



海南生态软件园内的 IT 人员正进行研发工作。

迎来服务外包产业发展黄金机遇的海南，正面临着人才瓶颈问题。如何破解 IT 人才瓶颈难题，已成为政府相关部门和企业不得不直面的事实。业内人士认为，除了建立长效的培训机制，利用技术手段充分利用“外脑”以破解人才瓶颈，亦是一种有益的尝试。

人才短板掣肘海南服务外包产业发展

待破解的人才瓶颈

图／海南日报记者 古月
文／海南日报记者 梁振君

自今年 4 月进驻位于澄迈县老城开发区的海南生态软件园以来，益进信息技术(海南)有限公司总经理王威就一直备受困扰。按照年初的计划，公司现在应当有 50 名员工，但目前只有 27 人办公。

“实在是招不到人，今年 6 月我带队去海口人才市场招聘，坐了一整天才收到 3 份有意在 IT 行业求职的简历，要是在苏州，一天至少会收到 200 份！”日前，王威向海南日报记者直言海南 IT 人才严重不足是他现在最大的困惑。总部位于美国旧金山的益进公司是新一代全球应用程序外包服务业的领先企业，目前位列全球外包 50 强。

与王威有同样感受的还有惠普全球软件服务中心(中国)高级项目经理黄健强，作为世界 500 强企业之一，该公司现已入驻海南生态软件园，员工共 120 人。黄健强说，公司接到的服务外包单较多，但人手明显不够，计划再招人补充。

我国正逐渐成为全球服务外包最具竞争力国家，服务外包已越来越成为推动经济增长的重要力量。而迎来服务外包产业发展黄金机遇的海南，正面临着人才瓶颈问题。如何破解 IT 人才瓶颈难题，已成为政府相关部门和企业不得不直面的事实。

IT 人才贫瘠地的尴尬

现年 35 岁的上海人王威 1998 年起进入 IT 行业打拼。对海南 IT 人才严重不足的困扰，王威有着自己的理解：项目、资金、办公场地等困难都可以克服，唯独人才问题在短期内很难解决。他说，海南属岛屿经济，和内地许多城市相比，各方面都相对落后，而且在海南，211 工程大学只有海南大学一所，较之内地许多城市，海南每年培养的 IT 人才严重不足。

今年 5 月，王威带队前往海南大学招聘，发现该校设置的与计算机专业相关的专业只有 4 个，每年毕业生只有两三百人，而且这些毕业生大都选择到广东等地就业。“为什么这些毕业生喜欢去岛外就业，因为岛内没有好的软件企业，而且企业数量很少，规模也很小，没有形成集群效应。”王威认为。

据介绍，益进在全球有 25 个分支机构，在中国、俄罗斯、乌克兰、英国等国都有大量的开发人员和服务人员。目前益进在全球有 2200 名开发人员，其中在中国有 600 人的开发团队，在苏州工业园区的开发团队就达 300 多人。“苏州国际科技园里面有数万名软件开发人员，还有几百家外包企业，从苏州到海南，明显感觉是从

人才富矿到了一个人才贫瘠地。”王威半开玩笑道。

海南省商务厅外商投资管理处副处长吴鹰认为，目前海南服务外包人才严重缺乏，专业且成规模的服务外包企业也很少，海南若想建成信息智能岛，应当尽早着手解决上述问题。

“如果让我在海南立刻找到 10 个有 5 年开发工作经验的 IT 人才，基本找不到。”王威说，IT 人才同样存在梯次，其中只会写代码的低端人才靠培训，他们被称为蓝领 IT 工人；项目经理一级的中端人才靠培养，他们主要负责架构设计等；高端人才靠引进，主要负责人才管理，目前整个海南服务外包企业当中，排得上号的企业只有两三家，这些企业的员工一般只有 30 人左右。

人才培养储备迫在眉睫

承接服务外包方面存在着英语语言能力偏低，人才培养及供应不足，信息、商务技术相对滞后，宣传力度不大，鼓励政策缺乏，知识产权保护有待加强

等不足，这些因素是制约海南服务外包业发展的重要因素。“其中，人才培养是制约产业发展的关键因素。”王威认为。

据介绍，益进公司在苏州招聘 IT 人员，都会首先进行笔试，笔试题目全部是英文，在苏州招聘的 IT 人员平均分数可达 50-60 分，海南平

工作人员在环境优雅的海南生态软件园内小憩。



均分只有 20-30 分。

王威说，服务外包人才既需要良好的专业技能，还必须具备一定的英语语言能力，公司在苏州主要针对欧美的客户做外包，苏州、无锡等地的服务外包人才，平均工作经验达 5.5 年，这说明当地的人才储备基础非常厚实。“就在 7 月 18 日，益进苏州公司承接到了欧美保险行业一个数百万美元的外包大单，要顺利完成这个单子，英语和计算机能力都很重要。”王威说。

