

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14期

恭贺

元旦

贺岁

HAPPY NEW YEAR

Good health, good luck
and much happiness throughout the year



广州服务外包 简报

GUANGZHOU OUTSOURCING

主办单位:广州服务外包行业协会

2014年 第14期



2014年第14期 Dec 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、何灏海、孙蔼容、区彦孚

设 计: 雷方霞

联系方式

E-mail: gzsoa2010@vip.163.com

联系电话: 020-29886387

联系传真: 020-28022260

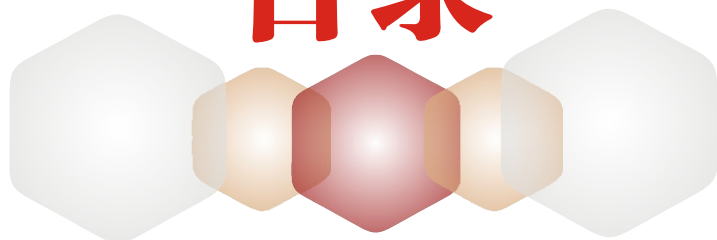
联系地址: 广州天河区员村一横路7号大院
广东软件大厦二楼



微信订阅号: gzsoa2010

广州服务外包行业协会官方微信
扫一扫, 最新资讯, 更多服务!

目录



【特别报道】

服务外包成为广东职业高校毕业生就业新高地	04
----------------------	----

【协会动态】

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召开主任工作会议	06
------------------------------------	----

【政策解读】

《广州南沙促进服务外包发展专项资金管理办法》摘要	08
深度解读李克强总理在国务院常务会议关于服务外包的讲话	09

【企业风采】

汇丰客户、三星通信入选十大在华跨国服务供应商	14
卓越运营、市场领航、持续创新——博彦科技广州有限公司	14

【产业报道】

中国服务外包稳步走向2015	15
广东服务业153部门对港澳开放	16
国内数字新闻	17

服务外包成为广东职业高校毕业生就业新高地

近年来，我省服务外包产业规模迅速扩大，拓宽了大学生就业渠道，已成为大学生就业新高地。2014年1-9月全省承接离岸服务外包执行金额50.64亿美元，同比增长38.70%，占全国总量的13.7%；全省新增服务外包从业人员18万人。截至2014年9月，全省登记有服务外包从业人员102.25万人，其中大学（含大专）以上学历56.73万人，占从业人员总数的55.48%。

为贯彻落实《广东省人民政府关于加快发展服务外包产业的意见》和《教育部 商务部关于创新服务外包人才培养机制提升服务外包产业发展能力的意见》，鼓励服务外包企业吸纳高校应届毕业生、帮助解决大学生就业问题，广东省外经贸厅于11月在广东岭南职业技术学院和广州大学华软软件学院举办“2014年广东省服务外包人才供需见面系列活动”。

岭南专场

广东岭南职业技术学院作为本次活动的承办单位之一，早在2012年就成立了华南地区首家国际服务外包学院，构建了以外语能力、信息技术、职业素质、专业技能并重的服务外包人才培养体系，每年培养服务外包相关专业学生400多人，开展服务外包课程定制化培训3000多人次，2013年被认定为广东省服务外包人才培训基地。本次活动是国际服务外包学院首届毕业生参加的首次人才供需见面活动，吸引了广州、深圳、珠海、佛山、东莞、中山等市的85家服务



招聘会现场—岭南专场

外包企业参加，包括汇丰软件开发（广东）有限公司、广东凯捷商业数据处理服务有限公司、广东省电信规划设计院有限公司、广东广信通信服务有限公司、埃森哲（中国）有限公司、珠海爱浦京软件技术有限公司等知名企业，提供岗位近3200个，主要吸纳计算机类、工业设计类、财务类、语言类等高职、高专层次服务外包人才。

广东岭南职业技术学院副校长朱敏表示，服务外包其实就是通过技术和知识来提供专业服务。随着越来越多的企业将其非核心的业务外包出去，服务外包行业增长空间巨大。这场专场招聘会的举行，就是为了让服务外包产业得到更多社会关注，也给大学生提供更多的就业选择。



电视台采访岭南学院毕业生

华软专场

广州大学华软软件学院今年招聘会共有外包类企业42家，不少企业的软件测评、游戏、动漫等岗位，纷纷开出高薪“觅”人才。其中，企业偏向理工类、经管类，软件测试工程师、手机游戏开发人员等新兴岗位受到毕业生的青睐，吸引华软学院应届毕业生和从化地区几所高校毕业生前来应聘。

