

烟台市人民政府办公室

烟政办字〔2021〕78号

烟台市人民政府办公室 关于印发烟台市高标准建设中国服务外包 示范城市实施方案的通知

各区市人民政府（管委），市政府有关部门，有关单位：

《烟台市高标准建设中国服务外包示范城市实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

烟台市人民政府办公室

2021年12月31日

（此件公开发布）

烟台市高标准建设中国服务外包示范城市 实施方案

服务外包产业是现代高端服务业的重要组成部分，是生产性服务贸易的重要实现途径，在构建新发展格局中具有重要作用。根据商务部等 9 部门《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》（商服贸发〔2020〕12 号）和《中国服务外包示范城市综合评价办法》（商服贸发〔2021〕12 号），为加快推进贸易高质量发展，高标准建设中国服务外包示范城市，特制定本实施方案。

一、发展目标

立足新发展阶段，贯彻新发展理念，统筹推进服务外包总量增长、结构优化、效益提升，推动服务外包向高技术、高附加值、高品质、高效益转型升级。到 2025 年，服务外包执行额翻一番，达到 100 亿美元，服务外包企业总数超过 1000 家，信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）三大业务板块内外联动、协调发展，服务外包与实体经济深度融合，“烟台服务、数字交付”品牌影响力和国际竞争力显著增强。

二、主要任务和措施

（一）推进“三项融合”，促进产业转型升级。

1. 推进制造业与服务业深度融合。依托 5G 技术，大力发展众包、云外包、平台分包等新模式；依托工业设计，促进工业互联

网创新与融合应用，发展服务型制造等新业态；依托制造业优势，将企业开展云计算、基础软件、集成电路设计、区块链等信息技术和应用纳入科技计划支持范围。培育信息技术外包和制造业融合发展示范企业，引领推动制造业逐渐由单一生产型向“生产+服务”型转变。（责任单位：市商务局、市发展改革委、市科技局、市工业和信息化局，各区市政府、管委）

2. 推进离岸服务外包与在岸服务外包深度融合。发挥离岸服务外包的技术外溢效应，积极发展研发、设计、检测、维修、租赁等生产性服务外包，拓展国际渠道；发挥国内服务外包市场的优势，积极对接国内一线城市服务外包业务的转移，大力发展在岸服务外包业务；内外联动、协调发展，推动企业扩大规模、增强实力。优化升级产业结构，支持人工智能、区块链技术、网络与信息安全、测试、信息技术解决方案等信息技术外包（ITO）发展，提升供应链、呼叫中心、互联网营销推广、金融后台、采购、人力资源管理、采购外包等业务流程外包（BPO）能级，挖掘工业设计、工业技术、医药和生物技术研发，工程技术、管理咨询、文化创意等知识流程外包（KPO）潜力，促进先进制造业与现代服务业融合加深，承接委托研发、设计业务增长，以知识为核心要素的服务外包占比不断提高。（责任单位：市商务局，各区市政府、管委）

3. 推进服务外包与数字化技术深度融合。加快发展数字贸易新业态新模式，扩大信息技术服务出口，增强数字教育、数字医疗、数字金融等数字内容服务出口能力，发展远程医疗、远程教

育、远程维修等新业态。鼓励各类商业模式和服务业态的探索和创新，优化提升电信、广播电视和卫星传输服务业，推进软件、网络游戏、网络视听、数字出版、电子商务、金融信息服务、航运信息服务和信息基础设施等数字产业加快发展。（责任单位：市商务局、市教育局、市工业和信息化局、市交通运输局、市文化和旅游局、市卫生健康委，各区市政府、管委）

专栏 1 创新发展服务外包重点举措

服务外包产业园。围绕“数字”和“集聚”两大定位，高新区“蓝色智谷”重点招引数字经济、智能制造企业，孵化和培育科技企业；高新区卫星互联网应用产业园着重拓展卫星应用、空间技术转化等数字服务；莱山区烟台总部经济基地推进工业设计交易中心建设；莱山区软件园（A区）、开发区软件园（B区）加快智能制造、物联网、大数据、文化创意等领域软件产业数字化转型；芝罘区文化创意产业园深化文化创意、影视动漫等文化服务。通过完善服务外包产业链，技术溢出和产业链整合作用，引领促进服务外包数字化高端化发展，打造“烟台服务”新名片。

