浙江省服务贸易协会

信 息 简 报

Zhejiang Association of Trade in Services　　2013 年 11 月 ♦ 总第 27 期

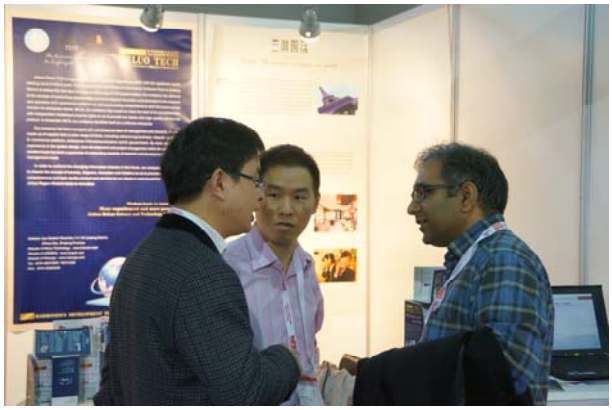
2013 年 CEBIT 土耳其欧亚通讯电子展览会

一、展会基本情况

2013 年 10 月 24—27 日，土耳其欧亚通讯电子展览会（CeBIT Bilisim Eurasia）在伊斯坦布尔举办。土耳其欧亚通讯电子展览会由世界著名的展览公司——德国汉诺威展览公司主办，该展始于 2003 年。作为全球最具影响力的 ICT 盛会 CeBIT 在土耳其的系列展，展会瞄准东欧、中东、欧亚大陆及土耳其本国的巨大潜力市场；并凭借 CeBIT 的著名品牌和汉诺威展览公司成熟的运作经验，是该地区无法替代的优质贸易平台。

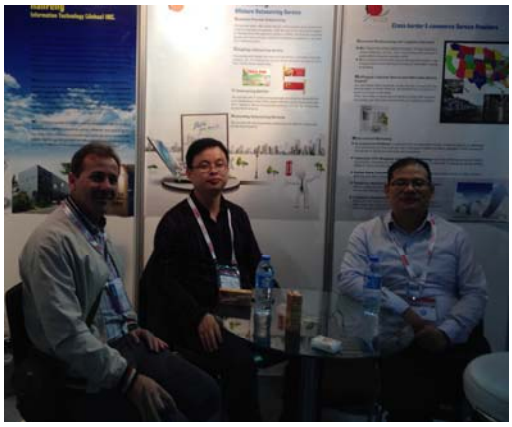
本届展会，展场面积近近2万平方米，吸引了近18个国家（地区）的1023家展商和来自93个国家共计131，358人次的专业观众。展会规模和专业观众人数与上届持平。大会同期

还举办了为期两天的首次 CeBIT 全球论坛，主办单位邀请了土耳其、波兰等国家的政府部门官员、世界知名企业代表到会进行主旨演讲，内容包括云计算、大数据、智能终瑞、信息安全等等。中国华为集团就移动互联网的发展趋势在开幕论坛进行专题报告，台湾世贸中心也在论坛召开台湾电子新产品发布暨国际媒体见面会。



二、我省企业参展情况

为帮助我省企业增长见识、拓展市场，了解行业发展新动态，省商务厅由胡滩康副厅长带队，省服贸协会牵头组织11家企业首次参展，参展面积144平方米。其中既有已进入当地市场的湖州佳格电子科技有限公司和浙江联宜电机股份有限公司，也有凭借自动化技术享誉业界的浙江中控技术股份有限公司，还有以提供解决方案和服务外包为主的包括金华合丰、和洛、博源、绍兴方苑、华卫众邦、冠群等一批中小成长性企业。



展会按专业内容设有三大展区，分别是 GOV、LIFE、PRO/LAB。本届展会，国内共有三家组团单位组织企业参展。除浙江展团外，另有中国贸促总会电子信息行业分会和深圳万邦展览公司的组团，两家参展规模与我省组团大致相同。中国企业的展区都位于 PRO/LAB 展区内的国际馆，但较偏位置，参展效果受到一定影响。

展会期间，胡滩康副厅长认真听取了参展企业的情况介绍，了解企业业务流程和运作模式，并与前来问询的专业观众进行沟通和交流，向客商推介浙江企业。他表示，希望今后有更多的企业主动出击，借助类似 CeBIT 这

