



国家中等职业教育改革发展示范学校特色教材

IT服务外包与 创业指导

卢秋根 喻云峰◎主 编

万 萍 梅 梦◎副主编

★ ★ ★
计算机应用
专业
★ ★ ★



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

国家中等职业教育改革发展示范学校特色教材
(计算机应用专业)

IT 服务外包与创业指导

卢秋根 喻云峰 主 编
万 萍 梅 梦 副主编

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

IT 服务外包与创业指导/卢秋根, 喻云峰主编. —北京: 中国财富出版社, 2014. 6

(国家中等职业教育改革发展示范学校特色教材. 计算机应用专业)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 5262 - 8

I. ①I… II. ①卢…②喻… III. ①IT 产业 - 对外承包 - 中等专业学校 - 教学参考资料 IV. ①F49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 139964 号

策划编辑 王淑珍

责任印制 方朋远

责任编辑 王淑珍

责任校对 杨小静

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5262 - 8/F · 2186

开 本 787mm × 1092mm 1/16 版 次 2014 年 6 月第 1 版

印 张 9.25 印 次 2014 年 6 月第 1 次印刷

字 数 216 千字 定 价 20.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换



前 言

开展中等职业学校创业教育,是实施全面素质教育,充分发挥学生特长,挖掘学生创造潜能,培养青年学生创业精神和创业能力的客观要求,是构建知识型、创新型社会和提高社会生产力的必然要求,是职业教育发展的历史趋向和应当承担的责任与义务。中等职业学校的创业教育的主要特点是:从学生的实际出发,根据经济社会的发展变化,通过各种教育手段,在教育过程中提高学生认识问题、分析问题和解决问题的能力;同时,又特别强调培养学生的自我意识、参与意识和实干精神,使学生掌握创业技能,以便能在社会生活中随机应变地进行创业活动。

在市场调研和学生就业调研分析上,我们创新计算机应用专业的人才培养模式,将创业教育融入到职业技能教育中,实现职业教育与创业教育的融合,在此基础上,结合计算机行业发展特点,推行“4+1+1”三维课程结构,即4个核心能力模块(中英数字输入及文字处理模块、数据库应用与开发模块、图形图像制作及网页设计模块、计算机组装及网络组装与维护模块),1个创业知识模块和1个服务外包课程模块。为了提高创业课程教育和服务外包课程教育的质量,根据计算机行业发展特点,结合中职计算机应用专业学生的特点,江西省商务学校计算机系组织教师编写了本书,本书由卢秋根、喻云峰担任主编,万萍、梅梦担任副主编,参与编写本书的教师还有杨鹏、龚桥、韦汤华、涂巍巍。

本书的内容主要包括IT服务外包与针对中职学生的创业指导两个部分的内容。在编写本书的过程中,引用了媒体上或其他教材上的资料及一些经典案例,目的是集中精粹,为学生创业提供一些可借鉴的资料与实例,别无他意,仅为方便我校计算机专业创业教育与IT服务外包教育的教学之用,未能



与原作者沟通即引用，在此深表歉意。IT服务外包今后作为计算机应用专业学生创业的载体，因此本书将这部分内容编为一个独立的部分，作了较为系统的介绍。本书列举的创业案例中既有我校毕业生的创业案例，也有其他大中专学校学生或社会名人的创业案例，力图让学生在与他们有相似的人生经历的创业者或熟知的名人创业者的创业故事中，学习创业知识，在思考中领悟人生，从而帮助学生了解创业的知识和技能，增强学生的自信心，为学生在今后的创业实践中提供精神动力。

由于编者水平有限，书中疏漏和不足之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者

2014年5月



目 录

第一部分 IT 服务外包

第一章 IT 服务外包综述	3
一、服务外包行业发展	3
二、服务外包定义及分类	4
三、服务外包行业经济作用	7
四、南昌市服务外包概况	8
五、IT 服务外包业务类型	14
六、IT 服务外包行业市场发展现状及未来投资前景	15
七、中国服务外包行业发展对人才素质需求的分析	16
第二章 IT 服务外包公司业务案例分析	17
一、案例描述	17
二、案例分析	18
三、服务外包优势	18
第三章 呼叫中心技术服务外包案例分析	20
一、案例描述	20
二、案例分析	21
三、国旅呼叫中心技术服务外包双赢的经验和启示	22
第四章 物流服务外包案例分析	24
一、案例描述	24
二、案例分析	24
三、惠尔与家化整体物流外包合作模式的经验和启示	25
第五章 IT 服务外包协议范本	27

