广州服务外包简报

GUANGZHOU OUTSOURCING

主办单位:广州服务外包行业协会

2016年 第19期

2015 年度广东服务外包评选广州多个企业获奖

广州服务外包行业协会第一届理事会第五次会议顺利召开

未来五年，广州每年投 2000 万元扶持十大服贸重点领域

目　　录

【特别报道】

2015 年度广东服务外包评选广州多个企业获奖

【协会动态】

广州服务外包行业协会第一届理事会第五次会议顺利召开

【政策解读】

未来五年，广州每年投 2000 万元扶持十大服贸重点领域

【会员风采】

专注于企业核心数据安全——广州赛姆科技资讯有限公司

广州市海珠区科技产业基地

【产业报道】

中国服务外包产业发展形势分析

服务外包的下一个风口：企业级服务

广州奖励产业领军人才 每人最高“加薪”500 万元

广州开发区连续 4 年获评市“优秀”服务外包示范区

【特别报道】

2015 年度广东服务外包评选广州多个企业获奖

由广东省服务外包产业促进会联合各地市协会举办的 2015 年度广东服务外包评选活动，经评审考核后获奖名单已进入公示阶段。广州服务外包企业及培训机构以优秀的成绩获得了多个奖项，共 25 家企业、6 家培训机构和 7 位人物获奖，其中博彦科技广州有限公司等 10 家企业入选最佳电信服务外包企业，埃森哲（中国）有限公司广州天河分公司等 6 家企业入选最佳金融服务外包企业，广东合捷国际供应链有限公司等 5 家企业入选最佳生产性服务外包企业，广东省信息工程有限公司等 4 家企业入选最佳政府及公共服务外包企业；广州城建职业学院等 6 个培训机构分别获得服务外包校企合作示范奖及培训模式创新奖；广州大学华软软件学院迟云平常务副院长等 7 人获评杰出贡献人物奖。广州获奖名单如下：

2015 年度广东最佳电信服务外包企业入选名单

博彦科技广州有限公司	广州城电客户服务有限公司
广东凯通软件开发有限公司	广州点动信息科技股份有限公司
广东省电信规划设计院有限公司	广州杰赛科技股份有限公司
广东新华南方软件外包有限公司	广州三星通信技术研究有限公司
广东怡创科技股份有限公司	广州盛华信息有限公司

2015 年度广东最佳金融服务外包企业入选名单

埃森哲(中国)有限公司广州天河分公司	汇丰环球客户服务(广东)有限公司
广东华际友天信息科技有限公司	汇丰软件开发（广东）有限公司
广州广电运通金融电子股份有限公司	友邦资讯科技（广州）有限公司

2015 年度广东最佳生产性服务外包企业入选名单

广东合捷国际供应链有限公司　　广州天成医疗技术有限公司

广州全美印务有限公司　　莱茵技术监督服务（广东）有限公司

广州市天赐三和环保工程有限公司

2015 年度广东最佳政府及公共服务外包企业入选名单

广东省信息工程有限公司　　广州市佳众联科技有限公司

广州广电物业管理有限公司　　广州万孚生物技术股份有限公司

2015 年度广东服务外包校企合作示范奖入选名单

广州城建职业学院　　广州市达内软件职业培训学校

广州大学华软软件学院　　广东岭南职业技术学院

2015 年度广东服务外包培训模式创新奖入选名单

广州大学华软软件学院　　广州中软职业技能培训有限公司

广州市达内软件职业培训学校　　广州东软睿道教育咨询有限公司

2015 年度广东服务外包杰出贡献人物入选名单

迟云平　广州大学华软软件学院 常务副院长

黄跃珍　广州无线电集团有限公司副总裁、广州广电物业管理有限公司董事长

李　燕　广州盛华信息有限公司 董事总经理

梁慕贤　汇丰环球客户服务（广东）有限公司 总经理

梁耀铭　广州金域检测科技股份有限公司 总裁 董事长

潘美慧　广州浚峰网络技术有限公司 总经理

张建国　广州人瑞人力资源服务有限公司 CEO

(以上排名不分先后)

【协会动态】

广州服务外包行业协会第一届理事会

第五次会议顺利召开

2 月 26 日，广州服务外包行业协会第二届理事会第二次会议在广州市商务委礼堂召开，协会各理事代表出席了本次会议。市商务委林国强副主任、刘旭处长，市工信委梁海珍副调研员以及天河区、开发区、番禺区、南沙区、白云区商务局领导，黄花岗、天河软件园领导列席会议。

会议现场

理事讨论协会工作计划

会上，与会理事对 2015 年工作总结、2016 年工作计划进行了讨论，并对增补理事会成员进行了表决。

林国强副主任发表了讲话。他表示，2016 年是“十三五”的开局之年，市商务委在服务外包产业方面将主要实施四个计划，包括总部企业集聚发展计划、知名企业引进和培育计划、新业态企业引导计划、传统企业转型升级计划，重点实施服务贸易创新发展示范工程和服务外包能级提升先导工程。他对协会未来的工作提出了三点要求，一是进一步发挥平台作用，加强行业交流合作；二是提升服务水平，帮助企业做大做强；三是加强沟通协调，当好政企纽带和桥梁。市商务委将继续支持协会的工作。

林国强副主任讲话

梁茹会长表示，协会未来将以产业发展为导向，不断扩大服务范围、充实服务内容、调整服务方向，推动广州服务外包产业从量向质转变。

2015 年，广州市服务外包产业发展态势良好，全口径合同额 91.10 亿美元，同比增长 16 %；离岸合同额 54.17 亿美元，同比增长 13.56%；离岸执行额 38.67 亿美元，同比增长 21.62%。广州已连续 5 年规模超过深圳，居广东省级华南地区首位。在商务部对全国 21 个服务外包示范城市综合评价中名列第三，被列为示范城市第一梯队。

会长讲话

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据认定为广州市第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：颜铭、余秋红
联系电话：020-29886396，29886380　　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

【政策解读】

未来五年，广州每年投 2000 万元扶持十大服贸重点领域

近日,广州市政府官网正式挂出《广州市人民政府关于加快服务贸易发展的实施意见》(以下简称《意见》)。

5 年内,广州市本级财政每年将安排 2000 万元专项资金,主要支持服务贸易示范园区、公共服务平台、国际认证、示范企业和重点培育企业、重点领域业务拓展、专项统计、服务贸易自由化、产业研究、业务培训和服务贸易促进活动等。

