

郑州市服务外包协会

简报

第 74 期

杨金高科 编

2020 年 5 月 23 日

一、行业新闻速览

1、今年服务外包平稳增长可期

在新冠肺炎疫情防控常态化的背景下，正在召开的全国两会，尤其是今年的政府工作报告提振信心，鼓舞士气，为各行业发展打了一剂强心针。

释放四大利好信号

服务外包产业也不例外。中国服务外包研究中心副研究员郑伟表示，政府工作报告对服务外包产业发展的利好主要体现在四个方面：

第一，政府工作报告提出，要强化对企业的金融支持，大型商业银行普惠型小微企业贷款增速要高于 40%，要让综合融资成本明显下降。服

务外包企业多属于科技型中小企业，具有轻资产特性，这将有效解决服务外包企业融资难、融资贵等问题，助力企业更好发展。

第二，随着中国经济的快速发展，服务外包企业的劳动力和运营成本快速上升。政府工作报告提出，要加大减税降费力度，推动降低企业生产经营成本。这将助力我国服务外包企业有效降低运营成本，进而提升国际竞争力。

第三，随着全球数字化进程的不断加快，跨境交付模式在服务贸易中所占的比重也在不断提高。从本质上讲，服务外包归属于服务贸易跨境交付模式项下。政府工作报告中提出，推进新一轮服务贸易创新发展试点，出台跨境服务贸易负面清单。国家对服务贸易，特别是跨境服务贸易的高度重视，体现了党中央、国务院对国际贸易发展趋势准确的判断力和前瞻性，这将为我国服务外包产业发展带来重大利好。

第四，服务外包转型升级离不开数字技术、人工智能、新一代信息网络等现代科技的支撑。政府工作报告提出，加强新型基础设施建设，发展新一代信息网络，拓展 5G 应用，全面推进“互联网+”，打造数字经济新优势。国家对现代科技的高度重视和大力投入，将有效推动服务外包产业高质量发展。

产业转型升级显成效

今年年初发生的新冠肺炎疫情给包括服务外包在内的各行业带来了不利影响。商务部5月20日公布的数据显示，以人民币计算，1-4月，我国企业承接服务外包合同额3743.9亿元，同比下降6%；执行额2476.5亿元，同比增长10.6%。其中，承接离岸服务外包合同额2309.7亿元，同比下降10.3%；执行额1491.7亿元，同比增长10.4%。以美元计算，1-4月，我国企业承接服务外包合同额545.8亿美元，同比下降8.6%；执行额361.7亿美元，同比增长8.9%。其中，承接离岸服务外包合同额335.8亿美元，同比下降13%；执行额218.1亿美元，同比增长8.9%。

对此，郑伟表示，从数据看，前4个月，我国服务外包发展总体呈现平稳发展态势。虽受新冠肺炎疫情影响，我国承接服务外包合同额和承接离岸服务外包合同额出现小幅下降，但执行额均实现两位数增长，这体现出我国服务外包产业具有较强的抗压能力和比较优势，仍是全球服务外包产业分工体系中的重要一环。

值得关注的是，今年以来，我国新兴数字化业务和生物医药研发服务增长较快。1-4月，我国企业承接离岸信息技术外包（ITO）执行额623.6亿元，同比下降0.3%；承接业务流程外包（BPO）、知识流程外包（KPO）执行额分别为298亿元、570.1亿元，同比分别增长19.5%和19.6%。ITO中的云计算服务、信息技术解决方案服务、人工智能服务等新兴数字化服务离岸执行额同比分别增长179.1%、189.2%和423.4%；受抗疫需求拉动，

KPO 中的医药和生物技术研发外包离岸执行额 126.1 亿元，同比增长 47.7%。

“之所以会如此，一部分原因是疫情在全球蔓延，各国‘抗疫’导致相关需求增大，但更主要的原因是，我国在数字技术和生物医药研发领域已具有较强的比较优势。这也反映出经过十余年的不懈努力，我国服务外包产业转型升级已见成效，进入全球价值链中高端环节已成趋势。”郑伟表示，在抗击疫情的过程中，随着现有基础的不断夯实以及国家对新兴技术和科技创新支持力度的不断加大，未来，我国服务外包产业高端化发展趋势将稳步前行。

