

中国服务外包发展报告

REPORT ON DEVELOPMENT OF
CHINA'S OUTSOURCING

中国国际投资促进会 中欧国际工商学院 中国服务外包研究中心

CCIIP

CEIBS

CSORC

2007

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

中国国际投资促进会 中欧国际工商学院 中国服务外包研究中心

CCIIP

CEIBS

CSORC

2007

上海交通大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国服务外包发展报告2007/

中国国际投资促进会, 中欧国际工商学院, 中国服务外包研究中心

——上海: 上海交通大学出版社, 2007

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—2007 IV F719

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第 135509 号

中国服务外包发展报告2007

中国国际投资促进会; 中欧国际工商学院; 中国服务外包研究中心

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路877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: 890mm×1240mm 1/16 印张20.75 字数560千字

2007年9月第1版 2007年9月第1次印刷

印数1—7000

ISBN 978-7-313-04948-3/F·722 定价: 160.00 元

版权所有 侵权必究

《中国服务外包发展报告2007》编辑委员会

主 任：马秀红 朱志刚 娄勤俭 尚 勇 吴启迪

名誉主任：陆 昊 黄兴国 唐登杰 邢良忠 靳道强 佟桂莉 王天义

岳 勇 陈应春 何华章 岳华峰 马明龙

副 主 任：李志群 肖 华 史耀斌 贾 谦 杨志坚 李荣灿 梁 桂

委 员：林哲莹 储士家 陈 英 王建凡 宋康乐 李敬辉 马彦民

蹇芳莉 周 铭

《中国服务外包发展报告2007》编、审成员

编写成员

主 编： 李志群 朱晓明

副主编： 瞿嘉东 季 成

成 员： 黄凌云 曲玲年 张天兵 钱永铭 陶鑫良 刘天文 李 楠

杨 海 陈晓明 顾玉坤 张 强 吕 菁 朱四明 陈彦如

审核成员

主 审： 林哲莹 王新奎

副主审： 黄 峰 吉小枫 杨 冬 金世和 曾 松

成 员： 宋少刚 朱亚萍 李京梅 于亚非 陈 洁 宋 琳 黄晓军

刘 勇 任 晖 韩国华 刘东红 刘 颀

《中国服务外包发展报告2007》

学术委员会与专家组成员

学术委员会

主任：汪应洛 王新奎 刘积仁 王方华

副主任：费方域 陈 宪 张维炯

成员：卢 锋 黄 伟 宣国良 任荣明 熊 励 唐 华

专 家 组

组 长：高 炜

副组长：洪 刚 洪大德 柳尽染 郭 昕 韩学键

成 员：陈志列 刘 宁 金卫国 陈晋川 刘墨渊 陈 波

吴 凯 杨 鹏

序 言

中华人民共和国商务部部长 薄熙来

服务外包是一项新兴的、重要的商务活动。

随着经济全球化的深入发展和IT技术的广泛应用，服务的“可贸易性”成分提高，服务贸易的领域拓宽，引发全球产业结构调整继制造业之后，又兴起了国际服务业转移和跨境服务外包，为中国等发展中国家经济发展提供了新机遇。

中国政府重视服务外包。温家宝总理在《政府工作报告》中指出：大力承接国际服务外包。服务外包的有关内容还列入了国家“十一五”规划。2006年，中国商务部实施了服务外包“千百十工程”，与有关部门共同制订了一系列支持政策，确定了1个国家级示范基地和11个基地城市。2007年又将服务外包列为“中国国际投资贸易洽谈会”的主要活动之一。有关地方也制订了许多支持政策。

中国承接国际服务外包有明显优势。我国对外开放不断扩大，与各国的经济联系日益密切，与跨国公司有长期良好的合作，与越来越多的国际发包商建立了互信。我国有相对完善的基础设施，牢固的制造业基础和训练有素、成本低廉的丰富劳动力，承接服务外包的总体环境良好。一些地方还建立了功能齐全的服务外包承接园区，涌现出一批具有国际竞争力的服务外包企业。我相信，“中国制造”已立足世界，“中国服务”也将赢得各国越来越多的赞誉。

《中国服务外包发展报告2007》汇集了中国服务外包的发展状况，并配有大量数据、图表，力求提供全面、客观、翔实的信息，希望有助于国内外各界朋友了解、研究中国的服务外包，为国际发包商选择承接地提供有益的参考。

