

郑州市服务外包协会

简 报

第 20 期

杨金高科 编

2018 年 1 月 15 日

一、行业新闻速览

1、中国睢谷荣获“服务外包示范区”，这就是创新的力量

2018 年 1 月 8 日讯，徐州市商务局批准睢谷成为“服务外包示范区”，同时商务局领导莅临睢谷，并在与睢谷负责人王大宁的交流中详细地了解睢谷服务外包发展的基本概况，实地走访了园区内多家服务外包企业，对睢谷的服务新型运营理念给予了高度评价。

也正是睢谷不断创新的力量推动着园区内所有企业的发展！本次徐州市服务外包示范区的评定不仅为睢谷的企业家们带来一大波福利。并且从今天开始，睢谷所有的服务外包型公司都将在财政、税收、劳动工时、人才培养、金融、电信、知识产权保护、海关监管等方面享受到政策上的支持。

一直以来，徐州市发改委及商务局持续深化“放管服”改革，更加深入研究服务外包产业发展的新动态、新趋势、新内涵，为项目落地建设提供更优质的服务，强化项目落地责任，促成项目早落地、早投产、早见效，

切实发挥服务外包产业发展的助推器作用，加快徐州市老工业基地全面振兴转型和淮海经济区中心城市建设。由此可见，“服务外包示范区”是对睢谷极大的认可。睢谷位于江苏省徐州市睢宁县，该县作为淮海经济区重要的公路港、铁路港、航空港、信息港、金融港——“五港中心”，在区域经济发展中起到举足轻重的作用。睢谷科技园专注于智慧城市、智慧农业、智慧招商、智慧交通、电子商务等领域，是徐州首家集“众创空间+孵化器+加速器+产业园”于一体的全链条科技创新园区。

2、服务外包企业转型之路怎么走

在服务外包产业转型升级的大趋势下，作为行业主体的服务外包企业如何闯关，是业界正在探索的课题。在北京服务外包产业十周年发展论坛上，与会企业代表就数字经济时代服务外包产业的发展趋势和企业的发展转型经验进行了分享。

IDC 中国副总裁兼首席分析师武连峰表示，当前数字化转型涉及衣食住行、生产服务等诸多领域，预计全球数字经济规模 2021 年将达到 45 万亿美元，其中中国的市场规模将达到 8.5 万亿美元。在数字经济时代，服务外包企业应以新思维建立成为数字化原生企业的愿景，挖掘新技术的行业应用，拓展咨询与云运营管理等新服务，探索基于产出的多赢合作新模式，打造网状多方共赢的新生态。

事实上，近年来，转型对于服务外包企业来说可谓头等大事。文思海辉技术有限公司高级副总裁张东蔚表示，近十年间，随着服务外包产业的发展，文思海辉也不断壮大，通过转型创新，文思海辉的服务不断攀向价值链高端。从原有的简单的人力外包发展到现在的构建数字化解决方案，文思海辉成为行业数字化转型的赋能者。国际化发展是文思海辉的转型方向之一。文思海辉的办公室和交付中心已从 2007 年的 7 处，发展到如今遍布全球 16 个国家和地区的 32 处。在张东蔚看来，当前正处在一个变革

的年代，随着网络、计算能力的普及，传统的业务模式随时有可能被颠覆，整个社会都处在深刻的数字化转型浪潮中。文思海辉将以深厚的行业积淀、对客户负责的态度、对技术前沿的领先探索，帮助客户从容应对数字化转型的挑战，携手实现“成就更美好的数字化新世界”的美好愿景。

谈及转型，中软国际有限公司执行董事高级副总裁唐振明坦言，过去十年，中软国际的发展很艰辛。作为一家 IT 及互联网服务企业，中软国际现在一半的业务还是传统的服务外包，2017 年服务外包业务规模将达到 50 亿元。同时，中软国际正由数字化服务向智能化服务转型，服务体量不断增大，国际化程度不断提升。近年来，中软国际在融合发展方面作了很多尝试，例如与互联网结合，推出“解放号”平台，聚集了 3000 家企业，20 万名工程师在线接包，预计 2017 年发包金额将达到 8 亿元。中软国际的目标是不断缩小与领先 IT 企业的差距，成为世界服务外包领军企业。

