

郑州市服务外包协会

简报

第 57 期

杨金高科 编

2019 年 4 月 8 日

一、行业新闻速览

1、服务外包产业创新发展要有新思路

本世纪以来，我国承接以服务业为重点的新一轮国际产业转移，成为全球离岸服务外包第二大目的地。我国服务外包产业从无到有、从小到大，已经成为新兴服务业的重要组成部分，是推动服务业开放和国际化发展的重要力量。

2018年 我国服务进出口规模创历史新高

全年服务

出口

17658亿元

▲ 同比增长14.6%

进口

34744亿元

▲ 增长10%

知识密集型服务

进出口 16952.1亿元 ▲ 增长20.7%

旅行、运输和建筑三大传统服务

进出口 33224.6亿元 ▲ 增长7.8%

知识产权使用费

出口

368亿元

▲ 增长14.4%

进口

2355.2亿元

▲ 增长22%

技术服务

出口

1153.5亿元

▲ 增长14.4%

进口

839.2亿元

▲ 增长7.9%

17个服务贸易创新发展试点地区的服务

进出口合计 39870.1亿元
占全国的比重为76.7%

来源：商务部

当前，我国服务外包产业正处于实现高质量发展、向全球价值链高端攀升并形成国际竞争新优势的战略机遇期。但也必须看到，世界各国争相

发展服务外包产业，全球市场竞争将更加激烈，内外部诸多因素都对我国更好发展服务外包产业带来压力和挑战。对此，需扎实推进供给侧结构性改革，加快服务外包技术创新、服务模式创新和体制机制创新，推动服务外包标准化、数字化、智能化和融合化发展，构建在岸与离岸互动、东中西部融合的服务外包产业发展新格局。

服务外包是以互联网信息技术为支撑的新兴服务业态，涵盖信息技术外包、业务流程外包、知识流程外包三大领域，具有科技含量高、国际化程度高、增长空间大、产业带动力强、吸纳大学生就业空间广阔、资源消耗低、环境友好性强等特点，成为近年来世界各国鼓励发展的重要产业。

随着全球数字经济和服务经济的快速发展，国际服务外包已经成为推动服务全球化与价值链攀升的重要动力，也是新兴服务贸易发展的主要方式。其重要作用主要体现在加速服务要素全球流动，促进服务资源优化配置；加速全球价值链分解、重构与优化，促进全球产业生态体系形成；优化全球创新链布局，推动创新全球化；推动后发国家产业升级等诸多方面。

当前，全球经济复苏进程不断加快、创新全球化趋势不断增强，数字经济引领的全球新产业革命正在加速发展，为服务外包转型升级和创新发展提供了良好的宏观环境和技术支撑。

产业总体态势良好 规模和水平显著提升

本世纪以来，我国承接以服务业为重点的新一轮国际产业转移，成为全球离岸服务外包第二大目的地，产业发展态势良好。

一是服务外包规模集聚壮大，成为推动新兴服务贸易增长的主要动力。服务外包产业保持高速增长，对服务贸易增长的贡献度明显提升，目前新兴服务贸易通过服务外包方式出口的已占 70%。

二是服务外包产业结构明显优化，呈现向价值链高端跃升的态势。信息技术外包、业务流程外包、知识流程外包三大业务领域发展更加均衡，知识流程外包成为主要增长引擎；服务外包企业承接的高端增值业务日益扩大，推动了产业向研发设计、数据分析和挖掘、整体解决方案、系统设计服务等高端业务领域发展。

三是服务外包企业实力增强，技术创新能力和国际化水平显著提高。服务外包企业数量较快增长，大中型企业实力明显增强，民营企业成为服务外包产业发展的主力军。同时，服务外包企业的标准化、国际化水平及技术创新能力、综合服务能力明显提升，逐步由成本驱动向创新驱动转变，由提供单一技术服务向提供综合服务转变，由承接单一项目向与发包方建立长期战略合作关系转变。

四是形成面向全球的多元化市场布局。我国承接的服务外包业务的主要来源从美国、日本、欧盟和中国香港四大传统市场已经拓展到东南亚、大洋洲、中东、拉美和非洲等 200 多个国家和地区，尤其是“一带一路”建设拓展了发展中国家的市场空间。

五是吸纳高端人才就业能力增强，人才素质不断提升。服务外包产业人才结构以大学生为主，并不断向高端化发展。同时，服务外包培训规模不断扩大，并形成了以外包企业、培训机构、职业学院为主体的人才培训体系。

