

浙江省服务贸易协会

信息简报

Zhejiang Association of Trade in Services

2012 年 1 月 ◆ 总第 8 期

协会活动

2011 年浙江离岸服务外包逆势涨 50% 突破 25 亿美元

2011 年浙江省离岸服务外包合同执行额突破 25 亿美元，同比增长约 50%。商务部门分析认为，服务外包逆势快速增长折射出这个以一般贸易为主的外贸大省的转型势头。

据介绍，2011 年浙江省承接服务外包合同签约额 44.4 亿美元，接包合同执行额 32.7 亿美元，合同执行额同比增加约 76%。其中，离岸服务外包合同签约额为 32.4 亿美元，离岸合同执行额为 25.9 亿美元，同比增长约 50%。

据浙江省商务厅服务贸易处处长张钱江介绍，从市场分布来看，浙江离岸服务外包的主要市场仍然是美国、日本，共占 2011 年浙江离岸服务外包合同执行额的 45%。此外，香港、德国、芬兰、韩国等地也是浙江服务外包的重要市场。

“经过近几年的发展，浙江服务外包产业已经达到一定规模。”张钱江说，“在世界经济形势趋紧，特

别是欧债危机、日本地震等因素影响下，浙江服务外包逆势增长体现了传统外贸大省努力转型的势头。”

承接离岸外包 25 亿美元 浙江服务外包产业形成规模

浙江省商务厅服务贸易处公布消息称，2011 年浙江省承接并完成了离岸外包合同 25 亿美元，不仅超额完成了省里制定的任务目标，全省服务外包产业也呈现了一定的规模。

据商务部服务外包业务统计系统的最新数据显示，2011 年浙江省承接服务外包合同签约额 444175.69 万美元，接包合同执行额为 327696.04 万美元，合同执行额同比增加 76.54%，我省 2011 年离岸服务外包合同签约额为 324488.42 万美元，离岸合同执行额为 259188.18 万美元，同比增长 50.15%。

新华网杭州 1 月 5 日电 浙江在线杭州 1 月 4 日讯

服务外包人才培养扶持政策宣讲会在杭召开

为进一步宣讲落实服务外包人才培养扶持政策，协会与省商务厅于 1 月 17 日在杭召开服务外包人才培养扶持政策宣讲会议。由省商务厅服务贸易处有关领导宣讲和解读服务外包人才培养扶持政策；各单位交流政策申报工作。经省商务厅认定的部分省级服务外包人才培养机构（培育基地）派代表参会。



关于印发浙江省促进国际服务贸易发展专项资金管理办法的通知

浙财企〔2011〕410号

为进一步……（略）

《浙江省促进国际服务贸易发展专项资金管理办法》

第一条 为规范财政专项资金的使用管理，提高财政资金使用绩效，更好地发挥专项资金的引导作用，进一步促进我省国际服务贸易发展，根据省政府《关于支持和鼓励国际服务外包产业加快发展的意见》（浙政发〔2009〕20号）精神，特制定本办法。

第二条 专项资金来源

浙江省促进国际服务贸易发展专项资金（以下简称“专项资金”）根据省政府批准的促进外经贸发展政策意见，在省级财政预算安排的内外贸发展资金中统筹安排。

第三条 专项资金使用对象

在浙江省内（不含宁波，下同）工商行政管理部门注册、具有独立法人资格、财务会计制度健全、依法纳税、按规定向同级财政和商务主管部门报送财务会计报表和服务贸易统计资料、从事国际服务贸易的企业和有关单位。

第四条 专项资金使用管理原则

（一）围绕我省国际服务贸易发展战略和工作目标，以国际服务外包为重点，大力拓展国际服务贸易，切实提高国际服务贸易企业的国际竞争能力，培育浙江对外开放新的增长点，促进我省经济转型升级。

（二）充分发挥专项资金的扶持、引导和带动作用，注重推动全省服务贸易协调发展，重点支持国际服务贸易企业开拓国际市场，提升我省承接国际服务外包能力，打造“浙江服务”整体品牌形象。

