

广州服务外包

GUANGZHOU OUTSOURCING

简报

主办单位:广州服务外包行业协会

2014年 第13期

广州服务外包行业协会呼叫中心与客户关系管理专业委员会成立大会隆重召开

广州服务外包行业协会被评为广州市4A级社会组织

南沙每年拨2500万扶持服务外包产业



广州服务外包
GUANGZHOU OUTSOURCING

简报

主办单位:广州服务外包行业协会

2014年 第13期

广州服务外包行业协会呼叫中心与客户关系管理专业委员会成立大会隆重召开

广州服务外包行业协会被评为广州市4A级社会组织

南沙每年获2500万扶持服务外包产业



2014年第13期 Sep 2014

主 办: 广州服务外包行业协会

顾 问: 黄跃珍

主 编: 黄燕玲

执行主编: 欧健维

编辑 / 记者: 余秋红、谢澍思、何灏海

设 计: 文征

联系方式

E-mail: gzsoa2010@vip.163.com

联系电话: 020-29886387

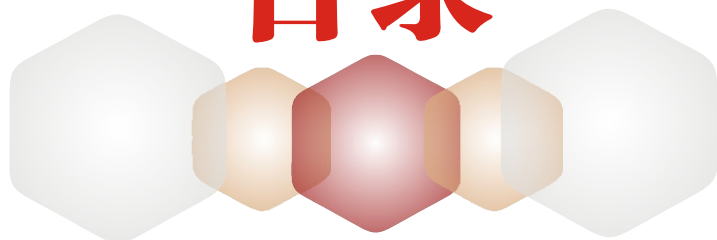
联系传真: 020-28022260

联系地址: 广州天河区员村一横路7号大院
广东软件大厦二楼

UNION



目录



【特别报道】

广州服务外包行业协会呼叫中心与客户关系管理专业委员会成立大会隆重召开 3

【协会动态】

广州服务外包行业协会被评为广州市4A级社会组织 5

广州服务外包行业协会涉外贸易合同和对外投资的风险防控知识讲座成功举办 5

【政策解读】

南沙每年拨2500万扶持服务外包产业 7

【企业风采】

着力公共平台，分享行业经验广东广信通信服务有限公司 8

【产业报道】

中国如何打造制造业服务外包的“班加罗尔奇迹”？ 9

文化产业将成广州经济转型升级新支柱 12

国内数字新闻 13

广州服务外包行业协会呼叫中心 与客户关系管理专业委员会成立大会隆重召开

7月30日下午，广州服务外包行业协会呼叫中心与客户关系管理专业委员会成立大会在广州市外经贸局4楼会议室隆重召开。广州市外经贸局陈泳芳副局长、亚太呼叫中心领导联盟袁达文主席、CC-CMM 葛舜卿总经理，还有来自政府各相关部门领导、各产业园区和服务外包相关机构、行业协会代表，来自各地的呼叫中心与客户关系管理行业的专家学者、企业家约180人出席了本次大会。

会议由专委会常务副主任潘美慧女士主持，广州服务外包行业协会文俊伟会长、广州市外经贸局陈泳芳副局长、专委会主任陈震原先生分别在大会上致辞。据陈泳芳副局长介绍，广州市拥有有资质的呼叫中心企业130多家，从业人员超过10万人，她认为专委会的成立恰逢其时，她希望专委会能做好服务、当好桥梁，加强行业的交流合作，规范行业的标准和行为，促进企业做大做强。

