

中国服务外包： 跨越发展与整体提升

王晓红 著

CHINA
OUTSOURCING
LEAPFROG
DEVELOPMENT
AND
UPGRADE

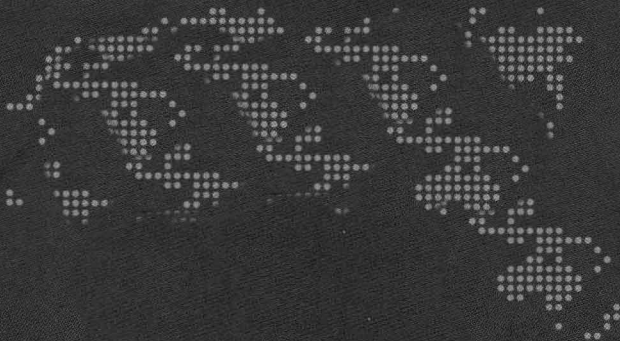


山西出版传媒集团 山西经济出版社

中国服务外包： 跨越发展与整体提升

王晓红 著

**CHINA
OUTSOURCING
LEAPFROG
DEVELOPMENT
AND
UPGRADE**



山西出版传媒集团 山西经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国服务外包:跨越发展与整体提升/王晓红著. —太原:山西经济出版社, 2011. 12
ISBN 978-7-80767-478-8

I. ①中… II. ①王… III. ①服务业—对外承包—研究—中国 IV. ①F719

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第275322号

中国服务外包:跨越发展与整体提升

著 者: 王晓红

责任编辑: 李慧平

助理责编: 解荣慧

装帧设计: 兰翠芹

出 版 者: 山西出版传媒集团·山西经济出版社

社 址: 太原市建设南路21号

邮 编: 030012

电 话: 0351-4922133 (发行中心)

0351-4922085 (综合办)

E-mail: sxjfx@163.com

jingjshb@sxskcb.com

网 址: www.sxsjbb.com

经 销 者: 山西出版传媒集团·山西经济出版社

承 印 者: 山西省美术印务有限责任公司

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 17

字 数: 304千字

印 数: 1-3 000册

版 次: 2012年1月 第1版

印 次: 2012年1月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-80767-478-8

定 价: 42.00元

序 言

把握好全球服务外包大发展这一历史机遇，对于我国无疑具有极为重要的现实意义和深远历史意义，尤其是“十二五”时期。

我国政府高度重视服务外包，出台了一系列促进政策，我国服务外包产业出现了前所未有的好势头。2011年前三季度，服务外包产业的合同执行金额超过了2010年全年的总和。但理论研究滞后于产业发展，产业发展十分需要服务外包的研究专著。

王晓红博士近年来一直从事服务外包领域的研究工作。她的新著《中国服务外包：跨越发展与整体提升》立足于“十二五”的宏观背景，站在全球视野的角度，进行了较为全面、系统、前瞻性的研究，将对我国服务外包领域的理论研究、政策研究和实际操作层面产生积极影响。专著主要有以下几个特点：

一是注重全球视野和战略高度。专著运用翔实的数据和资料为我们描述了全球服务外包发展的现状、特点与趋势。分析了金融危机后，信息技术发展的新趋势、产业结构调整的新变化，将给未来国际服务外包产业带来持续增长空间，全球服务外包市场将呈现以信息技术外包（ITO）为主导，业务流程外包（BPO）、知识流程外包（KPO）快速增长的趋势，以及接包市场、外包业务价值链、交易方式、业务模式产生的变化与创新，这些对于我们及时把握和判断全球局势，正确制定自身战略具有重要作用。专著重点研究了我国服务外包产业“十一五”的形势和“十二五”的发展趋势。从服务外包产业规模、业务扩展、区域布局、聚集效应、企业结构、发包国家特点等方面，为我们刻画了“十一五”时期中国服务外包呈现的发展态势、基本格局和全球地位。同时提出了“十二五”的重大战略思路，其中包括：重点发展的服务外包领域、培育高端服务外包集群、培育具有世界影响力的服务外包企业

