



云计算开源产业联盟
OpenSource Cloud Alliance for industry, OSCAR

电子合同信任服务用户调查报告 (2018 年)

云计算开源产业联盟

OpenSource Cloud Alliance for industry, OSCAR

2018年8月

版权声明

本调查报告版权属于云计算开源产业联盟，并受法律保护。转载、摘编或利用其它方式使用本调查报告文字或者观点的，应注明“来源：云计算开源产业联盟”。违反上述声明者，本院将追究其相关法律责任。

前言

随着电子商务的不断发展，电子合同由于其方便快捷、易于管理等优点，在互联网金融、电商、医疗、旅游、跨境贸易等领域广泛应用。电子合同签约流程涉及身份管理、印章管理、数字签名、存储归档、存证保全等诸多环节，其用户数据安全性、身份真实性、举证能力、电子合同防篡改能力以及相关法律问题等都需要引起服务商和用户足够重视。为进一步掌握中国电子合同信任服务的应用现状和发展特点，云计算开源产业联盟开展了 2017-2018 年度中国电子合同信任服务用户调查。本次活动采用电话访谈和在线调查相结合的方式，对中国电子合同信任服务用户接受程度、应用与部署、用户使用习惯以及用户对服务能力以及资质需求等基本情况进行调查，共回收有效问卷 106 份。本报告以调查结果为基础，结合行业专家的深度访谈，力争详实客观的反映用户需求，为政府和企业了解中国电子合同信任服务发展并制定相关决策提供参考，也为广大关注电子合同信任服务的从业人员、专家学者和研究机构提供真实可信的数据支撑。

本次报告的编写以及数据采集工作得到了上上签、法大大、兴业数金倚天鉴以及 e 签宝的大力支持，各地电子合同信任服务用户以及社会各界也给予了大力支持，在此，谨表示衷心的感谢！同时也对接受调查访问的企业朋友表示最诚挚的谢意！

云计算开源产业联盟

2018 年 8 月 14 日

云计算开源产业联盟

报告目录

前言.....	II
观点摘要.....	1
一、调查背景.....	3
（一）调查方法.....	3
（二）样本描述.....	3
二、电子合同信任服务用户接受程度.....	3
三、电子合同信任服务应用与部署.....	6
四、电子合同信任服务用户使用习惯.....	8
五、用户对服务能力及资质需求.....	11

观点摘要

电子合同信任服务用户接受程度

- 目前，企业用户电子合同信任服务使用时间普遍在 3 年以内，仍处于用户行为习惯培养阶段。
- 在使用电子合同的企业用户中，有半数企业年签署合同数在 5000 份以上。
- 在使用电子合同的企业用户中，有超过 1/3 用户 2017-2018 年在电子合同方面的投入在 5 万以下，部分用户仍处于试用状态。
- 超九成企业表示会保持或加大在电子合同信任服务方面的资金投入力度，电子合同信任服务市场潜力巨大。

电子合同信任服务应用与部署

- 目前，互联网金融是电子合同信任服务的主要应用场景。
- 超六成企业使用 API/SDK 接口集成方式部署电子合同信任服务，以实现与其它相关系统集成，且其中与业务系统集成需求最为迫切。
- 超过七成企业用户认为电子合同信任服务较传统合同签署方式的优势在于可以加快合同签署速度，且方便电子签名/签章的管理。

电子合同信任服务用户使用习惯

- 官方身份证明在实名认证过程中认可度较高，个人实名认证方式倾向使用身份证信息，企业实名认证倾向于使用工商营业执照等照面信息。
- 超七成企业用户倾向使用手机动态验证码的方式进行签署身份验证。
- 近八成企业用户使用手机 APP 进行合同签署，移动办公已逐步深入企业管理当中。

用户对服务能力及资质需求

- 目前，企业用户对服务商提供与电子合同相关的法律增值服务需求较大，其中司法鉴定需求最为旺盛。
- 数据安全保护、存证举证以及电子合同防篡改成为企业用户最看重的三大能力。
- 电子合同信任服务在安全和服务质量方面评估认证备受企业用户重视。