2007年9月8日

本书摘要

《中国服务外包发展报告2007》是在商务部、信息产业部、财政部、科技部、教育部指导下，在中国服务外包企业界、学术界、各地政府部门支持下的第一部关于中国服务外包发展的研究报告。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，分十章系统地阐述了中国服务外包发展的背景、现状和发展趋势。

第一章阐述了服务外包的定义，描述了服务外包与全球化、服务贸易、社会经济、信息技术发展的关联性，探讨了服务外包与中国产业结构调整、人力资源、离岸业务承接能力等关系，分析了中国发展服务外包的重要意义。此外，还概述了国际服务外包转移方市场和承接方市场的现状。

第二章介绍了中国服务外包的发展现状，分析了中国发展服务外包市场情况。此外，还分析和预测了中国离岸服务外包的市场格局和中国服务外包的产业环境现状。

第三章陈述了中国政府和各级地方政府对服务外包产业支持的种种举措，重点介绍商务部的“千百十工程”，介绍中国服务外包示范基地苏州工业园区及11个中国服务外包基地城市。此外，还介绍了苏州工业园区对有关政策的实施效果和评价。

第四章阐述了中国服务外包领域知识产权保护及信息安全管理现状，涉及知识产权归属、国民待遇、知识产权管理和当前有关中国知识产权的法律体系建设等问题，分析了服务外包企业的商业秘密保护以及信息安全管理状况。

第五章介绍了中国发展服务外包的基础设施情况，分析服务外包企业对基础设施的各类需求，内容涉及交通、电力、通信、商务配套环境等，重点介绍了当前中国服务外

包示范基地苏州工业园和11个中国服务外包基地城市的软硬件基础设施建设情况。

第六章分析和预测了中国服务外包产业人力资源的需求和供给状况。同时介绍中国服务外包人力资源建设、人才培养模式、人才激励体系等。

第七章从中国投资促进方面介绍了服务外包转移方与承接方的业务对接实务，以促进中国吸引服务外包领域的国内外投资。

第八章介绍了约100余家在中国开展服务外包的跨国公司、中外合资企业、中国服务外包重点企业以及与服务外包相关的公司，并对中国服务外包企业进行了分析。

第九章重点介绍了中国服务外包承接地综合评价体系，包括评价体系的背景与意义、指标构成与分析以及评价体系的应用分析。描述了一些较有特色的服务外包承接地的宏观经济环境、投资环境、产业发展优势和定位。

第十章介绍了从理论研究和实践指导高度推动中国服务外包发展的中国服务外包研究机构。

本书最后部分列出前十章有关附录内容。包括有关服务外包的定义、中国政府的支持政策、全国知识产权保护中心列表和与服务外包相关的国际咨询公司代表。

《中国服务外包发展报告2007》编写组

2007年8月18日于上海浦东金桥碧云国际社区

中欧国际工商学院

目 录

序言

本书摘要

第一章 总纲

第一节	服务外包的概念	2
第二节	服务外包与社会经济发展	4
第三节	国际服务外包市场	6

第二章 中国服务外包市场概览

第一节	中国服务外包市场现状与预测	22
第二节	中国服务外包发展的市场环境	25

第三章 中国对服务外包政策支持

第一节	国家有关部委对服务外包的鼓励政策	32
第二节	中国服务外包基地城市、示范基地的有关政策	32
第三节	中国服务外包示范基地苏州工业园区的政策实施情况	33

第四章 中国服务外包知识产权保护及信息安全管理

第一节	中国知识产权的法制建设	38
第二节	中国在服务外包领域保护知识产权的法律依据和实践	41
第三节	中国服务外包企业的信息安全管理	44

第五章	中国服务外包基础设施	51
第一节	中国服务外包交通基础设施	52
第二节	中国服务外包电力基础设施	55
第三节	中国服务外包通信及网络基础设施	58
第四节	中国服务外包IT基础设施及应用服务平台	62
第五节	中国服务外包其他相关基础设施指标	69
第六节	中国服务外包基地城市示范区基础设施	70
第六章	中国服务外包人力资源	79
第一节	中国服务外包人才的需求概况	80
第二节	中国服务外包的人才供给情况	83
第三节	中国服务外包的人力资源建设	87
第四节	商务部通过支持培训推进服务外包产业发展的举措	94
第七章	中国服务外包投资促进	97
第一节	国际投资促进的定义和内涵	98
第二节	服务外包投资促进的特点	101
第三节	中国服务外包投资促进的转变与创新	103
第四节	中国服务外包投资促进取得的成绩	105
第八章	中国服务外包企业介绍与分析	107
第一节	中国服务外包企业分析	108
第二节	中国从事服务外包的代表企业	110
第三节	中国与服务外包相关的企业范例	168
第九章	中国服务外包综合评价体系和服务外包承接地概览	173
第一节	中国服务外包承接地综合评价体系	174
第二节	中国服务外包承接地概览	182

