

# 郑州市服务外包协会

# 简报

第 52 期

杨金高科 编

2019 年 1 月 21 日

## 一、行业新闻速览

### 1、服务贸易力争结构更优内力更强

作为中国对外贸易发展的新引擎之一，服务贸易在 2019 年将继续发力。当前，服务贸易领域的五大关键目录已基本修订完成，包括《服务出口重点领域指导目录》《鼓励进口服务目录》《服务外包产业重点发展领域指导目录》《禁止进口限制进口技术目录》和《禁止出口限制出口技术目录》。

参与修订目录的专家在接受本报记者采访时表示，新版目录在出口方面将聚焦数字服务、文化服务、金融服务以及服务外包的重点发展领域等新技术、新业态、新模式，将使服务贸易进出口出现一些结构性的变化，

也将增强服务出口的内生动力。受此驱动，服务贸易有望成为 2019 年中国外贸增长的一大亮点。

## 新版目录红利即将释放

“新修订的五大目录每个侧重点都不一样。比如《鼓励进口服务目录》是把研发设计作为重点支持领域，其中，委托研发设计服务进口是重中之重。《服务出口重点领域指导目录》和《服务外包产业重点发展领域指导目录》则新增数字服务、文化产业、金融服务以及服务外包的重点发展领域等新技术、新业态、新模式。”参与目录修订工作的商务部研究院国际服务贸易研究所所长李俊在接受记者采访时如是说，修订新版目录是为适应新的服务业态发展需要，为服务贸易的下一步发展提供了导向。

商务部日前发布的最新统计数据显示，2018 年前 11 个月，中国服务进出口总额为 47413.5 亿元人民币，已超过 2017 年全年服务进出口总额。在 2018 年外贸形势严峻的背景下，中国服务贸易依然保持了两位数增长。

2019 年虽然中国面临的外贸形势将更加复杂严峻，但李俊却对服务贸易形势保持乐观，预计服务贸易有望成为 2019 年中国外贸增长的一大亮点。“在当前全球货物贸易出口相对疲软的情况下，越来越多的国家对服务贸易愈加重视。可以说，服务贸易正成为拉动全球经济增长的新动能。”李俊说。

北京第二外国语学院国际贸易系主任罗立彬同样十分看好服务贸易的发展前景。他对记者表示，10多年来，全球服务贸易增长速度都超过了货物贸易增速，2005年~2017年，中国服务贸易和世界服务贸易占国际贸易的比重都提高了3个百分点左右。预计2019年中国服务贸易将继续保持增长。其中，服务出口增速依然会延续2017年以来超过进口增速的态势。

### 服务内生动力不断增强

李俊表示，新版目录有望于近期集中发布，这将使2019年中国服务贸易进出口出现一些结构性的变化。尤其是在中国推动新一轮对外开放的背景下，服务贸易进口将稳步增加，特别是金融、医疗、高新技术等领域。

李俊进一步分析称，在服务出口方面，中国也开始发力，包括数字服务、中医药“走出去”、文化出口、入境旅游等领域，相关政策措施的落地实施都将逐步释放潜力，服务出口内生动力将不断增强。

2018年6月，商务部等部门共同认定了全国首批13家国家文化出口基地发布，旨在打造中国文化贸易的竞争新优势。

在高新技术和医疗健康服务出口方面，新的政策也在酝酿推出。商务部服务贸易司司长冼国义在2018年年底召开的全国商务工作会议上透露，目前商务部等相关部门正在密切磋商，规划建设国家数字服务出口基地和国家中医药出口基地，现在初步方案已基本达成一致。

在罗立彬看来，新版目录新增以新技术、新业态和新模式为基础的服务贸易，将进一步强化这些服务业态，也会对中国服务贸易国际竞争力的长期培育发挥重要作用。其中，近年来离岸服务外包占新兴服务出口的比重在 70%左右，正成为中国新兴服务出口的主要实现路径。

罗立彬强调，除了新修订目录以外，要增强服务贸易的内生动力还要注重促进形成强大的国内市场，使中国服务可以依托国内大市场来提升质量，发挥本地市场效应，进而“溢出”到国外。这就需要加快服务业领域的对内对外开放，吸引国内外优质资源，从而使中国服务市场具备更强劲的竞争力。