此外，从国内区位布局上看，我国服务外包产业主要分布在东部沿海城市，东部与中西部城市之间已经形成了明显的分工关系和融合发展态势。“一线接单，二三线交付”的产业链布局已经形成，有力促进了中西部地区根据当地资源禀赋更好参与价值链分工，提升了中西部开放型经济水平。

诸多短板形成挑战 薄弱环节值得重视

但也要看到，我国服务外包产业国际竞争力仍较薄弱。

我国服务外包企业以中小规模为主。目前中小企业占服务外包企业总数的 99%，且相关企业多数以国内业务为主，企业在国外设立交付中心、参与国际并购的数量较少，综合效益、国际化程度都有待进一步提升；企业承接的外包业务主要位于价值链中低端，高端服务供给能力较弱，多数企业缺乏整体解决方案、系统服务和集成能力，在业务标准化程度方面也存在较大短板；企业自主创新能力较弱、创新投入不足，难以享受国家重大招标项目政策和参与国家重大科研项目，这些都制约了企业技术创新能力的提升。

综合成本上升导致企业负担较重。近年来，服务外包企业的人力成本及融资、土地、资金、交通、通信、水电、税收等要素成本全面快速上升。仅人力成本在服务外包企业总成本中就占 60%至 70%。2010 年以来，服务外包企业逐渐由北京、上海、广州、深圳等一线城市向西安、武汉、成都等二三线城市转移，但目前二三线城市的成本优势也逐渐减弱。这些因素都将导致离岸外包向印度、越南、菲律宾、马来西亚等东南亚国家转移。综合成本上升使得许多外包企业负担较重，虽然营业收入有所增长，但利润呈下滑态势，影响了企业创新能力和市场竞争力。

中高端人才供给严重不足。中高端人才缺口较大严重影响了企业承接国际服务外包的能力，尤其是影响了承接高端价值链业务的竞争力，这一问题长期未能得到很好解决，成为困扰服务外包产业发展的主要瓶颈。高精尖人才培养渠道狭窄、企业待遇不高对人才的吸引力较弱等，都是需要关注的重要因素。

公共服务体系建设比较薄弱。目前全国服务外包平台建设存在投入不足的问题，技术研发、信息服务、市场交易、大数据、云计算等平台建设不完善，导致难以实现资源共享；行业协会在国际市场中缺乏影响力，导致我国在国际市场推介服务外包企业、树立服务外包品牌缺乏力度；行业标准制定不完善，服务外包企业的服务标准、服务质量和水平参差不齐。此外，知识产权服务体系还不够健全也是制约国际发包商继续扩大在中国业务的原因之一。

应对新形势 需要新思路

当前，我国服务外包产业正处于实现高质量发展、向全球价值链高端攀升并形成国际竞争新优势的战略机遇期。更好推动服务外包产业升级，要有新的思路。

第一，以创新驱动为引领，推动服务外包价值链向高端跃升。以大数据、物联网、云计算、人工智能引领的数字经济快速发展将不断引发产业变革，加速催生各种新业态和新模式，也推动了传统产业数字化转型的步伐，为服务外包产业向价值链高端发展提供了空间。对此，需抓住重点领域精准发力：要鼓励外包企业加大创新投入，在技术研发、交付模式、业务流程、经营管理等方面积极创新；要加强服务外包园区的创新能力建设，发挥好园区的企业集聚功能和产业示范带动作用；要强化服务外包标准体系建设，积极对接发达国家标准，同时在我国具有比较优势的重点领域制定一批具有国际领先水平的标准。

第二，以提高企业国际竞争力为导向，构建协同发展、互利共赢、竞争有序的产业生态。注重发挥领军企业在接包、品牌、创新、标准、网络渠道等方面的优势，带动中小企业参与国际竞争，打造中国服务外包整体品牌，逐步建立大型外包企业向中小外包企业分包的协作机制；借力外资企业发展的带动，进一步放宽市场准入，吸引跨国公司的信息技术、研发设计、医疗健康、教育培训、物流供应链管理、财务结算、专业咨询等服

务机构进入我国，提供高品质服务；进一步优化营商环境，降低税费和企业综合成本。

第三，以专业化、国际化、高端化为目标，加快服务外包人才体系建设。注重发挥高等教育的基础性和支撑性作用，支持院校设置服务外包相关专业；建立创新创业创造和技能人才培养相结合的培训机制，发挥服务外包企业、培训基地、培训学院的作用，形成岗前培训、岗位培训、委托培训、定制培训、线上线下培训等多样化模式；不断完善国际化高端人才的引进政策和激励机制。