此外，为了扩大合作规模，拓宽合作渠道，促进专业



校企签约仪式



招聘会现场—华软专场

建设，提高就业质量，广州大学华软软件学院携手15家企业举行校企签约仪式，其中，签约的15家公司中包括“在华跨国服务外包企业二十强”的西艾（广州）软件开发有限公司和“全国服务外包50强”的博彦科技等公司。广东省商务厅相关部门领导、广东省服务外包产业促进会副会长黄燕玲等出席签约仪式。

作为省级服务外包人才培训基地的广州大学华软软件学院，高度重视服务外包人才培养方面，该院长期坚持依托软件产业发展，“以质量求生存，以创

新求发展”的办学思路，以IT市场需求为导向，以软件技术在各行各业的应用为立足点，全院近12000名全日制本科在校生，22个本科专业全部属于“以IT技术为基础，以信息技术为手段来完成业务与工作的外包产业”范畴，分属于ITO（以信息技术为服务手段）、BPO（以流程服务为主要工作内容）和KPO（以数据挖掘、数据分析、设计为工作内容）。

华软学院院长何大进教授介绍：“2015年我们将在全校范围内开设《服务外包概论》课程，帮助学生认识服务外包产业，清楚产业发展现状、分类方法及相关垂直行业，通晓外包服务产业对国家经济发展和个人职业发展产生的直接影响，使我院充分发挥省级服务外包人才培训基地的优势，不遗余力地为创建服务外包人才蓄水池而不懈努力、创新。”

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召开主任工作会议

2014年12月9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（以下简称专委会）在广州电信东晓呼叫中心园区6楼会议室召开主任工作会议。会上，专委会陈震原主任介绍了号百信息服务中心的业务情况，参会企业代表参观了广州12345市民服务热线后台，并了解其运营方式。会议还研究和讨论了专委会2015年的各项工作计划。

参会人员对本次活动的反映热烈，表示希望专委会能举办更多类似的参观及研讨活动。专委会希望通过举办各种不同类型的活动，为企业、行业和政府之间构架沟通的桥梁，活跃行业气氛、促进行业的健康良性 and 可持续发展。



参观广州市12345投诉举报平台



主任工作会议



聆听工作人员介绍

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：余秋红

联系电话：020- 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

《广州南沙促进服务外包发展专项资金管理办法》摘要

12月23日,《广州南沙促进服务外包发展专项资金管理办法》正式亮相,对符合该办法规定的企业及相关机构进行扶持。现摘要如下:

支持范围:

- ◀ 国家、省、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
- ◀ 知识产权保护
- ◀ 服务外包专业国际认证
- ◀ 服务外包业务国际推广活动
- ◀ 公共项目费用

扶持标准:

◀ 新设服务外包企业及获得国家、省、市认可的外包人才培训机构:

购置自用写字楼的,参照南沙区有关的扶持标准给予装修资金扶持;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;如超过2000平方米,将根据南沙开发区服务外包专项扶持资金评审小组意见,给予扶持。

◀ 世界500强或全球服务外包100强等业内领军企业:

在南沙新设独立法人服务外包企业、总投资500万美元(含)以上的,给予20万元人民币一次性扶持

◀ 服务外包企业及获得国家、省、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,每家合计不超过6万元人民币。

◀ 服务外包企业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。

◀ 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。

◀ 开发知识产权:

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。

◀ 国际认证:

当年获得国际认证或认证升级的,取得每级认证后可申请资金补助,扶持不高于实际认证费用的50%,每家企业申请的补贴每年不超过60万元人民币。

◀ 融资扶持:

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。

◀ 开拓市场:

对服务外包企业参加专业展会和市场拓展等重点服务外包业务推广活动的费用给予补贴,按参展费用的50%给予奖励,每家企业每年补贴金额不超过10万元人民币。

深度解读李克强总理 在国务院常务会议关于服务外包的讲话

中国信息技术服务与外包产业联盟专家委员会 秘书长

一、服务外包，产业转型升级重要支撑点

李总理11月26日国务院常务会议上的讲话将服务外包正式上升到国家重点发展的行业，对于当前经济结构转型具有十分重要的战略意义。服务外包不再是局限于某一领域（如软件外包等）的产业形式，而是影响，甚至带动整个第一、第二产业转型升级的战略性行业。服务外包将成为国家从物质经济为主转向知识经济发展的先锋行业，其战略性意义在于：一，服务外包是落实经济结构转型、振兴服务产业的重要抓手。专业化分工，精细化管理会对各行各业提升核心竞争力，提高效益、降低成本起到积极的