按规划,到 2018 年,全市服务贸易进出口额达到 350 亿美元;到 2020 年,全市服务贸易进出口额达到 400 亿美元,规模居全国前列。

南沙自贸试验片区成服贸创新发展核心

围绕“三中心一体系”建设,广州将集聚优势发展服务贸易。

具体分工,依托国际贸易中心建设,做优国际商贸、国际会展、旅游、医疗健康、文化创意等特色服务领域。依托国际航运中心和国际物流中心建设,做强国际航运、供应链、跨境电子商务等优势服务领域。依托现代金融服务体系建设,做大融资租赁、商业保理等金融服务出口规模。

同时,广州将引进全球服务业跨国公司在穗设立服务贸易运营总部、地区总部、职能型总部,以及研发、采购、结算和物流等共享中心。

示范园区具有带动效应。《意见》明确,广州还将形成“一核三区”的服务贸易发展格局。即将广东自贸试验区南沙新区片区打造成为以穗港澳服务贸易自由化为主导的服务贸易创新发展核心;将天河中央商务区、琶洲国际会展中心区建设成为以商贸服务、金融服务、电子商务和会展服务为优势领域的服务贸易总部经济示范区;将白云机场综合保税区、广州保税区和番禺莲花山港建设成为以国际航运物流、国际中转服务为主的服务贸易保税业务集聚区。

广州还将加快建设广州科学城、国际生物岛、中新知识城、羊城创意产业园和 TIT 创意产业园等服务贸易特色产业功能区。

先行先试设立穗港澳数据服务试验区

对接港澳服务贸易,是《意见》的重要组成部分。其中提出,广州专门设置了放宽与港澳航运服务准入。在广东自贸试验区南沙新区片区降低港澳航运企业准入门槛,允许设立独资国际船舶管理企业,允许港澳投资者以合资、合作形式从事公共国际船舶代理业务,外方持股比例放宽至 51%。并开展穗港、穗澳游艇“两地牌一证通”出入境便利化政策试点。

在加强与港澳商贸服务合作方面,广州将积极推进穗港澳律师事务所合伙联营和协议联营,适度放开港澳认证机构在广东自贸试验区南沙新区片区开展认证检测业务,建立“前展后仓”、“前展后贸”新型展会模式,对旅游签证、跨境电商、国际会展给予通关便利化。

在与港澳专业服务互认方面,广州将先行先试检验检测计量、律师、会计审计、建筑设计、医疗、教育培训等领域对港澳进一步开放。争取国家授权穗港澳专业服务资格互认,允许港澳律师、会计师、建筑师等专业人员在广州从事涉外业务,并逐步扩展执业范围,允许广州企业与港澳服务机构跨境互设,互相派驻专

业人才担任跨境服务顾问。

在与港澳社会公共服务合作方面,广州允许港澳服务提供者在南沙自贸试验片区设立港澳独资外籍人员子女学校和自费出国留学中介服务机构,允许港澳服务提供者设立独资、合资、合作医疗机构,发展高端医疗服务;与穗港澳合作共建科研服务机构,开展联合技术攻关、协同创新和科研成果转化。

同时,广州争取国家允许先行先试设立穗港澳数据服务试验区,建设南沙直达国际数据专用通道,降低穗港澳通信资费水平,建设与港澳互联互通的信息环境。允许港澳服务提供者在限定范围内开展跨境服务外包数据库服务和增值电信业务,试点投资经营离岸呼叫中心业务。南方日报记者 张西陆

推进十大服贸重点领域发展

信息技术服务贸易:扩大集成电路、电信、软件和技术出口,提高专利技术许可占技术引进总额的比重,发展基于互联网、物联网和云计算等信息技术的服务贸易,建立信用、物流、支付和跨境电子商务等支撑体系。建设国家软件出口创新基地和中国软件名城,重点发展天河移动互联网产业集聚区、琶洲互联网创新集聚区和广州国际创新城。

金融服务:在装备制造、轨道交通、船舶、工业机器人等制造业中深入推进融资租赁业务。创新金融产品和服务,开展供应链融资、海外并购融资、仓单质押贷款、融资租赁等业务。积极发展国际商业保理业务,发挥商业保理在扩大出口、促进流通、解决中小服务贸易企业融资难等方面的积极作用。

生物医药与健康服务:以广州科学城和国际生物岛为重要载体,重点发展生物医药技术服务、中医药服务、高端医疗和健康服务,引入国际知名机构与广州市医疗健康服务机构跨境合作。推广“智慧药房网络医院”、远程医疗诊断等“互

联网 医疗健康”新模式,加快广州国家医药出口基地建设。

文化和影视服务:积极申报国家重点文化企业和重点文化项目。办好中国(广州)国际记录片节、广州国际动漫节等国际文化活动,以及有岭南特色的海外演出项目,打造广州文化国际品牌。重点发展影视音像、动漫创意、网络游戏、数字出版和演艺服务等领域。

教育国际化:引入国际知名高等院校或机构等境外优质教育资源,与广州市高等院校开展国际化教育服务项目。

体育国际交流:重点扶持足球、乒乓球和羽毛球等具有国际化发展前景的体育项目,引进国外优秀运动员和国际体育管理人才,争取更多的国际性比赛和体育活动在我市举办。

服务外包:建设广州中国服务外包示范城市,以服务外包示范园区为载体,支持研发、培训、信息等服务外包公共平台建设,扩大服务外包培训机构队伍。拓展信息技术外包、业务流程外包和知识流程外包。

知识产权对外服务:发挥广州知识产权法院在应对国际经济贸易纠纷的重要作用,对企业开展境外专利申请、商标注册和知识产权保护给予支持,发展专利代理对外交流业务。

旅游业国际合作:利用“72 小时过境免签”和“144 小时便利签证”政策推进旅游便利化,办好以海上丝绸之路沿路合作为主导的广州国际旅游展览会、海上丝绸之路主题旅游线路等国际旅游项目,培育国际商务、度假、游艇、邮轮等高附加值旅游服务。

现代物流服务:以保税港区和综合保税区为重点,引入高端航运和国际物流项目,引导运输、仓储、货代、联运和快递企业整合功能和延伸服务。

【会员风采】

专注于企业核心数据安全

——广州赛姆科技资讯有限公司

广州赛姆科技资讯有限公司成立于 2002 年 4 月，总部位于广州市高新技术开发区科学城，在广州核心 CBD 珠江新城设有应急响应中心。公司立足广州，辐射华南，在广西、湖南、惠州、香港设有分支机构。

赛姆科技专注于企业核心数据安全 ,主要为客户大型计算机系统提供全面有效的系统建设规划、架构设计和顾问咨询服务；提供数据安全、容灾备份和数据管理一体化解决方案 ;提供信息安全等级测评、信息安全加固整改整体解决方案；提供 IT 全生命周期的外包服务。

