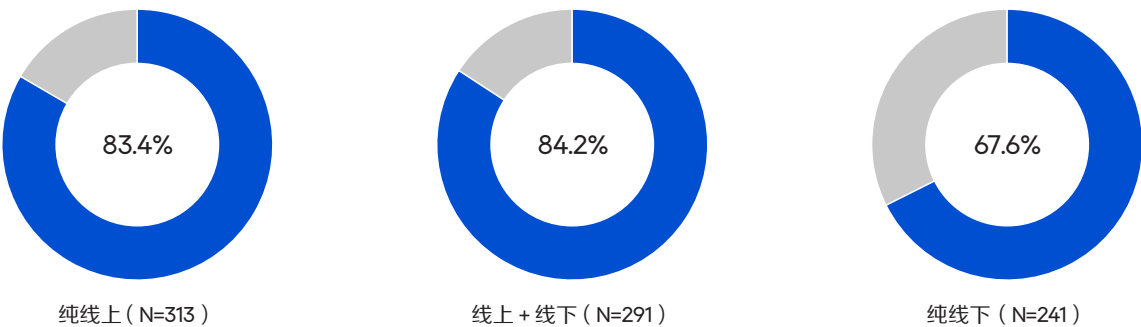
“逐步要转成，全部转成线上，线下的太麻烦了，除非是线下有大额低利率这个有可能才会用。”——昆明家电销售行业小微企业主

“我觉得这个东西线上线下没什么关系，核心竞争力还是在于利率、额度和服务情况。”——深圳科创行业小微企业主

有过线上贷款经历的小微企业主，享受到线上申请的便利性，逐步培养起线上操作的习惯，未来愿意继续使用线上贷款的比例更高。而习惯于通过网点或业务人员办理贷款的小微企业主，未来线下转线上的意愿并不强烈，调研数据显示，纯线下申请贷款的小微企业主中仅 67.6% 表示未来愿意尝试通过线上申请贷款，线上申请贷款意愿显著低于有过线上贷款经历的小微企业主。

图 3-63 不同贷款渠道小微企业未来愿意线上贷款的比例

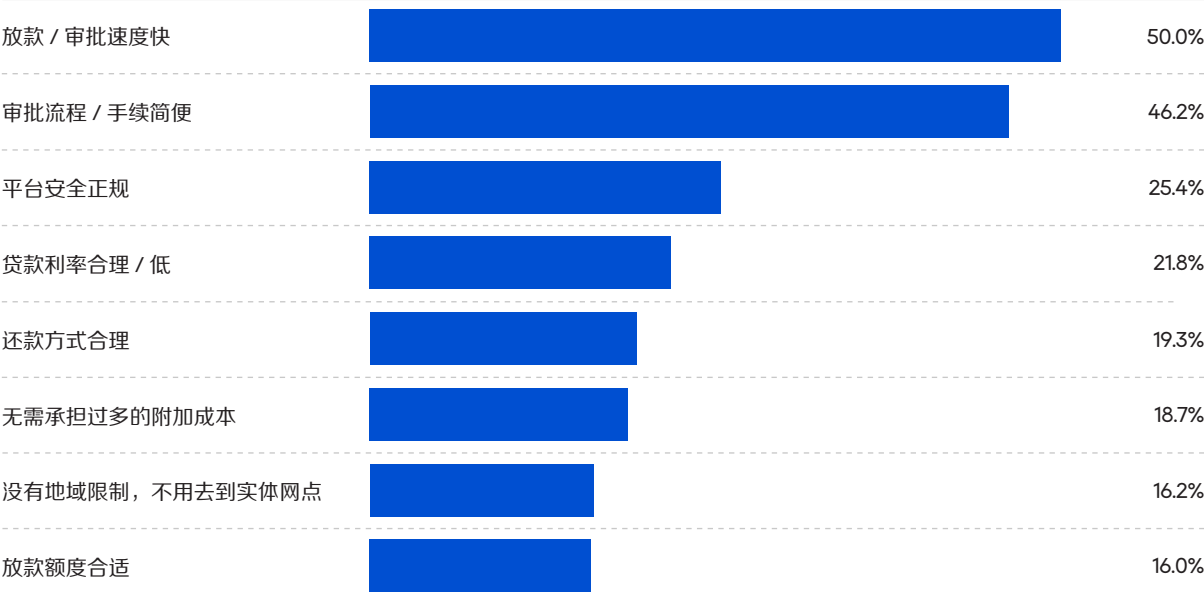
数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，未来您想要尝试或继续线上申请贷款的意愿是？（单选）；您通过哪些方式申请过贷款或借款？（多选）



