

深圳市 2013 年软科学研究项目

深圳服务外包产业现状分析及 发展研究报告（2013）

深圳软件园管理中心

二〇一四年二月

项目承担单位：深圳软件园管理中心

项目负责人：徐绍禹

项目组成员：王辉 吕艳丽 邴杰 秦冬亭 胡玉平 戴婉荣

专家组成员：王三义 何潇 张忠哲

摘要

服务外包产业作为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、增长空间广、吸纳就业强、国际化程度高、资源消耗低、环境污染少等特点，已经成为服务业发展的核心抓手，成为撬动经济发展的新杠杆。深圳服务外包产业现状及发展研究报告（2013）的研究紧跟产业发展趋势和行业发展特点，针对性的研究了服务外包产业的特征、发展模式、产生背景、国家服务外包产业政策、国内典型城市发展经验，重点分析了深圳市服务外包产业发展现状、重点企业、国内主要城市杭州、南京、北京、上海、广州、大连等服务外包发展经验，并在最后指出深圳发展服务外包产业面临的主要问题和 development 建议。

服务外包产业是在经济全球化的大背景下，随着新一轮世界产业结构调整而出现的新兴产业之一，是国际产业分工发展到新阶段的产物，是发达国家转换和提升产业结构的必经之路，已经成为发展中国家承接发达国家产业转移，与世界经济接轨的重要支柱产业。目前，世界上主要的发包国家包括美国、欧洲、日本等发达国家，接包国家主要为印度、中国、东欧、爱尔兰等国家和地区。

近年来，在国家的政策引导和支持下，我国服务外包产业发展迅猛，产业规模持续扩大，产业链由低端逐渐向高端延伸，呈现强劲发展势头。2009-2013 年全国服务外包企业承接服务外包合同金额由 200.1 亿美元增加到 954.9 亿美元，年均增长 47.8%；合同执行额由 100.0 亿美元增加到 638.5 亿美元，年均增长 59.0%。从产业结构来看，2013 年，我国服务外包业务仍以信息技术外包为主。2013 年，信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）分别占比 50.0%、15.6%和 34.4%，合同签订额分别为 311.7 亿美元、97.2 亿美元和 214.5 亿美元。2013 年，中国离岸市场仍然实现了快速增长，2013 年全年离岸服务外包合同签约金额 623.4 亿美元，同比增长 42.2%；合同执行金额 454.1 亿美元，同比增长 35.0%。美国、欧盟、中国香港、日本仍然是主要的离岸业务来源地，来自这四个区域的离岸合同执行额分别为 117.5 亿美元、71.4 亿美元、54.0 亿美元和 51.8 亿美元，占总执行额的 25.9%、15.7%、11.9%和 11.4%，合

计占比 64.9%。

2013 年我国服务外包产业与经济发展周期相比，呈现逆经济周期的特点，2013 年服务外包产业规模增速达到 50%以上，超过 2012 年增速 18 个百分点。国内初步形成了以北京、上海、大连、深圳等重点城市为核心的服务外包聚集地，其中华北以北京为核心，华东以上海为中心，东北以大连为中心，华南以深圳和广州为中心的竞争格局。2013 年，我国知识流程外包（KPO）达到 214.5 亿美元，占比 34.4%，较 2012 年提高 6 个百分点。目前，我国服务外包产业开始从产业链的中低端逐步向生物医药研发、技术研发、工业设计、检验检测等高端业务拓展。根据商务部统计数据，2013 年全国 24,818 家服务外包企业吸纳就业人口 536.1 万人，其中大学（含大专）以上学历 355.9 万人，占总数的 66.4%。

深圳市政府高度重视发展服务外包产业，除出台一系列政策外，还积极扶持服务外包示范区建设。目前深圳已认定并授牌两个服务外包示范区，即深圳软件园服务外包示范区以及马家龙服务外包示范区。深圳市已将发展服务外包产业作为转变经济增长发生，加快产业转型升级的发展战略重点。在《深圳市人民政府关于印发加快服务外包产业发展若干规定的通知》（深府[2012]42 号）中，深圳市政府将在 2012-2015 年每年安排适当资金来助推服务外包产业发展。

在国家和深圳市政府相关服务外包产业发展政策的引导下，深圳市服务外包产业呈现良好发展局面且涌现出一批国内外知名的服务外包骨干企业。产业规模方面，2013 年深圳服务外包企业承接服务外包合同金额 411,937.4 万美元，同比增长 38.4%；合同执行额为 300,407.3 万美元，同比增长 31.4%。其中，2013 年承接的离岸服务外包合同金额为 310,104.7 万美元，同比增长 29.6%；离岸服务外包合同执行额为 232,006.0 万美元，同比增长 24.3%。产业结构方面，2013 年，深圳市服务外包业务仍以信息技术外包为主。2013 年，信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）分别占比 51.4%、39.5%和 9.1%，合同签订金额分别为 211,735.8 万美元、162,797.6 万美元和 37,403.9 万美元。从服务外包来源地看，2013 年，离岸服务外包业务占据了深圳市服务外包业务 75%以上的份额。2013 年，深圳离岸和在岸服务外包合同签订额分别为 310,104.7 万美元和 101,832.7 万美元，分别同比增长 29.6%和 74.3%。2013 年，深圳离岸服务外包五大主要来源地的服务外包合同金额占据深圳离岸服务外包合同总金

额的 93.6%。按照服务外包合同签订金额的大小，五大离岸服务外包国家和地区分别为香港、美国、亚洲、非洲和欧洲，合同签订金额分别为 111,296.6 万美元、54,795.5 万美元、51,632.4 万美元、43,662.7 万美元、28,994.8 万美元。从接包合同所在的行业类别来看，2013 年信息服务业合同额占 56.04%；零售和批发业合同额占 16.44%；技术服务和地质勘查业（含技术检测等）合同额占 13.76%；交通运输业合同额占 4.74%；金融与保险业合同额占 3.98%；制造业合同额占 3.48%；政府与教育业合同额占 1.50%；能源合同额占 0.06%。2013 年，深圳市服务外包企业数量总计达到 411 家，300 人以下的企业占 76.3%，300-500 人的企业占 8.4%，500-1000 的只占 6.1%，1000 人以上的占 9.2%。深圳服务外包企业中的主体为数量众多的中小规模企业。2013 年，深圳服务外包企业主要分布在福田、南山和罗湖三区，企业数量所占比重分别为 35.3%、38.2%和 16.8%。

深圳市服务外包产业促进会统计数据显示，2013 年度，深圳市认定服务外包骨干企业 43 家，其中 ITO 企业 17 家，BPO 企业 22 家，KPO 企业 4 家。ITO 骨干企业包括中兴通讯股份有限公司、国际商业机器科技（深圳）有限公司、联发软件设计（深圳）有限公司等，BPO 重点企业包括深圳必维华法商品检定有限公司、深圳市信利康供应链管理有限公司、深圳市旗丰供应链服务有限公司等，KPO 重点企业包括艾默生网络能源有限公司、穆迪信息咨询（深圳）有限公司、广东南方电信规划咨询设计院有限公司和筑博设计股份有限公司。2013 年深圳市服务外包产业 43 家骨干企业共计实现服务外包合同金额 231,792.35 万美元，占深圳市服务外包总额的 56.3%。其中，离岸服务外包合同金额为 158,780.14 万美元，占深圳市离岸服务外包合同金额的 51.2%；在岸服务外包合同金额为 73,012.22 万美元，占深圳市在岸服务外包合同金额的 71.7%。2013 年深圳市服务外包产业 43 家骨干企业从业人员数量为 109,089 人，占深圳市服务外包总从业人员的比重为 56%。其中，骨干企业大专以上学历人员 84,402 人，大专以上学历人员占比 77.4%。

深圳服务外包产业虽取得了良好发展势头，在软件与信息技术外包、金融服务外包、研发与工业设计外包等方面具备优势，但同服务外包领先型城市杭州、南京等相比，深圳仍存在一些短板和不足，需要向同行业城市借鉴学习。一方面，深圳市需针对土地短板问题，破解服务外包企业入驻园区对空间提出的要求与园

区土地面积有限之间的矛盾，调动罗湖、福田、南山、龙岗各区的积极性，加快载体建设，拓展发展空间。另一方面，针对深圳服务外包品牌宣传推广力度弱的问题，需制定深圳市服务外包品牌建设和推广计划，开展持续地国内外交流合作、品牌展览、智力成果输出等工作。加强与服务外包供需发达国家与地区的交流合作，主动对接国际服务外包组织与协会，积极搭建各类合作交流平台，参加国内外服务外包展会，推广深圳服务外包品牌，推介深圳承接国际服务外包的优越环境和接包能力。鼓励有发展能力的中小服务外包企业通过兼并、收购、重组、联营等方式，整合资源，优势互补，尽快壮大规模，重点培育一批规模较大、自主创新能力较强、管理水平较高、发展潜力较大的服务外包企业。按照“平台建设，承接港澳”的发展战略，注重基础设施和各种服务平台的建设，缩小与港澳地区产业对接的差距，加强区域合作，积极开展广泛而紧密的合作，努力吸引香港金融机构在深设立地区总部、后方支援中心、产品研发中心、客户服务中心和数据备份中心，共同面向国际市场，深化服务外包产业“前店后厂”的内涵，打造成为国际化软件出口基地和金融产业后台服务基地。

目 录

一、 服务外包产业概况	1
(一) 服务外包产业的概念与特征	1
1、服务外包产业概念	1
2、服务外包产业特征	2
(二) 服务外包产业发展背景	4
1、国际背景	4
2、国内背景	4
(三) 服务外包产业发展模式	5
1、服务外包市场主要发包模式	6
2、服务外包主要承接国发展模式	7
(四) 中国服务外包产业发展中存在的问题	9
1、产业规划和园区建设的同质化倾向比较严重	9
2、企业规模偏小、产业提升带动力弱	9
3、载体建设和管理内容方式亟需提升	9
4、高端与低端人才匮乏，人才能力结构有待提升	10
5、产业的融资比较困难	10
二、 2013 年中国服务外包产业发展现状和特点	10
(一) 发展现状	10
1、产业规模	10
2、产业结构	13
3、产业环境	15
(二) 基本特点	17
三、 2013 年深圳市服务外包产业发展状况	20
(一) 政策环境	20
(二) 发展现状	21
1、产业规模	21
2、产业结构	22
3、公共服务平台	24
4、成立行业协会组织	25
(三) 服务外包骨干企业产业发展状况	26
1、深圳市服务外包骨干企业	26
2、骨干企业服务外包产业规模	27
3、骨干企业服务外包产业结构	27
4、骨干企业服务外包人才情况	28
(四) 基本特点	28
1、产业规模不断扩大	28
2、信息技术外包 (ITO) 和业务流程外包 (BPO) 仍占离岸外包主流	28

3、产业结构分类齐全，高端特色鲜明	28
4、服务外包产业集中度较高	29
5、服务外包龙头企业品牌突出	29
6、中小规模企业居多，占深圳服务外包企业的主体	29
7、深圳服务外包企业主要集中在福田、南山和罗湖三区	30
(四) 深圳服务外包园区分布	30
1、总体布局	30
2、产业园区	31
四、国内主要城市服务外包产业发展现状	33
(一) 南京	33
1、发展特色	33
2、发展优势	33
3、发展现状	33
4、存在问题	34
(二) 杭州	35
1、发展特色	35
2、发展优势	35
3、发展现状	36
4、存在问题	36
(三) 北京	37
1、发展特色	37
2、发展优势	37
3、发展现状	37
4、存在问题	38
(四) 上海	38
1、发展特色	38
2、发展优势	38
3、发展现状	39
4、存在问题	39
(五) 广州	39
1、发展特色	39
2、发展优势	39
3、发展现状	40
4、存在问题	40
(六) 大连	41
1、发展特色	41
2、发展优势	41
3、发展现状	41
4、存在问题	42
五、深圳发展服务外包的优势产业分析	43
(一) 软件(IC 设计)与信息技术外包	43
1、产业说明	43