赛姆科技凭借良好的信誉积累了大量的客户群体 ,主要服务的行业有 :政府、海关、证券、铁路、医疗、教育、制造业等大中型企事业单位及政府行业。

赛姆科技拥有一个技术精湛的技术团队 ,团队成员平均具有 8 年或以上计算机系统服务经验；技术人员通过了各种专业技术认证和管理认证。赛姆科技一直以来以为客户提供优质服务为己任，注重服务质量，不断提升服务的管理水平，先后获得了 ISO9001 国际质量管理体系认证、ISO/IEC20000 IT 服务管理认证、集成资质认证、计算机信息安全服务二级认证，形成了一整套科学、合理的技术服务流程；公司还获得了守合同重信用企业、诚信示范企业、优秀信用企业、值得信赖的企业等荣誉。

广州市海珠区科技产业基地

广州市海珠区科技产业基地于1998年以海珠区政府投入的2000万元启动资金起步进行科技园区开发建设。经过十八年的开拓、建设、发展，构建起“一园多区”的发展格局，成为具有总资产接近20亿元的现代化科技园区，具有孵化器、加速器和产业化基地的系统功能，孵化培育一批高新技术企业，促进资源的综合利用，促进现代服务业发展，促进海珠区乃至广州市的科技事业、经济发展，特别是对广州市海珠区的经济转型升级实施创新驱动发展战略起到积极推动作用。

现有六个园区，总建筑面积达12.69万平方米。其中三个核心园区琶洲园区、敦和园区、大干围园区，共7.94万平方米，三个合作园区华新园区、会展园区、启盛园区，共4.75万平方米。各园区都是以企业化运作模式进行经营管理。六个园区功能定位互补，各具产业特色，共同协调发展。广州市海珠区科技产业基地于2013年被认定为广州市服务外包示范园区（广州市海珠生物医药服务外包产业园）;在广州市2015年度服务外包示范园区年度考核工作中获评“优秀”等级。

到目前三个核心园区共引进了广州金域医学检验检测中心(医学实验室连锁集团，首个同时通过CAP和ISO15189认证的第三方医学实验室，中国服务外包百家成长型企业排名第18位)、广州杰赛科技股份有限公司等科技企业共277家，2015年截止到11月底，入园企业GDP达13.4亿元，技工贸总收入达72.4亿元，应缴税费总额2.45亿元，提供10378个就业岗位。其中2015年新增广州静养堂生物科技有限公司、广州万表电子商务有限公司等3家服务外包企业，新增的服务外包企业技工贸总收入36.26万元，上缴税费13.9万元。

【产业报道】

中国服务外包产业发展形势分析

金融危机以来，世界经济在低谷徘徊，但全球服务外包发展持续保持平稳增长态势。2014 年，全球外包市场规模达到 13698.4 亿美元，同比增长 5.36%；全球离岸服务外包市场规模达到 1829.8 亿美元，同比增长 8.6%，优于全球外包市场总体增长幅度。中国服务外包产业在总体大环境背景的影响下保持了平稳增长势头。“十三五”期间，中国服务外包产业如何在“十二五”发展基础上再上台阶，我们首先需要对产业发展的内外部环境进行全面分析。

一、世界经济复苏缓慢

2008 年世界金融危机给全球经济带来沉重打击。发达国家相继推出量化宽松政策 ,经济艰难复苏。随着发达经济体经济缓慢复苏 ,全球经济逐渐趋于稳定，但增长依旧缓慢，复苏进程曲折。

目前，世界经济仍处在世界金融危机后的深度调整期，全球经济总体增长温和但不均衡，结构调整有待加快。一方面，发达经济体增长复苏但出现分化。另一方面，新兴经济体和发展中经济体面临经济结构的艰难调整，增长放缓。但 2015 年新兴市场和发展中经济体在全球经济增长中所占比重预计将超过 70% [1] 。

未来几年，全球产能过剩压力依然较大，贸易保护主义不会消失，发达经济体人口老龄化、高福利弊端、经济虚拟化问题依然存在，金砖国家为首的新兴经济体增长进一步放缓。全球经济增长有待于进一步推进结构性改革、扩大基础设施投资，进一步推进贸易投资自由化，并改善商业条件、提高生产率。

服务外包的驱动力源自于降低成本、提高效率、增加价值，金融危机固然影响新的发包机会，但经济不景气时则是外包发展的机遇期。

二、全球投资与贸易格局孕育变化

随着全球经济结构调整，经济全球化和区域经济一体化的影响力交替出现变化，世界投资和贸易规则正在变化和重构。一方面，全球货物贸易自由化和便利化程度将进一步提高，WTO 多哈回合谈判在经历 12 年僵局后在巴厘岛取得突破性进展。另一方面，美欧正加速推进《跨太平洋战略经济伙伴关系协定》（TPP）、《跨大西洋贸易与投资伙伴协议》（TTIP）谈判，试图改变全球经贸格局。这将引发世界经济和贸易格局新一轮的调整。

服务业和服务贸易已经成为世界经济的增长引擎。发达国家的服务业占 GDP 比重较高，一般在 60%-80%，发展中国家一般占比较低。服务贸易重要性显现，据 WTO 统计，2013 年，全球货物贸易出口额为 18.8 万亿美元，比上年增长 2%；而服务贸易出口额为 4.6 万亿美元，同比增长 5.6%，增速连续第二年超过货物贸易，更远高于 2%的全球 GDP 增速。虽然服务贸易占世界贸易总额比例仅 20%，但占比在逐年增长，目前全球贸易增长约 50%来自于服务贸易。

三、发达国家人口老龄化凸显外包机会

根据联合国《世界人口展望》（2015）报告，2015 年全球总人口约为 73 亿。中国和印度是人口最多的两个国家，分别约占全球人口的 19%和 18%。现阶段全球人口最多的 10 个国家为：尼日利亚、孟加拉国、中国、印度、印度尼西亚、巴基斯坦、巴西、墨西哥、美国和俄罗斯。

由于人均寿命延长等因素，今后几十年全球人口老龄化将日益严重。到 2050 年，全球超过 60 岁的人口将增加一倍多；到 2100 年，预计将超过 3 倍。其中，欧洲今后 35 年内，34%的人口预计将超过 60 岁；在亚洲、拉美和加勒比海地区，到 2050 年 60 岁以上的人口将从如今的 11%至 12%增至 25%以上。

