

徐州市人民政府文件

徐政发〔2017〕72号

市政府关于印发徐州市 “十三五”服务外包产业发展规划的通知

各县（市）、区人民政府，徐州经济技术开发区、徐州高新技术产业开发区、新城区管委会，市各委、办、局（公司），市各直属单位：

《徐州市“十三五”服务外包产业发展规划》已经市政府第十次常务会议研究同意，现印发给你们，请结合实际，认真抓好落实。



徐州市“十三五”服务外包产业发展规划

为推进徐州市服务外包产业发展，依据《国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见》（国发〔2014〕67号）、《江苏省人民政府关于促进服务外包产业加快发展的实施意见》（苏政发〔2015〕103号）、《徐州市国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》等文件精神，制定本规划。

一、发展基础与存在问题

（一）发展基础

“十二五”以来，徐州市抢抓服务外包发展机遇，积极推进产业载体建设，完善人才培养体系，依托重点行业和优势领域，引领服务外包企业成长，全市服务外包产业快速发展。

产业规模居苏北首位。“十二五”时期，全市服务外包合同额、合同执行额分别从 1328.4 万美元、1118.8 万美元增加到 4478.9 万美元、2788.5 万美元，年均增速分别为 35.5%和 25.7%，离岸合同额、离岸合同执行额分别从 1203.2 万美元、1021.7 万美元增加到 3539.2 万美元、2243 万美元，年均增长 31%、21.7%，服务外包合同额和合同执行额均居苏北地级市首位。2016 年，全市服务外包合同额和合同执行额分别为 4.6 亿美元、3.8 亿美元，比 2015 年增长 918.6%、1253.9%，增幅分列全省第一、第二名，离岸合同额和离岸合同执行额分别为 3290.7 万美元、1344.1 万美元，承接服务外包目的地主要分布在“一带一路”沿线国家、欧美日本发达国家及非洲国家，三个区域的占比分别为 68.8%、19.9%、9.7%。ITO、BPO、KPO 的业务比重为 42:47:11，服务外包主要

业务以 ITO 和 BPO 为主。

产业发展趋向集聚。“十二五”时期，全市重点建设徐州软件园、徐州经济技术开发区、淮海文化科技产业园、徐州市大学生创业园、徐州 2.5 产业园等服务外包产业园区，已建成载体建筑面积 121.4 万平方米，入驻企业 1196 家，其中淮海文化科技产业园、徐州市大学生创业园、徐州软件园、徐州 2.5 产业园等 4 个载体入驻企业数超过 100 家，载体建设初具规模，产业呈现集聚发展态势。徐州经济技术开发区和徐州软件园先后于 2009 年和 2012 年被认定为“江苏省国际服务外包示范区”。

产业特色初见端倪。“十二五”时期，全市在商务部服务外包系统登记的企业从 32 家发展到 85 家，年均增速 27.7%；从业人员从 4296 人发展到 6819 人，年均增速 12.2%；认证数量从 16 个增长到 110 个，其中国际认证数量从 10 个增长到 85 个。2016 年，全市服务外包企业注册数达到 328 家，从业人员超过 18000 人，企业数量和从业人员都呈现高速增长。初步形成了以徐工信息、金蝶软件、翰林科技等为代表的软件研发外包；以中矿微星、斯源农科网络科技、恒华物联科技为代表的物联网外包；以华东工业设计中心、大连理工大学（徐州）工程机械研究中心为代表的工业设计外包；以徐州市外事服务有限责任公司和徐州市友谊外事服务有限公司为代表的人力资源外包；以徐州检验检测中心为代表的检验检测外包；以福网、网博公司为代表的电子商务平台等六大服务外包领域，服务外包产业特色初步显现。

人才培养体系相对完善。全市共有大专院校 14 所，在校学生近 20 万人，每年毕业生 5 万人左右，高校数量和规模居全国地级市前列、淮海经济区首位，形成了本科、专科和中等职业教育层次分明的人才培养体系。目前，全市共有服务外包人才培训机构 10 家，“十二五”期间累计培训 1920 人次，2016 年培训 3402 人次。其中，国际知名培训机构 1 家，即甲骨文公司，分别开展泉山区的 OAEC 项目和鼓楼区的 WDP 项目；省级服务外包人才培训基地 2 家，分别是徐州英才教育培训中心、中国矿业大学徐海学院；未来计划引进 SAP 软件及培训中心、淘宝大学、亚马逊（中国）等 7 家服务外包人才培训项目，将为服务外包产业发展提供更大的人才支撑。

（二）存在问题

“十二五”时期，徐州服务外包取得了一定的成绩，但与苏南、苏中及江苏省其他示范城市相比，还存在较大差距。主要表现在以下几个方面：

管理机制不健全。从政府管理的层面看，尚未建立服务外包发展工作推进机制，各县（市）、区业务主管部门对服务外包认知不清、重视不够、责任不明，影响了服务外包工作的开展和推进；从业务层面看，管理人员对所辖区域的载体和企业的发展情况不熟悉，对企业的指导和服务不到位，影响了服务外包政策的宣导和统计工作的开展；从部门协同层面看，服务外包主管部门与工商、税务、财政、金融等横向部门的协同会商机制尚未建立。

产业发展规模偏小。2015年、2016年全市服务外包合同执行额分别为0.278亿美元、3.8亿美元，占全省比重仅为0.07%、0.92%。与其他五个省示范城市相比，2015年、2016年全市发展规模分别排在第六位、第五位，与排在第一位的昆山市（2016年合同执行额10.79亿美元）相比有明显差距，与苏中地区的南通市（2016年合同执行额17.5亿美元）相比也有很大的差距，产业规模有待全面提升。

列统企业数量偏少。据统计，2016年全市服务外包载体入驻企业数量为1196家，而参与商务部服务外包系统统计的企业仅为328家，占全部企业的27.4%，大部分企业尚未注册服务外包统计系统。全市服务外包合同执行额超500万美元的企业12家，仅占服务外包企业总数的3.6%，规模企业数量整体偏少。

产业发展环境有待改善。社会对服务外包发展重要性认知不足，政策难以落实到位。法制化、国际化、便利化环境及诚信体系、信息安全体系等有待建立和完善。工商、财税、法律、金融等服务体系尚未健全，产业发展环境有待改善。

二、发展机遇与面临挑战

（一）发展机遇

“一中心一基地一高地”战略为服务外包产业发展带来新动力。2016年，江苏省委、省政府出台了《关于全面振兴徐州老工业基地，加快建设“一带一路”重要节点城市的意见》，明确提出建设“区域性产业科技创新中心、先进制造业基地、现代服务业高地”

的要求。区域性产业科技创新中心建设将汇聚各方力量推进协同创新，构建更具竞争力的科技创新生态系统和服务环境，有助于促进设计研发、大数据分析、文化创意等知识流程外包的发展，提升软件开发、云计算信息技术外包的发展能力；先进制造业基地的建设有助于推进二产和三产的融合，推动生产性服务业的发展；现代服务业高地建设将重点发展科技服务、金融服务、现代物流、商务服务四大行业，推动业务流程外包的发展。“一中心一基地一高地”战略将成为徐州服务外包发展的新引擎。

国家服务业综合改革试点为服务外包发展带来新活力。徐州市是全省唯一获批开展国家“十三五”服务业综合改革试点的城市。一系列改革举措为服务外包产业发展带来新活力。建设区域创新研发集聚中心，将推动研发外包的发展；推进新技术在传统服务业中的应用，将推动软件研发及开发服务、电子商务平台服务等信息技术外包的发展；引导制造业企业外包非核心业务，分离发展生产性服务业，将推进金融、财务、维修等专业业务服务、互联网营销推广服务、人力资源服务等业务流程外包的发展；推进“智慧徐州”建设，加快发展云计算、物联网、大数据等为代表的信息服务业，实施“文化+产业”行动计划，将促进数据分析服务、文化创意服务等知识流程外包的发展。

淮海经济区中心城市定位为服务外包产业发展带来新空间。2017年6月16日国务院正式批复的《徐州市城市总体规划（2007—2020年）》（2017年修订），将徐州定位为国家历史文化

