

■ 責任編輯：胡可強 版面設計：萬丹丹

不久的將來，當喜愛網購的你撥通淘寶網、京東商城的售後服務電話時，您或許是和貴陽對話——不要奇怪，這些電話的「終端」極有可能就在貴陽。

昨日，貴陽市副市長高衛東在上海宣佈，該市將大力發展呼叫中心產業，預計2020年建成「黔中聲谷」，打造「全球呼叫，貴陽服務」品牌。

「2014客戶聯絡中心與服務外包國際峰會暨貴陽呼叫中心產業發展論壇」將在貴陽召開。業界認為，峰會花落貴陽，主要因為貴陽非常適合發展大數據與呼叫中心產業，且已形成良好產業氛圍。

■ 香港文匯報記者 章蘿蘭 路艷寧 上海 貴陽報道



貴州財經大學「世界樹」呼叫中心的坐席人員正在與客戶對話。 南明區委宣傳部供圖

# 貴陽

## 將建「黔中聲谷」呼叫全球

# 貴州報道

客觀 直面 理性 熱忱  
2014年第11期(總第62期)  
貴州頻道: <http://gz.wenweipo.com>  
新聞熱線: 86+851+6870283  
投稿郵箱: [gzhkwpp@163.com](mailto:gzhkwpp@163.com)

### 論點 多重優勢疊加 峰會「花落貴陽」

記者獲悉，峰會組委會國內近十個城市進行會址考察後，最終決定落戶貴陽舉辦。中國呼叫中心與BPO產業聯盟/4PS聯絡中心國際標準主席顏曉濱表示，這是因為貴陽擁有人力資源、職業教育、政策環境和大數據平台等多重優勢，非常適合發展呼叫中心產業和服務外包產業。因此，落戶貴陽是「最佳選擇」。



顏曉濱表示，貴陽具有發展呼叫中心的三重優勢。

求，省會貴陽具有教育、科技、文化、人才等綜合要素的聚集和輻射優勢，人力資源成本較低。而且，貴陽有將「勞動力」轉化為「人力資源」的可能。按照規劃，到2020年，清鎮職教城將有不少於20所的職業院校，在校生規模達20萬人以上，可為呼叫中心及服務外包產業發展提供有力的人才支撐和保障。

「人工成本和商務成本較低、用電量和人力資源可以得到保障、產業政策和氛圍非常良好，這三者保證了大數據和呼叫中心行業在貴陽具有良好的發展前景。」顏曉濱說。



唐愛琴表示，貴陽較低的人工和場地成本成為吸引呼叫中心企業落戶的關鍵。

### 呼叫中心向二三線城市轉移

「呼叫中心從一線城市向二三線城市轉移是一個必然趨勢！」呼叫中心網BPO行業信息網51Callcenter執行總裁唐愛琴在新聞發佈會上表示。根據4PS呼叫中心



爽爽貴陽氣候宜人，生態良好，需要發展綠色環保無污染企業。 貴陽市委宣傳部供圖

國際標準研究中心報告，目前在一線城市的用工成本太高，員工流失率也很大，一些單位的辦公年流失率接近100%。而且，日益高漲的辦公與商務成本對企業也是很大挑戰。因此，轉移到貴陽這樣的二三線城市，是符合企業利益、員工利益和城市發展需要的。

至於此次峰會對舉辦地貴陽的影響，唐愛琴則抱有很大期待：「峰會將有超過300位的行業代表參加，對貴陽來說是一個不出門就可以與行業高管、專家進行互動學習、交流的機會；此外，峰會還將產生許多後續投資或落戶意向。這還是宣傳貴陽發展大數據與呼叫中心產業的絕佳機會，可以讓來賓全面了解貴陽的產業優勢和產業氛圍。」



貴陽市副市長高衛東進行新聞發佈。

### 發展呼叫中心 促進產業升級

「發展呼叫中心產業，對於貴陽市守住發展與生態兩條底線，促進服務外包和大數據產業發展，實現產業轉型發展具有重要意義！」高衛東開宗明義。

發展大數據產業，是貴州破解發展瓶頸、實現後發趕超的戰略選擇。貴陽是貴州省大數據產業佈局核心，具體做法是「抓兩頭促中間」：用數據中心和呼叫中心「兩頭」來促進「中間」大數據產業核心集聚發展。之前，貴陽比較注重數據中心建設，標誌事件是三大運營商數據中心落戶貴安新區。

