服务贸易(服务外包)产业与市场简报

总第70期

2020-3-15

北京市海淀服务贸易和服务外包企业协会

产业追踪 1、服务外包"快步跑" 内外两"腿"如何迈 2、中国加强"从0到1"基础研究 支撑科技强国建设 企业快讯 1、中科创达向重庆捐赠"智能门卫士" 助力社区智能防疫 2、同方威视打响科技战"疫":打造智能化综合解决方案 示范城市 1、全程无接触 首款AI语音电梯北京海淀投用 2、海淀区首推"票e送"免费服务惠及26万纳税人 协会动态 1、六条措施直击"燃眉之急" 协会倡议企业积极抗击疫情



1、服务外包"快步跑" 内外两"腿"如何迈

商务部日前发布的数据显示,2019年我国企业承接服务外包合同额15699.1亿元人民币,执行额10695.7亿元,同比分别增长18.6%和11.5%,执行额首次突破万亿元,再创历史新高。

作为服务贸易的重要组成部分,服务外包在我国起步较晚,但是发展迅猛,可谓是迈开内外两"腿"快步"跑"。商务部数据显示,2013年到2018年,我国离岸服务外包年均增长14.3%,高于同期服务出口增速9.1个百分点,也高于同期货物出口增速,对服务出口增长的贡献达到70.8%。2019年,我国承接离岸服务外包执行额968.9亿美元,同比增长了9.3%。离岸服务外包执行金额的快速增长,使得我国成为全球第二大服务接包国。

"服务外包是服务出口的推进器,也是生产性服务出口的主要方式。当前,制造业服务化,服务外包化趋势在不断加快,通过服务外包我国在全球产业分工中不断向微笑曲线两端的研发、设计、咨询、供应链管理、专业服务等高附加值服务环节延伸",商务部服贸司司长冼国义认为,服务外包在推动制造业提质增效,实现由中国制造向中国创造的跃升中发挥着重要作用。

全球价值链地位不断提升

随着新一轮科技革命和产业变革加速推进,服务外包在全球价值链中的地位在不断提升,全球服务外包市场竞争也更趋激烈,70多个国家和地区将承接国际服务外包确立为战略重点。

从业务种类来看,外包服务主要包括息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)。近年来借助于云计算、大数据、物联网、移动互联等新一代信息技术,推动"互联网+服务外包"模式快速发展,服务外包企业稳步向高技术、高附加值业务转型。

我国服务外包从承接欧美的信息技术外包起步,目前在服务外包中信息技术外包仍 占主导地位,约占服务外包的一半左右。随着人工智能、物联网、大数据、5G、新一代 信息技术的发展和应用,为信息技术外包提供了更加广阔的空间。大力发展信息技术外 包,提升我国信息技术水平,有利于推动信息化与工业化的融合,推动制造业和服务业 的融合。

"电脑+人脑" 吸纳就业的推进器

服务外包是知识密集型产业,人才是服务外包企业最大的资产,也是服务外包企业的核心竞争力。

经过十多年来的发展,我国服务外包产业集聚了数量众多的人才,但是懂国际市场



、懂行业、懂外语、懂电脑的复合型人才仍有较大缺口。随着服务外包的发展,对这些人才的需求是巨大的。

因此也有一个说法,服务外包产业是电脑+人脑,服务外包中新兴的就业形态,扩展了就业空间,对促进大学生就业作用明显。像众包、平台分包等新业态、新模式催生了"零工经济"、弹性就业,同时很多容易标准化的业务,比如说信息录入、数据清洗、非个性化的呼叫中心的业务、内容审核这些传统的服务外包就业正在逐步通过人工智能被机器替代。同时,也发展出很多像研发、设计、管理、咨询等创造型人才的更大需求。为年轻人、为服务外包从业者提供了更多个性化、成长型的就业机会。

2019年,我国服务外包产业新增从业人员103万人,其中大学(含大专)以上学历60.6万人。截至2019年底,从业人员共1172万人,其中大学(含大专)以上学历750.1万人,占从业人员总数64%,对稳定大学生就业发挥了重要作用。

