

郑州市服务外包协会

简 报

第 75 期

杨金高科 编

2020 年 6 月 22 日

一、行业新闻速览

1、走近服贸会，感受身边的服务贸易

新京报快讯 中国国际服务贸易交易会(简称服贸会，原京交会)，自 2012 年首届举办，已历经八年，成功举办六届。八年高歌，服贸会已发展成全球服务贸易领域规模最大的综合性展会和我国服务贸易领域的龙头展会，同中国进出口商品交易会(广交会)、中国国际进口博览会(进博会)一起成为中国对外开放的三大展会。

服务贸易到底是什么?服务贸易有哪些形式?哪些领域属于服务贸易?让我们走近服贸会，共同感受服贸会为大家带来的全新热情!

一、服务贸易到底是什么？

货物贸易是一手交钱，一手交货。服务贸易也一样，只不过卖家卖的是服务。比如在第六届服贸会上，中国中医科学院广安门医院与日本北海道大野纪念医院等三方签署了国际医疗合作协议，开展医疗服务、品牌宣传及市场开拓。这就是服务贸易，是将中国的医疗服务卖到了国际市场，让中国传统医学造福更多人群。

二、服务贸易有哪些形式？

世界贸易组织(WTO)界定的服务贸易分为四种形式：一是自然人流动。比如第四届服贸会中医药专题邀请到诺贝尔经济学奖获得者埃里克·马斯金教授作专项报告，并付给相应报酬，就相当于中国进口了美国的服务。二是境外消费。比如埃里克·马斯金教授做完报告后，继续在中国境内旅游消费，这就相当于中国出口给美国人的旅游服务。又譬如埃里克·马斯金教授在中国境内选择了美国人开的酒店或餐厅，这些酒店或餐厅就属于第三类服务贸易——商业存在。最后，埃里克·马斯金教授坐中国航空公司的飞机回美国，则可以归为中国的运输服务出口，这就是所谓的第四种形式“过境支付”。

三、哪些领域属于服务贸易

世界贸易组织(WTO)界定了服务贸易的十二大领域，包括商业服务、通讯服务、建筑及相关工程服务、金融服务、旅游及旅行相关服务、娱乐

文化与体育服务、运输服务、健康与社会服务、教育服务、分销服务、环境服务及其他服务。

(一) 商业服务

服贸会设置的会计服务、法律服务等专题都属于商业服务。在众多子门类中，知识产权保护是商业服务的重要形式之一。第五届服贸会“知识产权保护”展区，以“保护知识产权打击侵权假冒”为主题，介绍了多家知名企业知识产权保护举措和维权打假成果，普及知识产权相关知识，增强公众知识产权保护意识。

(二) 通讯服务

百姓沟通联络所无法离开的电话、传真和宽带等都属于通信服务。第六届服贸会设置了联通 5G 未来展厅，展现了 5G 技术在各行各业运用的丰富可能：全息观察“一带一路”建设，模拟天宫二号空间站对接体验，远程术前指导和远程急救的系统，无人驾驶编队行驶、安保机器人等，这些都属于通讯服务。

(三) 建筑及相关工程服务

建筑服务不断运用新技术，维持城市高效运转，改善百姓生活体验。在第三届服贸会智能城市大会上，被看作是“会呼吸的路面”的“JW 生态工法”技术，可以把不透水的人工铺面如道路、广场，改变成为高透水

且地上地下空气可循环对流的铺面，形成天然大地“空调系统”，提升了城市应对灾害性天气的能力。

(四) 金融服务

我们生活在一个金融产品和金融服务无所不在的时代，从银行缴费、刷卡消费，到买股票、办保险，都离不开金融服务。在第六届服贸会上，中国农业银行使用石墨烯互动触控墙重点推介新近升级的智能掌上银行，以高科技含量的先进设备直观体现便捷、高效、智能的金融服务。

