

B 服务外包蓝皮书®

LUE BOOK OF SERVICE OUTSOURCING

中国服务外包产业 发展报告 (2012~2013)

CHINA SERVICE OUTSOURCING INDUSTRY
DEVELOPMENT REPORT (2012-2013)

主 编 / 王晓红 李 皓

副主编 / 刘英奎 陈小兵



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

2013
版



中国服务外包产业发展报告 (2012~2013)

CHINA SERVICE OUTSOURCING INDUSTRY DEVELOPMENT
REPORT (2012-2013)

主 编 / 王晓红 李 皓
副主编 / 刘英奎 陈小兵



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

中国服务外包产业发展报告. 2012~2013/王晓红, 李皓主编.
—北京: 社会科学文献出版社, 2013. 2
(服务外包蓝皮书)
ISBN 978-7-5097-4246-4

I. ①中… II. ①王… ②李… III. ①服务业-对外承包-
研究报告-中国-2012~2013 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 018030 号

服务外包蓝皮书

中国服务外包产业发展报告 (2012~2013)

主 编 / 王晓红 李 皓
副 主 编 / 刘英奎 陈小兵

出 版 人 / 谢寿光
出 版 者 / 社会科学文献出版社
地 址 / 北京市西城区北三环中路甲 29 号院 3 号楼华龙大厦
邮政编码 / 100029

责任部门 / 经济与管理出版中心 (010) 59367226 责任编辑 / 王玉山
电子信箱 / caijingbu@ssap.cn 责任校对 / 李 腊
项目统筹 / 恽 薇 蔡莎莎 责任印制 / 岳 阳
经 销 / 社会科学文献出版社市场营销中心 (010) 59367081 59367089
读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 北京季峰印刷有限公司
开 本 / 787mm × 1092mm 1/16 印 张 / 28.5
版 次 / 2013 年 2 月第 1 版 字 数 / 464 千字
印 次 / 2013 年 2 月第 1 次印刷
书 号 / ISBN 978-7-5097-4246-4
定 价 / 89.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社读者服务中心联系更换
版权所有 翻印必究

服务外包蓝皮书编委会

顾问 (按姓氏笔画排序)

王一鸣 王洛林 朱晓明 李京文 李德水
张龙之 张燕生 郑新立 周柳军

主 编 王晓红 李 皓

副主编 刘英奎 陈小兵

主 任 王晓红 王子先

副主任 钱建初 李 辉

编 委 (按姓氏笔画排序)

王子先 王可健 王晓红 仲泽宇 曲玲年
刘克峰 刘英奎 刘旭馥 李 皓 李 辉
李斌宁 杜振华 杨建忠 杨 琳 杨凌志
陈卫明 陈小兵 陈 进 武连峰 姜义茂
钱建初 徐兴峰 徐 洁 麻晓勤 舒 婕
程寨华

摘 要

本书是国内第一部服务外包蓝皮书，针对当前中国国际服务外包产业（以离岸业务为重点）发展的重大理论问题和现实问题，从宏观层面、理论层面、政策层面和操作层面进行研究，将为推动服务外包产业发展提供理论指导和政策依据，为服务外包示范城市、区域发展提供经验，为服务外包企业、服务机构等微观主体制定发展战略提供依据。

全书由总报告、专题篇、行业篇、区域篇、国际经验篇、国内案例篇六部分组成。

总报告介绍了本书的写作背景、意义、框架、特色、创新以及研究方法等内容。专题篇阐述了国际服务外包的定义、边界及产生发展、经济效应及影响因素；分析了全球及中国的服务外包产业发展现状、特点与趋势；设计了中国服务外包国际竞争力评价指标体系，并对中国服务外包产业的国际竞争力进行了评估；论述了全球服务外包战略转型新趋势及我国的政策选择；总结了我国服务外包人才队伍培训的主要经验、存在的问题并提出了政策建议，重点剖析了成都市服务外包人才现状及培养举措；论证了人力资本与离岸服务外包产业发展的相关性。