探究不同类型小微企业主对线上贷款的态度我们发现，愿意线上贷款的小微企业主，认为简便高效是线上渠道最大的优势，主要表现为放款 / 审批速度较线下占优（50.0%），审批流程 / 手续也更为简便（46.2%）。

图 3-64 小微企业选择线上贷款原因 TOP 8

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您选择线上方式贷款的主要原因是？（多选），N=524

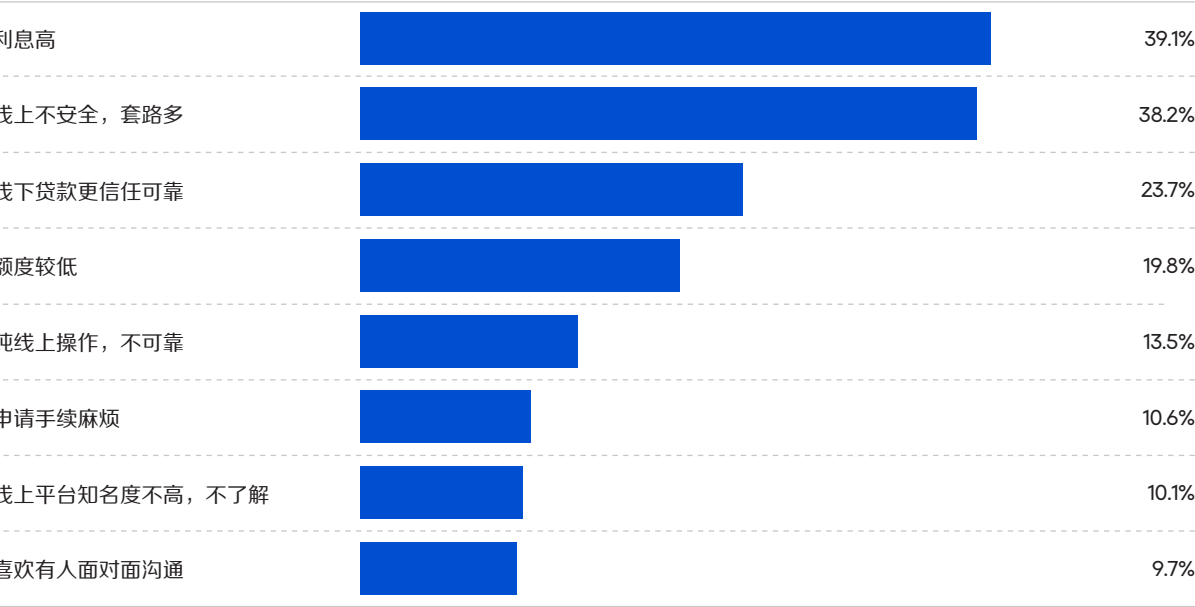


“（未来）希望线上，就是方便一点，但是我们也希望，比如有正规的线上银行给我们做贷款，但是我们不希望抵押的东西太多了。（线上）手续简单，放款快一点，稍微灵活一点。”——南京科创行业小微企业主

不愿意尝试线上贷款的小微企业主大多认为线上渠道贷款利息更高（39.1%），也担心套路贷问题（38.2%）。2021年2月，银保监会发布《关于进一步规范商业银行互联网贷款业务的通知》，重点就互联网贷款的风险控制、联合贷等方面提出了更详细的监管要求，未来线上贷款将朝更加规范的方向发展。

图 3-65 小微企业不愿意选择线上申请贷款的原因 TOP 8

数据来源：2021 年小微企业主调研问卷，您不愿意尝试或继续使用线上申请贷款的原因是？（多选），N=207



“它那个上面（线上贷款平台）有的时候给你说最高 100 万，50 万你去申请可能一两千，一两万的那有什么用。”——昆明物资采购行业小微企业主

“我就是怕有套路，所以我就不太敢，因为毕竟已经熟悉的一些银行会比较好。”——深圳教育培训行业小微企业主

通过以上分析我们可以详细了解小微企业的企业主画像、经营特点和金融需求。小微经济是国民经济的重要基石，是市场经济中最具活力的“细胞”。同时，小微企业也是解决民生就业的重要载体，据国家统计局的抽样调查，每户小型企业能带动 7-8 人就业，一户个体工商户可以带动 2.9 人就业。发展小微经济意义重大，国家和政府也是非常重视，以下我们着重从政策角度出发，看银行和金融机构如何可以更好服务小微经济体。

