

B 服务外包蓝皮书[®]
BLUE BOOK OF SERVICE OUTSOURCING

中国服务外包 竞争力报告 (2013~2014)

——中国服务外包产业园建设研究

ANNUAL REPORT ON COMPETITIVENESS
OF CHINA'S SERVICE OUTSOURCING (2013-2014)

主 编/王 力 刘春生 黄育华



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

2014
版

服务外包蓝皮书

BLUE BOOK OF
SERVICE OUTSOURCING



中国服务外包竞争力报告 (2013~2014)

ANNUAL REPORT ON COMPETITIVENESS OF CHINA'S SERVICE
OUTSOURCING (2013-2014)

中国服务外包产业园建设研究

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. 2013~2014: 中国服务外包产业园建设研究/王力, 刘春生, 黄育华主编. —北京: 社会科学文献出版社, 2014. 11

(服务外包蓝皮书)

ISBN 978-7-5097-6497-8

I. ①中… II. ①王… ②刘… ③黄… III. ①服务业—对外承包—竞争力—研究报告—中国—2013~2014 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 216588 号

服务外包蓝皮书

中国服务外包竞争力报告 (2013~2014)

——中国服务外包产业园建设研究

主 编 / 王 力 刘春生 黄育华

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 周 丽 蔡莎莎

责任编辑 / 王莉莉

出 版 / 社会科学文献出版社·经济与管理出版中心 (010) 59367226

地址: 北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编: 100029

网址: www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367090

读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 北京季峰印刷有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 21.5 字 数: 348 千字

版 次 / 2014 年 11 月第 1 版 2014 年 11 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5097-6497-8

定 价 / 85.00 元

皮书序列号 / B-2011-189

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

学术顾问	李 扬	吴晓灵	吴小平	刘士余	李茂生
	王国刚	王松奇	谢 平	米建国	史建平
	黄晓勇	何德旭	夏杰长	谢寿光	李光荣
主 编	王 力	刘春生	黄育华		
编 委	王 力	刘春生	黄育华	周世杰	于东飞
	吴岚岚	张静文	黄颖宸	张 迪	王泽宁
	周 倩	林珈旭	史悠悠	毛 静	孙志贤
	唐 嘉	寇清洁	彭现堂	赵心宇	马雨洁
	杨嘉幸	李松莉	张红亮	刘 宪	金 旻
	卞松华				

主编简介

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，特华博士后科研工作站执行站长；中国社会科学院金融研究所博士生导师，北京大学经济学院校外导师，湖南大学金融学院和上海商业发展研究院兼职教授。主要研究领域：区域金融、产业经济、资本市场、创业投资。主要社会兼职：中国生产力学会常务理事和副秘书长、中国保险学会常务理事和副秘书长、中国城市经济学会理事等。

主要学术著作包括《兼并与收购》（2000）、《香港创业板市场研究》（2001）、《中国创业板市场运行制度研究》（2003）、《国际金融中心研究》（2004）、《深圳金融后台与服务外包体系建设研究》（2005）、《中国区域金融中心研究》（2007）、《北京中关村科技园区资源整合研究》（2007）和《中国服务外包发展报告》等10多部；在国家核心期刊上发表《全球金融后台业务发展的最新趋势研究》和《国外金融后台与服务外包体系建设和发展的重要经验》等学术论文170余篇。

刘春生 经济学博士，毕业于中国人民大学经济学院，特华博士后科研工作站博士后；中央财经大学国际经济与贸易学院副院长，副教授，硕士生导师；泰国正大管理学院兼职教授。主要研究领域：服务贸易，全球生产网络，跨国公司与国际投资。曾入选北京市“青年英才计划”。

主要科研成果包括《全球生产网络的构建与中国的战略选择》（2008）、《国际技术与服务贸易》（2008）、《中国对外贸易增长与经济发展——改革开放三十周年回顾与展望》（2008）、《开启财富之门》（2010）、《中国服务外包竞争力报告》（2012）、《生活中的经济学》（2013）等10多部著作、教材。在国家核心期刊上发表《东亚区域生产网络的构建研究》（2010）、《信息技术与