大会为专委会副主任级别以上单位颁发了证书，并举行了富有针对性的服务外包政策解读。



陈震原主任致辞

此外，还邀请了来自香港及广州不同行业的专家和企业就服务外包合作、多渠道客服应用、测量与管理客户体验等方面的经验和感悟与到场的嘉宾进行分享。



余秋红 广州服务外包行业协会政策服务部部长
【主题：服务外包政策解读】



颁证仪式：陈泳芳副局长、文俊伟会长
为专委会副主任级别以上单位颁证



袁达文 Sidney Yuen APCCAL
亚太呼叫中心领导联盟主席
【演讲主题：与国外外包服务伙伴合作经验分享】



江京京 Jenny Jiang
汇丰科技及服务-环球运营客户服务中心副总裁
【演讲主题：正确待客由心出发】



陈亮 广发银行信用卡中心运营高级经理
【演讲主题：新兴渠道在客服中心的应用】

随后，由中港两地的知名专家参与了互动分享环节，专家们就如何通过多渠道客服体验管理提升客户满意度、怎样平衡服务与营销、如何面对呼叫中心人员素质的挑战等三大问题提出了独到的见解。



李慧涛 Jason Li COPC 亚太区顾问
【演讲主题：测量与管理客户体验】



互动交流环节

与会专家祝愿广州服务外包行业协会呼叫中心与客户关系管理专业委员会能够聚集同行、抱团发展，推动行业转型升级，为广州乃至华南地区的呼叫中心与客户关系管理行业发展发挥积极作用。

广州服务外包行业协会 被评为广州市4A级社会组织

7月7日，广州市民政局发布《广州市民政局关于授予第六批30个社会组织评估等级的决定》，授予30个社会组织评估等级。广州服务外包行业协会被评为4A(AAAA)级社会组织。

协会参加社会组织等级评估，不仅能够直接为政府职能转移和政府购买社会组织公共服务提供依据，同时也为协会评先创优等方面提供参考。同时，以评促改、以评促建，参评还能从基础条件、内部治理、工作绩效和社会评价方面提高协会的组织能力，建立公信力，为协会承接政府职能转变和政府购买社会组织公共服务打下坚实基础。

此次获得4A(AAAA)等级，有赖于企业和行业的支持，也是政府对协会取得的成绩的肯定，为协会今后的发展打下了良好基础。今后我们将不断提高协会服务能力，建立公信力，加强自身建设，向更高的目标迈进，为推动广州服务外包产业做出更多更好的成绩。

广州服务外包行业协会涉外贸易合同和对外投资的风险防控知识讲座成功举办

当前全球经济大幅波动的形势下，服务外包企业涉外贸易纠纷呈明显上升趋势，且服务外包企业对外直接投资活动规模不断扩大。如何降低涉外贸易中对对方的违约机会，在争议发生时快速而低成本的解决争议？如何更好地保障服务外包企业对外直接投资中的利益？

为了帮助企业了解和解决这一问题，9月11日下午，由广州服务外包行业协会和北京市盈科（广州）律师事务所主办的“涉外贸易合同和对外投资的风险防控知识讲座”在广州南方传媒大厦举行，并邀请盈科律师事务所国际法律事务部主任、高级合伙人、南沙国际仲裁中心仲裁员史大佗律师主讲。本次讲座从法律的角度出发，结合从事多年涉外贸易法律事务的律师经验，解答服务外包企业的涉外贸易问题，并和大家分享有关法律知识和方法。

来自广电运通、汇丰环球、广信通信等近50家企业超过80人参加了本次讲座，不少与会企业认为本次讲座内容丰富、知识量和信息量丰富，针对性和适用型都很强。广州服务外包行业协会谢小珍副秘书长表示，今后将继续聚焦行业热点、关注企业需求，定期邀请专家学者举办不同的主题分享，为行业打造一个对话交流、合作提升的综合性平台。



讲座现场

技术合同认定登记免征增值税

技术合同认定登记税收政策

经技术合同认定登记的技术开发（委托开发、合同开发）合同，技术转让（专利申请权、专利权、专利实施许可、技术秘密）合同，可享受技术交易额免征增值税。

技术合同认定登记条件

- 1、登记范围：法人、个人和其他组织依法订立的技术开发合同、技术转让合同、技术咨询合同和技术服务合同（包括技术培训合同、技术中介合同）。
- 2、登记原则：按地域、一次、卖方登记