眾所周知，呼叫中心是數據中心中數據獲取、整理以及交互數據生產的重要途徑。「通過呼叫中心來帶動高端產業提升，是實現大數據引領產業格局形成的關鍵環節。」高衛東表示。

此外，貴陽是國家級生態文明示範城市，應該而且必須發展高附加值、無污染的產業。呼叫中心利用網絡和語音技術優勢，可以整合全球智力資源，無需佔用大量土地卻能創造大量財富與就業機會，屬於「綠色經濟」和「朝陽產業」。

貴陽還是住建部智慧城市試點城市，目前正在打造全免費、全覆蓋的WiFi無線城市。呼叫中心項目對於實現智慧城市、貴陽互聯網產業發展具有重要意義。

### 把握規律 創新發展路徑

「貴陽發展呼叫中心產業的策略是：把握呼叫中心的規律，高處着眼，高起點設計、高水平規劃；認清貴陽發展的實際，低處着手，從可操作處做起、從可落地項目起步。」高衛東表示。

高衛東說，首先，貴陽發展呼叫中心產業將重點吸引一些智慧型的呼叫中心項目，真正做到高處着眼，高起點設計、高水平規劃。其次，貴陽呼叫中心的運營模式將和大數據產業發展充分結合起來。比如說，尋找不同呼叫中心之間的關聯關係，把相類似的呼叫中心進行資源分享，在實現數據共享、數據中心企業和企業之間的數據關聯基礎上，形成共贏的商業模式，進而形成一個聚集式、連帶式的大數據產業發展格局。

### 加強產業佈局 打造「黔中聲谷」

為大力發展呼叫中心產業，貴陽從頂層設計上對產業進行整體佈局，並形成「一園五區一基地」的空間格局。

按照規劃，預計2017年底，全市呼叫中心服務坐席達到20萬規模，帶動就業50萬人，實現規模總量500億元，形成呼叫中心產業集群，並以此帶動黔中經濟區呼叫中心和服務外包產業的發展；到2020年達到30萬坐席規模，帶動就業70萬人，實現規模總量800億元，呼叫中心企業數量達到100家以上，建成「黔中聲谷」，成功打造「全球呼叫，貴陽服務」的品牌。

### 加強政策扶持 促進產業發展

貴陽市經信委主任唐振江表示，為支持呼叫中心產業發展，貴陽市將在用地、坐席、房租、用電、人才培養等方面給予企業支持。他舉例說，對企業自建辦公用房給予資金補貼，對重大項目可以在用地指標上進行傾斜；其次，在貴陽購房的企業高管和核心團隊人員，只要簽訂五年以上服務協議，就可以獲得十萬元補貼；再次，貴陽會對社會人力資源結構進行優化，培養大批符合呼叫中心產業的優秀人才。

### 動態 呼叫中心與服務外包峰會落戶築城

香港文匯報訊（記者 章蘿蘭 路艷寧 上海報道）「金音獎」2014最佳呼叫中心與服務外包國際峰會暨頒獎典禮暨貴陽呼叫中心產業發展論壇將於9月25日至26日在貴陽舉行。

據了解，此次峰會包含「2014客戶聯絡中心與服務外包國際峰會」、「2014中國最佳客戶聯絡中心與CRM頒獎典禮」、「2014年度中國聯絡中心與服務外包CEO圓桌論壇」等活動，是在國內外有較大影響力的行業年度高峰盛會。

### 600企參評「金音獎」

2014年度，通過企業自薦、行業專家推薦，有來自汽車、醫療、互聯網、化妝品、銀行、保險、基金、證券、電信、IT軟件、通信、旅遊、快速消費品、物流、家電、服務外包等行業600多家企業以各種形式參加「金音獎」評選。獲獎榜單將於9月25日發佈，同時將由顏曉濱發佈《2014年度中國呼叫中心與BPO產業發展白皮書》。

