

---

硕士学位论文

**湖南建行“湘企出海+”综合服务平台  
运营优化方案研究**

**The Research on operation optimization scheme  
for China Construction Bank Hunan Branch's  
“Invest go Hunan” Integrated service platform**

学科专业

工商管理（MBA）

学科方向

工商管理（MBA）

作者姓名

指导教师

2021 年    月

---

中图分类号\_\_\_\_\_

学校代码 10533

UDC \_\_\_\_\_

学位类别 专业学位

## 硕士学位论文

# 湖南建行“湘企出海+”综合服务平台 运营优化方案研究

**The Research on operation optimization scheme  
for China Construction Bank Hunan Branch's  
“Invest go Hunan” Integrated service platform**

作 者 姓 名

学 科 专 业                      工商管理（MBA）

专 业 领 域

研 究 方 向

二级培养单位                      商学院

指 导 教 师

论文答辩日期\_\_\_\_\_ 答辩委员会主席

中 南 大 学

2021 年      月

---

## 学位论文原创性声明

本人郑重声明，所呈交的学位论文是本人在导师指导下进行的  
研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了论文中特别加以标注和致  
谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果，也  
不包含为获得中南大学或其他教育机构的学位或证书而使用过的材  
料。与我共同工作的同志对本研究所作的贡献均已在论文中作了明确  
的说明。

申请学位论文与资料若有不实之处，本人承担一切相关责任。

作者签名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 学位论文版权使用授权书

本学位论文作者和指导教师完全了解中南大学有关保留、使用学  
位论文的规定：即学校有权保留并向国家有关部门或机构送交学位论  
文的复印件和电子版；本人允许本学位论文被查阅和借阅；学校可以  
将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用  
复印、缩印或其它手段保存和汇编本学位论文。

保密论文待解密后适应本声明。

作者签名：\_\_\_\_\_ 导师签名\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

---

## 湖南建行“湘企出海+”综合服务平台运营

### 优化方案研究

**摘要:**为解决湖南外向型企业“走出去”过程中遇到的信息缺乏、项目对接撮合能力不足、融资成本高等痛点问题,湖南建行与湖南省商务厅于 2017 年共同搭建了“湘企出海+”综合服务平台。平台整合政府、企业、银行、事务所等境内外服务机构多方资源于一体,向平台用户提供包括政务操作、沟通互动、需求采集等功能,为湖南企业“走出去”提供法律法规和政策信息、市场动态和项目信息、项目对接撮合、综合金融服务等。本文用文献研究、调查问卷等方法,以“湘企出海+”综合服务平台为研究对象,对平台的用户体验、系统功能、需求满足等方面进行了分析研究。分析表明,平台在便利政务运行、支持企业“走出去”、加强专业服务等方面与平台用户期望还有差距。根据相关理论基础以及平台建设实际,本文就“湘企出海+”综合服务平台存在的问题提出了具体、可操作性的优化建议,并从管理机制、信息技术、人员、资源、宣传推广等方面提出了平台优化保障性举措。为了更好地支持“一带一路”倡议以及湖南省“创新引领开放崛起”的发展战略、更好地服务湘企“走出去”、实现平台建设初衷,“湘企出海+”平台的优化建设意义十分重大,本文为平台优化提供了策略依据,也希望可以为其他支持企业“走出去”服务平台的发展提供有效的参考和借鉴。

图 19 幅,表 5 个,参考文献 62 篇

**关键词:** 湘企出海;“走出去”;服务平台;平台优化

**分类号:** F125; F276

---

## **The Research on operation optimization scheme for China Construction Bank Hunan Branch's "Invest go Hunan" Integrated service platform**

**Abstract:** In order to solve the problems of lack of information, insufficient project matching ability and high financing cost encountered by Hunan export-oriented enterprises in the process of 'going global', China Construction Bank Hunan Branch and Hunan Provincial Department of Commerce jointly built a 'Invest go Hunan' Integrated Service Platform in 2017. The platform integrates multiple resources of the government, enterprises and domestic and foreign service institutions, provides government operation, exchange and interaction, linkage services, demand collection and other functions, and provides laws, regulations and policy information, market and project information, docking and matching, and comprehensive services for Hunan enterprises to 'go global'. Using the methods of literature research, questionnaire and so on, this paper takes the 'Invest go Hunan' Integrated Service Platform as the research object, and analyzes and studies the user experience, system function and demand satisfaction of the platform. The analysis shows that there is still a gap between the platform and the expectations of platform users in facilitating government operation, supporting enterprises to "go global" and strengthening professional services. According to the relevant theoretical basis and the practice of platform construction, this paper puts forward specific and operable optimization suggestions on the problems existing in the 'Invest go Hunan' Integrated Service Platform, and puts forward platform optimization guarantee measures from the aspects of management mechanism, information technology, personnel, resources, publicity and promotion. In order to better the 'Belt and Road' initiative and the development strategy of 'innovation leading the open and rising' in Hunan Province, serve the 'going out' of Hunan enterprises better and realize the intention of platform construction, the optimization of the construction of 'Invest go Hunan' Integrated Service Platform is of great significance. This article provides a strategic basis for the platform optimization, and hopes to support other enterprises to 'go out'. Provide effective reference for the development of service platform.

---

**Keywords:** Hunan enterprises going global; ‘Going out’; Platform optimization; Platform services

**Classification:** F125; F276

---

# 目 录

第 1 章 绪论.....	10
1.1 研究背景及意义.....	10
1.1.1 研究背景.....	10
1.1.2 研究意义.....	11
1.2 国内外文献综述.....	12
1.2.1 “走出去”战略概述.....	12
1.2.2 金融支持与企业“走出去”.....	13
1.2.3 互联网平台发展.....	15
1.2.4 走出去服务平台发展研究.....	16
1.3 研究内容及方法.....	18
1.3.1 研究内容.....	18
1.3.2 研究方法.....	19
第 2 章 概念界定与相关理论基础.....	21
2.1 概念界定.....	21
2.1.1 平台经济.....	21
2.1.2 走出去服务平台.....	22
2.2 相关理论基础.....	22
2.2.1 共享经济理论.....	22
2.2.2 5S 管理理论.....	23
2.2.3 平台运营策略.....	24
第 3 章 湖南建行“湘企出海+”综合服务平台运营现状及问题分析.....	25
3.1 中国建设银行湖南省分行简介.....	25
3.2 “湘企出海+”平台概述.....	25
3.2.1 平台简介.....	25
3.2.2 平台服务对象及功能.....	26
3.2.3 平台运营模式.....	28
3.2.4 平台建设成效.....	30
3.3 “湘企出海+”平台运营情况现状分析.....	31
3.3.1 “湘企出海+”平台运营情况调查问卷设计.....	31
3.3.2 湖南省对外经济合作企业基本情况分析.....	33

---

3.3.3	企业部分问卷调研数据分析.....	34
3.3.4	市州商务局部分问卷调研数据分析.....	37
3.3.5	第三方服务机构部分问卷调研数据分析.....	39
3.3.6	平台体验感数据统计分析.....	39
3.4	“湘企出海+”平台运营存在的问题及原因分析 .....	40
3.4.1	平台政务运行方面存在的问题.....	40
3.4.2	平台服务“走出去”企业方面存在的问题.....	41
3.4.3	平台第三方专业服务存在的问题.....	42
3.4.4	平台问题的原因分析.....	42
第4章	“湘企出海+”综合服务平台运营优化方案设计 .....	44
4.1	平台优化目标.....	44
4.2	政务运行方面优化.....	44
4.2.1	基础功能模块优化.....	44
4.2.2	数据统计分析优化.....	45
4.3	服务“走出去”企业方面优化.....	46
4.3.1	栏目架构调整优化.....	46
4.3.2	基础功能模块优化.....	47
4.3.3	项目支持能力提升.....	48
4.4	第三方专业服务方面优化.....	49
4.4.1	专业支持模块建设.....	49
4.4.2	完善平台专业服务体系.....	51
4.4.3	加强线上线下专业支持.....	51
4.5	提升建行金融支持能力.....	52
4.5.1	服务全省外向型实体经济.....	52
4.5.2	助力提升企业“走出去”能力.....	53
4.5.3	打造建行跨境金融服务品牌.....	53
第5章	优化方案的实施与保障.....	54
5.1	优化方案的实施.....	54
5.1.1	实施准备阶段.....	54
5.1.2	实施推进阶段.....	55
5.1.3	实施总结阶段.....	56
5.2	实施的保障措施.....	56
5.2.1	管理保障机制.....	56
5.2.2	信息技术保障机制.....	58



---

5.2.3 人员保障机制.....	59
5.2.4 资源保障机制.....	60
5.2.5 宣传推广机制.....	60
5.3 优化方案实施效果.....	61
5.3.1 促进湖南省外向型经济发展.....	61
5.3.2 促进建行湖南省分行国际业务发展.....	61
第 6 章 研究结论与展望.....	62
6.1 研究结论.....	62
6.2 研究展望.....	63
参考文献.....	64
附录 A “湘企出海+”综合服务平台用户服务调查问卷（走出去企业填写） .....	68
附录 B “湘企出海+”综合服务平台用户服务调查问卷（市州商务主管部门 填写） .....	73
附录 C “湘企出海+”综合服务平台用户服务调查问卷（第三方服务机构填 写） .....	75

## 第1章 绪论

### 1.1 研究背景及意义

#### 1.1.1 研究背景

##### (1) 时代背景。

我国企业在改革开放政策实施以后,开始尝试进军海外市场。中共中央在2000年提出“走出去”战略,我国寻求海外市场的企业也因此越来越多,国内企业充分利用国内国际“两个市场”,利用国内外资源“两种资源”,通过工程承包、直接投资、劳务合作等形式,积极参与国际竞争与合作。“走出去”不仅成为我国经济可持续发展、提升国际影响力的重要举措,也成为我国企业发展的必然趋势和提高参与国际竞争能力的重要途径。

然而在企业走出去的实践过程中,国内企业面临着多重困境。一是信息不对称,信息渠道有限。受语言差异、信息获取途径少、信息质量参差不齐等多重因素影响,企业难以及时了解目标国当地的法律政策、办事流程、市场环境等信息;二是资源整合不力,缺乏专业支持。企业项目信息获取渠道受限,项目真实性难以把握,想要整合各方资源推动项目顺利实施难度较大,很容易错失投资机会。三是金融市场尚不成熟、信用体系不健全、信息不对称、企业贷款门槛高等因素,让正在“走出去”的企业面临融资瓶颈。

##### (2) 行业背景。

以大数据、云计算、物联网等为代表的信息技术飞速发展,正在引领着新一轮的科技革命和产业变革,极大影响着经济运行机制、社会治理模式和大众的生活方式。在第十八届五中全会上,国家大数据战略的实施标志着大数据已上升成为国家发展战略之一,党的第十九次全国代表大会也明确提出,要大力推进互联网、人工智能、大数据等信息技术与实体经济融合。

在此基础上,“互联网+”服务平台近年来得到广泛关注,如何打造“一站式、全方位”的先进科技协同创新的服务平台成为研究热点。在面对企业“走出去”实践过程中遇到的多种困难,国内各地纷纷依靠互联网、大数据等技术搭建“走出去”综合服务平台,为企业开展对外直接投资、工程承包、劳务合作等提供一站式、全方位、综合性的服务。

金融业尤其是银行业也凭借自身职能及“走出去”综合服务平台在境外助力企业海外经营中承担着越来越重要的角色,一方面通过资金融通、帮助企业规避汇率风险、建立企业走出的信息网等方面给予企业“走出去”多方面支持;另一方面银行机构跟随客户的步伐,在海外开设分支机构,加速与国际接轨,提升全

球资源配置能力，分散不同市场的风险，通过全球化布局提升核心竞争力。

### （3）平台背景。

为解决湖南外向型企业“走出去”过程中遇到的信息缺乏、项目对接撮合能力不足、融资成本高等痛点问题，2017年“湘企出海+”综合服务平台在湖南省商务厅及湖南建行共同打造下应运而生。平台集合政府、企业、境内外服务机构多方资源于一体，为政府部门提供政务操作、交流互动、联动服务、需求采集等功能，为湘企“走出去”提供法律法规政策资讯、境外市场与项目信息及海外项目对接撮合、综合金融服务等。历经三年的迭代开发，平台服务范围已覆盖了湖南省所有地市，各项功能趋于完善。

平台获得了政府部门的高度认可以及大力推动，《湖南省国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》第二篇第七章第九节“推动高水平走出去”主要目标中明确指出：要完善“湘企出海+”综合服务平台，提升对“走出去”企业的公共服务能力。湖南省人民政府印发的《中国（湖南）自由贸易试验区建设实施方案》文件第四大点“主要任务”第二十一条中明确指出：要在全省范围推广“湘企出海+”综合服务平台，优化平台功能；要将“湘企出海+”综合服务平台发展成信息交流、专业培训和项目撮合为一体的综合性平台，对外投资的前置备案全部实现线上备案。

本文用文献研究、调查问卷等方法，以“湘企出海+”综合服务平台为研究对象，对平台的用户体验、系统功能、需求满足等方面进行了分析研究。分析表明，平台在便利政务运行、支持企业“走出去”、加强专业服务等方面与平台用户期望还有差距。根据相关理论基础以及平台建设实际，本文就“湘企出海+”综合服务平台存在的问题提出了具体、可操作性的优化建议，并从机制保障、风险管控等方面提出了平台优化保障性举措。

#### 1.1.2 研究意义

本文以“湘企出海+”平台的用户需求为出发点，在研究相关理论的基础上，结合访谈法、调查问卷法等方法，调研平台用户体验情况，并为平台运营提出优化策略，以更好地支持“一带一路”倡议以及湖南省“创新引领开放崛起”的发展战略、更好地服务湘企“走出去”、实现平台建设初衷，研究意义十分重大：

（1）现阶段，“湘企出海+”平台多以信息化展示为主，缺乏核心、高值的大数据支撑，在助力企业走出去过程中往往不能“智慧”融合。平台的运营优化，可进一步帮助政务部门将企业“走出去”相关线下管理提升到科技手段支持的线上化，将片段管理、区域管理扩充为全面化、可视化的全流程管理，提高政务管理和服务效率。

(2) 通过对“湘企出海+”平台的运营优化,可实现不断引导和推进企业更好的走出去,同时推动银行业务模式和价值模式创新,通过机制创新、战略合作,共同开创政银企合作共赢新局面。

(3) 本文提出优化策略,对“湘企出海+”平台运营优化建设有实践指导意义,也为类似的“走出去”服务平台发展建设提供一定的借鉴与思考。

## 1.2 国内外文献综述

### 1.2.1 “走出去”战略概述

“走出去”战略是一个富有中国特色的名词,换种说法即是企业国际化,其分两个层次:一是商品贸易、服务贸易、技术贸易和承包劳务等商品输出;二是对外直接投资、到海外投资建厂等资本输出。

外国学者对企业国际化的看法主要有:小规模技术理论、技术地方化理论等。美国经济学家刘易斯·威尔斯的代表作《第三世界跨国企业》一书,把发展中国家自身的市场特征和跨国公司的比较优势结合起来,分析了发展中国家企业国际化的过程以及如何在国际竞争中占有一席之地<sup>[1]</sup>。利用技术地方化理论,英国经济学家拉奥的代表作《新跨国公司——第三世界企业的发展》,从技术变化的角度,对发展中国家企业的跨国经营行为进行了分析,认为虽然发展中国家的跨国公司具有规模小、特色少、技术密集型等特点,但技术变化本身能够给企业带来竞争优势<sup>[2]</sup>。

在国内学者的研究中,卢进勇认为“走出去”战略有广义与狭义两种含义,从广义上来说,“走出去”战略包括了资本、产品、技术、服务、劳动力、管理以及中国企业本身走向国际市场,如到海外投资建厂,开展竞争与合作等<sup>[3]</sup>。冯雷等人对走出去战略的内涵、存在的问题、对外直接投资理论、中国对外直接投资政策体系、中国企业走出去新视角等方面进行了文献综述,国内企业对能源、农业、服务业等各个领域的境外投资,不仅是企业自身投资产业的布局,还关乎我国整体的经济发展<sup>[4]</sup>。熊勇清等人认为,国际产能合作对推动全球产业链上、中下游多方共赢、包容发展具有重要意义,国际产能合作有效促进了国内外合作企业产能、技术和市场资源共享。我国同发达国家的合作主要是出口生产能力,利用国外的先进技术和部分出口市场资源;与发展中国家的合作主要是出口生产能力和技术资源,并利用市场资源。<sup>[5]</sup>

在“走出去”战略实施中遇到的问题方面,贺晓琴认为我国企业的跨国经营与对外投资还处于初级发展阶段,企业国际化进程中还有许多问题需要研究和解决。一方面相关政府部门主观认识不足和相关制度建设滞后;另一方面走出去企业本身也缺乏现代化经营管理手段及全球化战略意识,存在对外投资规模较小、

投资地区分布不合理、投资战略不明确等问题,缺乏对外投资资金,亦缺乏高素质的跨国经营人才<sup>[6]</sup>。邱洁等人认为目前企业在走出去过程中存在走出去国家环境复杂、企业受制人才短缺、缺乏知名度高自主品牌等问题,需加大对目标市场的调研、多维度挖掘培养走出去人才、加快自主品牌的建设<sup>[7]</sup>;太平等人分析认为我国对外直接投资存在问题,如对外投资服务体系存在薄弱环节、政策环境有待进一步改善、企业自身问题带来的投资风险等,建议对服务体系、政策环境、和企业本身进行思考,采取加强对外直接投资制度保障体系建设,完善配套服务体系,创新对外投资模式与双边合作机制,提升企业国际化经营能力等举措,促进对外投资的可持续、优质发展<sup>[8]</sup>。太平等学者还对近十年对外投资风险案例进行了分析,阐述我国企业对外直接投资风险的新特征,分析了其突出的原因,并据此提出在开放经济新体制下建立中国对外投资风险防范体系的具体建议和措施<sup>[9]</sup>。陈波认为湖南对外贸易存在园区建设落后、物流成本高、本土传统产业“走出去”存在瓶颈、政策扶持和知识引导有待加强等问题,建议加强园区建设、挖掘一带一路物流红利降低物流成本,提供政策支持思路引导,加强机制体制创新,创新投融资机制,加强人才建设和国家支持,营造对外贸易良好环境。<sup>[10]</sup>

### 1.2.2 金融支持与企业“走出去”

金融是现代经济的核心,它引导经济资源合理有效配置。Goldsmith 在 1969 年就提出了“金融发展”的概念,认为金融结构的变化会对对外直接投资行为产生影响,金融发展可以对国家金融资源的规模和配置方式进行加速优化,在企业开展对外直接投资提供更充足的资金来源的同时,通过促进国内投资机会来抑制企业对外直接投资的动力<sup>[11]</sup>。在“新新贸易理论”上,Manova (2008)研究了企业的异质性模型,研究结果表明金融服务可以有效地促进对外直接投资和企业出口,而且对出口的促进作用要大于对对外直接投资的促进作用<sup>[12]</sup>。

我国也有许多学者对金融服务与国内企业对外直接投资的相关性进行了实证研究。沈红波等(2010)认为金融服务的发展有效的促进融资规模的扩大和提高资源配置效率,为我国对外直接投资提供资金支持,并通过对 2001 到 2006 年间我国制造业上市公司的相关数据分析,认为融资约束导致的资金不足极大影响了我国企业尤其是民营企业开展对外直接投资<sup>[13]</sup>。王伟等(2013)认为制约中国企业“走出去”的最大因素是金融服务质效不足,国有企业占据了国内信贷资源的大部分,导致对外投资信贷资源不足<sup>[14]</sup>。张树林等(2012)通过分析 2000 到 2007 年间我国 30 个省区的数据,研究了我国政府控制与金融支持对我国对外直接投资的影响,认为金融市场是政府实施对外直接投资政策的重要渠道,金融服务水平的提高对我国对外投资有明显的促进作用,并认为我国对外投资受指令性

扩大放贷规模的影响不大,实现海外投资扩张的有效途径是发展竞争性金融市场<sup>[15]</sup>。在新新贸易理论基础上,徐清(2015)研究发现,当区域资金规模大、金融结构合理时,企业更有可能进行对外投资,而金融市场的发展又会导致一些低效企业退出国际市场,使整个地区的对外直接投资规模下降<sup>[16]</sup>。胡雁斌(2017)多方面剖析我国金融发展状况、融资环境、技术创新等影响企业对外直接投资的作用原理与传导机制,对我国金融体制改革提出建议,认为亟需建立多层次直接融资资本市场<sup>[17]</sup>。吕越等(2019)通过分析2003到2017年间中资银行海外分支机构数据,研究金融发展促进本土企业对外直接投资的影响机制<sup>[18]</sup>。结果表明,中资银行“走出去”对“一带一路”沿线国家和发展中国家的对外直接投资带动作用格外显著,但金融危机后的全球金融风险加大,带动效应有所减弱。

