



Guangzhou Service Outsourcing Industry Association

2013年 第7期

为客户创造更大的价值
To create more value for customers

—— **广州诚伯信息技术有限公司**
谭杰强总经理访谈

广州服务外包行业协会召开第二次会员大会
技术合同认定登记免征增值税





Guangzhou Service Outsourcing Industry Association
2013年 第7期

为客户创造更大的价值
To create more value for customers

—— 广州诚伯信息技术有限公司
谭杰强总经理访谈

广州服务外包行业协会召开第二次会员大会
技术合同认定登记免征增值税



2013年第07期 April 2013

主 办：广州服务外包行业协会

顾 问：黄跃珍

主 编：黄燕玲

执行主编：欧健维

编辑 / 记者：余秋红、谢澍思、何灏海

设 计：文征

联系方式

E-mail: gzsoa2010@vip.163.com

联系电话: 020-66814158

联系传真: 020-66814100

联系地址: 广州天河区员村一横路7号大院
广东软件大厦二楼



目录

Contents

【人物访谈】

为客户创造更大的价值

——广州诚伯信息有限公司谭杰强总经理访谈

3

【活动聚焦】

2013国际资讯科技博览会即将开锣

6

【协会动态】

广州服务外包行业协会第一届理事会第四次会议暨第二次会员大会隆重召开

7

技术合同认定登记免征增值税

9

【政策解读】

广东省外经贸厅出台服务外包相关政策

10

国务院办公厅发布《关于进一步促进服务外包产业发展的复函》

11

【企业风采】

中时讯通信建设有限公司

12

广州诺特软件开发有限公司

12

广州泰可诺知识产权服务有限公司

13

【产业报道】

2011-2012年度广东省重点软件出口企业名单公布

14

粤服务贸易未来3年目标：2015年服务贸易额2000亿美元

15

项目主导保增长，提质提速促发展

15

中国服务外包向“内”转

16

国内数字新闻

18

编者按：随着各企业对呼叫中心应用的不断深入，中国客服中心产业快速发展。目前，广州已成为中国客户服务行业最发达的地区之一，拥有超过12万的客户坐席，以广州为中心的珠三角地区客户座席数量占全国的四分之一，位居全国第一。然而，客服中心在不断发展中也逐渐地出现了一些问题，如缺乏完整清晰的理论及时间体系、人才培养体系建设的欠缺、尚未建立科学而有效的绩效评估和度量体系等等。为帮助客服中心行业解决生产经营中遇到的问题，制定出相应的标准来规范指导业务运营，形成行业的有序竞争，提高客服中心行业地位，把握国内外服务外包市场的机遇和挑战，推动广州客服中心行业的建设与发展，广州服务外包行业协会拟于2013年下半年建立呼叫中心专业委员会。《广州服务外包行业简报》将对客服中心行业进行系列报道，3月26日协会采访了广州诚伯信息有限公司谭杰强总经理。

为客户创造更大的价值 ——广州诚伯信息有限公司谭杰强总经理访谈

外包协会：请您给我们介绍一下诚伯公司的具体业务。

谭杰强：诚伯近年的发展在不断前进，公司的产品结构从单一的呼入热线咨询类业务扩大到呼入销售类、呼出关怀和电话营销类。配合不断更新的技术和设备以及稳步提升的优异的服务品质，我们赢得了多个国内、外知名的企业成为长期合作客户，如中国移动12580、10086等客服热线，香港必胜客餐饮服务。我们的服务范围已从广东辐射到全国。诚伯公司除了电话处理这一主营业务外，还提供与呼叫中心运营相关的周边业务，如资料录入、劳务外派、呼叫中心运营提升顾问计划、专业培训、呼叫中心运营前期和进步培训计划、呼叫中心系统方案设计、呼叫中心系统集成和建设、客服中心场地布局设计等等，凭借多年大规模客服中心的运营经验，我们能为客户提供更合适客户需求的解决方案。

外包协会：您觉得客服中心运营最重要的事情是什么？贵公司是如何做好这件最重要的事？

谭杰强：客服中心的运营，最重要的首先就是获得企业客户的理解。目前在不少企业的眼中，客服中心还只是一个“成本中心”，仅仅是提供售后服务、咨询、帮助企业处理投诉等功能，其实不然，客服中心还能起到帮助企业修复和加强与消费者、用户间关系的重要作用。例如电网公司，客服中心提前将停电的信息发送给用户，这样就可以减低用户因不明情况而产生的咨询与投诉，帮助企业维护客户关系。让我们的企业客户理解到这一点，才能提高客服中心在业务合作中的话语权，体现客服中心的价值。

