



电子服务优秀专（译）著系列丛书

服务外包： 从“中国制造” 走向“中国服务”

Services Outsourcing: from China Manufacturing to
China Sourcing

吴胜武 余志伟 杨小虎 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

电子服务优秀专(译)著系列丛书

服务外包：从“中国制造” 走向“中国服务”

吴胜武 余志伟 杨小虎 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

服务外包：从“中国制造”走向“中国服务” / 吴胜武, 余志伟, 杨小虎著. — 杭州：浙江大学出版社，2009.3

(电子服务优秀专(译)著系列丛书)

ISBN 978-7-308-06614-3

I .服… II .①吴…②余…③杨… III .服务业-对外承包-中国-教材 IV .F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 022800 号

服务外包：从“中国制造”走向“中国服务”

吴胜武 余志伟 杨小虎 著

丛书策划	希言	许佳颖
责任编辑	许佳颖	金更达
封面设计	陈辉	
出版发行	浙江大学出版社	
	(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)	
	(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)	
	(网址: http://www.zjupress.com	
	http://www.press.zju.edu.cn)	
	电话: 0571-88925592, 88273066(传真)	
排版	杭州大漠照排印刷有限公司	
印刷	杭州长命印刷有限公司	
开本	787mm×1092mm	1/16
印张	12	
字数	242 千	
版次	2009 年 3 月第 1 版	2009 年 3 月第 1 次印刷
书号	ISBN 978-7-308-06614-3	
定价	32.00 元	

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

电子服务优秀专(译)著系列丛书编委会

顾 问

曹健林 科技部副部长
廖晓琪 商务部副部长

主 任

潘云鹤 中国工程院副院长

副主任

王新培 商务部信息化司司长
杨威武 科技部高新技术发展及产业司副司长
吴朝晖 浙江大学副校长
宋 玲 中国电子商务协会理事长
高新民 中国互联网协会常务副理事长
柴跃挺 科技部现代服务业专家组副组长
李开复 Google 全球副总裁、大中华区总裁
叶天正 IBM 大中华区首席技术官
陈德人 浙江大学电子服务研究中心主任

委 员

陈 培 科技部现代服务业专家组责任专家
吴 燕 教育部高教司财经政法管理处处长
刘 兵 科技部高新技术发展及产业司信息处处长
石伟光 商务部信息化司电子商务处处长
刘 英 教育部高教司远程与继续教育处处长
张树武 中国科学院自动化研究所研究员
龚炳铮 工业与信息化部计算机应用研究所研究员
李 琪 西安交通大学经济与金融学院副院长
吕廷杰 北京邮电大学管理与经济学院院长
陈 进 对外经济贸易大学信息学院院长

- | | |
|-----|---------------------|
| 周 杰 | 清华大学现代服务科学与技术研究中心主任 |
| 童 缙 | 北京大学软件与微电子学院电子服务系主任 |
| 徐晓飞 | 哈尔滨工业大学计算机学院院长 |
| 范秀成 | 复旦大学服务营销与服务管理研究中心主任 |
| 吴晓波 | 浙江大学管理学院副院长 |
| 张 宁 | 北京大学电子商务实验室主任 |
| 覃 征 | 清华大学软件工程与管理研究所所长 |
| 刘 军 | 北京交通大学运输学院院长 |
| 孙宝文 | 中央财经大学科研处处长 |
| 汤兵勇 | 东华大学经济控制研究所所长 |
| 金雪军 | 浙江大学经济学院副院长 |
| 杭诚方 | 北京大学深圳研究生院信息工程学院副院长 |
| 梁春晓 | 阿里巴巴研究院资深研究员 |
| 杨冰之 | 北京国脉互联信息顾问公司首席研究员 |

