

硅湖职业技术学院毕业论文（设计）

题目 服务外包产业发展的人才扶持政策研究

年级 工商 131

专业 工商企业管理

姓名 胡双增

学号 130000097

指导老师 冯勇

2016 年 5 月

服务外包产业发展的人才扶持政策研究

胡双增

【摘要】 近些年来，全球的服务外包市场在快速的增长，行业所需要的人才也大幅度的增长，需要积极的培养服务外包人才以满足产业发展的需要。目前，我国初级劳动力资源虽不缺乏，但服务外包（尤其是离岸）的合格人才奇缺，正因为具备这种素质的人才供给量较少，人力资本价格也在上涨。在培养服务外包人才的同时，需要得到政府相关政策上的支持。

从花桥商务城的范围来看，据调查，技能性人才的缺乏成为制约花桥商务城加快发展的关键因素。本文以花桥附近的服务外包基地做出了一些问卷调查，对一些服务外包产业的发展现状、人才需求以及相关的政策扶持等相关问题做了一些了解，从中也了解到存在的一些问题，并且提出了相应的解决对策。

【Abstract】 In recent years, the global service outsourcing market in the rapid growth, the industry needs of the talent is also a substantial growth, the need to actively develop service outsourcing talent to meet the needs of industrial development. At present, the primary labor resources in our country is not lacking, but the service outsourcing (especially offshore) qualified personnel are scarce, because talent supply less have this quality, the price of human capital is on the rise. In the training of service outsourcing talents, the need to get the support of government policies.

From the perspective of the business scope of Huaqiao City, according to the survey, lack of skilled labor has become a key factor restricting Huaqiao city of Commerce to accelerate the development of the. In this paper, Huaqiao near the service outsourcing base made some questionnaires, the present status of development, some problems related to service outsourcing industry talent demand and related policy support, do some understanding, also learned from some problems, and put forward corresponding countermeasures.

【关键词】 服务外包产业 花桥商务城 人才需求 政策扶持

【Keywords】 Service outsourcing industry Huaqiao business city Talent demand Policy support

目 录

一、绪论.....	1
(一) 选题的背景和意义.....	1
(二) 研究的内容和方法.....	1
二、金融服务外包产业人才的现状与主要问题.....	2
(一) 金融服务外包产业转型发展现状与问题.....	2
(二) 金融服务外包产业的主要业务领域与职业岗位群.....	2
(三) 当前金融服务外包产业人才的现状与主要问题.....	2
三、服务外包产业发展的人才扶持问卷调查及分析.....	3
(一) 问卷的设计.....	3
(二) 问卷的发放.....	3
(三) 问卷的收集和分析.....	4
(四) 问卷信息统计和分析.....	4
(五) 昆山花桥服务外包产业发展的人才扶持政策存在的问题.....	11
四、服务外包产业发展的人才扶持政策建议.....	12
(一) 政府应充分发挥其政策引导和推动作用.....	12
(二) 加强校企合作, 培养专业对口人才.....	13
(三) 建立健全多层次、全方位的培训体系.....	13
(四) 加大人才招聘, 培训经费的奖补.....	13
(五) 鼓励服务外包企业积极吸纳大学生就业.....	14
(六) 建立多层次服务外包企业, 加大政府宣传力度.....	14
(七) 政府应及时接收相关人才意见以及考虑相关政策建议.....	14
五、结论.....	15
(参考文献).....	15
附录 服务外包产业发展的人才扶持调查问卷.....	16

一、绪论

（一）选题的背景和意义

随着服务外包将不再集中在某个国家而成为全球化的竞争，中国同样面临巨大的挑战，其中最为关键的问题是人才紧缺。作为全球服务外包市场上的新生力量，中国将扮演越来越重要的角色，但若人才瓶颈得不到解决，将会使中国进入更广阔服务外包市场收到羁绊。

目前，我国初级劳动力资源虽不缺乏，但优秀的服务外包人才并不是很多，由于像这样的人才急缺，需要培养更多的服务外包合格人才，所以，一直以来都被确信的人力资源优势不能统而言之，如果不把大量的初级人才培养成为具备服务外包能力的中高层次人才，那么中国的服务外包人力资源优势将很快消失。为了能够充分的了解到服务外包人才对政策上的一些需求，能够更好的吸引和培养大量中高层人才有着重大的意义。

第一，昆山花桥作为我国最大金融服务外包基地，首先依靠毗邻上海的优越地理位置，其次可以输送大量的人力资源；第二，作为国内最早以现代服务业为主导产业的省级开发区，昆山花桥国际商务城按照“建设国际有影响、国内称一流的国际大都市的卫星商务城”的总定位，高起点规划、高标准建设、高水平实施，重点推进功能齐全、交通便利、政策完善、环境优美的服务外包产业园的建设，全力加速服务外包产业的集聚。

（二）研究的内容和方法

1. 研究内容

本文研究的主要内容有：第一，选题的背景和意义；第二，金融服务外包产业人才的现状与主要问题；第三，通过调查问卷的方法对昆山花桥国际商务城周围部分服务外包产业进行调查、统计及分析；第四，对相关政策扶持方面存在的问题，提出一些相关改进的建议。

