

中国服务外包发展报告

REPORT ON DEVELOPMENT OF
CHINA'S OUTSOURCING

中国服务外包研究中心 COI

上海交通大学出版社

中国服务外包发展报告

REPORT ON DEVELOPMENT OF
CHINA'S OUTSOURCING

中国服务外包研究中心 中国国际投资促进会 中欧国际工商学院

COI

CCIIP

CEIBS

2008

编委会主任 马秀红 等

主 编 李志群 朱晓明

副主编 谢天放 季 成

图书在版编目(CIP)数据

中国服务外包发展报告. 2008 / 中国服务外包研究中心, 中国国际投资促进会, 中欧国际工商学院 编 -2版.

上海: 上海交通大学出版社, 2009

ISBN 978-7-313-04948-3

I. 中… II. ①中…②中… ③中… III. 服务业—对外承包—研究报告—中国—2008 IV. F719

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第 064258号

中国服务外包发展报告2008

中国服务外包研究中心 中国国际投资促进会 中欧国际工商学院

编委会主任 马秀红等

主编 李志群, 朱晓明

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

上海新艺印刷有限公司 印刷 全国新华书店 经销

开本: 890×1240mm 1/16 印张: 17.75 字数: 523千字

2009年5月第1版 2009年5月第1次印刷

ISBN 978-7-313-04948-3/F 定价: 268.00元

编辑委员会

主任：马秀红 张晓强 陈 希 杜占元 娄勤俭 王 军
丁学东 杨志明 解学智

名誉主任：（按商务部文件中示范城市的排序）

程 红 任学锋 唐登杰 周慕冰 戴玉林 陈应春
陈明德 岳 勇 姜 明 王忠林 赵晓江 韩 森
陈先运 佟桂莉 张晓麟 曾光辉 姚永春 任贵生
周伟强 方 伟

副主任：李志群 王伟峰 綦成元 张尧学 冯记春 梁 桂
赵小凡 史耀斌 贾 湛 邱小平 李三江
沙海林 武 伟 李 玲 陈兴平 顾玉坤 倪 斌

委员：林哲莹 蹇芳莉 顾大伟 刘 桔 杨咸武 马彦民
郭建兵 王建凡 宋康乐 吴文辉 杨元伟 周 铭
杨国强 曹海连 林 革 张凤良 朱渭平

编写成员

主 编：李志群 朱晓明

副主编：谢天放 季 成

成 员：金世和 郑 韶 柳尽染 江 维 范飞龙 杨 海 孙崇理
韩继坤 朱四明 邱俊斌 刘迪玲 何 超 宋炳颖 邵 明
杜春雨 刘金钵 黄凌云 刘华鹏 张 强 韩国华 余 倩
彭壮壮 张天兵 李 伟 徐建敏 卢淑君 沈颖石 肖颖君

审 核 成 员

主 审： 林哲莹

副 主 审： 刘锦屏 吉小枫 刘正义 吴泉国 沈 荣 周 谦 杨 冬
曾 松 刘 颀 于恒庄

成 员： 朱 冰 叶 威 宋锦标 黄 峰 李 泓 孙永强 李京梅
陈 洁 于长锐 刘海麓 李 楠 赵 理 贺晓菁 吕 菁

学 术 委 员 会

主 任： 汪应洛 王新奎

副 主 任： 刘积仁 王方华 汪 泓 覃 正 张维炯 尤建新 顾 明

成 员： 卢 锋 黄 伟 陈 宪 宣国良 任荣明 夏友富 兰宜生
邬适融

专 家 委 员 会

名誉主席： （按商务部文件中示范城市的排序）

朱善璐 蔡 奇 韩学键 王 荣 杨卫泽

主 席： 刘积仁(兼)

