

# 发展速度 技术高度 竞争力度 人才密度 青岛服务外包成长性位居第二

潘旭涛 赵伟

1月16日，商务部发布数据显示，2013年中国共签订承接服务外包合同167424份，合同金额954.9亿美元，同比增长55.8%。

在这一大背景下，去年，青岛市服务外包产业再次实现倍增发展，晋级百亿产业。在2013年度中国服务外包城市投资吸引力评估中，青岛列中国服务外包城市成长性第二位。

青岛的服务外包产业不仅有发展速度，还具有国际化的技术高度、不断创新的竞争力度、专业培育的人才密度。今年，青岛服务外包产业已步入转型发展，向市场更深、更高层次开拓发展空间。

在青岛市服务外包协会2013年年会致辞中，青岛市副市长刘明君如此评价这一产业：“青岛正处在转型发展的关键时期，服务外包产业代表着先进的生产力，将在经济转型升级中发挥重要的引领作用。”



青岛服务外包代表企业在分享创新发展经验

## 服务外包集体崛起

名列中国服务外包50强及业务流程外包20强的青岛中盈蓝海创新技术有限公司，正在青岛经济技术开发区筹建“中盈蓝海国际BPO产业园”，实现服务外包产业的规模化、集群化运作；创立4年的青岛萨纳斯科技有限公司成功收购日本边境株式会社，将企业发展触角伸向海外……

一则鲜活案例，一个个精准数字，描绘出青岛服务外包企业的发展年鉴。青岛服务外包新秀企业的集体崛起，正在为这座沿海开放城市注入新的活力。

来自青岛市商务局的资料显示，2013年，青岛全年签订服务外包合同2515份，合同额24.4亿美元，执行额17.1亿美元，同比分别增长94.2%、122.4%、103.1%，实现青岛离岸

服务外包执行额连续五年倍增。

产业规模、实力的增长直接源自企业实力的增强：目前，青岛服务外包企业达到559家，比上年新增169家，增幅达43%；青岛离岸外包执行额过千万美元企业达到40家，比上年新增23家，增幅达135%；5家青岛服务外包企业入选商务部重点联系百家企业和20家培训机构；5家人选中国服务外包百家成长型企业；2家人选中国业务流程外包企业20强。

## 创新抢滩高端市场

“公司成立之初，只有保险数据录入之类的简单业务，现在，我们引进了数据自动化、数据智能读取等一系列新技术，成为保险数据处理专家，将服务延伸到流程管理的咨询服务中，包括精益运营咨询、精益运营流程再造设计、项目管理等。”在日前举行的青岛市服务外包协会2013年年会上，优创（青岛）数据技术有限公司总经理马修作为代表之一介绍了企业创新发展经验。

优创公司的创新发展经验是青岛服务外包产业转型发展、抢滩高端市场的一个缩影。

从简单接单做服务“代工”，到如今自主“研发”新产品、新服务，青岛的服务外包产业依托云计算、物联网等新技术、新模式的发展，正逐步彰显其“高新”特质。

青岛的服务外包业务已经从低端的技术外包向业务流程外包、高端的研发外包延伸，涵盖海外高端银行业务研发、全球保险公司系统解决方案、手机产品软件设计等。世界500强、全球服务外包百强企业也相继逐鹿于此，一大批世界级应用和产品打上了“青岛造”的烙印。

“我们与阿尔卡特朗讯公司建立长期战略合作联盟，全面参与阿尔卡特朗讯的IMS核心网、接入网及CDMA无线网的研发……”谈起公司服务外包案例，青岛百灵信息科技有限公司总裁广红信手拈来。这一看似微弱的业务，与我们日常提到的3G、4G业务密切相关。

近来被热炒的“云计算”和虚拟化研发服务，也是百灵公司的主要业务之一。“我们基于HP C7000平台的应用虚拟化架构，为某电信级通信软件提供云计算虚拟化方案、架构与实现。”

