

COI 中国服务外包研究中心
China Outsourcing Institute

服务外包产业发展研究丛书

服务外包与 中国发展路径选择

outsourcing industry

江维 尚庆琛 杨梅 编著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

COI 中国服务外包研究中心
China Outsourcing Institute

服务外包产业发展研究丛书

服务外包与 中国发展路径选择

outsourcing industry

江维 尚庆琛 杨梅 编著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本书以中国最权威的服务外包专业研究机构——中国服务外包研究中心多年来的产业研究和管理经验为基础,在大量收集、参阅国内外相关专业资料的前提下,由众多常年从事服务外包专业研究人员根据《中国国际服务外包产业“十二五”发展规划》的大量前期研究成果共同编著而成,比较全面的反映了目前国内外服务外包产业的发展现状和中国的发展路径探索。本书梳理了服务外包的发展历史、现状和各国发展经验,针对在中国的发展特点,深入分析了服务外包发展所带来的社会经济效应,并对未来中国服务外包的发展路径进行了多角度的探索。

本书不仅可作为相关政府部门、接发包企业、学术研究人员和管理服务人员的参考资料,也可作为大专院校、培训机构服务外包相关专业的基础培训教材。同时对于所有有志于从事和研究服务外包产业的有志之士都具有很好的参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

服务外包与中国发展路径选择 / 江维, 尚庆琛, 杨梅编著.
—上海: 上海交通大学出版社, 2012
(服务外包产业发展研究系列丛书)
ISBN 978-7-313-08547-4

I. 服... II. ①江... ②尚... ③杨... III. 服务业—
对外承包—研究—中国 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 106285 号

服务外包与中国发展路径选择

江 维 尚庆琛 杨 梅 编著

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

常熟市文化印刷有限公司 印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm×960mm 1/16 印张: 16 字数: 258 千字

2012 年 5 月第 1 版 2012 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-313-08547-4/F 定价: 39.00 元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话: 0512-52219025

中国服务外包研究中心 (COI)
服务外包产业发展研究系列丛书

服务外包与中国发展路径选择

编辑委员会

主 任	朱晓明	蹇芳莉			
副主任	金世和				
委 员	汪 泓	曲玲年	覃 正	叶 威	徐兴锋
	汪胜洋	郑 韶	李庭辉	陈宁生	季 成

编 写 组

主 编	江 维	尚庆琛	杨 梅			
成 员	(以姓氏笔画排序)					
	王 果	王丹萍	石 璜	卢淑君	汤世强	孙 瑜
	李鲁晟	杨 琳	肖颖君	邱 羚	沈 杰	张 旻
	郑忠良	赵宇刚	胡 斌	姜俊哲	徐建敏	曹佩华
	曹雪会	曹勤雯				

序 言

“十一五”时期，是我国服务外包产业蓬勃兴起的时期。21个示范城市先后认定，各项支持政策陆续出台，整体市场环境不断改善，产业规模和企业竞争力大幅提高，使我国已跃升为全球第二大离岸外包目的地，并极大地促进了大学生就业。

在《国民经济和社会发展的“十二五”规划纲要》和2012年3月发布的政府工作报告中，中央多次强调要“积极承接国际产业和沿海产业转移，培育形成若干国际加工制造基地、服务外包基地”，“大力发展服务贸易，承接服务外包”，更坚定了我们继续推动服务外包产业发展的信心。

作为起步不久的新兴产业，我国服务外包发展还处于幼年期，产业发展还有很长的路要走，还有很多有待探索和完善的方面。一方面，在各种新兴技术和商业模式的突破、创新下，服务外包产业自身发展日新月异，各种新形态层出不穷；另一方面，国际经济形势的复杂多变，也给产业发展不断带来新的挑战与机遇。如何审度国内外当前形势和发展趋势，根据我国自身的现实国情，促进服务外包产业的健康、快速发展，是值得我们探讨的问题。

《服务外包与中国发展路径选择》正是以这样一种责任感和使命感，对我国服务外包产业发展战略进行理论探讨和研究，希望能够抛砖引玉，给致力于推动我国服务外包事业发展的人以借鉴和启示。

