

广东

广东省加快转变经济发展方式干部培训系列读本之四

GUANGDONGSHENG

JIAKUAIZHUANBIANJINGJIFAZHANFANGSHI

GANBUPEIXUNXILIEDUBENZHISHI

现代服务业基础知识

XIANDAIFUWUYEJICHUZHISHI

下册



广东

广东省加快转变经济发展方式干部培训系列读本之四

GUANGDONGSHENG

JIAKUAI ZHUANBIAN JINGJIFAZHANFANGSHI

GANBU PEIXUN XILIEDU BENZHISHI

现代服务业基础知识

XIANDAIFUWUYEJICHUZHISHI

下册

廣東省出版集團
廣東人民出版社

目 录

上 册

综述篇

一、认识现代服务业	1
二、现代服务业发展趋势	13
三、广东现代服务业的发展概况	17
四、广东现代服务业的发展思路、目标 及重点	25

金融服务业篇

一、基础知识	36
二、金融服务业发展趋势	39
三、广东金融服务业的发展重点	45
四、广东发展金融服务业的政策支持	66

现代物流业篇

一、基础知识	70
--------------	----

二、现代物流业发展趋势	72
三、广东现代物流业的发展重点	75
四、广东发展现代物流业的政策支持	103

信息服务业篇

一、基础知识	106
二、信息服务业发展趋势	108
三、广东信息服务业的发展重点	111
四、广东发展信息服务业的政策支持	130

科技服务业篇

一、基础知识	133
二、科技服务业发展趋势	135
三、广东科技服务业的发展重点	138
四、广东发展科技服务业的政策支持	148

下 册

服务外包业篇

一、基础知识	153
二、服务外包业发展趋势	159

三、广东发展服务外包业的重点领域	162
四、广东发展服务外包业的政策支持	171
五、典型案例——西安、大连和南京三市 推动服务外包业发展的经验	179

商务会展业篇

一、基础知识	184
二、商务会展业发展趋势	186
三、广东发展商务会展业的重点领域	190
四、广东发展商务会展业的政策支持	202
五、典型案例——新加坡发展会展业的 经验	209

文化创意产业篇

一、基础知识	216
二、文化创意产业发展趋势	219
三、广东发展文化创意产业的重点领域 ...	221
四、广东发展文化创意产业的政策支持 ...	230
五、典型案例——发达国家工业设计产业 发展概况	235

总部经济篇

一、基础知识	244
二、总部经济发展趋势	249
三、广东发展总部经济的重点	253
四、广东发展总部经济的政策支持	256
五、典型案例——上海发展总部经济的 经验	262

旅游服务业篇

一、基础知识	270
二、旅游服务业发展趋势	273
三、广东发展旅游服务产业的重点领域 ...	279
四、广东发展旅游服务业的政策支持	285
五、典型案例——杭州市旅游业发展的 经验和启示	288

参考文献	294
------------	-----

服务外包业篇

一、基础知识

1. 服务外包业的概念

服务外包是指企业为了将有限的资源专注于核心竞争力构建，以信息技术为依托，利用外部专业服务商的知识和劳动力，来完成原来应由企业内部完成的工作，从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境的应变能力并优化企业核心竞争力的一种服务模式。

服务外包业是智力密集型的现代服务业，具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳大学生就业能力强、国际化水平高等特点，对拉动经济增长、调整产业结构、转变发展方式、促进社会稳定具有重要作用。近年来，全球服务外包业一直保持 20% 左右的增长速度。据联合国贸易和发展会议资料显示，2008 年全球服务外包市场规模已达 1.5 万亿美元，其中离岸外包业务规模为 600 亿美元，同期我国离岸外包执行额约占全球的 8%。

随着我国经济快速发展,企业实力不断提升,必然衍生出研发设计、网络维护、企业咨询、财务管理、技术支持等大量的服务需求,在岸外包将与离岸外包相互促进,共同推进产业转型升级,服务外包将成为经济增长的重要力量。

2. 服务外包业的分类

按照业务领域,服务外包可分为信息技术外包(Information Technology Outsourcing,简称ITO)、业务流程外包(Business Process Outsourcing,简称BPO)和知识流程外包(Knowledge Process Outsourcing,简称KPO)。

知识链接:

ITO是指服务外包发包商以合同的方式委托信息技术服务外包提供商向企业提供部分或全部的信息技术服务功能。

ITO根据不同的划分方法可以划分为不同类型,现在主要有四种划分方法:

(1)按照信息技术外包的程度可以将ITO划分为整体外包和选择性外包。整体外包是指将IT职能的80%或更多外包给外包商。选择性外包是指有选择地进行

信息技术职能的外包，外包数量少于整体的 80%。

(2) 根据客户与外包商建立的外包关系可以将 ITO 划分为市场关系型外包、中间关系型外包和伙伴关系型外包。

(3) 根据战略意图可以把 ITO 划分为信息系统改进 (IS Improvement) 型外包、业务提升 (Business Impact) 型外包和商业开发 (Commercial Exploitation) 型外包。信息系统改进型外包是指组织通过外包提高其核心的 IS 资源的绩效，从而达到其改进 IS 的战略目标。这些目标通常包括节约成本、改进服务质量以及获取新的技术和管理能力等。业务提升型外包的主要目标是通过外包使 IT 资源的配置最有效地提升业务绩效的核心层面。实现这个目标要求组织对其业务以及 IT 与业务流程之间的联系要有清晰的认识，同时，要具有实施新的系统和应对业务变革的能力。业务提升型外包要求在引进新技术和能力时重点考虑业务因素而不是技术因素，要求双方共同努力开发组织所需要补充的技术和能力，而不是对外包商的单纯依赖。商业开发型外包是指通过外包为组织产生新的收入和利润或抵消组织的成本从而提高组织 IT 的投资收益。

(4) 按照价值中心的方法可以将 ITO 划分为成本中心型外包、服务中心型外包、投资中心型外包和

利润中心型外包。成本中心型外包是指通过 IT 外包在强调运行效率的同时使风险最小化。服务中心型外包是指通过外包在使风险最小化的同时建立基于 IT 的业务能力以支持组织的现行战略。投资中心型外包是指通过 IT 外包使组织对创建新的基于 IT 的业务能力建立长期的目标并给予长期的关注。利润中心型外包是指通过 IT 外包向外部市场提供 IT 服务且获得不断增长的收入，并为成为世界级的 IT 组织获得宝贵的经验。

BPO 是指服务外包发包商将一个或多个原本企业内部的职能外包给外部服务提供商，由后者拥有、运作、管理这些指定的职能。

BPO 有许多鲜明的特点：第一，BPO 能有效地改善辅助业务对核心业务的支持作用，增加整体赢利。公司业务可划分为核心业务与辅助业务，BPO 运作的主要对象是对整体业务起支撑作用的辅助业务，如财务系统等。这些辅助业务对外承包给专业化公司后，其业务质量能得到显著而迅速的改善，从而对核心业务起到推动作用，增加整体赢利。第二，BPO 能进一步突出对核心业务的重点管理，同时实现对辅助业务的有效控制。将部分辅助业务外

包，有助于公司管理层以更多的时间和精力，将更多资源投入到核心业务上。而在辅助业务管理上，作为业务承揽方的外部专业化公司，对其承揽项目的服务等级、成本构成、质量检测等有着明确的标准和承诺，这样，公司就可根据合同的履行情况实行对辅助业务的成本—质量控制，实现预期目标。第三，BPO 在提高外包业务质量的同时，也将这一业务领域改变成为具有创造性的领域。在公司内部，辅助业务常被视为“日常性工作”，是一笔“经常性费用”。当由外部专业化公司的雇员们接手这些业务后，这些业务的性质不再是“日常性工作”，而是“新的就业机会”。他们能以一种充满激情的态度，富有创造性地去完成这些工作。此外，外部专业化公司常常是所从事业务领域中的技术领先者，他们对所承包的业务施以优化设计、科学运作与管理，并跟踪最新技术发展，不断更新公司的系统。第四，BPO 有利于在新的市场环境中打破传统的行业（业务）界限，与外部公司形成跨业务领域的联合，构成长期的战略伙伴关系，增强彼此的竞争力。第五，BPO 有利于控制和降低生产成本。由于实现了对辅助业务的成本—质量控制，对业务进行更新与优化设计，采用先进技术等，因此能有效地控制成本。

KPO 是一个帮助客户研究和确定解决方案的方式，主要通过多种途径来获取信息，经过综合的分析判断，提出相关建议，并将报告及时地呈现给客户，作为客户的决策依据。KPO 的流程可以简单归纳为：获取数据—进行研究、加工—销售给咨询公司、研究公司或终端客户。

相比较传统的 BPO，KPO 将基于本领域内的流程外包从而使企业获得高附加值，因此提升了传统的 BPO 基于成本所带来的利益。KPO 的核心是通过提供业务专业知识而不是流程专业知识来为客户创造价值。KPO 将业务从简单的“标准过程”执行演变成要求高级分析以及准确判断的过程。

KPO 的作用主要表现在：使企业缩短了从设计到市场的导入时间，有效管理关键硬件，提供有关市场、竞争情况、产品和服务的研究，提升组织在业务管理上的有效性，帮助快速处理预想的业务场景。

（资料来源：姜红，《服务外包：内涵、外延与浙江对策》，《浙江经济》，2009 年第 14 期）

二、服务外包业发展趋势

在国际上,服务外包市场自 20 世纪 90 年代中后期才开始迅猛发展,当前,处在国际金融危机后经济复苏时期的服务外包业发展具有如下显著特点和趋势:

1. 服务外包市场长期潜力较大

在经济全球化、信息技术迅猛发展和企业竞争日益激烈的形势下,服务外包已成为跨国公司“归核化”战略调整的主要内容,成为跨国公司增强国际竞争力的重要手段之一。与制造业经历了从欧洲向美国、从美国向日本与韩国、从日本与韩国向中国台湾和东南亚以及 20 世纪 90 年代开始向中国内地的转移相似,服务外包业目前正经历从爱尔兰等中等发达国家向印度、菲律宾和中国等发展中国家的转移。美国信息产业咨询公司加特纳(Gartner)预测,2010 年,发达国家中 25% 的传统工作将转向印度、中国和俄罗斯。另据统计,目前世界 500 强企业中已有 95% 的企业制定了离岸服务外包战略。综合分析,全球服务外包市场的长期潜力较大。

2. 业务流程和 IT 技术相结合

从市场结构来看，BPO 将继续保持高于 ITO 的增长速度。随着业务范围逐渐扩展，发包商逐渐倾向于将 ITO 和 BPO 业务捆绑，以满足企业自身技术和业务的需求。因为在某些服务领域，企业的业务流程与技术结合得越来越紧密，如果没有一个好的技术平台，企业就无法完成高效率的业务流程。

3. 高科技含量业务所占比例将越来越高

由于技术的进步，服务行业已完成了从以产品为中心到以客户为中心的转变。在这一转变的过程中，高科技含量、高附加值的业务所占比例将越来越高。具体来说，服务外包已完成从维持系统的可供性到企业所有业务流程的转变，发包商与承包商之间形成了新型的战略协作伙伴关系。这一关系的建立使发包商由先前提供单一服务，转变为提供包括更为先进的应用程序、风险管理、金融分析、研究开发等在内的高科技含量、高附加值的服务外包业务。当前服务外包业务已经由 20 世纪 90 年代的 IT 服务拓展到现在的金融、财会、咨询分析、售后服务等各种业

务流程。可以预见，随着信息技术及网络技术的发展，服务外包所需的技术知识水平还会不断提高，许多公司不仅会将数据输入、文件管理等低端服务转移，还会将风险管理、金融分析、研究开发等技术含量高、附加值大的服务外包出去。

4. 承接服务外包的竞争将越来越激烈

从全球服务外包转移方的发展情况来看，未来全球服务外包转移方市场还将主要集中在北美、西欧、日本，这三个地区转移的服务外包总量约占全球的95%。当前，许多国家和地区已经认识到离岸服务外包行业巨大的潜在市场规模及其对经济健康发展的促进作用，已根据自身优势竞相进入该领域，力争成为领先的离岸服务外包目的地。在该领域内，各国均具备独特的价值定位和优势：爱尔兰、东欧与发包方具有地域接近性；印度、中国、菲律宾拥有大量低成本人才库；澳大利亚等拥有与发包方的语言文化联系以及可大规模利用的基础设施；新加坡是遇到破坏性事件时（如灾难恢复）首选的支持中心；等等。可见，随着许多国家和地区将服务外包业确定为国家发展的战略重点，将使得承接服务外包的竞争越来越激烈。

虽然中国发展服务外包起步较晚，规模相对较小，但凭借良好的投资环境、丰富而低廉的劳动力成本、巨大的服务外包市场，中国已经成为印度的强劲对手。未来中国服务外包业的发展趋势将主要集中在三个方面：一是服务外包业迅速发展，产业升级趋势更加明显；二是离岸外包近期仍以软件服务外包为主，发展重心为进一步细分市场；三是在岸外包的需求将大量出现，地域发展不平衡将导致细分服务的地域集中度上升。

三、广东发展服务外包业的重点领域

广东应坚持离岸外包和在岸外包相结合，培育和开拓服务外包市场，建立和完善接包、发包服务平台，大力提升服务外包产业层次，抢占产业制高点。着力发展信息技术外包、业务流程外包、研发设计外包等外包服务业，重点推进广州和深圳两个服务外包示范城市建设，带动珠海、佛山、中山、东莞等服务外包基础较好的城市的服务外包业加快发展，加强与港澳服务外包合作，联合承接全球软件、金融后台服务、研发设计服务、数据处理等服务外包业务，把粤港建成具有国际竞争力的服务外包基地。

表 8 广东服务外包的九大细分产业

产业大类	细分重点产业	重点子行业举例
BPO (业务 流程外包)	金融服务外包	后台运营和保障中心
	电信运营服务外包	电信网络运营维护服务外包
	人力资源外包	人才培养
	供应链管理外包	物流
ITO (信息 技术外包)	应用软件开发与维护	软件集成与测试
	托管应用管理	企业管理类软件运营服务
	定制应用程序开发	电子信息、汽车、机械制造的嵌入式软件
KPO (知识 流程外包)	动漫游戏制作外包	三维动画制作外包
	医药研发外包	新药样品测试分析

金融服务外包可以提高金融服务的专业化、标准化程度，提高金融服务质量，间接对其他产业产生影响；人力资源外包能有效地降低其他行业的人力成本、化解用人风险；供应链管理外包能提高供应链管理的整体效率，帮助企业打造精益供应链；应用软件开发与维护、托管应用管理可以对金融业、制造业和其他服务业的企业管理水平和信息化程度产生提升作用；定制应用程序开发可以提高制造业的技术含量与产品的核心竞争力，促进工业化与信息化