引导和拖动作用；二，服务外包是落实产业信息化的有效途径。毋庸置疑，信息化是各行各业提高效率，拓展市场、降低成本的重要途径。伴随先进信息技术深入的行业应用，包括国有企业、政府部门在内的各类组织行业必须改造落后、保守的运营方式，而专业化，尤其信息技术专业服务是实现所有组织信息化的重要保证；三，服务外包是顺应社会变革跨界融合的必要举措。飞速发展的信息技术正在颠覆和重构社会经济、政治和生活环境，信息的互联互通使得社会组织发生急剧变革，使得传统组织和行业之间的界限趋向模糊不清。立足于信息技术跨界融合的服务外包可以为各种类型的组织和企业，在信息技术平台上提供不同行业的解决方案。

中国高速发展造成整体经济环境的不协调性十分突出，这是建国60年来投资驱动单一模式的严重顽疾，积重难返，经济结构转型升级已经刻不容缓。如何在经济下行档口，实现软着陆，只有改革创新，以服务外包——振兴服务产业的引导模式，努力转向投资和消费双轮驱动的知识经济才是唯一出路。在此关键时刻，利用服务外包的抓手，可以实现所有组织结构转型升级的两大关键：其一，正确路径——引导以物质消耗为主的经济发展逐步过渡到合理、优化的以知识、经验和智慧为资源、消费驱动为主的知识经济发展路径；其二、精细管理——高度的专业化分工以及精细化的流程可以改变粗放、低效、污染、无序的管理模式。

二、服务外包产业新政七大亮点

这次发布的李总理有关服务外包产业政策最大的亮点是：准确。把握服务外包的定位——对外经济结构调整的一个重要内容和产业转型升级的一个重要支撑点。

亮点之一是发展。服务外包的意义已经突破了某一个行政管理部门的业绩和管辖范围，尽管还有待于体制方面的深化改革。发展服务外包的意义已经深入到振兴服务产业的重要方面——创新、创业以及推进结构调整，形成产业升级新支撑、外贸增长新亮点、现代服务业发展新引擎和扩大就业新渠道等等范围之广前所未有。

亮点之二，服务外包不再是“出力”而是“出智”的产业，是靠知识、经验和智慧来进行交易活动，仅靠“出力”曾是中国出口经济脆弱的软肋。

亮点之三要求进一步学习、认识和理解服务外包的内涵和外延，明确服务外包涵盖的产业领域，制定科学、合理、全面的服务外包产业重点发展领域指导目录。

亮点之四服务外包是产业创新的发源模式之一，有利于“大众创业”、“万众创新”的格局形成。

亮点之五，服务外包需要培育一批创新和竞争能力强、集成服务水平高的龙头企业，同时第一次指出要扶持一批“专、精、特、新”中小微型企业。

亮点之六，服务外包除了在对外出口方面，已经明确指出国内在岸服务外包的巨大市场需求：还要为工业企业购买非核心业务的专业服务。政府部门也要拓宽购买服务领域，金融业本身也要大力发展服务外包。

亮点之七要求扶植服务外包的政策，“不能只重复过去的一些‘含含糊糊’的政策，必须要有新拓展、新举措！”要求相关部门“思想要再解放一点，步子再快一点”，要多给一些“真金白银”的政策实惠。

三、服务外包要做产业转型升级的有力推手

以计算机、云计算、移动互联等为代表的先进生产力——信息技术正在以史无前例的广度和深度、激烈地冲击着人们的生产和生活方式，颠覆和重构着当今的社会形态，一个集约化、虚拟化和碎片化的服务化社会正在孕育和形成。中国的经济面临着前所未有的考验，各类产业和组织的转型升级迫在眉睫，以顺应时代的变革。建国以来。中国的经济结构历来重工业、轻农业，重投资，轻服务。实施这样的转型升级实非易事。

由于受到思想观念、社会组织、经济发展水平的制约，国内服务外包的春天还没有到来。个人认为，近几年内“国内服务外包市场的‘井喷’”还不太可能。目前政府最为迫切并可大有作为的是扫清体制和机制的障碍，深化改革开放，为所有的企业松绑和解套，将隐藏在工业，尤其是国有企业以及政府内巨大的服务外包市场需求释放出来是当务之急。服务外包行业企业应该不失时机地抓住国内产业转型升级的大好机遇，大胆地迎接挑战，做好排头兵，急先锋。从改进运营模式，优化流程管理，引入先进技术，创新商业模式等诸方面着手，做好产业转型升级的有力推手。本文分别就国内服务外包市场和服务供应商两个方面来进行论述。

服务外包市场严重不足有四个方面：一，思想观念严重滞后。服务是属于知识经济，思想观念源于发达的市场意识，高度分工来自于成熟的工业社会需要，中国还没有市场化、工业化，“肥水不外流”的思想观念严重；二，僵化体制机制的障碍。为了组织的高效低成本，服务外包是将所有自己不擅长的业务委托第三方擅长的专业方承接。完全是市场化的契约行为，没有行政部门划分而所致的分割，也没有利益的纠葛和冲突；三，管理水平的低下。中国各类组织，包括企业、事业和政府的管理水平参差不齐，普遍缺

