

# 信息简报

浙江省服务贸易协会

2011年8月◆总第3期

重要访谈

## “浙江服务”，转型新动力

——专访省商务厅副厅长 周日星

浙江日报8月11日（记者 刘刚） 服务外包，这个很多人已经不陌生的词汇，第一次成为了我省“五年规划”的主角。在日前公布的我省12个现代服务业五年发展规划中，服务外包产业赫然在列。为什么选择服务外包，服务外包产业发展对浙江经济而言意味着什么，浙江如何发展服务外包产业，它又将为浙江企业和一般百姓带来什么？带着这些问题，日前我们专访了省商务厅副厅长周日星。

### 转型“新引擎”

记者：很多人知道“服务外包”都是通过《世界是平的》这本畅销书，您能否形象描绘下“服务外包”？

周日星：所谓服务外包，就是企业把自己非核心的业务交给第三方去做，而自己专注于研发、创新等核心业务。用一句话概括就是“做你做得最好的，其余都交给别人去做”。服务外包是典型的“人脑

+电脑”，“双脑经济”，是智慧经济、“绿色经济”，消耗资源少，附加值高，信息承载度高。如你在凌晨两三点造访位于菲律宾马尼拉的第一资源亚洲公司，有将近 750 位年轻男女在电脑前工作，他们做的就是客户电话服务，处理雪佛龙—德士古公司的用户提出的信用卡查询事务。客户电话服务就是服务

## 外包工作

托马斯·弗里德曼在他的畅销书《世界是平的》说，“在这个因信息技术而紧密、方便的互联网时代里，全球市场、劳动力和产品都可以被整个世界共享，一切都有可能以最有效率和最低成本的方式实现。实现的途径，就包括服务外包”。

记者：对浙江经济新一轮转型升级而言，发展服务外包有何意义？



周日星：未来五年，全球服务外包产业将从 IT 领域向更广泛的服务领域和生产环节延伸，将成为全球新一轮产业结构调整的重要载体和服务业全球分工的重要实现方式，对我省而言，“十二五”期间大力发展服务外包产业，不仅迎来了非常好的发展时机，其发展也将直接推动我省经济结构的调整和优化，在提高就业率、节约能源消耗、保护环境等方面发挥积极作用，成为我省转型升级的重要抓手。

记者：“十二五”期间我省服务外包产业要达到的发展目标是什么？

周日星：近几年来，我省服务外包产业呈现出方兴未艾的良好态势。2010 年全省服务外包合同执行总额为 110 亿美元，其中离岸外包执行额占全国的 12%。2010 年全省进入商务部统计管理系统的服务外包企业达到 1480 家，新增 670 家。服务外包从业人员达到 18 万人。我省也已经形成了以国家级服务外包示范园区和省级服务外包示范园区为主的服务外包重点园区。

“十二五”期间，我省服务外包产业只要抓住契机，一定能够进入到新的发展境界。用规划语言说，这个新境界可以具体为以下几个指标：到 2015 年，全省服务外包合同执行总额突破 200 亿美元；从业

人员达到 30 万人；形成 1 至 2 家万人以上服务外包企业，50 家千人以上企业，培育 30 个服务外包示范园区和 50 个服务外包人才培训基地。

## 成长新路径

记者：怎样实现这些规划目标？

周日星：这是个发展思路的问题。在规划中，我们确定了服务外包发展的四项基本原则：

其一是优先发展。服务外包是比较年轻的新兴产业，又是关乎未来的希望产业。在我省现代服务业发展中，要将服务外包作为一个重点，要充分理解、发挥好服务外包对浙江经济转型升级的“绿色引擎”作用。其二是重点示范。不能眉毛胡子一把抓，要明确我省服务外包发展的重点区域、重点产业，发挥国家级服务外包示范城市引领带头作用，选择一些潜力大的城市重点扶持，选择对我省经济发展具有较强带动作用的领域重点发展。其三是互动发展。要紧紧密结合全省经济社会发展进程，将服务外包产业与软件信息业、金融、现代物流、文化创意等现代服务业发展密切结合，实现服务外包产业与先进制造业、现代服务业、新兴战略性产业等互动发展。其四是人才先行。服务外包发展的关键是人才，要制定相关人才引进、培训政策，以超常的理念、超常的措施解决服务外包发展中的人才瓶颈问题，推动跨越式发展。