白薇等(2012)认为离岸金融的严监管和境外金融机构不足是限制金融支持企业对外投资的主要因素,建议商业银行稳步推进国际化布局、开展离岸金融业务,提升高层次金融解决能力<sup>[19]</sup>。牟卿(2011)指出,为进一步提高银行资金使用效率,发挥国内商业银行在规模、业务方面的优势,保障“走出去”过程中对资金的需求,我国应创造更好的政策环境,支持企业“走出去”,如适当放宽并购贷款比例等监管约束,逐步开放银行离岸业务等<sup>[20]</sup>。孙宇(2016)建议我国银行业在支持企业“走出去”时,应根据投资特征分类制定不同行业、区域的差异化政策,实施有效的风控和内控机制,提高经营能力,满足企业融资需求<sup>[21]</sup>。卓丽洪等(2016)研究分析了我国政策性金融机构支持企业开展对外投资的发展现状,认为政策性金融机构存在支持力度不足、贸易融资费用过高、服务偏向大中型客户等问题,建议进一步深化政策性金融机构改革,以一带一路、周边地区为重点,大力支持基础设施互联互通,加强主导产业和产能过剩产业的海外转移,加强长期股权和境外战略资源投资<sup>[22]</sup>。刘黎黎等(2017)从“资金融通”视角探讨看商业银行助力“一带一路”战略,建议商业银行从体制机制建设、拓宽项目渠道、增强境内外协同能力、提升金融服务能力、结合互联网思维、提升风险管控水平等方面提升服务“一带一路”的能力<sup>[23]</sup>。通过分析2006到2017年间18家中资商业银行在“一带一路”沿线国家的布局,张海波等(2018)为商业银行如何在“一带一路”沿线国家设立分支机构提供策略分析,文章认为商业银行宜采取文化体制相似、地理距离近、营商环境好的国家优先的策略,优先选择靠近“一带一路”国家、文化与制度相似度高、经营风险小的东盟和亚洲地区布局,然后再向周边和欧美国家扩张<sup>[24]</sup>。

面对海外经营风险不可控、海外信息不对称、“走出去”的动力不足等我国企业海外经营的风险,刘文锋(2020)给予我国商业银行在境外助力企业跨国经营的一些建议,包括建立走出去的信息网、帮助企业规避汇率风险、给予资金、

结算等支持、完善我国金融类的保险信用体系等<sup>[25]</sup>。

### 1.2.3 互联网平台发展

以大数据、云计算、物联网等为代表的信息技术飞速发展,正在引领新一轮的科技革命和产业变革,并日益改变着社会治理模式、经济运行机制和公众的生产生活方式。党的第十八届五中全会提出了实施国家大数据战略,标志着大数据已上升成为国家发展战略之一,党的第十九次全国代表大会也明确提出,要推进互联网、人工智能、大数据等信息技术与实体经济深度融合。

在此基础上,“互联网+”引发了各行各业前所未有的关注和重视。“互联网+”是指通过搭建互联网平台,利用通信技术与各行各业进行跨界融合,不断创造新产品、新业务、新模式,构建万物相通的新生态,推动我国产业转型升级,促进经济社会发展。郭继文通过文献综述,从“跨界融合”、“观念转型”、“经济社会发展新形态”等方面阐释“互联网+”的内涵,并从多角度对“互联网+”的本质进行了研究和探讨<sup>[26]</sup>。

马化腾曾在两会期间提出了借助“互联网+”促进中国经济社会发展的建议,他提议要推动全社会广泛应用互联网平台,建议政府利用新媒体、社交网络等互联网平台,推进“互联网+公共服务”模式,建立“智慧城市”管理体系,促进经济社会发展进步<sup>[27]</sup>。近年来,相关部门制定了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》,积极探索互联网平台建设和应用,提升公共服务能力以促进大众创业、万众创新,探索“互联网+”发展的新模式,提出创业创新、普惠金融、协同制造、益民服务、便捷交通等11项具体行动<sup>[28]</sup>。

不少学者对网络平台的发展历史、建设方法、运行机制和网络保护等内容进行了探讨。甘甜等人对“互联网+”科技公共服务平台进行了文献研究<sup>[29]</sup>,黄琳等人对中国科技公共服务平台的建设进行了文献综述,对平台建设面对的困难提出建立公开、共享、统一的科技公共服务平台的对策<sup>[30]</sup>;卞咸杰为互联共享平台数据访问层面和操作层面的数据安全提供了相应的安全策略<sup>[31]</sup>;谢芸分析了国内外公共服务平台建设的现状并论述了公共服务平台的双向获益性<sup>[32]</sup>。王俐通过文献研究,从宏观、中观和微观三个层面论述了“互联网+”公共服务治理的理论发展、价值导向、技术探索等,为“互联网+”服务平台建设提供理论基础与依据<sup>[33]</sup>。

近年来,商业银行已经逐步从线下银行业务服务渠道发展出银行的线上运营平台,各大商业银行在线上平台的建设和发展已较为成熟。李梅(2020)将商业银行的线上平台主要概括为:金融产品、金融服务及线上基础银行业务办理,从前端客户接触界面、中端的交互系统、中端的交互系统三个层次对平台的运营进

行探讨<sup>[34]</sup>。马雁(2020)认为国内商业银行的改革转型离不开平台化服务,成功的平台需要有“有场景、有黏性、综合化、一站式”的金融服务<sup>[35]</sup>。

陆岷峰(2015)认为平台战略与转型升级可拓宽商业银行发展路径,并极大地推动互联网金融的创新与发展<sup>[36]</sup>。张爽等(2020)认为传统商业银行利用互联网思维建立数字化金融服务平台,在实现价值创新、提高核心竞争力的同时,促使自身实现了顾客管理的转型升级<sup>[37]</sup>。

在商业银行平台发展的趋势方面,杜权等(2020)认为平台化转型将成为更多银行的战略选择,银行的平台化服务的主观能动性将进一步加强,同时具备强大的匹配能力、加载能力和延伸能力,并构建更为智能的风控体系,从技术应用者进一步成为技术输出者<sup>[38]</sup>。陈萌(2020)对开放银行平台数据共享面临的问题和挑战进行了分析,并就平台数据和平台标准化、数据确权、数据安全和隐私保护、道德风险等方面提出了加快建立标准化体系、明确数据确权和法律保障、科技创新、风险控制等政策建议<sup>[39]</sup>。

#### 1.2.4 走出去服务平台发展研究

在面对企业“走出去”实践过程中遇到的多种困难,国内各地纷纷依靠互联网、大数据等技术搭建“走出去”综合服务平台,为企业对外直接投资、工程承包、劳务合作等提供一站式、全方位、综合性的服务。目前,对于我国走出去服务平台有关研究还不多,国内学者关注较为有限,多集中于平台建设架构构想或平台成效的宣传,缺乏从理论上实证上的全面、系统性研究。

杨东日(2017)建议建立数字丝绸之路公共服务平台,以解决掣肘中小企业“走出去”壁障。平台建设工作一是要明确平台建设运营思路,贯彻落实顶层规划;二是需要全面支持沿线国家产能合作;三是要突出重点,内外联动,有的放矢<sup>[40]</sup>。

胡慧婷(2017)分析了国际科技合作“创新驿站”公共服务平台建设架构,平台主要由科技资源数据库、科技需求数据库、信息发布专栏、在线交易平台、专家在线平台、增值服务6个栏目窗口构成,通过网络化、信息化、智能化的方式为科技型企业的创新需求提供服务与支持<sup>[41]</sup>。

张琳杰(2017)等人提出了珠海市“走出去”公共服务平台建设的框架及内容设计方案,以帮助解决珠海市企业“走出去”过程中遇到的产业基础支撑难题<sup>[42]</sup>。平台由珠海市商务局主办,相关行业协会和中国信用保险集团珠海办事处共同建设,为企业走出去建立“走出去”大数据库,提供咨询服务、离岸金融支持、信用保险、对外劳务、培训、业务审核等服务。

在实践“一带一路”倡议上,新华社中国经济信息社面向政府、企业和机构



打造了“一带一路”国家级信息服务平台，平台的三大特色板块“信息平台、智库总汇、投资顾问”为“一带一路”倡议的参与各方提供投资、贸易领域的动态资讯、数据行情、分析咨询等综合服务。任玮玮（2019）总结分析了新华社打造新华丝路综合信息服务平台中的探索与实践，平台通过建设信息枢纽，为用户提供国别数据库、专业报告、项目撮合以及线上线下定制化等高效、便捷、有深度、有价值的信息产品和服务<sup>[43]</sup>。

周志婷（2020）为构建福建“一带一路”创新合作公共服务平台，从实践层面提出平台建设的总体框架、运营机制等建议，认为公共服务平台应由线上网络信息平台、线下专业化服务体系两部分组成，总体框架是搭建一个以促进福建“走出去、引进来”工作为核心，以网络信息平台为依托、以专业化服务体系为支撑，一站式提供政务服务、信息交流、情报分析、技术对接、资源检索、成果展示等服务的专业化科技服务平台<sup>[44]</sup>。

“走出去”不仅成为中国经济可持续发展、提升国际影响力的重要举措，也成为企业发展的必然趋势和提高国际竞争能力的重要途径。总体来看，企业“走出去”一直受到国家的高度重视。建立完善的法律体系、制定适宜的政策促进企业发展；成立专门的管理服务机构、营造良性竞争商业环境支持企业实际需求；打造权威性、公益性的一站式、综合服务信息平台；积极发挥各类社会机构作用等，是促进“走出去”企业发展普遍采用的相关举措。

金融业尤其是银行业也在境外助力企业海外经营中承担着越来越重要的角色，一方面通过资金融通、帮助企业规避汇率风险、建立企业走出的信息网等方面给予企业“走出去”多方位支持，完善我国金融类的保险信用体系等；另一方面银行机构跟随客户的步伐进入沿线国家，加快与全球接轨，也对提升了自身全球资源配置的能力，还将通过全球业务布局，分散不同市场的风险，提高核心竞争力。

### 1.3 研究内容及方法

#### 1.3.1 研究内容

基于文献回顾，本研究拟按以下思路进行：研究围绕湖南“湘企出海+”综合服务平台建设这一核心问题，首先对相关理论基础、研究方法进行归纳梳理；然后采取调查法制定调查问卷向30~50家平台用户发放，利用数据统计分析工具分析答卷；结合访谈法获得平台用户体验情况，从平台服务内容、服务方式、服务质量等方面分析平台运营目前存在问题，挖掘用户的潜在需求，并根据平台运营存在的问题提出针对性的优化方案。

本文主要内容分布如下：

第一章绪论，阐明本文研究背景、意义与研究方法，并对“走出去”战略、金融支持与企业“走出去”、互联网平台发展、走出去服务平台建设等内容进行了文献综。

第二章概念界定与相关理论基础，对平台建设等相关概念与理论进行阐述，奠定全文理论基础，明确本文研究范围。

第三章对建行湖南省分行“湘企出海+”综合服务平台运营现状进行研究，首先介绍该行的业务结构、经营指标及产品体系，重点介绍平台的架构、功能、建设成效以及运营情况调查问卷分析，对当下平台运营存在的问题进行着重分析。

第四章是本文最重要的章节，通过前三章对平台运营优化相关理论的阐述、以及“湘企出海+”综合服务平台运营现状及存在问题的分析，本部分进入解决问题环节，提出了建行湖南省分行“湘企出海+”综合服务平台运营的优化设计方案并具体加以具体说明。

第五章是建行湖南省分行“湘企出海+”综合服务平台的优化设计方案的保障措施，从信息技术保障机制、资金保障机制、管理保障机制、人才保障机制等五大方面构建了模型，对“湘企出海+”平台运营优化方案的实施保障进行总结和研究。

第六章为本文结语部分，主要阐明论文结论及预期展望。

本文研究思路如下，见图1-1研究思路图：

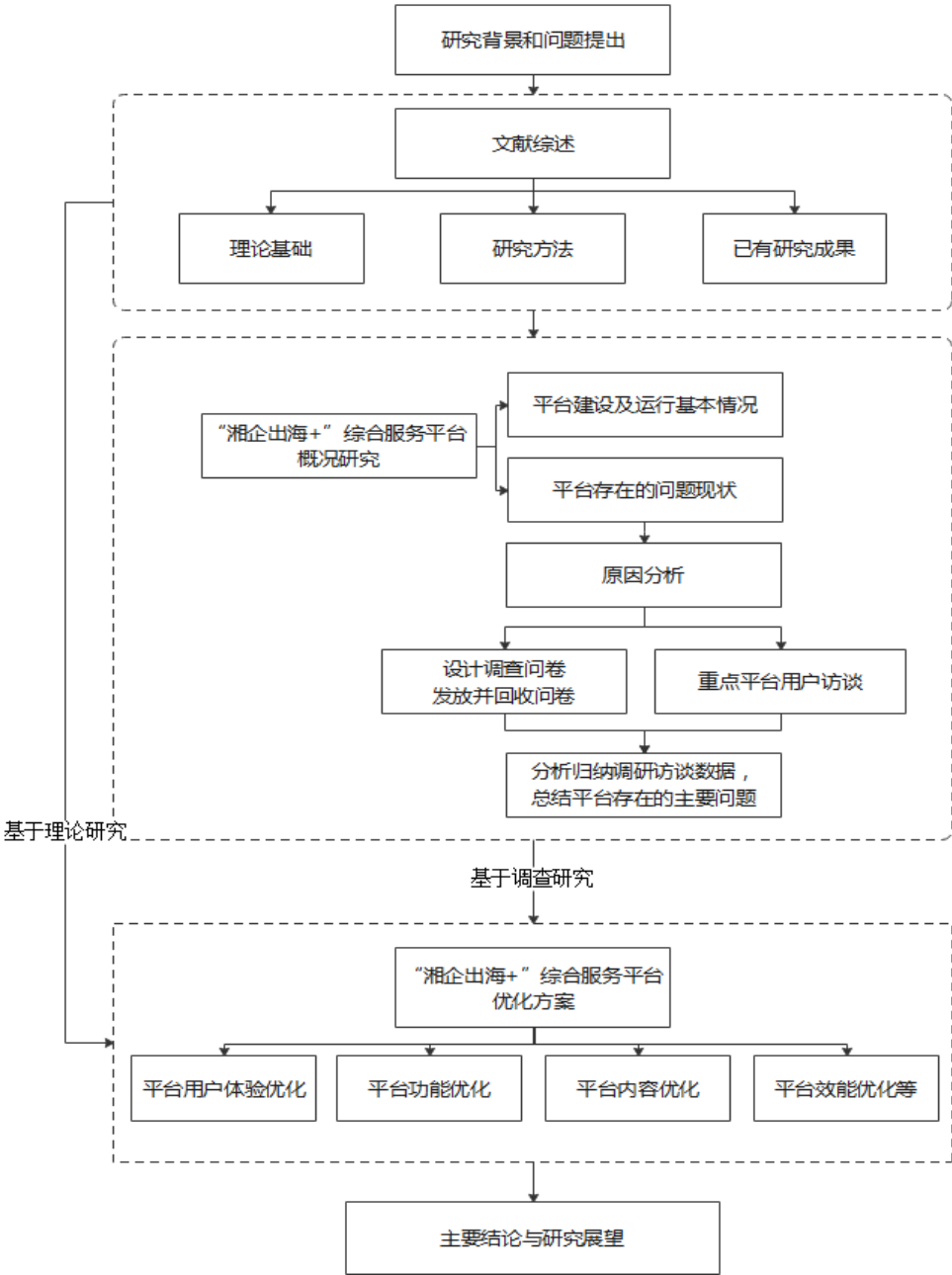


图 1-1 研究思路图

1.3.2 研究方法

针对湖南建行“湘企出海+”综合服务平台的优化方案研究，主要采用了文献研究法、案例分析法、调查法以及访谈法。

（1）文献研究法。本文首先从金融支持企业“走出去”、平台经济、商业银行平台发展、走出去服务平台发展方面相关研究进行总结归纳，分析不同地区政府和银行针对不同类型的企业制定的服务，为湖南“湘企出海+”综合服务平台的优化方案制定提供理论基础。

（2）案例分析法

主要选定中国建设银行湖南省分行作为目标企业，结合“湘企出海+”综合服务平台目前运营状态，及该银行其现有产品体系及服务模式，通过具体案例分析来做出平台优化方案的设计。

### （3）调查法与访谈法

调查法是科学研究最常用的方法之一。本文采用调查问卷法的方法，针对“湘企出海+”综合服务平台目前覆盖的湖南省商务厅局条线、监管、财政、海关、企业、银行保险担保等金融机构、第三方服务机构、专业人才等用户，制定合理的调查问卷，获得平台用户体验情况，并为平台建设提出优化策略。

访谈法。在本文中，采用与平台目标服务人群一对一的访谈方式，调研目前“湘企出海+”综合服务平台服务内容、服务方式、服务质量与目标用户需求之间的差距，从而制定针对性的平台优化方案。

## 第2章 概念界定与相关理论基础

### 2.1 概念界定

#### 2.1.1 平台经济

平台经济是由数据驱动、网络协同、平台支撑所构成的、充分运用数字技术的新型经济系统,是在数字平台的基础上各式各样的经济关系的总体称谓。在“万物互联”背景下,平台经济依靠网络、物联网、大数据和云计算等信息技术成为整合产业链、提高资源配置效率的一种新型经济模式,极大的影响着社会未来发展趋势<sup>[45]</sup>。

平台具有明显的双边市场特征,其核心就是链接与撮合,用来促进、撮合两个或更多客户之间的交易。国内外对平台经济的研究目前处于起步阶段,研究内容主要涉及战略研究、业务模式、平台定价和网络外部性等方面<sup>[46][47]</sup>。徐晋、张祥建(2006)对平台经济进行了初探,在综述国外学者对平台经济研究的基础上,对平台经济的基本概念和种类做出了详细的总结<sup>[48]</sup>。陈红玲等

(2019)围绕平台经济的理论基础、市场策略、盈利与利益分配等方面进行文献综述,并结合“万物互联”背景下的特征与趋势,对平台经济未来研究进行展望<sup>[49]</sup>。

Armstrong(2006)认为平台的收益与加入该平台的其他方的数量高度相关<sup>[50]</sup>。平台用户之间通常需求互补,用户通过平台与其他用户交易从而获得价值与收益<sup>[51]</sup>。当平台用户运用平台提供的产品或服务时,平台方能实现其价值并从中获取利润<sup>[52]</sup>。

库斯玛诺(2010)认为,平台应该具备三个特征:一要有被广泛需要的基础技术或者产品;二要平台参与方拥有共同目的;三要不断的获取更多用户、增加产品与服务使平台价值高速增长<sup>[53]</sup>。

近几年来,平台经济在促进经济稳健增长、帮助产业转型升级、创造就业机会等方面发挥着重要作用,成为社会经济发展新动能。平台经济主要因为以下三点原因而被称为一种新的经济模式:

第一,平台模式是一种有别于传统企业和市场的新型组织形式。平台是企业,也是市场,但并不完全等同于企业和市场,是具有传统企业组织和市场功能的第三种形式。

第二,平台的发展空间取决于外部性与网络效应。与传统企业重视内部资产不同,平台企业更在意外部的连接性与网络效应,包括外部的人、资源、功能等等。因此,平台的管理重点也从传统供应链和商业模式转变成了管理公司非直接控制的外部资产和资源。

其三是平台的价值和利润来源于存量资产，更来源于增量资产。传统企业成长受内部资金和资产的制约，而平台企业在拥有良好商业模式的情况下，其资产和资金规模几乎可以没有限制。平台企业持续增长的用户是价值和利润的基础，平台各方参与者通过使用平台各自创造价值，平台在与参与者的联系和互动中实现价值创造和价值增值。

### 2.1.2 走出去服务平台

走出去服务平台是以特定区域内（本文中是指以省为划分的区域）走出去企业为核心，在政府积极引导、各类多元化社会主体共同参与下，通过互联协同、资源整合，依靠互联网及相关新媒体，充分发挥中心平台的开放性，服务公益或有偿性以及技术便利、实用、高效性，为走出去企业提供 360 度全方位、全覆盖、全流程综合服务的社会化服务网络及运行体系。可从以下几方面进一步认识走出去服务平台：

（1）互联网化服务平台。平台依托互联网建立线上服务模式，建立门户网站、移动 APP 应用、微信公众号等互联网平台，同时设立各级子门户，分层管理，信息畅通，资源共享，协同服务。