2、产业优势	43
3、代表性厂商	43
(二) 金融服务外包	47
1、产业说明	47
2、产业优势	47
3、代表性厂商	47
(三) 研发和工业设计外包	49
1、产业说明	49
2、产业优势	49
3、代表性厂商	50
(四) 物流供应链管理服务外包	52
1、产业说明	52
2、产业优势	52
3、代表性厂商	52
(五) 动漫设计外包	54
1、产业说明	54
2、产业优势	54
3、代表性厂商	54
六、深圳市发展服务外包存在的问题和建议	56
(一) 问题和不足	56
1、产业发展空间不足挑战	56
2、深圳服务外包品牌宣传推广力度弱	56
3、服务外包企业多为中小企业，规模不大	56
4、政策支持力度尚显薄弱	56
(二) 发展建议	57
1、加快载体建设，拓展产业发展空间	57
2、提升深圳市服务外包品牌知名度	57
3、培育产业集群，壮大企业规模	57
4、加强平台建设，密切港澳合作	58

图目录

图 1 2009-2013 年全国服务外包企业承接服务外包合同金额	11
图 2 2009-2013 年全国服务外包企业承接服务外包合同执行金额	11
图 3 2009-2013 年全国服务外包企业承接离岸服务外包合同金额	12
图 4 2009-2013 年全国服务外包企业离岸服务外包合同执行金额	13
图 5 2013 年中国服务外包业务结构	13
图 6 2013 年中国离岸服务外包来源地结构	14
图 7 2013 年深圳市服务外包业务结构	22
图 8 2013 年深圳市服务外包在岸和离岸服务外包结构	23
图 9 2013 年深圳离岸服务外包五大来源地合同签订额占比	24

表目录

表 1 2009-2013 年全国服务外包企业承接服务外包合同金额	10
表 2 2009-2013 年全国服务外包企业承接服务外包合同执行金额	11
表 3 2009-2013 年全国服务外包企业承接离岸服务外包合同金额	12
表 4 2009-2013 年全国服务外包企业离岸服务外包合同执行金额	13
表 5 2009-2013 年服务外包产业政策	20
表 6 深圳市服务外包产业规模	22
表 7 2013 年深圳市服务外包产业结构	22
表 8 2013 年深圳离岸服务外包业务五大来源地	24
表 9 2013 年深圳市服务外包骨干企业	26
表 10 深圳市服务外包企业人数规模分析	30
表 11 深圳市服务外包区域分布比例	30

一、服务外包产业概况

(一) 服务外包产业的概念与特征

1、服务外包产业概念

服务外包是指企业将原来在内部从事的服务活动转移到外部企业去执行的过程，发包的对象既可以是本土企业也可以是外国企业，既可以是独立的企业，也可以是母公司的子公司。一个资源交由独立的第三方完成，目的是实现企业资源效率的最大化。当前理论界普遍接受的外包的定义是：企业内部资源有限的情况下，为取得更大的竞争优势，仅保留其最具竞争优势的核心资源，而把其他资源借助于外部最优秀的专业化资源予以整合，达到降低成本、提高绩效、提升企业核心竞争力和增强企业对环境应变能力的一种管理模式。

从外包地域来看，服务外包可以分为离岸外包、近岸外包和在岸外包。离岸外包和近岸外包都是指跨越国境的服务外包，离岸外包如美国对印度的外包。近岸外包特指相邻国家之间的服务外包，相邻国家由于语言文化、风俗习惯等因素，开展服务外包更为便利，如美国对加拿大、墨西哥的外包。在岸外包是指外包商与其外包供应商来自同一个国家，外包工作在国内完成。在国际分工程度日益加深的背景下，由于信息技术的发展和贸易壁垒的降低，全球性的服务业转移主要以离岸外包的形式展开。

从发展阶段看，服务外包分为信息技术外包服务（ITO）、业务流程外包服务（BPO）和知识流程外包（KPO）。ITO主要是指系统操作服务、系统应用管理服务技术支持管理服务的外包。BPO是指企业检查业务流程或相关职能，并将这些职能外包给服务供应商，并由服务供应商对流程进行重组的活动。ITO和BPO都是基于IT技术的服務外包，ITO强调技术，涉及成本和服务；BPO关注业务流程，解决的是相关业务的效果和运营的效益问题。KPO是将位于价值链高端的知识创新和研发环节外包。知识流程外包随着近年来知识经济的发展迅速崛起。从ITO-BPO-KPO的发展路径来看，其业务流程越来越复杂，整合程度不断提高，对专业能力、创新能力的要求也越来越高，为承接服务外包企业带来的附加值也不断增加，形成一个从低级向高级发展的过程，体现了服务外包的三个发

展阶段。

大类	中类	小类	适用范围
信息技术服务外包 (ITO)	软件研发及外包	软件研发及开发服务	用于金融、政府、教育、制造业、零售、服务、能源、物流和交通、媒体、电信、公共事业和医疗卫生等行业，为用户的运营/生产/供应链/客户关系/人力资源和财务管理、计算机辅助设计/工程等业务进行软件开发，定制软件开发，嵌入式软件、套装软件开发，系统软件开发软件测试等
		软件技术服务	软件咨询、维护、培训、测试等技术性服务
	信息技术研发服务外包	集成电路设计	集成电路产品设计以及相关技术支持服务等
		提供电子商务平台	为电子贸易服务提供信息平台等
		测试平台	为软件和集成电路的开发运用提供测试平台
	信息系统运营维护外包	信息系统运营和维护服务	客户内部信息系统集成、网络管理、桌面管理与维护服务；信息工程、地理信息系统、远程维护等信息系统应用服务
		基础信息技术服务	基础信息技术管理平台整合等基础信息技术服务 (IT 基础设施管理、数据中心、托管中心、安全服务、通讯服务等)
	业务流程外包服务 (BPO)	企业业务流程设计服务	
企业内部管理数据库服务		为客户企业提供后台管理、人力资源管理、财务、审计与税务管理、金融支付服务、医疗数据及其他内部管理业务的数据分析、数据挖掘、数据管理、数据使用的服务；承接客户专业数据处理、分析和整合服务	
企业运营数据库服务		为客户企业提供技术研发服务、为企业经营、销售、产品售后服务提供的应用客户分析、数据库管理等服务。主要包括金融服务业务、政务与教育业务、制造业务和生命科学、零售和批发与运输业务、卫生保健业务、通讯与公共事业业务、呼叫中心等	
企业供应链管理数据库服务		为客户提供采购、物流的整体方案设计及数据库服务	
知识流程外包 (KPO)			知识产权研究、医药和生物技术研发和测试、产品技术研发、工业设计、分析学和数据挖掘、动漫及网游设计研发、教育课件研发、工程设计等领域

2、服务外包产业特征

(1) 从生产角度看，具有低消耗、低污染、信息技术承载度高的特点

服务外包产业的核心生产要素是智力、信息、知识和技术等无形资产，人力资本的投入在服务外包产业投资构成中比重较大，物质资本的投入占较小比例。从资源的载体看，服务外包的贡献度约是来料加工制造业的20倍，而能耗却只有制造业的20%，占地面积少，污染小，单位面积产值高，因此，服务外包产业具有低成本、低消耗和低污染的突出优势。从生产看，信息技术外包、业务流程外包和知识流程外包都以信息技术为承载体，信息技术承载度高。

(2) 从经济功能角度看，具有高成长、高附加值和吸纳就业能力强等特点

国际服务外包具有市场规模潜力大、产业发展持续成长性好的特征。联合国贸发会议估计，未来5-10年全球服务外包市场将以30%-40%的速度递增，产业成长性良好。服务外包的增值幅度通常达到30%以上，有时甚至高达100%，具有高附加值性。作为智力密集型产业，对于产业结构升级，提高劳动力素质，吸纳就业，尤其是大学生就业具有十分积极的意义。

(3) 从产业布局角度看，具有发包方与接包方比较集中的特点

随着经济全球化的发展，欧美国家产业转移速度加快，越来越多的外包以离岸的方式进行。当前及今后一段时间，全球外包市场发包方仍将主要集中在美、欧、日等发达国家。由于一些发展中国家的人力资源优势，工资水平较低，又由于政治稳定、经济环境及法律环境方面的因素，中国、印度、爱尔兰、菲律宾和俄罗斯等20多个国家仍将是全球外包市场的主要承接国。全球服务外包转移方主要有两种选择倾向：一种是以美国的离岸服务外包方式为特征，主要选择印度、中国、菲律宾等距离较远、成本低廉、人才丰富的区域；另一种以欧洲和日本的近岸外包方式为特征，主要选择与本国距离较近和文化接近的区域进行服务外包，如英国选择爱尔兰，日本、韩国趋向于中国。

(4) 从市场竞争角度看，具有竞争激烈，规模化效应的特点

当前，许多国家和地区已经认识到服务外包行业巨大的潜在市场规模及其对经济健康发展的促进作用，已经根据自身优势竞相进入该领域，力争成为领先的离岸服务外包目的地。在该领域内，各国均具备独特的价值定位和优势：爱尔兰、东欧与发包方具有地域接近性；印度、中国、菲律宾拥有大量低成本人才库；澳大利亚等拥有与发包方的语言文化联系以及大规模可利用的基础设施；随着许多国家和地区将服务外包行业确定为国家发展的战略重点，国家层面上承接服务外

包的竞争越来越激烈，成为国家与国家之家的竞争。在市场竞争中，规模效应对服务外包产业，尤其是信息技术外包至关重要，规模越大，产业发展就越容易发生裂变式的快速扩张。

(二) 服务外包产业发展背景

1、国际背景

服务外包产业是在经济全球化的大背景下，随着新一轮世界产业结构调整而出现的新兴产业之一，是国际产业分工发展到新阶段的产物，是发达国家转换和提升产业结构的必经之路，已经成为发展中国家承接发达国家产业转移，与世界经济接轨的重要支柱产业。发达国家将产业价值链中非核心部分外包出去，集中于核心竞争力，以降低成本，提高核心竞争力，从价值链的高端获得更高的利润。美国、欧洲、日本等发达国家为主要发包国，印度、中国、东欧、爱尔兰等国家和地区为主要接包国，并从国家层面上对服务外包产业高度重视。服务外包产业已经成为国与国之间的竞争。随着全球化程度的加深，服务外包产业的规模不断扩大，发达国家产业转移的速度越来越快。

2、国内背景

(1) 发展服务外包产业是壮大现代服务业，促进产业结构升级的重要手段

发展服务外包能够大大提升中国的现代服务业水平。新兴服务业的知识高度密集特征以及其高渗透性与高辐射性使其更深入更紧密地与其他产业融合，不再是生产率远远落后于制造业的辅助部门和累赘部门，而成为创新活动的重要环节。通过承接服务外包，推动中国服务业分工深化，服务效率提高，服务业产业收入和就业增加，进而提高服务产业和整个经济的运营效率和竞争力，推动经济向服务型经济转变，提升发展现代服务业，优化产业结构。

(2) 发展服务外包产业是缓解我国资源与环境压力，促进就业的重要渠道

服务外包环节，相对接包国而言为高技术密集型，相对发包国而言为低技术密集型，但对服务外包承接国来说，服务外包与制造外包相比，服务外包不需要大量实物投资、资源消耗低、环境污染少，而且技术含量和附加值更高，发展服务外包可以增加较高的水平的就业，而对于发包国来讲，将部分低端服务岗位转

移出去有利于创造新的更高水平的就业机会，也可以提升就业结构。截至2008年底，中国服务外包企业达3302家，从业人员52.7万人，吸纳就业人数的增长速度明显。

(3) 发展服务外包产业是加速区域创新要素集聚，提升自主创新能力的的重要途径

服务外包是社会分工不断细化与IT技术发展相结合的产物，服务外包本身就是一种管理创新，大力发展服务外包业务能够促进创新能力的提升。通过承接国际服务外包，有利于我国吸收先进的技术和管理经验，进而带动自身技术和管理升级。同时，承接国际外包，为国内企业提供了一个从其他国家学习的渠道，具有非常明显的“技术外溢”效应。承接服务外包要求发包方必须具有较强的承接能力，这就迫使承接方要不断提升自身专业能力和核心竞争力，提供更加专业的服务，从而带来整个行业创新能力的提高。目前金融危机的影响还没有完全消退，中国企业通过培育自主知识产权和自主品牌、着力推进自主创新的研发投入，能够大大提高自身的接包实力；而服务外包接包企业实力的增强又为企业形成技术优势、创新优势、不断切入垂直市场奠定了重要的基础，企业的创新必将推动整个行业的创新。

