郑州市服务外包协会

简　报

第 29 期

杨金高科　　编　　2018 年 5 月 17 日

一、行业新闻速览

1、服务外包转型升级关键在模式创新

为全面展示我国服务外包发展之势，近日，上海服务外包交易促进中心发布了《2017 年中国服务外包交易指数》(以下简称“指数”)。该指数是通过数据采集、数学模型运算后对衡量服务外包产业发展程度进行数字描述。自 2014 年以来，每年发布一次，已成为业内外进行产业研究、政策设计、投资分析的重要参考。

2017 年我国服务外包交易指数?呈现出了哪些发展特征?2018 年，我国服务外包发展趋势将会怎样?近日，国际商报记者对上海服务外包交易促进中心战略委员会主任金世和进行了专访。

记者:2017 年的交易指数呈现出了哪些特征?

金世和:2011 年~2017 年，我国服务外包交易指数逐年稳步提升，增长率日益趋缓，呈现稳中有升的趋势。2017 年我国服务外包交易指数为 917.45，同比增长 2.23%。

离岸外包的增长率明显高于服务出口和货物出口。2017 年，离岸外包的增长率为 14.7%,而服务出口和货物出口的增长率分别为 10.6%和 10.8%。离岸外包占服务出口的比重基本上也逐年在递增，但增长率有些波动。2017 年，离岸外包占服务出口的比例为 34.8%，但由于多种原因，这一比例的增长幅度有所下降，同比增长 2.27%。

2017 年的服务外包合同额、执行额评估值稳步提升,分别为 193.3 和 195.3;人均效益评价值也逐年提升,但增加幅度不快,指数为 83.8;企业规模评价值略有下降，指数为 48;总评价值为 520。根据企业规模统计数据目前平均每家 200 人左右，与 2016 年每家 213 人相比有差距。在国际竞争力评价值方面，2017 年国际资质认证数、技术创新的评价值趋于上升，基本呈现稳中有升态势，分别为 64 和 50。

同时离岸服务外包占全国服务外包产业的比重略有下降，主要原因是在岸外包的增长速度高于离岸外包的增长速度，全球离岸外包的比例经目前预测与 2016 年基本持平。

记者:2017 年的交易指数展现了我国服务外包发展的哪些特点?有何启示?

金世和:近年来，大数据、云计算、互联网、智能化以及区块链技术快速崛起，正在颠覆传统服务外包以信息网络为主的基本技术。全球近年掀起且愈演愈烈的生产性服务业、科技性服务业、生活性服务业以及正在应用区块链技术的金融业，几乎覆盖了传统服务外包的大部分业务。因此，服务外包既充满机遇，也面临挑战，只有创新才能发展，尤其是模式创新。所谓模式创新有三个层面:

一是融合模式的创新--整合产品供应链。根据服务外包产业可以实行纵向产业链与横向价值链的整合，包括研发、设计、生产、销售、服务等，利用互联网横向整合，从而提出整体解决方案。“能整合资源者得天下”“无外包不发展”。整合中要发扬五湖四海、海纳百川的观念。企业的资源整合能力就是对自身的最大挑战，智能化、数字化、互联化导致服务外包企业必须从整合内部资源发展到整合外部资源，只有融合于其他产业才是最佳的发展途径。

二是盈利模式的创新--寻找长期合作战略伙伴。目前的大部分服务外包项目承接方与发包方正由“合同关系”转变为“战略伙伴关系”，即寻找能长期合作的战略伙伴，完成合作共赢、平等互信、同舟共济的共同目标。在合作中，要具有换位意识以及危机意识，要善于发现自己在技术实力、信息渠道、产品同质化竞争中的弱势，才能不断提

