

郑州市服务外包协会

简报

第 61 期

杨金高科 编

2019 年 6 月 10 日

一、行业新闻速览

1、我国服务贸易延续稳中向好态势

5 月 22 日，国新办举行 2019 年中国国际服务贸易交易会（简称“京交会”）发布会。商务部副部长王炳南在回答记者提问时介绍，今年以来，我国服务贸易延续了稳中向好的发展态势，商务部将着重从五方面推动服务贸易发展：

一是完善体制机制。在服务贸易管理体制、开放路径、促进机制、政策体系、监管制度、发展模式等方面加强探索，加快体制机制和政策创新，逐步建立新时代符合服务贸易高质量发展特点和需要的发展路径。

二是搭建发展平台。深化服务贸易创新发展试点，着力打造服务贸易创新高地，建设好服务外包示范城市，推动服务外包产业转型升级，推动13个国家文化出口基地，积极拓展文化贸易。在数字服务、中医药服务等领域研究建立一批新的特色服务贸易基地，推动形成“一试点、一示范、多基地”的开放发展新格局。

三是扩大对外开放。加快推动服务业高水平对外开放，通过深化服务贸易创新发展试点等举措，促进服务贸易自由化和便利化，支持特定区域率先探索跨境服务贸易负面清单管理制度。

四是创新发展模式。把握新一轮科技革命机遇，加快服务贸易数字化进程，推动服务外包数字化、智能化、高端化转型，培育中国的综合服务提供商，拓展新兴服务贸易不断地培育新业态、新模式。

五是拓展合作空间。积极拓展与服务贸易重点伙伴，特别是“一带一路”沿线国家和地区的服务贸易合作，继续办好中国国际进口博览会，扩大优质服务进口，持续办好京交会，打造具有全球影响力的服务贸易展会。

2、数字经济将成为服务贸易（外包）“十四五”时期的关键驱动力

2016-2020 是我国经济发展第十三个五年计划期，《中共中央制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》明确，到 2020 年国内生产

总值和城乡居民人均收入比 2010 年翻一番，产业迈向中高端水平。据统计局公布的 2018 年国民经济和社会发展统计公报，我国全年国内生产总值 900,309 亿元，比上年增长 6.6%。其中第一产业增加值 64,734 亿元，增长 3.5%；第二产业增加值 366,001 亿元，增长 5.8%；第三产业增加值 469,575 亿元，增长 7.6%。三个产业增加值占比分别为 7.2%、40.7%和 52.2%，可见第三产业如今已经成为我国 GDP 的重要拉动力。

作为国民经济的重要组成部分，服务外包（贸易）产业占据了服务业或者说第三产业的绝大份额，它们在“十三五”时期的发展情况，直接影响了我国国民经济整体产业结构优化情况。回顾过去三年，我国服务贸易和服务外包产业分别取得了明显发展，产业结构有所优化。据商务部公布的 2018 年我国服务外包产业发展情况来看，服务外包产业继续保持平稳增长，高质量发展。我国全年承接服务外包合同额 13,233.4 亿人民币，执行额 9,597.4 亿元，同比增长 8.6%和 12.9%，再创历史新高。服务贸易方面，2018 年全国进出口规模创历史新高，结构持续优化，质量明显提升。全年服务出口 17,658 亿元，同比增长 14.6%，是 2011 年以来出口最高增速；进口 34,744 亿元，增长 10%。

无论是服务外包还是服务贸易，获得明显增长的都是高端细分领域或者说是知识密集型服务领域，产业链逐渐向高端方向发展。同时，2018 年我国服务外包发展情况显示，产业吸纳大学生就业数量逐年增长，伴随着“数字化”技术地不断渗透，大学毕业生在服务外包企业工作 2-3 年后

有 40%转向互联网、大数据和人工智能领域，“数字化”或者说数字经济俨然成为服务贸易（外包）产业下一个阶段的重点转型方向。

如今，“十三五”时期已经发展过半，2019 既是“十三五”的收尾之年更是“十四五”规划的筹备之年。基于“十三五”时期的发展情况和趋势，以及 2018 年我国服务贸易（外包）整体发展态势，不难看出“数字经济”将会是“十四五”时期产业发展的关键推动力，无论是针对生产要素、基础设施还是产业价值链，都会产生前所未有的变化。

