

“中国服务”国际范儿十足

本报记者 邱海峰



承接离岸服务外包规模稳居世界第二位、市场拓展至近200个国家、成为提升中国全球价值链地位的重要力量……近年来，中国服务外包产业持续加快发展，“国际范儿”越来越足，不断推动“中国服务”再上台阶、走向世界。对此，近日就有报告指出，中国服务外包持续加强创新创业驱动发展能力，产业规模扩大与转型升级发展并举前行，获得全球客户高度认同，日益成为深度参与全球服务合作与发展的新品牌。

Outsourcing
服务外包

① 起步晚，发展快 市场拓展遍全球

关于服务外包，业内人士指出，它是指依据服务协议，企业将自身的某项业务外包给专业服务供应商来完成的经济活动。服务外包产业是现代高端服务业的重要组成部分，具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业（特别是大学生就业）能力强、国际化水平高等特点。

中国服务外包发展起步较晚，2006年商务部会同相关部门启动服务外包“千百十工程”，拉开了大力推进服务外包发展的大幕。商务部介绍，从2006年至2016年，中国服务外包金额从13.8亿美元增至1064.6亿美元，年均增长率高达54%；服务外包企业从500多家增至近4万家；从业者近900万人，其中大专以上学历者551万人，是中国高学历人才集聚度最高的行业。

快速发展的同时，中国服务外包行业在全球的竞争力、知名度也不断提升。商务部服务贸易司司长冼国义表示，目前中国离岸服务外包在全球市场的份额已从不到1%提升至33%，稳居全球第二，离岸市场从以日本为主拓展至北美、欧洲、东南亚、中东欧、西亚北非等约200个国家和地区。

在日前于武汉举行的2017全球服务外包大会上，“一带一路”沿线国家和地区代表踊跃报名参会，美国通用电气集团、突尼斯CATCO集团、中国东盟商会、东盟中国工商总会、德国西门子集团等70多个跨国企业和国际组织反馈了近60亿美元的合作需求。

通用电气全球高级副总裁谢恩·菲茨西蒙斯表示，通用在选择全球运营中心落地地址时，在中国与印度之间犹豫了很久，最终选择将全球运营中心放在了上海。“主要是考虑市场的需要。在中国，通用有很多合作伙伴。通过分享在中国的服务，我们可以在运营成本、账目管理等方面提升对接效率。”谢恩·菲茨西蒙斯说。

同时，中国服务外包企业加速在境外设立研发中心、交付中心。目前，中国服务外包领军企业的境外分支机构，已遍及美国、日本、芬兰、英国、瑞典、澳大利亚、印度、越南等地。

成立于2006年的武汉佰钧成技术服务有限公司从最初的不到百人，发展到目前6000余人规模，已在美国、日本、新加坡等地设立了32个分支机构或研发中心，成为中西部地区规模最大的信息技术服务提供商，成为IBM、华为、谷歌、微软等全球500强企业的重要合作伙伴。

近日，商务部国际贸易经济合作研究院、《服务外包》杂志联合发布的《中国外包品牌发展报告2017》指出，顺应以数字技术、数字经济为代表的新一轮科技革命和产业变革新趋势，中国服务外包持续加强创新创业驱动发展能力，产业规模扩大与转型升级发展并举前行，获得全球客户高度认同，日益成为深度参与全球服务合作与发展的新品牌。



日前，为期4天的第十三届中国（南京）国际软件产品和信息服务交易博览会在南京国际博览中心举行。本届软博会重点展示基础软件、工业软件、大数据、“互联网+”、智慧城市、人工智能等领域的新模式、新技术、新业态和应用成果，吸引了来自30多个国家和地区的1300多家企业参展。图为参观者在软博会上参观大数据可视化系统。

苏阳摄（人民视觉）



图为青岛光谷软件园。该软件园是青岛国家级软件和信息服务示范基地的基础园区，也是山东省服务外包示范基地和青岛市工业与信息化融合示范区。

张进刚摄（人民视觉）

② 新动能，加速器 迈向价值链高端

“经过10年发展，服务外包内涵和外延发生了重大变化，已成为提升中国全球价值链地位的重要力量。”冼国义说，中国发展服务外包最初从承接跨国公司的代码编写、软件测试等非核心业务起步，已逐步向IT咨询、数据分析、研发设计等高附加值业务拓展。

商务部等5部门今年印发的《国际服务外包产业发展“十三五”规划》指出，大数据、物联网、移动互联、云计算等技术的创新和应用，推动我国服务外包产业向价值链高端延伸，业务结构不断优化，以知识和研发为主要特征的知识流程外包比重稳步提升，信息技术外包、业务流程外包、知识流程外包协调发展的局面初步形成。2011—2015年，我国信息技术外包、业务流程外包、知识流程外包的离岸执行金额比例从58:16:26发展到49:14:37。

事实上，向价值链高端延伸已经成为中国服务外包发展的重要方向。2015年，国务院印发《关于促进服务外包产业加快发展的意见》，首次对促进服务外包产业加快发展作出全面部署。《意见》要求，明确产业发展导向。同步推进信息技术、业务流程和知识流程外包服务，着力发展高技术、高附加值服务外包业务，促进向产业价值链高端延伸。