云计算开源产业联盟

一、调查背景

（一）调查方法

本次调查报告采用访谈和在线调查相结合的方式。

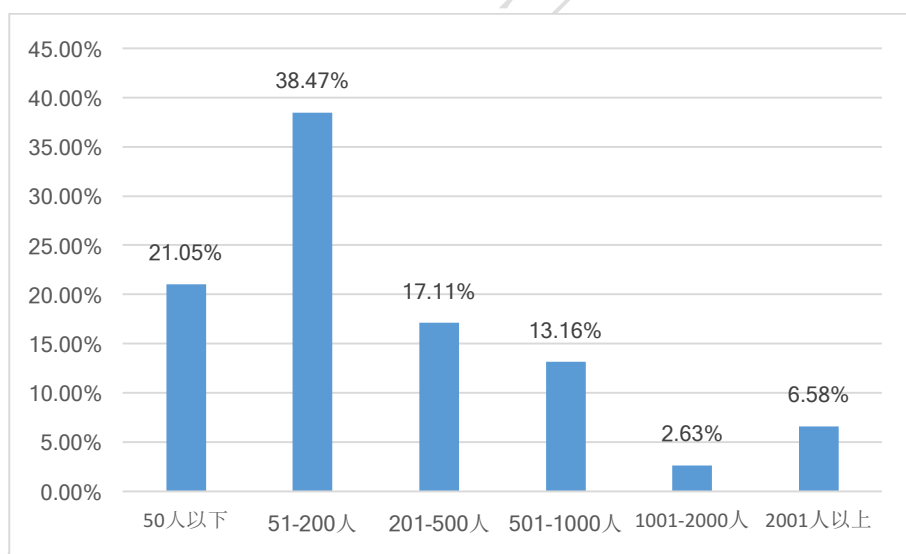
（二）样本描述

参与调查企业所在区域数量：覆盖全国 16 个省市，其中，以北京、上海、广州、浙江、江苏等地区企业为主。共收集有效问卷 106 份。

参与调查企业性质：参与调研企业以民营企业为主，也包含部分外资企业和国企。

参与调查企业规模：参与调研企业以中等规模企业为主。

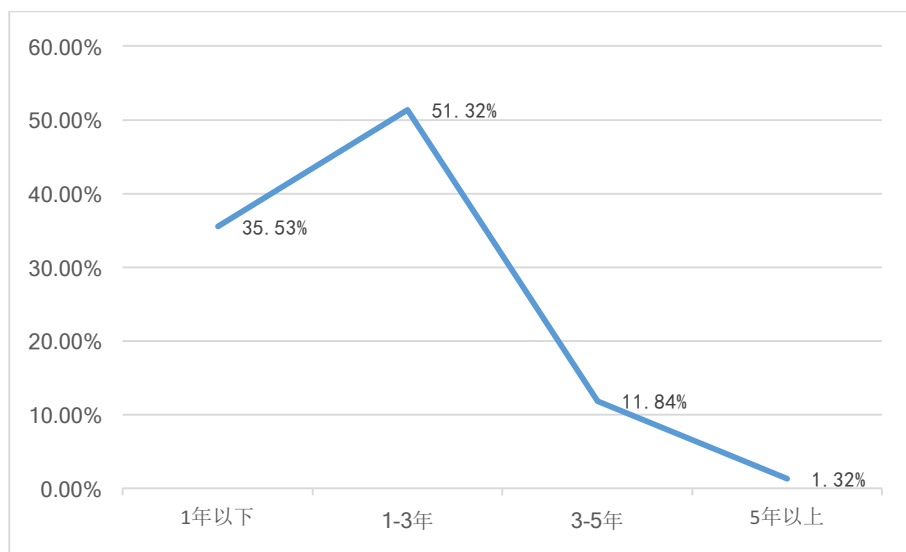
图 1 参与调查企业规模



二、电子合同信任服务用户接受程度

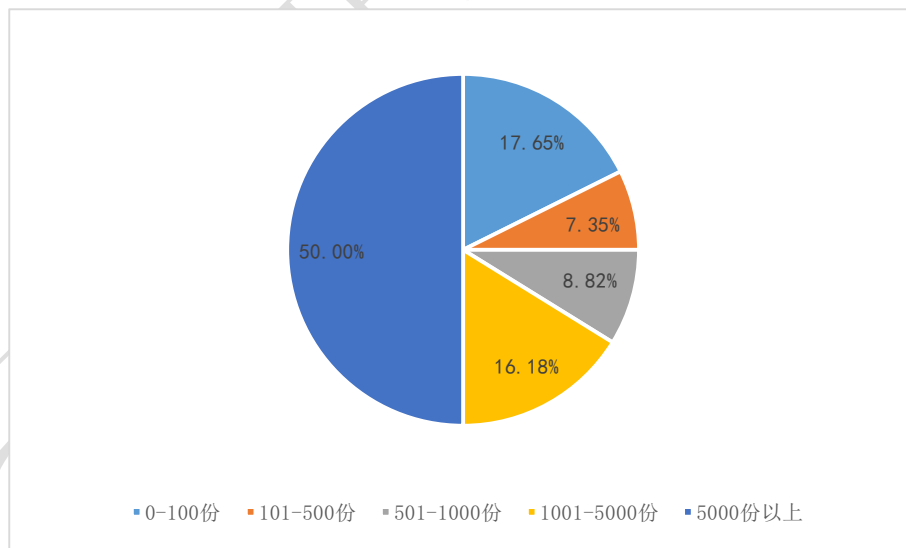
目前，企业用户电子合同信任服务使用时间普遍在 3 年以内，仍处于用户行为习惯培养阶段。调查发现，有 35.53%的企业用户使用电子合同信任服务不足 1 年；51.32%的企业用户使用电子合同信任服务 1-3 年；11.84%的企业用户使用电子合同信任服务 3-5 年；仅 1.32%的企业用户使用电子合同信任服务在 5 年以上。

