

广州服务外包

GUANGZHOU OUTSOURCING

简报

主办：广州服务外包行业协会

2016年 第18期



HAPPY NEW YEAR

Good health, good luck
and much happiness throughout the year



目 录

【特别报道】

西南服务外包促进交流活动圆满结束	1
------------------------	---

【协会动态】

广州市商务委员会林国强副主任一行到广州服务外包行业协会调研	3
-------------------------------	---

【会员风采】

软通动力：服务外包变革，为客户创造价值	5
---------------------------	---

广州大学华软软件学院软件外包研究院正式挂牌	7
-----------------------------	---

【产业报道】

加快推进服务外包产业空间布局	9
----------------------	---

服务业将是下一步对外开放的重中之重	12
-------------------------	----

2016 年商务工作会派送哪些政策红包?	18
----------------------------	----

工信部研究院：预计信息通信服务业收入明年突破 2 万亿元	21
-----------------------------------	----

广东成云计算大省领先 DT 时代，凭什么?	22
-----------------------------	----

国内数字新闻	28
--------------	----

【特别报道】

西南服务外包促进交流活动圆满结束

2015 年 12 月 1-4 日，汇丰环球客服、广信通信、岭南职业技术学院、海珠区科技产业基地及广州开发区等多个单位代表参加了由广东省服务外包产业促进会组织的西南服务外包促进交流活动。该活动由省内服务外包主管部门、知名服务外包企业、园区、培训机构、行业协会代表以及专家学者一行 24 人组成交流团，赴成都、重庆两地开展交流。

活动期间，交流团与成都市商务局、重庆市外经贸委、成都服务外包行业协会、重庆服务贸易（外包）协会进行了座谈交流，并参观了成都天府软件园、成都九洲电子信息系统股份有限公司、成都巅峰软件有限公司、重庆两江新区、重庆猪八戒网络有限公司，多角度了解西南地区的服务外包产业发展、政策环境、未来发展趋势等情况。



成都天府软件园



成都九洲电子信息系统股份有限公司



成都巅峰软件有限公司



成都市商务委座谈交流

本次交流活动得到了参团代表的一致肯定,认为活动有助于加强广东服务外包企业、机构之间,以及国内同行之间的交流,同时借鉴吸收国内典型服务外包企业的经营思维,今后应该举办更多同类的活动,共同推动广东服务外包产业的发展。



重庆两江新区规划展览馆



重庆市外经贸委交流座谈



重庆猪八戒网络有限公司

【协会动态】**广州市商务委员会林国强副主任一行
到广州服务外包行业协会调研**

11 月 10 日上午，广州市商务委员会副主任林国强、服务贸易处处长刘旭等领导到广州服务外包行业协会调研，与协会会长梁茹、副会长黄跃珍、秘书长黄燕玲等相关负责人进行了座谈。在听取黄燕玲秘书长对协会成立以来的工作情况汇报后，与会领导还对协会的发展和业务开拓等内容提出了意见和建议。林主任认为，协会自成立以来，在历任会长及理事会的带领下，紧紧围绕协会宗旨，主动适应新形势，抓住新机遇，着力推进服务型协会建设，开展的各项工作卓有成效，得到了会员的广泛支持和认可，已经成为了广州服务外包行业的代表。他希望协会未来继续发挥桥梁纽带作用，积极反馈行业诉求、深入研究行业趋势，进一步推动广州服务外包产业发展。



技术合同认定登记免征增值税

技术合同认定登记税收政策

经技术合同认定登记的技术开发（委托开发、合同开发）合同，技术转让（专利申请权、专利权、专利实施许可、技术秘密）合同，可享受技术交易额免征增值税。

技术合同认定登记条件

- 1、登记范围：法人、个人和其他组织依法订立的技术开发合同、技术转让合同、技术咨询合同和技术服务合同（包括技术培训合同、技术中介合同）。
- 2、登记原则：按地域、一次、卖方登记

技术合同认定登记流程



技术合同认定登记机构

广州服务外包行业协会已被广东省科学技术厅和广州市科技和信息化局认定为广州市第14技术合同认定登记点，开展技术合同认定登记工作。

订立了技术开发合同、技术转让合同、技术咨询合同和技术服务合同的企业可随时与我们联系，咨询和办理技术合同认定登记业务。

联系人：颜铭、余秋红

联系电话：020-29886396、29886380 传真：020-28022260

单位地址：广州市天河区员村一横路7号大院广东软件大厦二楼 邮编：510635

【会员风采】

软通动力：服务外包变革，为客户创造价值

软通动力是“2015 年中国服务外包领军企业 TOP10”之一，作为中国智慧城市与产业互联网（互联网+）建设的领导者，公司主营业务涵盖智慧业务与信息技术服务两大领域，具备端到端“软件+服务”综合业务能力和强大的纵深服务优势。

在杭州服博会举行期间，软通动力集团执行副总裁方发和被特邀参加“服务外包十周年专题座谈会”，他在亚洲和北美大型跨国公司拥有近 40 年 IT 从业经验，见证和参与了中国服务外包产业发展的全过程。大会期间，方发和就行业发展的相关问题接受了国际商报记者的采访。

国际商报：近几年来，随着云计算、大数据、移动互联网以及社交媒体的兴起，深刻影响了各行各业，您认为这给服务外包产业带来哪些变化和挑战？

方发和：从 2006 年开始，商务部牵头推动服务外包产业的“千百十”工程。此后 5 年，大部分企业都是追求规模效应。从 2012 年开始，国内外环境发生了很大的变化，软通动力走过了 2.0 的阶段。现在，云计算、大数据、移动互联和社交等，新技术驱动带来很多新的机会。“互联网+”和国外的“数字化”异曲同工，简而言之是“软件定义一切，一切皆是服务”。“互联网+”改变很多传统行业，我们作为一个传统服务业，互联网等新技术也在改变着我们，例如我们在众包平台使用软件机器人等。

