



青岛东方影都将成为青岛服务外包业新增长极。
张建新 张进刚摄（人民视觉）

服务业与制造业深度融合

青岛服务外包生态圈正在形成

宋晓华

“服务”正成为青岛的一张新名片。日前，青岛加快推进“三中心一基地”建设，其中建设国家重要的区域服务中心被放在重要位置。新坐标催生新希望。日前，青岛出台《青岛市建设中国服务外包示范城市实施方案》（以下简称实施方案）。方案提出，要大力发展服务外包产业，发挥服务外包再造制造业和提升服务业的关键作用，使服务外包成为青岛产业结构调整升级的重要引擎。

山东省委常委、青岛市委书记李群表示，青岛建设国家重要的区域服务中心，这其中服务外包业无疑是发展的重中之重，要推动服务外包业迈向高端化、促进服务业与制造业深度融合。

转型新引擎

在浙江生产毛绒玩具的张先生再也不用为产品出口犯愁了，借助青岛海尔打造的海贸云商跨境电商服务平台，他的产品卖到了30多个国家。

为张先生提供出口服务的海贸云商正是借助“互联网+”打造的在线服务平台，使得小微外贸企业在线通关、收汇、退税、物流、融资、保险等国际贸易供应链各环节有了专业的“服务商”。

海贸云商并非个例。作为集外贸口岸和工业制造于一体的区域性经济中心城市，青岛正在探索外贸新型商业模式——跨境电商服务平台，新华锦锦贸通、阿里一达通、亚马逊等国内外知名外贸平台企业成为第一批探路者，正形成新的服务外包产业优势。

从卖产品到卖服务，“互联网+”、大数据、云计算、物联网等服务业深度介入制造业，让智能化工厂、定制化生产和服务外包等现代制造模式不断诞生。制造业服务化作为服务外包的重要组成部分，正日渐成为城市转型新引擎。

按照青岛的实施方案，包括先进制造业服务化在内，未来青岛服务外包将重点培育海洋科技服务、金融综合服务、跨境电子商务服务、影视文化创意服务、国际贸易综合服务等六大特色领域，实现“三个一批”工作目标，即认定和培育一批服务外包示范园区、企业和人才实训基地；培育一批服务外包特色骨干企业和培训机构；建设服务外包集聚区，打造一批服务外包知名品牌。

青岛力争到2020年，实现全市服务外包执行额翻一番，突破60亿美元，跨入中国服务外包示范城市先进行列，打造“青岛服务”城市品牌。

在青岛，服务外包的快速增长已经造就了一大批服务品牌。

优创是其中的一个典型。这家由一位名叫马修的美国青年于2004年在青岛注册成立，致力于服务美国保险业的服务外包公司，在12年间，迅速成长为市场覆盖美国、加拿大和英国，员工超过2000人的大型服务外包公司。目前，除了青岛大本营外，优创在济南以及印度班加罗尔也设立了分公司，全面开展全球化运营，成为“保险零售业BPO全球第一”和“山东省第一家对欧美开展离岸外包业务千人级企业”。

卡特彼勒、阿尔卡特一朗讯、海尔电产……青岛涌现出多家面向全球市场的研发机构，产业附加值不断提升。

同时，青岛还培育出海信网络科技、海尔软件、软控股份、百灵科技等服务外包企业，发挥了领军企业的产业带动作用。

青岛的服务外包企业还走出国门，取得不俗业绩。电建三公司借助中巴经济走廊机制承建了巴基斯坦卡西姆港燃煤电站项目，合同额达11.2亿美元，该项目也是中巴经济走廊首个进入执行阶段的能源类工程项目。

青岛市市长张新起表示，青岛正处在转型发展的关键时期。服务外包产业代表着先进的发展力，将在经济转型升级中发挥重要的引领作用。未来，青岛将继续大力扶持服务外包产业的发展。

产业高端化

全部封顶，样板棚亮相，《环太平洋2》等好莱坞巨制将进驻拍摄……在青岛西海岸灵山湾畔，一个具有国际特色的万达东方影都影视产业园区正在加速崛起。据悉，未来3年将有11部好莱坞大片入驻拍摄制作。今后每年在这里拍摄制作的国内外影视作品将达到130多部、常驻剧组100多个。

