doi:10.3969/j.issn.1003-5559.2022.08.010

合肥市服务业外包竞争力提升路径探究

■ 孙训爽 安徽国际商务职业学院

摘 要：全球经济进入服务经济新时代，服务业产业链跨国流转已成为经济全球化的新模式、新特征，服务外包逐渐成为世界各国参与全球产业分工、经济结构调整的新路径。合肥市是“中国服务外包基地城市”和“中国服务外包示范城市”，其服务外包产业发展模式的良性循环，能够在省际或城际区域内形成示范引领效应，有助于带动其他各地积极发展服务外包，增强安徽服务外包产业的整体竞争力。

关键词：服务外包；合肥；竞争力

2007年底，合肥市被商务部、信息产业部、科技部认定为全国第12个“中国服务外包基地城市”。随着信息科学技术的发展应用，合肥市本土的服务外包产业呈现出多元化、智能化、数字化、融合化和高端化的发展趋势。2009年，国务院办公厅将合肥市认定为“中国服务外包示范城市”。2017年4月28日，商务部会同发展改革委、教育部、科技部、工业和信息化部等5部门制定了《国际服务外包产业发展“十三五”规划》，提出了服务外包产业发展的主要目标、重点任务和重点领域。近年来，完成十三五规划的合肥市服务外包产业提升迅猛，对应各类成果倍增。随着“中国服务，合肥创新”顶层设计的出台，合肥市服务外包产业坚持“以科技创新培育特色，以成本优势承接转移”。自此，合肥市紧抓服务外包加快发展的机遇，产业规模逐年扩大，2021年接包合同执行金额首次突破40亿美元，达到48.8亿元美元，执行额连续三年增长20%以上。

科创名城要素加快合肥市服务外包产业集聚，服务外包业呈现出更加健康的发展态势。但比较“长三角”等我国发达地区，合肥市在建立领先服务外包城市的顶层设计方面仍存在诸多短板，在国内外市场竞争力方面还存在严重不足。有关合肥市比对“长三角”等其他示范城市针对服务外包竞争力问题的研究较为欠缺，对合肥市服务外包产业参与国际和国内市场竞争的优、劣势的分析研究缺乏深层次丰富翔实的比对数据，多停留在宏观层面，横向比较和纵向对比的具体数据较少，难以对具体产业或企业的下一步发展提供有效意见和策略。本文将合肥市服务外包作为研究对象，深入探讨合肥市服务外包竞争力的问题短板和发展趋势，为提升合肥市服务外包整体水平给出了方向性建议。

一、合肥市服务外包取得一定成效

2021年10月，商务部公布的2019年度、2020年度我国服务外包示范城市综合评价结果，合肥市在2019年度全国服务外包示范城市综合评价中排名位列第10，中西部和东北地区位列第2；在2020年度全国服务外包示范城市综合评价中位列第6，中西部和东北地区位列第1，取得前所未有的新成绩，在全国37个服务外包示范城市中“位列靠前”，首次在中西部和东北地区的15个服务外包示范城市中处于领跑位置。2021年，合肥市千人以上规模服务外包企业接近60家，其中业务过亿美元的企业有11家，业务过千万美元的企业有72家，过百万美元的企业有124家，科大讯飞、国创软件、安徽通服等11家企业先后入选“2021中国数字服务暨服务外包领军企业”榜单。

合肥市在2021年1-12月，承接服务外包合同金额96.1亿美元，同比增加68.3%，作为全国服务外包示范城市，占全省服务外包合同总额的96%。目前，合肥市已形成呼叫中心、软件研发、数据处理、信息技术服务等5大领域为特色的服务外包产业集群。

[基金项目]本文系安徽省教育厅2018年度安徽高校人文社会科学研究项目重点项目：合肥市服务外包产业竞争力研究（项目编号：SK2018A0952）。
[作者简介]孙训爽（1979—），女，安徽国际商务职业学院国际贸易学院副教授；研究方向：国际贸易。

