

郑州市服务外包协会

简报

第 58 期

杨金高科 编

2019 年 4 月 15 日

一、行业新闻速览

1、连接、合作并创造未来的首选目的地——OSX 外包峰会及博览会

OSX 外包峰会及博览会将于 2019 年 10 月 1-2 日在英国伦敦展览中心举行，鼎韬作为此次 OSX 在中国推介的全球合作伙伴，代表 OSX 邀请来自国内外参会、参展、发表演讲、参与对话、赞助、及建立多重形式对接联络的国内城市、园区、协会/组织、企业及专家代表出席，并带队前往。

会议简介如下：

连接 • 合作 • 创造新未来

欢迎来到 OSX 外包峰会及博览会，这一连接、合作并创造未来的首选目的地。

延续首届活动的成功举办，我们很高兴地宣布外包峰会及博览会将于 2019 年 10 月 1-2 日回归英国伦敦展览中心。

2019 年外包峰会及博览会将通过行业领军企业和以展示讲堂为特色分享针对其所在领域未来发展的强大洞察及教育的领先专家的合并展示引入五大关键领域。

庆祝个人及组织机构挑战现状并利用数字技术创新及彻底变革行业，通过：

1. 数字化转型 • 人工智能 • 机器人流程自动化 • 云 • 大数据
2. 物联网 • 区块链 • 智慧城市 • 虚拟&增强现实 • 无人机技术

智能化发展能够改变我们如何在线经商。同提供一系列设计和开发服务的领先公司会面：

1. 网络 • 移动应用 • 客户关系管理&内容管理系统

交付使客户高兴并建立持久合作关系的高水准客户体验的重要性从未如此重要。同一系列服务商会面以帮助实现这些目标；

1. 联络中心 • 客户体验软件 • 客户体验培训 • 个人助理服务

同一系列帮助简化您的业务并在流程中降低成本的传统业务流程服务供应商会面

1. 会计 • 营销, 广告&公共关系 • 人力资源 • 法律 • 保险 • 招聘

以广泛的地域、国家、城市提供一系列福利及奖励, 和寻找新地点来为其业务打基础的雄心勃勃的公司建立连接。参展商包括:

1. 贸易和投资部 • 贸易、投资和经济发展局 • 外商直接投资顾问 • 自由贸易区

为何参与?

OSX 外包峰会及博览会由会议、展览、研讨会以及会见中心合为一体, 是为热衷于行业并为改变我们一起经商方式的专业人士设计的。改变到如今, 在发达世界不可能剩下太多在某种程度上还未被颠覆影响的专业人士。

新的以及创新的技术, 遍布的智能设备, 服务交付自动化以及运营模式受新兴方法论的影响, 如敏捷和设计思路目前在我们的社会中无处不在。

我们的商业既被转型、数字化、自动化, 迁移至云, 埋葬在一堆大数据下, 也被物联网解放。这些重大领域的聚合创造出一个全新的生态系统, 并带来等量的机遇和挑战。的确, 当我们中的许多人正在变得擅长于驾驭颠覆的浪潮时, 更多人正在面临明确且当下完全被压倒的危险。

OSX 外包峰会及博览会正面这些挑战，同时正确定义这一独特且演变的生态系统。通过多重平行会议的形式，外包峰会及博览会提供多种多样的内容，使与会者汇聚在一起并探索下一步。从广泛的聚焦领域和主旨，通过主题演讲和分组会议，发现最新的趋势、工具、技术和路径。

由多种多样的在这些聚合产业中交错运营的创新及富有远见的组织机构主办，我们的展览舞台增强并补充了会议程序，以无尽的机遇提高您的知识并发现新的可能性。OSX 外包峰会及博览会已经成为影响全球产业的最热行业趋势及新兴技术的代名词。不要拖延，同我们联络并合作，在创造新未来中发挥您的作用。