行业篇深入分析了软件和信息服务外包、金融服务外包、通信服务外包、企业人力资源外包、动漫外包、客户服务外包六大行业的国际发展趋势，总结了我国的发展现状、特征、存在的问题，提出了相应的政策建议。区域篇重点介绍了21个示范城市中的北京、大连、苏州、成都、合肥、西安、济南7个城市的服务外包产业发展概况，分析了其竞争优势、面临的机遇与挑战，提出了未来发展思路、重点任务与政策措施。

国际经验篇选取国际服务外包发展成就较大、特色鲜明的爱尔兰、印度、俄罗斯、巴西、菲律宾作为研究标本，重点分析了其服务外包产业发展特征、趋势以及所采取的政策措施。国内案例篇以苏州、大连、中关村产业园区为研究对象，着重介绍了各园区服务外包产业发展的概况与历程，总结了各自的特色与经验。

Abstract

This book-the first domestic service outsourcing blue book-makes a research, in view of the theoretical and practical issues in the development of current Chinese international service outsourcing industry (focus on the offshore business), from the macro level, academic level, policy level and operation level, will provide academic guidance and policy basis for promoting the service outsourcing industry development, will provide experience for the service outsourcing demonstration city, regional development, will provide a basis for the service outsourcing enterprises, service organizations such as microcosmic main body in making development strategy.

The book is divided into six parts: the General Report, Special Subject Chapter, Industry Chapter, Region Chapter, International Experience Chapter, the domestic case Chapter.

The General Report describes the book's writing background, significance, framework, characteristics, innovation and research methods. Special Chapter elaborates definition, boundary and formation, development, economic effects and influencing factors of international service outsourcing; analyzes status, characteristics and trends of global and China service outsourcing industry development; designs the evaluation index system of China service outsourcing international competitiveness; and makes an assessment on China service outsourcing industry's international competitiveness; discusses strategy transformation new trend and policy selection of the global service outsourcing in China; summarizes talent training experience, problems and policy in China's service outsourcing and puts forward suggestions, focuses on analysis of the talent present situation and training initiatives in Chengdu City Service Outsourcing; proves development association between human capital and offshore service outsourcing industry.

Industry Chapter is of in-depth analysis of international development trends in the following six industries: the software and the information service outsourcing, the financial services outsourcing, the communication service outsourcing, the



enterprise human resources outsourcing, and customer service outsourcing, summarizes China's development status, characteristics, existing problems, puts forward the corresponding policy suggestions. Regional Chapter mainly introduces 7 city of 21 demonstrative city about the service outsourcing industry development: Dalian, Beijing, Suzhou, Chengdu, Hefei, Xi'an, Ji'nan; analyzes its competitive advantage, opportunity and challenge, puts forward the development ideas, the task and policy measure in the future.

The International Experience Chapter selects such countries of greater achievements, distinctive characteristics in the development of international service outsourcing as research object: Ireland, India, Russia, Brazil, Philippines, focuses on the analysis of the development of service outsourcing industry characteristics, trends and policy measures. The Case Chapter regards Suzhou, Dalian, Zhongguancun Industrial Park as the research object, emphatically introduces the park service outsourcing industry development situation and course, summarizes their respective characteristic and experience.

序

近年来，服务外包作为新兴服务业取得了快速增长，我国已经成为世界第二大离岸外包目的地，因此，加强对服务外包产业的深入系统研究十分必要。《中国服务外包产业发展报告（2012～2013）》是第一部反映我国服务外包产业的蓝皮书。它将系统、全面、动态地展示和记载中国服务外包产业的发展历程、产业动态，探讨服务外包产业的理论前沿问题，介绍世界各国服务外包产业发展政策、重要经验和做法，为我国服务外包产业的持续健康发展发挥积极作用。

全书有以下几个特点。

第一，研究的指导性和应用性。蓝皮书针对当前国际服务外包产业发展的重大理论和现实问题，从宏观层面、微观层面及理论层面、政策层面、操作层面进行研究，将为推动中国服务外包产业发展提供理论指导和政策依据，为服务外包示范城市、区域发展提供经验，为服务外包企业、服务机构等微观主体制定发展战略提供借鉴。

第二，内容的全面性和前瞻性。蓝皮书框架结构完整清晰。其内容由专题研究、重点行业研究、区域发展研究、国际比较研究、案例研究五个主要部分构成。基本做到：专题研究突出重大问题，行业研究突出重点，区域发展研究突出代表性，案例研究突出示范效应，国际比较研究特色鲜明。

