

数据解读

## 加大政策引领 细化政策落实

# 服务外包发展后劲从这儿续

□ 本报记者 孟妮

商务部日前发布的数据显示,1-5月,我国企业承接服务外包合同额7266亿元,执行额4663亿元,同比分别增长11.9%和14.6%。其中,承接离岸服务外包合同额4129亿元,执行额2639亿元,同比分别增长13.2%和11.1%。

从业务结构看,1-5月,我国企业承接离岸信息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)执行额分别为1157亿元、477亿元和1105亿元,同比分别增长3.2%、11.2%和21.7%。

对此,中国服务外包研究中心研究员郑伟分析,总体来看,前5个月,我国服务外包发展呈现快速反弹之势,承接服务外包合同额和执行额均回归两位数增长区间,承接离岸业务的合同额和执行额实现开年以来

的首次“双十”增长。可以说,我国服务外包正从新冠肺炎疫情反复的影响中走出,稳步恢复常态化、高增长发展之路。

谈及原因,郑伟认为主要有三点:

一是随着京津冀、长三角、珠三角等重点服务外包企业聚集区域疫情防控取得积极成效,社会面已基本恢复正常生产生活秩序,服务外包企业得以加速复工复产,推动服务外包产业整体呈现快速复苏之势。

根据商务部的数据,1-5月,全国37个服务外包示范城市总计承接离岸服务外包合同额3683亿元,执行额2413亿元,分别占全国总额的89.2%和91.4%。长三角地区承接离岸服务外包合同额1830亿元,执行额1361亿元,同比分别增长10.5%和12.1%,分别占全国总额的44.3%和51.6%。

二是面对疫情冲击,国家层面快速作出决策应对,先后发布了一系列助企纾困政策

措施,为企业发展提供了强大助力。例如,不久前国务院印发《关于扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》中提出的税款返还、减免房租、金融支持、缓缴社保等政策均极大惠及服务外包企业,这些都成为了推动广大服务外包企业加快复苏的重要推力。

从1-5月的数据看,民营企业 and 外商投资企业均实现了业务增长。其中,民营企业承接离岸服务外包执行额766亿元,占全国29.0%,同比增长34.6%,比全国平均增速高出23.5个百分点。外商投资企业承接离岸服务外包执行额1234亿元,同比增长10.3%,占全国46.8%。

三是随着国外企业逐渐复工复产,业务需求大量恢复。中国作为服务外包产业大国,加之近年产业转型升级步伐不断加快,国际竞争力不断提升,已深深嵌入国际服务外包产业链之中,成为越来越多发包国开展业务合作的首选,离岸业务的合同额和执行额快速回升也就不难理解。

以下这组数据也可说明这一点:1-5月,我国承接中国香港、美国、欧盟离岸服务外包执行额分别为601亿元、519亿元和352亿元,合计占我国离岸服务外包执行额的55.8%。我国承接RCEP成员国离岸服务外包执行额630亿元,同比增长8.5%,合计占我国离岸服务外包执行额的23.9%。

在稳定增长的背后,我国服务外包企业发展亦面临着一些问题和挑战。记者日

前从北京市海淀区服务贸易与外包企业协会了解到,在近期协会对企业的相关调研中,企业反映的困难主要包括国际环境复杂多变、数据跨境流动合规风险增大、人力和办公成本上升、疫情带来的不确定性、人才引进门槛高、高新技术研发费用高、汇率波动风险等。

在此背景下,接下来,我国服务外包发展应如何着力呢?

郑伟建议,在政策层面,一方面,在国务院印发的《关于扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》的基础上,各地各部门应加大调研力度,针对服务外包企业轻资产、规模小、资金少、人力成本高等特点,进一步细化政策举措,重抓政策落实,让政策真正成为解决服务外包企业复工复产进程中痛点、难点、堵点、卡点的“及时雨”。另一方面,应继续加大政策支持和引导,推动服务外包产业特别是数字技术、人工智能、云计算、工业设计等具有高技术含量的生产性服务外包与传统产业融合发展,助力服务外包企业拓宽市场渠道,加快发展步伐。

郑伟特别提到,服务外包示范城市是推动产业发展的主力军,37个示范城市承接离岸业务的合同额和执行额均占总额九成左右,应加快示范城市在我国服务外包产业转型升级、体制机制创新、高质量发展等方面的引领和示范作用,在拓展海外业务方面发挥各自特色,形成发展合力。

## 中企借平台拓展非洲电商业务

□ 本报记者 孟妮

近日,亚马逊科技宣布,非洲领先的电商平台长沙非拓信息技术有限公司(Kilimall)选择亚马逊科技为首选云服务提供商,搭建其电子商务平台,通过不断创新为非洲消费者和中国企业提供更流畅的使用体验。