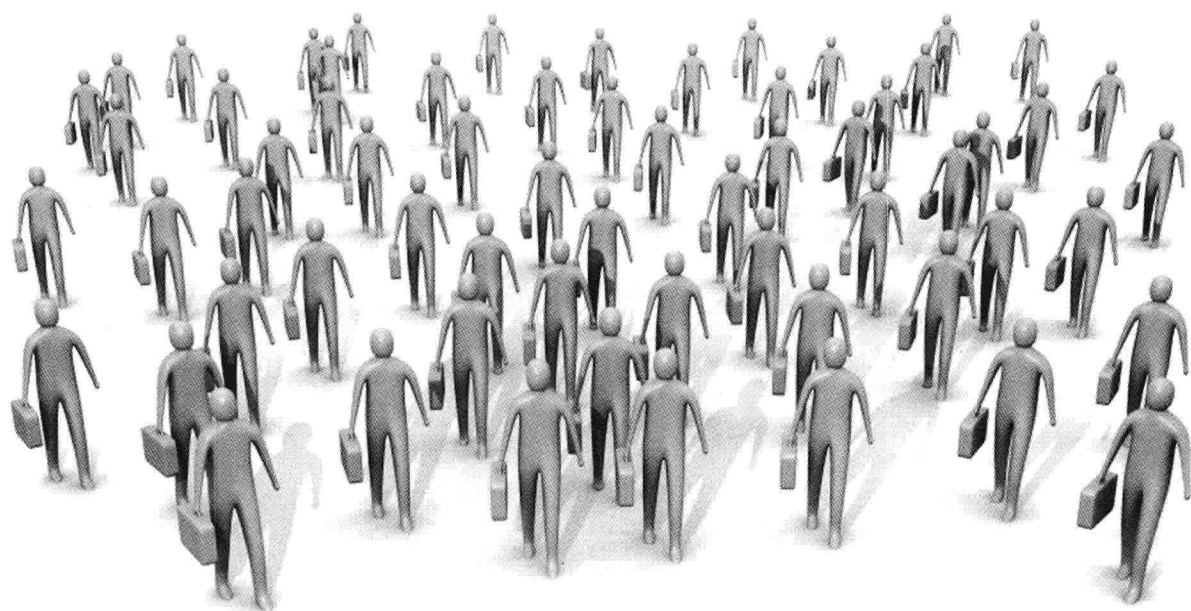


第二部分 创业指导

第六章 创业简介	33
一、中职学生创业背景	33
二、创业内涵及创业过程	35
三、创业与个人发展	41
四、创业动机	45
第七章 创业者素质	49
一、创业者的类型	49
二、创业者的素质与能力	50
三、创业者提升自身素质与能力的途径	52
四、什么样的人不适合创业	53
第八章 创业知识与技能	56
一、创业团队及其管理	56
二、创业机会与创业风险	61
三、商业模式的开发与评价	70
四、创业计划	86
五、整合创业资源	104
六、新企业创办	105
七、新创企业要注意几个问题	118
八、创业政策与法规	124
第九章 适合中职学生创业的项目分析	133
一、创业项目分类	133
二、常见的创业类型	133
参考文献	140

第一部分

IT服务外包





第一章 IT 服务外包综述

一、服务外包行业发展

当前经济全球化正在进入新的发展阶段，全球产业转移从制造业向服务业延伸，服务业外包成为服务业全球化发展的重要趋势。从 20 世纪 80 年代末开始，一些发达国家的跨国公司为了节约成本、提高运营效率和核心竞争力，便开始将其非核心的 IT 服务业务外包给更低成本的专业服务提供商。尽管受金融危机的影响，2009 年全球服务外包的规模有所下降，但 2010 年服务外包产业已开始走出低谷，步入回升阶段。另外，2006 年以来，中国出台了许多推动服务外包发展的政策措施，并在全中国设立了 21 个服务外包示范城市。在国家和各地方政府的大力支持下，中国的服务外包产业从无到有，得到了迅速发展，在企业规模、人员、资质认证、业务结构等各方面均取得了很大提升，同时产业领域不断延伸，业务逐步成熟和完善，产业的国际竞争力不断加强。根据商务部统计数据，2013 年中国共签订承接服务外包合同 167424 份，合同金额 954.9 亿美元，同比增长 55.8%；执行金额 638.5 亿美元，同比增长 37.1%。其中，承接国际服务外包合同金额 623.4 亿美元，同比增长 42.2%；执行金额 454.1 亿美元，同比增长 35%。2014 年 1~4 月我国共签订服务外包合同 51462 份，合同金额 337.8 亿美元，同比增长 69%；执行金额 164.7 亿美元，同比增长 46%。其中，承接国际服务外包合同金额 229.5 亿美元，同比增长 58.9%；执行金额 148.5 亿美元，同比增长 40.6%。2014 年 1~4 月，我国服务外包新增从业人员 22.9 万人。截至 2014 年 4 月末，我国共有服务外包企业 25706 家，从业人员 559 万人，其中大学（含大专）以上学历 372.1 万人，占从业人员总数 66.6%。

