

山东省商务厅巡视员孟建新畅谈山东服务外包规划:

# 五年挤进“第一军团”

本报记者 崔滨

“在日本的风俗里,年底的12月叫做‘师走’,意思是说连社会地位最高的老师都开始休息忙年了。但就是在2009年的最后一天,省长姜大明还在紧张工作,亲自敲定山东省服务外包产业发展的五年规划,可见山东对发展服务外包业的重视。”

## “把国外办公室搬到山东来”

谈起遍布全省的服务外包业务,孟建新最先聊起的,是一家有20多人的外包服务公司。

“今年去烟台,看到一家刚起步的小型服务外包公司,比我的办公室大不了多少,坐了20来个人。”孟建新回忆道,“他们是给美国的会计事务所报税,做账,就是这么个公司,年营业额能达到几十万美元。”

由此,孟建新感慨,“服务外包并不新鲜,比如我们批办公楼的卫生、保安外包给了物业公司,但这是劳务密集型的低附加值业务。烟台这家做财税服务的公司,每年创造的价值就要大得多。我们做服务外包,就是要将国外高科技、高附加值的产业链的一部分,拿到中国来。”

“在服务外包领域,山东的优势之一就是人口大省,人才素质高。”说起山东泰盈话务外包公司壮观的3000人呼叫中心时,孟建新认为,“现在山东已经有49家高校开设了服务外包专业。”

## “四大集团军”阵容初成

以软件、流程、话务等无形产业为载体的服务外包,对于普通市民来说显得遥远模糊,但在孟建新口中,

山东的服务外包行业被形象化地称为“四大集团军”。孟建新评价:“今年前7个月,山东承接服务外包合同金额3.2亿美元,同比增长70%,执行金额1.8亿美元,增幅达到261.8%。”

“山东服务外包业的第一集团军是ITO产业,也就是IT行业的信息技术外包,比如程序的编码、软件的开发等,目前济南NEC是ITO行业的领头羊。”

“技术性业务流程外包BPO是第二集团军,也就是承接客户服务、技术支持等业务,青岛的优创和济南的济南戈尔特西斯是山东BPO的旗舰,他们从事的金融保险业务附加值非常高。”孟建新说,“第三集团军是KPO业务,主要从事知识产权、专业培训、人力资源等知识环节的外包服务。”1-7月份,山东BPO与KPO离岸合同金额同比增长540.8%。“现在BPO和KPO业务,是我省最具前景和发展空间的服务外包领域,今后的发展将会是爆发式的。”

同样前景广阔的还有第四集团军话务外包,“你像泰安的泰盈话务外包公司,国内三大运营商的话务服务,都是他们承接的。”孟建新认为,话务外包最能体现山东人力资源丰富、综合素质高的特点,“而且和其他几个军团面向海外业务相比,话务外包能够借力国内庞大的内需。”

## “双核多点”剑指全国前五

服务外包业能给我们带来什么,从而引得山东集全省之力倾力打造?孟建新用一组数据给出了答案,按照山东省服务外包产业发展

规划到2014年,全省离岸服务外包额有望达到30亿美元。

“30亿美元,大致相当于目前山东钢铁、电解铝的产值,如果将这些高耗能的产业置换成服务外包,每年可节约260万吨标准煤,相当于兖矿最大的兴隆庄煤矿8个月的产量;同时可以少用电50亿度,相当于1.5个邹县电厂的年发电量,可以减少上百万吨二氧化碳的排放;还可以解决20万人的就业。”

“对于山东的转方式、调结构,大力发展服务外包业的重要性不言而喻。”

孟建新说,目前山东服务外包业正形成“双核多点”的布局,“其中济南、青岛是两个核心;济南以山东唯一的国家级外包基地齐鲁软件园为依托,面向全国竞争;青岛以市南软件园和崂山软件园为主体,主要面向日韩,这三个园区可以说是山东服务外包的‘三剑客’。”

围绕着龙头“双核”,“现在烟台、东营、潍坊、威海、济宁、日照等地正在快速发展,已经形成了19个开展离岸服务外包的示范基地,占到了全省出口外包业务份额80%以上。”孟建新介绍。

“去年全省服务外包的营业额是24.6亿美元,同比增长了1.4倍,但是我们的目标是再进一步进入全国前五,跻身广东、辽宁、江苏、北京、上海为主的服务外包‘第一军团’。”孟建新说,“产业发展机遇难得,势头也迅猛,但现在我最着急的是基础人才‘小卒’有了,高水平的管理人才‘车马炮’太少,要是能多来一些‘洋车、洋马、洋炮’,山东的服务外包业,会上得更快。”

## 服务外包ABC

### 山东四大集团军

1.ITO:IT行业的信息技术外包,如程序编码、软件开发。

2.BPO:技术性业务流程外包,承接客户服务、技术支持等业务。

3.KPO:知识产权、专业培训、人力资源等知识环节的外包服务。

4.话务外包:承接国内三大运营商的话务服务。

根据山东省商务厅的数据,1-7月,山东离岸(出口)ITO业务执行金额8907.7万美元,同比增长105%。BPO与KPO离岸合同金额1.4亿美元,同比增长540.8%,执行金额5603.2万美元,同比增幅835.4%。