内外并举 结构进一步优化

目前,我国服务外包产业的结构正在进一步优化,其中高端业务持续快速发展。

2019年我国企业承接离岸信息技术外包(ITO)执行额2894.3亿元,同比增长9%, 占离岸业务执行额的44.1%,其中ITO主要领域信息技术研发服务的执行额2327.8亿元,占 80.4%。以医药和生物技术研发服务、检验检测服务、互联网营销推广服务、电子商务平 台服务等为代表的高端生产性服务外包业务快速增长,同比分别增长15.3%、20.5%、 37.1%和53.2%。

从国际市场布局看,对欧美等发达国家市场的开拓在稳步推进。2019年,我国企业承接美国服务外包业务执行额为1325.8亿元,同比增长10.3%,比前一年快5.6个百分点;承接欧盟服务外包执行额1111.9亿元,同比增长17.6%,比前一年快10.7个百分点。美国、欧盟和中国香港从业务规模来讲仍然是我前三大发包市场,合计占发包总额的54.5%。

值得注意的是,"一带一路"沿线国家成为离岸业务的新增长点,服务外包市场趋于多元化。2019年我国企业承接"一带一路"沿线国家离岸服务外包执行额1249.5亿元,同比增长12.4%,比前一年快4.4个百分点。从国内市场布局看,一方面,随着服务外包产业的支持政策向全国推广,业务向三四线城市转移加快。2019年非服务外包示范城市承接离岸服务外包执行额978.3亿元,同比增长37%,占全国的15%,占比较2018年提升3个百分点。另一方面,区域布局进一步优化。长三角区域承接离岸服务外包执行额3246.6亿元,约占全国一半,是我国服务外包产业的主要集聚区。粤港澳大湾区、京津冀和东北三省离岸服务外包执行额分别为824亿元、642.7亿元和246.2亿元,同比分别增长4.9%、26.3%和10.8%,占全国的比例分别为12.6%、9.8%和3.8%。

文章来源:经济日报



2、中国加强"从0到1"基础研究 支撑科技强国建设

中新网北京3月3日电 , 中国科学技术部、国家发展和改革委员会、教育部、中国科学院、国家自然科学基金委员会3日对外公布 , 该五部门已联合印发《加强"从0到1"基础研究工作方案》通知 , 旨在充分发挥基础研究对科技创新的源头供给和引领作用 , 解决中国基础研究缺少"从0到1"原创性成果问题 , 为建设世界科技强国提供强有力支撑。

该方案称,当前,新一轮科技革命和产业变革蓬勃兴起,一些基本科学问题孕育重大突破,可望催生新的重大科学思想和科学理论,产生颠覆性技术。加强"从0到1"的基础研究,开辟新领域、提出新理论、发展新方法,取得重大开创性的原始创新成果,是国际科技竞争的制高点。"从0到1"原创性突破,既需要长期厚重的知识积累与沉淀,也需要科学家瞬间的灵感爆发;既需要对基础研究进行长期稳定的支持,也需要聚焦具有比较优势的领域,进一步突出重点,有所为、有所不为。



方案主要内容包括优化原始创新环境、强化国家科技计划原创导向、加强基础研究人才培养、创新科学研究方法手段、强化国家重点实验室原始创新、提升企业自主创新能力、加强管理服务。方案还提出,国家重点研发计划对港澳机构开放,国家自然科学基金进一步研究向港澳特区科研人员开放基金项目申请的具体方案并逐步实施。

优化原始创新环境方面,在改革重大基础研究项目形成机制上,充分重视科学研究过程的灵感瞬间性,对原创性课题开通项目申报、评审绿色通道,建立随时申报的机制;国际合作交流上,深化政府间科技合作,建立国际创新合作平台,加大国家科技计划开放力度,鼓励国际科研合作交流,积极参与国际大科学计划和大科学工程;学风建设上,加强科研活动全流程诚信管理,对违背科研诚信要求的行为责任人开展失信惩戒,加大对科研造假等学术不端的惩治力度。