编者寄语

1989年,柯达决定将自己的信息部门委托给IBM公司。当时的柯达正处于计算机设备投资的增加和从自动相机领域退出等的困境中。在这份委托业务中,柯达与IBM签订了10年的合同,总额达10亿美元。与此同时,柯达将计算机设备出售给IBM,并将信息部门的350名员工也转到IBM。此举使柯达信息部门的计算机关联投资减少了90%以上,年运营成本也减少了20%。这次历史性的业务外包事件被称为“柯达效应”。

事实上,“外包”一词第一次出现是在1979年。根据Oxford English Dictionary,1979年Journ of Royel Society of Arts (vol.CXXVII)上的一篇文章中提及,“外包”特指英国汽车产业将工艺设计以合约的形式包给德国公司。但是“外包”概念的首次提出还是在1990年Gary Hamel和C.K.Prahaoad在《哈佛商业评论》发表的《企业的核心竞争力》一文中。两位学者提出,外包是指企业将其非核心业务通过合同方式分包给其他企业来承担,而自己专注于核心业务的发展。从实质上来说,这是一种资源整合的管理模式,以达到降低成本、提高效率、充分发挥自身核心竞争力,以及提高对环境的应变能力等目的。

实际上,从20世纪80年代以来,发达国家的大型制造企业就开始不再承担生产的所有阶段,而是倾向于把生产阶段进行分解,由不同企业共同来分担。许多欧美企业把产业链中劳动力密集、技术含量低、附加值低的部分转移至发展中国家和地区。这就是制造业的外包服务。

随着国际分工趋势的不断加剧,制造业的外包服务已经从传统的劳动密集型产业扩大到技术密集型产业,并逐渐向中间产品深入。

服务外包是近年来兴起的一个新概念,但却日益成为外包行业的主流业务,并且已经和管理外包形成交叉,在往企业之间更高的合作层次演进。服务外包的兴起并不是偶然现象,工业化后期,科技的发展使得企业产品的技术含量得到显著提高,具有高附加值的服务劳动成为企业生产过程的重要因素。基于此,20世纪80年代后期,互联网的兴起使服务外包成为现实,并迅速带动了整个服务外包业的发展。到目前为止,服务外

包已经扩展到 IT 服务、人力资源服务、金融、保险、会计、客户服务、研发、产品设计等众多领域。服务外包层次的提高使得服务外包总量不断扩大,全球服务外包市场正以每年 11% 的速度增长,已经被发达国家的企业尤其是跨国公司广泛采用。

目前,服务外包的研究与实践在我国得到了广泛的关注,但仍然处于起步阶段。2007 年 3 月,《国务院关于加快发展服务业的若干意见》一文中明确提出:把承接国际服务外包作为扩大服务贸易的重点,研究制定鼓励承接服务外包的扶持政策,加快培育一批具备国际资质的服务外包企业,形成一批外包产业基地。

中国在人力成本、人力资源供给(人才教育基础)、基础设施上具有比较明显的优势,越来越为美国、日本和欧洲各国等主要服务外包发包国家所重视,已经被大多数跨国公司确定为从事离岸外包的目标国家。抓住国际服务业转移的机遇,促进国际服务外包产业在中国的发展,具有重要的战略意义,也是中国现代服务业获得超常规发展不可多得的机遇。

然而,鉴于中国服务外包业务起步晚,企业的经营、管理经验还处于摸索阶段,中高级人才极为缺乏。无论是目前正在从事服务外包的企业、欲从事服务外包业务的企业,还是政府管理部门、大中专院校的学生,都迫切需要关于服务外包的教材和参考书。但是,当前真正介绍世界及中国服务外包发展状况及趋势的书籍实在少之又少。

本书可为领导干部、企业领导、学者以及相关专业的大中专学生更深层次认识服务外包提供参考。本书共分 7 章,第 1 章主要描述服务外包的基本概念;第 2、3 章介绍国际、国内服务外包的现状,并详细介绍了我国 18 个服务外包示范基地(园区);第 4、5 章介绍了我国服务外包的人力资源和投资促进;第 6、7 章介绍了国际上主要服务外包承接地的经验,对我国发展服务外包提出了相应的对策措施。本书还整理了一些国家和地区针对服务外包专门制定的政策以及服务外包的国际、国内机构等信息,供读者参考。