外包产业需要改变过去“卖人头”模式，转变成为一种高质量或者是高附加值的非线性的成长模式，从“为客户节省成本”转变为“为客户创造新价值”。

国际商报：根据商务部的统计，今年以来在岸服务外包快速发展，软通动

力的在岸和离岸业务有何变化？您如何看待“一带一路”建设给外包产业带来的机遇？

方发和：过去软通动力在岸业务和离岸业务的比重是 3:7，现在这完全反过来了。因为国内业务发展迅速，近几年持续超过 30% 的增速，智慧城市的业务量持续 100% 的增长，未来国内业务的比重可能会达到 80%。目前软通动力的业务主要分为智慧业务板块和传统的信息服务外包两大部分。其中，业务板块重点是智慧城市，目前已经五六十个城市项目落地。

无论是在岸业务还是离岸业务，软通动力要做一个本土化并且接地气的企业，适应当地社会文化和产业特色。在国家“一带一路”建设机遇中，我们在全球有 28 个交付中心，侧重其中五六个主要的枢纽来发展业务。

此外，我们和华为有深度合作，跟随华为在海外基础设施建设的步伐，我们提供企业解决方案，通过联合解决方案一起“走出去”。例如我们所做的智慧商场，结合了华为小蜂窝(SmallCell)通信技术等。

国际商报：IT 服务市场瞬息万变，外包企业应该如何应对这些变化？

方发和：希望未来三五年，通过生产模式的创新增加我们的生产力，来驱动我们业务量的增长，同时从量变到质变。

我们将重点做以下几个方面的工作：第一，侧重大客户，我们希望十个大客户包含我们服务外包量的 80%。如我们和华为成立了合资公司，改变双方甲乙方的关系，而变成了合作伙伴的关系。

第二，过去我们业务分在岸和离岸，现在转变为本土化。我们在中国更中国化，在美国更美国化，如我们在美国的公司，基本上就像是一个美国的公司，或者说是融入到本土的一个公司。

第三，新技术也推动了外包产业发展，我们也应用了更多自动化提高效率，在每个落地的智慧城市成立创客空间，利用众包平台把一些项目分包出去，在互联网上利用全球资源等。

第四，还要不断地加大我们在某个特定领域、某个行业，或者云、大数据方面的能力，我觉得这些能力是企业的基本功。

最后，我们不再大规模扩大人员，而是利用众创，将分包众包相结合，利用适当的资源来调控公司人员的增长。

广州大学华软软件学院软件外包研究院正式挂牌

广州大学华软软件学院自 2009 年开展国际服务外包工作以来，于 2011 年 3 月由广州市对外贸易经济合作局、广州市科技和信息化局、广州市教育局、广州市人力资源和社会保障局联合授予“广州市国际服务外包培训机构”；于 2013 年 9 月由广东省对外贸易经济合作厅（现广东省商务厅）授予“广东省服务外包人才培养基地”。

2011 年至今，学院共获得各种专项资金 300 多万元，全部用于实验室、实训基地、视频中心和课程建设。2014 年，学院组织编写了《服务外包概论》一书，由常务副院长迟云平担任主编，宁佳英、陈翔磊、王佩锋担任副主编，于 2015 年 3 月由华南理工大学出版社正式出版发行，这是广东省第一本服务外包本科教材。2015 年 6 月和 8 月我院先后成为广州服务外包行业协会和广东省服务外包产业促进会副会长单位。



软件外包研究院正式挂牌

为适应服务外包领域新技术、新业态、新商业模式不断涌现，使学院国际服务外包工作的进一步高层次开展，学院决定成立“广州大学华软软件学院软件外包研究院”，国际服务外包人才培训基地和软件研究所作为其组成部门，由常务副院长迟云平兼任院长。软件外包研究院发挥大学作为产业兴起与发展的“实验室”“孵化器”和“助推器”作用，践行开放办学理念，整合学院和服务外包企业优势的研究力量，通过“政府-企业-高校”的紧密联动，致力于服务外包领域发展前沿的新技术科学研究、新的行业发展态势研究、创新的商业模式研究、软件服务外包研究、人才培养研究等。

软件外包研究院将依托广州大学华软软件学院作为省、市服务外包人才培训机构广泛联系企业及两级行业协会副会长单位的优势，组建软件研发及开发服务、软件技术服务、集成电路和电子电路设计、信息系统运营和维护服务、基础信息技术服务、企业业务流程设计服务、企业内部管理服务、企业运营服务、企业供应链管理服务、技术性知识流程外包服务等研究中心并开展相关研究与实施工作。

【产业报道】

加快推进服务外包产业空间布局

在经济发展新常态下，加快发展高技术、高附加值服务外包产业，不仅有利于推进结构调整，还有利于促进就业、形成产业升级新支撑，乃大势所趋。

一方面，在信息技术革命的推动下，服务外包是全球分工不断深化的重要内容，是全球贸易中增长最快的部分。另一方面，发展服务外包产业也顺应了中国经济新常态下产业结构升级的内在要求。中国经济进入新常态，加速发展服务业是产业升级的重要内容，不断增强服务业的国际竞争力是关键，大力发展服务外包是新常态下产业结构升级的重要方向。在经济发展新常态下，加快发展高技术、高附加值服务外包产业，乃大势所趋。

近年来，随着我国服务业的开放和发展繁荣，我国服务外包产业规模和质量快速增长。商务部近日发布的统计数据显示，今年 1 月至 8 月，我国企业签订服务外包合同金额 716.5 亿美元，执行金额 535.8 亿美元，分别同比增长 6.6% 和 12%。从产业布局看，我国服务外包产业主要集中在 21 个示范城市，示范城市无论是在承接国际服务外包合同执行金额上还是在从事服务外包业务的企业数量上，都在全国占有极大比例。

值得注意的是，由于各地资源禀赋、地理位置、产业基础等不同，以及政策扶持的着力点过多向示范城市倾斜等客观因素，服务外包产业在示范城市集中度高，同质化竞争明显、东中西部地区发展不平衡等问题突出。