技术合同认定登记流程



技术合同认定登记机构

广州服务外包行业协会已被广东省科学技术厅和广州市科技和信息化局认定为广州市第14技术合同认定登记点，开展技术合同认定登记工作。

订立了技术开发合同、技术转让合同、技术咨询合同和技术服务合同的企业可随时与我们联系，咨询和办理技术合同认定登记业务。

联系人：文征、余秋红

联系电话：020-29886381、29886380 传真：020-28022260

单位地址：广州市天河区员村一横路7号大院广东软件大厦二楼 邮编：510635

网址：www.gzoutsourcing.cn

南沙每年拨2500万扶持服务外包产业

8月12日，南沙发布《广州南沙开发区关于促进服务外包发展的产业扶持及资金管理办法（征求意见稿）》（下简称《办法》），该文件显示，自2014年度起，南沙开发区财政每年安排2500万元服务外包产业专项扶持资金，对符合该办法规定的企业及相关机构进行扶持。

《办法》明确，扶持范围主要包括：国家、广东省及广州市相关扶持政策的配套；新设服务外包企业的场租及装修扶持；服务外包园区建设、管理及生活配套；服务外包专业人才落户及境内外培训；服务外包企业专项技术、设备引进和开展离岸外包业务的相关费用；服务外包企业创新研发及知识产权保护；服务外包专业国际认证；服务外包业务发展奖励及扶持；公共技术、培训和服务平台的建设和运营；服务外包业务国际推广活动；公共项目费用；支持南沙区服务外包商会、协会及促进机构工作等。

世界500强或全球服务外包100强等业内领军企业在新设立的独立法人服务外包企业，总投资500万美元以上的，最高可获100万元人民币的一次性资金扶持。

对于南沙区新设服务外包企业以及获得国家、广东省及广州市认可的外包人才培训机构，其购置自用写字楼，参照南沙区有关的扶持标准给予装修资金扶持；对于租赁办公用房的，提供办公场地租金扶持，参照南沙区有关扶持标准给予租金扶持，扶持面积一般不超过2000平方米。

同时，为服务外包企业以及获得国家、省及市支持的外包人才培训机构提供一次性员工住宿补贴，按1200元人民币/人/年标准补贴，每家企业合计最高不超过6万元人民币。

对于服务外包企业发生的国际专线费用和视频会议专线费用给予30%的补贴，每年补贴金额合计不超过50万元人民币。

值得注意的是，南沙将加大服务外包知识产权保护力度，支持知识产权维权行为。对因打击知识产权侵权而发生的调查费用、诉讼费用给予30%补贴，每宗案件不超过3万元人民币；同时鼓励和支持服务外包企业开发知识产权。对于计算机软件著作权登记，给予每件300元人民币补贴；集成电路布图设计登记，给予每件3000元人民币补贴。

此外，《办法》鼓励外包企业通过重组、收购、兼并和境内外上市加速扩张。支持各类社会资金通过参控股或债权等投资方式支持服务外包企业发展。鼓励产业投资基金、股权投资基金及创业投资企业加大对服务外包企业的投资力度。服务外包企业利用银行贷款并按时还款付息的，按中国人民银行基准利率给予贷款利息50%的贴息，贴息金额不超过50万元人民币。

《办法》还鼓励服务外包园区建设、管理以及园区内生活、交通、休闲等公共配套服务的发展，明确给予园区管理单位按固定资产投资形成的比例50%给予奖励，最高不超过100万元的项目扶持资金。

——广州服务外包行业协会

着力公共平台，分享行业经验

——广东广信通信服务有限公司 钟剑平

今年5月，我司秉着服务于行业、提升行业水平的初衷，以多年积累的服务外包业务运营经验为基础，积极投入创新研发力量，设计开发出一套具有推广价值和示范作用的服务外包公共服务平台。