谈及今年后几个月我国服务外包产业的发展趋势，郑伟预测，从前 4 个月的数据看，总体上，新冠肺炎疫情对我国服务外包产业的影响不大，预计今年后几个月将呈现四个特点：一是我国承接服务外包业务总体将保持平稳增长；二是行业结构将进一步优化，BPO、KPO 所占比重将继续提升，数字技术、生物医药、测试研发等产业将加速发展；三是受新冠肺炎疫情和部分国家政策影响，欧美国家市场存在较大不确定性，东盟、东北亚、“一带一路”沿线国家（地区）或将成为我国重点接包市场；四是区域发展更趋均衡，珠三角、长三角地区仍将保持发展优势，京津冀、中西部、东北地区将继续呈现快速发展态势。

2、合肥高新区：奋力建设世界一流高科技园区

中新网合肥5月20日电（记者 张强）近年来，合肥国家级高新技术产业开发区（以下简称“合肥高新区”）高举“发展高科技、实现产业化”的旗帜，不断提升创新能力，营造良好创新生态，培育新的增长点，经济社会取得新成就。

5月19日，安徽省委宣传部“走进安徽国家级开发区”系列新闻发布暨集中采访活动走进合肥高新区。

发展新产业，构建创新发展“增长极”

5月10日，位于合肥高新区的本源量子公司作为安徽省人工智能领域“智能时代”板块知名品牌之一，在云上2020年中国自主品牌博览会安徽馆亮相。“作为全国首家量子计算初创公司，公司已自主研发出20余种量子计算软件、硬件产品，申请各项专利200余项，全部产品的技术指标均为国内领先水平，部分达到国际顶尖水准。”该公司量子教育组负责人赵雪娇介绍。

不仅是量子信息产业，合肥高新区还着眼于推动优势产业裂变升级。优势产业在全球占有一席之地，阳光电源逆变器、华米科技的可穿戴设备，成为全球出货量第一的国际化企业；科大讯飞、国盾量子分别成为全球语音产业和量子通讯产业的领跑者。

同时，加快培育人工智能、大数据、集成电路、生命健康、网络安全等五大领跑产业，以“中国声谷”为代表的人工智能产业2019年营收突破800亿元、同比增长23%，“中国安全谷”获批建设，国家健康医疗大数据中部中心、以集成电路设计产业为核心的“芯之城”建设如火如荼，支撑合肥市获批国家新一代人工智能创新试验区、人工智能和集成电路三个国家战新产业集群等，擦亮合肥产业品牌。

搭建新平台，强化创新发展“牵引力”

国内首套拥有自主知识产权的质子治疗样机成功研制，中国第一颗5G毫米波滤波器诞生，首款国产量子计算机控制系统问世.....。正在日益激烈的产业国际竞争环境下，必须大力推进关键核心技术攻坚，掌握创新主动权。合肥高新区自开展“关键核心技术创新突破助推计划”以来，2019年定向支持83家企业、178项技术、181个产品，调集优质资源，推进协同攻关，着力突破外部技术封锁、筑牢自主尖端前沿阵地，大力推动关键核心技术创新突破。

值得一提的是，合肥高新区“三位一体”高能级创新平台体系的构建，让创新的活力在新平台上竞相迸发。由大科学装置集群、量子信息与技术创新研究院构建基础核心科学平台，由离子医学中心、类脑智能国家工程实验室等重点产业创新中心构建产业应用创新平台，由中科大先研院、中科院创新院等新型产业技术研究院、市场化开放平台构建科研成果转化平台，不断推动着原始创新和应用创新。

紧紧抓住合肥综合性国家科学中心建设机遇，合肥高新区围绕“2+8+N+3”重大平台载体布局，加快合肥综合性国家科学中心核心承载区建设，在全国率先构建“国家实验室和大科学装置-产业技术研究院-新型研发机构-高端企业研发平台”的现代科技创新体系。

探索新治理，塑造创新发展“新优势”

在打造世界一流园区的进程中，合肥高新区还在不断探索社会治理新模式，围绕科技新城建设定位，强化就业、医疗、教育等公共服务供给，完善公共文化服务，加快构建共建共治共享的社会治理格局。