## 四 普惠金融高质量发展新阶段

## 4.1 政策加码： 全面、多点、长期

对我国的小微经济体而言，2021年尤为关键。经历过2020年疫情洗礼的他们，刚刚度过生死危机的考验，今年则要直面恢复生产、转型发展、持久经营的新考验。

2021年4月23日，工信部中小企业局出台的《中小企业划型标准规定（修订征求意见稿）》（下称“征求意见稿”）。2021年4月25日，银保监会官网发布《关于2021年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》（下称“通知”），两项新政的发布对小微经济体发展产生广泛、深远的影响。

《征求意见稿》的最大变化之处在于行业数量缩减，将相近行业进行合并划型，增加了原标准未覆盖的领域——教育，卫生和社会工作，文化、体育和娱乐业。此外，所有行业的规模（限额）以上企业中将不再含有微型企业，微型企业均为规模（限额）以下企业。这项条款对于银行业开展微贷业务、认定微型企业十分关键，尤其是发展“首贷户”，将严格遵循《征求意见稿》中的微型企业各项认定标准。

《通知》则着重明确了“首贷户”考核规定，要求大型银行、股份制银行要主动“啃硬骨头”，覆盖小微企业融资供给“空白地带”，努力实现2021年新增小型微型企业“首贷户”数量高于2020年；大型银行要将小型微型企业“首贷户”占比纳入内部绩效指标，根据“首贷户”真实融资需求和征信状况合理设置授信审批条件。

监管还规定，金融机构需继续将单户授信总额1000万元以下（含）的普惠型小微企业贷款作为投放重点，剔除票据贴现和转贴现业务相关数据。在金融科技运用上，提出银行业要积极参与“银税互动”、“银商合作”、“信易贷”等信用信息共享机制，与第三方机构合作要在合作机制中明确制定、严格落实数据安全管理制度，防范信息泄露和盗用，并借鉴“无接触”金融服务的经验做法。

为了引导银行业设定合理的小微贷款利率，《通知》规定，银行业需根据贷款市场报价利率（LPR）走势，合理确定小微企业贷款利率，确保2021年新发放普惠型小微企业贷款利率在2020年基础上继续保持平稳态势。为了解决小微企业融资缺乏融资担保的困难，《通知》鼓励大型银行、股份制银行与国家融资担保基金推广“见贷即保”的批量担保业务合作模式，优先为“首贷户”提供担保。

在这两项重磅政策的引导下，小微经济体的金融生态环境进一步优化，银行等金融机构开展普惠金融事业的想象力更加广阔。此外，为继续扶持小微企业和个体户发展，国家相关部门普惠金融红利持续释放，贷款优惠、税收减免、社保补贴、技术扶持等利好政策的进一步落实，小微企业和个体户的稳健发展提供强有力的保障和支撑。



**贷款优惠：**2020 年银保监会出台《关于对中小微企业实施临时性延期还本付息的通知》，允许前期经营正常、受疫情影响遇到暂时困难、发展前景良好的中小微企业临时性延迟还本付息，要求银行不得抽贷、压贷和断贷，以推动企业有序复工复产。2021 年 3 月国务院常务会议上，普惠小微企业贷款延期还本付息政策和信用贷款支持计划得到进一步落实和延续（延至 2021 年底），一方面，对 2021 年底前到期的普惠小微企业贷款，由企业和银行自主协商延期还本付息，并继续对办理贷款延期还本付息的地方法人银行按规定给予激励，激励比例为贷款本金的 1%；另一方面，对符合条件的地方法人银行发放小微信用贷款，继续按本金的 40% 提供优惠资金支持。