(五) 旅游及旅行相关服务

服贸会搭建了政府、企业与游客间的桥梁，把旅游服务带到百姓身边，让优质服务无缝对接。在第五届服贸会上，巴哈马与多巴哥、牙买加、巴巴多斯、格林纳达构成的加勒比五国举办联合专场活动，展示和推介了该国丰富的旅游资源，为中国百姓近距离感受异域文化提供了良好契机。

(六) 娱乐文化与体育服务

随着生活水平的不断提升，百姓对文化体育消费需求也在逐步升级。在第六届服贸会中国(北京)音乐产业大会上，共有包括加拿大太阳马戏与北京四海一家文化传播有限责任公司等8个项目现场达成签约。这意味着，将有更多国际剧目登上中国舞台，为中国百姓带来更加丰富、多元的文化体验。

(七) 运输服务

快递作为一种方便快捷的运输服务得到迅速发展。在第五届服贸会上，圆通速递与巴基斯坦电商平台 Cheezmall、斯洛伐克邮政公司签署合作意向，积极参与“一带一路”建设，打造更高效的中巴跨境电商物流服务体系，为中国供应链出海“一带一路”提供全套电商销售、物流、支付等解决方案。

(八)健康与社会服务

随着人民生活水平的提高，百姓对健康的需求越来越高。第六届服贸会设立智慧健康专题，智能筛查机器人作为“爆款”产品引发人们驻足，它可以采集人体实时生物指标数据，通过云端大数据运算及智能分析，做出时段性的健康状态评估，给出亚健康的具体管理方案，为老百姓带来健康科技新体验。

(九)教育服务

教育服务是历届服贸会的重要内容。在第六届服贸会上，作业帮展示了以人工智能技术为基础，覆盖“教学测练评”全环节的教育解决方案。不但能够为学生提供及时指导，还能够为学生建立长期的学习路径，引导学生养成良好学习习惯，提高学生学习效果，体现了科技对教育服务的优化和改善。

(十)分销服务

分销服务是服贸会重要专题活动之一，第五届服贸会分销服务展区，观众可互动体验“互联网+”跨境销售，感受世贸跨港通全球购、盒马鲜生社区体验店等大数据、物联网、人工智能支撑的分销服务 创新成果。在家门口就能喝上进口的红酒、买到进口的化妆品，这些都是得益于分销服务。

(十一) 环境服务

在保护环境的道路上，服贸会一直坚持绿色节能、环保为先。第六届服贸会绿色技术与环境服务展，汇聚了来自美国、韩国、新加坡、澳大利亚、加拿大、日本等十多个国家近 90 家参展商，众多国外服务业、服务贸易企业、新能源设备企业展示最新技术和产品，为我们提供了更多绿色环保新体验。

(十二) 其他服务

服贸会为供应链服务企业提供了技术交流、产品展示和贸易洽商的优质平台。在第五届服贸会上，有信达供应链集团展示了跨境电商、供应链等六大核心业务，重点推介了“有信达智能通关平台”，该平台直接联通海关系统，可实现在线下单、一键申报，为企业降低人力成本，提高操作效率。

编辑 刘佳妮

2、川渝今年将建 10 个产业合作示范园区

重庆日报讯（记者 夏元）6 月 11 日，重庆日报记者从市经信委获悉，日前，该委和四川省经信厅联合发布《关于加快推进成渝地区双城经济圈产业合作园区建设的通知》（下称《通知》），将从合作平台协同共建、产业布局协同优化等方面，推动两地产业园区合作共建，并计划今年内在两地重点开发区域、交通节点区域及边界毗邻区域启动 10 个产业合作示范园区建设，到 2022 年扩大到 15 个，到 2025 年建成 20 个，发挥产业园区对经济发展的“助推器”作用。

按照《通知》，川渝两地将共同引导各自产业园区根据现有资源禀赋、区位条件、产业基础等开展合作，重点突出成都与重庆中心城区“极核”引领作用，以协同建设特色产业集群为重点，支持川南经济区、环成都经济圈园区与重庆主城新区园区合作共建，支持川东北经济区与渝东北三峡库区城镇群毗邻园区开展合作共建，建设以产业合作园区为支撑的“万达开”川渝统筹发展示范区，并充分发挥铁路、公路、水运、航空多式联运优势，在两地布局一批以物流贸易、保税加工、配套加工、整机组装为主的产业合作园区。