全球生产网络的演进》(2008)等学术论文30余篇,主持和参与“综合全球化贸易风险防范技术体系研究”(2010)、“北京市服务外包基地建设的定位与路径选择”(2013)等多项课题。

黄育华 经济学博士,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研究所城市经济研究室。主要研究领域:金融理论、城市经济、风险管理。主要学术著作包括《香港创业板市场研究》《国际金融中心研究》《中国金融论丛》《中国金融风险管理》《中国服务外包发展报告》《中国保险前沿问题研究》等多部。在《中国金融时报》等国家核心报刊上发表《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80余篇。

主持和参与研究的课题包括“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),以及国家社科基金项目“国有商业银行股份制改造跟踪研究”(编号:05BJY101)、北京市软科学项目“首都金融后台与服务外包体系建设研究”(编号:Z000608100007104)、国家自然科学基金项目“商业银行操作风险管理研究”(71040011)、中国社会科学院国情调研项目“新型城镇化背景下政府融资平台发展对策研究”(2013)。

摘 要

随着经济全球化的迅速发展,信息技术的重要性受到了广泛重视。目前,全球产业链正经历从制造业向服务业的转型升级,服务外包产业将成为全球产业升级的一大亮点,成为促进世界各国摆脱经济危机、实现经济增长和提升产业竞争力的重要推动力量。2013年,中国经济实现7.7%的增长。与此同时,中国也肩负着由世界制造中心向全球服务中心转型的历史重任,要想使这种转型顺利实现,大力发展服务外包产业显得至关重要。“服务外包竞争力蓝皮书”《中国服务外包竞争力报告(2013~2014)》,将全面评述中国服务外包产业的发展,并以中国服务外包产业园建设作为主题,对中国24个服务外包基地城市的服务外包产业园进行客观评价,与此同时,总结了国外服务外包产业园建设的经验。最后,提出增强中国服务外包产业园竞争力的政策建议。

从结构上看,本书包括总报告,以及中国服务外包产业园建设评述、国外服务外包产业园建设综述、提升中国服务外包产业园竞争力的政策建议三个分报告。

在研究框架中,为研究如何提升我国服务外包产业园的竞争力问题,重点对服务外包产业园的基础设施、环境因素、发展状况和发展趋势等相关因素进行系统分析,并与国外服务外包产业园的发展情况进行比较研究,从而对我国服务外包产业园建设提出政策建议。在总报告中,对中国服务外包产业的发展进行了综述,重点对中国服务外包产业的发展现状、发展模式、政策支持、未来趋势等进行了评述。在服务外包产业园建设报告中,重点对中国24个服务外包基地城市的服务外包产业园进行了案例研究。在外国服务外包产业园建设报告中,将印度班加罗尔和爱尔兰服务外包产业园与国内服务外包产业园进行比较分析。在对策建议报告中,在客观评价中国服务外包产业园竞争力的基础上,对提升中国服务外包产业园竞争力提出了对策和建议。

Abstract

As the rapid development of the economy globalization, more and more people have realized the importance of information technology. The global industrial chain is experiencing the change of upgrading from manufacturing to service industry. Service outsourcing industry is a bright spot in the upgrading of global industry, which helps the countries around the world get rid of the economic crisis, achieves the economic growth and increases the industrial competitiveness. In 2013, Chinese economy has achieved economic growth by 7.7%, similar with the previous year, and the increase of Chinese economy will be very fast. At the same time, China also faces the difficulties of transfer from the world's manufacturing center to the global service center. It is important to develop the service outsourcing industry in order to achieve the transfer. In 2014, *Annual Report on Competitiveness of China's Service Outsourcing (2013 - 2014)* will fully be reviewed the development of China's service outsourcing industry, focusing on the construction of China's service outsourcing industrial park, and makes a careful research for China's service outsourcing industrial park in 24 cities and 2 foreign service outsourcing industrial park. On the research method, the report has used theory research, case research, comparative research and so on. The structure system includes overall report, domestic service outsourcing industrial park construction report, foreign service outsourcing industrial park construction and the policies and suggestions of improving the competitiveness of China's service outsourcing industrial park.

