

郑州市服务外包协会

简报

第 30 期

杨金高科 编

2018 年 6 月 10 日

一、行业新闻速览

1、出口跨境电商助力外贸转型升级

电子商务研究中心日前发布的《2017 年度中国出口跨境电商发展报告》显示，在“一带一路”建设和“网上丝绸之路”带动下，2017 年中国出口跨境电商交易规模达 6.3 万亿元，同比增长 14.5%。

报告显示，2017 年中国出口跨境电商中 B2B 市场交易规模为 5.1 万亿元，同比增长 13.3%；信息撮合型平台转为交易型平台取得一定进展。外贸新时代催生新的贸易模式，在转型过程中，跨境 B2B 电商平台将扮演越来越重要的角色。平台将在全球贸易参与者中快速渗透，促使更多有贸

易需求的买家和跨境供应实力的卖家在平台上交易,并将更好地承接碎片化、高频化的贸易订单。

在网络零售市场方面,2017 年中国出口跨境电商网络零售市场交易规模为 1.2 万亿元,同比增长 21.2%。2017 年,出口跨境网络零售市场继续快速发展,行业规模越大,其对于产品供应链和物流的整合力度越强。

对此,电子商务研究中心 B2B 与跨境电商部主任、高级分析师张周平表示,受益于政策扶持和行业发展环境的逐步完善,2017 年中国出口跨境电商取得了长足的发展。跨境电商在传统外贸转型升级的过程中扮演着重要的角色,占进出口总值的比例逐步提高。中国是出口大国,在出口总量相较稳定的情况下,出口跨境电商逐步取代了一般贸易,成长良好。电商对传统线下零售的取代使产品性价比更高、购买便利度更高,刺激了消费需求增长。

据统计,2017 年中国出口跨境电商的主要目的国占比如下:美国 15%、俄罗斯 12.5%、法国 11.4%、英国 8.7%、巴西 6.5%,新兴市场仍然有待发展。

2017 年,中国出口跨境电商市场中心监测到的投融资事件共 32 起,金额总计 71.27 亿元。其中,十大投融资事件的主角分别是通拓科技、价之链、萨拉摩尔、有棵树、赛维电商、踏浪者、PingPong、星商、洋葱海外仓、拓拉思等企业。

张周平表示，2017 年出口跨境电商融资需求旺盛，行业发展速度快，各路资本聚集，企业急需资金加快发展速度，以更快的速度抢占市场份额，资本仍然看好跨境出口电商的广阔发展前景。对于出口电商卖家而言，融资更多是缓解规模扩张带来的资金压力，大部分的资金压在库存的货款上面，要想扩大规模必须借助更多的资金来运转，融资主要用在品牌打造、产业链布局、企业运转等。

电子商务研究中心报告分析认为，2018 年中国出口跨境电商将呈现四大发展趋势。

新兴市场成必争之地。欧美主流市场依然是行业发展的主力，但新兴市场的发展速度远高于欧美。印度市场比较封闭，但十几亿的人口表明未来市场容量很大。俄罗斯市场较为成熟，全球速卖通布局较早，牢牢抓住了老大地位。拉美地区是近年来跨境电商增速最快的地区，紧随其后的是亚太、中东和非洲等地区。

资本化、品牌化进程加快。在传统贸易下滑的背景下，跨境电商却从一级市场向二级市场迈进。“中国制造”已处在转型边缘，亟待从制造业价值链底层向上游发展，逐步淘汰低质产品。随着出口跨境电商的不断成熟，国内品牌卖家正迎来一个提升产品、创立品牌的绝佳机遇。

“数据+生态”驱动明显。未来跨境电商将以数据为依托提高电商企业的效率和精确度，“数据+生态”双轮驱动是跨境电商发展的未来趋势。

精细化运营时代是在“互联网+”的大势下对跨境消费者体验深耕细作的时代，数据是互联网的根本，网络也就是数据。

本地化服务是大势所趋。随着亚马逊、谷歌等大公司逐步进入，势必会给本地经营者提供更多的培育机会，助力本地化发展。出口跨境电商在线上发展速度较快，未来应更多地“沉下来”，做好线下布局，推动本地化服务和跨境全渠道经营方向转变。

2、人工智能时代 服务外包业如何升级？

在人工智能等新科技风口下，服务外包行业的转型升级战正在拉开帷幕。

目前，中国的服务外包业正在面临机遇期。据商务部数据，2017 年中国已成为世界第一大贸易国，中国企业承接服务外包合同额 12182.4 亿元人民币，创历史新高，同比增长 26.8%。“扩大开放为中国服务外包发展提供了广阔的空间。”5 月 23 日，商务部原副部长房爱卿在 2018 全球服务外包大会（南通）峰会上表示，随着中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。