第五条 资助或奖励内容及方式

（一）促进服务贸易全面发展

1.支持我省服务贸易重点领域加快发展。对我省服务外包、文化出口、软件出口、国际物流运输等服务贸易发展重点领域业绩突出的企业分别给予一定的奖励。

2.支持建立完善国际服务贸易统计体系。对国际服务贸易统计监测体系建设给予一定的资助。

3. 支持国际服务贸易中介机构的发展。对行业协会、中介机构建立完善服务贸易行业数据库、信息发布、网络交流平台、标准制定、人才培养、专家支持系统、会展组织、市场开拓等方面给予一定的资助。

（二）支持服务外包业务发展

1.支持服务外包人才培养。重点对省商务厅组织的高端管理人员境外定制培训给予一定资助；对经认定的服务外包人才培训机构（培育基地）业绩突出的给予一定的奖励；对非示范城市服务外包企业的新录用人员进行服务外包业务培训给予一定资助（须经省商务厅、省财政厅认定的服务外包人才培训机构和培育基地培训考试）。

2.支持服务外包示范园区建设。对园区招商引资、引进服务外包企业进行业绩考核，给予一定的奖励；对示范园区公共技术服务平台、公共信息服务平台、公共培训服务平台建设等项目给予一定的资助。

3.支持非示范城市服务外包产业加快发展。鼓励非示范城市开展承接服务外包业务上规模上台阶，对非示范城市成长型服务外包企业进行考核，给予一定的奖励。

以上奖励内容的实施办法由省商务厅会同省财政厅另行制定。

（三）促进文化产品和服务出口

1.支持扩大对外文化贸易。对出版、影视、动漫游戏等文化出口领域业绩突出的企业，经省级有关部门认定的、为促进出口而实施的重点项目给予一定资助。

2. 鼓励文化出口企业提高国际竞争力。对文化出口重点企业的翻译、外语配音费等给予一定资助。

（四）鼓励企业开拓国际国内市场

1.支持服务贸易企业参加省商务厅组织的境内外重点服务贸易展会和专场对接会，对公共布展费、摊位费及宣传推广费通过组展企业和中介给予一定资助。

2. 支持文化出口重点企业参加省商务厅组织或与相关部门联合认定的境外展会和文化推介活动，对公共布展费、摊位费和人员费用给予一定资助。

第六条 申报专项资金所需相关材料

1.专项资金申请报告；

2.专项资金项目申请表（表式附后）；

3.项目申请单位法人营业执照、相关资质证书、知识产权证书复印件；

4.项目申请单位上一年度经审计的财务会计报告或财务快报；

5.项目实施的有关证明材料（合同、协议等）；有关费用支出的银行付款凭证、对应发票或收据、用汇核销单等；

6.其他根据年度申报通知要求提供的材料。

第七条 专项资金的申请和拨付程序

（一）专项资金实行按年度申请、拨付的办法。符合本通知第五条资助或奖励内容的市、县（市）国际服务贸易企业和单位，在每年 1 月底前向所在市、县（市）财政和商务部门提出申请，并提供有关材料，市、县（市）财政和商务部门对申请项目审核无误并签署意见后，在每年 2 月底前联合行文上报省财政厅和省商务厅；省级企业和单位每年 2 月底前直接向省财政厅和省商务厅提出申请。逾期或材料不齐的不予受理。

（二）省商务厅负责委托中介机构对申请专项资金的资助项目进行全面审核，并根据中介机构审核意见，提出项目资助或奖励的初步意见。

（三）省财政厅负责对项目资助或奖励资金进行审定，会同省商务厅将资助或奖励资金拨付到省级有关单位和市、县（市）财政部门。

（四）省级有关单位和市、县（市）财政部门收到资助或奖励资金后，应及时拨付到项目申请单位，不得截留或挪用。申请企业及单位对资助或奖励资金应按现行有关制度规定做好财务会计处理。

第八条 专项资金跟踪问效和监督管理

（一）为提高专项资金的使用效益，防止骗取、挪用资金行为的发生，省财政厅和省商务厅将建立监督检查制度，不定期地对资助项目的资金使用情况跟踪抽查，必要时将委托中介机构进行专项检查。

（二）市、县（市）财政和商务主管部门要建立对专项资金资助项目的跟踪问效制度，对专项资金资助项目的资金使用情况要进行监督检查，对发现的问题要及时纠正，并向省财政厅、省商务厅报告。