我司在呼叫业务营运十年期间积累了大量的经验，并培养出一支能力过硬的平台研发技术团队，这些都是服务外包公共平台诞生的先决条件。同时我司也注重创新，积极跟进业界最新市场及技术发展趋势，并根据自身实际的经验案例情况引入到我们的平台与运营中，着力创造符合行业需求的平台服务。这次申报的服务外包呼叫云平台是我司服务外包营运团队和技术团队的心血结晶，为呼叫中心建设及成本控制提供通信运营商级别的解决方案。今后，我司将在服务外包行业中不继续深入挖掘，加大公共平台的投入力度，对服务外包行业发展尽自己的一份绵薄之力，为打造广州服务外包业务之都的闪亮招牌而不断努力。



任朋副总经理为黄燕玲秘书长介绍
我司服务外包公共平台建设情况



我司任朋副总经理陪同黄秘书长
参观呼叫座席工作区

中国如何打造制造业 服务外包的“班加罗尔奇迹”？

众所周知，班加罗尔凭借软件服务外包的强势发展成为全球软件产业的著名聚集地，被誉为印度“硅谷”，在地区经济发展中发挥了极大的带动作用。当前，我国制造业正面临全球新一轮产业革命加速发展的历史机遇，同时也经受着固有比较优势逐渐丧失的严峻挑战。服务外包产业在国际后金融危机时代格外抢眼，美日欧等发达国家和地区的外包产业不仅实现了较快增长，而且为制造业发展保驾护航。因此，科学研判我国发展制造业服务外包的形势，深入研究优势与不足，对于加快推进制造业服务化进程，进而向制造强国迈进具有重大意义。

如何理解制造业服务外包？

(一)制造业服务外包已成为不可逆转的大趋势

服务外包是一种商业行为，即企业(或机构)以提高效率、优化产出为目标，将生产环节的部分中间业务活动以契约形式委托给第三方服务提供商来完成。相应地，服务外包产业是指从事服务外包业务活动并从中获取直接经济利益的企业集合。按照业务类型可划分为信息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)；按照业务来源地可划分为在岸外包和离岸外包。

从发展规模看，IDC的数据表明，近年来全球离岸服务外包市场规模逐年提高，2012年达1217.2亿美元，增长18.6%，来自美国、欧洲和日本三个市场的发包总额占到全球的88%。近几年，我国服务外包产业增长迅速，2013年合同执行金额达638.5亿美元，增长37.1%。截至2013年底，我国共有服务外包企业24818家，从业人员536.1万人，其中大学(含大专)以上学历人数占比高达66.4%，高智力资源密集特征十分明显。

从应用领域看，中国服务外包研究中心《中国服务外包企业问卷调查2013》数据显示，2012年在我国服务外包企业的客户中，纯制造业占40.3%，与制造业相关的建筑及房地产占19.4%、生物制药占17.8%、电子信息占7.8%。事实上，随着制造业与服务业边界日益模糊，工业设计、运营维护等服务与制造业的关系更加紧密。可以说，制造业是服务外包产业赖以生存的根基。

综合来看，服务外包产业是人才、技术、知识高度密集的领域，发展以制造业为核心的服务外包产业已成为制造业向价值链高端延伸的必然趋势。

(二)深刻认识并加快发展制造业服务外包产业，对我国迈向制造强国意义重大

一是发展制造业服务外包已成为加速推进我国工业转型升级的重要途径。当前，我国制造业多年来快速发展赖以维系的要素成本优势正在逐渐丧失，来自周边国家争夺市场的竞争日趋激烈。同时，生态环境保护的压力也急剧增强，高消耗、高污染、低效益发展模式迫切需要我国制造业向“微笑曲线”两端延伸，提高生产效率。制造业服务外包具有显著的技术溢出效应和绿色产业特性，能够有效提升我国制造业的创新能力并明显缓解节能减排压力，助力工业转型升级的加速推进。