值得注意的是，目前我国服务外包仍处于产业价值链的低端，其中一个重要表现是项目类型集中在软件开发及测试、数据录入等领域，而从设计到整体解决方案、研发等高端业务领域则很少或者说几乎没有涉及。这与企业的专业技术能力不高密切相关，能力的有限直接影响了业务空间及利润空间的提升，而专业技术能力的提升则有赖于企业的自主创新能力的提升。未来随着产业的进一步升级发展，企业必须摆脱过去单纯依赖人力成本的发展模式，而专注于整体能力的提升，从而对技术研发能力和自主创新能力提出了极大的挑战。服务外包行业的调整转型，其根本目标在于进一步提高行业发展的效益，是优化经济结构、提升经济发展质量、转变经济发展方式的重要途径。只有不断创新体制机制，将



服务外包行业的发展置于经济发展的优先地位,促进内生需求增长,不断拓展新的供给,开发具有人力资本优势的新型外包服务项目,并不遗余力地发展与民生相关的服务内容,才能实现服务外包行业与经济社会的可持续发展。

李克强总理在 2013 年京交会上,首次提出中国发展服务型经济的施政理念,强调“要扩大服务贸易规模,拓展服务外包”。在以制造业为代表的货物贸易出口遭遇阻力的大环境下,以服务外包为代表的服务贸易增长,将在一定程度上弥补出口下滑的空间。服务外包作为服务贸易的新兴领域,具有较强的发展潜力和显著的知识外溢效应,是未来中国开放型经济发展的新支点,也是经济转型与城市发展向集约型模式转变的关键。中国服务外包行业从其发展历程看,可分为快速成长和调整转型两个阶段。中国服务外包行业在 20 世纪 80 年代即出现萌芽,但纳入中央政策扶持范围较晚。2006 年,中国“十一五”规划纲要中明确提出要“建设若干服务业外包基地,有序承接国际服务业转移”,而后商务部启动了“千百十工程”。2006 年中国离岸服务外包业务额为 13.84 亿美元,2011 年这一数字达到 238.3 亿美元,是 2005 年的 25 倍,其中 2009 年到 2011 年年均增长速度达到 49.51%。随着世界经济动荡前行,行业发展的外部压力不断增加,从 2011 年开始,服务外包行业进入调整与转型,产业结构不断优化,产业竞争力日益增强。信息技术外包(ITO)所占比重呈现下降趋势,业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)比重呈现上升势头,其中,2011 年中国信息技术外包离岸业务执行金额比重下降至 61.1%,而知识流程外包比重则升至 23.8%。

经过二十多年的快速发展,如今的服务外包行业已经极具规模,中国已成为全球第二大服务外包接包国,且业务范围由最初的 IT 服务外包(ITO)扩大到更高层次的业务流程外包(BPO),两者共同成为目前服务外包业的主要业务领域。服务外包正逐渐升级为技术密集型产业,不断向研发、管理等高端领域转移,实际已经成为承接产业转移和产业结构升级的中间环节,有助于转变经济发展方式,调整经济结构。

二、服务外包定义及分类

服务外包是指企业将价值链中原本由自身提供的具有基础性的、共性的、非核心的 IT 业务和基于 IT 的业务流程剥离出来后,外包给企业外部专业服务提供商来完成的经济活动。因此,服务外包应该是基于信息网络技术的,其服务性工作(包括业务和业务流程)通过计算机操作完成,并采用现代通信手段进行交付,使企业通过重组价值链、优化资源配置,降低了成本并增强了企业核心竞争力。