第四，以在岸促离岸，推动国际国内服务外包市场融合发展。国际金融危机后，国际市场大幅萎缩，一批外包企业把重点转移到了在岸业务，增强了规模效益和实力，由此带动了国际外包业务的发展。我国在岸市场规模巨大，为服务外包企业夯实基础、做大做强提供了有利条件。应引导鼓励外包企业服务国内市场，培育一批专业化、品牌化的优质服务供应商，为更好承接离岸外包奠定坚实基础。

第五，以“一带一路”建设为契机，形成发达国家与发展中国家双向拓展的全球市场战略布局。目前，多数“一带一路”沿线国家处于工业化和信息化初期阶段，对于服务外包产生了大量需求。加快“一带一路”沿线服务外包市场布局，是我国拓展国际市场空间，进而推动中国技术、标准和品牌“走出去”的现实需要。应在继续保持传统发包市场主导地位的同时，稳步开拓“一带一路”市场。

2、中国服务贸易高质量发展的内涵诠释

中共十九大和中央经济工作会议作出“中国特色社会主义进入了新时代，中国经济发展也进入了新时代”的重大论断，指出中国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。优先发展服务贸易是推动经济转型升级和高质量发展的重要举措，而推进服务贸易高质量发展则是贸易强国建设的重要支撑。近年来，服务贸易已成为社会各界的热点问题，各类学术论文、研究报告、战略规划等成果汗牛充栋，但有关高质量发展的论述却并不多见，本文对服务贸易高质量发展的内涵进行深入分析，试图找出服务贸易高质量发展的方向和路径。

高质量发展不是一句口号，也不是简单的高效率发展，而是服务贸易的战略目标，具有丰富的内涵，是新常态下中国服务贸易转型升级发展各项指标的综合性表述。

高质量发展意味着提供高质量的服务供给

近年来，服务贸易逆差不断扩大，这是服务贸易发展质量不高的直接表现，说明了中国服务企业有效供给与人民需求之间不匹配，是人民日益增长的美好生活需要和服务供给不充分之间矛盾的充分体现。提高服务供给质量，关键在于提升服务企业的活力、创新力和竞争力，尤其是国际竞争力，加强服务供给侧结构性改革。一方面，不但要重视量的发展，更要提升质的问题，在质的大幅度提升中实现量的有效增长，为人民提供更好的教育、更高水平的医疗服务、更优质旅游环境与更丰富的精神文化生活，

减少无谓的服务进口；另一方面，多层次、多维度的为中国企业营造良好的氛围，不断提升中国服务企业国际竞争力，从而扩大服务出口，减少贸易逆差。

实现高质量发展就必须减少贸易逆差，在未来 3-5 年内，中国服务贸易逆差控制在 2000 亿美元以下。

高质量发展意味着高质量的政府服务能力

服务贸易是对外经贸合作的重要组成部分，市场在配置资源中发挥决定性作用，但政府在服务贸易发展中扮演着不可替代的角色，通过政府间谈判协调来突破服务贸易的相关壁垒是普遍手段。当前，中国服务贸易的发展主要是政府推动的发展模式，因此，加强政府服务能力建设，更加精准地发挥政府作用，是推动服务出口的重要方式。

实现高质量发展关键是提升政府服务能力，一是探索服务贸易扩大双向开放力度和事中事后监管措施；二是探索完善服务贸易管理体制，构建法治化、国际化、便利化营商环境；三是探索优化服务贸易支持政策，着力培育服务贸易市场主体；四是探索创新服务贸易发展模式，提升服务贸易便利化水平，做好服务贸易管理当中的“放管服”。

高质量发展意味着创新的发展方式

要用创新思维来谋划服务贸易的高质量发展。首先，服务贸易不只是货物贸易的服务附加，服务贸易与货物贸易协同发展才是未来的趋势。信

息技术的发展打破了三大产业间的传统界限，呈现出服务业制造化和制造业服务化的产业融合发展新趋势。为此，要不断推进新技术、新思维在服务贸易领域的广泛应用和融合，不断提升服务水平，推动服务贸易向价值链高端发展。其次，要不断探索建立适应服务贸易创新发展的新体制、新机制、新模式，培育对外贸易新动能，进一步深化服务贸易创新发展试点，对于成功的经验要尽快复制推广。