副 主 席： 高 炜 郭 昕 曲玲年 瞿嘉东 刘天文

成 员： 陈志列 刘 宁 金卫国 杨 鹏 李 波 屈中华 高耀松
于 坚

序 言

随着经济全球化的不断发展和信息技术的广泛应用，服务业特别是知识密集型产业正成为新一轮国际产业转移的热点，这为我国积极承接国际服务外包、加快转变经济增长方式和贸易发展方式提供了历史契机。

中国政府一贯重视和支持服务外包产业的发展，近年来已相继出台了一系列鼓励政策。2009年1月，中国政府又将北京等20个城市确立为“中国服务外包示范城市”，开展了承接国际服务外包和促进服务外包产业发展的试点工作。作为新兴的发展中大国，中国拥有丰富的人力资源优势，良好的基础设施条件和日益开放的国内市场环境，具备承接国际服务外包的独特优势。相信中国服务外包产业必将长足发展。

《中国服务外包发展报告2008》通过数据、图表以及专论的形式，汇集了2008年中国服务外包产业的发展状况，介绍了中国扶持服务外包产业发展的机制与政策，希望能够为国内外各界朋友了解、研究中国服务外包提供有益的参考。

陈德铭

中华人民共和国商务部 部长

二〇〇九年四月十二日

本书提要

《中国服务外包发展报告2008》是在商务部、国家发改委、教育部、科技部、工业与信息化部、财政部、人力资源与社会保障部、国家税务总局的指导下，在中国服务外包企业界、学术界、各地政府部门的支持下，继《中国服务外包发展报告2007》之后的第二部关于中国服务外包产业发展的研究报告。

报告本着科学、客观的原则，通过概念界定、数据演变、市场比较和案例分析，系统地阐述了2008年中国服务外包产业的现状和发展趋势。报告重点对我国服务外包产业发展情况进行了介绍和分析，并在此基础上探讨了中国服务外包发展趋势、路径和对策。在内容上突出了2008年中国服务外包产业发展的新亮点和新举措，在结构上增设了专论部分，邀请专家和权威机构深入探讨当前服务外包产业的热点和重要问题。为了便于读者阅读，报告增设了图表索引，并提炼了每章的主要观点。

报告共分为四个部分。

第一部分是序言。由商务部陈德铭部长作序。

第二部分是发展报告，共十一章。

第一章回顾了全球和中国的服务外包产业发展，尤其是中国服务外包产业的市场情况和发展环境，并展望了在全球金融危机和中国经济发展的宏观背景下中国服务外包产业的发展趋势。

第二章梳理了中国政府和各级地方政府支持服务外包产业发展的机制和政策，分析了“千百十工程”的进展和效果。此外，还介绍了中国服务外包示范城市落实服务外包政策的情况。

第三章研究了在《国家知识产权战略纲要》颁布的背景下，中国服务外包示范城市和服务外包企业的知识产权保护情况。本章还介绍了部分服务外包示范城市和服务外包企业的信息安全管理现状和趋势。

第四章描述了中国服务外包产业人力资源的需求和供给状况，重点分析了中国服务外包人才培训的情况，包括：国家的服务外包人才培训成果、服务外包示范城市人才培训的主要举措、人才培训的特色实例等。

