

6月14日至16日,2014全球服务外包大会将在青岛开幕。届时,将有来自美国、英国、德国、法国、加拿大、印度等20多个国家及地区的世界500强、全球外包100强、全球2000强等企业的负责人、世界知名大学学者及行业机构代表共400余人参会。

此次会议选择在青岛召开,与这个城市大力发展服务外包产业不无关系。去年,青岛实现2008年以来离岸服务外包执行额连续5年倍增。在中国服务外包城市中,青岛产业成长性位列第二,荣获“中国服务外包最具潜力城市”。在中国服务外包网发布的中国50个服务外包城市综合竞争力排名中,青岛荣登第15位,成为服务外包产业的“新旗舰”。

服务外包成调结构突破口

对于朝气蓬勃的服务外包产业,青岛寄予厚望。正如山东省委常委、青岛市委书记李群所强调的:“青岛正下大力气加快转方式、调结构步伐,其中很重要的一个方面就是提高服务业在经济总量中的比重,软件和服务外包业更是服务业发展的重中之重。”

厚望源自贡献。精准的数字是最好证明:2013年,青岛市签订服务外包合同额24.4亿美元,完成服务外包执行额17.1亿美元,同比分别增长122.4%、103.1%。2013年,青岛知识流程外包(KPO)合同额、执行额和增长率均高于信息服务外包(ITO),合同额11亿美元,执行额7.2亿美元,分别增长154.3%、104.2%。



青岛光谷软件园实景

青岛的服务外包,正从以传统ITO为主,向以工业研发、设计为代表的KPO发展,产业逐步走向多元化、高端化,形成以后台数据服务、技术研发、工业设计、动漫创意等领域为特色的产业集群。

去年,青岛服务外包产业新增就业人员6.8万人,从业人员累计达15万人,其中大学(含大专)以上学历9.2万人,占从业人员61.9%。

专家指出,青岛的服务外包产业,正释放出巨大的嵌入式软件、工业软件、行业解决方案、研发和业务流程外包的商机。

同时,服务外包产业又是转方式、调结构的重要突破点之一。培育专业园区、培养特色人才、建设产业平台、出台扶持政策……青岛正为服务外包出台“多管齐下”的政策。

服务外包园孕育名牌企业

5月底,青岛国际创新园入驻项目集中签约。作为国家首批电子信息产业园、青岛市高端服务业“10个千万平方米工程”的重要基地之一,国际创新园只是青岛服务外包园区之一。

目前,青岛已聚集了9个10万平方米以上的服务外包园区,在青岛软件园、国际动漫产业园等原有园区基础上,服务外包“品字形”发展格局不断完善。

目前,青岛北部30平方公里核心区青岛软件科技城规划建设已正式启动。落户崂山区的青岛国际创新园占地177亩,一期17万平方米已投入使用。落户黄岛区占地500亩的青岛光谷软件园,一期16万平方米也已交付。

青岛市商务局统计,去年,青岛共有注册服务外包企业559家,开展离岸服务外包业务企业249家。其中,海尔、朗讯、卡特彼勒等40家企业离岸服务外包执行额超过千万美元,业务额11.2亿美元;朗讯、海尔软件、优创等5家企业,入选商务部重点联系百家企业和20家培训机构;优创、中盈蓝海等2家企业入选“中国业务流程外包企业20强”。

“三位一体”的人才产业链

“产业是树,人才是根,根深才能叶茂。青岛将不遗余力培养服务外包人才,增强服务外包‘软实力’。”

余力培养服务外包人才,增强服务外包“软实力”。

据了解,青岛着重突出引导支持高校课改和校企合作,打造富有青岛特色的“高校—培训机构—企业”“三位一体”的服务外包人才培养产业链。链条中,高校嵌入服务外包实训课程,解决学生就业出口;培训机构衔接校企需求,实施订单式培训;企业从培训机构获得成型人才,实现人力资源成本可控。

2008年,青岛市政府与中国海洋大学等7所驻青高校签署共建协议,共同培育中高端服务外包人才。青软实训与省内9所高校开展全面合作,实行“3+1”本科人才培养;青岛职业技术学院与世界500强企业甲骨文(Oracle)



青岛朗讯科技通讯设备有限公司机柜测试车间

潘旭涛 赵伟

公司签署协议,合作成立国家示范高职院校成立的首家教育中心——“甲骨文青岛职业技术学院教育中心”。此外,青岛市还拥有36家服务外包培训机构,年培训能力过万人。

“我们培养的软件学生,已就业于北京、上海、大连、青岛等地400多家国内外知名企业。”公司培养的人才成为企业“台柱子”,这是青岛本土培训品牌青软实训董事长刘全最欣慰的事情。

