



xiangzhangshu wenku

香樟树文库

区域新兴产业发展研究丛书

主编/唐晓东

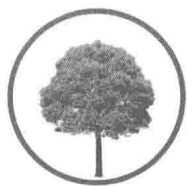
发展与创新

苏州服务外包产业的成长 实践与转型突破

王颖 著



苏州大学出版社



xiangzhangshu wenku

香樟树文库

区域新兴产业发展研究丛书

主编/唐晓东

发展与创新

苏州服务外包产业的成长 实践与转型突破

王颖 著



苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

发展与创新:苏州服务外包产业的成长实践与转型
突破/王颖著. —苏州:苏州大学出版社,2014.12
(区域新兴产业发展研究/唐晓东主编)
ISBN 978-7-5672-1164-3

I. ①发… II. ①王… III. ①服务业—对外承包—产
业发展—研究—苏州市 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 288139 号

发展与创新:苏州服务外包产业的成长实践与转型突破

王 颖 著

责任编辑 薛华强

苏州大学出版社出版发行

(地址:苏州市十梓街1号 邮编:215006)

苏州工业园区美柯乐制版印务有限责任公司印装

(地址:苏州工业园区娄葑镇东兴路7-1号 邮编:215021)

开本 700 mm×1 000 mm 1/16 印张 15 字数 254 千

2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5672-1164-3 定价:38.00 元

苏州大学版图书若有印装错误,本社负责调换

苏州大学出版社营销部 电话:0512-65225020

苏州大学出版社网址 <http://www.sudapress.com>

编 委 会

主 编：唐晓东

副主编：管爱琴

委 员：以姓氏笔画为序

王 颖 王侃钰 乔桂明

李 晶 李 勇 李 伟

张 杨 唐晓东 盛逸仙

童 惠 管爱琴 蔡荣蓉

◆ 序 言 ◆

20 世纪 80 年代以来,中国通过承接国际制造业转移,利用了国际生产外包机遇,成就了全球最大的“加工制造中心”。但近年来,我们已经明显感觉到,由于资源、环境与技术等因素对经济持续发展的制约,中国经济要实现稳定、全面、协调的可持续发展,就不能只是依靠现有的“世界加工制造中心”地位,必须找到新的突破口。党的十八大报告明确提出:加快形成新的经济发展方式,把推动发展的立足点转到提高质量和效益上来,把经济结构战略性调整作为加快转变经济发展方式的主攻方向。评价各国在全球经济中的地位,人们常常这样描述:欧美国家是“世界董事会”,中国是“世界工厂”,印度是“世界办公室”。中国作为世界制造中心,是从承接国际生产外包开始的,而中国要成为世界办公中心、世界服务中心,那么必须从承接国际服务外包入手,这是中国经济社会转型升级的必由之路。

国际服务外包对于全球是一个巨大的经济变量,这对中国既是机遇也是挑战。2012 年全球服务外包合同总金额达到 9 910 亿美元,其中传统服务外包领域合同金额为 6 620 亿美元,新开拓的服务外包领域合同金额为 3 290 亿美元。随着世界性经济危机的趋稳和经济复苏,未来几年全球服务外包市场仍将保持 30% 以上的增长速度。令人高兴的是,服务外包作为我国服务业发展的一个重要标志,在我国已经呈现出加速发展的态势。我国已成为全球第二大离岸服务外包承接国。2013 年,我国服务外包合同额 954.9 亿美元,同比增长 55.8%。苏州作为江苏省经济发展的排头兵,由于对现代经济发展趋势的正确把握,服务外包产业起步较早并呈现出跨越式发展趋势。2013 年,苏州市服务外包企业高达 2 438 家,接包合同额和离岸接包执行额分别达到 86.4 亿美元和 46.2 亿美元,分别增长 54.3% 和 51.4%,分列江苏省的第三、第二位,已形成软件开发、设计研发、金融后台

服务、动漫创意、生物医药研发及物流与供应链管理六大外包产业集群。苏州市服务外包产业发展已由小到大、由弱变强、由点到面、量增质升,呈现出跨越发展态势,对现代服务业的整体发展和经济增长模式的转变等做出了巨大贡献。