其次，客服中心如何在纷繁杂乱的服务过程中，给客户带来价值。除了节约成本以外，客服中心还能为客户带来怎样的好处呢？这是一个值得客服中心从业者思考的问题。深入理解客户的需要，是给客户带来



真正价值的基础，诚伯就是从这点出发，做了一系列的工作。例如我们会有管理层员工的跨行业知识培训，到企业客户内部调研、通过绩效导向做到服务质量与盈收的平衡等。通过这一系列的举措，让我们的员工给客户创造更大的价值。



外包协会：诚伯的业务不断发展，对员工的要求应该也会越来越高。那么当员工工作压力大的时候，贵公司怎样舒缓员工压力、提高工作积极性，减低流失率的？

谭杰强：对于客服中心来说，员工就是重要的生产力。诚伯公司近年来员工人数每年增长30%，从原来的一千多人发展到现在的五千六百多人、一千四百多个座席。如此庞大的一个队伍，需要我们有更人性化的制度和更高的管理水平。诚伯在多年的实践中已经形成了一套完善的员工管理制度。近来，我们推行了一个名为“向日葵栽种”的计划，比较有效地降低了员工流失率。

首先，我们会从源头抓起，就是招聘合适的人选。而面试的人员中大概只有40%属于合适的人选。其次是情感凝聚。客服中心工作的压力大、时间无序，员工一旦抵受不住压力而产生负面情绪，就容易产生离开的想法。员工间的互相关怀、公司的团体活动、过年的家庭拜访，都是疏导情绪、排解压力的最好途径。第三是加强沟通，公司会通过各种途径，如现在流行的社交网络，了解员工的工作与生活，及时将问题反馈并解决。

外包协会：贵公司是否有专门开设针对在职或即将入职员工的培训项目或课程？这些课程是怎样进行设置的？

谭杰强：内训体系是客服中心的生命力。诚伯的内训大致分为四个部分：首先是预热期，我们将相关知识、面试技巧等材料通过网络发送给应聘者，让他们在对客服中心和诚伯公司有一定了解的基础上进行面试，提高应聘的成功率；其次是上岗培训，就是基本知识、项目内容的系统培训，并且每位新员工会有2-3天的体验期去切身了解作为一名客服中心员工所有要处理的日常事务和承受的工作压力；第三部分是在岗培训，公司会根据不同的业务和考核对在职的员工进行各类培训，平均每月的培训时长在8小时左右；第四部分就是晋升培训了，我们会给员工进行职业规划，引导员工纵向发展，比如员工可以提升个人工作职级，从一个普通的话务员通过晋升培训成为管理层的员工，从班长、到主管、到项目经理等，良好的晋升机制也是降低人员流失率的一个重要举措。

外包协会：我会拟于下半年组建广州服务外包呼叫中心专业委员会，您认为这个专业委员会应该在行业中扮演怎样的角色、开展什么业务？

谭杰强：专业委员会的成立，对广州从事呼叫中心业务的企业来说无疑是一个利好消息。我认为作为



一个有较强针对性的组织，首先要做好反映行业诉求的工作，例如可以邀请政府到呼叫中心企业调研，了解呼叫中心是一种低碳、环保的绿色产业。此举有利于制定更合适的政策支持产业发展。其次是做好行业监管的工作，对业界一些规管不严的现象加以约束，形成监督机制。第三是提升行业地位，通过组织评选、政府活动、制作公益广告等一系列的手段，让社会对呼叫中心了解更多、认同更多，从而提升呼叫中心的行业地位。

广州诚伯信息有限公司简介

成立于1997年的广州诚伯信息有限公司是国内较早提供专业外包式客服中心服务的企业。立足于“成为最有价值的客户服务公司”的宗旨，诚伯公司在过去十多年的时间不断完善其技术设备，创新解决方案、优化管理流程以及建设更受员工推崇的企业文化，使业务不断发展进步。