## 人才培育不遗余力

唐代诗人王勃用“人杰地灵，徐孺下陈蕃之榻”形容人才辈出。青岛也为服务外包人才设下安家立业之“榻”。

多年来，青岛坚持实施服务外包人才培养工程，全市服务外包培训机构达到30家，年培训服务外包人才过万人，为进一步集聚服务外包产业企业，提升服务外包产业的发展水平埋下伏笔。

目前，青岛已有中国海洋大学、中国石油大学、山东科技大学、青岛职业技术学院等十余所高校通过与企业共建人才实训基地以及设立服务外包相关专业课程，采

## 创新转型 抢占高端

### ——青岛炎煌科技集团破解成本困局

赵伟

“国内的软件外包企业，如果在四

五年前没有开始应对这一场危机，现在再来谈转型，已经来不及了。”谈到服务外包，青岛炎煌科技集团董事长常海感慨道。他的感慨源自于青岛服务外包产业转型的现实：随着劳动力成本增加，以密集劳动力获取利润的软件外包模式已经逐渐失去吸引力，向高端业务发展将成为必然选择。

业内专家认为，人力资源成本以约平均每年12%的速度增长，这导致了国内软件外包产业成本优势的消失，也正促使全球软件外包产业形成新的产业格局：以往，印度、中国等国家是承接软件外包订单的主要国家。现在，订单向越南、菲律宾、东欧等地区转移的趋势越来越明显。

通过向高端业务上靠拢，向产业链的上游推动，能够获得更长远、持续的发展，这是多数软件外包企业都认可的未来发展模式。“但是，进入高端和上游是需要长时间的积累和准备的，期待用最短的时间转型进入高端，不太现实。”常海说。

作为青岛最早开始转型的服务外包企业之一，青岛炎煌科技集团过去几年保持稳定的营收增长和较高的毛利率，其发展之路值得借鉴。

对于企业而言，突围并不是件轻松的事情。“把企业业务向高端业务和上游工程转移，说起来容易，真正做起来的时候却不简单。”常海说，炎煌科技集团之所以能较早转型，首先得益于未雨绸缪——集团在3年前就开始准备，通过充分的自我积累，使企业平稳渡过难关。依托资源整合和持续的技术创新，炎煌科技还计划在未来3年到5年内上市，以谋求更大的发展平台。

“为破解软件外包企业日益严峻的发展困局，我们把研发投入由过去的成本中心转为特定解决方案的研发中来。”常海说，目前，集团将产品主要定位于三个方向：一是食品安全的解决方案；二是执法移动终端解决方案，三是智慧城市的解决方案。在研发以上解决方案的同时，充分利用近年来流行的物联网和云计算等领域的先进技术，通过高附加值为用户提供更好的软件服务体验。

在以上解决方案的研发过程中，常海也对团队提出了高要求。“我们要培养的不仅仅懂软件的人才，更重要的是要培养特定行业的知识专家，为用户提供更高效的解决方案。”

在研发人才上，炎煌科技集团也在向高端移动。“集团选择收购和兼并行业内经验丰富的成熟软件公司，同时吸收从事特定行业多年的一线人员作为业务顾问，作为行业知识储



青岛炎煌科技集团办公内景

取“理论+实训”的方式，构建起服务外包专业人才储备库。

特别值得一提的是，2009年，青岛东合信息技术有限公司在国内首创“121工程”校企合作模式，采用国家正常本科招生计划、校企合作共同培养服务外包——软件外包专业人才。

与此同时，大学生公寓、人才公寓纷纷投入建设，全方位解决外包人才社会保障的方方面面。

青岛服务外包产业的人才培育也得到了政府大力支持。每年，青岛市区两级财政用于支持服务外包发展的资金不少于1亿元，政府出资建设的产业园区，以银行贷款投入的方式按照贷款基准利率给予50%的贴息补助；非政府投资者出资建设的产业园区，最高可享受专项资金2000万元；外包人才实训基地可享受给予实际投资50%的补贴；培训机构每培训一名服务外包专业的大学生，可享受补助1000元；企业每录用一名大学生从事服务外包工作，可享受补助4500元。