“完善产业链补链成群，联合制定招商方案，共同举办招商活动，加快引进重大项目，扩大区域配套能力等，将是接下来推动川渝产业合作示范园区建设的重点内容。”市经信委负责人表示，川渝两地将以智能制造为主攻方向，推进 5G、大数据等信息技术集成应用，建设一批数字化车

间、智能工厂、智慧园区;支持 OPPO、VIVO、长虹、TCL、长安等龙头企业以“总部+基地”“研发+转化”“终端产品+协作配套”等方式,在产业合作示范园区内建设一批“园中园”;通过加强科技研发、工业设计等平台建设,提升两地产业合作共建支撑能力;通过发展专业分工、服务外包等,向产业合作示范园区的中小企业提供技术、资金等支持;支持园区围绕建链、补链、延链、强链开展合作,加快提升汽摩、电子、生物医药等特色优势产业协同发展、集群发展。

在川渝产业合作示范园区建设过程中,两地经信部门将引导园区按照市场化运作方式,成立开发运营公司参与园区建设,鼓励园区通过产业资本投资、创新机构孵化等方式,吸引各类资本、企业参与投资运营,支持园区多元化组建产业引导基金,建立市场化、社会化投融资体制。同时,川渝两地经信部门将共同组建“川渝智慧园区发展联盟”,协同建设智慧园区公共服务平台,并围绕扩大开放,提升园区对内对外开放层次和水平。

另外,两地经信部门还将制定实施《成渝地区双城经济圈产业合作示范园区创建管理办法》,创建一批产业基础雄厚、特色优势互补、合作方式创新的产业园区并推广。

3、商务部发布外贸形势报告 稳住外贸基本盘有基础有支撑



梁孝鹏摄（人民视觉）

6月15日，为期10天的第127届广交会在网上开幕，这是中国首次完全以网络形式举办的广交会。广交会按16大类商品设置50个展区，全部免收参展费用，帮助企业减负纾困，开拓国际市场。图为6月15日，位于山东省青岛市的青岛营上电器有限公司，营销人员通过广交会直播平台推介出口到非洲等海外市场的冰箱产品。

6月15日，商务部综合司和国际贸易经济合作研究院联合发布《中国对外贸易形势报告（2020年春季）》。《报告》回顾了2019年及2020年前5个月中国外贸运行情况，分析了2020年中国外贸发展环境。

《报告》指出，2019年，在全球经贸整体放缓背景下，中国对外贸易逆势增长，规模创历史新高，实现稳中提质，高质量发展取得新成效。

2020 年外贸发展面临环境的不确定性增多，产业链供应链循环受阻，国际贸易投资萎缩。国内企业特别是中小微企业困难凸显，就业压力增大，中国外贸发展面临的风险挑战异常复杂严峻。同时也要看到，随着国内疫情影响逐步缓解，经济生产活动逐步恢复正常，稳住全年外贸基本盘、实现外贸促稳提质仍然具有坚实基础和有力支撑。

疫情重创全球经贸

突如其来的新冠肺炎疫情，对国际贸易产生了巨大的影响。不久前，世界贸易组织（WTO）预测，2020 年全球商品贸易将下降 13%至 32%，几乎所有地区都将出现两位数下降。与此同时，联合国贸发会议在其发布的报告中也指出，疫情使得发展中国家和发达国家经济都受到了严重冲击，预计今年第二季度许多发展中国家的贸易将急剧下降，贸易收缩情况比 2008 年全球金融危机时更严重。

《报告》分析，疫情对全球经贸的冲击主要体现在四方面：

一是出口订单减少。国际市场需求严重萎缩，外贸企业普遍面临在手订单取消或延期、新订单签约困难等问题，中小外贸企业受到的影响更大。

二是产业链供应链受阻。主要经济体生产大面积停摆，我国企业上游供应链受阻或断裂。

三是贸易成本上升。许多国家采取人流、物流、贸易限制措施，对海运、空运等国际物流畅通带来较大影响。

四是企业资金链承压。海外客户大量推迟订单、压缩订单甚至取消订单，违约风险快速上升，外贸货款账期拉长，收汇风险增大。

全球化智库主任王辉耀说，“在未来的数月和数年中，开放贸易对各国抗疫合作、平衡全球供需以及促进经济长期增长等至关重要。”