部分 2019 演讲人



雅基·泰勒博士

FlyingBinary 首席执行官

"十大全球物联网投资人"之一



安东尼·威尔菲尔

甲骨文创新战略总监



罗伯·麦克卡戈

普华永道人工智能总监



萨莉·伊夫斯

Emergent Technology 首席技术官



金·阿拉兹

innosensi 创始人

详细峰会内容说明书，请点击如下链接进行下载和查看：

http://www.chnsourcing.com.cn/download/OSX_2019_Event_Brochure.pdf

通过鼎韬渠道报名的展商、赞助商、参会代表等，可享专属优惠，欢迎各方联络咨询：

鼎韬联系人：

高杨/Gloria Gao

手机：+86-131-1480-9286

邮箱：gloria.gao@devott.com

Outsourcing Summit & EXPO (OSX) Will be Held in London on October 1-2

Outsourcing Summit & EXPO (OSX) will be held at ExCel London on October 1-2, 2019. As one of the global partners of OSX, Devott on behalf of OSX to promote it in China and abroad, as well as to invite delegates of cities, parks, associations/organizations, enterprises and experts from China and abroad to attend conferences and exhibitions, to give speeches, to participate in panels, to sponsor OSX, and to establish multiple connections and interactions in various forms. Besides, Devott will lead the delegation.

The brief introduction to OSX is as below:

CONNECT. COLLABORATE. CREATE THE NEW FUTURE.

Welcome to OSX, the premier destination to connect, collaborate and create the future.

Following the success of the inaugural event, we are delighted to announce OSX will be returning to London ExCeL on 1-2 October 2019.

OSX 2019 will see the introduction of 5 key zones, with all incorporating displays by industry leading companies and presentation theatres featuring leading experts who will give powerful insight and education into the future developments within their field.

Celebrating the individuals and organizations challenging the status quo, and utilising digital technologies to innovate and revolutionise industries through:

- Digital Transformation • AI • RPA • Cloud • Big Data
- IoT • Blockchain • Smart Cities • Virtual & Augmented Reality • Drone Technology

Intelligent development can change how we do business online. Meet leading companies offering a range of design and development services:

- Web • Mobile App • CRM & CMS

The importance of delivering a high level of customer experience that delights customers and builds an everlasting relationship has never been more important. Meet a range of suppliers to help achieve these goals:

- Contact Centres • CX Software • CX Training • PA Services

Meet a range of traditional business process service providers, who will help streamline your business and reduce costs in the process:

- Accounting • Marketing, Advertising & PR • HR • Legal • Insurance • Recruitment

Connecting ambitious companies looking for new locations to base their businesses, with a wide set of regions, countries and cities offering a range of benefits and incentives. Exhibitors include:

- Ministries of Trade and Investment • Trade, Investment, and Economic Development Agencies • FDI Consultancies • Free Trade Zones

WHY ATTEND?

OSX is a conference, exhibition, workshop and meeting hub all rolled into one and is designed for professionals who are passionate about both the industry and in changing the way we do business together. CHANGE By now there can't be many professionals left in the developed world who haven't been impacted by disruption at some level.

New and innovative technologies, pervasive smart devices, service delivery automation and operating models bent by emerging methodologies like Agile and Design Thinking are now omnipresent in our society.

Our businesses are either being transformed, digitised, automated, migrated to the Cloud, buried under a heap of Big Data or liberated by the Internet of Things. The convergence of these great domains has created a whole new ecosystem, bringing with it opportunity and challenge in equal measure. Indeed, whilst many of us are becoming adept at riding the waves of disruption, a greater number are faced with the clear and present danger of being completely overwhelmed.

OSX meets these challenges head-on and at the same time properly defines this unique and evolving ecosystem. FORMAT Through multiple

parallel sessions, OSX provides a wide variety of content that allows attendees to come together and explore what's next. Discover the latest trends, tools, techniques and roadmaps from a wide range of focus areas and subject matter, via keynotes and breakouts.

Our Exhibition Arena enhances and complements the conference programming with endless opportunities to enhance your knowledge or discover new possibilities, hosted by a diverse range of innovative and forward-thinking organizations that operate across these converging industries.

OSX is an event that has become synonymous with the hottest industry trends and emerging technologies impacting global industries. Don't delay; connect and collaborate with us and play your part in creating the new future.

Part of Speakers of 2019



Dr Jacqui Taylor

CEO, FlyingBinary

One of the "Top Ten Global IoT Innovators"



Antony Welfare

Innovation Strategy Director, Oracle



Rob McCargow

Director of Artificial Intelligence, PwC



Sally Eaves

Emergent Technology CTO



Kim Arazi

Founder, innosensi

For the detailed event prospectus, please click the following link
to download and check:

http://www.chnsourcing.com.cn/download/OSX_2019_Event_Brochure.pdf

Exhibitors, sponsors, delegates, etc. from China through Devott channel will enjoy exclusive discounts from OSX. Welcome contact for any inquires.