In the framework of this report, we focus on researching the infrastructure, environmental factors, development status and development trend so as to promote the competitiveness of China's service outsourcing, comparing with the development situations of foreign service outsourcing industrial park, and put forward feasible suggestions to the development of the service outsourcing industry in China. In the overall report, we introduce the development of China's service

outsourcing industry, focusing on the present situation, the development model, the perspectives of policy support and the future trend. In the report of domestic service outsourcing industrial park, we research service outsourcing parks in 24 cities by cases and analyses. In foreign service outsourcing industrial park construction report, we compare foreign service outsourcing industrial park with domestic service outsourcing industrial park. In summary report, we evaluate the competitiveness of china's service outsourcing industrial park, and put forward the policies and suggestions of increasing the competitiveness of china's service outsourcing industrial park.

序 言

改革开放以来,中国经济实现了30多年的高速增长,国内低价的劳动力成本和广阔的市场前景使全球制造业产地转移到中国,中国成了“世界工厂”。然而,这种劳动密集型的经济增长带来了诸多问题,如国际贸易摩擦增多、劳动力成本上升、资源日益短缺和生态环境日益恶化等。为此,转变经济增长方式和进行产业结构调整就成为当前我国亟待解决的问题。为了保持经济持续、快速、健康发展,我国应进一步加快服务外包产业的发展,在承接全球服务业转移的过程中,积极引进发包国的先进技术和经验,来促进我国企业的科技进步和管理创新,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。

《中国国际服务外包产业发展规划纲要(2011-2015)》明确提出,未来我国服务外包产业发展,要紧紧把握国内外产业结构调整的最新趋势。该规划提出了我国服务外包产业发展的重点领域和重要任务,我国服务外包产业发展的重点领域主要包括信息技术服务外包(ITO)、业务流程服务外包(BPO)和知识流程服务外包(KPO)在内的现代服务业和战略性新兴产业。发展服务外包产业的主要任务是提高产业国际竞争力、开拓国际市场、增强企业创新能力、优化人力资源结构和提高公共服务质量。该规划为我国未来五年服务外包产业的发展提出了目标,指明了方向。

2013年,我国服务外包产业继续呈现快速发展态势,全年共签订承接服务外包合同167424份,合同金额达954.9亿美元,同比增长55.8%;执行金额达638.5亿美元,同比增长37.1%。其中,承接国际服务外包合同金额达623.4亿美元,同比增长42.2%;执行金额达454.1亿美元,同比增长35.0%。2013年,信息技术服务外包、业务流程服务外包和知识流程服务外包承接国际服务外包合同金额分别为311.7亿美元、97.2亿美元和214.5亿



美元，同比分别增长 36.8%、25.8% 和 60.8%，知识流程服务外包业务增长迅速。服务外包产业呈现“从面向企业业务流程各环节的服务外包向垂直行业的综合服务外包转变”的新趋势，接包商通过强化行业知识，为客户提供更专业的服务，提升了竞争力。目前，中国在软件业、金融业、通信业、制造业、生物医药等服务外包领域已形成一定的优势，市场发展粗具规模。

然而，作为最大的发展中国家，中国在面对服务外包发展历史机遇的同时，也面临很大的挑战，还存在一些制约发展的突出问题。站在机遇与挑战之巅，我们要深入贯彻落实中共十八届三中全会精神，全面深化改革，不断促进经济发展方式的转变和完善，积极推进服务外包产业的持续健康发展，加强政府与企业宏观、微观层面的合作，实现服务业的转型升级，以及服务外包产业的可持续发展，全面提升我国服务外包企业的核心竞争力。

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

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、2011年中国皮书网均在全国新闻出版业网站荣誉评选中获得“最具商业价值网站”称号。

2012年，中国皮书网在全国新闻出版业网站系列荣誉评选中获得“出版业网站百强”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。该数据库包含七大子库,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成员?