二、合肥市作为服务外包示范城市竞争力尚待强化

合肥市作为服务外包示范城市之一，现有研究仍存在诸多欠缺，主要表现在：

（一）合肥市缺乏建立领先服务外包城市的顶层设计

服务外包顶层设计就是形成一套自上而下，考虑各层次、各要素的总体构想，是政府从宏观全局出发，制定统筹内外政策和国家发展战略的重要思维方法。合肥市建立服务外包城市的顶层设计有所滞后，其一是尚未建立健全城市服务外包系统制度，对知识产权的保护还不到位，造成发包方对核心技术和商业秘密安全性的担忧，从而进一步降低服务外包企业的竞争力；其二是外包领域存在多头领导现象，没有形成统一领导、统筹协调，不同单位、不同组织发展目标存在差异，发展路径、区域规划区别较大，可行性方案的设计和实施千差万别、多头联动，尚未做到统筹规划和统筹实施；其三是城市外包服务缺乏长远规划，科学合理的规划可以对外包工作起到引领和约束作用，而合肥城市外包服务工作目前仍处于探索提升阶段，服务外包公司各自为政、各行其道，难以凝聚强大合力、形成一致的行业标准和发展规划，影响了国际竞争力的提升，相关部门在开展外包服务工作时难以做到重点支持、有的放矢。

（二）合肥市缺乏高技术领域的服务外包头部企业

根据商务部“服务贸易统计监测管理业务系统”统计，截至2022年3月份，合肥市共有服务外包企业733家，从业人员28.96万人，服务外包接包合同执行金额9.61亿美元，同比增长37.04%，高于全国平均水平19.8个百分点。近几年来，合肥市服务外包产业仍以呼叫中心后台、信息技术和光电科技等服务外包为主，虽然重点优选和培育了像讯飞智元、科大国创、安通服和宝葫芦、远创人力、美亚光电等一大批本土服务外包龙头企业，但是，仅靠几家大型企业来带动和引领合肥市大部分服务外包企业的发展趋势，是远远不够的。原因是：由于地理位置的局限和基础创新能力的相对薄弱，合肥市具有较大规模高新技术领域的服务外包龙头企业依然比较缺乏，包括网络、通讯、计算机硬件、软件、半导体、光电和生物科技在内的高新技术企业服务外包仍处于起步和上升阶段，这些现状都在一定程度上，制约了高端服务外包企业集群的崛起和发展，从而大大降低了服务外包示范城市的竞争力。

（三）合肥市缺乏建立高质量服务外包体系的综合环境

外包体系的综合环境包括：城市经济发展水平和基础设施建设、人力资源和人才培育机制、政策扶持和城市包容性等。与北京、上海、广州、深圳等一线城市相比，合肥市的人力资源水平和发展潜力相对较低，经济发展水平总体较弱，城市基础设施建设还不够完备，因此，严重桎梏和影响服务外包行业和产业的发展。如：服务外包产业发展需要资金、金融投资、人才引进政策、城市基础设施等多方面支持，完善的基础设施和配套措施能加速促进服务外包产业的发展进度，提高本地区服务外包业务承接能力。高质量服务外包体系需要高水平外包人才的支撑，而合肥外包人才的引进和培养意识不足，虽然外包从业者基数庞大，但外包高精尖人才十分缺乏，高质效的服务外包体系建设需要有良好专业基础且能熟练掌握相关外语及IT应用技能的复合型人才。合肥作为国家级服务外包示范城市，虽然在宏观层面上开始对外包行业予以关注和重视，但是在具体政策和执行方面仍处于起步和提升阶段，仍有较大的提升空间，比如对知识产权法律规范的细化完善、对引进人才的包容和政策支持，对外包企业减税降费政策的实施以及对国外先进技术的引进和本土化改造利用等等，而随着政策的支持与放开，城市包容性也得以迅速提升，相应也有助于构建更为友好、更为和谐的服务外包企业综合成长空间，从而大幅提升服务外包产业的核心竞争力。

三、提升合肥市服务外包产业竞争力的渠道

随着信息科学技术的融合发展和广泛应用，服务外包产业呈现出数字化、智能化、多元化、高端化和融合化的发展趋势。自2020年以来，突如其来的新冠肺炎疫情对我国经济产生了较大冲击，然而，合肥市服务外包产业在后疫情条件下异军突起，表现出超强的免疫力，为我国“稳外贸、稳外资”发挥