乏精细和优化的流程思想和模式。任何组织内部没有流程化的服务过程，专业化分工的外包是不会成功的；四，消费驱动为主的服务经济发展基础不足。服务外包的实质是服务，服务产业的成熟是服务外包产业发展的重要基础。中国目前的服务产业发展严重滞后，一方面是投资驱动思想主导经济发展模式，二是人民富裕程度不足于推动消费为主的驱动模式，没有服务产业的繁荣，服务外包不可能昌盛。

服务外包供应商的不成熟也有四个方面：一，产品化而非服务意识。陈旧的产品意识牢牢地控制着服务供应商和客户双方。服务外包的本质是服务，是典型的知识经济，需要依靠不断交流沟通的互动，获取客户的需求，共同确定服务外包的内容。许多服务供应商习惯于产品导向的市场开拓方式，而不是以客户导向主动开展服务类型的市场和销售活动；二，割裂的商业关系。目前许多服务供应商还停留在等待“甲方”发包，自己“乙方”接包的被动产品模式之上，没有意识主动发现、表达和挖掘客户的服务需求，互相学习、渗透，建立平等的合作伙伴关系；三，单一技术而非全面服务型供应商。任何组织都有终端客户，服务终端客户的满意度取决于不仅仅是功能性的要求满足，还包括心理和精神的感知。因此要求服务外包供应商必须跨界，和行业界进行深度和全面的融合，共同实现终端客户(B2B2C)的满意度。当前的众多服务外包供应商正在加快学习步伐，深入各行各业，成为行业的专家，提供行业的专业服务；四，服务型人才培养严重匮乏。当今学校教育模式将知识按专业分割过细，严重脱离社会经济发展现实。服务外包的知识劳动力来源先天不足，复合型人才只有通过组织和企业及服务外包岗位上自行培养，缺乏标准化，周期长，不规范，成本高，没有可能在近期内形成宏大的、合格的知识劳动力队伍。如此人力资源结构将严重阻碍“国内服务外包市场‘井喷’”的出现。

四、发展服务外包需要深入的产业研究

在国务院常务会议上李总理提出要发布服务外包产业重点发展领域指导目录，显然是要加强对服务外包产业更为深入的研究。弄清楚服务外包所涉及的领域和范畴，是国家对服务外包在经济发展中的定位，乃至将来大规模发展服务产业的内容和范围息息相关。这是一项落实服务外包在对外经济结构调整，以及我国产业升级支撑点的重要基础工作。

2006年在全国范围内，商务部强势推动的服务外包产业，人们对其的认识还停留在从高德纳进口的“舶来品”上，无论是服务外包的定义和概念，还是所涉及到的领域和范围，甚至服务外包统计数据等诸多方面都显得含混不清，十分生硬和“水土不服”。当前，服务外包进入到一个前所未有的经济发展战略高度，需要深入开展以服务外包为中心的产业研究，从中国实际出发，制定出符合国情的服务外包产业发展规划。

服务外包属于服务产业的范畴，知识经济的领域。对我国工业化阶段还没有完成的现状而言，还是一项全新、未知的产业领域。很遗憾，我国大量的科研机构 and 大学（源于国有体制，没有政府的资助）远离经济发展的现实，还没有真正开展对未来具有重要意义的服务产业研究。对服务外包产业的认识还仅仅局限于原来行政管理部门的管辖范围和业务内容。两个政治局常委的批示，两个副总理的圈阅足见政府最高领导已经将服务外包提升到从未有过的，经济结构转型的战略高度和层面之上。开展产、学、研的结合，尤其要利用非政府、非盈利、专业性的咨询管理机构来组织和领导好产业调查研究，参照国内外相关领域的研究成果，形成我国自己的服务外包产业重点发展领域指导目录。在此基础上，把对外贸易调整到“出智”的档次上，提高服务出口的质量和水平。而对内服务外包则可以成为各类产业升级的支撑点，利用信息化技术提高产业效率将是中国经济越过“中等收入陷阱”的重要举措，转向消费驱动的服务产业将是持续维持中高速健康发展经济的重要途径。

五、服务外包示范城市只有“多多益善”一条路吗？

服务外包示范城市应该坚持“有进有出”的竞争机制，保持一定的数量和质量比例，还是不断增加示范城市数量，应该允许讨论。设立示范城市的初衷，一方面是加大中央政府财政对地方政府发展服务外包产业的指导和重点支持，另一方面是试图有利于示范城市间的合作和竞争，旨在推动地方政府强势推动服务外包发展。多年来的实践证明：此政策并不直接促进服务外包产业



