

浙江省商务厅文件

浙商务发〔2023〕59号

浙江省商务厅关于印发 浙江省服务外包提能升级三年行动计划 (2023—2025年)的通知

各市商务局：

为贯彻落实党的二十大“创新服务贸易发展机制”工作要求，进一步发挥服务外包在推动服务贸易创新驱动、培育贸易新业态新模式、提高产业链供应链发展层次、建设全球数字贸易中心中的重要促进作用，加快推进我省服务外包产业高水平发展，根据省委、省政府的工作部署要求，在征求各相关单位意见的基础上，制定《浙江省服务外包提能升级三年行动计划(2023—2025年)》。现印发给你们，请结合各地实际认真贯彻落实。



浙江省服务外包提能升级三年行动计划

(2023—2025年)

为全面贯彻党的二十大“创新服务贸易发展机制，发展数字贸易，加快建设贸易强国”精神和党中央、国务院关于推进贸易高质量发展的总体要求，加大服务外包产业培育力度，加快服务外包示范城市建设，进一步深度融入国际贸易体系，全力推动全省服务外包提能升级，全面提升“浙江服务 服务全球”品牌影响力和国际竞争力，结合我省实际，特制定本行动计划。

一、总体要求

(一) 发展思路

当前，服务外包数字化、智能化、高端化、融合化加速发展，为加快服务外包向高技术、高附加值、高品质、高效益转型升级，立足浙江服务外包产业发展基础，结合各地区优势产业，充分发挥国家级服务外包示范城市、省级服务外包示范城市等平台载体引领作用，在岸外包和离岸外包同步发力，带动全省积极发展符合当地特色的服务外包业务，推动整体产业结构升级提质。针对高能级本土企业培育、高质量引进外资企业、高水平打造营商环境，开展“青鸾”“白泽”“文鳐”三项行动。

(二) 主要目标

到2025年，我省离岸服务外包执行额达到1500亿元，其中

杭州、宁波离岸执行额达 1000 亿元，其他城市离岸执行额达 500 亿元；知识流程外包（KPO）突破 800 亿元，信息技术外包（ITO）突破 400 亿元，业务流程外包（BPO）突破 300 亿元。企业主体日益壮大，3 年内培育服务外包龙头企业、生产性服务企业、创新型特色企业各 60 家，引进优质外资企业 10 家。业务结构显著优化，高技术、高附加值的服务外包形态占比稳步提升，知识流程外包占服务外包比重高于全国平均水平 10 个百分点以上。积极吸纳大学生就业，全省服务外包从业人员数量突破 50000 人，硕士以上人才占比不低于 4.2%。服务外包质量、标准化程度显著提升，新获评国际标准认证数量超 300 个，企业安全性、可靠性处于国际先进水平。国际市场布局更加多元，离岸服务外包业务覆盖 200 个国际市场，服务外包占全球外包市场比重稳步提升，传统主要市场规模继续稳定增长，高端市场占比进一步提高。

二、主要任务与举措

（一）开展“青鸾”行动，培育高能级本土企业

为推进服务外包主体培育，引培国际性龙头企业、生产性服务企业、创新型特色企业，开展“青鸾”行动。

一是对标头部企业，培育国际性龙头企业。对标国际服务外包头部企业，在技术攻关突破、规范化水平、服务质量和国际化程度提升等方面予以支持引导，提升核心竞争力，培育服务外包龙头企业。鼓励企业在海外增设分支机构，更好利用国际优质人才，扩大国际市场。

二是对接行业需求，培育生产性服务企业。结合浙江块状经济结构特点，从制造业企业的迫切需求着手，培育研发、设计、营销等生产性服务外包企业，进一步补齐产业链供应链短板，以优质服务推动产业发展水平进一步提升。组织优质生产性服务企业开展国际业务，开拓中东欧、东南亚、非洲等新兴市场。

三是对照产业前沿，培育创新型特色企业。围绕人工智能、元宇宙、大数据等创新技术领域，加大应用场景和商业模式探索。采用技术骨干股权激励、创新技术快速融资等方式不断加速新技术产业化探索。鼓励头部企业通过资金支持等方式鼓励技术人员就探索性、创新性技术和商业模式进行创业，并优先收购创业企业、优先返聘创业技术骨干，进一步激发创新的活力和动力。会同科技等部门定期评选技术先进型服务企业。

