



UPS亞洲商業監察

行政摘要(一)

目錄

- 2 **前言**
意見調查備註
- 3 **主要研究結果**
- 4 **發展前景**
- 5 你如何評價你的國家及下列各國於未來12個月的經濟增長前景？
- 6 與12個月前相比，你認為公司整體前景較佳、較差還是相若？
- 7 與目前相比，你認為12個月後公司整體前景將較佳、較差還是相若？
- 8 在未來12個月，你公司是否計劃增加、削減或維持員工人數？
- 9 **各行各業的重要性**
- 10 你認為在未來兩年內，下列各個行業對你的國家有多重要？
- 11 **中小企業競爭力**
- 12 與你國家的中小企業相比，你如何評價其他國家中小企業的競爭力？
- 14 **有助及有礙中小企業競爭力的因素**
- 15 下列各項因素對你國家的中小企業競爭力的重要性如何？你認為你國家缺乏哪些因素？
- 28 **主要商業關注問題**
- 29 最令你頭痛的三大商業問題是甚麼？
- 31 你對下列政治及社會問題有多關注？
- 32 中國因素
- 33 你目前在中國有業務嗎？
如果沒有，你會在不久將來在中國開展業務嗎？
- 34 你跟中國的公司有否業務往來？
- 35 你認為中國愈來愈舉足輕重，對你國家的業務是威脅及／或幫助？
- 36 在與中國進行業務時，你對以下問題有多關注？
- 37 **營商方式及管理心得**
- 38 你公司採用下列哪些工作方式？
- 39 你認為下列員工福利對招聘和留住員工的實用程度有多大？
- 40 你認為工作中最不愜意的是哪些方面？
- 41 在經營自己業務中最感愜意的是哪些方面？
- 42 自從你擔任目前的崗位後，你在工作和私人生活的優先次序有否改變？
- 43 你對你主要的信貸／財務服務供應商的評價如何？
- 44 **聯絡詳情**

前言

這份《UPS亞洲商業監察》(UPS Asia Business Monitor) 創刊號透過全面而詳盡的意見調查，深入剖析亞太區內中小企業（即員工總數少於250人的公司）決策人的最新見解、營商態度與習慣。被訪對象在工商界擁有廣泛經驗，而這份刊物如實反映了他們的見解。

《UPS亞洲商業監察》旨在讓UPS及客戶加深瞭解亞太區，特別是影響區內中小企業作出商業決策的主要因素。

秉承UPS於1992年創刊的歐洲版年刊 — 《UPS歐洲商業監察》(UPS Europe Business Monitor) 之一貫傳統，《UPS亞洲商業監察》亦探討商界領袖面對的主要問題，例如營商環境、經濟及就業預測，以至營商前景等等。這份年刊亦深入探討亞太區特有問題，例如中國在區內與日俱增的重要性。此創刊號透視亞太區中小企業現行狀況 — 哪個行業表現最佳？哪些市場實力最強？哪些因素對達致成功最為重要？

意見調查備註

《UPS亞洲商業監察》創刊號於2004年8月16日至9月28日期間，訪問了亞太區內1,200名中小企業決策人。這項意見調查將會每年進行。

今年，這項意見調查在下列市場進行，括號內為被訪人數：澳洲 (100)、中國 (135)、香港 (100)、印度 (135)、印尼 (80)、日本 (50)、韓國 (100)、馬來西亞 (100)、菲律賓 (100)、新加坡 (100)、台灣 (100) 及泰國 (100)。被訪者來自各行各業，包括汽車、電子及電器、紡織及成衣、禮品及家庭用品、保健及醫藥用品、鐘錶時計、珠寶及視光產品、玩具及體育用品，以及其他行業。大部分被訪中小企業，每年營業額介乎50萬至1,000萬美元。被訪中小企業平均營業年數約為22年。這項意見調查由獨立市場研究公司TNS設於香港的國際電話訪問中心，以被訪者母語進行訪問。

本刊內所載圖表摘錄自詳細調查報告。數字總和可能少於100%，因為只顯示部分數據；亦可能多於100%，因為被訪者可以選擇多於一個答案。

主要研究結果

《UPS亞洲商業監察》創刊號的調查發現，大部分中小企業對區內經濟前景頗為樂觀，而對本身公司的現行及未來業務前景更感樂觀。就業情況方面，他們對2005年的預測亦同樣樂觀，並相信新增職位會比裁員為多。雖然不同國家的情況有別，但大部分中小企業均認為，資訊科技及電訊業以及金融服務業對當地經濟最為重要。

一如所料，中國對亞太區經濟發展十分重要。事實上，很多中小企業均與中國有業務往來。然而，被問及中國冒起會否對區內經濟帶來正面影響時，中小企業決策人的意見非常分歧。差不多所有被訪者均認為中國中小企業在亞太區內最具競爭力，其次就是區內經濟發展最成熟國家的中小企業，他們的排名亦很高。

在眾多不明朗因素當中，「缺乏創意」及「缺乏流動現金與資金」是區內中小企業提升競爭能力的最大障礙。另一方面，政府政策以及支援不足，加上難以招聘合適員工，均令中小企業領導人頭痛不已。

而在多項政治與社會問題當中，被訪者最關注污染及環境問題。至於遭受沙士及禽流感影響的市場，被訪者自然最關注健康及傳染病問題。另一方面，雖然世界很多國家均關注美國大選結果，但是次調查中的被訪中小企業領導人對此卻不大關心。

這項調查亦顯示出亞太區中小企業常用的工作環境改善措施。超過三分二被訪者傾向以加強內部溝通以及推行無煙工作環境，作為改善工作環境的方法。不少被訪者須長時間工作，亦關注在聘請及留住員工方面的困難，認為最佳解決方法是為員工提供更佳培訓及醫療保險。



發展前景

對經濟增長審慎樂觀

過去數年，亞太區內很多國家的宏觀經濟增長速度相對緩慢。因此，被訪中小企業領導人對2005年整體經濟增長審慎樂觀。在區內大部分國家，接近半數被訪者預期經濟會有增長，至於預期經濟將會放緩的被訪者，數目相對較少。

在進行意見調查的所有市場當中，中國被視為前景最佳的國家。相反，印尼及菲律賓則遠遠落後於區內其他國家。除韓國外，被訪者對特定市場的經濟增長預測在區內相當一致。至於被訪的韓國商界領袖對於當地經濟前景的看法，樂觀程度遠遠不及其他國家被訪者。

對中小企業現行前景更為樂觀

韓國中小企業領導人相對悲觀，大概是因為他們現行業務前景欠佳。事實上，韓國是區內唯一一個國家的中小企業去年業績較前年遜色。綜觀整個亞太區，大多數中小企業均能錄得佳績，其中以澳洲、中國及印度的表現最佳。至於印尼，雖然當地經濟前景欠佳，中小企業的表現卻不俗。至於區內經濟發展最成熟的市場，大部分表現不過不失。

對2005年前景樂觀

當被問及對企業2005年前景的看法時，被訪的中小企業領導人均表樂觀，儘管他們對整體經濟發展相對看淡。在每個被訪國家，有較多中小企業領導人認為未來12個月的經營情況會較現時為佳。澳洲、中國、印度及印尼仍是最有信心的國家，韓國人則最為悲觀。另一方面，在較成熟的經濟體系如日本、新加坡及台灣，信心指數仍然偏低。

2005年招聘多於裁員

由於對前景樂觀，在每個被訪國家都有較多中小企業認為招聘會多於裁員。最為突出的是印度及中國。在香港，雖然打算增聘人手的中小企業比例最低，但仍有接近三分一的中小企業計劃招聘人手。

發展前景

你如何評價你的國家及下列各國於未來12個月的經濟增長前景？

- 對宏觀經濟前景審慎樂觀
- 對中國經濟期望很高
- 菲律賓及印尼的經濟展望落後於區內其他國家

增長百分比	澳洲	中國	香港	印度	印尼	日本	韓國	馬來西亞	菲律賓	新加坡	台灣	泰國
澳洲	<u>59%</u>	90%	58%	60%	27%	41%	43%	36%	19%	49%	46%	37%
中國	37%	<u>69%</u>	59%	52%	18%	39%	50%	27%	16%	53%	24%	31%
香港	29%	94%	54%	<u>36%</u>	<u>13%</u>	51%	62%	32%	13%	49%	34%	37%
印度	41%	92%	<u>70%</u>	<u>78%</u>	27%	51%	62%	56%	21%	64%	<u>64%</u>	57%
印尼	54%	91%	69%	64%	<u>50%</u>	54%	<u>70%</u>	<u>71%</u>	<u>29%</u>	<u>68%</u>	61%	74%
日本	<u>14%</u>	90%	<u>40%</u>	50%	40%	<u>30%</u>	46%	38%	20%	<u>34%</u>	54%	54%
韓國	36%	<u>95%</u>	54%	56%	18%	45%	<u>7%</u>	25%	15%	49%	36%	<u>23%</u>
馬來西亞	49%	91%	53%	53%	22%	46%	59%	54%	21%	43%	36%	58%
菲律賓	55%	94%	60%	63%	20%	48%	62%	66%	27%	66%	54%	<u>76%</u>
新加坡	30%	85%	47%	75%	30%	31%	44%	63%	17%	45%	<u>24%</u>	67%
台灣	38%	82%	41%	50%	<u>13%</u>	36%	53%	<u>23%</u>	<u>10%</u>	35%	32%	34%
泰國	<u>59%</u>	93%	57%	56%	23%	<u>55%</u>	61%	59%	17%	65%	53%	55%
總數	43%	88%	56%	58%	24%	44%	52%	46%	19%	53%	43%	49%