### 国内十大领军企业

商务部在2009年第二届中国国际服务外包合作大会上,首次公布了“十大服务外包领军企业名单”这十大外包企业名单分别为:东软、文思、海辉、华信、软通、博彦、浪潮、中软、中信、药明康德。

#### 国内老大——江苏

今年1至6月,江苏服务外包拥有多项第一,其服务外包企业数超过2900家,约占全国的1/3;外包合同额和执行额分别约占全国的1/4;从业人员约占全国的1/5;有南京、无锡、苏州三市跻身全国20个“中国服务外包示范城市”行列。

### 国际 印度VS中国

中国会不会将印度挤下外包服务业的宝座?

但事实上,中国去年的IT服务出口额仅为96亿美元,印度则为497亿美元。以公司为例,中国最大的软件外包商东软集团去年全年收入为6.18亿美元,但这还不到塔塔咨询服务公司截至今年3月31日的上一财年收入的1/10。另外,到目前为止,还没有一家中国外包企业员工人数达到塔塔咨询的1/10,目前塔塔咨询一共有16万名员工。

外包产业产值占印度国内生产总值的7%,占印度出口总额的近四成。目前,印度已承接全球65%的离岸软件外包业务和46%的服务外包业务。

## 齐鲁软件园“外包”筑城

本报记者 崔滨

当2003年齐鲁软件园,直径400米、建筑面积23万平方米的世界最大环形大楼落成使用时,许多人还在担心,这么大体量的办公楼,什么时候能招满企业?

仅仅用了7年,齐鲁软件园已经开始为载体不足而烦恼了。如今,被称为“银荷”大厦的外包产业园已经封顶齐鲁外包城正在拔地而起。

只用了15年时间,位于省城高新区的齐鲁软件园就将“国家信息通信国际创新园(CIIC)”、“国家软件出口(创新)基地”、“国家服务外包基地城市”示范区等三个“国字号”招牌收入囊中,成

为山东外包服务的领头羊。正如今年6月份温家宝总理考察齐鲁软件园时说的,“这个软件园搞好了,可以改变济南,也可以改变山东。”

在齐鲁软件园的外包服务企业名录上,排序的数字已经延伸到了100家开外,其中不乏NEC、日立、浪潮、美国优创、戈尔特西斯等知名企业,今年3月刚刚入驻园区的东方道迤,更是成为首个员工突破千人的外包服务企业。

如今,齐鲁软件园发展中心、海外事业部部长孟晨彦头疼的,是如何为不断扩容及入驻的企业安排办公的地方。



目前,依托齐鲁软件园现有载体,齐鲁外包城一期工程已初具雏形,围绕环形的软件园,外围七个独立地块构成七个副核心。包括150万平方米的软件、外包研发基地以及配套的公寓。

齐鲁软件园负责人李胜告诉记者,齐鲁外包城将重点发展软件、数据处理、呼叫中心、设计与创意、游戏动漫等离岸和在岸外

包业务,最终达到入驻企业1000家,从业人员6万至8万人,年营业额20亿美元的规模。而位于高新区出口加工区以南,总规划面积2.94平方公里的齐鲁外包城二期,预计2013年开工建设,最终将形成独具特色的国际化外包城。

**齐鲁晚报棋院**

## 秋季班九月份招生啦!

欢迎您的孩子来学棋 传递高雅 开发智力 提高素质 促进学习

**棋院本部 / 经十路16122号大众日报社院内综合楼4楼**

- 国际象棋班(可插班) 每周六下午14:00-17:00
- 国际象棋启蒙班(可插班) 每周六上午9:00-12:00
- 中国象棋启蒙班(可插班) 每周六下午13:30-15:00
- 中国象棋提高班 / 每周六、周日开课上午9:00-11:00
- 围棋启蒙提高班 / 电话: 1368083322
- 围棋高级提高班 / 电话: 1368911400
- 电话: (围棋) 86909112 02625170 (国际象棋 中国象棋) 8669912

● 全省首家国际象棋五星级棋院  
● 培养出30多名全国青少年象棋冠军  
● 棋院可代训、围棋、象棋、国际象棋、桥牌、台球等名手  
● 指定了棋坛名手、棋王、棋后、棋圣、棋坛新秀多名棋手

**润扬地板** 成立10周年

康居地板 免费赠送 真诚回报大众关爱

## 免费赠送15m

活动时间9月22日-24日

咨询电话: 400-887-1896

山东省枣庄市

育河县、乳山、莱芜、即墨市、乐陵市、宁津县、惠民县、滕州、宁阳县、新泰市、博山区、临淄、周村、桓台县、邹坊、平度、昌乐县、山亭区、曲阜、泗水、惠祥县、微山、汶上县、广安县、临沂