（二）开展“白泽”行动，落户高质量外资企业

为获取优质国际资源，引进国际优质固链企业、国际优质补链人才，提升服务业标准，开展“白泽”行动。

一是针对产业链亟需，引进国际优质固链企业。针对性摸排产业链升级提质亟需的高水平技术、高水平服务，引入国际优质成熟企业，实现创新技术的快速体系化与产业化。鼓励服务外包外资企业利润再投资，争取更大自主权，加快融入本地生态，加深与当地产业联系的紧密程度，加速整体产业的快速发展。

二是针对创新链亟需，引进国际优质补链人才。面向全球引进更多国际服务外包中高端人才。探索建立境外职业资格单向认

可制度，聚焦我省数字经济、装备制造等重点产业领域，建立境外职业资格和相应系列、等级职称的比照对应目录，推动《外国高端人才确认函》扩大覆盖面，使国际人才享受同等待遇。利用《区域全面经济伙伴关系协定》（RCEP）等高水平经贸规则，推动外国人来华工作许可、居留许可“一件事办理”改革，缩短外籍人才工作和居留许可全流程办理时间，最大限度提供出入境和居留便利，便捷高端人才跨境流动。

三是针对供应链亟需，提升服务业标准。鼓励企业采用相关国际标准和国外先进标准。深化对标达标提升行动，聚集服务领域优势产业推动标准实施，强化以标准为依据开展行业管理，对标国际标准制修订国内服务领域标准。推进制造业与服务业融合标准化建设，推动数字经济领域的企业、团体标准上升为国家标准和国际标准。积极推动企业单位承担国家级和省级服务业标准化试点，打造一批具有浙江辨识度的标准化试点成果。

（三）开展“文韬”行动，打造高水平营商环境

为打造优质营商环境，撬动社会资本支持、激发产业链条活力、拓展国际市场份额，开展“文韬”行动。

一是创新运用金融手段，撬动社会资本支持。发挥浙江省数字贸易创新发展基金等政策性基金作用，撬动社会资本投入重点发展产业。高水平开创银企合作新模式，对于支持首创模式、首拓市场、首发新品的银行及金融机构予以风险补偿。加大出口信保、信贷等政策性工具对服务贸易领域企业的支持力度。

二是不断做优开放环境，激发产业链条活力。高水平推进服务贸易创新发展试点、服务业对外开放试点，用好自由贸易试验区政策。加快推动金融等领域“放管服”改革，优化海关监管模式，迭代升级浙江省数字贸易“单一窗口”，加速推动外汇收支便利化等试点任务，落实离岸服务外包零税率或免税优惠政策，进一步做优营商环境，以高水平对外开放促进深层次改革，吸引更多优质企业落户浙江，进一步激发企业活力。

三是持续搭建沟通桥梁，拓展国际市场份额。开展“投资浙里”全球大招商活动，高水平举办中国-中东欧国家博览会暨国际消费品博览会、全球数字贸易博览会等重点展会，积极推广省市共建驻外机构模式，优化全球海外招商网络体系。组织企业参加中国国际服务贸易交易会、中国国际服务外包交易博览会等国际性展会，推介优质企业、展示发展成果、积极开拓市场。鼓励企业在东南亚、中东欧等地区设立分公司或境外国际合作园区。推动中国企业在国际外包专业协会（IAOP）等服务外包国际网站进行宣传推广，扩大国际知名度。

三、保障措施

（一）完善统计监测体系。加大在岸外包企业的纳统力度，探索开展离岸外包发包统计。各级政府配套资金用于服务贸易统计系统建设、数据分析采集，重点县市区建立重点企业数据库，加强政企联系，定期组织企业座谈会。

（二）建强支撑保障队伍。推动各级政府采取购买服务、鼓

励协会参与相关工作等方式建立一只熟悉经贸规则、服务外包概念、了解国际市场、政府政策的服务外包支撑队伍，助力服务外包企业快速发展。

（三）建立督查考评机制。将服务外包发展情况纳入全省商务系统考核指标体系。每月对各服务外包示范城市服务外包数据进行晾晒，每年结合国家服务外包示范城市综合评价，对各服务外包示范城市工作开展情况进行集中考核。