高企业自身技术创新能力，去寻求新的盈利点。要善于研究产业生态，从市场驱动向驱动市场转变，要树立“众创、众包、众扶、众筹空间”的意识。

三是交易模式的创新--“线上+线下+服务”的模式(简称“0202S”模式)。线上技术创新，在岸与离岸项目通过互联网的方式建立网上交易平台，国内接包方基于自身的产品、服务技术，可以通过平台与发包方进行在线沟通、交流到互信，最终达成项目在线交易。平台在提供服务项目资源的同时，更具需要可以在提供企业交易双方(接发包)的信用认证情况(若条件成熟可推广区块链技术的应用)，满足合作双方或多方合作的信息需求，确保信息安全可信，最后促成提高项目对接的成功率。线下服务创新，主要为服务供应方(接包方)提供相关行业数据、评测灾备、技术认证、人才培训等增值服务，同时为先进技术进入中国提供渠道和载体，以及提供人力资源服务和投融资服务，最后提高项目交易成功率。

记者:基于 2017 年的交易指数，您对 2018 年我国服务外包的发展有何展望?

金世和:2018 年是我国进入中国特色社会主义新时代的起步年和创新国际竞争优势中的关键时期，服务外包作为服务贸易中最有活力的领域，正在进入稳定持续健康发展阶段。从上述的多项分析中可见，交易指数的基本发展态势、离岸服务外包增长率、占服务贸易出口比

例以及产业规模和国际竞争力稳中有升，前景看好。尽管目前服务外包市场仍存在接发包业务信息、企业信用、技术创新、企业成本等方面的瓶颈口和资金、品牌、管理、人才、规模等方面的挑战，但服务外包的转型升级也正面临新的机遇。在全球制造业网络化、智能化、柔性化、绿色化和服务化的发展趋势中，以及大数据、互联网、云计算、人工智能快速发展的今天，服务外包产业正在加快向高端化、数字化、融合化、标准化方向创新发展，向高技术、高品质、高效益方向转型升级。

2、中日签署有关经贸合作协议 成立“双边服务贸易合作机制”

2018 年 5 月 9 日，在李克强总理和安倍晋三首相共同见证下，中国商务部钟山部长与日本经济产业大臣世耕弘成共同签署了《关于加强服务贸易合作的备忘录》，中国国家发展改革委、商务部与日本外务省、经济产业省共同签署了《关于中日第三方市场合作的备忘录》。

双方同意成立“双边服务贸易合作机制”，积极促进服务领域互利合作。同意加强两国在第三方市场合作，在中日经济高层对话机制下设立跨部门的“推进中日第三方市场合作工作机制”，并与经济团体共同举办“中日第三方市场合作论坛”。

当前，中日经贸合作呈现企稳回升态势。2017 年双边贸易重返 3000 亿美元规模，日本对华投资加快回升，中国对日跨境电商、移动支付、共享经济等新经济模式投资增多，访日中国大陆游客超过 730 万人次，比上年增长 15%。

3、中美经贸磋商就双边服务贸易等问题达成共识

2018 年 5 月 3 日至 4 日，中共中央政治局委员、国务院副总理刘鹤与美国总统特使、财政部长姆努钦率领的美方代表团就共同关心的中美经贸问题进行了坦诚、高效、富有建设性的讨论。

双方均认为发展健康稳定的中美经贸关系对两国十分重要，致力于通过对话磋商解决有关经贸问题。

双方就扩大美对华出口、双边服务贸易、双向投资、保护知识产权、解决关税和非关税措施等问题充分交换了意见，在有些领域达成了一些共识。

双方认识到，在一些问题上还存在较大分歧，需要继续加紧工作，取得更多进展。

双方同意继续就有关问题保持密切沟通，并建立相应工作机制。

二、优秀企业推介

河南雪域软件科技有限公司

——郑州市服务外包协会会员单位

河南雪城软件有限公司成立于2001年，是科技部认定的国家火炬计划软件产业基地骨干软件企业，河南省重点扶持的高新技术企业、重点软件企业。公司通过了ISO9001质量管理体系认证、软件能力成熟度模型CMMI3级认证。公司以国家信息化建设为己任，专注于软件产品的自主研发，致力于为用户提供专业、全面、量身订制的软件产品和应用服务。公司先后承担了国家火炬计划项目、河南省高新技术产业化软件专项项目、河南省火炬计划项目、郑州市重大科技攻关项目、郑州高新区中小企业创新资金重点项目等。