强化国家科技计划原创导向方面,国家科技计划突出支持重要原创方向上,坚持全球视野,把握世界科技前沿发展态势,在关系长远发展的基础前沿领域前瞻部署,持续支持量子科学、脑科学、纳米科学、干细胞、合成生物学、发育编程、全球变化及应对、蛋白



质机器、大科学装置前沿研究等重点领域。

国家科技计划突出支持关键核心技术中的重大科学问题上,重点支持人工智能、网络协同制造、3D打印和激光制造、重点基础材料、先进电子材料、结构与功能材料、制造技术与关键部件、云计算和大数据、高性能计算、宽带通信和新型网络、地球观测与导航、光电子器件及集成、生物育种、高端医疗器械、集成电路和微波器件、重大科学仪器设备等重大领域,推动关键核心技术突破。

加强基础研究人才培养方面,实施青年科学家长期项目,支持一批30-40岁有志于长期从事科学研究的优秀青年科学家,瞄准重大原创性基础前沿和关键核心技术的科学问题

,在数学、物理、生命科学、空间科学、深海科学、纳米科学等基础前沿领域和农业、 能源、材料、信息、生物、医药、制造与工程等应用基础领域开展基础研究,按方向选 人、按人定项目,由一线科学家推荐青年科学家人选。

文章来源:中国新闻网



1、中科创达向重庆捐赠"智能门卫士" 助力社区智能防疫

近日,中科创达向重庆市渝北区仙桃街道社区捐赠200套"智能门卫士"疫情防控辅助系统,以科技之力,帮助社区切实做好疫情防控。



中科创达向重庆市渝北区街道捐赠"智能门卫士"现场

中科创达疫情防控辅助系统——智能门卫士基于NB-IoT低功耗通信技术,内置高灵敏度动作传感器及智能算法,并配置专属云管理平台及移动端应用,其部署方式简单、高效、管理方式人性化,可为社区对重点隔离居民管理提供智能信息化强有力的支撑,切实解决了社区疫情防控管理人员不足、管理困难、交叉感染的问题。

当社区为重点隔离居民安装中科创达智能门卫士后,如果重点隔离居民开门,智能门卫士可及时感知开门事件并上报社区管理人员手机端,整个过程5秒即可完成,这大大提高了社区管理的效率。同时,智能门卫士功耗极低,单次充满电可上报2干条开门事件,可以满足集中隔离/居家隔离的隔离时间要求,而且其基于运营商网络通信,零配置开机即用,确认电量、通信情况后,5分钟即完成部署。

文章来源:中科创达



3

3

2、同方威视打响科技战"疫": 打造智能化综合解决方案

自武汉暴发新型冠状病毒疫情以来,对民众的日常生活、企业的正常运营带来了严重的影响。目前,全国各界都在积极采取措施,防止疫情的扩散传播。传统的防控措施初具成效,但在实施中面临着多种挑战和潜在风险,人工接触式检查及测温风险较高,数据共享与上报体系不完善、消毒方式效率较低等。



2020年2月14日,习近平总书记主持召开中央全面深化改革委员会第十二次会议,强调完善重大疫情防控体制机制、健全国家公共卫生应急管理体系,会议提出鼓励运用大数据、人工智能、云计算等数字技术,在疫情监测分析、病毒溯源、防控救治、资源调配等方面更好地发挥支撑作用。

同方威视积极响应国家号召,用科学技术筑成抗疫后方队伍,将人工智能、大数据、物联网等与检测、灭菌技术深度融合,通过即插即用、场景丰富、快速部署的威视云平台,打造"N种智能产品+一个云平台+五大典型应用场景"的综合解决方案,包括医疗机构、交通枢纽、社区高校、口岸检疫、楼宇办公,提供非接触式人体测温、快速有效安检、特定环境监测、消毒灭菌、机器人应用、远程监管等多种功能,满足了防控一线的不同需求,全面提升抗击疫情的预警、预防、消杀三种能力。





预警能力:

近日,伴随着大量人口的返城与复工,如何在人流量较大的区域,快速、高效、精准地识别出高温个体,成为疫情防控的难点。同方威视根据各防疫场景特点,首先可提供多种类型快速查验测温产品,实现监管区域内疫情相关信息的便捷采集和及时上报,通过监管平台云端部署,使得监管单位及时感知、提前预警、联动处置。