第十章	中国服务外包研究机构等相关组织	231
第一节	中国服务外包研究中心（CSORC）	232
第二节	中国国际投资促进会服务外包工作委员会	233
第三节	信息产业部软件与集成电路促进中心（CSIP）	235
第四节	科学技术部火炬高技术产业开发中心	236
第五节	西安交通大学BPO产业研究中心	237
第六节	北京大学中国经济研究中心	239
第七节	武汉大学博思服务外包产业研究发展中心	239
第八节	上海大学中国服务经济研究中心	240
第九节	成都服务外包研究与发展中心	242
本书附录		243
第一章附录	有关服务外包的定义	244
第三章附录	中国对服务外包的支持政策	245
第四章附录	全国知识产权保护中心列表	303
第九章附录	国际服务外包承接地综合评价体系	305
第十章附录	服务外包相关国际咨询公司代表	310
编审成员、学术委员会与专家组成员一览表		313
后记		318

第一章

总 纲

第一节	服务外包的概念	2
一、	服务外包的定义与内容	2
二、	服务外包的类型	3
第二节	服务外包与社会经济发展	4
一、	服务外包与全球产业转移	4
二、	服务外包与现代服务业	4
三、	服务外包与服务贸易	5
四、	服务外包发展的技术资源和人力资源基础	5
第三节	国际服务外包市场	6
一、	概述	6
二、	国际服务外包转移方市场	11
三、	全球服务外包承接方市场	13
四、	国际服务外包的中介组织	19

第一节 服务外包的概念

一、服务外包的定义与内容

服务外包是指企业将价值链中原本由自身提供的具有基础性的、共性的、非核心的IT业务和基于IT的业务流程剥离出来后，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，降低了成本并增强了企业核心竞争力。服务外包从软件开发外包和测试外包开始，逐步发展和成长起来。

服务外包分为信息技术外包（ITO，Information Technology Outsourcing）和业务流程外包（BPO，Business Process Outsourcing）。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、基础技术服务等。BPO是指企业将自身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、供应链管理服务等。如表1-1所示。

表1-1 服务外包的内容

类 别	内 容	
信息技术外包 (ITO)	系统操作服务	银行数据、信用卡数据、各类保险数据、保险理赔数据、医疗/体检数据、税务数据、法律数据等数据（包括信息）的处理及整合
	系统应用服务	信息工程及流程设计、管理信息系统服务、远程维护等
	基础技术服务	承接技术研发、软件开发设计、基础技术或基础管理平台整合或管理整合等
业务流程外包 (BPO)	企业内部管理服务	为客户企业提供企业各类内部管理服务，包括后勤服务、人力资源服务、工资福利服务、会计服务、财务中心、数据中心及其他内部管理服务
	企业业务运作服务	为客户企业提供技术研发服务、销售及批发服务、产品售后服务（售后电话指导、维修服务）及其他业务流程环节的服务等
	供应链管理服务	为客户企业提供采购、运输、仓库/库存整体方案服务等

值得关注的是：印度全国软件与服务公司联合会（NASSCOM）发布的2007年印度服务产业年报认为服务外包是基于IT技术的业务流程外包（IT-BPO）。建立在IT技术和网络平台之上的，任何可外包的作业（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。

ITO和BPO都是以信息技术为基础。ITO强调技术, 对服务承接方的IT知识技术及软件技术要求较高。相对ITO而言, BPO更强调业务流程, 关注企业内部运作或客户的后端活动, 注重解决业务和运营的效率问题。因此, BPO对服务承接方的管理和服务水平要求更高, 服务外包转移方和承接方的关系更为紧密, BPO的意义和影响也更为重大。ITO已经不能满足客户对成本、速度和灵活性的需求, BPO成为服务外包发展的趋势。全球的BPO发展在21世纪前20年将进入成长期, 业务范围也将扩大到IT制造业、保险、银行和消费品行业等诸多行业, 这些变化将为发展中国家承接离岸服务外包带来契机。