虽然全球产业转移为我国服务外包产业发展提供了前所未有的新机遇,但是我国也面临着服务外包产业转型升级的严峻挑战。当前世界正处于以“大、物、移、云”(大数据、物联网、移动互联网和云计算)为标志的信息技术第三次革命浪潮的开端,新技术的发展和应用推动着虚拟和真实世界的融合,把物理世界融合进互联网,形成物联网;终端和连接的移动化即是移动互联;将云计算作为一个平台相当于人体中枢神经的作用;海量数据则被视为新“石油”,成为沟通制造业和服务业的关键资源。在新技术的推动下,基于云平台和云模式的外包服务已经出现,并日趋成为服务外包产业发展的主流和趋势,并带动服务外包产业进入以“大、物、云、移”等新兴技术普及、应用和变革为标志的3.0时代。在3.0时代,服务成为流动性商品,企业无需自行构建IT系统,只要按需使用相关的软件和平台即可,外包客户也可以在任意位置通过各种终端获取服务。在3.0时代,企业的经营更加依赖于网络和外部资源的整合,并促使企业业务流程、组织结构和业务模式发生颠覆性革命。在3.0时代,产业交易模式、交付模式、服务模式和定价模式将发生根本性变化,服务外包将与大数据、物联网、云计算、移动互联等技术融合,与互联网、IT、电子商务等产业融合,与制造业、金融业等垂直行业相融合。因此,中国服务外包应该深入研究服务外包产业的新特征、新内容和发展的新趋势,紧紧抓住这个千载难逢的对服务外包产业具有颠覆性影响的发展机遇,实现我国服务外包产业发展的创新与突破。

苏州市商务局和苏州工业园区服务外包职业学院联合研究的《发展与创新:苏州服务外包产业成长与转型突破》一书的出版恰逢其时。

本研究的重要贡献在于:

(1) 通过深度的调查分析,反映了苏州服务外包产业的发展现状、阶段性演进及趋势特征,总结并揭示了苏州服务外包产业的发展成就、成功经验及其面临的问题与挑战。

(2) 应用科学的研究方法,首次对苏州服务外包产业的综合竞争力进行了实证分析,反映了服务外包产业在服务经济为典型特征的城市经济中的地位及其对社会经济发展的贡献度。

(3) 清晰地给出了在服务外包 3.0 时代的新形势下,苏州服务外包产业转型升级与发展创新的思路、路径选择以及相应的对策和建议,为苏州乃至全省、全国服务外包产业和整体服务经济的发展提供启示与指引。

(4) 典型的案例研究,为 ITO、BPO、KPO 各领域服务外包企业提供了成长启示、经验借鉴和发展目标及途径的引领。

本研究特色在于:

(1) 理论性和实践性。本书全面系统地反映了国内外服务外包研究在一定发展阶段的理论概况和重要的学术观点,并注意了理论与实践的紧密结合,以苏州为研究视角,对服务外包的实践经验与发展问题进行了深度的总结与分析研究。

(2) 历史性和客观性。用历史的观点和客观的事实,对服务外包进行了理论脉络和实践发展轨迹的分析和历史总结,让我们看到服务外包的产业演进、社会贡献及发展趋势特征。

(3) 前瞻性和现实性。本书对服务外包的理论综述、发展中的问题和瓶颈分析、产业发展的国内外环境研判、3.0 时代的变革特征揭示等方面都体现出一定的前瞻性和分析深度,而在对发展现状、产业地位、转型突破的路径与对策的研究上则体现出现实的针对性,这对从事服务外包的决策者和实际工作者具有很好的指导性。

可以相信,本书的出版,对促进苏州服务外包产业在新形势条件下的可持续发展,对做好苏州服务外包产业的科学规划和战略调整,对推动苏州乃至全省、全国服务外包产业的转型突破和发展创新,对实现苏州经济发展模式的根本性转变等都将起到积极的影响作用。