二是发展制造业服务外包成为提高我国制造业国际话语权的有效手段。当前，新一轮产业革命方兴未艾，制造业服务化、绿色化、网络化、智能化趋势凸显，不少西方发达经济体都将服务外包产业视为发展实体经济的战略支点。我国应牢牢把握大数据、云计算、互联网等新业态加速发展的历史机遇，顺势大力发展制造业服务外包产业，不断提高我国制造业在全球产业链中的分工地位，增强制造业的国际竞争力。

我国发展制造业服务外包的优势与不足

(一)政策支持、市场潜力和人力供给是较大优势

一是政府非常重视，整体条件较好。自2000年以来，国家出台了不少政策和措施，用于支持服务外包产业发展。特别是2009年以来，国务院密集印发了促进服务外包产业发展的若干复函，确定了多个服务外包示范城市，并制定了一系列优惠政策予以扶持。与此同时，我国宏观经济增长势头良好，国内政治环境相对稳定，交通、信息网络等基础设施不断完善，国际化程度和全球影响力不断提高，这些都为产业发展营造了良好氛围。

二是市场潜力巨大，制造业基础雄厚。从市场需求看，我国是世界人口第一大国，庞大的消费基数和不断升级的消费需求形成了巨大的市场空间。从产业基础看，我国是全球经济总量第二大国和制造业第一大国，不仅规模总量大而且门类齐全，加之百万数量级的制造业企业，这些条件都为发展制造业服务外包产业提供了坚实的成长基础和可靠的配套保障。

三是人力供给充裕，成本相对较低。从服务外包的本质看，其起源与发展是市场利益驱动形成分工和集聚的结果，是企业为降低成本和提高效率而把特定业务环节进行外包的市场过程。因此，我国充足的劳动力基础和较低的流动门槛，为服务外包产业发展提供了天然的要素保障。与此同时，虽然近几年我国沿海地区土地、劳动力等成本有所上升，但我国广大中西部地区的经营成本仍然较低，在全球主要接包地中仍有一定竞争力。

(二)发展环境、人才储备和企业规模是明显短板

一是发展环境有待改善，特别是知识产权保护亟待加强。首先，我国虽然出台了大量促进服务外包产业发展的政策，但与印度等国家相比，政策力度仍然相对较小，且不少优惠政策的可操作性不强，贯彻落实较难。其次，我国不少行业的技术标准体系与国际通用规范并不一致，从而导致企业业务发展障碍重重。最后，受多种因素影响，我国对于信息安全的重视程度相对不足，相关的法律法规和监管制度还不健全，知识产权保护不力已成为制约国外发包商将业务包给我国最大的担忧。

二是技术人才储备不足，特别是中高端专业人才缺口较大。我国劳动力供给虽然相对充裕，但技术人才总量明显不足，一个突出现象是，大学生“毕业即失业”与企业“用工荒”共存。诚然，企业用人与劳动成本密切相关，但调查数据显示，很多企业更苦于招不到合格的技工，特别是高级技工缺口巨大。以广东省为例，2013年全省技能人才市场求人倍率始终处于1.4以上的高位，远高于市场1.051.1的总体水平，特别是技师和高级技师的求人倍率更是超过2.0，凸显了企业对高技能人才的需求十分迫切。

