

广州服务外包

GUANGZHOU OUTSOURCING

简报

主办单位:广州服务外包行业协会

2015年 第15期

2015广东省呼叫中心与客户关系管理年会隆重召开

广州服务外包行业协会召开第一届理事会第六次会议

商务部万连坡解读《关于促进服务外包产业加快发展的意见》



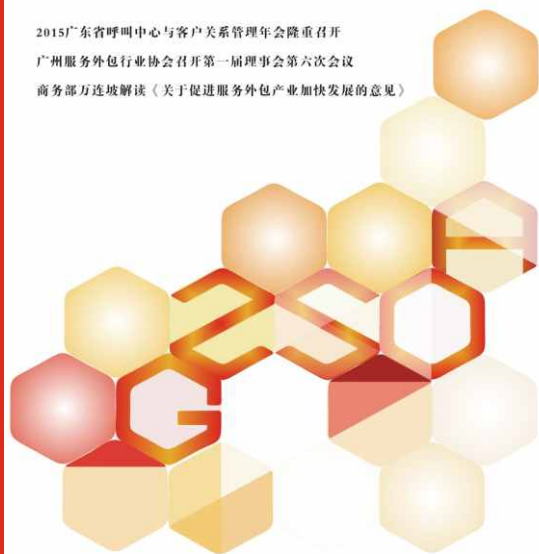
广州服务外包 简报

GUANGZHOU OUTSOURCING

主办单位:广州服务外包行业协会

2015年 第15期

2015广东省呼叫中心与客户关系管理年会隆重召开
广州服务外包行业协会召开第一届理事会第六次会议
商务部万连坡解读《关于促进服务外包产业加快发展的意见》



2015年第15期 Mar 2015

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、孙蒿容、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

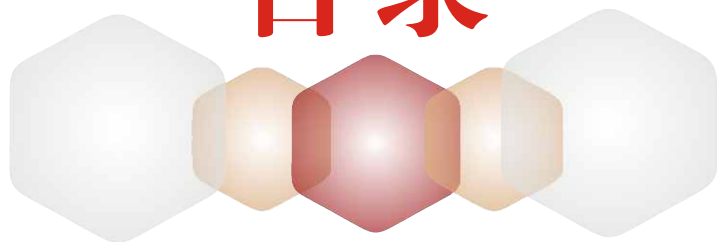


微信订阅号: [gzsoa2010](https://www.weixin.com/gzsoa2010)

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】

2015广东省呼叫中心与客户关系管理年会隆重召开	4
--------------------------	---

【协会动态】

广州服务外包行业协会召开第一届理事会第六次会议	9
-------------------------	---

【政策解读】

商务部万连坡解读《关于促进服务外包产业加快发展的意见》	12
-----------------------------	----

【产业报道】

中国服务外包2014重大事件盘点和2015年趋势前瞻	25
----------------------------	----

全力贯彻落实国务院新部署——专访广州市外经贸局副局长陈泳芳	30
-------------------------------	----

香港政府官员：广东协议为服贸自由化树楷模	33
----------------------	----

国内数字新闻	34
--------	----

2015广东省呼叫中心与客户关系管理年会 隆重召开

3月25日，由广东省服务外包产业促进会、香港客户中心协会联合主办，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承办的“2015广东省呼叫中心与客户关系管理年会”于在广州隆重举行。年会以“粤港同行，呼叫未来”为主题，由主题演讲、产品展览、企业文化展示、互动探讨四部分组成。



广东省商务厅 服务贸易与商贸服务业处调研员林小平先生为大会致辞，他表示近年，广东省呼叫中心与客户关系管理行业的发展不断加快，服务能力不断提高，有力推动了我省产业结构的转型升级。未来，广东省将加强客户服务人才培养、进一步落实扶持政策、引导制定行业标准和行业公约，促进行业建设有序的发展。

年会邀请了来自中港两地的行业专家、企业家分别就行业发展趋势、行业转型战略等内容做主题演讲，与大家分享行业观点和见解。会议期间还穿插了企业文化展示和互动抽奖等环节，现场气氛热烈。



粤港共赢亚太呼叫中心发展前沿信息-Aegon Direct & Affinity Marketing Services
亚太区总监陈启文先生



2014年呼叫中心发展报告及2015年发展趋势-中国呼叫中心与BPO产业联盟
主席颜晓滨先生



移动互联网时代客户服务转型策略-中晟企业管理顾问有限公司首席顾问杨茂林先生



Customer Engagement:客户中心的新常态-CC-CMM国际标准组织主席赵溪先生



分享经济对呼叫中心行业的改变-亿迅(中国)软件有限公司首席战略官李农先生



多媒体服务营销渠道新整合策略-香港易宝国际集团中国区总经理潘美慧女士



管理多渠道顾客体验-COPC Inc.亚太区顾问
李慧涛先生



广东省商务厅 服务贸易与商贸服务业处调研员林小平先生



客服中心让城市更智慧-文思海辉技术有限公司
事业部总经理臧权先生

大会以高端对话、互动探讨压轴，面对客户服务管理行业发展的不断加快，客户管理及呼叫中心行业在人力资源管理主要面临的挑战有哪些？如何更有效吸引更多人才加入客户管理及呼叫中心行业？围绕这些问题以及大家关心的人才问题，香港易宝国际集团中国区总经理潘美慧女士邀请了五位人力资源专家和企业代表上台交流，探讨关于人才招聘、培育的策略和方法、分享最佳实践和案例经验。



互动探讨：如何吸引培育及留住人才？

本次年会围绕客户服务在新经济、新技术、新常态下的发展走向、智慧城市中的客服中心、顾客体验、人才发展战略等议题展开了丰富的对话。会后，不少与会代表表示，演讲者的专业的知识和独到的见解为大家带来了一场专业的饕餮盛宴，充分彰显了年会的专业水平，体现了客户中心行业的凝心聚德。



据统计，本次年会共吸引了来自粤港两地乃至亚太区范围内的知名客户服务中心代表、BPO权威专家学者，以及来自云计算、智能硬件、大数据、移动互联网、电子商务、金融、电信、物流等多个行业的领袖及专业人士近300人参加！

全球伙伴 共创新纪元

商业&IT咨询

解决方案

外包

- 🌐 文思海辉，您值得信赖的咨询与科技服务提供商。凭借卓越的全球运营能力、严格的质量标准和高效的交付流程，文思海辉致力于成为全球企业“新时代的合作伙伴”，为您的成功保驾护航。
- 📌 文思海辉致力于为全球客户提供世界领先的科技服务

业务咨询: 400 822 8372 sales@pactera.com

广州服务外包行业协会召开 第一届理事会第六次会议



1月9日，广州服务外包行业协会第一届理事会第六次会议在广州国际经贸大厦四楼礼堂召开。各理事单位代表、监事、业务指导单位市外经贸局刘旭处长、市科信局马献明副处长、省服务外包产业促进会孟霖会长、以及各区经贸部门代表等出席了本次会议。

会上，与会理事对2014年工作总结2015年工作计划进行了讨论，并对增补理事会成员、延迟召开换届大会、提名新任会长候选人、修改章程等事项进行了表决。



文俊伟会长讲话



SOUND CHANGING THE WORLD 大音希声 声动世界

艾德声 (ADDASOUND) 总部位于丹麦奥尔堡, 充分利用丹麦在声学领域的领先优势, 致力于穿戴式智能语音终端产品设计、研发。与全球众多顶尖高科技企业和研究机构进行技术战略合作, 确保其成为穿戴式智能语音终端的倡导者与引领者。

艾德声电子有限公司是丹麦艾德声话务耳机 (中国) 总代理, 集研发、营销、服务为一体的行业领导性企业。



Crystal 2801

经济型专业解决方案

专为寻求高性价比的呼叫中心设计

- 强指向麦克风降噪技术, 有效过滤环境噪声
- 150-6800HZ 宽频语音信号处理, 让每一个音节充满生命力
- 声压级限制在112dB以内, 让耳朵感受健康
- 两种材质耳套可选, 根据佩戴习惯灵活选择:
- 皮革耳套柔和亲肤, 海绵耳套轻松透气
- 人体工程学可调节设计, 适合不同用户习惯
- 轻量型设计, 满足连续 8 小时无负担佩戴
- 环保材质, 绿色健康



Crystal 2821

最佳呼叫中心耳麦

专业呼叫中心静音耳机

- 宽频语音信号处理, 适合宽带 VoIP 通信
- 音腔优化设计, 升级您的通话质量
- 强指向性麦克风降噪, 提供优质的降噪效果
- 国际标准的听力保护功能, 时刻呵护您的听觉健康
- 先进的蒸镀工艺, 呈现质感外观
- 180°旋转耳盘配合300°柔性吊臂, 可根据通话习惯灵活调节
- 充分考虑人体工程学, 给您带来极致舒适的佩戴体验
- 超轻重量, 全天佩戴无负担



Pilot



全球首款穿戴式智能语音终端

智能语音识别加上最新的蓝牙耳机技术 具备无与伦比的统一通信性能

- 智能语音识别与输入, 解放双手, 享受自由沟通, 无界交流
- 蓝牙 4.0 技术应用, 更低能耗更高效
- Apt-X 技术提供通话环境中的通透声音还原, 让声音拥有更丰富的质感
- CVC 双麦克风矩阵, 确保通话中声音的通透质感
- Multi-Points 多点连接技术, 可同时连接两部智能终端
- 蓝牙A2DP 音频传输支持, 全方位呈现完美清晰的音质
- 人体工学原理设计, 自由适配左右耳使用习惯, 为你带来舒适享受
- 承袭斯堪的纳维亚设计传统, 优雅简约线条带你领略北欧风情



无线自由 统一通信的办公美学

交互式智能语音终端专家 开启语音“声”时代

Nature

- 世界领先语音输入与交互功能, 化身统一通信的移动办公利器,
- 方便快捷将语音转化为文字。
- 最新蓝牙 4.0 技术, 超过 8 小时连续使用时间
- Apt-X 技术提供通话环境中的通透声音还原
- CVC 双麦克风矩阵, 确保办公通话中通透质感
- Multi-Points 多点连接技术, 可同时连接两部智能终端
- 匠心独具的充电底座, 一切只为打造更好的办公生活
- 符合人体工学原理设计, 更舒适的佩戴体验让办公生活更加自由

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

商务部万连坡解读 《关于促进服务外包产业加快发展的意见》

主持人：各位网友，大家好。欢迎收看中国政府网在线访谈。我是主持人刘燕。近日，国务院印发《关于促进服务外包产业加快发展的意见》（以下简称《意见》），提出到2020年，服务外包产业国际国内市场协调发展，规模显著扩大，结构显著优化，企业国际竞争力显著提高，成为我国参与全球产业分工、提升产业价值链的重要途径。这是国务院首次对促进服务外包产业加快发展作出全面部署。促进服务外包产业加快发展有何重要意义？如何将本意见的各项任务落到实处、取得实效？今天我们为大家邀请到商务部服务贸易和商贸服务业司副司长万连坡作客中国政府网访谈直播间，与网友在线交流。欢迎您，万司长。