河南雪城软件有限公司以软件产品研发为主要业务，同时提供专业化的IT咨询服务、先进适用的解决方案和高品质的集成服务。经过多年的自主研发，现已形成了以电子政务、智慧环保为主导的成熟的产品体系和丰富的解决方案。电子政务产品包括：协同办公系统、内容管理系统、行政审批、绩效监察、信息报送系统等。智慧环保系统产品包括环境监控物联网系列产品、环境信息资源中心系列产品、环境监管综合业务系列产品、环境信息公开服务系列产品等。

公司提供涵盖主机、网络、存储、安全、以及监控等平台的系统集成。公司的产品和技术广泛应用于党政机关、环保、水利及企业用户等，为客户创造了良好的社会价值和经济效益。

公司拥有素质优秀、技术过硬的研发团队，汇集了训练有素、经验丰富、着力创新的项目管理和市场营销人才，建立了科学规范的市场营销体系和客户服务体系，严格遵循 ISO9001 质量管理体系和有效的项目管理模式，秉承“勤正、进取、严实、高效”的企业理念，发挥全体员工的智慧，竭诚服务社会和客户。

三、服务外包示范城市

贵安新区多举措推动服务贸易试点工作

近日，全国服务贸易和商贸服务业工作会议在北京召开。为深入贯彻落实会议精神，新区召集相关部门专题传达会议要求，并就相关工作进行了安排部署。

强化组织领导。新区党工委、管委会主要领导召开服务贸易创新发展试点工作会议，协调新区各相关部门，研究部署推动服务贸易发展的各项工作。

完善顶层设计。按照商务部工作安排，起草《贵安新区深化服务贸易创新发展试点方案》，并在征求省商务厅、新区有关部门意见基础上进行了多次修改;启动贵安新区服务贸易发展三年规划编制工作，目前已完成初稿。

密切沟通交流。新区加强与商务部的信息交流，借助本次会议汇报新区试点工作推进情况并与全国其他试点地区开展讨论，交流经验;加强与省商务厅对接力度，邀请省商务厅有关工作人员到新区考察，并参加新区服务贸易(外包)线上交易平台专家评审。

推动公共服务平台建设。完成贵安新区花溪大学城服务贸易商情大数据、商事服务中心公开招投标工作,目前该平台已完成建设并投入试运营;完成贵安新区服务贸易统计监测平台竞争性谈判工作,初步形成了一套具有贵安特色的服务贸易统计指标体系。

加速核心集聚区建设。贵安综保区(电子园)28000 平方米服务外包大楼正在加快内部装修工程进度，引入日本高端机器人研发、金融服务外包呼叫中心等项目;贵安新区花溪大学城服务贸易商情大数据、商事服务中心引入易鲸捷信息技术有限公司等一批优质的数据服务提供商。

加强企业调度。新区拟定重点服务贸易企业考察走访计划，深入了解企业涉外服务业务情况，宣传已出台的各项服务贸易政策，协助企业解决在经营过程遇到的各项困难和问题。

下一步，新区将根据商务部延长服务贸易创新发展试点至2020年的工作安排，制订《贵安新区深化服务贸易创新发展试点方案》；以简化外资管理模式、降低服务业准入壁垒、提升服务业企业国际化经营水平、夯实对外开放要素基础为重点，进一步扩大开放，提升服务业对外开放水平；从创新服务贸易招商引资模式、强化服务贸易招商统筹着手，以新区已引进的重点公共服务平台为抓手，进一步壮大市场主体，加速服务贸易资源集聚；建设中国（贵州）“数字丝路”跨境数据枢纽港，推动大数据+服务贸易模式创新；通过完善网上政务大厅、深化“证照分离”改革、推行外资准入负面清单、建设国际贸易“单一窗口”等措施，进一步提升便利化水平，营造高效便捷营商环境；通过建设贵安新区服务贸易统计监测平台，推动新区相关行业主管部门、重点服务贸易企业开展数据直报；推动成立贵安新区服务贸易企业服务中心，加大政策宣传和企业组织工作力度，进一步完善政策体系，释放政策红利。

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9号河南外包产业园天元A座五楼

联系电话：18738170075

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