中国举措及时有力

商务部数据显示，尽管受新冠肺炎疫情影响，1—5月份，全国进出口总额同比下降4.9%，但也依然呈现出“民营企业出口占比提升”“中西部地区出口占比提升”“主要大宗商品进口量增价跌”等亮点。

《报告》指出，面对疫情带给外贸的巨大冲击，中国政府及时出台一系列稳外政策措施，打出政策“组合拳”，全力稳住外贸基本盘。

比如，在精准帮扶企业方面，进一步完善出口退税政策，减轻企业负担，进一步扩大出口信用保险短期险覆盖面，促进费率合理下降；在优化国际市场布局方面，鼓励举办线上展会，探索线上线下同步互动、有机融合的办展新模式，充分运用现代信息技术，助力企业渡过难关；在培育贸易新业态新模式方面，新设46个跨境电商综合试验区，在税收、监管、便利化等方面先行先试，进一步发挥跨境电商的独特优势；在支持加工贸易发展方面，暂停征收加工贸易企业内销缓税利息，扩大内销选择性征税试点……

南开大学国际经济贸易系主任彭支伟在接受本报记者采访时指出，作为全球贸易大国，中国在应对疫情过程中采取了一系列行之有效的举措，帮助广大外贸企业保市场、保订单、保合作、保份额，最大限度地保住外贸领域市场主体，取得的成绩来之不易。

“从今年前5个月情况来看，外贸进出口降幅低于宏观经济总体降幅，这就从一个侧面印证了稳外贸的积极成果。”彭支伟说。

“促稳提质”潜力巨大

《报告》认为，当前，随着国内疫情影响逐步缓解，经济生产活动逐步恢复正常，稳住全年外贸基本盘、实现外贸促稳提质仍然具有坚实基础和有力支撑。

“短期看，中国外贸发展面临的风险挑战前所未有。长期看，中国拥有雄厚的产业基础和全球配套最完整的工业体系，中国与相关国家贸易合作基础牢固、潜力十足，中国产品质优价廉、声誉良好，疫情期间防疫物资出口快速增长，跨境电商等新业态蓬勃发展，充分展现了中国外贸韧性大、潜力足、竞争力强的特点。”《报告》分析。

彭支伟进一步指出，2019年，在全球经贸整体放缓背景下，中国外贸逆势增长，规模创历史新高，实现稳中提质，高质量发展取得新成效，对国民经济社会发展作出积极贡献，为全球经贸复苏增长注入动力。这些，都是中国“稳住外贸基本盘”“实现高质量发展”的底气。

“从实践层面来看，外贸订单普遍有一定的滞后效应，因此随着前期在手订单被逐步消化，未来几个月对中国外贸企业的考验可能更为艰巨。对此，我们一边要进一步加大货币政策、财政政策等宏观经济政策的逆周期调节力度，全力做好‘六稳’‘六保’，同时也要持续向‘改革’和‘开放’要动力，让外贸企业有更好的营商环境和贸易环境。”彭支伟说。

4、前 5 月海南承接离岸服务外包执行额同比增长 702%

本报海口 6 月 19 日讯（记者罗霞 通讯员李鹏）商务部 6 月 18 日举行网上例行新闻发布会，通报前 5 个月全国吸收外资、对外投资合作和服务外包产业发展情况。其中，受建设自贸港利好带动，服务外包企业加快在海南拓展业务，1-5 月海南承接离岸服务外包执行额同比增长 702%。

在我省服务外包统计门类中，计算机服务和运输外包是最主要的门类，其他占比较高的门类包括加工服务、咨询服务、广告服务、建筑工程技术服务、视听服务。今年 1-5 月，我省计算机服务表现抢眼，同比实现大幅增长。