自2016年以来，高新区已经启动实施近60项重点社会事业项目，总投资近50亿。实施“名校战略”，引进合肥六中、中国科大附中等知名教育资源，建成或在建安医高新医院、省妇幼保健院、合肥离子医学中心等一大批优质医疗机构。

此外，区级“智慧城管”的上线让城市运行实现“一网统管”，河长制信息化共享平台的建立让城市管理实现网格化和智能化，2019年合肥高新区PM_{2.5}、PM₁₀指标取得了全市最优的成绩。不仅如此，合肥高新区还在优化营商环境上下足功夫，不仅在全国率先编制《营商环境指数》，还不断加强“发展高新技术”与“和谐劳动关系”的深度融合，全面推进和谐劳动关系综合试验区建设，2019年再获“全国模范劳动关系和谐工业园区”殊荣。

2020 年初，科技部火炬中心印发通报，合肥高新区综合排名跻身全国第 6 位，实现争先进位，连续六年稳居全国前十；5 月 8 日，国务院办公厅通报表彰了合肥高新区国家双创示范基地的建设。眼下，合肥高新区已成为安徽省高质量发展的创新高地、先进制造业高地、数字经济高地、内陆开放高地和宜居宜业生态高地。

合肥高新区党工委书记、管委会主任宋道军说，未来合肥高新区将紧紧围绕“世界一流高科技园区”建设，贯彻新发展理念，加快发展新经济，加速推进新基建、布局新产业、培育新消费、创造新模式，全力在全国高质量发展中当好开发区的“排头兵”，为合肥市打造“五高地一示范”作出新的更大贡献。（完）

3、前 4 月生物医药研发服务外包业务逆势增长

北京商报讯（记者 陶凤 吕银玲）5 月 20 日，商务部官网发布消息称，商务部服贸司负责人介绍 2020 年 1-4 月我国服务外包产业发展情况，前 4 月，我国企业承接服务外包合同额同比下降 6%，执行额同比增长 10.6%。其中，新兴数字化业务和生物医药研发服务增长较快。

2020 年 1-4 月，我国企业承接服务外包合同额 3743.9 亿元人民币（币种下同），同比下降 6%，执行额 2476.5 亿元，同比增长 10.6%。其中，承接离岸服务外包合同额 2309.7 亿元，同比下降 10.3%，执行额 1491.7

亿元，同比增长 10.4%（以美元计算，承接服务外包合同额 545.8 亿美元，同比下降 8.6%，执行额 361.7 亿美元，同比增长 8.9%，其中承接离岸服务外包合同额 335.8 亿美元，同比下降 13%，执行额 218.1 亿美元，同比增长 8.9%）。

服务外包产业是我国服务贸易高质量发展的重要内容，商务部研究院副研究员庞超然在接受北京商报记者采访时表示，近几年服务外包合同额和执行额一直保持平均 10%以上的增速，是促进企业价值链地位提升的重要手段，也是保障高素质劳动力就业的重要渠道。

我国一直支持服务外包产业发展，2014 年，国务院发布《关于促进服务外包产业加快发展的意见》，要求到 2020 年，服务外包产业国际国内市场协调发展，规模显著扩大，结构显著优化，企业国际竞争力显著提高，成为我国参与全球产业分工、提升产业价值链的重要途径。

然而今年以来，服务外包产业受到疫情一定冲击。“国际服务外包市场需求大幅降低，产业链供应链发展受阻以及跨国商务往来不便利等原因，导致我国前 4 个月服务外包大幅下滑。”庞超然说。

值得一提的是，相比于一季度，4 月的合同额下降幅度有所缩窄，执行额有所回升。据统计，一季度，我国企业承接服务外包合同额 2373 亿元人民币（币种下同），执行额 1610.4 亿元，同比分别下降 18%和 10.6%。

“4月数据有所回升，一方面由于发达国家防控措施导致线上业务需求大幅增加，为我国服务外包发展带来需求增量；另一方面由于国内企业逐步复工复产，经营效率有所提升。但仍要密切关注国际市场形势变化，未来服务外包发展不确定和不稳定因素还较多。”庞超然说。

