

郑州市服务外包协会

简 报

第 51 期

杨金高科 编

2019 年 1 月 14 日

一、行业新闻速览

1、商务部联合财政部/海关总署发布《服务外包产业重点发展领域指导目录（2018 年版）》

近期，商务部联合财政部和海关总署发布了关于《服务外包产业重点发展领域指导目录（2018 年版）》的公告，自此，2016 年发布的《指导目录》同时废止。

具体公告如下：

为贯彻党的十九大关于“培育贸易新业态新模式”的精神，落实《国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见》（国发〔2014〕67 号）关于“定期发布《服务外包产业重点发展领域指导目录》”的要求，明确服

务外包产业发展导向，商务部财政部、海关总署会同有关部门结合产业发展情况，在 2016 年发布《服务外包产业重点发展领域指导目录》（以下简称《指导目录》）基础上，编制了《指导目录（2018 年版）》，现予以发布。

附件

服务外包产业重点发展领域指导目录 (2018 年版)

本目录共涉及23个重点发展领域。其中，8个领域属于信息技术外包(ITO)范畴，6个领域属于业务流程外包(BPO)范畴，9个领域属于知识流程外包(KPO)范畴。

一、 软件研发服务

定义和范围：软件研发服务是指根据客户需求研发软件系统或软件产品，并提供需求分析、软件咨询、设计开发、维护和培训等相关服务。软件研发服务属于信息技术外包(ITO)。

主要业务类型：主要包括定制软件研发、嵌入式软件研发、套装软件研发、系统软件研发、软件咨询、软件维护、软件培训、软件测试等8个业务类型。

主要应用领域：重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，卫生和社会工作，教育，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育和娱乐业，建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，公共管理、社会保障和社会组织，居民服务、修理

和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业等18个国民经济行业。

二、 集成电路和电子电路设计服务

定义和范围：集成电路和电子电路设计服务是指集成电路产品和电子电路产品的设计及相关技术支持服务。集成电路和电子电路设计服务属于信息技术外包（ITO）。

主要业务类型：主要包括集成电路产品设计及相关技术支持服务、电子电路产品设计及相关技术支持服务2个业务类型。

主要应用领域：重点应用于制造业，信息传输、软件和信息技术服务业2个国民经济行业。

三、 电子商务平台服务

定义和范围：电子商务平台服务是指为客户搭建电子商务平台（包括众包平台）并提供相关技术支持，包括电子商务平台的规划、开发、测试、维护及运营服务。电子商务平台服务属于信息技术外包（ITO）。

主要业务类型：主要包括电子商务平台开发、电子商务平台代运维2个业务类型。

主要应用领域：重点应用于制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，批发和零售业，农、林、牧、渔业，租赁和商务服务业，交通运输、仓储和邮政业等6个国民经济行

业。

四、 信息技术解决方案服务

定义和范围：信息技术解决方案服务是指为客户提供信息技术相关咨询及整套专业解决方案服务，特别为满足客户对信息技术的需求，为其提供包含从方案咨询、设计、执行、测试、实施等整套业务流程内容。信息技术解决方案服务属于信息技术外包（ITO）。

主要业务类型：主要包括信息技术战略咨询、设备软件分析优化咨询、信息化解决方案等3个业务类型。

主要应用领域：重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，卫生和社会工作，教育，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育和娱乐业，建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，公共管理、社会保障和社会组织，居民服务、修理和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业等18个国民经济行业。

五、 信息技术运营和维护服务

定义和范围：信息技术运营和维护服务是指为客户提供信息技术基础设施、基础信息技术和信息系统等运行实施和管理维护的服务。信息技术运营和维护服务属于信息技术外

包（ITO）。

主要业务类型：主要包括信息技术基础设施管理、托管服务、数字内容服务、桌面管理与维护、信息系统应用服务等5个业务类型。

主要应用领域：重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，卫生和社会工作，教育，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育和娱乐业，建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，公共管理、社会保障和社会组织，居民服务、修理和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业等18个国民经济行业。

六、 网络与信息安全服务

定义和范围：网络与信息安全服务是指服务提供商为政府、企业等机构客户的信息基础设施、业务系统、应用系统等提供网络与信息安全管理、运行、咨询与技术支持等服务。网络与信息安全服务属于信息技术外包（ITO）。

主要业务类型：主要包括网络与信息安全咨询、风险评估、安全集成、安全运维、应急处理、灾难恢复、安全培训、安全测评、安全监理和安全审计等10个业务类型。

主要应用领域：重点应用在金融业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，公共管理、社会保障和社会组织，信息