1. 数据成为创新驱动的主要生产要素

创新是服务贸易（外包）“十三五”时期重点发展任务，无论是技术模式、交易模式、营商环境还是政策体系都在“十三五”时期有着明显的提升和发展，而创新并不是一个阶段性的目标，它是通过不同阶段的变化来实现长效、可持续化的产业发展。在数字经济的大背景下，我们看到数据日益成为重要的战略资产，美国认为大数据是“未来的新石油”，是“海陆空之外的另一种国家核心资产”。近年来随着大数据技术与传统行业的不断融合，虚拟货币、在线支付等多样生活生产模式不断涌现，数据就如同农业时代的土地、劳动力，工业时代的技术和资本一样，成为数字经济时代的重要且最核心的生产要素，驱动创新的生产方式向各个领域扩展。

2. 数字基础设施成为新基础设施

基础设施是指为社会生产和居民生活提供公共服务的物质工程设施，是用于保证国家或地区社会经济活动正常进行的公共服务系统。它是社会赖以生存发展的一般物质条件。而进入数字经济时代，在所有生产生活方式都“数字化”后，数字基础设施的概念也逐渐被人所知。简单来说，数字基础设施是指至少有一个部分包含信息技术的基础设施，一般包括：混合型和专用型。

混合型是指增加了数字化组件的传统实体基础设施。在工业经济时代，经济活动架构都实现在以“铁公机”为代表的物理基础设施上，但随着数字技术的不断深入，以及我国提出的“数据强国”口号，将传统的实体基础设施与数字化技术相结合，更符合“智能制造 2025”国策，如安装传感器的自来水总管、数字化交通系统，以及能够节省传统制造业工作成本提升工作效率的设备组件等，都成为了新经济时代的混合型数字化基础设施。

专用型数字基础设施是指，本质上就是数字化的基础设施，更具备无形感。如即将商用的 5G 网络、逐渐普及的宽带网络等等，不断迭代的技术标准以及技术水平，也加速专用型数字技术设施的创新和发展。以上两种基础设施共同为各领域数字经济发展提供了必要的基础设施条件。

3. 数字产品已经或正在改变全球价值链

随着数字技术与各领域之间的融合度加深，任何产品和服务在数字技术包装下，都可以成为数字产品，但能否产生数字经济以及能否获得数字

红利却仍然有许多制约因素。同时，不同的数字产品类型产生的规模经济和范围经济是不同的，但它们却在不同的领域和方式改变着全球价值链的运动轨迹。无论是代替传统货物产品还是服务产品，还是嵌入到传统服务和生产价值链部分环节，都在一定程度上促使全球价值链向更高端的方向延伸和发展。具体有三种表现形式：

1) 从内容制作到销售的电子传输产品全球价值链。

2) 传统制造业和服务业不断嵌入中间数字产品，使其产品或服务不断符合消费者的需求，并不断降低生产成本，提高效率。

3) 以 3D 打印和工业互联网为主导的新型数字产品正在垫付全球价值链的全球分布体系和全球贸易利益分配。

4. 数字素养成为数字经济时代对人才的新要素

国际服务外包产业“十三五”发展规划指出，强化复合型人才培养是“十三五”时期我国服务外包产业发展的重点工作任务，而对于服务贸易产业来说复合型人才比例的提升，更能壮大善于创新、特色明显的中小型企业队伍，以及帮助服务贸易领军企业提国际竞争力和影响力。在即将到来的“十四五”时期，数字经济对人才提出了新的要求，即数字素养。数字经济时代与传统的农工业经济时代有着明显的区别，因为对劳动者的素养要求更高。随着数字技术与各领域的融合度加深，劳动者除了针对所在职位、岗位所具备的专业技能外，数字技能也成为衡量他们工作能力的一

种标准。不过由于数字经济目前仍是新兴概念，各国也普遍存在数字技术人才不足的现象，如今 40% 的公司表示难以找到他们需要的数字分析人才，所以谁先掌握较高的数字素养，谁就能在就业市场中脱颖而出。