藍色數字表示高於區內平均水平

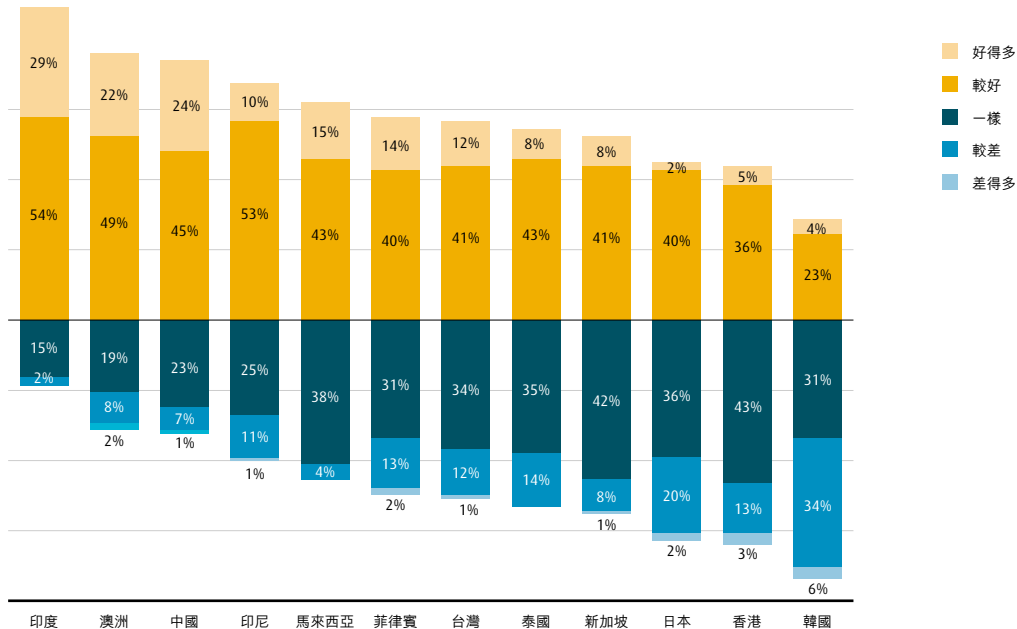
紅色數字表示低於區內平均水平

下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家

發展前景

與12個月前相比，你認為公司整體前景較佳、較差還是相若？

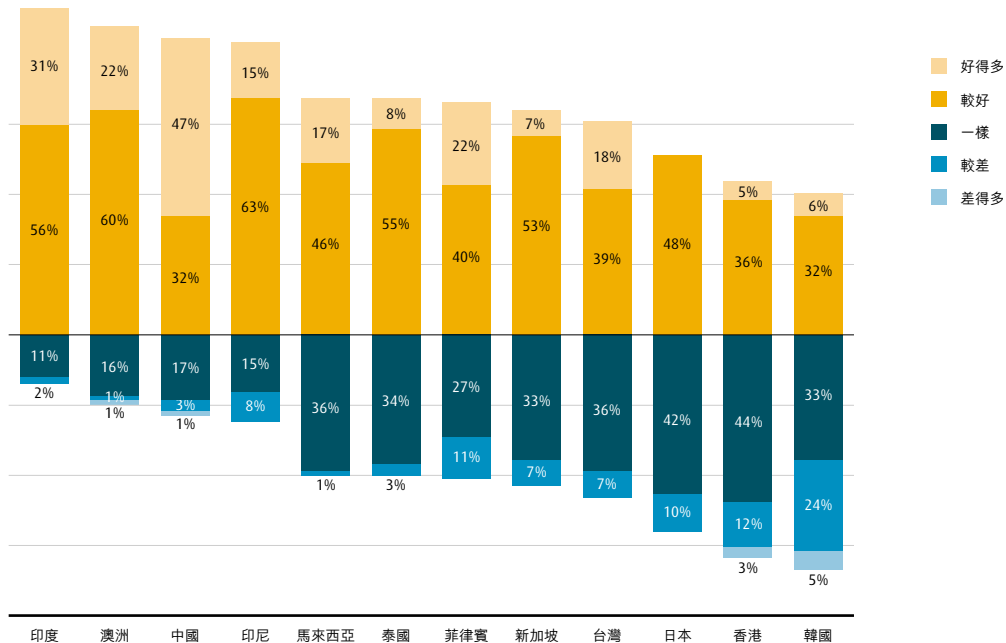
- 區內中小企業的前景向好
- 業績下滑的只有韓國中小企業
- 印度中小企業表現特佳



發展前景

與目前相比，你認為12個月後公司
整體前景將較佳、較差還是相若？

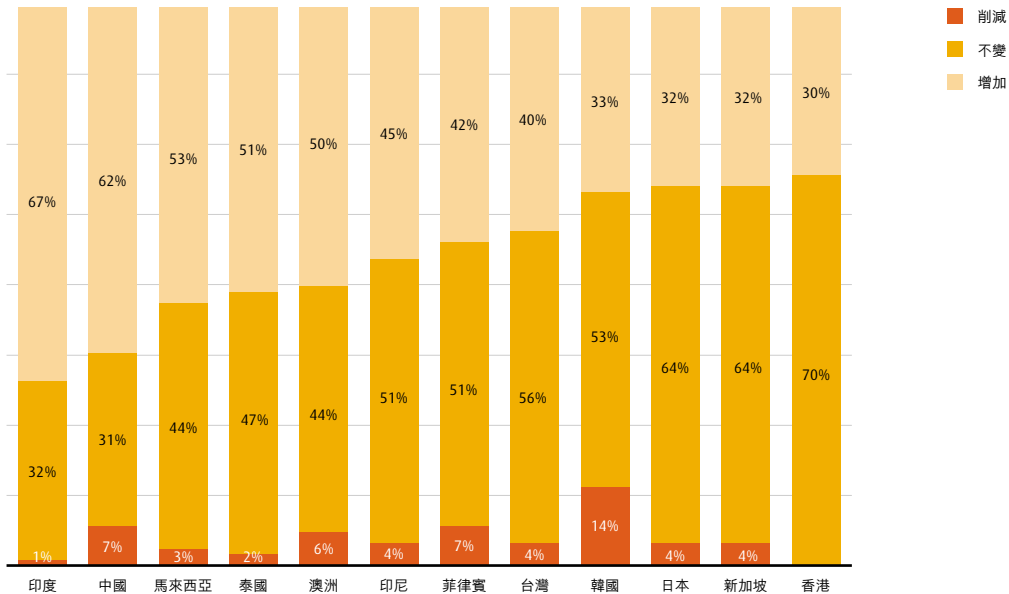
- 中小企業來年前景更為樂觀
- 經濟較成熟國家的預測比較審慎
- 韓國再次落後於其他國家



發展前景

在未來12個月，你公司是否計劃增加、削減或維持員工人數？

- 預期將會有更多招聘
- 經濟較成熟國家招聘人手預期較少
- 裁員情況相信少之又少



各行各業的重要性

科技及保健業被區內各國視為重要行業

亞太區內的中小企業領導人普遍認為，資訊科技及電訊業是推動本土經濟發展的最重要行業。每個被訪市場均給予這個行業極高評分，尤以日本及韓國為甚，令這個行業所獲綜合評分最高。雖然保健及醫藥業在榜上排名並非最高，但卻是唯一獲得所有被訪國家一致給予高評分的行業。另一方面，被訪者普遍認為建造業最不重要，唯一例外是印度，當地竟然給予這個行業極高評分。

行業重要性在不同國家有別

不同行業對當地經濟的相對重要性，在不同國家會有很大分別，例如金融服務業在區內普遍被視為第二大重要行業，而在新加坡則排名榜首，但在韓國卻排名極低，在日本的排名亦相當低。至於運輸及物流業，在區內整體排名很高，但在澳洲、日本及韓國的排名卻較平均為低。中國、菲律賓及泰國認為公用事業及能源業非常重要，但日本、韓國、新加坡及台灣則不以為然。

消閒及旅遊業在榜上排名中游位置，只有香港例外，將其視為最重要行業，而日本則給予這個行業極低排名。在香港及台灣，只有四分之一被訪者認為汽車業重要，但在鄰近的中國，每五位被訪者中便有四人認為新興的汽車業對當地經濟舉足輕重。消費品行業在日本及韓國的排名極低，而在泰國，傳媒行業享有極高排名。

各行各業的重要性

你認為在未來兩年內，下列各個行業對你的國家有多重要？

- 資訊科技及電訊業被視為最重要行業
- 金融、運輸及物流，以及公用事業及能源等行業亦非常重要
- 不同市場有很大分別

重要性百分比	資訊科技及電訊	金融	運輸及物流	公用事業及能源	保健及製藥	消閒及旅遊	傳媒	消費品	汽車	建築及建造
澳洲	<u>77%</u>	78%	64%	84%	74%	81%	51%	62%	49%	55%
中國	86%	87%	86%	<u>94%</u>	76%	81%	80%	74%	<u>79%</u>	64%
香港	86%	85%	86%	80%	74%	<u>92%</u>	68%	64%	<u>23%</u>	48%
印度	93%	84%	87%	78%	81%	61%	67%	<u>77%</u>	78%	<u>86%</u>
印尼	84%	74%	84%	86%	73%	66%	75%	73%	65%	64%
日本	92%	64%	64%	<u>50%</u>	74%	<u>42%</u>	<u>46%</u>	<u>20%</u>	56%	<u>22%</u>
韓國	84%	<u>45%</u>	<u>63%</u>	59%	<u>66%</u>	52%	74%	26%	61%	36%
馬來西亞	88%	84%	73%	70%	69%	79%	62%	68%	65%	53%
菲律賓	92%	86%	81%	<u>94%</u>	73%	83%	63%	73%	35%	49%
新加坡	81%	<u>91%</u>	73%	64%	79%	73%	60%	41%	32%	28%
台灣	92%	77%	79%	63%	76%	65%	51%	54%	26%	39%
泰國	<u>97%</u>	81%	<u>88%</u>	92%	<u>85%</u>	83%	<u>90%</u>	76%	63%	53%
總數	88%	79%	78%	78%	75%	73%	67%	61%	54%	52%

藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家

中小企業競爭力

中國中小企業被亞太區同業選為最具競爭力

當被問及本身國家的中小企業與其他國家如何比較，絕大部分被訪者認為中國的中小企業更具競爭力。除韓國外，所有被訪國家均認為中國中小企業最具競爭力。韓國則認為中國排名第二，次於日本。東盟國家均認為中國中小企業特別有競爭力，而印尼、馬來西亞、菲律賓和泰國亦在榜上極高位置。

令人感到有趣的是中國大部分被訪企業，均認為外資中小企業較本地中小企業更具競爭力，特別是由香港、日本、韓國及新加坡等已發展國家在中國設立的中小企業。不出所料，中國中小企業認為它們較東盟國家的同業更具競爭力。

已發展國家亦被視為具競爭力

在亞太區內，中小企業的競爭力大致分為三個等級（中國除外）。較多被訪者認為已發展國家如香港、日本、韓國、新加坡及台灣等地的中小企業，較他們所屬國家的中小企業更具競爭力。但對於澳洲、印度、馬來西亞及泰國等地的中小企業，被訪者則意見不一。另一方面，多數被訪者認為印尼及菲律賓的中小企業不及自己國家。