2. 研究方法

本文主要采用了文献分析研究和问卷调查方法，不仅使得本文的研究结果

更具有现实与理论意义，而且通过问卷调查可以更好的了解人才的需求和对相关政策看法，不但为本文提供了可靠的数据证明，还为提出相关政策扶持建议做出了有效的依据。

二、金融服务外包产业人才的现状与主要问题

（一）金融服务外包产业转型发展现状与问题

我国的金融服务外包始于 20 世纪 90 年代的 IT 外包，但受政策限制、内部体制、金融信息安全、法律体制和信用系统等因素制约，我国金融服务外包市场发展较为缓慢，总体上还处于起步阶段。目前江苏金融服务外包执行额及从业人数全国领先；率先实现了金融服务外包产业的集群发展；开始制定省级金融服务外包产业标准。

（二）金融服务外包产业的主要业务领域与职业岗位群

服务外包可分为信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）三类，主要包括软件外包、客服外包、财务外包和研发外包等密集使用 IT 技术的知识密集型服务业务。目前，服务外包广泛应用于 IT 服务、人力资源管理、金融、会计、客户服务、研发、产品设计等众多领域。

（三）当前金融服务外包产业人才的现状与主要问题

1. 潜在人才很多，但实用型人才不足

我国虽然人才储备丰富，但每年都有大量的毕业生找不到工作，另一方面企业岗位空缺找不到合适的人才，因此，符合服务外包企业需求的人才就更少了。

2. 人才招聘困难

大部分优秀的高校毕业生宁愿选择具有自身核心业务的中小企业就职，也不愿意去国际著名服务外包企业工作，许多国际著名外包企业近年来人才招聘上都显得举步维艰、困难重重。工作的稳定问题削弱了他们去外包企业的就职

热情。这又是外包企业生存和发展面临的重大问题。

3. 人才流失严重和政策不够健全

一方面，很多服务外包型人才由于业务流程的不熟练而导致很多有能力的人才流失，企业与高校应该合作针对需求而去培养相关专业人才。另一方面，由于相关的政策因素的限制，导致着很多人才不能够适应当地的环境，政府应该切实改善服务外包的产业环境，提升该产业对各类人才的吸引力。

三、服务外包产业发展的人才扶持问卷调查及分析

本次调查最主要是针对花桥国际商务城附近服务外包产业的部分公司进行的问卷调查，此次调查问卷从设计、发放到收集，由于数量较多，花费了相对比较长的时间，不过，每个阶段都是很细心的去完成。

（一）问卷的设计

本次研究是针对服务外包公司的高、中、基层管理人员、技术人员以及其他人员（员工）做了相应的问卷调查，在问卷设计的时候，考虑有些被调查者会不易于理解问卷内容，所以，问卷设计的比较容易理解。由于调查时不能耽误别人太多的时间，所以在调查时基本上占用的都是休息和上班时间，之后根据文献的相关分析得出一些政策上的不足，制订了问卷的问题。因此，在问卷设计上，经过征求多数人意见，最后定为 22 题。在调查中，为了避免单一问卷，防止信息的失真度偏高，同时采用了开放型的访谈和观察，并且与部分被调查人员做了一些相应问题的交流和学习。

（二）问卷的发放

问卷的发放时间定在了周一至周五员工午餐的时间，因为这段时间员工大部分都是吃过饭休息的时间，相对来说，能够更好的去填写问卷，在这段时间也可以和员工做一些交流，经过考虑，认为这段时间是最合适，但是由于时间上的冲突，也有一些是选择了在别人上班的时间去做了调查。

（三）问卷的收集和分析

由于调查的公司比较多，调查的结果也会有所差异，本次问卷调查发放问卷 200 份，回收 192 份，其中有效问卷 185 份，有效回收率为 92.5%。回收问卷后，在经过核实和清理后用 Excle 做数据分析，并且将数据在本文中体现，对数据做出相应的分析以及对问题提出一些建议和结论。

（四）问卷信息统计和分析

本次是在昆山花桥国际商务城选择一些具有代表性的服务外包产业进行了调查，根据问卷的调查统计如下：

1. 调查的基本信息

表1 昆山花桥服务外包产业基本信息

概况	类型	数量	占比（%）
调查公司的规模	100 人以下	29	15.68%
	101-300 人	24	12.97%
	301-500 人	32	17.30%
	501-1000 人	49	26.49%
	1001 人以上	51	27.57%
从事的工作业务	人力资源	30	16.22%
	客服	105	56.76%
	翻译	12	6.49%
	技术人员	15	8.11%
	其他	23	12.43%
招聘人才主要面向的地区	海外	7	3.78%
	内地	64	34.59%
	周边	49	26.49%
	高校	62	33.51%
	其他	3	1.62%
您的工作属于	高层管理	12	6.49%
	中层管理	28	15.14%
	基层管理	51	27.57%
	技术骨干	22	11.89%
	其他（员工）	72	38.92%

从表 1 中可以看出调查公司的规模分布是相对比较平均的，这样可以有效的控制不同规模企业之间会有所差异。再从主要从事的工作业务中可以看出，有 56.76%的人从事客服类工作，从调查的数据中，得出了平均人才缺口大约在

220 人，主要说明了，服务外包产业中客服的人才需求缺口并不是很大，而人力资源、翻译、技术人员等一些业务工作有着很大的人才需求缺口，对于从事其他行业的，我和员工之间做了一些交流，了解到，主要有从事金融和销售业务，人才的需求也是相对比较大的。从表中得出，大部分公司招聘人才的因素主要是针对内地、高校以及周边，这三个因素占了调查的 95%左右，所以我们在进行培养人才时，主要的出发点是针对这三个因素进行人才的培养。参与本次调查的人员主要是公司员工、中基层管理人员以及技术骨干。