预防能力

根据疫情防控的需求,无感无接触、智能化的防控措施也是必不可少的。同 方威视拥有多种类型产品,可满足非接触式安检、环境监测、出入口管控、巡检 辅查等不同场景需求,实现安全防范、人员信息管理、出入身份核验、远程查验 等功能,达到智慧化监管、远距离防控的目的。



消杀能力:

同方威视辐照灭系统可为医疗机构、机要部门、科研单位的医疗物资、文件、实验器材进行批量化辐照,达到消杀细菌病毒的目的,特别是医疗物资可实现重复利用;在民航手提行李检查和海关旅客通关查验场景中,同方威视Key-Line智能旅检集成系统可提高安检效率,在行包托盘传送过程中进行灭菌、消毒处理

有效防止交叉感染



没有一个冬天不可逾越,没有一个春天不会到来。我们期待着疫情结束的那 一天,更期待拥有美好、安全的未来。

文章来源:同方威视



1、全程无接触 首款AI语音电梯北京海淀投用

"小易小易,去10楼。"在海淀医院,一位前来就诊的患者看到电梯门打开,走进 去对着电梯说。电梯轿厢里的可视化智能屏上立刻出现"去10楼"字样,电梯随即把患 者送到了10层,全程不用接触电梯按钮。

坐电梯不用按键,这是中关村科学城企业北京声智科技有限公司推出的"AI(人工智能)语音电梯"。自2月下旬在海淀医院安装试运行,截至3月2日,已完成8000多次呼梯工作。AI语音电梯在国内是首创。

技术人员介绍,AI语音电梯通过人工智能交互技术,实现"全程零接触"电梯乘坐。代替传统按键,用户可以直接语音呼叫电梯,发出"小易小易,上楼""小易小易,下楼"或"小易小易,去某层"的指令即可。该系统目前还支持粤语、四川话、河南话等8种方言,支持楼层索引,帮助乘客找到所要去的科室药房等所在楼层。

考虑到公共场所人员密集、噪声大、多声源等问题,以及疫情期间佩戴口罩语音指令可能不够清晰,声智科技技术团队开发了专属声学算法,能在有效去除噪声和混响的前提下,保障乘客佩戴口罩发声仍可以实现高效语音唤醒和精准语音识别。

为了避免受网速影响,声智科技的AI语音电梯整体解决方案还采用了离线在线混合模式。网络状态不佳时,自动识别切换到离线模式,仍能完成语音唤醒、语音识别、自动语音提醒等交互流程。

AI语音电梯还支持视频通话和异常检测功能,一旦发生紧急情况,用户可以通过电梯智能屏直接对外呼救,管理方可以第一时间展开紧急救援,通过视频通话提供救援指导。AI语音电梯还可以提供在线咨询的播报,包括疫情最新进展,防疫科普知识,电梯消毒情况,天气预报等。

系统安装也极其简单,只需接入"AI语音电梯整体解决方案"即可,无需更换电梯 轿厢或按键,"小易"的名字也可以根据需要更换。

除医院这种高密度、高风险的应用场景,在社区和商务楼宇,AI语音电梯整体解决 方案还支持声纹识别身份验证。通过语音,可以判断乘客是否为该社区居民或楼宇办公 人员,有效管理外来人员。

下一步,海淀医院将再为11部电梯安装该AI系统,北医三院也正在对接调试。

除海淀区外,该系统已在全国11个省市的商场、写字楼落地应用,有效降低了商场 、写字楼等公共场所因电梯按钮接触导致交叉感染的风险。

文章来源:新华网



2、海淀区首推"票e送"免费服务惠及26万纳税人

为全力做好新型冠状病毒疫情防控工作,最大限度降低交叉感染风险,海淀区税务局在区政府专项经费支持下,自2月17日起,辖区内纳税信用等级A级企业和"特定纳税人"实现"票e送"免费服务;2月24日,再次将免费服务扩围至海淀所有符合"票e送"条件的纳税人,目前这项服务截至到3月31日。海淀是全市首个实现"票e送"免费的服务区,此举将惠及辖区26.34万户纳税人。