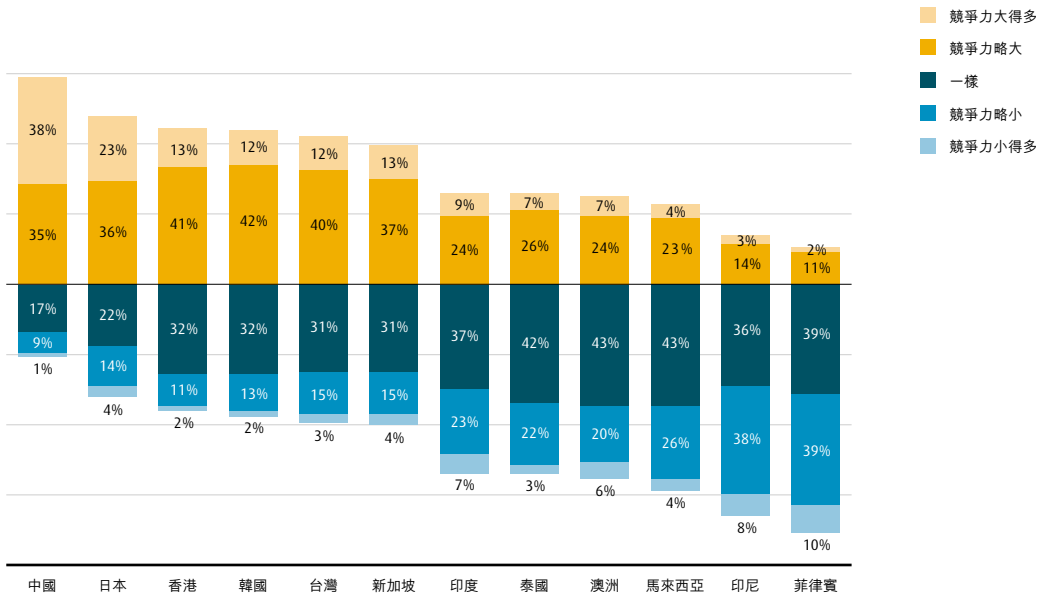
各國中小企業競爭力排名或與常規有別

總括來說，亞太區內中小企業的競爭力排名，大致遵從上文提及的三個等級，只有少數例外。在澳洲和日本，印度榮登最高等級，但新加坡在日本及馬來西亞的排名則下跌一個等級。至於日本的中小企業領導人，亦給予澳洲中小企業一個偏低名次，但菲律賓中小企業卻給予馬來西亞及泰國的中小企業較高排名。日本及台灣的中小企業對於其他國家同業的評價最低，至於菲律賓及印尼的中小企業則最推崇外國同業。

中小企業競爭力

與你國家的中小企業相比，你如何評價其他國家中小企業的競爭力？

- 中國的中小企業被視為最具競爭力
- 經濟較成熟國家亦被視為具有競爭力
- 菲律賓及印尼的中小企業落後於其他國家



中小企業競爭力

與你國家的中小企業相比，你如何評價其他國家中小企業的競爭力？

- 除了韓國，區內所有市場均認為中國的中小企業最具競爭力
- 中國的中小企業認為已發展國家的中小企業較它們優勝
- 日本和台灣的中小企業給予海外競爭者的評價最低

競爭力百分比	澳洲	中國	香港	印度	印尼	日本	韓國	馬來西亞	菲律賓	新加坡	台灣	泰國
澳洲		68%	56%	<u>44%</u>	17%	<u>44%</u>	<u>32%</u>	19%	15%	42%	41%	32%
中國	31%		60%	27%	<u>10%</u>	63%	51%	16%	7%	50%	46%	14%
香港	25%	71%		<u>21%</u>	14%	55%	48%	17%	13%	39%	<u>30%</u>	25%
印度	32%	76%	57%		20%	56%	54%	33%	<u>21%</u>	54%	56%	37%
印尼	40%	80%	<u>68%</u>	38%		65%	<u>73%</u>	51%	15%	64%	60%	55%
日本	<u>4%</u>	60%	<u>26%</u>	38%	20%		34%	14%	<u>4%</u>	<u>20%</u>	38%	22%
韓國	28%	63%	48%	<u>21%</u>	11%	73%		16%	6%	59%	51%	13%
馬來西亞	34%	78%	56%	37%	22%	53%	61%		13%	43%	59%	49%
菲律賓	<u>42%</u>	<u>83%</u>	60%	<u>44%</u>	<u>32%</u>	63%	71%	<u>64%</u>		62%	<u>74%</u>	<u>63%</u>
新加坡	25%	72%	60%	40%	19%	45%	50%	36%	18%		50%	38%
台灣	32%	<u>58%</u>	36%	25%	<u>10%</u>	53%	43%	<u>13%</u>	8%	33%		<u>11%</u>
泰國	37%	<u>83%</u>	59%	28%	16%	<u>82%</u>	69%	27%	12%	<u>65%</u>	61%	
總數	31%	73%	55%	32%	17%	59%	54%	28%	12%	49%	52%	32%

藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家

有助及有礙中小企業競爭力的因素

缺乏創意、缺乏資金與營運資本 -- 最影響中小企業競爭力

被訪者普遍認為缺乏創意以及缺乏資金與營運資本，最影響中小企業競爭力，在營商環境中亦極為缺乏。這兩個要素被區內中小企業視為提升競爭力的最大障礙，其次則為缺乏市場資訊及其他商業資訊。

擁有合資格員工是提升中小企業競爭力之最重要因素

被訪者普遍認為擁有合資格員工，是提升本國中小企業競爭力的最重要因素；其次是能否打入海外市場；是否具有創意；能否掌握市場資訊及其他資訊；是否具備企業精神；以及供應鏈效率高低。

在提升中小企業競爭力的眾多因素中，政府支援最為缺乏。相反，房地產租賃及管理費用被不少被訪者視為最不重要。這因素，連同資訊科技應用、自由市場經濟及運輸基礎設施，被視為最不缺乏。

發展最成熟市場之共通點

在澳洲、香港、日本、韓國、新加坡及台灣等發展成熟而營運成本較高的市場，被訪者普遍認為中小企業提高競爭力的最大障礙均與人力有關，包括人力開支及/或缺乏合資格員工。

然而，在區內發展未有這麼成熟的市場，被訪者對甚麼是本土中小企業的最大障礙，則意見分歧。在中國，被訪者認為最大障礙是缺乏創意，以及缺乏市場資訊與其他資訊。但在印度，被訪者最憂慮的則為缺乏運輸基礎設施以及供應鏈效率欠佳。

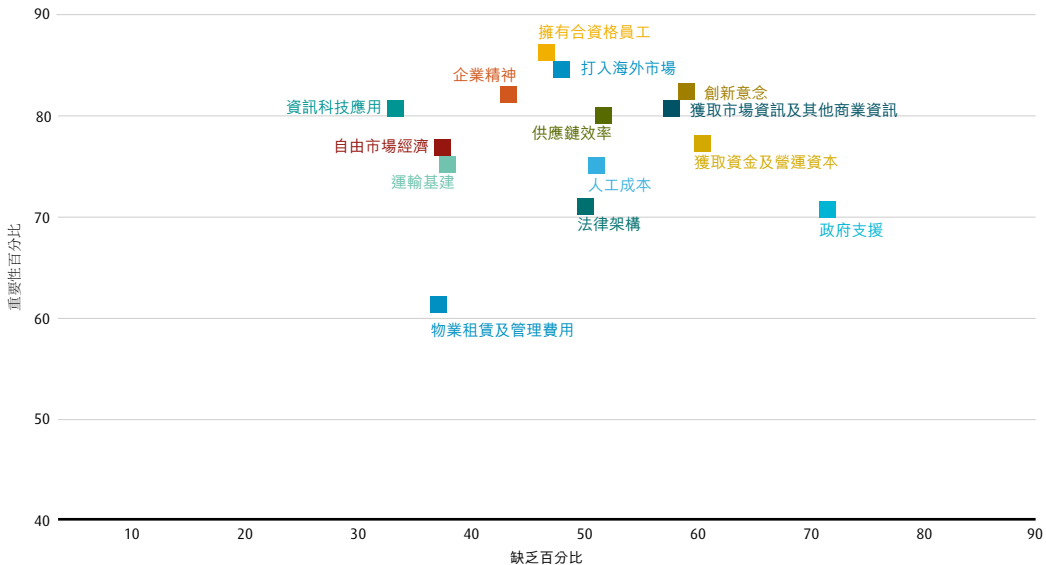
在東盟國家中，印尼的最大問題是缺乏穩健的法律架構以及政府支持，馬來西亞則為缺乏創意，菲律賓是資金與營運資本不足，而泰國的最大問題就包括缺乏市場資訊和其他資訊，以及不易打入海外市場。