2. 高校培养的人才符合程度

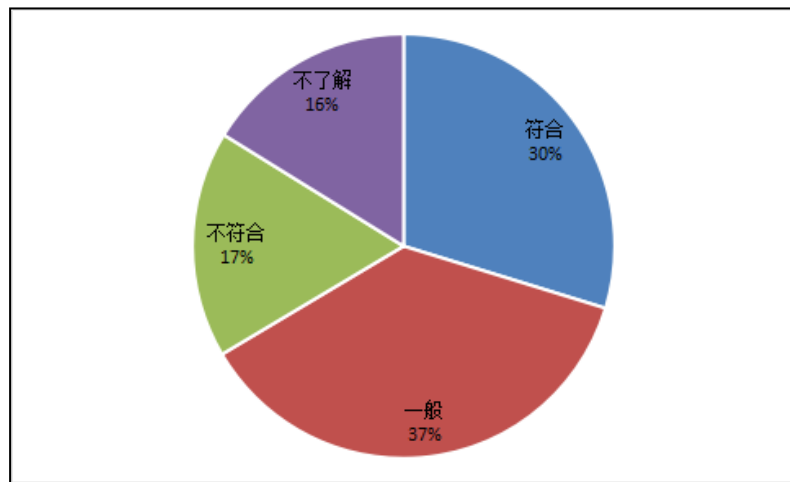


图 1 高校培养的人才符合程度

从图 1 中可以看出，有 30%的被调查者认为高校培养的服务外包人才是相对符合的，而有 17%和 16%认为是不符合和不了解的，最终还有 37%持着中立和观望的看法，这说明有很多人才对服务外包理解并不是很高，其中有很大的培养空间和问题。

3. 昆山政府对服务外包的支持力度

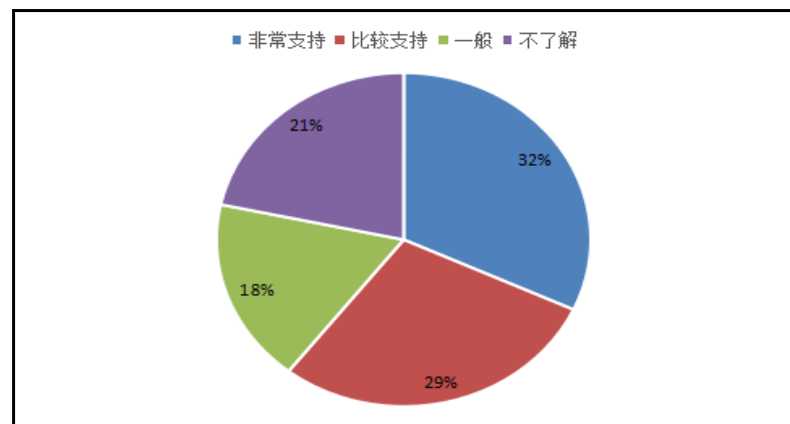


图 2 昆山政府对服务外包的支持力度

由图 2 中可以看出，昆山政府对服务外包的支持力度相对还是比较高的，有 32%的人认为是非常的支持，29%认为是比较支持，而还有 18%和 21%认为一般支持和不了解，说明，昆山政府对服务外包支持力度比较高，但同时也存在着其他的限制性因素和问题需要改进。

4. 校园招聘、人才中介机构奖励、居住证加分、人才配偶子女随迁政策的重要程度统计

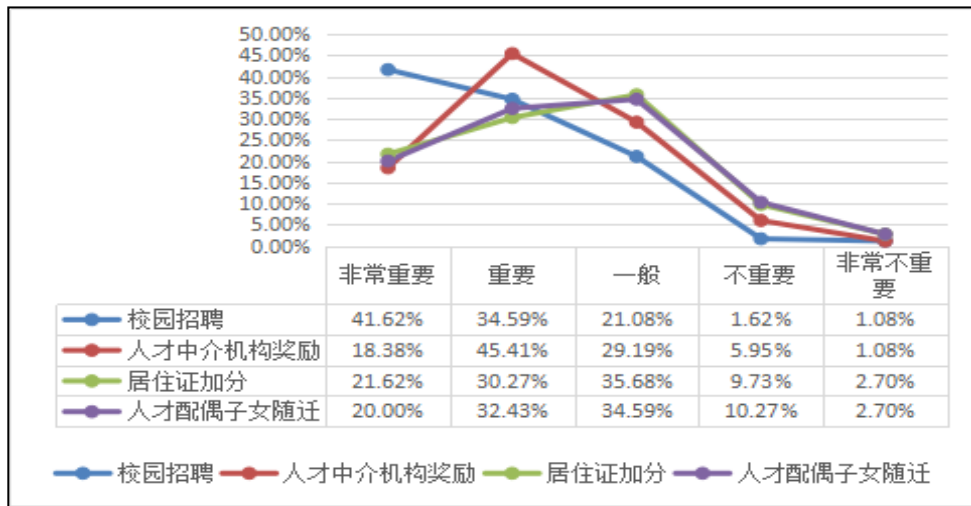


图 3 校园招聘、人才中介机构奖励、居住证加分、人才配偶子女随迁政策的重要程度统计

由图 3 可以看出，人才中介机构奖励、居住证加分、人才配偶子女随迁政策重要程度基本相同，有突出性的是人才中介结构相对要高一些，重要程度已经达到了 63.79%，而从非常重要的角度看，校园招聘远远要高于其他三个政策，非常重要程度达到 41.62%，重要程度为 34.59%，所以说，在进行服务外包人才政策扶持和改革需要重点关注校园招聘的政策。