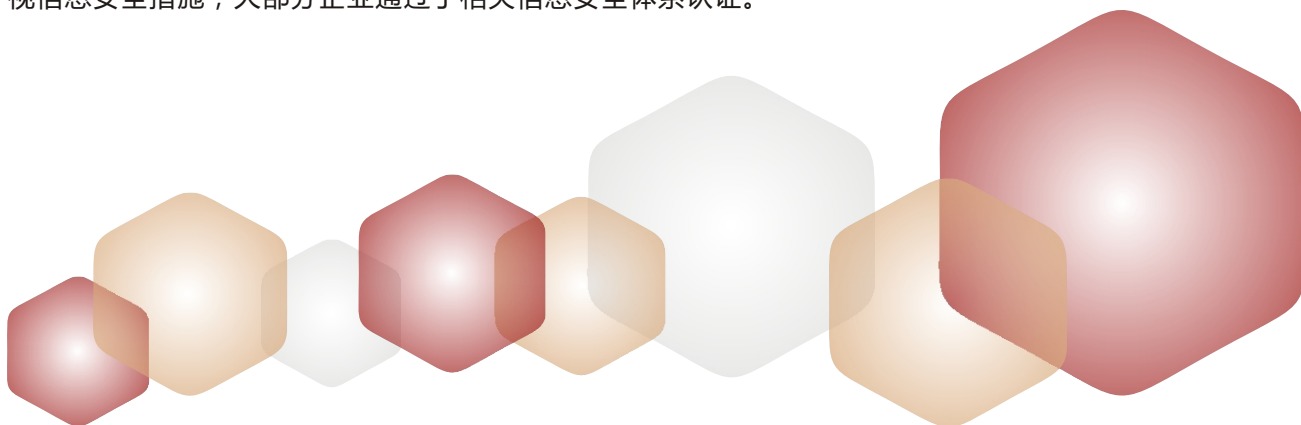
三是企业规模普遍较小，行业影响力相对较低。2012年在我国21159家服务外包企业中，合同执行金额低于500万美元的约占74.5%，超过1亿美元(我国将之划为大企业)的仅占3.1%，而印度服务外包企业收入超过10亿美元(印度将之划为大企业)的近50%。此外，由于企业规模较小且行业影响力较低，导致以轻资产为主的制造业服务外包企业在融资方面也受到较大约束，“规模小贷款难发展慢”的恶性循环抑制了企业持续发展。

思考与建议

(一)改善产业发展环境

一是要不断强化政策支持，提高对服务贸易出口的支持力度，特别是注重扶持提供生产性服务的企业。与此同时，加大对企业的调研力度，切实提高政策的可操作性。在关税、生产税、中央销售税、增值税、服务税等多个方面，印度政府都制定了鼓励政策，力度较大且可操作性较强，对印度软件科技园和经济特区的快速发展起到了重要的推动作用。

二是要持续完善法律环境，适时对服务外包产业进行立法，特别是要建立健全信息安全等方面的法律法规，加大知识产权保护力度。为营造良好的发展环境，印度政府专门出台了《信息技术法》，对非法复制软件、伪造电子签名等行为都制定了十分具体且相当严厉的惩治条款。受此影响，印度企业普遍非常重视信息安全措施，大部分企业通过了相关信息安全体系认证。



(二)建立多层次的人才培养体系

一是加强体制机制建设，推动高中低端人才梯队合理发展，促进人才结构从“橄榄型”向“金字塔型”转变。作为成熟软件产业的代表，印度形成了比较合理的高、中、低三级人才结构体系：顶层是一些项目经理等高端管理技术人才，中层是系统分析员等技术领军人才，底层是程序员等大量的基础技术人才。

二是加强产学研用紧密结合，不断优化人才培养模式，培养适合企业需要的真正人才。印度始终特别重视职业教育对技术人才的支撑，每年新增软件人才的80%左右都是由职业教育和培训来供给。“订单式”的职业教育，为印度培养了大量技能熟练的中低端技术人才，能够很快给企业带来实际效用。

三是加快建立服务外包技能人才信息库，打通人才与企业之间的信息鸿沟。早在20世纪60年代，印度政府就投资“科学人才库”，在部分发达国家建立了海外专家人才数据库，并将关注重点聚焦在能够解决软件服务领域关键问题的人才上。人才库的建立，不仅使印度掌握了全球软件人才分布状况，而且使印度在引进相关人才方面也占据了主动地位。