为更有效地发挥示范城市辐射带动作用，实现全国各地协调、协同和共同发展服务外包产业，应加快推进服务外包产业空间布局。在这一过程中，要立足服务外包产业现有基础和发展趋势，深度挖掘国内服务外包市场潜力，构建以中国

服务外包示范城市为主体，结构合理、各具特色、优势互补的产业发展格局。

一是发挥长三角、珠三角、环渤海及京津冀等区域已形成的产业集聚优势，积极吸引国内外创新资源，搭建具有国际先进水平的服务外包产业平台，不断提升产业竞争力，率先达到国际先进水平，加快带动全国服务外包产业发展。这些年来，长三角、珠三角、环渤海及京津冀等区域服务外包产业发展良好。以长三角区域为例，今年前 8 个月，长江经济带沿线省市服务外包发展态势良好。今年 1 月至 8 月，长江经济带沿线 11 个省市承接离岸服务外包合同金额 281.7 亿美元，执行金额 225 亿美元，分别占全国的 61.8% 和 63.1%，同比分别增长 12.4% 和 13.4%，保持较好的发展态势。

二是发挥中西部地区的区位优势，进一步加强服务外包产业基础设施建设，将推动服务外包产业发展作为产业转型升级、构建内陆地区开放型经济新高地的重要突破口，有序承接东部地区和国际产业转移。数据统计显示，中西部省份服务外包合同金额快速增长。由于企业经营成本快速上涨、人才向二、三线城市回流，服务外包产业开始从东部沿海地区向中西部地区转移。今年 1 月至 8 月，我国中西部省份承接服务外包合同金额 86.1 亿美元，同比增长 44%。这有利于进一步促进内地服务外包产业的发展。

三是发挥东北地区工业体系完整的优势，不断优化发展环境，加大市场开拓力度，为振兴东北老工业基地和资源型城市转型发展提供有力支撑。

此外，还要大力推进市场多元化，不断巩固发达市场的份额，加大开拓新兴市场的力度，特别是结合落实“一带一路”战略，重点开拓丝路沿线国家的服务外包市场，形成市场多元、重点突出、层次丰富的新格局。

目标已定，制定服务外包相关政策支撑体系是重要保障。要加大政策支持力

度，统筹国内外各种资源，扩大政策实施范围，做到多种政策、灵活施策、分类指导、精准发力。

一是财税政策。加大财政支持力度，重点支持公共服务、人力资源能力建设，开拓国际市场，建立国际（离岸）交付中心和研发中心等。从区域和领域上扩大对技术先进型服务企业减按 15% 税率缴纳企业所得税和职工教育经费不超过工资薪金总额 8% 部分税前扣除的税收优惠政策实施范围。营造公平国际税务环境，实行国际服务外包增值税零税率和免税政策。

二是产业投资政策。抓紧出台《服务外包产业重点发展领域指导目录》，制定配套的暂行规定，聚集财政资金、各类基金、税收优惠、外资政策、出口信贷以及便利化等政策资源的投向。加快设立国际服务外包产业引导基金，引导金融机构和民间资本跟投。鼓励示范城市设立地方国际服务外包产业引导基金。统筹国际服务外包产业引导基金、保费补贴以及诚信体系建设等政策资源，加快建立健全服务外包投、贷、保、政新时期金融生态。

三是加强示范城市建设。国务院《关于促进服务外包产业加快发展的意见》明确提出，根据服务外包产业集聚区布局，统筹考虑东、中、西部城市，将中国服务外包示范城市数量从 21 个有序增加到 31 个。建议出台相关文件，明确新时期示范城市要率先实现从单纯依靠政策引导向兼顾政策引导和营造法治化国际化营商环境有机结合转变，率先实现由“要素驱动”向“创新驱动”转变。

四是加强大数据分析。建议完善现行服务外包统计指标体系和统计制度，开展产业景气指数研究。将现有服务外包统计信息系统升级为大数据分析系统，建立健全“人力资源库”“国际项目库”“国际市场资讯库”“企业诚信库”以及政府公共服务和办公平台，夯实数据的分析和应用。

服务业将是下一步对外开放的重中之重

到“十三五”末期，我国服务业增加值预计将达到 53 万亿元人民币，人民币兑美元的汇率如果保持在 6.4 左右，折合美元为 8.3 万亿美元，占全球服务业增加值的比重将为 13%。也就是说，“十三五”时期我国服务业在全球的地位将有明显的上升，其在全球的份额将上升 3.9 个百分点左右。服务业的国际地位和 GDP 的国际地位基本相匹配。这意味着我国服务业将处在世界中等发达程度。

- 受中国“一带一路”战略、美国 TPP、TIPP 等区域战略的影响，全球服务贸易在互联网经济等新业态的引领下，通过各区域自贸区建立和贸易自由化政策的推动，仍将持续保持较快增长，预计在“十三五”期间增长率为 5% 左右，高于世界贸易 4%-4.5% 的增速。到 2020 年，全球服务贸易规模将超过 13 万亿美元。而中国在全球服务贸易中的比重，也将提升到 8.7%-9%，但是，与中国 GDP 在全球的比重(预计到 2020 年为 16-17%)相比，仍有较大差距。

- 按照准入前国民待遇加负面清单的管理模式，着力推进金融、教育、医疗、文化、体育等领域的对外开放，更大力度地放宽服务贸易的准入和投资限制，实现服务要素在全国、全球范围内的互联互通。服务业对内开放同样重要。既需要更大力度的对外开放，但更需转向促进内资服务业快速发展。

现代服务业是国民经济的重要组成部分，也是现代产业体系的重要内容。发达的服务业是推进结构转型升级、为经济中高速增长的重要动力，也是全面建成小康社会的重要保障。十八届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划建议》(以下简称《“规划建议”》)对现代服务业发展问题非常重视，第一次提出了“开展加快发展现代服务业行动”。《“规划建议”》还提出要“放宽市场准入，促进服务业优质高效发展。推动生产性服务业向专业化