万连坡：你好，各位网友好。非常感谢中国政府网给我们这个机会，能够把意见出台的一些背景和促进这个产业发展的一些考虑和各位网友进行交流。

主持人文件内容网友都能看到，但是网友也想了解国务院出台《意见》的背景是什么？

万连坡：好的。借此机会我把这个文件出台的一些背景给各位借由作一下介绍。背景有三方面：第一，目前，服务外包产业的基础。目前，我国服务外包产业发展势头良好，主要体现在以下三方面：一是产业规模继续扩大。自2008年到2014年，我国服务外包产业承接国外外包的执行值由2008年的46.9亿美元增长到2014年的559.2亿美元。国际市场的份额由7.7%跃升到将近30%，成为全球第二大接包国。这是产业发展规模扩大的几个数字。二是产业实力提升。截至到2014年，我们国家现有承接服务外包业务的企业2.7万家，年均新增企业3000多家。年营业收入超过1亿美元的企业现在大概有30多家，员工超过万人的企业已经有5家。通过软件、能力、成熟度、集成等各类国际资质认证大约在7145项。三是产业集聚度不断提高。21个中国服务外包示范城市的企业和从业人员占整个全国产业的70%。业务规模接近全国的90%。四是促进就业方面，服务外包企业已经成为知识型人才就业的重要容纳器。2014年我们国家新增服务外包从业人员71.1万人，同时新增大学毕业生就业人员48.8万人，占从业人员总数的68.6%。

2014年，我们国家经济已经进入新常态，服务外包产业逐步从规模快速扩张，向量质并举转变。我们国家服务外包产业全年共签订服务外包合同20.4万份，合同金额和执行金额分别为1072.1亿美元和813.4亿美元。合同金额首次突破了千亿美元，这是在我们国家服务外包产业发展历史上首次。分别同比增长了12.2%和27.4%。其中，承接离岸合同金额718.3亿美元，执行金额559.2亿美元。718.3亿美元也是承接国际服务外包历史上首次突破了700亿美元。所以2014年我们国家的服务外包产业规模扩大有两个突破。增长分别达到了15.1%和23.1%。服务外包企业积极适应经济发展的新常态，采用新技术、新商业模式，满足产业结构调整的新要求，推动了产业规模的持续扩大。这是2014年我们服务外包产业的一个特点。

第二，吸纳大学生就业的成效非常显著。2014年服务外包企业新增从业人员71.1万人，其中大学毕业生48.8万人，相当于全国高校毕业人数的61.7%。截至到2014年底，我们国家服务外包企业达到了28127家，从业人员是607.2万人，其中大学以上学历的404.7万人，占从业人员总数的66.7%。服务外包企业具有技术含量高、知识密集型的特点，所以它已经日益成为扩大大学生就业的新的渠道。

第三，服务外包企业的接包能力在2014年不断提高。2014年我国上万人的服务外包企业达到了16

家，承接国际离岸服务外包执行额上亿美元的企业达到了62家。企业的人员规模和承接业务规模达到上万人和上亿美金这是国际上衡量企业的两个标准。2014年我们国家的服务外包企业签订了国际离岸外包合同102821份，同比增长了10.4%。这些合同涵盖了软件研发及开发服务，集成电路设计、企业运营服务、工程设计、医药和生物技术研发和测试、产品技术研发等各种业务类型。承接国际服务外包的平均合同金额达到了69.9万美元，同比提高了4.5%。

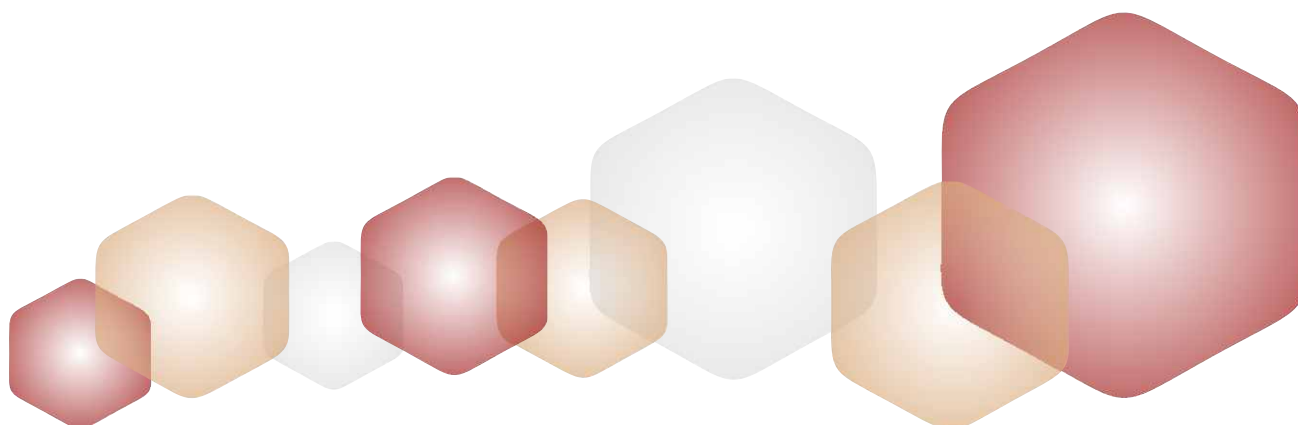
第四，专业服务水平日益提高。比如说国际资质认证，这是体现服务外包企业的国际衡量标准，也是企业开拓国际市场的重要手段。2014年，服务外包企业新获得的各类资质认证数量达到1390个。当然，这里面包括了开发能力、成熟度模型、金融电讯协会等13项国际认证，因为你要做国际业务必须要有这些国际认证的资质，这些大家才可以跟你做这个业务。我们有了这些资质，整个行业的服务水平不断提高。

第五，知识流程外包比重稳步提升。2014年全年承接信息技术外包、业务流程外包和知识流程外包的国际服务外包执行金额分别为293.5亿美元、79亿美元和186.7亿美元，同比增长了18.3%、24.5%和30.9%。从增长速度可以看的出来，后两个增长速度明显高于前面，因为后两个是以知识和研发为主要特征，占比达到了33.4%，比重在稳步提升。云计算、大数据、移动互联等技术的创新和应用，在推动着我们国家服务外包产业向价值链高端延伸，业务结构不断优化提升，创新逐步成为服务外包企业的核心驱动力。

第六，我们国家的服务外包发展特色在日益突出。这里面有几方面：一是我们现在能够提供的离岸服务外包业务，可以为将近200个国家提供外包专业服务。二是专业示范城市根据各自的特点，因地制宜的发展特色产业，实现差异化发展。三是民营企业市场份额不断提高。四是“一带一路”沿线国家的经贸合作逐步加深。这是2014年这个产业的几个特点。刚才介绍的产业背景主要是从2008年到2014年和2014年全年的产业情况。

另外一个背景，我们国家的服务外包产业面临着新的发展机遇。这个机遇从国际上看，服务外包产业正在加速服务业的全球转移，转移速度越来越快，特别是随着大数据、物联网、云计算、移动互联等新技术和新业态的不断涌现，服务外包产业的内涵和外延不断拓展。跨行业的服务外包行业发展现在非常迅速，服务外包企业起步时主要是在软件和信息服务业，也就是IT产业里。现在随着新的技术出现和应用，跨界的融合、跨界服务发展非常迅速，给我们带来承接国际外包带来很大的机遇。

根据有关国际机构预测，到2020年，全球国际离岸服务外包市场总额接近大约5000亿美元。同时由于服务业在全球的转移，新的国际贸易规则也正在孕育之中，发展服务外包产业已经成为我们国家参与全球产业分工，提升产业价值链的重要途径。从国内看，党的十八大和十八届二中、三中、四中全会



提出要全面深化改革开放，进一步提高服务业开放的水平，为我们国家服务外包产业发展提供了更为广阔的发展空间和市场空间。特别是信息服务、智慧城市和新型城镇化等建设，将进一步释放国内服务外包市场的需求。所以我们觉得服务外包产业面临新的机遇，一个是国际上的机遇，一个是国内的机遇。

第三个背景，国务院高度重视服务外包产业的发展。李克强总理在2014年的《政府工作报告》中明确提出发展服务外包的工作任务，并且作出重要批示，要求鼓励服务外包产业的发展。张高丽副总理、汪洋副总理、杨晶国务委员也作出相关批示。为了贯彻落实政府工作报告部署和国务院领导同志的批示精神，商务部会同20个国务院有关部门代国务院起草了《意见》，并且提交国务院常务会议审议。

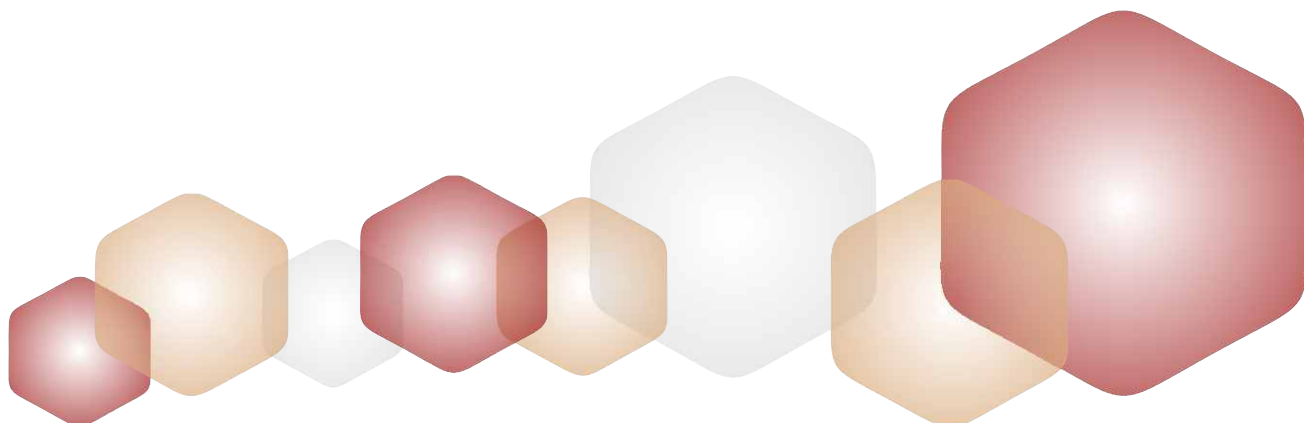
2014年11月26日，李克强总理主持召开了国务院第71次常务会，专题研究讨论了促进服务外包产业加快发展的意见稿。常务会上，李克强总理特别提出，服务外包产业是我们国家经济结构调整，特别是对外经济结构调整的一个重要内容，也是我国产业升级的一个重要支撑点，并且强调要求有关部门思想要再解放一点，步子再快一点，要多给一些“真金白银”的政策实惠，不能只重复过去的一些“含含糊糊”的政策，必须要有新拓展、新举措。

主持人：在《意见》当中给这个产业设定的要目标是什么？

万连坡：《意见》提出要兼顾当前和长远的发展目标：今后三年，培养一批中高端人才、复合型人才和国际型人才，培育一批具有国际先进水平的服务外包知名企业；建设一批主导产业突出、创新能力强、体制机制先行先试的服务外包产业集聚区；人才队伍规模和素质进一步提高，吸纳大学生就业的数量大幅增长；服务外包产业规模持续快速增长，国际服务外包业务规模年均增长25%以上；产业结构进一步优化，高技术含量、高附加值的服务外包业务占比不断提高；区域布局明显改善，特色鲜明、优势互补、协调有序的良性发展格局初步形成；服务外包企业的专业服务能力 and 水平显著提高，中国服务外包示范城市的辐射带动作用进一步增强；服务外包产业政策体系和服务保障体系进一步完善。这是未来三年我们要达到的一些基本目标。到2020年，服务外包产业国际国内市场协调发展，规模显著扩大，结构显著优化，企业国际竞争力显著提高，成为我国参与全球产业分工、提升产业价值链的重要途径。