据了解，今年商务部会同中央网信办、工信部联合发布公告，认定首批国家数字服务出口基地，海南自贸港生态软件园在列，推动了企业对外拓展服务外包业务。海南网易联合创新中心等服务外包孵化器运营以来，培育了一批服务外包企业和团队，培训了一大批专业人才。随着我省加快

推进自贸港建设，越来越多的企业加盟海南服务外包等领域发展，有效促进了全省服务外包额的快速增长。

二、优秀企业推介

河南中天亿科电子科技有限公司

河南中天亿科电子科技有限公司是智慧城市、政务信息化和网络安全解决方案、产品及服务提供商，致力于把数字世界带入每个人、每个家庭、每个组织，构建万物互联的智能世界。我们在通信网络、IT、政务服务和网络安全等领域为客户提供有竞争力、安全可信赖的产品、解决方案与服务，与生态伙伴开放合作，持续为客户创造价值。

公司注册于 2008 年，注册资金 2100 万。现员工有 60 多人，经过十多年的技术储备和研发，获得国家级省级资质荣誉十余项，专利和软件著作权三十余项。公司具备了强大的软件开发、项目实施及运维服务能力，在政府及重要行业单位中获得了良好的商业信誉，其能力及信誉获得以下重要资质：高新技术企业证书、信息系统集成及服务资质三级；信息安全管理体系认证证书；信息技术服务管理体系认证证书；高新技术企业证书；软件企业认定证书和软件产品登记证书；CMMI 软件能力成熟度模型集成三级证书；信息系统安全运维服务资质证书；信息安全风险评估服务资质

证书；河南省省级信用等级评估 3A 证书；职业健康安全管理体系认证证书；环境管理体系认证证书；质量管理体系认证证书等。

中天亿科一直致力于技术研发和技术团队的建设，紧紧抓住大数据、云计算、互联网等变革的历史机遇，着眼于国际前沿，持续不断地加大对前瞻技术和产品研发的投入，不断吸引高端技术人才加入，通过人才引进和项目合作等形式，建成了一支由专家领军的技术团队，2019 年营业额超过 4000 万，其中软件开发和销售占比达到 40%以上。高性能计算、移动互联网、私有云部署、电子政务服务、审计数据分析、行业审计大数据分析、智慧校园、网络安全、大数据分析业务等技术领域形成了独具特色的业务格局，从信息规划、应用设计、研发交付、集成服务、跟踪监督五个方面形成了独具特色的生态服务体系。

中天亿科依托于业界领先的研发实力和对智慧城市的深刻理解，积极开拓新兴市场。通过与高校和研究机构的紧密合作，建立完善的产品研制的技术合作开发体系。在智慧政务、智慧医疗、智慧社区、智慧安全、智慧校园及网络安全服务等领域积累了众多优秀业绩，推进了新型智慧城市建设发展和政务信息化转型。以“陪伴式”的服务形式，以“IT 服务创造价值”的思维模式，通过机制创新、管理创新、制度创新等手段，积极推进企业的变革与转型升级，大力推进“管理筑基，文化铸魂，营销筑阵，品牌塑根”的战略构想。

三、服务外包示范城市

南京：服务外包强势发展 赋能开放型经济转型升级

提质增效培优扶强 创新驱动

浩鲸科技联合阿里云、高德，率先推出了服务全国交通管理部门的云上行业应用平台。

近年来，南京市立足省会城市、东部地区重要中心城市和长三角特大城市，高质量推进“一带一路”交汇点重要枢纽城市建设，加快发展开放型经济，持续优化升级经济结构，服务外包产业的快速发展成为开放型经济转型升级的一大亮点。

产业规模不断扩大

知识流程外包增长较快

去年，南京市实现服务外包总执行额 173.3 亿美元，同比增长 0.5%，其中，离岸执行额 64.9 亿美元，同比增长 1.8%；在岸执行额达 108.4 亿美元，同比保持持平。从业务类型来看，信息技术外包（ITO）执行金额为 111.7 亿美元，占全市服务外包执行额的 64.5%；业务流程外包（BPO）执行金额为 20.2 亿美元，占全市服务外包执行额的 11.7%；技术性知识流程外包（KPO）执行额为 41.4 亿美元，占全市服务外包执行额的 23.9%。