北京新思软件技术有限公司总裁郭占文介绍说，新思软件成立于 1998 年，是一家以对日外包业务为主的服务外包企业。近年来，新思软件在努力转型，在从靠人力到靠智力转型方面取得了一定的进展。新思软件与日本的合作伙伴联合成立了研发团队，这将极大地促进新业务的增长。郭占文表示，对日服务外包市场巨大，有刚性需求，但市场也在发生变化，市场对接包方要求的提高减少了竞争者。此外，中日 IT 市场的服务外包合作正从简单发包向相互融合发展。

3、服务外包产业加速转型发展

在近日举行的北京服务外包产业十周年发展论坛上，来自北京服务外包企业协会会员单位的代表共同分析了目前服务外包产业的发展形势、面临的机遇和挑战，并对未来发展方向进行了深入探讨。加速转型服务外包产业步入新时代。作为服务贸易的重要组成部分，过去十多年里，我国服

务外包行业快速发展。商务部原副部长马秀红在致辞中总结道，“服务外包产业已成为遍及几乎所有产业部门、社会服务、国防安全等领域的新兴战略性产业，成为中国经济创新增长的新引擎、开放型经济的新亮点和贸易结构优化的新标志。伴随着大数据、移动互联、物联网、云计算、人工智能、虚拟现实等新一轮技术强势登场，未来十年，全球服务外包市场的商业模式、交付模式都将发生根本性变革。”马秀红认为，全球服务外包产业的发展正在步入新时代，将迎来加速转型升级的重要时刻。未来十年，全球服务外包市场将持续扩大，离岸外包市场的增幅将继续高于其他服务贸易出口的增幅，更远高于全球货物贸易的增长率。未来十年，也将是世界经济重要的变革期。在数字经济和新工业革命时代，外包服务提供商将率先成为数字化服务提供商，以云服务、数字、智能、算法等先进技术的创新应用为核心驱动力，以物联网、移动互联等为发包交付平台，以给制造业、通信、金融等产业提供数字化服务为主业的服务外包产业将步入大有可为的黄金发展期。中国服务外包产业也将步入发展理念创新、商业模式创新、发包交包模式创新、共享平台创新、人才集聚渠道创新的新时代。

中国国际投资促进会此前发布的《中国服务外包产业发展十年报告》称，未来十年，中国完全有可能超越印度成为全球第一大服务外包接包国，并将成为全球增速最快的发包市场。据估测，2026年，中国服务外包合同执行金额有望超过3万亿元；服务外包从业人员可超过2000万，其中高等学历从业人员近1500万，占比将增至70%；员工过万、合同执行金额超亿美元的企业可能达到500家左右，有望出现员工超10万、合同执行金额过百亿美元的企业。“相信这一目标是可以实现的”，马秀红如是说。作为首批认定的服务外包示范城市，北京的服务外包发展恰是我国服务外包发展的一个缩影，其发展经验值得各地借鉴和推广。在加速服务外包发展方面，北京正在努力。北京市商务委员会副主任倪跃刚指出，作为全国科技创新中心，当前北京服务外包产业的发展面临新形势、新要求。

如何深刻把握城市功能定位和担负的历史使命，坚持问题导向，提高服务外包产业发展质量和效益，带动京津冀协同发展，是摆在北京面前的一个重要课题。目前，北京的服务外包产业发展主要呈现四个特点，即服务外包产业的业务类型日渐丰富，正在向高端化、国际化方向发展；大中型企业为北京离岸收入主力军；跨国服务机构占据主要市场份额；服务外包来源国分布较为集中。

4、服务外包助力政府信息化建设

党的十九大报告指出，要善于运用互联网技术和信息化手段开展工作。当前随着政府对信息化建设的不断强化，信息化设备的维护量逐步加大，设备运行维护管理成为制约政府提高服务效率的重要因素。很多部门重建设，轻维护，对运维的认识始终停留在较低水平，依然采用自行维护的模式。在这种模式下，信息化建设常会陷入技术人员缺乏、服务人员疲于奔命的困局。政府部门信息化设备的运行和维护，全部由政府自身承担，既不科学也不现实。政府部门应摒弃贪大求全的思想，明确服务外包在政府信息化建设中的作用，由专业的人做专业的事。