- 皮书作者自动成为俱乐部会员
- 购买了皮书产品(纸质皮书、电子书)

的个人用户

2. 会员可以享受的增值服务

- 加入皮书俱乐部,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

3. 如何享受增值服务?

(1) 加入皮书俱乐部,获赠该书的电子书

第1步 登录我社官网(www.ssap.com.cn),注册账号;

第2步 登录并进入“会员中心”——“皮书俱乐部”,提交加入皮书俱乐部申请;

第3步 审核通过后,自动进入俱乐部服务环节,填写相关购书信息即可自动兑换相应电子书。

(2) 免费获赠皮书数据库100元充值卡

100元充值卡只能在皮书数据库中充值和使用

第1步 刮开附赠充值的涂层(左下);

第2步 登录皮书数据库网站(www.pishu.com.cn),注册账号;

第3步 登录并进入“会员中心”——“在线充值”——“充值卡充值”,充值成功后即可使用。

4. 声明

解释权归社会科学文献出版社所有

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,有任何疑问,均可与我们联系

联系电话:010-59367227 企业QQ:800045692 邮箱:pishuclub@ssap.cn

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

社会科学文献出版社 皮书系列
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (SSAP)
卡号: 278145598351
密码:

“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，以专业的角度、专家的视野和实证研究方法，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，社会科学文献出版社至今已累计出版皮书千余部，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；2014 年，35 种院外皮书使用“中国社会科学院创新工程学术出版项目”标识。



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

目录



Ⅱ I 总报告

Ⅱ.1 中国服务外包产业园发展概述.....	001
一 中国服务外包产业发展.....	001
二 中国服务外包产业园发展模式评述.....	010
三 中国服务外包产业园发展现状评述.....	012
四 中国服务外包产业园发展趋势分析.....	020

Ⅱ II 中国服务外包产业园建设评述

Ⅱ.2 北京市服务外包产业园建设.....	026
Ⅱ.3 上海市服务外包产业园建设.....	040
Ⅱ.4 广州市服务外包产业园建设.....	053
Ⅱ.5 深圳市服务外包产业园建设.....	065
Ⅱ.6 重庆市服务外包产业园建设.....	075
Ⅱ.7 武汉市服务外包产业园建设.....	085
Ⅱ.8 南京市服务外包产业园建设.....	095
Ⅱ.9 杭州市服务外包产业园建设.....	105
Ⅱ.10 成都市服务外包产业园建设	118
Ⅱ.11 天津市服务外包产业园建设	128
Ⅱ.12 苏州市服务外包产业园建设	139



B.13	青岛市服务外包产业园建设	150
B.14	西安市服务外包产业园建设	163
B.15	哈尔滨市服务外包产业园建设	173
B.16	宁波市服务外包产业园建设	184
B.17	大连市服务外包产业园建设	194
B.18	无锡市服务外包产业园建设	205
B.19	济南市服务外包产业园建设	217
B.20	福州市服务外包产业园建设	227
B.21	厦门市服务外包产业园建设	237
B.22	长沙市服务外包产业园建设	247
B.23	南昌市服务外包产业园建设	257
B.24	合肥市服务外包产业园建设	264
B.25	大庆市服务外包产业园建设	274

B III 国外服务外包产业园建设综述

B.26	印度班加罗尔服务外包产业园建设	284
B.27	爱尔兰服务外包产业园建设	295

B IV 国内服务外包产业园发展战略

B.28	提升中国服务外包产业园竞争力的政策建议	307
B.29	参考文献	322