服务外包由信息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)、知识流程外包(KPO)组成的,正逐步成为服务贸易的重要形式。其中,ITO 强调技术,更多涉及成本和服务;BPO 强调业务流程,解决有关业务的效果和运营的效益问题;KPO 强调业务专长,以研究与分析的精准和尖端性替客户提供行业解决方案从而创造客户价值最大化。

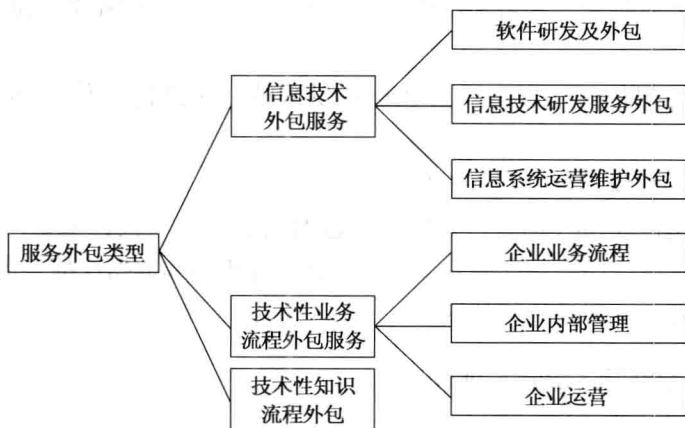
服务外包行业不仅有众多的分类,同样也有着灵活多样的服务及交付模式。全面服务



模式包括人员的外派、时间资源项目、固定金额项目、离岸开发中心以及建设—运营—转让等形式。全球交付模式包括离岸交付、在岸交付、近岸交付等。灵活多样的服务及交付模式，标准化的服务流程，可满足全球客户复杂多变的各类需求。

从服务外包的层级来看，层级所处的位置越高，越能体现出其外包的战略价值。首先，企业最底层的操作层对应的是程序外包层，程序外包的服务附加值低，以规模取胜，对业务流程专家有一定需求。其次，活动层级的中层是职能层，对应的是职能外包，职能外包的特点是整体或部分职能的外包，以专业取胜，对行业及职能专家需求较高。企业活动层级的最高层为战略层，对应的是战略外包层，这一层级是服务附加值最高的一层，以价值取胜，对高级人才需求量是最高的。

1. 服务外包的分类及适用范围（如下图所示）



服务外包的分类

（1）信息技术外包服务（ITO）

① 软件研发及外包

包含软件研发及开发服务和软件技术服务。软件研发及开发服务用于金融、政府、教育、制造业、零售、服务、能源、物流和交通、媒体、电信、公共事业和医疗卫生等行业，为用户的运营、生产、供应链、客户关系、人力资源和财务管理、计算机辅助设计等业务进行软件开发，定制软件开发，嵌入式软件、套装软件开发，系统软件开发软件测试等。

软件技术服务主要包括软件咨询、维护、培训、测试等技术性服务。

② 信息技术研发服务外包

包含集成电路产品设计及为软件和集成电路的开发运用提供测试平台等相关技术支持服务。

③ 信息系统运营维护外包

信息系统运营和维护服务主要包括客户内部信息系统集成、网络管理、桌面管理与维



护服务；信息工程、地理信息系统、远程维护等信息系统应用服务及基础信息技术管理平台整合等基础信息技术服务（IT 基础设施管理、数据中心、托管中心、安全服务、通信服务等）。

（2）技术性业务流程外包服务（BPO）

主要包括以下几种。

企业业务流程设计服务：为客户企业提供内部管理、业务运作等流程设计服务。

企业内部管理数据库服务：为客户企业提供后台管理、人力资源管理、财务、审计与税务管理、金融支付服务、医疗数据及其他内部管理业务的数据分析、数据挖掘、数据管理、数据使用的服务；承接客户专业数据处理、分析和整合服务。

企业运营数据库服务：为客户企业提供技术研发服务、为企业经营、销售、产品售后服务提供的应用客户分析、数据库管理等服务。主要包括金融服务业务、政务与教育业务、制造业务和生命科学、零售和批发与运输业务、卫生保健业务、通信与公共事业业务、呼叫中心等。

企业供应链管理数据库服务：为客户提供采购、物流的整体方案设计及数据库服务等。

（3）技术性知识流程外包（KPO）

技术性知识流程外包（KPO）是服务外包的高端部分。包含知识产权研究、医药和生物技术研发和测试、产品技术研发、工业设计、分析学和数据挖掘、动漫及网游设计研发、教育课件研发、工程设计等领域。