“诚信共享、结果导向、创新服务、持续改进”诚伯无论在过去还是在未来都一如既往潜心于呼叫中心行业的运营和发展，并将创造更加优异的服务品质和为客户创造更大价值作为己任。秉承“诚恳、增值、信赖、进取、专业”价值观，不断进取。



2013国际资讯科技博览会即将开锣

香港贸发局主办的国际资讯科技博览将于4月13日在香港会议展览中心正式开幕。该项展览蜚声国际，去年吸引了超过86,000名买家到场参观，2013年的展会将云集逾千家参展商，向业界展示最新的资讯及通讯技术产品和服务。

资讯科技博览将展示最新的流动应用程序、通讯、多媒体、网络和电子娱乐产品及技术。展会期间，买家和参观人士可参加一系列研讨会及交流酒会，吸收最新市场资讯和扩充人脉商网。研讨会将涵盖不同的议题，如最新的电子消费产品、环保产品、科技趋势和有关的条例。

广州市外经贸局与市科技和信息化局连续多年联合组织我市园区及企业参加国际资讯科技博览，取得了较好的成效。为继续宣传我市作为“中国服务外包示范城市”的服务外包产业发展成果，同时借助香港国际专业会展平台，促进我市企业寻找国际合作伙伴，承接国际离岸业务，深化穗港合作，市外经贸局将与市科技和信息化局继续共同组织我市服务外包示范园区和外包企业参加香港“国际资讯科技博览”。

广州服务外包行业协会第一届理事会第四次会议暨第二次会员大会召开

3月29日，广州服务外包行业协会第一届理事会第四次会议暨第二次会员大会在番禺区海怡半岛星河湾酒店隆重召开。广州市对外贸易经济合作局陈泳芳副局长、广州市科技和信息化局吴奇泽副局长等领导，广州市相关部门、产业园区的领导及代表，各会员单位代表以及社会各界人士出席了本次大会。

在大会上，黄燕玲秘书长汇报了协会成立两年的工作报告和2013年的工作计划。协会自2011年成立以来，为我市服务外包行业提供了一个交流、合作、发展的平台，在服务企业、政企沟通、行业促进等方面做了大量卓有成效的工作，尤其在充当政府和企业之间的桥梁纽带方面、在开展产业研究、加强服务外包产业招商与国际交流方面发挥了重要的作用。

协会所取得的成绩得到了业务指导单位、主管部门等各级政府部门以及会员的肯定。广州市外经局陈泳芳副局长和市科信局吴奇泽副局长分别在大会上致辞。



会议现场



吴奇泽副局长致辞

吴奇泽副局长认为，协会在会长和秘书处的努力下，取得了很好的成效，尤其在协助组织落实政府有关政策方面做了大量的工作，搭建了政府和企业沟通的桥梁，真正成为政府的助手；在服务企业、帮助企业拓展交流合作、拓展市场方面发挥了重要的作用；协会的自身建设也在不断地加强，服务能力不断提升。

陈泳芳副局长也对协会成立两年间的成效表示了肯定和赞扬。她认为，广州服务外包行业协会的组织建设和各项工作已经走在全国服务外包行业协会的前列。今后，协会要继续当好桥梁、做好服务；加强研究，提升层次；充实队伍、扩大影响，树立协会优质服务的品牌，为更多服务外包企业所认可。



陈泳芳副局长致辞

本次大会还进行了会长改选。经全体会员表决，选举广东拓思软件科学园有限公司总经理文俊伟先生为新一任会长。

文会长表示，协会已经进入快速发展时期，将更好地做好各项服务工作，吸引更多的服务外包企业加入协会。



文俊伟会长讲话

广东拓思软件科学园有限公司简介

广软拓思成立于2002年6月,是经广东省人民政府批准设立的国有独资企业,是广东软件科学园、广州国家现代服务业软件产业化基地建设、运营、管理实体。公司设立董事会、监事会,实行总经理负责制,建立了“产权清晰、权责明确、政企分开、管理科学”的现代企业管理制度。

公司是高新技术企业、软件企业,获得国家高新技术企业创业服务中心、计算机信息系统集成二级资质、计算机信息系统安全服务等资质,拥有多项专利、计算机软件著作权等自主知识产权。公司评测中心获得中国合格评定国家认可委员会国家实验室资质。遵循清晰的发展理念和专注的经营战略,公司获得了持续、快速、健康发展。