本身的市场发展，而仅仅作用于政府管理部门，加上各个地方区位优势经济发展不均衡，客观上又缺乏服务外包范畴和统计分类的准确定义，基本上没有客观、公正、透明的数据支撑，城市的示范意义非常微弱，而更多形成的是互相攀比和无序竞争。这样，服务外包示范城市的评选形同虚设，流于形式，不得不呈现为城市公关能力的比拼和满足政治平衡的需要，没有真正起到促进服务外包产业的发展。

服务外包产业是和农业、工业不同的产业形态，发展有其自身的客观规律。由于前五、六十年以来，国内基本没有服务产业的基础，企业行业也几乎没有多少计划经济的痕迹。这就意味着服务外包是市场经济环境下创业形成的民营企业居多。如何在这样比较充分的市场条件下，多用“看不见的市场之手”来推动和发展服务外包产业，我们没有多少经验可以借鉴，时至今日，我们需要认真总结和理性思考前一时期推动服务外包的经验和教训。而不是简单沿用和抄袭改革开放初期，制造业外包采用政府强势主导，以土地换取技术和资本的方法，以廉价农民工的劳动力红利的“大进大出”方针在全国各个地区迅速形成制造业外包的产业规模。服务外包本质是服务，需要运用知识、经验和智慧进行交易活动，而不仅是简单的土地、原材料和劳动力等产品经济的生产力要素。因此，发展服务外包需要考虑到一些与制造业外包发展完全不同的制约因素，必须要有区别于制造业外包地差异化发展方针。

首先，发展服务外包比较容易起始于工业化、城镇化比较成熟的城市，知识劳动力的形成需要具备比较发达的物质基础，有足够的资金支撑服务外包产业的慢热过程；第二，工业化和信息化发展相对成熟，组织管理水平提高，各类组织流程的高度分工成为服务外包市场需求旺盛的来源，拥有足够的第一、第二产业的支撑；第三，服务产业初具规模，消费业驱动正在形成主流，具有各类行业经验的服务外包供应商初成规模，可以提供满足客户需求的专业服务；第四，具有较大的专业人才储备，可以保证源源不断的各类人才供给。不具备其中任何一条，服务外包产业都不容易发展起来。除非，城市有实力和决心，努力做好转型升级，为未来投资，但也要做好风险管控，计算好投资回报。因此，现阶段服务外包示范城市的数量不应该只是简单地多多益善，迫切需要改进服务外包示范城市的组织管理办法。

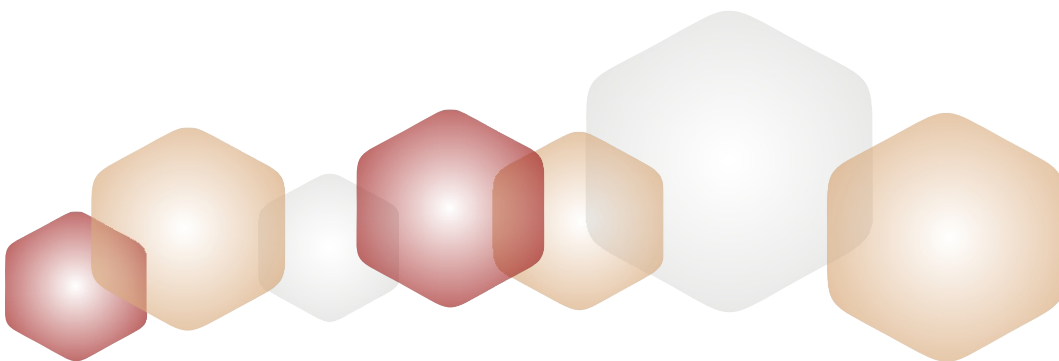
为此建议，第一，政府应该成为服务外包生态环境的缔造者。松绑和解套现存林林总总服务产业的限制，大量释放国有企业、金融服务、医疗服务、教育服务以及政府服务等的外包业务，同时做好充当服务产业活动裁判员的角色，制定好服务外包企业产业发展的法制和规范；再则，根据区位优势经济发展不平衡的特点，制定有层次和有差别服务外包示范城市的入围标准。保证各个地区都有先发优势的城市参与竞争和合作；第三、鼓励和促进服务外包民营行业协会承担行业内的市场开拓、竞争合作和自律自强的管理工作。由服务外包的第三方专业化投资咨询机构，开展深入的产业研究，参照国内外的经验，制定行业标准，承接评选过程，切实引进竞争机制，采用公开、公平和透明的措施实现“优胜劣汰”，激励先进，鞭策后进，真正繁荣服务外包产业发展。