传输、软件和信息技术服务业，制造业等6个国民经济行业。

七、 云计算服务

定义和范围：云计算服务是将大量用网络连接的计算资源统一管理和调度，构成计算资源池向用户提供按需服务，包括提供云主机、云空间、云开发、云测试和综合类服务产品，用户通过网络以按需、易扩展的方式获得所需资源，和服务。随着云计算应用的加快发展，基于云计算等新一代信息技术的专业服务提供商将为客户提供公有云、私有云和混合云等服务。云计算服务属于信息技术外包（ITO）。

主要业务类型：主要包括软件即服务（Software-as-a-Service, SaaS）、平台即服务（Platform-as-a-Service, PaaS）以及基础设施即服务（Infrastructure-as-a-Service, IaaS）等3个业务类型。

主要应用领域：重点应用于信息传输、软件和信息技术服务业，制造业，金融业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业等5个国民经济行业。

八、 人工智能服务

定义和范围：人工智能服务是指利用机器人、语言识别、图像识别、人脸识别、自然语言处理、视频分析、无人驾驶、专家系统等各类应用技术为传统企业提供人工智能、机器学习等技术咨询及整套专业解决方案服务。人工智能服务属于

信息技术外包（ITO）。

主要业务类型：主要包括智能语音服务、自动识别服务、人工智能引擎平台服务、制造流程智能化服务、智能交通服务、智能安防服务、智能环卫服务、智能家居服务、多种人工智能技术融合服务等业务类型。

主要应用领域：重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，卫生和社会工作，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育和娱乐业，建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，公共管理、社会保障和社会组织，居民服务、修理和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业等17个国民经济行业。

九、 内部管理服务

定义和范围：内部管理服务是指提供企业内部管理环节（价值链辅链环节）的外包服务，含流程设计及相关服务。内部管理服务属于业务流程外包（BPO）。

主要业务类型：主要包括人力资源管理服务、财务与会计管理、法律流程服务等3个业务类型。

主要应用领域：重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，卫生和社会工作，教育，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育

和娱乐业，建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，农、林、牧、渔业，公共管理、社会保障和社会组织，居民服务、修理和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业，国际组织等20个国民经济行业。

十、 互联网营销推广服务

定义和范围：互联网营销推广服务是指借助互联网、移动互联网平台为客户优化营销推广渠道，从而辅助客户实现营销目标，包括营销方案设计、互联网媒体筛选、传播内容策划及效果监测等，但不包括电子商务平台的开发建设运营、产品的授权销售、数字内容等服务。互联网营销推广服务属于业务流程外包（BPO）。

主要业务类型：主要包括互联网营销方案设计、传播内容策划及效果监测、互联网媒体等3个业务类型。

主要应用领域：重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业等5个国民经济行业。

十一、 呼叫中心服务

定义和范围：呼叫中心服务是指将通信、金融、先进制造业、互联网等产业的语音、在线等客户服务业务，以外包的形式交付给市场化的企业运营管理，与发包方一起对用户服务资源统一管理和调度，构成一个包括服务、营销、咨询

等一体化的语音、在线等全媒体服务形式，向用户提供全方位的按需服务。呼叫中心服务属于业务流程外包（BPO）。

主要业务类型：主要包括语音服务、在线服务、智能客服等3个业务类型。

主要应用领域：重点应用在信息传输、软件和信息技术服务业，制造业，金融业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，住宿和餐饮业，居民服务、修理和其他服务业等8个国民经济行业。

十二、供应链管理服务

定义和范围：供应链管理服务是指为客户提供供应链方案设计与物流方案设计服务，包括对整个供应链系统进行计划、协调、操作、控制和优化的各种服务。供应链管理服务属于业务流程外包（BPO）。

主要业务类型：主要包括供应链方案设计与物流方案设计服务2个业务类型。

主要应用领域：重点应用于制造业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，公共管理、社会保障和社会组织等5个国民经济行业。

十三、金融后台服务

定义和范围：金融后台服务是指金融机构将与直接经营活动相对分离，并为前台业务提供支撑的功能模块和服务业

务。金融后台服务属于业务流程外包（BPO）。

主要业务类型：主要包括清算服务、银行卡服务、档案管理服务、客户服务、定损理赔服务等5个业务类型。

主要应用领域：重点应用于金融业。

十四、 维修维护服务

定义和范围：维修维护服务指服务提供商为客户提供轮船、飞机、高铁、工程机械、医疗设备等专用设备的维修、保养和改造服务，以保障设备的正常运转和使用，提升设备价值和用户体验。但不包括手机等消费产品的维修服务。维修维护服务属于业务流程外包（BPO）。