文俊伟先生,管理学博士,高级经济师,长期致力于科技企业管理及专业孵化器运营管理研究,现任广东省生产力促进中心副主任、广东拓思软件科学园有限公司总经理,全面负责广东软件科学园的建设运营。



技术合同认定登记免征增值税

技术合同认定登记税收政策

经技术合同认定登记的技术开发（委托开发、合同开发）合同，技术转让（专利申请权、专利权、专利实施许可、技术秘密）合同，可享受技术交易额免征增值税。

技术合同认定登记条件

- 1、登记范围：法人、个人和其他组织依法订立的技术开发合同、技术转让合同、技术咨询合同和技术服务合同（包括技术培训合同、技术中介合同）。
- 2、登记原则：按地域、一次、卖方登记

技术合同认定登记流程



技术合同认定登记机构

广州服务外包行业协会已被广东省科学技术厅和广州市科技和信息化局认定为广州市第14技术合同认定登记点，开展技术合同认定登记工作。

订立了技术开发合同、技术转让合同、技术咨询合同和技术服务合同的企业可随时与我们联系，咨询和办理技术合同认定登记业务。

联系人：余秋红、黄庆群

联系电话：020-66814109、66814197 传真：020-66814100

单位地址：广州市天河区员村一横路7号大院广东软件大厦二楼 邮编：510635

网址：www.gzoutsourcing.cn

广东省外经贸厅出台服务外包相关政策

3月29日，广东省外经贸厅出台《关于服务外包示范企业和重点培育企业认定暂行办法》、《广东省服务外包示范城市认定暂行办法》和《广东省服务外包示范园区认定暂行办法》，大力发展服务外包产业，鼓励服务外包企业做大做强。

《关于服务外包示范企业和重点培育企业认定暂行办法》要求，从事服务外包业务并在近两年无违法记录的企业，申请认定“示范企业”和“重点培育企业”必须具备以下条件：

- 一、广东省注册具有独立法人资格企业；
- 二、如实在商务部“服务外包业务管理和统计系统”登记注册。

申请“示范企业”的还应符合下列条件之一：

- 一、在广州、深圳市注册的企业，上一年度离岸执行额不低于3000万美元；
- 二、在广州、深圳市以外地市注册的企业，上一年度离岸执行额不低于1000万美元。

申请“重点培育企业”的还应符合下列条件之一：

- 一、在广州、深圳市注册的企业，上一年度离岸执行额不低于1000万美元，且获得地级以上市外经贸主管部门书面推荐；
- 二、在广州、深圳市以外地市注册的企业，上一年度或当年离岸执行额不低于100万美元（粤东西北地区放宽至30万美元）。

《广东省服务外包示范城市认定暂行办法》规定，申请认定省级示范城市应符合以下基本条件：

- 一、制定了服务外包产业发展规划；
- 二、将出台地方性鼓励政策加强省级示范城市建设，并承诺安排一定资金与省级专项资金配套；
- 三、上一年度承接服务外包业务（含在岸和离岸）合同签约额达3000万美元以上；
- 四、辖区内服务外包企业达30家以上，且主要从事离岸服务外包业务；
- 五、服务外包从业人员累计达5000人以上，且具有从事服务外包教学的高等院校和科研院所。

《广东省服务外包示范园区认定暂行办法》规定，申请认定省级示范园区应符合以下基本条件：

- 一、制定了服务外包产业发展规划；
- 二、园区内建筑面积2万平方米以上且从事服务外包业务的企业不少于10家；
- 三、广州、深圳市辖内的园区上一年度服务外包离岸执行额达到2亿美元以上；其他辖区内的须达到500万美元以上；
- 四、当地政府承诺从地方财政中安排服务外包产业发展专项资金，用于服务外包专业园区建设。

国务院办公厅发布 《关于进一步促进服务外包产业发展的复函》

近日，国务院办公厅复函商务部、发改委、教育部、科技部、工信部、财政部、税务总局、知识产权局、外汇局等9部委，进一步明确加大对服务外包产业的支持力度，释放出更为积极的政策信号。

《复函》将延续并完善国家级服务外包示范城市发展服务外包产业政策措施，其中2013-2015年中央财政继续安排专项资金支持国家级服务外包示范城市公共服务平台建设；将国家级服务外包示范城市离岸服务外包业务免征营业税、增值税、技术先进型服务企业减征企业所得税、职工教育经费税前扣除政策延续至2018年底；将进一步放宽技术先进型服务企业认定条件，将离岸外包业务收入占企业总收入的比例由50%调整为35%，先在苏州工业园区试点，根据试点情况适时研究推广。