Contact from Devott:

Gloria Gao

Mobile: +86-131-1480-9286

Email: gloria.gao@devott.com

2、插上数字经济的“翅膀”，传统产业渴望腾飞

在全球化、信息化和网络化深入发展的背景下，创新要素的开放性、流动性显著增强，科学技术加速在全球的普及与扩散，推动世界经济成为一个紧密联系的整体。在 2017 年“一带一路”国际合作高峰论坛上，习近平总书记指出，要将“一带一路”建成创新之路，并强调，搞好“一带一路”建设也要向创新要动力。我国《“十三五”国家科技创新规划》明确提出，打造“一带一路”协同创新共同体，提高全球配置创新资源的能力，深度参与全球创新治理，促进创新资源双向开放和流动。

“一带一路”互联互通建设，即在政策沟通、设施联通、贸易畅通、资金融通、民心相通等五大领域全方位联通，离不开科技创新的支撑引领作用。进一步发挥科技创新在“一带一路”互联互通建设中的支撑引领作用，不仅能够为加快推进“一带一路”互联互通建设提供重要技术保障，也有助于全面提升我国与“一带一路”沿线国家和地区科技创新合作的层次和水平。

科技创新合作促进了政策沟通。我国与“一带一路”大多数沿线国家建立了较为稳定的政府间科技创新合作关系，共建了一批科研合作、技术转移与资源共享平台，广泛举办各类技术培训班，接收大批沿线国家杰出青年科学家来华工作。2016年9月，科技部等四部委推出的《推进“一带一路”建设科技创新合作专项规划》，提出要“结合沿线国家科技创新合作需求，密切科技人文交流合作，加强合作平台建设，促进基础设施互联互通，强化合作研究，逐步形成区域创新合作格局”。

科技创新发展推动了设施联通。设施联通是“一带一路”建设的优先领域。在此方面，我国已与诸多国家展开了密切合作，比如：亚吉铁路、蒙内铁路、摩洛哥努奥光热电站、中欧班列、哈萨克斯坦阿克套沥青厂、瓜达尔港、雅万高铁、尼日尔古胡邦达重油发电站、以色列特拉维夫轻轨、柬埔寨哥通桥、苏丹上阿特巴拉水利枢纽、斯里兰卡科伦坡港、老挝赛德3水电站、阿尔及利亚南北高速公路 T2 隧道，等等。这些基础设施建设

都是科技创新的集中体现，没有科技的有力支撑，就不会有这些设施得以建设并实现联通。

科技创新发展促进了贸易畅通。科技创新为“一带一路”沿线国家和地区所要开展的农林牧渔业、海洋工业、清洁能源、新一代信息技术、生物、新能源、新材料等领域的贸易合作提供了重要的支撑作用。如2017年由科技部立项启动的首个针对“一带一路”六大经济走廊建设的国家科技专项“中蒙俄国际经济走廊多学科联合考察”项目，旨在系统获取中蒙俄经济走廊跨境地带的地理环境与格局、战略性资源格局与潜力、城市化与基础设施、社会经济与投资环境相关数据，为“一带一路”和经济走廊建设提供基础科技和战略决策的科学支撑，对推进经济走廊建设，促进“一带一路”重点区域“五通”建设发挥了重要的引领和支撑作用。

科技创新成果应用加快了资金融通。在资金融通方面，科技创新成果的应用为高效快捷的货币互换、结算、区域性金融风险预警系统构建等活动提供了基础支撑。随着“一带一路”建设的推进，人民币国际化进程也逐步深入，资金跨境流动与利率市场化成为重要内容。以互联网为依托的众多金融创新所需要的国家资金安全结算和支付，只能依靠科技创新尤其是信息技术创新，才能有效发挥金融科技的综合效用。在加快亚洲基础设施投资银行和丝路基金的运转过程中，也亟须金融领域的科技创新来不断降低资金融通和交易的成本，提高资金融通效率。

科技创新合作深化民心相通。科技创新合作是“一带一路”人文交流的重要组成部分，是促进民心相通的有效途径。通过科技合作，共建联合实验室（研究中心）、国际技术转移中心、海上合作中心，促进科技人员交流，合作开展重大科技攻关，共同提升科技创新能力，有利于沿线国家在合作中增强对我国的认知与互信。通过在科技创新领域开展深入合作和人才培养工作，提升相关国家的科技发展水平，进而推进这些国家的经济社会发展，能够极大地促进我国与这些国家的民心相通。