主要业务类型：主要包括交通工具维修维护服务、工程机械维修维护服务、医疗设备维修维护服务等3个业务类型。

主要应用领域：重点面向制造业，交通运输、仓储和邮政业，卫生和社会工作，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业等6个国民经济行业。

十五、 大数据服务

定义和范围：大数据服务是指借助大数据技术，为客户提供数据采集、录入、存储、检索、加工、变换、分析、挖掘等服务，包括利用现代统计分析方法，了解客户业务发展过去、现状及存在的问题，为客户营销做关键支撑的数据分析服务；提供对商业数据库的大量业务数据进行抽取、转换、

分析和其他模型化处理，从中提取关键性数据，为客户商业决策提供支持的数据挖掘服务。大数据服务属于知识流程外包（KPO）。

主要业务类型：主要包括数据采集与录入、数据存储及检索、数据分析、数据挖掘4个业务类型。

主要应用领域：重点应用于制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，金融业，公共管理、社会保障和社会组织，卫生和社会工作等7个国民经济行业。

十六、管理咨询服务

定义和范围：管理咨询服务是指运用现代化的手段和科学方法，通过对企业的诊断、培训、方案规划、系统设计与辅导，从集团企业的管理到局部系统的建立，从战略层面的确立到行为方案的设计，对企业生产经营全过程实施动态分析，协助其建立现代管理系统，提出行动建议，并协助执行以达到提高企业经济效益的一种业务活动。管理咨询服务属于知识流程外包（KPO）。

主要业务类型：主要包括战略咨询服务、业务咨询服务和综合解决方案服务等3个业务类型。

主要应用领域：重点应用于制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育和娱乐业，

建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，农、林、牧、渔业等11个国民经济行业。

十七、检验检测服务

定义和范围：检验检测服务是指为满足客户内部对采购物品、生产产品检测的需求而提供的专业服务，以及满足医疗机构诊断需要的第三方检测服务，不包括法律法规规定强制检测的服务。检验检测服务属于知识流程外包（KPO）。

主要业务类型：主要包括第三方医学检验检测服务、第三方食品检验检测服务、第三方消费用品检验检测服务、第三方工业产品检验检测服务等4个业务类型。

主要应用领域：重点应用于制造业，卫生和社会工作，电力、热力、燃气及水生产和供应业，农、林、牧、渔业等4个国民经济行业。

十八、工业设计服务

定义和范围：工业设计服务是指提供专业的工业产品设计整体解决方案服务，或产品策划、外观造型设计及产品包装、产品展示等某一业务流程的服务。工业设计服务属于知识流程外包（KPO）。

主要业务类型：主要包括外观设计、结构设计、试验认证、环境设计、工业生产线设计等5个业务类型。

主要应用领域：重点应用于制造业，批发和零售业，交

通运输、仓储和邮政业，信息传输、软件和信息技术服务业，建筑业等5个国民经济行业。

十九、工程技术服务

定义和范围：工程技术服务是指为工程项目建设提供相应技术依据的设计方案，如项目规划、总体设计，以及工程建设项目决策和管理提供咨询等服务，不包括具体的施工活动及工程管理。工程技术服务属于知识流程外包（KPO）。

主要业务类型：主要包括工程咨询、规划设计2个业务类型。

主要应用领域：重点面向制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，房地产业，交通运输、仓储和邮政业等5个国民经济行业。

二十、服务设计服务

定义和范围：服务设计服务是以用户为中心、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）。

主要业务类型：主要包括服务模式设计、商业模式设计2个业务类型。

主要应用领域：重点面向批发和零售业，文化、体育和

娱乐业，住宿和餐饮业，租赁和商务服务业等4个国民经济行业。

二十一、 文化创意服务

定义和范围：文化创意服务是以文化领域创造力为核心的业务活动，通过技术、创意和产业化的方式开发、营销知识产权的业务，主要包括广播影视、动漫、音像、传媒、视觉艺术、表演艺术等方面的创意服务。文化创意服务属于知识流程外包（KPO）。

主要业务类型：主要包括动漫及网游设计服务、影视文化创意服务、广告设计服务等3个业务类型。

主要应用领域：重点应用于信息传输、软件和信息技术服务业，制造业，文化、体育和娱乐业，批发和零售业等4个国民经济行业。

二十二、 医药和生物技术研发服务

定义和范围：医药和生物技术研发服务是指为制药企业、医疗器械厂商、医疗机构等提供的医药、医疗器械研发及生物技术服务。医药和生物技术研发服务属于知识流程外包（KPO）。