样的境外展会平台，展示浙江形象，提高浙江 ICT 的知名度。

由于行业的特殊性和企业缺乏境外参展经验，参展企业中仅有湖州佳格从国内带去大量样品，并对展位进行了特装布置，其余企业展场布置基本属于简单的标摊格局，展板展示为主，现场交流也多以结识客商、了解需求、提问和咨询为目的。据不完全统计，我省组团接待客户数大约400人次，一些客户向感兴趣的企业表达了希望进一步沟通和对接的意愿。

三、参展体会和建议

土耳其拥有七千万人口，位居世界前二十大贸易国之列，其 ICT 市场被认为是全球最有潜力的 ICT 市场之一，年增长率约在15%左右。通过展会和对当地市场的考察，参展企业了解到，土耳其的服务外包在物流、IT、咨询、管理以及金融市场都有非常大的需求量，当地缺少高科技企业，科技创新水平有限，城市智能化尚未起步，这对于国内企业而言都是非常好的机会。另外，比如设计以及技术咨询所需要的自动读表系统、智能电网系统、软件研发和数据采集及监控系统等，都是土国开放并鼓励创新的领域，存在大量的商机。

参展企业普遍认为，参加此类展会，有助于开阔眼界，增长见识，了解市场行情和业界动态，对企业的发展肯定有促进作用。但对于多数属于刚起步阶段的中小企业而言，金额不小的摊位费用支出无疑会增加企业的负担。服贸企业不同于普遍意义上的外贸企业，提供的多是无形的产品和服务，多数企业往往只需一台手提即可达到参展的目的和效果。希望今后省商务厅能从实际出发，对于服贸企业参加境外展会实行摊位需求错位服务。如对确实有摊位需求的企业，可给予摊位费的相关补贴，对于不需要标摊面积的企业，能否另辟公共区域集中展示，由财政承担公共区域的相关开支，在减少小企业参展成本的同时，也有利于行业抱团出击，体现其活力和潜力。

2014 年的 CeBIT Bilisim Eurasia 将于 9 月 11-14 日举行。

服务外包发展遭遇人才短板

服务外包——一个新兴的产业，它基于信息网络技术，其服务性工作通过计算机操作完成，并采用现代通信手段进行交付。

就是这个普通人不太了解的新兴产业，在 2012 年国内外经济发展面临严峻考验的形势下，以服务外包离岸执行额 4141 万美元，同比增长 71.8%的高速增长，为我市全市开放型经济工作上交了一份优异的成绩单。

然而正当我市服务外包这一朝阳产业迅速发展的时候，却暴露出人才短缺，劳动力流失的问题。

行业迅速发展 凸显人才短缺

作为湖州市服务外包产业的集聚地，湖州多媒体产业园内并没有大型机械，更多的是一间间格子间，一台台电脑。业内都说服务外包是一个名符其实以人才集聚为中心的“智慧”型产业，也正因为如此它对人才的要求更高，需求更大。”

我市服务外包产业虽然起步晚，但是发展非常快。经过近几年的努力我市服务外包产业呈现了持续较快增长的发展态势。据统计显示，2009 至 2012 年，我市累计完成服务外包合同额 2.66 亿美元，执行额 1.91 亿美元，其中离岸执行额 0.81 亿美元，年均增长率达 61.7%；2012 年度，我市共完成服务外包离岸执行额 4141 万美元，同比增长 71.8%，为“十二五”规划增长目标（20%）的 3.5 倍多。

2012 年，湖州市新增服务外包注册企业 100 家，累计已达 228 家，完成服务外包合同额 10846.37 万美元，同比增长 2.8%，完成服务外包执行额 9559.15 万美元。同比增长 36.3%；其中离岸外包合同执行额 4140 万美元，在岸外包合同执行额 5418.43 万美元。今年 1-3 月，全市完成服务外包合同额为 1952.52 万美元，执行额为 1804.95 万美元，同比增长 21.2%，在岸服务外包执行额同比增长更是达到了 66.6%。

然而随着近几年产业规模的高速增长，我市服务外包显现出了人才短缺的现象，并且已目前已逐步发展成为制约该产业发展的主要矛盾。“缺人”已经成为了令人头疼的老大难问题，不少企业家这样表示。

市劳动部门发布信息显示，我市服务外包人才需求量逐年增多，仅湖州多媒体产业园在2015 年之前就需要服务外包人才 1 万至 2 万人。而目前稳定从事 ITO（信息技术外包）产业的人口不足 5000 人，人才增速与发展速度相比严重滞后，并且全市服务外包人才的需求与供给也存在着巨大的缺口。