**税收减免：**2021 年 3 月国务院在《政府工作报告》中指出要进一步优化小微企业和个体户等的减税政策。第一，加大小微企业所得税优惠力度并将个体户纳入优惠政策范围，对小微企业和个体户年应纳税所得额不到 100 万元部分，在现行优惠政策基础上，再减半征收所得税，进一步降低小微企业和个体户的纳税压力。第二，将小微企业和个体户的增值税起征点，从月营业额 10 万提升到了 15 万，并将运输设备、电气机械、仪器仪表、医药、化学纤维等制造业企业纳入先进制造业企业增值税留抵退税政策范围，实行按月全额退还增值税增量留抵税额。通过税收减免政策，持续合理降低小微企业和个体户的税费负担。

**社保补贴：**2021 年 5 月国务院常务会议指出继续实施失业保险稳岗返还政策。上年度失业保险基金结余备付期限在 1 年以上的统筹地区，今年可对符合条件的中小微企业按不超过 60% 返还。同时，2021 年底前，对中小微企业吸纳就业困难人员、零就业家庭成员、离校两年内高校毕业生、登记失业人员就业并开展以工代训的，对生产经营出现暂时困难导致停工停业的中小微企业组织职工以工代训的，按吸纳人数或以工代训人数给予企业职业培训补贴。对企业吸纳重点群体就业的，按规定给予税收减免、社会保险补贴等。

**手续费减免：**2021 年 6 月国务院常务会议上为帮助小微企业和个体户降低成本，减轻上游大宗商品涨价传导压力，进一步推动金融机构减费让利惠企利民，采取 6 方面减费措施。具体包括：鼓励免收小微企业、个体户等支付账户提现手续费，将网络支付商户手续费降低 10%，降低银行卡刷卡手续费，推动减免小微企业跨行转账汇款手续费，推动降低自动取款机跨行取现手续费等。这些措施预计每年可为企业和群众减负 240 亿元。

**技术扶持：**除了各类费用减免与补贴优惠外，在小微企业和个体户的基础设施和技术支持方面，也出台了相应帮扶政策。2021 年 10 月，市场监管总局、全国工商联、国家发展改革委、科技部、工业和信息化部、商务部等 6 部门联合印发《关于进一步发挥质量基础设施支撑引领民营企业提质增效升级作用的意见》，全国 31 个省（区、市）都出台了质量基础设施“一站式”服务的专门工作方案，通过提供专家团队、共享科研成果、成立合作社等多种模式，推进质量基础设施“一站式”服务，帮助中小企业解决技术能力薄弱、品牌信誉不足、产业融合不够、竞争能力不强等问题。

## 4.2 基本面回暖，小微企业运行指数稳中有升

各类普惠政策的落实，在帮助小微企业和个体户应对疫情影响、恢复生产经营、实现稳健发展方面发挥了积极作用。

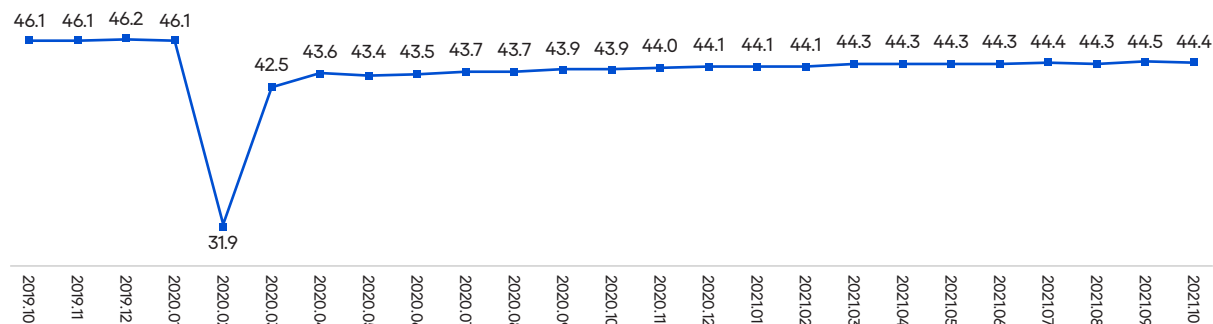
个体户方面，根据国家市场监督管理总局统计数据显示，2021年1至4月，全国新设个体户605.9万户，同比增长55.2%，除受疫情影响比较直接的接触性服务行业外，个体户基本恢复到疫情前的水平；到税务部门新办税种认定、发票领用以及纳税申报的个体户是187.5万户，同比增长70.8%，经营活跃状况较2020年有了大幅提高。