(4) 发展服务外包产业是贯彻科学发展观的必然选择

当前，如何在全球竞争中保持强劲的竞争力，如何使发展可持续，保持自然生态与文化生态的平衡，保持经济、政治、文化、社会的和谐，成为国家必须做出的战略选择。服务外包产业是新一轮世界产业结构调整而出现的新兴产业，是国际产业分工发展到新阶段的产物，是保持和推动中国社会经济平衡发展的新兴业态，也是中国参与国际经济竞争的必由之路。

(三) 服务外包产业发展模式

发展模式是在既定的外部环境和内部因素的基础上，由内外部因素相互作用、相互组合所反映出来的因素的组合方式和资源的利用方式。服务外包产业发展模式可以从多个角度去理解，既可以从产业本身的特点去理解，也可以从影响产业发展的外部环境去理解。

国际服务外包市场的竞争日趋激烈，各国跨国公司的服务外包模式并不相

同。而服务的无形性、不可分离性、可变性和易消失性特征决定了服务外包与制造外包是存在较大差别的，其外包模式也必然不尽相同。我国已成为名副其实的“世界工厂”，是各跨国公司离岸制造外包的首选国，因此，分析研究美国、日本、印度、欧盟等国家和地区跨国公司的服务外包模式，对我国承接国际服务外包业务具有深远的现实意义。

1、服务外包市场主要发包模式

(1) 美国模式：倒T型离岸服务外包模式

服务外包在提高公司生产要素整合能力、节约成本等方面起到了重要作用。美国大型跨国公司广泛采用事业部制组织结构来管理企业，外包决策在事业部层就可以做出。各事业部具有较大的权利，彼此之间相对独立，其所开展的业务价值链环节也各不相同。在这种情况下，各事业部从自身利益出发，纷纷将各种辅助性或非核心的服务活动整体外包出去，即直接将某些不影响企业核心能力的价值链环节外包给印度等成本低、质量有保证的国外企业来运营。实行业务外包后的公司比外包前显得更精干，使得公司能更好地将企业资源集中到核心业务中去。外包后的公司业务部门减少，管理更加简单，组织结构犹如一个倒立的大写英文字母T，因此，美国公司的离岸服务外包模式被称为倒T型模式。

(2) 欧盟：橄榄型离岸服务外包模式

欧盟的离岸服务外包业务开展得较晚，总量也不太多，但是发展非常迅速。欧洲国家中除了英国与美国大致相似外，其它欧盟国家尤其是德国、法国和荷兰的跨国公司在开展离岸服务外包的过程中，由于受到各自严厉的劳动法规约束和自身市场情况的限制，不能随意解聘雇员，因此欧盟跨国公司一般将各事业部业务所属的价值链环节中附加值低的业务进行重新组合后，形成一个新的服务于整个公司的外围业务事业部，再将新事业部中绝大多数符合法律规定的业务进行离岸外包。组织结构犹如一个橄榄型，欧盟的离岸服务外包模式因此被称为橄榄型模式。

(3) 日本：金字塔型离岸外包模式

日本企业间的关系是金字塔型的，在金字塔顶端的企业处于支配地位，与它形成直接供给关系的企业称为一级接包商，与一级接包商形成直接供给关系的企

业称为二级接包商，如此类推。上下游企业因长期业务形成了固定的业务路径及彼此信赖的企业间和人际间的稳定关系，这造就了日本企业间特有的金字塔型结构关系。日本的最终用户在发包的时候，不仅希望总接包商具有很深的行业知识与业务咨询能力，并与本企业有良好的信任关系，还希望他有足够的资金抗风险能力和在日本本地承担法律责任的能力。因此，总接包商一般都是日本本地规模较大的企业。由于日本文化的原因，客户不会清楚地将自己的需求用严格的文档方式表达出来，总接包商需要根据客户的业务特点，边与客户沟通，边进行系统的咨询、策划、设计，这要求总接包商对用户的业务细节非常了解。因此国外厂商不太可能进入日本的总接包商行列。在日本，能够作为总接包商承接大型客户系统开发的企业只有30多家，如NEC、SONY和富士通等。这些企业往往控制着软件设计等高端业务，在对整个项目过程进行认真切割后，再将那些技术含量较小的低端业务外包给中国等临近国家。中国企业只能接到一些被转了二手、三手甚至更多手的包，因此我国承接的日本软件外包规模普遍较小。

2、服务外包主要承接国发展模式

(1) 印度模式：产业链完善，产业集聚化发展

印度服务外包产业的增长成为全球服务贸易发展的典范。目前，印度的软件出口到全球105个国家和地区，出口额已经超过了印度全国出口总额的20%。印度服务外包的规模、质量和成本综合指数名列世界第一。印度服务外包的特点是：

产业链完善，业务范围广。印度的服务外包涵盖了产业链的上下游。业务范围涉及ITO、BPO、KPO，为客户提高全面的解决方案。近年，随着印度服务外包产业的发展，印度更倾向从软件外包向价值链中高端的业务流程外包和知识流程外包转型。

产业集中度高，质量管理严格。印度服务外包在Wipro、TCS(塔塔)、Satyam(萨蒂扬)和Infosys等龙头企业的带领下，软件外包产业迅速扩张，目前已经承接了美国的绝大部分发包业务。印度排名前十位的软件企业其员工人数占全部印度软件设计企业员工总数22%，排名前十位的软件企业产值占印度全部软件设计开发产值的42%。凡10名员工以上的企业必须通过ISO9000标准认证，印度是世界上通过ISO9000质量体系认证最多的国家。印度还引进SEICMM认证，是全球通过

CMM5级认证最多的国家。通过严格的软件开发过程管理，树立了印度软件外包高质量、低成本、按时间、守合同的形象，赢得了国际客户的信任。

政府主导推动产业集聚。印度大多数软件出口企业集中在班加罗尔、孟买和海德拉巴，其中数量仅占10%的大公司就拥有90%的市场份额。从六十年代开始，印度中央政府把重点国防和通讯研究机构，如科学研究所、国家航空研究所、雷达电子发展公司等设在班加罗尔，使该市的信息技术产业得到迅速发展。印度政府从二十世纪八十年代起就对班加罗尔等地的IT业发展给予了充分的政策扶持，有效促进班加罗尔软件外包发展，形成产业集聚。产业集聚效应使得印度软件企业在外包业务上降低了交易成本，开拓了更多海外市场，催生了当地的相关产业。

(2) 爱尔兰模式：市场主导发展，充分发挥近岸地理优势

爱尔兰根据国际市场的需求进行研发，接受外包代工订单(以软件工程、项目为主)，以非自有品牌软件产品和服务的出口，深度参与国际分工，形成了自身的发展模式。

市场导向明显。爱尔兰密切联系市场需求，选择软件本地化作为发展软件产业的切入点。根据欧洲市场20多种不同语言的实际需要，将自己定位为大型软件跨国公司的产品欧化版本的加工基地，进入欧洲市场的“桥头堡”。成为世界大型软件公司进入欧洲市场的门户和集散地，全球最大的软件本地化服务供应基地。爱尔兰具有较强的软件综合研发能力，处于国际先进地位。

政府保障体系完善，资金支持充足到位。爱尔兰政府系统强化对服务外包产业的促进和管理，在各个环节都设立相应部门或机构履行职责。尤其在政策实施环节，政府专门设立了爱尔兰企业局，以保证政策实施到位，企业局为本土公司的新设与发展提供政策及资金等各方面的扶持。爱尔兰政府还致力于积极扶持电子商务的发展。在知识产权、专利等方面沿袭欧洲惯例，有着严格、有效的法律规范。并且，政府特别重视对软件产业的发展提供直接的资金支持，保证爱尔兰的软件外包企业不用担心资金链断裂，从而可以投入更多的时间和精力到软件开发和设计上。

充分发挥地缘优势，承接近岸外包。爱尔兰是欧元区中少数的以英语为母语的 国家，是欧元区国家，经济发展以欧洲大市场为依托。与欧美的天然联系使很多欧美公司优先考虑到爱尔兰投资。作为欧盟的成员国，欧盟成员国公民在爱尔兰

兰享有务工自由，劳动力流动非常便捷。爱尔兰利用自身的这种独特的优势大力发展面向欧洲非英语国家用户的软件本地化活动。吸引了欧盟区内许多双语乃至多语种的技术人才，为软件外包和业务流程外包提供了人力资源保障。

(四) 中国服务外包产业发展中存在的问题

1、产业规划和园区建设的同质化倾向比较严重

各地政府因地制宜，采用区域错位等策略，鼓励和扶持适应各地特点和情况的服务外包产业。如上海大力发展金融服务外包，宁波鼓励发展物流外包等，形成产业集聚区，但由于长三角地区、珠三角地区等区域产业结构的趋同化，并且由于缺乏整体指导和规划，有相当一部分城市在服务外包产业的规划和园区建设方面没有结合本地实际制定长远战略规划，而是盲目跟风，以至于出现了一批功能相同或相近的园区。城市间在招商引资、接包等方面的竞争激烈，区域性竞争加强的趋势日益呈现。政府应该更加注重对本地区产业的指导和定位。

2、企业规模偏小、产业提升带动力弱

服务外包发包商特别是离岸发包商在选择接包企业时，接包商的企业规模是发包方考虑的一个重要因素。就服务外包交易方式来说，目前国际上流行的模式是集约化发包，即先发总包，然后由总接包商再逐级分包，一般只有规模较大的企业才有能力接到总包，总包和分包之间利润存在较大差距。中国大部分服务外包企业都还刚起步，规模和品牌效应不大，吸引大订单比较困难。缺乏龙头企业，产业提升带动力弱。

3、载体建设和管理内容方式亟需提升

载体建设是服务外包产业发展的基础和依托，配套设施建设更是载体建设的重要方面。我国很多服务外包园区地理位置较偏远，配套设施建设相对滞后，没有跟上载体建设的步伐，对大型企业和领军人才入驻的吸引力下降，一定程度上制约了载体对服务外包产业的支撑力度。

发展服务外包产业，对知识产权保护、信息安全、商业秘密保护情况等要求

较高，目前尚没有针对服务外包行业知识产权保护的专门立法，各载体软环境建设方面还不到位，还没有形成适合服务外包发展的良好的产业生态环境。

4、高端与低端人才匮乏，人才能力结构有待提升

首先，尽管我国服务外包人才和机构增长迅速，但绝对数量和机构上较印度等国不足。从人才结构上看，我国软件人才呈橄榄形状，高端和低端人才相对不足，中低层程序开发人员较多。中国的技术型人才在语言方面也处于劣势。在国内，既懂专业知识又能用英语跟国外客户流利沟通的人才比较短缺。

5、产业的融资比较困难

由于目前中国服务外包企业普遍规模偏小，处于起步阶段，因此对服务外包企业价值评估困难、投资风险较大。融资难已成为制约中国各城市服务外包产业快速发展的普遍难题。需要政府拓宽融资渠道，加大对服务外包产业的资金扶持和政策倾斜。

二、2013年中国服务外包产业发展现状和特点

（一）发展现状

1、产业规模

中国服务外包产业规模呈现快速增长。近年来，在国家的政策引导和支持下，我国服务外包产业发展迅猛，产业规模持续扩大，产业链由低端逐渐向高端延伸，呈现强劲发展势头。目前，服务外包产业已作为一个独立的产业不断发展壮大，同时也为相关产业的发展提供相关支撑。