图 2 电子合同信任服务使用时间调查



在使用电子合同信任服务的企业用户中，有半数企业年签署合同数在 5000 份以上。调查发现，有 50.00%的企业用户年签署合同数在 5000 份以上；16.18%企业用户年签署合同数在 1001 份-5000 份；8.82%企业用户年签署合同数在 501 份-1000 份；7.35%企业用户年签署合同数在 101 份-500 份；17.65%企业用户年签署合同数在 0-100 份。

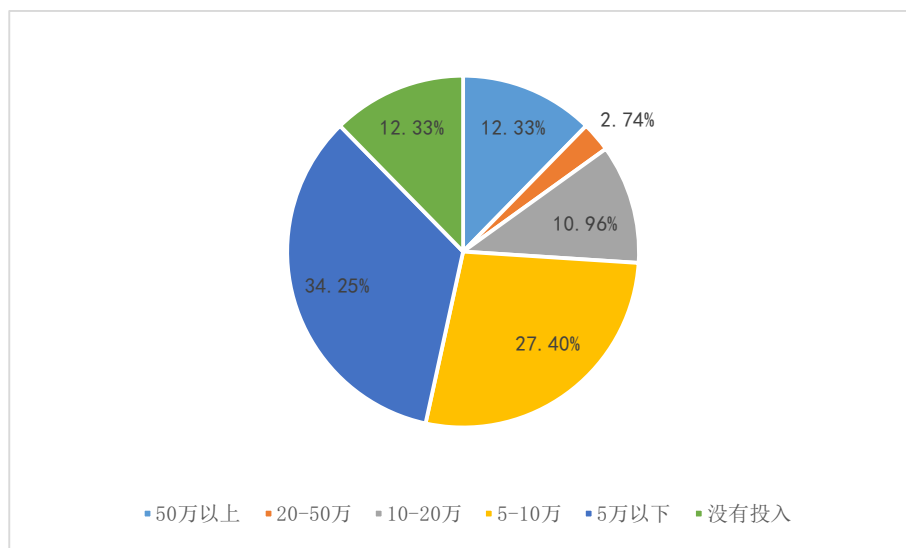
图 3 电子合同信任服务年签署合同数调查



在使用电子合同的企业用户中，有超过 1/3 用户 2017-2018 年在电子合同方面的投入在 5 万以下，部分用户仍处于试用状态。调查发现，有 34.25%企业用户在电子合同方面年投入在 50 万以上；2.74%

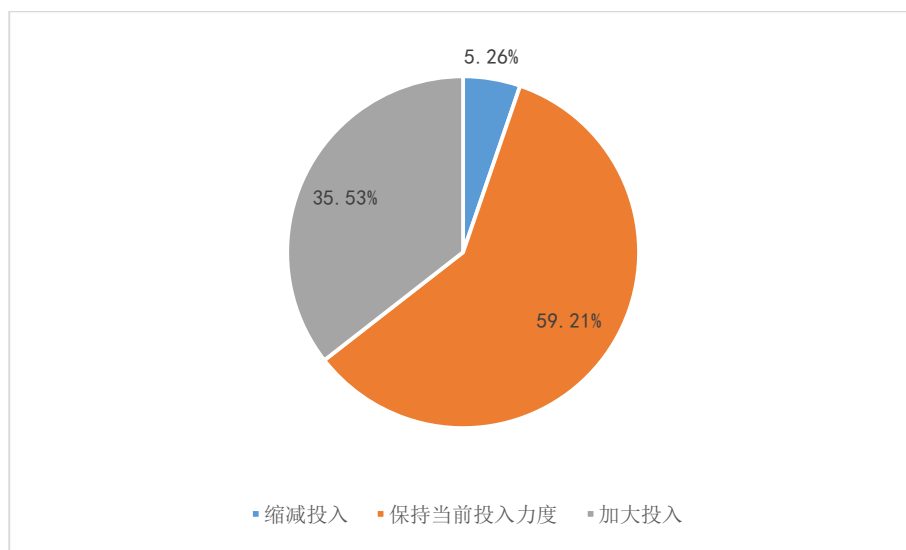
企业用户在电子合同方面年投入在 20 万-50 万；10.96%企业用户在电子合同方面年投入在 10 万-20 万；27.40%企业用户在电子合同方面年投入在 5 万-10 万；12.33%企业用户在电子合同方面年投入在 5 万以下；另有 12.33%在电子合同方面暂无投入，处于免费试用状态。

图 4 电子合同信任服务资金投入调查



超九成企业表示会保持或加大在电子合同信任服务方面的资金投入力度，市场潜力巨大。调查发现，有 59.21%企业用户表示会保持当前的资金投入力度；35.53%企业用户会在未来一年内加大电子合同信任服务方面的资金投入；仅 5.26%企业用户将缩减在电子合同信任服务方面的资金投入。