有助及有礙中小企業競爭力的因素

下列各項因素對你國家的中小企業競爭力的重要性如何？

你認為你國家缺乏哪些因素？

- 缺乏創意，以及缺乏資本和營運資金是中小企業提升競爭力的最大障礙
- 所有被訪國家的中小企業均缺乏政府支援
- 區內最成熟市場均視人力因素為最大障礙



以所有國家的中小企業為基數

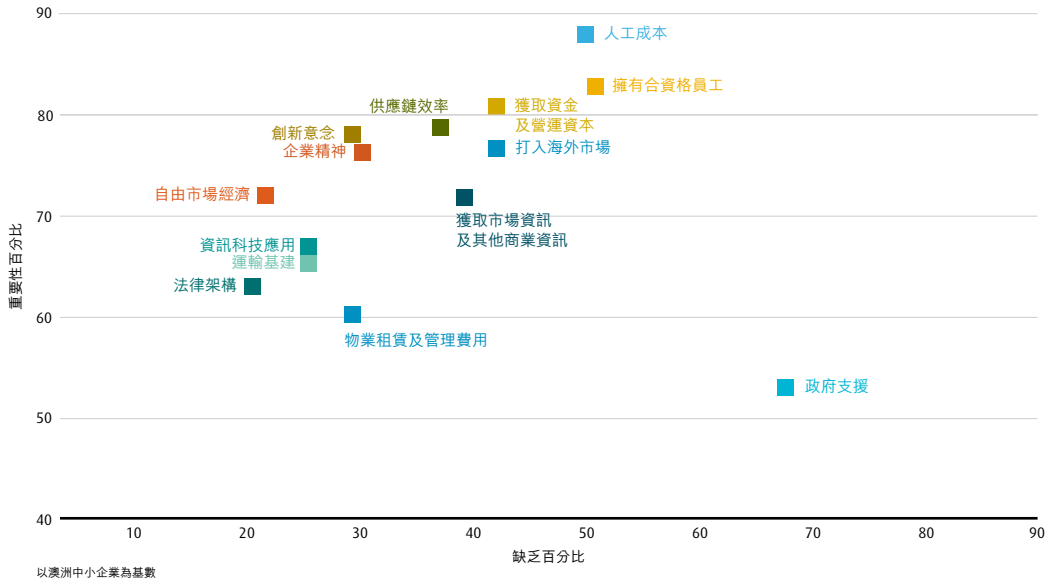


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 澳洲

下列各項因素對澳洲中小企業競爭力的重要性如何？

你認為澳洲缺乏哪些因素？

- 人力開支及人力供應是影響競爭力的最重要因素和最大障礙
- 資金和資本，供應鏈效率和打入海外市場的機會都是較大的障礙
- 擁有相當完善的法律架構

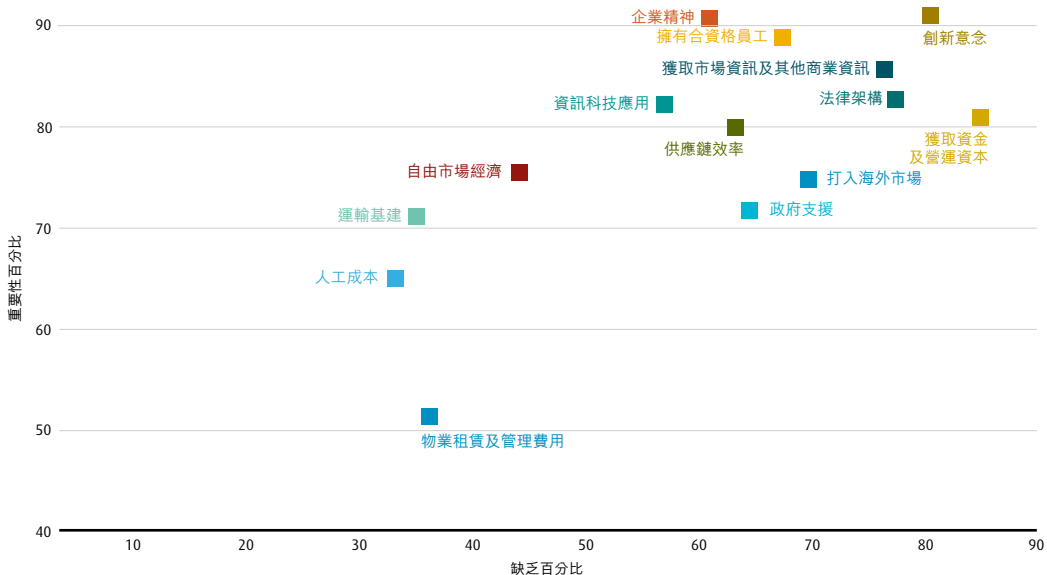


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 中國

下列各項因素對中國中小企業競爭力的重要性如何？

你認為中國缺乏哪些因素？

- 資本和營運資金都非常缺乏
- 缺乏創意、法律架構和市場資訊也是障礙
- 人力成本不是問題，但合資格員工難求卻是問題



以中國中小企業為基數

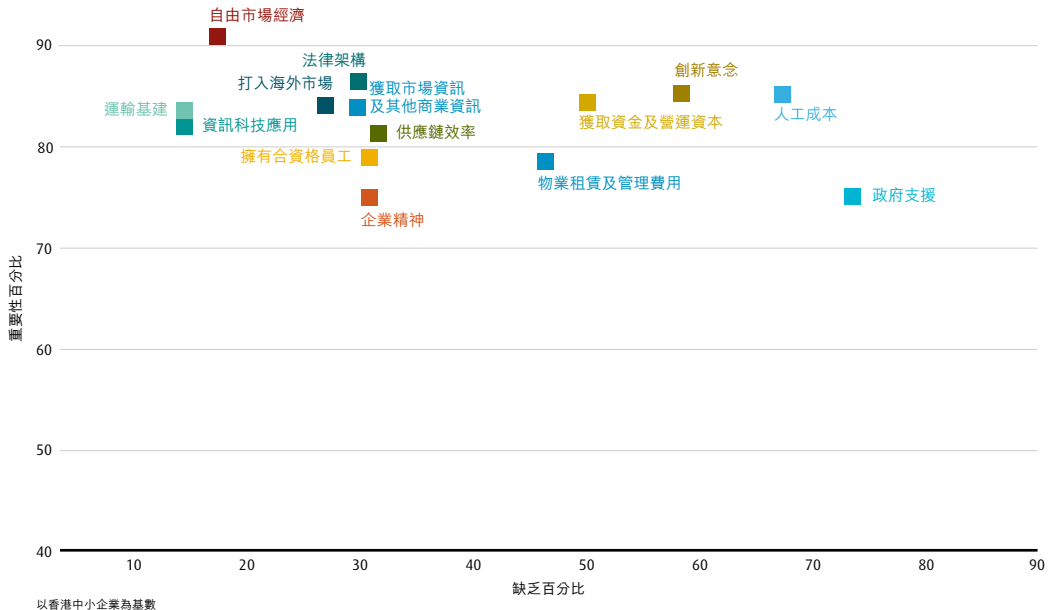


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 香港

下列各項因素對香港中小企業競爭力的重要性如何？

你認為香港缺乏哪些因素？

- 人力成本是最大障礙，政府支援最為缺乏
- 缺乏創意和資本亦為主要問題
- 物業租賃及管理成本遠較其他市場重要

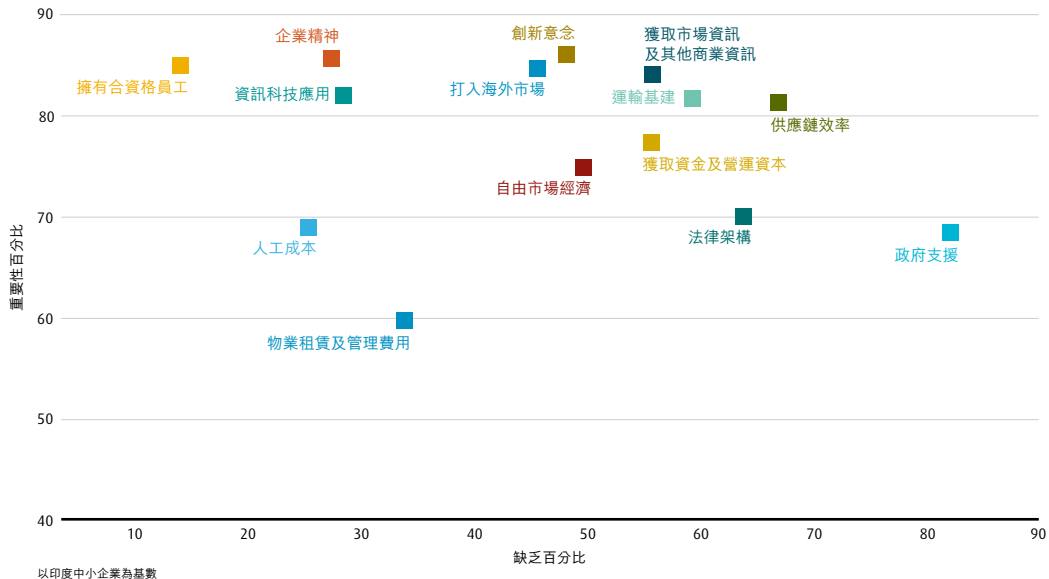


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 印度

下列各項因素對印度中小企業競爭力的重要性如何？

你認為印度缺乏哪些因素？

- 基礎設施及供應鏈都是最大困難
- 資本和資訊的供應也是主要障礙
- 政府支援和法律架構缺乏



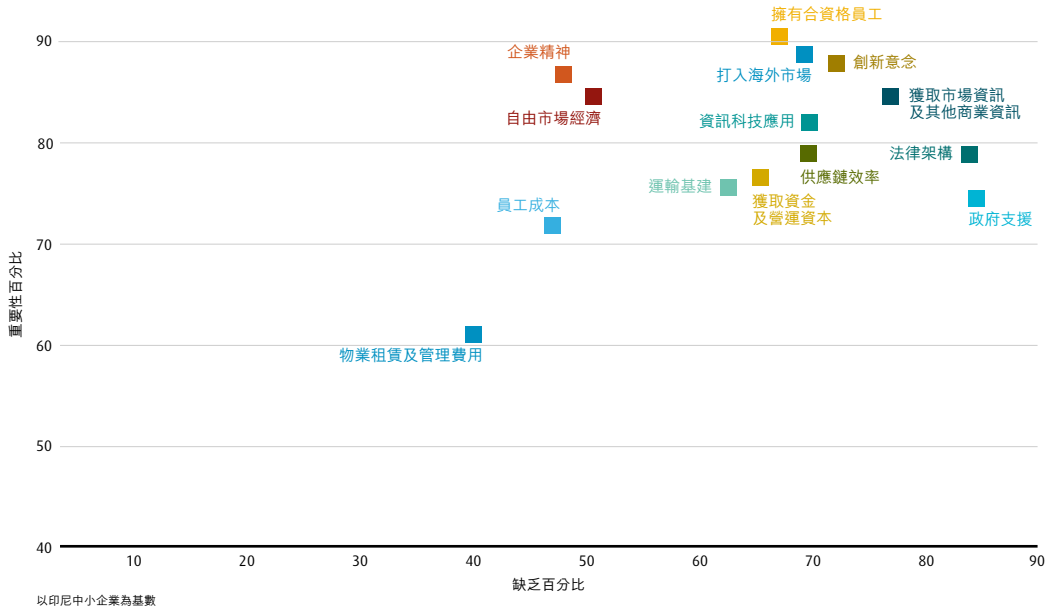


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 印尼

下列各項因素對印尼中小企業競爭力的重要性如何？

你認為印尼缺乏哪些因素？

- 最大障礙是打入海外市場以及缺乏創意
- 政府支援和法律架構非常缺乏
- 物業和人力成本是唯一不成問題的

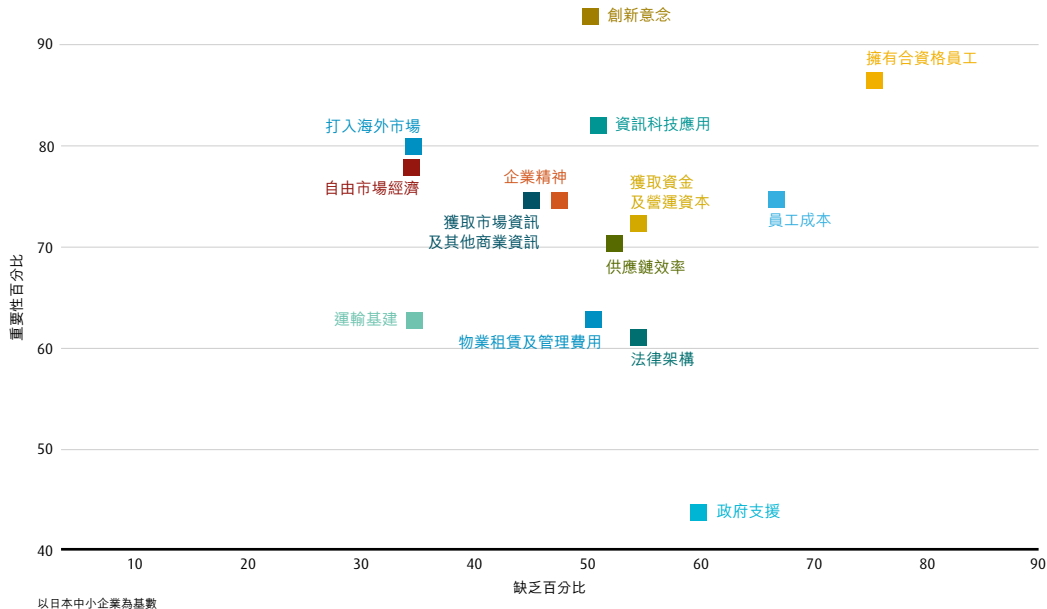


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 日本

下列各項因素對日本中小企業競爭力的重要性如何？

你認為日本缺乏哪些因素？

- 難以找到合資格員工是個重大障礙，其次為人力成本
- 缺乏創新意念亦是影響競爭力的一項重要因素
- 政府支援雖然缺乏，但不重要



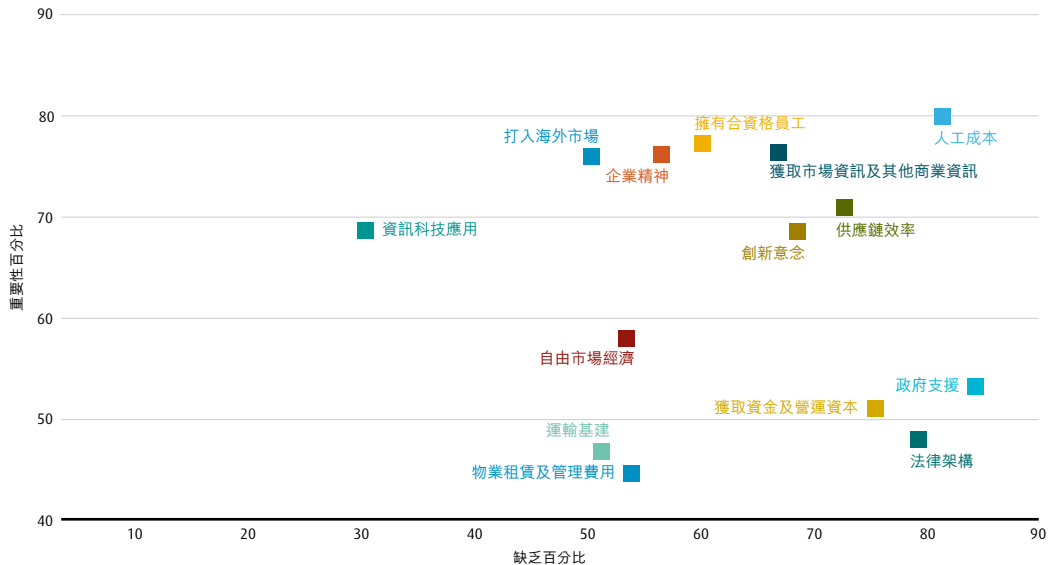


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 韓國

下列各項因素對韓國中小企業競爭力的重要性如何？

你認為韓國缺乏哪些因素？

- 人力成本是最大挑戰
- 政府支援、法律架構及資本都很缺乏
- 物業租賃及管理成本及運輸架構都不重要



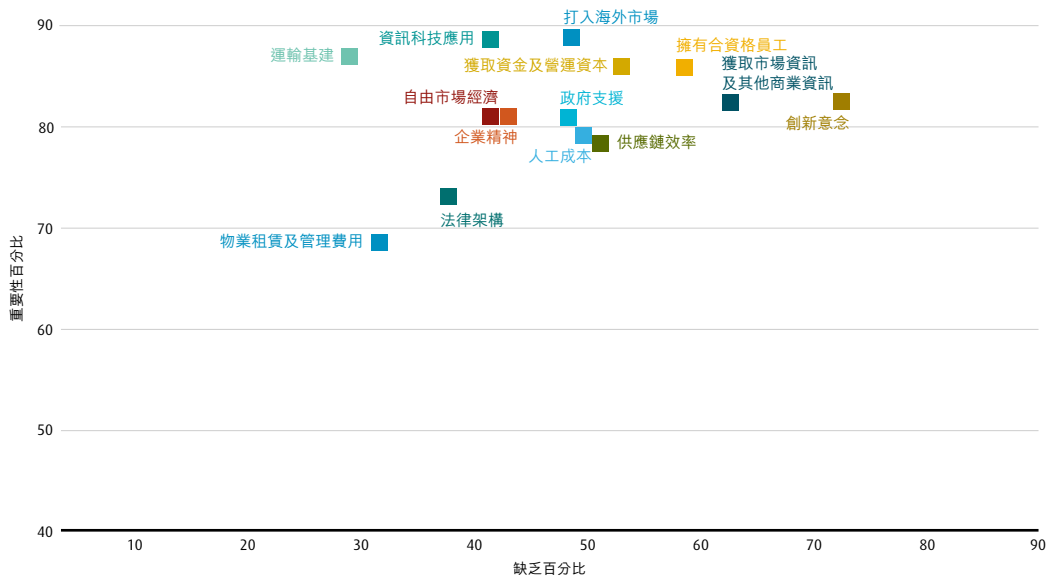
以韓國中小企業為基數