（三）对于发现的骗取、挪用、违规使用专项资金等行为，将按《财政违法行为处罚处分条例》（国务院令 427 号）等有关法律法规进行查处，追缴全部已拨付的资金；对于违规骗取资金的企业及相关单位，取消其申请专项资金资助的资格。

第九条 附则

本办法自发布之日起 30 日后实施。省财政厅、省商务厅《关于印发〈浙江省促进国际服务贸易发展专项资金管理办法〉的通知》（浙财企字〔2009〕184 号）同时停止执行。

ISO2000IT 服务管理体系标准介绍

对于服务提供（运营）过程来说，遵循相关的服务管理标准（如 ISO20000）可以实现服务运营的输入（Inputs）和生产流程（Process）的标准化。

ISO /IEC20000, 是 IT 企业建立 IT 服务管理体系的依据。2005 年 5 月 17 日 ISO/IEC20000 正式发布。该标准的颁布，意味着 IT 服务管理（ITSM）在国际范围内的标准化进程又向前迈进了一大步。ISO/IEC 的主席认为“通过 ISO/IEC 20000 标准，将使组织获取大量的业务和财务受益”，“有助于在既定资源约束下为客户提供优质的服务以满足他们的业务需求，如专业、成本效益和风险受控的服务”。

ISO/IEC20000 标准分两个部分：

第一部分：管理规范（Specification）—IT 服务管理标准介绍

ISO/IEC 20000-1:2005 定义了服务提供者交付管理服务的需求。

第二部分：实施准则（Code of practice）—实践指导

ISO/IEC 20000-2:2005 为审核人员提供行业一致认同的指南, 并且为服务提供者规划服务改善或通过 ISO/IEC 20000-1:2005 审核提供指导。

认证收益

保持服务目标与企业业务目标一致，有效的支持业务战略

建立规范的服务流程，提高信息技术服务和运营效率

有效及高效地整合和利用信息、基础架构、应用及人员等 IT 资源

建立持续改进的服务管理机制，快速应对市场需求，提供客户满意度

向国际标杆看齐，增强市场竞争力，提高组织声誉，提升投资回报

控制 IT 风险及相关的成本，提高与控制 IT 服务质量、降低长期的服务成本

灵活应对来自客户、认证机构、内部机构等不同的合规审核要求，增加投资者信心

对于众多 IT 服务提供商，ISO/IEC 20000 认证的意义并不仅仅限于 IT 服务符合规程和提高服务质量。

它在服务量化，员工绩效考核，衡量 IT 部门投资回报方面更具有积极的意义。

适用范围

ISO/IEC 20000 是一个针对管理流程系统的标准，ISO/IEC 20000 的认证适合 IT 服务的提供者，可以内部的 IT 部门，也可以是外部的服务提供商。获取 ISO/IEC 20000 的认证，意味着提供服务的 IT 组织，对 ISO/IEC 20000 中定义的这些管理流程，具有足够好的管理控制力。

如有企业需详尽了解相关认证手续及其他，可致电我协会。电话：0571-85067392。

会员动态

新入会企业简介

杭州东方国龙影视动画有限公司

杭州东方国龙影视动画有限公司是一家杭州品牌动漫企业。公司以现代科学管理为指导，以知识密集的智力为手段，致力于从事国际性的影视动画制作，立志攀登动画影视制作高峰，不断超越属于自己的高度，以五彩缤纷的色彩点染未来。几年来,公司出品的影片，在社会上得到了政府的首肯和业内外的赞誉。2006 年、

2007 年连续两年获得滨江区优秀原创动漫游戏企业称号；被评为国家文化出口重点企业、浙江省文化出口重点企业；公司董事长许妍红在 2010 杭州成长型行业品牌评选中入选青年领军人物 10 强；2010 年被文化部、财政部、国家税务总局认定为重点动漫企业。

绍兴日创软件有限公司

绍兴日创软件有限公司坐落于历史文化名城--绍兴市,公司位于绍兴市国家级高新技术产业开发区的科创大厦内,由日本株式会社リンク投资新创建的一家外商独资企业。是一家专业从事国内外软件系统设计、开发、销售、维护以及软件外包、技术咨询服务的高新技术企业。日创专注于企业管理、OA 办公自动化、物流、工业自动化控制、市政运营管理等相关行业信息化领域,凭借本社多年在国际应用系统开发以及信息安全服务的积累的经验,日创立志成为该领域内具有较强影响力的软件应用系统解决方案提供商。日创的宗旨:技术是基础、人才是关键、服务是保证、质量是信誉。本公司以技术力量为依托,以人材为重心,将一直秉着日益创新的精神,不断挑战和适应高新技术飞速发展潮流,最终为公司及员工谋福利。

