

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

SHANGHAI JIAO-TONG UNIVERSITY PRESS

中国服务外包发展报告

REPORT ON DEVELOPMENT OF
CHINA'S OUTSOURCING

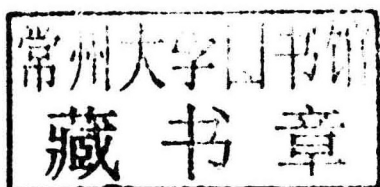
中国服务外包研究中心

COI

中欧国际工商学院

CEIBS

2010~2011



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. 2010~2011 / 中国服务外包研究中心, 中欧国际工商学院编. --上海: 上海交通大学出版社, 2011

ISBN 978-7-313-07813-1

I. ①中… II. ①中… ②中… 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 212234 号

中国服务外包发展报告2010~2011

中国服务外包研究中心 中欧国际工商学院

编委会主任 王 超 等

主 编 朱晓明 刘亚军 胡景岩 周柳军 蹇芳莉

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 13.25 字数 330 千字

2011年11月第1版 2011年11月第1次印刷

ISBN 978-7-313-07813-1/F 定价: 198.00 元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话: 021-52271791

编辑委员会

主任：王超 张晓强 杜玉波 曹健林 杨学山 刘红薇
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 艾宝俊 刘学普 曹爱华 袁宝成
陈明德 岳勇 张少良 王忠林 李琦 韩松
齐建中 佟桂莉 魏晓明 曾光辉 姚永春 任贵生
黄钦 方伟 黄菱

副主任：刘亚军 胡景岩 周柳军 蹇芳莉 綦成元 张大良
赵玉海 赵明鹏 陈伟 贾湛 刘玉廷 邱小平
李三江

委员：万连坡 徐建平 刘桔 杨咸武 蔡文沁 郭建兵
王建凡 宋康乐 吴文辉 丛明 周铭

编写成员

主编：朱晓明 刘亚军 胡景岩 周柳军 蹇芳莉

副主编：金世和 李庭辉 季成

成员：杨梅 江维 尚庆琛 姜丽花 顾家栋 沈杰
丁晓超 石璜 肖颖君 曹佩华 孙瑜 陈宁生
卢淑君 曹勤雯

审核成员

主 审：曹宏璞 万连坡

副 主 审：郑 韶 叶 威 徐兴锋 姜义茂 吉小枫 孙嘉荣

张素心 沈 荣 杨 冬 曾 松

成 员：马学杰 阎 蓓 李宇宏 朱 冰 兰天山 张 旻

徐美华 张剑波 李幼林 李京梅 李 楠

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 陈 进

顾 明

成 员：卢 锋 任荣明 兰宜生 邬适融 肖 文

专家委员会

主 席：刘积仁(兼)

副 主 席：寿子琪 高 炜 郭 昕 曲玲年 瞿嘉东 刘天文

宋东今

成 员：陈志列 刘 宁 彭壮壮 张天兵 杨 鹏 李 波

屈中华 高耀松 武连峰 于 坚

序 言

随着经济全球化纵深发展，新一代网络技术的广泛应用，服务外包产业依靠交付模式、服务模式及合作模式的不断创新，逐步成为各国加强国际经济交流与合作，促进自然环境与经济社会和谐发展的重要驱动力。大力发展服务外包是中国实现科学发展的内在要求，也是中国开放型经济发展新阶段的重要内容之一。

2010年4月，国务院办公厅再次出台了关于鼓励服务外包产业加快发展的综合性政策，国家各部门通力合作，继续加大政策集成和创新力度，示范城市进一步完善各项配套措施，为我国服务外包产业营造出更加宽松的发展环境。服务外包产业快速发展，为我国转变经济发展方式、调整产业结构、促进大学生就业发挥了重要作用。

《中国服务外包发展报告 2010～2011》集中反映了2010年中国及全球服务外包产业发展的新情况、新特点，并对产业发展的前沿理论和热点问题等开展了积极探讨。希望本报告能为国内外持续关注中国服务外包产业发展的各界朋友提供有益的参考。