有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 馬來西亞

下列各項因素對馬來西亞中小企業競爭力的重要性如何？

你認為馬來西亞缺乏哪些因素？

- 缺乏創意是一個主要障礙
- 缺乏資金、合資格員工和資訊都是重大問題
- 物業租賃和管理成本都不是問題



以馬來西亞中小企業為基數

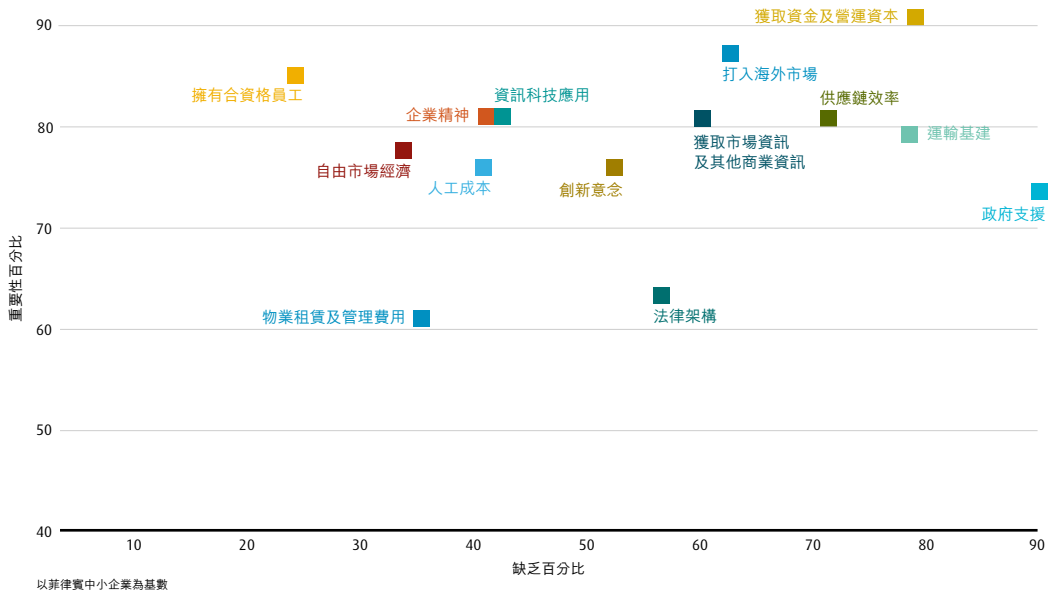


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 菲律賓

下列各項因素對菲律賓中小企業競爭力的重要性如何？

你認為菲律賓缺乏哪些因素？

- 政府支援非常缺乏
- 缺乏資金及營運資本都是主要障礙
- 運輸架構和供應鏈效率都是挑戰

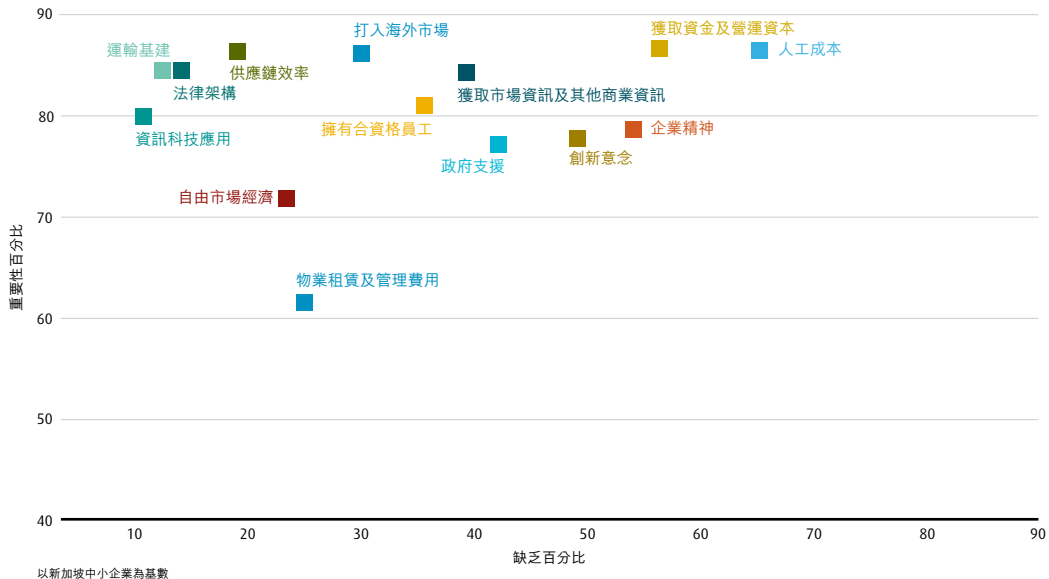


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 新加坡

下列各項因素對新加坡中小企業競爭力的重要性如何？

你認為新加坡缺乏哪些因素？

- 人力成本是個問題
- 缺乏資本和企業精神
- 普遍採用資訊科技



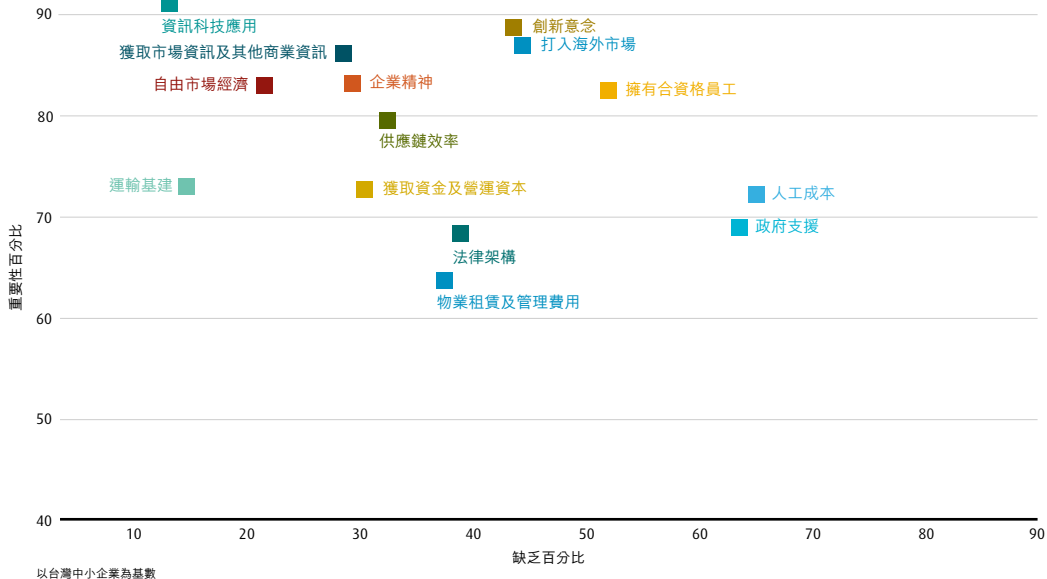


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 台灣

下列各項因素對台灣中小企業競爭力的重要性如何？

你認為台灣缺乏哪些因素？

- 人力成本非常高，政府支援非常貧乏
- 創意和海外市場都非常重要
- 資訊科技很重要，而且實際應用相當普遍

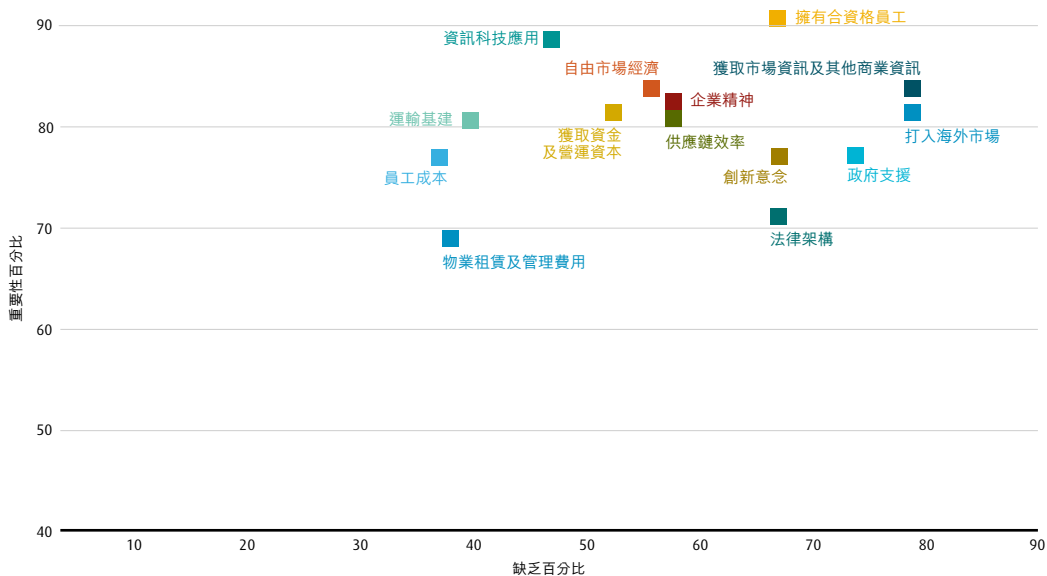


有助及有礙中小企業競爭力的因素 - 泰國

下列各項因素對泰國中小企業競爭力的重要性如何？

你認為泰國缺乏哪些因素？

- 合資格員工及資訊的供應，以及打入海外市場均為主要障礙
- 缺乏政府支援、創意和法律架構
- 物業租賃和管理成本都不成問題



以泰國中小企業為基數



主要商業關注問題

流動現金問題令中小企業領導人最感煩惱

當被問及對甚麼商業難題最感煩惱，被訪者最常提到的是流動現金和資金，尤以澳洲、中國、新加坡和泰國等地的中小企業領導人為甚。其次是政府政策與監管條例，這在印度、印尼和菲律賓都得到很高排名。台灣則認為最大難題是招聘及留住合資格員工。

不同市場的中小企有不同的煩惱

在中國，中小企業最憂慮競爭形勢。菲律賓中小企業則特別關注原料與石油價格上升問題。印尼對匯率走勢最感煩惱，台灣最憂慮政治穩定性，銷量和營業額則最困擾香港和新加坡的中小企業領導人。新加坡亦非常憂慮一些相關問題，包括市場大小、經營成本、工資成本及利潤水平。日本特別憂慮的是如何開拓新市場，韓國則關注產品質素、產品發展和減價戰。

污染與環境問題竟最受關注

這項調查亦讓我們加深了解更廣泛的社會政治問題。令人感到意外的是，污染和環境問題竟是被訪者最關注的潛在問題，特別是香港和菲律賓。健康亦是所有市場，尤其是這兩個市場，特別關注的事項。一如所料，香港最關注的是沙士、禽流感及其他傳染病。印尼、日本和菲律賓則最擔心罪案率，至於大中華區、印尼、馬來西亞及菲律賓，就特別憂慮國內政局不穩。另一方面，日本、新加坡和台灣則較擔心海外衝突。

美國大選結果是被訪者最不關心的問題，尤以泰國為甚。與亞太區其他國家相比，泰國中小企業領導人不大關注國際事務。

主要商業關注問題

最令你頭痛的三大商業問題是甚麼？

- 現金流動是最大的業務問題，特別在中國
- 政府問題令人擔心，有質素員工的供應異常短缺
- 從亞太區內整體而言，除主要問題以外，其他不成問題

	現金流動/ 資金/資本	政府政策/ 規則/ 支援/ 干預	合資格/ 合適/ 正當的員工	競爭 (並未具體描述)	原料/ 原油價格 上升	銷量 /營業額	員工成本 高企	產品創新 /發展	找尋/ 發展新市場/ 國際市場	產品品質 /穩定性