服务外包促进平台。发挥中国国际服务贸易交易会、中国国际技术进出口交易会、中国国际服务外包交易博览会、孔子家乡（日、韩、中东欧）山东文化贸易展等展会平台作用，推进外包企业拓展国际新兴市场承接离岸服务外包业务，推动形成更多务实合作成果。围绕“中国服务外包交易中心城市，东北亚服务外包新交付中心及制造业服务化领军城市”核心定位，每两年举办一次中国（烟台）服务外包领军者大会，积极推介我市服务外包发展优势和成果，促进交流合作，提升城市品牌和国际知名度。

特色服务出口基地。完善促进政策体系，做大做强东方电子、杰瑞、富士康、现代汽车、文化创意产业园、橙色云六大省级特色服务出口基地，总结推广基地建设经验。拓展发展新业态新模式，在知识产权服务、语言服务、地理信息服务、人力资源服务等领域，探索培育发展专业类特色服务出口基地。

服务外包模式创新。依托橙色云工业设计平台，扶持云众包等服务外包新模式做大做强，助力中小企业发展，推动零工经济发展，扩大就业空间。依托荣昌、东诚药业、石药百克、绿叶等生物医药龙头，大力发展生物医药研发外包。推动制造业数字化转型，利用 5G、物联网等新兴技术发展数字制造外包，培育信息技术外包和制造业融合发展的示范企业。

（二）实施“五大工程”，增强综合创新能力。

1. 实施创新能力提升工程。加快核心关键技术攻关，引导企业加大研发投入，提升科技创新能力。鼓励服务外包企业认定高新技术和技术先进型服务企业，发挥引领示范效应，支持大企业向中小企业分包业务，拓展国际服务外包业务。（责任单位：市科技局、市发展改革委、市财政局、市商务局、市税务局，各区市政府、管委）

2. 实施知识产权运用提质工程。围绕实行严格的知识产权保护制度，重点优化专利资助奖励政策和考核评价机制，鼓励发展知识产权质押融资业务，更好地保护和激励高价值专利，壮大专利密集型产业。（责任单位：市市场监管局，人民银行市中心支行、烟台银保监分局）

3. 实施软件著作权提升工程。进一步规范作品登记、计算机软件著作权登记等工作，在全市营造尊重原创、尊重知识、鼓励创新的良好氛围，推动 APP 软件、游戏软件、金融软件、教育软件、医疗软件、物联网软件、地理信息软件、云计算软件和信息安全软件等热点领域软件研发和登记。（责任单位：市文化和旅游局、市工业和信息化局）

4. 实施市场多元化开拓工程。强化展会推介，鼓励企业参加国家、省、市组织的境内外服务贸易类展会，增加参会企业数量。加大日韩市场拓展力度，积极推动文化艺术、广播影视、教育培训等领域交流合作，促进文化创意、数字出版、动漫游戏等新兴

文化服务出口。搭建中日韩技术交易平台，促进日韩智能制造、机器人等领域的核心技术企业引进，形成在日韩技术贸易和产业升级方面的特色和龙头优势。鼓励向“一带一路”沿线国家和地区发包，支持中国技术和标准“走出去”。着力打造峰会品牌，与国内服务外包行业内的知名峰会建立深度合作，打造烟台服务外包行业主题峰会品牌，提升“烟台服务、数字交付”品牌影响力和国际竞争力。（责任单位：市商务局，各区市政府、管委）

5. 实施人才引育集聚工程。大力引进培育中高端人才，将服务外包中高端人才纳入相应人才发展计划，鼓励管理型、技术型等中高端人才的引进培育。鼓励大学生就业创业，对符合条件的服务外包企业吸纳高校毕业生提供就业见习岗位的，按规定给予相应补贴。（责任单位：市人力资源社会保障局、市教育局、市财政局、市商务局）