从下图可以看出，目前中国是全球劳动力资源最富裕的国家，但未来 30 年印度劳动力资源优势明显。虽然中国劳动人口已过峰值并进入下降通道，但较美国和日本仍有很大的比较优势。

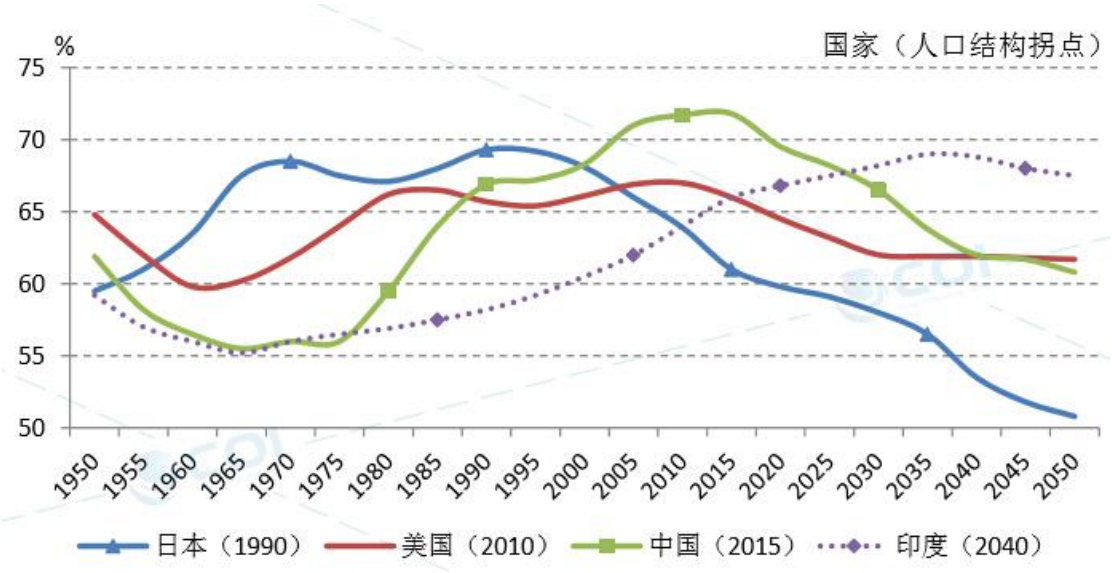

图 1 日本、美国、中国、印度四国工作年龄人口占比变化图

四、新一代信息技术蓬勃发展为外包发展提供新动力

21 世纪是信息时代。信息产业已成为世界各国，特别是发达国家竞相投资、重点发展的战略性产业部门，也成为未来世界经济增长新的动力。近 10 年来，以移动互联网、社交网络、云计算、大数据为特征的第三代信息技术蓬勃发展，为外包发展提供新动力。由于网络互联的移动化和泛在化、信息处理的集中化和大数据化、信息服务的智能化和个性化，被称为“新一代信息技术”。未来信息网络发展的趋势之一是实现物与物、物与人、物与计算机的交互联系，将互联网拓展到物端，通过泛在网络形成人、机、物三元融合，进入万物互联时代。

未来 10 年内具有变革性的新型存储芯片和片上光通信将成为主流技术。同时，社交网络的普及应用使广大消费者也成为数据的生产者，使得可供分析的数据爆发式增长，数据已成为像土地和矿产一样重要的战略资源。大数据技术将是

未来几年普遍采用的主流技术，如何有效挖掘大数据的价值已成为新一代信息技术发展的重要方向。

服务智能化也是未来信息化的主要方向。“智能”是一个动态发展的概念，是能自动执行程序、可编程可演化的系统，甚至具有自学习和自适应功能。德国提出的工业 4.0，其特征也是制造业智能化，设备和被加工的零件都有感知功能，能实时监测，实时对工艺、设备和产品进行调整，保证加工质量。建设智慧城市也是城市的计算机化，将为新一代信息技术应用提供巨大的市场。

新一代信息技术与农业、制造业等的深度融合，正在引发影响深远的产业变革，并形成新的生产方式、产业形态、商业模式和经济增长点。以云计算、大数据、移动、社交商务为基础的新一代技术正强势引领服务外包发展，并为服务外包产业发展提供新的动力。

五、离岸接包竞争加剧

离岸接包市场竞争加剧。印度、俄罗斯、韩国、菲律宾、新加坡、泰国等新兴经济体均解除或放松对服务业的经济规制，纷纷采取措施为承接国际服务外包创造有利条件；美国、德国及其他欧洲国家凭借其地理、人才、语言、技术、管理等各方面的优势，也在参与国际服务外包业务的竞争，2014 年全球接包国目的地指数排名中，美国和德国分别上升 4 位和 9 位，竞争优势明显。

由于中国企业国际化程度较低，全球化运营能力还不够强，承接离岸外包的能力偏弱，国际市场开拓困难。相比印度等国，中国企业的国际化水平和能力还有明显差距；近年来中国劳动成本快速上升与人民币升值已成为企业的重大挑战，中国外包企业业务以劳动密集型为主，失去了成本优势，国际竞争力也随之下降。

但是，中国在东亚地区仍有一定的接包优势。中国与日本、韩国同在“东亚

文化圈”内，有着深厚的历史渊源，地理相近、文化相通。东亚文化圈的基本要素包括汉字、文言文、中国式律令制度与农工技艺、道教、汉传佛教等，给东亚各国的语言文字、思想意识、社会组织结构、生产力发展水平带来深刻影响。随着中、日、韩等国之间经贸合作日益深化，文化、人文交流频繁。

中国有很多掌握日语和韩语和可以快速学会这两种语言的软件人才，人力成本低、合作优势明显。中国独有的对日、韩的语言文化优势是中国相对于任何其他竞争国家，如印度、菲律宾、俄罗斯、波兰、越南等，所具有的独一无二的竞争优势。因此，日本软件外包中 60%以上的离岸业务由中国承接，尽管中、日因钓鱼岛争端政治关系降温，日元汇率大幅波动，两国经贸往来受到影响，日本也试图转向越南等东南亚国家发包或开展乡村外包，但中国依然是日本发包的首选。

六、中国经济发展进入“新常态”

随着中国经济发展，其占世界经济总量的份额逐年增加。2011 年起，中国经济总量成功跃居世界第二位。近年来，中国经济总体发展仍保持稳定态势，但 GDP 的增速在逐年放缓，从 2010 年的 10.6%下降到 2014 年的 7.4%，2015 年进一步下降到 6.9%。