伴随这个影视产业园区崛起的文化创意产业将成为青岛服务外包新的增长极。

如今的青岛已成为服务外包企业成长的沃土。

数据显示，青岛市登记服务外包企业由222家增加到目前的1009家，5年间年均增长33%。近年来，青岛市着力引进以高附加值、高新技术为主的“智慧型”企业，更加突出“智造”，以知识和研发为主要特征的离岸知识流程外包（KPO）比重不断提升，成为服务外包新增长点。IBM、NEC、亚致力、武汉光谷、东软、Info-sy、惠普大数据、亿赞普等一大批知名企业先后落户青岛，并都取得良好发展业绩。

青岛何以吸引如此众多的服务外包企业入驻？

用青岛光谷联合发展有限公司副总经理尤攀的话说，青岛拥有良好的产业基础，制造业门类齐全，拥有家电电子、石化化工、纺织服装、食品饮料、机械钢铁、船舶海洋工程、汽车制造等7个千亿级产业集群，孕育了海尔、青啤、海信、双星、澳柯玛等一批知名企业和品牌。信息化和工业化融合，使这些产业释放出巨大的嵌入式软件、工业软件、行业解决方案、研发和业务流程外包的商机，而且这些传统企业很愿意敞开怀抱，接受服务外包等新型服务，这对企业发展在岸外包提供了机遇。

全国服务外包示范城市带来的政策利好，为青岛的服务外包企业带来真金白银。

青岛萨纳斯智能科技股份有限公司总经理张林表示，获批示范城市之后，青岛服务外包企业不仅可以获得税收优惠，培养人才还能得到补贴，大大节约了企业的用人成本。他举例说，如果一家企业每年招收新员工100人，上岗之前培训费就要7000-8000元/人，获批服务外包示范城市之后国家给予的培训补贴高达4500元/人，企业因此每年就可以减负近50万元。

全国服务外包示范城市带来的政策利好，为青岛的服务外包企业带来真金白银。

青岛萨纳斯智能科技股份有限公司总经理张林表示，获批示范城市之后，青岛服务外包企业不仅可以获得税收优惠，培养人才还能得到补贴，大大节约了企业的用人成本。他举例说，如果一家企业每年招收新员工100人，上岗之前培训费就要7000-8000元/人，获批服务外包示范城市之后国家给予的培训补贴高达4500元/人，企业因此每年就可以减负近50万元。

营造生态圈

从2014年以来，青岛连续三年获评“中国服务外包最具潜力城市”，“十二五”期间服务外包业年均增长80%。进入2016年，1-10月份，青岛市承接服务外包合同3088份、合同额26.3亿美元、执行额22.7亿美元，同比分别增长47.6%、14.8%、10%……青岛正在形成良性循环的服务外包生态圈，服务外包日渐成为青岛一张亮丽的城市名片。

服务外包产业“倍增”发展成绩的背后，是青岛大手笔的建章立制。

青岛一直把发展服务外包当成“青岛服务”的重要内涵来抓，着力从优化服务外包产业生态圈、培育壮大市场主体、构建多元化市场格局、打造服务外包人才集聚地等方面，全力提升青岛服务外包综合竞争力。

青岛市商务局局长马卫刚表示，为优化服务外包产业生态圈，青岛大力推进服务外包“双十两大”工程，推动青岛软件园、青岛国际动漫产业园转型升级，构建“东园、西谷、



2016年1—11月份青岛港完成吞吐量4.6亿吨。 新华社记者 邵 琨 摄

北城”空间布局框架，“千万平米”软件和服务外包产业园区建设全面推开，不断完善服务外包布局。

目前，青岛服务外包形成青岛软件园、崂山国际创新园、西海岸光谷国家海洋信息港、北部软件科技城青岛网谷、科创慧谷等产业园区，形成集聚态势。

谈及发展契机，青岛市服务外包协会会长崔健说：“国家‘一带一路’政策为国家企业间的优势互补打开了新的机遇之窗，借这项利好政策，我们要走出国门，优势互补，抱团开拓国际业务，利用科技技术优势，共同拓展面向高附加值的机器人、智能汽车等布局业务，形成良好的外包生态圈。”

深耕在岸业务也成为青岛服务外包企业达成的共识之一。通过离岸外包学习了国外的先进技术服务理念，正好可以反哺本地经济。为海尔、海信、青岛港等本地大企业提供外包服务，也是提升青岛国际化水平的题中之意。

