



CCOB

贵阳市服务外包及
呼叫中心产业发展
招商服务手册

中国·贵阳

二〇一七

“前言 PREFACE

做好招商服务工作，是贵阳市服务外包及呼叫中心产业招商工作有效推进的重要保证，是贵阳大数据产业发展的重要推手，是号召市场主体参与到产业发展的有效途径。

招商服务手册重点从“发展成果、重点项目、人才培养、优惠措施”等几个方面介绍产业的发展情况，旨在为已落户及拟落户贵阳发展的企业提供服务指引。

贵阳呼叫呼叫中心，贵阳拥抱呼叫中心，我们欢迎您的光临，我们期待您的加入。

”

目录 CONTENTS

一、产业发展组织机构简介	01
二、产业发展概况	01
1. 发展成果	01
2. 重点项目	02
3. 人才培养	05
4. 发展目标	06
三、产业发展政策措施	06
1. 拎包入住&坐席补贴	06
2. 职场房租	07
3. 员工住宿	07
4. 人才招聘与培训	08
5. 通讯保障	09
6. 投资基金	09
四、联系我们	10



一、产业发展组织机构简介

贵阳市服务外包及呼叫中心产业发展办公室(以下简称办公室)成立于 2014 年 11 月,机构核定编制 20 人,办公室内设综合部、投资促进部、项目建设部和规划发展部四个科室,分别负责产业办公室综合事务、对外招商引资、项目建设与企业落地服务及产业发展规划等工作。

办公室以指导并推进贵阳市服务外包及呼叫中心产业发展为宗旨,承担调节全市产业运行,协助起草产业发展地方性法规、规章草案,拟定规范性文件、产业发展政策建议及报备工作,牵头拟定产业发展规划并组织实施,推进大数据时代服务外包及呼叫中心产业健康快速发展。



二、产业发展概况

1. 发展成果

截止 2016 年底,贵阳市服务外包及呼叫中心产业建设 15 万坐席规模,引进了当当网、惠普、聚盟、普惠快信、安邦保险、华云

服务等几十家国内外知名企业落地贵阳，建设了贵阳呼叫中心与服务外包产业示范基地、观山湖大数据服务外包及呼叫中心产业园、窦官服务外包及呼叫中心综合产业园、贵州天田智慧产业园等一大批重点项目，成功打造了全市产业发展新局面。

2. 重点项目

(1) 贵阳呼叫中心与服务外包产业示范基地：



项目总建筑面积 1.8 万平方米, 坐席规模约 3200 席, 总投资约 1.6 亿元, 是贵阳市全力打造的服务外包及呼叫中心产业发展的标志性项目。基地从设计到运营遵循了 4PS 联络中心国际标准体系, 综合国际知名职场设计创意, 结合运营管理实际需求, 打造的一个以人为本、兼顾人性化又符合企业高效运营和发展需要的全国标杆性示范基地。

(2) 观山湖大数据服务外包及呼叫中心产业园：

观山湖大数据服务外包及呼叫中心项目由贵州红华物流公司负责建设。职场总面积 2.7 平方米, 坐席规模约 2800 席, 该产业园将作为贵阳市 2016 年服务外包及呼叫中心产业招商引资的重点基地。