我们认为，要落实好《意见》里面提出的目标，我们要做三方面的工作：一是要大力开拓国际市场，壮大国内市场，国际国内市场要协调发展。二是要继续提高中国服务外包产业的国际竞争力。三是加紧培育一支以中国服务外包产业快速发展相适应的人才队伍。围绕这三方面的工作，商务部将配合有关部门和地方政府继续完善适合服务外包产业发展的政策体系和营商环境。

主持人：网友说文件比较长，国务院出台《意见》的主要内容涵盖哪些方面？



万连坡：《意见》共4大部分，16条具体内容。主要内容有，第一部分总体要求。一是明确指导思想。全面贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中全会精神，认真落实党中央、国务院的决策部署，以拓展国际国内市场为导向，围绕培育竞争新优势和营造良好发展环境。二是提出发展目标。提出今后三年产业规模、结构、区域布局、市场主体和人才队伍建设等发展目标，并兼顾到“十三五”期末的发展目标。

第二部分培育竞争新优势。一是明确产业发展导向。定期发布《服务外包产业重点发展领域指导目录》。二是实施国际市场多元化战略。提出适应全球服务业加速跨国转移新趋势，进一步扩大与有关国家和地区服务外包交流与合作。三是优化国内市场布局。构建以中国服务外包示范城市为主体，结构合理、各具特色、优势互补的产业发展格局。四是培育壮大市场主体。支持各类所有制企业从事服务外包业务，鼓励服务外包企业专业化、规模化、品牌化发展。政府部门要不断拓宽购买服务领域。五是加强人才队伍建设。充分利用国际国内两种资源，加强服务外包各类人才培养培训。加强中高端人才队伍建设。支持高校依照服务外包人才相关标准组织实施教学活动。

第三部分强化政策措施。一是加强规划引导。研究制订《中国国际服务外包产业发展“十三五”规划》。二是深化国际合作。综合运用贸易、出口信贷、对外投资合作和对外援助等多种措施，支持有条件的服务外包企业“走出去”。三是加大财政支持力度。鼓励开展国际服务外包研发、人才培养、资质认证、公共服务等，设立国际服务外包产业引导基金。四是完善税收政策。从区域和领域上扩大技术先进型服务企业所得税政策实施范围。实行国际服务外包增值税零税率和免税政策。五是加强金融服务。通过金融机构和保险机构、政策性银行、融资担保机构以及支持上市融资等方式拓宽服务外包企业投融资渠道。六是提升便利化水平。深化境外投资审批制度改革，推进境外投资便利化。在创新海关监管、检验检疫监管模式以及境外投资外汇管理改革试点等方面提供便利服务。

第四部分健全服务保障体系。一是建设法治化营商环境。研究完善服务外包产业的法律法规体系。建立服务外包企业信用记录和信用评价体系。二是提高公共服务水平。发挥驻外使（领）馆、行业协会等作用，加强对服务外包公共信息服务。三是加强统计分析体系建设。健全服务外包统计指标体系和统计制度。加强服务外包统计信息系统建设。建立健全有关部门服务外包信息共享机制。

《意见》最后要求商务部要加强统筹协调，会同有关部门科学评估服务外包产业发展情况，对政策落实情况跟踪分析和督促检查，每年向国务院报告落实情况。此外，《意见》梳理出了25项重点任务，列入重点任务分工及进度安排表，明确了各项工作的牵头和参与部门，要求相关部门根据各自职能研究提出具体的工作时限，为实现发展目标提供了保障。

主持人：您刚才在介绍服务外包产业发展的一些情况时，好象讲到这个数据，就是2008年至2013年，我国承接国际服务外包规模年均增速超过50%，占全球服务外包市场的份额也由7.7%增长至约30%，跃升为全球第二大服务外包接包国。在过去几年里，政府为服务外包产业的发展做出了哪些努力，取得了哪些成绩？能否请您具体介绍下当前我国服务外包产业发展的总体情况？

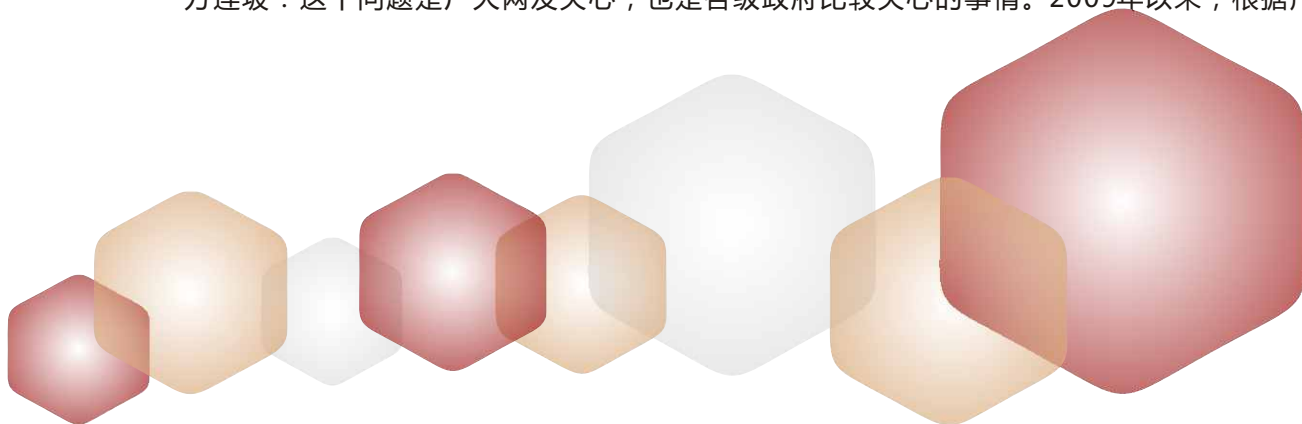
万连坡：几年来，中央和地方政府在完善服务外包产业发展环境方面做了大量工作。2009年以来，国务院办公厅印发了《国务院办公厅关于促进服务外包产业发展问题的复函》（国办函[2009]9号）、《国务院办公厅关于鼓励服务外包产业加快发展的复函》（国办函[2010]69号）和《国务院办公厅关于进一步促进服务外包产业发展的复函》（国办函[2010]33号），这三个文件在财政、税收、金融、特殊工时制度等方面出台了一系列适合服务外包产业特点的政策措施。地方政府积极性高，除了下大力气落实中央政策外，积极探索创新，对引进人才、孵化培育企业、开拓国际市场、释放国内服务外包市场需求等方面做了大量工作。

一是规划引导。制定并实施《中国国际服务外包产业发展规划纲要（2011-2015）》。各地方因地制宜，结合本地区资源禀赋，研究制定发展规划。二是政策促进。落实了财政、税收、人才培养、特殊工时等数十项政策措施，并对落实情况进行了督查。三是示范带动。各地结合实际错位发展，建设公共服务平台，培育骨干企业，加强人才队伍建设，开展国际合作。四是搭建平台。利用京交会、服博会以及境外重要服务外包交易平台，组织企业积极开展项目洽谈和战略合作。

回过头来看，各级政府的政策措施起到了重要作用，而且取得了良好效果。刚才我也介绍了，从产业规模上来讲，我们从2008年的国际离岸外包46.9亿美元增长到2014年的559.2亿美元，际份额由7.7%跃升近30%，成为全球第二大接包国。二是实力提升。截至2014年，我国现有外包企业2.8万家，年均新增企业3000多家。年营业收入超过1亿美元的企业现在大概有62家，员工超过万人的企业已经有16家。通过软件、能力、成熟度、集成等各类国际资质认证大约在7145项。三是产业集聚度不断提高。21个中国服务外包示范城市的企业和从业人员占整个全国产业的70%。业务规模接近全国的90%。四是促进就业方面，服务外包企业已经成为知识型人才就业的重要容纳器。2014年我们国家新增服务外包从业人员71.1万人，同时新增大学毕业生就业人员48.8万人，占从业人员总数的68.6%。从2008年到2014年和2014年这个产业本身的几个特点都可以看出来，中央政府和地方各级政府在推动产业发展方面所采取的政策和措施产生了积极效果。

主持人：2009年以来，中国服务外包示范城市为推动服务外包产业快速发展做出了积极贡献，请介绍下服务外包示范城市的发展情况。此次，《意见》中提出要将服务外包示范城市数量从21个有序增加到31个。请介绍下商务部在此方面有哪些考虑。

万连坡：这个问题是广大网友关心，也是各级政府比较关心的事情。2009年以来，根据产业发展的



情况，国务院相继认定了21个中国服务外包示范城市。通过这些年的实践证明，中国服务外包示范城市是推动服务外包产业加快发展的一项重要举措，各城市结合实际、差异化发展，研究制订规划，推动出台配套政策，建设公共服务平台，培育骨干企业，加强人才队伍建设，使服务外包产业发展的层次和水平也上了一个新台阶。

2014年，21个中国服务外包示范城市承接国际服务外包合同 641.4亿美元，执行金额 497.1 亿美元，同比增长 15.5% 和 23.4 %，分别占全国总量的 89.3% 和88.9%。新增服务外包企业 1726 家，新增从业人员 65.1万人，其中新增大学生毕业生就业人员54.3万人。集聚和带动作用显著。当前，中国服务外包示范城市的发展主要呈现以下5个方面的特点。

一是产业规模稳步扩大，企业实力不断壮大。2014年，21个中国服务外包示范城市已汇聚全国 68.8%的服务外包企业和69.9%的服务外包从业人员，共承接服务外包合同执行金额711.8亿美元，占全国的87.5%；其中，承接国际（离岸）服务外包合同执行金额497.1亿美元，同比增长23.4%，占全国总额的88.9%。

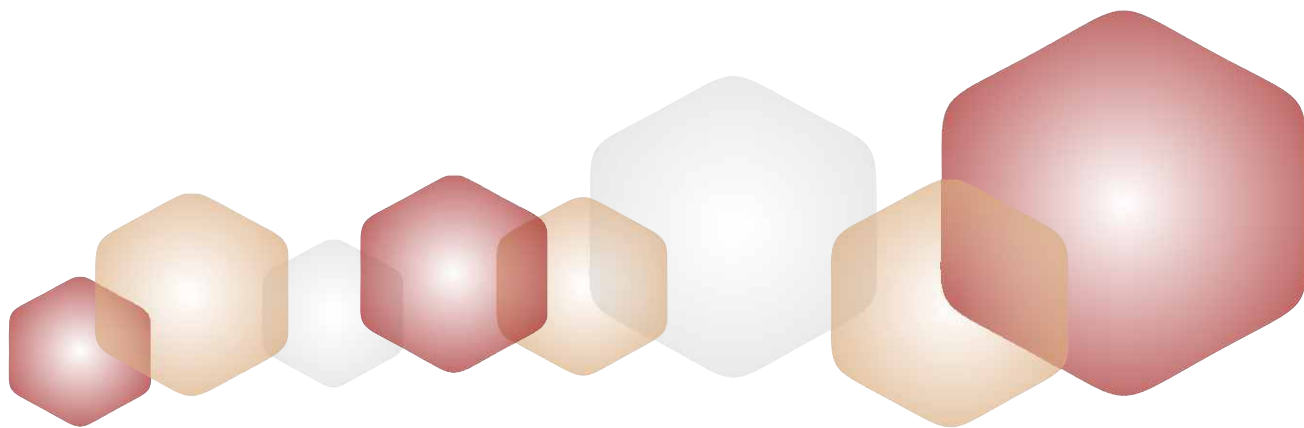
二是基础设施日益健全，公共服务不断完善。为保障和支持服务外包企业运营发展，各服务外包示范城市基本都建立了双回路供电等电力和通信网络基础设施，互联网普及率明显提升，大部分城市供电稳定性有所提高。