## 政策辅助产业成长

服务外包产业实力的增强将带动城市影响力、竞争力的提升。在中国服务外包风采城市评比中，青岛被评为中国服务外包最具潜力城市；在2013年度中国服务外包城市投资吸引力评估中，青岛列中国服务外包城市成长性第二位。

青岛服务外包产业的高速增长令人振奋，但青岛市并不满足于此。

去年出台的《青岛市国际贸易中心城市建设纲要（2013—2020年）》明确指出，要实现国际服务外包“双十两大”工程跨越发展，即重点培育扶持服务外包“十大运营企业”和“十大在建项目”，加快推进服务外包“园区建设工程”和“人才培养工程”。

今年6月，青岛将承办第七届全球服务外包大会，让世界服务外包产业的目光再次聚焦于此。这将为青岛服务外包产业提供又一个发展机遇。

青岛市服务外包协会2014年工作目标是明确提出，今年，协会将顺应趋势帮助企业开拓更大市场，创造企业发展良好环境，形成人才培养、人力资源服务、咨询、会展、资质认证、交易以及服务商、发包商和政府园区等完善的产业链条，内部形成具有不同分工、利益相互联系的完整供应链体系和共赢生态系统。

“我们将继续研究服务外包发展路径，出台配套政策，切实抓好规划制定、载体建设、主体培养、人才培养等基础性工作，指导企业积极开展外包业务，服务外包优势领域和知名品牌。”青岛市商务局局长马卫刚表示。



青岛啤酒花灯2月9日亮相在台湾台中市文心森林公园举办的“2014中台湾元宵灯会”上，据悉，该灯会将持续至2月23日。

## 资讯速递

### 去年青岛服务贸易总额300亿美元

本报电 近日，山东省商务厅发布了全省服务贸易发展年度通报。通报显示，2013年青岛市服务贸易实现跨越发展，总额突破300亿美元，折合人民币超过1800亿元，占山东省比重50.1%。据悉，2013年青岛市服务贸易进出口额达到307.6亿美元，同比增长44.1%。其中，服务出口额153.49亿美元，服务进口额154.08亿美元，同比分别增长47.8%和40.4%。转口贸易额256.4亿美元，比重进一步加大，占全市服务贸易总额83.3%。

近年来，青岛市高度重视服务贸易发展，印发《青岛市国际贸易中心城市建设纲要（2013—2020年）》，确定实施国际服务贸易跨越发展行动计划，推进服务外包“双十两大”工程，大力发展文化贸易、会展经济，创新服务贸易业态，推进中日韩自贸区服务贸易开放试点。专项制定了转口贸易突破发展行动计划，推动西海岸海关特殊监管区向自由贸易试验区转型，大宗商品国际交易中心向定价中心转型，港口物流中心向口岸物流集散分拨中心转型。

### 青岛获批跨境贸易电子商务试点

本报电 日前，海关总署批复同意青岛市开展跨境电子商务试点工作，青岛市成为山东省首个试点城市。据了解，发展跨境电子商务是进出口方式、调整结构的需要，对于拓展海外营销网络、实现外贸转型升级，乃至促进智慧城市建设和发展都有重要意义。青岛市是山东唯一、全国首批电子商务示范城市，信息化水平和电子商务发展基础良好，同时青岛港是全国进出口货运量位居前列的重要港口，具有对日韩跨境电商电子商务的区位优势。

据统计，2013年青岛海关共监管进出境邮递物品78.7万件，同比增长119.7%，进出境快件477.6万件，同比增长18.9%。随着跨境电商模式的实施，更多的“触网”企业将从中受益，尤其是中小微企业，外贸竞争力将明显提升。



服务外包成中国开放经济新支点

于立新 惠睿