和价值链高端延伸、生活性服务业向精细和高品质转变，推动制造业由生产型向生产服务型转变”。这些意见为我国“十三五”时期加快服务业转型升级，开创现代服务业发展新格局指明了方向和思路，是“十三五”时期发展现代服务业的行动纲领。当今中国，不能独身于世界经济体系之外，服务业的发展更是如此，因此，要想实现服务业发展更大的突破，必须有全球视野，对我国服务业国际地位及变化趋势有充分的了解，并采取相应的战略对策。

“十三五”时期中国服务业国际地位的变化

2014 年，中国服务业增加值为 30.6 万亿元人民币，按当年人民币兑美元的汇率 6.143 计算，折合 4.982 万亿美元，占全球服务业份额为 9.1%，占全部中等收入国家服务增加值的比重为 37%。从 GDP 占全球的比重看，2014 年我国 GDP 折合美元约 10.4 万亿美元，占全球比重约为 13.3%。该比重远高于服务业在全球的份额。到“十三五”末期，我国服务业增加值预计将达到 53 万亿元人民币，人民币兑美元的汇率如果保持在 6.4 左右，折合美元为 8.3 万亿美元，占全球服务业增加值的比重将为 13%。也就是说，在“十三五”时期，我国服务业在全球的地位将有明显的上升，其在全球的份额将上升 3.9 个百分点左右。服务业的国际地位和 GDP 的国际地位基本相匹配。这意味着我国服务业将处在世界中等发达程度。

从国别比较分析看，2014 年，美国服务业增加值达到 13.71 万亿美元，为全球服务业最发达的国家，在全球服务业中的比重超过四分之一，是中国的 2.75 倍。预计到 2020 年，美国服务业增加值将达到 17 万亿美元，大约是我国服务业增加值的 2.04 倍。我们与美国在服务业规模上的差距明显缩小。

与此发展相呼应的是，我国服务贸易等指标在全球的地位也将有着稳定上升。

2010-2014 年全球服务贸易占 GDP 比重基本保持在 11-12%之间的水平，分别为 11.66%、11.79%、11.94%、12.37%、11.46%(世界银行 WDI 数据)。其中，美国、中国、德国、英国、法国、日本等居于全球服务贸易前六位的国家，占全球服务贸易的份额接近一半。2014 年全球服务贸易总额 9.8007 万亿美元，同比增长 4.4%，高于世界贸易 3.2%的增长水平。其中，服务出口 4.9404 万亿美元，增长 4.2%；服务进口 4.8603 万亿美元，增长 4.7%。从中国的情况看，2014 年中国服务贸易的全球占比为 6.2%，其中出口额与进口额的全占比分别为 4.6%和 8.1%，位居全球第五位和第二位。

我们预计，受中国“一带一路”战略、美国 TPP、TIPP 等区域战略的影响，全球服务贸易在互联网经济等新业态的引领下，通过各区域自贸区建立和贸易自由化政策的推动，仍将持续保持较快增长，预计在“十三五”期间增长率为 5%左右，高于世界贸易 4%-4.5%的增速。到 2020 年，全球服务贸易规模将超过 13 万亿美元。而中国在全球服务贸易中的比重，也将提升到 8.7%-9%，但是，与中国 GDP 在全球的比重(预计到 2020 年为 16-17%)相比，仍有较大差距。可见，在“十三五”时期，服务贸易仍将是我国经济发展的短板

我国服务业追赶发达国家的战略对策

从前面的分析可以看出，“十三五”时期，我国服务业不但成为了国民经济增长的主力军，其在全球经济中的地位也将快速上升。为了适应这一趋势，我国战略思路和相关政策也应该进行变化，为服务业的增长提供一个更好的外部环境。

(一) 创新发展

创新是提升服务业生产率和提高服务质量的关键要素，但现有的创新支持政策，大都关注实体产品的创新，或者说硬创新。服务创新具有高风险、知识产权难以保护、技术集成等特征，需要耗费大量人力、财力和物力，而且失败的风险

比较高，创新后保护成本很高，必须有充分的政策支持。当前要重点要做好以下三方面工作：一是创新人才政策，鼓励服务业产学研联合发展。建立健全服务业人才信息库和人才服务机构，给予高端服务业人才创新创业提供必要的资金支持，对其房租和办公用房予以适当补贴。二是支持金融创新，充分发挥金融的支撑作用。鼓励商业银行、信托公司、证券公司等金融机构面向为高端服务业提供个性化金融服务。积极建立科技型中小企业贷款风险补偿机制，完善融资担保体系，支持开展股权质押、知识产权质押等融资服务；争取设立农村金融改革试验区，积极推动农村金融服务方式和经营模式的转型升级。三是实施“互联网+”行动计划。鼓励利用“互联网+”创新服务业发展。要抓住互联网发展的机遇，培育服务业新增长点，实现服务业的赶超。重点支持物联网、互联网金融、众包、分享经济、移动医疗、网络教育、大数据、云计算、电子商务等新兴业态快速发展。

（二）融合发展

服务业与制造业的关系越来越密切，产业间融合与互动发展是大势所趋。走融合发展道路，意味着要在制造业和农业注入更多更高质量的“服务元素”。这样做，既为服务业本身发展赢得了更大的市场空间，也为制造业升级、农业现代化提供了强有力的支撑。强大的工业是强国的基础。我们正在致力于打造“中国制造 2025”。这一宏伟目标的实现，固然要工业自身的努力，但更需要“研发设计、软件与信息服务、质量控制、现代物流、营销渠道”等“知识密集型服务业”与制造业的深度融合与互动，助推传统制造业走向“中国智造”。产业融合一般涉及产业链运作模式变更、产业链创新协同、相关平台的搭建，乃至管理模式的变动、行政监管与市场准入等方面的革新。需要根据产业融合的特征，在市场准入、税收政策、公共环境构建等方面出台先行先试政策。一是明确产业融合所衍生的交