伴随信息技术的进步，政府信息化建设正逐渐由重建设阶段转为重运维阶段，服务外包的引入可以使政府减少专业技术人员的引进，精简人员，节省资金，提高工作效率。政府选择信息化服务外包，有以下优点：一是有助于人力资源配置。由服务外包做信息化建设中基础性、重复性等耗时耗力的工作，可将政府部门中原有信息化建设人员解放出来，让有限的技术人员从事核心技术的服务。二是有助于专业化运行维护。服务外包可以为政府日趋复杂的信息化建设提供专业化、规范化的管理模式，提供更好的技术支持和安全保障。三是有助于节约成本，降低风险。通过服务外包，政府可将信息化项目的开发风险与外包公司共同承担，同时利用外包团队的专业化优势，缩短项目开发周期，进而起到节约资金的作用。

针对上述风险，政府部门在信息化服务外包过程中，要建立相应的防范措施：一要明确责任分工。什么内容交由外包公司，什么内容交由自己的技术人员处理，避免将涉密信息交由外包公司管理。制定工作规范，严格遵守保密条例。二要加强学习。政府应合理分配外包业务，政府原有信息化人员应注重新技术的学习与应用，对政府部门信息化核心业务做到完全掌控，避免完全依赖外包公司。三要全面评估。在选择服务外包公司时应从公司技术、资质、人力等多个方面全方位考察，找出适合政府自身需要的服务商，制定一份有必要约束条款的合同。

随着政府信息化建设不断完善，利用服务外包的优质资源，加快电子政务发展，工程外包化、服务信息部分有偿化、运维托管化将成为信息技术发展的必然产物。信息化服务外包有利于政府优化人力资源配置，吸收先进管理经验，更好的为社会服务。

二、优秀企业推介

郑州信大天瑞信息技术有限公司

——郑州市服务外包协会会员单位

信大天瑞信息技术有限公司（以下简称“信大天瑞”），是从事应用安全技术研究、产品开发、服务支撑的专业信息安全技术公司。公司通过搭建良好的合作平台，凝聚国内一流的技术人才和学术人才，致力于成为应用安全专家！信大天瑞依托国家和军队一流高校的科研基础、强有力的开发团队，将信息安全技术领域的最新研究成果，迅速转化为稳定、实用的信息安全产品。并能够为用户提供安全产品、安全集成和安全咨询等一体化服务，保障客户的应用系统安全、稳定、便捷、高效地运转。

信大天瑞的创始团队，在信息安全领域有着丰富的实践经验。既有技术侦察、安全服务和安全渗透领域的专家，也有具备多年市场管理经验的

资深骨干，还有朝气蓬勃、拼搏进取的编程精英。公司把领先的技术、科学的管理方法和对行业的高度专注，作为企业的核心竞争力，始终站在信息安全行业发展的前沿，本着“以技术核心为驱动，以行业应用为导向”的原则，创造精品，服务于用户、服务于社会！

公司拥有多项具有自主知识产权的产品，构成了对应用系统全方位的信息安全防护体系。公司的各类信息安全产品均处于市场领先地位，已经广泛应用于政府、医疗、金融、烟草等众多行业，发挥着信息安全的保驾护航作用。

网址：<http://www.secray.cn/>

三、服务外包小知识

金融服务外包

金融外包（financial service outsourcing）是指金融企业持续地利用外包服务商（可以是集团内的附属实体或集团以外的实体）来完成以前由自身承担的业务活动。外包可以是将某项业务（或业务的一部分）从金融企业转交给服务商操作，或由服务商进一步转移给另一服务商（即“转包”）。金融外包始于二十世纪 70 年代的欧美，证券行业的金融机构为节约成本，将一些准事务性业务（如打印和存储记录等）外包。到了 90 年代，在成本因素及技术升级的推动下，金融外包主要集中在 IT 领域，涉及整个 IT 行业。据统计 2005 年整个 IT 行业的支出中有 45% 为外包支出。重要作用：外包日益成为降低成本及实现战略目标的手段。其中涉及到的领域包括：信息技术（如应用开发，编程及译码）、专业运作（如某些金融、会计领域，后台业务及处理、管理活动）、执行合约功能（如客服中心）。行业报告及监管调查表明，在金融公司安排外包的过程中，其它公司（包括公司集团内的相关公司及服务商）发挥着重要作用。



协会公众号



服务外包公共平台网站

协会地址：河南省郑州市金水区杨金路金水科教园区牛顿国际B座三楼

联系电话：18903818109



扫码下载本期电子版

报：主管单位

送：会长单位、副会长单位

发：会员单位
