

B 服务外包蓝皮书[®]

BLUE BOOK OF SERVICE OUTSOURCING

· 权威机构 · 品牌图书 · 每年新版

中国服务外包 发展报告

(2010~2011)

——中国服务外包竞争力评价

ANNUAL REPORT ON CHINA'S SERVICE OUTSOURCING

DEVELOPMENT (2010-2011)

*Evaluation on the Competitive Strength
of China's Service Outsourcing*

主 编 / 王 力 刘春生 黄育华



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

2011
版



服务外包蓝皮书

BLUE BOOK

OF SERVICE OUTSOURCING

中国服务外包发展报告 (2010~2011)

ANNUAL REPORT ON CHINA'S SERVICE OUTSOURCING
DEVELOPMENT (2010-2011)

——中国服务外包竞争力评价

主 编/王 力 刘春生 黄育华



社会科学文献出版社

SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

中国服务外包发展报告:中国服务外包竞争力评价. 2010 ~ 2011/王力,刘春生,黄育华主编. —北京:社会科学文献出版社,2011. 8

(服务外包蓝皮书)

ISBN 978 - 7 - 5097 - 2327 - 2

I. ①中… II. ①王… ②刘… ③黄… III. ①服务业 - 对外承包 - 研究报告 - 中国 - 2010 ~ 2011 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 076418 号

服务外包蓝皮书

中国服务外包发展报告(2010 ~ 2011)

——中国服务外包竞争力评价

主 编 / 王 力 刘春生 黄育华

出 版 人 / 谢寿光

总 编 辑 / 邹东涛

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 / 财经与管理图书事业部(010)59367226

责任编辑 / 张景增

电子信箱 / caijingbu@ssap.cn

责任校对 / 班建武

项目统筹 / 周 丽 恽 薇

责任印制 / 岳 阳

总 经 销 / 社会科学文献出版社发行部(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 / 17

版 次 / 2011 年 8 月第 1 版 字 数 / 292 千字

印 次 / 2011 年 8 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 2327 - 2

定 价 / 59.00 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

法律声明

“皮书系列”（含蓝皮书、绿皮书、黄皮书）为社会科学文献出版社按年份出版的品牌图书。社会科学文献出版社拥有该系列图书的专有出版权和网络传播权，其 LOGO（) 与“经济蓝皮书”、“社会蓝皮书”等皮书名称已在中华人民共和国工商行政管理总局商标局登记注册，社会科学文献出版社合法拥有其商标专用权，任何复制、模仿或以其他方式侵害（) 和“经济蓝皮书”、“社会蓝皮书”等皮书名称商标专有权及其外观设计的行为均属于侵权行为，社会科学文献出版社将采取法律手段追究其法律责任，维护合法权益。

欢迎社会各界人士对侵犯社会科学文献出版社上述权利的违法行为进行举报。电话：010-59367121。

社会科学文献出版社

法律顾问：北京市大成律师事务所

服务外包蓝皮书编委会

顾 问 李 扬 江小涓 付自应 王国刚

主 编 王 力 刘春生 黄育华

编 委 (按姓氏笔画排序)

王 力 王秀云 刘春生 刘晶晶 张 博
张红亮 张晓娇 庞 萌 娄 飞 姜 淼
原伟利 顾丹琳 黄育华

主要编撰者简介

王 力 经济学博士，毕业于中国社会科学院研究生院，北京大学金融研究中心博士后，中国博士后特华科研工作站执行站长。主要学术著作：《兼并与收购》（2000）、《WTO 体制下中国银行业操作实务全书》（2001）、《中国创业板市场运行制度研究》（2003）、《国际金融中心研究》（2004）、《中小企业板市场发展研究》（2005）、《中国区域金融中心研究》（2007）和《国有商业银行股份制改造跟踪研究》（2007）等 10 多部著作。在国家核心期刊发表《文化价值模式下的国有商业银行公司治理研究》和《对国有商业银行股份制改造的跟踪与评价》等学术论文 100 余篇。