澳洲	28%	11%	16%	12%	<u>1%</u>	10%	7%	4%	3%	4%
中國	<u>36%</u>	13%	19%	<u>21%</u>	4%	4%	3%	10%	4%	7%
香港	18%	18%	8%	<u>3%</u>	<u>1%</u>	<u>20%</u>	8%	4%	<u>0%</u>	7%
印度	19%	<u>36%</u>	<u>4%</u>	5%	6%	4%	1%	5%	8%	6%
印尼	18%	35%	15%	6%	14%	<u>0%</u>	1%	3%	3%	5%
日本	<u>14%</u>	<u>4%</u>	12%	4%	2%	6%	<u>0%</u>	8%	<u>14%</u>	4%
韓國	20%	21%	18%	5%	5%	9%	8%	<u>15%</u>	10%	<u>14%</u>
馬來西亞	19%	13%	16%	13%	14%	5%	9%	1%	5%	4%
菲律賓	18%	33%	5%	4%	<u>20%</u>	4%	11%	<u>0%</u>	7%	3%
新加坡	28%	<u>4%</u>	16%	8%	5%	13%	<u>15%</u>	5%	8%	3%
台灣	20%	17%	<u>23%</u>	16%	<u>1%</u>	2%	13%	9%	<u>0%</u>	<u>2%</u>
泰國	26%	20%	14%	16%	10%	6%	2%	2%	7%	3%
總數	23%	19%	14%	10%	7%	7%	7%	6%	5%	5%

藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家

主要商業關注問題

最令你頭痛的三大商業問題是甚麼？

- 不同市場的分別很大
- 新加坡中小企業擔心與市場及業務有關的問題
- 韓國中小企業擔心與產品有關的問題

	國外競爭	營運/ 經常成本 高企	減價戰 /價格競爭	成本高企 (並未具體描述)	人手短缺/ 人力供應 不足	大眾需求 偏低 /顧客流失	市場飽和/ 市場局限	盈利率	未能如期 完成工作/ 如期交貨/ 生產效率	政治問題/ 政局不穩 (未有具體描述)
澳洲	1%	7%	3%	3%	<u>0%</u>	5%	1%	6%	8%	1%
中國	1%	2%	5%	4%	3%	4%	6%	4%	3%	1%
香港	3%	8%	3%	3%	7%	4%	2%	2%	<u>9%</u>	0%
印度	10%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	1%	8%	3%
印尼	1%	<u>0%</u>	<u>0%</u>	<u>1%</u>	4%	<u>0%</u>	<u>0%</u>	4%	1%	11%
日本	<u>0%</u>	4%	6%	<u>14%</u>	2%	<u>0%</u>	<u>0%</u>	4%	0%	<u>0%</u>
韓國	2%	<u>0%</u>	<u>13%</u>	3%	6%	2%	2%	4%	1%	1%
馬來西亞	9%	3%	4%	3%	5%	8%	5%	5%	3%	6%
菲律賓	9%	4%	2%	6%	<u>0%</u>	<u>9%</u>	6%	2%	1%	5%
新加坡	8%	<u>14%</u>	5%	7%	7%	4%	<u>17%</u>	<u>12%</u>	1%	2%
台灣	<u>12%</u>	12%	7%	7%	<u>8%</u>	4%	3%	5%	<u>0%</u>	<u>16%</u>
泰國	4%	3%	5%	2%	6%	5%	2%	<u>0%</u>	7%	0%
總數	5%	5%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%

藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家

主要商業關注問題

你對下列政治及社會問題有多關注？

- 健康及環境是最大的社會問題
- 美國總統大選不是問題
- 泰國中小企業較不憂慮國際事務

重要性百分比	你的健康	污染及環境	犯罪率上升	沙士、禽流感及其他傳染病	國內政局不穩及衝突	國外政局不穩及衝突	美國總統選舉的結果
澳洲	70%	73%	58%	56%	43%	76%	43%
中國	85%	87%	81%	77%	81%	71%	52%
香港	<u>93%</u>	92%	77%	<u>95%</u>	79%	75%	48%
印度	82%	87%	80%	69%	70%	64%	43%
印尼	64%	88%	90%	83%	<u>90%</u>	<u>51%</u>	35%
日本	54%	<u>54%</u>	90%	62%	<u>38%</u>	<u>84%</u>	42%
韓國	83%	66%	<u>42%</u>	<u>54%</u>	64%	57%	40%
馬來西亞	89%	83%	85%	73%	80%	64%	47%
菲律賓	91%	<u>94%</u>	<u>93%</u>	66%	83%	67%	52%
新加坡	88%	81%	68%	81%	73%	80%	49%
台灣	88%	79%	75%	76%	82%	<u>84%</u>	<u>55%</u>
泰國	<u>42%</u>	70%	61%	<u>54%</u>	52%	59%	<u>27%</u>
總數	79%	81%	74%	71%	71%	69%	45%

藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家



中國因素

中國是主要商業因素

中國近年迅速冒升，成為一股強大經濟力量，亦是世界主要產品製造中心，對於亞太區經濟舉足輕重。然而，在中國有業務據點的區內中小企業，數目卻相對較少。只有五分一被訪者在中國設有合資企業、獨資經營或分銷業務。在中國並無業務的被訪者當中，三分二不打算在當地開展業務，略超半數與中國的企業並無業務往來。

鄰近中國的香港、日本及台灣，它們的中小企業最有機會在中國開展業務。至於在中國並無業務的日本中小企業，在當地設立業務據點的可能性遠遠低於其他國家。

與中國經商，憂慮重重

在亞太區，被訪者均認為與中國經商仍有很多陷阱。被視為最大隱憂的是如何保障知識產權（以菲律賓為甚）；其次是透明度（以韓國為甚），政府干預（以香港為甚），以及對業務夥伴缺乏信任（以馬來西亞為甚）。印尼中小企業對上述威脅最不關注，在各項均名列榜末。相反，香港中小企業差不多在每項均名列榜首。

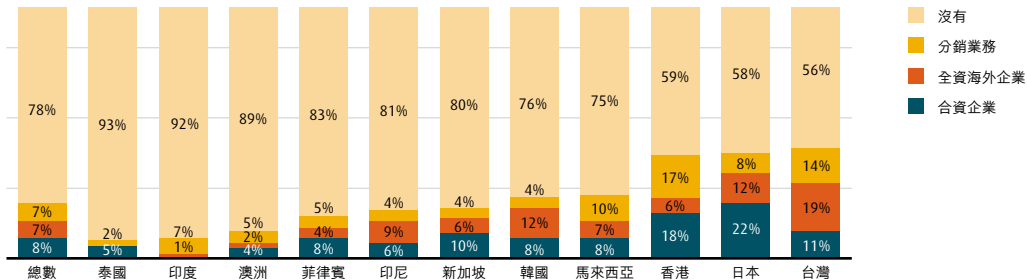
對中國冒起的影響，各地意見不一

在區內，各國對中國冒起是憂是喜，意見有很大分歧。韓國人對中國這個鄰國最具戒心 — 三分二被訪者認為中國是個威脅。至於菲律賓及泰國，雖然向來以生產成本低見稱，但亦視中國為一大威脅。相反，澳洲、印尼、日本及台灣則最支持中國經濟持續發展。

中國因素

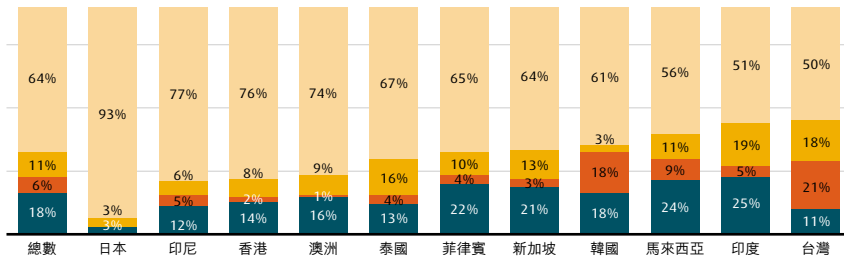
你目前在中國有業務嗎？

- 只有五分之一中小企業在中國有業務



如果沒有，你會在不久將來在中國開展業務嗎？

- 沒有業務的，只有三分之一打算在當地開展業務



中國因素

你跟中國的公司有否業務往來？

- 沒有業務的，不足一半與中國有業務往來

	有 - 客戶	有 - 供應商	有 - 其他	沒有
澳洲	11%	31%	1%	58%
香港	22%	22%	<u>0%</u>	59%
印度	19%	22%	2%	60%
印尼	<u>32%</u>	26%	<u>0%</u>	43%
日本	<u>7%</u>	<u>48%</u>	<u>3%</u>	45%
韓國	8%	33%	1%	59%
馬來西亞	<u>7%</u>	24%	<u>0%</u>	69%
菲律賓	22%	37%	2%	<u>42%</u>
新加坡	16%	31%	1%	58%
台灣	18%	27%	<u>0%</u>	57%
泰國	22%	<u>9%</u>	<u>0%</u>	<u>70%</u>
總數	17%	27%	1%	58%

藍色數字表示高於區內平均水平

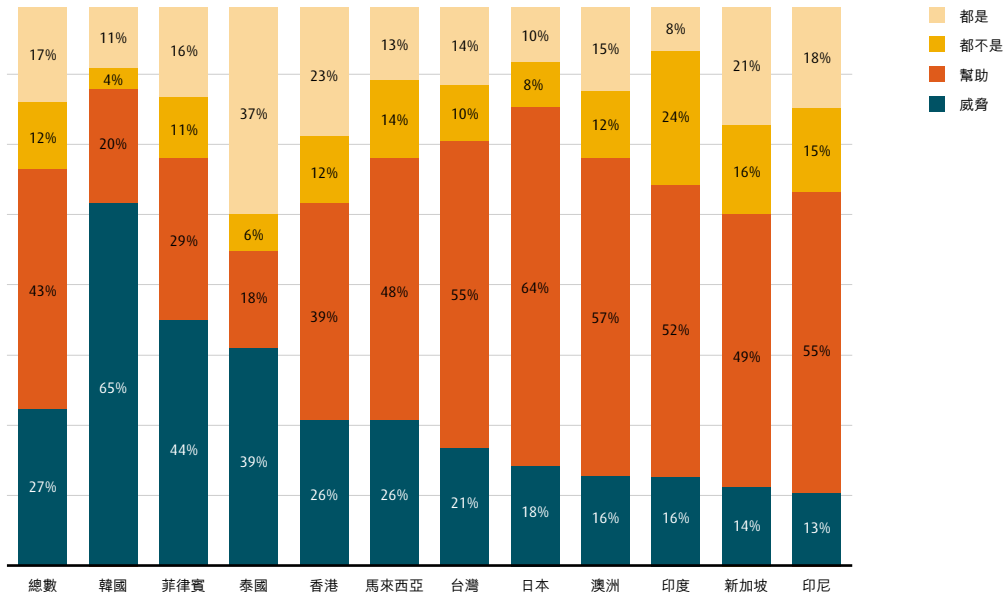
紅色數字表示低於區內平均水平

下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家

中國因素

你認為中國愈來愈舉足輕重，對你國家的業務是威脅及／或幫助？

- 就中國問題意見不一
- 韓國的中小企業最感到威脅
- 日本的中小企業最為樂觀



中國因素

在與中國進行業務時，你對以下問題有多關注？

- 對與中國有業務往來多表關注
- 最大的擔憂是知識產權和透明度
- 香港的中小企業最多憂慮，印尼的則最少憂慮

關注百分比	保障知識產權	透明度	政府對經濟的干預	對業務夥伴的信任	商業權利及分銷的權利	創造盈利	需要「關係」	企業管治	環境及健康	人民幣不能完全兌換
澳洲	67%	60%	59%	67%	71%	57%	52%	50%	57%	47%
香港	76%	77%	<u>80%</u>	79%	79%	<u>83%</u>	<u>85%</u>	<u>81%</u>	<u>81%</u>	65%
印度	68%	76%	63%	70%	61%	69%	61%	59%	63%	47%
印尼	<u>41%</u>	<u>41%</u>	<u>50%</u>	<u>35%</u>	<u>35%</u>	<u>33%</u>	<u>25%</u>	<u>28%</u>	<u>33%</u>	<u>21%</u>
日本	<u>82%</u>	72%	58%	54%	58%	44%	50%	44%	52%	<u>68%</u>
韓國	60%	52%	60%	48%	42%	62%	68%	45%	48%	32%
馬來西亞	68%	<u>82%</u>	70%	<u>87%</u>	74%	75%	71%	76%	68%	56%
菲律賓	82%	78%	75%	81%	74%	75%	69%	75%	67%	64%
新加坡	75%	71%	68%	78%	<u>84%</u>	78%	81%	72%	61%	52%
台灣	72%	65%	72%	67%	69%	71%	68%	76%	71%	<u>68%</u>
泰國	70%	63%	59%	37%	51%	36%	53%	43%	40%	55%
總數	69%	68%	65%	65%	64%	64%	63%	60%	59%	52%

藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家

營商方式及管理心得

逾半數中小企業採用工作環境改善措施

亞太區內半數以上的中小企業，均會採用一種或以上有助改善工作環境的商業措施。高踞榜首的措施是加強內部溝通，接近四分之一中小企業均有採用（尤以印度為甚），其次是推行無煙工作環境（三分二以上中小企業採用，特別是澳洲及菲律賓）。同事之間在工餘進行社交活動，在中國最受歡迎；便服日在香港和台灣最為普遍；而彈性上班時間在澳洲、印度和台灣最為流行。日本中小企業差不多在各項措施均落後於其他國家。

提供培訓與醫療保險對留住員工最為重要

接近三分二被訪中小企業領導人認為，向員工提供培訓以及醫療保險，最能留住員工（印尼更同時將這兩項因素列作最重要）。在台灣，辦公地點以外的團隊合作訓練被視為非常重要。澳洲、新加坡和泰國的中小企業則認為彈性上班時間最受員工歡迎。至於日本的中小企業領導人，則對彈性上班時間，以及辦公地點以外的團隊合作訓練均不感興趣。

中小企業領導人對招聘困難最感頭痛

半數被訪者認為在工作上最感頭痛的，就是招聘和留住員工。其他普遍問題包括會議過多及工時過長。不少被訪者發覺自從執掌目前崗位後，工時亦隨之增加。這情況在澳洲、中國、印度及新加坡尤為普遍 – 半數以上被訪者較過往辛勞。