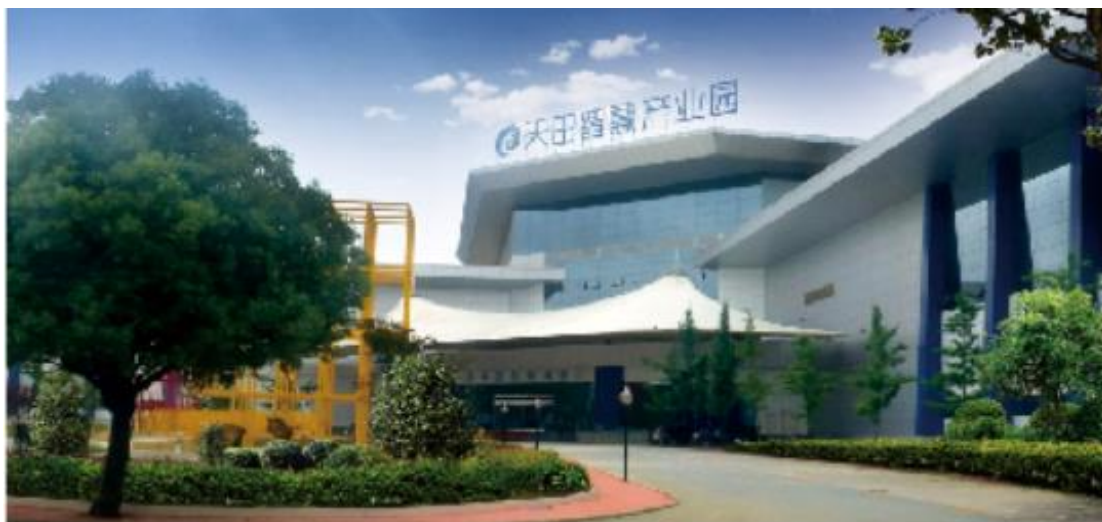


(3) 窠官服务外包及呼叫中心综合产业园：



项目规划用地面积约 14 万平方米，总建筑面积约 43.2 万平方米。其中规划职工宿舍面积 30.57 万平方米（5712 套），坐席规模约 1.6 万席，容纳企业员工近 3 万人，是贵阳市为发展服务外包及呼叫中心产业而倾力打造的集办公、住宿和生活为一体的综合产业园区。

(4) 贵州天田智慧产业园：



项目由贵州分享通信有限公司负责承建，总投资额约 15 亿元，坐席规划规模约 1.2 万席。项目将承接分享通信集团有限公司一期约 6000 席 10039 国际呼叫热线业务及 6000 席的服务外包业务。

(5) 高新区世纪恒通呼叫产业园：



项目占地 51 亩，规划建筑面积 90000 平米，是独立建设的集办公、研发、商务、展示、生活休闲为一体的综合办公中心。项目建成后，将成为贵州乃至整个西南规模领先的呼叫中心基地。

(6) 贵州省服务外包及呼叫中心人才培养培训示范基地：



基地将委托知名教育机构市场化运作，采取“1+100”校企合作模式，开展循环培训，每年可为呼叫中心企业输送 2 万名毕业生，为贵阳市服务外包及呼叫中心产业提供人才保障。

3. 人才培养

贵阳市采取长期培养与短期培训相结合的方式，为服务外包及呼叫中心企业持续输送人才。制定《贵阳市服务外包及呼叫中心产业人才培养规划（试行）》，打造“一基地、两中心、三示范、多点辐射”的呼叫中心人才培养格局；开设服务外包及呼叫中心相关专业、建设实训基地。2015 年贵阳市共有 10 所中职学校开设呼叫中心相关专业，招收 2000 余名学生，共培养培训 5000 人；开设短期定向委培班。针对企业人员需求，不定期循环开设企业定向班。



4. 发展目标

贵阳市委、市政府明确要求：到 2017 年，贵阳市形成服务外包及呼叫中心 20 万坐席规模，带动就业 50 万人，真正打造“全球呼叫·贵州服务”产业品牌。

三、产业发展政策措施

1. 拎包入住&坐席补贴

为有效推进服务外包及呼叫中心产业快速发展，贵阳市出台了《贵阳市服务外包及呼叫中心产业发展专项资金管理办法（试行）》，对企业自行投资建设的呼叫坐席，按标准给予 2000 元/席-10000 元/席不等的建设补贴。

同时，贵阳市按业内先进技术标准，启动建设第六代云呼叫中心系统平台，可面向全市职场提供共享的云中心机房、基础话务平台、服务器、存储、运营商链路等 IT 软件和硬件基础设施服务。云呼叫平台提供灵活的产品配置方式，满足呼叫中心企业个性化需求。并可提供统一、规范的云中心机房运维服务，各分职场可提供职场装修，办公家具，坐席终端电脑、耳麦及网络基础设施，可满足企业拎包入住、快速开展业务的工作要求。