他同时表示，各国疫情防控带来的线上业务需求、远程医疗需求以及生物医药研发需求增加等，给我国服务外包产业发展带来了结构性的机会。

据商务部数据，从结构看，新兴数字化业务和生物医药研发服务增长较快。1-4月我国企业承接离岸信息技术外包（ITO）执行额623.6亿元，同比下降0.3%，承接业务流程外包（BPO）、知识流程外包（KPO）执行额分别为298亿元、570.1亿元，同比分别增长19.5%和19.6%。ITO中的云计算服务、信息技术解决方案服务、人工智能服务等新兴数字化服务离岸执行额同比分别增长179.1%、189.2%和423.4%；受抗疫需求拉动，KPO中的医药和生物技术研发外包离岸执行额126.1亿元，同比增长47.7%。

在庞超然看来，这些领域的逆势增长是由于各国疫情防控带来线上业务大幅增加，从而促进了服务外包新型数字化业务的发展。“疫情加速了全球经济数字化转型，而我国国内经过多年发展，在这个领域的人力资本和人才资源较为丰富，正好适应了这一转型的需求，为国际数字化业务发展提供了有效供给。与此同时，疫情防控药物研发等推动了国际生物医药

研发服务增长，而我国是全球生物医药研发大国，在新药研发、制药外包等环节具备较强的竞争力，进而承接了较多的国际订单。”

信息技术和生物医药研发外包增长较快也带动了京津冀地区产业发展。1-4 月京津冀地区承接离岸外包执行额 134.8 亿元，同比增长 31.4%。此外，长三角区域承接离岸服务外包执行额 783.2 亿元，同比增长 3.1%。31 个服务外包示范城市承接离岸外包执行额 1282.1 亿元，同比增长 7.7%，占全国 85.9%。

4、培育壮大高端装备产业 推动服务外包产业发展

推动服务外包转型升级，发挥南宁市作为中国服务外包示范城市的创新引领作用，推动服务外包产业增量提质发展；着力打造以北海、南宁、桂林为核心的电子信息产业集群；着力推进南宁先进铝加工中心高端铝材装备项目等一批重大项目建设……5 月 25 日，自治区政府新闻办在南宁市召开《广西推进贸易高质量发展的实施意见》（以下简称《实施意见》）政策解读新闻发布会，释放多项政策利好信息，将进一步推动南宁市贸易实现高质量发展。

多项措施推动南宁贸易高质量发展

推进中国（南宁）跨境电子商务综合试验区建设

近年来，自治区党委、政府高度重视贸易高质量发展，推动广西外贸进出口规模实现持续增长。据统计，2019 年，全区外贸进出口实现总额 4694.7 亿元，创历史新高，增幅 14.4%，较全国高 11 个百分点，出口和进口首次双双突破 2000 亿元。

为进一步提升广西高质量外贸水平，《实施意见》于 4 月 19 日正式印发实施，全文分为 9 个部分、32 条政策措施，是广西落实党中央、国务院关于推进贸易高质量发展的重要部署、提升广西外向型开放水平的指导性政策。

其中，多条政策措施将推动南宁市未来贸易高质量发展，如加快南宁等 4 个国家级加工贸易梯度转移重点承接地建设、推进中国（南宁）跨境电子商务综合试验区建设、推动南宁市等地加快构建以跨境电商新业态为核心的外贸集聚区等。

尤其是在促进贸易新业态发展方面，《实施意见》明确，对中国（南宁）跨境电子商务综合试验区内电子商务出口企业出口未取得有效进货凭证的货物，按规定试行增值税、消费税免税政策；以南宁市为重点，创新建设外贸孵化基地等，将更好地培育新业态，为南宁市增添贸易发展新动能。

培育壮大高端装备制造等产业

着力推进南宁先进铝加工中心高端铝材装备项目等重大项目建设

近年来，广西通过积极开展强链、补链、延链工作，提升、扩大产业链发展水平和规模，重点发展网络通信设备、新型显示、智能终端、手机零部件及终端等产业链，在推动电子信息全产业链发展上不断取得新成效，广西手机零部件及终端、新型显示等产业链初具雏形，2019年全区电子信息产业投资增长47%。尤其是引进南宁瑞声科技等一批投入产出规模大、产业配套能力强、带动作用明显的产业项目，推动电子信息制造业集群建设。