企业实力显著增强

品牌度日益提升

去年，南京市服务外包执行额 1000 万美元以上企业达 278 家，实现执行额 159.5 亿美元，占全市执行额近 92%；华为软件、中邮通、浩鲸云计算等 66 家企业执行额均超 5000 万美元，合计占全市执行额 66%，其中离岸执行额超 5000 万美元的达 23 家，实现离岸执行额 31.5 亿美元，占全市离岸执行额 48.5%。重点企业品牌度日益提升，省通信服务有限公司连续五年被评为“中国服务外包十大领军企业”，福特汽车、富士通南大、诚迈科技等被评为“中国服务外包百强企业”。2019 年通过软件 CMMI 认证企业累计达 117 家。

内外市场同步拓展

“一带一路”市场有效扩大

去年，南京市企业承接离岸服务外包业务，主要来源于欧洲、美国、日本等 101 个国家和地区，增幅较大的是法国和荷兰，增幅为 50.6% 和 41.6%。此外，2019 年，共有 127 家企业分别承接了俄罗斯、以色列、巴基斯坦等 37 个国家和地区的服务外包业务，主要业务涉及软件研发外包、信息技术外包、工程技术外包领域，全年执行金额 11.3 亿美元，其中有 8 个国家和地区增幅超过 100%，其中塞浦路斯增幅为 7046.6%、斯里兰卡增幅为 422.6%、俄罗斯增幅为 258.9%。

产业集聚效应显著

目前，南京市共有江北新区、玄武区、鼓楼区、雨花台区、江宁经济技术开发区等 5 个国家级服务外包示范区，秦淮区、建邺区 2 个省级服务外包示范区。示范区内企业全年完成外包执行额为 159.3 亿美元，占全市总执行额的 92%；其中，离岸执行额 55 亿美元，占全市离岸执行额的 84.7%。示范区内聚集服务外包企业近千家，占全市服务外包企业总数的半壁江山，其中 32 家企业执行额超亿美元。秦淮区、建邺区两个省级服务外包示范区执行额 17.1 亿美元，占全市总执行额 10%，离岸执行额 3.4 亿美元，占全市离岸执行额的 5.2%，其中 7 家企业执行额超亿美元。

今年一季度，受新冠肺炎疫情全球蔓延影响，南京市服务外包产业发展面临较大挑战，却也呈现出一些新特点：从结构看，数字服务等新兴领域增长较快。一季度，承接离岸业信息技术外包（ITO）执行额 7.1 亿美元；承接离岸业务流程外包（BPO）、知识流程外包（KPO）执行额分别为 0.8 亿美元、3.5 亿美元。此外，疫情还激发了医药和生物技术研发服务、大数据服务的快速增长，KPO 中的医药和生物技术研发外包离岸执行额 0.82 亿美元，同比增长 4.6%；ITO 中的集成电路和电子电路设计服务执行额同比增长 9.6%。

南京发改服务宣

四、服务外包小知识

近 10 年，互联网产业影响下的服务外包的十大变革

基于云的技术和云的理念，与互联网、移动、大数据等新兴技术的进一步融合，服务外包产业将面临技术模式、服务模式、运营模式、交易模式、商业模式、供给模式、行业边界、服务内涵、竞争格局和服务外包产业定义等十大变革和发展趋势。

一、技术模式变革——从 ICT 到 ICD

2.0 时代的服务外包，以互联网革命为核心的 ICT 产业，代表了推动服务外包产业发展的三个关键技术要素（信息、通信和技术）；在 3.0 时代，ICT 将更多地被赋予信息化、智能化的内涵，并从 ICT 向 ICD 的迁移。Information 将被 Data 取代，互联网新业务、各类商业应用、大数据等将成为新 Data 所代表的主要内容；传感网络、智能终端、All-IP 化网络、云数据中心将成为全新形态的 Communication，并由 Cloud 取代；而 Technology 由于其宽泛性，将成为新一代信息技术特别是光通信技术、IP 化技术、虚拟化等技术的代名词，泛互联网是其中的核心标识，并被 Internet 取代。3.0 时代的服务外包，将在新的 ICD 技术基础上重新组合现有的服务领域和服务模式，并衍生出各种全新的服务业态。