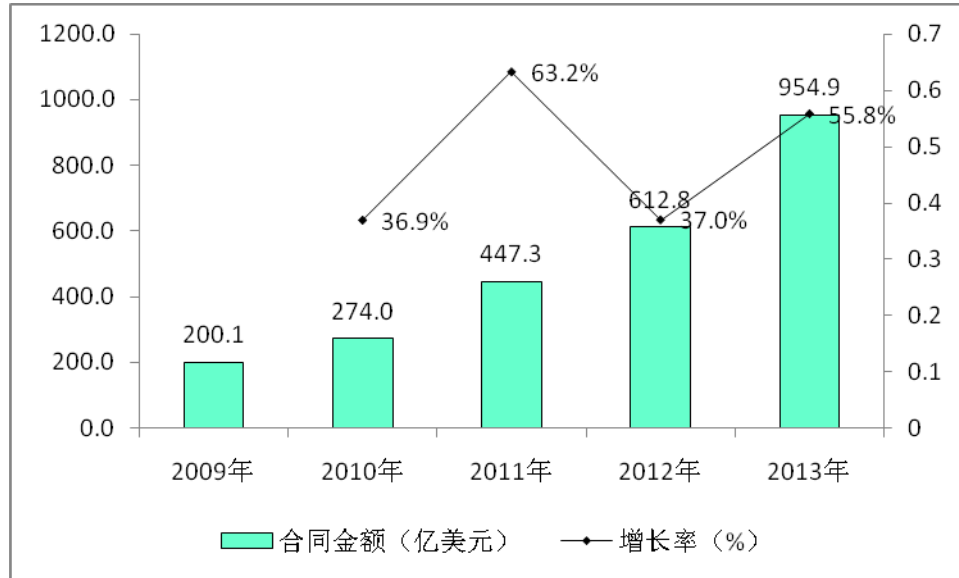
2009-2013年全国服务外包企业承接服务外包合同金额由200.1亿美元增加到954.9亿美元，年均增长47.8%；合同执行额由100.0亿美元增加到638.5亿美元，年均增长59.0%。其中，2009-2013年承接的离岸服务外包合同金额由147.7亿美元增加到623.4亿美元，年均增长43.3%；离岸服务外包合同执行额由100.9亿美元增加到454.1亿美元，年均增长45.7%。

表 1 2009-2013 年全国服务外包企业承接服务外包合同金额

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
合同金额(亿美元)	200.1	274.0	447.3	612.8	954.9
增长率(%)		36.9%	63.2%	37.0%	55.8%

数据来源：商务部 2014，01

图 1 2009-2013 年全国服务外包企业承接服务外包合同金额



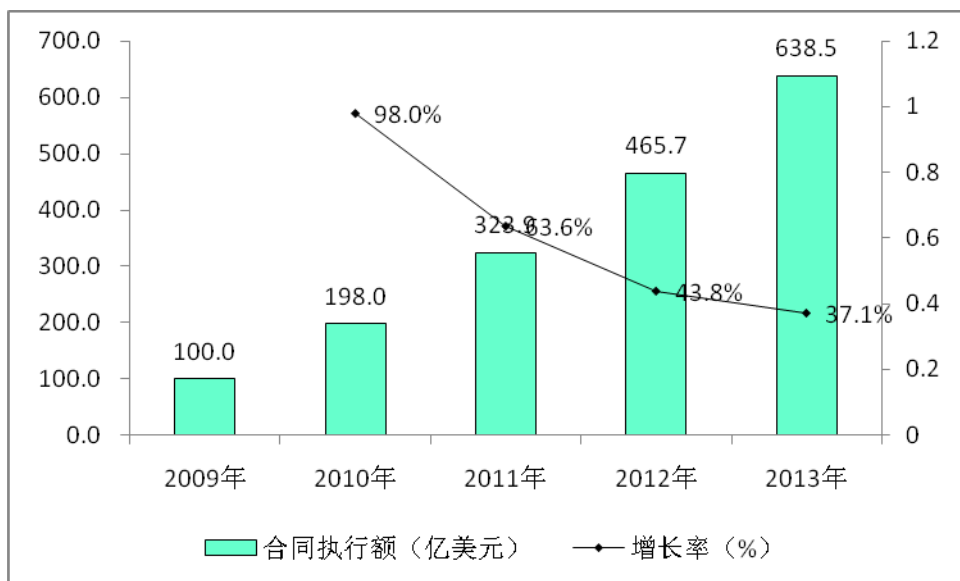
数据来源：商务部 2014，01

表 2 2009-2013 年全国服务外包企业承接服务外包合同执行金额

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
执行金额(亿美元)	100.0	198.0	323.9	465.7	638.5
增长率(%)		98.0%	63.6%	43.8%	37.1%

数据来源：商务部 2014，01

图 2 2009-2013 年全国服务外包企业承接服务外包合同执行金额



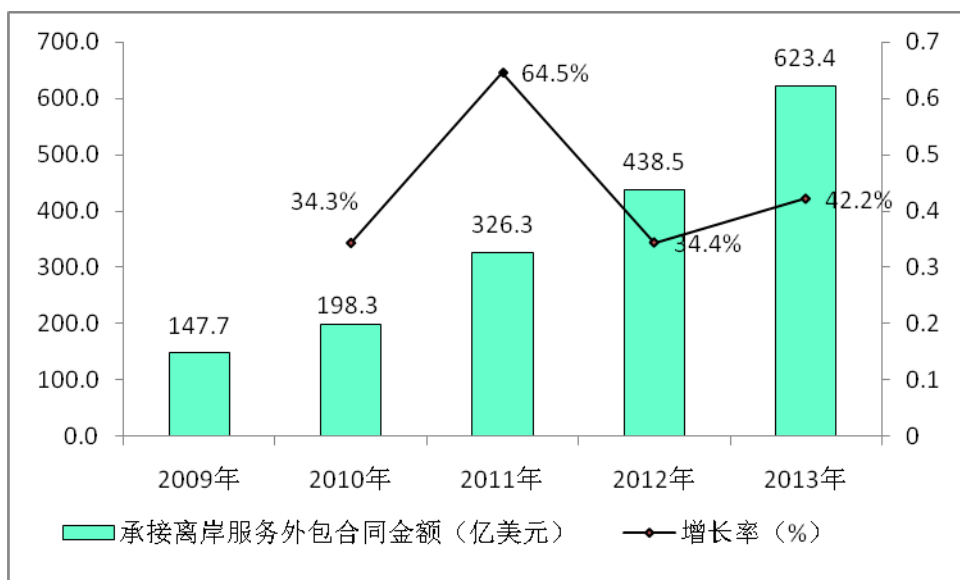
数据来源：商务部 2014, 01

表 3 2009-2013 年全国服务外包企业承接离岸服务外包合同金额

	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
离岸服务外包合同金额 (亿美元)	147.7	198.3	326.3	438.5	623.4
增长率 (%)		34.3%	64.5%	34.4%	42.2%

数据来源：商务部 2014, 01

图 3 2009-2013 年全国服务外包企业承接离岸服务外包合同金额



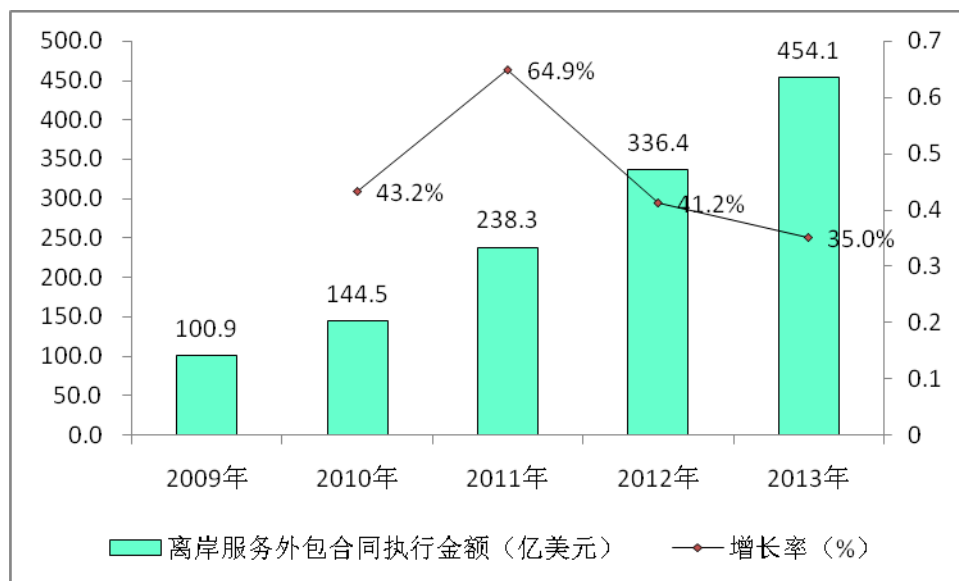
数据来源：商务部 2014, 01

表 4 2009–2013 年全国服务外包企业离岸服务外包合同执行金额

	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
离岸服务外包合同金额（亿美元）	100.9	144.5	238.3	336.4	454.1
增长率（%）		43.2%	64.9%	41.2%	35.0%

数据来源：商务部 2014，01

图 4 2009–2013 年全国服务外包企业离岸服务外包合同执行金额



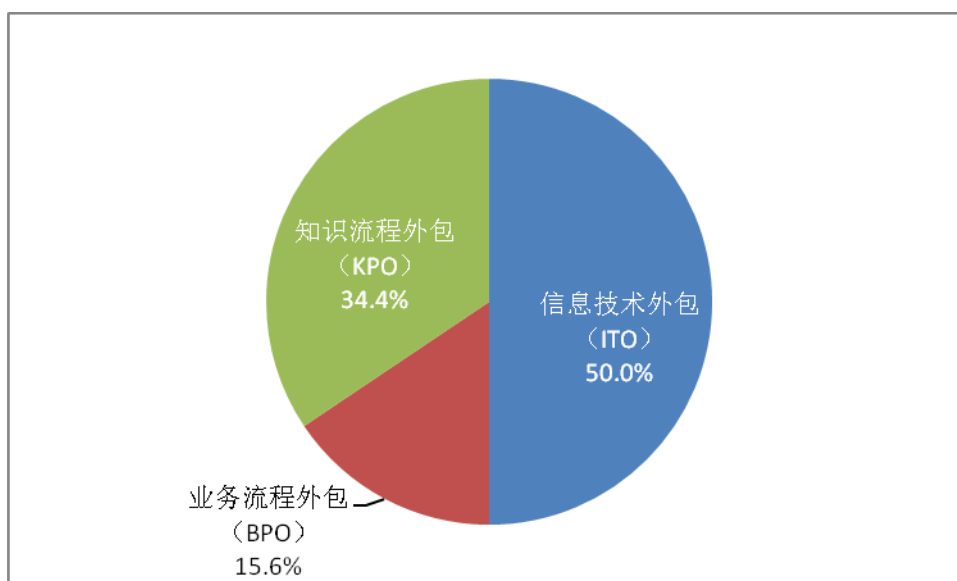
数据来源：商务部 2014，01

2、产业结构

（1）业务结构

2013 年，我国服务外包业务仍以信息技术外包为主。2013 年，信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）分别占比 50.0%、15.6% 和 34.4%，合同签订额分别为 311.7 亿美元、97.2 亿美元和 214.5 亿美元。随着信息技术的不断应用，BPO 和 KPO 的业务范围也随之不断地开拓和发展。ITO 的发展受网络和软件技术等信息技术发展速度的影响，而同 ITO 相比，BPO 和 KPO 则是基于客户需求的不断更新和变化，其发展更为活跃、迅速和深入。我国特有的资源优势、性价比高的理工科人力资源、日益高涨的市场需求均为发展 BPO 和 KPO 服务外包提供了先决条件，产业发展具有明显增长空间。

