

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

2009



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 中国国际投资促进会 中欧国际工商学院

COI

CCIIP

CEIBS

2009

编委会主任 马秀红 等

主 编 李志群 刘亚军 胡景岩

执行主编 朱晓明

副 主 编 谢天放 金世和 季 成

图书在版编目(CIP)数据

中国服务外包发展报告. 2009 / 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 -3版

上海: 上海交通大学出版社, 2010

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—上海市 IV. F719

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第 110260 号

中国服务外包发展报告2009

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, 刘亚军, 胡景岩 执行主编 朱晓明

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: 890×1240mm 1/16 印张16.75 字数 466千字

2010年6月第1版 2010年6月第1次印刷

印数1-6000

ISBN 978-7-313-04948-3/F 定价: 198.00元

版权所有 侵权必究

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 丛国章 王忠林 王受文 韩 松
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： 刘亚军 胡景岩 王伟峰 綦成元 张尧学 冯记春
梁 桂 赵小凡 史耀斌 贾 谡 邱小平 李三江

委 员： 林哲莹 蹇芳莉 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： 李志群 刘亚军 胡景岩

执行主编： 朱晓明

副 主 编： 谢天放 金世和 季 成

成 员： 郑 韶 顾家栋 江 维 刘迪玲 何 超 朱四明
邱俊斌 田 雨 姜丽花 覃美英 宋炳颖 黄凌云
尚庆琛 李 伟 徐建敏

审 核 成 员

主 审： 林哲莹

副 主 审： 刘锦屏 吉小枫 叶 威 刘正义 贺毅群 黄 峰

俞 标 沈 荣 杨 冬 曾 松 刘 颀 于恒庄

成 员： 朱 冰 孙笑宇 宋锦标 李 泓 徐美华 张剑波

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

柳尽染

成 员： 陈志列 刘 宁 金卫国 彭壮壮 张天兵 杨 鹏

李 波 屈中华 韩久成 高耀松 武连峰 于 坚

序 言

随着经济全球化的深入发展和信息技术的广泛应用，以现代服务业及高端制造业和研发环节转移为特征的世界经济新一轮产业转移，在全球范围内得到进一步深化。发展服务外包对于中国加快经济发展方式的转变，调整产业结构，促进区域协调发展，优化出口结构，扩大就业，特别是大学生就业，具有重要意义。

2009年、2010年，国务院相继出台了一系列支持服务外包产业加快发展的政策措施，各部委进一步集成和创新政策，为服务外包营造更加宽松的政策环境，各服务外包示范城市集聚效应初步显现。在各方面共同努力下，我国服务外包产业蓬勃发展，服务外包企业的承接能力快速提升，“中国服务外包”（China Sourcing）的品牌得到进一步认可。

《中国服务外包发展报告2009》通过数据、图表、专论以及大事记的形式，介绍了2009年中国服务外包产业的发展状况和趋势，分析了中国支持服务外包产业发展的机制和政策，研究了中国服务外包产业发展的热点问题。希望本报告能够为国内外各界朋友了解、研究中国服务外包，加强在国际服务外包等领域合作提供有益的参考。



中华人民共和国商务部 副部长

二〇一〇年六月一日

本书提要

《中国服务外包发展报告2009》是在商务部、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，继《中国服务外包发展报告2007》、《中国服务外包发展报告2008》之后的又一部全面反映中国服务外包产业发展的年度报告。

为了更为全面系统地反映2009年中国服务外包产业的发展，本报告基于三个视角对我国服务外包产业发展总体情况和重要方面进行了介绍分析。视角一：突出政府和政策的作用和效果，兼顾企业成长；视角二：反映示范城市和地区的发展，同时反映行业发展；视角三：突出离岸服务外包，兼顾在岸市场。

本报告共分为五个部分。

第一部分 序言。由商务部马秀红副部长作序。

第二部分 发展报告，共十章。

第一章 全球与中国服务外包发展回顾。首先回顾了金融危机影响下的全球服务外包市场发展。然后从服务外包市场、发展主体和发展环境等方面回顾了2009年中国服务外包发展。

第二章 中国政府扶持服务外包发展的政策。梳理了2009年中央政府出台的鼓励政策，从财税、投融资、人力资源、企业扶持、公共服务体系等方面进行概括，并对服务外包示范城市和其他城市的鼓励政策进行了介绍。

第三章 中国服务外包知识产权保护和信息安全管理。主要介绍了我国全面实施知识产权战略的背景下，服务外包知识产权保护进展，包括地方服务外包知识产权立法和企业具体实践。还介绍了服务外包领域信息安全管理情况，包括国家服务外包信息安全立法进展、服务外包信息安全问题交流研讨、企业信息安全保护情况等。