## 2、总部基地+产业园 未来发展新模式

在粤港澳大湾区建设的背景下，“湾区都市 品质东莞”的城市新定位，让东莞的未来备受瞩目。怎么样让城市面貌更加改善？如何让城市拥堵得以缓解，提升城市品质？在 1 月 15 日的政协分组讨论上，委员们围绕着这些焦点话题展开热议。

### 焦点 A

城市品质提升

要补齐短板努力提高城市品质

市政协副主席邓浩全在分组讨论上表示，近年来，东莞的城市建设取得了一定的成效，但和国内一些城市比较，城市品质、城市形象仍有待提升。就拿东莞对口帮扶的云南昭通市来看，在环境卫生、市容市貌等方面都做得比较好，“东莞要补齐短板，努力提高城市品质，增强对高端资源要素的承载力和对高端人才的吸引力，助推产业优化升级，促进城市的持续发展。”

市委组织部副部长陈荣武则认为，东莞正面临建设粤港澳大湾区和广深科技创新走廊等重大历史机遇。作为典型的通道城市，东莞发挥好毗邻广深的优势，才能在整个区域中发挥更加重要的作用，借势获得更大的发展。

目前，东莞正在进行城市更新，从而提高土地的利用率，以用地存量换生态、环境、人才、经济增量，城市更新尚有提升的空间。不少委员代表建议，从法律法规、政策扶持、更新举措等方面着手，稳步推进城市更新工作，盘活旧厂房、旧村庄、旧物业用地、用房等资源，为东莞积极对接粤港澳大湾区和广深科创走廊建设，提供空间资源保障。

### 用“手术刀”为东莞四大过境干线精准治理

两会期间，“湾区都市 品质东莞”也引起委员们的热议。东莞市政协委员、致公党市委会秘书长黄蔚然表示，东莞的城市化精细化管理在大城区范围的景观照明领域作出好文章，目前市区的景观照明还可以有更好的

提升空间，可以结合特色文化标志，加强莞城西城楼、运河等一带的景观照明提升。

除了市内，对贯穿东莞的过境干线实施精准治理，也是委员们的关注话题。来自致公党的东莞市政协委员殷毓德建议，要用“手术刀”为东莞的四大过境干线(广深高速、沿江高速、广深港高铁、广深铁路)进行精准治理，提升湾区都市品质。殷毓德建议称，可将四大过境干线沿线纳入景观设计范围，努力营造“车在景中行”的具有浓郁岭南特色的多层次、多树种、多色彩、多功能、多效益的绿色景观长廊，从而充分展现湾区都市、品质东莞的新风貌。

建议将总部基地和产业园分开

城市品质的提升，经济基础保障很关键。东莞市政协委员、东莞松山湖基金小镇发展有限公司董事长张敬智提出，东莞要加大对企业的扶持力度，强化市级统筹，大力发展上市公司产业园建设，吸引上市公司入驻。张敬智还提到，目前东莞的政策具有普惠性，但其实更需要定向扶持。通过政府引导、市场主导的方式，政府出台专门的政策，定点供给，达到标准才能配给政策优惠和土地，然后由市场成立有关主体负责实施，这种做法更加灵活。此外，要将总部基地和产业园分开，比如在松山湖、滨海湾新区、南城等地建设总部基地，在临深片区等地建设产业园。

对此，东莞市委副书记、东莞港(滨海湾新区)党工委书记张科表示，“总部基地+产业园”的模式，肯定是东莞未来经济发展的新模式。东莞

的优势在于产业链配套齐全，这也是吸引企业来东莞的关键。企业要规模化，就必须“走出去”。企业在小镇“毕业”了，就要走进园区来。目前东莞大的创新型企业，人才汇聚，加上生产配套，这些是镇街都无力承载的，所以东莞在大力推进园区统筹。

## 焦点 B

### 道路交通整治与城市治堵

#### 发展公交专用道网络 公交优先

截至 2018 年 12 月底，东莞机动车辆保有量将近 300 万辆，2019 年即将突破 300 万辆，交通拥堵日趋严重。如何破解当前东莞交通拥堵的僵局，让东莞道路畅通无阻？东莞市政协委员黄庆林建议，进一步加大交通违法违章的处罚力度，对新旧违法违章恶习从重处罚，防止习惯成自然助长恶习。

“东莞城市公共交通起步晚，底子弱，与东莞城市发展不相匹配。”团市委代表团提出建议，建立长效治理城市道路交通拥堵机制，大力发展高质量公共交通。提案建议，推动公共交通片区统筹发展，按片区整合各镇内公交资源，统筹和集约化经营。同时推动常规公交和轨道交通的无缝接驳，场站、服务时间、刷卡换乘等都需要高效联接，提高整个公共交通网络的服务能力和效率。