图 2　2010-2014 年中国 GDP 总量及增速

数据来源：中华人民共和国国家统计局

中国经济发展已经进入“新常态”，内部“三期叠加”（增长速度换档期、经济结构调整阵痛期、前期刺激政策消化期叠加），新旧增长动力尚未完成转换，东南沿海地区出现外资撤离潮。外部需求受金融危机影响而收缩，外贸增长乏力。短期看，中国经济总需求收缩、新供给不足的局面难以改变，经济下行压力较大，就业、金融和社会稳定等困难显现，亟需转型升级。未来几年，经济走出困境，要靠科技创新和转方式、调结构，从制度红利转向从改革创新获取动力和增长活力。

中国正坚定不移全面深化改革，重构政府和市场的关系，发挥市场配置资源的决定性作用和政府的互补性作用，包括落实以简政放权为主要内容的行政体制改革，理顺商品、要素价格形成机制，加快分类推进国有企业改革，改革财税金融体制，完善资本市场，优化创业创新环境等。在优化创业创新环境方面，要建设统一规范竞争有序的现代市场体系，加强知识产权保护，完善诚信体系，促进科技创新成果应用。同时，中国政府加快构建开放型经济新体制。进一步扩大对外开放，加快政府职能转变，大力推进各项改革，在中国（上海）自由贸易试验区探索对外商投资实行准入前国民待遇加负面清单管理模式，并扩大至天津、福建、广东等共四个自贸试验区，深化改革开放，提高投资贸易便利化水平。2014 年上海自贸试验区合同外资金额约占上海市的三成，金融、文化等自贸试验区扩大开放措施引领上海市引资快速增长，服务业利用外资占比超过九成。为适应经济发展进入新常态所推行的深化改革和构建开放型经济新体制，为中国服务外包产业发展带来新的机遇。

七、中国人口红利逐渐消失

改革开放 30 多年来，我国取得了举世瞩目的发展成就。据社科院人口与劳

动经济研究所统计，劳动力对我国经济增长的贡献率在 26.8%，也就是说，仅人口红利一项对经济增长的贡献率就达 1/4 强。

但近年来，支撑我国经济高速增长的人口红利开始衰减。国家统计局数据显示，2012 [2] 起，我国劳动年龄人口绝对数量开始下降，至 2014 年，我国 16～60 岁劳动年龄人口已降至 91583 万人，连续第三年出现绝对数量下降；劳动年龄人口占总人口比重也从 2012 年的 69.2%降至 67%。尽管中国已全面放开二胎，这一下降趋势短期内不会改变，廉价劳动力时代将一去不返。这对中国服务外包产业发展也构成新的挑战，依靠低成本竞争和扩张的产业发展模式将不可持续。

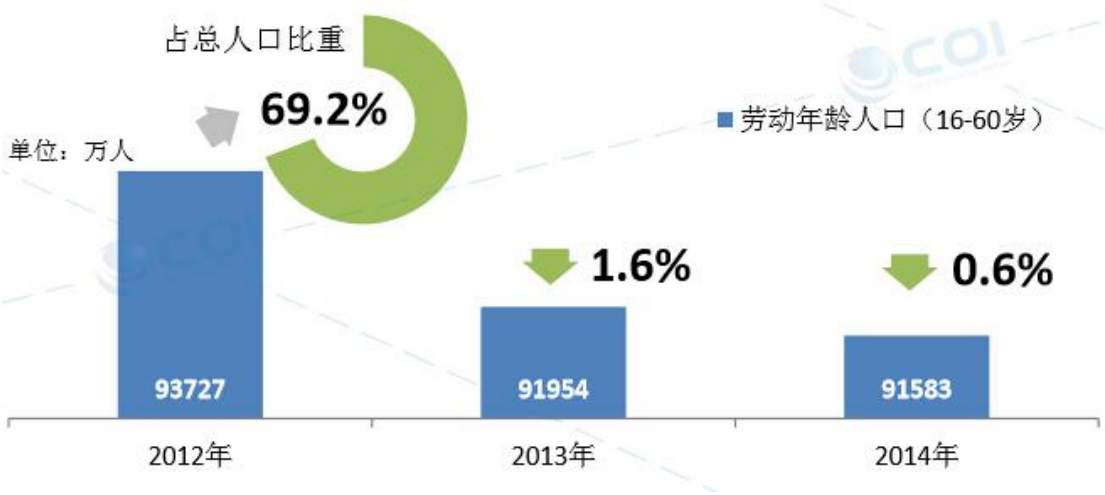

图 3　2012-2014 中国劳动人口数及占总人口比重

资料来源：中华人民共和国国家统计局

八、服务业和服务贸易重要性凸显

中国正处于产业转型升级、结构调整的关键时期。尽管目前我国仍然处于工业化发展阶段，高技术产业、装备制造业、航空航天、医药制造、电子信息等产业保持较快增速，科技创新对经济增长的支撑作用不断增强，但是，服务业对 GDP 增长的贡献率已超过制造业，我国正在由工业主导型向服务业主导型产业发展转变。随着中国产业结构进一步调整，服务业发展增速明显。

服务业投资和贸易发展良好。服务业也已成为中国吸收外资的重要领域。根据商务部数据，2014 年我国服务业吸收外资达 662.3 亿美元，占比升至 55.4%，高出制造业 22 个百分点，成为吸收外资新增长点。“十二五”以来，我国服务贸易占对外贸易总额的比重逐年攀升，2012、2013、2014 年占比分别为 10.8%、11.5%、12.3%。在全球经济下行压力下，服务贸易已经成为中国经济的新的增长点和重要突破口。随着经济发展阶段的演进和国家产业政策的导向，我国服务业将迎来突破发展的时机。代表服务业专业化发展方向的服务外包，也将孕育突破性发展。

图 4　2011-2014 年中国货物与服务贸易出口增长率

数据来源：国家外汇管理局

九、法律和国际经贸协定逐步完善

中国利用经济全球化机遇，积极参与国际经贸规则制定，为我国企业参与国际经贸合作提供了法律依据和保护。在此过程中，国内法律体系也日益完善。

2001 年我国加入世界贸易组织（WTO），至今我国已与 132 个国家签订了双边投资保护协定，与 100 多个国家建立了经贸混委会或联委会机制，与 90 个国家签署了避免“双重征税”的决定；中国也积极参与国际自由贸易协定谈判，截至 2015 年 6 月底，中国已经签署并实施 14 个自贸协定，涉及 23 个国家和地区。