为充分发挥科技创新在“一带一路”沿线国家和地区互联互通建设中的支撑引领作用，需要从以下方面着力，推进“一带一路”沿线国家科技创新合作和交流机制建设再上新台阶。

建立沿线国家和地区的科技合作机制。发挥科技创新在“一带一路”沿线国家和地区互联互通中的支撑作用，应该针对沿线各国科技创新的现实诉求，整合已有的双边或多边科技合作机制，探索国际科技合作的新模式，建立符合沿线国家和地区的发展特点的科技合作框架，并在合作框架下建立起有效的区域科技合作机制。

建立沿线国家和地区的科技人才培养与交流机制。“一带一路”沿线国家和地区的互联互通，离不开人才培养与人才交流，亟须大量高素质的科技创新人才。为此，建立“一带一路”沿线国家和地区的人才培养和人才交流机制、推进科技创新合作的需求日益突显。可以建立阶段性、多层次、多领域的人才培养机制，以满足“一带一路”建设的不同阶段对不同

层次、不同类型科技人才的需求；还可以针对不同国家人才培养和使用的差别，建立符合沿线国家和地区人才使用特点的人才流动机制，实现“一带一路”沿线国家和地区科技人才的合理配置。

创新沿线国家和地区的科技金融合作模式。金融是现代经济的核心，科技金融是科技创新的原动力。在“一带一路”建设中，为科技型企业提供融资支持，是推动沿线国家和地区的科技创新蓬勃开展的重要保证。创新完善沿线国家和地区的科技金融合作模式，一方面，要构建适合“一带一路”沿线国家和地区发展特点的便利性融资体系和合作机制，另一方面，要充分利用亚洲基础设施投资银行这一融资平台，协调沿线各国科技金融政策，深化科技金融合作，构建符合“一带一路”沿线国家和地区协同发展需求的科技金融体系。

加强沿线国家和地区的科技文化交流。加强“一带一路”沿线国家和地区的科技文化交流，有助于沿线各国相互理解、互知互信、互学互鉴，为互联互通建设中的科技创新合作提供广泛的社会基础。“一带一路”沿线国家可以互相派遣科技人员进行短期工作，加强科技合作与交流。还可以通过搭建科技组织平台，为沿线国家提供创新政策沟通和交流的空间，构建沿线国家相互学习机制，推动沿线国家开展科技创新合作。

3、2018 年西藏服务贸易进出口 1.5 亿美元 跨境旅游占主力

记者 8 日从西藏自治区商务厅获悉，2018 年西藏服务贸易进出口总额 1.5 亿美元，同比增长 15.4%，呈现服务贸易进出口平稳较快发展，贸易结构持续优化，区域特色优势明显。

去年，西藏服务贸易进出口总额中，出口额 1.1 亿美元，同比增长 10%，进口额 0.4 亿美元，同比增长 33.3%，服务顺差 0.7 亿美元。

据悉，2018 年，西藏大力培育开放型服务产业、园区，服务贸易呈现出“一稳两新”的特点。

跨境旅游依然是西藏服务贸易发展的主力军，去年全区旅游服务贸易进出口实现 1.2 亿美元，占全区服务贸易的 80%，其中出口 1.0 亿美元，进口 0.2 亿美元。

技术服务贸易成为西藏推动转型发展的新动能。随着西藏大力推动经开区、高新区等开放型经济园区建设，总部经济发展带动技术服务贸易快速发展。2018 年全区知识产权交易进出口额 0.1 亿美元，占全区服务贸易进出口总额比重为 6%，全部为知识产权进口；电信、计算机和信息服务进出口 89 万美元。

“文化出口基地”成为西藏文化旅游融合发展的新平台。随着文化出口基地建设的深入推进，园区文化产业集聚增强、开放发展任务明确，文化服务贸易进出口呈高速发展态势。去年，西藏个人、文化和娱乐服