和品牌、促进区域协调发展、在岸与离岸联动发展、推动服务外包开放发展等方面，这些观点把服务外包产业与我国服务经济、区域经济的大发展、大开放紧密联系在一起。

二是注重理论创新和指导作用。服务外包是一个新兴产业，其中许多理论问题都在探讨之中，比如，它的基本含义、理论框架等。作者总结了国内外专家学者、权威机构的服务外包理论创新成果，综合运用国际分工、规模经济、区域经济、产业经济、跨国直接投资等经济学理论，研究了国际服务外包的定义分类、产生基础、发展动因、技术外溢效应等问题，具有理论创新价值。尤其是运用上述理论研究了中国服务外包发展的重大实际问题，既有实践基础，又有理论根基。如，通过对 21 个示范城市的实证分析，研究了中国建设全球服务外包交易中心与交付中心的要素条件、综合竞争力测评方法；通过选取设计服务这一典型行业，对中国承接国际服务外包的技术外溢效应进行实证研究。这些研究对我们正确认识服务外包的发展意义，促进中国服务外包产业的合理布局，提升国际竞争力具有重要意义。

三是注重调查研究解决问题。作者把重点放在解决当前中国服务外包产业发展的瓶颈问题和政策障碍上，力求通过扎实的调查研究探讨解决路径。针对当前服务外包的产业结构、区域布局、园区发展、平台建设、人才培养、促进政策等一系列问题，通过对服务外包示范城市的政府部门、代表性企业、行业协会、培训机构、高等院校进行座谈走访、问卷调查等调研，获得了大量鲜活的一手资料。如，通过对苏州、成都、合肥服务外包人才队伍和专业化培训状况的调查，分析了我国人才需求和培训层面存在的问题，提出了加大财政补贴、创新培训模式、强化高级人才引进等一系列政策措施。通过对成都、西安、合肥、武汉、重庆的调研认为，应把发展服务外包作为中西部地区开放型经济发展的重要突破口。这些观点为中央制定相关政策提供了有力的支撑。

四是注重典型引路。专著突出对典型行业和典型案例的研究。作者选取了具有代表性的行业：软件与信息服务外包、设计服务外包、生物医药研发服务外包和商务服务外包，对其现状及发展趋势进行分析，这 4 个行业也是我国“十二五”时期着力发展的战略性新兴产业和新兴服务业。在案例研究中，作者选取了有代表性的

示范城市、园区、领军企业、培训机构的发展经验。这些案例可操作性强，其先进经验和做法对同业发展具有较高的示范价值。

五是注重借鉴国际经验。他山之石，可以攻玉。作者在研究我国服务外包促进政策时，重点研究了印度、爱尔兰、巴西、俄罗斯、菲律宾等主要承接国家的政策和经验，上述国家在制定产业规划、财税政策、人才培养、园区开发建设、知识产权保护、行业协会作用等方面都取得了成功经验，各具特色，为我国未来的政策制定提供了宝贵借鉴。

这是一本好书，我乐于推荐给读者。

朱晓明

中欧国际工商学院院长、管理学教授
《中国服务外包发展报告》主编

目 录

导言	001
一、研究意义与目的	001
二、研究创新、难点及方法	002
三、结构安排与主要内容	004

第一编 理论研究与总体分析

第一章 国际服务外包的几个相关理论问题	009
一、国际服务外包的概念与分类	009
二、国际分工是国际服务外包产生发展的基础	018
三、发展中国家成本优势是国际服务外包的主要驱动因素	028
四、结论	032
参考文献	033

第二章 全球服务外包发展的现状及趋势	036
一、全球服务外包发展的现状	036
二、全球离岸服务外包的主要趋势	041
三、发达国家和发展中国家共享全球化收益	056
参考文献	059

第三章 中国服务外包：“十一五”回顾与“十二五”展望	060
一、中国服务外包产业的发展现状	060
二、存在的主要问题	070
三、中国服务外包产业发展的主要趋势	073