在本书的编写过程中,戴云、顾德道、郭研、李绍英等倾注了大量的精力,为全书的修编做了大量的基础性工作,许冠南、陈晓菲帮助整理了相关案例。全书也借鉴引用了一些专家学者的观点、研究和各级各地政府部门相关的文件资料,在此一并表示感谢。

由于时间仓促,编者水平有限,书中难免有不足之处,敬请各位领导、专家和读者批评指正。

吴胜武

宁波市信息产业局

序

电子服务是在全球经济向服务型转化,我国加快发展现代服务业大背景下产生的新兴交叉学科。在《国家中长期科技发展规划纲要(2006—2020)》中,国家对现代服务业的发展给予了高度重视,专门设立了“信息产业与现代服务业”领域,并把“现代服务业信息支撑技术及大型软件”作为优先主题;科技部进而设立了“现代服务业共性技术支撑体系与应用示范工程”重大专项,并从2006年开始正式实施。特别是自2007年3月国务院发布《国务院关于加快发展服务业的若干意见》以来,各地加快了促进现代服务业发展的政策制订和人才培养工作,电子商务、电子政务、电子金融、现代物流、数字教育、电子医疗等现代服务业发展日新月异。

近几年,我国高校在为现代服务业培养复合型人才方面进行了积极的探索,北京大学2005年第一个成立了电子服务系,清华大学2006年首先建立了现代服务科学与技术研究中心,浙江大学则在2006年底率先设立了电子服务博士点和硕士点,2007年由国务院学位办审核批准并于2008年正式开始招生。2007年7月,浙江大学联合计算机、管理、经济等学科的教授组建了浙江大学电子服务研究中心,以期充分发挥重点大学学科齐全、交叉研究的优势,通过复合型学科团队联合参与国家现代服务业科技攻关,逐步形成交叉型的高层次人才培养体系。这种将现代服务科学理论知识、计算机应用与服务工程技术、现代管理与电子事务能力等综合交叉的人才培养模式,将大大推进国内电子服务学科建设和科学研究的深入,进而推动我国的服务经济健康发展。

《电子服务优秀专(译)著系列丛书》是在教育部高教司、科技部高新技术司、商务部信息化司、中国互联网协会、中国电子商务协会电子服务专家委员会、教育部高等学校电子商务专业教学指导委员会、浙江大学电子服务研究中心等单位的大力支持和指导下组织推出的。

丛书从整体上把握了现代服务领域电子服务的发展范畴,既包括电子服务的支撑技术,也包括电子服务在行业领域中的应用,融合了国内外在电子服务学科的研究成果和最新动态。我相信,系列丛书的出版不仅将填补国内电子服务专业书籍的空白,也会有力地促进交叉学科的发展,促进高校教学科研与服务产业的融合。

衷心祝愿丛书出版获得成功!

潘重辉

2008年1月18日

目 录

1 服务外包概述	1
1.1 服务外包产生的背景	1
1.2 服务外包的概念和特点	3
1.2.1 服务外包的概念和内涵界定	3
1.2.2 服务外包的特点	6
1.3 服务外包的类型	7
1.3.1 按业务类型分类	7
1.3.2 按地域分类	8
1.3.3 按承接方类型分类	9
1.3.4 按实体关系分类	9
1.4 发展服务外包的优势	10
1.4.1 强化核心竞争力	11
1.4.2 节约生产和运作维护成本	12
1.4.3 提高运作效率	13
1.4.4 增强快速响应能力	14
1.4.5 提高顾客满意度	14
1.5 发展服务外包的意义	15
1.5.1 促进经济增长方式转变	15
1.5.2 加速产业结构调整和优化	16
1.5.3 促进外贸增长方式转变	17
1.5.4 完善优化产业链	18
1.5.5 推动社会就业	19
1.6 服务外包优秀实践案例	20
1.6.1 案例背景	20
1.6.2 外包合作过程	21
1.6.3 服务外包关键成功要素	22