（2）平台属性特征。平台采用政府引导、社会机构参与、资源整合、市场化运作的模式，具有权威性、开放性、公益性等特点，目的是为走出去企业提供全生命周期的各类服务。

（3）平台运营模式特点。平台采用开放式多方参与提供服务模式，各类服务资源集聚于平台共同服务企业，以资源整合为主线，以资源共享为核心，以创新服务功能为驱动，最终为“走出去”企业提供切实的服务。

（4）平台服务内容明确。平台满足企业“走出去”的信息资讯、项目申报、投资融资、沟通交流、人才服务、法律维权、设计制作、电子商务服务等共性需求，基本实现服务一站式，省心、省时、省力，帮助企业发展。

## 2.2 相关理论基础

### 2.2.1 共享经济理论

共享经济最早由美国学者马科斯·费尔逊和琼·斯潘思于 1978 年提出。共享经济的主要特点是，除了商品或服务的需求方、供给方之外，还存在由第三方创建的、基于信息技术搭建的市场平台。供求双方借助于平台，交流、分享、交易或为筹措资金。共享经济也被称为分享经济，是一种高效社会资源配置的新型经济模式，在信息技术高速发展的当下，共享经济利用网络、大数据、云计算等前沿技术将原本无法参与经济领域的各类资源，融入到型的商业模式中，激发了资

源的更大价值，从而也打造出新的经济价值和社会效益。

大数据与分享经济的结合创新为走出去服务服务平台的发展带来了新的生命期。本文提及的走出去综合服务平台中主要的服务场景是企业与政府出台政策对接、企业与服务机构之间的交易撮合以及服务的对接等，面向政府部门、服务机构、企业提供服务。

随着大数据产业高速发展，地方政府加快数据政策体系、数据环境体系数据标准体系的优化完善，为走出去企业服务平台理清了大数据归集的障碍；利用共享经济原理，实现大数据共享，通过数据模型、大数据算法、企业画像、大数据增信等一系列技术手段与应用功能可为平台提供更加普惠、精准、高效、智能化的服务，彻底改变原有服务平台模式，从而赋予平台新的生命。

### 2.2.2 5S 管理理论

5S 管理理论是一种起源于日本的现代企业管理模式，由 5 个罗马拼音为 "S" 开头的日语词汇组成，分别为整理 (SEIRI)、整顿 (SEITON)、清扫 (SEISO)、清洁 (SEIKETSU)、素养 (SHITSUKE) (日语分别为せいり、せいとん、せいそう、せいけつ、しつけ)，也被称为“五常法则”。5S 管理理论在制造业、服务业等改善现场环境的质量和员工的思维方法上应用广泛，帮助企业有效地进行全面质量管理。5S 管理理论亦适用于平台建设上，对塑造平台的形象、界面优化、高度的标准化、提高平台效能、打造平台核心竞争力、提升用户满意度等方面发挥了巨大作用。

第一个 S：SEIRI (整理)，在平台建设运用上，帮助平台区分网站内必要的与非必要的栏目。一方面对栏目进行重新分类，使平台版面栏目条理清楚，便于翻阅查找；另一方面，精简非必要的栏目版块提升平台的服务效率和内容的精准度。通过整理，可以使网络平台的服务更高效、力量更集中、目标更明确、主题更鲜明。

第二个 S：SEITON (整顿)，在平台建设运用上，帮助平台调整网页的页面设计，进行网页的合理布局，优化用户的使用体验及观感。网站应当用简单高效的方式满足用户的需求，让用户尽快找到所需内容。

第三个 S：SEISO (清扫)，及时去掉平台内的垃圾内容，包括清理过期内容、清理缓存、过多的站内广告等等，让网站保持干净整洁。定期的清扫不仅是对平台的日常维护，还能提高平台网站的运行速度。

第四个 S：SEIKETSU (清洁)，将前 3 个 S (整理、整顿、清扫) 的实施持之以恒，并予以制度化，使网站的运营维护有章可循，维持整理、整顿、清扫的效果，力争将平台建设至最佳状态。

第五个 S：SHITSUKE（修养），修养是 5S 活动的核心，平台运营管理人员的言行即是自身的修养亦代表平台形象，不断提升平台运营管理人员的素质既是对管理工作负责，也是对用户负责，实现平台运营管理人员与平台不断实现共同提升进步。要发扬团队精神，严格执行规定，把平台管理工作做好，团队每一个人都要养成良好的习惯，要有内心的认同、自觉遵守平台运营的各项制度规定。

### 2.2.3 平台运营策略

平台经济不仅对产业行业而言是推动产业结构升级和转变的重要推手，对具体企业而言可以帮助其实现功能拓展乃至战略转型<sup>[54]</sup>。平台须对双边乃至多边的客户具有强大的吸附能力，这样才能实现平台的最大价值。在平台运营策略的研讨方面，不少学者研究分析了平台运营策略，包括捆绑销售策略、平台定价策略、客户召集、差异化策略等等。

在捆绑销售策略方面，平台常采用捆绑、搭售等策略，在帮助平台满足用户多样化的需求的同时，获得其它平台客户<sup>[55]</sup>。Choi (2010) 认为搭售有助于将平台消费者转变为多个买主，使平台与使用平台的供需双方都能从中获利<sup>[56]</sup>。国内的学者研究上，王卉等人对知识服务产品平台进行了运营策略探讨，提出了“内容”+“工具”+“社交”的移动互联网产品架构，以及多触点、社交化、数据化的互联网推广策略，并在产品定价上采取了提供特定服务、聚集特定用、进而运营用户价值的盈利模式。<sup>[57]</sup>

在平台定价策略方面，燕志雄等人构建“获客+盈利”模型，对平台的用户规模、市场结构与平台定价问题进行深入分析，在获客阶段，如果处于完全或者寡头垄断情况下，平台给予用户的优惠力度与平台用户的规模增长外部性成正相关<sup>[58]</sup>。刘树坤等人研究了基于多边参与的市场平台的定价策略<sup>[59]</sup>。E. Glen Weyl<sup>[60]</sup>提出了在双边平台情况下网络垄断定价的一般理论。

在客户召集策略方面，平台要充分利用自身特性和优势来获取客户资源。Bakos 和 Katsamakas (2008) 认为平台参与者一方会因另一方的加入而获取价值<sup>[61]</sup>。资源的异质性对于平台的长期发展发挥着重要作用<sup>[62]</sup>。

在差异化策略方面，包括服务的差异化与客户差异化，通过差异化策略对平台进行细分，树立平台独特的特征与效用，使平台在与平台或传统企业竞争中获取优势与利润。



## 第3章 湖南建行“湘企出海+”综合服务平台运营现状及问题分析

### 3.1 中国建设银行湖南省分行简介

中国建设银行湖南省分行作为国家控股的大型商业银行的省级分行，为客户提供立体化、全方位的银行服务和产品，其客户基础十分广泛，金融服务水平较高，具有较大的市场影响力，是湖南地区规模最大、效益最好的金融机构。截止2020年9月末，存款余额超过8070亿元，贷款余额超过6169亿元，主动向20余万家企业减收利息和服务费8.55亿元，对公信贷（含对园区、走出去项目）投放1700亿元，近三年合计投放4900亿元，存贷款规模、资产质量、经营效益、上缴税费都排在全省同业首位，在服务地方经济发展中发挥耀眼风采。

自从“一带一路”倡议提出以来，建行湖南省分行紧紧围绕湖南省“创新引领、开放崛起”战略，开拓优质、高效的金融服务，优政、兴业、惠民，主动、及时、全力对接湖南企业“走出去”与“引进来”，支持湖南打造“外向型经济发展高地”，推动湖南外向型经济发展。

一方面，以先进的全球结算网络为依托，建行湖南省分行通过降低国际结算费用、提高结算效率和服务质量，为湖南企业提供全球结算便利。2020年1-11月国际收支量实现110亿美元，同比增幅21.5%，代客结售汇量74亿美元，公外汇存款贷款、国际结算量同业排名均保持第一。

另一方面，建行湖南省分行加大外汇信贷投放，支持全省外经外贸企业做大做强，近三年，累计为湖南“走出去”企业实现跨境融资20多亿美元，投放近96亿美元外汇贷款，外汇信贷投放额、余额及同比增速均处于同行业领先水平。

此外建行湖南省分行创新推出多样化拳头产品，不断提升对客服务能力。一是围绕数字化经营，加快金融服务线上化进程；二是不断创新政银合作新模式，先后与政府部门联手打造了“湘企出海+”、招商云平台，协同参与“单一窗口”、外贸供应链平台等平台的建设，为全省外经外贸金融赋能，助力湖南打造内陆创新开放新高地；三是多次主动参与湖南省政府组织的重大涉外经济活动，如中非经贸博览会、广交会等，与省内多家客户签订跨境金融合作、海外发债及海外项目融资协议，通过境内外联动业务为省内客户引进境外低成本融资。

### 3.2 “湘企出海+”平台概述

#### 3.2.1 平台简介

针对政府部门亟待创新政务服务模式、实现线上智慧政务、提高政务效率、

让政务服务快速通达市场主体的难点，企业面临信息不对称、资源整合不力、融资难、融资贵等痛点问题，建行湖南省分行坚持以金融科技赋能，在全省搭建政银企新型服务平台，与湖南省商务厅共同打造了“湘企出海+”综合服务平台及14个地市专区，以新金融行动支持湖南开放型经济高质量发展。

“湘企出海+”综合服务平台（以下简称“湘企出海+”平台）建设的总体目标是：为湘企“走出去”定向导航，为“走出去”湘企保驾护航。从信息需求、政策需求、专业服务需求等角度出发，平台整合信息共享、业务办理、项目发布、统计服务、专业服务等多项功能于一体，为湘企“走出去”提供法律法规政策资讯、市场与项目信息及对接撮合、综合金融服务。

平台的PC端网站、移动端网站及微信公众号于2017年10月正式上线运行。近三年，“湘企出海+”平台的建设运营已取得了阶段性成果。平台在功能完善、运营服务、资源聚集、宣传引流、专区推广及外省复制等方面重点布局、快速发展，截至2021年5月底，平台共发布境内外信息资讯11196条；微信公众号图文推送3116篇。平台总用户数达到8010户，其中手机端（微信公众号）用户6325户，PC端1685户。网站总浏览量为16.3161万次，独立访客4.5339万人，微信图文总阅读人数35.5579万人，图文总阅读次数73.9972万次。在助力我省走出去外经政务办理、项目管理、资金申报等工作的线上化和智能化方面取得了良好的成效。

在2021年湖南省政府的《中国（湖南）自由贸易实验区建设实施方案》中，明确将“湘企出海+”综合服务平台发展成集信息交流、专业培训和项目撮合为一体的综合性平台。通过平台场景打造，建行湖南省分行可以为全省走出去企业提供配套的配套金融服务，在支持湖南开放型经济的同时，也推进银行自身业务高质量发展。

### 3.2.2 平台服务对象及功能

平台服务对象主要有四类，一是政府职能部门、二是服务机构、三是走出去企业、四是其他相关用户。

（1）为政府部门提供信息资讯、政策法规、走出去项目、经贸促进活动等信息的发布、管理以及统计数据分析查询服务，政府职能部门可以通过平台网络了解企业需求、落实惠企政策，反馈优化政策。

（2）为湖南走出去企业提供对外经济合作相关的动态信息、政策法规、项目对接、咨询指导、活动参与、形象展示等服务。企业通过平台自主选择服务产品，发布企业发展中各类需求并通过平台对接及时解决企业各项需求。

（3）服务机构又可分为金融机构、各类专业服务机构、中介服务机构等，

平台可为第三方服务机构提供形象展示、服务介绍、经贸促进活动发布和报名、互动交流等服务。

(4) 为其他相关用户提供基本信息浏览、经贸促进活动报名、互动交流等服务。

根据各项功能,“湘企出海+”综合服务平台设置了9个一级栏目,功能见表3-1。

表 3-1 “湘企出海+”综合服务平台栏目设置

一级栏目 (9个)	二级栏目	一级栏目 (9个)	二级栏目
信息资讯	工作动态	一带一路	新闻资讯
	通知公告		专业产业联盟
	行业资讯		驻外经商机构
	海外经营案例		境外商务代表处
	政策解读		境外经贸合作园区
项目信息	境外项目(招标、投资、租赁等)	湘企名录	中建五局
	投资意向		三一集团
	境外用工需求		中联重科
政务服务	公共服务(境外投资、对外承包工程、对外劳务合作)		华菱钢铁
	政策法规		.....
	政策解读	市州专区	长沙专区、湘潭专区、株洲专区、益阳专区、岳阳专区、常德专区、衡阳专区、邵阳专区、怀化专区、郴州专区、娄底专区、永州专区、张家界专区、湘西专区
	统计服务(投资月报、投资年报、承包工程)	互动交流	对外投资综合咨询
专业服务	出境服务(出国签证信息动态、各国签证办理指南、APEC商务旅游卡、领事保护指引、国别(地区)指南)		承包工程综合咨询
	国别信息		对外劳务综合咨询
	第三方服务机构		金融服务咨询
	经贸促进活动		政策法律财务咨询
	金融服务		意见建议

	专业人才库	关于我们	平台简介
	境外风险		服务指南
	行业合作平台		联系我们

3.2.3 平台运营模式

“湘企出海+”综合服务平台以“湖南省商务厅与建行湖南省分行共建、社会参与、公益性服务”为运营模式。

①湖南省商务厅与建行湖南省分行共建。平台由湖南省商务厅支持倡导并主持顶层设计、整体规划，并对平台的建设与运营进行宏观管理，细化至具体科室负责平台运营的事务管理。建行湖南省分行根据湖南省商务厅的建设需求，与省商务厅一同部署措施、协同推进，通过反复调研，外联中国国际电子商务中心统筹科技资源，参与平台具体方案设计、落实建设要求，完成平台的初步搭建和运营。

②社会参与。“湘企出海+”综合服务平台由政府、企业、金融机构、中介服务机构共同参与，拥有广泛的参与性和互动性。一是平台的提供服务的相关单位为省市商务厅局、建行海内外省市分支机构以及在服务企业“走出去”方面有经验、有较强实力、影响较大的金融机构、律所、事务所等，为平台的持续、良好运营奠定了基础。二是平台引进银行、担保、保险、投资、基金等其它金融机构，以及律师事务所、会计师事务所等中介机构，为企业提供一站式、多方位服务。三是平台吸引境内外工业园、产业联盟、协会团体等社会组织，通过组织线上线下交流、对接、撮合等活动，实现平台建设目的。

③公益性服务。平台为“走出去”企业提供信息资讯、政策法规、项目对接、申报等公共服务，具有明显的公益特征，是一个政务服务平台、信息共享平台、金融服务平台、专业中介服务平台、项目撮合平台，以培训互动、活动举办等形式支持“走出去”企业成长、金融服务创新、市场活跃。

“湘企出海+”综合服务平台的运营服务主要包括平台功能开发和完善、系统操作培训、平台运行服务以及平台推广四个版块的工作。各单位职责分工如下表 3-2:

表 3-2 “湘企出海+”综合服务平台运营服务职责分工

运营服务主体	职责分工
湖南省商务厅	平台功能开发需求提出、意见反馈和最终确定工作
	培训计划审定和培训通知工作
	方案审定、日常运营服务的指导、政府渠道获取的项目信息收集等工作

	《平台宣传推广方案》审定、线上线下推广活动的统筹等工作
建设银行湖南省分行	“平台功能开发和完善”版块的意见反馈工作
	“平台运行服务”版块的金融类专业服务工作
	《平台宣传推广方案》审定、线上线下推广活动的统筹等工作
中国国际电子商务中心 (公司)及湖南代表处	前端页面设计、后台技术开发、内部运行测试、整体调整完善等工作
	“系统操作培训”版块的培训计划起草及培训实施工作
	平台日常运营服务、网络及其他渠道获取的项目信息收集等工作
	方案起草、线上线下推广活动的实施等工作。
长沙市及市州商务局	主要负责“地市专区”版块的功能开发需求提交及该板块的日常运营服务工作。
金盾公司	对“湘企出海+”服务平台及湖南省对外投资合作项目管理服务子系统信息系统安全保护等级三级测评服务项目提供服务。

“湘企出海+”综合服务平台重点功能之一是为平台用户提供各类信息资讯，其中信息类别主要为以下几类：

- 1.基础类信息：信息资讯、政策法规、专业服务-风险提示、一带一路-新闻资讯；
- 2.金融类信息：金融服务；
- 3.专业类信息：项目信息、经贸促进活动、湘企名录、第三方服务机构、专业人才库、丝路联盟、丝路研究院、产业联盟、境外商务代表处、境外经贸合作园区等；

根据信息类别的不同，平台制定了相应的信息审核、发布机制，具体流程见图 3-1

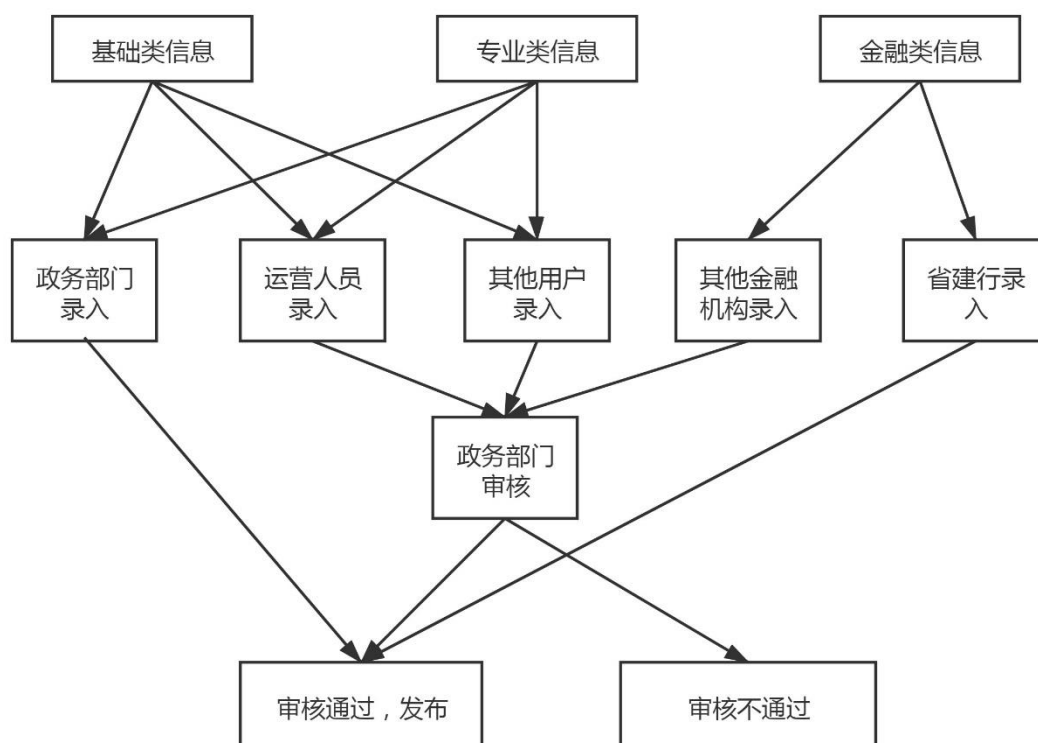


图 3-1 信息审核、发布机制

### 3.2.4 平台建设成效

#### (1) 平台最新运行情况

平台在功能完善、运营服务、资源聚集、宣传引流、专区推广及外省复制等方面重点布局、快速发展，并在助力我省走出去外经政务办理、项目管理、资金申报等工作的线上化和智能化方面取得了良好的成效。

截至 2021 年 5 月底，平台共发布境内外信息资讯 11196 条；微信公众号图文推送 3116 篇。平台总用户数达到 8010 户，其中手机端（微信公众号）用户 6325 户，PC 端 1685 户。网站总浏览量为 16.3161 万次，独立访客 4.5339 万人。微信图文总阅读人数 35.5579 万人，图文总阅读次数 73.9972 万次。入驻了 42 家境内外金融机构、604 家知名企业、11 个境外经贸合作园区、11 家专业产业联盟、32 家第三方服务机构等，实现了与商务部所有驻海外经商参处的实时链接。平台强大的综合服务功能及创新性，使其备受关注，被赞誉为“湖南开放型经济的新名片”。平台被政府授予“湖南金融创新力量”称号，受到国家商务部、湖南省商务厅、众多走出去企业和系统内部的极大认可。

#### (2) 运用模式创新情况

一是创新线上活动直播模式。2020年8月18日,“湖南-非洲三国贸易合作推介会”在长沙举行,建行湖南省分行与省商务厅、加纳驻华大使馆、坦桑尼亚驻华大使馆、埃塞俄比亚驻华大使馆共同主办此活动,这也是湖南省第一场对非洲国家的重大经贸活动。“湘企出海+”综合服务平台被指定为活动唯一线上通道,提供集活动发布、组织、报名、直播等于一体的综合服务。依托“湘企出海+”地市专区,会议内容“零距离”触达全省,在湘潭、岳阳、益阳、长沙高新区设置视频分会场,以“云端+直播”方式为中非经贸合作搭建桥梁,也为承办重大外经贸活动开创了新模式。