三是人才培养更加规范，引进模式不断创新。服务外包示范城市继续在服务外包人才培养上发挥先行示范作用，截至2013年底，累计114.4万人参加服务外包业务培训，占全国参训总人数的66.5%。同时，各地不断创新服务外包人才引进模式，吸收留学归国人员4.3万人、外籍员工2.5万人，让创新成为驱动发展的新引擎，为产业的转型升级注入强劲动力。

四是政策体系逐步健全，制度环境不断优化。服务外包示范城市在贯彻落实国家产业支持优惠政策的同时，均发布了服务外包产业发展规划，制定了促进服务外包发展专项政策。其中，19个城市出台扶持服务外包企业的投融资政策，18个城市为扶持服务外包企业融资担保提供补助，16个示范城市出台了互联网信息安全、商业数据保密相关的地方性政策法规。

五是突出发展特色，差异化发展格局逐步形成。服务外包示范城市立足现有产业基础与资源优势，更加注重做大做强企业、做优做精品牌与产业转型升级相结合，力求实现产业层级提升。服务外包示范城市更加重视服务外包研发类中高端环节业务，着力打造特色平台，结合城市实际发展特色产业，如金融服务外包业务、生物医药研发外包等，产业转型升级效果逐步显现，差异化发展格局逐步形成。

下一步，商务部将会同有关部门继续做好中国服务外包示范城市的综合评价工作，并根据国务院的统



一部署，深入研究，统筹考虑东、中西部城市和产业布局，有序增加中国服务外包示范城市数量。

主持人：服务外包产业具有技术高、创新活，融合深、链条广，以及国际化水平高等特点，请介绍下商务部在国际市场布局 and 开展国际交流与合作方面有哪些考虑，给予哪些政策安排。

万连坡：李克强总理指在第71次国务院常务会议上出，“服务外包产业是我国经济结构调整、特别是对外经济结构调整的一个重要内容，也是我国产业升级的一个重要支撑点。”汪洋副总理指出，“服务外包成为国际经贸合作新热点，为新兴经济体提升在全球价值链中的地位带来了机遇。”两位领导人的讲话也为我们做好国际市场指明了方向。

从国际看，服务外包产业正加速服务业的全球转移，新的国际贸易规则正在孕育之中，发展服务外包产业已成为我国参与全球产业分工、提升产业价值链的重要途径。当前，我国已成为世界第二大经济体、第一大货物贸易国、第三大对外投资国和第一大外汇储备国，正在加速向贸易强国迈进。客观地讲，我国经济经历了30多年高速增长，传统产业相对饱和，但一些新技术、新业态、新商业模式大量涌现，加快培育和发展新兴产业，特别是服务外包产业，已成为我国加快经济结构调整，促进产业转型升级的必然选择。

《意见》提出，应努力构建国际市场多元化新格局，进一步扩大与有关国家和地区服务外包交流与合作。从全球布局角度看，《意见》提出以下4个方面要求：一是巩固和加强与发达国家合作，着力提高服务外包高端业务比重。二是积极开拓新兴市场，不断拓展新业务和营销网络。三是深化与周边国家合作，推动服务标准出口。四是密切与“一带一路”沿线国家和地区的联系。

为此，商务部将会同有关部门重点做好以下4个方面的工作：一是进一步提升双边经贸合作水平 and 质量，在现有机制框架下有序推进服务外包产业务实合作，营造有利于共同发展的国际环境。二是加大支持服务外包企业参加国际展会、项目洽谈等活动。三是结合实施“走出去”战略和对外援助，综合运用贸易、出口信贷、对外投资合作和对外援助等多种措施，支持有条件的服务外包企业“走出去”，开展研发外包、知识流程外包和业务流程外包等高附加值项目合作。四是鼓励企业和机构在国际市场购买技术含量高、业务模式新的高端服务，引进先进技术、先进经营方式和管理经验，加快推动国内服务外包产业转型升级。

主持人：67号文件出台之后，申报服务外包示范城市程序有没有变化、申报时间有没有具体要求？

万连坡：目前对于新申报示范城市程序和要求，国务院还没有提出新的要求。目前还是按照国务院原来的办事程序在进行工作。最近这几年，一共有13个城市向国务院提交了成为服务外包示范城市的申请，国务院批转到商务部，由商务部会同有关部门进行研究。这个研究是目前正在做的一个非常重要的工作，就是对现有21个中国服务外包城市和新申请城市进行综合评价。三年评价工作已经完成，我们也在政府网对评价结果进行了公示。现在我们正在会同有关部门对评价结果进行分析研究，向国务院报告评价结果。在这个过程中，我们也会根据国务院的要求，结合国务院提出的示范城市由21个有序增加到31个这个要求做一些调查研究，给国务院提一些建议。

主持人：什么叫有序？

万连坡：示范城市要成熟一个才能认定一个。首先你要有产业基础，要有比较好的产业政策体系和营商环境。相比较之下，要有一定的优势和特色，在全国产业当中要有带头示范作用。从评价结果来看，如果能有一定的示范和带动作用，除了对产业的带动作用，还有对地方经济、结构调整、经济发展、创新就业等几方面有带动和示范作用的话，相信国务院会认可你的示范和带动作用。

主持人：现在这个示范城市只进不出？一旦评上了没有退出和再进机制？

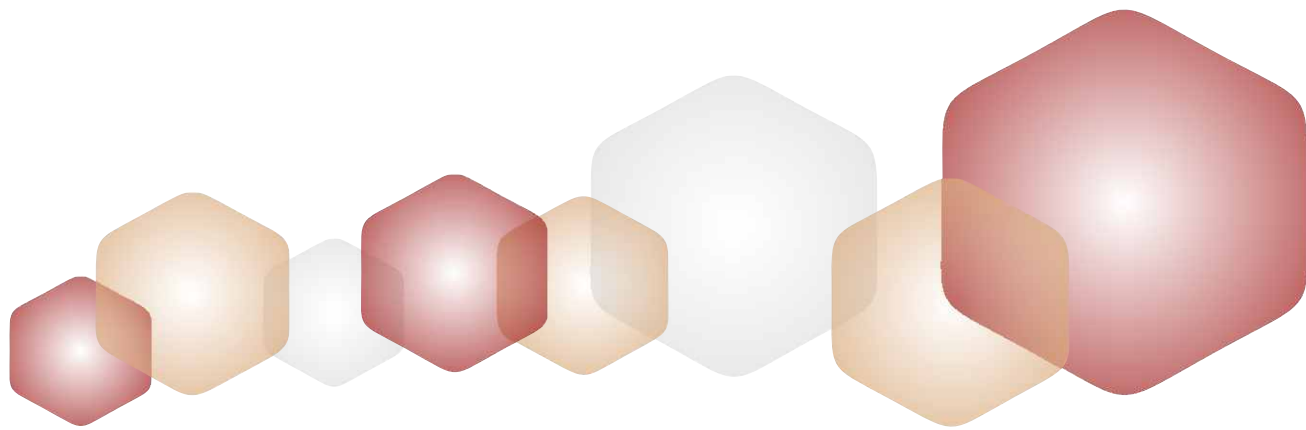
万连坡：原来国务院有一个末位淘汰要求，到现在国务院没有收回这个话。我们也是在评价的基础上会同有关部门给国务院提出意见，最后由国务院来定。

网友：我注意到，这次意见最重要的两点，一是将服务外包作为一个整体产业看待，超越了过去重点谈“离岸服务外包”的概念。二是，鼓励企业特别是工业企业购买非核心业务的专业服务，政府部门要不断拓宽购买服务领域，将可外包业务委托给专业服务企业。作为这一产业的牵头部门，商务部将如何协调国际国内服务外包产业的发展以及如何推动工业企业和政府部门购买服务？

万连坡：这位网友看《意见》看得非常认真，而且他对《意见》的理解也非常透彻。这次国务院出台的《关于促进服务外包产业加快发展的意见》非常明确地把服务外包、承接国际外包和国内外外包作为产业的完整内容来谈的。也就是说过去我们在服务外包产业起步阶段，一些政策和措施主要是鼓励去承接国际服务外包，也就是离岸业务。根据这些年国内服务外包业务的发展情况，业界一直在呼吁，政府要重视国内外外包业务市场的发展。这次让我们要把国际国内两块业务放到一个产业体系里进行研究，提出发展的意见。所以这是第一次国务院文件里面把国内国外两个市场放到一起整体来考虑和部署。我们觉得这也是符合我们国家开拓国际国内两个市场、利用国际国内两种资源来发展经济的原则要求。

第二，服务外包产业本身就是一个资源完全由市场配置的产业，不可能把它完全割裂开来，是国内市场还是国际市场，它主要是人力资源，它是国际的还是国内的？很难严格区分开来。实际上，这个产业本身从起步就是一个国际化的产业，我们无法把它严格的区分国际和国内。从业务统计上来讲，我们是有国际业务和国内业务之分的，但是实际操作当中是分不清的，企业就是哪个挣钱哪个做，完全是市场行为。国务院这次文件里把国际国内两个市场考虑进来，我们觉得是非常正确的，而且有利于这个产业的长期快速发展。

关于服务外包产业的发展，我们从《意见》就可以看出，这是国务院关于促进服务外包快速发展的意见，是国务院的文件。在这个文件里，国务院明确了产业发展的政策、措施、目标，同时也明确要求商务



部牵头推动落实这些政策、措施和目标。我们理解，受国务院的委托，商务部有两个任务要做好：第一，根据商务部职能，我们要做好开拓国际市场的业务，同时要做好鼓励服务外包企业提升国际竞争力这项工作。这里面包括到境外去洽谈业务，到境外去投资，这都是和我们职能有关的

第二，我们要牵头或者有些是我们参与，会同20个国务院有关部门，根据他们各自职能，提出落实这个《意见》的政策和措施。除了商务部自己的职能范围之内的，开拓国际市场、境外投资，提升企业和产业国际竞争力等等这些政策以外，其他部门职能范围之内的职能和措施，商务部是牵头、协调和配合他们根据各自的政策措施落实《意见》的内容。也就是说我们要根据自己的职能，各自做好职能范围之内的事情。