国家将继续对地方安排补助资金，对服务外包人才培养、资质认证等给予补助；将完善服务外包中高端人才鼓励政策，科学界定中高端人才标准，对中高端人才培养加大补助力度；将加快国际营销网络建设，加大国际市场开拓力度，打造“中国外包”品牌；将促进服务外包离岸在岸协调发展，研究在岸、离岸服务外包协调发展政策措施；将完善服务外包产业发展环境，加强服务外包信息安全法律法规体系建设，加强外包产业基础研究，出台相关行业标准。

中时讯通信建设有限公司

中时讯通信建设有限公司（下称“中时讯”）始创于1993年，是中国通信产业服务有限公司（股票代码：0552HK）旗下的具有独立法人资格的全资子公司。中时讯为原广东省邮电管理局下属企业，整合了广东地区12家通信企业。经过多年转型、创新，中时讯成为位居同行业前三名的国际化公司。

公司注册资金为2亿元（国内前列），总部设在广州，下设十六个分公司，四个事业部，拥有各类管理和专业技术人员近3000人。业务范围覆盖全国及海外的中东、非洲、美洲、亚太地区。自2010年以来，中时讯进入跨越式发展阶段，业务收入连续三年年增长超过两亿元。2012年，公司收入达15亿元，其中40%来自广东省外及海外业务。

公司具有“通信工程施工总承包一级资质”、“通信网络系统集成甲级”、“计算机信息系统集成贰级资质”和“建筑智能化工程专业承包贰级”等行业内资质，已通过ISO9001：2008质量管理体系认证，历年来获得数十项部级、省级和市级优质通信工程奖项，得到工信部、各运营商、集团客户的高度认可。

目前，公司业务范围涵盖通信和信息服务的主要专业领域，为客户提供通信网络建设、维护和优化、系统集成、供应链等优质服务。公司具备优秀的项目管理能力和资源整合能力，通过项目总承包、多元一体化管理等解决方案，实现客户价值的最大化。

秉承“市场为本、服务是根”的精神，公司不断进行管理创新，内强素质，外树形象，发挥技术优势和产业优势，致力于成为员工尊崇、同行尊敬、客户尊重的企业，为客户提供专家级信息化服务，建一流流的世界级网络。

广州诺特软件开发有限公司 xo group/

广州诺特软件开发有限公司成立于2009年7月，广州诺特软件开发有限公司主要从事计算机软件及其相关技术的研究开发，计算机系统集成及技术咨询、技术服务、技术转让。公司自成立以来，一直为美国的XO Group Inc.公司提供网络工具开发服务，QA服务和注册平台开发服务外包业务。

XO Group是美国最大婚尚资讯集团，旗下包括了网站、杂志、电视节目、相关书籍等诸多媒体资产。该网站现在月访问量达到了1亿次，注册用户超过180万，是美国在线交易额最大的婚礼网站。

广州诺特软件开发有限公司发展势头良好，业务增长迅速。公司开业至今的短短三年时间里，由当初仅有的五个员工，到今天的近百人，并且99%为大学（含大专）毕业及以上学历的高科技人员。公司的离岸外包服务总量取得巨大发展，2011年公司的收入总额约为232万美元，2012年服务外包业务额则高达307万美元，实现了快速的增长。

广州泰可诺知识产权服务有限公司



广州泰可诺知识产权服务有限公司主要为客户提供专利检索，专利分析预警，专利翻译以及专利咨询等服务。我们与世界上主要国家的知识产权服务机构建立了广泛的战略合作关系将本公司的业务范围扩大到全球各地。

广州泰可诺知识产权服务有限公司拥有一支以留学归国博士为核心的高素质的创新型团队，公司核心成员荟集中国科学院、山东大学、华南理工大学等一流学府和科研机构的知识产权、机械、电子、生物科技等人才。公司所有员工均具有本科以上学历，其中一半以上员工具有博士或硕士学位。公司与国外著名知识产权事务所有长期的合作关系，核心成员均在国内以及国外进行过专业培训。公司对知识产权分析咨询人才的高标准要求确保了公司咨询服务的优质高效。