朱晓明

二〇一二年四月

前 言

以信息技术的应用为基础，服务外包把企业内部不同的服务活动交由更专业的外部供应商完成，使企业可以更好地专注于自身核心竞争优势，是一种新型的产业合作模式。随着经济全球化的不断深化，服务外包正在全球范围内掀起新一轮产业结构调整 and 转移的浪潮，各国纷纷加大重视力度，鼓励和促进服务外包产业发展。

得益于稳定的宏观环境、较低的商务成本、丰富的人才资源和相对完善的基础设施，2006 年商务部实施“千百十”工程以来，服务外包产业在中国获得了长足的发展，市场规模持续快速增长，中国已成为全球第二大离岸外包目的地，离岸合同执行金额从 2008 年的 55.9 亿美元增长至 2011 年的 238.3 亿美元，总体业务规模翻了两番，占全球离岸外包市场份额已达到 23.2%。从产业整体发展来看，21 个国家级示范城市辐射带动效应显著，企业自主创新能力不断增强，专业化的人才队伍正在壮大，国际化的市场运行日趋规范。继印度之后，中国正在成为世界第二大服务外包承接国，“中国服务”品牌的国际影响力得到快速提升。作为深化社会合作和分工的重要方式，服务外包已成为中国经济转型的重要途径之一，社会经济效益和战略地位得到进一步确立。

近年来，国家和各地方支持政策的陆续出台，无疑为中国服务外包产业的快速发展提供了有利的条件。但作为一个新兴的产业经济形态，有关服务外包的理论基础、发展路径和支持手段等都还有待于进一步的探索。立足于此，本书全面梳理了服务外包的发展历史、现状和各国发展经验，针对在中国的发展特点，深入分析了服务外包发展所带来的社会经济效应，并对中国服务外包的发展路径进行了多角度的探索，包括：如何构筑和优化促进服务外包发展的关键要素，如何选取未来重点发展的服务外包具体行业和发展方向，如何进行区

域空间的差异化布局和协调发展，如何处理好离岸、在岸服务外包发展的协调关系，以及如何完善服务外包的政策体系等。

本书以中国国家级服务外包专业研究机构——中国服务外包研究中心多年来的产业研究和管理经验为基础，在大量收集、参阅国内外相关专业资料的前提下，由众多长年从事服务外包专业研究人员根据历年所做国家和地方服务外包发展规划的大量前期研究成果共同编著而成，比较全面地反映了目前国内外服务外包产业的发展现状和中国的发展路径探索。本书可作为相关政府部门、接发包企业、学术研究人员和管理服务人员的参考资料，也可作为大专院校、培训机构服务外包相关专业的基础培训教材，对于所有从事和研究服务外包产业的有志之士都具有很好的参考价值。

由于时间有限，如有疏漏之处，敬请不吝指正。

编写组

2012年4月

目 录

第一章	中国服务外包的现状和发展趋势	1
第一节	服务外包的定义.....	1
第二节	中国服务外包的现状.....	6
第三节	中国服务外包的发展趋势.....	42
第二章	服务外包发展的国际经验研究	49
第一节	标杆国家的选择.....	49
第二节	主要发包地的模式和战略分析.....	60
第三节	主要承接地的模式比较.....	70
第四节	服务外包主要承接地政策经验对中国的启示.....	85
第三章	中国服务外包的效应和要素分析	97
第一节	中国承接服务外包的经济效应分析.....	97
第二节	中国服务外包产业发展的要素分析.....	110
第三节	优化中国服务外包产业关键要素的探索.....	127
第四章	中国服务外包发展的重点行业探索	134
第一节	服务外包的行业分类标准.....	134
第二节	服务外包的行业选择和路径选择方法.....	138
第三节	中国服务外包部分行业的发展情况.....	142
第四节	服务外包重点发展行业的确定.....	152
第五章	中国服务外包发展的区域布局探索	162
第一节	服务外包空间布局的理论基础与区域环境条件.....	162