目前正在谈判的自贸协定有 5 个：区域全面经济合作伙伴关系协定、中国—海湾合作委员会自贸区、中国—挪威自贸区、中日韩自贸区、中国—斯里兰卡自贸区。

修订外资三法。《中华人民共和国外国投资法（草案征求意见稿）》，已于 2015 年初向社会公开征求意见。草案更加注重对外国直接投资的经营行为的检查监督，强化事中事后监管，并将外资并购、国家安全审查等重要制度纳入基础性法律制度，为外国投资者提供更加稳定、透明、可预期的法律环境。

但是，中国服务贸易法律体系目前还不够完备，还有待完善。主要表现在，现行服务行业法律法规仍存在盲点，如行业统计、质量标准、市场规范等缺失或不健全，相当一部分服务贸易领域的规范主要表现为各职能部门的规章和内部规范，某种程度已影响到法律的统一性和透明度，使得企业的信用测评、行业数据、预测分析等难以考证，出现部分地区服务业统计难的现象，对数据来源及其可靠性缺少第三方的监督和审核机制。另外，虽然中国高度重视知识产权保护和信息安全，但相关法律法规和规范与国际通行规范仍有待进一步接轨。

十、中国推进“一带一路”战略拓展增长新空间

自 2013 年 9 月习近平主席提出建设“一带一路”（“丝绸之路经济带”和“21 世纪海上丝绸之路”）的战略构想以来，中国推进“一带一路”战略的步伐加快。“一带一路”战略将通过政策沟通、道路联通、贸易畅通、货币流通、民心相通的“五通”方式，为中国营造一个良好的区域国际环境。中国已与沿线国家达成了一系列国际共识、签署一揽子合作协议，正稳步推进战略实施，以促进中国与沿线各国经济合作与发展、区域稳定繁荣。其中，加强贸易投资合作，促进国际贸易繁荣；以交通基础设施为突破，优先部署中国同邻国的铁路、公路项目；搭

建融资平台，打破互联互通的瓶颈，亚洲基础设施投资银行已经成立，中国还将出资 400 亿美元成立丝路基金；加强人文交流，夯实亚洲互联互通的社会根基。

随着“一带一路”战略的实施，中国与沿线国家的投资贸易将大大加强。在中国输出资本和技术的同时，服务也将跟随“走出去”，这将给我国服务外包带来新的发展机遇，成为新的增长极，未来将形成发达国家、新兴国家和国内市场组成的多元化市场。

十一、信息化与工业化融合推动产业转型升级

随着市场竞争日趋激烈，资源环境约束逐步增强，中国要素成本日益上升，传统工业化亟需向新型工业化迈进。党的十八大明确提出“推动信息化和工业化深度融合”的发展战略，将“两化融合”作为促进工业由大变强的战略路径。

信息化和工业化的日益融合，正在帮助中国传统产业转型升级。“两化融合”已经成为产业发展的重要特征，通过信息化对工业化进行改造、将中国制造转变为“中国智造”，解放工业领域劳动力、缩短产品周转速度、提高工业科技水平、促进工业生产效率提升已经成为工业发展主流。异地协同设计、大规模定制、精益制造、网络化组织、模块化生产等新的发展模式浮出水面。

传统产业信息化和服务化的转型升级将释放服务外包的巨大需求。目前，与服务融合的中国企业占制造业总数比例仅为 2.2%左右，而美国高达 58%；发达国家的制造业企业，产品生产所创造的价值仅占总价值的 1/3 左右，而基于产品的服务所创造的价值占到了 2/3，未来以制造业为代表的传统产业对服务外包形成重大机遇，并将有力支持相关高技术产业、信息消费、电子商务、现代物流等一大批服务外包新兴业态的发展。

十二、人才储备为服务外包发展奠定基础

丰富的基础人才储备。中国作为全球人口最多的国家，人力资源非常丰富。随着中国高等教育的逐渐普及，大学毕业生逐年增加，2014 年，全国普通高等教育毕业生人数（包括专科、本科和研究生）共计 713 万，同比增长 3.32%，持续增长的高校毕业生为服务外包产业的发展提供了充足的基础人才支撑。

海外华人和留学人才回归。中国拥有众多的海外华人和海外留学归国人才，是发展国际服务外包的得天独厚的条件。许多移居海外的华人已经在欧美等发达国家成功建立了公司并站稳了脚跟，在一定程度上也成为海外贸易投资的人脉关系。这些移居海外的华人拥有拓展国内外市场所需要的技能以及对中外文化的了解，不仅带来了外商直接投资，还带来了知识资本。随着中国在世界舞台上的崛起，归国留学人员数量大幅增长。1978～2007 年的 30 年间，中国总共约有 121 万人到海外留学深造，累计只有 32 万人回国。而在 2008～2012 年间，出国与回国的人数分别为 140 万和 80 万，短短 5 年里的回国人数就是前 30 年总和的 2.5 倍。尤其是 2012 年，留学人员回国数量达到 27.29 万人，超过 70%的留学生选择回国就业。

十三、中国市场综合吸引力增强

中国已吸引大量跨国公司。根据商务部统计，截至 2014 年 7 月底，全国累计批准设立外商投资企业 804,261 家，实际使用外资 12841.68 亿美元，世界 500 强企业基本都在中国有投资。2006 年跨国公司在华投资设立的研发机构只有 980 家，到了 2012 年底，外资在华研发机构总数已超过 1800 家，接近 2006 年的 2 倍，主要集中在信息通讯、生物制药、精细化工和运输设备等行业。最近几年，大型跨国公司在我国研发机构规模扩大，投入了较多的人力和物力资源；研发的内容从适应型技术发展到基础型和创新型技术。

中国有悠久的历史文明，有稳定的政治体系，社会治安良好，人身安全有保障，国际化程度日益提升。东部沿海开放较早的地区，尤其是北、上、广、深等国际化大都市，无论是工作出差，还是生活居住，其舒适、安全性，子女教育等各种因素，对跨国公司员工都很有吸引力。随着中国经济的发展，中西部地区基础设施和软环境也逐步完善，营商环境也日益优化。

2014 年英国电信公布的一项调查显示，中国是具有高度扩张吸引力市场，跨国公司最喜欢扩张的市场是美国、欧洲、中国和中国香港，中国已跻身全球第三。

结语

综上所述，“十三五”时期，全球服务外包产业环境继续发生深刻变化，我国服务外包产业发展面临新的形势。综合判断国际国内形势，我国服务外包产业发展仍处于可以大有作为的重要机遇期，既面临难得的历史机遇，也面对诸多可以预见和难以预见的风险挑战。从企业到政府，必须根据新的形势实施新的发展策略，争取服务外包产业保持健康、稳步发展。