2. 职场房租

时间段	坐席使用费 (元/席位/月)	职场租金 (元/m ² /月)	备注
第一到第三年	100	0	
第四到第六年	100	按贵阳市租金标准 减半执行	
第六年后	100	按贵阳市租金标准 执行	

备注：坐席使用费含坐席租用费、职场水电、绿植、保洁保安等。



3. 员工住宿

为给予各落地企业提供优良的后勤保障，我市为落地企业员工提供不同规格的职工宿舍：

普通职工宿舍：配备独立卫生间、热水器、床、家具，每层配备生活服务室（包括洗衣房、电视房），宿舍园区开设职工食堂，开通直达公交专线，引进商业配套设施。入住员工住宿费用 100 元/人/月；公交专线乘车费用 2 元/人/次。

高级人才公寓：对符合贵阳市高层次人才办法的引进人才，按照有关申报条件和申报程序可申请入住市区级高级人才公寓。公寓满足拎包入住条件。高级人才公寓实行动态管理，入驻原则上不超过5年，前3年免费使用，后2年按照当地公租房的最低租赁标准收取租金。



4. 人才招聘与培训

为支持落地企业开展人才招聘工作：

(1) 搭建了“四固定、全免费”即“固定的现场招聘展位、固定的网络招聘专区、固定的报纸招聘专栏、固定的委托招聘窗口”服务平台，为企业开通招聘绿色通道，并不定期协助企业赴地州市参加毕业生专场招聘会活动和定向委培班的招生工作，全方位为企业人才招聘服务。

(2) 成立贵阳市服务外包学院。学院除了招收相关专业学生，还面向社会开展一线人才社会培养，每年将完成呼叫产业人才培养 2000 人次。



(3) 引进日本最大的远程教育公司 U-can 株式会社，面向全国提供呼叫中心课程培训，开启线上人才培养新模式，为贵阳市输送专业人才。



5. 通讯保障

为解决和企业运营中遇到的通信网络问题，实现信息互通、化解矛盾，协调发展，提升服务水平。贵阳市政府成立了贵阳市呼叫中心产业发展通信保障领导小组，协调三大运营商，按照“不高于周边省份，不高于北京、上海、广东，不高于北方数据中心基地内

蒙古”的“三个不高于”要求，制定适合贵阳实际产业发展的通信资费调整方案，做好企业落地通信保障工作：



6. 投资基金

为解决中小企业资金不足而导致发展难的问题，贵阳市设立了贵阳市服务外包及呼叫产业创业投资基金。基金规模为5亿元，首期到位1.011亿元，后续适时引入各类资金。基金重在体现政府对产业发展的激励和引导作用，不以盈利为目的，借助资本力量和投资机构的专业优势，助推服务外包及呼叫中心产业在本地的落地和发展。

联系我们
CONTACT US



★招商引资

组：

①姓名：张辅迁（负责人）

职务：贵阳市服务外包及呼叫中心产业发展办公室副主任

联系电话：18985037127/0851-82238732

②姓名：黄波（落地政策解读）

职务：贵阳市服务外包及呼叫中心产业发展办公室工作人员

联系电话：15685187792/0851-82238650

电子邮箱：438107926@qq.com

③姓名：陈红（落地政策解读）

职务：贵阳市服务外包及呼叫中心产业发展办公室工作人员

联系电话：113124601195/0851-82238650

电子邮箱：940132010@qq.com

★人才招聘与

培训组：

①姓名：吕婷（落地政策解读）

职务：贵阳市服务外包及呼叫中心产业发展办公室工作人员

联系电话：15180727261/0851-82238650

电子邮箱：504605342@qq.com

★项目建设与落地企业服务组：

①姓名：周

康（负责人）

职务：贵阳市服务外包及呼叫中心产业发展办公室副主任

联系电话：18083601590/0851-82238732



单位名称：贵阳市服务外包及呼叫中心产业发展办公室
单位地址：贵州省贵阳市观山湖区中天会展城A区登录大厅3楼

扫二维码关注我~



微信公众号：全球呼叫·贵州服务

本手册可能根据实际情况调整，恕不另行通知！本手册解释权归贵阳市服务外包及呼叫中心产业发展办公室所有。