### 將簽「黔中聲谷」合作協議

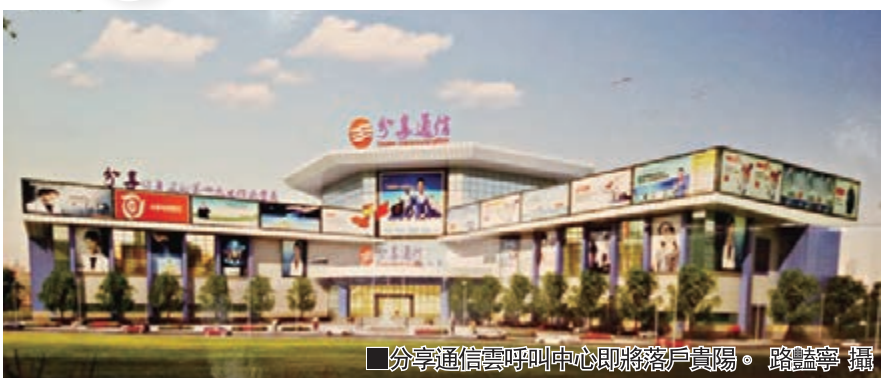
峰會期間，貴陽市政府將與中國呼叫中心與BPO產業聯盟及相關企業就呼叫中心產業園區「黔中聲谷」建設，4PS呼叫中心國際標準研

究中心合作，大數據與呼叫中心產業人才教育與培訓等方面簽訂合作協議。



「2014客戶聯絡中心與服務外包國際峰會暨貴陽呼叫中心產業發展論壇」新聞發佈會現場。

### 業內 訊鳥牽手貴財大 建雲呼叫中心



分享通信雲呼叫中心即將落戶貴陽。 路艷寧 攝

近日，在貴州財經大學「世界樹」雲呼叫中心內，坐席人員身着工作制服，佩戴耳機，正在用流利的普通話和客戶進行交流。

其實，這些專業的客服人員都是在校學生。去年11月，北京訊鳥科技軟件有限公司與貴州財經大學簽訂了校企合作協議，今年5月，雙方合作成果之一——「世界樹」雲呼叫中心正式運營。

訊鳥科技總裁兼CEO吳益民表示，貴州大學生普通話水平、溝通能力、協作能力在訊鳥的專業課程培訓中表現十分突出。中心試運營期間，為貴陽的某委託企業拓展新客戶群體，最終客戶邀

約成功率高達13.88%。

吳益民表示，與財經大學進行合作，就是要培養貴州發展呼叫中心產業的「種子」。從目前「世界樹」雲呼叫中心的運營程度來看，初步證明貴州發展該產業的構想可以實現，貴州可以向全國乃至全球提供雲呼叫中心服務。

### 分享通訊將走進貴陽

貴州海匯天創科技有限公司與北京分享通信已簽署合夥人協議書。雙方將投資3.8億元，建立貴州分享通信股份有限公司。

據了解，整個項目預計需要兩年左右時間，其中包括營運大樓1.5萬平方米、數據交換中心1.2萬平方米以及2萬平方米以上單身職工宿舍，未來將提供長江以南17省市6.5億人口的移動通信

和互聯網服務，兩年內提供1500個坐席，五年內達到5000個坐席以上規模。

海匯天創董事長葉青表示，分享通信未來可以為貴州本土農商、茶商、蔬菜商、基礎工業、煙酒、辣椒等商戶提供一系列呼叫與後台服務，完全實現移動互聯全系列產品的覆蓋。依托通信實現智能家居、智慧社區、智慧城市、生態智慧省。

葉青預計，分享通信在貴州完全建成後，預計實現產值15個億（人民幣，下同），實現稅收2個億，未來爭取實現在高科技版塊上市。

### 話你知

#### 呼叫中心：

利用計算機和通信相結合的技術支持，以通信網和互聯網等形式為用戶提供諮詢、投訴等綜合信息服務的服務中心，是人力資源密集型、技術資源密集型、知識結構密集型的高科技產業，是一個地區現代服務業、信息服務業和服務外包發展程度的重要標誌。