与服务外包概念关系密切的另外一个概念是软件外包。软件外包 (Software Outsourcing) 特指ITO中软件部分的外包, 从服务内容上来看主要分为两类: 一类是针对最终用户的应用系统开发服务, 另一类是软件产品研发层面的外包。具体包括应用软件设计与开发, 应用软件系统集成、测试与维护, 以及应用系统的数据服务等。由于任何IT系统的功能都要通过软件来实现, 所以ITO中有大量的软件外包, 不涉及软件外包的纯ITO一般是不存在的。

在服务外包业务开展过程中, 至少涉及转移方和承接方两个方面, 其中转移方将服务外包业务外包给企业外部服务承接方, 承接方提供转移方所需的服务。为了鼓励和扶持中国服务外包企业承接服务外包业务, 财政部、国家税务总局、商务部、科技部在2006年12月联合下发《关于在苏州工业园区进行鼓励技术先进型服务企业开展试点工作有关政策问题的通知》。其中技术先进型服务企业主要就是承接服务外包的企业, 包括承接信息技术外包 (ITO) 服务企业和技术性业务流程外包 (BPO) 服务企业; 业务范围包括软件研发服务、产品技术研发及工业设计服务、信息技术研发服务、信息技术外包服务以及技术性业务流程外包服务等服务外包业务。

二、服务外包的类型

服务外包经历了从境内服务外包到近岸服务外包、离岸服务外包的发展。境内服务外包中外包业务转移方和服务承接方来自同一个国家, 外包工作在境内完成。近岸服务外包中转移方和服务承接方来自于邻近国家, 邻近国家很可能会讲同样的语言、在文化背景方面比较类似, 通常具有一定的成本优势。离岸服务外包中转移方和服务承接方来自不同国家, 外包工作跨境完成。以往离岸服务外包中被外包的业务流程仅仅是劳动密集型以及重复性的, 比如数据录入、采购委托、销售代理等。随着市场不断成熟及服务承接方掌握更多的流程和商业知识, 开始了更为复杂的从头到尾整个流程的离岸服务外包。当前离岸服务外包的业务主要有三类: ①IT (应用开发、编程、测试及网络支持); ②客户关系 (呼叫中心、客户支持及销售); ③运营服务 (金融及会计、数据处理和管理、项目管理)。

关于近岸服务外包和离岸服务外包的类型主要有两类:

(1) 从转移方看, 服务外包有两种: 一是转移方通过与海外独立的服务承接方签订合同进行服务项目外包; 二是转移方直接在海外建立独资或合资的离岸服务中心/基地/子公司为自身服务。

(2) 从承接方看, 服务外包也有两种: 一是服务承接方在本土承接来自海外的服务业务; 二是服务承接方到海外开拓服务外包市场, 建立离岸交付中心, 承接服务外包业务或者进行就地服务。

目前有关服务外包的定义还有Gartner公司和IDC (International Data Corporation) 公司的描述, 请参阅本书附录1-1和附录1-2。

第二节 服务外包与社会经济发展

一、服务外包与全球产业转移

随着经济全球化的发展和全球产业结构调整，全球产业转移在不同阶段呈现出不同的趋势。一般来说，发达国家的跨国公司最早是转移制造业，紧接着是制造业外包；在第二阶段，发生的是服务业转移，最近10年内服务业的转移和服务外包几乎同时发生，服务外包日趋成为服务业转移的主要形式；在第三阶段，跨国公司转移研究开发（R&D）。在第四阶段，跨国公司转移地区总部，跨国公司总是最后或最后考虑转移它的地区总部。全球产业转移的这四个阶段与服务外包的发展几乎是同步进行、同时发生，前者的转移有力地推动了服务外包的发展。