值得一提的是，在企业发展过程中，这种迈向价值链高端的态势正越来越明显。中国国际投资促进会介绍，当前，中国服务外包企业的专业服务水平显著提升，技术、设计和标准与国际接轨。截至2015年底，中国服务外包企业累计获得软件能力成熟度（CMM）等国际资质认证14203项。部分企业跻身全球知名卖家的服务短名单，以东软、文思海辉、中软国际、华信为代表的中国服务外包领军企业，与IBM、埃森哲、印孚瑟斯等国际知名服务供应商形成有力竞争。2016年，中软国际、文思海辉、浪潮、浙大网新、软通动力、瞬联软件等6家企业，入选“IAOP全球外包企业服务100强企业”。

文思海辉高级副总裁张东蔚认为，进入数字化2.0时代，文思海辉将加强与3D打印、AI、智能机器人等新一代的技术相结合，通过覆盖数字化咨询、体验交互、技术实施与运营服务的数字服务为客户提供全价值链整体解决方案，实现管理咨询、信息技术与解决方案的完美融合，帮助客户解决最复杂最重要的问题，在助力增长、加速创新、优化运营、升级体验等4个方面创造卓越商业价值。

“基于数字经济蓬勃发展的时代背景，服务外包正成为加快新旧动能转换、培育新动能的加速器。”商务部国际贸易经济合作研究院国际服务贸易研究所研究员李西林称，根据估算，2016年，服务外包产业规模在我国数字经济中占比达13%，而数字经济在我国GDP中的占比已超过30%。“随着服务外包产业的不断发展，它对新经济的作用将更加凸显。”

③ 空间广，政策帮 “黄金发展期”将至

“未来10年，中国服务外包产业将步入大有可为的‘黄金发展期’。”商务部副部长俞建华认为，随着信息技术的发展，制造业服务化趋势日益明显，服务贸易在全球价值链中的地位上升。目前，我国新兴服务出口的70%是通过承接全球服务外包特别是生产性服务外包实现的。

商务部介绍，“十三五”期间，中国服务外包产业发展空间更加广阔。世界经济进入服务经济时代，服务业跨国转移成为经济全球化新特征，服务外包日渐成为各国参与全球产业分工、调整经济结构的重要途径。据国际权威机构预测，到2020年全球服务外包市场规模有望达到1.65万亿美元至1.8万亿美元，其中离岸服务外包规模约为4500亿美元。“中国制造2025”、“互联网+”将释放服务外包新需求，国内在岸市场规模将进一步扩大，为服务外包产业离岸在岸协调发展提供了有力支撑。

根据《规划》提出的目标，到2020年，中国企业承接离岸服务外包合同执行金额超过1000亿美元，年均增长10%以上。

中国国际经济交流中心副理事长魏建国认为，中国有望在未来5年内成为全球服务外包的第一大国。“中国政府高度重视并鼓励服务外包的发展，每年的海归已达40万，并不缺少人才。中国发展服务外包的当务之急在于转变发展理念，放弃之前急功近利的产品思维，贴合服务行业本身，追求更具持续性的发展。”他说。

关于中国服务外包产业接下来的具体发展，《规划》

提出了7大任务，包括推进创新驱动、优化产业结构、推进区域协同发展、优化国际市场布局、培育壮大市场主体、强化复合型人才培养、提高标准化水平。《规划》明确提出，积极推进服务外包产业供给侧结构性改革，有序扩大服务外包产业规模，突出优势领域、关键领域和新兴领域，提升劳动密集型服务外包业务竞争力，着力发展高技术、高附加值的综合性服务外包，向产业价值链高端延伸。

商务部国际贸易经济合作研究院院长顾学明表示，优化国内国际市场布局是实现服务外包产业发展目标的重要途径。从国际来看，要在继续开拓欧美等发达国家市场的同时，以“一带一路”倡议为统领，围绕需求端，构建多元化国际市场新格局。从国内来看，要找准并发挥各地优势，发力供给端，构建以中国服务外包示范城市为主体，结构合理、各具特色、优势互补的产业发展格局。

对于服务外包的发展，国家还将给予更多的政策支持。具体来看，将加大合规的财政支持力度，在服务贸易创新发展引导基金中设立支持服务外包发展的子基金；拓宽服务外包企业投融资渠道，支持符合条件的服务外包企业通过发行企业债券、公司债券、非金融企业债务融资工具等方式扩大融资，实现融资渠道多元化；提升便利化水平，简化外资经营离岸呼叫中心业务试点审批程序；做好示范城市建设的阶段性总结、经验复制和政策推广；营造有利于服务外包产业发展的氛围，加大服务外包领域版权、专利、商标等知识产权的执法监管力度。



近日，在内蒙古呼和浩特市玉泉区的软通动力大数据应用产业基地，市民正在体验VR（虚拟现实）眼镜。据了解，该区与国内著名大数据企业合作，通过大数据应用产业基地进行实时实地信息采集和分析，推进“智慧城市”、“智慧旅游”建设，促进当地大数据应用产业的发展。

丁根厚摄（新华社发）