记者：那么，“十二五”期间我省服务外包发展的重点环节是什么？

周日星：这个问题可以从不同角度来看。从产业的角度而言，未来我们将围绕信息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)三种主要形式，面向离岸外包和在岸外包市场需求，重点发展软件与信息服务、通信网络研发、金融服务、电子商务、动漫及网游设计、人力资源、物流货代、生物医药等特色服务外包领域。全省各市、县(区)可以依托本地区传统产业发展特色服务外包领域。从目标市场的角度而言，我省服务外包产业将以“重点发展美国和日韩市场，努力开拓欧洲市场，积极培育在岸市场，实现离岸和在岸协调发展”为原则，积极发展离岸和在岸外包市场。从人才培育的角度来说，我们要大力引进和培养具有海内外服务外包业务经验、熟悉国际服务外包市场、精通国际服务外包业务

流程且能与国外发包客户良好沟通的中高级技术和管理人才。从园区建设而言，我们将把服务外包示范园区建设，作为我省新兴产业大平台建设的重要组成部分，实现集聚发展、协调发展、错位发展，并将积极构建服务外包示范园区联盟，实现优势互补，形成我省服务外包产业的整体优势。

## 民企新机会

记者：浙江民资充沛，大量浙江企业都在积极寻找转型升级的新领域，发展服务外包对这些企业而言，意味着什么？

周日星：前面我已经谈过发展服务外包对浙江经济的意义。服务外包本身就是一个全球性的新兴产业，拥有巨大的发展空间和潜力，理所当然是浙江企业转型升级的一个重要方向和选择。因此，此次“十二五”服务外包发展规划的实施，对浙江企业而言，其实就是这种理论意义上的发展机遇转化为看得见摸得着的商机。细细阅读规划，你会发现，规划明确制定了支持服务外包发展的一系列保障措施，无论是从政策体系完善还是公共平台搭建上，都可以预期未来会有大的进展，这些对企业而言，就是机会。浙江企业尤其是民企，应抓住机会，积极投身服务外包发展，尤其是规划确定的重点领域。规划中，也推出了一批重点建设项目，对具体实施企业来说，也意味着“大干快上”的好机会。

记者：相比较企业，对一般百姓而言，发展服务外包带来的变化和影响是不是要小得多？

周日星：也不能这么说。我们说服务外包是一个新兴产业，其实它不仅仅“新”在商业运行模式上，它还会深刻影响到一个地方的就业结构、产业结构等等，而这些都会直接或间接与一般百姓密切相关。比如就业。在规划中，我们鼓励省内高校开设服务外包专业方向，因为服务外包的发展需要大量专业性人才。这样，服务外包与一般百姓就直接挂钩了，因为带来了一种新的就业机会，而且，在服务外包领域的就业与制造业不同，服务外包领域的员工大多可以归到“白领”范畴。可以想象下，当一个地方服务外包产业达到一定规模水平后，其就业结构和居民结构也都会发生相应变化，而这些变化又必然会带来消费结构、社会管理等等一系列变化。所以，服务外包发展对浙江一般百姓而言，其实一点都不遥远，用深刻来形容其影响也并不为过。

## 协会召开秘书长办公会议

2011年8月2日，协会在浙大网新会所召开秘书长办公会议。会议主要议题是通报协会成立两个月来的主要情况，研究部署近期工作安排。在杭的协会秘书长均到会，徐林军会长参加会议，省商务厅服务贸易处张钱江处长到会指导。

徐林军会长在发言中强调，协会在省商务厅的领导下，在各会员单位的支持下，发展前景广阔，大家要把握时机，整合资源，勇于探索，大胆实践，要抓紧建立充实服务外包专家委员会，加快四大联盟有效运转的节奏，从而为广大会员提供实实在在的服务，提升协会的影响力。