名城，全国重要的综合性交通枢纽，淮海经济区中心城市，要求进一步加强与淮海经济区相关城市的联动，服务江苏省域整体发展。淮海经济区的联动发展对于区域服务外包产业发展具有促进作用，为服务外包产业集群和城市集群发展带来动能，进一步拓宽服务外包发展市场空间。徐州作为淮海经济区中心城市，在服务外包产业发展方面将发挥引领作用，推动区域服务外包产业集群化、业务集成化、平台集约化发展，形成江苏服务外包新的增长点。

徐州综合优势发挥为服务外包产业发展带来新市场。根据世界顶级金融机构摩根士丹利的预测，类似徐州这样的城市，将成为未来 15 年内中国最热门的投资区域。徐州区位、科教、产业、成本、政策等诸多方面在区域内均具有相对优势，这些综合优势的发挥将吸引国内外知名服务外包企业来徐投资，有助于提升区域服务外包产业竞争力，形成特色服务外包品牌，为拓展服务外包市场奠定基础。

（二）面临挑战

市场竞争日益加剧。全球经济已由国际金融危机前的快速发展期进入深度结构调整期，全球众多国家在金融危机后都走上了加快结构调整的步伐，全球贸易增长缓慢，海外发包方经济形势不稳，制约了离岸外包发展。而在此背景下，全球 70 多个国家（地区）均将承接国际服务外包确立为战略重点，并不断加大对企业能力建设的政策支持力度。大力发展服务外包产业已经成为

共识，特别是国务院印发《关于促进服务外包产业加快发展的意见》之后，全国服务外包呈现高速发展态势，全省各地市也将服务外包产业作为重点发展产业，由此带来国内外接包市场竞争加剧。

竞争优势相对不足。相对于苏南、苏中等城市，徐州服务外包发展属于后起之秀，发展势头很好，但由于起步较晚，规模较小，集聚效应不够明显，服务配套不够完善等原因，整体竞争优势相对不足。如何适应市场发展需求，完善产业布局和配套，抓住外包企业战略转移机遇，加大引资引智力度，形成具有优势和特色的服务外包产业链，是徐州面临的一大挑战。

高层次人才吸引力不足。徐州市高校和培训机构为服务外包产业发展培养了大量服务外包人才，但由于地方经济社会发展落后于苏南等地区影响了人才落户的意愿，产业发展规模的局限影响了人才发展的空间，人才政策效应尚未发挥作用影响了人才的引进，造成高层次人才吸引力不足，是徐州市发展服务外包的又一挑战。

三、指导思想、基本原则与发展目标

（一）指导思想

按照省委、省政府对徐州发挥“三个作用”，推进“两聚一高”的要求，围绕全面振兴徐州老工业基地和“一中心一基地一高地”建设任务，把握经济发展新常态下的发展形势，抢抓国际国内服务外包发展新机遇，改革创新、扩大规模、优化结构、集聚发展，

实现服务外包产业快速发展，规模提升，质量提优，努力打造区域性服务外包新高地，为推动全市双向开放和经济转型升级增添新动能、开拓新空间。

（二）基本原则

政府推动与市场主导相结合。充分调动和发挥地方政府发展服务外包产业的积极性，根据区域产业优势，统筹规划全市服务外包产业发展布局，引导服务外包产业向园区集聚。尊重市场对服务外包资源配置的主导性作用，建立符合市场规律的绩效考核机制，整合各方力量，形成服务外包产业发展合力。

创新驱动与特色发展相结合。紧紧围绕提升徐州市服务外包产业竞争力的总目标，创新服务外包产业发展的模式和路径，不断完善服务外包产业区域创新体系，以创新驱动服务外包产业大发展。坚持特色发展，立足徐州现有产业优势，加快形成服务外包产业特色，以特色发展提升区域服务外包产业竞争力。

载体建设与企业集聚相结合。结合徐州市服务外包产业现有基础，不断优化产业发展布局，重点建设一批基础设施先进、配套完善的服务外包产业园区，加强园区相关公共、公益服务平台建设，营造服务外包产业良好发展环境，集聚一批国内外知名服务外包企业，形成以龙头企业为引领、以骨干企业为标杆、以成长型企业为重点培养对象的产业发展体系。

人才资源与创业资本相结合。人才和资本是服务外包企业发展的两大关键要素。不断创新人才培养模式，构建多层次人才培

养体系，鼓励企业与大专院校、国际知名外包公司合作，共同培养服务外包专门人才。鼓励金融机构加大对外包企业的投融资支持力度，探索以创投、担保等形式扶持创业型外包企业做大做强，支持符合条件的企业通过上市、发债等形式筹集发展资金。

（三）发展目标

立足徐州经济社会发展特征，拓展新思路，增强新动力。在要素驱动的基础上，加快向创新驱动转型；在全面发展的基础上，加快向特色发展转型；在分散发展的基础上，加快向集聚发展转型。发挥徐州作为淮海经济区中心城市的优势，依托服务外包载体，在政府引导、行会指导和平台服务的前提下，激发企业主体发展积极性，提升企业能级，壮大产业规模，逐步形成产业特色，塑造外包品牌形象，提升徐州服务外包影响力，着力将徐州市打造成为淮海经济区服务外包中心城市，力争“十三五”期间获批国家级服务外包示范城市。

——产业推进目标。到 2020 年，服务外包合同额、执行额分别突破 30 亿美元和 25 亿美元，年均增速分别达 132%、146%。其中，离岸服务外包合同额、合同执行额分别突破 8 亿美元和 6 亿美元，年均增速分别为 87%、94%。总量在淮海经济区处于首位，持续保持苏北领先，在江苏省服务外包示范城市中排名显著提升。

——载体建设目标。到 2020 年，省级服务外包特色示范园区达到 3-5 个，培育市级特色服务外包示范基地 15 个左右，全市

服务外包载体累计建成面积达 200 万平方米。

——企业成长目标。到 2020 年，全市服务外包企业突破 1000 家。其中，年合同额突破 1 亿美元的企业达到 2—3 家，年合同额突破 1000 万美元的企业超过 100 家，年合同额突破 200 万美元的企业 500 家，争取 1—2 家企业进入中国服务外包百强。全市服务外包企业取得认证总量达 160 项，其中国际认证总量达 135 项。

——人才发展目标。到 2020 年，全市服务外包从业人员数量超过 10 万人，引进和培育 15 家左右服务外包人才培训机构，打造省级服务外包人才培训机构 5 家左右，“十三五”期间累计培训实用人才 5 万人次，累计吸收大学生就业 5 万人左右。

四、空间布局与重点领域

（一）空间布局

根据徐州市城市总体规划、徐州市产业分布特征以及服务外包载体分布特点，构建“3+X”空间发展布局，重点打造淮海科技城、徐州经济技术开发区、徐州高新技术产业开发区三个服务外包集聚区，建设成为淮海经济区服务外包核心区，同时大力培育多个特色服务外包基地，形成以服务外包集聚区为核心，服务外包基地为特色的服务外包产业发展格局，以此带动全市服务外包产业发展。

淮海科技城 以徐州软件园为核心，协同矿大科技园、2.5 产业园，打造淮海科技城服务外包集聚区，辐射淮海文化科技产

业园、徐州市大学生创业园等服务外包载体，围绕各类软件研发及服务，打造徐州软件外包集聚区。开展基础软件、工业嵌入式软件、智能终端软件、信息安全软件等研发与开发服务、软件技术服务、信息系统运营和维护服务、信息技术解决方案服务、信息技术咨询服务等业务。推进软件产品、软件服务及软件标准与工程机械、装备制造等产业融合发展，开展配套与跟随服务，大力提升软件服务的国际化水平，打造徐州软件离岸外包的重要基地。

徐州经济技术开发区 作为中国工程机械之都核心区，发挥该地区装备制造业优势，围绕智能制造产业，打造成徐州生产性服务外包集聚区。依托徐工信息等重点研发机构，通过招商引资吸引领军企业入驻，大力推进制造业服务化进程，重点围绕工业设计服务、检验检测服务、工程技术服务、管理咨询服务等，开展生产性服务外包。同时，把握打造淮海经济区金融中心的发展机遇，大力开展金融外包服务，形成金融外包集聚区。

徐州高新技术产业开发区 以徐州科技创新谷为核心，辐射带动开发区及周边服务外包载体，围绕智慧城市建设，打造徐州智慧信息产业服务外包集聚区。重点围绕大数据、物联网、移动互联网、云计算发展需求，以服务智慧城市、安全生产、智能物联等为重点，通过建设城市大数据服务平台、云计算服务平台、物联网平台、安全生产云平台等，开展智慧信息产业服务。以软通动力为龙头，吸引相关企业集聚，形成智慧信息产业区域总部