据了解,"票e送"是集发票网上申领、专递送票上门的一条龙服务平台。纳税人登录国家税务总局北京市电子税务局,进入"发票使用"模块,进入"发票领用",点击"发票发放(票e送)"按钮,即可直接进入申领页面。完成网上申请后,云平台自动处理,快递24小时限时配送上门,北京区域内均可送达。纳税人无需到大厅,没有服务费,网上领票全免费。票e送配送发票种类包括五大类七种版别的发票:增值税普通发票二联版、五联版,增值税专用发票中文三联版、六联版,机动车销售统一发票(电脑版)、出租车客运卷式发票、增值税电子普通发票。"票e送"业务客服电话:4006289911。

据悉,针对发票领用业务现状,结合疫情防控和服务经济发展要求,海淀区税务局精准施策,进一步推广"票e送"使用。自该服务实施以来,已有3139户纳税人免费领取发票68.18万份,有效减少大厅人员聚集,添力"非接触式"办税,同时满足企业发票使用,更好地支持复工复产。后续,区税务局将结合海淀征管实际,继续拿出务实管用举措,守住疫情防控税收主战场,为经济社会发展做出贡献。

文章来源:北京海淀



室在京建设提供坚强保障;深入对接国家科技创新重大项目、重点研发计划,积极争取承建"十四五"重大科技基础设施;主动承接5G等领域关键核心技术攻关重大任务;围绕量子、光电、医疗健康等领域,超前谋划基础研究、应用基础研究及国际前沿技术研究,推动设立科学研究基金、颠覆性技术创新基金;加快底层技术和通用技术突破;筹建北京应用数学研究院等一批新型研发机构。

"三城一区"主平台建设要聚焦"科学"与"城"的功能,创新管理体制机制,健全规划实施评价机制。中关村科学城要强化创新策源地能力建设,怀柔科学城要重点抓好综合性国家科学中心建设,未来科学城要增强创新要素交流互动的活跃度和聚集度,北京经济技术开发区要加大开放力度,顺义区着力提高综合承载能力。

出台"科技成果转化"配套政策

工作方案提出要持续深化科技体制改革,制定出台《北京市促进科技成果转化条例》配套政策,落实落细"科创30条"。要集聚培养顶尖人才,落实好"人才五年行动计划"依托国家实验室、新型研发机构等,围绕基础研究、应用基础研究、关键技术攻关等方面,集聚培养一批战略科技人才、科技领军人才等。要创新职称评价方式、编制使用和薪酬管理机制,优化外籍人才引进服务保障,提高科研人员因公出国和来访便利性,加快推进国际人才社区建设。

加快构建高精尖经济结构。重点发展集成电路产业,打造集成电路全产业链创新生态系统;大力培育5G产业生态,抓好新一代人工智能创新发展试验区建设,围绕区块链技术创新,积极推进与经济社会融合发展;大力提升医药健康领域发展能级,加强研究型病房建设。统筹推进中关村"一区多园"协调发展,提升各分园发展的专业化、市场化服务能力。

推动开放创新,以京津冀协同创新为引领,持续抓好"一核两翼"联动发展。

文章来源:北京日报



1、六条措施直击"燃眉之急" 协会倡议企业积极抗击疫情

当前,受新冠肺炎疫情影响,很多服务外包企业面临防护物资不足、资金流紧张、业务流失等较大困难。日前,商务部办公厅印发《关于积极做好疫情应对支持服务外包企业发展工作的通知》。通知要求,各地商务主管部门要主动作为,支持服务外包企业复工生产,全力为企业排忧解难。

通知提出六项举措:积极配合有关部门落实好各项惠企政策,争取纳入地方纾困政策;服务外包示范城市出台帮扶措施;协调相关部门向企业配售疫情防护物资,组织动员餐饮企业提供"移动食堂"或外卖餐饮配送服务;指导企业申请实行特殊工时制度;服务外包企业在"服务外包及软件出口信息管理应用"系统申报可采用网络合同扫描件,疫后再进行补核;商务部将会同相关部门利用外经贸发展专项资金加大对企业新增就业培训的支持力度。