小微企业方面，在普惠政策的持续加码和各有关部门、金融机构的共同努力下，小微企业融资成本降低、融资规模扩大。据中国人民银行发布的最新数据显示，截至三季度末，我国普惠小微贷款余额18.6万亿元，同比增长27.4%，比各项贷款平均增速高15.5个百分点。9月新发放的普惠小微企业贷款利率为4.89%，比上年12月下降了0.19个百分点。

同时，企业主信心进一步恢复，企业发展企稳向好。根据中国邮政储蓄银行数据统计，自2020年3月以来，小微企业运行指数逐步回升，虽尚未恢复至疫情前水平，但整体呈现稳中有升的态势。

图 4-1 小微企业运行指数

数据来源：中国邮政储蓄银行统计数据



结合定性访谈，我们发现不同行业的个体户和小微企业主也在疫情补贴、减税、贷款补贴等不同方面享受到了国家政策支持。

“今年（政府）补贴补了三千块钱，没回家过年。就是留在义乌。（个体户）只要是没有回家过年，开业14天，每天开满六个小时就有补贴。”——义乌餐饮店老板

“我们这边有扶持小微企业的创业培训，政府会组织你参加，参加了过后还会给你提供一些政策上的优惠。它是这样的，它现在是要收取你一点利息，但是国家后面会补贴你的。一开始会收你的利息，应该是七点几，按年息七点收的，结束过后国家会补贴给你的，会把利息补贴给你一部分的。现在是要等额本息还的，但是最终三年过后会把利息一次性返回。”——苏州电子产品批发零售老板

“我们是软件部分减免，就是退税，退50%的样子。还有什么五险一金啊，国家减免一点。先交了，再返还。”——南京科创行业小微企业主

虽然普惠政策已在帮扶小微企业和个体户发展方面取得了显著成效，但仍有部分企业因为未详细了解、不符合办理条件、办理流程复杂等各种主观或客观因素，未切实享受到优惠政策。尤其对于刚成立的小规模企业而言，由于其财务系统暂不完善、企业资质相对不够健全，各类优惠申请难度较大，因而部分企业对此态度消极，更愿意将更多心力投入企业运营，凭借业务的发展实现良性运转。未来，普惠政策仍需加强落实。

“他们的补贴都是要那种固定期限贷款的，我们比较习惯直接借款。他们这个最起码你要借一年，然后到期还款的那种。但是我们的利息是按月支付的。本金的话是随借随还的。”——深圳制造业小微企业主

“就是没有精力去做了这个了，可能最后是下来能补个几万块钱，或者一二十万块钱，但是中间要投入很大的精力，就是投入那些精力，你还不如去把精力放到主业上，再稍微投入一些精力，钱也都挣回来了。”——郑州建筑行业小微企业主

## 4.3 普惠金融任重道远，银行是中流砥柱

银行作为服务小微企业和个体户的重要主体，需积极落实国家支持小微经济的政策措施，着力优化金融产品和服务，继续减费让利，让更多小微企业和个体户享受政策优惠，同时注意防控风险，实现银企共赢。

### 积极落实普惠政策，为企业纾困解难

根据党中央、国务院关于减费让利、贷款延期还本付息和信用贷款等决策部署，结合各银行实际，积极出台细化措施，让普惠政策能真正落到实处。

在落实过程中，针对小微企业主和个体户不知道从哪儿了解、不知道具体如何操作等痛点，积极采取解决方案。

比如说，以企业网银 / 手机银行 App 为载体，在首页醒目位置增加政策介绍的入口，加强政策宣传普及；以流程图等简单易懂的方式展现操作流程，辅助企业主和个体户理解；加强电话客服和在线客服人员政策解读相关培训，方便企业主和个体户通过客服渠道了解政策信息等。通过细化措施的出台和多渠道宣传，保证符合条件的小微经济体能享受到实实在在的优惠。

### 发挥资源整合优势，强化非贷款服务

从调研数据来看，现阶段众多小微企业和个体户都面临着人力成本增加、原材料价格上涨、回款周期长等困难，融资对部分小微企业和个体户来讲仍旧是一个难题。银行等金融机构要对融资难问题进行彻底剖析，着力于提升融资服务水平，优化融资环境，推动贷款相关产品和服务创新。