海伦钢琴股份有限公司

海伦钢琴股份有限公司是中国名牌产品 HAILUN 钢琴的生产企业,公司凭借自身实力,已成为国家重点火炬计划实施高新技术企业,中国乐器协会副理事长单位,国家级文化产业示范基地,国家文化出口重点企业。公司从 2001 年开始先后投入巨资,引进了日本全数控高科技钢琴专用设备和生产线,并聘请了维也纳拥有百年家族钢琴制作历史经验的钢琴制作大师彼德、美国钢琴设计大师乔治·弗兰克·爱姆森、维也纳整音与调音权威大师斯宾先生、日本钢琴专家江间·茂先生等等专家来公司长期指导组装、生产工艺,从而实现了日本的高科技数控加工模式与欧洲先进组装工艺的完美结合。海伦公司生产的立式钢琴、三角钢琴在国际上已得到广泛认可和好评,目前公司生产的钢琴约有 50%出口欧洲、日本、美国,并被欧洲的近 300 家琴行、日本的 40 多家琴行代理销售。

温州市中联异型紧固件有限公司

温州中联异型紧固件有限公司始创于 1989 年，主营五金类产品，于 1994 起致力于架子鼓配件的开发和生产。2004 年公司因业务拓展在天津开办了天津市通联异型紧固件有限公司，占地 50 亩，以乐器配件为主导，进行专业化生产。2006 年公司再次拓展业务，在温州成立了温州格莱姆乐器有限公司，引进先进的设备和高薪聘请技术人才，研发生产架子鼓，并不断进行技术提高和改进，组成架子鼓生产线,以高质量服务于广大客户。我们将秉持双赢原则，衷心希望与国内外乐器界的朋友建立友好的合作，共同开创一个辉煌的未来。

山形英技系统软件绍兴分公司

山形英技系统软件（上海）有限公司绍兴分公司是山形英技系统软件（上海）有限公司 100%控股的子公司，也是山形集团下的成员企业。

山形集团成立于 1906 年，总部位于日本横滨，旗下拥有 17 个子公司，分布于日本及世界各地 9 个国家 29 个地区，共有员工约 2000 人，是全球领先的界面解决方案供应商。业务内容覆盖手册制作、多语言翻译、设计、系统开发、多媒体技术、印刷及装订、配送等，致力于为客户提供一揽子界面本地化解决方案。与包括 SONY, TOSHIBA, HONDA, LENOVO 在内的众多国际知名企业建立了广泛、稳定的合作关系，多次荣获 SONY 年度最佳供应商奖。

山形英技系统软件（上海）有限公司绍兴分公司现有员工约 40 人，其中大专以上学历以上员工约占 80%。绍兴分公司是以 DTP 为中心的专业制作公司，从业人员均为 DTP 行业的资深专业人士，有着多年的、丰富的手册制作经验，尤其在多国语手册制作方面享誉业界。业务范围包括：技术编写、翻译控制、多国语编辑、桌面排版、技术制图、XML 文档制作。

公告:

协会官网2012年2月12日试运行

www.zats.cn 中国浙江服务贸易网



注意:

会员单位的用户名（会员编号）、密码将于 2 月 12 日发送至各联系人手机，请及时登录网站，点击“会员登录”栏目，更改密码并更新资料。

信息简报 稿件征集中……

浙江省服务贸易协会

邮箱: zats2010@126.com

电话/传真: +86-571-85067392

地址: 浙江省杭州市延安路 466 号浙江经贸大楼南 1502

邮编: 310006

QQ 群: 23142609 & 187270591

Zhejiang Association of Trade in Services

E-mail: zats2010@126.com

Tel/Fax: +86-571-85067392

Add: South 1502 Zhejiang Trade Building, 466 Yan' an Road, Hangzhou, P.R.China

Zipcode: 310006

QQ group: 23142609 & 187270591