2 目 录

第二节	中国服务外包产业空间布局的现状和问题.....	169
第三节	服务外包示范城市评估与潜力城市分析.....	172
第四节	服务外包产业差异化与协调发展的空间布局.....	185
第六章	离岸在岸服务外包的协调发展探索.....	191
第一节	中国在岸服务外包的发展现状、趋势和问题.....	191
第二节	中国离岸在岸服务外包协调发展的意义.....	198
第三节	在岸服务外包的国际发展经验及其借鉴.....	200
第四节	离岸在岸服务外包协调发展的策略建议.....	204
第七章	完善服务外包政策体系的探索.....	214
第一节	中国现有服务外包相关政策分析.....	214
第二节	完善中国服务外包政策体系的目标和思路.....	221
第三节	完善中国服务外包产业政策体系的建议.....	226
附录 1	相关概念的参考释义.....	233
附录 2	示范城市服务外包相关政策文件列表.....	236
参考文献.....		241
后 记		245

第一章

中国服务外包的现状和发展趋势

第一节 服务外包的定义

一、服务外包发展的历史阶段

（一）第一阶段（20 世纪 80 年代初到 90 年代初）

——以 IT 服务外包为特征的初始阶段

这一阶段起始于 20 世纪 80 年代，凭借网络技术的发展和通讯成本的下降，以 IT 软件服务为起点的服务外包产业应运而生，并伴随互联网和电信技术的广泛普及向其他服务领域扩展，许多发达国家开始把大量 IT 服务性、技术性的职位向低工资国家转移。在这一阶段，以信息技术外包（ITO）为主的服务外包越来越普及。这一时期的策略是将 IT 系统的维护、开发和应用外包给第三方实施，其主要目的是为了满足不同规模的 IT 服务需求，同时提高企业所需的服务质量和控制成本。许多著名的 IT 公司利用 20 世纪 90 年代的市场需求，开始提供专业的 IT 服务，并且逐渐成为其主营业务。如电子计算机公司 IBM，在 20 世纪 90 年代初进行经营战略调整，改组为以提供 IT 服务为主的企业，从而使它从衰退中得到振兴。

（二）第二阶段（20 世纪 90 年代至 21 世纪初）

——以业务流程外包为特征的发展阶段

这一阶段得益于 IT 行业和网络技术的迅速发展以及通信成本的下降，使外

包作为企业一种管理方式的可操作性大大增强。尤其在经济全球化的大背景下,企业为了获取竞争优势,纷纷采取提升运营效率和削减开支的各项措施。同时,传统的 IT 服务外包已经不能满足客户对成本、速度和灵活性的需求,而业务流程外包(BPO)则适应了这一潮流,从而使 21 世纪初成为业务流程外包迅速发展的阶段。其内容从 20 世纪 90 年代的会计服务、薪水管理、票据处理等少量简单的业务流程服务,逐渐扩大到覆盖面较广、层次较深的一系列业务流程,涵盖了金融、银行、保险、人力资源发展和健康培训、抵押和信用卡服务、资产管理、客户关系管理、物流和配送、工程、采购、市场开发和销售服务等与网络有关的服务,行业涉及 IT 制造业、保险、银行和消费品行业等。

(三) 第三阶段(2000 年以后)

——以多样化服务外包为特征的升级阶段

服务外包的第三个阶段,是以知识流程外包(KPO)出现为特征、多种外包形式混合快速发展的升级阶段。进入 21 世纪以来,服务外包的发展出现了一些新的趋势,某些企业将自己的外包业务向价值链高端不断拓展,形成了知识流程外包。KPO 主要包括知识产权研究、数据检索分析、技术研究与开发、药物生物技术等,更强调高技能、高价值的流程外包,而不在于降低成本的潜力。许多知名咨询机构将 KPO 视为第三代外包形式,认为其正逐渐成为现实的、主流的外包选择之一。

二、服务外包的定义

(一) 各专业机构的研究比较

国际服务外包主要咨询和研究机构都从微观、宏观甚至具体行业,对服务外包的定义进行了研究。但由于所属国家和研究角度的不同,其在概念界定、业务范畴等方面依然有很大差异(见表 1-1)。