第五章分析了中国服务外包品牌建设和自主创新工作，包括：国家服务外包品牌

建设、服务外包企业品牌建设、服务外包产业各参与方的创新特点和情况。

第六章研究了服务外包统计制度和统计指标体系的现状和面临的挑战，并对中国服务外包的信息管理情况进行了介绍。

第七章介绍了中国服务外包示范城市的发展情况，对这些城市的服务外包产业规划进行了比较和分析。

第八章从国家和地方层面介绍了服务外包的公共服务平台建设情况，包括各类公共信息服务平台、公共技术支持平台、人才培养服务平台和专业交易推介平台等。

第九章介绍了研究和制定中国服务外包产业相关标准的意义和最新进展，并对相关标准的研究成果进行了归纳。

第十章介绍了从理论研究和策略指导方面推动中国服务外包发展的中国服务外包研究和咨询机构，综述了近年来服务外包方面的研究成果。

第十一章重点介绍了首届中国国际服务外包交易博览会。

第三部分是专论。包括：咨询机构和专家学者对服务外包发展中的热点和重要问题的专题论述，他们从不同角度提供了各自的观点。其中，国际数据公司（IDC）从中国服务外包企业的案例分析中论述了中国服务外包的崛起；麦肯锡（Mckinsey）公司论述了服务外包行业全球发展趋势；科尔尼（A.T.Kearney）公司论述了全球离岸服务格局；相关文章则对国内较具代表性的十二篇学术文章进行了摘选。

第四部分是附录。列出了前面三个部分有关的附录内容。其中特别对各地的最新政策进行了系统的分类整理，具有现实的参考意义。

中国商务部外资司 李志群司长 中国服务外包研究中心主任 朱晓明博士

于上海浦东金桥 Office Park、中欧国际工商学院

2009年4月6日

目 录

序言

本书提要

图索引 IV

表索引 VI

发展报告

第一章 综述：回顾与展望 1

第一节 全球服务外包发展回顾 3

第二节 中国服务外包发展回顾 9

第三节 金融危机背景下的中国服务外包发展展望 18

第二章 中国政府扶持服务外包产业发展的机制与政策 25

第一节 国家关于发展服务外包的政策概述 27

第二节 “千百十工程”与共建机制 29

第三节 “千百十工程”与外包企业的引进 32

第四节 各地落实服务外包政策述评 34

第三章 中国服务外包知识产权保护和信息安全管理 37

第一节 中国服务外包的知识产权保护 39

第二节 中国服务外包的信息安全管理 44

第四章 中国服务外包人力资源与人才培养 51

第一节 中国服务外包的人力资源 53

第二节	中国服务外包的人才培训	55
第五章	中国服务外包品牌建设与自主创新	63
第一节	中国服务外包的品牌建设	65
第二节	中国服务外包的自主创新	72
第六章	中国服务外包的统计指标体系与信息管理	79
第一节	中国服务外包统计制度	81
第二节	中国服务外包统计指标体系	83
第三节	中国服务外包信息管理	85
第四节	中国服务外包统计指标体系的研究和展望	90
第七章	中国服务外包示范城市的产业发展与规划	93
第一节	服务外包产业规划概述	95
第二节	示范城市服务外包产业的发展现状	97
第三节	示范城市产业规划内容概览	100
第四节	示范城市产业发展与规划趋势	102
第八章	中国服务外包公共服务平台建设	105
第一节	中国服务外包公共服务平台建设概述	107
第二节	国家层面的公共服务平台	107
第三节	示范城市的公共服务平台	109
第九章	中国服务外包产业相关标准研究	119
第一节	研究和制定服务外包产业相关标准概述	121
第二节	服务外包产业相关标准的基本内容研究	122
第三节	中国服务外包产业相关标准的选例	125
第十章	中国服务外包研究咨询机构和研究成果	127
第一节	中国服务外包研究咨询机构	129
第二节	中国服务外包研究成果	132
第十一章	中国服务外包投资促进	137

专 论

中国服务外包的崛起	国际数据公司	142
服务外包行业全球发展趋势	麦肯锡公司	151
全球离岸服务格局	科尔尼公司	160
相关文章		165

附 录

附录一	促进服务外包产业发展若干政策（2009年1月）	170
附录二	2008年服务外包合同签订金额前50名企业排名	171
附录三	2008年服务外包合同执行金额前50名企业排名	172
附录四	2008年服务外包从业人数前50名企业排名	173
附录五	中国服务外包示范城市的相关政策	174
附录六	中国服务外包示范城市的企业介绍	197
附录七	2008年ChinaSourcing品牌建设相关活动	231
附录八	中国服务外包产业相关标准的选例	233
附录九	2008年国内服务外包论坛及部分专家观点	253
附录十	2007-2008年国内部分公开出版的服务外包专著	254