了重要作用。针对服务外包产业领域发生的新问题、新动向、新成效，就如何提升合肥市服务外包产业竞争力问题，有以下几点思考：

（一）以数字科技为引擎，做强外包服务，激发服务外包产业的内在潜力

信息化、数字化、科技化转型已经成为当下世界各国进行战略布局的高点，合肥市应瞄准高点，找准突破口，持续发力。

1.顺应数字化科技发展趋势，加快服务外包数字化进程。合肥市要顺应数字化科技发展趋势，抢抓数字化发展机遇，首先针对我国人才领域存在的短板弱项，优先出台招贤引才和企业扶持政策，持续加强对外包服务企业在数字科技领域的研发、人才培养、技术培训、产业带动等方面的大力支持，为赋能外包服务企业提供人才支撑。其次是大力促进数字科学技术与产业发展深度融合。运用数字赋能手段，发展线上支付、网络教育、线上办展、远程医疗、数字金融等领域服务外包，完善数字贸易支持政策，加强法律保障和制度供给，增强一批典型示范企业的专业服务、社交媒体等领域的业态创新和技术创新，探索形成以数字科技为核心、平台基础为支撑的服务外包产业发展新模式，全面提升技术创新和数字赋能能力，以加快服务外包企业的数字化进程。

2.转变数字化技术交付模式，助推服务外包业态转型。采取各种切合时宜和行之有效的方法，加快发展数字贸易新业态、新模式。在数字贸易业态方面拓展创新，如：发展远程医疗教学、远程研究交流、远程设备实战培训和远程维修等新模式。加快推进服务外包与国际互联网、大数据、物联网、区块链、人工智能等信息科技的深度交融。凭借我国现有的5G通信技术支撑，推动服务外包企业发展众包、云外包、平台分包等新领域、新模式、新业态，推动工业互联网、物联网科技创新与服务外包实践应用深度融合，在信息技术和云服务等领域积极扩大出口，增强医疗、金融、教育与数字科技深度融合及相关服务外包的出口能力，促进一批服务外包平台转型升级，形成科技化、信息化高新制造产业，使外包制造、外包交付等服务模式发生新转变，以更好促进服务外包与制造业融合发展，更好促进服务外包企业转型升级。

3.提升服务外包综合能力，打造价值链闭环体系。当前，数字贸易已经成为全球贸易增长的新热点、新引擎，针对高速发展的信息科技，合肥市需从自身实际出发，瞄准高端制造、云外包等高新领域，充分利用区块链、云计算等技术手段，科技强企、数字赋能，立足变革服务型制造水平、制造业创新能力和全球价值链、产业链分工分级分层等方面，加大宏观统筹，突出投入重点，强力发展维护维修、技术服务、工业设计、检验检测、商务服务、供应链研发、维护、咨询、人力资源、培训、品牌运营和管理等相关领域的服务外包，增强在制造业价值链升级、研发创新、品牌塑造、闭环运营和境外服务外包等方面的支撑，提升外包企业和产业的国际竞争力。引导本土企业扩大规模、转型升级、提升服务外包的综合能力，打造价值链闭环体系。

（二）以品牌创立为龙头，强化品牌效应，增强服务外包企业的竞争能力

企业服务外包竞争力的提升，必须立足于创新和打造自身特有的国际品牌，只有利用品牌的倍增效应，才能在国际市场上有效提升服务外包企业的综合竞争能力。

1.发挥大型外包企业的引领作用。采取政策扶持和金融支持等办法，引导大型企业向国内中型和小微企业分包或转包外包业务，引领中型和小微企业在全球外包服务价值链中分担业务。或通过业务培训和实践的方式，有效提升中型和小微企业承接服务外包业务的规范化、专业化和特有化水平，不断地在业务领域提质增效，打造自身特有的“专精特新”服务技能，增强中小企业参与全球产业链、价值链分工的综合服务能力。

2.增强服务外包企业的竞争优势。支持本地服务外包企业走出去，参与国际市场的发包业务竞争，在实践中提升竞争能力，包含品牌、技术、渠道和标准等方面的综合竞争优势。全面提升服务外包企业运营管理的国际化水平，综合提升服务外包企业或集团对价值链、产业链、供应链、服务链等相关系统的掌控能力，进而全面提升企业或集团国际市场的综合竞争优势。

3.提升服务外包企业的综合竞争能力。鼓励中、小型服务外包企业加强行业联手并积极对标国际标准，引进研发并高效提升我国在云计算、人工

智能、5G、大数据、物联网等领域的数字技术能力和专项技术，并及时应用于实践，以加速我国服务外包行业的交付水平和提升相关产业的交付标准，进而提升我国科技化、数字化和信息化服务的国际贸易规则、国际标准和人才培训培养水平，有效提升研发设计、咨询、维修、检验检测等生产性外包服务的标准化建设，提升综合竞争能力。