在专题研究中，系统分析了全球服务外包发展现状和趋势，分析了中国国际服务外包发展现状和趋势，分析了中国承接国际服务外包的竞争力，分析评价了现阶段中国服务外包的产业政策，分析并提出了我国服务外包人才队伍及培训的现状及对策。同时，开展了人力资源与离岸服务外包的相关性研究，以及国际服务外包边界、产生和发展的理论研究。在行业研究中，着重研究了软件与信息服务外包、金融服务外包、通信服务外包、人力资源服务外包、动漫外包、客户服务外包等，这些行业都是近年来我国服务外包发展快、增长强



劲、潜力大的领域。在区域研究中，重点对北京、大连、苏州、成都、合肥、西安、济南等部分服务外包示范城市发展经验进行探讨和总结，这些示范城市各具特色，对其他城市发展服务外包具有重要的借鉴意义。苏州工业园和中关村软件园是我国服务外包聚集程度高、规模效益好的园区，其经验对于我国服务外包园区发展具有重要示范价值。在国际比较研究中，着重研究了印度、爱尔兰、俄罗斯、巴西、加拿大、菲律宾等主要服务外包承接国家的发展趋势和促进政策，这些对于我们跟踪世界形势具有重要参考价值。

第三，专家团队的权威性和广泛性。担任蓝皮书顾问的同志大多是我国长期从事经济工作的领导干部和资深专家，编委会的同志由来自中央和服务外包示范城市的数十位著名专家组成，这些同志有的在政府岗位从事服务外包行业主管工作，有的在高校、科研机构长期从事服务外包理论研究工作，有的在企业第一线从事实际工作，从理论和实际层面积累了大量丰富的经验，对行业发展有着深刻的理解，他们的研究成果具有较强的权威性。

总之，蓝皮书对于政府部门、企业、大专院校、科研院所、行业协会及其他服务机构推动服务外包产业发展具有重要的参考价值，也是从事服务外包研究和工作的专家学者、企业家的必要参考读本。

郑新立

目 录



Ⅱ I 总报告

Ⅱ.1 总报告.....	001
一 背景及意义.....	001
二 主要内容与框架.....	005
三 主要特色与创新.....	012

Ⅱ II 专题篇

Ⅱ.2 国际服务外包的定义、边界及产生和发展.....	014
Ⅱ.3 全球服务外包产业发展现状与趋势分析.....	029
Ⅱ.4 中国国际服务外包发展现状与趋势分析.....	047
Ⅱ.5 中国承接国际服务外包竞争力的研究.....	062
Ⅱ.6 全球服务外包战略转型新趋势及我国的政策选择.....	084
Ⅱ.7 我国服务外包人才队伍及培训的现状及对策 ——对苏州、成都、合肥服务外包人才队伍和 专业化培训情况的调查.....	103
Ⅱ.8 人力资本与离岸服务外包产业发展相关性研究.....	119

Ⅱ III 行业篇

Ⅱ.9 中国软件和信息服务外包的发展.....	137
-------------------------	-----



B.10	国际金融服务外包发展趋势及我国的战略选择	162
B.11	中国通信服务外包产业发展研究	184
B.12	我国发展企业人力资源外包的研究	204
B.13	中国动漫外包：发展演进及政策建议	216
B.14	客户服务外包发展的现状、问题与建议	231

B IV 区域篇

B.15	北京市服务外包产业的发展现状与趋势	246
B.16	大连市软件和信息技术服务业发展研究	262
B.17	苏州市服务外包发展的特点、问题与对策	291
B.18	成都市服务外包产业发展的现状与未来	299
B.19	附录：成都市服务外包人才队伍建设初探	316
B.20	合肥市服务外包产业发展的现状与思考	329
B.21	西安市服务外包产业发展的成就及其政策措施	338
B.22	济南市软件出口发展研究	350

B V 国际经验篇

B.23	爱尔兰、印度、俄罗斯发展服务外包比较研究	364
B.24	巴西服务外包业发展研究	395
B.25	菲律宾服务外包业发展研究	401

B VI 国内案例篇

B.26	苏州工业园区服务外包发展的经验和启示	407
B.27	大连高新区及相关园区软件和服务外包发展现状研究	415
B.28	中关村软件园促进 IT 服务外包发展的实践探索	430