在峰会上，一些相关企业、政府人士、行业专家试图为在科技浪潮下

的服务外包业找到一条出路。而来自美国、英国、德国、法国、澳大利亚、印度等十多个国家和地区的 350 多名服务外包从业者们关心的话题是：在科技浪潮下，服务外包行业的人力是否有可能被取而代之？

而面临科技风口、发展拐点，中国的服务外包业该如何弯道超车、转型升级？服务外包城市如何才能吸引更多的相关企业落地？

新机遇

“中国的服务外包市场很重要，我们绝不会离开中国。”5月23日，印度人戴逸司在峰会后，对经济观察报记者表达了他对中国市场的看法。

戴逸司是印孚瑟斯技术（中国）有限公司（Infosys，以下简称“印孚瑟斯”）的研究与市场经理。据他介绍，这家印度公司自2003年就已经在中国“安家落户”，其分公司设立在上海。戴逸司说：“当时的考量在于，中国有制造业的优势，印度有技术优势，二者结合起来的合作机遇巨大。”

16年后的今天，这家公司又在中国发现了新的机遇。据戴逸司介绍，印孚瑟斯在全球拥有雇员超过10万名，分布于27个国家，56个主要城市设有办事处或分公司，雇佣的都是熟悉当地情况的本地员工。当欧洲、

美国的客户希望加入中国市场时，公司可以给予他们帮助，以适应中国市场；这种情况同样适用于参与“一带一路”项目进入国外市场的中国公司。目前，该公司已经在阿里巴巴、华为、苏宁、平安等公司“走出去”的过程中给予帮助，并且，这种情况正在增加。

什么是服务外包？服务外包是指企业将价值链中原本由自身提供的具有基础性的、共性的、非核心的 IT 业务和基于 IT 的业务流程剥离出来后，外包给企业外部专业服务提供商来完成的经济活动。这是基于信息网络技术的，其服务性工作（包括业务和业务流程）通过计算机操作完成，并采用现代通信手段进行交付，使企业通过重组价值链、优化资源配置，以达到降低成本、增强核心竞争力的目的。

以银行为例，汇丰银行原全球集团数字化转型部首席运营官路易丝·麦卡锡介绍，出于可持续发展和效率提高的需要，银行需要实现电子化。他们所负责的部分并非银行的中心业务，而是银行需要提高效率的部分，通过建立一些算法，能够使得银行更加高效，实现良性竞争。

目前，作为现代高端服务业的重要组成部分，服务外包产业已逐渐成长为我国经济创新增长的新引擎，对于推进经济结构调整和产业转型升级具有重要意义。据商务部数据，2018 年一季度，中国承接“一带一路”市场服务外包执行额 204 亿元，增长 24.3%，占比达到 19.7%，较去年同期提高 2.1 个百分点。

房爱卿认为，中国的服务外包不仅面临发展机遇期，发展潜力巨大，而且呈现良好发展趋势：一是高新技术服务外包占比持续上升，高中低端业务结构不断优化；二是服务外包生态链正在形成，跨界整合集成式供给迅速增加；三是服务外包环境逐步改善，合作共赢已成为行业内企业的基本价值取向。

商务部国际贸易经济研究院副院长李钢向经济观察报介绍，除了离岸外包以外，中国在岸外包的规模目前也十分巨大，十三五期间，中国将着力推进离岸外包与在岸外包的并举发展。在今后的政策制定上，将会参照印度等国家的一些经验。

科技浪潮

美国欧蒂默斯合伙人有限公司执行合伙人爱德华·瑞特在与他的客户交流时，发现了一个现象：很多公司不知道什么是人工智能，但是每个人都想做。目前，很多公司愿意花大价钱来购买 AI、区块链、大数据等技术。

2018 年是人工智能的风口，新技术、新应用层出不穷。据麦肯锡统计，到 2025 年，预计全球人工智能应用市场总值将达到 1270 亿美元。未

来 5-10 间，人工智能应用市场复合增长率高达 20%。

虽然前景可期，但从概念走向应用依然面临挑战。文思海辉集团高级副总裁张东蔚指出，人工智能时代，企业实施 AI 需要迈过四道坎，场景困惑、数据短板、人才困境和成本焦虑。她告诉经济观察报，目前文思海辉提出了 AI+战略，通过深耕 AI 在行业的应用，专注于 AI 技术与行业需求的创新结合，拓展应用疆界，赋能客户与行业，共同迎接 AI 技术红利。