[1] IMF《世界经济展望》

[2] 2012 年劳动年龄人口为 15-59 岁——中国商务新闻网

——中国服务外包研究中心

服务外包的下一个风口：企业级服务

2016 年是中国服务外包行业的里程碑，标志着中国服务外包行业发展的整整十年。放眼看这黄金十年，中国服务外包产业从很小规模发展到全球产业规模第二的主导产业。随着大变革时代的到来，最近三年服务外包产业发生了根本性的变化，相应地迎来了新的产业风口。面临服务外包产业技术环境发生的变化，服务外包产业应如何发展？服务外包企业应如何应对?服务外包城市和企业应抓住什么机遇？

三变：市场变了，环境变了，外包变了

首当其冲的是服务外包市场的萎缩，尤其是离岸外包市场的欧美市场。从数据上看欧美外包产业的采购数量总体是减少的，每年以 2%-4%的数量下降，今年欧美市场外包产业规模增长量只有 0.6% ,预计未来几年内总体增长量约(-4%) -1%。离岸外包市场发展趋势严峻。纵观国内市场，2012 年 GDP 增长率是 12%，十八大之后我国 GDP 增长率维持 7%左右，处于经济发展 “新常态”。总体来说服务外包整体市场量呈现减少状态。

其次，人力成本和技术手段等产业环境发生了变化。市场下滑，随之带来的劳动力成本增长，数据统计 IT 行业人力成本约是 2006 年的 5 倍，大大挤压了服务外包企业利润。技术手段的单一化发展到利用云计算、大数据等开放化，这些都促使了产业环境的变化。

再有，市场和环境的改变让我们重新认识服务外包产业和客户。在跨界融合的趋势影响下，一体化趋势也将更加明显，诸如 HP 并购 EDS，戴尔并购毕博和佩罗，施乐并购 ACS 等系列并购案例，进一步证明了在终端客户需求变迁下，服务的一站式和综合性发展。随着 “大物移云” 等新兴技术的普及、应用和变革，服务外包的交易模式、交付模式、服务模式和定价模式都发生了重要改变。

市场变了，环境变了，外包变了

“三变”引起传统外包服务模式的终结，需重新理解服务外包的本质

市场、环境、外包的变化使得传统外包服务模式的成长机会已经没有了。人力价格的刚性上涨消除了成本套利空间，中国在承接服务外包转移方面的成本优势开始减弱，离岸市场发展增速出现下滑。新技术的广泛使用改变了外包的服务模式，原来那些服务外包业务收入和人员规模成正比的“卖人头”形式已经不适合了，逐渐被云外包服务模式取代，企业将越来越多地利用网络或者生态系统创造竞争优势以获得价值。越来越多的跨界竞争者正在侵蚀传统市场，越来越多的新企业开始进入到服务外包这个领域，有更多地传统意义上的其他行业的企业开始跨界进入外包服务领域，同时也有很多行业传统意义上我们认为的服务外包企业，领域在不断的拓宽。例如阿里云、google、亚马逊等正由过去的互联网企业向新兴云服务拓展；IBM 在新加坡、美国、中国等国家和地区建立一批云计算实验室和云计算中心，加大服务部门销售云计算方案和服务等等。

利用新技术手段帮助客户解决问题才是我们重新理解的服务外包本质。软件或服务之所以能够被用户购买，是因为用户购买软件或服务的投资回报率(ROI)大于 1，在计算这个投资回报率的时候，分子是软件或服务的价格，而分母往往是同样劳动需要耗费的人力成本。从产品和服务角度来看，提供客户产品必须能够帮助客户提高工作效率、降低客户成本，满足客户个性化和定制化等一切服务要求。未来企业都将在同样的技术和平台基础上，为广大企业提供标准化服务或为单一企业提供个性化服务。

服务外包的本质要求提供移动化、云端化与数据资产化的服务

抓住移动、云、大数据这三个新的基础概念和新的技术手段，实现传统企业 IT 服务的升级，必将迎来产业的又一次跨越。如何将企业服务实现移动化、云端化与数据资产化形成新的商业模式和服务模式，这服务外包企业未来十年的产业发展路径，是企业发展的下一个风口。

从整个互联网产业的核心趋势来看，当前正是从 C 端到 B 端转向的节点，过去二十年互联网企业面向的都是 C 端，淘宝、google、亚马逊等都是面向 C 端，而现在产业发展大趋势面向 B 端的企业级服务，利用互联网改造 B 端为企业做服务是未来十年最大的风口。因此，企业级服务是服务外包产业发展的最大机遇。

从国内外数据分析来看，中国企业级服务市场的渗透率还非常低，即便细微的改变也能撬动巨大的市场。在目前中国市场，面向 C 端的消费级互联网和面向 B 端企业级服务的投入比在 20：1，这与美国消费级互联网和企业级服务的 6：4 形成了天壤之别。欧美企业级市场三家市值约 3000 亿美元而中国目前没有超过市值 10 亿美元的 B 端企业。而预计到 2030 年，产业互联网在全球将形成 15 万亿美元，在中国形成 3 万亿美元的市场规模。即 2030 年产业互联网在中国的规模将是 2014 年中国网络经济总规模的 20 倍。因此，从数据来看，未来中国企业端发展空间巨大。

产业环境的变化倒逼服务外包企业转型升级。2016 年企业级服务元年，大批资本正在寻找创新型项目投资。如果能够把握当前产业发展大环境，抓住机遇重新理解服务外包的本质，势必迎来产业发展的黄金时代。

——中国外包网

广州奖励产业领军人才 每人最高“加薪”500 万元

3 月，广州市召开集聚现代产业人才、促进创新驱动发展工作会议。广州市委书记任学锋强调，要聚焦现代产业新体系，推进人才结构战略性调整。昨日发布的《中共广州市委广州市人民政府关于加快集聚产业领军人才的意见》提出，自 2016 年起，5 年内在金融保险、现代物流等广州重点产业领域内，支持 500 名创新创业领军人才（含团队成员），每年支持 1000 名产业高端人才、2000 名产业急需紧缺人才，吸引带动各类产业人才来穗工作。约 50 个高端创业团队，5 年内将给予 300 万元人才经费资助，并以股权资助与无偿资助组合方式给予最高 3000 万元的项目经费资助。每年对 30 名产业领军人才，最高给予 500 万元的一次性薪酬补贴。

支持创业领军团队

项目资助最高 3000 万元

支持创业领军团队：5 年内对先进制造业、战略性新兴产业和生产性服务业领域内约 50 个高端创业团队，分别给予 300 万元人才经费资助，并以股权资助与无偿资助组合方式给予最高 3000 万元的项目经费资助，提供首购首用风险补偿等工作支持。