自20世纪90年代以来，全球产业转移中离岸服务外包已在全球范围内延伸，尤为显著的是从发达国家向新兴经济体转移，经历过三个发展阶段。在第一阶段，美国较为领先，英国紧随其后进行离岸服务外包。最初目的是为了降低成本，服务外包的管理与发展受限于通讯工具与网络技术。在第二阶段，服务外包发展波及西欧，促使呼叫中心兴起和发展。这是由于世界贸易组织有关协定的约定，促进了制造业和商业中服务外包的快速发展。在第三阶段，服务外包在欧洲市场上得到更广的延伸，涉及波兰、捷克、匈牙利等国家。欧洲的统一税制开始施行于爱尔兰、斯洛文尼亚等国，后波及保加利亚和罗马尼亚，直接导致了印度、中国及其他离岸服务外包国家政策环境的改善，尤其是通信及IT基础设施等软硬件环境的改善使得离岸服务外包的发展领域更为广泛。

服务外包主要由以下四个因素推动：

- （1）经济全球化和高科技的发展使世界各国之间资源的使用和流动更趋活跃，使得外包承接地国家更多地融入全球经济当中。
- （2）飞速发展的通讯和Internet技术使全球资源共享变得更加快捷，员工可以在全球各地以电子方式进行沟通，完成业务流程所需的数字化和标准化变得更为便捷，实现远距离提供服务的可能性。
- （3）产业分工的细化带来规模经济效应和专业化效应，使跨国公司有动力将非核心的业务流程进行外包。
- （4）日益激烈的全球化竞争使跨国公司对降低成本的要求日益强烈。而发展中国家的低成本优势，特别是由于不断优化的投资环境使外包的交易成本得以降低，这些都促使越来越多的公司跨入服务外包行列。

二、服务外包与现代服务业

服务外包是现代高端服务业的重要组成部分，具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低等特点。服务外包的发展给现代服务业带来从管理技术、管理理念到商业模式创新，提高管理水平、技术水平和科技创新水平，从而促进现代服务业的发展。主要体现在：服务外包中的ITO为现代服务业的所有应用领域提供信息技术解决方案和手段以及IT服务，BPO为客户提供创新的业务流程再造、创新的服务模式和手段。

承接服务外包对中国现代服务业发展和产业结构调整具有重要的推动作用，能够创造条件促进发展中国家以制造业为主的工业经济向服务经济升级，推动增长方式由粗放化向集约化发展。

当前中国服务业对国民经济和就业的贡献率不足，服务业增加值在国民经济中的比重偏低，2004年其增加值占GDP的比例为31.8%，大大低于高收入国家的71%，也低于全世界平均水平68%。面临国际市场的服务外包发展的机遇，积极承接服务外包可以扩大服务业规模，提高服务业效率，增加服务业的品种和档次，真正实现服务业现代化。从而增加服务业在三次产业中的比重，使中国的服务业实现由传统向现代的转变。

印度的服务外包发展对现代服务业发展和经济的贡献对我国承接服务外包有良好的借鉴作用。印度的服务外包尤其是软件外包和业务流程外包的发展带动了咨询、培训、通信、金融等现代服务业发展，实现了“外需拉动型产业结构升级”。现代印度经济中，第三产业的比重已经超过50%，并且近十几年来一直以9%左右的高速度增长，正逐渐向以服务业为主导的产业结构转变。

三、服务外包与服务贸易

20世纪80年代以来，信息技术的不断发展增强了服务活动及其过程的可贸易性，世界服务贸易结构发生很大变化，逐渐向新兴服务贸易部门倾斜。以通信、计算机和信息服务、咨询、保险、专有权使用和特许为代表的其他服务类型占比从1990年的37.5%逐步增长到2005年的47.8%。尽管旅游、运输等传统服务贸易部门保持稳定增长，但所占比重下降。

服务外包中的近岸服务外包和离岸服务外包是国际服务贸易中迅速增长的一部分，包括远距离海外购买服务，主要但不必然通过电子媒介，如电话、传真、因特网等等，主要属于《服务贸易总协定》中定义的四种服务贸易方式中的第一种，即跨境交付。服务外包作为一种新的服务贸易业务逐渐衍生出来，如近年来出现的大型呼叫中心、数据库服务、远程财务处理。以电子信息为主和以高科技为先导的服务外包正在成为国际服务贸易中增长最快的部分。