和全球交付基地。

多基地 各县（市）、区根据自身特色优势，打造金融外包基地、电子商务外包基地、文化创意外包基地、互联网服务外包基地、医药研发外包基地、检验检测外包基地、新能源技术研发外包基地、人力资源服务外包基地、集成电路研发外包基地、工业设计与研发外包基地、工程技术与管理咨询基地等，形成具有一定规模和服务特色的外包基地，加速区域产业集聚。

（二）重点领域

基于徐州市产业基础，根据国家颁布的《服务外包产业重点发展领域指导目录》，结合徐州市服务外包产业发展现状，重点发展软件与信息技术服务外包类、生产性服务外包类、专业业务服务外包类共三大类九个重点领域。

1. 软件与信息技术服务外包类

——软件研发与开发服务。以服务于智能制造和智慧城市为重点，支持基础软件、工业嵌入式软件、智能终端软件、信息安全软件的研发与开发，支持与智慧城市建设相关的智慧交通、智慧建筑、智慧旅游、智慧环保、智慧教育、智慧社区、智慧医疗等为重点的软件研发与开发服务。

——云计算与大数据服务。以创建国家新型智慧城市试点为契机，在全面建设“高速、移动、泛在、安全”新一代信息基础设施的基础上，为客户提供云主机、云空间、云开发、云测试和综合类服务产品。推动大数据技术与人机智能交互技术、社会化媒

体技术、物联网技术等综合研发与集成应用服务，重点发展数据分析和数据挖掘业态，建立智能制造、远程诊断、后市场服务等大数据服务体系。

——物联网服务。促进物联网的研发和示范应用，大力推进服务外包与矿山安全、智能交通、工业监测、环境保护、健康护理、食品溯源等领域相结合，推进物联网与新一代移动通信等技术相融合，提供物联网软件开发、整体解决方案、售后等服务。

——电子商务平台服务。重点面向农业、制造业、批发和零售业、租赁和商务服务业、居民生活服务业等行业，开展电子商务平台服务，为客户提供电子商务平台的规划、开发、测试、维护及运营服务。

2. 生产性服务外包类

——工业设计服务。依托徐州深厚的工业积淀，在“两化”融合的背景下，推进制造业向数字化、智能化提升，为国内外企业提供工业产品设计服务整体解决方案，包括外观设计、结构设计、试验认证、环境设计、工业生产线设计等，提供产品策划、外观造型设计及产品包装、产品展示等服务。

——检验检测服务。重点开展第三方工业产品检验检测服务、第三方医学检验检测服务、第三方食品检验检测服务、第三方消费用品检验检测服务等，包括检验检测、认证认可、技术法规、技术标准、分析测试、培训咨询、信息发布、查询等服务。

——医药与生物技术研发服务。着力提升医药与生物技术研

发全程服务水平和创新能力，完善医药研发服务链。优化医药和生物技术研发服务产业结构，围绕药物产品研发、临床前试验及临床试验、药物注册、国际认证及产品上市辅导服务、产业化技术咨询服务等开展服务。

3.专业业务服务外包类

——**金融服务**。紧抓打造淮海经济区金融中心的发展机遇，合作创设金融外包主体，积极开展金融数据处理和灾备、征信、结算、计费、审核、信用卡、支付、投融资等金融外包服务，加快发展不良资产催收等特色金融服务。

——**人力资源服务**。积极培育和发展壮大业务细分、优势互补的人力资源外包企业，开展人力资源规划、人才招聘流程服务、人才咨询与测评服务、人才培养服务、薪酬服务、福利管理服务、劳动保障事务代理服务等等。

五、主要任务

“十三五”期间，在创新驱动和特色发展的基础上，围绕打造淮海经济区中心城市发展定位和争创国家服务外包示范城市发展目标，全力推进八大任务落实，保障徐州服务外包“十三五”目标的实现。

（一）加大招商力度，壮大产业规模

出台有针对性的服务外包企业招商政策，组建专业的招商团队，整合各类招商资源，分类下达服务外包企业招商指标，在对服务外包企业进行分类研究的基础上，通过多渠道开展招商。一

是海外招商，吸引全球服务外包百强企业（IAOP发布）、在徐的全球500强企业以及跨国公司在华机构（推荐企业名单见附表1），在徐设立区域性总部、共享中心等；二是定向招商，结合徐州市产业基础和服务外包产业发展需求，吸引中国服务外包十大领军企业及成长型百强企业（中国国际投资促进会发布）来徐投资；三是会展招商，通过召开中国（徐州）国际服务外包合作大会、在境外组织徐州服务外包推介会以及参加各类展会等，大力推介徐州服务外包产业资源和政策，引进境内外服务外包龙头企业。加大对服务外包龙头企业的服务和支撑，发挥龙头企业“以商引商”的作用，引领和带动更多中小服务外包企业向徐州集聚，形成以龙头企业为引领、骨干企业为标杆、成长型企业为重点培育对象的产业发展体系，促进产业规模壮大发展。“十三五”期间，全市重点引进服务外包龙头企业30家左右，骨干企业100家左右，其中三个服务外包集聚区分别引进至少10家服务外包龙头企业，30家骨干企业。

（二）推进示范载体建设，加速产业集聚

以培育和创建服务外包示范园区、特色服务外包示范基地为抓手，强化规划引导、差异化定位、特色化发展，依托科技园、软件园、创意产业园、大学生创业园等载体，在智能制造、智慧城市建设、新能源、新材料、新医药、节能环保、文化创意等领域打造一批产业集聚、特色明显、功能完善、规模效益突出、引领作用显著的特色服务外包载体。加强徐州经济技术开发区、徐

州软件园两个省级国际服务外包示范园区的内涵建设，推进徐州科技创新谷招商引资力度，全力打造徐州服务外包三大集聚区，建设成为三大省级服务外包特色示范园区和淮海经济区服务外包核心区。到 2020 年，三大集聚区服务外包合同额分别达到 10 亿美元，离岸合同额分别达到 3 亿美元。各县（市）、区根据本地特色和优势（各级示范园区建议名单见附表 2），申报和建设徐州特色服务外包示范基地，要求建设目标明确，产业相对集聚，功能设施完善，配套服务到位，建筑面积原则上不低于 2 万平米，年服务外包合同执行额不低于 5000 万美元。通过省级示范园区和市级特色示范基地的建设，发挥示范和引领作用，带动徐州服务外包产业发展壮大。“十三五”末，全市服务外包载体面积达到 200 万平方米，创建省级特色示范园区 3—5 个，市级特色服务外包示范基地 15 个左右。

（三）加强主体培育，提高企业竞争力

各县（市）、区要安排专门人员深入服务外包企业，加强对服务外包企业的梳理和分类研究，优选一批技术含量高、创新能力强、经营效益好、业务规模和市场潜力较大的企业进行重点培育（潜力企业培育推荐名单见附表 3），在政策咨询、资质认定、企业融资、人才招引等方面主动给予支持，引导企业通过技术和商业模式创新、兼并重组、上市融资等方式实现专业化、规模化、品牌化发展，打造一批具有国际竞争力的龙头企业。注重发挥龙头企业在品牌、创新、标准、网络渠道等方面的优势，带动中小

外包企业参与国际竞争。鼓励服务外包企业之间开展发包与接包业务，发挥各自优势，形成生态产业链，不断做大企业规模，提升企业竞争力。鼓励行业协会、第三方专业机构为服务外包企业提供业务指导和专业服务，督促未进入服务外包统计系统的企业进行系统注册并按照要求填报数据。到 2020 年，年合同额突破 1 亿美元的企业达到 2—3 家，年合同额突破 1000 万美元的企业超过 100 家。每年评选 50 家左右规模效应突出、成长性良好、技术优势明显的服务外包企业，滚动打造“徐州服务外包 50 强”，并给予相应政策奖励，争取 1—2 家企业进入中国服务外包百强榜单。