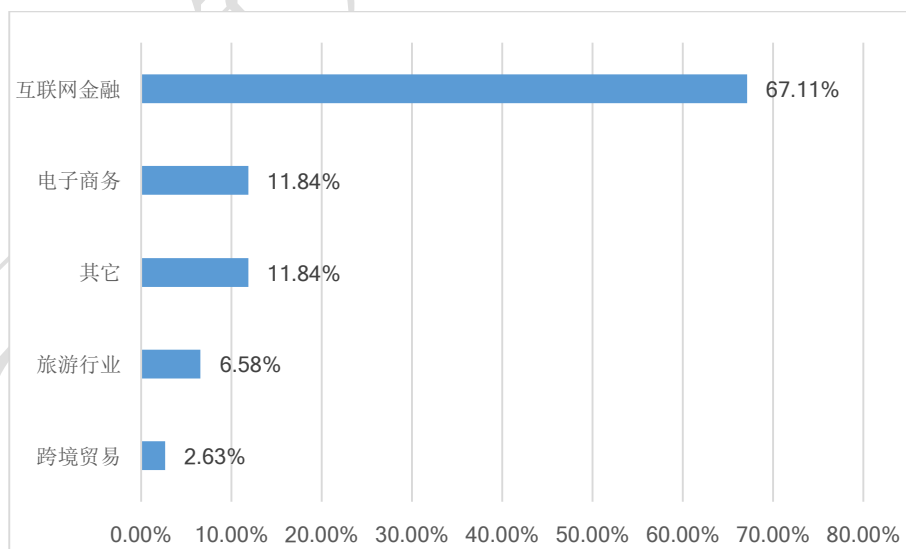
图 5 电子合同信任服务未来预算调查



三、电子合同信任服务应用与部署

目前，互联网金融是电子合同信任服务的主要应用场景。调查发现，67.11%企业属于互联网金融行业；11.84%企业属于电子商务领域，包括 B2B 以及 B2C 等；6.58%企业属于旅游行业，主要应用包括电子行程单等；2.63%企业将电子合同应用于跨境贸易；另有 11.84%企业属于政务、租房等其它行业。

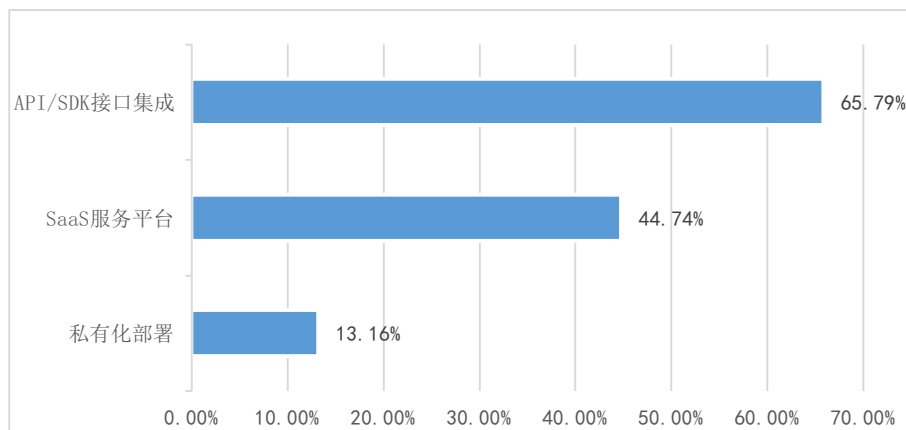
图 6 电子合同信任服务使用场景调查



在被调研的企业中，有超过六成企业用户使用 API/SDK 接口集成方式部署电子合同信任服务，以实现与其业务系统或其它相关系统

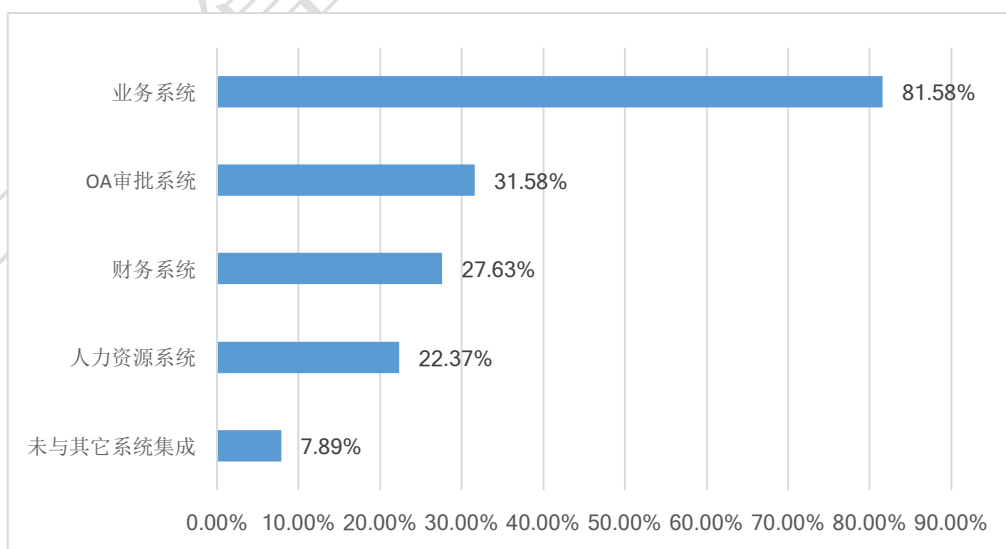
集成。调查发现，有 65.79%企业用户采用 API/SDK 接口集成方式部署；44.74%直接采用 SaaS 服务平台进行合同签署；仅 13.16%进行了私有化部署。