二、服务模式变革——从“卖人头”到合作伙伴

2.0 时代服务外包最基本业务模式就是以“卖人头”的形式为发包商提供软件开发等人力资源及服务，这样的模式直接决定了服务外包业务的收入和人员规模成正比的关系。随着外包产业进入 3.0 时代，发包企业愈发需要与外包企业进行全方位、360 度的合作，形成基于信任控制并结合价格和权力控制的跨组织战略关系。这要求接包企业更加专注于与发包企业业务流程的深度整合，与发包企业形成你中有我，我中有你，价值共创。因此，战略客户的布局 and 开发便具有了前所未有的重要性。

三、运营模式变革——从基地模式到网格管理

2.0 时代，服务外包企业运营为“重服务”模式。在 3.0 时代，随着移动互联网、云计算等技术的兴起，服务外包企业的运营模式向“轻资产运营”转变，自带设备办公 (BYOD)、移动办公等的出现，带来众包时代的来临。服务外包企业更加强调技术替代劳动，网络替代场地，通过网络化管理降低企业的固定成本，利用技术和系统取代劳动力的过度依赖。服务外包越来越向知识密集型、数据密集型产业演进。

四、交易模式变革——从替代型外包到放弃型外包

在服务外包 2.0 时代，替代型外包是服务的主流。3.0 时代，企业外包战略发生了根本性的变化，发包和接包方的利益更加趋同一致，由商业关系向战略合作伙伴关系蜕变。企业将本身原本没有的 IT 产品或功能，通过外包方式从外部市场获得，这就是放弃型外包。一般来说，放弃性外包是企业为满足业务战略需求而选择的外包，接包方不仅要提供所需的 IT 资源（人力、物力），还需要与企业一起甚至是独立提供与企业业务流程相关的行业解决方案，这种解决方案集成了企业与服务商双方或者多方的能力，远超出企业自身原有能力，更能适应市场和客户需求，在市场竞争中获得优势。放弃型外包下的外包功能已经超越了节省成本的范畴，而是迈进了解决业务、优化业务的领域，创造的附加值要远高于替代型外包，接包方拥有更高的议价能力。

五、商业模式——按需付费、SAAS 与平台化企业

3.0 时代服务外包的核心就是服务外包企业建立标准化的统一外包服务处理平台，通过标准化，模块化和流程化将服务集成到统一云平台上，在数据库里面进行统一处理。基于云的技术和云的理念，与互联网、移动、大数据等新兴技术的进一步融合，将改变服务外包的商业模式，交易模式，交付模式以及定价模式。

六、供给模式变革——人才结构的重置

3.0 时代的服务外包将重置产业的人才结构。原有的以大规模人工处理提供服务为核心的商业模式，将随着新兴技术的出现，转变为以技术平台为核心的按需使用的商业模式，这一转变也将极大地改变行业对人才的需求。低端 IT 和服务专业人员的岗位，正逐步从技术性的具体岗位向企业业务终端岗位转变，垂直行业经验、平台管理、供应商合同管理、云计算、分析学、网络应用技术、移动应用技术等，都是未来 10 年需要掌握的知识和技术。

七、行业边界进一步拓宽——泛服务化（XaaS）推动泛外包化

新技术革命导致技术创新为主演变为应用创新为主，用户为中心取代厂商为中心，软、硬件主导让位于软件和服务。IT 产业发展趋势是服务化，不再是传统意义的服务化，而是泛服务化，即 XaaS。服务外包的 3.0 是泛服务化推动泛外包化的时代，服务外包面临的市场将快速急剧扩大，IT 产业个性化和服务化时代来临、企业网络化经营变革催生泛外包化服务、生产类消费取代生活类消费成为科技消费主流以及 3.0 时代带来的广阔新市场等都将为服务外包产业发展带来重大的市场机遇。