Kilimall 成立于2014年,是首家进入非洲电商行业的中国企业,在东非处于行业领先地位,为非洲创造了一万多个工作岗位,包括物流、快递、客服、本地卖家等。多年来,其一直致力于成为数字非洲的赋能者,让中非生意更简单,共创中非美好生活。

从成立之初,Kilimall就依托亚马逊科技的全球基础设施快速完成业务上线。随着业务快速发展,Kilimall使用更加丰富的亚马逊科技的云服务,支撑业务的弹性扩展和创新,实现数据驱动的精细化运营。

此次将亚马逊科技作为首选云服务商后,Kilimall 将使用其位于南非、法兰克福和东京的基础设施,并通过其提供的机器学习与人工智能、数据湖与数据分析、容器、无服务器以及安全合规等服务,支持电商平台、移动支付等业务系统。据测算,通过这些举措,Kilimall 可实现业务弹性增长50%,并优化单位成本30%;同时,点击率也有望提升15%。

对此,Kilimall 创始人、CEO 杨涛表示:“我们希望不断优化用户体验,进一步增强在非洲电商市场的领先优势。在业务层面,在产品功能的选择、定位甚至是品类设计等方面,亚马逊科技都为我们提供了很多的借鉴和助力。”

“我们的目标是变成一个有亿级消费者的平台,消费者的季度复购率达到50%以上,数据洞察能实现分钟级。同时,也希望提升收入、降低成本、改善用户体验,提升运营效率。为此,Kilimall 将紧紧把握中非数字经济合作的契机,继续借助亚马逊科技领先的云服务,不断拓展新的业务增长极,让中非生意更简单。”杨涛说,Kilimall 还将推动中国商品出海和中国供应链的本土化。“希望在三五年后,非洲的大街小巷都有我们的快递员。”

对于此次合作,亚马逊科技也很期待。“Kilimall 是第一家进入非洲互联网和电商行业的中国公司,搭建了中非经贸的数字化桥梁。我们将为其提供覆盖全球的云基础设施和全面创新的服务,通过全面上云,实现业务快速拓展,并通过机器学习等最新的技术和服务获得全新洞察,推动业务创新,打造更优质的用户体验。”亚马逊科技中国区商用市场事业部总经理李晓芒说。

实际上,借助亚马逊科技这样的平台,越来越多像 Kilimall 一样的中国企业正在出海远航。亚马逊科技大中华区产品部技术专家团队总监王晓野表示,“除了 Kilimall,我们看到越来越多的中国企业在非洲获得了成功。特别是随着中国互联网的发展,从硬件到软件,再到短视频等业务,实现了全方位的覆盖。他们取得成功的核心,就是全球化思考,本地化运营。期间,亚马逊科技能为他们做的,就是提供技术底座,在优势领域里利用数据的能力、技术设施以及合规经验,加速其业务成功。”

链接

## 头部外包企业全球交付能力日益增强

本报讯 6月21日,软件和信息服务业内网经过对中国软件出口和服务外包行业综合比较评价,发布了2021年度软件出口和服务外包榜单。东软集团、信华信技术股份有限公司、日电卓越软件科技(北京)有限公司等上榜。

其中,东软集团获得“2021年度软件出口排行榜”和“2021年度服务外包排行榜”双项第一,同时入选“2021软件出口(服务外包)最具竞争力品牌”。

作为行业领先的全球化信息技术、产品和解决方案公司,2021年,东软集团面对国内外市场复杂多变的形势,坚定推进业务的专业化、IP化、互联网化发展,持续聚焦优势行业和客户价值,推动国际业务新一轮升级与发展,保持领先优势。同时,继续坚定全球化发展,建立了支持20多种语言的全球交付体系,具备覆盖亚太、辐射欧洲、中东及全球主要市场的成熟交付网络。在合作生态方面,东软与业内厂商共同搭建智能运营合作生态,为行业众多客户打造轻松、智能、个性化的交付体验。

信华信技术股份有限公司获得软件出口和服务外包排行榜的双项第二,同

时还入选“2021软件出口(服务外包)对日本业务领先品牌”。

信华信是国内最早从事离岸信息服务的企业之一,经过二十余年的发展,已成为中国最大的对日软件系统和数字服务提供商,连续多年位居全国软件出口第二。2021年,该公司加大投入构筑并扩大远程沟通与系统开发环境,积极扩大日本现地技术团队规模,形成防疫“新常态”下的国际市场交付能力。面对日本市场逐步增长的DX需求,公司加大人才培养与研发投入,布局、构建新市场格局下的核心竞争力。同时,加入云原生计算基金会(CNCF),获得 Kubernetes 认证服务提供商(KCSP)资格。面向日本市场的全生命周期参与的数字化商场管理系统成功上线运行,打造了基于Hadoop 开原生生态构建基于大数据的数据集市建设方案、基于AWS的云迁移技术解决方案等自主知识产权产品,为后续业绩增长奠定了坚实基础。