湖州师院、市职业技术学院两所高校，都积极地对在校学生及部分服务外包企业的在职员工进行专业培训。但一个不争的事实是，上述两家培训机构每年毕业的专业人员数量很有限，不能满足现实的需要。

一些园区反映，在服务外包招商引资过程中，几乎所有的投资商都将人才集聚能力甚至有无专业人才培养机构作为先决条件。而目前，我市 5 家省级国际服务外包人才培训机构年培养专业从业人员不足 800 人。随着产业的进一步做大，企业对各具有实战经验和管理能力的专业人员以及精通国际规则、熟悉国外语言的高端复合型人才需求尤为紧迫。“不缺订单，缺人才”已经成了我市服务外包企业主时常挂在嘴边的话语。

企业招聘难，已成行业通病

目前在本地和外地已很难招聘到服务外包产业方面的人才，人才紧缺是当前众多服务外包企业面临的主要难题。

湖州日华信息科技有限公司是专业从事国内外信息化管理领域的技术咨询、软件开发的高新技术企业。该公司在特定的领域中，为各类用户开发不同平台，并且提供长期技术服务支持。因此企业对人才的要求比较高。虽然现在公司拥有多名博士、硕士级技术人才和资深的行业解决方案专家，但是企业近两年业务发展非常快，对人才的需求一直非常旺盛。这几年，他们在湖州本地招收了一些应届大学毕业生，但仍满足不了企业需求。一来因为湖州本地高校较少，本科院校仅湖州师范学院一家。并且师院的生源多集中在江浙沪经济发达地区，因此很多毕业生更希望会老家发展，而不愿选择湖州。并且由于他们课程设置变化较小，同样的学校毕业的学生，所学到的技能都非常相似。而企业则希望，员工能够做到知识技能互补，这样才能更好地应对实际业务中突发的各种情况。

据调查了解，我市地处长三角地区，紧邻上海、杭州、苏州等经济大市。然而就是这一区位优势，在服务外包企业去外地招聘人才的时候却成为了劣势。

确实湖州的经济发展与沪苏杭等大城市目前还有一定的距离，服务外包产业起步也较晚。很多外地高校应届毕业生都不太了解湖州服务外包行业发展的状况，因此他们中大部分人都不太愿意离开老家父母，来湖州发展。特别是经济发达的地区的学生，这种现象更加明显。以前企业去周边大城市招聘，前一天刚和那学生谈好，第二天他们又会说父母劝阻他不要离开老家，这样的案例非常多。因此这两年较多企业选择河南安徽等相对经济发展落后的地区招人。

目前我市服务外包产业员工的薪水与周边大城市相比依然存在着一定的差距，这也是很多应届大学生不愿来湖州的一个重要因素。一些学生甚至因为工资相差几百块，就放弃湖州，选择其他城市。归根结底大学生还是不太了解湖州，每个月五六千的薪水在我们这已经相当不错。并且考虑到湖州生活成本较低，即使工资少一点，我们员工实际的生活水平并不比在大城市就业的人差。

一般员工的招聘已经如此艰难，对于高端人才的争夺就更为激烈。服务外包产业最主要的就是人才。企业新业务的扩展，非常需要能独当一面的领军人才。很多外地的高端服务外包人员考虑到未来发展的不确定性，以及新企业团队建设不成熟、软件设备不完善等诸多原因，大部分都不愿来湖发展。人才成为了制约我市服务外包行业发展的一大瓶颈。

人才流失，雪上加霜

从事服务外包行业大多是80后、90后等年轻人。也正是因为年轻有个性，使得企业员工队伍稳定性大打折扣。

调研中，我们发现很多的年轻人缺乏一个很好的职业规划，毕业之后在一些宣讲过程中觉得这个服务外包企业还可以，就去上班，刚工作几个月，他想着或许还有更好的企业，可能马上能走了。记者调查发现，目前我市整个服务外包行业人力资源利用率相对较低，而另一方面流失率比较高。