二是创新撮合平台对接模式。建行总行依托强大的金融科技开发了“全球撮合家”平台,“湘企出海+”综合服务平台通过与“全球撮合家”的引流与共享,实现双向的平台用户注册,为各类企业和客商、商协会等提供开放式、智能式的跨境撮合,助力经贸。比如在新冠疫情爆发初期,平台成功为我省某企业撮合累积14万件防疫物质的出口贸易,交易额超2000万人民币。

在2020年的广交会上,平台成功打造的“数字会展”,通过“互联网+会展+金融”的跨界融合,为会展企业提供线上会展+金融支持的综合服务,效力企业和客商交易的达成,省商务厅通过《湖南商务》及多家媒体对其进行了报道。

三是创新境内外分行联动模式。平台搭建了“出海金融服务”模块,并联动建亚实验室开发境外分行模块,为湘企建立了覆盖全球的结算与投融资网络,目前已经上线了香港、约翰内斯堡,米兰等多个海外专区。通过提供建行所有海外分行地址及联系人、经营案例等,便于展示建行境内外的一体化的专业服务,实现海外分行与走出去企业的对接。在专业人才库引入海外分行团队入驻平台,提升我行金融服务形象和成效。

四是创新平台云签约模式。沪洽周开幕活动的27个湖南重大招商引资项目签约采用云签约模式,2020年11月沪洽周的《中非经贸合作机制上海洽谈会》活动也通过“湘企出海+平台”综合服务平台实现云签约、云洽谈。

### 3.3 “湘企出海+”平台运营情况现状分析

#### 3.3.1 “湘企出海+”平台运营情况调查问卷设计

##### (1) 调查问卷目的

为贯彻落实国家“走出去”、“一带一路”重大战略,建行湖南省分行创新搭建“湘企出海+”综合服务平台,有效地解决了“走出去”企业在信息资源共享、项目对接撮合和海外项目融资等方面的痛点问题,同时有助于政府实现政务电子化、提升服务效率,有力支持企业“走出去”。平台于2017年10月17日正式启动上线。平台的上线只是一个开始,部分功能板块和服务内容正在逐步完善。

平台上线后受到了市州商务主管部门、走出去企业、第三方服务机构、金融机构等各方用户的密切关注和支持。为更好地为相关用户提供服务,优化新增栏目,特展开平台用户调研工作,倾听各方用户心声,收集整合各方意见,以此为平台未来功能完善和运行服务计划奠定基础。

此次平台调研以完善平台功能、提升平台实效为出发点,以理清如何发挥在企业“走出去”过程中平台所承担的信息整合作用和引导服务作用为重点,深入了解各单位“走出去”工作开展的实际情况、需求和所面临的突出问题;倾听各单位对政府引导和支持企业“走出去”工作建议;了解第三方服务机构在助力企业“走出去”方面所提供的主要服务内容和做法经验;收集整理各单位对平台功能完善和运行服务的建议和意见等。为平台后续的功能完善、信息整合和服务对接提供方向。

### (2) 调查问卷对象及内容

湖南省部分市州商务主管部门外经工作负责人、部分“走出去”外经企业代表、部分第三方服务机构代表。调研内容如下:

①部分市州商务主管部门。了解市州“走出去”工作开展的实际情况。包括市州推动“走出去”发展的工作做法和成效、制约“走出去”发展的瓶颈问题、推动“走出去”发展所采取的政策措施和支持情况等。了解市州专区建设工作要求、功能完善和运行服务的建议和意见。

②部分“走出去”外经企业。了解企业“走出去”工作开展的实际情况和需求。包括企业海外经营主要投资国别、主要途径/方式、工作做法和成效、“走出去”重点项目及经营情况、外派人员整体情况、所面临的突出问题和困难、所需的帮助等。了解企业对平台功能和运行服务的建议和意见。

③部分第三方服务机构。了解机构在助力企业“走出去”过程中所提供的主要服务内容和做法经验;了解机构在资源、服务、活动等方面能够与平台合作对接的点。了解机构对平台功能完善和运行服务的建议和意见。

### (3) 调查问卷设计

本次研究的调查问卷为“湘企出海+”综合服务平台用户服务调查问卷,根据平台用户的不同,分别设置了“走出去”企业、市州商务主管部门、第三方服务机构三类问卷。

“走出去”企业问卷设计整体分为三个部分,第一个部分是介绍本次研究的主题内容、发放问卷的目以及保密性承诺,以便答卷人员接受此次问卷调查;第二部分是答卷者的背景资料,包括企业名称、企业“走出去”工作开展的实际情况,以选择题与问答题为主,共10个题目;第三部分是根据不同的维度设计的对“湘企出海+”综合服务平台的服务需求及建议等具体问题,以选择题与问答题



为主，一共 7 个题目。

市州商务主管部门问卷设计整体分为三个部分，第一个部分是介绍本次研究的主题内容、发放问卷的目以及保密性承诺，以便答卷人员接受此次问卷调查；第二部分是答卷者的背景资料，包括市州商务主管部门名称、受访人职务、市州支持企业“走出去”措施及现状；第三部分是根据不同的维度设计的对“湘企出海+”综合服务平台的服务需求及建议等具体问题。整份问卷以选择题与问答题为主，一共 10 个题目。

第三方服务机构问卷设计整体分为三个部分，第一个部分是介绍本次研究的主题内容、发放问卷的目以及保密性承诺，以便答卷人员接受此次问卷调查；第二部分是答卷者的背景资料，包括第三方服务机构名称、问卷填写人姓名、职务等，第三部分是根据不同的维度设计的对“湘企出海+”综合服务平台的服务需求及建议等具体问题。整份问卷以选择题与问答题为主，一共 7 个题目。

#### （4）调查问卷回收情况

初期调研于 2020 年 12 月结束。对调研资料进行了系统地整理、研讨和分析。现将调研资料统计如下：

共收回调研问卷 65 份，详见表 3-3。

表 3-3 调研问卷回收情况

调研项目	调研对象	描述	统计
调研问卷	市州商务主管部门	岳阳市商务粮食局、怀化市商务局、衡阳市商务和粮食局（2 份）、益阳市商务局、张家界市商务局、郴州市商务局、永州市商务局、娄底市商务粮食局、祁东县商务和粮食局、邵阳商务局	11 份
	外经企业	建工集团、衡阳特变电工、山河智能、中建五局、同心经济、湘江电力、长沙永骏等	50 份
	服务机构	德勤、国浩、普华永道、君见律所	4 份

### 3.3.2 湖南省对外经济合作企业基本情况分析

#### （1）境外投资企业

目前，湖南省经商务部门核准（备案）的境外投资企业共 1440 家，其中国有企业占 13.3%，民营企业占 86.7%。

从市州分布情况看，长沙市、邵阳市、省直企业分别占比 26%、21%和 15%，超过全省境外投资企业总数的一半以上；永州市、衡阳市、湘潭市、株洲市紧随其后。

从投资地区分布看，重点集中在亚洲，占 68%，其次是北美洲、欧洲和非洲分别占比 11%、9%和 8%。见图 3-2 和 3-3。

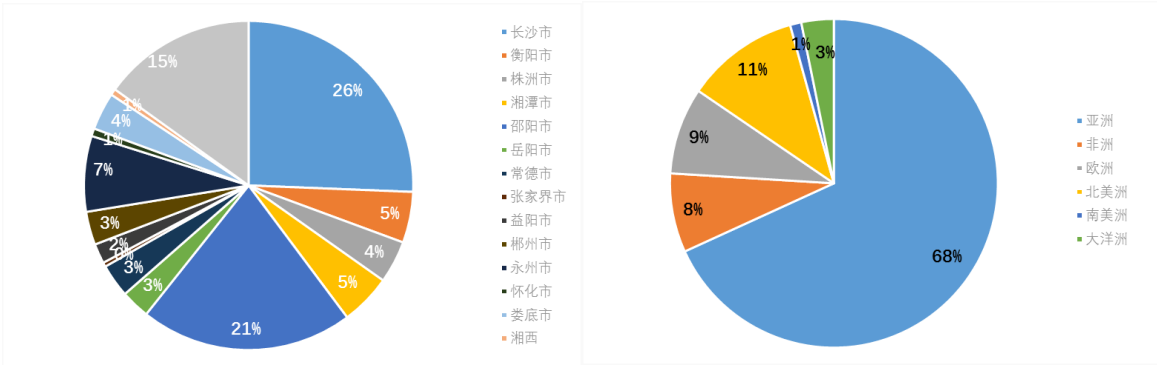


图 3-2 市州分布情况图

图 3-3 投资地区分布情况图

(2) 对外承包工程企业和对外劳务企业

目前，湖南省已足额缴存对外承包工程备用金，具备开展对外承包工程业务资质的企业共 27 家；具备对外劳务合作经营资格的企业共 20 家。

3.3.3 企业部分问卷调研数据分析

(1) 企业走出去的情况

①企业走出去的形式

问卷调研的 50 家企业中，有 45.83%的企业为对外直接投资，这一类所占比例最重。其次是经营产品和服务出口的企业，占比 25%。有 21.74%的企业从事对外劳务合作，以及 12.5%的企业从事对外工程承包。详见图 4-3。

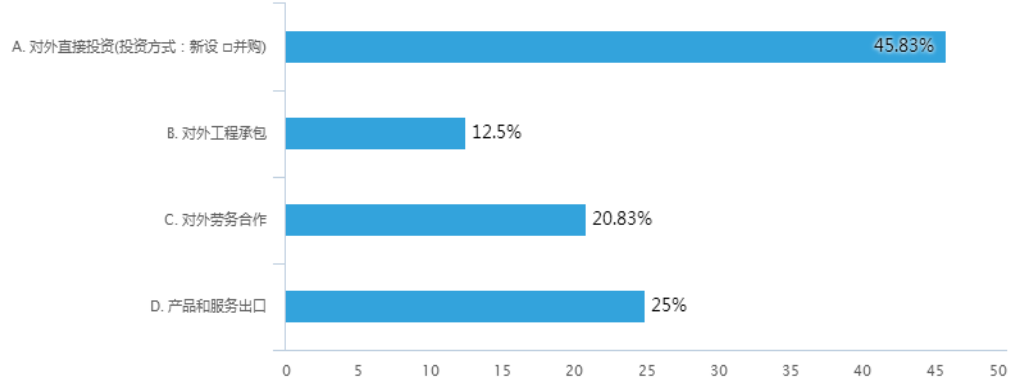


图 3-4 企业走出去形式

②企业走出去的领域

湖南作为制造业大省，由此可见半数以上的湘企走出去集中在制造业领域。其次是建筑业，占比 20.83%，剩余企业集中在采矿、能源电力、批发零售、信息

传输、软件、交通运输、商务租赁和其他（电力安装分包）。详见图 4-4。

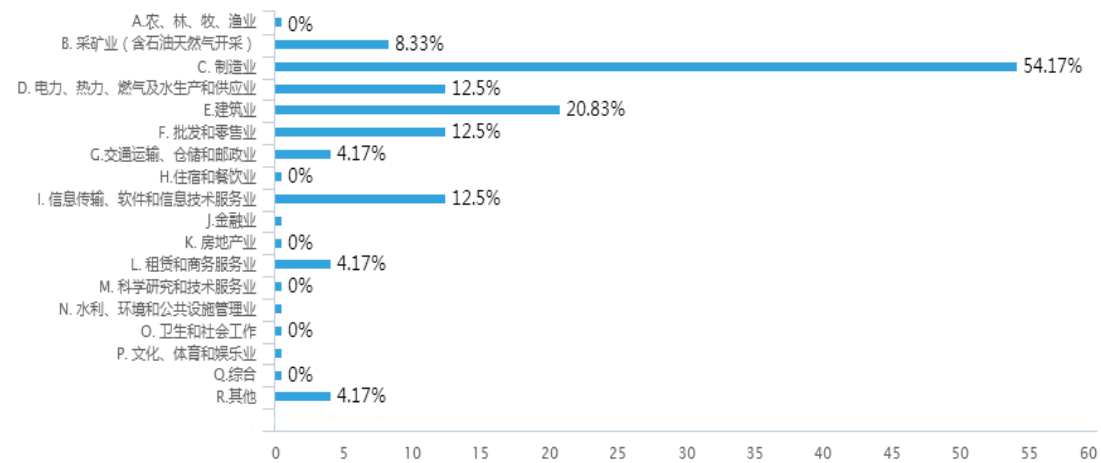


图 3-5 企业走出去领域

（2）企业项目信息获取渠道分析

九成以上的企业表示是由自己寻找项目目标，其次由合作伙伴推荐占比 66.67%，通过行业协会、商会或同行企业推荐占比较以前有所提高，达到 20.83%。通过中介服务或各类投资招商会占比均为 12.5%，随后 8.33%的企业通过各类招投标。通过各国驻华投资招商机构推荐和企业觉得有价值的网站占比较低，仅为 4.17%。详见图 4-5。

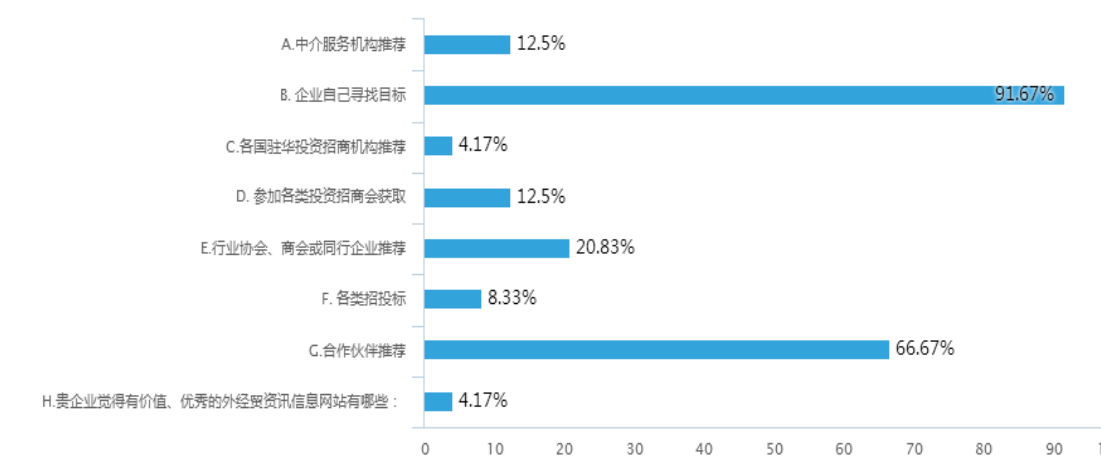


图 3-6 企业项目信息获取渠道

（3）企业“走出去”突出困难分析

一半以上的企业觉得目标国家政策法规不熟悉和人才专业性不足是企业走出去最大的困难。其次是缺乏类似项目经验和项目资金不足，占比达 40%以上。有两成以上的企业认为商务会晤难沟通以及国际非政府组织沟通困难。认为工会沟通困难劳务纠纷以及其他困难（某些高端、专业技术性人员招聘困难）占少数。

而几乎没有企业认为目标国家政治事件突发是企业走出去的困难。由此可见，首先我省企业走出去难度大取决于多方面的原因，并不单纯由某单一因素造成；其次，企业走出去的难度多集中在政策、人才、资金和经验四大方面，以往所认为的政治、风险等因素已不再对湘企走出去构成大影响，说明我省企业对于走出去的认知有进一步的提升。详见图 4-6。

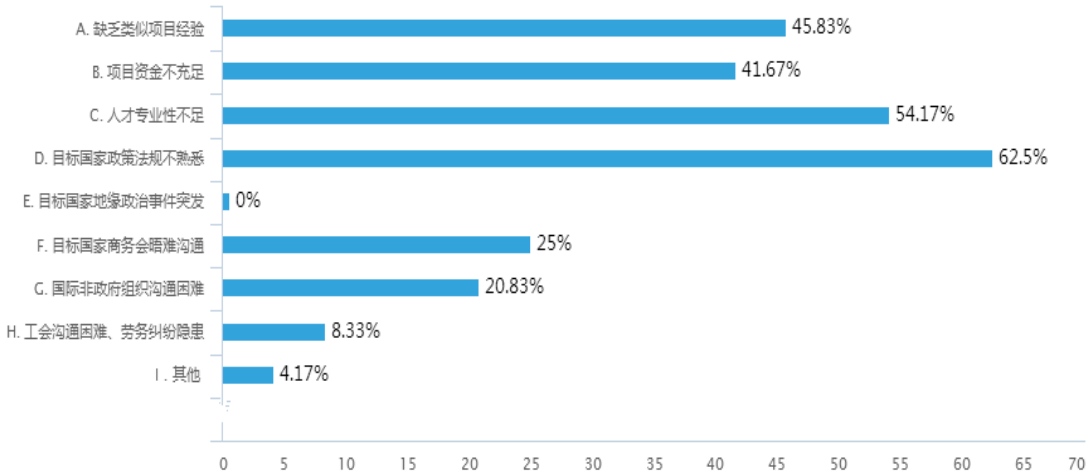


图 3-7 企业“走出去”突出困难

（4）企业“走出去”资金来源

九成以上的企业资金来源于自有，33.33%的企业资金来源于银行贷款，其次是通过资本融资，境外融资和国家政策性资金。详见图 4-7。

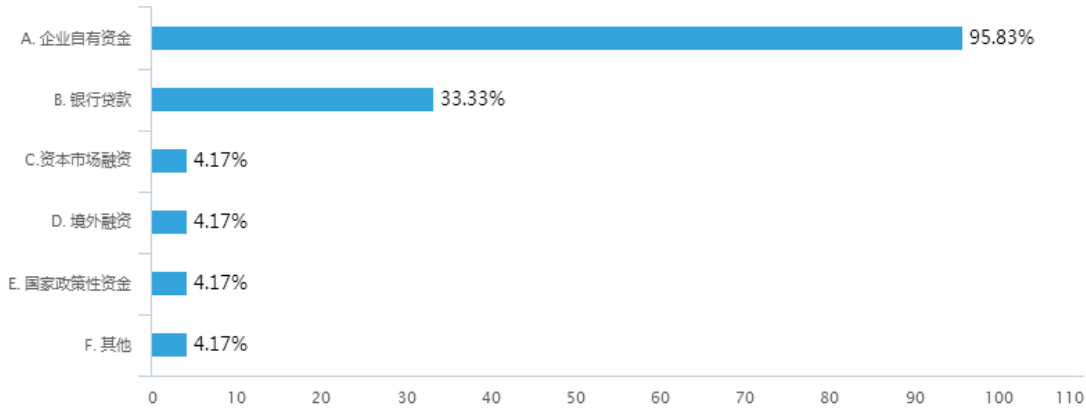


图 3-8 企业“走出去”资金来源

（5）企业所面临的突出困难及服务需求汇总

①需要政府支持

超半数以上的企业希望得到政府的支持，主要在劳务人员服务、政策扶持上。

②劳务人员需求

企业普遍表示，专业性高的劳务人员比较难招聘；而劳务人员对出国的安全、

资金的担忧成为劳务人员的主要问题，因此企业对劳务人员培训周期较长，影响海外项目进度。企业希望能够多提供境外雇主需求信息以及人员招聘平台服务，加强省市各劳务平台提供劳务的服务。

### ③第三方服务机构需求

本次调研对于第三方服务机构提供的需求首次大幅度增加，尤其是希望多了解境外国家的法律和政策。企业纷纷表示希望并愿意参与第三方服务机构举办的或联合举办的有关境外投资的活动。

### ④金融服务需求

部分企业表示，不太了解政策性银行融资的资质及申请条件，不清楚本企业是否有资格申请，希望平台加强政策性银行的融资信息介绍，并加大与政府支持力度大的金融机构之间的合作。

依然有近三成的企业不曾选择过金融机构。在银行的计划选择中，优先选择分别为：中国银行、建行和工行，并希望加强海外金融机构服务的推荐。

### ⑤对于平台计划新增“需求撮合”功能的反馈

接近半数的企业表示对该功能的期待，愿意在平台发布和找寻项目和人才需求。还有企业反馈希望不仅提供需求撮合，还可以交流经验，希望根据国别建设不同的交流群。

### ⑥其他

部分企业建议希望多加强案例分析。

## 3.3.4 市州商务局部分问卷调研数据分析

### （1）对平台栏目的关注

市州商务局关注平台最多的栏目为政策法规，这与企业第一关注的栏目一致。其次为公共服务和一带一路栏目，占比均为 81.82%。信息资讯占 72.73%，项目信息、出境服务、经贸促进活动和市州专区也浏览较多，占比均为 63.64%，五成以上的市州商务局还关注劳务人员信息与湘企名录。对比企业的关注栏目，企业关注的栏目集中在政策法规、项目信息、境外风险、信息资讯、一带一路等。相比企业，市州商务局对于平台栏目关注的范围更广。详见图 4-8 和图 4-9。