2 服务外包市场发展现状	25
2.1 国际服务外包市场规模和分布	25
2.1.1 国际 ITO 市场的总体状况	25
2.1.2 全球 BPO 市场的总体状况	27
2.1.3 全球的离岸服务外包市场的总体状况	28
2.2 国际服务外包转移方市场	29
2.2.1 国际服务外包转移方市场的总体状况	29
2.2.2 美国的服务外包市场	30
2.2.3 欧洲的服务外包市场	31
2.2.4 日本的服务外包市场	32
2.3 国际服务外包承接方	33
2.3.1 国际服务外包承接方市场的总体状况	33
2.3.2 印度的服务外包市场	36
2.3.3 爱尔兰的服务外包市场	36
2.3.4 菲律宾服务外包产业状况及特点	37
2.3.5 中东欧国家服务外包发展现状	38
2.4 中国服务外包转移方市场	40
2.4.1 中国软件和服务外包转移市场总体状况	40
2.4.2 外包转移市场中中国企业面临的问题	41
2.5 中国承接国际软件和服务外包市场	43
2.5.1 中国服务外包承接方市场的总体状况	43
2.5.2 中国的 ITO 市场	45
2.5.3 中国的离岸软件外包市场	46
2.5.4 中国的 BPO 市场	47
3 中国服务外包先进地区介绍	49
3.1 中国服务外包示范基地	49
3.2 中国服务外包基地城市	50
3.3 中国服务外包示范区	68
4 中国服务外包人力资源	71
4.1 服务外包人才需求特点	71
4.2 中国服务外包人才培养现状	73
4.2.1 中国服务外包人才的供给情况	73
4.2.2 中国服务外包人才培养存在的问题分析	75
4.3 服务外包人才培养的国际经验	76

4.3.1 印度服务外包人才教育的经验特点	76
4.3.2 爱尔兰服务外包人才教育的经验特点	77
4.4 企业留用人才的激励机制	78
4.5 我国服务外包主要承接地人才培养的相关政策	79
4.5.1 各地加大力度吸引优秀服务外包人才	79
4.5.2 各地加快培养服务外包专业人才和紧缺人才	82
5 中国服务外包投资促进	85
5.1 服务外包投资促进的内容和特点	85
5.1.1 投资促进的内容	86
5.1.2 服务外包投资促进的特点	88
5.2 服务外包投资促进先进地区的经验	88
5.2.1 印度服务外包投资促进的经验	89
5.2.2 爱尔兰服务外包投资促进的经验	90
5.2.3 香港服务外包投资促进的经验	91
5.3 我国主要城市服务外包投资促进的政策	92
5.3.1 大连服务外包投资促进的措施	92
5.3.2 上海服务外包投资促进的措施	92
5.3.3 无锡服务外包投资促进的措施	93
5.3.4 杭州服务外包投资促进的措施	94
5.3.5 苏州服务外包投资促进的措施	94
5.3.6 南京服务外包投资促进的措施	95
5.3.7 天津服务外包投资促进的措施	96
5.3.8 宁波服务外包投资促进的措施	96
5.4 中国服务外包投资促进的建议	97
6 主要服务外包承接地经验介绍	100
6.1 香港离岸服务外包的发展及启示	100
6.1.1 香港离岸服务外包的发展情况	100
6.1.2 香港离岸服务外包发展的启示	102
6.2 印度服务外包产业发展政策环境与经验	104
6.2.1 印度服务外包产业发展政策环境	104
6.2.2 印度软件与服务外包的成功经验	107
6.3 爱尔兰软件和服务外包产业发展特点与政策环境	109
6.3.1 爱尔兰软件产业发展特点	109
6.3.2 爱尔兰软件和服务外包发展的政策环境	110
6.4 菲律宾服务外包产业发展状况及政策环境	112