（四）强化人才培养，保障人才供给

制定人才激励政策，整合全市“招才引智”资源，通过召开淮海经济区服务外包人才对接会、徐州服务外包人才需求发布会以及主动联系人力资源服务中介机构，发掘优秀服务外包人才。实施“双引双培”工程，建立梯队化人才体系。“双引”即引进领军型创业人才和中高端服务外包人才，重点引进具有海内外服务外包业务经验、熟悉国际服务外包市场、精通服务外包业务流程的管理人才和中高级专业技术人才。“双培”即培养和培训服务外包人才。整合各类教育培训资源，鼓励本地高校开展服务外包相关学科与专业建设，开展服务外包人才培养和培训；同时积极引进国内知名培训机构在徐设立分支机构，开展人才培养，为服务外包产业发展提供充足人才保障。“十三五”期间，实施人才引进“百千

万”计划，引进领军型创业人才百名，高级管理人才千名，中高级技术人才万名。遴选培育省级服务外包人才培训机构 5 家左右，市级服务外包人才培训机构 15 家左右，在徐高校累计输送服务外包人才 5 万人左右，各类培训机构累计开展服务外包人才培训 5 万人次。

（五）拓展离岸市场，提升国际服务水平

巩固欧美、日本等发达国家市场，引导和组织企业“走出去”，鼓励龙头企业在海外设立研发基地，积极开展多元化定制服务，主动参与国家和省服务外包企业国际化布局。鼓励企业在海外设立离岸交付中心，采取接包、发包和转包等形式将国际服务外包业务转移到徐州，逐步形成境外发包、境内接包，离岸与在岸市场互惠互利、共赢发展的局面。积极对接“一带一路”沿线国家和地区，充分发挥徐州在建筑、工程、矿山、智能装备等行业的综合优势，推动“装备+服务”“工程+服务”和中国标准的国际化进程，开展装备制造、软件和信息技术、金融等领域的跟随服务。“十三五”期间，全市服务外包离岸合同额及离岸合同执行额分别达到 8 亿美元、6 亿美元，重点培育 10 家左右企业在海外设点布局（十大离岸外包企业培育名单见附表 4），开展服务输出，全面提升国际服务水平。

（六）深挖在岸市场，拓展产业发展空间

面向在岸市场，抓住大数据、物联网、移动互联、云计算等为代表的新一代信息技术在各行各业广泛应用的契机以及 3D 打

印、人工智能等新应用的发展需求，不断拓宽服务外包领域，推动服务外包企业提升研发创新水平，促使其向产业价值链高端延伸。立足徐州本地市场，大力推进“两化”融合、二产和三产融合，积极对接装备制造、建筑建材、绿色冶金、煤盐化工、煤电能源、食品及农副产品加工 6 大传统优势产业，高端装备、电子信息、新能源、节能环保、新材料、新医药 6 大战略性新兴产业，通过研究新模式，开发新业态，开展研发设计、检验检测、供应链管理、互联网营销等生产性服务外包业务。定期举办徐州服务外包融合对接大会，推进融合对接需求，拓展服务外包业务空间。鼓励政府及公共事业单位将信息化基础设施服务、信息安全、大数据、云计算等业务发包给本地企业，做大本地发包市场。每年评选“徐州市十佳发包企业”，给予相应政策支持（潜在发包企事业单位见附表 5）。放眼淮海经济区外包市场，建设淮海经济区区域服务外包总部，深入挖掘高端装备制造、智慧城市建设发展需求，通过定期召开需求对接会、服务外包企业推介会等多种形式，挖掘市场潜力，拓展市场空间。

（七）加快公共平台建设，推进资源开放共享

加强组织建设、机制建设和内涵建设，畅通企业与政府及各类服务机构的互动合作渠道，完善服务功能，提升服务水平。加强业务服务平台、技术支持平台、实验共享平台的建设和现有平台的功能整合，发挥平台的生态圈优势，打破行业壁垒、区域限制，实现跨地区、跨行业的整合与协作，共同面对市场的竞争。

全力打造徐州软件园“一中心八平台”，完善科技创新中心、公共基础服务平台、项目申报平台、科技成果转化服务平台、科技金融服务平台、知识产权服务平台、高层次人才创新创业服务平台、徐州淮海双创检测认证公共平台、科技培训及咨询服务平台的服务功能，提升服务能力。推广徐州软件园平台建设经验，在各服务外包载体建设相应服务平台，为服务外包企业提供专业服务。建设淮海经济区服务外包接发包中心，搭建外包需求对接平台。组建淮海经济区服务外包产业联盟，突破单个企业规模小的束缚，推进产业集群化发展，推动群内企业合作、并购与业务整合，鼓励企业间开展业务发包。鼓励高校、科研机构 and 大型企业将专业技术平台、重点实验室等资源向社会开放，实现资源共享。以徐州服务外包行业协会为抓手，开展产业研究与指导、政策宣传与资金申报、统计与业务培训等政务外包服务，以政务外包的形式支持服务外包协会的发展。“十三五”期间，全市共建成公共服务平台 30 个左右，其中建设十大业务支持平台、十大技术支持平台、十大开放共享平台，给予相应政策支持和按业务量给予相应补贴。

（八）打造“彭城服务”品牌，扩大城市影响力

实施服务外包城市品牌战略，积极打造“彭城服务”品牌，依托服务外包载体，通过示范园区建设，实现特色发展，打造园区品牌；依托装备制造、矿山设备、电子商务等产业基础，努力打造一批工业设计、检验检测、矿山物联网、电商服务等服务外包

企业品牌和服务品牌；通过支持和鼓励骨干服务外包企业积极申请 CMM、CMMI、ISO 20000、PCMM、SAS70 等国际资质认证和技术先进型服务企业认证，打造一批国际服务外包企业品牌。加大服务外包城市品牌的宣传和推广，定期举办中国（徐州）国际服务外包合作大会，提升徐州服务外包产业知名度，举办 H20 淮海经济区服务外包峰会，推进产业融合、需求对接、经验共享，提升淮海经济区中心城市的服务外包品牌影响力；鼓励企业组团参加中国（北京）国际服务贸易交易会、中国国际服务外包交易博览会、中国软件和信息服务交易会、全球服务外包大会、全球服务与外包领军者峰会等，加强交流与合作，不断扩大徐州服务外包的国际影响力。

六、保障措施

“十三五”时期是徐州市服务外包产业规模壮大、能级提升的关键期。为推进目标任务的落实，需要在健全工作机制、加大政策支持力度、完善产业发展环境、拓展融资渠道、提高公共服务水平等方面为服务外包产业发展提供保障。

（一）健全外包工作机制

成立徐州市服务外包工作领导小组，由市政府主要领导任组长、分管领导任副组长，市商务、发改、经信、人社、科技、教育、财政、公安、税务、工商、人行、海关、文广、统计等部门主要负责同志为成员，领导小组办公室设在市商务局，负责制定服务外包产业发展规划及有关支持政策，通报服务外包发展情

况，研究解决相关问题。建立服务外包工作推进机制，各县（市）、区要将服务外包产业发展情况列入重点经济工作和部门绩效考核，配置专人负责服务外包工作，加强服务外包政策宣传和业务指导，建立“旬调度、月通报、季督办”制度，促进服务外包各项工作的落实。商务部门要建立健全服务外包统计监测制度，督促企业及时、准确地填报服务外包业务管理和统计系统，强化对服务外包企业业务和经营情况的跟踪监测，全面掌握服务外包产业发展现状和发展趋势，为服务外包产业发展提供决策依据。

（二）加大政策扶持力度

积极争取和落实国家及省级政策和财政资金支持。市财政局、商务局要研究制定服务外包专项资金管理办法，并根据形势发展适时调整，在科学规范使用专项资金的基础上，有效发挥资金的杠杆作用，扶持和促进产业发展。市财政每年安排不低于3000万元的专项资金，重点用于国家和省级示范城市创建、省级特色示范区建设、市级特色示范基地建设、公共服务平台建设以及国内外市场开拓、专项招商、对外宣传、企业资质认证、人才引进和培训等方面的配套补贴及奖励。各县（市）、区根据财政情况设立服务外包专项发展基金，对服务外包重要载体、重点企业、重点项目给予配套和奖励。

