



服务外包蓝皮书[®]

LUE BOOK OF SERVICE OUTSOURCING

中国服务外包 竞争力报告

(2012~2013)

——中国服务外包基地城市竞争力评价

ANNUAL REPORT ON COMPETITIVENESS

OF CHINA'S SERVICE OUTSOURCING (2012-2013)

主 编/王 力 刘春生 黄育华



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

2013
版

服务外包蓝皮书

BLUE BOOK OF
SERVICE OUTSOURCING



中国服务外包竞争力报告 (2012~2013)

ANNUAL REPORT ON COMPETITIVENESS OF CHINA'S
SERVICE OUTSOURCING (2012-2013)

中国服务外包基地城市竞争力评价

主 编 / 王 力 刘春生 黄育华

中国社科院金融研究所

特华博士后科研工作站



社会科学文献出版社

SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

中国服务外包竞争力报告. 2012~2013: 中国服务外包基地城市竞争力评价/王力, 刘春生, 黄育华主编. —北京: 社会科学文献出版社, 2013. 5

(服务外包蓝皮书)

ISBN 978-7-5097-4020-0

I. ①中… II. ①王… ②刘… ③黄… III. ①城市-服务业-对外承包-竞争力-研究报告-中国-2012~2013 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 281783 号

服务外包蓝皮书

中国服务外包竞争力报告 (2012~2013)

——中国服务外包基地城市竞争力评价

主 编 / 王 力 刘春生 黄育华

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 / 蔡莎莎 王玉山

电子信箱 / caijingbu@ssap.cn

责任校对 / 杜若佳

项目统筹 / 恽 薇

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 / 北京季蜂印刷有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/16

印 张 / 20

版 次 / 2013 年 5 月第 1 版

字 数 / 343 千字

印 次 / 2013 年 5 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5097-4020-0

定 价 / 69.00 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 李 扬 江小涓 傅自应 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	方颖异	张红亮	张晓姣
张 晗	张 博	张晓攀	刘春生	刘亚芳
刘 宪	李源龙	陈 晨	陈晶晶	侯 佳
赵心宇	徐增辉	黄育华	黄丽音	陈冰珊
段 梦	郭昕卉	孙砚培	申小静	王晋辉
王云洁	张健鹏	周 倩	周进荣	

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的转型，服务外包作为国际产业升级的新业态，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重要引擎。2012年，中国的经济增长有所放缓，但仍是全球经济增长最快的国家之一。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型，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。2013年度，“服务外包蓝皮书”《中国服务外包竞争力报告（2012~2013）》，将全面评述中国服务外包业发展情况，并以中国服务外包基地城市竞争力评价作为本期主题，通过建立评价模型，对22个服务外包基地城市的竞争力进行了综合评价，在研究方法上分别采用了理论研究、案例研究、比较研究和实证研究等循序渐进的手段和工具，其结构体系包括总报告、研究框架、区域报告、城市报告和专项报告。

本卷蓝皮书，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，特别是结合中国实际情况对经典GEM模型的各项指标进行了相关调整。在总体报告中，分析了全球服务外包的发展态势，并对中国服务外包发展进行了综合评价，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度研究。在区域报告中，进行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（市、自治区）的服务外包进行了综合评价。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，对服务外包潜力城市进行了案例研究。在专项报告中，对中国服务外包分类业务竞争力进行了评价，对中印服务外包竞争力进行了比较研究，最后针对提升中国服务外包竞争力提出了相关对策建议。

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 2013 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 factors that influence the competitiveness of China's service outsourcing industry, the related concepts of service outsourcing, business categories and index system in the section of research framework, the report will then take an overall review on the development of the global service outsourcing industry and China's annual development of service outsourcing industry of year 2011. In this report, all the factors of classical GEM model have been adjusted according to the new situation of China. 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. In the theme sector, the report compares China service outsourcing industrial competitiveness and the influential elements 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 for the further development and promotion of China service outsourcing industrial competitiveness.