年轻人思想比较活跃，他常常想着这山更比那山高，所以我们招进来的应届毕业生跳槽的非常多。在实际当中，学校教育完之后走出来的大学生到企业里面是不能直接用的，需要经过三四个月的上岗培训，才能熟练地掌握工作技巧。企业花了资金，时间，经历培养一个员工，刚刚看到有点进步就走人了。这对多数企业来说是一笔不小的损失。不仅如此，80后、90后大多数都是独生子女，在家娇生惯养。因此他们步入职场，也暴露抗压能力差，吃不了苦等诸多问题。

“员工完不成任务，领导免不了说几句。但是现在刚毕业的大学生心理素质普遍较差，而且自尊心非常强。你刚说一句，马上和你反驳，第二天立马交上辞职信，我已经遇到很多个了。”一位服务外包企业主在谈及人才话题时表示。

年轻人频繁跳槽，在我市服务外包行业内已经不是个例，甚至成为了一种普遍现象。人才流失对企业来说是一大笔损失，更为糟糕的是，一个员工的辞职会影响身边同事的情绪。企业连人都留不住，它的团队的士气一下子就低落了，就别提今后的发展了。

拉升人才短板，助力服务外包发展

人才的短缺，已经严重制约了我市服务外包产业的健康持续发展。“不缺订单，缺人才！”也成了企业主的口头禅。

如果说市场是服务外包行业发展的土壤，那么人才就是种子。缺少了人才，其他的也就失去了意义。三年来，湖州市一直在加大政策扶持力度，力图破解服务外包人才短缺老大难问题，拉升短板，推动这一朝阳产业的进一步发展。

对症下药，开出政策良方

与服务外包领先地区相比，湖州服务外包从业人员在语言、文化上的基础条件存在一定差距，这使得企业在与欧美企业沟通时处于劣势，难以与客户就住处需求进行有效沟通和交流，局限了业务的拓展提升。懂技术、精外语、善管理的高端复合型、国际化外包项目管理人才十分短缺，进一步造成企业项目开发效率不高，无法满足市场的要求。

想要打破瓶颈，解决当前人才紧缺的问题，就要制定出有梯度、有层次的差异化人才引进和培养战略。因此，在《湖州市服务外包产业发展"十二五"规划》中有专门提到人才培养问题。

针对人才短缺现象，市服务外包十二五规划提出，将改革人才引进标准，开辟人才引进“绿色通道”，为高级人才创造优越的创业创新环境，加大国际国内优秀人才引进力度，优化服务外包人才结构，重点引进产业发展所需的项目经理、高级管理、外包项目接单、系统架构师、信息安全管理和复合型专业人才。

目前，国家有专门制定支持服务外包人才的扶持政策：每录用1名大专以上学历员工从事服务外包工作并签定1年期以上劳动合同的，给予企业不超过每人4500元的培训支持；对符合条件的培训机构，培训的从事服务外包业务人才(大专以上学历)，通过服务外包专业知

识和技能培训考核，并与服务外包企业签订1年期以上劳动合同的，给予培训机构每人不超过500元的培训支持。省、市也先后出台了一些政策着力解决服务外包人才短缺问题：如鼓励开展员工岗前培训及人才定制、人才资质、国际认证、相关法律、行业标准和知识产权的培训，对年度实绩突出的省级国际服务外包人才培训机构、对经批准开展服务外包培训并取得较好成效的企事业单位和社会培训机构，都给予一定的奖励。湖州市财政每年安排500万元人民币的专项资金，用于支持市区国际服务外包产业发展，其中的重点之一就是加强服务外包培训机构建设。

引入活水，企业招聘也有高招

政府开出良方，企业吃下定心丸，开始逐步摸索破解服务外包人才短缺难题的道路。企业开展新业务，需要独挡一面的人才。希望引进的高层次人才能够在短时间内组织起一个团队，领导他们开展工作。想要找到合适的人才，就必须为人才提供更广阔的发展空间，更具吸引力的条件——职场中最看重的是发展空间与待遇。因此企业在招聘中采取了对应征者直接说出了工作要求，并且在工作中做到高度放权，用人不疑，疑人不用，选择了一员工，就绝对信任他，让他在自由的环境下，创造出更多的新产品，拓展新业务。以开放包容的态度，湖州不少服务外包企业吸引了一批高层次人才。湖州的服务外包企业多数是一些刚起步的小企业，但是正如马云所说，‘小企业，小而美，小而快’我们有着自己的优势。大企业固然能给一个人才很好的平台，而小企业却能把一个人才塑造成企业的管理者。小企业主和员工之间，不仅仅是雇佣关系，更多是伙伴关系。这能够让员工产生归属感与存在感。