主要业务类型：主要包括药物产品开发、临床前试验及临床试验、药物注册、国际认证及产品上市许可服务、产业化技术咨询服务等5个业务类型。

主要应用领域：重点面向制造业，科学研究和技术服务业，卫生和社会工作，农、林、牧、渔业等4个国民经济行业。

二十三、 新能源技术研发服务

定义和范围：新能源技术研发服务是指为核电、太阳能、风电、生物质能、储能和智能电网等新能源用户提供面向行业的技术研发等专业解决方案，包括方案设计、产品研发、执行、测试和运营维护等服务。新能源技术研发服务属于知识流程外包（KPO）。

主要业务类型：主要包括设备制造技术研发、产品应用技术研发2个业务类型。

主要应用领域：重点应用电力、热力、燃气和水生产和供应业，信息传输、软件和信息技术服务业，制造业，科学研究和技术服务业等4个国民经济行业。

2、服务贸易重磅支持政策即将发布

2019 年我国以服务贸易为重点的“二次开放”正式进入快车道，多项重磅支持政策有望近期集中发布。目前服务贸易领域的五大关键目录已经基本修订完成，将于近期发布。记者了解到，高新技术和健康医药产业开放有望成为此次服务业市场开放的重大突破之一。商务部、财政部、海关总署等相关部门正在密切磋商，在税收优惠、医药保税研发等方面进行探索，并达成共识，新的优化政策也将很快出台。

在 2018 年全国商务工作会议期间，商务部服务贸易司司长冼国义表示，这五大目录包括《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》，目前修订工作层面已经全部完成。在修订后的五大目录中，服务进出口重点领域都将有集中体现，同时相应的支持鼓励政策也将更加明确，注重操作层面的可行性。

参与修订的专家透露，本次目录的修订，一是注重数字技术发展对服务业开放领域产生的新需求，二是加强了国计民生切实需求的支持力度，其中医药研发方面有望获得从试验产品的通关到技术人员引进等多项便利措施。

数据显示，预计到 2020 年，我国健康服务业市场潜力高达 8 万亿元人民币。预计 2023 年生活服务市场整体规模将达到 33 万亿元。（海南）

改革发展研究院院长迟福林表示，这一市场规模不仅为社会资本提供巨大投资空间，也会成为全球资本关注的重点之一。

迟福林说，当前我国开放正由以货物贸易为重点的“一次开放”走向以服务贸易为重点的“二次开放”，应加快形成以服务贸易为重点的全面开放新格局，适应“二次开放”的制度框架也需要做出相应的调整和优化。

“目录修订正是为了适应新的服务业态发展需要，同时也是对旧版本目录中存在问题的修整和完善。”商务部研究院外国投资研究所副主任、研究员聂平香对《经济参考报》记者表示，在地方调研时发现，生物医药企业在做研发时需要进口研发设计或者试剂产品，都需要快速通关，而按照原有的海关监管常规程序，这个过程会比较长，严重影响研发周期，这也是很多企业不把研发机构放在国内的原因，这也是导致我国药品市场在供应缺口和价格高企的原因之一。

“目前，我国每年新发癌症病例为 429 万，占全球新增癌症病例的 30%，因此对相关的药品与技术需求相当大。”迟福林指出，从现实情况看，某些国产药品药效与发达国家相比仍有较大差距。除了进一步降低相关药品和医疗器械的进口关税外，还要着力扩大医疗技术等服务进口，倒逼国内医药企业提高质量与标准，以更好适应和满足全社会服务型消费需求。

“修订后的目录充分考虑了这些现实需求，在鼓励服务进口方面，研发设计将作为重点支持领域，还将增加人员流动的便利措施。”参与目录修订的商务部研究院国际服务贸易研究所所长、研究员李俊对记者透露。

相关配套措施也在加快制定。记者了解到，目前商务部已经会同海关总署等相关部门在医药保税研发方面在探索，并达成共识，新的优化政策也将很快出台。

另外，在高新技术和医疗健康服务出口方面，也在酝酿推出新的政策。冼国义透露，目前商务部正在会同国家网信办、中医药管理局规划建设国家数字服务出口基地和国家中医药出口基地，现在初步方案已经基本达成一致。