主持和参与完成研究课题：国家社会科学基金课题“国有商业银行股份制改造跟踪研究”，编号：05BJY101（课题主持人）；北京市软科学课题“首都金融后台与服务外包体系建设研究”，编号：Z000608100007104（课题主持人）；国家重点课题“中国金融风险与经济安全研究”（课题执笔人之一）；国家重点课题“后金融危机时期我国金融安全若干问题研究”（课题主持人）；中国社会科学院重大课题“金融混业经营和多层次资本市场体系研究”（课题组成员）；中国社会科学院重大课题“中国保险行业资金运用研究”（课题执笔人之一）；北京市重点课题“‘十一五’期间北京金融资源优化配置研究”，编号：产业-32（课题主持人）等。

刘春生 经济学博士，中央财经大学副教授，中国博士后特华科研工作站博士后。主要研究领域：全球生产网络、国际分工、服务贸易与服务外包。出版专著《全球生产网络的构建与中国的战略选择》、译著《开启财富之门》等，在各类核心期刊发表论文 20 余篇，参与教育部、科技部等各类课题若干项。

黄育华 法学博士，毕业于中国社会科学院研究生院，金融学博士后，现就

职于中国社会科学院城市发展与环境所城市经济研究室。主要研究领域：金融理论、城市经济、风险管理。完成学术著作：《香港创业板市场研究》、《国际金融中心研究》、《兼并与收购》、《中国金融论丛》、《中国金融风险管理》和《中国保险前沿问题研究》等多部。在《中国金融时报》等国家核心期刊发表《中国金融中心建设若干问题研究》和《中国城市基础设施资产证券化研究》等学术论文 50 余篇。

主持和参与研究课题：“北京金融业发展战略研究”（2003）、“中国城市发展报告——城市投融资体制改革与创新”（2007）、“中国城市发展报告——中国开发区建设与发展”（2009）、“城市经济学”（2010）、“北京市消费金融问题研究”（2010）、国家社会科学基金课题“国有商业银行股份制改造跟踪研究”（编号：05BJY101）和北京市软科学课题“首都金融后台与服务外包体系建设研究”（编号：Z000608100007104）。

摘 要

随着经济全球化和信息技术的飞速发展，全球产业正在经历从制造业向服务业转型，服务外包作为国际产业升级的新态势，已经成为世界各国摆脱金融危机影响、实现经济增长和提升产业竞争力的主要引擎。中国是全球经济增长最快的国家之一，目前，已成为世界第二大经济体。与此同时，中国也面临着由世界制造中心向全球服务中心的转变，而加快服务外包产业发展，则有助于推动我国产业实现这种转型升级。2010~2011年度，服务外包蓝皮书《中国服务外包发展报告》，将中国服务外包竞争力评价作为研究主题，分别从理论研究、案例研究、比较研究和实证研究等循序渐进展开，结构体系包括研究框架、总体报告、区域报告、城市报告和专项报告等主要内容。

本卷皮书《中国服务外包发展报告》，在研究框架中，提出了中国服务外包竞争力影响因素，重点分析了服务外包的相关概念、业务分类和指标体系等相关内容；在总体报告中，研究了全球服务外包发展情况 and 对中国服务外包发展作出了综合评价，重点对中国服务外包的总量、结构、监管、面临风险和发展趋势等进行了深入研究；在区域报告中，作出了中国服务外包区域竞争力评价，重点对全国五大区域31个省（自治区、直辖市）进行了综合评价；在城市报告中，对中国服务外包基地城市竞争力进行了综合评价，重点对21个国家级外包基地城市竞争力进行了评价，对服务外包基地潜力城市进行了遴选研究；在专项报告中，分别对中国服务外包业务分类竞争力进行了评价和对中印服务外包竞争力进行了比较研究，最后研究提出关于提升中国服务外包竞争力的战略对策。