后 记		260
-----	--	-----

图 索 引

图1-1	2007-2012年全球IT服务市场规模和增长率的现状与预测	3
图1-2	2007-2012年全球IT服务市场规模的现状与预测	4
图1-3	2008年全球IT服务细分市场	4
图1-4	2007-2012年全球业务服务市场规模和增长率的现状与预测	5
图1-5	2007-2012年全球业务流程服务支出区域分布的现状与预测	5
图1-6	2007年全球离岸服务外包细分市场结构	6
图1-7	2007年全球离岸服务外包转移方市场规模和区域分布	7
图1-8	2007-2012全球离岸IT服务外包细分市场规模的现状与预测	7
图1-9	2007-2012年全球离岸服务外包市场增长趋势	8
图1-10	新兴的全球服务提供商地理分布	9
图1-11	2008年中国离岸服务外包细分市场规模	11
图1-12	中国经济增长走势	12
图1-13	重视服务外包发展的社会环境已经形成	13
图1-14	中国服务外包产业发展的政策支持体系	14
图1-15	中国服务外包企业的主导业务结构	15
图1-16	中国服务外包企业所有制结构	15
图1-17	中国服务外包企业员工学历结构	16
图1-18	企业签约金额与企业数量比重	16
图1-19	前100名企业合同签约金额比重细分	17
图1-20	中国服务外包承接地区域分布	18
图1-21	2008-2012年中国离岸服务市场增长的现状与预测	19
图1-22	苏南国际服务外包产业带	20
图1-23	2008年国际服务外包合同执行金额前100名企业的合同金额情况	21
图3-1	中国外包企业知识产权保护	40
图3-2	2008年中国专利申请和授权数据	41
图3-3	国际发包商对中国接包商信息安全管理的关注重点	44
图3-4	中国服务外包企业信息安全对策	46
图3-5	中国通过ISO 27001认证数发展	47
图4-1	中国高等教育毕业生情况	51
图4-2	中国软件与信息服务外包企业人员结构	54
图4-3	2008年中国服务外包从业人员学历结构情况	54
图4-4	2009-2013年无锡市服务外包人才培养目标	60
图5-1	中国服务外包品牌体系	65
图5-2	中国服务外包品牌体系发展趋势	71
图5-3	中国服务外包自主创新体系	73
图5-4	中国服务外包多级共建体系	74

图5-5	无锡Park系列园区	75
图6-1	中国服务外包统计制度	83
图6-2	中国服务外包统计指标体系	85
图6-3	服务外包业务管理系统总体框架图	86
图6-4	各地商务主管部门的信息报送流程	87
图6-5	服务外包培训机构的信息报送流程	87
图6-6	服务外包企业的信息报送流程	88
图7-1	印度的成功源于明确的愿景与切实的行动计划	95
图7-2	服务外包产业规划的一般框架	96
图7-3	服务外包产业规划的特点与导向	96
图7-4	示范城市2008年服务外包合同协议、执行金额与地区结构	97
图7-5	示范城市的差异化竞争优势	98
图7-6	国内服务外包多次转移承接示意图	103
图7-7	服务外包内嵌于当地产业结构	103
图7-8	服务外包企业需求	104
图7-9	服务外包规划中的机制保障	104
图8-1	中国服务外包网首页	107
图8-2	国家软件与集成电路公共服务平台	108
图8-3	天津市公共服务平台	110
图8-4	武汉市服务外包公共服务平台示意图	113
图10-1	研究主题分类统计	132
图10-2	研究主题按照承接业务种类分类统计	132
图10-3	研究主题按照服务外包种类分类统计	133
图10-4	应用理论分类统计	133
图10-5	研究类型与方法分类统计	134