广阔的发展空间，吸引了一些外地高端的人才，而更多回流的湖州人才，则进一步支持了我市服务外包的发展。相比上海、杭州、南京等周边大城市，湖州服务外包产业的发展还存在一定差距，因此很多外地高端人才都不太愿意来湖州发展。原因是在一个陌生的城市，需要面对的不仅仅是未来发展的不确定性，还有家庭，朋友圈子等一系列生活社交的诸多问题。考虑到这一点，湖州企业在外地招聘的时候更多地精力会留意湖州人。确实湖州出去的人才，经过了外面的锻炼，在能力和素质上都比本土院校刚毕业的应届生要强。此外由于家在湖州，员工相互之间交流更为密切，更能融合到工作中来，队伍的稳定性也会增加。

固本培元,培训提升人才素质

招聘人才是一方面，培训人才是另一方面。破解服务外包人才短缺问题，需要两手都要抓，两手都要硬。对于服务外包这类专业的创新型企业来说，人才培训，是其工作中的重要

环节。新员工是兴奋剂，带来活力，老员工是战略财富，为将来发展打下基础，对两者加强培训，才能整合资源，研发出新产品，开展新业务。

据了解，目前“内部培养”是服务外包管理人才的重要培养模式。企业对内部具有丰富实践经验，又有技术基础，逐渐展露出管理才能的优秀技术人才，一方面适时选送到高校进行深造提高，以培养既具有实践经验又有系统管理理论知识体系的优秀管理人才；一方面加强对员工岗位能力和素质的培养，如此不仅为员工提供了更广阔的发展空间，而且可以增强员工对企业的忠诚度，可谓一举两得。

另外，对外包高端人才所采用的“引进”方式同样适用于培养外包管理人才。主要是吸引相关行业中的管理人才到外包企业任职。这些人具备丰富的管理知识和实践经验，对行业发展动态和市场也很熟悉，企业只需对他们进行外包基础知识和技能的短期培训即可，这使得这些“引进”的管理人才可以很快的熟悉外包产业环境，并能顺利接手管理外包业务。

一些企业每周都有培训，而且针对不同员工都有不同项目。目的都在于为员工提供学习的平台，把团队塑造成一个学习型组织，以更好的适应科技与市场的发展。”

不仅是企业着力内部培训，政府也看到了培训对破解服务外包人才短缺的重要性，进一步加强支持力度。自去年下半年起，我市积极争取并推广实施国际服务外包人才培训综合考试。2012 年，全市有 671 人参加服务外包综合培训，考试备案人数为 480 人，累计考试合格并发证的有 467 人，考试合格率为 97.3%。培训考试人员中，专业包含呼叫服务、电子商务、广告传媒、计算机信息、java、动漫设计、工业设计、技术研发等领域。培训，提升了我市服务外包人才的综合素质，为弥补服务外包人才短板，助力服务外包持续健康发展做出了重要贡献。

校企合作 破解服务外包人才短缺难题

随着近几年我市服务外包产业规模的高速增长，显现出了人才短缺的现象，并且目前已逐步成为制约该产业发展的主要矛盾。 据市劳动部门发布的信息显示，我市服务外包人才需求量逐年增多，仅湖州多媒体产业园在 2015 年之前就需要服务外包人才 1 万至 2 万人。而目前稳定从事 ITO（信息技术外包）产业的人口不足 5000 人，全市服务外包人才的需求与供给存在着巨大的缺口。

对此我市服务外包企业一方面是引入活水，积极招聘外地优秀人才，另一方面是加强与本地高校合作，培养适合企业发展的大学生，并引导其毕业后在乎服务本土企业。校企合作，让我市服务外包企业尝到了甜头，广开沟渠，就近取水， 才能一解人才之渴。

课本对接业务 学点真本领才是王道

服务外包属于高兴技术产业，大部分业务与计算机信息技术相关。这行业的特点就是创意领先，技术更新快。加上多数服务外包企业目前规模还不是不大，要承接一个项目，就必须在细小的环节上有创新，有亮点。这样才能赢得客户。但事实上，绝大多数的学生在校学习过程中只是从书本上获得 IT 技术的理论知识，对行业现状、实际流程没有概念。并且目前大专院校课本都较为固定，几年时间其实行业的技术发展已经更新了几代，但是学生可能还在学以前的知识。这就造成了企业需求的员工，与学校培养的人才存在着巨大的鸿沟。