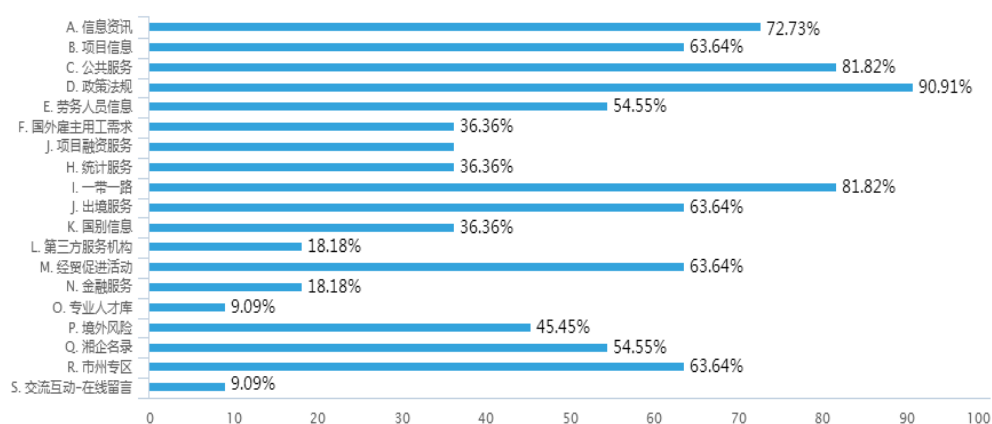


图 3-9 市州商务局关注的平台栏目

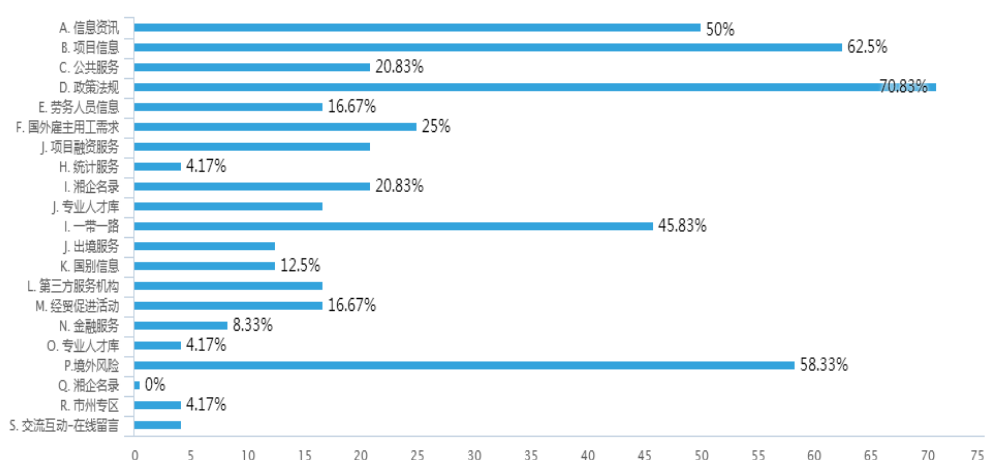


图 3-10 企业关注的平台栏目

## (2) 对平台的意见与建议

### ①对平台政务功能方面

市州对政务方面的需求主要集实用度和时效性中在上，希望能及时发布。主要建议一是希望风险提示更醒目，二是针对目前走出去企业国内员工出境审批签证环节复杂和困难，程序不明，建议将此版块内容和出境务工签证办理流程纳进去，便于企业操作。

### ②市州“走出去”企业情况和瓶颈

市州商务局反馈当地企业“走出去”普遍存在的问题是企业规模小、资金有困难或实力不强、人才缺乏以及外经政策的相对缺乏。商务局认为如果企业能形成抱团的格局，则可以解决境外业务分散、体量小、提高风控等瓶颈之势。

### ③对平台举办的线上线下培训意见和建议

市州商务局普遍认为平台举办的“走出去”企业培训虽然时间有点紧凑，但是内容丰富，受益匪浅。同时也提出了一些建议，比如可以减少纯理论的东西，增

加成功案例和实际操作流程,增加企业走出去办事流程和投资政策内容,希望授课主题尽量不重复,未来希望让有意向性的企业也参加培训学习等。

### 3.3.5 第三方服务机构部分问卷调研数据分析

#### (1) 交流互动方式

第三方服务机构希望与平台的会员交流主要通过邮件和电话以及在线交流的形式,见图4-10。

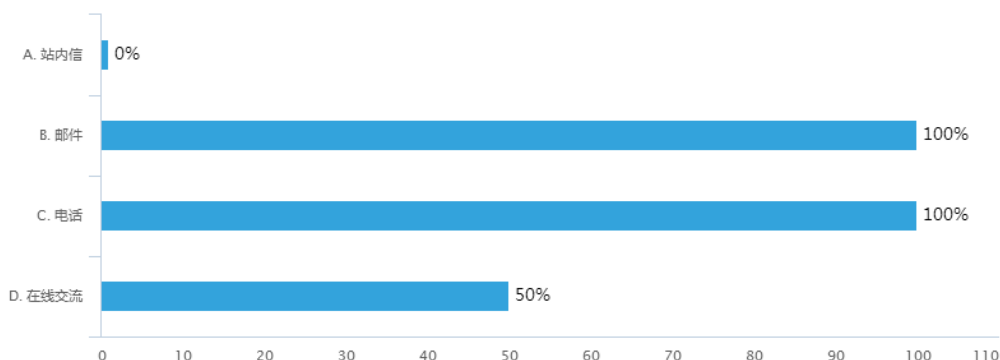


图 3-11 第三方服务机构希望与平台会员的交流方式

#### (2) 对于平台举办活动的期望

与部分机构有意向和长沙的涉外服务机构,比如中信保、外经协会组织企业走访和交流活动。第三方服务机构表示愿意与平台共同举办活动,比如希望与平台合作举办一些针对走出去企业的疑虑与难点的研讨会,或针对某个行业集中开展。

### 3.3.6 平台体验感数据统计分析

为了解平台上线及改版以来用户对平台的整体体验感,本次与企业 and 市州调研的同时也加入了使用情况满意度以及对运营人员的服务满意度的调查。

#### (1) 界面设计

对于平台界面设计风格的美观度上,28%的用户认为很美观,70%的用户认为美观,其中而认为不美观的用户为0,仅有2%的用户认为一般,说明界面在设计感上总体令人满意,见图4-11。

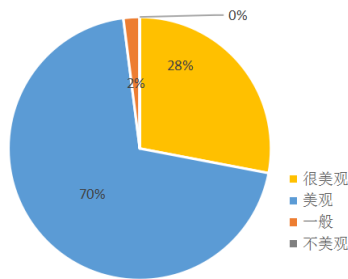


图 3-12 对于平台界面设计风格的满意度

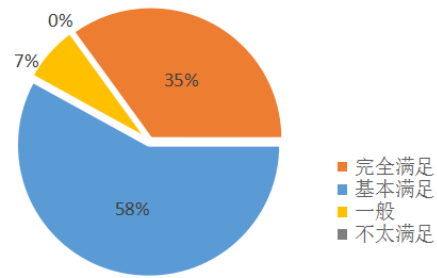


图 3-13 对于平台栏目设置的满意度

### （2）平台功能

在平台设置的各功能栏目齐全度和查找信息便利度上，九成用户认为能满足需求，其中有 35%的用户认为改版后完全满足，较一期满意度有一成的提升。另外一块有提升的是本次调研没有用户对平台功能觉得不满足，说明二期升级充分考虑了用户需求，在功能上得到很大的改进。见图 4-12。

### （3）平台操作

对于平台注册流程和系统操作 95%的用户都认为方便。没有用户认为不方便，较以前 3.7%的比例有所提升。但仍有 5%的用户认为一般，并提出平台在部分浏览器上的兼容性，有待加强和提高。见图 4-13。

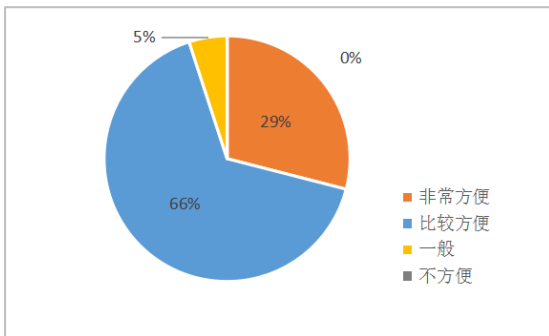


图 3-14 对于平台操作的满意度

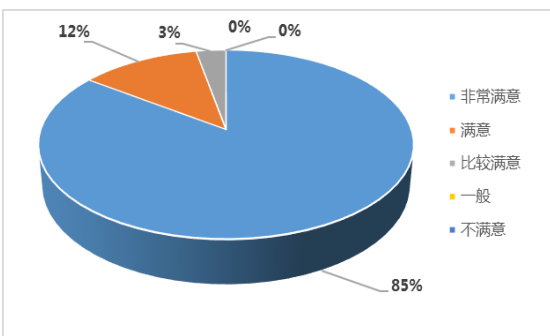


图 3-15 对于平台运营服务的总体满意度

### （4）平台运营服务总体满意度

此次调研也加入了用户对于平台运营服务的总体满意度。用户对于平台运营服务的总体满意率达 100%，其中 85%的用户认为非常满意，12%的用户表示满意，没有存在不满意现象。见图 4-14。

## 3.4 “湘企出海+”平台运营存在的问题及原因分析

### 3.4.1 平台政务运行方面存在的问题

#### （1）响应时效需要提升

平台作为政府主导的对外经济合作领域的专业平台，应该具备及时的政务信



息、活动信息发布职能。目前对外经济合作方面的政策法规、资金申报、业务办理、会议培训、经贸活动等重要通知公告信息未能实现第一时间通过平台进行发布,有一定的时滞性。企业用户所关注的重要信息未能通过邮件/短信/系统站内信等形式及时有效地定向推送给相关企业,需加强政务信息和活动通知的及时发布,提升平台的响应时效。

#### (2) 功能实效需要加强

一是在报表数据后台提取、分析方面,平台还缺乏对数据的整体运用及智能分析。根据问卷访谈结果分析,市州商务局反馈平台多以信息化展示为主,对平台业务数据、注册、浏览、咨询等数据缺乏汇总可视化分析,需要工作人员再进行数据处理,希望通过数据模型、大数据算法、企业画像、大数据增信等一系列技术手段与应用功能为平台提供更加普惠、精准、高效、智能化的服务。

二是在机构管理模块还需补充更新。目前平台入驻机构包括金融机构、重点走出去企业、第三方专业服务机构、湖南省内企业园区、湖南境外机构(境外商(协)会、境外商务代表处、境外经贸合作园区)等,系统缺乏对各机构信息的线上维护管理功能,为政务运行带来不便。

三是操作指南类信息还需补充完善。平台目前已完成了外经方面对外投资统计年报的操作指南,资金申报类事项,平台公共服务板块境外投资、对外承包工程、对外劳务合作相关业务线下办理流程。也在逐渐完善关于签证类型的选择、签证手续办理流程等事项。但针对某些具体业务的办理,缺乏具体详细的操作指南,如针对目前走出去企业国内员工出境审批签证环节复杂和困难,程序不明,建议将此版块内容和出境务工签证办理流程纳进去,便于企业操作。

四是部分功能有待进一步开发。如“数据/资料报送”功能、“对外援助”模块展示界面等。

### 3.4.2 平台服务“走出去”企业方面存在的问题

#### (1) 平台界面需优化

一是网站部分栏目架构冗杂,信息资讯类内容散布在平台的各大栏目中,增加了平台用户信息搜索的复杂度,影响使用效率及观感;

二是页面内容重点不够突出,平台网页页面设计中规中矩,用户点开网页无法一眼获取所需信息,缺乏进一步获取信息的兴趣。

三是平台各模块功能相互独立,缺乏逻辑关联。用户需要在平台内多次进行账号登录,进入不同的操作系统,如“湖南省对外投资合作项目管理服务系统”、市州专区账户等,影响用户体验感。

#### (2) 平台功能性不强

一是“交流互动”功能不足。虽然平台已开发在线交流移动小窗口功能，但因为后台维护人员有限，往往咨询留言未能得到及时答复。

二是首页检索功能暂未提供站内信息快速检索（关键词模糊检索）以及相关信息推介阅读功能，用户无法快速找到自己关注的信息。

三是项目支持方面，平台项目信息资讯存在时滞以及不全的问题，“走出去”企业更多还是主要依靠自己渠道寻找项目目标，网站项目信息效用不佳；

四是平台对外经企业缺乏信用等级等评价机制，部分大型企业掌握了较好的项目信息资源和投资机会，并愿意与其他企业特别是中小型企业合作，但出于对其他境外投资企业资金、实力、信誉等情况的不了解，同时也不清楚其他企业的投资需求，导致有力无处使。平台在为企业牵线搭桥，协助寻找项目合作伙伴，助力企业抱团出海方面还有待进一步支持与推进。

### 3.4.3 平台第三方专业服务存在的问题

#### （1）线上专业技术支持不足

一是案例展示方面，虽然平台收纳整理了多方面的“走出去”案例，但各案例散落在相应参与主体的介绍中，不便企业参考学习。且平台目前在金融机构、第三方服务机构、重点走出去企业方面多以企业简介、联系方式展示为主，缺乏对具体案例的直观体现，对企业的指导参考作用不强。

二是第三方专业服务未在平台发挥相应功效，平台仅简单的将服务信息展示出来，更多还需企业线下与第三方专业机构对接，导致金融机构、第三方服务机构在平台的参与度不高，“走出去”企业对平台的依赖性不强。

#### （2）线下专业技术支持不足

根据问卷调查反馈情况，一半以上的“走出去”企业觉得目标国家政策法规不熟悉和人才专业性不足是企业走出去最大的困难，纷纷表示希望并愿意参与第三方服务机构举办的或联合举办的有关境外投资的活动。这意味着平台的第三方专业服务在线下技术支持能力还未充分发挥，

### 3.4.4 平台问题的原因分析

通过以上三个层面的分析可以看出，“湘企出海+”平台在响应时效、功能性、客户服务性以及互动性维度下均存在问题，分析问题存在的原因主要有以下几点：

#### （1）平台基础框架结构混乱

“湘企出海+”综合服务平台，依托互联网技术，定位于信息传递、业务申报、互动交流、联动响应等多个平台功能的综合叠加，是新型银政企合作模式的前沿探索，目前国内此种模式尚无可参考先例。目前平台尚在建设与优化期，不断更新、加载、整合各项模块，导致平台基础框架结构混乱，庞杂的信息散落在

平台各处，未形成清晰、明了的结构线路，平台技术支撑人员重点关注在平台需求支撑进度，而忽略建设效果，缺乏一定的科学性和整体性，这要加强顶层设计，明确平台运营目标及架构，以及一定时间调整磨合。

#### （2）平台信息技术应用薄弱

目前“湘企出海+”平台页面的设计思路较为简单，设计方法较为单一和陈旧。在设计的同时并没有从普通政务服务网站的框架当中走出来，还是以信息资讯为主，在大数据分析、人工智能、服务支持、信息搜寻提取、交流互动等方面还有待进一步研发开拓，有形展示的部分既没有太多的新意，部分内容缺乏及时性，无法从形式内容上吸引平台用户关注推广。

#### （3）线上线下协同联动不足

仅靠平台线上咨询、业务办理等功能在支持湘企出海上力度有限，这需要在助力企业“走出去”上，将“湘企出海+”平台线上的便捷性、易扩展性与线下的专业性、低门槛互补。而平台线下支持服务因提供的服务的主体、途径、模式等与平台运营往往并不统一、服务重点与目的不同，导致平台的线上线下协同联动不足。

## 第4章 “湘企出海+”综合服务平台运营优化方案设计

本研究选取建行湖南省分行“湘企出海+”综合服务平台为研究对象,根据共享经理理论、5s管理理论和平台运营策略,本章从服务平台本身、服务过程、服务平台有形展示、服务人员、大数据运用等方面,结合用户调研问卷数据分析,以及平台运营存在的问题及背后形成原因,提出以下平台优化方案,希望可以对“湘企出海+”综合服务平台下阶段建设提供参考。

### 4.1 平台优化目标

结合调研分析与平台目前运行现状,要加速平台愿景的实现,下阶段需着力围绕以下几个方面推进平台的运用升级。

(1)丰富政务功能,便利政务运行。根据政务部门工作运行需要完善/新增系统功能,简化操作界面,畅通数据共享,提升政务运行效率。

(2)改善用户体验,便利用户使用。解决展示重点不突出、网站访客动线设置不合理等问题,提升用户使用便利性。

(3)完善专业服务,提高平台实效。解决目前平台在专业服务的支撑上比较薄弱、在为企业用户解决难点痛点问题上还存在局限的问题,优化工作的重心应由之前的平台搭建转移到平台功能运用上来,盘活用户使用。

(4)提升建行金融支持能力。建行湖南省分行作为“湘企出海+”平台的共建单位之一,由其要与省商务厅及下属单位共同推进湘企出海综合金融服务,完善湘企出海平台功能,如为“走出去”项目提供项目融资、国际资金结算、企业汇率避险等。加强地市专区的运用,不仅要把平台建起来,还要用起来,用活、用好,将平台特色、专业服务触及全省第一线外向型企业,真正打通服务企业“走出去”的最后一公里。

### 4.2 政务运行方面优化

从对市州商务局部分问卷调研反馈的结果来看,市州对政务方面的需求主要集中在实用度和时效性上。根据5s管理理论中的整理(SEIRI)、整顿(SEITON)、清扫(SEISO)、清洁(SEIKETSU)、素养(SHITSUKE),具体功能优化建议如下:

#### 4.2.1 基础功能模块优化

目前平台政务功能主要包括公共服务、政策法规、政策解读、统计服务等事项。其中,“公共服务”全面整合对外投资、对外工程承包、对外劳务合作三项业务线上办理事项,并在此基础上搭建了湖南省对外投资合作项目管理服务系统,

三类项目应在完成商务部门核准（备案）前通过登录“湘企出海+”综合服务平台在“湖南省对外投资合作项目管理服务系统”中完成报送（原则上投资类项目投资额不低于100万美元，工程承包类项目金额不低于500万美元）；“政策法规”“政策解读”发布国家部委、湖南省政府、省直相关部门及有关监管部门出台的有关外经工作的政策法规及权威解读等；“统计服务”实现湖南省外经数据的统计分析查询。

（1）可进一步完善“湖南省对外投资合作项目管理服务系统”建设，如新增外派劳务备案管理、境外经贸合作园区年度考核管理、通知公告、站内信、政务审批等功能。

（2）优化“对外援助”模块，根据对外援助实际工作开展需要，对外增设“对外援助”专题展示页作为相关工作的宣传展示窗口；对内建设援外项目信息库、援外学员信息库，采用数据表导入的形式，在系统中进行呈现和统计分析，实现对援外培训业务的线上化管理。

（3）新增境外机构管理模块。实现省厅对湖南境外机构（境外商（协）会、境外商务代表处、境外经贸合作园区）的线上管理。

#### 4.2.2 数据统计分析优化

（1）开发“数据/资料报送”功能。后台新增自定义表单模块，政务部门可根据实际工作需要，增加和管理自定义表单，然后发布资料/数据报送通知。平台用户进行注册登录后，即可在线填报表单资料和数据，然后上报。系统管理员后台可查看用户上报的内容，并自动生成汇总表单，可导出使用，便于省商务厅日常工作管理，提高资料收集效率。

（2）优化平台业务统计模块。在现有统计服务功能基础上，根据政务部门实际工作需求，优化相关表单设置、数据处理、统计分析图表呈现，使数据结果的应用场景更加多元化。

（3）优化平台用户行为分析统计功能。实现系统智能记录和分析用户行为，针对平台各功能模块使用情况对平台数据流量进行监测，分析用户对各栏目、功能、信息资讯内容的关注程度，统计用户浏览行为路径、文章点击量、栏目停留时间、热点图等，完成对各功能栏目的监测、数据统计及运行成效反馈，从而可以深入用户业务场景使用情况进行反需求分析，满足运营服务等数据分析需求，运用大数据为用户提供精准服务。