"通知对广大服务外包企业来说,可谓是雪中送炭。"北京服务外包企业协会理事长、明月软件集团董事长钟明博在接受国际商报记者采访时表示,此前很多地方政府相继出台了相关政策,但大多都是站在防控疫情扩散、保障群众安全的角度,在保障正常生产、恢复经济秩序方面考虑不多,针对企业复工等相关问题的政策实操性不强,令企业有很多困惑。

身为服务外包企业负责人,钟明博对疫情下企业的困惑深有感触。他说:"当前,服务外包企业面临严峻的挑战,其中最大的挑战就是如何恢复到节前的正常生产秩序。目前,企业面临的问题:一是复工问题。受疫情影响,一些外地员工不能如期返回。企业复工需要保障防疫安全,而防疫物资显著不足。复工后,很多员工还需要在家办公,受限于办公环境和条件,工作效率会受到一定影响,部分利用国际通信专线的高端项目受保密限制,必须在公司才能操作。二是如何确保现有合同的执行。由于部分员工不能复工,可能导致一些合同无法按时按质量交付,对企业的信誉和未来发展影响很大。同时,一二月份原本是企业确定全年招投标、获取新合同等工作的关键期,错过这一时机,即使挺过眼前的难关,之后企业如何发展也是一个大课题。此外,如我们不能按时交付,部分海外客户出于合同及业务需要,就要终止合同,使得我们在国际市场上处于弱势地位。"

"商务部发布的通知恰逢其时,对企业应对疫情有很强的指导意义。"钟明博特别提到,"在六条措施中,尤其是第三条和第四条的内容确确实实解决了企业的燃眉之急,非常及时。其他措施也对企业未来的发展很有帮助。疫情之下,一方面要保障员工的利益,另一方面也要保障企业在危机时刻不至于因为过度的成本支出而阻碍正常的经营。这些措施给企业吃下了一颗定心丸。"

复工后,服务外包企业应做好哪些工作?钟明博表示,一要保障复工人员的安全,加强对办公场所的清洁和消毒,做好后勤保障和物资供给工作。二是和客户保持及时沟通, 争取记者了解到,疫情发生后,北京服务外包企业协会迅速反应,在春节假期里就向会员



发出倡议书,倡议企业积极抗击疫情,保障企业正常运行。2月4日,协会召开了网络调研会,第一时间将情况反映给了商务部、北京市及其海淀区的相关部门,并通过中国国际投资促进会、相关民主党派向中央进行了情况反映,以帮助企业尽快恢复正常经营。

疫情的影响不止于企业,对行业的影响也在逐渐显现。钟明博认为,短期之内,势必有些负面影响,特别是对从事国际业务的企业而言,疫情可能对其订单交付时间和质量产生影响,甚至未来很多订单会被取消。但从长期来看,疫情的发生从一定程度上促使了服务外包行业的业态、工作方式、商业模式的转变。期待未来有更多的政策对服务外包行业起到正向促进作用,从而使得服务外包行业能更加发展壮大,为我国经济的发展作出更大的贡献。

客户特别是海外客户的理解。同时,行业协会鼓励企业之间互相帮助,抱团取暖,尽量将企业的损失降到最低。三是及时调整企业的年度计划,特别是现金流方面,利用现有各项政策,保证企业不因为现金流的问题出现经营困难。四是从长远看,大量人群面对面集中服务的方式在未来可能会减少,更多将通过远程、云服务来提供更好、更有价值的服务,这涉及到企业管理方式、生产模式等方面的改变。

文章来源:国际商报



Together, we create more

想要了解更多的行业动态和行业信息,欢迎关注 北京服务外包协会公众号。

地址:海淀区东北旺西路 8 号院 9 号楼二区副厅 101-3房间

电话:58741705/58741706

传真: 010-58741704

网址:http://www.hasscom.cn/

QQ交流群:317016933