《实施意见》还提出，要培育壮大南宁和柳州等地高端装备制造、桂林生物医药等战略性新兴产业；深入实施电子信息、机械制造、汽车等传统产业“二次创业”；壮大柳州和玉林等地机械制造、柳州汽车、南宁和百色铝业等优势产业经营主体，培育一批贸易额超百亿元的龙头企业。

自治区工信厅负责人在发布会上介绍，下一步将按照2020年全区制造业攻坚突破年实施方案的要求，立足产业基础，积极承接粤港澳大湾区电子信息产业转移，着力打造以北海、南宁、桂林为核心的电子信息产业集群；同时，加快推进“两企三城”建设，打造集设计、研发、制造于一体的高端装备制造业产业链，着力推进南宁先进铝加工中心高端铝材装备项目等一批重大项目建设，加快发展智能工程机械、高效大功率内燃机、工业机器现代农机装备等高端装备，建成机械装备制造产业集群。

发挥南宁创新引领作用

促进服务外包产业向价值链中高端转型升级

服务外包是以互联网信息技术为支撑的新兴服务业态，是现代高端服务业的重要组成部分。

自 2016 年南宁市获批中国服务外包示范城市以来，辐射带动广西服务外包产业取得了快速发展。数据显示，截至 2019 年底，全区服务外包注册企业近 500 家，外包从业人数 3 万多人，拥有南宁市中国服务外包示范城市，南宁高新区、北海高新区、中盟科技园等多个自治区级服务外包园区，产业集聚和服务外包能力快速提升。

《实施意见》将推动服务外包转型升级作为重要内容，并提出发挥南宁市作为中国服务外包示范城市的创新引领作用，推动服务外包产业增量提质发展，促进服务外包产业向价值链中高端转型升级。

发布会还透露，自治区商务厅已拟稿《广西壮族自治区人民政府关于推动广西服务外包加快转型升级的实施意见》，拟定工作目标为推动服务外包向高技术、高附加值、高品质、高效益方向转型升级，做大做强服务外包产业，服务外包执行金额年均增长 15%，到 2025 年，全区服务外包执行金额达到 18 亿美元，培育年执行金额超过 2000 万美元的服务外包企业 10 家。

二、优秀企业推介

河南翼宣科技有限公司

河南翼宣科技有限公司成立于 2019 年，注册资金 100 万元人民币，注册地址位于郑州市金水区农业路东 1 号豫博大厦 6 楼 613 号，公司企业品牌翼宣网（YIXUAN.CN）是帮用户实现企业价值的服务平台！致力于为用户提供一站式企业服务，以满足用户日益增长的企业服务需求！业务涵盖：工商服务、财税服务、知识产权、资质许可、企业认证、科技创新、营销推广、运营方案等领域。

翼宣网（YIXUAN.CN）独立研发有域名云系统、知产云系统、品牌云舆情监控系统、企业云数据分析系统等，并拥有多项独立知识产权。

三、服务外包示范城市

河北 阜平县服务外包产业基地揭牌

5 月 20 日，阜平县服务外包产业基地揭牌，该基地招聘推介会同时举行。截至目前，已有 532 人应聘基地管理或客服岗位，基地将积极开展业务知识培训。

阜平县服务外包产业基地位于河北阜平经济开发区的职教中心院内，专注于呼叫中心服务外包工作，提供呼入咨询、外呼调查、在线客服等服

务，是河北阜平经济开发区招商引资的重点项目，由北京荷马金桥有限公司与开发区共同打造。

该项目共建设 1000 座席呼叫中心服务外包基地，建成后年可实现营业收入 2 亿元左右，创利税超千万元。“该基地能安排就业 2000 人，可为建档立卡贫困家庭提供就业岗位 100 个，为低保家庭大学生、残疾人家庭大学生提供就业岗位 100 个，对促进年轻人回乡就业和拉动区域经济增长起到示范作用。”县委书记刘靖说。

近年来，阜平县在决战决胜脱贫攻坚的同时，立足资源禀赋和区位优势，以战略新兴产业和现代服务业为重点，大力推进工业园区建设。目前河北阜平经济开发区已经达到高标准“九通一平”入驻条件，配套建设持续提升，城市功能不断完善，正在快速成长为县域经济发展新的增长极。