序 言

中国经济 30 年的高速发展，得益于全球制造业转移、国内低廉的劳动力成本和巨大的市场空间。然而，中国在成为制造业“世界工厂”的同时，也面临诸如国际贸易摩擦增多、劳动力成本上升、资源日渐短缺，以及生存环境逐步恶化等问题，我国经济和社会发展，特别是人民生活的进一步改善又面对许多新的严峻挑战。在此背景下，如何加快经济发展方式转变，如何推动产业结构的转型升级，就成为我国经济保持可持续增长亟待研究解决的重要课题。为此，加快发展服务外包产业，对于我国实现服务业转型意义重大，因为在承接全球服务业转移过程中，可以同时引进发包国的先进经验和技术，可以促进企业的科技进步和管理创新，可以提升我国高端服务产业的竞争力，最终实现产业结构的转型升级。

已出台的《中国服务外包产业“十二五”发展规划》（以下简称《规划》）对未来我国服务外包业发展的指导思想、基本原则、发展目标、重点任务和对策措施等都提出了明确的思路，特别是对经济发展方式转变和产业优化升级提出了明确的要求。《规划》明确提出，针对国家重点支持发展的现代服务业和战略性新兴产业，立足于我国服务外包产业发展的客观实际，积极鼓励具有高知识含量、高附加值、高创新性的信息技术服务外包（ITO）、业务流程服务外包（BPO）和知识流程服务外包（KPO）。《规划》在对我国服务外包行业发展基础进行准确判断的基础上，对未来发展趋势也进行了科学预测，具有较强的前瞻性和可操作性，为我国未来五年乃至更长时期的服务外包产业发展指明了方向。

2011 年，中国服务外包业继续呈现快速发展态势，全年承接服务外包合同执行金额达到 324 亿美元，同比增长 63.3%，占全球服务外包的 23.2%，比上年提高了 6.3 个百分点，其中，承接国际（离岸）服务外包合同执行金额 238.3 亿美元，同比增长 65.0%。与此同时，服务外包产业也呈现由企业业务流程各环节外包向垂直行业的综合服务外包转变的新趋势，具有垂直行业专业知识的外



包企业将会获得更多的发展机会。目前，我国在软件业、金融业、通信业、制造业、生物医药等服务外包领域已形成了一定的比较优势。然而，作为最大的发展中国家，我国在面对服务外包发展机遇的同时，也会面临来自竞争对手的挑战。只有认真贯彻落实科学发展观，加快推进经济发展方式的根本转变，才能实现服务外包产业的“跨越式”发展。

中国皮书网

发布皮书研创资讯，传播皮书精彩内容
引领皮书出版潮流，打造皮书服务平台

栏目设置：

- ☐ 资讯：皮书动态、皮书观点、皮书数据、皮书报道、皮书新书发布会、电子期刊
- ☐ 标准：皮书评价、皮书研究、皮书规范、皮书专家、编撰团队
- ☐ 服务：最新皮书、皮书书目、重点推荐、在线购书
- ☐ 链接：皮书数据库、皮书博客、皮书微博、出版社首页、在线书城
- ☐ 搜索：资讯、图书、研究动态
- ☐ 互动：皮书论坛

www.pishu.cn

中国皮书网依托皮书系列“权威、前沿、原创”的优质内容资源，通过文字、图片、音频、视频等多种元素，在皮书研创者、使用者之间搭建了一个成果展示、资源共享的互动平台。

自2005年12月正式上线以来，中国皮书网的IP访问量、PV浏览量与日俱增，受到海内外研究者、公务人员、商务人士以及专业读者的广泛关注。

2008年10月，中国皮书网获得“最具商业价值网站”称号。

2011年全国新闻出版网站年会上，中国皮书网被授予“2011最具商业价值网站”荣誉称号。



权威报告 热点资讯 海量资源

当代中国与世界发展的高端智库平台

皮书数据库 www.pishu.com.cn

皮书数据库是专业的人文社会科学综合学术资源总库，以大型连续性图书——皮书系列为基础，整合国内外相关资讯构建而成。包含七大子库，涵盖两百多个主题，囊括了近十几年间中国与世界经济社会发展报告，覆盖经济、社会、政治、文化、教育、国际问题等多个领域。