四、“十二五”时期发展服务外包产业的战略思路	077
参考文献	087
第四章 中国承接国际服务外包的技术外溢效应分析	088
一、理论阐述与文献回顾	088
二、基于中国 80 家设计公司问卷调查的实证分析	093
三、结论及建议	102
参考文献	103
第五章 建设国际服务外包交易中心与交付中心的分析	104
一、服务外包交易中心和交付中心的界定与要素条件	104
二、基于 21 个服务外包示范城市的实证分析	108
三、结论及建议	120
参考文献	121

第二编 典型行业研究

第六章 中国软件与信息服务外包的发展及趋势	122
一、基本概念	122
二、全球软件与信息服务外包的发展趋势	122
三、中国软件与信息服务外包的发展现状及主要问题	127
四、中国软件与信息服务外包发展的主要趋势	134
五、政策建议	136
参考文献	138
第七章 中国设计服务外包的发展及趋势	139
一、基本概念	139
二、全球设计服务离岸外包的现状与发展趋势	140
三、中国承接国际设计服务外包的现状与趋势	146
参考文献	153

第八章 中国医药研发服务外包的发展及趋势	155
一、医药研发外包的定义和范围	155
二、全球医药研发外包发展现状及趋势	156
三、中国医药研发外包发展的现状	159
四、中国医药研发外包面临的主要问题	163
五、中国医药研发外包发展的主要趋势	164
六、政策建议	166
参考文献	166
第九章 中国商务服务外包的发展及趋势	168
一、基本概念	168
二、全球商务服务外包发展现状与特点	169
三、中国承接国际商务服务外包的现状与主要特点	171
四、主要趋势	174
参考文献	177

第三编 调查研究与案例分析

第十章 我国服务外包人才队伍培训的现状及对策	178
一、苏州服务外包人才培训的主要经验	179
二、成都服务外包人才培训的主要经验	182
三、合肥服务外包人才培训的主要经验	184
四、目前服务外包人才培训存在的主要问题	185
五、政策建议	189
第十一章 服务外包：中西部开放型经济发展的突破口	192
一、中西部服务外包产业发展的主要特点	192
二、中西部服务外包产业存在的主要问题	196
三、政策措施建议	198

第十二章 案例研究	200
一、服务外包城市发展案例	200
二、服务外包园区发展案例	205
三、服务外包企业发展案例	215
四、服务外包培训机构和平台发展案例	222

第四编 国际经验与政策研究

第十三章 国际经验与我国服务外包政策发展	237
一、印度促进服务外包产业发展的经验	237
二、爱尔兰促进服务外包产业发展的经验	242
三、巴西促进服务外包产业发展的经验	245
四、俄罗斯促进服务外包产业发展的经验	247
五、菲律宾促进服务外包产业发展的经验	249
六、埃及、墨西哥促进服务外包产业发展的经验	251
七、促进我国服务外包产业发展的政策选择	251
参考文献	260
后记	261

导 言

一、研究意义与目的

服务外包作为全球信息技术发展与产业结构调整的强大引擎,已经成为 21 世纪以来经济全球化的重要推动力量,其历史影响之深远不可估量。它通过先进的信息技术手段使全球服务资源跨越时空概念得到重新组合与优化配置,通过外包方式加速了制造业和服务业分离,推动了全球服务专业化分工,使人类劳动生产率又一次得到了极大提高。服务外包带来了生产方式又一次重大而深刻的变革,由企业内大而全,企业间、产业间相对独立的传统生产方式,发展为企业专业化、企业间相互协作、制造和服务融合互动的现代化生产方式。与此同时,服务外包也改变了传统的生活方式,由传统的面对面服务发展为虚拟网络的服务形态,为人类展现了一个由信息化驱动的、崭新的、现代的、丰富多彩的生活世界。由此可见,服务外包产业的发展,将推动企业组织方式创新、国际分工发展、全球服务业创新、产业结构整体优化和新兴服务业培育,尤其是服务外包所导致的全球产业链和价值链分工,将给发展中国家和新兴经济体带来历史性机遇。20 世纪 80~90 年代,许多发展中国家通过承接跨国公司制造业转移,从事代工生产活动而受益,在财富、技术、资金、人力资本等方面得到积累,完成了从农业国家向工业化国家的转型。与上一轮制造外包相比,新一轮服务业离岸的主要领域是软件与信息技术、生物制药、金融、物流、教育培训、研发设计、文化创意等高新技术产业和现代服务业,充分体现了知识密集、高附加值、高科技含量的特点。把握好服务外包机遇,对于发展中国家发挥后发优势,提高国际分工地位,实现由工业化向服务经济为主的产业结构转型无疑具有重要意义。