六、“思想如何再解放一点”发展服务外包

服务外包是一项全新的产业，覆盖国民经济的众多部门。服务外包作为全新的产业形式，没有任何存量，几乎全部是新兴的增量。没有过去的包袱，也没有多少经验可以借鉴和沿用。因此，迫切需要发挥大家的想象力，创造力，思想解放全力以赴创造崭新的创业环境。要和深化改革相联系，不能受到原来行政管理部门条块分割的局限，不再被落后僵化的教育体制所拖累，更不能忽略新兴产业市场导向、客户至上的重要发展战略和创新思路。将服务外包视作为全面振兴服务产业的重要实践和预演。刻不容缓，主要应该在两个方面加大力度：市场大幅度开放和人才大量培养。

服务外包是一个全新的领域，还要探索和尝试。从2006年以来，尽管对于服务外包的认识还不够全面和深入，商务部牵头推动的服务外包产业，已经积累了一些经验，绿色环保的服务外包对于就业具有非常显著的带动作用。因此，首先，还是要继续加强对服务外包产业的研究，然而在激励国内外服务外包的市场拓展方面，要跨越传统行政部门分割管理的障碍，制定切实可行、行之有效的政策，在信息技术、制造业、研发、金融和政府等诸多领域，坚定不移地而不是“含含糊糊”地为第三方专业化服务外包开放、松绑和解套；第二，鼓励服务创新，出台重点政策鼓励以服务外包为中心的创业活动，尤其在信息技术飞速发展的背景下，注重技术应用性、独创性突出、具有特色的中小微企业的创业成长环境；第三、服务外包主要是依靠大量的知识劳动力。由于目前教育和科研环境严重脱离经济发展要求，毕业即失业的现状短期内很难改变。大量人才的聚集和成长只有依靠企业本身的招聘、培养和开拓，成本很高，周期很长。

如何造就大批服务外包的实用人才是一个必须要立即破解的重大难题：首先必须要创建若干所以服务外包为主要方向的职业技术学院，冲破原有僵化死板、脱离社会现实、所谓“科研”导向的教育体制，成立为离岸服务、研发服务、信息服务、金融服务、医疗服务和政府服务等实用性教学方向和课程，形成源源不断、宏大的职业类服务外包基础人才的队伍；同时要按企业所需，分为三类人才予以针对性的优惠和鼓励，第一是补贴操作型基本人才的培训。多数为新的大专院校毕业生，大学毕业必须要进行半年到一年的实践培训，原有政策要简化和加大资金补贴；第二类则是中层技术和管理人员的技术和业务更新深造的补贴。这批人员是服务外包企业的中坚力量，也是造就一批创新和竞争能力强、集成服务水平高的龙头企业的关键所在，信息技术更新快，商业模式变化大，迫切需要持续充电和学习。为企业拨付“核心竞争力打造基金”以支持中层管理人员能力的发展和提升。第三类是高端人才，包括外籍中高端管理和技术人员，需要提供个税免征和出入境时间和费用的方便等。



汇丰客户、三星通信入选十大在华跨国服务供应商

由中国国际投资促进会、中国服务外包网联合国际数据公司（IDC）、美国高德纳公司（Gartner）等国际知名咨询机构共同开展的中国服务外包领军与成长型企业筛选活动中，我市汇丰环球客户服务（广东）有限公司、广州三星通信技术研究有限公司首次入选“十大在华跨国服务供应商”，加上埃森哲、花旗金融信息服务（中国）有限公司和日电（中国）有限公司，2014年评定的“十大在华跨国服务供应商”已有5家在广州。

“中国服务外包领军企业”软通动力、文思海辉、中软、软通动力、博彦科技和浪潮集团等5家已在广州投资。

广州金域医学检验中心有限公司、广州盛华信息有限公司、东亚电子资料处理(广州)有限公司、友邦资讯科技（广州）有限公司、广州万孚生物技术股份有限公司和广东诚伯信息有限公司等6家公司获评为“中国服务外包成长型企业”。

——广州市外经贸局

卓越运营、市场领航、持续创新

——博彦科技广州有限公司



博彦科技（深交所上市公司：002649）是亚洲领先的全方位IT咨询、服务及行业解决方案提供商，在全球三大洲的六个国家设有超过30个分支机构和交付中心，具备全球范围的交付能力和灵活多样的交付方式。博彦专注于领先的全方位IT服务及行业解决方案，业务范围涵盖咨询、产品研发、信息技术服务、系统集成、业务流程外包等服务，专注于高科技、互联网、金融、电信、消费电子、制造、制药、医疗、汽车、媒体、能源、科研教育和政府等领域，与众多全球500强企业和行业新锐公司成功合作，积累了丰富的经验。博彦的行业领军地位得到了业内权威研究机构的认可，先后被评为IDC中国IT外包十强、IAOP全球外包100强、Global Service全球100强、加拿大CDN“解决方案供应商100强”、中国十大外包领军企业及中国最佳雇主企业。