在爱德华看来，人工智能在服务外包领域面临着本地化挑战。从技术角度来讲，人工智能在工作时需要依赖很多本地化的数据；此外，各地法律法规和政策的差别，会影响 IT 公司的解决方案，因为不同的法律法规意味着服务外包模型需要改变和制定新方案。

2017 年 7 月 20 日，中国国务院印发《新一代人工智能发展规划》。在这份人工智能发展的最高纲要中，明确提到要在 2020 年把人工智能产业做到 1500 亿元规模，带动产业上下游 1 万亿元经济规模。

人们担忧的是，在科技浪潮下，服务外包行业的人力是否有可能被取而代之？在商务部研究院国际服务贸易研究所所长李俊看来，未来很多包括工厂工人、办公室行政人员的工作都将被机器替代。未来服务外包的发展方向是要走高端化路线，通过与客户交流的模式来帮助客户改善和优化

他们的方案。

爱德华认为，服务的交付还将是人与机器共同完成的，改变的只是工作人员的类型。从他个人的经验来看，服务模型是基于客户体验的，提供服务的人必须理解什么是客户体验，理解客户的战略、策略，并且把客户的策略融入到供应商当中——这意味着新的服务交付模型是非常综合的。

新的趋势是，廉价劳动力已经不能满足如今的需要，人才的升级成为焦点。戴逸司所在的企业目前已经在嘉兴设立了培训基地，力图对员工进行深度培养、学习机器操作。他对经济观察报介绍，IT 服务、人工智能应用成为风口的今天，人才的深度学习成为服务外包企业的关注焦点；而随着全球价值链的不断发展，本地输出也成为新的考量——该公司目前在中国的 9 个主要城市设有交付中心，以深化本地输出模式。

落地

张东蔚的行程很紧。她告诉经济观察报，昨天还在海南，紧接着飞到南通，接下来还要马不停蹄赶往上海。即便如此，她依然希望来南通看一看，寻求潜在的机遇。在服务外包行业内，像这样的想法不在少数。

目前，诸如南通这样的服务外包示范城市开始抓住机遇，吸引更多的

服务外包企业落地。据南通市市委副书记、代市长徐惠民介绍，南通正全力打造国内服务外包梯度转移的重要承接基地、长三角北翼重要的离岸外包交付中心，把服务外包产业作为推动经济高质量发展的新动能。

政策落地的实际情况也受到企业关注。软通动力资深顾问方发和回忆道，受政策优惠的吸引，他们曾经在某地开发区投资了一家企业，但在退税方面遭遇了波折——一年半后，税还没有退下来。他指出，现实问题是，在实际宣传过程当中，引商的班子和自由落地班子是两套班子，最后在后期落实会出现一些问题，可能会对整个前期企业会带来一些负面影响；同时，对将来继续招商引资企业也会带来不利影响。

诸如软通等服务外包企业目前已经在南通落地。在方发和看来，除了打造地区宜居、乐业、吸引年轻人方面的优势，他们更期待城市在创新方面的提升。过去中国发展讲求规模，依赖人力成本，现在更需要去引导创新创业、吸引这些高科技人才，营造创新创业的良好环境。

3、占领世界电网技术制高点 我国特高压有望成新名片

由国家电网、中国南方电网有限公司等单位研究建设完成的特高压±800千伏直流输电工程，1月8日获得2017年度国家科学技术进步奖特等

奖。该技术是目前世界上已成功应用的电压最高、容量最大、经济输电距离最远的输电技术。

获奖项目第一完成人、中国工程院院士李立涅以及电力专家近日接受记者采访时建议，在“一带一路”建设中，加大对该技术的推广力度，使其成为我国“走出去”的亮丽“中国名片”。

±800 千伏直流输电技术优势明显

我国能源资源与电力负荷分布极不均衡，80%以上的能源资源分布在西部、北部，70%以上的电力消费集中在东部、中部。能源供应与经济发展之间的矛盾突出。发展大容量、远距离、高效率的输电技术是我国电力能源跨区域大范围优化配置的必然选择。

李立涅介绍，过去我国多是利用国外研究的±500 千伏高压直流输电技术解决远距离输电难题，而随着金沙江下游向家坝、溪洛渡等水电的规模开发，近 4000 万千瓦水电需远距离高效送出。

他认为，交流输电方案技术不可行，±500 千伏直流输电方案占地大、损耗高，不经济。我国由此提出发展输送容量大、送电距离远、输电效率高的特高压±800 千伏直流技术。