图 5 2013 年中国服务外包业务结构



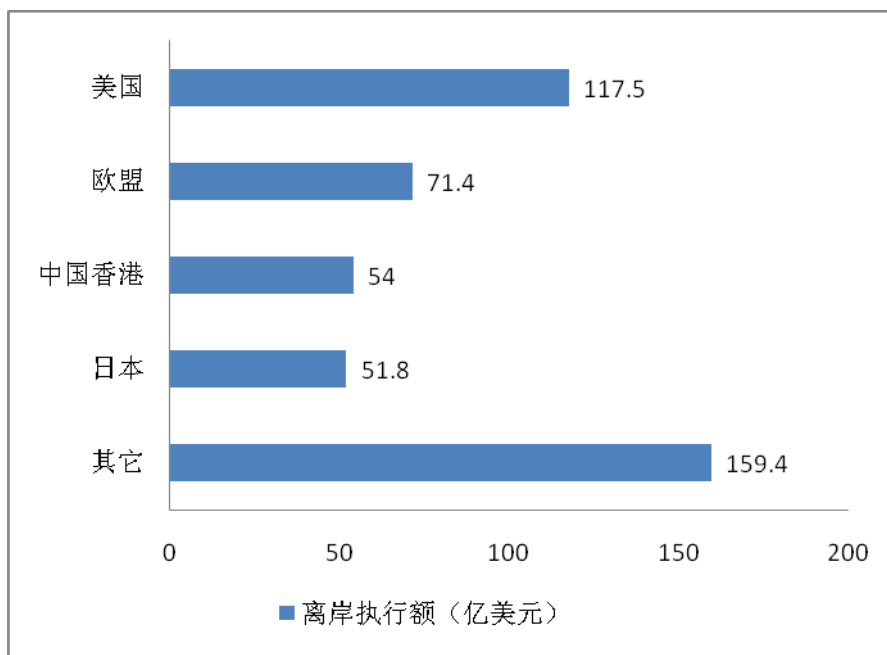
数据来源：商务部 2014，01

(2) 离岸外包来源地结构

2013 年，中国离岸市场仍然实现了快速增长。2013 年全年离岸服务外包合同签约金额 623.4 亿美元，同比增长 42.2%；合同执行金额 454.1 亿美元，同比增长 35.0%。

美国、欧盟、中国香港、日本仍然是主要的离岸业务来源地，来自这四个区域的离岸合同执行额分别为 117.5 亿美元、71.4 亿美元、54.0 亿美元和 51.8 亿美元，占总执行额的 25.9%、15.7%、11.9%和 11.4%，合计占比 64.9%。

图 6 2013 年中国离岸服务外包来源地结构



数据来源：商务部 2014，01

3、产业环境

(1) 服务全球化

中国服务外包产业将在服务全球化中扮演越来越重要的角色。随着服务全球化快速推进，中国服务贸易规模继续扩大，2000—2013 年，中国服务进出口总额从 660 亿美元增长到 5396.4 亿美元，年均增长 17.5%。服务出口中，高附加值服务出口继续稳步增长，成为服务贸易结构调整的重要推动力。其中，金融服务出口增速居首，达 54.2%；咨询出口增长 21.2%；保险服务出口增长 20%；计算机和信息服务出口增长 6.8%。《服务贸易发展“十二五”规划纲要》，指出“十二五”期间我国将大力发展服务贸易，打造“中国服务”品牌，2015 年我国服务贸易进出口总额将达 6000 亿美元，年均增速超过 11%。未来服务全球化的趋势将更加明显，中国占世界服务业及出口总额的比重将继续增大。另外，发达国家跨国公司实行核心竞争力战略，越来越多地将流程控制、研发设计、客户服务、市场营销等许多业务活动全面外包，在服务全球化下中国的服务外包产业将面临更大的机遇。

(2) 两化深度融合加速了服务外包内需市场的释放

在信息技术应用日益广泛和深入的背景下，中国政府加大力度推进信息化和

工业化融合，发展新型工业，促进生产性服务业的发展。目前工业制造业价值链各环节已经发生重大变化，高附加值环节不断向产业链的上下游两端转移，研发服务和现代服务业逐渐成为一个独立的产业实体，“服务型制造”越来越深入人心，服务型企业、服务型城市越来越多。“服务型制造”的一个重要驱动因素就是信息技术和先进制造技术的深度融合，其不仅推动了制造业生产方式的进步和变革，同时释放更多的服务型业态，例如研发服务业，采购物流服务，人力资源服务、营销服务等，两化融合的深入推进促使制造业分工不断专业化，更多的服务被释放出来，服务外包产业发展机会越来越大。

(3) 新兴服务外包细分市场不断涌现，提供新的发展动力

数据管理、数据分析、云计算、下一代互联网、计算机和信息或网络安全、数据隐私、社交网络、用户体验等新技术的出现和发展，产业跨界融合趋势明显，为外包服务供应商提供大量的机会，新兴服务外包细分市场不断涌现。随着新技术、新模式、新业态逐步走向成熟并相互融合，围绕下一代平台的软件和信息服务外包将会面临新的发展机遇，拥有广阔发展空间。例如在云外包、电子商务、移动互联网、物联网、数字内容与文化创意、大数据与商业分析等领域的新机会将会不断涌现，产业规模和发展商机巨大。其中云计算的出现更是极大地推动企业转型，未来会有超过 50%的企业都会使用云计算，而目前全球云计算服务市场规模已经达到 172 亿美元，中国有很多接包商已经在布局云计算，包括为政府、金融、电信等机构提供公有云或私有云的服务，包括前期部署、后期运营维护等，云计算为服务外包企业增加服务形式、创新服务内容、拓展服务范围提供了巨大的发展空间。

(4) 企业经营成本上升，服务外包企业逐步向二三线城市转移

随着中国经济发展速度放缓和企业经营成本的上升，中国服务外包区域格局将会发生变化。目前，中国服务外包产业已形成“示范城市与非示范城市”、“东部沿海与中西部”的阶梯分布，使得我国的服务外包产业主要集中在环渤海、长三角和珠三角地区。成本是驱动中国服务外包产业由东南沿海向中西部转移的重要因素。随着土地、水电、人力等成本的上升，国内外服务外包企业已将其业务向中西部的昆明、成都等地进行转移，中国服务外包发展面对的市场范围将会扩大，中西部面临服务外包产业发展的重要机遇。

(二) 基本特点

1、服务外包产业呈现逆经济周期性

服务外包产业与经济发展周期相比，呈现逆经济周期的特点。虽然近两年全球经济发展增速下降，但各国发包企业寻求降低成本途径的紧迫性较强，客观上反而促进了服务外包产业的发展。目前国际和国内经济发展趋缓的形势为中国服务外包企业提供了更多发展机会，2013年服务外包产业规模增速达到50%以上，超过2012年增速18个百分点。

2、产业目标和路径选择体现城市特质

各个城市根据自身的特点，因地制宜制订了发展目标，并建立了各种服务外包产业的基地和园区，为服务外包产业的发展提供了良好的基础环境。如大连根据自身条件，以软件外包为服务外包产业发展的突破口，形成鲜明特色，成为全国唯一一个“软件产业国际化示范城市”。成都市依托自身资源优势和产业发展水平，把数字内容和金融后台确定为服务外包发展的重要领域。武汉立足自身地理、交通、商业、人才及生活成本、人力成本较低的优势，在发展软件外包的同时，瞄准新兴的金融后台服务业。上海市依托人才优势和基础设施优势，力争成为长三角服务外包城市的领头羊，以ITO为主导，以高端服务外包为发展方向，争取往产业链高端发展。

3、产业聚集初步形成，城市外包服务水平有效提升

国内初步形成了以北京、上海、大连、深圳等重点城市为核心的服务外包聚集地，其中华北以北京为核心，华东以上海为中心，东北以大连为中心，华南以深圳和广州为中心的竞争格局。各个城市在服务外包市场开拓、服务外包人才培养引进、服务外包公共服务平台运营、服务外包政策优惠、服务外包品牌塑造等方面的建设上下了较多的功夫，随着服务外包发展环境的完善，不少城市服务外包产业发展取得了较好的承接。

4、产业链由低端向高端逐渐延伸

随着经济全球化的不断加深和高新技术产业的发展，价值链之间的分工逐步细化，越来越多的企业愿意将内部的研发设计、测试等环节进行独立，实施服务外包。2013年，我国知识流程外包（KPO）达到214.5亿美元，占比34.4%，较

2012 年提高 6 个百分点。目前，我国服务外包产业开始从产业链的中低端逐步向生物医药研发、技术研发、工业设计、检验检测等高端业务拓展。

5、国内产业升级迫在眉睫，市场广阔和人才优势等加速了服务外包的发展

中国制造业企业普遍面临经营成本提高、环境压力加大等新问题，越来越多的企业认识到，可以通过服务外包的方式有效降低综合成本、优化资源配置、提高市场竞争力。一些优势产业比如电子信息产业、汽车零部件制造等，目前还处于产业加工链的低端环节，缺乏核心技术的自主研发能力，如果能够在研发方面加大投入比例，将有助于加快转变经济发展方式、调优调高调轻经济结构，使中国由高能耗、高污染的重工业制造模式向高科技、高利润的轻型模式转变。特别是十大产业振兴规划（石化、钢铁、能源、船舶、轻工业、纺织、汽车、装备制造、电子信息和有色金属行业）、和正在实施的七大战略性新兴产业规划（新能源、节能环保、新能源汽车、新材料、新医药、生物育种和信息产业），激发了更多的外包需求服务，中国在岸市场和离岸市场的潜力不断扩大。

6、软件与信息服务外包占主导领域，但整体仍处于中低端环节

中国软件和信息服务业的快速发展，为服务外包行业奠定了技术基础，成为服务外包的主导，但是整体来看，软件服务外包仍处于软件产业的中低端环节，“中国 IT 外包企业研发能力十强”的文思海辉、博彦、东软、网新等企业，其服务外包主要集中在产品开发、产品测试、产品制造等低端环节，高端的研发设计与自主创新不足，在时机成熟的时候，应该进入高端垂直行业市场，获得高附加值的利润。

7、就业带动性大

服务外包产业是现代服务业的重要内容，具有吸纳就业能力强的特点。服务业总的来说是劳动密集型产业，是吸纳就业人口天然的“蓄水池”，欧美发达国家服务外包的项目，主要是技术含量较低的劳动密集型服务，由于劳动力成本过高，保留这些服务显然是不经济的，而对于劳动力资源丰富的国家来说，通过承接服务外包，则可以大大缓解劳动就业的压力。发达国家服务业劳动就业的比重占到了 65%，中等和不发达国家服务业劳动就业比重也接近 50%，中国只有 33%。发展服务业可以大量吸收中国的剩余劳动力，根据商务部统计数据，2013 年全国 24,818 家服务外包企业吸纳就业人口 536.1 万人，其中大学（含大专）以上

学历 355.9 万人，占总数的 66.4%。

三、2013年深圳市服务外包产业发展状况

(一) 政策环境

服务外包是经济全球化背景下，深化专业分工、提高效率、优化企业核心竞争力的一种重要生产方式。发展服务外包的意义绝不仅仅是增加了产值和利润，更重要的是促进了我国经济发展方式的转变和经济体制改革，对实现“保增长、扩内需、调结构、惠民生、促就业”等目标，具有十分重要的战略意义，国家对此高度重视。国家陆续出台一系列政策，引导和促进服务外包产业发展。

近年来，国家不断完善扶持服务外包产业发展的各项政策，全方位多角度支持服务外包产业发展的政策体系基本形成，为服务外包产业的发展创造了良好的政策环境。政府不但从给予服务外包行业具体的政策支持(详见表 1)，而且把服务外包产业提高到战略的高度，成为发展现代服务业的重要一环，把服务外包产业纳入“十二五”规划，积极编写《中国国际服务外包业“十二五”发展规划》，为服务外包产业的发展提供更加科学的引导。国务院颁布的《进一步鼓励软件产业和集成电路产业发展的若干政策》明确提出，要大力发展国际服务外包业务，积极引导企业将信息技术研发应用业务外包给专业企业；鼓励政府部门通过购买服务的方式将电子政务建设和数据处理工作中的一般性业务发包给专业软件和信息服务企业。