Abstract

As the economy globalization and the information technology growing into a new stage, the international industrial transfer is expanding from manufacturing industry to service. Being the new pattern of industrial transfer, service outsourcing has already become the major engine of the global economy growth and the promote of national competitiveness. As one of the countries with the most rapid economy growth, China is experiencing the transition from the global manufacturing center to the service center, an industrial transformation which can be propelled forward by the development of service outsourcing. The annual report of this year will focus on the general development of China service outsourcing industry and the formation of the national service outsourcing competitiveness through theoretical study, case study, contrast study and the theme study. After the brief introduction to the related concepts of service outsourcing and the global service outsourcing industry, the report will firstly take an overall review on China's annual development of service outsourcing industry of year 2010. The review includes the volume, structure, supervising sector and other aspects of China annual service outsourcing industry, and forecasts the development tendency and the risk in the future. Then comes the main study frame sector of the report. After listing the influential elements of service outsourcing industrial competitiveness, the report gives the regions analysis of the five geographic regions by the study of the 31 major developing PARMs and the 21 China Service Outsourcing Model Cities, among which three are chosen to be the China Service Outsourcing Cities with the most potential in the next decade. The classified analysis of the development and future tendency of China's BPO & IPO is also provided in this report. In the theme sector, the report compares China service outsourcing industrial competitiveness and the influential factors with those in India, and then gives valuable experience learned from the international contrast study. Based on all those multi-dimensional analysis above, the report gives strategic suggestions at government, enterprise and the related industry level for the further development and promotion of China service outsourcing industrial competitiveness.

序 言

随着科技进步和经济全球化的日益深化，服务外包作为一种新兴产业业态正逐渐成为世界各国转变经济结构和提升产业层级的重要途径。发展服务外包，不仅可以加快我国产业结构调整 and 升级，而且还可以加快我国工业经济向服务经济转型和升级，推动增长方式由粗放型向集约型发展。大力发展服务外包产业，尤其是鼓励我国企业发展离岸外包业务，对于我国改变外贸出口结构和服务贸易发展模式具有十分重要的战略意义。我国企业承接服务外包业务，不仅有助于引进发包国的先进经验和技术，而且还能有助于推动企业的科技进步和管理创新，从而加快提升自身的核心竞争力。

众所周知，与服务外包产业发展较成熟的国家相比，我国的服务外包产业发展水平仍处于起步阶段，但从“十一五”以来，在国家相关部委和各级地方政府的鼓励支持下，我国服务外包产业得到了较快的发展。2006 年，我国开始实施服务外包“千百十”工程，并选择在发展服务外包基础比较好的城市设立“服务外包基地城市和示范园区”。截至 2009 年，共批准北京、上海和大连等 20 个城市为中国服务外包示范城市，享受包括税收和人才引进等一系列特殊优惠政策。提升我国服务外包竞争力，要正确分析当前国际服务贸易发展最新趋势，正确认识我国当前服务外包业的发展现状、优势与劣势，找出我国服务外包发展中存在的突出问题，有针对性地研究制定具体对策，从而加快推进我国服务外包产业的健康发展。

进入“十二五”开局之年，是中国经济社会发展重要的战略机遇期和矛盾的凸显期。机遇在于如何抓住国际产业转移规律，为我国在全球产业结构调整中争取主动抢占先机；挑战在于如何应对全球金融危机带来的负面影响和正确处理各种社会矛盾。综上分析，在“十二五”期间，我国要进一步贯彻落实科



学发展观，以加快经济发展方式转变为主线，全面提升经济发展质量和努力改善民生，这就要求我们必须把经济结构的战略性调整作为转变经济发展方式的主攻方向。为此，将服务外包作为现代服务业的先导产业优先发展，对于加快我国经济结构战略性调整，实现发展方式转型升级，必将发挥积极的推动作用。

王力

2011 年 5 月



目 录

Ⅱ I 研究框架

Ⅱ.1 第一章 服务外包竞争力影响因素分析·····	001
一 服务外包相关概念界定·····	001
二 服务外包业务分类界定·····	003
三 服务外包竞争力影响因素界定·····	006

Ⅱ II 总体报告

Ⅱ.2 第二章 全球服务外包发展态势综述·····	018
一 全球服务外包发展的基本特征·····	018
二 全球服务外包发展的最新趋势·····	027
Ⅱ.3 第三章 中国服务外包业发展述评·····	034
一 中国服务外包业发展总体概述·····	034
二 中国服务外包业发展现状分析·····	036
三 中国服务外包业务结构分析·····	042
四 中国服务外包业发展趋势分析·····	056



五 中国服务外包发展面临风险分析·····	063
六 中国服务外包监管制度分析·····	071

Ⅲ 区域报告

Ⅲ.4 第四章 中国服务外包区域竞争力评价·····	075
一 环渤海地区服务外包竞争力评价·····	075
二 东北地区服务外包竞争力评价·····	085
三 中部地区服务外包竞争力评价·····	093
四 东南地区服务外包竞争力评价·····	101
五 西部地区服务外包竞争力评价·····	111