附件：重点任务清单

附件

重点任务清单

行动	任务	举措
“青鸾”行动	培育服务外包龙头企业	对标国际服务外包头部企业，在技术攻关突破、规范化水平、服务质量和国际化程度提升等方面予以支持引导，提升核心竞争力，培育服务外包龙头企业。
		鼓励企业在海外增设分支机构，更好利用国际优质人才，扩大国际市场。
	培育生产性服务企业	结合浙江块状经济结构特点，从制造业企业的迫切需求着手，培育研发、设计、营销等生产性服务外包企业。
		组织优质生产性服务企业开展国际业务，开拓中东欧、东南亚、非洲等新兴市场。

	培育创新型特色企业	围绕人工智能、元宇宙、大数据等创新技术领域，加大应用场景和商业模式探索。
		采用技术骨干股权激励、创新技术快速融资等方式不断加速新技术产业化探索。
		鼓励头部企业通过资金支持等方式鼓励技术人员就探索性、创新性技术和商业模式进行创业，并优先收购创业企业、优先返聘创业技术骨干，进一步激发创新的活力和动力。
“白泽”行动	引进国际优质固链企业	针对性摸排产业链升级提质亟需的高水平技术、高水平服务，引入国际优质成熟企业。
		鼓励服务外包外资企业利润再投资，争取更大自主权，加快融入本地生态，加深与当地产业联系的紧密程度，加速整体产业的快速发展。

	引进国际优质补链人才	面向全球引进更多国际服务外包中高端人才。
		探索建立境外职业资格单向认可制度，聚焦我省数字经济、装备制造等重点产业领域，建立境外职业资格和相应系列、等级职称的比照对应目录，推动《外国高端人才确认函》扩大覆盖面，使国际人才享受同等待遇。
		利用《区域全面经济伙伴关系协定》（RCEP）等高水平经贸规则，推动外国人来华工作许可、居留许可“一件事办理”改革，缩短外籍人才工作和居留许可全流程办理时间，最大限度提供出入境和居留便利，便捷高端人才跨境流动。
提升服务业标准	鼓励企业采用相关国际标准和国外先进标准。深化对标达标提升行动，聚集服务领域优势产业推动标准实施，强化以标准为依据开展行业管理，对标国际标准制修订国内服务领域标准。	
	推进制造业与服务业融合标准化建设，推动数字经济领域的企业、团体标准上升为国家标准和国际标准。积极推动企业单位承担国家级和省级服务业标准化试点，打造一批具有浙江辨识度的标准化试点成果。	

“文鲛”行动	运用金融手段	发挥浙江省数字贸易创新发展引导基金等政策性基金作用，撬动社会资本投入重点发展产业。
		高水平开创银企合作新模式，对于支持首创模式、首拓市场、首发新品的银行及金融机构予以风险补偿。
		加大出口信保、信贷等政策性工具对服务贸易领域企业的支持力度。
	做优开放环境	高水平推进服务贸易创新发展试点、服务业对外开放试点，用好自由贸易试验区政策。
		加快推动金融等领域“放管服”改革，优化海关监管模式，迭代升级浙江省数字贸易“单一窗口”，加速推动外汇收支便利化等试点任务，落实离岸服务外包零税率或免税优惠政策，进一步做优营商环境。

	搭建沟通桥梁	开展“投资浙里”全球大招商活动，高水平举办中国-中东欧国家博览会暨国际消费品博览会、全球数字贸易博览会等重点展会，积极推广省市共建驻外机构模式，优化全球海外招商网络体系
		组织企业参加中国国际服务贸易交易会、中国国际服务外包交易博览会等国际性展会，推介优质企业、展示发展成果、积极开拓市场。
		鼓励企业在东南亚、中东欧等地区设立分公司或境外国际合作园区。
		推动中国企业在国际外包专业协会（IAOP）等服务外包国际网站进行宣传推广，扩大国际知名度。