通过大力发展公交专用道网络，落实公交路权优先，体现公交的速度优势，引导群众选择公交出行。另外，要不断加大对公共交通出行的宣传力度，引导群众养成公交出行的良好习惯。

#### 建议设立专门机构研究拥堵路段

东莞市政协委员彭争武认为，造成拥堵的原因，一是车的保有量增加，全面需要城市容纳；二是道路设计有欠佳地方；三是司机素质有待提高；四是商铺小贩占道，司机乱停乱放，影响交通。

东莞可以采取哪些行之有效的措施来缓解拥堵压力？彭争武认为，交通设计与设施都需要前瞻性，不是现在一句话，一次行动，一次设备改造就能完成的。只能在目前的基础上，逐步、合理、最佳去探索与完善，最适合解决目前拥堵的问题。另外，加强司机教育也是治堵根源之一，有些司机爱争道，挤道，在绿灯时，却慢腾腾跟车，让后车干着急。

彭争武建议，东莞能否专门设立一个机构，来设计全部道路的标志标线，对重点拥堵的路口详细了解原因，分析，再合理改造。同时，希望公安部门能够较有效地合理安排警力。在挤拥堵高峰期，安排机动力量。

#### 轨道站点规划进度滞后，应加快政策出台

“当前东莞已建成的轨道站点规划设计不到位，相关的政策修编、总体规划、土地整理等的进度明显滞后，很大程度上制约了东莞TOD和TID开发进程，加快推进落实TOD和TID开发迫在眉睫。”政协委员钟

振强表示，现阶段东莞已建成的大部分轨道交通站点只具备单纯的乘搭站点功能，未能充分开发利用站点上盖TID及站点周边TOD区域的商业、居住、办公等综合配套功能，也没有实现站点与周边城市空间的无缝连接与一体化开发。

他认为，这也和东莞目前尚未研究出适宜东莞落地的TOD模式，缺乏调动市场主体参与TOD和TID开发和经营的政策引导机制和激励机制有关。此外，轨道交通站场周边的土地资源整理、控制性规划等工作滞后，尤其是未能有效盘活区域内具备城市更新条件的存量土地资源，影响了TOD的开发进程。

钟振强建议，东莞要加快TOD和TID开发的政策出台，通过制度保障和政策引导，充分调动市场主体的积极性。此外，积极引进有资质的市场主体，加快已建成站点的TID升级改造利用。对未开工的站点重新优化规划，避免因规划设计短板造成二次改造浪费。要因站制宜，充分考虑TOD开发区域的商业、办公、商品房、长租公寓、教育医疗、公共休闲等功能，进一步完善TOD开发区域的规划。

对此，东莞市委副书记、东莞港(滨海湾新区)党工委书记张科透露，未来滨海湾新区的滨海湾站是东莞历史上所没有的，全是立体换乘，高铁、三个城市的地铁在此汇聚，而且在未来滨海湾站也将打造成站前综合体。今年，东莞提出将构建“三心六片”城市格局，建设中心城区、松山湖、滨

海湾新区三个都市中心。滨海湾站就是滨海湾新区都市中心的重要标志之一。不仅如此，未来塘厦的东莞南站也是准备立体换乘。

### 3、服务设计纳入服务外包产业指导目录

刚发布的《服务外包产业重点发展领域指导目录(2018年版)》，在2016年发布的版本基础上，增加了多个新兴发展领域，服务设计服务即包含其中。

新版《指导目录》显示，服务设计服务足以用户为中心、协同多方利益相关者，通过人员、环境、设施、信息等要素创新的综合集成，实现服务提供、流程、触点的系统创新，从而提升服务体验、效率和价值的设计活动。服务设计服务属于知识流程外包(KPO)，业务类型主要包括服务模式设计、商业模式设计两种。批发和零售业，文化、体育和娱乐业，住宿和餐饮业，租赁和商务服务业这4个国民经济行业为其主要应用领域。

事实上，从工业时代到互联网时代，人们的生活和行为习惯已发生巨大变化。当前，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。业内人士指出，随着人类需求和市场的演进，工业制造向服务端延伸势不可当，互联网和高端智能化技术的出现为过度依赖自然资源的产业转向依赖智力资源、产业范式从传统制造思维转向服务思维提供了可能，也催生了服务设计。