表 5 2009-2013 年服务外包产业政策

政策名称	文号
关于进一步促进服务外包产业发展的复函	国办函(2013)33号
中国国际服务外包业“十二五”发展规划	商服贸发[2012]431号
进一步鼓励软件产业和集成电路产业发展的若干政策	国发[2011]4号
关于做好2011年度支持承接国际服务外包业务发展资金管理工作的通知	财企[2011]69号
关于技术先进型服务企业有关企业所得税政策问题的通知	财税[2010]65号
工信部关于鼓励服务外包产业加快发展及简化外资经营离岸呼叫中心业务试点审批程序的通知	工信部通字[2010]550号
关于在江苏、浙江两省开展地方高校计算机学院培养服务外包人才试	教高厅函[2010]34号

点工作的通知	
关于进一步做好促进服务外包产业发展有关工作的通知	人社部发[2010]56号
关于支持和鼓励服务外包企业海外并购的若干意见	商合发[2010]358号
关于示范城市离岸服务外包业务免征营业税的通知	财税[2010]64号
海关总署商务部关于全面推广实施国际服务外包业务进口货物保税监管模式的通知	署加函[2010]281号
银行业金融机构外包风险管理指引	银监发[2010]44号
财政部商务部关于做好2010年度支持承接国际服务外包业务发展资金管理工作的通知	财企[2010]64号
国务院办公厅关于鼓励服务外包产业加快发展的复函	国办函[2010]69号
国家发展改革委关于加快国家高技术产业基地发展的指导意见	发改高技[2009]3211号
关于开展国际服务外包业务进口货物保税监管试点工作的公告	海关总署[2009]85号
关于境内企业承接服务外包业务信息保护的若干规定	商务部、工业和信息化部[2009]13号
关于加快服务外包产业发展促进高校毕业生就业的若干意见	人社部发[2009]123号
海关总署商务部关于开展国际服务外包业务进口货物保税监管试点工作的通知	署加函[2009]435号
国务院办公厅秘书局关于落实促进服务外包产业发展政策措施工作分工的函	国办秘函[2009]16号
关于鼓励政府和企业发包促进中国服务外包产业发展的指导意见	财企[2009]200号
关于金融支持服务外包产业发展的若干意见	银发[2009]284号
关于支持服务外包示范城市国际通信发展的指导意见	工信部电管[2009]107号

数据来源：深圳市现代服务外包产业促进会 2014，01

深圳市政府出台政策助推服务外包产业发展。深圳市已将发展服务外包产业作为转变经济增长方式，加快产业转型升级的发展战略重点。在《深圳市人民政府关于印发加快服务外包产业发展若干规定的通知》（深府[2012]42号）中，深圳市政府将在2012-2015年每年安排适当资金来助推服务外包产业发展。《深圳市服务外包产业发展规划(2012-2015)》提出要将深圳建设成为全球知名服务外包承接地，粤港服务外包合作先行区和高端服务外包先锋城市。

（二）发展现状

1、产业规模

2013年深圳服务外包企业承接服务外包合同金额411,937.4万美元，同比

增长 38.4%；合同执行额为 300,407.3 万美元，同比增长 31.4%。其中，2013 年承接的离岸服务外包合同金额为 310,104.7 万美元，同比增长 29.6%；离岸服务外包合同执行额为 232,006.0 万美元，同比增长 24.3%。

表 6 深圳市服务外包产业规模

	2011 年	2012 年	2013 年
签订服务外包合同金额（万美元）	190,232.7	297,703.5	411,937.4
执行服务外包合同金额（万美元）	141,710.1	228,632.4	300,407.3
其中：承接离岸服务外包合同金额（万美元）	178,363.9	239,287.8	310,104.7
执行离岸服务外包合同金额（万美元）	133,503.7	186,619.3	232,006.0

数据来源：深圳市现代服务外包产业促进会 2014，01

2、产业结构

（1）业务结构

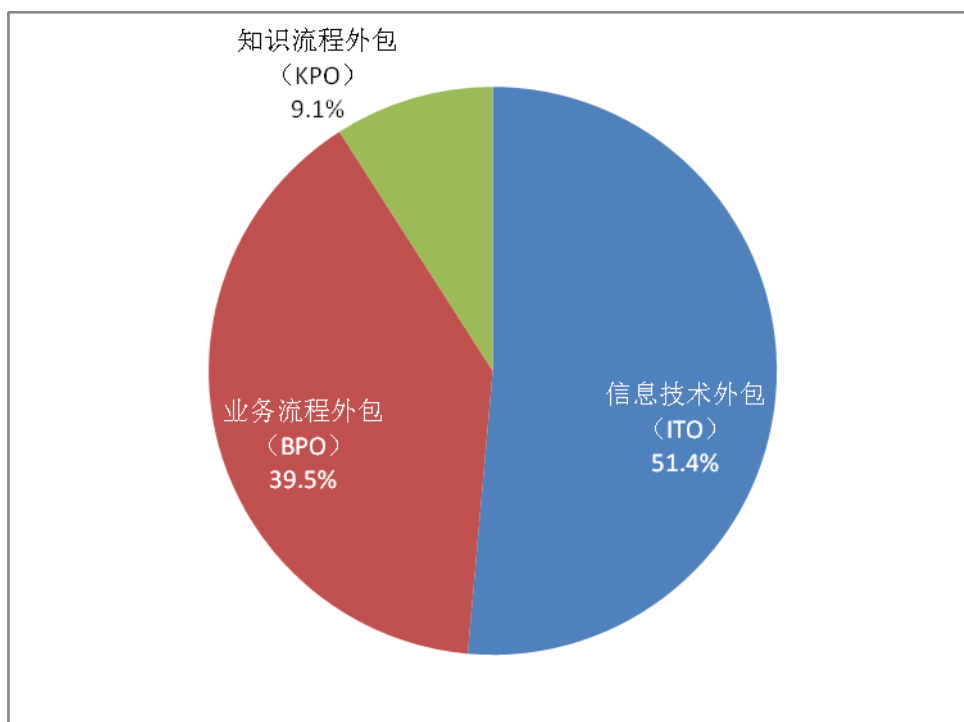
2013 年，深圳市服务外包业务仍以信息技术外包为主。2013 年，信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）分别占比 51.4%、39.5% 和 9.1%，合同签订金额分别为 211,735.8 万美元、162,797.6 万美元和 37,403.9 万美元。

表 7 2013 年深圳市服务外包产业结构

	合同签订金额（万美元）	占比
信息技术外包（ITO）	211,735.8	51.4%
业务流程外包（BPO）	162,797.6	39.5%
知识流程外包（KPO）	37,403.9	9.1%
合计	411,937.4	100.0%

数据来源：深圳市现代服务外包产业促进会 2014，01

图 7 2013 年深圳市服务外包业务结构

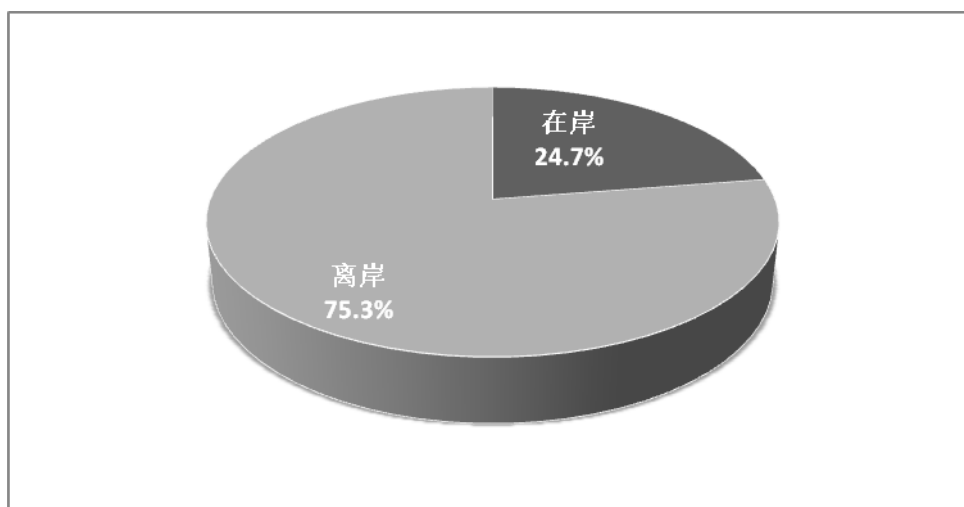


数据来源：深圳市现代服务外包产业促进会 2014，01

(2) 离岸和在岸服务外包结构

从服务外包来源地看，2013 年，离岸服务外包业务占据了深圳市服务外包业务 75%以上的份额。2013 年，深圳离岸和在岸服务外包合同签订额分别为 310,104.7 万美元和 101,832.7 万美元，分别同比增长 29.6%和 74.3%。

图 8 2013 年深圳市服务外包在岸和离岸服务外包结构



数据来源：深圳市现代服务外包产业促进会 2014，01

(3) 深圳五大离岸服务外包来源地

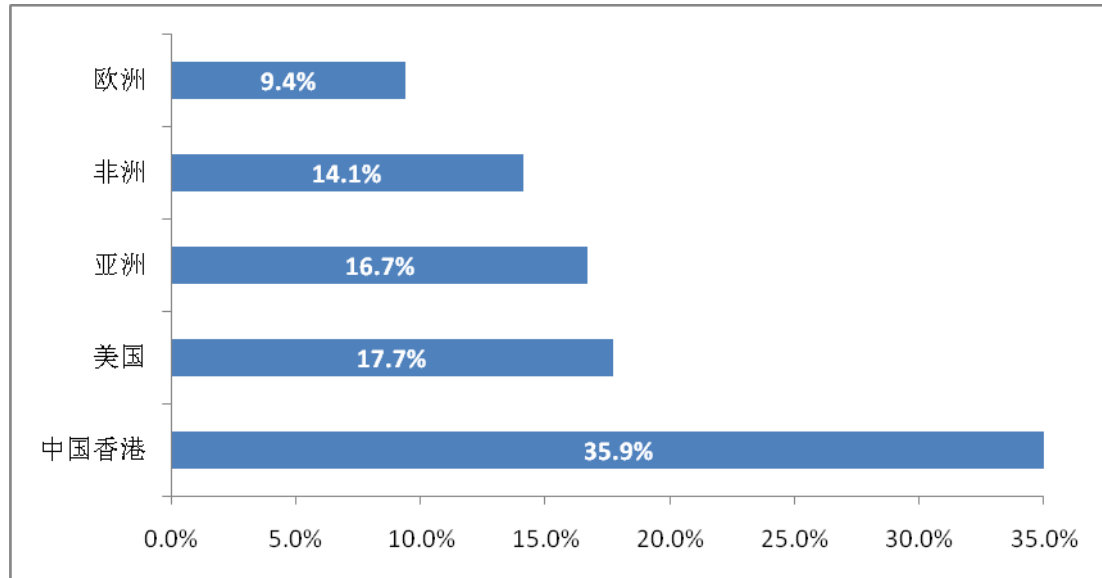
2013 年，深圳离岸服务外包五大主要来源地的服务外包合同金额占据深圳离岸服务外包合同总金额的 93.6%。按照服务外包合同签订金额的大小，五大离岸服务外包国家和地区分别为香港、美国、亚洲、非洲和欧洲，合同签订金额分别为 111,296.6 万美元、54,795.5 万美元、51,632.4 万美元、43,662.7 万美元、28,994.8 万美元。

表 8 2013 年深圳离岸服务外包业务五大来源地

序号	国别/地区	合同签订额 (万美元)	比例 (%)	合同执行额 (万美元)	比例 (%)
1	中国香港	111,296.6	35.9%	63,708.8	27.5%
2	美国	54,795.5	17.7%	54,892.6	23.7%
3	亚洲	51,632.4	16.7%	41,529.1	17.9%
4	非洲	43,662.7	14.1%	35,450.5	15.3%
5	欧洲	28,994.8	9.4%	22,574.2	9.7%
	合计	290,382.0	93.6%	218,155.2	94.0%

数据来源：深圳市现代服务外包产业促进会 2014，01

图 9 2013 年深圳离岸服务外包五大来源地合同签订额占比



数据来源：深圳市现代服务外包产业促进会 2014，01

3、公共服务平台

为进一步提高国家软件出口基地与服务外包基地城市的公共服务能力，促进软件与服务外包产业的发展，完善深圳软件园作为国家软件出口基地与国家服务

外包基地示范区服务功能，深圳软件园规划建设了“国家软件与信息服务外包公共支撑平台”，该平台包括深圳市软件及服务外包培训平台、深圳软件园公共技术平台与深圳软件园信息服务平台。