主持人：请介绍下商务部拟在加强服务外包人才队伍建设方面做哪些工作。

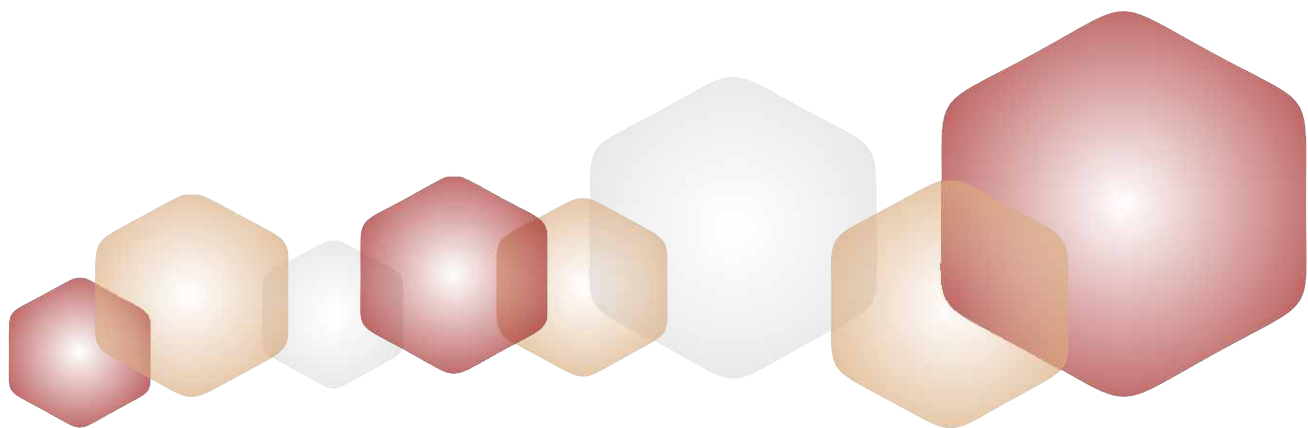
万连坡：服务外包主要生产要素是人的创造力。这个产业要发展，人的创造力是一个关键要素。随着国内服务外包市场规模的不断扩大，我们还要在国际市场上争取更多的市场份额，整个服务外包产业总体规模要快速扩大增长，这里面服务外包从业人员的规模和结构是当前面临的非常严峻的问题，也可以说是制约我们国家服务外包产业快速发展的瓶颈问题。

从总量上来讲，我们国家每年新增大学毕业生和其他能够加入到这个行业从业人员的总规模还是不小的，但是现在还有一个结构问题。服务外包产业，特别是一个企业光有初级技术人员是不够的，还要有一些中高层的技术人员和管理人员以及市场开拓人员带队伍，特别是一些项目带头人、企业带头人，我们非常缺乏这种国际型的中高端技术和管理人才，也就是业界一直呼吁的复合型人才。所以对中高端复合型人才培养问题是目前制约我们产业快速发展的瓶颈问题。

服务外包是知识人才密集型高端服务产业，涉及包括工业、软件和信息技术、互联网等各领域，需要大量技术、语言、营销、管理等复合型人才。当前，我国服务外包产业人才结构性矛盾突出、中高端人才短缺，从业人员流动率加大，企业育人难、留人难现象较普遍。

为此，商务部拟与教育部共同做好以下3个方面工作：一是支持高校以人才需求为导向调整优化服务外包专业和人才结构，依照服务外包人才相关标准组织实施教学活动，进行课程体系设置改革试点，引导大学生创新创业。二是鼓励高校和企业创新合作模式，积极开展互动式人才培养，共建实践教育基地，加强高校教师与企业资深工程师的双向交流，也就是校企合作。三是全面提升从业人员能力和水平，支持符合条件的服务外包企业通过开展校企合作录用高校毕业生，建立和完善内部培训体系。此外，商务部将会同有关部门，充分利用国际国内两种资源，加强服务外包各类人才培养培训：一方面继续支持服务外包初级人才；另一方面，采取引进和培养相结合的方式，加强中高端人才队伍建设。

主持人：《意见》第1项任务是定期发布《服务外包产业重点发展领域指导目录》，可见该工作的重



要程度。请介绍下制订《产业目录》的意义、相关背景以及下一步工作考虑。

万连坡：《意见》第3条提出，定期发布《服务外包产业重点发展领域指导目录》，加强对服务外包产业发展指导。首先，设立产业目录意义重大。随着大数据、云计算、移动互联等新技术的突破和应用，既创造了广泛的服务需求，又带来了新兴业态的变革。服务外包产业已经由制造业、信息技术、电信等领域逐步扩展到金融、医疗、互联网等领域，跨界融合趋势愈发明显。为加快促进服务外包产业的健康发展，加强产业发展的导向作用，在现行财政、税收、金融以及贸易便利化等政策上形成新突破，着力支持我企业开拓国际市场，《产业目录》是一个非常重要的措施。《产业目录》根据产业发展的情况、趋势，定期修订和调整这个目录，用这个目录来引导服务外包产业和与之相关的，包括金融、一些政策部门、地方政府有一个明确的导向，共同推动这个产业的发展。这个目录主要是要发挥这个作用。

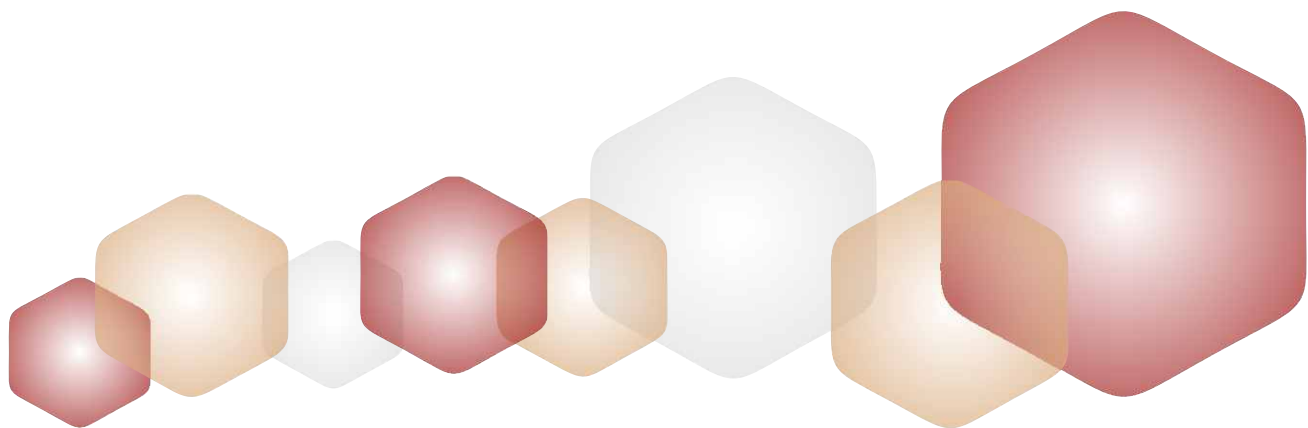
其次，制订《产业目录》是市场和产业发展的实际需要。《中国国际服务外包产业发展规划纲要（2011—2015）》中提出，巩固和提升软件、金融等领域服务外包；重点突破文化创意、物流等领域服务外包；积极培育医疗、批发零售等领域服务外包。据统计，2008年-2014年，我国承接国际服务外包合同执行金额从46.9亿美元增长至559.2亿美元，已成为全球第二大接包国。但我国承接国际服务外包仍处于价值链低端，为提升服务外包产业国际竞争力，应根据国际市场需求和我国产业结构现状，特点以信息技术外包、业务流程外包、知识流程外包、业态为基础，以科技的不断创新应用为引擎，以产业的不断优化为目标，在既有工作的基础上形成新突破，研究制订《产业目录》。

第三，地方政府因地制宜，先行先试。当前，各地结合资源禀赋，相继制订符合本地区特点的服务外包产业发展的指导性文件。例如，广东省提出，大力发展金融领域服务外包；加快发展工业设计、生物医药研发等领域服务外包；积极承接电子商务、物流货代等领域服务外包等。南京市提出，重点发展政务与教育、汽车等领域服务外包；重点拓展工业设计、医药和生物研发等领域服务外包。其实这些地方政府有的已经在做了，效果非常好。下一步，商务部将会同有关部门，加强宏观调控，结合产业发展实际，从促进产业结构升级的角度，抓紧研究制订《产业目录》。

主持人：网友想了解一下《中国国际服务外包产业发展“十三五”规划》的工作设想。

万连坡：今年是“十二五”的最后一年，从整个服务外包产业“十二五”规划的落实情况来看，这个规划对产业发展起了很好的作用。服务外包产业发展的规模、能力、质量和水平都在不断提高。明年是“十三五”的起始年，做好“十三五”规划对我们来讲是一个非常重要，也是非常艰巨的一项工作。“十三五”规划是一个承前启后的规划，是服务外包产业转型升级关键时期的规划。

随着全球产业结构调整 and 以服务业为主的全球新一轮产业转移，服务外包日渐成为各国参与全球产业分工、调整经济结构的重要途径。在我国加快经济转型升级的关键时期，承接国际服务外包成为推动产业



结构升级、加快构建现代产业体系的重要手段，对实现“中国制造”和“中国服务”融合发展具有重大意义。下一步，商务部将对服务外包产业“十二五”规划的执行情况进行科学评估。在此基础上，商务部将会同有关部门，进一步解放思想，开拓创新，统筹国际国内两个市场，提升产业国际竞争力、培育壮大市场主体、完善政策措施以及提供公共服务等方面研究制订“十三五”规划。

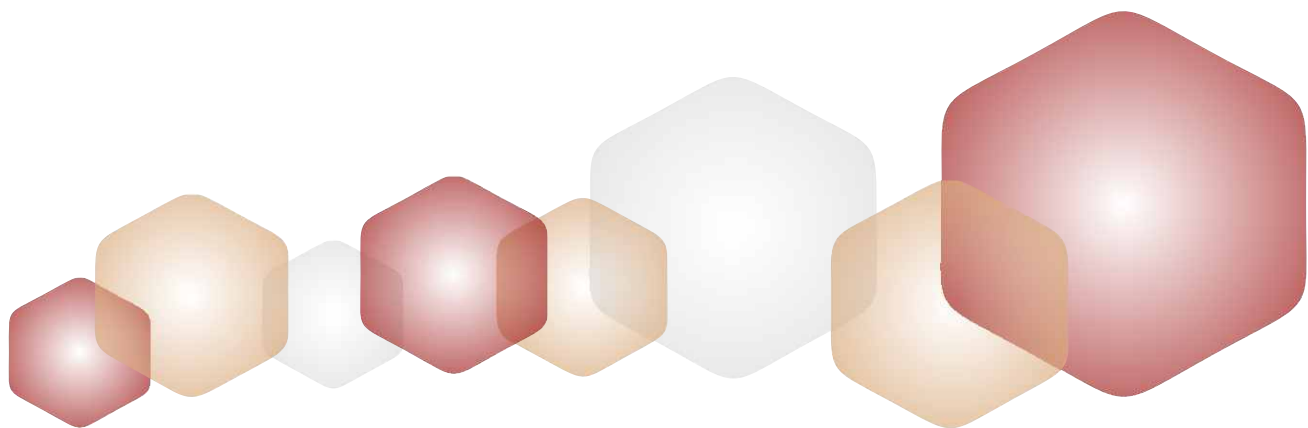
主持人：网友问，有声音说，给了服务外包产业这么多特殊政策，会不会引起不公平？

万连坡：实际上，服务外包产业最大的特点是一个创新型的产业，它的创造力来自于人力资源，所以这个产业，我们对人力资源的培训、培养方面给了一些政策，这个政策对这个产业来讲非常重要，因为人的创造力、创新能力是这个产业发展的动力。所以从产业整个投资结构来讲，业界给我的介绍就是这个产业总体投资规模对人力资源的投资规模占产业投资规模的70%—80%。其他综合运营投资，包括固定资产投资加起来也就是20%到30%，所以对人力资源的规模和结构问题，要解决它的规模和结构问题，我们要给予一些适合它的政策支持。