学校与用人单位的脱节，不仅加剧了我市服务外包企业人才短缺问题，更是让本地高校信息工程学院的毕业生在就业时候常常碰壁。虽然学校也会开展模拟的项目设计，但是和企业的实际流程有不小的差别，找工作时候面试官询问时，学生常常回答不上来。而且，计算机相关专业的教学面临的最大难题就是技术飞速更新，课堂教学往往落后于现实。课程的开发、教材的编写，不是一朝一夕的事，新技术往往几年后才能变成教材，教学落后的程度可想而知。

为了破解这一“脱节”难题，学校问计企业，在学校教学阶段引人企业合作培养学生。如湖州师范学院信息与工程学院已经开始聘请多名来自企业的专家，定期为学生上课。与一般学校中老师注重理论，看重考试成绩不同，来自企业的专家老师们更加注重实际操作。上外聘专家老师的课，学生兴趣比较大。因为他们不太说枯燥的理论，而是把知识贯穿于实践操作中。不单纯让学生简单模仿写相同的程序，还鼓励创新，编写新的程序。并且实用性强的指导让学生少走了很多摸索前进的弯路，也看到了未来工作的大致状况。

教室搬到企业 实战检验真知

企业和学校的对接是双向的，我们不单单请进来，而且还派出去，派出老师，派出学生。

校企合作，开展入企实训，将实践课在企业“开班”变成了现实：上课在企业，学生不用再为找实习单位而苦恼，技术人员为导师，辅导学生完成毕业设计和实习。学校对 300 余相关专业的应届毕业生整体安排实习，打破以往零散、参差的实习状况，实训实习优秀的学生可直接留在公司就业。9 月学期初开始 ，湖州师院信息技术等相关专业的大四学生就接受相关企业为期一个月的在校实训，学习企业项目开发基本技能；之后学生就进入企业实习，直接分入各个项目组工作。并且毕业前，企业将安排技术人员作为指导老师，辅导学生完成实习和毕业设计。

对于这样的合作模式，企业表现出了极大的热情。让企业参与大学生的实训、实习，就是为企业培养更合格、更优秀的准员工。另一方面，让学生提前进人企业，有助于他们感受企业文化，增强归属感，如果他们最终能留下来，这就正好缓解了企业人才短缺的燃眉之急。

虽然新模式刚刚启动，但之前小规模的人才培养实训班，已经让一些企业尝到了甜头。2011 年，第一期 ITO 人才培养实训班应运而生。首期 40 多名学员在一年的时间内参与了集中实训、分项目实训和企业实训，学习软件开发基本技能，参与项目开发全程，系统训练项目开发技能，到相关软件企业参与项目实训，熟悉真实的企业工作环境。经过一段时间的互相了解、磨合，日华科技相中了其中的 5 名学生，然他们也最终留了下来，成为了企业的骨干。

另一方面入企实训，也提升了本地高校的应届毕业生的就业能力。企业实训老师大多都是有十几年工作经验的项目经理，操作技术熟练，能带领学生走近岗位，接触到更多动手实践的内容。目前我已经开始接触具体的业务工作，这与正式上班没有太多的差别。”

校企合作的效果可谓一举两得，三方受益。企业解决了人才短缺问题，学校提升了教学质量，而学生也对就业有了信心。本土院校服务本土企业，产生了良性互动。现在我们老师也下企业，在现场帮他们出谋划策，解决困难。回过头，老师深入一线，对新的技术，对新的知识有了进一步的了解，返回课堂，传授给学生，让他们学到真本领，学生今后就业工作也能少碰壁。校企合作开创了服务外包人才培养的新模式。解决人才短缺。不仅要输血，更重要的是要造血，联合本地高校，培养适应企业发展需要的大学生，才能拉升服务外包人才短板。只有建好了人才基地，我市的服务外包行业行业才能走的更远。

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 1611

邮编：310006

QQ 群：23142609 & 187270591

Zhejiang Association of Trade in Services

E-mail：zats2010@126.com

Tel/Fax：+86-571-85067392

Add: South 1611 Zhejiang Trade Building, 466 Yan’an Road,Hangzhou, P.R.China

Zipcode：310006

QQ group：23142609 & 187270591