表 1-1 不同机构对服务外包的定义和外延

机构名称	定 义	外 延
国际数据公司 (IDC)	IDC 定义的服务市场包括 IT 服务市场和业务服务市场。其中, IT 服务市场中外包的部分被定义为 IT 服务外包, 业务服务市场中外包的部分被定义为业务流程外包	IT 服务、业务外包 (BPO)、共享运营中心
高德纳咨询公司 (Gartner)	服务提供商与用户签署一个多年的合同并持续提供服务	信息技术外包 (ITO) 和业务流程外包 (BPO)
麦肯锡公司 (Mckinsey & Company)		服务外包可分为 IT 应用服务外包、业务流程外包 (BPO)、IT 基础设施服务和设计研发服务
埃森哲咨询公司 (Accenture)	信息技术外包是指 IT 流程的外包, 旨在提供与 IT 相关的产品和服务; 业务流程外包是指由专门的服务提供商负责提供并管理的特定类型的关键但非核心业务流程; 知识流程外包定义为高端外包服务, 包括合同研究组织 (CRO) 和其他基于知识和技术的服务, 如知识产权、动漫和网页设计	服务外包包含信息技术外包 (ITO) 和业务流程外包 (BPO), 以及知识流程外包 (KPO)
毕博管理咨询	企业为了将有限资源专注于其核心竞争力, 以信息技术为依托, 利用外部专业服务商的知识劳动, 来完成原来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迅速应变能力并优化企业核心竞争力的一种服务模式	IT 服务外包和业务流程外包
NASSCOM	基于 IT 技术的业务流程外包。建立在 IT 技术和网络平台之上的, 任何可外包的作业 (IT 技术外包、业务流程外包、研发外包) 经数据化之后, 转移出去的业务流程和办公作业, 都属于服务外包	IT 服务、业务流程外包 (BPO)、软件产品和工程服务、硬件部署和支持
联合国贸易和发展会议	作为生产经营者的业主将服务流程以商业形式发包给本企业以外的服务提供者的经济活动	离岸外包、近岸外包和境内外包
世界贸易组织 (WTO)	广义的服务外包是指依据服务协议, 将某项服务的持续管理或开发责任委托授权给第三者执行	
中国商务部	企业 (发包商) 将信息系统构架、应用管理和业务流程优化等业务, 发包给本企业以外的服务提供者 (承接商), 以降低成本、优化产业链、提升企业核心竞争力	信息技术外包 (ITO)、业务流程外包 (BPO) 和知识流程外包 (KPO)

(续表)

机构名称	定 义	外 延
中国工信部	软件与信息服务外包是指组织将基于信息技术和网络的非核心业务,以购买服务的方式交由专业信息技术服务提供商承担	与 IT 职能直接相关的信息技术外包 (ITO) 和与 IT 职能非直接相关的业务流程外包 (BPO) 及知识处理外包 (KPO, Knowledge Process Outsourcing)、工程服务外包 (ESO, Engineering Services Outsourcing)、法律程序外包 (LPO, Law Process Outsourcing) 等

归纳起来,各机构对服务外包的定义主要涉及以下几点:

第一,以减少成本、提高效率、专注于直接创造价值的核心业务为目的,外包是发包商把原来在其内部开展的某些服务活动,通过签订合同的方式转移到其外部去完成。

第二,不论生产制造还是服务,企业进行外包的只是全部过程中的某一个环节,而不是将其整个产出活动全部外移,即企业的最终产品或服务是通过类似于模块化的生产方式产生出来的。

第三,任何独立核算的企业都可作为外包的接包商,可以是发包商的附属子公司,也可以是与发包商没有关联的外部供应商;可以是本地企业,也可以是国外企业。

(二) 服务外包的定义、内涵及外延

1. 服务外包的定义和内涵

通过对服务外包定义历史沿革的梳理,以及对国际上不同机构服务外包定义的比较分析,这里将服务外包定义为:

原本由机构内部完成的某些业务或业务流程剥离出来外包给外部专业服务提供商,并能借助信息技术和现代通信手段,用数据的方式进行交付的经济活动。

该定义的内涵包括:

1) 参与主体。服务外包的参与主体涉及发包方(需求提供商)和接包方(供

给提供商)两个方面。这里的发包商包括企业、政府、事业单位、社会团体等各类机构,接包商指具有业务经验及专业水平的第三方机构。

2) 本质属性。服务外包本质上是发包机构利用外部专业服务商的智力资源,承担原来由本机构内部完成的工作,不仅能达到降低成本、提高效率的目的,而且通过战略合作能达到提升机构核心竞争力的目的。