城市软硬环境决定产业走向

美国独资企业、青岛数据外包企业翘楚——青岛优创数据公司总经理马修,这几年经常把“在青岛扎根”和“爱上青岛”挂在嘴边。

“青岛的营商环境和配套政策非常适合服务外包行业发展。这里基础设施优良,网络、电力供应充沛,人才储备丰富,政府支持力度也很大。此外,优创90%都是刚毕业的大学生,需要长达半年的专业培训才能完全独立上岗,所以培训资金扶持对我们帮助尤其大。”

优质的软硬环境,是青岛拓出“服务外包产业发展沃土”的先决条件。作为东北亚区域性中心城市、“一带一路”东方枢纽港城市、山东半岛蓝色经济区核心,青岛有品牌企业辈出的工业基础、各类金融机构协调发展的现代金融组织体系、中国北方大型国际海底光缆唯一登陆站等诸多先天优势,成为服务外包产业的优质“硬环境”。

而在“软环境”方面,近年来,青岛市委主要领导带队赴印度招商,青岛市政府主要领导带队赴上海等城市招商,聘请专业机构编制产业新一轮发展规划,成立服务外包协会,研究出台服务外包扶持政策,调动全市优势资源,为服务外包发展铺路架桥。

“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。”青岛市市长张新起表示,未来,青岛将继续大力扶持服务外包产业的发展。

目前,青岛多个服务外包平台正在积极建设与完善中,4大公共信息平台——服务外包人才供需信息平台、服务外包人才培训和实训平台、服务外包公共品牌建设与市场推广平台、软件信息和外包公共技术支撑平台的建设,正源源不断地为服务外包业提供动力。

“政策红利”依然在释放。2012年,青岛市出台《软件和服务外包产业发展规划(2012—2016)》及《关于进一步加快服务外包产业发展的意见》,描绘了“三城联动、蓝色跨越”的青岛服务外包产业发展全新蓝图。2013年,出台《关于实施“走出去”与“引进来”相结合发展战略进一步提升对外开放水平的若干意见》和《青岛市国际贸易中心城市建设纲要(2013—2020)》,明确提出服务贸易跨越发展行动计划和大力发展服务外包的具体措施。

资讯速递

新加坡客人来青访问

本报电 6月9日,新加坡国际企业发展局中国司司长饶忠明一行率团来青访问。他表示,青岛是中国首个向新方提出将商务合作提升至城市全面合作理念的城市。“新加坡—青岛城市发展全面合作框架”的提出,为今后新加坡与中国各地区的商务合作提出了新的方向。近年来,通过形式多样的商务促进活动,青岛市与新加坡在商务领域合作进展迅速,尤其是去年青岛市与新加坡国际企业发展局共同签署了《经济合作框架备忘录》,推动双方在金融服务、水科技、节能环保、高端海洋旅游等领域的18个重点项目展开了合作,取得丰硕成果。

青岛软件科技城摘得“最佳投资环境奖”

本报电 日前在北京举行的第18届中国国际软件博览会上,青岛软件科技城被授予“2014年中国软件园区最佳投资环境奖”。

青岛软件科技城位于青岛高新区,规划总面积30.5平方公里。规划延展区14.5平方公里,截至目前,共落户包括总投资100亿元的招商局青岛网谷、总投资80亿元的科创慧谷、总投资50亿美元的金茂智慧新城等软件专业园区19个,总建筑面积490万平方米,在建面积95.2万平方米,竣工面积48.5万平方米。预计到2016年,青岛软件科技城规划产业载体建筑面积达到500万平方米,可承载从业人员12万人,可实现400亿元软件产业收入。(申梅梅)

中国—新加坡自贸协定：加快贸易自由化进程

2008年10月23日,商务部与新加坡贸工部代表各自政府在北京签署了《中华人民共和国政府和印度尼西亚政府自由贸易协定》。同时,双方还签署了《中华人民共和国政府和印度尼西亚政府关于双边劳务合作的谅解备忘录》。

中国—新加坡自由贸易区谈判启动于2006年8月,经过8轮艰苦而坦诚的磋商,双方于2008年9月圆满结束谈判。《协定》涵盖了货物贸易、服务贸易、人员流动、海关程序等诸多领域,是一份内容全面的自由贸易协定。双方在中国—东盟自贸区的基础上,进一步加快了贸易自由化进程,拓展了双边自由贸易关系与经贸合作的深度与广度。

在货物贸易方面,中新双方在《协定》中就货物贸易的关税减让、非关税措施和原产地规则等做出了承诺。在关税减让方面,按照《协定》,将在中国—东盟自由贸易区《货物贸易协定》的基础上,新方承诺将在2009年1月1日取消全部自中国进口产品关税;中方承诺将在2010年1月1日前对97.1%的自新加坡进口产品实现零关税,其中87.5%的产品从《协定》生效之日起实现零关税。在数量限制和非关税措施方面,中新双方承诺在WTO之外在任何时候不能保留任何数量限制措施和采取或维持非关税措施。在原产地原则方面,完全在中国—新加坡获得的或区域价值含量增值超过40%或满足累积原则与特定产品规则规定的产品应当视为中国—新加坡原产货物并应享受优惠关税减让待遇。