近年来,党中央、国务院高度重视发展服务外包产业,国务院副总理王岐山强调指出,我国发展服务外包产业具有难得机遇和独特优势,前景广阔,要把发展服务外包产业作为落实科学发展观的具体实践;加快发展服务外包产业是国务院作出的重要决策,发展好这个专业技能密集型产业,对当前保增长、促进就业,特别是

高校毕业生就业，调整和优化产业结构，具有重要意义。^①

我国作为国际服务外包主要目的地国家，具有较大的市场优势、人才优势、环境优势和制度优势。大力发展服务外包产业对于推动我国“十二五”时期经济发展方式转变，加快经济结构的战略性调整，尤其是推动服务业发展和开放具有极为重要的意义。主要体现在：有利于提高国际分工层次。20世纪90年代中期以后，我们通过承接国际制造业转移成为全球制造基地，不仅实现了由初级产品向机电产品出口升级、由加工贸易向一般贸易的转型，而且催生了一批以电子信息技术为主的先进制造业发展。通过承接国际服务外包，参与新一轮的国际分工，将加快改变我国从事代工生产活动所处于价值链低端的国际分工地位，提升自主创新能力和高端价值链分工水平。有利于促进国内服务业大发展，服务外包作为一种新兴服务业态，能够推动我国由工业化向服务业为主的经济结构发展，尤其是加快培育高端服务业；有利于提高利用外资水平，国际服务外包作为一种新的外资形式，对于我们培育新的外资经济增长点，优化外资结构，提高外资质量都十分有益；有利于推动外贸发展方式转变，尤其是提高信息服务、金融、专利咨询、设计研发、文化教育等服务贸易出口，促进服务贸易发展；有利于促进企业组织创新、技术创新和管理模式创新，企业通过外包将更加注重在竞争中加强协作，在专业化中提高核心竞争力，在国际市场中谋求发展；有利于促进以大学生为主的知识群体就业，通过学习国际先进技术、知识和理念，加快国际化人才培养，提高人才素质。同时，服务外包作为低能耗、无污染的产业，有利于实现国家节能减排的目标。

本书基于上述国际国内背景和环境进行研究，其主要目的是为中国“十二五”时期发展服务外包产业提供理论依据和现实方法。

二、研究创新、难点及方法

（一）研究创新之处

近年来，服务外包已经成为国内外学者研究的热点领域，这方面的理论研究文章、专著可谓“海量”，国外学者从20世纪90年代开始关注这一问题，国内学者对

^①新华社：《王岐山：努力将服务外包产业打造成新的增长亮点》，中央政府门户网站 www.gov.cn，2009年2月3日。

这一领域的研究主要在 2005 年以后^①，所涉及的理论主要包括：国际分工、国际贸易、国际直接投资、服务经济、合约理论、企业组织等方面，这些成果为本书的研究提供了重要的理论基础。

本书的突出特点是立足“十二五”，着重对国际服务外包的理论问题与现实发展进行前瞻性、可操作性的研究和探讨，着力点放在解决中国服务外包产业发展的一些重大问题。具有 3 个层面的意义：一是为学术界对服务外包理论的研究从宏观政策层面、理论层面、现实层面提供参考，二是为政府部门制定服务外包政策提供依据，三是为服务外包企业、服务外包城市、服务外包园区发展提供具体的经验和路径。

其主要创新之处体现在以下方面：

第一，理论层面。针对当前存在分歧的服务外包基本理论问题进行梳理和研究。如，服务外包的有关概念和边界。综合运用国际分工、国际贸易、国际投资、产业经济、区域经济等理论，研究了国际服务外包这一经济现象的理论根源，产生的驱动因素、发展趋势及影响等问题；通过对典型外包行业研究，证明了服务外包的技术外溢效应；通过对 21 个示范城市的实证分析，对中国建设全球服务外包交易中心与交付中心进行了科学评估。