叉行业的市场准入规则。产业融合所产生的一些交叉行业，如电子商务、网络文化产业、物联网等，往往涉及多个监管部门。因此，需要协调监管部门，对市场准入、监管模式等各方面进行明确。二是制订有利于产业融合发展的税收政策。产业融合因涉及不同行业，这些行业可能涉及不同的税收政策，因此，需要根据产业融合的发展趋势，积极制订并实施适用于各类交叉行业的税收政策，如电子商务的税收政策。三是构建有利于产业融合的公共环境。发展因产业融合而产生的新兴服务业，需要良好的公共环境：智能交通产业需要政府开放实时交通数据与地理信息数据；电子病历需要卫生、医院等多个部门的配合；知识产权运营服务需要开放知识产权数据库；电信增值服务需要对大运营商的垄断地位进行管制等。因此，可以出台相关政策，为产业融合构建一个良好的公共环境。

（三）集聚发展

服务业集聚，即指服务业在特定地域空间的聚集现象。服务业空间上的集聚是规模经济和范围经济的必然选择，服务业集聚发展是提升区域竞争力和产业竞争的重要手段，也是实施新型城镇化道路、走产城镇融合的有力支撑。顺应集聚发展的趋势，鼓励服务业园区自然形成和有机成长，是“十三五”时期服务业发展的重点任务之一。要发挥市场主导服务业集聚区的决定性作用。政府的责任是搭平台、优环境、聚人才，而不是插手集聚区具体的建设事务。平台建设是发展服务业集聚区的重要支撑点。对政府而言，不仅要抓项目、抓集聚区，更要致力于平台建设，只有抓好平台，才能切实提升服务业辐射力、影响力和凝聚力，才能有效降低服务要素的交易和使用成本。要在已有的制造业产业集群内部或者附近，建立起各种为其服务的公共平台，比如包括研发设计、试验验证等公共技术支撑平台，咨询、评估、交易、转化、托管、投融资等知识产权应用服务平台，集交

易、物流、支付等于一体的综合电子商务服务平台等，以降低制造业集群的交易成本，优化投资环境。

（四）壮大主体

企业是市场主体。主体强，产业才盛。只有把服务业企业做大做强，我国现代服务业大国强国的地位才能真正奠定。目前重点要研究制定服务业大企业大集团动态培育目录和方案。鼓励服务业企业专业化发展，推动优势服务企业跨地区、跨行业、跨所有制兼并重组，打造跨界融合的产业集团和产业联盟，培育若干有特点、有品牌、有控制力的服务业龙头企业或企业集团。积极发展服务业中小企业。完善社会化服务体系，推进中小企业公共服务平台建设。建立健全各种类型的中小企业信用担保机构，降低银行风险，鼓励金融机构向中小企业增加贷款，缓解中小企业融资难问题。减少行政审批环节，加强和改进市场监管，创造有利于中小服务业企业发展的宽松环境。

（五）双向开放

服务业对外开放是提升我国服务业素质和国际竞争力的必由之路。服务业将是我国下一步对外开放的重中之重。按照准入前国民待遇加负面清单的管理模式，着力推进金融、教育、医疗、文化、体育等领域对外开放，更大力度地放宽服务贸易的准入和投资限制，实现服务要素在全国、全球范围内的互联互通。服务业对内开放同样重要。既需要更大力度的对外开放，但更需转向促进内资服务业快速发展。要切实破除行政壁垒和画地为牢的桎梏，力争服务要素在全国范围内无障碍流动和服务资源的最优配置，从而提高服务资源的配置效率，各地把自己的服务业优势充分发挥出来，又能吸引其他地区的服务要素进入，弥补自己的短板。

——中国商务新闻网

2016 年商务工作会派送哪些政策红包？

今年以来我国外贸面临了更加严峻复杂的形势，下行压力持续加大。一方面，今年全年外贸数字与年初制定的 6% 的增长目标相悖，全年负增长已成定局。海关统计显示，1—11 月，我国进出口下降 8.5%，其中出口下降 3%，进口下降 15.6%；另一方面，截至 11 月，今年我国共遭到 21 个国家、地区发起的贸易救济调查 73 起，涉案金额 63.8 亿美元。

商务部外贸司副司长支陆逊在 28 日结束的全国商务工作会议期间，就明年促外贸，寻找新增长点的工作透露以下几大政策看点：

其一是鼓励中西部承接东部地区加工贸易产业转移的政策。我国相关产业和订单向外转移的态势不容小觑。数据显示，2013 年以来，我国因为产业和订单转移减少出口 950 亿美元。支陆逊表示，外贸的增长需要找到新的支撑点，商务部正着手研究鼓励中西部承接东部地区加工贸易产业转移的政策。

对此，对外经贸大学国际经济研究院院长桑百川此前表示，应努力稳定劳动密集型产品的出口，比如进一步加强内地承接沿海产业转移基地的建设。他表示，我们需要稳定劳动密集型制造业产品的出口，因为在中国就业是一个很大的问题，而劳动密集型产品的出口对就业的贡献是较为明显的。

其二是以融资、保险新政支持大型成套设备出口。支陆逊表示，在风险可控的前提下，通过产业优势和金融优势的结合起来形成综合竞争优势，对大型成套设备的出口进行支持。此外，对“走出去”企业的金融支持还可能有在金融机构和企业之间搭建对接的平台，以支持企业在境外的融资需求。

商务部研究院市场经济部副主任白明表示，在比如高铁、核电、通信等我国的优势产业的“走出去”上，竞争中我们的性价比更高却在泰国、印度等项目中标

中受到日本的冲击，其中金融支持的不够是很大的一个因素，因此随着“一带一路”和国际产能合作，特别是在支持我国大型成套设备出口上的金融支持很有必要。

其三是继续加大清理进出口环节的收费。据介绍，目前已开展的清理进出口环节收费的工作建立在 2014 年的 100 次专题调研的基础之上，而今年新摸清了 126 项进出口收费环节。支陆逊介绍说，要以此为基础，通过加快推动通关一体化和单一窗口的建设，清理没有列入正面清单的收费。