八、服务内涵变革——软硬件一体化、产品服务化与服务产品化

制造业的低成本化和海量信息的免费化趋势将导致制造业与服务业的深度融合。在 3.0 时代的服务外包企业，通过将服务产品化，即由纯服务适当向产品领域延伸，从而实现从线性增长向非线性增长的跨越，则是另外一个明显的产业趋势。

九、竞争格局变革——从专业服务到跨界融合

“终端+应用”、“工业+信息”、“制造+服务”的跨界融合是适应未来变幻莫测的商业环境下满足用户价值最大化的业务模式变革。在服务外包产业的整体变革中，服务的产品化以及产品的服务化两大趋势越来越明显。有越来越多的新企业开始进入到服务外包这个领域，有更多地传统意义上的其他行业的企业开始跨界进入外包服务领域，同时也有很多行业传统意义上我们认为的服务外包企业，领域在不断的拓宽。例如微软发布 Microsoft Azure 云平台，2011 年 90% 的员工已经从事云计算及相关工作；IBM 在新加坡、美国、中国等国家和地区建立一批云计算实验室和云计算中心，加大服务部门销售云计算方案和服务；Amazon 最早推出“云计算”服务，2010 年云计算收入超过 10 亿美元，是当前市场上拥有云计算技术服务最多的公司。

十、服务外包产业的内涵和外延将重新定义

服务外包摒弃了传统的基于 IT 架构以及企业业务流程需求发展的模式，新兴技术成为产业发展的一个核心驱动力，并且保持了智力密集型的服务业特征，在“大物移云”等新兴技术的冲击下，服务外包产业的内涵和外延都发生了颠覆性的变革。3.0 时代的服务外包，可以重新定义为以科技为核心驱动的现代服务业，其技术基础涵盖了传统 IT 技术，以及云计算、大数据、移动互联网等为代表的新兴技术，基于云计算平台，完成服务的执行及交付，具有平台化、社会化和智能化等主要特征。

通过分析服务外包产业 3.0 时代的未来发展趋势，我们认为在快速发展的外包市场中，在新技术革命带来的产业大变革时代，“大鱼吃小鱼、快鱼吃慢鱼”是主基调，企业快速做大规模，扩大行业覆盖，是生存下来以至保持竞争优势的不二法门。在接下来的几年，随着跨界融合的不断深入，全球服务外包市场的格局将发生深刻的变化，这对中国服务外包产业而言，既是反超的机遇，更是转型的挑战，如何应对，我们拭目以待。（以上文章来源：中国外包网 作者：齐海涛）

AMT 外包事业部合伙人马宝云点评：随着“大物移云”技术的发展，服务外包产业将发生深刻的变革。从市场来看，客户已经不再满足于简单的人力资源、物料不足等问题的解决，而是期望与既懂业务又有技术的服务商基于共同的价值追求合作，实现利润和效率的最大化。AMT 的外包实践正印证了这样的转变。2010 年以前，AMT 为客户提供的是人力资源、简

单的流程服务；2010 年以后，AMT 的部分老客户逐步提出与 AMT 进行基于价值/商业结果导向的合作。比如某银行将其特定业务的个人客户部分业务办理工作交给 AMT，依托 AMT 的物理网络及 IT 平台，实现其全国业务的高效完成。交易方式以项目结果为标准。客户选择 AMT 的原因很简单：基于过往的合作，AMT 对其业务有了相当的理解；AMT 特色的“管理+IT”综合服务能力。近年来，AMT 在这方面的业务发展非常迅速。因此，跨界是外包企业的必然趋势，对于综合实力强、对客户业务理解深入、有强大 IT 能力的企业来说，这无疑是大发展的好机会。对于单纯的卖人头的公司来说，整合资源、延伸能力，势在必行。



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： 0371-55360772

报：主管单位

送：会长单位、副会长单位

发：会员单位