（三）完善产业发展环境

加快推进法制化、国际化、便利化营商环境建设，建立规范化、专业化的公共服务平台，加大服务外包的宣传和培训力度。

构建服务外包企业诚信体系，建立服务外包企业信用评价制度和体系，规范市场秩序和企业经营行为。加大信息安全体系建设，构建信息安全标准体系和标准化工作机制，支撑网络安全和信息化发展，保障商业信息安全。打造符合国际水平、国际惯例和国际规则的投资环境和人文社会环境，在人才、技术流动和国际化交流方面优化营商环境。

（四）拓展投融资渠道

鼓励金融机构创新适应服务外包产业特点的金融产品和服务，加大金融对重点企业全球战略的支持。推动政策性金融机构利用内保外贷、内保直贷、全口径跨境融资等银行离岸、在岸联动产品满足企业资金需求。充分发挥交通银行离岸金融业务分中心（徐州）的作用，为徐州离岸服务外包企业提供多元化的金融服务产品，助力离岸外包企业发展壮大。推动应收账款质押、专利及版权等知识产权质押等产品的应用。引导融资担保机构加强对服务外包企业的融资担保服务。引导地方和社会资金以设立产业基金等形式加大对服务外包企业的资金支持，加大企业上市辅导和支持力度，探索建立国际服务外包业务风险基金。引导在境外设立法人机构的企业设立离岸账户，保障资金结算安全，便于境内外资金安排和统筹税务规划。支持符合条件的服务外包企业通过发行企业债券、公司债券、非金融企业债务融资工具等方式扩大融资，实现融资渠道多元化。

（五）提高公共服务水平

统筹全市要素资源配置，在水、电、通信、信息等资源供给以及文化教育、医疗卫生资源配置上，优先满足服务外包产业发展需求。完善服务外包产业园区基础设施，加快服务外包产业园区的人才公寓建设，配套公共交通及餐饮、商超、体育、医疗、娱乐等生活设施，形成生态宜居的服务外包人才生活配套。大力推进“放管服”改革，设立服务外包企业服务中心，实行“一号一窗一网”目标，降低商务成本，优化投资环境。

附件

附表 1：服务外包招商企业推荐名单

序号	公司名称	分公司地区	领域	备注
1	文思海辉技术有限公司	北京、大连、上海、无锡、深圳、杭州、青岛、东莞、南京、西安、成都、武汉、长沙、厦门、潍坊、广州、香港、台北	ITO	2016 年全球服务外包百强、2016 年中国服务外包百强
2	中软国际有限公司	香港、北京、上海、西安	ITO	2016 年全球服务外包百强、2016 年中国服务外包百强
3	博彦科技股份有限公司	北京、上海、武汉、成都、深圳、西安、杭州、广州、苏州、大连、台北	ITO	2016 年中国服务外包百强
4	软通动力信息技术（集团）有限公司	大连、辽源、长春、沈阳、哈尔滨、济宁、临沂、济南、信阳、烟台、新乡	ITO	2016 年全球服务外包百强、2016 年中国服务外包百强
5	印孚瑟斯技术（中国）有限公司	上海、北京、大连、杭州、青岛、深圳	ITO	2016 年中国服务外包百强
6	塔塔信息技术（中国）股份有限公司	大连、天津、深圳、北京、上海、杭州	ITO	世界 500 强、2016 年全球服务外包百强、2016 年中国服务外包百强
7	凌志软件股份有限公司	苏州、上海、无锡、南通、北京	ITO	2016 年中国服务外包百强

8	NEC 软件（济南）有限公司	济南、青岛、大连、上海	ITO	世界 500 强、2016 年中国服务外包百强
9	大宇宙信息创造（中国）有限公司	天津、苏州、广州、深圳、北京、济南	ITO	2016 年中国服务外包百强
10	上海微创软件股份有限公司	上海、深圳、北京、苏州、重庆、昆山、南京	ITO	2015 年中国服务外包百强
11	方正国际软件有限公司	苏州、北京、上海、广州、武汉、成都、南京	ITO	2015 年中国服务外包百强
12	恩梯梯数据（中国）有限公司	北京、上海、长春、沈阳、大连、天津、西安、无锡、杭州、宁波、广州、深圳、香港、台北	BPO	2016 年中国服务外包百强
13	深圳市银雁金融服务有限公司	服务网络已经覆盖中国大陆主要城市及香港地区，分支机构达 200 多家，拥有行业内最大的项目运营网络	BPO	2016 年中国服务外包百强
14	深圳平安综合金融服务有限公司	上海、深圳、成都、合肥、济南、西安、苏州、乌鲁木齐、北京、天津、重庆、石家庄、太原、大连、长春、南京、杭州、福州、厦门、郑州、武汉、长沙、广州、南宁、内江、昆明、拉萨	BPO	世界 500 强、2016 年中国服务外包百强
15	苏州赛思澜（萨瑟兰）信息技术服务有限公司	苏州、大连	BPO	2016 年全球服务外包百强、2016 年中国服务外包百强
16	北京外企人力资源服务有限公司	上海、杭州、重庆、深圳、苏州、郑州、合肥、青岛、西安、广州、深圳、成都、大连、济南、太原、天津、武汉、石家庄、南昌、昆明、南京、厦门	BPO	2016 年中国服务外包百强

17	卡特彼勒技术研发(中国)有限公司	青岛、天津、无锡	KPO	世界 500 强、2015 年中国服务外包百强
18	药明康德新药开发有限公司	上海、无锡、武汉、苏州、天津、常州	KPO	2016 年中国服务外包百强
19	华信咨询设计研究院有限公司	杭州、北京、上海、广州、南宁、合肥、哈尔滨、武汉、贵阳、呼和浩特、济南、天津、乌鲁木齐、昆明、石家庄、成都	KPO	2016 年中国服务外包百强
20	北京昭衍新药研究中心有限公司	北京、苏州	KPO	2016 年中国服务外包百强
21	苏州金唯智生物科技有限公司	北京、天津、苏州、广州	KPO	2016 年中国服务外包百强

附表 2：服务外包载体培育建议名单

序号	载体名称	建筑面积 (万平方米)	发展重点	培育方向
1	徐州经济技术开发区	24.56	重点发展生产性服务外包相关产业，如工业设计、检验检测、新能源新材料研发、医药和生物技术研发等。	国内知名服务外包园区 (已成为省级国际服务外包示范区)
2	徐州软件园	21.2	重点发展软件技术研发及配套服务，打造软件外包集聚区，建成淮海经济区软件研发中心、产业基地和人才培养基地，成为吸引软件人才集聚的窗口和平台。	
3	徐州科技创新谷	10	重点发展智慧信息产业服务，围绕大数据、物联网、移动互联网、云计算发展需求，以服务智慧城市建设和安全生产为重点。	省级特色示范园区
4	江苏师大文化创意产业园	13.1	重点发展文化创意产业，围绕动漫创意设计、数字出版、影视制作、网络游戏、手机游戏、建筑设计、广告设计等，形成文化创意特色。	市级特色服务外包示范基地，争创省级特色示范园区
5	淮海文化科技产业园	12	重点发展生产性服务外包相关产业，如高端装备制造与自动化研发、新材料研发、医药与生物技术研发、软件开发、物联网应用等。	

6	新沂市互联网产业园	5	重点发展电子商务服务，围绕互联网营销生态链综合服务平台，包括电商企业总部服务区、电商金融服务区、综合商务服务区、网货供应链服务区等。	市级特色服务外包示范基地
7	徐州 2.5 产业园	1.5	重点发展生产性服务产业，如工业设计、信息技术研发与应用、跨境电商等。	
8	睿商龙湖现代商务产业园	5	重点发展总部经济，建设共享中心，形成区域总部特色。	
9	徐州创意 68 文化产业园	2.86	重点发展文化创意产业，形成科技服务、影视传媒、动漫设计、艺术服务等文化创意特色。	
10	徐州智慧信息产业园	2.2	重点发展智慧信息产业，服务智慧城市建设需要，形成智慧信息服务特色。	
11	鼓楼数字产业园	2.2	重点发展大数据服务产业，以大数据、物联网、云计算为核心，形成大数据产业。	
12	龟山文化创意产业园	18	重点发展创意服务产业，形成文化创意类、科技创意类产业特色。	
13	铜山区电子商务与服务外包产业园	2	重点发展电商服务，形成电子商务服务外包特色。	
14	丰县一网通电商产业园	2	重点发展电商服务，形成电子商务服务外包特色。	
15	贾汪区互联网产业园	2.35	重点发展电商服务产业，打造互联网营销生态链综合服务平台，形成电子商务服务特色。	
16	沛县龙工场（淮海）跨境电商产业园	2	重点发展电商服务产业，发展跨境电商服务外包、出口供应链流程外包，形成跨界电商服务特色。	