李俊表示，在服务出口方面，目录将会新增数字经济、数字产业、互联网相关产业以及服务外包的重点发展领域等新技术、新业态、新模式。

值得注意的是，本次政策出台更为注重落地方面的考量。“因为涉及行业众多，只有指导目录，而垂直领域政策不够细化，导致服务贸易的很多支持优惠政策在落实时存在一定难度。”聂平香说，以高新技术服务税收优惠为例，旧版目录在制定时也考虑到要给重点支持领域以信贷、税收等方面的优惠，但是实际执行过程中，由于操作上的便利性不够，之前很多企业并没有享受到优惠。随着目录的修订和相关政策的细化，对技术先进型服务企业(服务贸易类)按15%的税率征收企业所得税，将得到更好地落地。李俊也表示，目录调整后，政策描述将更加具体化，更加具有可操

作性。通过修订，使这些目录真正成为全国促进服务出口和扩大服务进口的指导性文件，把未来发展进出口重点描述清楚、界定准确，为制定相关的扶持政策提供依据，也使其更具可操作性，便于地方在政策落地方面的操作。

3、业务流程管理行业进入激变期 8 大新趋势助力企业破茧成蝶

业务流程管理行业在 2018 年仍然保持高位增长，但行业遇到的挑战一直十分严峻。近十年期间，中国的劳动力成本上升了五倍：由于劳动力成本上升，使得中国与发达经济体之间的成本套利下降。中国人工成本每年增长速度平均在 8%-11%之间，而美国 GDP 增长则在 2%左右。外包企业在利润空间不断受到挤压。

对于业务流程外包企业，其业务模式仍然停留在人力密集型产业阶段。但随着生存环境挑战加剧，业务流程外包企业也在不断被倒逼改革创新，加速升级成为业务流程管理企业。

本文对最新的离岸业务流程服务企业改革进行分析，并指出该行业的最新发展趋势及既有挑战。

（1） 机器人流程自动化 RPA

通过 RPA 将重复低效的基础流程工作自动化，而尚未施行机器人流程自动化的企业，无疑将很快面临被行业淘汰的危险。

机器人流程自动化主要是由规则驱动的自动化程序代替重复性的多步骤人工操作。此项技术将是解决人工成本高涨问题的首要解决方案。在业务流程管理行业，很多的人工操作都可以使用软件机器人来进行。相比单个程序，软件机器人可以根据预先设定规则进行更多更复杂的工作而无须人工干预，而且比人工效率和精确度更高，大幅降低错误发生概率。

优创数据是一家为美国保险行业提供后台运营解决方案和服务的企业，其在美国有 350 多家保险企业客户，中国员工人数达 3000 人。优创在 2013 年开始尝试自动化应用开发。起初的自动化，仅仅是自动数据录入和校对。现在优创已经把这些程序升级成可以操作复杂工序，具有判断能力的服务外包白领机器人，承担很多初级保险调查员的很多职能，比如调查被保险车辆状况和被保险房屋与灾害发生区关系等相关信息，帮助人类员工做风险分析和报价。

（2）新业务产生杠杆效应

目前大部分业务流程管理企业仍然延续 外包行业的 FTE（全时当量服务），也就是俗话说的按人头计费模式。不同于 ITO 企业，目前业务流程服务企业很难说服客户接受 FFS 模式，以“项目”为单位进行收费。因此创新业务可能很难按照单独计费，带来立竿见影的利润增长，但是创新业务所带来的增值效应却能产生杠杆效应，带来更多业务，帮助企业横向和纵向开拓市场。

从 2013 年开始，优创开展了全员创新活动，鼓励每一位员工都提交创新方案。至此，优创开发了许多的高新技术产品，包括数据分析，战略咨询，人才发展和自动化等等，在为客户创造更高价值的同时，为终端消费者增加了便利，极大的提高了客户满意率。尽管新产品在整个公司业务营收占比不高，但由于其为客户提供了巨大的增量价值，尽管成本上升，优创市场开发一直保持在 25-30%的稳定增长。

（3）运营战略咨询

运营战略咨询是对客户整个后台运营的战略定位和资源布局进行分析诊断，并提出解决方案的过程。运营咨询也是当下 BPM 服务的首要环节。在对客户进行具体服务之前，只有对后台运营布局进行战略诊断和再造设计才能保证运营效率的根本改善。

优创在签订新客户后会派驻到客户公司一支专家团队对客户运营结构进行全面分析调查和评估，帮助客户对运营进行重新定位，制定正确目标，对人才和资源进行重新配置，利用精友谊重新设计工作流程，并对业务和技术升级提出建议，提供合适的工具提高效率。开始流程服务后，再对客户运营绩效进行跟踪校正，确保其业绩达标，最终改善其投资回报率。