皮书数据库以篇章为基本单位，方便用户对皮书内容的阅读需求。用户可进行全文检索，也可对文献题目、内容提要、作者名称、作者单位、关键字等基本信息进行检索，还可对检索到的篇章再作二次筛选，进行在线阅读或下载阅读。智能多维度导航，可使用户根据自己熟知的分类标准进行分类导航筛选，使查找和检索更高效、便捷。

权威的研究报告，独特的调研数据，前沿的热点资讯，皮书数据库已发展成为国内最具影响力的关于中国与世界现实问题研究的成果库和资讯库。

皮书俱乐部会员服务指南

1. 谁能成为皮书俱乐部会员？

- 皮书作者自动成为皮书俱乐部会员；
- 购买皮书产品（纸质图书、电子书、皮书数据库充值卡）的个人用户。

2. 会员可享受的增值服务：

- 免费获赠该纸质图书的电子书；
- 免费获赠皮书数据库100元充值卡；
- 免费定期获赠皮书电子期刊；
- 优先参与各类皮书学术活动；
- 优先享受皮书产品的最新优惠。



（本卡为图书内容的一部分，不购书刮卡，视为盗书）

3. 如何享受皮书俱乐部会员服务？

（1）如何免费获得整本电子书？

购买纸质图书后，将购书信息特别是书后附赠的卡号和密码通过邮件形式发送到 pishu@188.com，我们将验证您的信息，通过验证并成功注册后即可获得该本皮书的电子书。

（2）如何获赠皮书数据库100元充值卡？

第1步：刮开附赠卡的密码涂层（左下）；

第2步：登录皮书数据库网站（www.pishu.com.cn），注册成为皮书数据库用户，注册时请提供您的真实信息，以便您获得皮书俱乐部会员服务；

第3步：注册成功后登录，点击进入“会员中心”；

第4步：点击“在线充值”，输入正确的卡号和密码即可使用。

皮书俱乐部会员可享受社会科学文献出版社其他相关免费增值服务

您有任何疑问，均可拨打服务电话：010-59367227 QQ:1924151860

欢迎登录社会科学文献出版社官网(www.ssap.com.cn)和中国皮书网(www.pishu.cn)了解更多信息

“皮书”起源于十七、十八世纪的英国，主要指官方或社会组织正式发表的重要文件或报告，多以“白皮书”命名。在中国，“皮书”这一概念被社会广泛接受，并被成功运作、发展成为一种全新的出版形态，则源于中国社会科学院社会科学文献出版社。

皮书是对中国与世界发展状况和热点问题进行年度监测，以专家和学术的视角，针对某一领域或区域现状与发展态势展开分析和预测，具备权威性、前沿性、原创性、实证性、时效性等特点的连续性公开出版物，由一系列权威研究报告组成。皮书系列是社会科学文献出版社编辑出版的蓝皮书、绿皮书、黄皮书等的统称。

皮书系列的作者以中国社会科学院、著名高校、地方社会科学院的研究人员为主，多为国内一流研究机构的权威专家学者，他们的看法和观点代表了学界对中国与世界的现实和未来最高水平的解读与分析。

自20世纪90年代末推出以经济蓝皮书为开端的皮书系列以来，至今已出版皮书近800部，内容涵盖经济、社会、政法、文化传媒、行业、地方发展、国际形势等领域。皮书系列已成为社会科学文献出版社的著名图书品牌和中国社会科学院的知名学术品牌。

皮书系列在数字出版和国际出版方面成就斐然。皮书数据库被评为“2008~2009年度数字出版知名品牌”；经济蓝皮书、社会蓝皮书等十几种皮书每年还由国外知名学术出版机构出版英文版、俄文版、韩文版和日文版，面向全球发行。

2011年，皮书系列正式列入“十二五”国家重点出版规划项目；2012年，部分重点皮书列入中国社会科学院承担的国家哲学社会科学创新工程项目；一年一度的皮书年会升格由中国社会科学院主办。



法律声明

“皮书系列”（含蓝皮书、绿皮书、黄皮书）由社会科学文献出版社最早使用并对外推广，现已成为中国图书市场上流行的品牌，是社会科学文献出版社的品牌图书。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。