我公司提供全方位的知识产权法律服务，业务范围涵盖专利、法律诉讼、年费管理、专利检索、专利分析预警及其它知识产权相关事务。另外，公司凭借多年从事知识产权相关业务的经验，可针对企业的性质、经营目标、市场策略、技术开发与国际、国内法律环境等综合因素，对企业进行针对性培训和辅导，帮助企业建立全方位的保护策略、进行专利挖掘、建立和完善知识产权管理制度等。



2011-2012年度广东省重点软件出口企业名单公布

近日，广东省外经贸厅和广东省经济和信息化委对“2011-2012年度广东省重点软件出口企业名单”进行了通报。根据《广东省重点软件出口企业认定暂行办法》有关规定，经广州服务外包行业协会受理、广东省服务外包产业促进会认定，评选出广州中望龙腾软件股份有限公司等29家广州企业为“2011-2012年度广东省重点软件出口企业”。

具体名单如下：

广州瀚信通信科技股份有限公司	友邦资讯科技（广州）有限公司
广州中望龙腾软件股份有限公司	广州广电运通金融电子股份有限公司
广州奔步电脑有限公司	广州市佳众联科技有限公司
广州正道软件有限公司	科力创新软件（广州）有限公司
汇丰软件开发（广东）有限公司	竞优（广州）信息技术有限公司
爱立信移动数据应用技术研究开发（广州）有限公司	广州玛氏信息技术服务有限公司
广州三星通信技术研究有限公司	广州苹果树信息科技有限公司
西艾（广州）软件开发有限公司	广州世本乐自动售卖技术研究开发有限公司
广东天拓资讯科技有限公司	广州第九艺术网络科技有限公司
广东华智科技有限公司	广州海菱机电技术有限公司
广州市西美信息科技有限公司	广州泓维软件有限公司
广州拓欧信息技术有限公司	广州软通动力信息技术有限公司
广州诺特软件开发有限公司	广州智库创建信息技术有限公司
广东新华南方软件外包有限公司	广州名扬信息科技有限公司
广盛（广州）软件开发服务有限公司	

粤服务贸易未来3年目标： 2015年服务贸易额2000亿美元

4月1日，全省加快发展服务贸易工作会议在广州召开。会议提出了广东省服务贸易未来3年的具体发展目标：总量上，2015年全省服务贸易进出口总额要达到2000亿美元；速度上，2013-2015年年均增速要达到20%，力争更高；比重上，2015年服务贸易与货物贸易比值要提高到18%；结构上，2015年现代服务业出口占全省服务贸易出口总额的比重要达到20%。

上述目标的提出对广东省外经贸稳增长、调结构、促转型，提升开放型经济发展水平具有重要意义。服务贸易是现代服务业的重要内容和外经贸加快发展的新增长点，据统计，“十一五”期间，广东省服务贸易由188亿美元发展到608亿美元，年均增长34%，是同期全国平均增速的两倍，全省同期货物贸易增速的3.3倍。2012年，全省服务贸易进出口达1065亿美元，首次突破千亿美元大关，增长20.3%。

副省长招玉芳在会上强调，服务贸易是近年来开放型经济中发展最强劲、革新最迅速、前景最广阔的领域之一，也是当今全球贸易发展特别是后金融危机时代引领全球经济复苏的新动力。为此，与会议配套，省政府专门出台《关于加快发展服务贸易的意见》。

招玉芳要求，广东省要根据自身的发展重点，大力推行定向招商、产业链招商、以商引商等，着力吸引美、欧、日、韩等发达国家，世界500强和跨国公司来广东设立地区总部、研发中心、采购中心、营销中心、后台服务中心。广州、深圳要充分发挥作为中心城市和开放门户的优势，进一步提升服务业开放层次，营造与国际接轨的服务贸易环境，大力发展总部经济，增强服务要素集聚能力和服务接单能力，强化辐射带动功能，打造高端服务贸易中心。

值得注意的是，此后，省外经贸厅还将会同相关部门逐一推动服务贸易重点领域发展，出台促进文化、中医药服务贸易发展等一系列配套文件，形成“1+N”的意见体系。

——南方日报

项目主导保增长，提质提速促发展（摘录）

2013年是全面贯彻落实党的十八大精神开局一年，是“十二五”承上启下一年，也是全面推进广州市番禺区新型城市化发展、大力建设时尚创意都会区之年。今年，番禺区将不断强化项目管理，促投资增长提速，培育消费新增长点，抓稳定出口增长，以“三个重大突破”为抓手，提高标杆，选准突破口，加快经济转型升级。