随着“十四五”的脚步临近，数字经济对于生产生活各方面的影响越来越突出，必然成为未来五年各产业发展规划的大背景和大前提，同时数字技术的深入和迭代，在随着与各领域的交叉融合加深，必将成为推动产业转型升级的关键驱动力。

3、襄阳云报深耕服务外包，AI 提升企业核心竞争力

近日，在 2019 全球服务外包大会暨第三届中国服务贸易创新发展武汉峰会上，记者了解到，目前我国服务外包产业规模已达万亿级别，是服务贸易重要的增长点，推动服务贸易数字化转型升级将是接下来的政策重点。重点指出，近期，商务部将推动出台服务外包转型升级的指导意见，积极推动服务贸易创新发展。另外，海关总署也有望建立并完善符合服务贸易与服务外包特点的海关监管模式。

瞄准机会，一步一个脚印稳步发展

在服务外包发展可圈可点的其中之一就是襄阳云报；近年来襄阳的数据服务外包产业发展基础初具，政策环境完善，采取多项措施促进信息技术产业规模快速提升。华为、中国移动、世纪互联、软通动力、北京润德

骥图、中国网库、甲骨文等 40 多家国内知名企业相继入驻“襄阳云谷”，腾讯、中国航天科工集团第二研究院等一批知名企业与襄阳建立了战略合作关系，集聚效应逐渐形成。作为 AI 智能，数据管理的本地明星企业襄阳云报也瞄准机会，以其自动化技术和精细化服务立足襄阳，服务全国。成立于 2014 年的襄阳云报拥有近 200 名员工，服务国内外大型企业客户十多家，涉及领域包括数据类，客户服务类和软件机器人训练类外包业务。典型客户包括百度，中国银行，中国太平洋保险。襄阳云报立足于长远合作，同客户一起成长。近三年来，每年业务增长超过 100%，并继续保持着稳定增长。

政策利好携手 AI 技术深耕服务外包

襄阳雄踞中华腹地，地处我国中心位置，与东南西北各方交流非常便利。襄阳还是鄂、豫、川、陕毗邻地区 30 万平方公里内唯一的大城市。襄阳云报数据是成本和技术领先的创新型外包服务机构，立足襄阳，兼具外包服务职业人才和地域性成本优势，公司以自动化技术和精细化服务为核心能力，伴随关键客户一起成长，携同 AI 技术这个未来经济发展新引擎，在政策利好的环境下，用人工智能工具，实现高速发展，最近三年每年业务增长超过 100%。

同时，政府各项政策的大力支持为数据服务外包产业在襄阳的发展提供了强有力的保障。2012 年全国服务外包技能考试呼叫中心专业指导委员会扎根襄阳，2013 年作为湖北省服务外包示范城市的襄阳于入围首批

国家智慧城市，并与 2014 年入围信息惠民国家试点城市。去年在国务院正式批准实施《汉江生态经济带发展规划》中，再次明确了襄阳汉江流域中心城市的战略地位，为数据服务外包产业的腾飞插上了翅膀。

随着当下我国制造业服务化、服务业外包化、外包数字化融合化高端化的发展，未来敏捷开发的快速方式肯定会流行、开源软件的使用也将越来越普及，服务供给模式将会越来越多样，相信襄阳云报这个参与者也有机会切入到高附加值市场。襄阳，这座迸发着新经济活力的明星之城，接下来又会给我们怎样的惊喜，让我们拭目以待！

4、扩大开放前提下 新时代区域服务外包产业发展逻辑

2019 年的京交会将于 5 月 28 日正式举行，随着更多分论坛新闻的发布，我们看到了在数字经济大时代背景下，我国服务贸易产业的数字化转型升级已成定局，如何将新兴数字经济与更多服务领域相融合，如何做到“进一步扩大开放”，成为业内专家、企业经营者以及相关负责部门关注的焦点。

基于十九大报告提出的“扩大开放要求实施高水平的贸易和投资变化政策”等具体要求，新一轮贸易自由化的侧重点在服务贸易以及我国服务贸易在“十三五”时期至少保持的 10%增速目标，鼎韬针对服务外包产业从全新的宏观、中观、微观视角深入研究和发现，泛数字化的产业