第二，现实层面。本书对全球服务外包的现状、特点和趋势进行较为系统的分析。重点分析了中国服务外包产业发展的现状、趋势及“十二五”的发展思路。在行业层面，选择了 4 个具有代表性的行业：软件与信息服务外包、设计服务外包、医药研发服务外包、商务服务外包进行剖析；在区域层面，通过对中西部 5 个城市的调查，提出把发展服务外包作为提高中西部开放型经济水平突破口的思路；在瓶颈问题层面，抓住服务外包人才培养这一当前亟待解决的问题，通过对部分示范城市的调查提出解决路径。

第三，政策层面。重点研究了当前服务外包主要承接国家（印度、爱尔兰、巴西、俄罗斯、菲律宾等）促进服务外包发展的经验和政策，同时对我国服务外包产

^①这一时期具有代表性和影响力的理论研究成果《服务外包与中国服务业发展丛书》（江小涓主编，2008），是我国最早研究服务外包的一套理论丛书。丛书由《服务全球化与服务外包：现状、趋势及理论分析》、《金融服务外包：国际趋势与中国选择》、《软件外包：技术外溢与能力提升》、《中国设计：服务外包与竞争力》、《承接服务外包：印度经验比较研究》、《全球服务外包与分工理论》等 6 部专著组成，从基本理论、重点行业、国际经验等方面对服务外包进行了系统研究。

业政策进行了梳理总结，将对于下一阶段我国制定服务外包政策提供借鉴。

第四，操作层面。本书选取了示范城市、示范园区、领军企业、培训机构的典型案例进行分析，通过研究其发展历程和发展经验，将从操作层面解决城市如何发展服务外包产业、服务外包园区如何建设、服务外包企业如何做大做强、培训机构如何加快发展等问题。

（二）研究难点

本书研究最大的难点问题是缺乏行业统计数据。目前，全球对服务外包行业没有建立官方统计体系，该行业主要使用国际数据公司的统计数据，由于各公司在统计口径、统计方法、统计边界上存在一定差异，其结果也不相同。我国服务外包统计制度刚刚建立，数据系统还很不完善，缺乏细化，尤其是许多业务流程外包缺乏单项数据，数据可得性较差给研究带来了困难。

（三）研究方法

本书运用理论与实际相结合，定性分析与定量分析相结合的方法对问题进行研究。主要采用了以下研究方法：一是文献和理论研究。本书搜集参阅了大量国内外相关文献资料，并运用有关经济学理论进行分析、综合判断和抽象。试图在理论体系框架下把握国际服务外包这一经济现象的本质特征和规律。二是比较研究。在政策研究中，通过对典型国家的政策比较，更加强了我国制定政策的针对性、有效性和可行性。三是问卷和调查研究。调查研究是本书获得大量第一手资料和数据的重要来源，也是本书最重要的研究方法。通过问卷调查，研究了承接国际设计服务外包的技术外溢效应；通过实地走访、座谈等调查，对中西部服务外包产业发展，以及我国服务外包人才培养问题进行研究。四是典型案例研究。“典型引路”也是本书的研究方法之一。这些典型案例极具示范价值，窥一斑而见全豹。五是注重使用权威性的数据。本书在研究中，尽可能使用有行业影响力、有权威性的数据，以增加研究的科学性和准确性。数据主要来源于3个方面，一是商务部等有关国家部委、行业协会的统计数据；二是国际数据公司的统计数据；三是被调查机构提供的数据。

三、结构安排与主要内容

全书分为4编，共13章。

第一编：理论与研究与总体分析，包括第一、二、三、四、五章内容。侧重研究服务外包的一些重大理论问题，用有关理论框架对现实问题进行实证研究，对全球

和中国服务外包发展的总体趋势进行分析。

第一章研究了国际服务外包的几个相关理论问题。研究了国际服务外包的概念与分类,通过对国内外学者的观点、主要国际行业机构的观点和我国目前服务外包定义分类的研究,得出相关结论。通过分析国际分工发展的主要阶段、当代国际分工的主要变化与趋势,以及服务外包带来的国际分工新变化和新进展,研究了国际服务外包产生的基础是国际分工,发展中国家的成本优势仍然是跨国公司服务业离岸的主要驱动因素,企业提高核心竞争力是服务外包发展的重要动因,技术外溢效应是发展中国家获得的主要收益。