3) 业务范围。在发包业务的选择上,一般不再拘泥于非核心业务或辅助业务流程,而是根据对接包方管理控制力及接包方业务成熟度的高低,有选择地将部分内部业务或业务流程交于接包方完成。

4) 合同周期。接包方和发包方以签订项目合同的方式执行合约相关内容,既包括短期、定制的服务内容,也包括长期、持续性的服务内容。

2. 水平业务视角下服务外包的外延

从水平业务的视角,服务外包的外延可以划分为:信息技术外包(Information Technology Outsourcing,简称ITO)、业务流程外包(Business Process Outsourcing,简称BPO)和新兴的知识流程外包(Knowledge Process Outsourcing,简称KPO)。

信息技术外包(ITO)指企业专注于自己的核心业务,而将其基于信息技术或网络的非核心业务全部或部分外包给专业的信息技术服务公司,企业以长期合同的方式委托信息技术服务公司向企业提供部分或全部的IT相关服务,并通过购买方式完成交易。这些相关服务包括信息化规划(咨询)、设备和软件选型、软件/平台开发、网络系统和应用软件系统建设、整个系统/平台网络的日常维护管理和升级等内容。

业务流程外包(BPO)指以IT为基础,客户将整个业务流程或某些业务活动的管理和执行转移给外部第三方服务提供商,由其提供企业业务流程设计服务、企业内部管理服务、企业业务运营服务及垂直行业专业服务等。

知识流程外包(KPO)指提供研究、设计、开发等知识流程服务。相比一般的服务外包,知识流程外包附加值和利润率往往更高,是外包企业业务服务内容沿价值链条向高端领域不断延伸的产物;相对于传统的业务流程外包(BPO),知识流程外包更倾向于支持和信息集成,包括一定程度上的诊断、判断、解释、决策和结论等。

3. 接包方视角下服务外包的外延

“outsourcing”可以理解为有效地利用外部资源完成自己的非核心业务流程，它源于美欧等发包方的词汇，指向外选择最优资源提供商。而从印度、中国等接包方的视角来看，如印度提出的 IT—BPO（IT 服务和基于 IT 的业务流程外包服务），则是站在服务提供商立场上寻求服务的市场机会。站在接包方的角度来看，服务外包的外延可以划分为在岸外包、离岸外包。

在岸外包（Onshore Outsourcing）又称境内外包，是指承接中国境内的服务外包业务。接包方和发包方同属中国的法人，可以是在中国的本土企业或跨国企业。

离岸外包（Offshore Outsourcing）又称国际服务外包，是指承接中国境外的服务外包业务。通常业内所提及的近岸外包是离岸外包的一种特殊形式，它所指的是临近本国的境外资源。接包方是在中国的本土企业、跨国企业，发包方是位于境外其他国家的法人。

第二节 中国服务外包的现状

一、市场规模与主要特点

（一）市场规模发展迅速

中国服务外包产业的起步较晚，2006 年商务部“千百十”工程的启动掀起了服务外包产业在中国的发展浪潮，这一年被视为中国服务外包发展的元年。经过五年的成长，中国服务外包产业发展的规模和质量都得到很大提升。在各级政府的持续推动下，以服务外包示范城市带动的外包空间格局初步成型，外包企业和从业人员也已具备一定规模，服务外包品牌获得了欧美、日韩等主要发包市场认可，中国已经成为全球最主要的接包国之一。

近 5 年来，中国服务外包产业规模快速扩张，年复合增长率超过 60%。据商务部的统计，2011 年服务外包产业全年合同执行金额达 323.9 亿美元，同比增长 63.6%，其中离岸合同执行金额为 238.3 亿美元，同比增长 65.0%（如图 1-1