据悉,这是软件和信息服务业内网第十八年度对软件出口和服务外包进行的行业研究评价。(孟妮)



内蒙古满洲里铁路口岸货运忙

6月21日,在位于内蒙古自治区呼伦贝尔市的满洲里铁路口岸,进出中欧班列集装箱发运。连日来,满洲里铁路口岸不断提升运输能力,畅通国内国际双循环,促进外贸进出口稳中有升。中新社供图

### 奋进新征程 建功新时代 · 商务人的新时代

# 为中外企业搭建桥梁贡献商会人的力量

□ 本报记者 刘叶琳

“党的十八大以来,虽然来自各方面的挑战不断,但在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下,中国仍然迈着笃定、坚实的步伐,不辍前行。面对突如其来的新冠肺炎疫情,中国商务迎难而上,商会的工作也从未停下脚步:各类跨境对接会议和项目对接转战线上让不少重大跨境事项得以按计划推进;设置线上企业微信群组,增加商会对企业服务频次,不仅大大提升了会员黏性,也拉近了商会与企业的距离……”回顾党的十八大以来中国商务事业发生的变化,中国机电产品进出口商会信息咨询部副总监冯强感慨万千,他说,“商务工作的持续科学发展,也为我们创造了安定、富足、和谐、幸福的生活和工作环境。”

冯强于2009年7月正式入职中国机电产品进出口商会原进出口综合部,

2013年2月调入机电商会信息咨询部工作。2021年6月,他开始着手推进商会微信公众号编发形式的改革,并在较短时间里组建起了13个外贸企业微信群,积极探索创新面向机电外贸企业的行业资讯和咨询服务形式。13年来,他多次获得机电商会优秀个人、先进个人称号。

在商会工作的13年间,冯强对商务工作的认识日益加深。刚参加工作,冯强认为商会工作就是撰写报告、组织企业开会等。躬身入局十余载后,冯强才逐步领会到商会工作既是推动中华民族伟大复兴战略全局不可或缺的一环,也是润滑和促进中外民间商务交往的重要力量,更是政府部门制定重要经贸决策离不开的智库组织,还是维护行业企业利益、积极反映企业诉求的核心管道。

“党的十八大以来,我在工作中看到,随着中国制造业的快速发展,国内机

电外贸企业越来越注重产品质量、重视技术创新,以打造高品质产品为追求,众多企业精益求精的态度和品质,这都令我深受鼓舞。我深深体会到,商会工作唯有精益求精,全心全意为企业做好服务,才能不辱使命,不负时代。”冯强说。

基于坚定的工作信念,在机电商会工作的13年里,冯强勤勤恳恳,不断耕耘,也收获了丰富的经验。谈及自己做过的多项工作,“建立与广大外贸企业的全新联络机制”这一项让冯强倍感骄傲。因为这项机制真正拉近了商会与广大外贸企业的距离。

事情还要从半年前说起。去年12月,冯强带领4名青年业务骨干前往广州,在国内知名民间外贸人俱乐部(Tess 外贸 Club)的年会上分享商会的服务。“这是我第一次如此近距离、大规模接触外贸一线人员,也是第一次如此真切地感受到外贸人的努力奋进、热忱向上。他们把商会看作是专注于服

务外贸领域的‘国家队’,对我们满怀期待。”冯强说,回京后,在他的积极建议和推动下,机电商会立即着手建立企业微信群。截至目前,机电商会共建立了10个企业微信群,3个会员企业群,共3000余人入群。

企业微信群让很多人群的外贸企业切身感受到了商会的服务和作用,“在群里,我们及时提供企业当下最为关切的信息资讯,比如组织汇率形势分析直播、发布双语版《美国重新豁免关税的352项自中国进口商品清单》等,由于针对性强,好评如潮。企业在经营遇到困难时,会第一时间想到联系商会求助,我们经常当天内就能回应企业诉求。”冯强说。实践证明,通过企业微信群发布商会服务信息能够更快更全面地触达企业,也可以第一时间了解企业的真实需求。“商会的工作侧重于‘联通国内国外’,是连接国内企业与国外企业的桥梁。商会为企业提供贴心服务的过程,就是中国广大外贸企业产生获得感

的过程,是商会价值得以展现的过程,也是商会人实现自我价值的过程。”冯强感慨道。

对于未来的工作,冯强信心满满。他说,“商会是商务工作在进出口领域的服务前台和重要窗口。作为一名商会人,我将牢固树立以外贸企业为中心的服务和发展理念,更加及时深入地了解企业的困难和真切需求,放开手脚、大胆设想,不断创新服务方式和服务内容。在助力发展实体经济、推动高水平对外开放、服务新发展格局、推动共建‘一带一路’高质量发展等方面更有效地发挥作用。”