会议统一了思想，提高了认识，大家纷纷表示，要牢记协会宗旨，认真履职，心往一处想，劲往一处使，规范有序地推动协会各项工作的开展。会议决定将定期召开秘书长办公会议，并就收缴会费、组织活动、办好协会信息等事项达到共识。

### 协会第二批会员名录

#### 杭州远传通信技术有限公司

杭州远传通信技术有限公司是国家高新技术企业、双软企业，具备软件成熟度CMMI 3级资质，是专业的客户服务管理软件及咨询服务提供商。公司致力于呼叫中心、营业厅等客户服务渠道的管理提升和信息化。凭借着公司细致周到的服务，扎实稳健的技术实力，公司在电信、金融、保险、旅游、航空、电力、互联网及电子商务等行业领域拥有着众多的成功案例，获得了客户的广泛赞誉。

#### 慈溪浙大网新创新园开发有限公司

浙江浙大网新集团公司于2010年3月在慈溪市投资浙大网新慈溪创新园，投资组建的慈溪浙大网新创新园开发有限公司主要经营创新园的开发与经营。

#### 湖州联创软件有限公司

湖州联创是以中小企业信息集成应用系统规划、咨询、实施、服务和行业信息系统研发为核心业务服务型IT公司。联创立足湖州，本地化服务，快速响应，强势的开发实力，展现客户个性需求，是浙江省信息产业厅认定的软件企业、湖州市政府认定的服务业百家优强企业、湖州市经委认定的“软件技术中心”、湖州市信息化学会的“软件技术中心”。

#### 浙江树人大学

浙江树人大学是中国民办高校特色化发展的典型代表。目前，学校有专任教师525人，其中36%以

上的教师具有副高以上职称，具有博士、硕士学历的教师占 70%；经验丰富的外聘教师 300 余人，其中 50%以上具有高级职称。学校现有国际贸易学科和高等教育学学科 2 个省级重点学科。

### 合丰信息科技(金华)有限公司

合丰信息科技（金华）有限公司成立于 2010 年 9 月，注册资金 1000 万美元，总投资 2500 万美元，是金华市政府重点海内外英才引进项目企业。公司拥有国际上领先的通讯设备和 CTI 通信网络管理构筑而成的呼叫中心平台，依托具有自主知识产权的 CRM 客户关系管理平台，主要从事以呼叫中心方式承接离岸国际服务外包和国内商务呼叫中心服务外包业务。合丰集团业务覆盖美国东部及中部的 19 个个州，旗下 10 家子公司。

.....

## 扶持政策

### 部级服务外包扶持资金申报进展

截止 8 月 10 日, 2010-2011 年度的部级服务外包扶持资金的申报工作已经由省级机关审核阶段进入部级机关审核阶段。



2011年部级服务外包资金申报审核现场

## 2010年浙江省十大成长型服务外包企业

- 1、金华比奇网络技术有限公司
- 2、浙江德瑞物流有限公司
- 3、浙江中盈瑞博科技有限公司
- 4、湖州明芯微电子设计有限责任公司
- 5、长兴伟尔德纺织品有限公司
- 6、金华金色在线信息技术服务有限公司
- 7、义乌国联物流有限公司
- 8、金华丽声网信网络科技有限公司
- 9、金华市天华网络科技有限公司
- 10、山形英技系统软件（上海）有限公司绍兴分公司

### 评选原则：

- 1、评选范围为非国家服务外包示范城市企业；
- 2、离岸外包合同执行额依据为国家商务部服务外包业务管理系统内的企业业绩（经部服务贸易司核减）；
- 3、不包括化工类和医药类服务外包企业；
- 4、合同执行额增长快，对当地服务外包发展有引领作用。

## 信息简报 稿件征集中……

浙江省服务贸易协会

邮箱: zats2010@126.com

电话/传真: +86-571-85067392

地址: 浙江省杭州市延安路 466 号浙江经贸大楼南 1502

邮编: 310006

QQ 群: 23142609

Zhejiang Association of Trade in Services

E-mail: zats2010@126.com

Tel/Fax: +86-571-85067392

Add: South 1502 Zhejiang Trade Building, 466 Yan' an Road, Hangzhou, P.R.China

Zipcode: 310006

QQ group: 23142609