5. 培训经费、岗前培训补贴、人才培养基地建设、校企合作一体化政策的重要程度统计

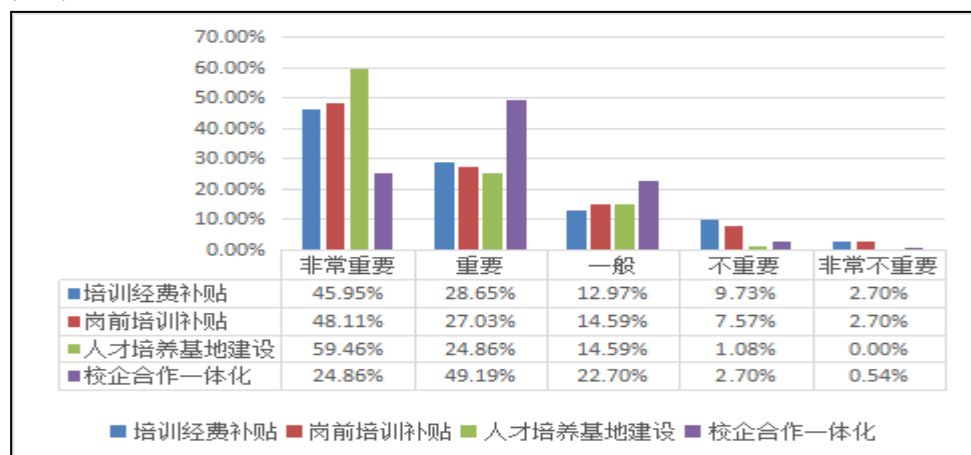


图 4 培训经费、岗前培训补贴、人才培养基地建设、校企合作一体化政策的重要程度统计

由图 4 可以看出，人才培养基地建设政策的非常重要程度占比相对要高，占比达到了 59.46%，培训经费与岗前培训补贴政策非常重要程度也比较高，对于校企合作一体化政策虽然在非常重要程度中没有其他几点那么突出，但是在重要程度中相对也是很高，因此，针对培训经费、岗前培训补贴、人才培养基地建设和校企合作一体化这几点政策都是今后政府对服务外包产业人才政策扶持改革时需要考虑的因素。

6. 减免个人税、五险一金扶持、医疗绿色通道政策的重要程度统计

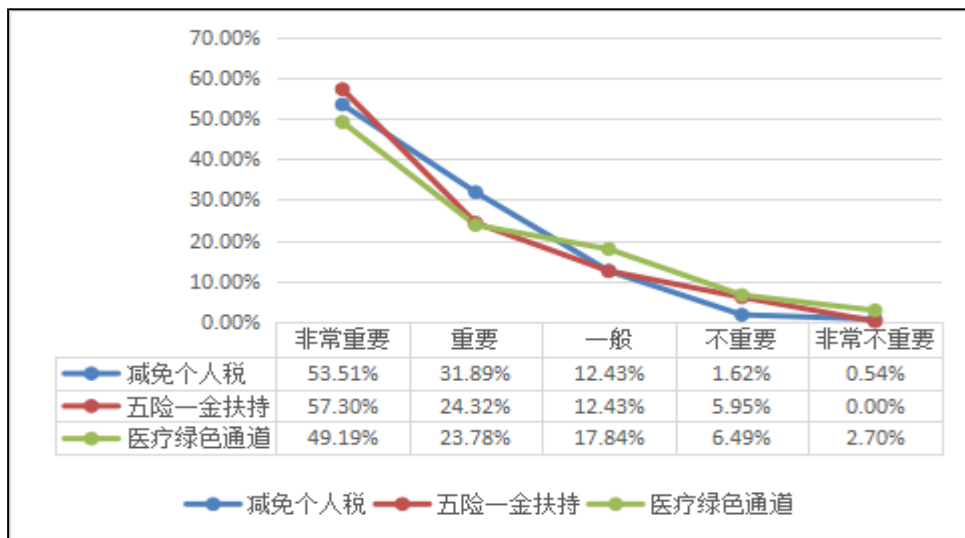


图 5 减免个人税、五险一金扶持、医疗绿色通道政策的重要程度统计

由图 5 可以看出，减免个人税、五险一金扶持、医疗绿色通道政策的非常重要程度都很高，尤其是五险一金的政策，非常重要程度达到了 57.30%，最低的医疗绿色通道政策也达到了 49.19%，在重要、一般、不重要和非常不重要程度基本上持平，只有减免个人税政策占比要高出一点，达到了 31.89%，这说明，这三个政策对于服务外包人才来说是相对比较关注的几点，想要减少服务外包人才的流失，更好的改善这三点政策是会起到很好的作用。