1. 深入了解小微企业和个体户贷款服务痛点和期待，基于用户贷款决策全链路来优化产品服务。例如在申请方面，适当简化申请手续、优化审批流程、提升办贷效率；在产品方面，研发适合小微企业和个体户特点的申请流程简单、额度适中、期限灵活、放款速度快的融资产品；在还款方面，支持多种还款方式，如先息后本、随借随还等。
2. 积极引导、激励小微企业和个体户提高经营管理的规范化程度。调研数据显示，小微企业和个体户的经营规范化程度相较于大中型企业而言仍有不小差距，进而因为不规范的资金使用行为、混乱的财务报表等导致贷款被拒。银行等金融机构可以通过提供会计代理和财务顾问服务、为规范化经营的企业提供快速贷款和全流程线上审批、加强贷款产品和申请条件的日常宣导等方式，引导小微企业主和个体户加强规范化经营，同时也与小微企业和个体户建立起长期互动的关系，帮助他们间接降低融资成本。
3. 基于疫情环境下不同行业的企业运营特点和贷款需求，创新融资产品和服务。在风险可控的前提下，利用物联网、大数据、区块链等金融科技手段，加强和创新应收账款融资、订单融资、预付款融资、存货与仓单质押融资，提供疫情防控应急贷款产品等，缓解企业融资困境。

## 优化融资环境，推动产品与服务创新

除了融资需求外，小微企业和个体户在经营管理方面还存在法务人员缺失、薪资发放不规范等问题，在调查小微企业对未来政策的期待时也发现，各行业小微企业对非贷款金融服务的需求呈现多样化、个性化的特征。基于此，银行等金融机构可根据不同行业企业经营特点，有针对性地提供非贷款服务。

1. 针对缺少法务岗配置的小微企业，加强法律援助服务。调查数据显示，多数小微企业缺少专业的法务人员配备，但在经营过程的一些偶然事件中可能面临需要法律援助的情况，因而对单次的法律服务、法律知识普及有一定诉求。银行等金融机构可以以法律援助工作站、法律援助热线等形式，为小微企业提供法律援助服务。
2. 发挥整合优势，为企业提供各类资源对接和咨询服务。银行具有强大的资源整合优势，一方面，各类企业、组织都要通过银行进行资金结算，使银行积累了丰富的资源；另一方面，银行通过资金结算、信贷等交互行为能够了解企业的经营情况，具备整合基础。因而银行可以作为资源中枢，有针对性的为企业提供资源对接服务，例如为农林牧渔业企业提供经营管理培训资源、为住宿餐饮业企业介绍客户资源和媒体传播资源、为批发零售业企业介绍供应商资源等。

# 五 结语

2013 年，党的十八届三中全会提出“发展普惠金融”，标志着普惠金融成为中国的国家战略。2015 年，国务院印发《推进普惠金融发展规划（2016—2020 年）》，该规划成为中国首个国家普惠金融发展规划。

中国银行业认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，持续探索规律、总结实践。近年来，普惠金融资源配置力度持续加大，个体工商户、小微企业金融服务状况明显改善；金融服务效率和便捷性大幅提升，金融服务满意度显著提高。中国已基本建成与全面建成小康社会相适应的普惠金融服务体系，形成了具有中国特色的普惠金融发展模式。

从 2019 年开始，我们踏上了观察研究小微经济体的道路，走进他们的生活，探究他们的经营，聆听他们的心声，梳理他们的需求。三年来，我们构建出一个生动立体、真实准确的小微经济体金融需求研究方法，持续为行业输出研究成果。

站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点，中国银行业持续探索普惠金融发展的新理念、新路径，更要开创未来，努力让小微经济体的金融获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。更需要思考如何让产品利息与承受能力相匹配，让信用评估与信息孤岛相兼容，让贷款服务与时效需求相均衡，从而形成良性循环的、健康的普惠金融新模式：不仅要产品多，而且要效率高，不仅要对象下沉，更要额度充足。

进入高质量发展阶段的普惠金融事业任重道远，为中国银行业摸清小微经济体的真实面貌，发现小微经济体的真实需求，这是我们连续三年研究小微经济体的初心，也真诚期待通过我们的观察，能为行业提供更多启发。