中华人民共和国商务部 副部长

二〇一一年十月十日

前 言

《中国服务外包发展报告 2010 ~ 2011》在中华人民共和国商务部、发展改革委、教育部、科技部、工业和信息化部、财政部、人力资源和社会保障部、税务总局的指导下，在中国服务外包企业界、学术界、各地政府部门和研究机构的支持下，多角度、多层面全面展现中国服务外包产业发展情况。

本报告立足反映 2010 年中国服务外包产业的发展，回顾“十一五”成就，展望“十二五”前景。报告对服务外包总体发展情况进行了详细阐述，从离岸和在岸两个市场追述产业发展的动态；对服务外包企业发展情况进行了抽样分析，从示范城市、示范园区、服务外包企业三个层面展现服务外包产业发展成就；报告对服务外包发展环境也进行了客观分析，从政策、投资促进、人力资源及人才培养等方面回顾了产业发展环境的运行状况；报告还以专论形式对服务外包新的发展和进一步提高服务外包产业创新能力等方面问题进行了探索与研究。

本报告在编写体例上采取“图文结合，上图下文”的格式。

本报告共分为三个部分。

第一部分 发展报告。

第一章 全球服务外包发展概述。从信息技术外包和业务流程外包两个领域以及整体市场和离岸服务外包市场描述了 2010 年全球服务外包产业的发展情况。

第二章 中国服务外包发展概述。从服务外包市场、服务外包主体、服务外包运行环境三个方面追述了 2010 年中国服务外包产业的发展情况。

第三章 服务外包行业发展情况。从垂直行业的角度阐述服务外包细分行业的发展，重点分析了软件业服务外包、电信业服务外包、金融业服务外包、生物医药服务外包四个行业发展情况。

第四章 服务外包企业发展情况。编写小组根据 2010 年对服务外包企业的调查，对调研对象的企业特征作了详细描述，包括涵盖企业发展情况、融资情况等方面内容。

第五章 中国服务外包示范城市和重点园区发展情况。通过对中国服务外包示范城市和重点园区发展现状分析，展示中国服务外包示范城市的创新引领作用和服务外包园区的创新发展特色。

第六章 投资促进与政策创新。报告汇总了 2010 年国家和地方层面服务外包投资促进活动情况，反映 2010 年出台的服务外包产业政策新内容以及新亮点。

第七章 人力资源与人才培养。介绍 2010 年服务外包人才供给及人才需求情况，分析人才培训机构培训能力、培训模式，重点介绍了典型培训机构的成功案例。

第八章 信息技术与服务外包。研究云计算及物联网发展给服务外包带来的新兴业态，阐述各地在这一新兴领域中开展的工作，列举典型企业的探索性尝试。

第九章 中国国际服务外包“十二五”发展思路。回顾“十一五”期间服务外包产业的发展，展望“十二五”发展思路，根据“十二五”期间国内外环境，明确发展目标、重点领域、区域布局、重点任务及保障措施。

第二部分 专论。对 2010 年服务外包产业发展中的热点问题进行专题论述，共计 7 篇专论：新视角 新思考、中国建设服务外包交易中心与交付中心的探讨、关于完善服务外包统计体系刍议、提高服务外包产业创新能力研究、推动我国金融服务外包发展的战略思考、云计算与服务外包产业转型、IT/ 软件服务外包企业 / 行业战略定位与发展环境。