7. 住房货币补贴、优租房补贴、绩效考核、简化出境手续政策的重要程度统计

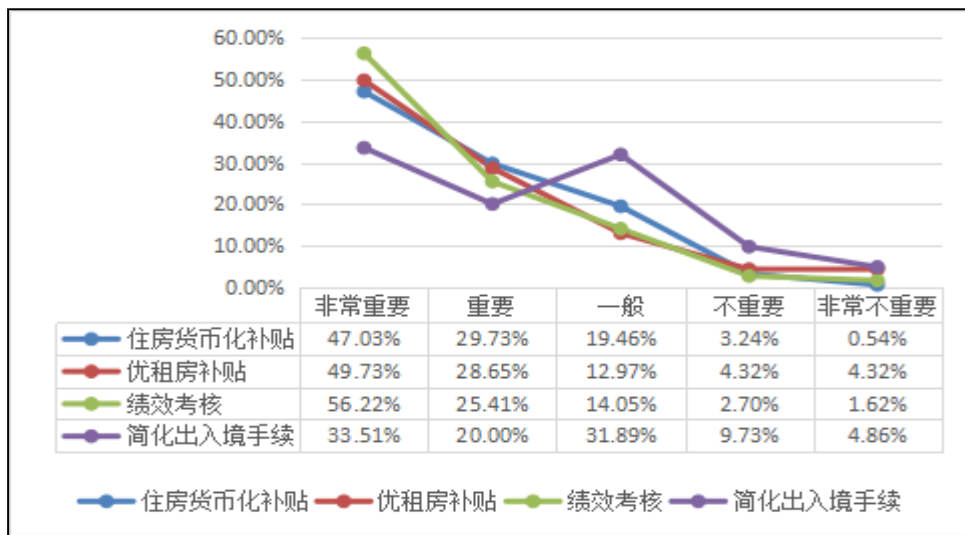


图 6 住房货币补贴、优租房补贴、绩效考核、简化出境手续政策的重要程度统计

由图 6 可以看出，绩效考核政策的重要程度比较高，已经达到了 56.22%，对于住房货币化补贴、优租房补贴的非常重要程度基本相近，分别为 47.03%和 49.73%，而简化出入境手续的政策重要程度相比来说要低了好多，其中非常重要程度只有 33%的人，这种原因，在调查之后，我也有去和他们交流过，主要的原因是他们没有出国的意愿导致了重要程度的下降，对于其他政策在政府进行改革时也是可以作为重要扶持政策考虑的对象。

8. 减免个人税、五险一金、岗前培训补贴、住房货币化补贴政策排序重要程度统计

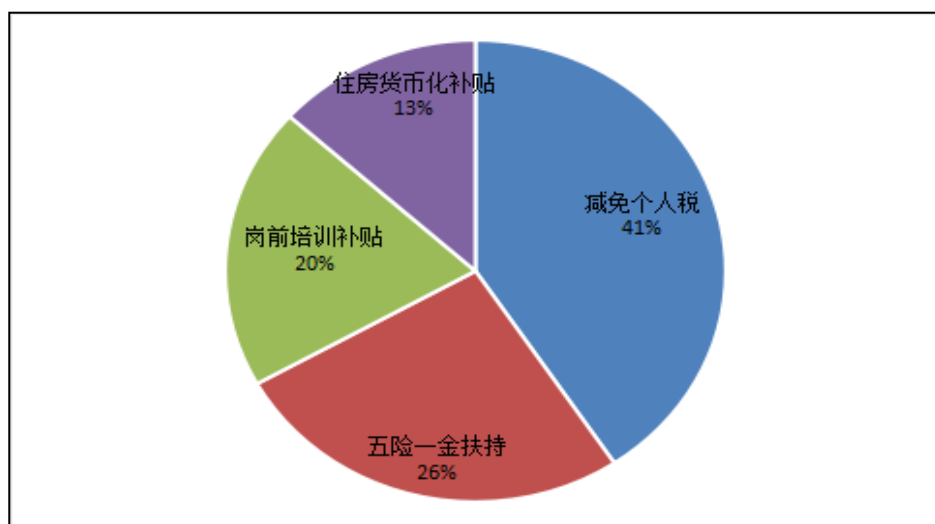


图 7 减免个人税、五险一金、岗前培训补贴、住房货币化补贴政策排序重要程度统计

由图 7 可以看出，减免个人税所占比例最高，达到了 41%，五险一金同样也达到了 26%，岗前培训补贴和住房货币化补贴也分别达到了 20%和 13%。可以说，

这几点政策都是被调查者认为比较重要的，而政府为了培养人才、避免人才流失等问题的扩大，在对改善服务外包人才政策扶持时，也需要考虑到这几点的不足。

9. 不同管理层次人员的人才需求统计与分析

表 2 不同层次管理人员对问卷中“表二”打出的平均分表

平均分值 序号	高层管理	中层管理	基层管理	技术骨干	其他人员
1	4.06	4.27	4.43	4.05	3.93
2	3.81	3.73	4.00	3.62	3.54
3	3.87	3.69	3.73	3.14	3.28
4	4.10	3.73	3.59	3.14	3.28
5	4.32	4.04	4.08	3.95	4.11
6	4.42	4.04	4.14	4.14	4.17
7	4.19	4.38	4.51	4.48	4.39
8	4.03	4.23	3.94	3.81	3.89
9	4.52	4.46	4.33	4.38	4.28
10	4.55	4.58	4.14	4.19	4.37
11	4.26	4.00	3.75	4.14	4.30
12	4.26	4.15	4.04	3.90	4.37
13	4.61	4.15	3.86	4.00	4.30
14	4.39	4.23	4.25	4.14	4.37
15	3.61	3.65	3.49	3.86	3.70

