

郑州市人民政府文件

郑政〔2017〕29号

郑州市人民政府

关于促进服务外包产业快速发展的实施意见

各县（市、区）人民政府，市人民政府有关部门，各有关单位：

为深入贯彻落实《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）和《河南省人民政府关于促进服务外包产业加快发展的实施意见》（豫政〔2016〕39号）精神，全面提升郑州市服务外包产业发展水平，加快推进中国服务外包示范城市建设，现就促进我市服务外包产业发展提出如下意见：

一、总体要求

（一）充分认识发展服务外包的重要意义

按照商务部2015年释义，服务外包是指“专业服务供应商

通过契约的方式，为组织（企业、政府、社团等）提供服务，完成组织内部现有或新增业务流程中持续投入的中间服务的经济活动”，其本质是发包方利用外部专业服务商的智力资源，承担自身经营环节中需要投入的中间业务流程或职能，以达到降低成本、提高效率、提升竞争力等目的，从而优化发包方产出目标或提高效率。2006年，商务部等四部委联合启动服务外包“千百十工程”，第一次从国家层面确立了服务外包产业发展的战略定位。自2009年启动的中国服务外包示范城市建设工作对于推进服务外包产业集聚高速发展、促进产业结构调整 and 推动企业快速融入国际市场分工发挥了重要作用。服务外包现已成为我国现代服务业的重要组成部分，具有知识智力密集、信息技术承载高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业能力强、国际化水平高等特点，加快发展高技术、高附加值服务外包产业，对于推进结构调整，形成产业升级新支撑、外贸增长新亮点、现代服务业发展新引擎和扩大就业新渠道具有重要意义。

（二）确立我市服务外包产业发展的指导思想

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，秉承创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，认真落实国家、省关于促进服务外包产业发展的决策部署，坚持以国家中心城市建设为统揽，以开放创新为动力，坚持目标导向、问题导向和“创优势、增实力、补短板、能抓住”的工作方针，以中国服务外包示范城市建设为契机，发挥中国（河南）自由贸易试验

区、中国（郑州）跨境电子商务综合试验区等我市承担的国家战略和对外开放平台，对标分析，精准发力，抢抓机遇，加速发展，推进郑州服务外包产业提档升级，做大做强，推动“中原文化、郑州服务”上台阶、出品牌、成规模，将服务外包打造成为我市建设内陆开放型新高地的重要突破口。

（三）明确服务外包产业发展的主要目标

“十三五”期间，我市计划按照“发展比较优势、突出发展重点、合理规划布局、承接产业转移、示范集聚发展、创新郑州服务”等理念和要求，立足产业发展现状和国际市场服务外包发展趋势，大力发展知识流程外包（KPO），做大做强信息技术外包（ITO），完善提升业务流程外包（BPO），量质并举，形成我市服务外包产业特色和产业梯队。通过3—5年努力，形成10—15个主导产业突出、创新能力强、体制机制先进的服务外包产业示范园区，培育10家行业领军型企业，100家市级重点企业，国际服务外包合同年度执行总额及增长速度处于国家中西部地区领先水平，努力打造国家中西部重要的服务外包基地城市，“中原文化、郑州服务”国内国际影响力和辐射力不断增强。

二、重点任务

（四）明确服务外包产业发展导向

利用郑州区位、人才、产业等比较优势，同步推进信息技术、业务流程和知识流程外包服务，做大做强基础外包领域，巩固提升特色外包领域，战略布局新兴外包领域，着力发展高技

术、高附加值服务外包业务，引导现有优势企业逐步从“基于人力成本优势的信息技术服务提供商”转化成长为“具有垂直行业业务流程再造咨询能力及依托专有服务技术的服务提供商”，服务外包持续向产业价值链高端延伸。

（五）优化服务外包产业发展格局

按照“示范引领、集聚发展、特色布局、协调升级”的思路，整合优化全市服务外包产业发展格局。一是以郑州高新区863软件孵化器形成的软件研发企业集聚为基础，加快推进全市高技术服务业孵化基地、研发基地等项目建设，重点推进郑州高新区围绕国家自主创新示范区启动的高技术服务业相关项目和金水区清华启迪科技园、北大国际创业孵化中心等创业创新重点项目，强化巩固以信息技术外包为特征的我市传统服务外包优势产业发展水平；二是以金水区谋划的“中国创意谷”项目为先导，加快推进金水区国家知识产权创意产业试点园区品牌建设、河南外包产业园高技术服务业招商引资和郑东新区龙子湖大数据产业基地建设工作，推动形成我市知识流程外包产业发展特色高地；三是以郑东新区金融服务业和经开区、航空港实验区较为发达的物流业为依托，加快供应链管理、专业业务管理等业务流程外包企业培育工作；四是其他县（市、区）结合自身特色产业基础和发展优势，不断加强载体建设，积极发展特色服务外包。