特高压±800 千伏直流输电项目带来显著的经济与社会效益。李立涅说，它的输送容量是±500 千伏直流工程的二三倍，经济输送距离提高到

2-2.5 倍，运行可靠性提高了 8 倍，单位输送距离损耗降低 45%，单位容量线路走廊占地减小 30%，单位容量造价降低 28%。

特高压直流输电技术是国际上公认的我国领先世界的技术，目前只有我国全面掌握这项技术，并开始了大规模工程应用。2010 年，我国自主建成云南-广东、向家坝-上海特高压±800 千伏直流示范工程，截至 2017 年底，全国共建成 12 回特高压直流输电工程，年输送电量超过 4500 亿千瓦时，其中清洁能源占比超 80%，相当于每年减少东中部地区标煤消耗 1.7 亿吨，减少二氧化碳排放 4.5 亿吨，是“大气污染防治行动计划”的主要输电通道。

对远距离高效输电技术需求大

南方电网首席技术专家饶宏说，我国人均用电量尚未达到国际先进水平，为支撑人均用电量的大幅增长，电网需要大规模发展。同时，我国大量可再生能源从西部产生，也需要远距离输往东部。因此，要满足我国后续用电量，需大量利用特高压直流输电技术。我国预计在 2030 年前后建设 20 回特高压直流输电工程。

该项目在国际上也有广泛的应用前景。以巴西为例，巴西用电负荷相对集中，80%分布在南部和东南部发达地区，而位于巴西北部水力资源最为丰富的亚马孙河流域的电力传输出去较为困难。随着近年来经济规模扩大，电力供给不平衡的问题日益凸显。

2014 年、2015 年，国家电网公司分别中标巴西美丽山一期、二期±800 千伏特高压直流输电线路项目。2017 年 12 月 21 日，美丽山一期工程正式投入商业运行，这是中国特高压走出国门的重大突破，促进了中巴全面战略伙伴关系。

国家电网公司董事长舒印彪说，美丽山项目成功实现了中国特高压输电技术“走出去”目标，标志着中国特高压输电技术、规范和标准已正式步入全球应用阶段。巴西项目的成功投运，证明中国特高压技术和“中国方案”能够有效解决巴西当前电力发展不均衡格局、促进巴西能源经济绿色发展。

特高压核心技术的出口带动了电力装备上下游产业链的发展，实现技术和设备的双输出。李立涅说，在印度、南非等国家对特高压直流输电技术也有迫切需求，目前相关合作正在洽谈之中；中亚地区能源资源丰富，远距离大容量输电需要特高压直流输电技术。

推动特高压技术成为“中国名片”

李立涅、饶宏等受访人士认为，我们的特高压输电的技术理论、机理、工程建设、设备制造能力方面都创造了很多纪录。从中国创造到中国引领，占领了世界电网技术的制高点。建议像推进高铁、“华龙一号”核电等项目一样，推进电工装备走出国门，特别是特高压直流输电工程的承包和设备出口。

一方面，把特高压直流输电技术、工程运行设计技术和中国的大电网运行技术，作为中国名片输送出去。我国有很好的技术基础和制造能力、设计能力，针对不同国家对输电技术的不同需求，中国有能力提供不同的解决方案，这些技术方案可以抱团出海，提升中国“走出去”产品和设备的附加值。

另一方面，持续投入，不断优化现有技术水平。饶宏表示，从2016年起，南方电网承担国家重点研发计划项目，自主研发柔性直流输电技术。目前南方电网正在建设的从云南输电到广东的特高压直流输电工程，采取传统直流和柔性直流混合模式，可以提高电网的安全可靠性，是世界首创。

柔性直流输电技术是未来电网的发展方向。专家们建议，该技术在数字化、智能化方面要求更高，希望在项目立项、软硬件研发和人才引进等方面得到国家相关部门的支持，让这项“中国智慧”有更大的发展空间。

（记者 马晓澄 刘羽佳 广州报道）

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

河南雪域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、服务外包小知识

业务流程外包服务（BPO）

企业内部管理服务：为客户企业提供企业各类内部管理服务，包括后勤服务、人力资源服务、工资福利服务、会计服务、财务中心、数据中心及其他内部管理服务等

企业业务运作服务：为客户企业提供技术研发服务、销售及批发服务、产品售后服务（售后电话指导、维修服务）及其他业务流程环节的服务等

供应链管理服务：为客户企业提供采购、运输、仓库/库存整体方案服务等



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