第四章 中国服务外包人力资源与人才培养。介绍了2009年中国服务外包人力资源和从业人员情况，对国家和各地推动人才培养的工作和成果、中国服务外包人才培养体系进行了分析。最后介绍了中国的人力资源服务外包业——一个对服务外包人力资源和人才培养有特殊意义的细分服务外包行业。

第五章 中国服务外包投资促进。从不同层次和主体出发，介绍了我国服务外包投资促进的新进展。包括：国家层面的展会、网站、论坛等不同类型的服务外包投资促

进活动与平台；各省、市地方的服务外包国际投资促进活动与公共服务平台；不同类型的服务外包投资促进机构。最后介绍了我国服务外包行业协会的发展。

第六章 中国服务外包行业发展。本章尝试从发包方所在垂直行业的角度，对中国服务外包细分行业的发展情况进行分析，选取软件业服务外包、金融业服务外包、电信业服务外包、政府服务外包等较具代表性的几个服务外包行业作了介绍。

第七章 中国服务外包企业发展。本章概述了服务外包企业总体情况和区域分布情况，在对大量企业信息和企业案例分析的基础上，围绕服务外包企业投融资、发展模式、自主创新等重点和热点问题进行了深入的分析，并介绍了相关经验。

第八章 中国服务外包园区发展。服务外包园区是服务外包产业发展的重要载体。本章分析了目前中国服务外包园区的发展现状，比较了各地服务外包园区的特色和发展情况，并对代表性的服务外包园区发展进行了介绍。

第九章 中国服务外包研究咨询机构和研究成果。介绍了各地服务外包研究机构尤其是2009年新设立的服务外包研究机构。综述了2009年我国在服务外包方面的研究成果并尝试提出未来的研究热点和趋势。

第十章 发展趋势展望。首先展望了未来全球服务外包市场的总体走势、国际服务外包区域分布和市场竞争。然后在中国经济发展的宏观背景下，从产业规模、政策支持、在岸市场、产业集聚、产业整合、行业细分等方面展望了中国服务外包产业的发展趋势。

第三部分 专论。对2009年服务外包产业发展中的热点和重要问题进行了专题论述，包括：2010年全球外包服务市场10大预测；政府采购服务外包步入进行时；中国服务外包园区发展趋势；中国服务外包指数研究。相关文章则对国内较具代表性的16篇学术文章进行了摘选。

第四部分 中国服务外包发展大事记。首次对中国服务外包发展以来的重要政策、活动和有影响的事件进行了系统的分类整理，对于读者全面了解中国服务外包发展的历程具有重要参考价值。

第五部分 附录。列示了前四部分有关的附录内容，包括相关政策、中国服务外包代表企业概况以及其他资料。

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

2010年4月28日

目 录

序言

本书提要

图索引

IV

表索引

VI

发展报告

第一章	全球与中国服务外包发展回顾	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	10
第二章	中国政府扶持服务外包发展的政策	17
第一节	中国支持服务外包发展政策概述	19
第二节	中国支持服务外包发展的新政策	20
第三章	中国服务外包知识产权保护和信息安全管理	25
第一节	中国服务外包知识产权保护	27
第二节	中国服务外包信息安全管理	31
第四章	中国服务外包人力资源与人才培养	37
第一节	中国服务外包的人力资源	39
第二节	中国服务外包的人才培训	41
第三节	中国人力资源外包	47

第五章	中国服务外包投资促进	51
第一节	国家服务外包投资促进活动与平台	53
第二节	地方服务外包投资促进活动与平台	56
第三节	各地服务外包投资促进机构与活动	57
第四节	服务外包行业协会	58
第六章	中国服务外包行业发展	63
第一节	中国软件业外包	65
第二节	中国金融服务外包	67
第三节	中国电信服务外包	70
第四节	中国政府服务外包	74
第七章	中国服务外包企业发展	77
第一节	中国服务外包企业概况	79
第二节	中国服务外包企业投融资	80
第三节	典型服务外包企业发展模式	85
第四节	中国服务外包企业自主创新	87
第八章	中国服务外包园区发展	91
第一节	中国服务外包园区概述	93
第二节	中国服务外包园区发展现状	95
第三节	中国服务外包园区发展比较	99
第九章	中国服务外包研究机构与研究成果	105
第一节	中国服务外包研究机构	107
第二节	中国服务外包研究成果	108
第十章	发展趋势展望	115
第一节	全球经济背景下的服务外包发展展望	117
第二节	中国经济背景下的服务外包发展展望	122