的确，近些年，服务设计的思维极大开拓了传统设计领域，从产品、服务到市场营销的全产业链中，服务设计在各个环节乃至更高层面的管理和机制创新中都发挥着巨大作用。与此同时，全球化的设计发展与竞争也促进了设计服务贸易的发展。随着我国不断扩大开放和与国际化趋势结合日益加深，国内服务设计的发展存在其必然性，在促进国内服务优化升级方面表现得尤为明显。

例如，旅游接待服务领域的粗放经营正逐步向规范化、标准化发展阶段迈进，但远未实现精细化、人性化和数字化响应，旅游人群特别是国际入境旅客在其接受服务的过程中，无论是在酒店住宿、餐饮消费、出行衔接方面还是在旅游目的地的游购娱过程中都难以获得处处赏心悦目、时时安心舒爽的体验，这也是服务设计发挥其撬动作用的巨大空间。

此外，国外模式本土化改造也要依托服务再设计。我国在某些领域的模式创新方面有较强优势，例如在智慧出行和共享经济领域，滴滴、摩拜、美团等走在国际前列，这些新兴公司也在加大海外布局。业内人士认为，这类公司的特点决定了其可以通过服务贸易拉动产品出口，可以通过出行线上平台联动汽车终端产品、衔接本地出租车公司和个人驾驶者，为当地用户提供实时服务，而模式的移植就需要对接当地国家的用户消费特性、结合当地的应用场景及特定的文化需求，进行流程或应用界面的再设计。

#### 4、安徽省服务贸易和服务外包协会成功主办 2019 安徽服务贸易发展论坛

2019 年 1 月 11 日下午，由安徽省商务厅、合肥高新区、合肥市商务局、合肥市人社局、长江经济带服务贸易产业联盟、上海外服（集团）有限公司共同指导；安徽省服务贸易和服务外包协会和上海外服安徽人力资源服务有限公司联合主办；合肥市高新区人力资源协会支持的“2019 安徽服务贸易发展论坛”在合肥皇冠假日酒店召开，来自政府部门、省内服务贸易企业、资深专家学者、培训机构及行业协会代表等 200 余人参会。参会代表围绕“新经济新政策新发展”这一主题，深度探讨新常态下安徽服务贸易加速发展的新思路、新举措。



此次活动由安徽省服务贸易和服务外包协会会长、上海外服安徽人力资源服务有限公司董事长齐长林先生主持，安徽省商务厅服贸处处长鲁伟、合肥市高新区工委委员、管委会副主任韦建华、上海外服（集团）副总裁夏海权出席会议并致辞。

活动内容主要由主题演讲和榜单发布组成。首先由长江经济带服务贸易产业联盟理事长吴根宝先生做“一带一路发展战略与服务贸易的发展机遇”主题演讲。



参会领导合影



吴根宝先生演讲

随后，上海外服（集团）财税专家江宁进行了“新个税法解读及解决方案展望”的新规解读。安徽省商务厅服贸处副处长李庆宏、合肥市商务局副局长杨晓权、合肥市人社局市场人才开发处副处长叶学强分别就安徽省服务贸易发展政策、合肥市服务外包产业发展情况介绍及相关政策、合肥市人力资源服务业发展及人才相关政策做了详细的解读。

最后大会发布了 2018 年度安徽服务外包企业十强及成长型企业名单。上海外服安徽人力资源服务有限公司、讯飞智元信息科技有限公司、科大讯飞股份有限公司、北京外企人力资源服务安徽有限公司等 20 家企业获奖，并进行了现场颁奖。



## 二、优秀企业推介

### 郑州宏达汽车工业有限公司

郑州宏达汽车工业有限公司始建于 1998 年，注册资本 1.8 亿元人民币。隶属于中国恒天集团，为国家专用汽车定点生产厂家。位于郑州汽车工业园郑州经济技术开发区经开第二十二大街以东、第二十五大街以西、南三环以南。

年生产能力达到 6000 辆，公司占地 600 亩，采用现代化高精度流水线作业，进行专业化以及规模化生产。公司产品有环卫车辆、新能源车辆、城建工程车辆、物流运输车辆和特种车辆五大类产品，主要产品有洗扫车、扫路车、吸尘车、高压清洗车、多功能喷雾降尘车、洒水车、垃圾车、吸污车、除雪车、多功能道路养护车、多功能房车等 20 多个系列 200 多个品种。公司先后与一汽解放、陕汽、福田欧曼、东风、重汽、红岩、江淮等多家汽车底盘厂家建立长期战略合作关系，并与国内外 50 多家销售公司联合形成销售网络。产品远销澳大利亚、德国、外蒙古、越南、缅甸等国家。