其四是重点支持 B2B 和建立海外仓的政策。支陆逊称，要推广杭州去年在跨境电商 6 个体系，2 个平台的经验，重点支持 B2B 的出口，支持企业建立一批海外仓，同时加快推进市场采购贸易方式的识别，选择一批外贸综合服务企业发展试点。

电子商务司副司长聂林海在会议期间表示，跨境电子商务的发展一定是海外仓加 B2B2C，企业才会大大降低成本，海外的消费者也能优化购买体验。聂林海表示，此前设定的 2016 年要建 100 个海外仓的目标将会被超出，因为已经有大量企业根据业务需要在海外建立了海外仓。

其五是在进口体制方面的改革。支陆逊表示，商务部将在原油的地方炼油进口资质方面给予继续的支持，包括暂停加工贸易成品油出口总量，允许有条件的企业开展加工贸易等。此外，将实施积极的进口战略，特别是对先进技术、关键设备和紧缺资源品的进口。沈丹阳在会议期间也表示，在扩大进口方面，消费品的关税会进一步降低。商务部研究院副院长邢厚媛对此指出，在技术进口方面，高端技术进口免税的单子会进一步扩大，也还有进一步的财政补贴。

其六是服务业中的金融、医疗、教育、养老、育幼等方面会进一步加大开放

力度。沈丹阳在商务工作会议期间表示，按三中全会和构建开放型经济型新体制若干意见的要求，在一些服务业领域和高端制造业领域会进一步的开放。比如服务业当中提到的金融、医疗、教育、养老、育幼等方面会进一步加大开放力度。

其七是以诚信体系建设推动规范出口秩序的办法。目前出口中的一个很大问题是出口产品同质化严重，因而以价格作为竞争的重要手段。支陆逊表示，下一步要大力规范出口秩序，通过诚信体系建设进行引导，将政府的信誉转嫁给企业，使好的、有诚信的企业能获得更好的发展。

其八是合理引导境外消费回流的政策。

其九是对边贸政策做出调整。

除了以上新的一年可期的新政之外，支陆逊同时坦言，明年的第一件大事是抓已出台政策的落实工作。

今年以来，国务院共出台 7 个支持外贸专题的政策文件，涉及稳增长、调结构，跨境电商，进出口收费，贸易便利化，加工贸易等多方面。

支陆逊称，这么多政策已经出台，政策效应的显现则需要通过落实。明年想做的第一件大事是抓政策的落实，特别是聚焦企业反映的包括收费问题、便利化问题，融资难、融资贵等问题。

此外，在全国商务工作会期间也提及了《电子商务法》和《商品流通法》都正在推进之中。其中，《商品流通法》草案已经通过意见征求环节。

——中国证券网讯

工信部研究院：预计信息通信服务业收入明年突破 2 万亿元

工业和信息化部直属的中国信息通信研究院日前发布 2016 年中国信息通信业（ICT）十大趋势。研究认为，明年我国信息通信服务业收入规模将突破 2 万亿元，维持高增长。基础电信企业收入持续领先的局面或将首次被互联网企业收入高增长所“颠覆”。

中国信息通信研究院总工程师余晓晖说，明年中国信息通信服务行业将迎来行业发展的“里程碑”，行业总收入预计将突破 2 万亿元。从业务结构来看，传统电信业务收入将占行业总收入的 34%，互联网相关业务收入占比则扩大至 66%。

从具体企业收入情况看，基础电信企业收入占行业比重将持续缩减，约至 50% 左右，互联网及增值电信业务收入将持续增长，占比接近 50%。余晓晖预计，行业或在明年迎来临界点，互联网企业的收入首次超越传统电信企业，整个产业的收入结构将发生重大转变，且这个变化是不可逆转的。

余晓晖认为，在行业洗牌过程中，传统电信业将会慢慢演变成以基础设施为主的产业，传统的电信企业会退守到以做基础设施为主的阶段。而行业更多增长空间将来自如微信等互联网顶端（OTT）创新业务。

“2016 年，基础电信业务收入整体企稳，低速平稳增长将成为常态。”中国信息通信研究院信息通信服务业领域主席刘高峰认为，后续移动数据流量、基于高速宽带的固定增值业务和物联网业务将成为电信业主要增长点。

刘高峰说，而在国内互联网业，中国互联网企业的市值将持续迅速扩大，2016 年国内互联网相关上市企业有望突破 500 家，市值规模将超过 10 万亿元。

——赛迪网

广东成云计算大省领先 DT 时代，凭什么？

中国南部沿海大省广东一次又一次地站在科技浪潮的前列。

互联网时代，门户佼佼者网易和社交巨头腾讯都诞生于广东，一个在广州，还有一个在深圳。移动互联网萌芽，广州诞生了 3G 门户和 UC 浏览器这两家『纯移动互联网公司』，以及微信这一移动互联网超级明星。总部位于北京的移动互联网上市公司猎豹移动，亦将珠海当做重要分支。大背景是广东是中国移动互联网大省，第一部大哥大手机、第一个移动基站都出现在广东。

IT 时代之后，人类进入 DT 时代（数据时代）。现在，广东再一次站在了 DT 时代前列。12 月 23 日，“广东省云计算大数据开发者大会暨 2015 云栖大会广东峰会”上，这一大会由广东省政府和阿里巴巴联合举办。阿里云向外界展示了参与广东省云计算发展的多项成果，其中最受关注的便是：阿里云云计算指数显示，广东省的云计算大数据发展程度仅次于北京，位居全国第二。北京作为中国科教中心，已是中国互联网重镇，是大部分互联网上市公司总部，整体创业氛围浓厚，排名第一并不奇怪。广东、江苏、浙江多省都是经济大省，广东云计算排名第二，是一个不错的成绩。