课题从立项研究到付梓出版,凝聚着苏州市商务局和苏州工业园区服务外包职业学院王颖等同志的辛勤汗水,我对此表示由衷的敬意和祝贺。

以此为序。

苏州工业园区服务外包职业学院院长
苏州大学博士生导师



前言

当前世界经济形态和格局正在发生悄然变化,服务经济的潮流席卷全球,服务业已然成为全球产业结构的主体。自2006年中国政府推出“千百十工程”以来,我国服务外包产业快速成长并发展起来,截至2013年,我国服务外包执行金额638.5亿美元,同比增长37.1%,稳居世界第二。苏州作为国家服务外包示范城市,服务外包产业起步较早,已实现由小到大、由弱变强、由点到面、量增质升的变化,对苏州现代服务业的整体发展和经济增长模式的转变等做出了重大贡献。

当前服务外包产业已进入以“大、物、移、云”等新兴技术的普及、应用和变革为标志的3.0时代,服务外包的交易模式、交付模式、服务模式和定价模式发生根本性变化,服务外包将与大数据、物联网、云计算、移动互联等技术融合,与互联网、IT、电子商务等产业融合,与制造业、金融业等垂直行业融合。因此无论是中国服务外包产业还是苏州服务外包产业都必须深度挖掘服务外包产业的新特征、新内容和新趋势。在这一背景下,如何实现服务外包产业转型突破,继续保持快速增长态势,推动我国经济转型升级,实现中国由“世界工厂”向“世界办公室”的转变,是服务外包企业、行业协会、政府主管部门共同面临的现实课题。

正是基于对服务外包产业中长期发展的重视和思考,我们立足苏州,对产业发展研究课题“发展与创新:苏州服务外包产业的成长实践与转型突破”进行系统分析,希望能够厘清苏州服务外包产业发展的路径轨迹,明晰各发展阶段的基本特征,总结苏州服务外包产业的发展模式与创新思路;从理论角度研究在3.0时代服务外包产业的发展趋势,探寻苏州服务外包产业转型突破的路径,推动苏州服务外包产业实现跨越式发展。一年来课题组深入苏州各种类型的服务外包企业调研服务外包产业实际经营情况,走访商务部、中国服务外包研究中心、江苏省商务厅及国家服务外包示范城市

商务局等部门了解服务外包产业运行情况,搜集相关数据信息,并且对 46 家服务外包企业进行了走访、调研和深度访谈。在对行业充分调研和把握理论界相关研究现状的基础上,课题组主要研究了以下内容:

一是苏州服务外包产业发展历程和模式。苏州服务外包前期发展取得了很大成绩,也形成了成熟的发展模式,积累了很多成功的经验,这是今后转型突破的基点。

二是苏州服务外包产业发展对地方经济增长的贡献度和优化产业结构的影响。实证研究发现服务外包合同执行金额每增加 1 个百分点,苏州地区生产总值增加 0.146 1 个百分点,且相较于第一、第二和第三产业,服务外包产业对经济增长的贡献度更强。同时服务外包产业对税收、就业、优化产业结构都有明显的促进作用。

三是对典型的服务外包示范城市的综合竞争力进行了比较研究,结果显示苏州服务外包产业综合竞争力排名处于较好水平,但在人才储备和服务外包企业规模方面明显不足,制约了苏州服务外包产业的进一步发展。

四是苏州服务外包业转型突破与可持续发展研究,从创建产业新环境、增添产业新动力、提升产业新高度、形成产业新格局、拓展产业新空间、注入产业新血液等六个方面提出苏州服务外包转型突破的战略思路。

五是苏州服务外包典型企业的案例研究,从 ITO、BPO、KPO 三大领域选取了苏州市 20 家颇具特色的服务外包企业进行深入剖析,充分展示了它们的服务外包实践经验、业务特色及核心竞争力,以期让更多的服务外包企业得以借鉴,更好地促进苏州服务外包产业的发展。

在研究即将结题、成果付诸出版之即,国务院总理李克强主持召开国务院常务会议,部署加快发展服务外包产业,我国服务外包产业将迎来新一轮发展高潮,成为经济“新常态”中的新亮点。希望苏州服务外包产业在前期研究的基础上能够率先发力,顺利实现服务外包产业的转型突破,打造苏州经济升级版。