公司 2003 年通过了 ISO9001-2000 质量管理体系认证，国家强制性产品汽车 3C 认证，2014 年通过了环境管理体系认证，拥有健全、完善的质量管理体系。公司的技术开发能力、生产加工能力、检测试验能力在河南省专用车行业中位居前列，公司注重技术研发，支持新产品开发，已申请

并拥有专利 18 项。2006 年被河南省、郑州市定为扶优扶强重点企业之一，2010 年被授予河南省名牌产品称号，2011 年公司设计研发部被河南省政府批准为“河南省省级企业技术中心”。

### 三、服务外包示范城市

#### 青岛服务外包产业“新”意十足

在 2018 年商务部组织的全国 31 个服务外包示范城市综合评价中，青岛列第 8 位，较上年度晋升两个名次，在 2016 年新增第三批示范城市中继续保持首位。青岛服务外包示范城市建设稳居全国“第一梯队”。

#### 实现新跨越 产业实力不断壮大

能够入选我国服务外包示范城市并连续两年入列“第一梯队”，绝非易事。雄厚的产业实力，是青岛跻身“第一梯队”的底气所在。

2006 年，青岛成为首批响应商务部等部门启动实施的“服务外包‘千百十工程’”的城市之一；之后，青岛服务外包的发展潜力，经过了 2008 年至 2013 年“五年连续倍增”的充分印证，服务外包合同额增长至 24.4 亿美元；经过精心培育十年，青岛服务外包于 2016 年迎来收获季，这一年，青岛获批中国服务外包示范城市；2018 年，青岛承接服务外包合同额 56.8 亿美元，执行额 44.3 亿美元，同比分别增长 39.9%和 18.3%。

精准的统计数字，刻画出“青岛服务”不断上扬的成长曲线，也为青岛赢得诸多荣誉。自 2013 年以来，青岛连续 6 年获评“中国服务外包最具潜力城市”。此外，青岛还多次获“服务外包人才培养突出贡献奖”等奖项。

在产业辐射带动上表现出的强劲动能，从另一个侧面印证了青岛服务外包的产业实力。

青岛即墨市大信镇的华盛太阳能农庄，是青岛“服务外包+农业”融合发展的生动实例。在农庄里，一排排光伏农业大棚成为当地一道独特风景。大棚顶部的光伏发电板将阳光源源不断转化为电能，不仅能满足棚内照明、灌溉等需要，剩余的电量还可以并入国家电网产生收益。这些光伏大棚，由我国光伏管控领域的龙头企业——青岛萨纳斯提供全托式智慧化管理服务。

在青岛的示范带动下，周边地区服务外包产业的发展也掀开全新发展篇章。近年来，青岛与周边兄弟城市分享示范城市工作经验，协调推动服务外包产业集聚发展。2018 年 3 月，烟台、潍坊、威海获批成为山东省省级服务外包示范城市，其中，烟台正积极争取申请认定国家服务外包示范城市。

**呈现新趋势 向价值链中高端跃升**

从最初的编码到设计再到提供“整体解决方案”，向产业高端突围，已是青岛服务外包企业的共识。

青岛海尔创新设立乐信云科技，专业从事第三方大数据服务运营，在全球打响“海尔服务”品牌；青岛港自主构建自动化码头智能生产控制系统，在智能化码头一揽子解决方案等领域领跑全球，创造出港口行业的“青岛模式”；创立成长于青岛的优创数据为十余家知名保险公司提供专业外包服务，已发展为在中国、美国、印度拥有4家子公司的跨国外包企业，是“山东省第一家对欧美开展离岸外包业务千人级企业”、中国境内最大的对美保险业战略服务供应商；青岛海洋石油工程公司承接了8000万美元的俄罗斯亚马尔液化天然气模块设计业务，在全球最大的液化天然气项目中嵌入“青岛服务”……

随着产业发展，越来越多的青岛服务外包企业实现海外并购，打通上下游产业链资源，取得不俗业绩。

例如，青岛炎煌信息科技有限公司并购日本软脑离岸（资源）株式会社，实现了离岸订单来源多样化；青岛萨纳斯科技并购日本北海信息产业株式会社及其子公司，员工超过400余人，技术人员占比90%，为其向服务外包价值链高端跃升提供智力支撑。