### 4.3 服务“走出去”企业方面优化

从对“走出去”企业部分问卷调研反馈的结果来看,“走出去”企业对平台的需求主要集中在信息资讯和业务办理上。应从提高用户使用体验角度出发,根据5S管理理论及共享经济理论,完善/新增以下模块:

#### 4.3.1 栏目架构调整优化

(1) 对冗杂的架构板块进行归类整合。

对“走出去”企业重点关注的资讯信息集中放置,如将“政策法规”、“政策解读”等原类属在公共服务大类项下的项目列入信息资讯大类中,信息资讯中增加将出境指南如对外投资合作国别(地区)指南、国别(地区)投资税收指南、各国签证办理指南、领事保护指引等原属于专业服务大类项下的项目列入信息资讯大类,并新增对外投资合作国别(地区)指南功能,实现信息资讯的易于检索。

归类整合后,栏目架构构想包括网站首页,信息资讯(5)、公共服务(6)、国别信息(5)、中非合作(6)、经贸对接(4)、专业服务(6)、湘企风采(2)、市州专区(14)等8个一级栏目,以及各二级、三级栏目和相应详情页,详见表4-1:

表4-1 栏目架构构建设想

一级栏目	二级栏目	三级栏目	一级栏目	二级栏目	三级栏目
首页					
信息资讯	政务信息	工作动态	国别信息	亚洲	
		通知公告		非洲	
		政策法规		欧洲	
		政策解读		美洲	
	行业动态	热点新闻		大洋洲	
		研究报告	中非合作	中非经贸深度合作先行区	先行区动态
	境外风险			中非经贸合作研究会	关于研究会
	海外经营案例				工作动态
	出境指南	对外投资合作国别(地区)指南			研究成果
		国别(地区)投资			项目对接
		税收指南			会员单位
		出国签证信息动态		中国-非洲经贸博览会	
		各国签证办理指南		非洲资源地图	
		APEC 商务旅游卡		中非经贸活动	活动回顾

		领事保护指引			成果展示
公共 服务	境外投资		经贸 对接	中非经贸撮合	
	对外承包工程			找项目	境外项目
	对外劳务合作				投资意向
	对外援助	援外人力资源开发合作项目		招用工	境外用工需求
		援外成套项目		赴活动	活动报名
		援外技术合作项目			活动报道
		对外援助项目咨询服务		寻资源	境外湖南商（协）会
		援外物资项目（紧急人道主义援助）			湖南专业产业联盟
		“两优”贷款			湖南驻外经贸合作园区
		债务减免			我国驻外经商机构
		援外志愿者		金融服务	
	项目管理服务系统		专业 服务	信保服务	
	统计服务			第三方服务	
	湘企名录			境外安全服务	
湘企风采	湘企动态			跨境商务服务	
市州专区	14个市州专区			专业人才服务	

（2）网站整体页面（首页+内页）设计进行优化改版。首页根据用户浏览习惯，突出展示重要功能模块（如政策、通知、活动等最新发布动态），并对整体页面设计进行美化，注重页面细节处理，提高平台吸引力。

#### 4.3.2 基础功能模块优化

（1）新增首页检索功能及内页推介阅读模块。建议提供站内信息快速检索（关键词模糊检索）以及相关信息推介阅读功能，方便用户快速找到自己关注的信息。

（2）完善用户分类、权限、注册、验证、登录、认证等机制和流程。建议将省平台与“湖南省对外投资合作项目管理服务系统”及十四个市州专区用户管理体系的打通，用户未来使用同一套账号密码即可同时登录多个相关系统。

（3）完善用户信息发布、需求对接与审核流程。重新梳理各项功能关联关系，以及各类用户之间的联动逻辑，优化企业服务和体验感。

（4）新增全流程服务指引功能。建立企业档案，实现企业用户业务操作在线咨询指引闭环。

(5) 优化用户后台操作功能。优化后台系统框架及工作台功能,比如站内消息提醒、邮箱推送、短信推送等功能。站内消息提醒方面,可对各项信息发布、留言回复、业务办理进度、经贸活动举办报名等内容进行站内通知;邮箱推送方面可设置系统自动推送邮件和点对点管理员指定发送两种方式;接入短信平台,实现用户注册、登录时接收短信验证码验证。

(6) 新增资讯助手功能。实现境内外重点官方网站外经贸资讯信息的实时自动抓取。信息数据抓取后可进行审核筛选、格式调整,然后一键发布到平台。提高平台信息采集效率,丰富平台境内外信息资讯量。

(7) 开发平台微信小程序。迎合用户使用和浏览习惯,微信小程序将侧重于互动性功能开发(如活动报名、在线调研、信息收集、业务咨询等),原有的微信公众号侧重于重要信息资讯的发布。

#### 4.3.3 项目支持能力提升

(1) 建立项目信息获取长效机制:

①发挥好商务厅的统筹协调作用,整合我国驻各国经商参处、我省境外商务代表处、境外商协会、境外经贸合作园区等优势资源,引导上述机构充分发挥其协调和桥梁的作用,为平台提供更多有价值的国际合作项目信息和海外资讯。

②建立好与各产业联盟、外经贸协会、国际机构之间的合作机制,实现各方的信息共享和内容共建,充分利用合作平台的渠道资源,收集境外优质项目信息。

③加强项目信息资源对接,通过商务部、各驻外经贸部门、协会获取更多项目信息及海外资讯。

④推动企业发挥主观能动性,发动优质产业和企业主动在平台上分享和发布项目信息、投资意向,为企业牵线搭桥,协助寻找项目合作伙伴,助力企业抱团出海。

(2) 建议平台商务厅的支持下每年组织我外经企业参评,将结果在平台上予以公示,建立健全优质外经企业资料库。从企业基本状况、企业经营状况、企业财务状况、企业信用记录等方面对外经企业进行考察和评估。企业用户期待平台开设“需求撮合”,企业需要寻求合作伙伴时,可以从优质外经企业资料库中为其推介和牵线搭桥。

(3) 加强平台项目撮合功能,打通多维拓客对接

平台可进一步与“跨境撮合家”平台实现渠道互通、项目互通、数字会展互通以及培训系统互通。打通线上线下、境内境外、系统内外的资源对接渠道;实现跨境项目、商品、资源及服务的线上对接撮合和资源共享。



## 4.4 第三方专业服务方面优化

基于平台在为企业用户解决难点痛点问题上存在局限、专业服务的支撑上比较薄弱的现状，可从以下几个方面进行突破：

### 4.4.1 专业支持模块建设

#### （1）开设中非合作专区模块

落户湖南的中国—非洲经贸博览会和中非经贸深度合作先行区是中央赋予湖南的两个国家级、国际性、常态化的对非经贸合作平台。前者为湘非经贸合作联通架桥，后者则为湘非经贸合作政策畅通探路。两张名片、两个平台、两个基础，这是湖南对非经贸合作的独特优势。在“湘企出海+”综合服务平台中开设中非合作专区模块，将对推动非经贸合作长效机制建设提供有力支持。具体内容可包括：

##### ①中非经贸深度合作先行区/中非经贸合作研究会专题页面

主要基于中非经贸合作先行区建设规划，对“一核心、三片区”及多基点情况、中非经贸合作促进创新示范园、非洲非资源性产品集散交易加工中心、对非合作特色产业和专业园区、中非经贸合作新机制、湘非互联互通新通道等相关内容进行宣传展示。

对研究会总体的情况进行专题展示，包括研究会的基本情况、工作动态、研究成果、项目对接、会员单位等相关内容进行基础的展示发布。实现八大中心一大孵化基地等资源信息系统的搭建和服务对接，并实现会议报名、活动组织等互动功能。

##### ②非洲资源地图

主要基于非洲各国的重点产业、特色产品等资源，通过大数据分析处理后形成非洲资源电子地图，便于直观地展示非洲重点国别（地区）的经贸投资环境和资源分布情况，包括国家概况、营商环境、经济状况、经贸往来、产业集群、特色产品等相关要素，并可视实际情况与中非驻地中心、中非重要经贸活动、项目、合作案例/方案等资源相关联，方便用户对非洲发展和中非经贸合作有更直观地了解。

##### ③中非经贸活动

对我省（各市州）重要的对非经贸活动进行宣传推广、线上直播、成果展示、新闻报道。可与平台原“经贸活动”相关联，但又呈独立子模块展示。包括活动信息发布、线上报名组织（自动生成参会手册）、活动咨询指导（平台客服）、直播专区（线上观看）、活动回顾（录播回放、新闻资讯发布）等功能。还可设置成果展示模块，将各场活动中可公开的宣传推介资料（PPT、宣传册等）、项目商

机、产品资源等内容在平台上发布,便于有意向的用户及时对接,有助于扩大活动辐射范围,提升活动成效。

#### ④中非经贸撮合

主要实现中非跨境项目、商品、资源及服务的线上对接撮合和资源共享。依托“全球撮合家”跨境撮合平台,打通中非商贸线上线下、境内境外、系统内外的资源对接渠道。需求专区为用户提供免费的需求发布通道,产品/服务专区为服务商提供免费的资源/服务发布通道,供需双方均可在线发送意向,同时依托建行应用金融科技对跨境场景下的海量数据进行精准匹配和智能推送,为用户提供全方位、一揽子、综合化的服务解决方案。

#### (2) 重建国别信息栏目

建议对平台现有国别信息栏目进行重构,根据企业重点关注内容,精简内容,做到少而精。如建立国别信息专题页面,分五大洲展示重点国别的国别概况、市场动态、政策法规、国别指南、招商项目、活动展会、金融服务、商旅服务等信息,具体栏目构建设想详见表4-2。

表4-2 国别信息栏目构建设想

序号	栏目	栏目内容	展现形式
1	国别概况	目标国基础情况介绍(地理环境、政治环境、社会文化等方面)	图文介绍
2	市场动态	目标国经贸新闻资讯、统计数据、市场分析等	列表页、详情页
3	营商环境	目标国自然、政治、经济、金融、产业等市场环境介绍及动态资讯	列表页、详情页
4	政策法规	目标国对外国投资合作的法规及政策(贸易、投资、税收、劳动就业、优惠政策/行业鼓励政策、对中国企业投资合作保护政策、环境保护等)	列表页、详情页
5	国别指南	对外投资合作国别指南(PDF文件)	点击在线阅览、下载
6	项目招商	目标国当地招商项目信息	列表页、详情页
7	活动展会	双边投促活动及目标国展会信息	列表页、详情页
8	金融服务	外汇管理概览	点击在线阅览、下载
		投资税收指南(PDF文件)	点击在线阅览、下载
		税收条约(我国签订的避免双重征税协定)	列表页、详情页
		金融服务机构	列表页、详情页
9	商旅服务	驻外机构(驻外使馆、驻外总领馆、驻外经商参处、贸促会驻外代表处)	小图标, 点击外链
		海外侨团	点击外链
		政府部门及相关机构	详情页
		商协会、社团及中企	详情页
		商旅动态	列表页、详情页

#### 4.4.2 完善平台专业服务体系

在提升平台专业服务模块支持能力上,建议对优化金融服务、信保服务、第三方服务、境外安全服务、境外商务服务、专业人才服务等模块进行进一步优化,在部分系统的功能和服务上实现互通和对接。

①在金融服务方面,建议根据对外投资、对外工程承包、对外劳务合作等项目具体面对的业务需求搭建金融服务场景及需求解决方案,并提供快速检索功能,给予企业用户更直观便捷的金融服务支持,分模块展示机构简介、金融产品、金融案例、境内外分支机构、联系方式等信息。

②在信保服务方面,建议也根据对外投资、对外工程承包、对外劳务合作等项目具体面对的业务需求分类展示保险产品、服务案例,提供快速检索功能,并优化各保险机构独立子页展示方式,分模块展示机构简介、境内外分支机构、联系方式等信息。此外,平台可对接各保险服务机构线上服务场景,实现系统对接/外链。如邀请中信保入驻,实现与中信保风险保障平台的对接;还可邀请中信保的相关专家入驻平台“走出去专家库”,实现线上咨询互动。

③在第三方服务如商(协)会、产业联盟、律所、会计师/税务师事务所、商旅/翻译服务机构、跨境投资综合服务机构、专业服务平台等方面,优化第三方服务机构展示方式,增加分类筛选检索功能,实现分机构类型和关键词快速检索,并对接各服务机构线上服务场景,实现系统对接/外链。如邀请新华丝路入驻,与新华丝路数据库 APP 展开对接合作。

④建议平台联合海外安全服务公司/平台,为“走出去”企业安全出海保驾护航,如提供“境外安全及风险管理”服务产品,为企业提供海外安全信息动态、安保安防、安全评估、安全指南、安全培训及相关服务。

#### 4.4.3 加强线上线下专业支持

##### (1) 线上支持方面

为进一步助力企业丰富培训手段,缓解企业境外常驻人员集中回国培训难的问题,平台可以依托“互联网+”新模式,开展在线培训服务工作,为企业送上培训形式灵活、课程内容新颖、知识结构精炼、面向受众多样、业务针对性强的线上培训课程。

前期可以与法律财税等第三方服务机构建立合作,对接机构对外推出的网课资源上到平台;后期平台可以与知名高校、咨询研究机构、专业认证机构、法律财税等第三方服务机构等建立合作,邀请业务理论知识扎实、实战经验丰富的专家录制视频课程供企业线上学习。

##### (2) 线下支持方面

建立“协同联动，精准高效对接”的线下服务体系，围绕湖南省外向型经济发展和转型升级需求，举办各种交流互动培训活动，以专业技术服务为主线，助力湖南省“走出去”积极参与跨国经营和全球配置资源，增进科技、文化、商业的交流合作。

①活动主题要有针对性

如：与具体国别之间的对接，重点介绍该目标国当地的投资政策、投资环境、投资机会、对接项目等。

②活动形式要多样化且接地气

采取中小规模的交流会、座谈会、沙龙、项目路演等活动形式更为合适，这类活动有利于增强企业之间的互动性，提高企业之间的沟通效率，企业更乐于参与。

③活动内容要更详实、更具体

建议邀请海外经营比较好的企业做一些实战经验和案例的分享交流；组织不同行业的企业，定期举办聚会，共享信息，对接资源；邀请专家组织一些项目咨询类话题的研讨会等；可多与第三方组织机构联合举办一些企业需求的，实际有效的活动，例如交流会、研讨会、培训会等。

④线下培训课程要分类、内容要具有实操性

建议分批分期培训，一期一个主题，切实提高企业海外经营实操能力。为企业提供政策信息、法律服务、投资评估、程序审批、融资对接、人员培训和安全防范等全方位培训。培训内容以案例分析、实操流程详解为主，帮助企业在具体案例中收获经验。

## 4.5 提升建行金融支持能力

### 4.5.1 服务全省外向型实体经济

一是积极支持重大项目。持续跟踪中非博览会、湖南装备制造与央企对接交流会、长沙国际工程机械博览会等湖南重大外向型经济活动意向客户的项目建设情况，对重点企业每周走访、定期碰头、互通信息、建立覆盖总-省-分-网点四个层级的动态机制，把脉问题、多方解决，为大型企业走出去贡献建行金融力量。

二是降低企业融资成本及为企业增值。紧跟客户需求，扩大服务企业覆盖面，充分利用境内外资金价格差，以专业化的服务，降低企业融资成本，实现银企双赢；同时，持续为企业提供外汇市场咨询、宏观经济及金融市场分析及资金交易策略等，通过利用远期、掉期、期权、利率互换等工具和手段，降低企业汇率波动风险，为企业创造价值。

三是普惠金融。持续创新开发并推进大数据信用产品、担保合作产品，提升

普惠金融服务能力和水平。

#### 4.5.2 助力提升企业“走出去”能力

一是持续全面参与湖南省重大经济活动。如每两年一届中非博览会、跟随政府出访参加经贸活动等，协同省商务厅做好“对非十大行动”，并在此过程中，深入对接企业的金融需求、跟踪项目进展，实时配套全面的金融和非金融服务，促成更多的海外项目落地。

二是与省商务厅共享建行大学资源。2019年10月份建行组织全省商务部门的平台建设骨干去南开大学培训，反响强烈。目前，我行已经和省商务厅已经达成进一步“融智”合作的意向，将通过建行大学—企业家的“商学院”，向全省商务部门、重要进出口企业高管及相关人员输送最新的形势、政策和趋势，为湖南外向型经济培养更多的优秀人才。

三是加大与客户互动的服务支撑。主动及时向平台用户进行线上传递与线下对接，加大互动服务的支持投入，对互动用户予以快速响应，并给予合适的优惠政策或便利等，引导更多的用户加入平台运用。此外，还可考虑将我行的部分金融产品的办理系统直接链接到平台上，便于客户运用。

#### 4.5.3 打造建行跨境金融服务品牌

在我省“创新引领，开放崛起”战略中，商务厅局承担着全省进出口贸易、对外直接投资、招商引资、对外建筑工程承包、劳务输出等几大经济领域的牵头管理与引领推进职能，这些经济领域和客户业态，是建行跨境金融服务最核心的客户集群所在。

平台不仅汇聚了各类走出去的信息资讯、政策法规、国别信息等丰富的信息，而且在湖南省商务厅日常工作中，已成为发布走出去相关的通知公告、事项办理的重要窗口，并逐步成为各类企业用户日渐活跃的工作平台。

建行湖南省分行应借力与商务厅共建平台的推动之力，通过平台充分展示建行金融服务产品与服务水平，大力营销国际国内信用证、资金交易、贸易融资、跨境项目融资、跨境并购贷款、境外发债等支持湘企及湘品“走出去”和“引进来”的主要产品，打造建行跨境金融服务品牌。

## 第 5 章 优化方案的实施与保障

### 5.1 优化方案的实施

本节从实施准备、实施推进、实施总结三个阶段，对“湘企出海+”平台优化方案的实施进行论述，详细结构图见图 5-1。



图 5-1 “湘企出海+”平台优化方案实施

#### 5.1.1 实施准备阶段

本方案的实施时期为 2021 年至 2023 年，计划为 2 年左右，本文认为要进行严密的实施准备工作。主要是从以下几个方面进行准备。

（1）思想准备：作为和省商务厅共同建设的综合服务平台，湘企出海的建设及运用得到了省政府的高度重视，并纳入了《湖南省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》、《中国（湖南）自由贸易试验区建设实施方案》中，在战略层面，分行领导应当将平台建设及运用列为战略事项，湖南省分行上下应统一思想，明确行动方向，集中精力促进以“走出去”企业为服务对象的业务的健康发展,分行应聚焦发展大局，找准社会痛点，在服务实体经济增长中获得业务机遇。

（2）行动准备：在行动上，对平台的各项功能性优化细节进行分类整理，列出时间计划表，将优化行动精确到各个时间点以及责任人。除了功能性优化工作，其他线上线下支持性工作的计划也要相继出台，从人、财、物各个方面保障该营销方案的顺利实施。

(3) 人员准备：服务是平台的核心。对于当前的平台建设现状，湖南省分行一方面要加紧对平台技术开发与运营维护人才的组建，夯实平台功能建设基础。另一方面，湖南省分行要加强分行员工对支持企业“走出去”金融服务的培训，促进全行对平台金融需求的快速反应和对客户精细化管理，跟进平台用户的“走出去”动态，采集业务需求，让工作人员在业务水平与素质上充分胜任工作。

(4) 机制准备：对于本次平台建设的优化，湖南省分行将在机制方面采取一系列的保障措施，在实施阶段前期，应对湖南省分行的激励机制、监管机制、合作沟通机制等进行一系列的优化，并作用到策略的实施环节中去。如此，才能保障策略的顺利安全实施。

### 5.1.2 实施推进阶段

#### (1) 顶层架构重塑

“湘企出海+”综合服务平台立项时，经过项目组的反复调研和论证，最终将该平台的服务功能定位于集多种角色于一体的、全新的社会化多方共建的服务载体，即支持湘企出海的信息高速通道、银政企快速联动的桥梁、整合多方资源与力量抱团支持湘企出海的纽带、企业项目与金融服务的推介平台、服务出海湘企的申报直通车、以数据挖掘与统计分析为手段的决策参谋。

基于上述多元化的功能定位，面对目前平台建设存在的基础框架结构混乱等问题，首先需要对平台的顶层架构进行重塑。从平台战略逐层解码，找到行动的目标、路径，指导具体的执行，明确每个阶段的建设目标、内容、投入、策略、成效等，从而保障平台优化方案的有效推进，同时需要多学习借鉴其他“走出去”服务平台的优秀实践，多整合外部的专业服务机构，毕竟未来的数字化时代，迭代周期会更加频繁，全靠自我摸索不仅成本高，而且风险会更大。

#### (2) 平台功能提升

基于重塑后的顶层架构，平台技术团队需要针对前文提到的平台在服务政务工作、“走出去企业”等用户存在的功能不足方面问题，制定工作任务明细表及时间进度表，将新技术和具体的业务场景结合，从而找到价值兑现点，加快步伐进行平台的创新升级。