本书的研究和出版工作得到了多方支持和帮助,感谢商务部、江苏省商务厅、南京等服务外包示范城市商务局等部门的大力支持。本书的部分资料参考了相关专家和中国服务外包研究中心等研究机构的研究成果,在此一并表示衷心感谢。感谢课题组成员乔桂明教授及张杨、李勇、宋翠玲、童惠、王侃钰、李伟在课题研究中辛勤付出,感谢苏州大学出版社薛华强主任为本书出版提供的帮助。

服务外包产业数据的统计口径尚未完全统一,外部信息披露较少,难以获取产业内部的详尽数据和资料。而且本课题的部分研究没有先例可循,加之课题组成员的理论水平和时间有限,本书不足之处恳请行业专家和读者批评指正!

目 录

上 篇

第一章 绪论 /2

- 第一节 研究背景和意义 /2
- 第二节 研究现状 /6
- 第三节 研究方法、思路与本书框架结构 /11

第二章 苏州服务外包产业发展现状与问题分析 /14

- 第一节 苏州服务外包产业发展历程 /14
- 第二节 苏州服务外包产业发展现状 /28
- 第三节 苏州服务外包产业发展中面临的问题分析 /47

第三章 苏州服务外包产业的模式选择与发展创新 /55

- 第一节 苏州服务外包产业发展模式与路径分析 /55
- 第二节 苏州服务外包产业的成长实践与经验 /65
- 第三节 服务外包产业发展创新对苏州经济转型的影响 /70

第四章 苏州服务外包产业综合竞争力比较研究 /84

- 第一节 方法与模型选择 /84
- 第二节 变量选取与数据来源说明 /88
- 第三节 运用因子分析法进行分析 /97
- 第四节 运用熵值法进行分析 /105
- 第五节 总体评价 /112

第五章 苏州服务外包产业转型突破与可持续发展 / 114

- 第一节 服务外包产业面临的新挑战 / 114
- 第二节 苏州服务外包产业发展的战略调整思路 / 129
- 第三节 苏州服务外包产业转型突破的策略 / 139

下 篇

服务外包企业案例 / 156

服务外包企业之 ITO 篇 / 159

- 专注金融 IT 研发,致力高端信息服务
——凌志软件股份有限公司 / 159
- 创新与科技双轮驱动,提升客户核心价值
——新电信息科技有限公司(苏州)有限公司 / 164
- 内培外引合力创新,引领电子政务外包
——江苏国泰新点软件有限公司 / 168
- 转型发展提升价值,精细管理赢得信赖
——新宇软件(苏州工业园区)有限公司 / 171
- 打造智慧电商平台,全程服务中小企业
——仕德伟网络科技股份有限公司 / 174
- 专注对日 IT 外包,严格管理成就品质
——苏州大宇宙信息创造有限公司 / 178

服务外包企业之 BPO 篇 / 181

- 模式创新赢得发展,流程优化提升价值
——苏州萨瑟兰信息咨询有限公司 / 181
- 按需定制解决方案,成就 HR 外包品牌
——汇思集团 / 183
- 实施精细化客户管理,打造智能化呼叫中心
——思隼(苏州)信息咨询有限公司 / 186

- 优化供应链全程服务,引领液化品物流管理
——张家港孚宝仓储有限公司 /189
- 动态对接行业需求,彰显金融服务优势
——苏州市银雁数据处理有限公司 /192