未经社会科学文献出版社的授权和许可，任何复制、模仿或以其他方式侵害“皮书系列”和 LOGO ()、“经济蓝皮书”、“社会蓝皮书”等皮书名称商标专用权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，电子邮箱：fawubu@ssap.cn。

社会科学文献出版社



北航

C1652339

目 录



Ⅱ I 总报告

Ⅱ.1 2012 年中国服务外包业发展概述	001
一 中国服务外包业的总体规模	001
二 中国服务外包业的政策导向	003
三 中国服务外包业的发展态势	005
四 中国服务外包业面临的挑战	010
Ⅱ.2 2012 年全球服务外包发展态势	013
一 全球服务外包发展的总体情况	013
二 全球服务外包发展的主要背景	018
三 全球服务外包发展的重要趋势	025

Ⅱ II 研究框架

Ⅱ.3 服务外包竞争力评价指标体系的构建	032
----------------------------	-----

Ⅱ III 区域报告

Ⅱ.4 中国服务外包区域竞争力评价	052
-------------------------	-----



Ⅲ IV 城市报告

Ⅲ.5 中国服务外包基地城市竞争力评价·····	099
--------------------------	-----

Ⅲ V 专项报告

Ⅲ.6 中国服务外包业务分类评价·····	198
Ⅲ.7 中印服务外包竞争力比较评价·····	234
Ⅲ.8 提升中国服务外包竞争力的政策建议·····	286
Ⅲ.9 参考文献·····	303

CONTENTS



B I General Report

B.1	General Overview of the Development in China's Service Outsourcing in 2012	/ 001
1.	<i>Total Amount of China's Service Outsourcing</i>	/ 001
2.	<i>Policy Orientation about China's Service Outsourcing</i>	/ 003
3.	<i>Development Prospect of China's Service Outsourcing</i>	/ 005
4.	<i>The Future Challenges of China's Service Outsourcing</i>	/ 010
B.2	Development Trend of Global Service Outsourcing in 2012	/ 013
1.	<i>Basic Situation of Global Service Outsourcing</i>	/ 013
2.	<i>The Main Background of Global Service Outsourcing</i>	/ 018
3.	<i>The Main Trend of Global Service Outsourcing</i>	/ 025

B II Research Frame

B.3	Index System Construction for Competitiveness Evaluation in Service Outsourcing	/ 032
-----	---	-------

B III Regional Report

B.4	Competitiveness Evaluation of the Area of China's Service Outsourcing	/ 052
-----	---	-------



ⅢⅣ Cities Report

Ⅲ.5 Competitiveness Evaluation of China's Service Outsourcing Base Cities	/ 099
---	-------

ⅢⅤ Theme Report

Ⅲ.6 Evaluation of China's Service Outsourcing Industry by Categories	/ 198
Ⅲ.7 Comparative Competitiveness Evaluation of Service Outsourcing between China and India	/ 234
Ⅲ.8 Policy Suggestions about Improving Competitiveness of China's Service Outsourcing	/ 286
Ⅲ.9 References	/ 303

总 报 告

General Report



B.1

2012 年中国服务外包业发展概述

一 中国服务外包业的总体规模

2011 年，中国承接服务外包合同执行金额 323.9 亿美元，同比增长 63.3%。2011 年中国服务外包合同执行金额占全球的 23.2%，比上年提高 6.3 个百分点。其中，承接国际（离岸）服务外包合同执行金额 238.3 亿美元，同比增长 65.0%。全国有服务外包企业 16939 家，从业人员 318.2 万人，其中具备大学以上学历人数占 70.1%。

与发达国家相比，我国的金融后台服务业还处在发展阶段。为了提高效率，目前许多外资银行的中国分行都将其与贸易融资相关的汇款操作、现金管理、后台操作等部分业务交给外包服务机构集中处理。随着国内金融行业国际化的深入，内资银行也开始将一些业务外包，且发展迅速。

中国证监会国际部副主任刘李胜认为，知识产权领域一直是服务外包行业的特别关注点，而随着移动互联网等新趋势发展，智能资产概念更加受到关注，对无形资产评估等方面的要求也较为迫切。至于企业上市，受债务危机等负面影