这些政策是根据它的产业特点给的一些适合它的政策。并不是说给了一些特殊或者非常优惠、造成不公平的政策。总体来讲，这个产业在我们国家整个产业政策体系里面处于不公平的地位，缺乏一些适合它的政策支持。所以国务院这些年的政策和措施是根据它的特点给了一些适合它发展的政策和措施，并不是一个不公平的政策措施。

主持人：非常感谢万司长接受我们的采访，非常感谢网友的关注，下次节目再见。

——中国政府网



电话一响 黄金万两



电信云呼叫中心是中国电信推出的，以宽带接入为载体，为企业
提供呼叫中心座席外包服务的业务，可快速部署、按需租用，
支持电脑端和移动端等多种接入方式



统一号码更省心

呼入呼出显示同一号码
统一企业形象



资料保密更放心

客户资料实时云存储
资料加密显示，保密更放心



外呼服务更舒心

外呼任务自动分派到个人
外呼报表详细全面，支持配置



过程管控更宽心

通话全程录音、实时在线监听
服务过程可追溯

云呼叫中心

接入方式：

耳麦接入

- 座席直接通过电脑耳麦接入，一键接听
- 适用于无固定电话的企业

PC+Phone接入

- 以PC座席加电话的模式完成通话
- 适用于有电话的企业，且对通话质量有一定要求

移动端接入

- 通过手机APP，以3G/4G通信网络完成通话
- 适用于座席人员无固定办公场所、移动化办公需求较多的场景

应用场景：

客户服务

- 分支机构众多、跨区域办公的本地化客户服务
- 价格敏感的集中式客户服务



移动化办公

- 应急式客户服务（7x24小时客户服务）
- 外勤外出，随时随地业务沟通



联系方式：

详细产品信息请登录云呼叫中心网站：

<http://cmp.gdbnet.cn/cc>

手机端下载请扫描二维码：

Android客户端下载：



iOS客户端下载：



中国服务外包2014重大事件盘点和2015年趋势前瞻

2014重大事件盘点

1、67号文引领政策“组合拳”，服务外包产业迎来又一个春天

2014年12月24日，国务院印发了《国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见》（国[2014]6号）（以下简称《意见》），充分显示了党中央国务院对服务外包产业发展的高度重视。《意见》凸显了全面性、创新性和可操作性三大特点，明确了四大重点任务，即发布服务外包产业重点发展领域指导目录、拓展行业领域，建立多元化市场产业新格局，培育壮大市场主体和强化人才队伍建设。同时出台了财政税收等一揽子支持政策，为促进服务外包加快发展指明了方向，使我国服务外包产业迎来了又一个春天。

在此之前，国务院已出台了一系列与服务外包产业密切相关的政策文件，如《关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》、《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》、《国务院关于加快科技服务业发展的若干意见》等，这些文件的出台，体现出服务外包及其相关产业在经济结构调整中的重要战略性作用，对服务外包产业的持续转型升级，带动国际产业布局与优化调整、在构建新一轮全方位对外开放新格局中增强国际竞争力提供了坚实的制度保障与政策支持，同时也为以服务外包为引擎的现代服务业向国际化、高端化发展提供了方向指引。

2、产业跨界融合迈向新高度，推动产业变革时代到来

2014年，跨界融合无疑成为服务外包领域的主旋律。一方面，传统模式下的利润削弱倒逼企业积极延伸产业链、加速转型升级；另一方面，服务外包3.0时代的ICD（Internet, Cloud & Data）技术助推产业跨界融合：例如电子商务与物流紧密合作，互联网金融如火如荼。服务外包的触角已延伸至农业、工业、金融、物流运输、医疗健康、电子商务、智慧城市、文化创意等多个领域，并不断拓展至所有产业。服务外包企业利用新技术在诸多领域开辟新的市场、创造新的商业模式，推动新的变革。这一切都推动了全面外包化服务时代的到来，同时为外包企业最终成长为整体解决方案供应商奠定了良好的基础。

3、产业梯度转移进程加快，中西部城市成为产业发展新高地

服务外包产业梯度转移进程加快与城市转型升级同步推进，是2014年服务外包区域发展的最大特点。武汉、西安、合肥、南昌、长沙、重庆、成都、贵阳等中西部城市凭借日益完善的基础设施、优越的区位、资源与成本优势，以及“一带一路”和长江经济带催生的新机会窗口，吸引了微软、NEC、IBM等世界500强、全球软件20强及其他众多国内外知名服务外包企业入驻，成为服务外包企业转移和投资理想城市。梯度转移有助于我国服务外包产业资源优化配置，促进东中西部产业协调发展，有利于产业整体竞争力的提升；同时，随着国家“一带一路”战略的全面实施，中西部地区还将具有广阔的市场、良好的基础设施与国际合作平台。

4、自贸区扩大试验范围，搭建国际服务外包合作新平台

2014年12月21日，国务院常务会议确认广东、天津、福建三地获准建设自贸区，并以上海自贸试验区试点内容为主体，结合地方特点，充实新的试点内容。新批三地自贸区将与上海自贸区的建设产生叠加效应，投资与服务贸易便利化改革也将不断深入，法制化的国际营商环境逐渐建立，将有利于三地加快发展以服务外包为核心的服务贸易，包括在高端制造，金融外包等诸多领域，深化与港澳台的合作，同时挖掘其他服务外包的新兴市场。

5、跨境电商从试点走向推广，打造服务外包新蓝海

2014年被称为跨境电商元年，国家跨境电子商务试点城市由原来的上海、重庆、杭州、宁波、郑州扩大到30余个，已备案企业达2000余家；跨境电商首次成为国际服务贸易交易会的讨论议题；京东、阿里

巴巴等电商企业纷纷赴美上市；2014年8月，跨境电商龙头企业亚马逊正式落户上海自贸区，并开始在自贸区内建立跨境电子商务平台。在新一代信息技术和服务全球化深入发展的趋势下，随着优惠政策的进一步落地、产业集聚效应进一步加强、产业生态圈的逐步完善，服务外包企业将获得更多的发展机会，跨境电子商务将成为服务外包产业发展的新蓝海。

6、领军企业相继完成私有化，开启重大战略转型新篇章

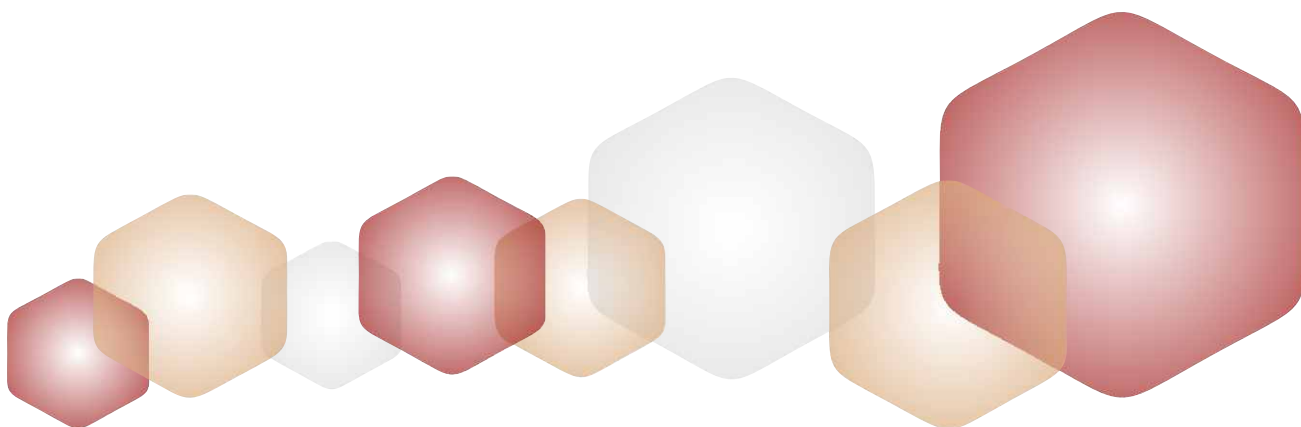
随着服务外包国际市场竞争日趋激烈，为适应新技术的不断创新、服务一体化的加快发展，服务外包领军企业普遍加速基于市场变化与自身优势的长期战略转型步伐。2014年，服务外包领军企业文思海辉、软通动力、亚信联创等公司宣布正式完成私有化。作为国内领先的全方位IT咨询、服务及行业解决方案提供商，完成私有化后的上述三家公司将继续加大研发投入力度，并专注于包括全球化业务布局及收购兼并在内的跨越式增长战略，对其他服务外包企业的转型升级起到积极的示范效应，将进一步推动我国服务外包产业的转型升级与国际竞争新优势的培育。

7、对日信息服务产业联盟成立，深化与日本服务外包行业对接

2014年，日元对人民币继续贬值态势。同时，我国人力成本、企业运营成本不断上升，大大挤压了服务外包企业的利润空间。为促进中日信息服务企业的合作与共赢，2014年3月，我国主要对日服务外包企业发起成立了中国对日信息服务产业联盟（以下简称对日联盟）并于5月成功举办了“2014京交会——软件与信息服务国际企业对接会”，重启了中日服务外包产业间的对话。作为中国信息技术服务与外包产业联盟的日本区域市场分联盟，对日联盟将致力于搭建中日信息服务行业内与企业间的信息共享、合作交流、人才培养等平台，积极探索中日信息服务新模式，进一步推广中国服务外包产业形象与企业品牌，带领联盟企业不断增强在日本市场的话语权，不断推进中日信息服务业与服务外包深化合作、实现共赢。

8、服务外包统计报表制度修订：完善统计标准，关注新兴业态

为客观反映服务外包产业发展趋势、准确把握产业发展的新情况、新业态，进一步满足各级政府、产业园区、行业组织和企业动态分析、监测产业运行状态的需求，受商务部服贸司委托，中国服务外包研究中心对《服务外包统计报表制度》进行了新一轮的修订完善。此次《服务外包统计报表制度》的修订坚持顺应产业发展趋势及回归产业本质的原则，完善了服务外包产业的内涵与外延，在延续现有ITO、BPO和KPO三大门类的基础上增加反映市场变化和技术进步的新兴业态。此次修订将有效满足服务外包产业基础统计的需求，实现对产业的动态有效监控，有利于深入垂直行业进行深层次研究，为政府制定保障服务外包产业健康发展的宏观决策提供重要的基础信息支持。



2015年趋势前瞻

1、服务外包进入“新常态”，从规模扩张转向量质并举

随着劳动力成本及商务成本步入上升通道，我国服务外包产业传统优势不断萎缩，服务外包产业发展从高速增长回落到中高速增长，产业结构调整与转型升级正在进行，逐步进入“新常态”。适应新常态化发展阶段，2015年转变以低成本竞争向智力投入取胜，挖掘新的增长亮点成为发展主线，提高增长质量有望得到高度重视。新的一年，《中国国际服务外包产业发展“十三五”规划》着手研究编制，《服务外包产业重点领域指导目录》酝酿出台，未来产业将加速向高附加值环节延伸，国内国外市场同步发展，区域协调统一，差异化特色发展，服务外包产业开始从规模化扩张转向量质并举。