务贸易实现进出口额 321 万美元，同比增长 28 倍，占全区服务贸易进出口总额比重为 2%。其中文化娱乐出口额为 310 万美元，进口额为 11 万美元。

二、优秀企业推介

河南东恒电子工程有限公司

河南东恒电子工程有限公司成立于 1999 年，注册资金 6000 万元，是一家集系统集成、建筑智能化、软件开发、视讯安防、信息安全系统为一体的高新技术公司。河南东恒自成立以来，实施高起点、高技术、高效率的发展策略，积极开拓 IT 技术在各个行业应用的咨询服务，致力于为用户定制信息技术产品和全面的解决方案，提供完善的技术支持和售后服务。公司曾多次承担过大型的信息服务项目，用户涉及教育、政府、民政、金融、交通、卫生、制造等行业。十几年来，在业绩提升的同时，公司逐步建立起一套适合自身发展需要的管理体系，并于 2007 年通过了 ISO9001:2000 质量管理体系认证，2013 年通过了 CMMI3 认证。2014 年初通过了 ISO14001、OHSAS18001 认证。同时公司加大研发投入，并累计取得软件著作权 6 项。取得了国家工信部颁发的计算机系统集成三级资质、河南省建设厅颁发的建筑智能化施工设计二级资质、河南省公安厅颁发的安防工程设计、施工、维护一级资质证书、河南省工信厅颁发的软

件企业认定证书、国家密码管理局颁发的商用密码产品销售许可证书。展望未来，河南东恒将继续以客户为中心，以人才为核心，以服务为宗旨，为用户营造一个更全面、更可靠的技术支持和服务保障体系。拥有希望，拥有明天，东恒人将坚定不移地为打造一个社会责任感强、诚信务实、创新高效、拥有可持续发展的东恒而奋勇拼搏。 地址：河南郑州市东风路东 18 号金成国际 7 号楼西座 1101 电话：0371-68756680 68756681 68756683 传真：0371-68756682

三、服务外包示范城市

北京服务业占全市 GDP 的 81% 服务贸易进出口额占全国 1/5

4 月 10 日，国新办就全面推进北京市服务业扩大开放综合试点举行发布会。

在回答为什么选择北京作为开展服务业扩大开放综合试点时，商务部党组成员、部长助理李成钢解释，北京作为首个服务业扩大开放的综合试点城市，试点三年多以来，经过第三方评估，北京市的试点形成了 68 项开放创新成果。其中体制机制创新 23 项，业态创新 14 项，做法创新 31 项，涉及到商事制度改革、外商投资企业管理、产业发展、区域合作等广泛领域。应该说，这些经验给国内相关领域的工作发挥了良好的示范作用。

北京市委常委、副市长殷勇补充，北京的服务业占 GDP 的比重是 81%，比全国的平均水平高了将近 30 个百分点，北京的服务贸易占全国服务贸易的 1/5 左右。北京的经济结构是引领了中国经济结构转型升级的趋势。

殷勇表示：“通过北京的试点，集中在全市域和服务领域推动开放改革，一定能够为包括深圳在内的有关城市发展服务业探索一些有益的经验，提供一些有益的借鉴。”

三、服务外包小知识

服务外包的业务内容

1、20 个城市服务外包行业投资可行性分析报告

中国政府提出到 2013 年，实现承接国际服务外包业务 300 亿美元，新增 100 万大学生就业，这为投资者进入这个领域提供了无限商机。目前，20 个试点城市为承接国际外包服务业，相继颁布了相关优惠措施，展开了紧锣密鼓的招商行动。

推出投资可行性分析报告，讲述目标城市的基础环境，包括法律政策环境、人居环境、交通环境、信息电信基础四个方面；人才环境，包括人才的质量、数量和成本；市场需求，包括本地需求和国际的离岸需求；服务商的需求，包括跨国和本地服务商；从高处着眼，从全局入手，进行了横向对比和深入解剖，对于投资将是一盏明亮的指南灯。

2、信息技术外包（ITO）

软件开发服务、网站建设服务、商业尽职调查、异地市场研讨、供求配对平台、网络资讯服务等。

3、商业流程外包（BPO）

注册管理服务、办公室租赁服务、电话代接代转、异地商务秘书、会计报税代理等。

4、知识流程外包（KPO）

专业策划服务、知识产权服务、专业培训服务、政策法规调研、企业文化建设、人力资源规划等。

5、招聘流程外包（RPO）

招聘流程培训/咨询、校园招聘外包、专业项目人才招聘、长期招聘职能外包、普通代理招聘。



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