图 7 电子合同信任服务部署模式调查



在被调研的企业中，有超过八成企业用户认为实现电子合同信任服务与业务系统集成需求最为迫切。调查发现，有 81.58%企业用户希望将电子合同服务平台与其实际业务系统集成；31.58%企业用户希望与 OA 审批系统集成；27.63%企业用户希望与财务系统集成进行合同管理；22.37%希望与人力资源系统集成进行电子劳动合同签署；另有 7.89%企业用户暂无与其它系统集成需求

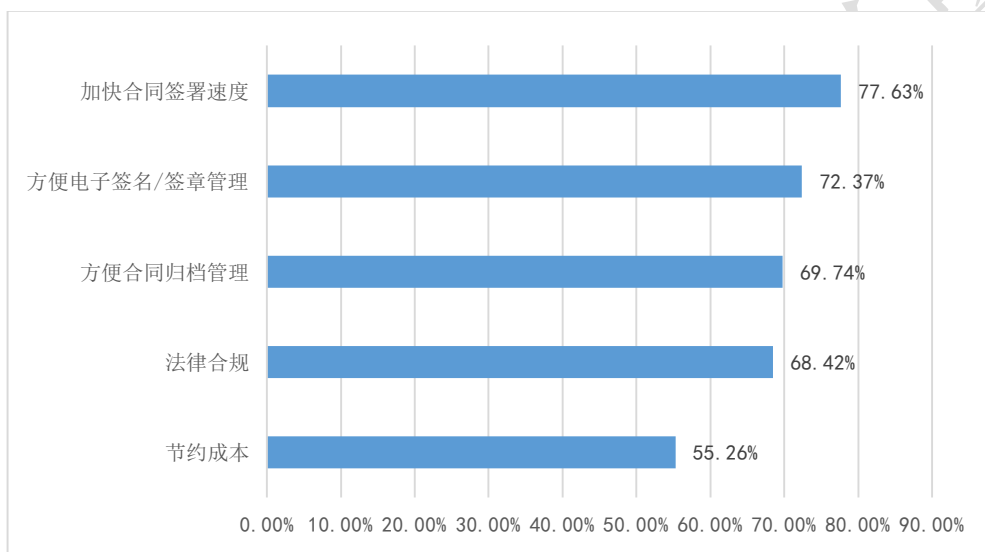
图 8 电子合同与其它系统集成需求调查



在被调研的企业中，有超过七成企业用户认为电子合同信任服务

较传统合同签署方式的优势在于可以加快合同签署速度，且方便电子签名/签章的管理。调查发现，分别由 77.63%和 72.37%企业用户认为电子合同信任服务能够加快合同签署速度和方便电子签名/签章管理；69.74%企业用户认为方便了其合同归档管理；68.42%企业用户认为法律合规性是电子合同信任服务的优势之一；55.26%企业用户认为使用电子合同信任服务节约了其合同签署成本。