2021 年，面对疫情间歇性的影响，我们仍然坚持全面、真实、准确的研究原则，携手银行合作伙伴，走进一线，开展全国范围的访谈和调研。在前期的定性调研，中期的定量分析，以及后期的编撰过程中，我们取得了许多个体户和小微企业主的大力配合，得到了很多行业领导、业内专家给予的宝贵指导，尤其是中国邮政储蓄银行深度参与本次小微专题研究，为我们的联合调研工作提供了有力支撑，在此，我们向各位领导、专家和朋友们表示诚挚的感谢！另外，鉴于时间和人员有限，报告难免存在一些不足和缺憾，欢迎各位伙伴不吝指正！

# 附录 大中小微企业划分标准

具体行业	划分维度	单位	大型	中型	小型	微型
制造业（含工业）	从业人员（X）	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元 / 年	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入（Y）	万元 / 年	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额（Z）	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
农、林、牧、渔业	营业收入（Y）	万元 / 年	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
服务业 （含租赁和商务服务业、居民服务、 修理和其他服务业、教育培训等）	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额（Z）	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
批发和零售业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元 / 年	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
住宿和餐饮业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$300 \leq X < 1000$	$300 \leq X < 1000$	$X \geq 1000$
	营业收入（Y）	万元 / 年	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
交通运输业（含交运仓储业）	从业人员（X）	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元 / 年	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
信息传输、软件和信息技术服务业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元 / 年	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
科学研究和技术服务业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
地产业	营业收入（Y）	万元 / 年	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额（Z）	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
金融业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
卫生业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
水利环境业	从业人员（X）	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
采矿业	从业人员（X）	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元 / 年	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$

注：企业划分标准参考国家统计局《统计上大中小微企业划分办法（2017）》，We 研究编制。



# 附录 图表目录

## 个体户

图 2-1 个体户年度调研行业分布 (TOP7)	3
图 2-2 个体户平均工作时长	4
图 2-3 个体户平均营业天数	4
图 2-4 不同城市个体户的家庭收入来源	5
图 2-5 不同城市个体户除店铺收入外的其他收入来源	6
图 2-6 个体户理财情况	7
图 2-7 个体户房产、车产情况	7
图 2-8 个体户社保和新农合购买情况	8
图 2-9 个体户商业保险购买率	8
图 2-10 不同年龄个体户的开店原因 TOP5	9
图 2-11 不同城市个体户的盈利时间	10
图 2-12 个体户店铺人数	11
图 2-13 个体户月均利润	11
图 2-14 2019 年个体户月均利润	11
图 2-15 2021 年个体户月均利润	11
图 2-16 个体户管理账目方式	12
图 2-17 交过税的个体户过去一年平均每月纳税金额	13
图 2-18 不同年龄个体户关心的经营问题	14
图 2-19 个体户经营工具的使用	14
图 2-20 不同年龄个体户经营工具的使用	15
图 2-21 不同行业个体户所面对的经营问题	17
图 2-22 个体户收款账号绑定对象	20
图 2-23 个体户资金周转方式	21
图 2-24 不同行业个体户的贷款用途	22
图 2-25 不同年龄个体户的贷款信息获取方式	23
图 2-26 不同年龄个体户的贷款办理方式	24
图 2-27 不同年龄个体户的贷款关键因素	25
图 2-28 个体户贷款金额	26
图 2-29 个体户贷款次数	26
图 2-30 个体户未来线上申请贷款的意愿	27
图 2-31 个体户未来使用银行贷款的意愿	27
图 2-32 不同年龄个体户未来不愿意使用银行贷款的原因	28
表 2-1 个体户年度经营问题对比	16
表 2-2 个体户收款方式年度对比	19