（六）强化服务外包主体培育

支持各类所有制企业从事服务外包业务，鼓励市服务外包重

点企业专业化、规模化、品牌化发展，通过商业模式、管理模式和产品持续创新，兼并、联合、重组、上市等方式，培育一批创新能力强、集成服务水平高、具有国际竞争力的服务外包龙头企业，同时支持中小型服务外包企业沿“专、精、特、新”方向不断增强市场竞争力。引导市制造企业、工程企业、电子商务企业等细化内部分工，强化服务型业务输出与外包，注重培育全市服务外包产业新的增长点；鼓励市服务外包企业间倡导资源共享和优势互补，按照各企业的技术优势和内在联系，积极开展业务合作和分工协作，联合开拓市场，形成同业集聚、共赢发展的良好局面，助推全市分享经济、众包经济、平台经济加速发展。各相关部门要不断拓宽购买服务领域，促进我市服务外包市场和企业培育。

（七）加快服务外包“引进来”和“走出去”步伐

全面加强服务外包国际级企业或其研发机构引进工作，同时综合利用贸易、出口信贷、对外投资合作等措施，支持有条件的服务外包企业“走出去”，参加国际专业展会、设立境外分支机构等。密切与“一带一路”沿线国家和地区的联系，面向欧美、日韩、港台等重点区域举办服务外包主题招商和项目对接活动，全面强化国际发包市场、发包企业对接工作，鼓励企业和机构在国际市场购买技术含量高、业务模式新的高端服务，引进先进技术、先进经营方式和管理经验，带动全市服务外包产业加快提档升级，加速本土服务外包企业品牌和竞争力培育进程。

（八）实施服务外包示范园区创建工程

充分利用中国服务外包示范城市政策优势，支持市各经济技术开发区、高新技术产业开发区、产业集聚区、服务业“两区”（商务中心区、特色商业区）、电子商务园区、品牌消费集聚区、特色出口基地等发展服务外包，遴选产业基础扎实、发展态势良好的园区加强载体建设，发展特色服务外包业务，打造服务外包特色产业集聚区和示范园区。

（九）增强服务外包人才和智力支撑

充分利用国际、国内两种资源，加强服务外包各类人才培养培训，大力提升从业人员业务能力。鼓励通过校企合作等模式，建设服务外包人才培养基地和实训基地，加强高校研究人员与企业资深工程师的双向交流。鼓励服务外包企业引进海外高端管理和技术人才，吸引海外留学人员来郑创业。

（十）加强行业协会建设

推进协会与行业组织建设，探索行业发展管理新模式，组织开展同业交流互动，推动行业信用管理，促进行业自律，规范服务外包市场秩序，形成合力促进发展的健康态势。鼓励协会等行业组织搭建交流平台，开展市场分析、业务促进、数据统计、行业宣传等。

（十一）完善服务外包统计体系

根据商务部颁布的《服务外包产业重点发展领域指导目录》，完善现有服务外包统计方法，打造市服务外包公共服务平台，加

强服务外包统计系统建设，强化统计监测功能，加强与行业组织、研究机构的数据信息交流与合作，着力研究重点园区、重点企业数据直报工作。

三、扶持政策

（十二）加大财政支持力度

积极完善市现有服务外包支持政策，充分利用中央、省外经贸和市对外开放等专项资金，重点在商务部界定的服务外包重点发展领域内，按照培育龙头、建设梯队、锻造队伍、突出离岸、内外兼顾的原则，支持服务外包产业发展。

（十三）落实税收优惠政策

按照《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）和商务部等九部委《关于新增中国服务外包示范城市的通知》（商服贸函〔2016〕208）文件精神，落实国家针对中国服务外包示范城市相关优惠税收政策，即经认定的技术先进型服务企业减按15%税率缴纳企业所得税；经认定的技术先进型服务企业职工教育经费不超过工资薪金总额8%的部分，准予在计算应纳税所得额时扣除，超过部分，准予在以后纳税年度结转扣除；国际服务外包增值税零税率和免税等政策，增强企业自身发展和创新动力。

（十四）加强金融服务

鼓励金融机构按照风险可控、商业可持续原则，创新符合监管政策、适应服务外包产业特点的金融产品和服务，推动开展应

收账款质押业务。鼓励保险机构创新保险产品，提升保险服务，扩大出口信用保险规模和覆盖面。利用现有资金政策，引导融资担保机构加强对服务外包中小企业融资担保服务。支持符合条件的服务外包企业进入中小企业板、创业板、中小企业股份转让系统、区域性股权交易市场融资和通过发行企业债券、公司债券、中小企业私募债、非金融企业债务融资等方式扩大融资，实现融资渠道多元化。