在文化领域，青岛服务外包产业也表现出鲜明的特色。

创立于 2010 年的青岛泽灵文化，是中国原创内容传播的知识产权创作、故事开发及内容生产的先驱者。未来两年，泽灵将陆续在温哥华、洛杉矶等海外地区设立子公司与办公室，在进一步深化国际化创作、拓展海外资源的同时，为合作伙伴及合作项目提供联合制片、版权进出口、法务以及其他海外支持，打造青岛本土动漫传播的产业集群。

### 激发新动能 构建服务外包产业生态圈

如今的青岛，逐步构建起一个服务外包产业集群发展的生态圈。

“东谷”“西港”“北城”，这是青岛为服务外包产业规划的“品”字形产业空间布局。“东谷”，是位于青岛崂山区的国际创新园；“西港”，是位于青岛西海岸新区的光谷国际海洋信息港；“北城”，是位于青岛高新区的蓝湾网谷。

重点项目建设持续推进，则形成青岛服务外包产业发展“头雁效应”。

这几年，国内外的服务外包名企纷纷在青岛搭建服务外包产业发展平台：浪潮集团在青岛建立大数据产业园，重点发展云服务、云计算、大数据研发、大数据创客、智慧政府、软件实训等业务；博彦科技在青岛建立研究院，助其拓展华北及日韩的外包业务；百度落户青岛建立智创基地、腾讯在青岛建立双创小镇、华为在青岛建立面向中小软件企业和软件开发者的一站式云端 DevOps 平台。

人才是服务外包产业持续向好发展的重要基石。“引育并举”，是青岛为服务外包提供人才支撑的关键一招。

近几年来，青岛先后出台 26 条新政吸引人才，引进 20 余所国内外知名高校。与此同时，青岛涌现出数家服务外包人才“孵化器”。其中，青岛青软实训联合国内多家高校共建专业、学院，开展本科人才联合培养，以青岛总部为中心，在全国建立了 10 大实训基地。青岛职业技术学院与美国甲骨文公司合作成立“甲骨文青岛职业技术学院教育中心”，培养服务外包专业人才。

专家认为，随着我国开放力度不断加大、“一带一路”建设深入推进以及新技术的蓬勃发展，中国服务外包正面临重要的发展机遇期。作为我国首批沿海开放城市，青岛如何在新时代发挥“一带一路”双节点城市和“中国—上海合作组织地方经贸合作示范区”建设的叠加优势，激发服务外包产业发展动能，值得期待。

## 四、服务外包小知识

外包是指企业将生产或经营过程中的某一个或几个环节交给其他（专门）公司完成。外包的范围按工作性质可分为“蓝领外包”和“白领外包”。“蓝领外包”指产品制造过程外包。“白领外包”亦称“服务外包”，是技术开发与支持其他服务活动的外包。其中技术开发与支持的外

包一般采用一次性项目合同的方式寻求第三方专业公司的服务,称为“合同外包”;其他服务活动的外包多通过签定长期合同的方式交由专业外包提供商进行,称为“职能外包”。

服务外包是指企业将其非核心的业务外包出去,利用外部最优秀的专业化团队来承接其业务,从而使其专注核心业务,达到降低成本、提高效率、增强企业核心竞争力和对环境应变能力的一种管理模式。20 世纪 90 年代以来,随着信息技术的迅速发展,特别是互联网的普遍存在及广泛应用,服务外包得到蓬勃发展。从美国到英国,从欧洲到亚洲,无论是中小企业还是跨国公司,都把自己有限的资源集中于公司的核心能力上而将其余业务交给外部专业公司,服务外包成为“发达经济中不断成长的现象”(Will-cocks et al. , 1995)

服务外包包括 BPO(Business Process Outsourcing, 商业流程外包), ITO (Information Technology Outsourcing, 信息技术外包、KPO (Knowledge Process Outsourcing, 知识流程外包)。三者统称为服务外包业。

目前,服务外包广泛应用于 IT 服务、人力资源管理、金融、会计、客户服务、研发、产品设计等众多领域,服务层次不断提高,服务附加值明显增大。根据美国邓百氏公司的调查,全球的企业外包领域中扩张最快速的是 IT 服务、人力资源管理、媒体公关管理、客户服务、市场营销。



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

---