附表 3：服务外包潜力企业培育推荐名单

序号	企业名称	主要业务领域	发展方向	2018 年合同 执行额 (万美元)	2020 年合 同执行额 (万美元)	责任单位
1	徐州市外事服务有限责任公司	人力资源服务外包	金融专业人力资源, 全国平台人 力资源, 区域人力资源, 保密薪 酬代理, 高端猎头服务等	74735	402253	泉山区
2	新沂市至上网络科技有限公司	计算机软件开发	计算机软件开发	16676	89757	新沂市
3	徐州思新电子商务有限公司	互联网营销服务	微商营销	8913	47975	新沂市
4	柏图电子商务江苏有限公司	电商平台服务	互联网信息服务, 计算机系统服 务、技术支持	7625	41042	新沂市
5	徐州市友谊外事服务有限公司	人力资源服务外包	人力资源服务外包, 招聘外包 RPO, 信息技术服务	4606	24791	云龙区
6	江苏润阳广成农业发展有限公 司	互联网营销服务	农产品营销	6432	34619	新沂市
7	江苏盛凡知识产权服务股份有 限公司	专业业务服务	中国领先知识产权领域的电子 商务平台	3844	20688	鼓楼区
8	苏州智慧龙网络科技有限公司	互联网营销服务	电商运营及全网品牌推广	5533	29782	新沂市
9	新沂汇丰电子商务有限公司	互联网营销服务	电商运营及全网品牌推广	5199	27985	新沂市
10	徐州市产品质量监督检测中心	检验检测服务	产品检验检测服务	3199	17216	云龙区

11	新沂市飞虫网络科技有限公司	文化创意服务	软件开发、动漫制作、图文设计制作及广告发布	4457	23987	新沂市
12	徐州翰林科技有限公司	软件研发与开发服务	农机、筑路机械、军工虚拟仿真软件	2839	15280	徐州经开区
13	徐州中矿微星软件股份有限公司	软件研发与开发服务	企业各类管理系统软件及综合自动化集成平台	2647	14247	泉山区
14	江苏徐工信息技术股份有限公司	物联网服务、信息技术解决方案服务	智能制造整体解决方案、MES产品、IOT终端研发及平台搭建、物联网平台、物联网智能终端、ERP、CRM、两化融合咨询业务	2547	13711	徐州经开区
15	徐州金蝶软件有限公司	软件研发与开发服务	计算机及软件开发、生产、销售、技术服务，非学历职业技能培训	2636	14190	泉山区
16	徐州市黑丑文化平面设计有限公司	文化创意服务	平面设计、品牌设计、网站设计与制作、会议及展览服务等	2449	13184	新沂市
17	江苏优曼美联电子商务有限公司	互联网营销服务	网上销售及售后服务，网站设计、建设、维护	2288	12312	新沂市
18	徐州金羊毛网络文化传媒有限公司	电商平台服务、互联网营销服务	网站开发设计托管、行业微信应用解决方案、淘宝代运营、淘宝店铺装修设计等	2277	12254	新沂市
19	徐州市利源科技有限公司	信息技术解决方案服务	环保监测运维、智能化安防监控及IT等	2260	12166	云龙区
20	徐州一兜网络科技有限公司	电商平台服务	网站建设、网站开发、微信开发、微信运营、企业市场营销咨询、电子商务平台搭建及运营等	1991	10719	云龙区

21	江苏乳虎信息科技有限公司	互联网营销服务	互联网技术服务、开发及应用,网络品牌的策划、创建、品牌推广等	1912	10289	云龙区
22	徐州广和环境科技有限公司	软件研发及开发服务、物联网服务	自动化数据采集仪和控制技术	1813	9760	云龙区
23	江苏徐软信息科技有限公司	软件研发及开发服务	应用软件开发、网站建设等	1765	9502	云龙区
24	徐州天驰计算机科技有限公司	信息系统运营与维护服务	信息系统集成、信息机房综合布线、公共广播系统、楼宇视频监控	1662	8944	云龙区
25	徐州优科信息科技有限公司	软件研发及开发服务	App 程序开发、用户体验设计、UI 设计、App 运营与推广等	1645	8852	云龙区
26	新沂市梦马创意文化传媒有限公司	文化创意服务	平面设计	1518	8170	新沂市
27	江苏网博信息科技有限公司	互联网营销服务	互联网广告、团购、地图、网站等本地生活服务团购	822	4422	鼓楼区
28	徐州铭芯信息技术有限公司	软件研发与开发服务	系统软件研发	678	3651	云龙区
29	徐州燕大传动与控制技术有限公司	工业设计服务	功率极限载荷控制优化、行走液压系统优化匹配研究	515	2772	徐州经开区
30	宏康物流发展有限公司	供应链管理服务	第三方物流服务、进出口贸易及供应链咨询、公共信息平台等业务	5800	8600	贾汪区
31	华洋通信科技股份有限公司	软件研发与开发服务、工业设计服务	安全生产综合监控系统、智能控制系统、图像监测监控系统等	2600	3800	铜山区

32	徐州优递贸易有限责任公司	供应链管理服务	跨境购物平台、电商供应链业务, 打造综合购物平台和完善海外仓功能	2100	3100	沛县
33	江苏弗瑞仕环保科技有限公司	软件研发与开发服务、物联网服务	地下管网、智慧城市道路安全及智能新风等系统研发	2000	2900	泉山区
34	徐州新天空间工程结构有限公司	工程技术服务、工业设计服务	高速公路、体育场馆、院校、市政景观等轻钢结构、网架结构、膜结构工程项目	1400	2000	泉山区
35	江苏祥云谷物联网科技股份有限公司	软件研发与开发服务、物联网服务	根据企业需求, 开发物联网应用平台	1400	2000	新沂市
36	徐州福网信息技术有限公司	软件研发与开发服务、互联网营销服务	阿里巴巴电子商务服务、阿里巴巴淘宝大学筹建	1300	1900	鼓楼区
37	江苏买啥网网络科技股份有限公司	电子商务平台服务	电子商务平台、计算机网络技术开发、技术咨询服务等	870	1200	沛县
38	江苏图腾通用航空科技有限公司	工业设计服务	无人机飞行机控制器研发	650	960	泉山区
39	徐州华社信息技术有限公司	软件研发与开发服务、物联网服务	行政执法、项目管理、检验检测、移动办公等行业软件开发业务外包, 移动互联网业务开发与运营, 物联网业务开发与应用	500	740	云龙区
40	江苏德通工程技术有限公司	工程技术服务	政府项目跟踪安装、工程咨询服务综合业务	500	740	泉山区
41	江苏中友讯华信息科技有限公司	软件研发与开发服务	网络安全领域软件开发、系统集成	450	660	泉山区
42	A5 站长网 (八方网络)	软件研发与开发服务	IT、互联网技术外包服务、外包服务平台、互联网技术人才服务外包	400	590	云龙区

43	徐州赛诚网络服务有限公司	文化创意服务	三维动画制作和拍摄	290	430	鼓楼区
44	徐州联众新能源科技有限公司	工业设计服务	非常规油气技术研发、科研设备研制（仪器仪表、高端装备类）	290	430	泉山区
45	徐州原动力文化发展有限公司	文化创意服务	本土原创影视动漫创作与发行，淮海经济区最大的文化动漫企业	290	430	徐州高新区
46	徐州舆图地理信息技术有限公司	软件研发与开发服务	地理信息系统研发与服务	200	290	泉山区
47	东软集团（徐州）有限公司	信息技术解决方案服务	医疗卫生方面的行业解决方案与信息化管理系统	150	220	泉山区
48	徐州华东工业设计有限公司	工业设计服务	工业设计研发、工业设计引导产业升级转型的成套解决方案、政产学研商金协同创新平台建设	140	200	徐州经开区
49	江苏中矿旭宏电子科技有限公司	工业设计服务	技术咨询服务、矿山设备、防爆电气设备、仪器仪表研发、软件开发	140	200	徐州高新区
50	徐州百杰电子科技有限公司	软件研发与开发服务	医疗、石油、电力和消防虚拟仿真开发	290	400	泉山区
51	江苏省精创电气股份有限公司	智能制造设计、研发及技术服务	工业自动化控制设备、汽车电子控制设备及其他控制设备的研发	360	432	徐州高新区
52	徐州市恒源电器有限公司	电子电路设计服务	电感器、电子设备变压器、电子设备配套电源、塑料电子产品的研发、技术咨询	240	288	徐州高新区