## 小微企业主

图 3-1 小微企业主年龄	30
图 3-2 小微企业主创业原因	31
图 3-3 不同年龄小微企业主创业原因	31
图 3-4 小微企业主平均每周工作天数	32
图 3-5 小微企业主平均每天工作时长	32
图 3-6 小微企业每周工作 7 天的比例	33
图 3-7 小微企业每天工作 9 小时以上的比例	33
图 3-8 不同年龄小微企业主当前生活压力	34
图 3-9 不同行业小微企业员工人数	35
图 3-10 不同经营年限小微企业年营业额	36
图 3-11 不同行业小微企业各岗位配置率	37
图 3-12 小微企业财务、税务负责人	38
图 3-13 小微企业商业保险配置	39
图 3-14 不同行业小微企业商业保险配置	39
图 3-15 小微企业管理软件使用率年度对比	40
图 3-16 小微企业管理软件使用	41
图 3-17 不同行业小微企业管理软件使用 TOP6	42
图 3-18 小微企业薪资发放方式	42
图 3-19 不同行业小微企业薪资发放方式	43
图 3-20 小微企业拓客方式	44
图 3-21 不同年龄小微企业拓客方式	45
图 3-22 不同行业小微企业日常经营困难	47
图 3-23 不同经营年限小微企业日常经营困难	48
图 3-24 小微企业区域分布	49
图 3-25 小微企业 TOP10 省份	49
图 3-26 广东小微企业行业分布	50
图 3-27 广东小微企业经营特征	51
图 3-28 江苏小微企业行业分布	52
图 3-29 江苏小微企业经营特征	52
图 3-30 河北小微企业行业分布	53
图 3-31 河北小微企业经营特征	54
图 3-32 河南小微企业行业分布	55
图 3-33 河南小微企业经营特征	55
图 3-34 浙江小微企业行业分布	56
图 3-35 浙江小微企业经营特征	57



图 3-36 云南小微企业行业分布·····	58
图 3-37 云南小微企业经营特征·····	58
图 3-38 小微企业收款渠道·····	59
图 3-39 不同行业小微企业收款渠道 - 微信 / 支付宝使用率·····	60
图 3-40 不同行业小微企业收款渠道 - 银行转账使用率·····	60
图 3-41 小微企业日常经营单笔转账金额·····	61
图 3-42 不同行业小微企业单笔转账金额在 5 万元以下的比例·····	61
图 3-43 小微企业主要收款账户·····	62
图 3-44 不同行业小微企业主要收款账户·····	63
图 3-45 小微企业采用多个收款账户的主要原因·····	64
图 3-46 小微企业选择结算账户开户银行的考虑因素·····	64
图 3-47 小微企业日常经营中遇到资金周转问题比例·····	65
图 3-48 遇到资金周转问题, 小微企业解决办法·····	65
图 3-49 小微企业单次贷款金额·····	66
图 3-50 小微企业过去一年贷款次数·····	66
图 3-51 不同行业小微企业贷款频次与单次贷款额度·····	67
图 3-52 小微企业常用贷款期限·····	67
图 3-53 不同行业小微企业常用贷款期限·····	68
图 3-54 小微企业贷款从开始申请到贷款成功整体用时·····	69
图 3-55 不同行业小微企业贷款或借款用途·····	70
图 3-56 小微企业主贷款信息获取渠道 TOP10·····	71
图 3-57 小微企业主对线上借贷广告的态度·····	72
图 3-58 小微企业选择借贷产品决策考虑因素 TOP11·····	73
图 3-59 小微企业资金周转方式·····	74
图 3-60 不同经营时长小微企业资金周转方式·····	75
图 3-61 小微企业贷款申请方式·····	76
图 3-62 小微企业线上渠道贷款申请意愿·····	76
图 3-63 不同贷款渠道小微企业未来愿意线上贷款的比例·····	77
图 3-64 小微企业选择线上贷款原因 TOP8·····	77
图 3-65 小微企业不愿意选择线上申请贷款的原因 TOP8·····	78
图 4-1 小微企业运行指数·····	82
表 3-1 小微企业经营面临的主要挑战·····	46
表 3-2 不同年龄小微企业主贷款信息获取渠道·····	71

# 申请加入流程

## 第 1 步

### 发送邮件

将申请意愿发送邮箱至 [WeUXLab@webank.com](mailto:WeUXLab@webank.com)

## 第 2 步

### 提交材料

按邮件指引，提交申请材料

## 第 3 步

### 等待审核

耐心等待，我们会在 7 个工作日内回复审核结果

### 成为我们的“N+1”

扫描二维码或微信搜索公众号“[We 研究](#)”进行关注



## 版权声明

本报告的知识产权和结果解释归“We 研究”所有

未经书面授权，任何人不得引用、复制、转载、摘编或以其他方式使用上述内容

违反将被依法追究法律责任

如需获得授权许可，请联系 “We 研究”

## 联系方式

We 研究

电话：0755 - 8995 9999 - 4053

邮箱：WeUXLab@webank.com

扫码关注We研究



用更多发现 让更好发生