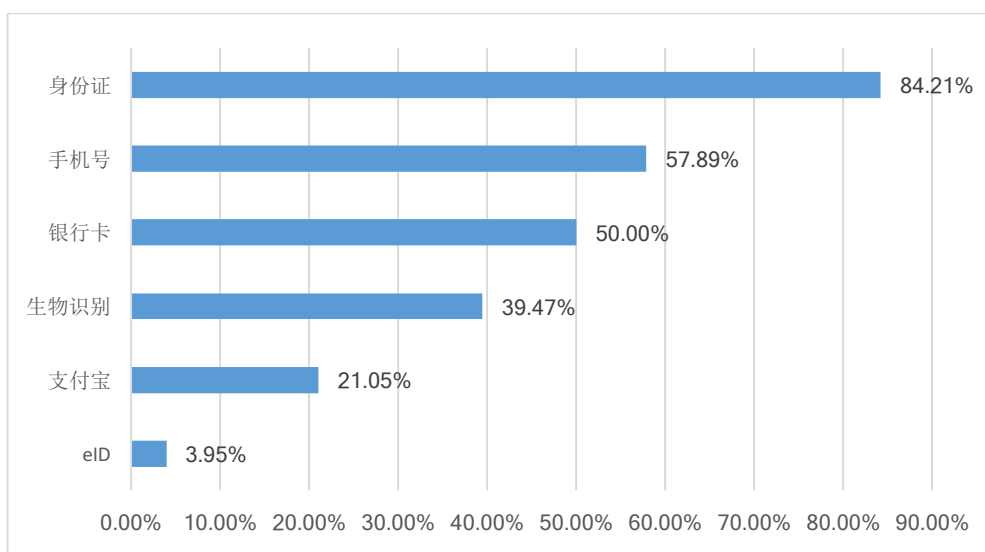
图 9 电子合同信任服务优势调查



四、电子合同信任服务用户使用习惯

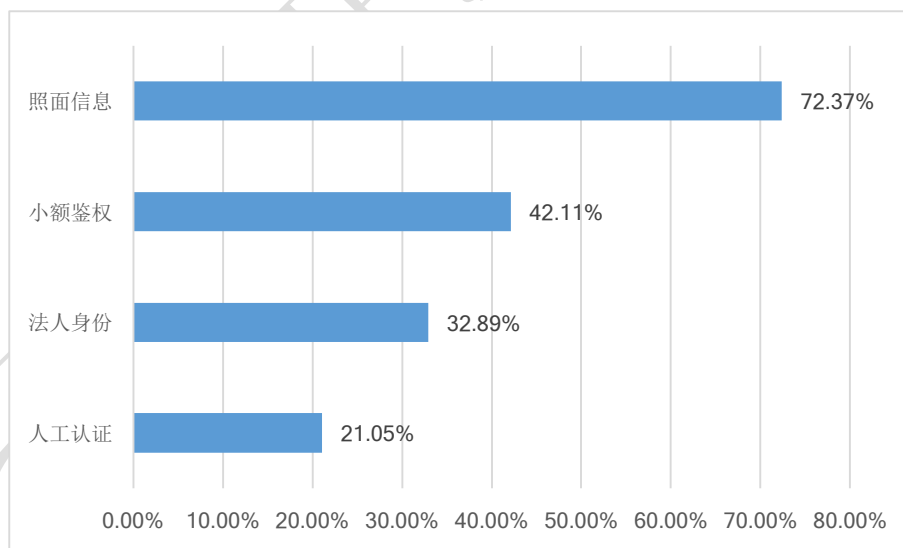
在被调研的企业中，有超过八成用户倾向使用身份证信息作为个人实名认证方式。调查发现，有 84.21%用户倾向使用身份证信息作为个人实名认证方式；57.89%用户倾向使用手机号作为个人实名认证方式；50.00%用户倾向使用银行卡作为实名认证方式；39.47%用户倾向使用生物识别方式，例如人脸识别，活体检测等进行个人实名认证；21.05%用户倾向使用支付宝等作为实名认证方式；仅有 3.95%用户倾向使用 eID 的方式。

图 10 个人实名认证方式调查



工商营业执照等照面信息在企业实名认证过程中认可度较高。调查发现，有 72.37%企业用户倾向于使用照面信息作为企业实名认证方式；42.11%企业用户倾向于使用小额鉴权方式，进行企业实名认证；32.89%企业用户倾向于使用法人身份作为企业实名认证方式；仅 21.05%企业用户倾向于使用人工认证方式进行企业实名认证。

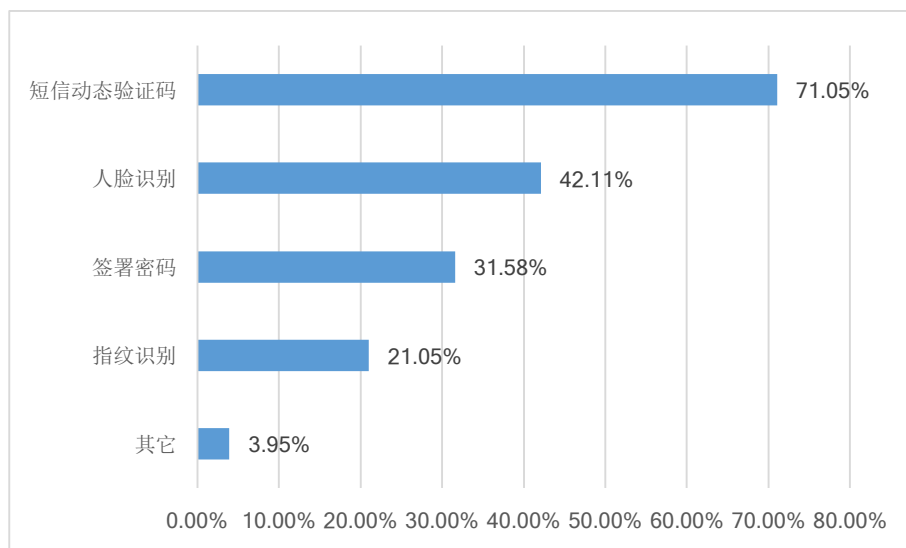
图 11 企业实名认证方式调查



在被调研的企业中，有超过七成企业用户倾向使用手机动态验证码的方式进行签署身份验证。调查发现，有 71.05%企业用户倾向于使用短信动态验证码方式进行签署身份验证；42.11%企业用户倾向于