6.4.1	菲律宾服务外包的主要行业	112
6.4.2	菲律宾服务外包产业发展优势	113
6.4.3	政府的鼓励扶持	114
6.4.4	菲律宾服务外包行业管理体系	115
6.5	中东欧国家服务外包产业优势及扶持政策	115
6.5.1	中东欧国家发展服务外包产业的优势	115
6.5.2	中东欧国家服务外包产业扶持政策	116
7	从“中国制造”走向“中国服务”的战略思考	118
7.1	中国发展服务外包产业的优势和挑战	119
7.1.1	中国发展服务外包产业优势	119
7.1.2	我国发展服务外包产业面临的挑战	121
7.2	中国发展服务外包的政策建议	122
7.3	无锡、大连服务外包发展的经验与启示	128
7.3.1	大连、无锡发展软件与服务外包的经验	128
7.3.2	大连、无锡发展软件与服务外包的启示	130
附录		134
附录 1	中国服务外包承接地综合评价体系	134
附录 2	国家部委关于服务外包发展的鼓励政策	139
附录 3	国内服务外包政策汇总	155
附录 4	易小准副部长在“全球软件和信息服务高层论坛”上的演讲	166
附录 5	服务外包相关国际咨询公司代表	170
附录 6	中国服务外包代表企业	173
参考文献		177



服务外包概述

1.1 服务外包产生的背景

每当世界银行总部所在地——美国华盛顿夜幕降临时,正是中国宁波这个著名国际港口城市太阳升起的时候。世界银行总部保安部门的夜班工作人员不再像过去一样,通过电脑显示屏通宵达旦地监视银行办公大楼的一举一动,而是将这一工作委托给宁波高新区的“全球监视”网络公司的雇员来做了。“全球监视”同时也接受美国、日本和一些欧洲国家等很多公司的保安监视服务的委托。这是一个典型的“弗里德曼^{*}”式的服务外包情景。

由于全球化和新技术革命的进一步发展,特别是新一轮国际产业转移,即服务业转移和服务外包的不断进展,世界正在变得越来越“平”,以“金砖四国(Brazil、Russia、India、China, BRICs)”和“远景五国(Vietnam、Indonesia、South-Africa、Turkey、Argentina, VISTA)”为代表的新兴市场国家,在世界经济舞台上也发挥着越来越重要的作用。中国作为“金砖四国”的一员,从国家的商务部、工业与信息化部,到地方的信息产业、外经贸主管部门,都在努力将“世界工厂”变成“世界办公室”,从“中国制造”走向“中国服务”。

服务外包是相对于制造外包而言的。外包既以制造外包形式出现,也以服务外包的形式出现。从发展的过程来看,制造外包早于服务外包。

18世纪60年代开始的第一次产业革命使英国成为世界工厂,随后便开始了制造业的转移。首先是从英国向美国、欧洲大陆等地区转移。20世纪初,欧洲大陆和美国取代了英国成为世界工厂。50年代,美国的钢铁、纺织等传统产业开始向日本、联邦德国等转移。60年代,日本、联邦德国等把一部分劳动密集型产品的生产转移到韩国、新加坡,及我国的台湾、香港(“亚洲四小龙”)地区。70—80年代,美、日等发达国家把失去比较优势的传统产业和一

^{*} 托马斯·弗里德曼,三度获得美国最高新闻奖——普利策奖的时事作家。其在《世界是平的》一书中以大量的事例生动而深刻地描绘了外包的产生和发展,以及外包对世界经济发展格局产生的深刻影响。

部分低附加值的技术密集型产业转移到“亚洲四小龙”和东盟等国家和地区,而“亚洲四小龙”则把劳动密集型和一些高能耗、高污染、低效率的工业转移到我国和东盟。

产业转移随着交通、运输、通信条件以及国家经济合作关系的加强不断发展变化。从转移的内容来看,逐渐从有形商品的生产向服务的提供变化;从转移的方式来看,逐渐从“自己完成”向“外包”转变;从转移的价值链看,产业转移的附加值有逐步提高的趋向。