深圳市软件及服务外包培训平台，面积约 1800 平米，可同时容纳 461 人现场实训，以及 6000 人远程在线实训。平台采用国际最先进的 IBM RATIONAL 与微软的 VSTS 两套实训系统，平台已整合全国 28 家软件学院及其他重点软件院系资源，通过项目实训面向深圳软件企业的个性化需求，将企业人才需求与大学生定制培训及就业培训有机结合，全方位解决目前深圳软件产业与服务外包产业的对有经验毕业生的需求瓶颈，为企业提供人才实训和其它培训服务。该平台能够有效聚集全国的软件优秀人才来深圳工作，从而最终达到快速提升深圳软件企业的研发和交付能力，增强深圳软件产业的国际竞争力。

深圳软件园公共技术平台主要通过构建软件测试中心与开放实验室为深圳市的软件企业提供低成本的技术服务环境，软件园测试中心与实验室提供国际主流先进、大型、多种类的计算机硬件、软件与网络平台，构造大型、开放、通用的软件开发与测试环境，最大程度减轻中小软件企业的开发成本，完善企业产品与服务功能。除了深圳软件园测试平台，目前软件园已建立的开放实验室包括：中国评测深圳软件园分中心、永兴元科技的电子政务云计算技术国家工程实验室、深圳软件园运通测试技术服务中心、深圳软件园循证医学成果示范试验室、深圳移动互联网产学研资联盟等。

深圳软件园信息服务平台是整合深圳软件园所有服务平台的门户平台，下设人才培养、公共技术、人力资源、协作开发、产业数据统计、知识产权服务、通讯等子平台，是政府和企业软件与服务外包产业的信息沟通、信息服务、信息采集和挖掘等多方面搭建互动的桥梁，是展示深圳软件产业、企业及企业产品的窗口，为软件企业提供全面、综合的专业信息服务。

4、成立行业协会组织

深圳市现代服务外包产业促进会是目前深圳市唯一的专业服务外包产业行业组织。它是深圳软件园联合深圳市中兴通讯、IBM、INTEL、SUN、微软、迅雷网络、文思创新、软通动力、中软国际、福瑞博德、大展、环球数码、新宇龙等

100 余家国内外服务外包骨干企业共同发起成立的行业组织，目的是促进深圳市软件（IC）研发、IT 服务、业务流程服务（BPO）及设计与研发等核心产业的发展。

（三）服务外包骨干企业产业发展状况

1、深圳市服务外包骨干企业

深圳市服务外包产业促进会统计数据显示，2013 年度，深圳市认定服务外包骨干企业 43 家，其中 ITO 企业 17 家，BPO 企业 22 家，KPO 企业 4 家。ITO 骨干企业包括中兴通讯股份有限公司、国际商业机器科技（深圳）有限公司、联发软件设计（深圳）有限公司等，BPO 骨干企业包括深圳必维华法商品检定有限公司、深圳市信利康供应链管理有限公司、深圳市旗丰供应链服务有限公司等，KPO 骨干企业包括艾默生网络能源有限公司、穆迪信息咨询（深圳）有限公司、广东南方电信规划咨询设计院有限公司和筑博设计股份有限公司。

表 9 2013 年深圳市服务外包骨干企业

序号	企业名称	外包类型	业务细分
1	中兴通讯股份有限公司	ITO	信息系统操作服务
2	国际商业机器科技（深圳）有限公司	ITO	软件技术服务
3	沃盛咨询(深圳)有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
4	艾默生网络能源有限公司	KPO	技术性知识流程外包服务
5	深圳必维华法商品检定有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
6	深圳市朗华供应链服务有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
7	联发软件设计（深圳）有限公司	ITO	行业应用软件的研发
8	深圳市信利康供应链管理有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
9	深圳市旗丰供应链服务有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
10	晨星资讯（深圳）有限公司	ITO	软件技术服务
11	深圳天祥质量技术服务有限公司	BPO	技术性知识流程外包服务
12	普诚华信息科技咨询（深圳）有限公司	BPO	企业业务流程设计服务
13	深圳文思海辉信息技术有限公司	ITO	软件技术服务
14	深圳市年富实业发展有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
15	深圳市怡亚通供应链股份有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
16	穆迪信息咨询（深圳）有限公司	KPO	技术性知识流程外包服务
17	深圳四方精创资讯股份有限公司	ITO	信息系统操作服务
18	深圳汉莎技术有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
19	深圳市华富洋供应链有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务

20	惠而浦产品研发(深圳)有限公司	ITO	技术性知识流程外包服务
21	深圳市富森供应链管理有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
22	爱德华光网络(深圳)有限公司	ITO	企业供应链管理数据库服务
23	伟创力信息技术(深圳)有限公司	BPO	企业内部管理数据库服务
24	国际商业机器采购(中国)有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
25	深圳市联合利丰供应链管理有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
26	深圳软通动力科技有限公司	ITO	软件技术服务
27	深圳市东方嘉盛供应链股份有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
28	广东南方电信规划咨询设计院有限公司	KPO	技术性知识流程外包服务
29	深圳市越海全球物流有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
30	广东鸿联九五信息产业有限公司	BPO	企业内部管理数据库服务
31	筑博设计股份有限公司	KPO	企业业务流程设计服务
32	家宝产品设计(深圳)有限公司	BPO	企业供应链管理数据库服务
33	深圳市银雁金融配套服务有限公司	BPO	企业业务运作数据库服务
34	深圳市中兴小额贷款有限公司	BPO	企业业务运作数据库服务
35	深圳市金证科技股份有限公司	ITO	软件技术服务
36	深圳市脉山龙信息技术股份有限公司	ITO	软件技术服务
37	深圳市易思博软件技术有限公司	ITO	软件技术服务
38	深圳市长亮科技股份有限公司	ITO	软件技术服务
39	国际商业机器系统集成(深圳)有限公司	BPO	企业内部管理数据库服务
40	深圳市中软资源技术服务有限公司	ITO	软件技术服务
41	深圳中兴网信科技有限公司	ITO	软件技术服务
42	深圳市中兴通讯技术服务有限责任公司	ITO	信息系统操作服务
43	深圳广电银通金融电子科技有限公司	ITO	信息系统应用服务

数据来源：深圳市现代服务外包产业促进会 2014，01

2、骨干企业服务外包产业规模

2013 年深圳市服务外包产业 43 家骨干企业共计实现服务外包合同金额 231,792.35 万美元，占深圳市服务外包总额的 56.3%。其中，离岸服务外包合同金额为 158,780.14 万美元，占深圳市离岸服务外包合同金额的 51.2%；在岸服务外包合同金额为 73,012.22 万美元，占深圳市在岸服务外包合同金额的 71.7%。

3、骨干企业服务外包产业结构

从产业结构来看，2013 年深圳市服务外包产业 43 家骨干企业服务外包合同金额中，ITO、BPO、KPO 服务外包合同签订额分别实现 113,183.77 万美元、

106,612.23 万美元和 11,996.35 万美元，分别占比 48.8%、46.0%和 5.2%。

4、骨干企业服务外包人才情况

2013 年深圳市服务外包产业 43 家骨干企业从业人员数量为 109,089 人，占深圳市服务外包总从业人员的比重为 56%。其中，骨干企业大专以上学历人员 84,402 人，大专以上学历人员占比 77.4%。

(四) 基本特点

1、产业规模不断扩大

作为我国信息化程度最高城市之一及全国三网融合、云计算、电子商务等示范城市，国家软件出口基地、国家软件产业基地以及联合国教科文组织授予的“设计之都”，深圳软件业务领先，工业基础雄厚，电子信息产业在新兴领域已迈入世界一流行列，为发展服务外包产业提供了良好的产业链配套环境。作为全国首批服务外包示范城市，近年来深圳市服务外包产业发展迅速，已成为全球重要服务外包企业的聚集地，IBM、微软、伟创力、飞利浦、惠而浦、沃尔玛等一批世界 500 强和知名跨国公司在深圳设立外包服务中心。截至 2013 年底，深圳市服务外包承接离岸业务合同额 310,104.7 万美元，同比增长 29.6%，合同执行额 232,006.0 万美元，同比增长 24.3%。

2、信息技术外包（ITO）和业务流程外包（BPO）仍占离岸外包主流

2013 年，深圳市服务外包业务仍以信息技术外包和业务流程外包为主，两者合计占比约 90%。信息技术外包（ITO）业务主要集中在软件技术服务和信息系统应用服务，业务流程外包（BPO）业务主要集中在金融服务外包、物流供应链管理服务外包与采购中心，知识流程外包业务主要集中在产品技术研发、工业设计、动漫设计与中医药研发外包。其中，2013 年，信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）合同签订金额分别为 211,735.8 万美元、162,797.6 万美元和 37,403.9 万美元，分别占比 51.4%、39.5%和 9.1%。

3、产业结构分类齐全，高端特色鲜明

深圳服务外包产业结构分类齐全，涵盖 ITO、BPO 和 KPO 各个环节。目前，深圳正基于全国领先的软件和信息技术服务业为基础，软件外包、IC 设计外包等 IT 服务外包率先发力，继而向 IT 咨询、IT 解决方案设计与规划、信息技术管理咨询、集成实施服务、云外包、电信运营服务外包等高端环节全面迈进。同时金融服务外包、供应链管理服务外包、工业设计、产品研发、创意设计等 BPO、KPO 高端领域在国内优势突出，目前集中了全国 70%的供应链管理型公司和近一半的工业设计企业，工业设计产业规模占到全国 60%，金融服务外包市场规模占到全国 40%以上，高端服务外包特色鲜明

4、服务外包产业集中度较高

从接包合同所在的行业类别来看，2013 年信息服务业合同额占 56.04%；零售和批发业合同额占 16.44%；技术服务和地质勘查业（含技术检测等）合同额占 13.76%；交通运输业合同额占 4.74%；金融与保险业合同额占 3.98%；制造业合同额占 3.48%；政府与教育业合同额占 1.50%；能源合同额占 0.06%。

5、服务外包龙头企业品牌突出

深圳市服务外包龙头企业引进与培育成效显著，大型服务外包企业数量稳步增长。华为、中兴、IBM 科技、艾默生、沃盛咨询、渣打银行、必维华法、联发软件、艾瑞森特科技、富森、信利康等大型知名企业成为深圳市服务外包产业的中坚力量，特别是以华为、中兴为代表的 IT 服务外包龙头企业，产业链带动效应显著，文思海辉、软通动力、中软国际等企业都是华为第一梯队的接包方。多次荣获红点等国际设计大奖的嘉兰图公司，大大提升了深圳市工业设计在国际上的知名度，并带动深圳工业设计企业承接国外设计业务。目前，深圳市在制造业、通信、金融、信息技术等领域的渗透力和影响力越来越大。

6、中小规模企业居多，占深圳服务外包企业的主体

2013 年，深圳市服务外包企业数量总计达到 411 家，300 人以下的企业占 76.3%，300-500 人的企业占 8.4%，500-1000 的只占 6.1%，1000 人以上的占 9.2%。深圳服务外包企业中的主体为数量众多的中小规模企业。

表 10 深圳市服务外包企业人数规模分析

	企业数量	占比
100 人以下（不含 100）	192	46.0%
100—200 人（不含 200）	91	21.7%
200—300 人（不含 300）	37	8.7%
300—400 人（不含 400）	22	5.2%
400—500 人（不含 500）	13	3.2%
500—1000 人（不含 1000）	24	6.1%
1000 人以上	32	9.2%
合计	411	100.0%