第二章研究了全球服务外包发展的现状及趋势。分析认为,近年来全球服务外包市场以信息技术外包(以下简称“ITO”)为主导发展迅速,离岸市场持续扩大;发包方以美国发达国家为主,承接方以印度等发展中国家为主。未来5年,全球服务外包将呈现持续增长趋势,离岸市场仍有巨大增长空间,接包市场综合优势和多元化趋势明显,国际服务外包价值链由低端向高端发展,企业外包动因由成本驱动向构建核心能力转变,国际服务外包交易方式和业务模式不断创新。服务外包使发达国家和发展中国家共享全球化收益。

第三章为中国服务外包:“十一五”回顾与“十二五”展望。分析认为,“十一五”时期中国服务外包产业增长迅速,初具规模;以ITO为基础逐步向业务流程外包(以下简称“BPO”)和知识流程外包(以下简称“KPO”)扩展,美国、日本和中国香港是主要发包方,服务外包主要集中在东部沿海地区,示范城市聚集效应明显,服务外包优势企业开始显现,民营和外资成为主要力量。但仍然存在着竞争力较弱、区域发展不平衡、缺乏科学规划和综合引导、人才匮乏、服务体系和法律法规不够完善等问题。从发展趋势判断,“十二五”时期将呈现良好发展态势,应把握以下战略思路:着力发展重点领域,加快形成一批高端服务外包产业集群;进一步优化区域布局,促进协调发展;积极培育具有世界影响力的服务外包企业和品牌;加快培养中高端服务外包人才;促进国际国内服务外包联动发展;打造服务外包公共服务平台;引进来和走出去相结合推动服务外包开放发展;建立与国际接轨的服务外包技术标准。

第四章研究了中国承接国际服务外包的技术外溢效应。运用技术外溢理论,通过选取设计服务这一典型行业,对80家设计公司承接国际设计外包业务进行问卷调查和实证研究,证明了承接国际服务外包存在显著的外溢效应。通过承接国际设计外包业务,本土公司业务规模扩大、利润显著提高,学习速度、设计能力、服务水

平得到提升，价值链不断向高端延伸，开拓国际市场、品牌创建的能力得到增强；外资设计公司通过承接本土业务的竞争效应和示范效应，促进了本土制造企业和设计公司的竞争力提升。外溢效应对国内企业迅速掌握国际前沿知识与规范、做大做强、创建自主品牌、实现国际化发展、延伸产业链和提升价值链具有重要意义。

第五章为建设国际服务外包交易中心与交付中心的分析。通过运用分工理论、规模经济、区域经济和产业经济等理论，研究了服务外包交易中心和交付中心形成的要素条件以及综合竞争力的测评方法。通过对 21 个示范城市的实证分析，认为，北京、上海有可能成为未来全球服务外包交易中心，大连有可能成为区域性交易中心。南京、无锡、苏州、成都、西安、武汉有可能形成全球或区域性服务外包交付中心。中国有条件构建承接国际服务外包全产业链和价值链的布局，发展服务外包产业有必要、也有可能示范城市之间形成错位竞争、梯度发展的格局。

第二编：典型行业研究，包括第六、七、八、九章内容。选取 4 个典型外包行业：软件与信息服务外包、设计服务外包、生物医药研发服务外包和商务服务外包进行分析。这 4 个行业是近年来发展速度快、影响范围大、吸纳就业能力强、对于结构调整和新兴战略性新兴产业发展贡献突出的行业。各章分别从基本概念、全球发展趋势、中国发展现状与趋势进行研究。