表 索 引

表1-1	2007-2012年IT服务细分市场规模	4
表1-2	2007-2012年全球BPO细分市场规模的现状与预测	6
表1-3	服务外包产业发展情况年度比照	9
表1-4	2007年中国IT服务细分市场	10
表1-5	2007年中国主要跨行业BPO市场规模	10
表1-6	2008年中国离岸服务外包业务来源地（按合同执行金额排序）	12
表1-7	服务外包示范城市的各项指标情况	17
表1-8	中国企业海外整合并购模式	22
表1-9	十大产业振兴计划给服务外包产业发展带来新的机遇	22
表2-1	国务院、国家部委发布的关于发展服务外包的政策	27
表2-2	中国与印度对承接国际服务外包的认识和政策比较	28
表2-3	示范城市对政策完善的建议	29
表2-4	示范城市吸引的服务外包企业情况	32
表3-1	2008年中国知识产权保护执法数据表	41
表4-1	2008年全国服务外包人才培养情况	55
表4-2	2008年中国服务外包人才培养数量前50名企业	56
表4-3	中央财政培训资金对服务外包人才培养支持情况	57
表4-4	示范城市服务外包人才培养的主要方式	58
表4-5	服务外包示范城市的主要培训机构及实训基地	58
表5-1	2008年全国服务外包企业取得的认证情况	68
表5-2	东软集团的品牌建设情况	69
表5-3	北京软通动力的品牌建设情况	69
表5-4	博彦科技的品牌建设情况	70
表5-5	浙大网新的品牌建设情况	70
表5-6	药明康德的品牌建设情况	71
表5-7	与IBM合作成立SOA创新中心的 中国服务外包承接企业	77
表6-1	《国际服务贸易统计手册》确定的统计方式	81
表7-1	示范城市部分企业名录	98
表7-2	示范城市发展战略定位举例	100
表7-3	示范城市服务外包产业发展目标	101
表7-4	示范城市服务外包重点产业	101
表9-1	国家服务外包基地城市的认定内容摘要	121
表9-2	国家服务外包示范园区的认定内容摘要	122
表9-3	关于服务外包示范城市认定标准的基本内容	122
表9-4	关于服务外包示范园区认定标准的基本内容	123
表9-5	关于服务外包培训中心认定标准的基本内容	124

第一章

综述：回顾与展望

第一节 全球服务外包发展回顾	3
一、发展概述	3
二、市场分析	3
三、离岸服务外包市场	6
第二节 中国服务外包发展回顾	9
一、发展概述	9
二、服务外包市场	9
三、服务外包发展环境	12
四、服务外包承接商	14
五、服务外包承接地	17
第三节 金融危机背景下的中国服务外包发展展望	18
一、国际离岸外包市场增速放缓，中国离岸外包市场仍将持续增长	18
二、国家对服务外包产业关注度进一步提高，市场环境逐步完善	19
三、服务外包示范城市的集聚、示范和带动效应显现，二线城市将快速跟进	20
四、服务外包行业整合并购趋势明显，企业国际市场拓展能力将提升	21
五、我国产业结构不断优化升级，未来境内服务外包市场增长空间巨大	22

第一章 综述：回顾与展望

主要观点

■ 全球服务外包市场保持稳定发展，未来短期面临下行压力

- 信息技术外包（ITO）仍占据市场主导，业务流程外包（BPO）保持更快增长
- 美国市场占据全球发包市场的66%，短期欧美市场需求将下降
- 全球服务外包承接方以发展中国家为主，中国成为新兴增长区域

■ 中国服务外包市场保持快速增长，市场逐步成熟

- 离岸外包增长迅速，合同执行金额同比增长192.6%
- IT服务市场继续保持快速增长，BPO市场仍然处于发展的初期阶段
- 发展环境逐步优化，政府支持力度加大
- 中国服务提供商的集中度逐步增加，全国签约合同总额的60%由3%的企业承接
- 20个示范城市形成了服务外包优势承接地，合同签约金额占全国总量的92.5%