专栏 2 服务外包重点领域发展载体	
信息技术外包 (ITO)	软件研发服务：海颐软件、捷瑞数字等。 集成电路和电子电路设计服务：烟台集成电路研究院等。 电子商务平台服务：国际贸易中心等。 信息技术解决方案服务：中日新一代信息技术园、东方电子、渤聚通、东方威思顿等。 云计算服务：橙色云等。 人工智能服务：国家微纳制造创新中心暨烟台人工智能产业园等。

业务流程外包 (BPO)	内部管理服务： 烟台人力资源服务产业园等。 互联网营销推广服务： 烟台文旅集团等。 呼叫中心服务： 先特等。 供应链管理服务： 朗越物流、海港国际物流等。 金融后台服务： 山东省区域性基金管理中心等。 维修维护服务： 中集来福士、中柏京鲁船业等。 大数据服务： 烟台移动 5G 大数据中心、华为（龙口）大数据中心、中金（烟台）大数据中心等。
知识流程外包 (KPO)	检验检测服务： 伊狄达汽车及轮胎试验场、山东检验检测等。 工业设计服务： 中德工业设计中心、中挪工业设计中心、现代汽车（中国）研发中心等。 工程技术服务： 烟建集团、烟台国际经济技术合作集团等。 文化创意服务： 文化创意产业园、明远创意生活等。 医药和生物技术研发服务： 山东国际生物科技园、石药集团生物医药高科技产业园、业达国际生物医药创新孵化中心、荣昌、东诚药业、石药百克、绿叶等。 新能源技术研发服务： 新能源产业技术研究院、海阳核电、杰瑞环保、冰轮环境等。

（三）构建“五个体系”，提升公共服务水平。

1. 构建服务外包产业交易促进体系。聚焦工业设计研发领域，支持基于云端的工业产品协同研发交易平台建设，鼓励企业依托云计算、大数据、人工智能、5G 等先进技术进一步完善平台功能，建设面向企业需求的基础化、数字化、智能化、软件服务化的服务外包业务交易平台；整合社会资源，积极推动产权交易、科技创新服务、服务外包公共技术、综合性公共服务信息等平台建设，提供技术供给、科技合作、成果转化、知识产权等综合服务，形成集线上交易和线下服务于一体的综合性服务外包产业交易促进

体系。(责任单位:市商务局、市工业和信息化局、市市场监管局)

2. 构建服务外包产教协同体系。鼓励高校与企业开展合作,加快建设新工科,增加以新一代信息技术为重点的服务外包学科。鼓励大中专院校、社会专业培训机构和大型服务外包企业内部面向社会开展服务外包项目培训,增加服务外包培训机构,扩大培训人数。(责任单位:市教育局、市工业和信息化局、市商务局)

3. 构建服务外包金融服务体系。拓宽服务外包企业融资渠道,开展供应链融资、仓单质押贷款、融资租赁等业务。发挥政策性金融机构功能,为服务外包企业开拓国际市场、开展跨国并购,提供损失补偿和增信融资等服务。建立烟台特色的知识产权金融服务模式,完善知识产权投融资金融服务机制。(责任单位:市地方金融监管局、市商务局、市市场监管局、市税务局、人民银行市中心支行、烟台银保监分局)

4. 构建服务外包信用评价体系。充分发挥行业协会等社会组织的作用,加强行业自律,塑造行业品牌,提高服务质量,提升行业形象,将服务外包企业主体公共信息纳入烟台市统一公共信用信息管理系统,推进诚信评价工作。(责任单位:市商务局、市发展改革委,各区市政府、管委)

5. 构建服务外包统计监测体系。按照商务部《服务外包统计调查制度》规定时限在商务部业务统一平台报送企业基本信息、人力资源、国际认证、合同协议情况和执行情况信息,加强信息审核,强化服务意识,提高数据申报质量和审核效率。同时,加

强统计数据的多维度分析和应用，全面准确反映服务外包产业发展的新情况新趋势，不断提升统计分析为政府决策和行业发展服务的能力。（责任单位：市商务局，各区市政府、管委）