（李秀芹、段占川）

四、服务外包小知识

业务外包、劳务外包、人力外包，这次全明白了

目前市场上存在的有业务外包、劳务外包、岗位外包、人力资源外包等，让人眼花缭乱。

各类外包词汇的本质分析

1、业务外包

业务外包，一般是指企业基于合同，将一些非核心的、次要的或者辅助性的功能或业务外包给外部专业服务机构具体实施，并支付报酬，利用他们的专长(如专业技术)或优势(如用工成本)来提高企业的整体效率和竞争力的经营管理方式。业务外包的方式和范围具有多样性，如非核心管理模块、生产工序、业务流程、技术研发、营销公关、后勤保障等，是除核心竞争力之外的业务外包。其核心本质是对事不对人，“事”指的是外包合同的标的-工作成果，发包方除了具有监督权和验收权之外，无权对外包方的人员安排和现场管理进行控制性干涉。

2、劳务外包

《劳务派遣暂行规定》规定：“企业以外包或承揽方式，但按照劳务派遣用工模式的，视同劳务派遣”，在没有新的法律法规政策出台对劳务外包作界定之前，我们只能认为合法的劳务外包应该是业务外包中的一种。

3、人力资源外包

指企业根据需要将某一项或几项人力资源管理工作或职能外包出去，交由其他企业或组织进行管理，以降低人力成本，实现效率最大化。究其范围，只能是人力资源管理工作尤其是事务性工作的外包。但在实操中，

人力资源外包方往往以自己的名义对发包方员工的社保、公积金、薪资、个税进行代缴代发。

4、岗位外包

岗位外包是中国人力资源企业自创出来的一个新名词，也是一个新生事物，主要是指企业将某个岗位的所有人力资源工作完全外包给第三方人力资源服务机构，而企业自身只需要用人以及集中精力进行业务管理。通过岗位外包服务，企业将该岗位的招聘、培训、薪酬设计与核算发放、个税申报、社保公积金缴纳、绩效设计与奖惩执行等各类人事事务工作等完全外包给第三方人力资源服务机构，并且管理劳动关系、处理劳动纠纷以及承担劳动用工可能带来的工伤风险、经济补偿等也由人力资源企业承担。

各种外包的区别

1、业务外包 VS 劳务外包

从生产资料三要素(劳动力、生产工具和生产对象)角度看，业务外包是既可以是劳动力、生产工具组合的外包、也可以是单纯劳动力的外包，而劳务外包仅仅是业务外包中劳动力的外包，不提供生产工具、也不能离岸(非发包方工作现场)，所以，合法的劳务外包也是业务外包中的一种，也必须遵守业务外包的核心规则，即对事不对人。

2、业务外包 VS 人力资源外包

从合同范围看：人力资源外包仅仅只能是人力资源管理模块一项或者几项事务的外包，业务外包的范围远大于人力资源管理模块；

从劳动关系看：人力资源外包中外包事务管理对象的员工劳动关系在发包方，而业务外包中所有员工的劳动关系在外包方；

从税务管理角度看：人力资源外包属于经济(代理)业务，可以差额计税，而业务外包必须全额计税。

3、人力资源外包 VS 岗位外包

从工作现场管理权看：人力资源外包中发包方没有管理权，而岗位外包中发包方具有管理权；

从风险角度看：人力资源外包中对外包事务管理对象的员工不承担用工风险，而现实中的岗位外包由外包方承担用工风险。

4、岗位外包 VS 业务外包

从外包范围性质看：岗位外包注重的是单一岗位的工作量和人员，而业务外包注重的是某一业务；

从现场管理权看：业务外包中发包方没有管理权，而岗位外包中发包方具有管理权；

从人员数量看：岗位外包必须要求单岗单人，而业务外包讲究的是合理配置人员以追求最好的工作成果。

市场上，一些电信运营商、银行就自身的 Callcenter(呼叫中心)与第三方签订岗位外包协议，其实，这种外包设计为客服业务外包更为贴切与合规。

来源：劳动关系风险控制平台作者 | 殷亭午



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