可喜的是，海南省委、省政府已意识到 IT 人才的重要性，且开始着手做好信息技术人才的培养和储备工作。

2011 年 1 月，海南启动“智慧海南，人才 20000”人才计划。根据计划，省政府每年将安排一定的财政资金，资助海南服务外包人才培养，用 5 年时间逐步达到每年 2 万名学生的培训规模，满足海南信息产业发展的规模化人才培养和储备需求。

日前，海南日报记者走进惠普公司设在海南生态软件园的办公楼二楼，发现办公室内鸦雀无声，数十名年轻人正在办公室内目不转睛地盯着各自的笔记本电脑办公，电脑显示屏上显示都是英文，内容基本都和软件开发程序有关。

已在 IT 行业浸淫 15 年的惠普全球软件服务中心(中国)高级项目经理黄健强说，这些年轻人都是惠普公司今年新招的员工，是“智慧海南，人才 20000”人才计划的首批受益者。

据介绍，今年惠普公司在海南实施的 IT 人才培养计划，一期培训已于今年 5 月结束，220 名学员均来自海大、海师等海南高校，其中已有 170 多人加入惠普工作，大部分在海南生态软件园办公；二期培训于 7-10 月展开，计划培训 800 人；三期培训工作将在 11-12 月展开。

黄健强说，惠普计划今年在海南培训 1200 名 IT 人才，培训内容主要包括三大块：一是惠普文化；二是专业技能培训，比如 JAVA、数据库等方面的培训；三是相关行业领域知识的培训，明年将加快推进培训进度。

“人才梯次储备基础决定了代码开发的质量和稳定性。”王威说，人才培养需要建立长效机制，它不是一个应急的过程，因为 IT 行业需要不断补充新鲜血液，需要人才梯次储备，这样公司才能做大，如果人才供应出现断层，公司发展就会出现断层。

吴鹰认为，在建设国际旅游岛的大环境下，海南应当充分发挥政策和资源优势，全力做好服务外包产业和信息技术人才培养和储备工作。

虚拟服务外包平台值得期待

2009 年和 2010 年，我国确定杭州等 21 个中国服务外包示范城市，从财政、税收、金融、电信、知识产权保护等方面出台了 30 多项政策，全力支持服务外包产业发展。来自工信部的数据显示，2010 年服务外包产业规模超 2700 亿元，同比增长 35%。按过去 5 年年均 30%-50% 的增速发展，到 2015 年末，我国服务外包产业规模将突破万亿元大关。

但是，包括海南在内，我国发展服务外包产业，始终面临着人才瓶颈问题。企业对于高素质人才更是求贤若渴。

海南生态软件园投资公司总经理助理张东风博士认为，除了建立长效的培训机制，利用技术手段充分利用“外脑”以破解人才瓶颈，亦是一种有益的尝试。

据透露，海南生态软件园和益进公司即将合作推出的虚拟服务外包平台，将在一定程度上有助于解决人才短缺难题。

海南生态软件园投资发展有限公司企划部经理刘会清说，接包能力强的企业在业务高峰期出现人才短缺，而大量中小企业由于阶段性业务不足而出现人才的暂时富余，虚拟服务外包平台能够有效解决这对矛盾。发包方与接包方在这个平台上进行业务上的对接，处于业务峰期的企业将部分业务分包给处于业务低谷的企业，从而平抑人才短缺与人才富余的问题。此外，该平台还将提供资质认证、信用管理、大订单分拆、外包项目结算、软件能力成熟度模型(CMMI)认证、投融资、担保等服务，帮助平台上的成员企业做大做强。

对于借助“外脑”的好处，王威感同身受。据他透露，日前，海航集团将一个 100 万元的外包项目发包给益进海南公司，由于公司在海南招不到足够的 IT 人才承担项目开发，只好向益进苏州公司请求派人前来支援。“幸亏有兄弟公司支援，倘若不是新成立的外包公司，而且实力不够雄厚，单子就会丢掉。”王威说。

在和 21 个国内服务外包示范城市的竞争中，在迎接服务外包产业转移的过程中，奋起直追的海南面临的机遇远大于挑战，海南能否成功复制别人的经验？抑或摸索出一种新模式？答案有待时间来考验。而海南在服务外包产业发展方面能否成为后起之秀，很大程度上取决于海南 IT 人才培养和储备基础。