示范城市基础评价主要指标表

类别	指标（单位）	2020 年	2025 年	年均增速/ 〔 累计 〕	责任单位
产业发展情况	1. 开展服务外包业务企业数量(家)	521	1000	—	市商务局 各区市政府、管委
	2. 服务外包执行额（亿美元）	49.7	100	15%	
	3. 信息传输、软件和信息服务业吸引外商投资金额增速（%）	—	—	30%	
综合创意能力	4. 研发经费投入增长（%）	—	—	9.5 左右	市科技局
	5. 每万人发明专利拥有量（件）	12.02	34.2	—	市市场监管局
	6. 每万人软件著作权登记量（件）	—	35.2	—	市文化和旅游局 市工业和信息化局
	7. 服务外包企业从业人员中本科及以上学历人数占比（%）	39.87	56	—	市商务局 各区市政府、管委
公共服务水平	8. 服务外包培训机构培训人数（万人）	1	3	—	市教育局 市人力资源社会保障局 市商务局
	9. 组织参加境内外服务贸易展会企业数量（家）	10	60	—	市商务局

三、组织实施

（一）强化组织领导。充分发挥市服务外包产业发展领导小组作用，明确责任、落实分工，按省要求将服务外包纳入全市考核体系，定期召开专题会议和调研活动，推进体制机制创新、优化监管模式和营商环境等创新举措实施。市有关部门要做好协调配合、指导评估等工作，共同推动相关体制机制和政策创新，加快形成可复制推广的经验做法。各区市在主体培育上，要支持更多符合条件的服务贸易企业享受技术先进型服务企业优惠政策；在项目招引上，要针对服务外包重点发展领域，面向日韩、美加、欧盟等国家和地区引进国内外重点服务外包企业落户；在载体建设上，要着重打造生产性服务出口基地、服务外包产业园等示范载体，加快打造一批各具特色的服务外包增长极。（责任单位：市商务局、市委组织部、市发展改革委、市教育局、市科技局、市工业和信息化局、市财政局、市人力资源社会保障局、市交通运输局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市市场监管局、市地方金融监管局，烟台海关、市税务局、人民银行市中心支行、烟台银保监分局，各区市政府、管委）

（二）完善区域布局。按照“集聚发展、层次延展、示范引领、特色布局”的发展思路，着力构建以烟台开发区、芝罘区和莱山区三个省级服务外包示范基地为核心，带状延伸、区域拓展的“一核一带多区域”的服务外包产业新格局。（责任单位：市商务局，各区市政府、管委）



图：烟台市服务外包产业空间布局图

（三）加强政策扶持。整合各类资金，从人才引育、离岸业务、创新研发、平台建设、国际认证、境外拓展、行业展会、品牌宣传等方面，支持服务外包发展。落实技术先进型服务企业税收优惠政策，符合条件的可实行零税率。（责任单位：市商务局、市发展改革委、市工业和信息化局、市科技局、市财政局、市人力资源社会保障局、市文化和旅游局、市市场监管局、市地方金融监管局，烟台海关、市税务局、人民银行市中心支行）

（四）优化发展环境。加强信息公开，定期通过公共平台和渠道发布服务外包有关政策。加大宣传推广，将服务外包发展成果及经验在国家级媒体等进行专题报道。强化部门监管，按规定使用中央财政安排的鼓励承接国际服务外包业务资金，规范开展国际服务外包外汇业务。优化海关监管，逐步将服务外包有关事项纳入国际贸易“单一窗口”。拓展保税监管范围，探索支持“两

头在外”的研发、设计、检测、维修等服务业态所需进口料件试点保税监管。（责任单位：市商务局、市教育局、市科技局、市工业和信息化局、市财政局、市人力资源社会保障局、市文化和旅游局、市市场监管局、市地方金融监管局，烟台海关、市税务局、人民银行市中心支行、烟台银保监分局，各区市政府、管委）

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，有关人民团体，中央、省属驻烟有关单位。

烟台市人民政府办公室

2021 年 12 月 31 日印发