革命已经到来，而以大数据、AI、物联网、区块链、5G 等新兴技术不再是一个独立的产业和技术工具，已经成为了所有已知和未知产业的共同底层基础。

当服务+科技+知识（人才）成为全新的城市产业创新要素时，鼎韬认为区域/城市在发展本地服务外包产业时，更应从产业自身维度、产业延展维度、产业机会维度三个大方面，共 12 条细分内容去设计产业发展顶层规划、制定产业发展相关政策内容。

1. 产业自身维度

规划符合产业趋势的复合型产业

纵观全球所有战略新兴产业，服务外包是最典型的技术+人才+服务的复合型产业。技术是服务外包产业产生和发展的基础，B2B 的服务形式和人才是驱动服务外包产业升级的根本动力。

拥有足够大的产业规模和企业数量

服务外包作为一个独立的产业，已经构成一个全球万亿美元及的市场规模，并保持稳定的增长趋势。预计未来几年，全球服务外包整体市场和离岸市场将维持 5%和 16%的符合增长。

足有足够的筛选空间和延展性

服务外包从类型分，包括 ITO、BPO 和 KPO，涉及 80 多个细分领域，具备足够的产业筛选空间和延展性，不同的城市/区域根据自身发展定位和发展基础，有丰富的产业选择。

经济社会效益显著

服务外包的经济社会效益，我们曾经在【鼎韬小课堂】做过专题讨论，重点表现在经济拉动、税收贡献、就业拉动和能源消耗低等几大方面，不过多赘述。

2. 产业延展维度

大规模人才聚集的行业

以信息技术作为支撑的服务外包，是大规模专业人员聚集的重要阵地，他们集成专有智慧和能力，并同时擅长复杂的沟通交流，可有效地支撑区域的快速城镇化、国际化，也为其他产业发展储备了人才。

可实现自我升级发展

服务外包的 80 多个细分领域，涵盖了从低端到高端的全产业门类，自我升级发展空间更高，更广。

实现本地产业链聚集

服务外包的发展，可以有效延展，并支持其他科技和服务行业在本地的聚集和发展，形成本地特色产业链。如贵安新区，以大数据作为核心推

动的技术，如今基本与贵州大部分传统产业做到有机融合，成为国内知名的大数据城市。

构建区域产业发展软环境

服务外包作为涵盖多种不同服务领域的综合“业态”，不但能够形成独立的巨大“产业”，支持城市产业升级和可持续发展；并且服务外包企业的发展，又同时可以构成支持城市其他现代服务业，先进制造业发展的“服务软环境”，从而提升本地的商业环境质量，支持全面的产业发展和升级。

3. 产业机会维度

国家层面强有力的政策支持

2009 年开始我国几乎每年都会针对服务外包产业推出相关扶持和鼓励政策性文件，涵盖了税收、企业扶持、海关进出口以及服务外包示范城市/园区各个方面。同时，国家领导人也多次强调发展服务经济、大力发展现代服务业以及服务外包的重要作用和意义。

服务业成为全球化 3.0 时代产业转移的核心驱动力

物联网、云计算及移动互联网等新一代信息技术的兴起和应用极大的加速了全球范围内服务的贸易化进程，继制造业之后，科技服务业的可贸易化发展成为全球经济革命的重要组成部分。全球资源正在随着科技和服

务业转移而重新配置,科技服务产业的飞速增长给全球经济和产业提供了新的发展机会。

当前国内科技和服务产业“二次转移”的核心门类

无论是从市场空间、资源节约、人力成本、科技源动力还是产业基础来分析,服务外包都是当前国内科技和服务产业“二次转移”的核心产业门类。欧美、日本、香港、新加坡、台湾等发达国家和地区的高等级生产性服务业及部分消费性服务业正加速向中国内地转移,如航运、金融、物流、高等商贸和信息服务等。

同时,我国沿海城市和一二线核心城市现代服务业向外围区域及内陆城市渗透,紧邻区域中心城市的二三线城市凭借区位、交通与信息优势,以及成本、土地、资源、人才、生态等支撑优势面临很多发展机遇。