所示)。

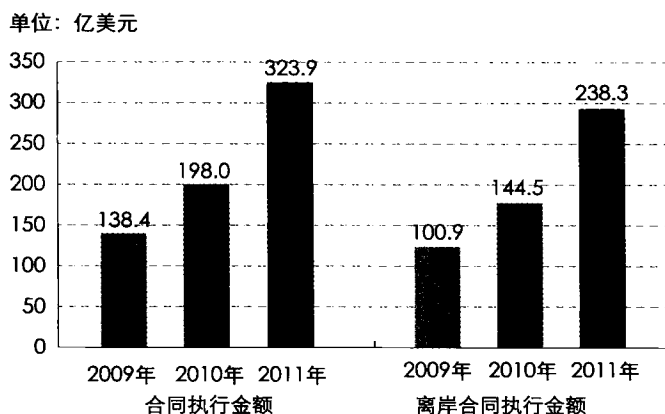


图 1-1 中国服务外包产业发展规模

资料来源: 中华人民共和国商务部。

(二) 离岸业务稳步增长

中国服务外包产业发展初期, 以鼓励承接国际服务外包业务为主要目标, 给予从事离岸服务外包业务的企业政策优惠。从商务部的统计数据来看, 2008 ~ 2011 年离岸服务外包执行金额的复合增长率达 62.1%。2011 年中国离岸服务外包占全球份额达到 23.2%, 已成为全球第二大离岸外包目的地, 在政府的推动下, 与印度市场的差距在不断缩小(表 1-2)。“中国服务”品牌的国际影响力得到快速提升。

表 1-2 中国离岸服务外包市场规模与全球情况、印度情况的比较

年 份	中 国 (亿美元)	全 球 (亿美元)	印 度 (亿美元)	占全球比重
2009	138.4	982	501	14.1%
2010	198.0	917	504	21.6%
2011	238.3	1027	595	23.2%

资料来源: IDC、NASSCOM、中华人民共和国商务部, 中国服务外包研究中心。

根据科尔尼咨询公司(A.T.Kearney)的离岸服务目的地指数,从财务吸引力、人员技能与可获得性和商业环境三个方面综合评价,2011年中国已成为继印度之后全球最具吸引力的接包国家(如图1-2所示)。

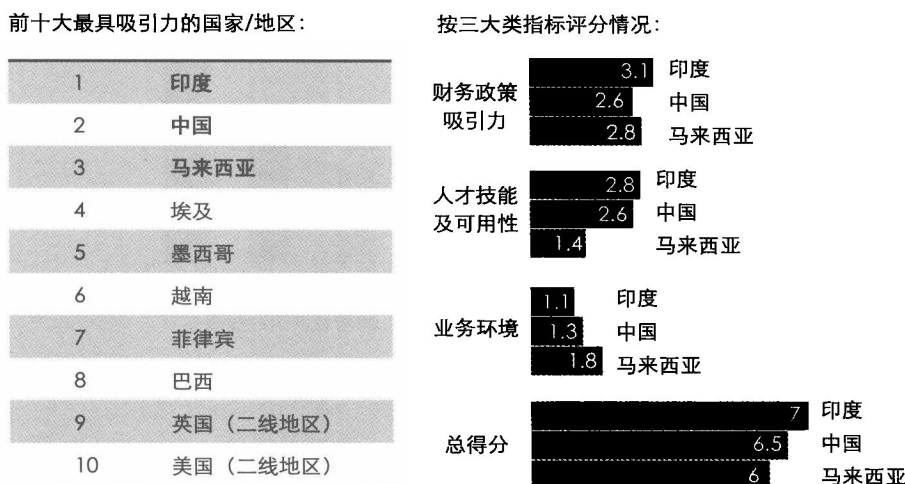


图 1-2 2011 年全球接包国家排名

资料来源: A.T.Kearney。

美国、欧盟、日本和中国香港是中国离岸服务外包业务的主要来源地,2011年来自这四个地方的合同签约金额占离岸总合同签约金额达164.3亿美元,占我国离岸外包合同执行总额的68.9%。在离岸外包传统优势地区仍保持领先的同时,新兴市场也不断开拓,来自芬兰、瑞士等地的业务量增加,已跻身中国离岸服务外包业务十大来源地(见表1-3)。

表 1-3 2011 年中国离岸服务外包业务十大来源地

序号	国家 / 地区	合同执行金额 (万美元)	比重	同比增长
1	美国	612767.49	25.71%	61.01%
2	日本	356128.68	14.94%	25.04%
3	中国香港	276598.86	11.61%	81.80%
4	新加坡	139016.93	5.83%	198.52%