广东云计算能够领先，凭什么呢？

广东省政府部门对大数据的开放态度

政府是最大的数据拥有者，且许多数据有重要的社会和经济价值。不过，政府部门对于数据是否开放、开放程度、开放给谁、如何开放还是比较谨慎的。阿里云高管表示，广东省政府和部门对数据开放有着开明的态度和实际的举措，远超预期。

不久前，广东省发布《广东省促进云计算创新发展的实施方案》，明确提出

2017 年要实现 85%以上的个人互联网用户使用公共云计算服务，60%以上的中小企业实现基于云计算的信息化建设和管理。首先要做的就是，先把电子政务云计算化，建设广东省电子政务云实验云平台，未来广东人办理户口登记、港澳通行证、社保等便民业务也都将在这个平台上实现。实际上，广东政务过去与微信等互联网平台已经有很多不错的尝试，极大地方便了市民，尝到甜头之后广东正在加速这一过程，大数据和云计算是互联网+政务的基础设施。

更早之前，广东省还成立大数据管理局,由政府牵头统筹公共数据开放,推动产业发展，广东是为数不多成立『大数据管理局』的省份。2012 年，时任广东省委书记的国务院副总理汪洋，给财政厅干部推荐了《大数据：正在到来的数据革命》一书，并多次阐述大数据相关观点，这本书主要阐述了美国政府如何利用大数据，作者为现任阿里巴巴副总裁的涂子沛。总之，广东省政府对大数据、云计算的开放态度，是广东省云计算领先的第一大原因。

广东省教育机构积极拥抱大数据的产学研合作

数据正在成为 DT 时代的『石油』，掀起工业革命之后的又一次革命。云计算和大数据作为 DT 时代的新型技术，需要大力的研发投入，需要专业人才参与进来，不论是研究还是实践。尽管互联网巨头有钱、有数据资源，不过没有教育机构的支持，云计算和大数据要发展壮大几乎不可能。现在数据科学家缺口已达百万级别，人才缺乏成为大数据产业瓶颈。

正是基于这一点，阿里巴巴正在大力推进『数据科学家』培养体系。

一方面与启动『数据科学家』培养计划，与大学合作，计划用 3 年时间培养 5 万数据科学家；另一方面则提供大数据人才认证，覆盖专业认证、高级认证、大师认证全阶段，通过认证引导考生学习大数据技能，帮助企业鉴别专业大数据

人才，这一举措有助于提高大数据专业人才的薪酬进而激发更多人参与进来，同时帮助企业招纳专业人才掘进大数据。

阿里巴巴合作大学达到 30 所，其中广东省就有 8 所，比例达到 27%，广东省教育机构对大数据的拥抱态度可见一斑。广东省内大学参与这一计划的有华南理工大学、广东工业大学等知名工科高校以及深圳大学等综合大学。这些高校将联合阿里云开设云计算与数据科学专业，共同编写授课大纲、教材等；学生可基于阿里云真实的大数据和云计算环境进行研究和实践；学生可在阿里云生态企业中获得优先就业机会；阿里云资深工程师可到高校担任客座教授分享实践经验，还与大学共建大数据实验室。通过种种举措，推进云计算和大数据的产业研合作，广东省教育机构对此支持力度很大。

广东省积极支持大数据和云计算的公共活动

对于一个新的产业，互联网巨头通过运营公开比赛，可以起到『启蒙』作用。阿里云举办天池大数据比赛，旨在『启蒙』大数据产业。一是启蒙大学生等数据爱好者成为大数据人才；二是启蒙数据拥有者愿意把数据开放出来；三是启蒙技术拥有者，愿意将技术用在大数据挖掘这个事情上。阿里云面向参赛选手提供基础数据、云计算环境，参赛选手将自己关于大数据挖掘的 idea 变成现实。

广东省对这类比赛体现了足够的重视。副省长温国辉亲自为获奖选手颁奖，足见广东省对此的重视程度。同时阿里云还在广东省举办公共交通大数据竞赛，这需要交通部门开放公交车等公共大数据给到选手挖掘，这些部门都很开放，最终选手通过大数据帮助公交部门预测乘客数量，诞生了很多漂亮的想法。这类产业启蒙式的比赛，如果各地政府多多支持，不仅可以吸纳更多人加入大数据产业，还能给数据拥有部门、技术公司带来启蒙，进而推动产业进步目标。

经济大省拥有大量积极拥抱云计算大数据的企业

广东省是中国的经济大省，是改革开放的前沿阵地，不只是互联网行业，各行各业的企业都有着开明的思维，走在前列，敢于尝鲜。

广东省企业敢于尝试云计算和大数据，再一次证明了这一点。现在有数千家广东的创业企业在阿里云上孵化、成长，华大基因、美的、万科等明星企业已经入驻阿里云，进行业务创新，广东省政府更是提出实施方案，要求到 2017 年 60% 以上的中小企业实现基于云计算的信息化建设和管理。随着广东省『中国制造』升级到『中国创造』，这一制造大省要拥抱互联网，拥抱工业 4.0，必然会有更多企业加入云计算和大数据的大军之中，成为中国云计算和大数据产业的生力军。

总结一下，广东省之所以能够在云计算产业名列前茅，与其产业基础、政府态度、教育氛围是分不开的，正是因为这些原因，广东省能够在互联网、移动互联网之后，再一次站在 DT 时代的前列。

——中国服务外包网

广州服务贸易进出口额 2018 年将达 350 亿美元

广东自贸区南沙片区将成为以穗港澳服务贸易自由化为主导的服务贸易创新发展核心。7 日下午，广州市政府常务会议讨论并通过《关于加快广州服务贸易发展的实施意见》（以下简称《意见》）。

南沙自贸片区将成服务贸易创新发展核心

发展服务贸易已成为国内培育外贸竞争新优势的重要手段。上周结束的广州市委十届七次全会提出，“十三五”时期，广州要实施优进优出战略，大力发展服务贸易等新型贸易方式，挖掘外贸新增长点。这为未来 5 年广州服务贸易的发展定了调子、指明方向。