高度投入工作以及作出個人犧牲均會帶來有形回報，其中最主要的是成就感和個人自主，其次是獲得他人認同、收入更高、享有彈性上班時間及不須受制於企業競爭。不論是談及工作上最愜意還是最不愜意的方面，菲律賓的中小企業領導人都是最滿足的一群。

不滿意信貸及金融財務供應商

整體來說，信貸及金融財務供應商在多個項目均獲頗低得分，包括是否穩健夥伴、回應是否迅速、是否瞭解受訪者的公司、是否重視顧客服務，以及收費是否具競爭力。印度及馬來西亞的中小企業最滿意當地的銀行，韓國及日本方面，則對銀行最不滿意。

營商方式及管理心得

你公司採用下列哪些工作方式？

- 加強內部溝通是改善營商方式的最常用措施
- 日本中小企業在實行大部分措施時，都落後於其他國家
- 工餘社交活動在中國很普遍，結伴出外消遣則在台灣和菲律賓大行其道

普遍程度百分比	內部溝通措施	提供無煙工作環境	便服日/ 穿著便服	自我增值及/ 或消閒課程	同事之間 工餘社交活動	公司旅行	彈性上班時間
澳洲	87%	83%	69%	56%	51%	45%	61%
中國	88%	64%	69%	74%	<u>87%</u>	59%	39%
香港	63%	62%	81%	46%	41%	<u>25%</u>	37%
印度	<u>90%</u>	78%	66%	71%	61%	55%	59%
印尼	81%	58%	58%	56%	61%	56%	39%
日本	<u>32%</u>	<u>48%</u>	<u>26%</u>	40%	32%	32%	<u>26%</u>
韓國	51%	61%	59%	<u>29%</u>	55%	59%	46%
馬來西亞	77%	69%	59%	71%	63%	56%	48%
菲律賓	88%	<u>84%</u>	75%	70%	65%	77%	53%
新加坡	75%	73%	71%	60%	61%	54%	56%
台灣	85%	79%	<u>85%</u>	<u>75%</u>	66%	<u>78%</u>	<u>62%</u>
泰國	41%	49%	33%	44%	<u>24%</u>	28%	46%
總數	74%	68%	64%	59%	58%	53%	49%

藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家

營商方式及管理心得

你認為下列員工福利對招聘和留住員工的實用程度有多大？

- 提供訓練及醫療保險是留住員工的最重要措施
- 假期長短和彈性上班較不重要
- 工作地點以外的團隊訓練在台灣既有用又流行

實用程度百分比	訓練及資助教育	醫療保險	工作環境以外的團隊精神訓練	彈性上班時間	長期服務假期及其他假期
澳洲	72%	<u>41%</u>	37%	61%	<u>31%</u>
中國	73%	79%	75%	45%	41%
香港	<u>60%</u>	64%	52%	41%	49%
印度	84%	79%	66%	49%	49%
印尼	<u>90%</u>	83%	61%	45%	41%
日本	64%	76%	<u>32%</u>	<u>20%</u>	50%
韓國	66%	77%	64%	53%	40%
馬來西亞	83%	77%	58%	50%	51%
菲律賓	83%	79%	62%	42%	45%
新加坡	72%	67%	59%	<u>66%</u>	54%
台灣	63%	67%	<u>82%</u>	50%	<u>61%</u>
泰國	76%	<u>85%</u>	53%	61%	53%
總數	74%	73%	60%	50%	47%

藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家



營商方式及管理心得

你認為工作中最不愜意的是哪些方面？

- 中小企業最頭痛的事是招聘
- 在中國，太多會議是個問題
- 日本及韓國的中小企業領導人在工作上問題較少

	招聘員工有困難	工作時間太長	會議太多	下班後還要應酬客戶	出席活動及公司活動
澳洲	<u>66%</u>	<u>61%</u>	30%	30%	31%
中國	51%	44%	<u>73%</u>	<u>53%</u>	31%
香港	50%	47%	54%	40%	24%
印度	39%	48%	43%	37%	<u>45%</u>
印尼	40%	30%	53%	35%	20%
日本	50%	18%	22%	<u>10%</u>	18%
韓國	51%	23%	<u>9%</u>	22%	<u>8%</u>
馬來西亞	60%	41%	33%	37%	34%
菲律賓	<u>34%</u>	34%	36%	37%	28%
新加坡	57%	48%	40%	32%	30%
台灣	44%	36%	33%	48%	16%
泰國	52%	<u>17%</u>	23%	23%	10%
總數	49%	39%	39%	35%	26%

藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家

營商方式及管理心得

在經營自己業務中最感愜意的是
哪些方面？

- 成就感是領導中小企業最令人愉快的
- 其次是不用擔心企業政治和彈性上班時間
- 菲律賓的中小企業領導人最喜歡自資經營

	成就感	自主權	獲他人認同	收入更高	彈性工作時間	不用為公司政治傷神
澳洲	95%	89%	58%	68%	62%	67%
中國	95%	79%	67%	77%	60%	50%
香港	82%	87%	83%	76%	62%	61%
印度	93%	81%	79%	76%	61%	64%
印尼	85%	71%	64%	84%	65%	60%
日本	72%	66%	56%	48%	<u>16%</u>	<u>16%</u>
韓國	72%	<u>50%</u>	<u>37%</u>	<u>14%</u>	19%	28%
馬來西亞	83%	73%	67%	76%	75%	<u>81%</u>
菲律賓	<u>98%</u>	<u>91%</u>	77%	<u>88%</u>	<u>84%</u>	74%
新加坡	96%	82%	74%	66%	75%	79%
台灣	91%	84%	<u>87%</u>	64%	61%	44%
泰國	<u>49%</u>	66%	59%	44%	42%	37%
總數	85%	77%	68%	66%	59%	57%

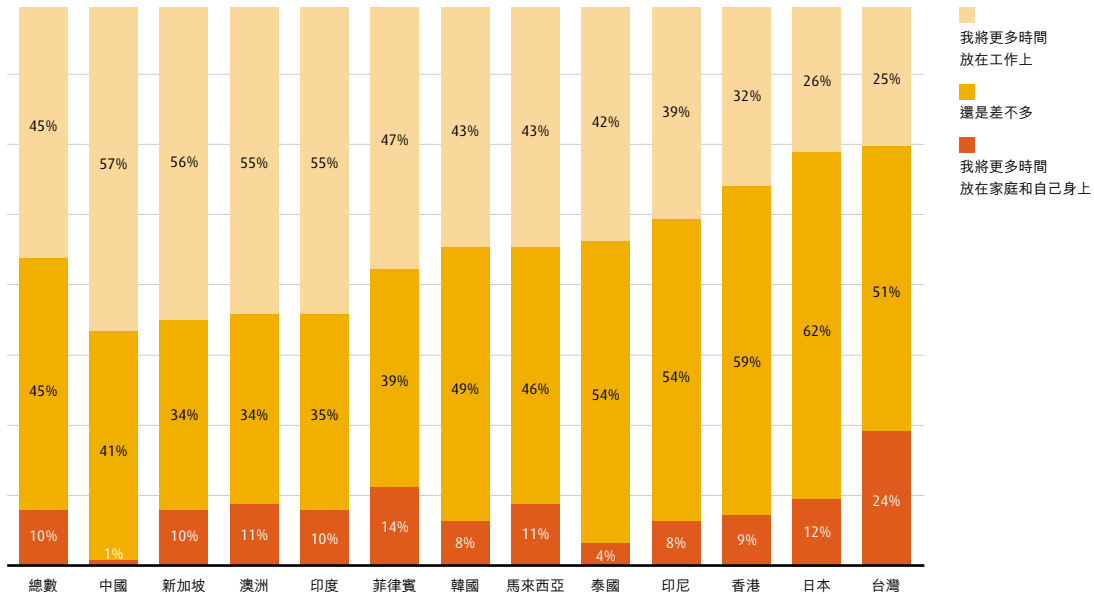
藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家



營商方式及管理心得

自從你擔任目前的崗位後，你在工作和私人生活的優先次序有否改變？

- 很多中小企業領導人在目前職位上工作更忙
- 中國，新加坡，澳洲和印度的中小企業領導人忙得最為明顯
- 台灣的中小企業領導人的工作量，與其之前的職位相比，差別不大



營商方式及管理心得

你對你主要的信貸/財務服務供應商的評價如何？

- 中小企業領導人對信貸及財務提供者都不滿意
- 韓國和日本最不滿意
- 印度和馬來西亞最滿意

好的百分比	是我業務發展的強大夥伴	積極回應我們的請求	明白我公司的需要	珍惜小型企業的客戶服務	對小型企業收費廉宜
澳洲	47%	61%	53%	45%	59%
中國	61%	49%	47%	43%	37%
香港	61%	49%	56%	56%	41%
印度	<u>70%</u>	<u>69%</u>	61%	64%	55%
印尼	65%	63%	67%	51%	49%
日本	<u>44%</u>	33%	44%	<u>33%</u>	33%
韓國	45%	<u>22%</u>	<u>35%</u>	45%	<u>31%</u>
馬來西亞	69%	<u>69%</u>	<u>69%</u>	<u>65%</u>	58%
菲律賓	59%	56%	59%	56%	52%
新加坡	48%	55%	48%	52%	36%
台灣	58%	63%	56%	63%	<u>63%</u>
泰國	59%	56%	54%	59%	61%
總數	59%	57%	56%	55%	50%

藍色數字表示高於區內平均水平
 紅色數字表示低於區內平均水平
 下面劃線的數字表示獲得最高及最低評分的國家



聯絡詳情

如欲取得更多有關UPS及其服務的資料，請致電：

UPS 澳洲 61 2 9667 1333

UPS 中國 86 10 6505 5005

UPS 香港 852 2738 5000

UPS 印度 1 600 22 7171

UPS 印尼 62 21 800 9339

UPS 日本 0120 27 1040

UPS 韓國 82 2 3665 0016

UPS 馬來西亞 603 7784 1233

UPS 菲律賓 63 2 512 1355

UPS 新加坡 65 6883 7000

UPS 台灣 886 2 2883 3868

UPS 泰國 66 2712 3090

UPS Asia Pacific PR Office

UPS House

22 Changi South Avenue 2

Fourth Floor

Singapore 486064

傳真 (+65) 6883 7040

如欲取得其他國家的服務資料及聯絡電話，請
瀏覽UPS.com

行政摘要內所載資料在付印時均屬確實無誤。
意見調查由TNS為UPS進行。