■ 金融危机背景下中国服务外包发展前景依然看好

- 国际离岸服务外包市场增速放缓，中国离岸服务外包市场仍将保持持续增长
- 国家对服务外包产业关注度进一步提高，市场环境进一步完善
- 服务外包示范城市的集聚、示范和带动效应显现，二线城市将快速跟进
- 服务外包行业整合并购趋势明显，企业国际市场拓展能力将提升
- 中国产业结构不断优化升级，未来境内服务外包市场增长空间巨大

第一节 全球服务外包发展回顾

一、发展概述

2008年，全球服务外包市场保持稳定发展，外包业务范围不断拓展，业务规模逐步扩大。其中，信息技术外包仍占据市场主导，而业务流程外包则保持更高的发展速度。同时随着服务外包领域的深化和拓展，以市场研究和金融研究等知识密集型服务为主的外包活动在全球开始兴起和发展。

越来越多的企业将服务外包作为提高效率、增强核心竞争力的重要手段。离岸外包市场将随着经济全球化进程进一步推进，一些发展中国家如中国、印度、菲律宾、墨西哥等，已经通过承接服务外包的方式，积极参与服务产业的国际分工。但由于2008年金融危机影响下全球经济增长的持续减缓，短期内服务外包市场发展增速将放慢。

二、市场分析

（一）信息技术外包市场

1. 信息技术服务市场规模

根据IDC研究显示，2008年全球IT服务支出总量达到5768亿美元，增长率为7.6%，低于2007年10.7%的增长速度，2009年预计将继续大幅下降至2.3%（图1-1）。

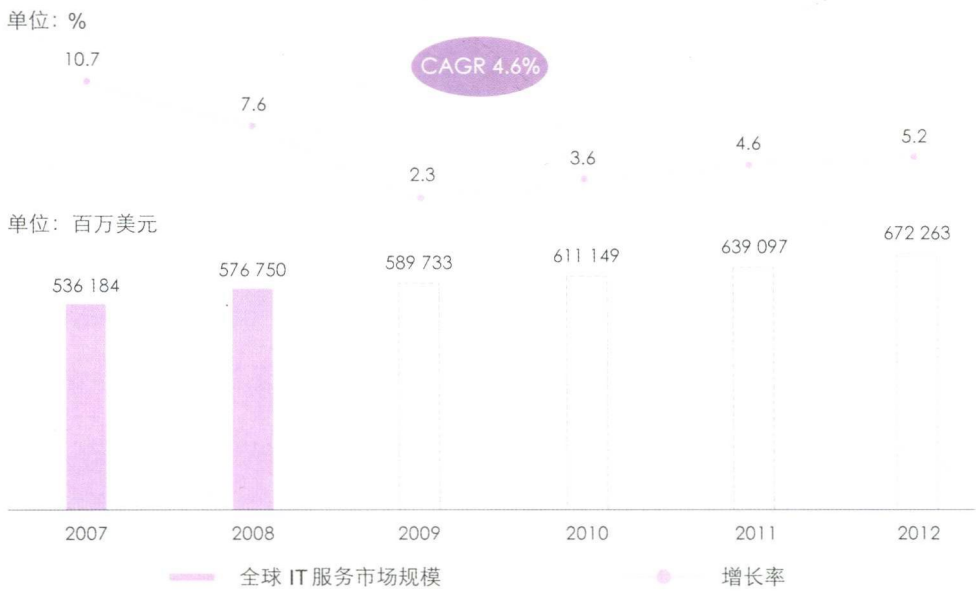


图1-1 2007-2012年全球IT服务市场规模和增长率的现状与预测

数据来源：国际数据公司（IDC）

2008年全球信息技术外包市场发展面临着外部环境改变带来的巨大挑战。金融危机对美国和西欧市场IT支出影响最大，但新兴经济体也不能完全避免金融风暴的冲击。欧洲、中东、非洲区域占据全球