国际新一轮产业转移主要是服务业的转移,开始于 20 世纪 90 年代,基于现代信息技术,以金融、保险、咨询等服务业和电子信息产业为重点的新一轮产业转移迅速发展,其突出特征是服务外包。日本是最早对中国发包的国家,NEC 和富士通等公司从 90 年代初开始就把软件开发项目外包给中国的软件商。目前,日本和韩国在中国软件外包市场占据主导地位,欧美的服务外包发展也很快。据国际数据公司(International Data Company, IDC)估算,2007 年,日本和韩国占我国软件外包市场的 51%,欧洲和美国占 41%,预计 2009 年欧美将超过日韩成为我国软件外包的最大市场。

全球新一轮产业转移给国际产业分工合作和全球经济发展带来了巨大机遇,一些国家,特别是发展中国家,竞相制定战略、规划和政策,鼓励和促进软件与服务外包产业的发展。目前,从接包市场来看,亚洲承接最多,约占 45%,印度是软件与服务外包发展最快的国家,被誉为“世界办公室”。此外,中国、菲律宾、马来西亚、新加坡、以色列等也是重要的服务外包承接国。

为了抢抓全球新一轮产业转移所带来的机遇,国家近年来高度重视软件与服务外包的发展,提供了强大的政策支持。国务院在“十一五”规划中明确提出要在全中国建设若干服务外包基地,有序承接国际服务业转移。为落实“十一五”规划中的战略构想,商务部、信息产业部从 2006 年开始实施服务外包“千百十工程”,目标是在 3~5 年内,每年投入不少于 1 亿元的资金建设 10 个承接服务外包基地,推动 100 家世界 500 强大型跨国公司将其主要外包业务转移到中国,同时要培养接近 1000 家中国大型接包企业,全方位接纳国际外包业务。国内许多省市,特别是一些中心城市、沿海开放城市,呈“百舸争流”、“千军竞发”之势。北京、上海、深圳、广州、大连、杭州、厦门、西安、成都和宁波等城市把发展服务外包作为转变经济发展方式的重要抓手,构建组织推进体系,根据当地实际情况,制定落实具体的服务外包促进政策和推进措施,大都形成了规模较大、基础设施完善、功能齐备、产业集聚的专业园区。目前,已有包括大连、无锡等 18 个城市(园区)申报成功,被列为国家服务外包基地城市(示范园区)。

1.2 服务外包的概念和特点

1.2.1 服务外包的概念和内涵界定

关于服务外包,目前国际上尚无统一的定义。

1990年,Gary Hamel和C.K.Prahaoad在《哈佛商业评论》发表的《企业的核心竞争力》中首次提出了“外包”概念。外包(Outsourcing)是指企业将其非核心业务通过合同方式分包给其他企业来承担,而自己专注于核心业务的发展。从实质上来说,这是一种资源整合的管理模式,以达到降低成本、提高效率、充分发挥自身核心竞争力以增强企业竞争力以及对环境的应变能力等目的。

印度是目前接包业务发展得最好的国家之一。印度官方曾提出一种有关服务外包产业的概念——ITES (Information Technology Enabled Services, ITES),是一种以IT作为交付基础的服务,服务的成果通常通过互联网络交付,同时,他们将业务流程外包(Business Process Outsourcing, BPO)纳入ITES的范畴,使得BPO在印度易于享受软件产业的优惠政策。

印度全国软件与服务公司联合协会(NASSCOM)在其2007年的服务产业年报中认为,服务外包是基于IT的业务流程外包(IT-BPO),建立在IT和网络平台之上,任何外包的作业(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。这一定义实际上是ITES的一种新的表达。

印度还提出了另一种有关服务外包的概念——KPO (Knowledge Process Outsourcing),它是指位于发包商流程价值链高端的高知识含量的外包业务。在此,位于价值链高端的KPO业务包括:知识产权研究,股票、金融和保险研究,数据的检索、分析和信息管理,人力资源管理和信息服务,发包商和市场研究,工程设计和网服务,网页设计、动画和模拟服务,律师助理业务服务,医疗服务,远程教育,出版,药物和生物技术,研究与开发,网络管理和决策辅助系统等领域。KPO属于BPO的范畴,是BPO的高端层次。