服务外包企业之 KPO 篇 /196

- 前瞻设计创行业先河,数据挖掘做智能管家
——天可电讯软件服务(昆山)有限公司 /196
- 贯通数媒产业链,缔造网游“中国梦”
——苏州蜗牛数字科技股份有限公司 /199
- 应用 BI 优化服务,提升餐饮管理水平
——苏州客凯易科技有限公司 /202
- 创意思维贯通全程,“五感触合”引领风尚
——华硕科技(苏州)有限公司 /206
- PDX 模型彰显创新优势,“冠科模式”开启双赢序幕
——中美冠科生物技术(太仓)有限公司 /208
- 解读基因之奥妙,书写 DNA 之传奇
——苏州金唯智生物科技有限公司 /212
- 致力药物安全评价,助力中国药企发展
——苏州药明康德新药开发有限公司 /215
- 引领制药工艺研发,倡导绿色化学理念
——苏州诺华化学工艺及分析研发中心 /217
- 卓越的电器检测技术,一流的公共服务平台
——苏州电器科学研究院股份有限公司 /219

参考文献 /222

上 篇

上 篇

（此處為模糊之正文內容，因圖像質量不佳，無法準確識別文字。）

第一章

绪 论

第一节 研究背景和意义

在经济全球化和信息技术高速发展的浪潮中,全球产业发展已经步入全新阶段,产业转移从制造业向服务业延伸,服务业已然成为全球产业结构的主体,由此引发的全球分工变革为服务外包产业发展带来了前所未有的新机遇,全球现代服务业的转移和服务外包几乎同时发生,服务外包日趋成为服务业转移的主要形式。

就全球范围来看,受金融危机影响,全球服务业由发达国家向发展中国家转移的步伐进一步加快;尽管全球离岸市场增长相对乏力,但业界普遍认为最艰难的时期已经过去,目前全球服务外包产业已经逐步摆脱了经济危机对其产生的消极影响。2012 年全球服务外包合同总金额达到 9 910 亿美元,传统服务外包领域合同金额为 6 620 亿美元,新开拓的服务外包领域合同金额为 3 290 亿美元。在全球服务外包市场中,欧洲、中东及非洲的服务外包总额为 4 860 亿美元,美洲地区的服务外包总金额为 3 750 亿美元,与 2011 年相比基本维持不变,而与此相对的是 2012 年亚太地区服务外包合同总金额为 1 300 亿美元,与 2011 年相比增长 31%〔1〕,呈现出快速增长趋势。尽管所占份额仍相对较低,但亚太地区已经开始成为全球服务外包的重要市场。

就中国范围来看,目前我国已成为全球第二大离岸服务外包承接国,2013 年,我国共签订承接服务外包合同 167 424 份,接包合同额 954.9 亿美元,同比增长 55.8%;离岸执行额 454.1 亿美元,同比增长 35%;中国服务

〔1〕《2013 全球服务外包发展报告》。

外包企业共计 24 818 家,从业人员 536.1 万人,其中大学(含大专)以上学历 355.9 万人,占就业总数的 66.4%。^[1]我国现阶段经济发展的瓶颈是传统产业缺乏核心竞争力、资源紧张、能耗过高,亟须改变传统经济增长方式,推动产业结构战略性升级,而服务外包产业作为现代高端服务业的重要组成部分,具有优化产业结构、构建经济增长新支点、信息技术承载度高、资源消耗低、吸纳就业能力强等特点,因此大力发展服务外包产业是我国经济稳增长、调结构、促就业和惠民生的必然选择。从国内发展层面来看,上海自贸区的成立为我国服务外包产业,尤其是离岸外包提供了新契机,自贸区将在领域拓展、发展途径、商业模式、制度和政策体系创新、配套支持体系发展、监管手段和监管模式变革等领域引领服务外包产业的发展。自贸区的设立将为我国离岸外包业务的发展提供新动力,并将在未来推动我国新一轮离岸市场业务的增长。

就苏州地区来看,由于苏州市对现代城市经济发展趋势的正确把握,苏州服务外包产业起步较早并呈现出跨越式发展趋势。苏州服务外包企业数量从 2008 年末的 357 家,增至 2013 年的 2 438 家,企业数增长了近六倍;从业人数由 3.6 万人增至 20 多万人,年均增长 45%;接包合同额从 6.3 亿美元增至 86.4 亿美元,年均增长 55%。截至 2013 年,苏州通过 CMM/CMMI 国际认证的企业数量达 96 家,其中 CMMI5 国际认证的企业数量有 7 家,有 153 家服务外包企业被认定为技术先进型服务企业,服务外包从业人数超过 23 万人,接包合同额和离岸执行额分别达到 86.4 亿美元和 46.2 亿美元,分别增长 54.3%和 51.4%,分列江苏省第 3 位和第 2 位。同时,苏州服务外包产业的业态结构进一步优化,离岸业务的 ITO、BPO、KPO^[2]比例约为 3.7 : 1.34 : 4.96,已形成软件开发、设计研发、金融后台服务、动漫创意、生物医药研发及物流与供应链管理六大外包产业集群。目前苏州与 83 个国家(地区)有服务外包业务往来,其中来自美国的合同数量最多,其次是日