第三部分 附录。包括 2010 年中国服务外包发展大事记、国务院和中央各部委关于促进服务外包发展的政策以及中国服务外包示范城市发展情况。

中欧国际工商学院院长 朱晓明博士

于上海浦东金桥 Office Park、中欧国际工商学院

2011 年 6 月 6 日

目 录

序 言

前 言

图索引 IV

表索引 VI

发展报告

第一章 全球服务外包发展概述 3

第一节 发展概述 5

第二节 市场分析 7

第三节 离岸服务外包市场 11

第二章 中国服务外包发展概述 13

第一节 发展概述 15

第二节 服务外包市场 16

第三节 服务外包发展主体 20

第四节 服务外包发展环境 23

第三章 服务外包行业发展情况 25

第一节 中国软件业服务外包 27

第二节 中国电信服务外包 29

第三节 中国金融服务外包	31
第四节 中国医药服务外包	34
第四章 服务外包企业发展情况	37
第一节 服务外包企业数量及分布现状	39
第二节 服务外包企业的类型与业务发展	41
第五章 中国服务外包示范城市和重点园区发展情况	49
第一节 中国服务外包示范城市发展情况	51
第二节 服务外包重点园区发展情况	56
第三节 中国服务外包示范城市“十二五”发展规划	61
第六章 投资促进与政策创新	63
第一节 中国服务外包投资促进	65
第二节 中国服务外包政策创新	68
第七章 人力资源与人才培养	75
第一节 中国服务外包的人力资源	77
第二节 中国服务外包的人才培训	80
第八章 信息技术与服务外包	85
第一节 信息技术发展对服务外包产业影响概述	87
第二节 云计算与服务外包	88
第三节 物联网与服务外包	91
第九章 中国国际服务外包“十二五”发展思路	93
第一节 服务外包“十一五”发展回顾	95
第二节 服务外包“十二五”发展思路	96

专 论

新视角 新思考	104
中国建设服务外包交易中心与交付中心的探讨	108

关于完善服务外包统计体系刍议	118
提高服务外包产业创新能力研究	124
推动我国金融服务外包发展的战略思考	129
云计算与服务外包产业转型	135
IT/ 软件服务外包企业 / 行业战略定位与发展环境	139

附 录

附录一 2010 年中国服务外包发展大事记	148
附录二 国务院关于促进服务外包发展的政策	150
附录三 2010 年中央各部委关于促进服务外包发展的政策	156
附录四 中国服务外包示范城市发展情况	170
附录五 中国服务外包示范城市代表企业介绍	171

后 记	195
-----	-----

图索引

图 1-1	2006 ~ 2011 年全球服务支出市场规模和增长率	5
图 1-2	2010 ~ 2015 年全球服务支出的区域分布	6
图 1-3	2009 ~ 2015 年全球 IT 服务市场规模	7
图 1-4	2010 年全球 IT 服务市场支出的行业分布	8
图 1-5	2009 ~ 2015 年全球业务服务市场规模	9
图 1-6	2010 年全球 BPO 服务支出的行业分布	10
图 1-7	2010 年全球离岸细分市场比重	11
图 1-8	2010 年全球离岸服务外包承接方市场区域分布	12
图 2-1	中国服务外包产业发展统计	15
图 2-2	2010 年中国服务外包细分市场结构与规模	16
图 2-3	2010 年中国离岸服务外包细分市场结构与规模	17
图 2-4	2008 年, 2010 年服务外包在岸发展情况	19
图 2-5	2010 年中国服务外包企业发展特征	20
图 2-6	2010 年中国服务外包园区发展特征	21
图 2-7	2010 年中国服务外包城市发展特征	22
图 2-8	2010 年中国服务外包产业发展环境	23
图 3-1	软件业服务外包发展特征	28
图 3-2	中国电信服务外包企业情况	29
图 3-3	中国电信服务外包发展特征	30
图 3-4	金融服务外包的业务类型	31
图 3-5	中国金融服务外包发展特征	33
图 3-6	中国医药外包产业规模	34
图 3-7	中国医药外包企业类型	35
图 3-8	中国医药外包发展特征	36
图 4-1	2010 年 21 个示范城市服务外包企业数量分布	39
图 4-2	2010 年 21 个示范城市新增服务外包企业情况	40
图 4-3	服务外包企业成立和从事服务外包业务时间分布	41
图 4-4	服务外包企业性质分布	42
图 4-5	拥有各地域板块客户的服务外包企业占比情况	43
图 4-6	服务外包企业的客户行业分布	44
图 4-7	服务外包企业的行业分布	45
图 4-8	服务外包企业的资质认证情况	46
图 4-9	服务外包企业的融资渠道分布	47
图 5-1	示范城市产业规模扩大	51