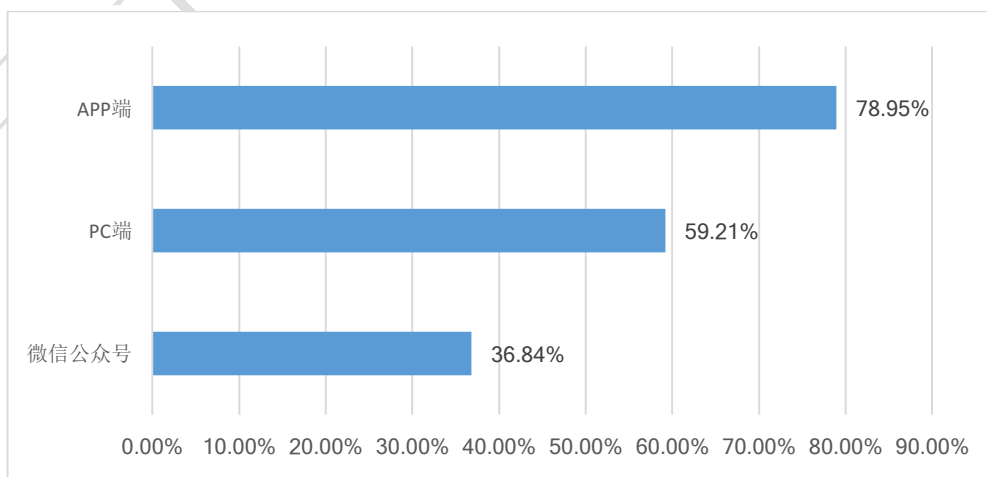
使用人脸识别方式进行签署身份验证；31.58%企业用户倾向于使用签署密码方式进行签署身份验证；仅 21.05%企业用户倾向于使用指纹识别方式进行签署身份验证；另有 3.95%的用户使用了其它签署验证方式，例如自动签。

图 12 电子合同签署验证方式调查



在被调研的企业中，有近八成企业用户使用手机 APP 进行合同签署，移动办公已逐步深入企业管理当中。调查发现，有 78.95%企业用户使用手机 APP 完成电子合同签署；59.21%企业用户使用 PC 端完成电子合同签署；36.84%企业用户使用微信公众号等完成电子合同签署。