业务日趋高端的青岛服务外包企业早已将目光瞄向了附加值更高的核心业务。

获批国家唯一财富管理金融改革试验区、国家知识产权服务业集聚发展试验区、跨境电商综合试验区……诸多的试点落户青岛，为青岛带来新的机遇，未来服务外包在青岛经济转型升级中无疑将承担更重要的角色。

产业走向高端的背后，是青岛科研创新力量的增长。青岛聚集高端创新要素，布局了中科系、高校系、企业系和国际系“四大系”科研力量，先后引进北京航空航天大学、天津大学等14所高校来青岛开分校、设研发机构，高校和院所带来了真正的先进产业。

同时，青岛在海洋等领域科技研发实力强，是国家海洋科技及海洋产业开发中心城市，驻青省级以上海洋科研机构占全国的40%以上，涉海院士占全国的80%。拥有国家、省科研院所28所，国家重点实验室5个、省部级重点实验室65个，国家认定企业技术中心27个，为服务外包企业的发展提供了智力和人才支持。

便捷的交通、舒适的生活环境也为青岛加分不少。

NEC青岛分公司总经理焦贵兵表示，青岛交通便利，到日本每天都有直航航班，日本客户来青岛只需两天就可以完成一个项目确认，良好的自然环境和相似的饮食习惯也让日本客户备感亲切。

“青岛发展服务外包优势独特，还表现在人力成本相对北上广要低。”青岛大手海恩信息技术有限公司副总经理姜志华表示，服务外包是以人才为中心发展的行业，青岛目前已经涌现出了以QST青软实训为代表的专业服务外包培训机构，源源不断地输出大量专业人才。

12月11日，青岛“向市民报告、听市民意见、请市民评议”的“三民”问政活动（以下简称“三民”活动）结束，46个青岛市政府部门负责人分为4组置身于电视、网络、电台的同步直播“考场”进行述职，总结今年为老百姓做的实事，传递明年的民生“好声音”，同时接受市民现场评议。

让市民现场评议政府部门工作，是青岛问政于民、将执政为民行政理念落到实处的表现之一。同时也彰显了青岛执政方式改革的三部曲：从执政理念的转变，到执政方式的改革，直至执政效果的提升，体现出青岛深化执政方式改革的实践力量。

述职更加接地气

“青岛的‘三民’活动已经连续举办8年了，组织形式也在不断地发生变化。”青岛市民代表崔言民表示，最初，部门负责人在台上念材料，现在，“一把手”们已经能准确地把握市民关心的问题，台上讲的都是市民最想知道的，述职的语言也从官话套话变得亲切实在。

崔言民的感受源自于青岛“三民”活动的改变。今年“三民”活动期间，青岛市政府46个部门的年终工作报告提前在青岛政务网专题网页向社会公布，同时配以报告主要内容的解读图板，更为直观、形象地向市民呈现各部门重点工作。

除了报告形式更加丰富，在述职过程中，各部门的述职更加“实在”，不是喊空话套话，而是用事实、数字说话。

“1-9月份，青岛市累计进口猪肉3.6亿美元、增长4.2倍，乳制品1.4亿美元、增长22.3%，牛肉1.3亿美元、增长11.7%，葡萄酒3937万美元、增长44.5%。”青岛市商务局局长马卫刚的述职报告中，大量详实的数字直接回应市民关注热点，得到市民代表的热议好评。

“‘米袋子’‘菜篮子’‘果盘子’‘钱袋子’，是广大市民和农民朋友最关注的问题，保障市民朋友吃上放心农产品，帮助农民朋友把‘钱袋子’鼓起来，是我们农委的本职。”青岛市农委主任由翠玉用这段“接地气”的话开始自己的述职报告。

对此，现场有许多青岛市民代表连连点赞，“部门负责人一上来就让大家感觉到老百姓的心坎里，自然而然就愿意把报告内容听下去。”

述职报告会上，46个部门实事求是报告工作，虚心诚恳接受评议，积极回应人民群众关心的热点难点问题和政府工作的新期盼、新要求。

台上，政府各部门的“一把手”端上的年终大餐很有“料”。台下，市民代表听得真切，感到很“解渴”。

“各部门‘一把手’比过去更自信从容了。”在崔言民看来，各部门已经把“三民”活动的思路融入到日常工作中，“今年的‘三民’活动更加注重民生。不论是科技、水利还是金融、林业，宏观经济的内容也有，但民生的内容更多了。一场报告听下来，受益匪浅。”