2. 境内外包和离岸（国际）外包

境内外包是指外包转移方（外包商）与其外包承接方（供应商）来自同一个国家，外包工作在国内完成。

离岸（国际）外包是指外包转移方（外包商）与其外包承接方（供应商）来自不同的国家，外包工作跨国完成。

3. 发包方和接包方

发包方，也就是发包商，一般来自劳动力成本较高的国家和地区，如美国、西欧、日本。接包方，也就是外包供应商，来自劳动力成本较低的国家和地区。世界主要的服务外包承接国有 7 个，即欧洲的爱尔兰、捷克和亚洲的中国、印度、菲律宾、马来西亚和新加坡。

4. 更广泛意义上的服务外包

更广泛意义上的服务外包指依据服务协议，将某项服务的持续管理或开发责任委托授权给第三方执行。

其他关于服务外包的定义和分类还有：



根据服务外包动机将服务外包分为：策略性外包、战略性外包和改造性外包；根据服务外包形式将服务外包分为：产品或组件外包和服务项目外包；根据服务外包转包层数将服务外包分为：单级外包和多级外包；根据服务外包承包商数量将服务外包分为：一对一外包和一对多外包。

三、服务外包行业经济作用

1. 发达国家把服务外包出去的原因

(1) 竞争的关键由一般技术转向核心技术。企业把一般技术的生产和服务外包出去，开发核心技术，以最大限度地保持企业的竞争力。

(2) 竞争的地域由区域转向全球。企业要在全球市场保持和扩大占有率，必须利用国外资源，服务外包就成为一种有效模式。

(3) 信息技术的飞速发展，为服务外包提供了技术基础。信息技术特别是网络技术的发展，使服务外包从可能成为现实。

(4) 企业成本最小化、利润最大化的冲动为服务外包提供了强大动力。就短期效益而言，服务外包公司可节省 20% ~ 40% 的运营成本。在资源、环境压力的约束下，低端制造业已经难以为继，必须在发展高端、现代、先进制造业的同时，同步发展高端、现代、先进服务业，实现“双轮驱动”、互动发展。

2. 服务外包的经济作用

在我国现阶段发展服务外包有利于提升服务业的技术水平、服务水平，推动服务业的国际化 and 出口，从而促进现代服务业的发展。其对经济的具体作用表现为：

(1) 有利于提升产业结构。承接外包服务，可以增大服务业占 GDP 的比重，提升产业结构，节省能源消耗，减少环境污染。服务外包产业是现代高端服务业的重要组成部分，具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低等特点。承接服务外包对服务业发展和产业结构调整具有重要的推动作用，能够创造条件促进以制造业为主的经济向服务经济升级，推动增长方式向集约化发展。

(2) 有利于转变对外贸易增长方式，形成新的出口支撑点。承接外包服务，可以扩大服务贸易的出口收入。近几年来我国外贸出口在稳步发展，但同时也遇到许多问题。如出口退税政策的调整、国外贸易设限不断增强、贸易摩擦不断增多、人民币汇率不断提高等，要保持持续快速增长已经越来越困难。而发展服务外包，因其对资源成本依赖程度较低、国外设限不强，具有快速增长的余地，从而有望成为出口新的增长动力。

(3) 有利于提高利用外资水平，优化外商投资结构。中国制造业利用外资有 20 多年的历史，取得了长足进步。随着经济的不断发展，各个城市都将面临或已经面临着能源资源短缺、土地容量有限的现实问题。而服务外包项目由于对土地资源要求不高，一旦外商



有投资意向, 落户概率将远高于二产项目。我国下一轮对外开放的重点是服务业, 服务业的国际转移主要就是通过服务外包来实现的, 承接服务外包产业, 就能够实现国际先进服务业逐步转移, 从而优化利用外资的结构, 更加适合城市经济的和谐发展。

(4) 有利于提高大学生的就业率。20 世纪 80 年代以来, 服务业吸收劳动力就业占社会劳动力比重逐年提高, 而服务外包作为现代服务业的推动器, 将创造大量的就业岗位, 缓解就业压力。同时, 它还将带动政府、高校、企业加强人才培养, 提升劳动力素质, 培养一批精通英语、掌握世界前沿科技且与海外市场联系广泛的人才。