专 论

2010年全球外包服务市场10大预测	128
政府采购服务外包步入进行时	138
中国服务外包园区发展趋势	144
中国服务外包指数研究	148
相关文章	158

中国服务外包发展大事记

2003年	164
2004年	164
2005年	164
2006年	164
2007年	165
2008年	167
2009年	169

附 录

附录一	国务院关于促进服务外包发展的政策	172
附录二	2009年中央各部委关于促进服务外包发展的政策	175
附录三	中国服务外包企业排名和资质认证情况	191
附录四	中国各服务外包示范城市代表企业介绍	198
附录五	2009年中国服务外包相关专著与刊物	243

后 记	250
-----	-----

图 索 引

图1-1	2006-2009年全球服务外包市场规模和增长率	3
图1-2	2009年第四季度全球服务外包市场情况	3
图1-3	2008-2013年全球IT服务市场规模和增长率	4
图1-4	2009-2013年全球IT服务市场支出地区分布及规模	4
图1-5	2008-2009年IT服务细分市场比重	5
图1-6	2008-2013年全球业务服务市场规模	6
图1-7	2009-2013年全球业务服务市场支出地区分布及规模	6
图1-8	2020年全球离岸服务外包市场预测	7
图1-9	2009年全球离岸细分市场比重	8
图1-10	2009年全球离岸服务外包转移方市场规模和区域分布	9
图1-11	全球服务外包承接方市场情况	9
图1-12	中国服务外包产业发展统计	10
图1-13	2009中国服务外包细分市场规模	11
图1-14	2009年中国离岸服务外包细分市场规模	11
图1-15	2008-2009年中国承接美国和日本服务外包业务情况	12
图1-16	2009年在岸服务外包市场情况	13
图1-17	在岸服务外包市场潜力发展领域	13
图1-18	2009年中国服务外包企业发展的特点	14
图1-19	2009年中国服务外包产业从业人员与就业情况	15
图2-1	2009年中国支持服务外包发展新政策的特点	19
图2-2	示范城市完善落实国家政策的主要工作	22
图2-3	各地促进服务外包发展政策的主要特点	22
图3-1	2009年中国专利申请情况	28
图3-2	2009年中国专利授权情况	28
图3-3	2009年中国知识产权宣传周主题及宣传重点	29
图3-4	《杭州市服务外包知识产权保护若干规定》主要内容	30
图3-5	六部委金融支持服务外包产业知识产权保护	30
图3-6	截至2009年底中国电子认证证书数量统计	32
图3-7	《规定》中所限定的保密信息范围	33
图3-8	接包方应当采取的保密措施	34
图3-9	2008-2009年服务外包企业新增认证情况	35
图4-1	中国高等教育毕业生情况	39
图4-2	中国教育报(2009年11月2日)	40
图4-3	多元立体的服务外包人才培养体系	44
图4-4	中国对外服务工作协会全行业会员单位营业收入	48

图4-5	中国人力资源服务外包服务机构的营收与数量比重(抽样调查数据)	49
图5-1	中国服务外包投资促进体系	53
图5-2	2009年中国服务外包投资促进工作力度增强	53
图5-3	重要的国家服务外包投资促进活动和平台	54
图5-4	中国服务外包网首页	55
图5-5	中国服务外包网概况	55
图5-6	服务外包投资促进趋势	58
图6-1	2009年中国软件产业收入完成情况	65
图6-2	2009年中国软件外包出口收入增长	66
图6-3	中国金融业BPO市场规模	68
图6-4	我国金融服务外包的发展特征	69
图6-5	2008-2009年电信主营业务收入构成	70
图6-6	2003-2007年中国电信外包市场规模与增长情况	71
图6-7	政府服务外包的特点和发展趋势	76
图7-1	2008年与2009年服务外包示范城市推荐企业人员规模分布比较	79
图7-2	2008年与2009年服务外包示范城市推荐企业客户分布比较	80
图7-3	中国服务外包企业融资特点	80
图7-4	服务外包企业各轮融资分布情况	81
图7-5	服务外包企业融资前景	82
图7-6	中国服务外包企业并购特点	82
图7-7	2005-2009年服务外包企业并购事件分析	83
图7-8	服务外包企业并购的四种目的	83
图7-9	服务外包企业发展模式分析	85
图7-10	企业自主创新能力评价体系	88
图7-11	企业提高自主创新能力的举措	89
图8-1	印度软件园成为促进班加罗尔服务外包发展的关键举措	93
图8-2	服务外包园区在服务外包产业发展中的效应	93
图8-3	不同产业投资者的偏好漂移	94
图8-4	服务外包园区更重视以服务为导向的软环境建设	94
图8-5	我国服务外包园区的梯度结构	96
图8-6	基于服务外包细分行业特点的专业园区兴起	96
图8-7	园区产业构成BPO、KPO比重提高	97
图8-8	不同园区开发主体比较	98
图8-9	部分服务外包园区定位举例	99
图8-10	服务外包示范城市代表园区电费	102
图8-11	服务外包示范城市代表园区写字楼租金	103
图8-12	服务外包示范城市代表园区人力成本	103