从我国来看,为了大力鼓励、支持服务外包行业的发展,国家商务部在2006年下发的《关于实施服务外包“千百十工程”的通知》(商资发[2006]556号)文件中明确规定:“服务外包业务”系指服务外包发包商向客户提供的信息技术外包(Information Technology Outsourcing, ITO)服务和业务流程外包服务。具体包括业务改造外包、业务和业务流程外包、应用管理和应用服务等商业应用程序外包、基础技术外包(IT、软件开发设计、技术研发、基础技术平台和管理整合)等。“国际(离岸)服务外包”指服务外包发包商向境外客户提供服务外包业务。“服务外包企业”指根据其与服务外包发包商签订的中长期服务合同向客户提供服务外包业务的服务外包提供商。这一定义中,服务外包实际上包含了通常所

说的 BPO 和 ITO 两大部分。

中国服务外包研究中心在其 2007 年 9 月出版的《中国服务外包发展报告中》提出：服务外包是指将价值链中原本由自身提供的对本企业来说具有基础性的、共性的、非核心的 IT 业务和基于 IT 的业务流程剥离出来，外包给企业外部专业服务提供商来完成的经济活动。服务外包中涉及的服务性工作（包括业务和业务流程）可以通过计算机操作完成，并采用现代通信手段进行交付。服务外包使企业通过重组价值链优化资源配置，增强企业核心竞争力。服务外包分为 ITO 和 BPO。ITO 是指企业向外部寻求并获得包括全部或部分信息技术类的服务，服务内容包括：系统操作服务、系统应用服务和基础技术服务等。BPO 是指企业将自己基于信息技术的业务流程委托给专业化服务提供商，由其按照服务协议要求进行管理、运营和维护服务等，服务内容包括企业内部管理服务、企业业务运作服务和供应链服务等。

服务外包除了以上定义外，还有另外很多不同的定义，具体如下。

（1）企业、个人、政府将原来从事的服务活动转移给外部的个人和企业机构去承包的一种劳务商业化活动。

（2）以长期合同的形式，将公司的某项业务交由外部业务提供者去完成，以达到公司股票增值的目的。

（3）随着发包商将业务职能移交给第三方（如应收账款科目和材料采购科目的管理和最优化），由第三方基于预先确定好的一套执行标准和原则来管理这些活动。

（4）客户将某项业务职能全部交给第三方接包商，并通过第三方接包商实现这种外包服务。

从上述各种关于服务外包的定义来分析，服务外包的内涵是不尽相同的。广义地说，服务外包是指将企业、个人、政府三个市场主体原来从事的服务活动转移给外部的企业和个人去承担的一种服务商业化活动。这种服务不管是为其客户服务（如企业为消费者和员工提供服务，政府为公众和雇员提供服务等），还是为自身提供服务（如自己做饭自己吃），无论以何种方式，即无论是否基于 IT（如制造企业将运输货品的业务委托给运输企业完成，这样的活动无需基于 IT 也能完成），也无论是否签订正式的书面合同（如家庭雇用钟点工目前很少有正式的书面合同）。这种广义的定义对于服务业在三次产业中比重偏低的我国多数地区来说，显然是有实际意义的。

目前多数定义是狭义的，是指将企业经营活动中非核心而又不可缺少的业务流程通过互联网以市场交易的形式外包给其他组织的行为。其主要含义为：①发包方将本企业的某项非核心业务交由接包企业来做；②发包企业通过业务外包有助于提高自身的效率和效益；③接包企业对于受委托的业务必须按照一定的规范流程去做；④接包企业因为其在某些业务上更有专长或成本更低，或两者兼而有之才有可能承接到业务；⑤外包的业务可以是价值链中低端的（如数据