[1] 数据来源:商务部 2014 年 1 月 16 日例行发布会。

[2] ITO(Information Technology Outsourcing),信息技术外包,指服务外包发包商委托服务外包提供商向企业提供部分或全部信息技术服务功能,主要包括信息技术的系统、应用管理及技术支持的服务。BPO(Business Process Outsourcing),业务流程外包,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,主要包括企业的需求管理、内部管理及业务运作服务、供应链管理等。KPO(Knowledge Process Outsourcing),知识流程外包,指服务外包提供商通过多种途径来获取信息,经过分析、判断和研究解释,并提出建议,将报告呈现给客户,为客户提供解决方案和决策依据。

本和中国台湾地区。苏州服务外包产业已由小到大、由弱变强、由点到面、量增质升,呈现出跨越发展的态势,对现代服务业的整体发展和经济增长模式的转变等做出了重大贡献。2007年,苏州工业园区被认定为全国唯一的中国服务外包示范基地;2009年,苏州市又被国务院批准为中国服务外包示范城市;同时,苏州高新区、花桥经济开发区、常熟高新区等9家开发区分别被认定为省级国际服务外包示范基地和示范区;2010年,昆山花桥国际商务城和常熟高新区分别入选“2010年度中国服务外包最佳示范园区十强”。目前,苏州服务外包产业已形成“1+2+9”的发展框架(即1个国家级示范基地、2个省级示范城市和9个省级示范区)。服务外包产业的迅速发展对苏州服务业的整体发展和城市经济发展及产业转型升级起到了促进作用,加快服务外包产业发展成为促进苏州经济转型、结构调整,转变发展方式的重要途径之一。因此,顺应产业发展趋势,深入研究和关注服务外包产业发展的新动向,深化发展苏州服务外包产业,是苏州的必然选择。

虽然全球产业转移为我国服务外包产业发展提供了前所未有的新机遇,但我国也面临着服务外包产业转型升级的严峻挑战。当前,世界正处于以“大、物、移、云”(大数据、物联网、移动互联网和云计算)为标志的信息技术第三次革命浪潮的开端,新技术的发展和应用推动着虚拟和真实世界的融合,把物理世界融合进互联网,形成物联网;终端和连接的移动化即是移动互联;将云计算作为一个平台相当于人体中枢神经的作用;海量数据则被视为新“石油”,成为沟通制造业和服务业的关键资源。服务外包是信息技术和互联网双重技术发展下的产物,其发展必然会依赖于信息技术的变革和进步。在新技术的推动下,基于云平台和云模式的外包服务已经出现,并日趋成为服务外包产业发展的主流和趋势,带动服务外包产业进入3.0时代。所谓的服务外包3.0时代是相较于前两次服务外包产业升级而言的。服务外包1.0时代,印度称之为ITES(IT Enabled Service),起源于20世纪60年代,是随着以计算机为代表的IT技术革命的兴起而同步进入商业领域的。1.0时代服务外包的核心诉求来自于降低成本,企业为了更好地专注于其核心竞争力业务并降低软件项目成本,将全部或部分非核心业务发包给提供外包服务的企业来完成。服务外包2.0时代,印度称之为IT-BPO,发生在20世纪90年代,标志性事件是1989年柯达外包事件,其交易金额高达10亿美金,时间跨度长达5年,并突破了单个项目限制,实现了整体数据中心的管理外包。2.0时代的重要特征是离岸外包在全球的蓬勃发