CONTENTS



Ⅱ I The General Report

Ⅱ.1 The General Report	/ 001
1. <i>The book's Writing Background and Significance</i>	/ 001
2. <i>The Main Contents and Framework</i>	/ 005
3. <i>The Main Characteristics and Innovation</i>	/ 012

Ⅱ II The Special Subject

Ⅱ.2 International Service Outsourcing Definition, Boundary and Production and Development	/ 014
Ⅱ.3 Global Service Outsourcing Industry Development Status and Trend Analysis	/ 029
Ⅱ.4 China International Service Outsourcing Development Status and trend analysis	/ 047
Ⅱ.5 Competitiveness Study of China's Undertaking International Service Outsourcing	/ 062
Ⅱ.6 Global Service Outsourcing New Trend in Strategic Transformation and Policy selection in China	/ 084
Ⅱ.7 China Service Outsourcing Talent Team and Training Status and Strategy	/ 103



- B.8 Correlation Study on Human Capital and Offshore Service Outsourcing Development / 119

B III Industry

- B.9 Chinese Software and Information Service Outsourcing Development / 137
- B.10 International Financial Service Outsourcing Development Trend and China Strategic Choice / 162
- B.11 China Communications Services Outsourcing Industry Development Research / 184
- B.12 The Development Research of China's Enterprise Human Resources Outsourcing / 204
- B.13 Chinese Animation Outsourcing: Evolution and Policy Suggestions / 216
- B.14 Customer Service Outsourcing Development Status, Problems and Suggestions / 231

B IV Regional Papers

- B.15 Beijing Service Outsourcing Industry Development Status and Trends / 246
- B.16 Dalian Software and Information Technology Service Industry Development Research / 262
- B.17 Suzhou City Service Outsourcing Development Characteristics, Problems and Countermeasures / 291
- B.18 Chengdu City Service Outsourcing Industry Development Status and the Future / 299
- B.19 Appendix: The Construction of Service Outsourcing Talents in Chengdu / 316



B.20	Hefei Service Outsourcing Industry Development Status and Refletion	/ 329
B.21	Xi'an Service Outsourcing Industry Development Achievements and its Policies and Measures	/ 338
B.22	Ji'nan Software Export Development Research	/ 350

B V International Experience

B.23	The Service Outsourcing Development Comparative Study in Ireland, India, the Russian	/ 364
B.24	Brazil Service Outsourcing Industry Development Research	/ 395
B.25	Philippines Service Outsourcing Industry Development Research	/ 401

B VI The Domestic Case

B.26	Suzhou industrial park service outsourcing development experience and inspiration	/ 407
B.27	The Software and Service Outsourcing Development Status Research in Dalian Hi-tech Zone and its Park	/ 415
B.28	Zhongguancun Software Park Practice and Exploration to Promote IT Service Outsourcing Development	/ 430

总 报 告

The General Report

B.1 总报告

王晓红 刘英奎

摘 要:

本文概述了本书写作的背景和意义:服务外包成为世界经济复苏的新动力、国际竞争的新领域,发展服务外包成为我国转方式、调结构的重要抓手,我国服务外包与国际先进水平相比仍存在较大差距,应建立完善适应国情、对接国际的服务外包政策框架体系;介绍了全书的框架和主要内容。本研究报告的主要特色和创新点:一是作为国内第一部服务外包产业发展蓝皮书,实现了理论体系的创建与创新;二是大量鲜活案例分析和经验的总结,对于服务外包产业发展具有重要指导作用;三是研究方法有诸多创新;四是读者对象具有广泛性。

关键词:

服务外包 框架体系 创新

一 背景及意义

大力发展服务外包,是促进我国产业结构调整和发展方式转变的需要,是



我国开放型经济战略的需要,也是提高服务业发展质量和开放水平的需要。随着信息技术的深入发展,离岸服务外包作为全球服务业转移的重要方式在经济发展中的作用日益重要。根据联合国贸发会议估计,未来5~10年全球服务外包市场将以30%~40%的速度递增,呈现出强劲的发展态势。如何充分把握这一历史契机,加快产业结构转型升级,实现服务业的大发展,为高端人才创造更多就业机会,已成为我国目前亟待解决的问题。