#### (3) 线上线下服务跟进

建立“协同联动，精准高效对接”的线上线下服务体系，围绕湖南省外向型经济发展和转型升级需求，举办各种交流互动培训活动，以专业技术服务为主线，助力湖南省“走出去”积极参与跨国经营和全球配置资源，增进科技、文化、商业的交流合作。

5.1.3 实施总结阶段

在实施总结阶段，本文认为工作可以按以下两个方面进行展开：

（1）评价考核。对于综合服务推进目标，平台应设置年度目标，每年进行年度评价评估，对未达到约定要求的事项进行分析研究，全面推进相关合作事项有序、有力、有效执行。

（2）总结优化。在实施阶段末期，应进行优化方案实施的总结，分析本次优化方案实施的利与弊，对其中发生的重要事件，重要机会进行总结分析，形成经验或教训。同时，根据新的经济发展形势，形成下一阶段的平台运营方案，为“湘企出海+”平台更长远发展提供有力支持。

5.2 实施的保障措施

本节从信息技术保障机制、资金保障机制、管理保障机制、人才保障机制等五大方面构建了模型，对“湘企出海+”平台优化方案的实施保障进行总结和研究。保障措施架构图见图 5-2。

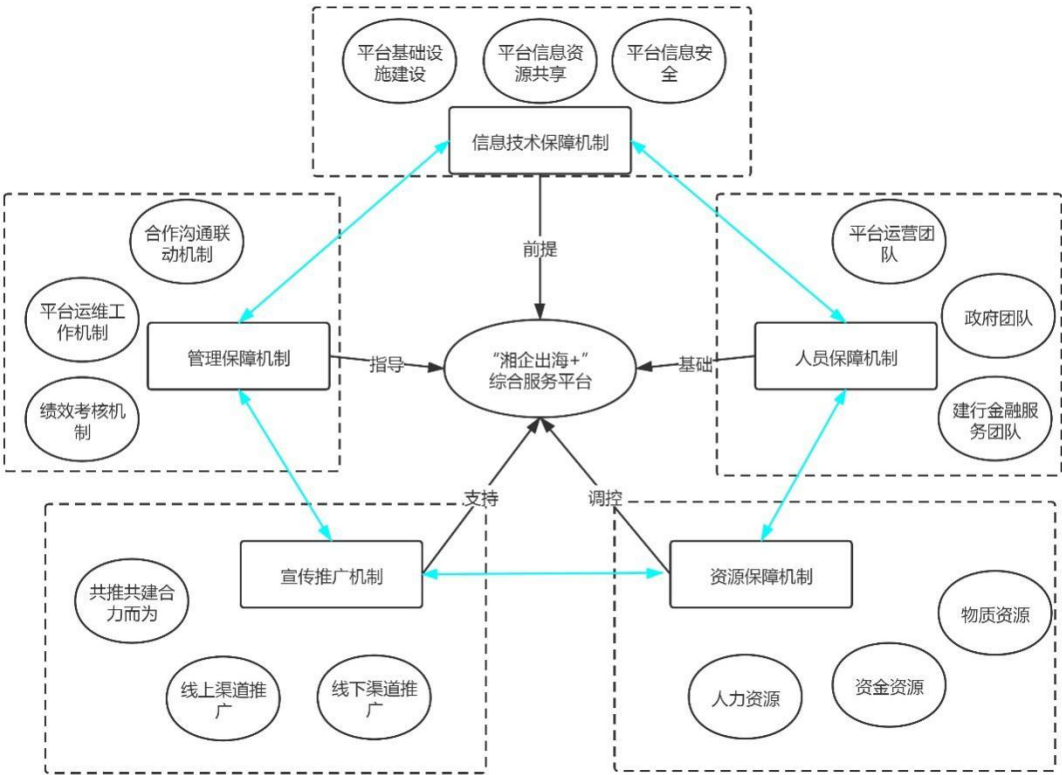


图 5-2 “湘企出海+”平台保障措施架构

5.2.1 管理保障机制

“湘企出海+”综合服务平台的建设，充分践行了新时代、新格局之下新型



银政企合作模式的构建,以金融服务全新的介入方式,探索和实践银政企合作新契合,突出了对政府及企业创新引领、开放崛起之服务主旨,是对十九大关于“创新是引领发展的第一动力,是建设现代化经济体系的战略支撑”、“建设网络强国、数字强国”、“推动我国形成全面开放新格局”、“推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合”及“发展更高层次的开放型经济”等重要发展方略的有益探索及做实举措。

为协调各系统之间的高效协作,稳步运营服务平台,应构建完善的管理机制,一是构建平台主办单位的合作沟通联动机制加强组织管理,二是明确平台的运维工作机制以加强建设保障,三是做实平台的绩效考核以明确平台的运用成效。

### (1) 合作沟通联动机制

平台主办单位省商务厅、建行湖南省分行双方高层定期会晤,基于战略合作协议,就前一阶段合作情况和需深化合作领域进行充分磋商。

建立日常联系机制,定期召开座谈会,及时解决合作推进中遇到的问题,并按季将落实情况工作简报形式呈送平台主办单位省商务厅、建行湖南省分行领导高层。

建立信息共享机制银政信息交流平台,省商务厅、建行湖南省分行双方明确专人,通过邮件、微信、电话等方式,定期(半个月)就发展动态、银行创新产品与服务、合作推进情况等信息进行交流。

### (2) 平台运维工作机制

针对平台信息发布、数据挖掘、创新研发、项目信息传递、互动反馈等常态工作,须明确具体的工作机制与流程及负责人,全面推进平台运用各项工作的具体开展。

在信息发布方面,要明确针对平台发布的产品及服务内容的信息维护主体及信息收集、审核与提交流程。对数据挖掘要加大力度,运用数据管理技术,明确采集、梳理及提交流程。对于创新研发的组织,工作流程设计则建议包括从创新需求的采集、需求分析、创新论证、创新立项、创新研发、创新实验、推广运用等诸多环节。而对于项目信息传递及营销追踪,负责营销信息的采集、分类、传递,客户部门及产品部门要明确对所传递的营销信息的响应岗位及响应流程,以便营销工作的组织推进。

### (3) 绩效考核机制

考核平台总体定位和服务方向的科学性、合理性、可行性,从总体上定性判断平台向社会提共“走出去”服务的能力。建议设置五个一级指标分别为服务规模(20)、服务成效(25)、服务规范(15)、服务创新(15)、产业监测(25)等,具体考核指标参考图 5-3。

图 5-3 “湘企出海+”平台绩效考核指标图



5.2.2 信息技术保障机制

(1) 平台基础设施建设

为了做实“湘企出海+”平台信息技术建设，需要着重加强以下四方面技术支持：一是集成管理系统管理，保障系统软硬件的稳定运行；保障数据的安全；系统参数调适；系统功能的调优及拓展；软硬件更新及维保计划。二是数据管理及分析，负责组织并实施各类程序的研发和运维，利用信息技术优化平台业务流程，加速平台信息化建设，支撑需求驱动的平台服务创新。三是基础设施管理应用研发及运维，承担各类业务数据的备份保存，相关数据的整合处理、应用分析及可视化呈现，为图书馆业务需求提供数据支撑。四是基础设施管理，为平台日常业务运行及面向用户的信息服务提供硬件、软件等方面的技术支持和运维保障。

(2) 构建平台信息资源交流分享的制度

资源共享是信息化建设发展的核心，平台建设者有义务和责任构建平台信息资源交换与共享制度，将分散的资源进行整合整理，制定完善的信息共享体系，明确各参与主体在平台使用中的职责、义务和权力，实现平台信息资源共享使用的规范。

(3) 明确平台数据信息的使用制度

在开放信息资源共享时，必须明确平台数据信息的使用制度，保障平台信息的安全性及使用合法性，一方面保证自定义数据权利不容侵犯，另一方面，不违

反引用信息的知识产权。

### 5.2.3 人员保障机制

“湘企出海+”平台的建设、运营、维护、宣传等环节，均需要有专门的团队来负责，以保障平台的平稳运行及愿景实现。

#### （1）平台运营团队建设

平台运营团队建设包括平台科技服务团队建设与快速相应团队。平台目前已经实现了线上咨询互动功能。随着客户面扩充必将带来咨询量的不断加大，平台需建立快速响应团队。并建立对应的服务追踪机制与考核机制，以实现从信息采集到线上回复、线下对接、后期追踪、效能考核与评价的流程管理，推进快速响应，及时而充分把握商机。

#### （2）建行金融服务团队建设

湘企“走出去”，金融服务必须先“融智”，只有借“融智”之先行渗透，才可能获得“融资”之后续业务机会，而融智之源头，即组建专业的金融服务团队。

##### ①成立跨部门的平台管理运营团队

平台运用要做实，涉及信息发布、采集、加工、运用及联动、对接等多项跨部门、跨层级的持续性工作，协调事务较多，责任主体分散，为实现平台在便利对接、信息采集、联动指挥、创新指引等方面的运用愿景，需尽快成立跨部门、跨层级的管理运营团队，负责牵头组织、协调和部署平台运用工作。团队成员应包括对公对私客户部门、对外信息宣传、数据及信息技术等部门的业务骨干。团队宜采取定期会商及工作联席会等方式，具体负责重点工作协调、调度和督办。包括信息团队、数据挖掘团队、创新研发团队及营销推进团队。

##### ②加强湖南建行国际业务专业团队建设

为服务湖南高水平金融开放，快速响应湘企“走出去”金融服务需求，省行建立了省行本部、二级行及经办网点三级及与海外行联动服务机制，建立服务跨境金融的多层级、高水平的国际业务人才队伍，先后组建了国际业务人才库、跨境金融服务专家团队和外汇政策合规管理员队伍，专业专注服务于“走出去”客户。

##### ③加强对公外汇经办网点建设

建行湖南省分行按照“综合性、多功能、集约化”及网点“三综合”的转型要求，加快具有对公外汇业务经营权网点的布局，推进网点综合化建设进程，提升跨境金融服务的承载能力，全行对公外汇网点从2015年初的26家增加至目前的176家，占全行网点总量的25%，基本覆盖了省内主要进出口园区、综合保税区及外向型企业密集区域。个人外汇网点达到524家，覆盖率99%。

#### 5.2.4 资源保障机制

“湘企出海+”平台的建设与运行离不开人、财、物等资源的支持，因此要将其纳入湖南省商务厅、建行湖南省分行重点项目建设规划之中，投入人员和经费，以保证平台的顺利建设和运行。

财务费用主要包括软硬件费用。软件费包含了平台正常运行所需的软件、技术和人力费用，如系统维护、数据库升级、人员培训、技术交流等。硬体支出指建造平台所需的基础设施和办公室空间。而所有这些都需要通过稳定的资金投入来实现。综观国内外公共服务平台建设的成功，都离不开政府资金的大力支持。在现阶段及未来一个较长的时期内，“湘企出海+”平台主要是政府主导的财政拨款。要保证平台能有稳定的资金来源，就必须建立统一有效的管理机构，完善资金制度。此外，完善的基金制度，可以促进建立有效合理的利益平衡机制。

#### 5.2.5 宣传推广机制

##### （1）共推共建合力而为

平台项目涉及至少两方主体，不仅建设初期、建设期间，运维期间都必须依托共建共推。该平台在建设及运维职责分工上，特别注意共建共推作用的发挥。如，对需求论证与市场调研、开发协同、平台推广、栏目维护、活动组织、信息发布等事项，明确双方团队具体分工，并印发《平台宣传推广方案》。

##### （2）线上渠道推广

一是运用好平台对外投资、对外承包工程、对外劳务合作三项业务办理的引流服务；二是平台 SEO 优化、外链建设等；三是广泛利用有影响的大众媒体，促进社会对平台的广泛认知，通过互联网、电视、报刊等载体，大力宣传平台的服务内容和服务便利，及时报道平台组织和发布的各类活动，借助新闻媒体的力量，快速提高平台的曝光度和关注度。

##### （3）线下渠道推广

一方面省商务厅发文推广，并通过省厅外经工作会议、市州外经会议/培训会议进行推广；另一方面加强活动组织，提高平台知名度。结合市场与客户需求，充分运用平台的多方联动的桥梁与纽带作用，组织策划线上线下交流、论坛、沙龙、培训、考察等对接活动，引导中外企业、组织、机构的有效对接。主要包括：一是组织培训，加强沟通促进。运用平台作为政府、金融机构、第三方服务机构、专业人才联络桥梁的功能，为企业组织针对性的培训，帮助企业了解走出去可能遇到的问题及应对方案，帮助企业提高实操能力。二是组织项目路演及投资对接沙龙等。搭建对接平台，为企业、政府、银行提供深入对接与共同论证的机会，促进项目推介，帮助企业实现项目落地。三是组织考察访问。对湘企重点合作国

别和境外行业及市场，组织和策划银政企及第三方服务机构等多方参与的考察调研活动，加强对境外沟通，促进了解境外市场，促进建立沟通和合作，引导湘企有序开拓境外市场。

### 5.3 优化方案实施效果

#### 5.3.1 促进湖南省外向型经济发展

对政府部门而言，平台的优化可满足其对政务电子化、大数据运用、政务运行效能提升等需求；对企业而言，能有效解决“走出去”决策及行动过程中面临的信息不对称、资源整合能力不足、专业服务不足及资金瓶颈等痛点问题；对第三方服务机构而言，可获更多的市场资讯与业务机会，以培训等新金融服务手段开展联动，持续打造“金融+科技+政府+企业+教育”的银政企协同，助力我省“走出去”综合服务能力提升。

#### 5.3.2 促进建行湖南省分行国际业务发展

对建行湖南省分行而言，平台优化能借力构建良好而稳定的银政企关系，利用科技力量，精准把握营销先机与客户需求，及时而全面渗透产品及服务，改善客户体验，便利持续海量获客并推动创新。

一方面深化平台智慧政务功能与金融服务的无缝连接，通过平台对市场多方主体的聚合功能，深耕圈、链、群，从而带动湖南建行国际业务金融生态圈的打造。

另一方面加大了与政府在特许政策区域的金融服务战略合作。结合湖南自贸区特点，抢抓政策机遇，深度融入政府对自贸区业务促进的主要行动部署中，抢抓市场主体业务合作先机。

## 第6章 研究结论与展望

### 6.1 研究结论

经过本文的研究分析，本文取得的研究成果如下：

首先本文分析了湖南建行“湘企出海+”综合服务平台的运行现状、存在的问题及原因分析：

一方面，“湘企出海+”综合服务平台，在功能完善、运营服务、资源聚集、宣传引流、专区推广及外省复制等方面重点布局、快速发展，并在助力我省走出去外经政务办理、项目管理、资金申报等工作的线上化和智能化方面取得了良好的成效，被省政府誉为“湖南开放崛起新名片”。

另一方面，平台在平台政务运行方面、服务“走出去”企业效能方面、第三方专业服务支持方面仍在响应时效、功能性、客户服务性以及互动性维度存在不足之处，而造成这些问题的原因，主要有平台基础框架结构混乱、平台信息技术应用薄弱、线上线下协同联动不足等方面。

基于平台的运行现状、存在的问题，本文结合“湘企出海+”平台的建设目标及愿景，运用服务营销理论、平台运营策略，在对平台存在的问题提出了具体的优化建议：

（1）政务运行方面，增强平台基础功能及数据统计分析能力，运用互联网技术加强平台大数据运用及智能分析，提升平台响应时效与功能实效；

（2）服务“走出去”企业方面，对平台栏目架构、基础功能模块进行调整优化，提升项目支持能力，以提升平台的服务规模与成效，提升平台用户的满意度；

（3）第三方专业服务方面，加强专业支持模块建设，完善平台专业服务体系，加强线上线下的专业支持，以解决平台在为企业用户解决难点痛点问题上存在局限、专业服务的支撑上比较薄弱的现状。

（4）作为“湘企出海+”平台主办方之一，提升建行湖南省分行金融支持能力，具体包括服务全省外向型实体经济、助力提升企业“走出去”能力、打造建行跨境金融服务品牌等。

最后，本文论述了优化方案的具体实施步骤，并从信息技术保障机制、资金保障机制、管理保障机制、人才保障机制等五大方面构建了模型，对“湘企出海+”平台优化方案的实施保障进行总结和研究。

## 6.2 研究展望

本文认真研究了关于平台经济、服务营销、走出去服务平台相关理论的文献、著作等资料，并通过调研访谈收集了“湘企出海+”平台多方用户的实际反馈，对其他“走出去”服务平台的构建及优化提供了一定的实例借鉴，有一定的现实意义，但仍因本人学术能力与知识水平比较有限，存在下列不足：

（1）为了让平台优化方案更贴合实际，解决用户痛点，本次研究使用的是调查问卷研究法。调查问卷研究法作为最基本的统计方法能够展示基本的统计结论。不过，问卷的设计上出于简化研究，内容的丰富度有所欠缺，且内容多以主观问答为主，不便于统计学软件的研究分析。后续的调研中，可以从调查问卷本身出发，增加多维度调查的问题，以期得到更加丰富的成果。

（2）优化方案以信息技术支撑为基础，由于本人所学专业非计算机类别，对信息技术方面内容不甚了解，可能存在部分优化举措仅简单说明，未做详细阐述。

（3）平台的建设与运维是动态的，本文对“湘企出海+”平台优化方案的研究可能会因滞后而导致细微偏差，是本文的局限，需要在后续的工作中动态跟进平台建设，进一步完善方案内容。

“走出去”服务平台近年来得到广泛关注，面对企业走出去的实践过程中遇到的多种困难，国内各地依靠互联网、大数据等技术纷纷搭建“走出去”综合服务平台，为各类企业开展对外直接投资、对外工程承包、对外劳务合作等提供一站式、全方位、综合性的服务，本文以“湘企出海+”综合服务平台为例对其他“走出去”服务平台的构建及优化提供了一定的实例借鉴，希望该领域日后能有更多实例研究，为学者与实践者提供参考。

## 参考文献

- [1] Well, L. Thrid World Multinationals: the Rise of Foreign Investment from Developing Countries [M]. Shanghai: The MIT Press,1983:10.
- [2] Lall, S. “Industrial Strategy and Policies on Foreign Direct Investment Asia” Transnational Corporations [M]. Shanghai: The MIT Press vol2, No.2
- [3]卢进勇.入世与中国企业的“走出去”战略[J]. 国际贸易问题. 2001(06)
- [4]冯雷,杨圣明,夏先良,申恩威,冯远,王迎新,张宁,董萍,遇芳,潘默,李恰,杨锦权.关于“走出去”战略的文献综述[J].经济研究参考,2011(60):39-59.
- [5]熊勇清,苏燕妮.国际产能合作实施的战略价值及模拟分析——基于“两种资源、两个市场”统筹利用视角[J].软科学,2017,31(05):1-5.
- [6]贺晓琴.中国企业“走出去”的发展态势及其目标[J].世界经济研究,2008(10):14-19+87.
- [7]邱洁,叶春霜.“一带一路”背景下浙江企业“走出去”的问题及对策研究[J].现代商业,2018(34):68-69.
- [8]太平,李姣.中国对外直接投资:经验总结、问题审视与推进路径[J].国际贸易,2019(12):50-57.
- [9]太平,李姣.开放型经济新体制下中国对外直接投资风险防范体系构建[J].亚太经济,2015(04):122-127.
- [10]陈波.把脉新时代外贸发展前景:成绩、挑战与对策——以湖南省为例[J].时代农机,2018,45(11):51-53.
- [11] Goldsmith R W. Financial structure and development[J]. Studies in Comparative Economics 1969, 70(4):pags. 31-45.
- [12] Manova K.Credit Constraints,Heterogeneous Firms,and InternationalTrade[J]. Nber Working Papers, 2008, 80(2):711-744,
- [13]沈红波,寇宏,张川.金融发展,融资约束与企业投资的实证研究【J】. 中国工业经济, 2010(6).
- [14]王伟,孙大超,杨娇辉.金融发展是否能够促进海外直接投资——基于面板分位数的经验分析[J].国际贸易问题,2013(09):120-131.
- [15]张树林,杨振,韩磊.中国对外直接投资:政府拉动还是金融推动?[J].金融理论与实践,2012(10):30-36.
- [16]徐清.金融发展、生产率与中国企业对外直接投资——基于大样本企业数据的



Logit 模型分析[J].投资研究,2015,34(11):53-63.

[17] 胡雁斌.金融服务实体工业企业对外直接投资的研究[J].现代管理科学,2017(11):33-35.

[18] 吕越,邓利静.金融如何更好地服务实体企业对外直接投资?——基于中资银行“走出去”的影响与机制分析[J].国际金融研究,2019(10):53-63.