4.打造服务外包企业的品牌效应。打造中国服务外包自身品牌，需不断强化品牌研究、设计和管理，合肥市应立足于已有的行业和产业发展优势，遴选并认定一批技术能力强、服务水平高、交付质量好、诚实守信的服务外包企业，打造成“中国服务”合肥标识，提升“中国服务”合肥外包企业专有品牌的知名度、信誉度和美誉度；鼓励境外投资或开展境外服务的外包企业，主动进行专利和商标注册，打造国际品牌，拓展品牌效应。

（三）以统筹布局为支点，强化区域协同，拓宽服务外包企业的创新空间

1.突出区域布局的重点。合肥市要对标京津冀、长三角和珠三角等国内发达区域城市，以引领带动全国服务外包行业和产业创新发展为目标。以“长三角一体化”发展为契机，比学江、浙、沪，粤港澳大湾区等具有一定基础的重点区域和重点城市，突出区域布局的重点，以省会合肥市为中心，打造具有国际影响力的服务外包城市群，为中西部城市圈创新制造业转型升级提供支撑，为服务外包产业转型升级提供支撑，并注重加强同长三角、珠三角和京津冀区域间在教育、培训、工业设计、文化创意、商务服务等服务外包领域的深度合作，以强化区域协同和互促互进。

2.发挥重点区域的优势。省会合肥市区域位置优越，承东启西、连南接北，依山抱湖、临江近海。以合肥为圆心、500公里为半径，基本涵盖东、中部7省1市、近5亿人口，是经济发展和消费最具活力的区域之一，且合肥市是长三角世界级城市群副中心和综合性国家科学中心，正在加快打造具有国际影响力的创新之都。合肥市应克服自身开放基础设施不足、交通物流成本较高、创新驱动起步较晚等短板。以稳居中部城市群副中心为支点，充分发挥本地现有的人力资源丰富、数字科技发达、设施基础便捷、性价比高，对外贸易发展潜力巨大等优势，以服务外包产业为引擎。依托互联网、物联网和数字科技，加快服务外包产业的转型升级。

3.助推区域协同和强强联合。合肥市要注重助推东西部与中西部的区域协同和强强联合，立足国内区域城市间的产业互补基点，与长三角、珠三角和京津冀等发达地区构建成协同发展、互惠互利、上下游一体的服务外包体系。支持科大讯飞、科大国创等本土龙头企业在“长三角”等一线城市或中西部城市中心设立服务外包交付基地，与周边区域城市间形成横贯东中西部、纵贯南北的各城市间密切配合、强强联合、主附一体、协同分工、布局合理的生产制造和外包服务产业集群。

（四）以充实要素为根本，夯实制度保障，为外包服务产业提供有力支撑

1.优化服务外包企业的营商环境。合肥市要紧盯重点服务外包企业和重点事项，大力充实各项保障要素，出台便企利民各项政策规定，通过政策引导，鼓励服务外包企业对标国际国内行业标准和国际供应链一体化服务水平，在服务管理、业态创新、模式转型和科技创新能力等方面不断提升，并加大对外包服务企业的税收减免、金融扶持、政府采购、项目奖补等政策支持，增强外包企业把控核心技术的能力。激励外包企业增强首创和研发精神，鼓励企业主动参与国际和国内重大项目招投标，引导民间资本、社会资本、风投和产业基金等进入服务外包领域，为外包企业提供资金支持。并依托信息科技，持续推动跨境数据流动，实现数据资源共享，完善数字知识产权保护、应对数字贸易壁垒等工作，为企业走出去保驾护航，营造安全可靠优质的营商环境。

2.完善服务外包产业的人才体系。专精人才队伍是服务外包产业高质量发展的关键。2020年初，商务部等8部门发布《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》，该意见对人才体系建设方面给予了方向性指引，对鼓励大学生就业和创业、引进和培养中高端人才、深化产教融合发展等层面加大了政策支持力度。对此，合肥市务必从顶层设计方面予以高度重视，要以《意见》为依据，以现有优势资源为依托，采取有力措施，将服务外包中高端人才引进纳入人才发展计划，为各类人才提供更有吸

（下转第74页）