博彦的总部位于中国北京，从北京到西雅图、硅谷、多伦多，再到东京、新加坡、新德里，已形成横跨亚洲、非洲和北美的惠及全球客户的即时、高效、无缝式交付网络。博彦拥有灵活多样的服务模式，长期与全球不同诉求的客户合作，在多年实践中形成了软件外包合作成熟度模型，根据需求态势与合作价值预期为客户提供团队派驻服务、项目外包服务、离岸交付中心、全球服务中心四个级别的服务模式，为客户提供即时、贴身、高效、优质的服务。

博彦聚焦客户高效运营及商业价值最大化，致力于客户核心价值的提升及战略蓝图的构建，与全球客户展开深度合作，形成了360度全方位战略合作共赢模式，与客户在战略上紧密契合，以实现卓越运营、市场领航、持续创新为目标，为客户带来独特的价值体验。

博彦遵循全球最高的质量和安全标准，实施严密的安全措施，拥有完善、成熟的管理和开发流程，获得了CMMI 5、ISO 20000、ISO 9001、ISO 27001一系列资质认证，并凭借深厚的行业专长和成熟的行业实践、国际化的精英团队和完善的人才管理、完备的全球化交付和无缝的客户服务网络以及无处不在的创新精神和非凡的创新实践，助力全球企业尽享安全智能的科技革新所带来的卓越运营，为客户持续创造关键价值，实现差异化服务战略。

中国服务外包稳步走向2015

服务外包是国际专业化分工深入演进的结果，已成为服务全球化时代的鲜明特征。近年来，在党中央和国务院的关心支持下，我国积极抢抓国际服务外包产业化发展新机遇，以商务部为代表的19个国家部委相继出台了30多个支持和促进服务外包产业发展的配套政策和文件。11月26日，国务院部署加快发展服务外包产业，并强调服务外包要向价值链高端延伸，成为我国外包业转型发展的及时雨。

近年来，我国国际服务外包业务规模持续快速扩张，引领带动国内业务潜力逐步释放，产业发展质量和水平不断提升。“十二五”以来，我国国际服务外包业务执行金额连续突破200亿美元、300亿美元、400亿美元，年均增长速度超过40%，国际份额快速提升至27%，稳居全球第二大接包国宝座。2014年1-10月，我国承接国际服务外包合同金额和执行金额分别为534.5亿美元和416.4亿美元，全年突破500亿美元几成定局，占国际份额比重将进一步提升。

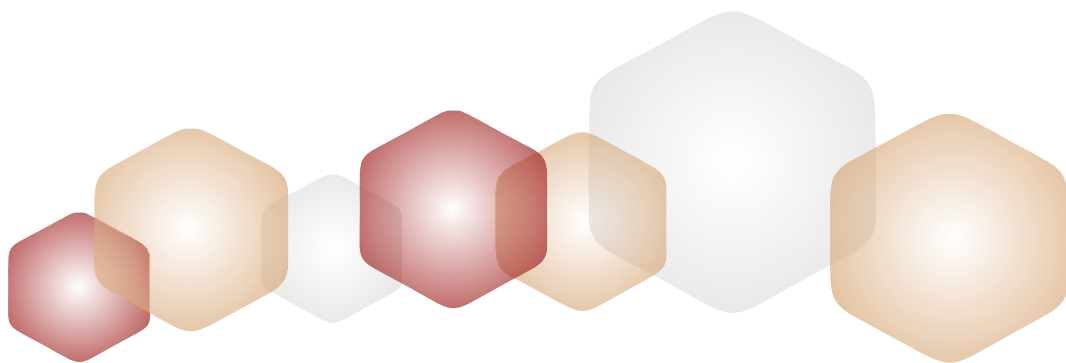
在规模快速扩大的同时，服务外包对促进国民经济社会可持续发展的作用日益凸显。据测算，2013年，我国服务外包产业总规模已接近1.7万亿元人民币，对国民经济增长的贡献约0.8个百分点，新增就业106.5万人，占全国城镇新增就业人数的8.1%，离岸业务增速是服务出口的3倍速以上，在“稳增长、调结构、促发展、惠民生”中发挥着日益重要的作用。

而云计算、大数据、移动互联、物联网、社交媒体等科技创新成果的快速应用与推广，正在推动我国服务外包产业向量质并举转型发展。信息技术外包（ITO）、商业流程外包（BPO）、知识流程外包（KPO）等业务结构不断优化和提升。2008~2013年我国国际服务外包业务中KPO合同金额由24.2亿美元增长至214.5亿美元，占比由16.4%提高到34.4%。2013年，知识流程外包中的工程设计、医药和生物技术研发与测试、产品技术研发等同比增长1倍以上。