（4）流程挖掘

流程挖掘是数据挖掘在工作流管理领域的一种较新的应用。工作流挖掘的初衷是通过对工作流运行产生的日志进行分析，重现业务流程的真实

过程，利用这些知识对 workflow 进行分析和优化等。流程挖掘通过对事件和交易的数据和信息攫取可以有效降低流程优化和自动化过程所耗费的时间和资源。

客户作为保险公司，其保单校对保单校这一操作耗时巨大又极其重要，一旦出现错误会给客户造成非常大的经济损失，降低客户满意度和品牌口碑。优创针对这一流程进行深入挖掘，结合数据分析帮助客户找到保单校对过程的痛点，并提出改进解决方案，通过流程挖掘，客户流程不断优化，耗时不断缩减，而精确率却大幅提升。

（5）人工智能与物联网

物联网通过在各种终端植入感性元件，实时数据发送到智能自助事故处理系统，运行数据被快速甚至实时发送到用户信息处理系统。业务流程管理行业可以借助于物联网更加快速的对流程进行处理，记录，管控和调整，同时更快捷的智能化数据处理系统也有助于流程的快速改进和更新。

而通过图像识别、机器学习和自然语言处理等技术等发展使得智能服务机器人能够轻松与顾客打招呼、交流，可以预测订单，提供引导。在美国保险行业，新的 AI 助理可以响应内部代理查询并提供相关保险内容和条款建议。物联网与人工智能结合收集并分析驾驶员驾驶习惯并矫正驾驶行为降低驾驶风险，自动驾驶技术也在快速发展。业务流程管理行业也在借助这些技术对保险的精算定价进行改革，使之更加差异化和精细化。

（6） 实时事件处理与实时分析

在错综复杂的市场变化条件下,企业需要实时掌握企业内部运营状况以作出响应判断,通过实时数据集成和流分析平台,可在摄入时分析数据,以便通过实时洞察来发现问题和机会来支持决策。

优创已经为客户建设了一个决策支持平台,客户高层决策者可以登录到平台观察和分析企业内部运营各项数据,根据历史行为和数据模式对未来进行预判。未来流程管理行业将会加快相关平台实现实时预测分析。

（7） 自适应案例管理 ACM

在 BPM 行业存在众多非结构性和不可预测的工作流程,工作任务和特殊活动,不可提前预测。因为很多都是临时突发的任务,非结构化的流程很难被自动化。

这包括销售部与客户的对话,理赔案件管理或投诉管理等。在这样的情况下,需要当场决定如何设计流程。虽然可以将其顺序作预定义,但如果需要考虑到特殊要求(例如,根据客户要求将产品个性化),规范化流程则会遇到很多瓶颈。因此,业务流程管理者必须能够自己确定,在流程的下一步做什么。作为决定基础,他应该能够参考与案例有关的信息,包括报价、合同或客户数据。

因此,业务流程管理者需要一个以案例为参考而不以流程设计为主的解决方案。 该方案应该给工作人员提供所需要的决定空间,并为其提供

合适的信息,以便在灵活流程当中支持工作者——这就是自适应案例管理 (ACM)。

优创在过去的十年积累了大量的业务流程处理经验,并根据这些信息建立了相应的项目和任务案例管理系统,供一线流程管理人员随时查阅相关案例以对突发流程问题自行决策和操作。

(8) 低代码开发平台

很多企业都希望自动化流程可以在几天内实现个性化配置,运行完善,并可以适应于公司自身的业务流程需要。

低代码开发平台 (Low code) 方法可最大限度减少创建软件应用程序所需的传统编码量。研究机构将了 Low code 定义为一种平台,在这个平台上,任何 IT 系统或工具 (例如平台、中间件和服务) 使用可视化模型、预先包装模板和图形设计技术,并使用拖放工具来构建软件或者集成软件和 IT 基础设施. 这可帮助 IT 缓解压力, 让企业通过自助服务类型模式来满足自己对应用解决方案的需求。在业务流程管理 (BPM) 领域,企业可更加自给自足地创建简单的移动应用程序,根据业务需求转变来适应业务流程规则和模式。2019 年,很多传统业务流程管理服务商将更新产品以提供低代码以推进数字化转型的速度。

对于大多数业务流程外包企业来说,数字化战略将会继续深入进行,并且更广泛地融入到其管理的流程的各个应用当中去。数字化的创新需要

企业重新审视目前的运营模式和流程，并作出必要变革以实现其组织目标和客户目标。

4、创新政策持续发力服务出口

在我国服务贸易快速发展的同时，较大贸易逆差一直是短板。近年来，我国将增强服务出口竞争力视为建设贸易强国的重要支撑，采取多种措施，力求打造“中国服务”品牌与“中国制造”相互支撑的局面，