第六章为中国软件与信息服务外包的发展及趋势。描述了全球软件与信息服务外包现状及发展趋势。认为，中国软件与信息服务外包增长势头强劲、吸纳就业能力增强、业务结构调整逐步高端化，基本形成了国际国内市场双向拓展的格局，企业实力逐步增强，但存在着企业规模较小、缺乏核心竞争力、业务较低端、服务品质待升级、人才结构不合理、人才培养与管理较弱、市场规范化滞后、相关法律和政策配套措施有待完善等问题。从趋势判断来看，离岸外包逐渐向高层次、多元化发展，在岸外包市场将不断扩大，企业整合并购趋势明显，业务交付模式创新多样化。

第七章为中国设计服务外包的发展及趋势。描述了全球设计服务离岸外包的现状、原因、特点及趋势。认为，信息技术的空前发展为设计离岸外包提供技术支持，降低创新成本、强化构建企业核心竞争力是主要驱动因素，各国不同的比较优势加速了设计外包全球化发展。其主要特点是以设计资源协作为基础的分包协作成为主要方式，发达国家仍占据主导地位，设计服务向发展中国家转移趋势明显。分析了中国承接国际设计服务外包的现状、主要特点及趋势。中国基本具备了全面承接国际设计服务外包的能力，逐步形成了宽领域、多层次的格局，跨国公司设计机构加

速转移，外资设计公司在华业务活跃，本土设计公司竞争力不断增强。从趋势判断来看，将呈现出中国设计创新能力不断增强，国际设计外包市场进一步扩大，国内外设计机构持续快速发展，设计人力成本优势继续保持的良好态势。

第八章为中国医药研发服务外包的发展及趋势。描述了全球医药研发外包的现状 & 趋势。认为，全球医药研发增长态势强劲，美国占主要份额，欧洲和日本市场具有较好的成长性，印度等发展中国家具有较大的承接优势，未来向亚洲国家转移的势头加快，医药研发外包联盟、并购重组趋势更加明显。重点研究了中国医药研发外包发展的现状、问题与趋势，认为，中国医药研发外包总体发展迅速，企业发展较快，专业性人才优势和成本优势突出，专业园区和产业基地集聚示范效应初步显现；从趋势判断来看，将呈现出国内外医药研发外包市场规模持续扩大，行业集中度、专业化及综合化水平大幅提高，战略联盟将成为我国医药研发企业提高国际竞争力的主要模式，欧洲、美国和日本等发达地区和国家仍是主要发包来源地。

第九章为中国商务服务外包的发展及趋势。描述了全球商务服务外包的发展现状、特点及趋势。认为，商务服务外包已经成为 BPO 业务的主要增长点，北美、欧洲和日本是主要发包地区，承接国逐步向发展中国家转移。中国承接国际商务服务外包发展速度较快，业务范围迅速扩展，发包方主要来自中国香港，欧洲，美国、日本等地区和国家，外资企业占据明显优势。从趋势判断来看，国际国内商务服务外包市场需求旺盛，大规模的就业队伍和教育资源储备为中国商务服务外包提供人才保障，一线城市和区域中心城市仍是商务服务外包发展的主要区域。

第三编：调查研究与案例分析，包括第十、十一、十二章内容。

第十章是对我国服务外包人才队伍和专业化培训状况的调查。通过对苏州、成都、合肥的调查，总结了 3 个城市在制定服务外包人才培养政策，加强财政资金支持，探索“学分互换”、产学研相结合的培训模式，建立高校、企业、培训机构、协会共同合作的培训服务体系，形成特色专业培训，建设培训平台，加快高级人才引进等方面的成功经验。从服务外包人才需求层面、培训层面分析了存在的主要问题：服务外包人才总量缺口较大、高端人才短缺、能力较弱、流动性较强，优秀高等院校和高级培训机构参与程度低，服务外包培训以中低端为主，教学与企业需求脱节，专业师资队伍难以满足需要，缺乏人才培养标准和认证体系，财政资金支持力度不够等。提出了加大财政补贴，创新培训模式，加强培训平台建设，加强培训的总体规划、管理和宣传，强化高级人才引进等政策措施。

第十一章是对中西部城市服务外包产业发展的调查。通过对合肥、武汉、西安、