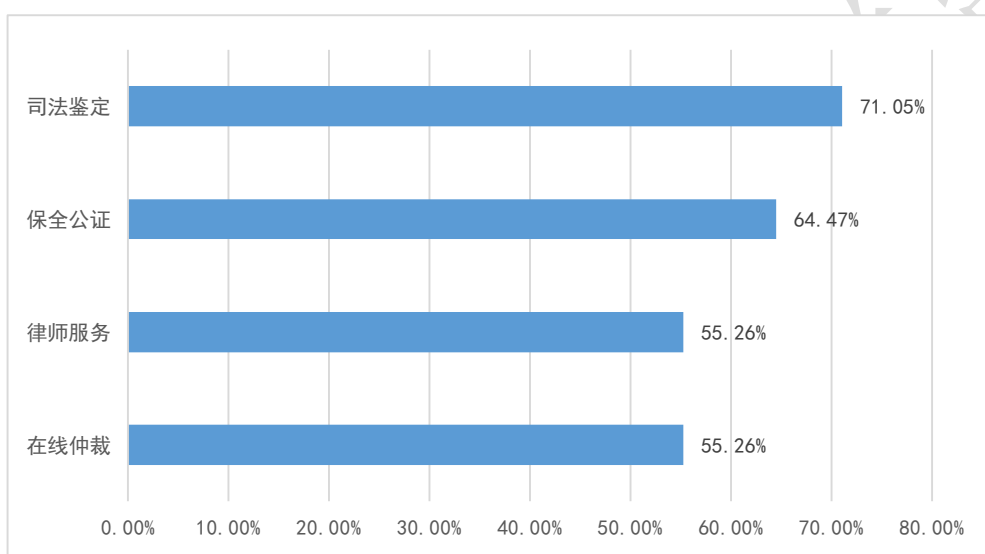
图 13 电子合同签署方式调查



五、用户对服务能力及资质需求

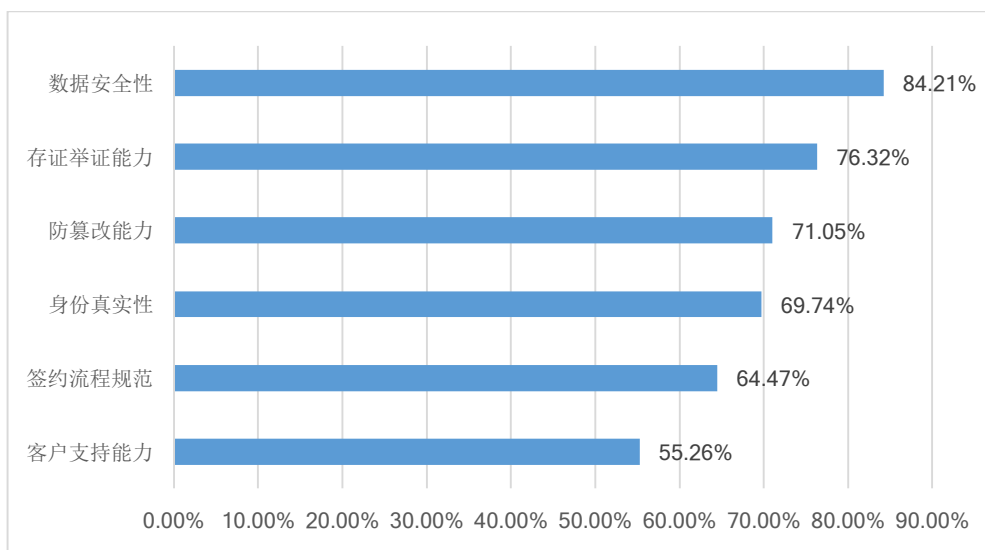
目前，企业用户对服务商提供与电子合同相关的法律增值服务需求较大，其中司法鉴定需求最为旺盛。调查发现，有 71.05% 企业用户希望服务商提供电子合同司法鉴定增值服务；64.47% 企业用户希望服务商提供保全公证增值服务；分别有 55.26% 企业用户希望服务商提供律师服务和在线仲裁服务。

图 14 电子合同法律相关增值服务调查



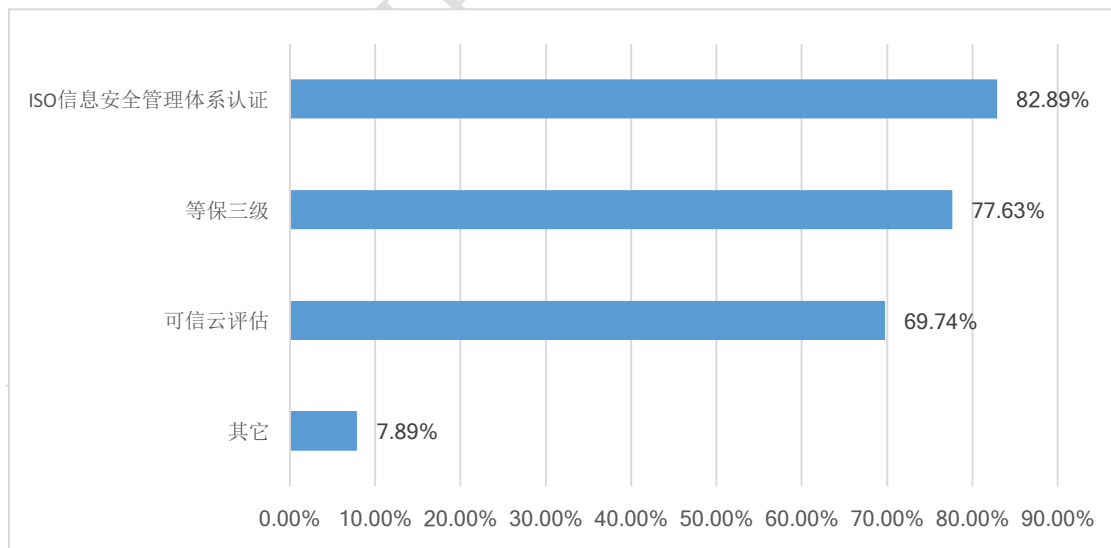
在被调研的企业中，数据安全保护、存证举证以及电子合同防篡改改成为企业用户最看重的三大能力。调查发现，有 84.21% 企业用户看重服务商数据安全保护能力；76.32% 企业用户看重服务商存证举证能力；71.05% 企业用户看重服务商对电子合同的防篡改技术能力；其次，69.74% 企业用户比较看重服务商对身份真实性的验证能力；64.47% 企业用户比较看重服务商提供电子合同签约流程规范性；另有 55.26% 企业用户看重服务商客户支持能力。

图 15 用户看重服务平台能力调查



电子合同信任服务在安全和服务质量方面评估认证备受企业用户重视。调查发现，82.89%企业认为 ISO 信息安全管理体系认证比较重要；77.63%企业认为等保三级是电子合同信任服务商应当具备的资质；另有 69.74%的企业认为可信云评估应当成为电子合同信任服务具备的资质。

图 16 企业用户看重服务资质调查



编后语

云计算开源产业联盟今年首次发布《电子合同信任服务用户调查报告》。随着电子合同信任服务应用的深入，我院将持续跟踪电子合同信任服务的发展和使用情况。欢迎电子合同信任服务领域广大企业、研究机构、法律专家学者和从业人员与报告编写组联系（发邮件至：yandan@caict.ac.cn），提出您感兴趣的调研问题，反馈您的宝贵意见和建议，帮助我们持续提升报告的针对性和实用价值。

感谢您对电子合同信任服务的支持！

云计算开源产业联盟

2018 年 8 月