2018 年年中，国务院发展研究中心副主任隆国强撰文表示，当前增强我国服务出口竞争力有着前所未有的战略机遇和有利条件，必须把握机遇，发挥优势，趁势而上。

“中国服务”建设效果初显

继 2017 年我国服务出口增速 7 年来首次超过进口增速后，这一趋势在 2018 年得到延续。商务部数据显示，2018 年 1~8 月，服务出口增速高于服务进口增速 5.7 个百分点。1~10 月，服务出口同比增长 14.3%，增速高于进口增速 4.7 个百分点。

在发展速度成为亮点的同时，我国服务出口的结构也持续发生着积极的变化。2017 年知识产权使用费出口额同比增长了 3.16 倍，金融服务和电信服务出口分别增长了 18.2%和 19.5%，与技术相关的其他商务服务出口增长 30%，均明显高于服务出口增长 10.6%的整体水平。2018 年前三季

度，新兴服务出口占服务出口比重为 52.2%，比上一年同期提升 4.6 个百分点。2018 年 1~10 月，计算机和信息服务、保险服务、研发成果转让费及委托研发等高端生产性服务出口增速排名靠前，增幅分别达 66.7%、20.5%和 18.3%。

知识密集型服务出口的快速增长，体现了我国服务出口竞争力的明显提升、“中国服务”国家品牌影响力和国际竞争新优势的进一步增强。在这一背景下，围绕增强服务出口竞争力的政策也在不断加码。2018 年 6 月 1 日国务院批复同意商务部提出的《深化服务贸易创新发展试点总体方案》，便是政府持续发力促进服务出口放出的大招。深化试点的任务中特别突出了技术知识密集型服务贸易的模式创新。提出要依托自贸试验区、经济技术开发区等建设一批特色服务出口基地；发挥海关特殊监管区域政策优势，重点建设数字产品与服务、维修、研发设计等特色服务出口基地；探索推进服务贸易数字化，运用数字技术提升服务可贸易性，推动数字内容服务贸易新业态、新模式快速发展。推动以数字技术为支撑、高端服务为先导的“服务+”整体出口。方案表示，要修订完善《服务出口重点领域指导目录》，鼓励新兴服务出口和重点服务进口，明确提出要研究完善试点地区面向出口的服务型企业所得税政策，结合全面实施营改增改革，对服务出口实行免税，符合条件的可实行零税率，鼓励扩大服务出口。

2018 年下半年，各试点地区陆续行动，拿出一些具体措施。例如，北京市出台支持新兴服务出口资金政策，增加对六大领域相关服务贸易出

口的支持内容，助力提升“北京服务”国际竞争力。苏州拿出专项资金，对服贸企业开展新兴服务出口取得的项目贷款给予贴息支持。

政策创新探索再升级

2018年春季，服务贸易创新发展试点工作两年期限完成。该项工作在探索新时代服务贸易发展模式和路径方面取得了哪些经验？对我国服务贸易发展的成效如何？下一步政策如何跟进？这些问题引起广泛的思考和关注。一方面，15个试点地区经过两年的创新工作，形成了29条可复制可推广经验，成果丰硕，试点地区服务进出口增速也普遍超过全国平均水平。数据显示，2017年试点地区服务进出口占全国的比重51.9%，比试点前提高5个百分点；但另一方面，现阶段服务贸易政策落实过程中跨部门协调难度大、沟通不畅、制度创新难、政策见效慢等问题依然存在。

2018年6月1日，《深化服务贸易创新发展试点总体方案》获国务院批准，北京、天津、上海等17个省市(区域)被纳入新一轮试点范围。自2018年7月1日起至2020年6月30日止，试点地区将进一步探索适应服务贸易创新发展的体制机制、政策措施和开放路径，加快优化营商环境，打造开放发展新亮点。在升级版方案中，强化地方服务贸易跨部门统筹协调决策机制和进一步扩大对外开放列入深化试点任务尤为值得关注，反映出国家层面对在中央与地方联动、各部门横向互动配合下推动我国服务贸易高质量发展的期待。