市民意见受重视

对于青岛来说，这一活动的举办不仅是各政府部门负责人晒成绩、谈问题的渠道，更是青岛探索促进政民互动、取智于民、执政为民的平台。

“市民的意见建议有很大的帮助，我们去年通过‘三民’活动等吸纳市民的意见建议，三公经费公开就是由市民提出的建议推动的。”青岛市审计局局长侯杰无论在述职报告中还是在媒体采访中，都谈到了这一感受。

“青岛市民代表热情参与，积极建言献策，现场提交的加强摩托车管理、对污泥进行无害化处理等意见建议在第一时间由相关部门处理和答复。”据青岛“三民”活动联席会议办公室相关负责人介绍，截至目前，活动已收集意见建议400多件，述职报告会结束后将转入意见建议办理阶段，组织各部门与市民代表面对面交流沟通活动等一系列工作将同步展开。

据统计，青岛每年“三民”活动都能大量收到市民提出的意见建议，至今已有4万余件。青岛组织第三方专家从中评选出350条优秀建议及时向社会通报，部分建议直接纳入了政府决策。

青岛二中分校教师王林自从有“三民”活动起就一直作为市民代表参加。“我今天听下来，各个部门的报告各有精彩。”他说，自己在给各部门打分的时候会从三个方面评价，一个是部门工作目标完成情况，二是机关工作服务情况，三是整体评价。

在青岛的“三民”活动上，王林不仅是位严格的“考官”，还是“言官”，他提出的建议，曾多次被评为一等奖。

今年，王林提的建议是“宜居幸福，把小事抓实”。

“我今年建议，大事要事通过‘两会’解决，而‘三民’活动则应该向小事倾斜，解决一些市民身边的事儿。比如，养老产业忽略的护理工培训的问题；中学生校服上加制反光材料警示司机避让的问题；以及公厕增加坐便、完善设施的问题等。”王林说，“百姓提出的建议大多是身边小事，但小事不小，能折射出政策的落实情况。处理好这些问题，将会提升整个城市的居住舒适度。”

如专家所言，执政为民永没有终点。“三民”活动是青岛在转变政府职能道路上的路标，但并非终点。在这条道路上，各个城市都应前行不止。



青岛着力引进世界水平科学家

本报电 日前，青岛市政府召开新闻发布会，正式对外发布《青岛市科技创新高层次人才团队引进办法（试行）》。根据该《办法》，青岛市将聚焦“三中心一基地”建设，放眼全球招贤纳士，紧扣当前科技热点，在海洋科技、高端装备制造、精准医学、大数据与云计算、新能源汽车、石墨烯、虚拟现实、脑科学等重点领域，着力引进一批具有世界水平的科学家，以引领青岛市科技创新水平快速提升，培育新兴产业。

根据《办法》，科技创新高层次人才团队要由带头人和不少于4名核心成员组成，掌握关键核心技术，具有国际先进水平，能对青岛市科技创新和产业发展有重大影响。此外，对能够引领青岛市相关领域科技创新水平跨越式提升、带来重大经济社会效益的急需或特需高层次人才团队，可一事一议。

普华永道大学将落户青岛蓝谷

本报电 日前，青岛市政府与普华永道签署普华永道大学项目战略框架协议。根据协议，普华永道大学落户青岛蓝谷，这是普华永道在青岛创办的自主品牌创新实用型综合教育培训机构，将立足青岛、服务中国，打造创新人才培养基地和国际交流平台。

普华永道是国际四大会计师事务所之一，拥有168年的历史，网络遍布157个国家和地区，员工总人数超过22万。

中国海关知识产权保护展示中心（青岛）正式对外开放

本报电 12月14日，中国海关知识产权保护展示中心（青岛）正式向公众开放。该中心与中国海关博物馆（海关与知识产权专题展厅）、中国海关知识产权保护展示中心（义乌）共同构成中国海关知识产权保护对外宣传的一馆两翼。中国海关知识产权保护展示中心（青岛）坐落于青岛海关下属黄岛海关，面积1121平方米，是集保护、展示、法律、宣传、研究、服务六大功能于一体的综合性展示中心。

展示中心展陈商品丰富，包括全国海关近期查获的部分侵权货物、物品样品。除实物展示外，中心还运用VR、激光3D全息成像等前沿科技，配备液晶屏、查询机等设备，营造身临其境的参与互动体验。中心开放后，将成为山东省法治宣传教育示范基地、青岛海关法治海关建设示范基地。