实现高质量发展要发力发展新兴领域服务贸易，争取在 3-5 年内，信息技术服务、跨境电商服务、数字贸易等新兴领域的服务出口比重不断上升。

高质量发展意味着实现高质量的投入产出

服务贸易不同于一般的货物贸易，它的投入主要是人力资源。过去 40 年来，中国以劳动力与资本驱动的发展模式取得了巨大成就，但也衍生了很多低质量发展后果，中国的服务出口就是典型行业之一。一直以来，中国的服务企业主要以劳动密集型为主，依托低廉的劳动力成本来承接国际服务业务，成为全球跨国公司的成本套利区域，服务企业的利润率普遍较低，平均利润率不足 10%，人均产值不足 2 万美元，与印度、爱尔兰等国家差距较大，远远低于美国等发达国家的盈利能力，经济效益低下已是中国服务贸易低质量发展的重要标志之一。随着中国人口红利逐步消退，需充分利用中国大学毕业生等高素质人才的人力资本红利，提高劳动生产

率,实现从劳动密集型为主的高速增长阶段向知识和智力密集型为主的高质量发展阶段转变。

实现高质量发展关键在于人才建设,争取在 5-10 年内,中国服务企业的人均产值超过印度,达到美国的 60%。

高质量发展意味着更为平衡的发展

中共十九大报告指出,中国的社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要与不平衡不充分的发展之间的矛盾。事实上,服务贸易发展不平衡、不充分问题也比较突出,如服务贸易与货物贸易发展不平衡、服务进出口不平衡、行业发展不平衡、区域发展不平衡、市场结构不平衡等,尤其是东南沿海发达地区与中西部落后地区之间的巨大发展差距,严重影响中国服务贸易的高质量发展。服务贸易的发展与开放力度息息相关,沿海地区由于处于改革开放前沿,获取了巨大的改革开放政策红利,而中西部地区对外开放相对较晚,对外贸易发展比较缓慢。要逐渐缩小地区发展差距关键是进一步加大双向开放力度,尽快推广自贸试验区和深化服务贸易创新发展试点地区的开放经验,推动欠发达地区的服务领域对外开放。

实现高质量发展要实现均衡发展,争取在 5-10 年内,中西部地区服务贸易比重不断提升,逐步达到 30%以上;服务贸易与货物贸易比例达到 1:3。(作者单位:中国服务外包研究中心)

3、以服务贸易为主导建设海南自贸港

加快实行服务业项下的自由贸易，推动服务贸易创新发展，是海南从自由贸易试验区向自由贸易港过渡，加快探索建设中国特色自由贸易港进程的重点举措。发展现代服务业，加快实行旅游、文化、医疗健康、教育等服务业项下的自由贸易，不仅有助于夯实海南自身产业基础，更对打好建设中国特色自由贸易港基础具有决定性影响，并且在产业项下的自由贸易进程中闯出一条既符合中央要求又符合海南实际的新路子。

首先，海南要打造具有世界影响力的国际旅游消费中心。推动海南建设具有世界影响力的国际旅游消费中心，是做实海南以服务业为主导的产业基础，打造国际旅游岛升级版的重大举措，是高标准高质量建设自贸试验区的重大任务。打造国际旅游消费中心，着力点要放在扩大国际化旅游产品及相关服务供给上，由此明显提升旅游国际竞争力。同时，在国内消费升级的大背景下，拓展旅游消费空间，培育旅游消费新热点，进一步强化免税购物政策开放力度。例如，海南应该尽快争取在国家支持下，与香港联手，以免税购物为重点，努力在建设具有世界影响力的旅游消费中心方面有重要突破。

其次，医疗健康产业要成为海南的一张“王牌”。当前，博鳌乐城国际医疗旅游先行区的建设有重要进展。博鳌乐城应当将目标锚定为全球医疗创新的“硅谷”，比如干细胞、抗衰老等国际化高端医疗的合作研究与相关技术创新等可在乐城率先试验，而一般性的医疗健康开放政策尽快在

全岛放开，由此将海南建成全国医疗健康消费的重要承接地，使全岛居民与全国广大旅游消费者受益。这不仅有助于培育和发展海南医疗健康产业，更为吸引全球高级人才、专业人才来琼创新创业创造重要条件。

第三，要加快推进教育市场开放，奠定海南中长期发展重要基础。由于历史原因，海南教育基础相当薄弱，教育水平、教育质量亟待提高。如果海南在中央的支持下能尽快推出重要举措加快推动教育市场产业，对提升教育水平和教育质量、提升劳动者素质、吸引人才创新创业有重要意义，更将为海南未来中长期创新发展创造基础。