2018 年下半年，各地方在服务贸易领域的探索依然多姿多彩。上海正式发布自贸试验区跨境服务贸易负面清单，率先建立跨境服务贸易负面清单管理模式，使政策法规透明度不断加大，服贸领域的开放度不断扩大。威海、杭州在细化本地方案上行动迅速。近期，威海宣布将服务外包及信息服务、跨境运输服务、健康医疗及中医药服务、旅游会展四个重点发展领域和研究开发及技术服务，文化服务、金融服务、建筑及境外务工四个稳步提升领域确定为该市深化试点突破领域。杭州的方案则是要全力打造愈显多元化、品牌化、规模化的“杭州服务”，并划定了文化贸易、数字服务、旅游服务和金融保险服务四大重点领域和教育服务、会展服务、医疗服务和物流运输服务四大潜力领域。可以预见，随着各地服务贸易领域加快发展步伐，大规模开展服务贸易人才培养、引进，积累“智库”将成为一大热点。

二、优秀企业推介

郑州天和通信科技股份有限公司

郑州天和通信科技股份有限公司，是由北京天宇朗通通讯设备股份有限公司于 2014 年 3 月在郑州投资的具有独立法人的子公司，用于天宇出口产品生产加工。公司拥有 1.2 万平方米的标准化厂房，设备投资 1.2

亿元，拥有组装产线 6 条，包装产线 5 条，SMT 贴片产线 3 条，其中 SMT 车间引进日本富士 NXTIII 代贴片机，属于最新一代主流设备。

同时，公司投资 300 余万元进行产线自动化改造，其配套设备分别产自英国、德国、韩国，在行业内居于领先水平。设备具有高生产性、可扩充性和高精度性，能有效提高生产效率和经济效益。保税区内的天语智能手机项目，已于 2014 年 10 月份正式投产，当年产能即达到 455 万部，产值约 22 亿元。该项目满产产能可达到 1.5 万部/天，到 2015 年底产能将达到 1000 万部，产值约 50 亿元。

三、服务外包示范城市

杭州经开区跻身全国十强 打造创新引领、高质量发展的典范

杭州在全国争先进位再传捷报。近日商务部公布了 2018 年国家级经济技术开发区综合发展水平考核评价结果，杭州经济技术开发区表现亮眼，位列全国 219 家国家级经开区的第九位，也是我省唯一跻身全国十强的经开区。

这个成绩的取得实为不易。杭州经开区脱颖而出，得益于一系列质量效益类指标的贡献：人均 GDP、单位面积产出、单位 GDP 排放、企业效益、高新企业主营业务收入比重、R&D 投入占比等指标均走在全国前列，成为十强中创新引领、高质量发展的典范。

开发区人始终保持奋发有为的精神状态，抢抓国务院促进开发区改革和创新发展、全省“大湾区”建设和杭州“拥江发展”的重大机遇，以“三次创业”的雄心开启新征程。2017年，经开区大力推进“十大环境综合整治”，城市面貌发生了质的飞跃；2018年，经开区以项目大推进、创新大提速、平台大开发、空间大整合、环境大提升、改革大深化为抓手，打响“六大硬仗”，全力打造“下沙科技城”和“下沙新城”，为改革开放40周年谱写了新篇章。

为实现争先进位，经开区以人才科技作为“第一资源”。成立全市首个人才科技局，召开首届人才科技大会，设立9亿元人才科技专项资金，出台“黄金八条”、区校合作等人才科技政策，实现了领军人才、创新平台、科技研发“三个大提速”。

经开区以成功创建“国家双创示范基地”为契机，打响“双创”金名片。双创资源加快汇聚。帝国理工大学、奥克兰大学、加州理工大学、中国科学院、清华大学等国内外知名院校的创新科研机构已落户15家。医药港小镇、大创小镇两大小镇迅速崛起。

紧扣省市重大战略，经开区做好扩增量、优存量的文章，通过转型升级释放强大动能。狠抓数字经济、做强生物经济、布局高技术服务业经济、盘活存量经济。扎实推进对外开放战略，坚持“走出去、引进来”，依托大学城、综合保税区构筑新优势。以产城融合营造优质环境，精心打造杭州副城，促进城市更加宜业宜居宜学。

四、服务外包小知识

示范城市

2009 年 1 月，国务院办公厅下发了《关于促进服务外包产业发展问题的复函》（国办函[2009]号），批准北京、天津、大连等 20 个城市为中国服务外包示范城市，并在这 20 个试点城市实行一系列鼓励和支持措施，加快我国服务外包产业发展。厦门市后增列成为成为我国第 21 个服务外包示范城市。

北京、南京、长沙、成都、大连、苏州、大庆、广州、哈尔滨、杭州、合肥、济南、南昌、上海、深圳、天津、无锡、武汉、西安、厦门、重庆；



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