在服务外包产业逐渐向高端业务拓展的同时，我国服务外包重点行业亦保持着良好的发展势头。在服务外包产业发展初期，我国国际服务外包业务中70%以上属于ITO。随着新兴科技革命和产业变革的深入推进，以及服务外包业务边界的不断拓展，虽然软件和信息服务外包仍持续稳定增长，但份额已逐渐降至60%以下。与此同时，金融服务、生物医药研发、电子商务、动漫游戏、工业工程设计、业务流程设计等重点领域服务外包业务竞相发展，份额不断提高，成为推动我国服务外包产业持续快速健康发展的新活力。

需要指出的是，服务外包产业的科学、健康、持续发展，离不开政府和各界的相互交流和深入合作，也离不开媒体的宣传推动和舆论引导，助推“中国外包”品牌形象“走出去”。除宣传报道外，一些媒体还通过举办行业高端论坛及组织策划系列活动等形式，致力于搭建中国服务外包政策发布、工作交流、投资促进平台。

——国际商报



广东服务业153部门对港澳开放



2015年3月1日起，港澳服务提供者在广东将可享“准入前国民待遇”。

12月18日，内地与香港、澳门《关于建立更紧密经贸关系的安排》（简称CEPA）在广东省对港澳基本实现服务贸易自由化的协议（下称《协议》）正式签署。

“今天的签署仪式，是CEPA签署十年后的一个重要里程碑。”香港特区政府财政司司长曾俊华说，“双方为了达到‘十二五’规划期末基本实现服务贸易自由化迈出重要的一大步。”

从2003年至2013年间，CEPA及其10个《补充协议》陆续签署，有力地支持了港澳的繁荣发展，进一步推动了内地的改革开放。期间，先后有82项开放措施在广东先行先试，涵盖了法律、会计、建筑等26个服务贸易领域及电子商务、知识产权保护等贸易投资便利化方面。

与过去签署的CEPA补充协议不同，此次签署的《协议》仅适用于广东省，是内地首份以“准入前国民待遇+负面清单”的方式签署的协议，也是首次采用国际通行分类标准制定负面清单。

根据《协议》，广东服务业对港澳开放部门将达到153个，占世界贸易组织服务贸易分类标准160个类别中的95.6%，绝大多数部门以准入前国民待遇加负面清单的开放方式予以推进。其中，有58个部门完全实现国民待遇，这意味着港澳资企业进入广东，将享受和广东企业同等的待遇。在采用负面清单的134个部门中，保留的限制性措施共132项；采用正面清单扩大开放的部门新增27项开放措施，其中个体工商户新增开放行业84个，累计开放行业达130个。

专家认为，实现服务贸易自由化的衡量标准主要从“广度”和“深度”两方面考虑。“广度”方面，若服务贸易开放部门达到95%，可以认为已基本实现服务贸易自由化；“深度”方面，若对港澳投资者实行国民待遇，即可认为实现服务贸易自由化。随着协议的签署，广东“2014年底前率先基本实现粤港澳服务贸易自由化”的目标顺利实现。

——南方日报

国内数字新闻

- 2014年1-11月，我国共签订服务外包合同16.87万份，合同金额和执行金额分别为918.4亿美元和689.5亿美元，同比分别增长10.5%和29.2%。承接离岸服务外包合同金额和执行金额分别为608.4亿美元和466.6亿美元，同比分别增长13.9%和24.3%；务在岸服务外包合同金额和执行金额分别为310亿美元和222.9亿美元，同比分别增长4.4%和40.8%。
- 2014年1-11月，我国服务外包新增从业人员62.9万人，其中大学（含大专）以上学历43.5万人，占从业人员总数69.1%。截至2014年10月底，我国共有服务外包企业27686家，从业人员599.1万人，其中大学(含大专)以上学历399.4万人，占从业人员总数66.7%。
- 2014年1-11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246.8亿美元、154.4亿美元和65.3亿美元，占比分别为52.9%、33.1%和14.0%，同比分别增长22%、28.4%和23.6%。企业的交付能力和专业服务水平不断提升。服务外包产业逐渐向高端业务拓展，生物医药研发、产品技术研发、工业设计等高附加值的知识流程外包与提供商业解决方案的业务流程外包占比日益增大。
- 2014年1-11月，我国软件和信息技术服务业实现软件业务收入近3.3万亿元，超过去年全年规模水平，同比增长20.1%，但增速比去年同期回落4.7个百分点，比1-10月下降0.2个百分点。其中11月份完成软件业务收入3142亿元，同比增长17.8%，增速低于去年同期12.9个百分点。

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: 020-29886387
- 传真: 020-28022260
- 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