2、“跟随服务”加速实施，企业国际化步伐加快推进

我国服务外包国际市场客户分布日益广泛，除美国、日本、欧洲等传统市场外，正在逐步向东南亚、大洋洲、中东、拉美和非洲等地区拓展。2015年商务部积极推进制造、服务一体化“走出去”，鼓励企业提升跟随性服务水平，大力发展互联网信息服务、跨境物流、研发设计、支付仓储等现代服务业。“跟随服务”战略的实施，为我国服务外包企业开拓国际市场创造新的途径。同时，新出台的67号文件指出，要加大金融支持企业“走出去”力度，通过简化审批手续、拓宽融资渠道、健全政策体系，给企业“走出去”提供便利、做好服务。这些政策将为我国服务外包企业实施跨国并购、全球投资战略创造有利条件，2015年服务外包企业的国际化步伐有望加速推进。

3、数据变革催生智慧服务

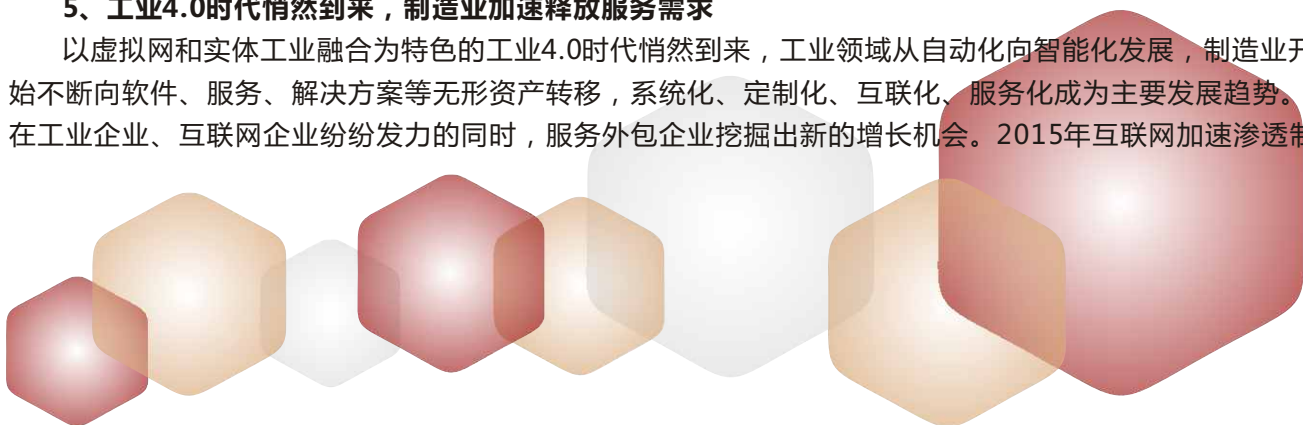
云计算、物联网、大数据、移动互联等为代表的新一代信息技术、人工智能、商务智能、3D打印等科技产品，不断深入行业应用，从消费级向企业级延伸。2015年，新一代信息技术之间的融合加速，大数据、云计算为物联网、移动互联提供更加强大的基础设施和分析工具，使其在简单互联的基础上实现分析、决策、响应能力，信息技术向智能化发展，信息服务向智慧服务转型。新的一年，智慧服务在政府公共管理、企业运营及个人应用领域的成功实践有望涌现，服务外包产业必然在其中受益。

4、中西部迎来新的发展机遇，区域协调发展格局逐渐形成

在政府、企业多方面努力下，为适应市场变化，这些年服务外包产业梯度转移一直在路上。2015年，国家“一带一路”战略持续推进，互联互通将进一步加强，中西部省市由“内陆”变“前沿”，开放发展加速，基础设施、人才集聚、资金汇集等各方面全面升级，承接服务外包转移的优势再次提升。此外，2015年是规划编制年，国家、省、市服务外包产业“十三五”规划都将陆续开始编制，实现区域合理定位必将是思考的重点，区域协调发展的良性格局逐渐破题。

5、工业4.0时代悄然到来，制造业加速释放服务需求

以虚拟网和实体工业融合为特色的工业4.0时代悄然到来，工业领域从自动化向智能化发展，制造业开始不断向软件、服务、解决方案等无形资产转移，系统化、定制化、互联化、服务化成为主要发展趋势。在工业企业、互联网企业纷纷发力的同时，服务外包企业挖掘出新的增长机会。2015年互联网加速渗透制



造业，我国制造业与服务业间相互依存，深度融合，随着传统制造企业开始布局智能化生产，智能化信息技术建设中需要更多的专业第三方力量支撑，专业性、智力型的服务需求相应释放。

6、研发服务外包加快发展，服务外包深入垂直行业

服务外包的内容早已不再局限于非核心业务环节，核心业务环节的外包活动日益增多，而其中研发环节的服务需求，如生物医药研发、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，这一态势将在2015年得以延续，并有望在67号文等政策支持下出现增长高峰。此外，随着接发包企业合作模式的日益成熟，行业解决方案、一揽子服务需求增加，服务外包产业发展深入垂直行业的特色更加凸显。

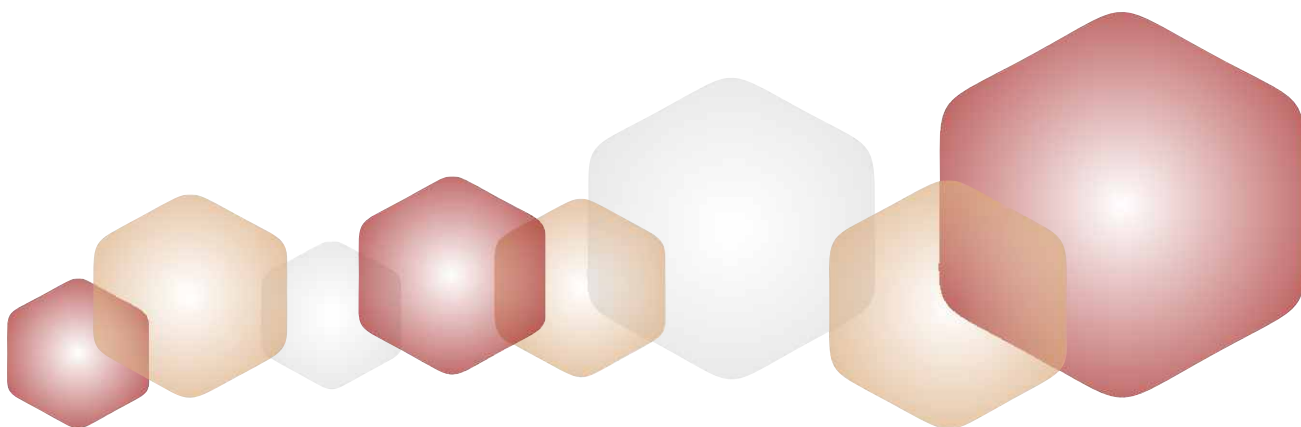
7、服务外包产业将掀起新的创业热潮

服务外包轻资产、重智力投入的特色，非常符合大学生创业需要。在国家鼓励大众创业、万众创新的政策环境下，2015年服务外包产业有望掀起创业热潮，进入创业窗口期。特别随着服务外包孵化环境的成熟，多元化、市场化、全链条化运行的创业孵化体系的建立，创业孵化功能区遍地开花，全方位一站式的服务体系为创业成功提供了保障。以创业带动就业，服务外包产业势必成为中高端人才聚集的创新高地。

8、服务外包产业法治化营商环境建设得到重视

2015年是全面推进依法行政的开局之年，服务外包产业也将践行依法营商，加强信息安全管理、加大知识产权执法监管力度。国家层面服务外包企业信用记录和信用评价体系前期研究稳步推进，地方层面若干有关服务外包产业的地方性法规和政府规章有望出台。建设服务外包产业法治化营商环境必将成为新一轮政策热点，进而有效弱化国际市场对我国产业信息安全及知识产权保护的质疑，为实现“中国服务”再上新台阶添砖加瓦。

——中国服务外包研究中心





服务时时在 商机路路通

► 商务领航VIP人工服务版企业总机套餐 轻松拥有全天候人工话务台 ►

- 1** 24小时服务，助您把握无限商机
全天候无间隙企业总机人工服务，随时为企业转接客户电话，助企业把握无限商机。
- 2** 强大总机，全面提升企业形象
统一的8位总机号码，专业、个性化的语音导航，全面提升企业的品牌形象。
- 3** 高效处理，通信效率卓然出众
企业总机通信录可存储海量数据；独有黑名单过滤功能，有效防止企业员工被恶意电话骚扰。
- 4** 广域转接，联手开拓无限前景
不同区域分支机构共享一个电话号码，降低客户记忆难度，全面提升沟通效率。

全力贯彻落实国务院新部署 ——专访广州市外经贸局副局长陈泳芳

2015年1月,《服务外包》杂志访问广州市外经贸局(现广州市商务委)副局长陈泳芳女士,就广州如何大力发展服务外包市场进行了深入的交流。

“广州应当迫切需要并不遗余力地贯彻落实李克强总理和国家的这一战略部署,也将成为最直接的政策受益者。”广州市外经贸局副局长陈泳芳在接受记者采访时强调。

作为传统加工贸易大市,广州市充分发挥服务外包作用,为制造业的加工贸易等传统贸易方式的转型升级创造新优势,服务外包蓬勃发展。

2014年1-10月,广州市服务外包全口径合同额超70亿美元,同比增长26.30%;离岸合同额超40亿美元,同比增长23.38%;离岸执行额超30亿美元,同比增长39.36%,居华南地区首位。

目前,世界500强企业如汇丰银行、三星、日立、爱立信和美国银行等在广州设立服务外包企业28家;国际外包专业协会(IAOP)全球外包100强等31家落户广州;2014年评选的十大在华服务供应商中汇丰环球客服、三星通信2家首次入选,其中汇丰环球客服居第一位。

“下一步,广州市将研究在服务外包企业融资、服务外包高端人才引进等企业高度关注的热点问题入手,推动政策创新集成。”陈泳芳表示。

最直接政策受益者

《服务外包》:2014年11月26日李克强总理主持国务院常务会议部署加快服务外包产业,意味着服务外包正式上升为国家战略。可否谈谈您对此的感受?

陈泳芳:2006年国家以启动服务外包“千百十工程”为起点,从出台政策、培训人才、培育企业、提升国际地位等方面指导和推动地方促进服务外包产业发展,极大地推动了服务外包产业在全国主要城市的蓬勃发展。

2014年11月26日李克强总理主持国务院常务会议部署加快服务外包产业发展,明确提到“要开创高水平对外开放新局面,从战略高度推动出口升级和贸易平衡发展”,“引导加工贸易转型升级,支持企业打造自主品牌和国际营销网络,发展服务贸易和服务外包,提升中国制造在国际分工中的地位”,表明国家对发展服务外包产业提出了更高的希望和要求,也就是说,一方面要把服务外包产业作为对外开放水平的重要抓手,推动我国服务外包产业转型升级,向高价值、高水平的方向发展,提升服务外包产业在国民经济中的地位。另一方面,服务外包要为促进经济贸易结构的优化升级发挥积极作用,通过服务贸易和服务外包为制造业的加工贸易等传统贸易方式的转型升级创造新优势,提高我国在全球产业分工中的地位。

广州既是一个制造业大市,也是一个传统贸易大市,同时作为中国服务外包示范城市之一,广州应当迫切需要并不遗余力地贯彻落实李克强总理和国家的这一战略部署,也将成为最直接的政策受益者。

《服务外包》:会议首先提出要发布服务外包产业重点发展领域指导目录,拓展行业领域。对此,您怎么看?厘清服务外包产业的概念和范畴的意义在哪里?