53	江苏格利尔光电科技有限公司	电子电路设计服务	照明工程、智慧路灯研发与设计	380	456	徐州高新区
54	徐州龙工场跨境电商有限公司	出口企业供应链管理服务	跨境电商供应链管理服务	1500	3000	沛县

备注：前 29 家企业根据商务部服务外包统计系统 2016 年合同执行额数据，按照每年递增 132% 的速度，测算 2018 年和 2020 年合同执行额，并根据 2020 年预计合同执行额倒序排序；后 25 家企业由市商务局提供，虽在系统中未有数据，但具有培育潜力，按照 2020 年预计合同执行额倒序排序。

附表 4：十大离岸外包企业培育名单

序号	企业名称	离岸合同额 (万美元)	离岸合同执行额 (万美元)
1	徐州迈道新型材料有限公司	133	198
2	徐州市金宇软件科技有限公司	180	123
3	江苏畅想之星信息技术有限公司	215	118
4	徐州市恒众科技有限公司	190	110
5	徐州市鑫诺佳软件有限公司	299	96
6	徐州慧远电子科技有限公司	684	93
7	徐州民众信息科技有限公司	216	78
8	徐州道格信息科技有限公司	110	70
9	徐州美途软件科技有限公司	123	68
10	徐州中矿微星软件股份有限公司	60	60

附表 5：潜在业务发包企事业单位名单

序号	类别	名称
1	公共事业单位	教育、医疗、交通、环保、城市管理等公共事业单位
2	装备制造	徐工集团
3		华冶机械
4		中材装备
5	食品及农副产品加工	维维集团
6		天虹集团
7	煤电能源	徐矿集团
8		协鑫集团
9	煤盐化工	永鹏化工
10		润丰生化
11	建筑建材	徐钢集团
12		彭钢集团
13		龙山水泥
14	新能源及新材料	中能硅业
15		协鑫硅材料
16		强茂集团
17		中宇光伏
18		淮海特汽
19		江苏永盛
20	电子信息	博康科技
21		云意电气
22		天宝电子
23	新医药	万邦生化
24		恩华药业
25		必康医药
26	高端装备	华恒机器人
27		中信重工
28		中欧科技
29	节能环保	新春兴
30		浩通新材料

名词解释

1.服务外包

服务外包 (service outsourcing) 系指客户单位 (可以是企业、政府、学校、医院、军队等各类机构) 依托于信息技术将原在机构内完成的某些服务性工作 (in house job) 以签订服务合同的形式外包给 (outsourcing) 机构外的服务商 (service provider) 或者是机构下属的共享服务中心 (share service center,SSC) 或全球执行中心 (global delivery center,GDC) 去完成, 并为这些服务支付相应的费用。服务外包按交付方式可分为国内外包和离岸外包两类。

2.在岸服务外包

又名境内外包 (onshore)、国内服务外包, 指发包方与为其提供服务的承接方来自同一个国家, 外包工作在境内完成、交付。

3.离岸服务外包

又名国际服务外包 (offshore), 是指转移方与为其提供服务的承接方来自不同国家, 外包工作跨境完成。

4.信息技术外包

英文为 Information Technology Outsourcing, 简写 ITO, 指企业向外部寻求并获得包括全部或部分信息技术类的服务。服务内容包系统操作服务、系统应用服务、基础技术服务等。

5.业务流程外包

英文为 Business Process Outsourcing, 简写 BPO, 指企业将

自身基于信息技术的业务流程委托给专业化服务提供商，由其按照服务协议要求进行管理、运营和维护服务等。服务内容包括企业内部管理服务、企业业务运作服务、供应链管理服务等。

6. 知识流程服务外包

英文为 Knowledge Process Outsourcing, 简写 KPO, 属于 BPO 的高端层次, 指位于发包商流程价值链高端的高知识含量的外包业务。具体包括知识产权研究, 股票、金融和保险研究, 数据检索、分析和处理, 人力资源管理和信息化服务, 工程设计和服务等。

7. 十三项国际认证

——CMM: 是指“能力成熟度模型”, 其英文全称为 Capability Maturity Model for Software, 英文缩写为 SW-CMM, 简称 CMM。它是对于软件组织在定义、实施、度量、控制和改善其软件过程的实践中各个发展阶段的描述。CMM 的核心是把软件开发视为一个过程, 并根据这一原则对软件开发和维护进行过程监控和研究, 以使其更加科学化、标准化、使企业能够更好地实现商业目标。

——CMMI: CMMI 全称是 Capability Maturity Model Integration, 即能力成熟度模型集成(也有称为: 软件能力成熟度集成模型), 是美国国防部的一个设想, 1994 年由美国国防部(United States Department of Defense)与卡内基-梅隆大学(Carnegie-Mellon University)下的软件工程研究中心(Software Engineering Institute, SEISM)以及美国国防工业协会(National

Defense Industrial Association) 共同开发和研制的, 他们计划把现在所有现存实施的与即将被发展出来的各种能力成熟度模型, 集成到一个框架中去, 申请此认证的前提条件是企业具有有效的软件企业认定证书。

——ISO 20000: 是世界上第一部针对信息技术服务管理 (IT Service Management) 领域的国际标准, ISO 20000 信息技术服务管理体系标准代表了被广泛认可的评估 IT 服务管理流程的原则的基础。该标准定义了一套全面的、紧密相关的服务管理流程。ISO 20000 是面向机构的 IT 服务管理标准, 目的是提供建立、实施、运作、监控、评审、维护和改进 IT 服务管理体系(ITSM) 的模型。建立 IT 服务管理体系(ITSM) 已成为各种组织, 特别是金融机构、电信、高科技产业等管理运营风险不可缺少的重要机制。

——ISO 27001: 由英国标准协会 (BSI) 于 1995 年 2 月提出, 并于 1995 年 5 月修订而成的, 1999 年 BSI 重新修改了该标准。分为两个部分: BS7799-1, 信息安全管理实施规则 BS7799-2, 信息安全管理规范。信息安全管理标准 (ISO 27001) 可有效保护信息资源, 保护信息化进程健康、有序、可持续发展。ISO 27001 是信息安全领域的管理体系标准, 类似于质量管理体系认证的 ISO 9000 标准。当您的组织通过了 ISO 27001 的认证, 就相当于通过 ISO 9000 的质量认证一般, 表示您的组织信息安全管理已建立了一套科学有效的管理体系作为保障。

——PCMM: 人力资本成熟度模型 (People Capability Maturity

Model, PCMM)是美国卡耐基·梅隆大学的软件工程研究所(SEI)开发的一个管理架构,旨在帮助各类组织发展人力资源的成熟度,并突出与人力资源相关的核心问题。该理论架构来源于人力资源、知识管理、组织发展等诸多方面的管理实践,能够指导组织改善人力资本管理流程,帮助组织提高人力资本成熟度,建立持续的人力资本发展规划,设立优先方案,并对人力资本发展及业务流程管理进行有效整和,营造优秀的组织文化氛围。

——SAS 70:是由美国会计师协会(AICPA)制定,针对金融服务机构向客户提供服务的内部控制、安全保障、稽核监督措施的审计标准。

——AAALAC: 全称: Association for Assessment and Accreditation of Laboratory Animal Care; 中文名: 国际实验动物评估和认可委员会(国际实验动物饲养评估认证协会)。AAALAC International 认证是实验动物质量和生物安全水准的象征,也是国际前沿医学研究的质量标志。它要求在生物科学、医药领域人道、科学地对待动物。世界500强医药巨头联合申明,他们医药产品的动物实验都将在AAALAC认证单位完成,因而与之相关的全球生物医药单位纷纷加入申请AAALAC认证的行列。AAALAC International 的评估将推动科学研究的有效性、持续性,表明对人道护理动物的真正承诺,并且已经成为参与国际交流和竞争的重要基础条件。