(三)强化“中国服务”与“中国制造”品牌并重

要顺应国际服务外包多元化发展趋势，依托我国强大的制造基础，引导企业改变“服务外包是低端业务”的狭隘认识，从“重制造、轻服务”向“服务和制造并重”转变，推动我国制造业服务外包向工业设计、检验检测、生物医药研发等高端领域拓展，重视打造“中国服务”品牌，提高我国制造业服务外包产业在国际市场上的话语权。虽然软件服务外包品牌已享誉全球，但印度近年来正在寻求转型升级并努力从服务走向制造，很多企业都提出“服务向产品转型”，旨在改变长期以来主要从事外包而缺少拥有自主知识产权产品的形象。客观上，我国拥有强大的制造能力，在发展服务外包产业方面拥有坚实的“产品”基础，依托并利用好“中国制造”来扩大“中国服务”的知名度，将极大加强我国制造业的影响力和生命力。

——中国经济时报



文化产业将成广州经济转型升级新支柱

市社科院近日发布的《广州市文化创意行业蓝皮书》预测，2014年广州市文化产业增加值将达到900亿元以上，占全市生产总值的比重达到5%左右，文化产业将成为广州经济社会转型升级的新支柱。但是，扶持资金、配套政策的缺乏，仍是制约文化产业发展的绊脚石。

问题1：资金

扶持资金不足难留企业落脚

目前，国内主要城市均设立了文化产业发展资金，且规模比较大。以2012年为例，北京设立了100亿元的“北京市文化创新发展专项资金”，上海设立了总金额为5亿元的“促进文化创意产业发展财政扶持资金”和“市级非物质文化遗产保护专项资金”，而广州用于文化产业发展的资金仅有0.2亿元。蓝皮书指出，扶持资金的缺乏，一方面，使在本地发展的小微文化企业不能得到持续的发展，后劲不足；另一方面很难吸引文化企业来广州，反而导致一些文化企业另找城市落户发展。

对策

广州市创意经济促进会秘书长王溪林认为，广州的民间资本雄厚，政府可以搭建投融资平台，引入更多民间资本，参与全市重点文化产业项目的建设。

问题2：人才

黄玉郎曾想落户广州未果

去年，广州市统计局对101家重点文化企业进行了调查，超过六成受访企业认为人才是影响文化业务做大做强的最主要因素。而针对93家核心动漫企业进行的调查发现，接近一半的企业(46.5%)员工没有接受过动漫专业学习和培训。

蓝皮书指出，广州文化产业各行业的从业技术人员均存在配比不均衡、流失严重以及高端技术人员缺乏的问题。传统文化行业如广绣，终身从业人员几乎没有，传统文化手艺面临失传；新兴文化产业如动画制作，技术人员人数过分膨胀，出现“有技术无工作”的现象；而能熟知文化产业特点和市场运作的高端经营管理者，相当缺乏。

广州市动漫协会副会长范旭谈起一件往事，仍觉可惜：“几年前，黄玉郎和蔡志忠等一批动漫界的领军人物想落户广州发展，可是广州没有给他们很好的待遇，后来他们都去杭州了，现在杭州的动漫业发展势头非常迅猛。”

对策

“十个领军人物就能带动一个行业发展的蓬勃发展。”范旭认为，广州应该完善引进和稳定文化产业人才的相关政策，对于行业中的佼佼者，更应给予较为优渥的条件。

问题3：政策

一年消亡20多家动漫企业

蓝皮书指出，到目前为止，广州市仍未出台国家有关文化企业财税优惠政策的配套实施办法，致使国家有关文化企业的财税优惠政策在广州难以真正落地，文化企业在经营发展中未能得到实惠。广州市文广新局、广州市统计局联合课题组对180家动漫企业的调查后发现，该行业特别容易受到行业政策的影响。广州在2007年至2011年间实施扶持动漫产业发展政策，有近四成企业在此期间成立。2011年底，广州市结束了进一步扶持动漫产业发展的相关政策，对本地动漫产业的发展带来了一定的冲击一年过后，有20多家动漫企业因关闭或迁移而消亡。