对一个岛屿经济体而言，不开放就没有出路，不开放就难以产生经济社会发展活力和改革的内在推动力。要尽快破解空运、航运等要素流动的制约性因素，使得物流、人流等各种要素充分自由高效流动，这对推进海南自由贸易港建设具有重大意义。《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》指出，支持依法合规在海南设立国际能源、航运、大宗商品、产权、股权、碳排放权等交易场所。当前，由于国际旅游消费中心政策的落实有限，使得航运开放尽管有了政策支持，但是具体措施的落地仍然比较滞后。自建省以来，海南大力发展洋浦港航运建设，如今借助国际陆海贸易新通道航运枢纽建设，其枢纽地位将有所提升，但在具体落实措施方面尚无大突破。适应自贸港发展趋势，应当加快开发国际航线。目前，海南拥有国际航线 74 条，集装箱国际班轮航线 9 条，国际航线网

络结构单一、密度较低。适应自由贸易试验区、自由贸易港建设的要求，要下大力气加快航运、空运通道建设。

服务贸易的创新发展，还能进一步夯实海南自身的产业基础。一方面，绿色发展是海南的最大本钱。海南完全有可能在做大做强绿色产业方面做出一篇“大文章”，在绿色发展的体制机制率先创新，加快培育形成新能源、光伏发电和生态农业等绿色产业链，构建绿色发展的空间格局。另一方面，热带农业是海南发展的独特优势，但热带农业资源价值潜力远未释放，发展海南热带高效农业，出路在于通过加快推进物流、加工包装等生产性服务业及其产业项下的自由贸易进程，由此补上农业工业化程度低这个短板。

二、优秀企业推介

郑州新中软科技有限公司

郑州新中软科技有限公司成立于 2005 年，是专门致力于医院管理系统的研发，集销售为一体的高科技企业。为医疗行业提供先进、可靠、完备的管理信息系统及同大型医疗电子设备接轨的解决方案、系统集成的高科技信息技术软件公司。公司开办至今凭借雄厚的人才技术优势，以服务 and 信誉为基础，以客户的满意为出发点，通过不断完善服务与支持体系，使公司在短期内得以迅速成长。公司本着诚挚信誉的态度，以新颖的市场

方式为河南医院信息管理市场带来了一缕新鲜空气，赢得了客户的信任。按照 ISO9001 的标准建立起公司的质量管理体系，规范软件开发过程，确保了软件产品实现过程的质量。实现了“实施和应用成功率 100%”和“客户投诉率为零”的质量目标和服务目标。作为信息管理软件开发商，我公司非常重视自身管理的信息化，在管理方面公司分别建立了完善的办公自动化系统，财务和人力资源管理系统，技术支持和售后服务跟踪系统等；在软件方面分别建立先进的软件开发平台、系统分析和设计平台、软件配置管理平台和软件测试平台。并开办有我们自己的技术网站，以此来保证公司软件的质量及用户的需求。

三、服务外包示范城市

两江新区部署深化服务贸易创新发展试点

日前，两江新区召开深化服务贸易创新发展试点工作推进会，全面部署、深入推进两江新区深化服务贸易创新发展试点。

两江新区党工委委员、管委会副主任杨立杰参加会议。他表示，深化服贸试点是实现高质量发展的内在要求，是开放型经济体制改革的重要抓手，也是两江新区产业体系均衡发展的客观需要。作为内陆首个国家级开发开放新区，两江新区要有担当精神，在服务业开放、培育市场主体、完善政策体系等方面实现突破。各责任部门要有计划、有思路，建立数据交

换机制，确保信息流通，狠抓方案落实，强化责任落实。在深化服贸试点的推进过程中，各责任单位和部门中要有针对性的实施方案，特别要做好改革任务、政策措施和监管创新举措方面的总结提炼，力争试点结束时形成一批新的经验和具有示范性、引领性的制度性成果。

2018年6月，国务院批复在两江新区开展深化服务贸易创新发展试点。据了解，深化试点总体方案要求各试点地区重点在电信、旅游、工程咨询、金融、法律等领域推出一批开放举措，同时探索完善跨境交付、境外消费等模式下服务贸易准入制度，逐步取消或放宽限制措施，为相关货物进出口、人才流动等提供通关和签证便利，同时发展研发设计、检验检测、国际结算、展览等服务贸易，对服务出口实行免税，符合条件的可实行零税率，推动以“互联网+”为先导的新兴服务出口，打造开放发展新亮点。

两江新区现代服务业局相关负责人表示，两江新区在2016年启动的全国服务贸易创新发展试点阶段，即已探索形成“3C免办”“知识产权质押融资”“四自一简”等试点经验，并获商务部认可，前两条经验入选全国29条可复制可推广经验，阶段性成效突出。

三、服务外包小知识

服务外包概述

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