图9-1	学术文章研究主题分类统计	109
图9-2	学位论文研究主题分类统计	109
图9-3	研究主题按照承接业务种类分类统计	110
图9-4	中国服务外包理论研究	110
图9-5	服务外包产业发展对策研究	112
图9-6	服务外包风险管理研究概况	112
图9-7	2009年中国服务外包研究局限	113
图9-8	2009年中国服务外包研究热点与趋势	114
图10-1	2010年世界经济增长预测	117
图10-2	2009年、2010年各经济体GDP增长预测	118
图10-3	后危机时代贸易保护主义的动因和形式	118
图10-4	全球服务外包短期发展速度及影响因素分析	119
图10-5	影响全球服务外包长期发展前景的因素分析	119
图10-6	全球发包市场地区发展趋势预测	120
图10-7	服务外包并购整合的因素分析	121
图10-8	服务外包产业创新	122
图10-9	推动中国经济增长因素及2010年经济发展预测	122
图10-10	后危机时代中国经济压力及战略	123
图10-11	中国内需市场发展因素	123
图10-12	服务外包产业发展及2010年离岸业务规模预测	124
图10-13	中国服务外包产业的政策推动	124
图10-14	中国服务外包产业的并购整合	125

表 索 引

表1-1	2009-2013年全球IT服务细分市场规模	5
表1-2	2009-2013年全球BPO细分市场规模	7
表1-3	2009-2013全球离岸IT服务外包市场规模	8
表1-4	2009年中国离岸服务外包业务十大来源地	12
表1-5	2009年中国服务外包企业情况	13
表1-6	2009年20个示范城市服务外包产业发展情况	14
表2-1	2009年国家层面发布的主要政策文件	20
表2-2	2009年国家层面政策的主要内容	21
表2-3	获得中央财政培训资金支持的企业、培训机构和人数	21
表3-1	2009年颁布实施的地方知识产权战略纲要	27
表3-2	2009年中国知识产权主要国际交流活动	29
表3-3	中华人民共和国信息安全法规体系	32
表4-1	截至2009年12月全国服务外包从业人员情况表	40
表4-2	2009年国家加强服务外包人才培养的新措施	41
表4-3	2009年服务外包示范城市的主要培训机构、培训基地、实训基地	42
表4-4	不同类型的服务外包人才	44
表4-5	中国人力资源服务外包的服务项目和内容	48
表5-1	部分国家服务外包投资促进活动	54
表5-2	2009年各地在国内举办的投资促进活动(部分)	56
表6-1	中国金融业主要业务情况(单位:亿元)	67
表6-2	银行与资本市场BPO外包业务形态	68
表6-3	保险BPO外包的业务形态	69
表6-4	电信服务外包主要业务类型	70
表6-5	电信IT服务外包方式与内容	71
表6-6	2009中国最佳呼叫中心前十位	72
表6-7	电信服务外包承接商的优劣势比较	74
表6-8	三大主要运营商开展的外包业务	74
表6-9	政府服务外包的类型和内容	75
表6-10	2009年政府服务外包有影响的事件	76
表7-1	2009年服务外包企业创业板IPO一览表	81
表7-2	2009年中国服务外包企业国内并购重大事件	84
表7-3	2009年中国服务外包企业海外并购重大事件	84
表7-4	2008年自主创新Top100中的服务外包企业	88
表8-1	比较金融后台外包不同业务类型投资者的关注因素	95
表8-2	20个示范城市部分服务外包园区	98

表8-3	部分服务外包园区的入驻企业情况	100
表8-4	按照集聚程度划分三类服务外包园区	101
表8-5	20个服务外包示范城市代表园区要素成本比较	101
表9-1	2009年新设立的中国服务外包研究机构	108
表9-2	2009年服务外包研究文献统计	108
表9-3	服务外包动因研究概况	111
表9-4	服务外包对于我国相关产业带动效应的研究	113
表10-1	新兴离岸服务外包接包地比较	120

第一章

全球与中国服务外包发展回顾

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	4
三、离岸服务外包市场	7
第二节 中国服务外包发展回顾	10
一、发展概述	10
二、服务外包市场	10
三、服务外包发展主体	13
四、服务外包发展环境	15