● 培育持续发展新亮点

番禺区强化项目管理，探索多种融资模式，加快推进财政投资项目建设；落实和完善民间投资政策，着力解决项目用地、审批等问题，促进民间投资提速。探索综合扶持政策，多举措提速重点项目建设，2013年番禺区初步计划安排区重点项目100多个，计划投资224亿元。用好用足稳定外贸增长政策，培育服务外包新增长点，组织企业参展抢抓订单，推动外贸转型升级，稳定外贸出口。

● 打造加快发展新引擎

加快区域转型升级。番禺区重点建设好广州南站商务区、广州国际创新城、万博商务区等战略性发展平台，促进项目进园区、园区进平台，形成组团式发展平台，打造多个各具优势、错位发展的区域增长极。

加快产业转型升级。番禺区依托发展平台与园区，建设时尚创意为名片的战略性主导产业。大力发展商贸会展、生态旅游、专业服务、电子商务等时尚产品、服务为代表的时尚产业。全面铺开国家现代服务业国际创新园建设、大学城提升计划，加快促进科技与金融相结合，推动科技金融创新与产学研协同发展，吸引科技龙头企业、重大科技项目和高端创新创业团队落户，打造创新为核心的创意产业。

加快企业转型升级。番禺区加强招商选资，制定和完善政策，大力引进总部企业，鼓励本地企业向总部经济发展与上市；提升改造与盘活工业园区，既要“腾笼换鸟”，更要引导本地企业就地转型升级，保障前景好的转型项目在我区建设。

● 实现协调发展新突破

番禺区着力提升时尚创意都会区功能，提高承接广州老城区消费转移的能力，增强宜业宜居的魅力。在交通基础设施建设方面，番禺区以广州南站为核心，加快完善莲花大道、南大干线等横向骨干路网，全面建设地铁7号线一期，抓好城际轨道交通及地铁新一轮规划协调，推进区内路网与产业基地、功能区域、交通节点等无缝对接，加快将番禺打造成珠三角核心交通枢纽。

番禺区将继续推进国家智慧城市试点，加快智慧番禺建设，构建智慧番禺立体式服务体系，提升智慧管理服务城市的能力与水平。创新管理方式，培育、规范、发展社会组织，推进城市管理向多元主体共同治理、共建共享发展。

—— 广州市番禺区政府网站

中国服务外包向“内”转

中国服务外包研究中心副主任金世和透露，在今年2月国务院发布的《关于进一步促进服务外包产业发展的复函》中，已经将离岸服务外包的占比降至35%。这意味着，中国服务外包向“内”转已成为趋势。

日前，在天津举行的第二届中国服务外包领军者年会上，北京服务外包企业协会理事长曲玲年向国际商报记者表示：“希望10年之后，中国服务外包行业在岸业务份额能达到90%。”

据国家服务外包产业发展中心主任王瑞介绍：“目前，我国与印度相比，离岸外包的数量仅为印度的1/5，在岸业务数量则为印度的8倍。”这说明，我国国内市场潜力巨大，蕴含着无限商机。

● 转向有原因

服务外包向“内”转有部分原因是国际市场竞争力下降。曲玲年对记者说：“近几年，国内部分企业的利润率已经由原来的15%~20%下降到5%~10%。其主要原因是人力成本上升。企业不可能通过降低人力成本来提高利润率。如果企业营收不能2倍于人力成本，行业不太可能保持前几年快速增长的态势。”

汇率风险也加大了企业离岸业务的压力。“印度卢比贬值，人民币持续升值，这也是拉开中印两国外包企业利润差距的原因之一。”曲玲年说。

当然，一些国内知名企业的日子相对来讲会好过一些，它们有更广阔的国际客户，也具有更强的承担风险的能力，这些风险包括汇率风险。“我们在与客户签订合同时会比较谨慎，要求双方对汇率风险共同承担，对于在中国设有分部的外企有些会进行人民币结算。”东软信息技术服务有限公司副总裁王凤对国际商报记者表示。