由图表 2 可以看出不同管理层对一些扶持政策的打分平均值，具体分析数据由表 3 和表 4 体现：

表 3 不同管理层对人才中介机构奖励、居住证加分、五险一金扶持、

优租房补贴、简化出入境手续的平均分表

平均分值 项目	高层管理	中层管理	基层管理	技术骨干	其他人员
人才中介机构奖励	3.81	3.73	4.00	3.62	3.54
居住证加分	3.87	3.69	3.73	3.14	3.28
五险一金扶持	4.55	4.58	4.14	4.19	4.37
优租房补贴	4.61	4.15	3.86	4.00	4.30
简化出入境手续	3.61	3.65	3.49	3.86	3.70

表 4 不同管理层对校园招聘、人才配偶子女随迁、优租房补贴的平均分表

项目 \ 平均分值	高层管理	中层管理	基层管理	技术骨干	其他人员
校园招聘	4.06	4.27	4.43	4.05	3.93
人才配偶子女随迁	4.10	3.73	3.59	3.14	3.28
优租房补贴	4.61	4.15	3.86	4.00	4.30

通过表 3 可以看出高层和中层管理对五险一金扶持和优租房补贴的平均分值相对要高，而对人才中介机构奖励、居住证补贴以及简化出入境手续的平均分值要低很多，尤其是简化出入境手续的平均分值只有 3.60 多一点，这主要体现出了，他们对于这一点政策可能没有很高的需求。而对于基层管理层来讲，人才中介机构奖励的平均分值又相对其他管理层来说高一些，达到 4.0 的平均分值，这一点可以看出来，大部分基层管理很有可能对人才需求方面有较高的要求。

再通过表 4 显示，基层管理对校园招聘、高层管理对人才配偶子女随迁和优租房补贴的平均分值相对其他管理层来说，都要高出很多，而且除了校园招聘，其他政策分值高低根据不同管理层，基本呈逐渐下降的趋势，这一点也可以看出高层管理对政策的需求相对要多一些或者说他们了解得相对多一些。

10. 不同管理层对其中五项政策的重要程度排序占比统计

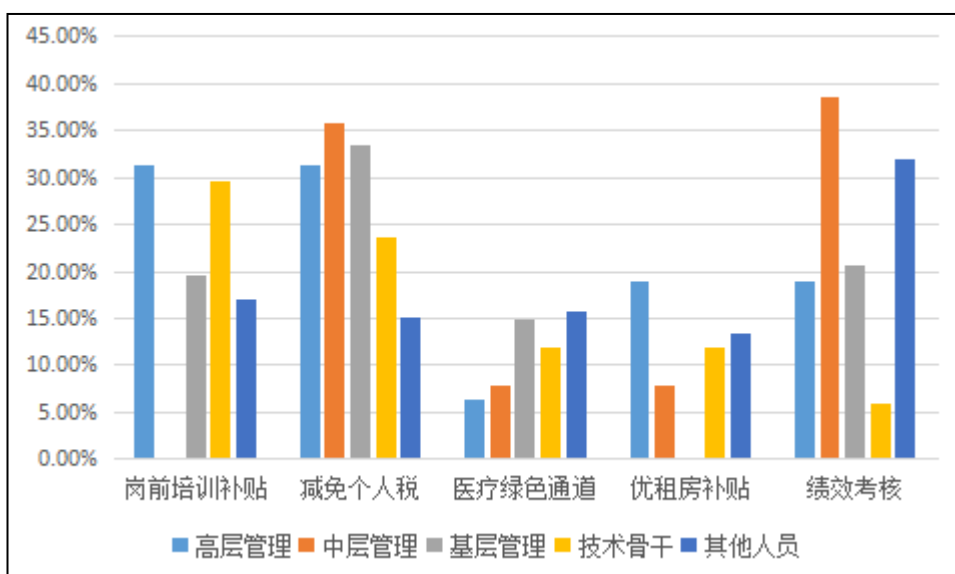


图 8 不同管理层对岗前培训补贴、减免个人税、医疗绿色通道、优租房补贴、绩效考核的重要程度排序占比统计

由图 8 可以看得出来高层管理对岗前培训补贴和减免个人税的排序占比比

较高；中层管理对减免个人税和绩效考核的占比较高；基层管理对减免个人税的占比依然比较高。从这里可以看得出来，减免个人税对于不同管理层来说都是比较关心的一点政策，因此，政府在改革服务外包产业发展时，应该重点考虑一下减免个人税的政策扶持。从图 4-8 还可以看出一点内容，不同层次的管理层对于医疗绿色通道和优租房补贴虽然没有其他政策那么高，但是还是有一些需求，尤其是高层管理层对于优租房补贴的需求还是相对要高一些，这一点在上面也得到了数据分析的体现，因此改革服务外包产业发展时，优租房补贴也可以作为政策扶持的一点需求来考虑。

（五）昆山花桥服务外包产业发展的人才扶持政策存在的问题

通过上述的调查问卷统计分析可以看出，昆山花桥服务外包产业的人才对相关的需求主要存在以下几点问题：

1. 政府对相关政策引导和推动作用不足

从本文的第三点分析中，可以了解到昆山政府对服务外包的支持力度占比很高，但是还是有比较高提升的空间，尤其是要关注一些了解程度不高的人员，能够充分的了解他们需求的原因，可以解决很多限制服务外包发展的因素。

2. 培训体系不够健全，缺乏专业对口人才

分析中可以看出很多相关服务外包人才对校园招聘、人才培养基地建设以及绩效考核政策的依赖程度是很高的，从这些政策中可以想到，如今的服务外包发展，大部分管理层对培训体系的完整性、健全性是比较关注的，从而对相关专业对口的人才需求量也随之提高，因此，如何更好的去解决这两点因素，促进服务外包发展也相对要重要很多。