（十五）提升便利化水平

推进境外投资便利化，实行备案为主的管理方式。进一步提升通关便利化水平，创新服务外包监管模式。加快落实外汇管理便利化措施，鼓励在跨境贸易和投资中使用人民币结算。依法为开展国际服务外包业务的外籍高端管理和技术人员提供出入境和居留便利。支持基础电信运营商为服务外包园区和企业网络接入和国际线路租赁提供便利。

四、保障措施

（十六）加强组织领导

市服务外包工作领导小组负责统筹全市服务外包产业发展总体工作，指导全市服务外包产业发展。领导小组办公室（设在市商务局）负责具体组织、协调全市服务外包产业发展的日常工作。市各有关单位根据职责分工，切实增强工作责任感和紧迫感，主动协调解决工作中出现的问题和矛盾。各县（市、区）、开发区要明确服务外包产业发展的主管单位和分管领导，制定辖

区服务外包产业发展工作方案和年度工作目标。全市上下协调一致，切实做到齐抓共管、合力建设。

（十七）营造法治化营商环境

依法加强对服务外包领域版权、专利、商标、技术秘密等知识产权和信息安全的保护和监管力度，为服务外包企业发展营造良好的知识产权保护环境。同时引导服务外包企业建立知识产权保护和管理制度，提高知识产权保护意识。

附件：服务外包产业重点发展领域指导目录（摘录版）

2017年8月17日

主办：市商务局

督办：市政府办公厅六处

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2017年8月28日印发



服务外包产业重点发展领域指导目录(摘录版)

序号	领域名称	领域范畴	主要业务类型	支持业务类型
1	工业设计服务	KPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外观设计 2. 结构设计 3. 试验认证 4. 环境设计 5. 工业生产线设计 	支持离岸及与河南省外企业(机构)发生的在岸业务
2	数据分析服务	KPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 数据分析 2. 数据挖掘 	
3	新能源技术研发服务	KPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设备制造技术研发 2. 工程技术研发 3. 产品应用技术研发 	
4	文化创意服务	KPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 文化软件服务 2. 建筑设计服务 3. 专业设计服务 4. 广告设计服务 	
5	工程技术服务	KPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工程咨询 2. 规划设计 	
6	管理咨询服务	KPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 战略咨询服务 2. 业务咨询服务 3. 综合解决方案服务 	

7	专业业务服务	BPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 金融服务专业业务服务 2. 医疗服务专业业务服务 3. 仪器设备维修服务 4. 财务与会计审计服务 	支持离岸及与河南省外企业(机构)发生的在岸业务
8	数据处理服务	BPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 数据采集与录入 2. 数据存储及检索 3. 数据加工 	
9	互联网营销推广服务	BPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 互联网营销方案设计 2. 传播内容策划及效果监测 3. 互联网媒体 	
10	供应链管理服务	BPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 供应链方案设计服务 2. 物流方案设计服务 	
11	人力资源管理服务	BPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 招聘流程服务 2. 薪酬服务 3. 福利管理服务 4. 外籍员工服务 	
12	呼叫中心及电商后台服务	BPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 语音服务 2. 在线服务 3. 智能客服 	支持离岸与在岸所有业务
13	医药和生物技术研发服务	KPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 药物产品开发 2. 临床前试验及临床试验 3. 药物注册 4. 国际认证及产品上市辅导服务 5. 产业化技术咨询服务 	
14	检验检测服务	KPO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第三方医学检验检测服务 2. 第三方食品检验检测服务 3. 第三方消费用品检验检测服务 4. 第三方工业产品检验检测服务 	

15	云计算服务	ITO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 软件既服务 2. 平台即服务 3. 基础设施即服务 	支持离岸与在岸所有业务
16	集成电路和电子电路设计服务	ITO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 集成电路产品设计及相关技术支持服务 2. 电子电路产品设计及相关技术支持服务 	
17	软件技术服务	ITO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 软件咨询 2. 软件维护 3. 软件培训 4. 软件测试 	
18	软件研发及开发服务	ITO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定制软件研发 2. 嵌入式软件研发 3. 套装软件研发 4. 系统软件研发 	
19	信部系统运营和维护服务	ITO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信息系统集成 2. 网络管理 3. 桌面管理与维护 4. 信息系统应用服务 	
20	基础信息技术运营和维护服务	ITO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理平台整合 2. 信息技术基础设施管理 3. 数据中心 4. 托管服务 5. 安全服务 6. 数字内容服务 	
21	电子商务平台服务	ITO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子商务平台开发 2. 电子商务平台代运维 	

22	信息技术解决方案服务	ITO	1. 信息化解决方案 2. 智能化解决方案	
23	新能源技术解决方案服务	ITO	1. 新能源信息化解决方案 2. 智能化解决方案	
24	信息技术咨询服务	ITO	1. 信息技术战略咨询 2. 信息安全咨询 3. 外包策略咨询 4. 设备软件分析优化咨询	

备注：相关业务解释以商务部、财政部、海关总署 2016 第 29 号公告为准。