(一) 服务外包成为世界经济复苏的新动力、国际竞争的新领域

20世纪90年代以来,跨国公司把制造价值链中的服务环节,从发达国家转移到工资成本低、劳动力密集的新兴发展中国家或地区。进入21世纪,全球服务外包产业获得了快速发展,尤其是金融危机爆发后,在全球经济增长总体放缓的趋势下,信息技术全球外包服务市场迅速成长并扩散到更多领域,国际服务外包逆势增长,成为世界经济走出危机、复苏发展的新引擎。IDC数据显示,2009年全球IT服务外包市场总额为5885亿美元,业务流程外包市场总额达2214亿美元。外包产业链延伸和价值链升级,发展空间巨大、前景广阔。更为重要的是,服务外包将孕育催生新一轮产业组织形式、商业模式和管理的全方位变革。服务外包日益被作为一种新的经营战略和商业模式引领世界产业与管理革命潮流,成为决定各国服务业和整体产业链优化重组的关键。

服务外包成为国际竞争的新领域。由于服务外包蕴含的增长潜力巨大及其在国际间产业转移和产业结构升级中所发挥的重要作用,不少国家已将其作为重要的国家战略加以实施。服务外包成为后危机时代国际竞争新的热点。印度十分重视服务外包产业的政策扶持,确立了“信息技术大国”目标,将软件及其服务外包作为战略重点,大力加强服务外包高端人才培养和技术标准认证工作,大力开拓国内服务外包市场。目前,印度服务外包高端化趋势明显,许多外包企业具备承接高端大型项目的能力,知识流程外包开始成为印度服务外包日益重要的领域,KPO业务收入占全球业务的近70%。爱尔兰在促进政策、基础设施、法律环境等方面进一步完善,加大了税收优惠、财政补贴。巴西政府制定了一系列发展政策,IT企业享受10%与雇用劳动力有关的税收减免,中央和地方政府给予设备和基础设施的税费减免。为鼓励电信自由发展,菲律



宾政府启动了“投资优先计划”，将服务外包纳入优先发展产业计划，制定了一系列优惠政策。从事服务外包的企业在任何区域或经营场所均可向政府申请成为经济特区，享受优惠政策。

（二）发展服务外包成为我国转方式、调结构的重要抓手

1. 服务外包成为我国经济发展的新亮点

在国家政策的推动下，我国服务外包实现了快速增长，产业发展规模和质量都得到很大提升，已经成为经济增长、结构升级、带动就业的新引擎。2009~2011年，尽管受世界金融危机的影响，全球服务外包出现波动，但我国国际服务外包仍然保持了快速的增长态势。目前，我国已经成为国际服务外包的主要承接国，离岸外包列全球第二位，仅次于印度。2011年我国承接离岸外包协议金额326.2亿美元，比2006年增长近16倍，同比增长64.5%，比上年提高30个百分点，执行金额238.3亿美元，同比增长65.0%，比上年提高22个百分点。截至2011年底，全国服务外包企业达到16939家，从业人员318.2万人，其中大学以上学历223.2万人，占总数的70.1%。

2. 服务外包成为推动区域协调发展的新动力

目前，我国服务外包产业发展呈现明显的集群化态势，逐步形成了以示范城市带动非示范城市，区域中心城市带动周边区域联动发展的格局。以北京、上海、大连、广州、深圳、成都、西安、苏州、济南等城市为重点的核心区域，服务外包业务开始逐渐向周边区域扩散和辐射，形成协作发展的局面。在示范城市的辐射带动下，“十二五”时期，许多有条件的城市通过制定服务外包产业发展专项规划及鼓励政策，积极推动服务外包产业发展，推动当地产业结构转型升级。

3. 服务外包推动我国服务业从低端向高端发展

近年来，除软件信息技术服务外包持续增长外，许多服务外包新兴领域得到了较快发展，服务外包从低端业务向高端业务领域拓展延伸的趋势明显。咨询、整体解决方案、数据分析、数据挖掘处理、软件设计、研发、工业设计、动漫等高附加值、高技术含量的服务外包业务比重不断上升。以金融服务外包、财务外包、物流服务外包、人力资源外包、客户服务外包等为重点的