总之, 服务外包创造的企业价值, 对于发包商而言, 外包产业能够革新发展模式, 优化成本结构, 提升企业运作效率。对于接包商而言, 企业逐渐由“搬箱子”向“智力加工”的业务提升, 同时提升企业的国际竞争力。从战略价值来看: 企业可以更专注核心业务, 获取顶级的业务能力, 分散风险, 改进组织架构, 免费地获得其他资源。从财务角度看, 企业可调用的资源和资金增加, 可降低和控制运营成本, 有效地将固定成本变成可变成本。从管理层面来看, 能够使服务水平得到保障, 服务更加柔性。

四、南昌市服务外包概况

1. 南昌服务外包产业概况

2009 年, 南昌市被国家商务部、信息产业部和科技部命名为全国服务外包基地示范城市。2009 年后, 南昌市加大了推动服务外包产业发展力度, 服务外包合同签约额、执行额以及离岸业务合同签约额、执行额保持了良好业绩。离岸业务的主要来源于港澳台、日韩东南亚, 及欧美地区, 前五位的国家和地区是: 中国香港、美国、中国台湾、日本、新加坡。IT 服务外包领域占服务外包合同总额的 75%, 主要承接应用软件及相关产品、嵌入式软件的开发、设计和测试外包业务; 充分借助南昌市汽车、光伏光电等行业优势, 大力承接中间件、系统软件、应用软件的开发和测试外包业务。在业务流程外包领域, 以发展外包型呼叫中心为主, 依托人力资源优势(包括丰富的人才储备、繁荣的社会培训机构、稳定的就业环境等)和商业成本优势(包括相对较低租金成本、电力和通信费用、人员工资等), 大力发展外包呼叫类服务, 吸引知名的跨国公司作为客户, 打造万人呼叫中心基地。在知识流程外包领域, 紧密结合动漫及游戏产业的发展, 积极承接数字动漫、网络游戏等产品的设计、加工、汉化、制作等方面的外包业务。预计到“十二五”末, 南昌将形成 10 个服务外包产业示范园, 培育 5~10 家年销售收入超过 10 亿元的大型服务外包企业, 服务外包业务规模累计将达到 1000 亿元。

2. 南昌市服务外包产业发展特点

尽管南昌市服务外包产业起步较晚, 但发展速度较快, 经过近些年的培育和发展形成了自身的一些特点。具体表现为:



(1) 产业集聚度较高,形成了明显集聚效应。省会这一独特的政治优势,在一定程度上造就了南昌市的服务外包产业的集中。目前,江西省 95% 以上的信息技术和服务外包企业、90% 的产业收入集中在南昌市。目前,南昌已经拥有江西金庐软件服务外包园、中兴服务外包产业园、江西北大科技园、江西清华科技园、江西慧谷·红谷创意产业园等 11 家市级服务外包示范园区。

(2) 软件和信息服务业水平不断提高,规模不断扩大,为服务外包产业起步和发展奠定基础。南昌市服务外包企业以信息技术外包为主,外包产业主要依靠网络和 IT 技术作支撑。南昌市软件和信息服务业的快速发展成为服务外包产业发展的基础。近两年来,全市软件和信息服务外包产业发展水平不断提高,呈现快速增长态势。截至 2012 年年底,全市共有服务外包企业近 400 多家,从业人员超过 4 万人,服务外包企业拥有认证 17 个,其中六项国际认证 5 个。

(3) 加强服务外包人才培养,打造独具特色的“南昌模式”。南昌市以先锋、微软等服务外包人才培训机构为平台,大力开展服务外包专门人才的培养和实训工作,为发展服务外包产业奠定了坚实的人才基础。目前,IBM—先锋服务外包人才实训基地已开展的两期实训课程,先后培训学员 615 人。同时,江西微软—IT 人才实训基地两期共培训学员 310 余人,主要开展以日语、英语和软件技术为主的服务外包教学实训。由于高水平跨国公司的参与,服务外包培训的学员在语言强化、IT 技能强化和模拟公司实训三个方面达到了国际软件服务外包人才的水准,经过基地实训毕业的学员进入 IBM、微软、台湾英华达、印度塔塔、用友软件等国内外知名服务外包企业工作。除了政府在各个方面的大力支持,南昌市政府还拥有开放的心态和宽广的胸怀,享受补贴的被培训学员可以自由流动和就业。这种成功整合了政府、企业、高校等多方资源的 IBM 南昌实训基地运作模式,被商务部、业界和有关媒体称为服务外包人才培养的“南昌模式”。