Ⅳ 城市报告

Ⅲ.5 第五章 中国服务外包基地城市竞争力评价·····	118
一 21 个服务外包基地城市竞争力评价 ·····	118
二 未来最具潜力的服务外包基地城市·····	161

Ⅴ 专项报告

Ⅲ.6 第六章 中国服务外包业务分类评价·····	167
一 中国 ITO 业务发展评价·····	167
二 中国 BPO 业务发展评价 ·····	174
三 中国金融服务外包发展评价·····	181
Ⅲ.7 第七章 中印服务外包竞争力比较·····	190
一 中印服务外包总体竞争力比较·····	190
二 中国服务外包竞争力总体评价·····	194



三 印度服务外包竞争力总体评价·····	210
四 中印服务外包竞争力综合评价·····	224
B.8 第八章 提升中国服务外包竞争力实施对策·····	226
一 国外服务外包发展案例分析·····	226
二 国外服务外包发展对我国的重要启示·····	234
三 提升我国服务外包产业竞争力的实施对策·····	238
参考文献·····	250

皮书数据库阅读**使用指南**



CONTENTS

Ⅱ I Research Frame

Ⅱ.1 Chapter 1 Influencing Factors on Competitiveness of Service Outsourcing	/ 001
1.1 Introduction of Main Concepts	/ 001
1.2 Modality for Service Outsourcing	/ 003
1.3 Influencing Factors	/ 006

Ⅱ II General Report

Ⅱ.2 Chapter 2 Overview on the Development of Global Service Outsourcing	/ 018
2.1 Characteristics of the Development of Global Service Outsourcing	/ 018
2.2 Tendency of the Development of Global Service Outsourcing	/ 027
Ⅱ.3 Chapter 3 Commentary for Service Outsourcing of China in the Year 2010	/ 034
3.1 Aggregate Research on China Service Outsourcing	/ 034



3.2	The Present Situation of China Service Outsourcing	/ 036
3.3	Structural Research on China Service Outsourcing	/ 042
3.4	Tendency of China Service Outsourcing	/ 056
3.5	Risk of the Development of China Service Outsourcing	/ 063
3.6	Supervision Research on China Service Outsourcing	/ 071

B III Regional Research

B.4	Chapter 4 Regional Research on China Service Outsourcing	/ 075
4.1	Competitiveness Evaluation of Service Outsourcing on Bohai Rim of China	/ 075
4.2	Competitiveness Evaluation of Service Outsourcing on Northeast China	/ 085
4.3	Competitiveness Evaluation of Service Outsourcing on Middle China	/ 093
4.4	Competitiveness Evaluation of Service Outsourcing on Southeast China	/ 101
4.5	Competitiveness Evaluation of Service Outsourcing on West China	/ 111

B IV Main Cities Report

B.5	Chapter 5 Research on Main Cities of Service Outsourcing of China	/ 118
5.1	General Competitiveness Evaluation of Service Outsourcing on 21 Demonstration Cities	/ 118
5.2	Case Report of Most Potential Cities of Service Outsourcing in the Next 10 Years	/ 161



B V Theme Report

B.6 Chapter 6 Competitiveness Evaluation of Service Outsourcing on Industries	/ 167
6.1 Basic Condition of ITO in China	/ 167
6.2 Basic Condition of BPO in China	/ 174
6.3 Basic Condition of Finance Service Outsourcing in China	/ 181
B.7 Chapter 7 Comparison Research of China and India	/ 190
7.1 Comparison and Influencing Factor on Competitiveness of Service Outsourcing Between China and India	/ 190
7.2 General Evaluation on Competitiveness of Service Outsourcing on China	/ 194
7.3 General Evaluation on Competitiveness of Service Outsourcing on India	/ 210
7.4 Influencing Factor Summarization on Competitiveness of Service Outsourcing of China and India	/ 224
B.8 Chapter 8 Strategic Advice of Improving National Competitiveness of Service Outsourcing	/ 226
8.1 Case Study of Foreign Experience of Service Outsourcing	/ 226
8.2 Tips to China from Foreign Experience of Service Outsourcing	/ 234
8.3 Several Advices of Improving the National Competitiveness on Service Outsourcing	/ 238
Reference	/ 250