陈泳芳:发布服务外包产业重点发展领域指导目录和厘清服务外包产业的概念和范畴很有必要,将解决我们之前在推动和引导服务外包产业发展过程中一些模棱两可的困惑,使服务外包产业得以朝着更明确和更健康的方向发展,因随着服务外包产业的深入发展,成为当前必须解决的问题。

一些地区及其领导干部只关注对经济增长直接贡献大的产业和企业,比如仍然大力引进产值和税收都比较大的制造业项目,而不重视引进服务外包的倾向,把服务外包等同于服务业的加工贸易。

国务院常务会议提出发布服务外包产业重点发展领域指导目录、厘清服务外包产业的概念和范畴,就是要在思想上统一发展服务外包的重大意义,同时在政策上指明服务外包的产业的发展方向。讲解国际服务外包的发展规律、全球及中国服务外包发展战略与趋势,提出广州服务外包未来发展的指导意见。

对于广州市而言，也是统一思想，形成合力的机遇，明确了加快打造广州服务外包升级版的发展思路。服务外包是催生新业态的“催化剂”，是现代服务业的“先导者”，是转变经济发展方式的“加速器”，是社会主义市场经济不可逆转的发展趋势。

推动政策创新集成

《服务外包》：为推动服务外包产业发展，广州出台了哪些“真金白银”的支持政策？未来还将在哪些方面拓宽？

陈泳芳：在2008年我市第一次出台推动服务外包发展的政策意见的基础上，2014年初，我市又以1号文件调整出台了新的《关于加快我市服务外包发展的若干意见》。新的政策意见共八大部分三十条。一是明确发展目标，到“十二五”期末，全市服务外包合同额达到75亿美元，服务外包企业数达到1000家。二是切实落实国家赋予示范城市的优惠政策，包括企业所得税、增值税优惠，实行特殊工时制，人才培养扶持，进口设备报税监管等。三是加大财政扶持力度，自2013年起，市和区、县级市(开发区)两级财政每年安排支持服务外包发展专项资金不低于1.3亿元。用于支持服务外包产业的发展。四是大力建设特色明显、产业集聚的服务外包载体，把天河智慧城、中新知识城、广州科学城、广州大学城、南沙新区、广州国际金融城、黄花岗科技园和天河软件园等作为示范园区重点建设。五是加强专业人才培养、培训和引进，并与广州关于吸引培养高层次人才的工作结合起来进行。六是拓展外包国际合作，包括引进《财富》500强、国际外包专业协会（IAOP）全球外包100强、全球在华十大供应商、中国服务外包十大领军企业和中国服务外包百家成长型企业落户广州，服务外包市场多元化，深化与港澳的CEPA和与台湾的ECFA合作，鼓励企业“走出去”开展国际化并购等；七是拓展新业务领域如服务外包在岸业务、生产性服务业外包、国际会展业的外包等，八是优化营商环境，在建设公共服务平台、加强知识产权保护、人员出入境工作便利、建立服务外包重点企业联系制度等方面采取措施。

下一步，广州市将研究在服务外包企业融资、服务外包高端人才引进等企业高度关注的热点问题入手，推动政策创新集成。

《服务外包》：增加服务外包示范城市数量，相应扩大对符合条件企业的税收优惠政策范围，以及试行国际服务外包增值税零税率或免税政策，对广州培育服务外包企业，推动服务外包产业快速健康发展将带来哪些具体利好？

陈泳芳：2014年10月财政部、国家税务总局、商务部、科技部、国家发展改革委联合出台的财税〔2014〕59号文，将企业从事离岸服务外包业务占企业总收入的比例由50%降低到35%，有利于扩大享受税收优惠企业的范围。

若下一步试行国际服务外包增值税零税率或免税政策，使税收优惠由应征免税过渡到零税率，在提高效率的同时，有利于进一步激发企业拓展离岸外包业务的积极性。

大力培育在岸市场

《服务外包》：会议提出要支持企业特别是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。这被解读为即将出台政府及国有企事业单位外包的政策措施，国内服务外包市场将出现“井喷”？对此，您怎么看？

陈泳芳：实际上，长期以来，我国大型企业都习惯于所有事情自己做，尚未形成像国际跨国企业那样把非核心业务服务外包出去的观念和习惯，政府部门则从安全角度等因素考虑，主动外包的业务有局限性，因此要支持企业和政府购买非核心业务服务，根本的问题是改变观念。如能释放这些非核心业务出来，在岸外包市场空间无疑非常巨大，这也是我们有别于印度等一些外包产业发展较快国家的一个重要的特点，并且也是跨国服务供应商进入中国的期盼所在。

服务外包产业的发展离不开在岸外包和离岸外包的协调发展，因此，我们也一直在期待国家出台支持企业和政府购买专业服务的政策措施，进一步推动服务外包产业全面发展。

《服务外包》：在您看来，政府部门购买服务有哪些难点？在推动本地企业、政府采购服务方面，广州有哪些尝试和有力措施？

陈泳芳：政府购买服务的难点在前面也谈到了。广州市一直在大力推动政府购买服务，2011年市政府出台了《印发简政强区(县级市)事权改革财政转移支付管理办法和政府购买服务管理办法的通知》（穗府办〔2011〕51号），2013年广州市民政局关于印发广州市具备承接政府职能转移和购买服务资质的社会组织目录管理试行办法的通知（穗民【2013】22号），取得了一定的成效。

下一步，我市将进一步解放思想，推动政府加大公共服务领域对外发包的力度，培育一个蓬勃的在岸外包市场。

《服务外包》：会议最后还提出要鼓励服务外包企业专业化、规模化、品牌化发展，培育一批龙头企业，扶持一批“专、精、特、新”中小型企业。在服务外包企业培育方面，广州有哪些好的措施和建议？

陈泳芳：我们一直坚持对服务外包企业引进和培育并重，实行分类指导的原则。

首先是大力引进服务外包领域的知名企业，目前，世界500强企业如汇丰银行、三星、日立、爱立信和美国银行等在广州设立服务外包企业28家；国际外包专业协会（IAOP）全球外包100强等31家落户广州；2014年评选的十大在华服务供应商中汇丰环球客服、三星通信2家首次入选，其中汇丰环球客服居第一位；中国服务外包领军企业软通动力、文思海辉、中软、东软、博彦科技和浪潮集团等已在广州投资，跨国公司的共享中心如麦当劳全球财务共享中心、电讯盈科数据中心、汇丰银行软件共享中心、玛氏集团IT共享中心、耐克全球订单中心等也纷纷落户广州。

此外，我市还大力培育本土服务外包企业，一是在制定广州市服务外包资金扶持政策时，本土中小型服务外包企业给予倾斜。二是搭建平台，为本土企业的拓展外包业务牵线搭桥。2012年我市举办的“国际服务外包（广州）交易会”，邀请了国际知名服务外包发包方、本土服务外包企业参会，为企业承接国际外包业务提供对接平台。目前广州市已成长起一批骨干的本土外包企业。

——《服务外包》杂志

香港政府官员：广东协议为服贸自由化树楷模

商务部、香港特别行政区政府、广东省政府3月23日在香港合办“2015CEPA服务贸易自由化相关政策宣讲会”，向香港工商界介绍《广东协议》的服务贸易开放措施，以及内地的相关落实安排。

香港特区政府商务及经济发展局局长苏锦樑在致辞时表示，《广东协议》于3月1日开始实施，这标志着香港与内地基本实现服务贸易自由化的目标，率先在广东省落实。

《广东协议》指去年12月内地与香港签署的《〈内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排〉关于内地在广东与香港基本实现服务贸易自由化的协议》，苏锦樑称，该协议开放的深度和广度都超越以往的CEPA（即《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》）措施。在此协议下，内地在广东对香港服务业开放的服务贸易分部门达到153个，占全部服务贸易分部门的95.6%。

苏锦樑表示，《广东协议》是在CEPA框架下签署的一份最新协议，也是CEPA发展的一个大突破。

《广东协议》采用负面清单表述开放措施。除了负面清单列明的不符或不适用措施，香港服务提供者可以享受国民待遇。也就是说，香港服务提供者的待遇跟内资相同。在广东设立的港资服务企业，除负面清单另有规定以外，服务物件和营运地域跟内资企业看齐，原则上不局限于广东。

此外，《广东协议》还采用正面清单表述跨境服务，也就是跨境交付、境外消费、自然人流动的服务模式，以及电信及文化服务领域的27项新增开放措施。

苏锦樑说，《广东协议》的另一个亮点就是提高投资便利化的水平。香港服务提供者在大部分服务部门，在内地建立企业时按内资同等权限和程序办理，并将设立公司和公司章程的核准改为备案管理。

“我们相信业界会非常欢迎这些深化改革的措施。”

除了各个服务领域的开放措施以外，《广东协议》中还引入“最惠待遇”条款，表明内地对其他国家或地区提供优惠待遇，如果有优于CEPA的，也会延伸至香港，保证香港继续享受内地最优惠的开放措施。

苏锦樑强调，《广东协议》让香港与内地基本实现服务贸易自由化的目标率先在广东省落实。《广东协议》的模式及内容，也为2015年年底在内地全境实现服务贸易自由化的目标树立楷模。特区政府会继续跟商务部紧密合作，为下一步的开放作好准备。

数据显示，截至今年2月底，香港特区政府共批出近12.3万份CEPA原产地证书，涉及香港货品出口内地总值超过680亿港元，共享受关税优惠约47亿元人民币。

——中国商务新闻网

国内数字新闻

● 2014年，我国企业承接服务外包合同金额**1072.1**亿美元，执行金额**813.4**亿美元，分别同比增长**12.2%**和**27.4%**。其中，承接离岸合同金额**718.3**亿美元，执行金额**559.2**亿美元，分别同比增长**15.1%**和**23.1%**。

● 2014年，我国服务外包企业新增从业人员**71.1**万人，其中大学毕业生（含大专）**48.8**万人，相当于全年高校毕业生人数的**6.7%**。截至2014年底，我国服务外包企业**28127**家，从业人员**607.2**万人，其中大学（含大专）以上学历**404.7**万人，占从业人员总数**66.7%**。

● 快报数据显示，2014年我国软件和信息技术服务业实现软件业务收入**3.7**万亿元，同比增长**20.2%**，增速比2013年下降**3.2**个百分点，但仍高于电子信息制造业**10**个百分点左右。全年发展呈稳中有降趋势，月度累计增速稳定在**20%-22%**之间，一至四季度增速分别为**20.9%**、**22.6%**、**18.5%**和**19.1%**，下半年增速有所放缓。

● 2014年信息技术咨询服务、数据处理和存储类服务分别实现收入**3841**和**6834**亿元，同比增长**22.5%**和**22.1%**，增速高出全行业平均水平**2.3**和**1.9**个百分点；占全行业比重分别达**10.3%**和**18.4%**，同比提高**0.2**和**0.3**个百分点。传统的软件产品和信息系统集成服务分别实现收入**11324**和**7679**亿元，同比增长**17.6 %**和**18.2%**，占全行业比重同比下降**0.7**和**0.3**个百分点。嵌入式系统软件实现收入**6457**亿元，同比增长**24.3 %**，增速高出全行业平均水平**4.1**个百分点。集成电路设计业实现收入**1099**亿元，同比增长**18.6%**。

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