《意见》明确了广州服务贸易的发展目标和主要任务：到 2018 年，全市服务贸易进出口额达到 350 亿美元；到 2020 年，全市服务贸易进出口额达到 400 亿美元，规模居全国前列。基本实现与港澳服务贸易自由化。现代服务贸易领域占比逐步提高，香港、美国及欧洲等优势市场加快发展。

《意见》要求，市本级财政将每年安排 2000 万元专项资金支持广州服务贸易发展。主要支持服务贸易示范园区、公共服务平台、国际认证、示范企业和重点培育企业、重点领域业务拓展、专项统计、服务贸易自由化、产业研究、业务培训和服务贸易促进活动等。

《意见》提出，围绕“三中心一体系”建设，集聚优势发展服务贸易，包括依托国际贸易中心建设，做优国际商贸、国际会展、旅游、医疗健康、文化创意等特色服务领域；依托国际航运中心和国际物流中心建设，做强国际航运、供应链、跨境电子商务等优势服务领域；依托现代金融服务体系建设，做大融资租赁、商业保理等金融服务出口规模。引进全球服务业跨国公司在穗设立服务贸易运营总

部、地区总部和职能型总部，以及研发、采购、结算和物流等共享中心。

航运电信文化金融等七大服务领域先行先试

《意见》还提出，建设服务贸易示范园区，形成“一核三区”的服务贸易发展格局：将广东自贸试验区南沙新区片区打造成为以穗港澳服务贸易自由化为主导的服务贸易创新发展核心。“服务贸易是一种新的外贸方式，同时服务贸易可以带动整个自贸区的建设，并推动自贸区的转型升级，这是一个很好的手段。”市商务委副主任林国强说。

“服务贸易领域，广州做得较强的包括技术软件开发、运输服务、信息化服务等。”林国强指出，发挥穗港澳合作特色，大力拓展与港澳服务贸易自由化，提高服务业利用外资水平，包括从航运服务、商贸服务、专业服务互认、社会公共服务、电信服务、文化和金融服务等 7 个方面先行先试。

此外，《意见》明确，要落实 8 个方面的政策措施推动服务贸易发展，包括加大财政力度、落实国家税收扶持政策、建设公共服务平台、培育企业主体、促进活动、总部政策、金融政策和人才培养引进。提出保障体系建设的 6 项内容，包括健全工作协调机制、建立统计体系、重点联系企业制度、通关便利化、人员出入境便利化和行业协会建设等。

据了解，作为国家中心城市，广州服务贸易近年来持续保持平稳快速发展，今年 1 月至 9 月全市服务贸易进出口 206.7 亿美元，列全国第 4 位，与货物贸易比重为 1：5，进出口额增长 14.1%。与港澳服务贸易自由化深入发展，对港澳服务贸易已占全市服务贸易总额 40%。全市服务贸易企业达 8000 多家。

——广州日报

国内数字新闻

- 今年前 11 个月，我国企业签订服务外包合同金额 **1112.3** 亿美元，执行金额 **803.2** 亿美元，分别同比增长 **22.1%** 和 **16.5%**。其中，离岸服务外包合同金额 **738.2** 亿美元，执行金额 **532.5** 亿美元，分别同比增长 **22.8%** 和 **14.1%**。
- 今年以来，我国服务进出口增速连续九个月在 **10%** 以上。前三季度我国服务贸易呈平稳较快增长，累计实现服务进出口总额（不含政府服务）**4953.3** 亿美元，同比增长 **15.9%**；占对外贸易比重为 **14.6%**，较上年同期提升 **2.7** 个百分点。服务出口 **1716.3** 亿美元 增长 **11.6%** 进口 **3237** 亿美元 增长 **18.3%**。
- 2015 年 1-10 月 我国软件和信息技术服务业完成软件业务收入 **34732** 亿元，同比增长 **16.4%**，增速低于去年同期 **3.9** 个百分点，比 1-9 月下降 **0.1** 个百分点；完成利润总额 **3889** 亿元，同比增长 **9.3%**，增速低于去年同期 **14.7** 个百分点，比 1-9 月下降 **0.1** 个百分点。
- 1~10 月 电子信息产业 500 万元以上项目完成固定资产投资 **11164.6** 亿元，同比增长 **14.5%**，低于 1~9 月 **0.6** 个百分点，但仍比去年同期高 **3.5** 个百分点，高于同期工业投资（**8%**）**6.5** 个百分点。1~10 月，电子信息产业新增固定资产 **5949.1** 亿元，同比增长 **25.5%**，高于 1~9 月 **0.2** 个百分点，高于去年同期 **15.2** 个百分点。

快捷、高效、低成本的展示平台 《广州服务外包行业简报》诚邀您的来稿!

广州服务外包行业简报主要报道广州服务外包行业动态，反映业界发展过程中的问题与挑战，并为服务外包企业解读最新的外包政策，为产品及服务供应商缔造有效的推广平台，为广州服务外包企业提供了一个低成本的有效宣传通道。简报读者锁定服务外包企业相关负责人、广州服务外包行业相关政府部门和国际知名商协会、主要发包国家使领馆等相关国际机构负责人。

《广州服务外包行业简报》“企业风采”栏目诚邀广州服务外包企业的来稿，稿件内容可以是：

- ✦ 研究：对服务外包产业问题的研究、论述、评价或建议；
- ✦ 分享：在服务外包企业运营管理中的经验心得与体会；
- ✦ 宣传：广州服务外包行业协会会员单位的产品及服务推广。

稿件要求资料可靠、数据准确，并尽可能提供画面清晰的图片文件。请将来稿及相关图片以电子邮件的形式发送至以下邮箱即可。

联系方式：

- 电话: 8620-29886387
- 传真: 8620-28022260
- 邮箱: wei.ou@gzoutsourcing.cn
- 地址: 广州市天河区员村一横路7号大院广东软件大厦二楼



GZSOA