中国的贸易总额虽然突破1万亿美元，但服务贸易自1995年以来始终处于逆差状态，且逆差有不断扩大的趋势。大力发展服务贸易，尤其是鼓励中国企业承接离岸服务外包业务，可以作为中国转变外贸增长方式的重要手段。中国的服务承接方承接服务外包业务有助于学习和吸收转移方的国际先进经验和技能，积累先进的技术经验并在此基础上进行二次创新，从而增强自身的核心竞争力。中国服务承接方自身实力的提高又会带来技术溢出效应，从而提高整个服务外包领域的整体实力，夯实服务贸易发展的产业基础。此外，国家大力推动服务外包的发展可以促使各省市改善基础设施、出台鼓励服务外包发展的政策，加强知识产权和信息安全保护，这些硬件和软件环境的改善又会从一定程度上促进外商直接投资的进入，继而促进中国服务贸易的发展。

四、服务外包发展的技术资源和人力资源基础

通信和信息技术是服务外包发展的技术资源基础。信息技术的发展突破了离岸服务外包企业的行为协调所受的距离限制。全球的通信技术基础设施的建设与完善使外包服务承接方能够在系统、网络和储存等方面共享基础设施，并设立数据中心，这为服务外包市场逐步走向成熟建立了信息架构基础，使得外包服务承接方能够从近岸或者远岸为本土提供服务。印度外包力量崛起的一大原因是信息技术水平的整体提升，包括美国投资完成的横跨太平洋的光缆铺设工程，也包括印度自身大力建设的互联网基础设施和推出的综合网络服务及卫星通讯渠道。这些通讯设施的建立，使得服务业在瞬时异地转移成为可能。

服务外包发展不仅需要通信信息技术作为技术资源基础，良好的人力资源基础也是发展服务外包的必要条件。软件业是培育服务外包重要的人力资源基础。软件业是信息时代的制高点，美国等国家正是靠着拥有着巨大的软件开发能力而在全球科技竞争中占据一席。凭借已有的软件业的基础去发展软件业方面的服务外包是培育离岸服务外包的人力资源基础。从这个意义上说，发展软件业外包是对国内人才综合实力的一种挑战。国内软件人才将经受市场考验、迎战技术难关，成为离岸服务外包人才的主力军，为未来的自主创新打下坚实基础。

中国一直重视培育软件业人才，当前国家认定的服务外包基地城市都具有良好的软件业基础和人才基础。例如大连市通过高校、科研机构和企业联盟，直接将人才输送到从事服务外包的技术岗位，从实践中学习国外的有关理念，并形成了一整套国际化的人才培养机制。这批能与国外先进科技进行对话的软件人才将成为国家未来服务外包领域的中坚力量。随着中国承接离岸服务外包的业务层级的不断提，这批人才将超越原从事于低级软件编码工作跨入高层次业务流程分析、技术研发、咨询服务等服务外包产业链的高端位置。

第三节 国际服务外包市场

一、概述

目前服务外包已广泛应用于信息技术、人力资源、金融、保险、会计服务等多个领域。其中，IT服务外包是服务外包领域最重要的组成部分。IT服务外包使得企业将有限的IT资源有效地用于核心业务，最快地获得专业支持能力，从而实现对系统的完善管理，更好地管理IT运营成本，提高企业的竞争力。

国际服务外包市场近年来迅速扩张，已经由单个项目逐步发展成具有一定规模的巨大市场。2006年，美国和西欧等重要市场的经济环境和新兴市场的稳定增长大大推动了服务外包市场的发展。推动这些地区的IT服务发展主要是由于面向服务的架构（SOA）、基础设施服务和对企业流程服务的投资增加，特别是企业资源管理计划（ERP）方面的投资，以及定制应用程序服务快速兴起。

（一）全球IT服务市场和ITO市场

全球IT服务市场将保持较快的增长速度，据Gartner公司分析预测，2006~2009年全球IT服务市场的年复合平均增长率（CGAR）为6.1%。IT服务市场中，外包的服务（含ITO和BPO）占有一半以上，是IT服务市场最重要的部分。2006年全球IT服务市场中外包的服务总量为3465亿美元，2009年将达到4322亿美元。如表1-2所示。

表1-2 2006~2009年全球IT服务市场及外包服务规模

单位：亿美元

	2006年	2007年	2008年	2009年
全球IT服务市场规模	6 732.6	7 109.8	7 525.7	7 967.6
同比增长	5.35%	5.60%	5.85%	5.87%
IT服务市场中外包部分的规模	3 465.2	3 733.1	4 016.9	4 322.9
IT服务市场中外包部分的占比	51.5%	52.5%	53.4%	54.3%

数据来源：Gartner Dataquest、Citigroup Investment Research