3. 培训经费力度不高，企业培养更多优秀人才困难

因为有很多优秀人才注重自己的薪资程度不会太高，他们更注重的是自己的发展空间、培养空间有多高，所以，他们会关注一个企业的培养价值。而一个企业的发展最重要的就是资金，当一个企业资金不是太充裕的时候，很难进行相关人才的招聘工作，更别谈人才的培养培训了。因此，在上述的分析中，更多的管理层对减免个人税、五险一金扶持、岗前培训补贴以及住房货币补贴政策也是被他们向往能够得到政府更好的政策扶持。

4. 大学生对服务外包产业积极性不高

上述提到毕业生对就业缺乏自信，而企业和政府之间要对相关毕业生进行降低就业门槛和制定相关好的补助政策，从而来鼓励和吸纳大学生积极的就业，甚至还可以吸引更多的优秀人才就业，另外还可以结合高等院校对大学生进行就业的相关培训作。

5. 服务外包产业的宣传力度不高

我在做调查的时候发现一个问题，很多服务外包人员不是太了解自己的工作，从这里反应出了一个很严重的问题，就是服务外包产业在很多人眼里是一个很陌生的概念。另外，服务外包产业的发展比较晚并且处于初步阶段，更需要更好的去宣传，从而帮助企业来提高品牌和国际的知名度。

对于认为程度比较重要的政策都是制约服务外包产业发展的因素，在推动发展服务外包产业中，需要更好的吸引大量服务外包人才，提高服务外包人才的能力，避免人才的流失。如果不能更好的去完善相关政策，不仅会对服务外包产业的发展带来影响，还会导致对发展带来一些负面的影响，因此，在后续的策略中要进行及时的调整和改变现状。

四、服务外包产业发展的人才扶持政策建议

（一）政府应充分发挥其政策引导和推动作用

政府在高度重视服务外包产业发展的同时，应当充分发挥政策宏观引导和推动作用，积极细化和落实有关服务外包人才培养的政策，并结合分配、教育、人事等制度的创新，形成良好的留人和用人机制，广泛调动和充分利用培训资源，加快服务外包人才培养、储备的进度；形成培养人才、重视人才的共识，从而创造良好的服务外包人才培养和发展环境。通过政策调整，建立多种激励机制，加大人才吸引力度，大力引进国际人才，并有效防止服务外包人才流失。加速服务外包人才培养，形成庞大的服务外包人才储备库，为服务外包产业发展打下坚实的人才基础。

（二）加强校企合作，培养专业对口人才

首先企业要对高校提供相应的专业内容，高校根据企业的人才需求开设相关的专业，并展开教学计划，形成定向培养的模式¹。学校和企业之间也可以共建实训基地，对学生进行实训教学，实训基地可以在校内或者在校外。另外，也可以由学校和企业共同投入资金，在企业建立校外实训基地，该基地主要由企业负责管理，提供学生实习、教师进修以及企业项目研发和培训使用。但是这种培养模式仍然以学校的人才培养方案为主，虽然企业会录用部分毕业生，但其规模往往比较小，容易降低企业合作的积极性。

（三）建立健全多层次、全方位的培训体系

充分借鉴美国、印度、爱尔兰等软件产业发达国家人才培养的先进经验，结合我国服务外包人才培养和产业发展实际情况，建立并完善包括高级人才培养、中层开发骨干培训和低层软件技术工人培训等在内的多层次、全方位的服务外包人才培训体系，多元化培育多层次人才。加强与高等院校、科研院所合作，增设信息技术应用的相关专业，扩大招生规模，改善办学条件，加强师资队伍、课程和教材建设，健全学校的基础人才培养体系，形成以企业为核心，政府、学校和科研单位相结合的人才培养体系。

（四）加大人才招聘，培训经费的奖补

通过校园招聘、人才中介机构奖励、居住证加分、培训经费补贴、减免个人所得税、住房货币化补贴等政策来吸引和培养大量的优秀服务外包人才和中高层管理人才。昆山花桥虽然毗邻上海，有着丰富的人力资源，但是更多的优秀人才对上海有着更高的憧憬，因此，这对昆山花桥来说不仅是一个机遇，同时也是一个挑战。从而对招进人才要结合企业的需求进行定向的培养，并且对企业或者个人实行培训的补贴，让企业能够招聘和培养更多实用型人才。

¹ 通过合同形式明确其毕业后工作单位的人才培养模式，其学习期间的培养费用按规定标准由国家向培养单位提供

（五）鼓励服务外包企业积极吸纳大学生就业

一方面，吸纳离校未就业的高校毕业生参加实习，并享受相关支持政策，服务外包企业吸纳就业困难高校毕业生就业，享受社会保险补贴等扶持政策，就业困难高校毕业生参加服务外包培训可享受职业培训补贴和职业技能鉴定补贴。另一方面放宽对应届毕业生落户的限制，凡具有全日制大专以上学历的应届毕业生，只要被昆山用人单位录用，签订相关就业协议，即可申请落户。