对于缺乏产业基础的城市是十分重要的选择

我们对全球服务外包产业,尤其是国内服务外包产业的发展路径,以及典型园区的发展案例分析,最终得出一个结论:不同于商贸、餐饮等对本地经济体量和禀赋资源依赖度较大,需同步发展的产业,也不同于金融、养老保险等可以领先于城市发展半步的产业,服务外包属于市场和配套两头在外,可以领先于城市经济水平和环境成熟度一步而率先实现产业聚集和发展的产业。也正是凭借这一特性,服务外包可以成为三线城市在现代服务业中可以首先发展的产业方向。

二、优秀企业推介

郑州乐橙信息技术有限公司

郑州乐橙信息技术有限公司是一家专注于提升阿里系平台会员效果的公司。主营业务：提供阿里巴巴中文站、国际站、天猫店会员旺铺装修及代运营服务，提供阿里系会员后台数据分析服务，同时帮助阿里系会员报名参加阿里巴巴平台大促活动；我们的使命是：让阿里会员没有难做的生意。

乐橙是一家有风投投资的创业型公司，我们坚持客户、员工第二、股东第三的公司运营准则，对于客户：我们致力于打造一家让乐橙客户真正从阿里巴巴平台上获得收益的服务平台；对于员工：我们致力于为乐橙人提供一个公平、纯粹、幸福的创业平台；对于股东：我们致力于打造为股东取得合理收益的投资平台。乐橙创始人全部是在阿里巴巴总部工作4年以上的员工，4年的时间，我们深刻体味到阿里巴巴的价值观的博大精深，因此，乐橙人继续秉承客户、团队合作、拥抱变化、诚信、激情、敬业的价值观体系，传承阿里的精髓，我们用老阿里人的精神来经营乐橙，相信乐橙一定能成为让客户尊敬的公司！

三、服务外包示范城市

石家庄推广服务贸易创新发展试点经验

从石家庄市人民政府办公室近日印发的《复制推广服务贸易创新发展试点经验实施方案》中获悉，该市将积极推广服务贸易创新发展试点经验，把发展服务贸易作为“4+4”产业发展的重要支撑，积极打造“石家庄服务”品牌。

石家庄将以调结构、转方式、培育外贸竞争新优势为目标，建设服务贸易新载体，培育服务贸易新业态，拓展服务贸易新领域，并通过在管理体制、促进机制、政策体系、监管模式和新业态新模式等方面借鉴复制推广服务贸易创新发展试点经验，改善营商环境，激发市场活力，推动服务贸易高质量发展。

在管理体制方面，该市将在建立服务贸易跨部门协调机制的同时，建设服务贸易统计监测体系，建立全市服务贸易大数据统计平台，并列入年度智慧城市规划，实现对服务贸易企业的监测、运行和分析。推动服务贸易统计部门横向联动和数据共享，探索以外资企业年报和对外投资数据为基础，完善商业存在模式数据。建立自然人移动模式统计机制，逐步完善劳务输入输出等数据。完善离岸外包等跨境交付模式统计机制，探索开展跨境消费统计。

在促进机制方面，该市将积极落实《鼓励企业“走出去”促进外经贸稳定增长若干财政政策》，支持服务贸易企业开展境外参展办展和考察洽谈、争创品牌和质量认证，支持企业设立海外分支机构，有序开展境外并购。探索建立综合金融服务平台，为企业搭建涵盖丰富金融产品和增值服务一体化的“互联网+金融”服务平台。同时，每季度组织一次银企对接活动，通过线上线下银企双向沟通，努力提高金融机构服务中小微企业自主创新的精准性和专业性。建立知识产权海外预警机制，筛选优质服务机构建设知识产权海外预警平台，并向企业提供知识产权预警服务，帮助企业防范和应对海外贸易中潜在的风险。结合本地政策优势与区位优势，创新与重点服务贸易伙伴在重点领域的合作方式。