——GLP:《药品经营质量管理规范》Good Supplying Practice

GSP。它是指在药品流通过程中，针对计划采购、购进验收、储存、销售及售后服务等环节而制定的保证药品符合质量标准的一项管理制度，是药品经营企业统一的质量管理准则。药品经营企业应在药品监督管理部门规定的时间内达到 **GSP** 要求，并通过认证取得认证证书。

——**ITIL**：即 **IT 基础架构库 (Information Technology Infrastructure Library, ITIL, 信息技术基础架构库)**由英国政府部门 **CCTA(Central Computing and Telecommunications Agency)**在 20 世纪 80 年代末制订，现由英国商务部 **OGC(Office of Government Commerce)**负责管理，主要适用于 **IT 服务管理 (ITSM)**。**ITIL** 为企业的 **IT 服务管理实践**提供了一个客观、严谨、可量化的标准和规范。

——**COPC**：全称是 **Customer Operations Performance Center.COPC-2000 客户服务提供商标准**是 **COPC 绩效管理系统**的主要组成部分，是目前国际公认的针对客户服务绩效和管理的权威标准。

——**SWIFT**：环球银行金融电信协会 (**Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, SWIFT**)，或译环球同业银行金融电讯协会。**SWIFT** 是一个协作组织，它运营着世界级的金融电文网络，银行和其他金融机构通过它与同业交换电文 (**message**)，从而完成金融交易。

——**ISO 9001**：国际标准化组织 (**ISO**) 在 1987 年提出的概

念，是指“由 ISO/Tc176（国际标准化组织质量管理 and 质量保证技术委员会）制定的国际标准。ISO9001 用于证实组织具有提供满足顾客要求和适用法规要求的产品的能力，目的在于增进顾客满意。随着商品经济的不断扩大和日益国际化，为提高产品的信誉、维护生产者、经销者、用户和消费者各方权益，这个第三认证方不受产销双方经济利益支配，公证、科学，是各国对产品和服务进行质量评价和监督的通行证；作为顾客对供方质量体系审核的依据；企业有满足其订购产品技术要求的能力。

——**BS 25999**：业务持续性管理标准。指一种整体管理流程。该流程的目标在于及早确定可能发生的冲击对企业运作造成的威胁，并提供合理的架构有效阻止或抵消不确定事件造成的威胁，保证企业日常业务运行的平稳有序。业务连续性管理是比灾难恢复更高一层面的概念。**BSI** 公司在 2007 年正式发布了业务连续性管理的标准 **BS 25999**，目的就是使业务连续性管理有章可循。作为一套整体的管理标准和管理流程，**BS 25999** 标准协助企业进行业务冲击分析及风险分析，并将其量化，继而开发制定各种相应应急及恢复计划、方法和流程，减轻灾难事件对企业造成的不利影响。

8. 技术先进型服务企业

依据《江苏省技术先进型服务企业认定管理办法（试行）》规定，申请认定的技术先进型服务企业，其从事的业务应属于下列范围：

——信息技术外包服务（ITO）：包括软件研发及外包、信息技术研发服务外包和信息系统运营维护外包等。

——技术性业务流程外包服务（BPO）：包括企业业务流程设计服务、企业内部管理服务、企业运营服务和企业供应链管理服务等。

——技术性知识流程外包服务（KPO）。

技术先进型服务企业认定必须同时符合以下条件：

（一）从事本办法第四条规定范围内的一种或多种技术先进型服务业务的企业。

（二）企业的注册地及生产经营地在服务外包示范城市（含所辖区、县（县级市）等全部行政区划）内。

（三）企业具有法人资格，近两年在进出口业务管理、财务管理、税收管理、外汇管理、海关管理等方面无违法行为，企业应采用先进技术或具备较强的研发能力。

（四）具有大专以上学历的员工占企业职工总数的50%以上。

（五）企业从事本办法第四条规定范围内的技术先进型服务业务收入总和占本企业当年总收入的70%以上。

（六）企业应获得有关国际资质认证（包括开发能力和成熟度模型、开发能力和成熟度模型集成、IT服务管理、信息安全管理、服务提供商环境安全、ISO质量体系认证、人力资源能力认证等），并与境外客户签订服务外包合同，且其向境外客户提供的国际（离岸）外包服务业务收入不低于企业当年总收入的50%。

項目	金額	備註
1. 現金	100,000	
2. 短期有価証券	50,000	
3. 貸倒引当金	10,000	
4. 繰上償還債権	20,000	
5. 繰上償還負債	10,000	
6. 繰上償還資産	10,000	
7. 繰上償還負債	10,000	
8. 繰上償還資産	10,000	
9. 繰上償還負債	10,000	
10. 繰上償還資産	10,000	
11. 繰上償還負債	10,000	
12. 繰上償還資産	10,000	
13. 繰上償還負債	10,000	
14. 繰上償還資産	10,000	
15. 繰上償還負債	10,000	
16. 繰上償還資産	10,000	
17. 繰上償還負債	10,000	
18. 繰上償還資産	10,000	
19. 繰上償還負債	10,000	
20. 繰上償還資産	10,000	
21. 繰上償還負債	10,000	
22. 繰上償還資産	10,000	
23. 繰上償還負債	10,000	
24. 繰上償還資産	10,000	
25. 繰上償還負債	10,000	
26. 繰上償還資産	10,000	
27. 繰上償還負債	10,000	
28. 繰上償還資産	10,000	
29. 繰上償還負債	10,000	
30. 繰上償還資産	10,000	
31. 繰上償還負債	10,000	
32. 繰上償還資産	10,000	
33. 繰上償還負債	10,000	
34. 繰上償還資産	10,000	
35. 繰上償還負債	10,000	
36. 繰上償還資産	10,000	
37. 繰上償還負債	10,000	
38. 繰上償還資産	10,000	
39. 繰上償還負債	10,000	
40. 繰上償還資産	10,000	
41. 繰上償還負債	10,000	
42. 繰上償還資産	10,000	
43. 繰上償還負債	10,000	
44. 繰上償還資産	10,000	
45. 繰上償還負債	10,000	
46. 繰上償還資産	10,000	
47. 繰上償還負債	10,000	
48. 繰上償還資産	10,000	
49. 繰上償還負債	10,000	
50. 繰上償還資産	10,000	
51. 繰上償還負債	10,000	
52. 繰上償還資産	10,000	
53. 繰上償還負債	10,000	
54. 繰上償還資産	10,000	
55. 繰上償還負債	10,000	
56. 繰上償還資産	10,000	
57. 繰上償還負債	10,000	
58. 繰上償還資産	10,000	
59. 繰上償還負債	10,000	
60. 繰上償還資産	10,000	
61. 繰上償還負債	10,000	
62. 繰上償還資産	10,000	
63. 繰上償還負債	10,000	
64. 繰上償還資産	10,000	
65. 繰上償還負債	10,000	
66. 繰上償還資産	10,000	
67. 繰上償還負債	10,000	
68. 繰上償還資産	10,000	
69. 繰上償還負債	10,000	
70. 繰上償還資産	10,000	
71. 繰上償還負債	10,000	
72. 繰上償還資産	10,000	
73. 繰上償還負債	10,000	
74. 繰上償還資産	10,000	
75. 繰上償還負債	10,000	
76. 繰上償還資産	10,000	
77. 繰上償還負債	10,000	
78. 繰上償還資産	10,000	
79. 繰上償還負債	10,000	
80. 繰上償還資産	10,000	
81. 繰上償還負債	10,000	
82. 繰上償還資産	10,000	
83. 繰上償還負債	10,000	
84. 繰上償還資産	10,000	
85. 繰上償還負債	10,000	
86. 繰上償還資産	10,000	
87. 繰上償還負債	10,000	
88. 繰上償還資産	10,000	
89. 繰上償還負債	10,000	
90. 繰上償還資産	10,000	
91. 繰上償還負債	10,000	
92. 繰上償還資産	10,000	
93. 繰上償還負債	10,000	
94. 繰上償還資産	10,000	
95. 繰上償還負債	10,000	
96. 繰上償還資産	10,000	
97. 繰上償還負債	10,000	
98. 繰上償還資産	10,000	
99. 繰上償還負債	10,000	
100. 繰上償還資産	10,000	

抄送：市委各部委办，市人大常委会办公室，市政协办公室；市法院，市检察院；徐州军分区；部、省属驻徐各单位。

徐州市人民政府办公室

2017年12月11日印发