[19] 白薇,周新发,冯敏.提升我国银行在企业对外投资中金融服务的对策研究[J].经济视角:下,2012,000(005):P.85-88.

[20] 牟卿.商业银行支持中资企业“走出去”存在的问题及应对措施[J].经济视角:下,2011,000(004):P.90-91.

[21] 孙宇.商业银行支持企业“走出去”国别(地区)风险管控研究——基于地域与行业的视角[J].农村金融研究,2016(04):49-52.

[22] 卓丽洪,郑联盛,胡滨.“一带一路”战略下政策性金融机构支持企业“走出去”研究[J].经济纵横,2016(04):82-87.

[23] 刘黎黎,李向锋,孟初醒,吉哲.从“资金融通”视角看商业银行助力“一带一路”战略——以工行为例[J].现代商业,2017(12):100-102.

[24] 张海波,李伏安,钟伟.商业银行在“一带一路”沿线国家机构布局策略——基于18家中资商业银行面板数据的分析[J].亚太经济,2018(06):22-29+146.

[25] 刘文锋.我国银行助力企业“走出去”的路径选择[J].现代商业,2020(27):153-155.

[26] 郭继文.“互联网+”研究综述[J].山东青年政治学院学报,2017,33(01):11-16.

[27] 马化腾.关于以“互联网+”为驱动推进我国经济社会创新发展的建议[J].中国科技产业,2016(03):38-39.

[28] 本刊编辑部.十八大以来我国主要电子政务政策法规汇编[J].中国信息安全,2019(03):90-93.

[29] 甘甜,曾德超.基于文献计量的“互联网+”科技公共服务平台发展路径研究[J].企业科技与发展,2019(09):13-15.

[30] 黄琳,张辅.构建统一、公开、共享的科技公共服务平台的路径与对策[J].科学管理研究,2016,34(06):13-16.

[31] 卞咸杰.基于移动互联网科技论文共享平台数据的安全策略研究[J].现代情报,2015,35(06):43-48.

[32] 谢芸.浅谈公共服务平台的双向获益性[J].科技情报开发与经济,2007(35):215-216.

[33] 王俐.“互联网+”背景下公共服务治理的综述研究[J].枣庄学院学报,2017,34(06):111-116.

- [34] 李梅. 商业银行线上平台数字化运营探讨[J]. 行政事业资产与财务, 2020(24):102-103+93.
- [35] 马雁. 科技推进银行平台化服务再升级[J]. 中国金融, 2020(08):64-66.
- [36] 陆岷峰, 陆顺. 互联网金融背景下商业银行转型升级与平台战略的并轨研究[J]. 金陵科技学院学报(社会科学版), 2015, 29(01):11-16.
- [37] 张爽, 何佳讯. 数字化交互平台、价值创新突破与核心竞争力再造——基于浦发银行顾客管理转型的案例研究[J]. 管理案例研究与评论, 2020, 13(04):431-443.
- [38] 杜权, 庄瑾亮. 商业银行平台化转型的方向[J]. 中国金融, 2020(08):69-70.
- [39] 陈萌. 从数据共享机制角度谈开放银行创新[J]. 新金融, 2020(05):33-37.
- [40] 杨东日. 建设数字丝路公共服务平台 推动中小企业“走出去”[J]. 中国信息界, 2017(03):46-48.
- [41] 胡慧婷. 浅析国际科技合作“创新驿站”公共服务平台建设[J]. 科技创新与生产力, 2017(02):9-10.
- [42] 张琳杰, 李志. “一带一路”背景下珠海市“走出去”公共服务平台建设研究[J]. 特区经济, 2017, (3):39-40.
- [43] 任玮玮. 新华丝路综合信息平台的实践探索[J]. 中国记者, 2019(05):32-34.
- [44] 周志婷. 福建“一带一路”创新合作公共服务平台建设研究[J]. 中国集体经济, 2020(24):21-22.
- [45] Cavallo, Alberto. Are Online and Offline Prices Similar? Evidence from Large Multi-Channel Retailers [J]. American Economic Review, 2017, 107(1): 283 — 303.
- [46] Bramoullé Y, Kranton R, D'Amours M. Strategic Interaction and Networks [J]. American Economic Review, 2014, 104(3): 898 — 930.
- [47] Boudreau K J, Jeppesen L B. Unpaid Crowd Complementors: The Platform Network Effect Mirage [J]. Strategic Management Journal, 2015, 36(12): 1761 — 1777.
- [48] 徐晋, 张祥建. 平台经济学初探[J]. 中国工业经济, 2006(05):40-47.
- [49] 陈红玲, 张祥建, 刘潇. 平台经济前沿研究综述与未来展望[J]. 云南财经大学学报, 2019, 35(05):3-11.
- [50] Armstrong M. Competition in Two - sided Markets [J]. Rand Journal of Economics, 2006, 37(3): 668 — 691.
- [51] Rochet J C, Tirole J. Platform Competition in Two - sided Markets [J]. Journal of the European Economic Association, 2003, 1(4): 990 — 1029.
- [52] 汪旭晖, 张其林. 平台型网络市场“平台—政府”二元管理范式研究——

- 基于阿里巴巴集团的案例分析 [J]. 中国工业经济, 2015, (3): 135 — 147.
- [53] 迈克尔·A.库斯玛诺. 耐力致胜:管理战略与创新的六大永恒法则[M]. 科学出版社, 2013.
- [54] Hoberg G, Phillips G. Text — based Network Industries and Endogenous Product Differentiation [J]. Journal of Political Economy, 2016, 124(5): 1423 — 1465.
- [55] Eisenmann T, Parker G, Alstyne M. Strategies for two-sided markets[J]. Harvard business review, 2006, 84(10):92-101+149.
- [56] Choi J P. Tying in Two-Sided Markets with Multi-Homing[J]. Journal of Industrial Economics, 2010, 58(3):607-626.
- [57] 王卉,张文飞,唐沛.基于移动端的知识服务产品运营策略探讨——以人大数媒“壹学者”学术科研移动服务平台为例[J].出版发行研究,2015(11):44-47.
- [58] 燕志雄,唐振武.用户规模、市场结构与平台定价[J].统计研究,2019,36(12):106-118.
- [59] 刘树坤,赵佳莉.三边平台竞争定价策略研究[J].现代商业,2015(25):22-23.
- [60] E. Glen Weyl. A Price Theory of Multi-Sided Platforms[J]. American Economic Review,2010,100(4).
- [61] Yannis Bakos,Evangelos Katsamakas. Design and Ownership of Two-Sided Networks: Implications for Internet Platforms[J]. Journal of Management Information Systems,2008,25(2).
- [62] Sun M, Tse E. The Resource-based View Of Competitive Advantage In Two-sided Markets[J]. Journal of Management Studies, 2009, 46(1):p.45-64.

附录 A “湘企出海+” 综合服务平台用户服务调查问卷（走出去企业填写）

尊敬的先生/女士，

您好！首先非常感谢您能在百忙之中填写这份问卷。“湘企出海+”综合服务平台是集银政企等各方资源服务为一体，助力湖南企业“走出去”的对外经济合作领域资讯与服务平台。本问卷旨在通过对平台用户使用情况的调研、了解用户的看法及意见，以便更好的对平台进行优化提升，为湘企“走出去”提供更大助力。

本次调查采用匿名制，所有数据只会用于统计分析，您的参与是本项研究的坚实基础。真诚感谢您对我们调研的支持！祝您工作顺利，心想事成！

企业全称：\_\_\_\_\_ 填写时间：\_\_\_\_\_  
填写人：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

一、企业“走出去”工作开展的实际情况

1. 贵企业“走出去”的主要形式（可多选）？

- A. 对外直接投资（投资方式：☐新设 ☐并购）
- B. 对外工程承包
- C. 对外劳务合作
- D. 产品和服务出口

2. 贵企业开展海外经营的主要国别（地区）、经营类型及所在地区子公司数量？

地区	已开展经营的国别（地区）	已开展的经营类型 （填写代号）	所在地区子公司 （分支机构）数量
亚洲			
非洲			
欧洲			
北美洲			
南美洲			
大洋洲			

备注：在“已开展的经营类型”列填写代号：

- ①跨国并购      ②对外承包工程      ③援助项目      ④设立境外研发中心
- ⑤境外投资办厂（海外合资厂、海外独自建厂）      ⑥从事国际农业投资合作

- ⑦建设境外经济贸易合作区      ⑧对外劳务合作      ⑨产品和服务出口  
⑩其他\_\_\_\_\_

3. 贵企业“走出去”投资主要集中在哪些领域？（可多选，工程承包、劳务合作企业如无海外投资可选填第4题）

- A. 农、林、牧、渔业      B. 采矿业（含石油天然气开采）      C. 制造业  
D. 电力、热力、燃气及水生产和供应业      E. 建筑业  
F. 批发和零售业      G. 交通运输、仓储和邮政业      H. 住宿和餐饮业  
I. 信息传输、软件和信息技术服务业      J. 金融业  
K. 房地产业      L. 租赁和商务服务业      M. 科学研究和技术服务业  
N. 水利、环境和公共设施管理业      O. 卫生和社会工作  
P. 文化、体育和娱乐业      Q. 综合      R. 其他\_\_\_\_\_

4. 贵企业“走出去”主要承包哪些工程项目？（可多选）

- A. 房屋建筑项目      B. 制造及加工业项目      C. 石油化工项目  
D. 电力工业项目      E. 电子通讯项目      F. 交通运输项目  
G. 供排水项目      H. 环保产业项目      I. 航空航天项目  
J. 矿山建设项目      K. 市政项目及其他项目      L. 其他\_\_\_\_\_

5. 贵企业“走出去”项目信息主要来源？（可多选）

- A. 中介服务机构推荐      B. 企业自己寻找目标  
C. 各国驻华投资招商机构推荐      D. 参加各类投资招商会获取  
E. 行业协会、商会或同行企业推荐      F. 各类招投标  
G. 合作伙伴推荐      H. 其他(请说明) \_\_\_\_\_

6. 贵企业“走出去”的主要资金来源及占比？（可多选）

- A. 企业自有资金      B. 银行贷款      C. 资本市场融资  
D. 境外融资      E. 国家政策性资金      F. 其他\_\_\_\_\_

请按占比大小顺序排列：\_\_\_\_\_

7. 贵企业在“走出去”过程中遇到的困难有哪些？（先选困难类型，再选具体内容，均可多选）

（7-1）缺资金      ☐是      ☐否

（如果选是，请选择缺资金的原因：）

- A. 融资渠道狭窄      B. 融资成本高      C. 外汇管制严格  
D. 金融支持不够      E. 其他\_\_\_\_\_

请按占比大小顺序排列：\_\_\_\_\_

（7-2）缺人才      ☐是      ☐否

（如果选是，请选择缺乏哪类人才：）

- A. 缺乏国际经营管理人才                      B. 缺乏专业技术人才  
C. 缺乏国际化语言专业人才                  D. 其他\_\_\_\_\_

请按占比大小顺序排列: \_\_\_\_\_

(7-3) 信息获取困难      ☐是      ☐否

(如果选是, 请选择哪类信息获取较困难:)

- A. 项目信息  
B. 目标国当地的投资环境和政治经济形势  
C. 目标国的市场准入规定、税收制度、外汇制度等  
D. 目标国的劳工就业规定、外国公司承包当地工程制度、外国投资优惠政策、中国企业在当地投资保护政策等  
E. 目标国开展投资合作的办事流程  
F. 目标国当地第三方咨询机构信息  
G. 其他\_\_\_\_\_

请按占比大小顺序排列: \_\_\_\_\_

(7-4) “走出去” 风险高      ☐是      ☐否

(如果选是, 请选择企业最担心哪类风险或曾遇到哪类风险:)

- A. 政治风险: 目标国政治不稳定、恐怖主义、战争、内乱、军事冲突等  
B. 法律风险: 法制和商务环境不健全、行政效率低、政府腐败、无法获得有效救济等  
C. 市场风险: 外汇限制、利率调整、商品/原材料价格变动、劳动力价值等  
D. 劳资纠纷风险  
E. 税务争议风险  
F. 其他风险\_\_\_\_\_

请按占比大小顺序排列: \_\_\_\_\_

(7-5) 风险防范措施不健全      ☐是      ☐否

(如果选是, 请选择企业目前主要采取哪些风险防范措施:)

- A. 对投资风险做尽职调查  
B. 购买海外投资保险: 如人身、财产、政治风险、信用保险等  
C. 设立标准合同流程, 并设专职合同审查人员  
D. 建立财务和金融上的风险管控机制: 如金融风险预判机制、财务预警机制等  
E. 设立项目定期评估机制和退出机制  
F. 选择已经与中国签订投资保护协议的东道国进行投资  
G. 利用合同条款防范风险: 如在工程合同中加入保值条款等  
H. 设立全面的海外投资风险防范体系, 并设专职负责人员

- I. 进驻经贸合作区，与其他企业一起和东道国政府协商投资保护、优惠政策
- J. 开立保函、设定抵押担保等
- K. 与东道国签订投资保护协议
- L. 设立反商业贿赂措施
- M. 其他\_\_\_\_\_

(7-6) “走出去”经营能力不足 ☐是 ☐否

(如果选是，请选择企业目前主要欠缺哪方面经营能力:)

- A. 境外投资法律实务技能
- B. 国际商务、财务、税务实务技能
- C. 海外经营融资实务技能
- D. 对外工程承包实务技能
- E. 海外经营风险管控实务技能
- F. 跨国并购实务技能
- G. 跨文化交流、海外员工管理、本土化经营技能
- H. 其他\_\_\_\_\_

(7-7) 其他困难 (请在下方空白处补充):

8. 贵企业目前海外经营工作成效如何? 近期正在开展哪些“走出去”重点项目、经营状况如何? 目前外派人员整体情况如何? 是否有需要政府协调协助的?

9. 贵企业目前选择过哪些专业咨询服务机构为企业开拓海外市场提供法律、商务、财税等咨询服务?

10. 贵企业在“走出去”过程中选择过哪些金融机构? 对这些金融机构的服务评价如何? 对平台设置的金融服务——境外机构联动服务版块的意见建议?

## 二、对“湘企出海+”综合服务平台的服务需求及建议

在填写该部分问题时，请先登录平台网站或

关注平台微信公众号进行了解，感谢您的支持!

❖ 平台网址: [www.investgozhn.com](http://www.investgozhn.com)

❖ 平台微信公众号: 湘企出海综合服务平台



1. 贵企业访问“湘企出海+”综合服务平台 (以下简称“平台”) 的频率?

- A. 还不曾访问过                      B. 偶尔有需要时                      C. 每天一次  
D. 每周一次                      E. 每月一次

**2. 贵企业访问平台浏览时间平均为？**

- A. 0 - 5 min              B. 5 -10 min              C. 10 - 30min              D. 30min 以上

**3. 贵企业最关注平台哪几个栏目的内容？（多选）**

- A. 信息资讯      B. 项目信息      C. 金融服务      D. 交流互动-在线留言  
E. 政策法规      F. 公共服务      G. 风险提示      H. 劳务人员信息  
I. 湘企名录      J. 专业人才网      K. 一带一路      L. 经贸促进活动  
M. 国别信息      N. 统计服务      O. 项目融资服务      P. 企业用工需求  
Q. 招商引资      R. 出境服务      S. 市州专区      T. 第三方服务机构

**4. 贵企业认为平台是否在以往“走出去”过程中提供了帮助？如果是，是哪些栏目或方面；如果否，您认为哪些栏目或方面上可以改进？**

**5. 贵企业对平台改版后栏目有什么意见和建议？对于平台服务有什么建议和需求？**

**6. 如果平台组织“走出去”相关培训或线下活动，贵企业是否有意愿参与？希望参与哪些类型的活动？贵企业是否愿意与平台合作组织该类型的活动？**

**7. 平台计划新增“需求撮合”功能，贵企业对该版块的意见建议有哪些？是否愿意在平台发布服务和需求，寻求合作？**



## 附录 B “湘企出海+”综合服务平台用户服务调查问卷（市州商务主管部门填写）

尊敬的先生/女士，

您好！首先非常感谢您能在百忙之中填写这份问卷。“湘企出海+”综合服务平台是集银政企等各方资源服务为一体，助力湖南企业“走出去”的对外经济合作领域资讯与服务平台。本问卷旨在通过对平台用户使用情况的调研、了解用户的看法及意见，以便更好的对平台进行优化提升，为湘企“走出去”提供更大助力。

本次调查采用匿名制，所有数据只会用于统计分析，您的参与是本项研究的坚实基础。真诚感谢您对我们调研的支持！祝您工作顺利，心想事成！

市州商务主管部门：\_\_\_\_\_ 受访时间：\_\_\_\_\_

受访人：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

在填写该部分问题时，可以先登录平台网站或  
关注平台微信公众号进行了解，感谢您的支持！

❖ 平台网址：[www.investgohn.com](http://www.investgohn.com)

❖ 平台微信公众号：湘企出海综合服务平台



1. 目前市州“走出去”工作整体现状如何？制约“走出去”发展的瓶颈有哪些。

2. 目前市州在推动企业“走出去”方面做了哪些工作？是否有相应的政策措施和资金支持？效果如何？

### 二、对“湘企出海+”综合服务平台的服务需求及建议

1. 访问“湘企出海+”综合服务平台（以下简称“平台”）的频率？

- A. 还不曾访问过                      B. 偶尔有需要时                      C. 每天一次  
D. 每周一次                              E. 每月一次

2. 访问平台浏览时间平均为？

A. 0 - 5 min      B. 5 -10 min      C. 10 - 30min      D. 30min 以上

**3.最关注平台哪几个栏目的内容？（多选）**

- A. 信息资讯      B. 项目信息      C. 金融服务      D. 交流互动-在线留言  
E. 政策法规      F. 公共服务      G. 风险提示      H. 劳务人员信息  
I. 湘企名录      J. 专业人才网      K. 一带一路      L. 经贸促进活动  
M. 国别信息      N. 统计服务      O. 项目融资服务      P. 企业用工需求  
Q. 招商引资      R. 出境服务      S. 市州专区      T. 第三方服务机构

**4. 对平台政务相关联部分有什么意见和建议？**

**5. 对于专区的建设有什么需求？在运营上有什么意见和建议？**

**6. 如果平台组织“走出去”相关培训或线下活动，希望举办哪些类型的活动？  
是否可以共同举办？**

## 附录 C “湘企出海+”综合服务平台用户服务调查问卷（第三方服务机构填写）

尊敬的先生/女士，

您好！首先非常感谢您能在百忙之中填写这份问卷。“湘企出海+”综合服务平台是集银政企等各方资源服务为一体，助力湖南企业“走出去”的对外经济合作领域资讯与服务平台。本问卷旨在通过对平台用户使用情况的调研、了解用户的看法及意见，以便更好的对平台进行优化提升，为湘企“走出去”提供更大助力。

本次调查采用匿名制，所有数据只会用于统计分析，您的参与是本项研究的坚实基础。真诚感谢您对我们调研的支持！祝您工作顺利，心想事成！

机构全称：\_\_\_\_\_ 填写时间：\_\_\_\_\_  
填写人：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

在填写该部分问题时，可以先登录平台网站或  
关注平台微信公众号进行了解，感谢您的支持！

- ❖ 平台网址：[www.investgozhn.com](http://www.investgozhn.com)
- ❖ 平台微信公众号：湘企出海综合服务平台



1. 贵机构访问“湘企出海+”综合服务平台（以下简称“平台”）的频率？

- A. 还不曾访问过                      B. 偶尔有需要时                      C. 每天一次  
D. 每周一次                              E. 每月一次

2. 贵机构访问平台平均浏览时间为？

- A. 0 - 5 min                      B. 5 -10 min                      C. 10 - 30min                      D. 30min 以上

3. 贵机构认为平台哪几个栏目的内容对助力企业走出去最有用？（多选）

- A. 信息资讯      B. 项目信息      C. 金融服务      D. 交流互动-在线留言  
E. 政策法规      F. 公共服务      G. 风险提示      H. 劳务人员信息  
I. 湘企名录      J. 专业人才网      K. 一带一路      L. 经贸促进活动  
M. 国别信息      N. 统计服务      O. 项目融资服务      P. 企业用工需求

Q. 招商引资      R. 出境服务      S. 市州专区      T. 第三方服务机构

4. 贵机构在助力企业走出去过程中主要提供哪些服务内容？

5. 贵机构明年在走出去企业培训推广和活动交流方面有哪些计划？

6. 如果平台组织“走出去”相关培训或线下活动，贵机构是否有意愿与平台进行进一步合作？希望合作举办哪些类型的活动？

7. 贵机构对平台目前的栏目有什么建议和意见？对平台的运营服务有什么意见和建议？