(4) 培育了一批国内知名的龙头软件企业,为服务外包产业快速扩张提供了基础。南昌市列为国家重点软件企业有 5 家,泰豪、先锋、思创等本土企业先后跻身全国软件百强企业,并形成了一批有较高市场占有率和较强市场竞争力的应用软件产品。微软、IBM、东软、中兴、用友、英华达等知名 IT 及服务外包企业的落户,给南昌市软件和服务外包相关企业带来国际先进的管理经验、成熟的运作模式和经验丰富的技术团队,推动服务外包产业的发展。同时,一批企业已经或正在大力开展 CMM/CMMI 认证,其中中兴软件已通过 CMMI5 认证,先锋软件集团和思创信息技术有限公司先后通过了 CMMI3 认证,企业整体承接服务外包的能力已有了扎实的基础。这些龙头企业市场竞争力较强,年销售收入增长较快,加快了南昌市服务外包产业规模扩张。

(5) 服务外包政策全面,有力地支持了产业发展。南昌市具有稳定的经济发展环境和良好的产业政策环境,投资环境不断改善。南昌市高新区被认定为“中国服务外包示范区”,南昌市被认定为“国家服务外包示范城市”,南昌市各级政府高度重视服务外包,围绕促进产业发展这一主题,陆续出台一系列的产业促进政策,如《南昌市推进服务外包产业发展的若干政策》《南昌市青云谱曲关于促进服务外包产业发展的若干意见》等。



这不仅使南昌市服务外包企业能够享受国家的相关优惠政策，而且进一步可以享受相关的地方配套优惠政策。南昌市是一个开放程度很高的城市，目前初步形成了良好的外商投资环境，建立了较完整的支持服务体系。

3. 南昌市进一步促进服务外包产业发展的扶持政策

为加快我市“中国服务外包示范城市”建设，做大做强产业规模，做精做优服务外包人才培养“南昌模式”，突出政策支持重点领域，发挥资金聚焦使用效应，更好地促进我市服务外包产业发展，南昌市制定了一系列促进服务外包产业发展的政策。

附1：《南昌市进一步促进服务外包产业发展的扶持政策》

一、适用范围

(一) 本政策所适用的“服务外包型企业”为：在南昌市辖区内工商注册、税务登记，具有企业法人资格并合法承接服务外包业务的企业（以下简称企业）；

(二) 本政策所适用的“服务外包人才培训机构”为：在南昌市辖区内工商注册、税务登记，具有企业法人和服务外包类人才培训从业资格并合法开展经营活动的企业；或在南昌市辖区内经市级以上相关部门批准设立、具有服务外包类人才培训从业资格并依法开展运营的培训机构（以下简称培训机构）。

二、具体政策措施

(一) 对当年离岸服务外包业务额不低于20万美元的企业，按1美元离岸业务奖励0.2元人民币的标准给予奖励。每家企业每年奖励最高不超过50万元。

(二) 对当年在岸服务外包业务额不低于300万元人民币的企业，按1元人民币在岸业务奖励0.01元人民币的标准给予奖励。每家企业每年奖励最高不超过50万元。

(三) 对当年服务外包业务总额不低于300万元的企业，初次通过相关国际资质认证给予奖励。其中，通过CMMI3（CMM3）认证，奖励15万元；通过CMMI4（CMM4）认证，奖励25万元；通过CMMI5（CMM5）认证，奖励40万元；通过其他类认证，奖励10万元。

企业取得资质证书后拨付奖励金额的70%，证书到期并成功换证后拨付30%（在此期间，如获得更高级别CMMI或CMM认证，该部分奖励一并拨付）。享受奖励的国际资质认证范围以财政部、商务部当年支持的认证范围为准。

(四) 经我市重点培训机构培训三个月以上的大专学历以上的学员，通过机构考核取得相关证书后，与我市服务外包型企业签订1年以上（含1年）劳动合同的，按2000元/人的标准给予学员培训费补助，按1500元/人的标准给予培训机构补助；与外地服务外包型企业签订1年以上（含1年）劳动合同的，按1000元/人的标准给予学员培训费补助，按500元/人的标准给予培训机构补助。

(五) 对当年实现本地就业人数不低于300人且排名前5名的重点培训机构分别给予10万元、8万元、7万元、6万元和5万元的奖励。培训机构实现本地就业人数以获得本