在政策体系方面，落实技术先进型服务企业所得税优惠政策，积极推荐符合条件的企业申报技术先进型服务企业，对符合条件的技术先进型服务企业（服务贸易类）减按 15% 的税率征收企业所得税。企业实际发生的职工教育经费支出不超过工资薪金总额 8% 的部分，准予在计算应纳税所得额时扣除，超过部分准予在以后纳税年度扣除。创新出口信用保险服务，积极引导保险机构将文化艺术产品和服务出口、离岸服务外包、信息技术服务、运输、技术贸易、医疗服务、旅游服务等列为重点支持行业。支持服务贸易企业开展出口信保及保单融资。针对中小服务贸易企业开展知识产权质押融资，在落实知识产权质押融资风险补偿基金与石家庄市科技成果转化风险补偿专项资金统筹协调使用政策的同时，探索建立风险补偿机制，构建知识产权质押贷款体系。促进国际人才流动，为外籍高端人

才在华工作居留提供便利，鼓励企业多形式、多渠道引进、使用外国高层次人才。

在监管模式方面，对多次进出境研发用产品免予办理强制性产品认证（3C 免办）。将服务贸易相关事项纳入国际贸易“单一窗口”，实现部门数据共享和定期交换。实施“互联网+海关”改革，让企业随时随地办理企业备案、合同备案、货物报关、货物查验、税费缴纳等多项业务。创新国际会展通关便利化举措，对获得高级认证资格的企业提供“一对一”个性化服务，全面启动检验检疫无纸化申报系统、移动查验平台。

在新业态新模式方面，依托大数据促进服务贸易数字化发展，积极培育基于云计算和大数据的数字服务领域，构建开放式创新体系，推动数字内容服务、社交网站服务、搜索引擎服务等新型业务的海外推广，加快相关服务的本地化进程。推动“互联网+中医药服务贸易”融合发展，完善居民健康信息平台，加快推进市中医院国家信息化示范单位建设，加强基层医疗卫生机构中医药信息化建设，逐步实现中医远程诊疗、远程培训等功能。建设“一带一路”语言服务平台，通过跨语言大数据中心、多语言 APP 等板块，满足企业对“一带一路”沿线国家和地区在克服相关语言障碍和获取大数据信息方面的需求。

三、服务外包小知识

服务外包的定义

美国 GARTNER 公司定义：GARTNER 按最终用户与 IT 服务提供商所使用的主要购买方法将 IT 服务市场分为：离散式服务和外包即服务外包。服务外包又分为：IT 外包（TIO）和业务流程外包（BPO）。

TIO 可以包括产品支持与专业服务的组合，用于向客户提供 IT 基础设施、或企业应用服务、或同时提供这两方面的服务，从而确保客户在业务方面取得成功。在最低程度上看，外包将包括某些 IT 管理服务，ITO 则被进一步细分成数据中心、桌面、网络与企业应用外包等。

IDC 公司定义：IDC 公司认为 IT 服务市场由三个子市场构成：IT 外包市场（ITO）、咨询及系统集成市场（C&SI）以及技术产品支持市场（TPS）。主要业务外包（BPO）市场包括采购、财务会计、培训人力资源、客户服务等业务流程外包服务。IT 外包（ITO）市场和主要业务外包（BPO）市场共同组成了服务外包市场。

毕博管理咨询公司定义：服务外包就是指企业为了将有限资源专注于其核心竞争力，以信息技术为依托，利用外部专业服务商的知识劳动力，来完成原来由企业内部完成的工作，从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境迅速应变能力并优化企业核心竞争力的一种服务模式。

更广泛意义上的服务外包：

是指依据服务协议，将某项服务的持续管理或开发责任委托授权给第三者执行。WTO 的《服务贸易总协定》将服务分为 12 个部门，即商务服务、通信服务、建筑和相关工程服务、分销服务、教育服务、环境服务、金融服务、健康服务、旅游服务、娱乐文化和体育服务、运输服务、其他服务。服务外包可以按这 12 个部门进行分类。

其他关于服务外包的定义和分类还有：根据服务外包动机将服务外包分为：策略性外包，战略性外包和改造性外包；根据服务外包形式将服务外包分为：产品或组件外包和服务项目外包；根据服务外包转包层数将服务外包分为：单级外包和多级外包；根据服务外包承包商数量将服务外包分为：一对一外包和一对多外包。



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