（六）建立多层次服务外包企业，加大政府宣传力度

加强对服务外包产业的宣传，提高服务外包产业的认知度，积极促进各类人才到服务外包企业就业，充分利用各类人力资源市场和公共就业服务信息网络，及时发布服务外包企业招聘信息和接收实习实训信息，增加各类人才到服务外包企业的就业机会。首先主动承接国际服务业务，扩大花桥商务城服务外包品牌知名度，然后加大商务城海外宣传力度，增加地方财政资金投入，用于海外广告投放，支持企业海外参展等活动，帮助企业提高品牌和国际知名度。

（七）政府应及时接收相关人才意见以及考虑相关政策建议

政府应该定期的了解服务外包产业的人才意见，并且结合调查者调查人才的需求的内容考虑给予相应的政策回应。本文的调查数据及分析显示，以居住证加分政策为例，政府可以考虑通过了解人才的贡献程度来给予相应的加分政策制度；再以住房货币化补贴为例，可以考虑通过人才家庭经济确实相对困难或者以加入人才激励制度考核中作为参考的依据。政府还可以考虑一些对人才需求量较大的政策，例如：对个人税收政策可以采取降低税率；可以下调五险一金的个人缴费费率，不仅可以给相关人才减轻费用压力，而且可以更好的使企业减小缴费的负担；另外给予企业和学校提供更多的合作平台来提高校园招聘的意义。这样一方面可以留住现有的服务外包人才，另一方面还可以吸引更多的服务外包人才就业。

五、结论

近三十年服务外包产业的发展，我国仍然处于初步的发展阶段，而在发展的同时，人才政策的扶持是必不可少的条件，对于如何更好的发展服务外包产业，完善更好的人才政策扶持是每个服务外包基地需要面对和解决的问题。本文针对服务外包人才的现状与主要问题，通过搜集资料和问卷调查进行研究，结果可以看出，昆山花桥服务外包人才认为重要程度较高的主要有减免个人税、五险一金、岗前培训补贴、住房货币化补贴、校园招聘等政策。因此，本文主要提出了以上七点建议用于参考，进而能够有效推动服务外包产业的发展 and 吸纳更多优秀的人才。

（参考文献）

- [1]李雪,刘婷.发展服务外包:调整我国人才储备结构[J].全国商情(经济理论研究),2009年
- [2]唐鸣,探索昆山花桥商务城服务外包向产业链高端延伸举措 [J].全国商情(理论研究),2012年
- [3]何娣,石琳.江苏省金融服务外包业务的发展现状与对策[J].对外经贸实务,2011年
- [4]张卉春.昆山人才引进政策再现“利好”[N].昆山日报,2012年
- [5]孟旭.苏州出新政:流动人口凭积分可享受户籍准入[N].新华日报,2015年
- [6]李绍英,孙绍荣等.服务外包的人力资源建设策略研究[J].技术与创新管理,2010年
- [7]柳晓睿,天津滨海新区人力资源外包模式的研究[D].硕士毕业论文,天津大学,2007年
- [8]左艳丽,吴强.职业教育软件服务外包人才校企合作培养机制研究[J].才智2011年
- [9]昆人社办,失业保险支持企业稳定岗位有关问题的实施办法[P].昆山市人力资源和社会保障局,2015年
- [10]宫冠英,我国金融服务外包发展分析:基于人力资源的视角 [J].财贸经济,2011年

附录 服务外包产业发展的人才扶持调查问卷

尊敬的女士、先生：

我是硅湖职业技术学院的学生，昆山花桥国际商务城是我国最早的金融服务外包产业园区之一，为了更好的了解当前昆山的服务外包产业的发展，我设计了下面的一些问题，这些问题也有助于我完成毕业论文的写作，希望您抽出一点宝贵的时间填写问卷。本次调查无记名，完全保密不公开，请放心填写，感谢您的合作！（请在相应位置填写或者打“√”）

（一）基本信息

1. 您所在公司的规模

A. 100 人以下 B. 101—300 人 C. 301—500 人 D. 501—1000 人 E. 1001 人以上

2. 贵公司需要服务外包人才主要从事_____工作和业务？

A. 人力资源 B. 客服 C. 翻译 D. 技术人员 E. 其他_____（请填写）

3. 贵公司目前服务外包的人才缺口是多大？约_____人？（请填写）

4. 贵公司招聘人才主要面向的地区是

A. 海外 B. 内地 C. 周边 D. 高校 E 其他_____（请填写）

5. 您认为目前学校培养的人才与服务外包发展人才是否符合？

A. 符合 B. 一般 C. 不符合 D. 不了解

6. 您觉得昆山政府对服务业外包的支持力度如何？

A、非常支持 B、比较支持 C、一般 D、不了解

7. 您的工作属于？

A. 高层管理 B. 中层管理 C. 基层管理 D. 技术骨干 E. 其他

（二）以下问题请您根据重要程度打分

附表 2 服务外包产业发展的人才扶持打分表

序号	项目	重要程度				
		非常重要 (5分)	重要 (4分)	一般 (3分)	不重要 (2分)	非常不重要 (1分)
1	校园招聘					
2	人才中介机构奖励					
3	居住证加分					
4	人才配偶子女随迁					
5	培训经费补贴					
6	岗前培训补贴					
7	人才培养基地建设					
8	校企合作一体化					
9	减免个人税					
10	五险一金扶持					
11	医疗绿色通道					
12	住房货币化补贴					
13	优租房补贴					
14	绩效考核					
15	简化出入境手续					

请您根据附表 2 的内容，选出最重要的五项（请按重要程度排序）

非常感谢您能抽出宝贵的时间来填写问卷，

最后真诚的祝您工作顺利，生活愉快！