对于大多数外包企业，尤其是中小企业而言，离岸市场不容乐观。

● 国内市场如何释放

新一届政府提出，中国将刺激内需，使经济较少依赖于对外出口，坚持市场化的改革方向。

对此，曲玲年的理解是，对于服务外包产业，政府将进一步放手，以释放国内市场的需求。这种放开首先要从政府的外包业务开始。“只有政府的外包业务放开了，国企、央企的业务才会跟着放开，进而将全社会的需求释放出来。”释放国内市场潜力的前提是，外包企业能够为包括政府在内的客户提供“双赢”的解决方案，创造新的商业模式。

曲玲年给记者举了个例子：华为通过对天津市电信局交换机冗余容量的研究，向电信方面提出了一个在天津市部分重点大学免费安装长途电话的解决方案，华为的利润从话费分成中获得。这个听起来很像LED照明领域的“合同能源管理”的方案，就是一个很好的“双赢”案例。

除此之外，商务部国际贸易经济合作研究院国际服务贸易研究所所长李钢还提出了几条在“政府放权”方面的政策建议，包括加大财政支持、扩大税收优惠、引导差异化人才培养、建立全国性服务外包机构等。

东软副总裁王凤同时提醒中小外包企业，应主动创新，避免在那些国内竞争已经非常激烈、利润空间不大的领域进行投入，否则将对扩大在岸业务起到反效果。

—— 在线国际商报

国内数字新闻

● 据服贸司业务统计，2012年我国共签订服务外包合同**144636**份，合同金额**612.8**亿美元，同比增长**37%**，执行金额**465.7**亿美元，同比增长**43.8%**。其中，承接国际服务外包合同金额**438.5**亿美元，同比增长**34.4%**，执行金额**336.4**亿美元，同比增长**41.1%**。

● 截至2012年底，我国共有服务外包企业**21159**家，从业人员**428.9**万人，其中大学（含大专）以上学历**291**万人，占总数的**67.8%**。

● 2012年，广州市服务外包连续第二年居全省首位，占全省**51.13%**。全年服务外包全口径合同额**49.62**亿美元，增长**43.24%**，离岸合同额**29.85**亿美元，增长**52.07%**；离岸执行额**20.45**亿美元，增长**41.11%**。全市新增服务外包企业**130**家，合计**755**家，从业人员约**28**万人。

● 2012年，广州市服务贸易进出口总额**318.26**亿美元，增长**32.84%**，占全省**29.89%**。其中出口**165.40**亿美元，增长**33.12%**，进口**152.86**亿美元，增长**32.53%**，顺差**12.54**亿美元。服务贸易增速是同期货物贸易增速的**40**倍，与货物贸易额之比达到**1:3.68**。

● 2012年广州高新区服务外包合同额**7.92**亿美元，同比增长**69.83%**；离岸合同额**4.78**亿美元，同比增长**46.34%**；离岸合同执行额**4.03**亿美元，同比增长**72.74%**。

快捷、高效、低成本的展示平台 《广州服务外包行业简报》诚邀您的来稿!

广州服务外包行业简报主要报道广州服务外包行业动态，反映业界发展过程中的问题与挑战，并为服务外包企业解读最新的外包政策，为产品及服务供应商缔造有效的推广平台，为广州服务外包企业提供了一个低成本的有效宣传通道。简报已连续出版六期，读者锁定服务外包企业高管，广州服务外包行业政府主管部门，香港、加拿大、澳大利亚等相关国际机构负责人，现已在广州服务外包行业中引起广泛的关注和高度的好评。

为帮助广州服务外包企业进一步在行业内树立品牌、彰显实力、拓展业务，《广州服务外包行业简报》“企业风采”栏目诚邀广州服务外包企业的来稿，稿件内容可以是

- ★ 研究：对服务外包产业问题的研究、论述、评价或建议；
- ★ 分享：在服务外包企业运营管理中的经验心得与体会；
- ★ 宣传：广州服务外包行业协会会员单位的产品及服务推广。

稿件要求资料可靠、数据准确，并尽可能提供画面清晰的图片文件。请将来稿及相关图片以电子邮件的形式发送至以下邮箱即可。

联系方式：

电话: 8620-66814158

传真: 8620-66814100

邮箱: wei.ou@gzoutsourcing.cn

地址: 广州市天河区员村一横路7号大院广东软件大厦二楼

GZSOA 