支持创新领军团队：5 年内对在先进制造业、战略性新兴产业和生产性服务业领域内企业和新型研发机构承担新产品、新技术、新工艺研发攻关项目的约 50 个高端创新团队，分别给予 30 0 万元人才经费资助和最高 3000 万元的项目经费资助，并提供首购首用风险补偿的工作支持。

支持创新领军人才：5 年内对具有良好科研背景和较强技术研发能力，在先进制造业、战略性新兴产业和生产性服务业领域内企业或新型研发机构担任应用研究和技术、产品研发重要职位的约 10 0 名高端创新人才，分别给予 100 万元人才经费资助。

支持创新创业服务领军人才：5 年内对为科技型企业提供社会化、专业化服务，在降低创新成本、促进创新活动、推动科技成果转移转化等方面做出突出贡献的约 50 名服务业高端人才，分别给予 100 万元人才经费资助；所在机构符合条件的，优先纳入广州市科技创新券服务机构及服务目录。

最高每人 150 万元

补贴高端、急缺人才

奖励杰出产业人才：每年对 30 名为广州现代服务业、先进制造业、战略性新兴产业发展和传统产业转型升级作出卓越贡献的产业领军人才，按三个等次，分别给予 500 万元、100 万元、50 万元一次性薪酬补贴。

奖励产业高端人才和急需紧缺人才：每年对 1000 名在企业管理、研发、生产、财务、销售等岗位担任高级职位的产业高端人才，2000 名具有较高能力和技术水平、从事企业核心业务的产业急需紧缺人才，按其上一年度对广州发展作出的贡献给予一定额度的薪酬补贴，最高每人 150 万元。

奖励引才成绩突出企业 :鼓励企业通过猎头公司等人力资源服务机构从市外引进产业领军人才，按其引才成本费用的 50%给予一次性费用补贴，最高每人 5 万元 ;对每年引进市外产业领军人才数量居全市前列的企业和人力资源服务机构，给予额外费用补贴。

完善人才服务配套

下放职称评审权和人才认定权

完善产业领军人才服务配套机制。在企业人才评价方面，向广州新型研发机构、大型骨干企业、行业领先企业、高新技术企业等用人单位下放职称评审权和人才认定权，探索建立第三方专业机构和用人单位等市场主体评价人才机制。

对符合条件的海外人才以及市场业绩突出、产业发展急需、社会贡献较大的各类产业人才，可打破学历、任职资历的要求，直接申报相应职称。支持市属国

有企业通过市场化方式引进产业高端人才和急需紧缺人才，制定收入分配倾斜政策，不纳入单位工资总量。

建立人才绿卡制度。暂无落户意向的非广州户籍产业领军人才，在购房、购车、子女入学等方面可享受广州市市民待遇；为外籍产业领军人才提供入境和停居留便利，持人才绿卡可办理 2-5 年长期居留证件。为有意向落户广州的产业领军人才及其配偶、子女优先办理落户手续。

鼓励企业

实施股权期权激励

实施企业博士后国际培养计划，每年资助一批企业博士后研究人员出国（境）深造，资助金额最高每人 10 万元。对市属国有企业科研、技术和管理人员参与国际创新合作交流和专业培训活动，实行更加灵活便利的出国（境）审批制度，简化审批流程。

鼓励企业实施股权期权激励。对符合条件的高新技术企业转化科技成果而给予本企业技术人员的股权奖励，个人一次缴纳个人所得税税款有困难的，可根据实际情况在不超过 5 个公历年度内（含）分期缴纳。高校、科研院所转化职务科技成果以股份或出资比例等股权形式给予个人奖励的，获奖人在取得股份、出资比例时，暂不缴纳个人所得税。

探索实施市属国有企业股权激励和员工持股制度，鼓励市属国有企业的科技成果职务发明人实施成果转移转化，所得收益可按最高 95%的比例划归参与研发的科技人员及其团队拥有。

支持科研人员

在职或离岗创业

鼓励企业与高校、科研院所共建重点实验室、技术研发平台、产业技术创新战略联盟、协同创新研究院等人才培养基地，鼓励联合申报产学研合作重大项目，

符合条件的，按照建设经费、科研经费分别给予最高 20%、30%的补助，每家累计最高 100 万元。

推动人才柔性双向流动。允许高校、科研院所设立一定比例的流动岗位，吸引有创新实践经验的企业人才兼职。鼓励高校、科研院所聘任产业领军人才担任研究生兼职导师或指导教师。

支持科研人员在职或离岗创业。鼓励高校、科研院所科研人员到企业兼职从事科技成果转化、技术攻关，所得收入由个人、单位协商分配。经所在单位同意，科研人员可带科研项目和成果离岗创业，3 年内保留人事关系，同等享有参加职称评聘、岗位等级晋升和社会保险等方面的权利。

——南方都市报

广州开发区连续 4 年获评市“优秀”服务外包示范区

2015 年，广州开发区完成服务外包全口径合同额 13.49 亿美元，完成任务指标 109%；离岸服务外包合同额 9.46 亿美元，完成任务指标 103%；离岸服务外包执行额 7.29 亿美元，完成任务指标 104%。经广州市商务委考核，广州开发区连续 4 年获评“优秀”服务外包示范区。

服务外包产业是开发区现代服务业的组成部分，既带动了就业、增加了税收，又降低能耗、改善环境，有效促进传统产业升级和产业结构优化，推动了区域对外贸易多元化发展。2015 年以来，开发区采取多种措施，推动服务外包产业发展，成效非常显著。

一是“走出去”加大区域宣传力度。开发区重点拜访全球服务外包 100 强、十大在华全球服务供应商、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，促进全国服务外包十大领军企业东软、中国服务外包百家成长型企业博彦科技、世界 500 强日立系统等一批知名的服务外包企业落户，形成聚集效应。

二是用足用好区域扶持政策。开发区加强《区促进服务外包发展办法》宣传力度，拿出 700 万元专项资金，对符合条件的重点服务外包企业在办公场地、业务发展、融资支持、参展、人才奖励培训等方面予以扶持，进一步促进企业提升竞争力，做大做强。

三是加大服务外包人才培训力度。依托东软睿道、中软华南基地人才实训基地，开发区鼓励开展服务外包人才培训，进一步强化区内服务外包人才素质，为区内服务外包企业用人选人提供畅通的途径。

四是完善示范园区服务外包产业投资环境。开发区协调有关部门加快区内地铁线建设，不断完善区供电系统和网络基础设施，以及各类商业综合体、学校、医院等配套设施，为企业投资营造良好环境。

——《服务外包》杂志

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