对策

“早在2008年，深圳已经出台了《深圳市文化产业促进条例》，对全市的文化产业发展有一个引领和指导性的作用。”广州市委宣传部文改文产办副主任李伟滨希望，广州的相关条例可以尽快落地。

国内数字新闻

● 2014年1-8月我国共签订服务外包合同**116860**份，合同金额和执行金额分别为**672.4**亿美元和**478.3**亿美元，分别同比增长**31.8%**和**31.5%**。其中，承接离岸服务外包合同金额和执行金额分别为**445.5**亿美元和**323.5**亿美元，分别同比增长**24.6%**和增长**26.8%**；承接在岸服务外包合同金额和执行金额分别为**226.9**亿美元和**154.8**亿美元，分别同比增长**48.6%**和增长**42.5%**。在岸服务外包增速高于离岸服务外包，主要是由于国内产业结构调整升级，促进服务业的专业化和信息化水平提高，释放大量服务外包业务。

● 2014年1-8月，我国服务外包新增从业人员**50.9**万人，其中大学（含大专）以上学历**35.3**万人，占从业人员总数**69.4%**。截至2014年8月底，我国共有服务外包企业**26872**家，从业人员**587**万人，其中大学（含大专）以上学历**391.2**万人，占从业人员总数**66.7%**。

● 2014年1-8月，我国承接离岸信息技术外包(ITO)、知识流程外包(KPO)和业务流程外包(BPO)执行金额分别为**169.3**亿美元、**108.7**亿美元和**45.6**亿美元，占比分别为**52.3%**、**33.6%**和**14.1%**，同比分别增长**23%**、**32.4%**和**28.5%**。信息技术外包仍占主导地位，知识产权研究、分析学和数据挖掘、动漫及网游设计研发、工业设计等知识流程外包业务增长迅速。

● 统计数据显示，上半年我省现代服务业实现增加值**8484.25**亿元，增长**8.7%**，比服务业整体增速快**0.6**个百分点；现代服务业增加值占服务业比重达**57.9%**，同比提高**0.5**个百分点。同时，新兴服务业也得到了快速发展，互联网和相关服务业实现营业收入达到**215.1**亿元，增长**22.2%**；软件和信息技术服务业实现营业收入**402.6**亿元，增长**12.7%**；规模以上快递服务企业资产总计增长**2.7**倍，实现营业收入**79.8**亿元，增长**68.8%**；限额以上单位网上零售额**297**亿元，增长**74.6%**。

快捷、高效、低成本的展示平台 《广州服务外包行业简报》诚邀您的来稿!

广州服务外包行业简报主要报道广州服务外包行业动态，反映业界发展过程中的问题与挑战，并为服务外包企业解读最新的外包政策，为产品及服务供应商缔造有效的推广平台，为广州服务外包企业提供了一个低成本的有效宣传通道。简报读者锁定服务外包企业相关负责人、广州服务外包行业相关政府部门和国际知名商协会、主要发包国家使领馆等相关国际机构负责人。

《广州服务外包行业简报》“企业风采”栏目诚邀广州服务外包企业的来稿，稿件内容可以是：

- ✦ 研究：对服务外包产业问题的研究、论述、评价或建议；
- ✦ 分享：在服务外包企业运营管理中的经验心得与体会；
- ✦ 宣传：广州服务外包行业协会会员单位的产品及服务推广。

稿件要求资料可靠、数据准确，并尽可能提供画面清晰的图片文件。请将来稿及相关图片以电子邮件的形式发送至以下邮箱即可。

联系方式：

- 电话: 8620-29886387
- 传真: 8620-28022260
- 邮箱: wei.ou@gzoutsourcing.cn
- 地址: 广州市天河区员村一横路7号大院广东软件大厦二楼



GZSOA