在服务贸易方面,中新双方在《中国—新加坡自由贸易协定》中关于服务贸易的承诺明显高于双方在《中国—东盟服务贸易协定》中的承诺。

在经济合作方面,中国—新加坡自由贸易协定除了覆盖传统的货物贸易、服务贸易、人员流动、海关程序等内容外,还明确指出将进一步加强双边合作。合作领域包括:第一,贸易投资促进;第二,参与中国的区域发展;第三,旅游合作;第四,人力资源开发;第五,促进中国企业“走出去”。此外,双方还将探索新的合作领域。

中新自由贸易区协定的签署使中国与新加坡的经济合作进入深度一体化的时代,拓展和加深了双方在服务贸易领域的合作,特别是协定中包含新加坡参与中国区域经济发展和促进中国企业“走出去”的条款,体现了中国实施自由贸易区战略与中国区域经济发展以及中国企业“走出去”战略相结合的新趋势。

自贸区专题讲座③



全球知名外包企业抢滩登陆 青岛成服务外包“强磁场”

作为服务业全球化的重要标志,服务外包的发展壮大,改变了要素资源在全球的分配,更是国家参与国际分工与合作、发展绿色低碳经济的重要战略产业。凭借区位优势、人才优势、商务环境及产业优势,青岛已经成为服务外包产业集聚的“强磁场”。位列全球外包前三强的简柏特(GENPACT)公司、印度国家信息培训学院(NIIT)以及全球知名外包企业IBM、NEC、惠普、卡特彼勒、优创、朗讯、武汉光谷、中盈蓝海等众多知名企业纷纷将目光投向了青岛,选择落户布局。

2011年,市委主要领导出访印度,直接推动和开启了青岛与简柏特和NIIT的合作。作为全球业务流程及技术管理的领先者,简柏特集团开辟了跨国服务提供商与当地的新合作模式。在青岛,简柏特将建立国内首家“全球流程创新中心”,积极推动与青岛本地领先的跨国企业海尔、青啤及海信等公司结成战略合作伙伴关系,由简柏特为这些公司量身打造高端服务内容,促进本土企业国际化。

“青岛高校特别多,人才特别多,公司落户第一年就完成了100多位人才的招聘。这里还有许许多多本地大企和外企,有很多服务外包的机会,因此,对简柏特集团全球化布局 and 拓展中国市场来说,落户青岛具有重要意义。”简柏特(青岛)信息技术服务有限公司总经理姜海波介绍说。

而随着2012年3月青岛开发区与NIIT签约,联手打造NIIT(青岛)实习实训基地,青岛在服务外包产业上的“软”实力进一步得到增强。该项目将通过校企合作模式和政企合作模式,在青岛打造中国旗舰级服务外包人才培训基地。仅用时5个月,青岛服务外包培训学校就于当年8月开业运营。

作为全球最大的软件教育培训机构,NIIT提供教育培训、软件解决方案和教育多媒体等产品与服务,在44个国家设有4600多所教育实训中心,拥有近8000人规模的服务外包软件开发团队和逾500人规模的软件课程体系研发团队,累计培养企业人才达500多万人次。

进驻青岛后,NIIT将与青岛各大院校合作提供嵌入式IT课程,大规模培养软件外包中高端人才。据悉,该项目计划每年为青岛培养600名高端技术人才、400名企业定制专业技术人员、1500名在校生技术基础人才,5年

内培养培训IT中高级人才7500—10000人。“在青岛本地合作院校学生来基地实习实训的同时,我们希望该项目能吸引、带动更多软件和信息服务企业入驻青岛,最终在青岛形成服务外包技术人才和管理人才的集聚,促进青岛软件和信息产业的发展繁荣。”NIIT总裁拉格万表示。

服务外包企业的落户和集聚速度,就是青岛服务外包“强力磁场”的最好证明。据统计,截至2013年底,青岛全市服务外包企业达547家,较2012年新增157家,增幅达40%。

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以及一系列适宜服务外包产业发展的平台和机制。

据了解,在青岛,朗讯、海尔软件、优创、青软实训、东合信息等5家企业入选商务部重点联系百家企业和20家培训机构;德林科姆、一凌网、百灵信息、中盈蓝海、优创等5家企业,入选2013年中国服务外包百家成长型企业;优创、中盈蓝海等2家企业入选中国业务流程外包企业20强。

去年,青岛市出台《青岛市国际贸易中心城市建设纲要(2013—2020年)》,提出要实现国际服务外包“双十大”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”。(杨瑶)