图 5-2	服务外包领域 KPO 业务不断增长	52
图 5-3	中国万人以上服务外包企业代表	53
图 5-4	示范城市政策扶持力度加大	54
图 5-5	示范城市发展呈现的三大趋势	55
图 5-6	园区成为服务外包产业发展的重要载体	56
图 5-7	园区发展空间加快拓展	57
图 5-8	服务外包园区创新发展模式	58
图 5-9	园区践行产城融合理念	59
图 5-10	服务外包虚拟园区	60
图 6-1	2010 年国家层面服务外包投资促进活动	65
图 6-2	国家层面服务外包投资促进活动创新	66
图 6-3	2010 年地方层面服务外包投资促进活动亮点	67
图 6-4	政策创新一：政策覆盖面扩大	69
图 6-5	政策创新二：涉及领域更加广泛	70
图 6-6	政策创新三：聚集“软”实力的扶持	71
图 6-7	政策创新四：更加关注综合环境的营造	72
图 6-8	示范城市服务外包政策创新	73
图 7-1	中国普通高等教育毕业生（专、本、研）情况	77
图 7-2	2009 ~ 2010 年服务外包新增就业情况	78
图 7-3	2009 ~ 2010 年服务外包从业人员学历情况	79
图 7-4	2009 ~ 2010 年服务外包新增受训人数情况	80
图 7-5	服务外包培训模式创新	81
图 7-6	服务外包典型培训机构	83
图 8-1	2010 年云计算、物联网与服务外包结合的特征	87
图 8-2	政府促进云计算服务外包创新发展	88
图 8-3	云计算公共服务平台	89
图 8-4	政府重视物联网对服务外包产业的影响	91
图 9-1	“十一五”期间我国服务外包产业快速发展	95
图 9-2	“十二五”期间国内外服务外包产业环境	96
图 9-3	“十二五”中国国际服务外包产业总体发展目标	97
图 9-4	“十二五”中国国际服务外包产业重点发展领域	99
图 9-5	“十二五”中国国际服务外包产业重点发展区域	100
图 9-6	“十二五”中国国际服务外包产业发展重点任务	101
图 9-7	“十二五”中国国际服务外包产业发展保障措施	102

表索引

表 1-1	2010 ~ 2015 年 IT 服务细分市场规模	8
表 1-2	2010 ~ 2014 年全球 BPO (业务流程外包) 细分市场规模	10
表 1-3	2010 ~ 2014 年全球离岸 IT 服务外包市场规模	11
表 2-1	2010 年中国离岸服务外包业务十大来源地	18
表 3-1	2010 年中国软件出口 20 强企业	27
表 3-2	部分中外金融服务外包企业对比	32
表 5-1	示范城市服务外包“十二五”发展规划情况	61
表 6-1	2010 年国家层面发布的服务外包相关政策文件	68
表 8-1	物联网公共服务平台	92

发 展 报 告

第一章	全球服务外包发展概述	3
第二章	中国服务外包发展概述	13
第三章	服务外包行业发展情况	25
第四章	服务外包企业发展情况	37
第五章	中国服务外包示范城市和重点园区发展情况	49
第六章	投资促进与政策创新	63
第七章	人力资源与人才培养	75
第八章	信息技术与服务外包	85
第九章	中国国际服务外包“十二五”发展思路	93

第一章

全球服务外包发展概述

第一节	发展概述	5
第二节	市场分析	7
	一、信息技术外包市场	7
	二、业务流程外包市场	9
第三节	离岸服务外包市场	11
	一、市场发展情况	11
	二、市场构成情况	12