数据来源：深圳市现代服务外包产业促进会 2014，01

7、深圳服务外包企业主要集中在福田、南山和罗湖三区

2013 年，深圳服务外包企业主要分布在福田、南山和罗湖三区，企业数量所占比重分别为 35.3%、38.2%和 16.8%。

表 11 深圳市服务外包区域分布比例

分布区域	数量	比例（%）
福田区	146	35.3%
南山区	157	38.2%
罗湖区	69	16.8%
龙岗区	7	1.7%
宝安区	21	5.2%
盐田区	1	0.3%
光明新区	2	0.6%
马家龙工业区	0	0%
坪山新区	2	0.6%
大鹏	0	0%
龙华	5	1.2%
前海	1	0.3%
合计	411	100%

数据来源：深圳市现代服务外包产业促进会 2014，01

（四）深圳服务外包园区分布

1、总体布局

《深圳市服务外包产业发展规划(2012- 2015)》提出深圳要“打造特色鲜明、配套完善的服务外包集聚区。进一步强化深圳软件园在软件服务外包中的引领作

用，结合深圳市服务外包发展现状，2015 年基本建成 5—8 个具有一定规模的软件外包、金融外包、物流供应链管理服务、物联网、产品研发及工业设计等领域的特色基地，初步形成“一带四区多基地”的服务外包产业空间格局。”

其中，“一带”指沿深南大道-宝安大道服务外包集聚发展带，沿线是深圳经济发展最为活跃的区域，也是深圳市现代服务业和其他高端产业最为聚集的区域。“四区”指罗湖、福田、南山和前海四个服务外包重点发展区域。“多基地”即多个服务外包专业化园区和集聚基地，包括深圳软件园、马家龙服务外包示范基地、石岩 IT 服务外包基地、天安数码城等。

2、产业园区

深圳市政府高度重视发展服务外包产业，除出台一系列政策外，还积极扶持服务外包示范区建设。目前深圳已认定并授牌两个服务外包示范区，即深圳软件园服务外包示范区以及马家龙服务外包示范区。

（1）深圳软件园服务外包示范区

基本情况：深圳软件园是国家级软件产业基地，主园位于深圳高新区中区，占地 30 万 m²，入驻企业超过 750 家。

发展特色：深圳软件园在嵌入式软件系统、大型行业（电信、金融、制造业）应用软件与服务、IC 设计、互联网服务业与软件出口外包方面已形成五大特色产业集群。

代表性企业：嵌入式软件占到园区软件产值的 60%以上，涌现出了华为、中兴、迈瑞、同洲、朗科、大族、元征等从事嵌入式软件开发的企业；集成电路设计企业 121 家，约占全国的四分之一，聚集了国微、华为、中兴集成、爱思科、爱科创新、中星微电子等国家“909”工程布点的集成电路设计公司；大型行业应用软件与服务在国内领先，尤其是金融领域的软件服务业务，业务线涵盖金融咨询、系统设计、管理信息系统、核心业务产品支撑系统、测试、实施、系统运营与维护、金融基础设施维护、业务流程服务等，企业涉及金证、卓银、脉山龙、四方精创、长亮、奥尊等。

（2）马家龙服务外包示范区

基本情况：马家龙服务外包示范基地是深圳市服务外包示范区，由马家龙工

业区改造而成，占地 15 万 m²。目前已有 90 多家集成电路相关企业入驻。

发展特色：通过引入软件企业和构建服务外包平台，重点发展嵌入式软件和 IC 设计等领域的软件外包业务。

代表性企业：芯华集成电路、联德合微电子、集成微电子等。

四、国内主要城市服务外包产业发展现状

（一）南京

1、发展特色

政府高度重视，建立起以南京市政府主要领导为组长的服务外包工作小组，是中国服务外包领军城市之一。

2、发展优势

（1）先天优势

南京是中国历史文化名城，科教资源优势突出，人力资源丰富，基础设施完善，交通便捷，人居环境优良。而且，南京是中国软件名城、国家软件出口(创新)基地。南京市具备发展服务外包的先天优势。

（2）服务外包体系完善

不同于其它城市，南京市政府高度重视发展服务外包产业，成立了以南京市政府主要领导为组长的服务外包工作小组，将服务外包工作摆在经济和城市发展的突出位置。同时，政府出台《关于加速推进南京国际服务外包产业发展的实施意见》，每年从市级财政拿出 3000 多万元专项服务于服务外包产业的发展。而且，南京市注重加强中介组织的作用，于 2009 年成立南京市服务外包企业协会，集聚全市优质企业，组织企业参展和国外招商，积极推动企业走出去。

（3）强化服务外包人才培养

南京市成立由 10 所服务外包试点高校、23 家培训机构和 36 家重点企业组成的南京服务外包人才培养产业联盟，加强和鼓励服务外包人才培养。一方面，联盟成员互相交流人才需求和供给信息，研究服务外包企业人才供应链，打造服务外包企业人才培养新模式。另一方面，积极申请政府政策支持，为高端人才引进和培训方面给予优惠措施，促进人才的落地和发展。

3、发展现状

2013 年，南京市全市共签订服务外包合同 100.6 亿美元，同比增长 40.9%，

其中离岸外包合同额 39.1 亿美元，同比增长 32.8%；服务外包执行额 86.6 亿美元，同比增长 35.9%，其中离岸外包执行额 36.3 亿美元，同比增长 31.4%。

目前，南京市在商务部“服务外包业务管理和统计系统”中注册的服务外包企业数量 1619 家，较上年度新增注册 308 家。同时，全市服务外包从业人员约 24.46 万人，当年新增从业人员 5.71 万人，同比增长 50.1%，其中大学及以上学历人员占比约 79%。

南京市政府高度重视服务外包产业发展，积极打造服务外包企业优良发展环境。目前，全市已拥有鼓楼区、玄武区、雨花台区、高新区、江宁开发区 5 个国家级示范区、秦淮区和建邺区 2 个省级示范区，以及中国(南京)软件谷、江苏软件园、南京软件园、白下高新技术产业园、新城科技园等特色园区，吸引了众多世界 500 强和在服务外包方面具有示范效应的国际大企业、大集团，如福特汽车研究院、微软、IBM 等国际知名服务外包企业。同时，国内服务外包重点企业方面，2013 年在由中国国际投资促进会、国际数据公司（IDC）、美国高德纳公司（Gartner）等国际知名咨询机构举办的 2013 年中国服务外包领军和成长型企业筛选活动中，南京 19 家企业入选“2013 年服务外包百家成长型企业”。代表性企业分别为：江苏省通信服务有限公司、江苏润和软件股份有限公司、诚迈科技（南京）有限公司、南京富士通南大软件技术有限公司、福特汽车工程研究（南京）有限公司、江苏省舜禹信息技术有限公司、联迪恒星（南京）信息系统有限公司、南京嘉腾维新软件有限公司、中博信息技术研究院有限公司、南京合荣欣业信息技术有限公司、南京欣网视讯通信科技有限公司、南京金斯瑞生物科技有限公司、南京安元科技有限公司、南京格安信息系统有限责任公司、南京擎天科技有限公司、南京市中图数码科技有限公司、凯易讯网络技术开发（南京）有限公司、迪比信可信息技术服务（南京）有限公司、南京凯敏软件有限公司。

4、存在问题

南京市虽然是我国智力资源最丰富的城市之一，每年大学毕业生近 20 万，其中 IT 及相关专业毕业生超过 6 万人，但是仍然不能够满足该城市服务外包企业的人才需求，存在人才供给不足问题。同时，南京市虽在服务外包合同执行额上位居全国服务外包示范城市的前列，但在离岸服务外包方面仍有不足，排名常

常落在第五、第六。如何加强南京市离岸合同签订额和执行额的增长成为南京市服务外包产业发展的重点之一。政府应积极调整服务外包产业相关发展政策，引导龙头企业发挥领头示范作用，鼓励企业走出去，积极承接海外订单。

(二) 杭州

1、发展特色

杭州市服务外包以通讯研发和金融外包为主。

2、发展优势

(1) 人才培养体系优势

杭州高校数量居多，服务外包人才丰厚。杭州有 38 所高校和近 40 万在校大学生，平均每年毕业生 1.8 万人，为杭州发展服务外包产业提供了丰富的软件人才、外语人才。

同时，杭州市注重服务外包人才培养，建立了完善的产业人才培养体系。一方面，杭州市制定了专门的服务外包人才规划，每年有 1500 万元政府专项资金用于专门资助大学生参加服务外包人才培养，实施针对大学生的服务外包人才实训工程。另一方面，拥有商务部和教育部授权的服务外包培训中心，下辖 60 余家培训机构，并建立了服务外包培训联盟，为人才培养、培养提供了服务支持。

(2) 产业优势

杭州是国家软件产业基地、国家软件出口创新基地、国家动画产业基地、国家数字娱乐示范产业基地、国家知识产权保护示范城市、国家版权保护示范城市，在软件业、金融业方面具备领先优势。软件产业发达，20 世纪 90 年代以来，杭州的软件产业呈现快速、健康发展的良好势头，已成为重要的支柱产业，2013 年软件收入、实现利润总额分别占全省软件收入和利润的 80%和 95%以上；拥有淘宝商城、淘宝软件、海康威视、大华股份、网易网络、恒生电子、中控科技、快威等一批行业龙头企业；杭州的金融业发达，全市共有金融机构 203 家，占浙江省的 60%以上；金融总量列全国城市第 5 位；本外币存款余额超万亿元，在长三角城市中仅次于上海，花旗、汇丰、东亚、渣打银行等已纷纷进驻杭州建立金融后台交付中心。

3、发展现状

2013 年全年杭州市承接服务外包合同签约额 56.22 亿美元，服务外包合同执行额 45.01 亿美元，其中离岸服务外包合同签约额 43.59 亿美元，离岸服务外包合同执行额 35.65 亿美元，离岸执行额同比增长 20.09%。

从服务外包结构来看，信息技术外包（ITO）离岸执行额为 22.75 亿美元，占总执行额的 63.83%，仍然是服务外包的主要业务形态。业务流程外包（BPO）接包执行额为 1.18 亿美元，同比增长 110.91%，知识流程外包（KPO）离岸执行额为 11.72 亿美元，同比增长 48.12%。

2013 年全年杭州市承接了 156 个国家和地区的离岸服务外包业务，业务来源地广泛。美国、欧洲、日本、香港等发达国家和地区为杭州市承接离岸服务外包业务的主要来源地。全年来自美国、欧盟、日本及港澳台地区的离岸执行额达到 24.99 亿美元，占全市总额的 70.10%，业务层次较高，市场空间大。发包企业包括美国道富银行、诺基亚西门子通信公司、思科公司、松下电器、惠普公司等多家世界 500 强企业。从执行来看，杭州市两个国家级服务外包示范区的离岸执行额占比 70.4%。其中杭州高新技术产业开发区离岸执行额占全市离岸执行额的 54.3%；杭州经济技术开发区离岸执行额占全市离岸执行额的 16.1%。

同时，截止 2013 年底，进入商务部服务外包业务管理系统备案的企业有 1125 家，服务外包企业从业人员达 295516 人。其中，离岸执行额在千万美元以上的企业离岸执行额达 29.16 亿美元，占杭州市全市总额的 81.81%，同比增长 16.99%。2013 年杭州市共有 15 家企业入选中国国际投资促进会发布的中国服务外包领军企业及成长型企业名单（代表性企业有杭州华三通信、道富信息科技、杭州海康威视等）。离岸执行额共 26.14 亿美元，占全市总额的 81.35%；服务外包从业人员 29.24 万人，其中大专以上学历人员占新增就业人员总数的 70%以上，服务外包吸纳高端人才就业效果显著。

4、存在问题

同南京、苏州、无锡等城市相比，杭州市在发展服务外包的资金支持上存在一定差距。无锡的“123 计划”将投入 15 亿元专项资金，与国家扶持资金 1:2 配套。列入“123”计划的企业最高可获 1000 万元资金支持。南京市拿出 10 亿

元连续 3 年专项用于扶持服务外包产业。目前杭州市级专项资金为 6000 万元，区县（市）配套后总的资金规模仅为 2 亿元。在支持服务外包产业发展的资金支持上，杭州市需要加强。

（三）北京

1、发展特色

北京起步早，行业发展水平全国领先，领军企业总部数量居全国之首。

2、发展优势

（1）人才优势

北京是中国的文化和教育中心，汇聚了清华、北大等多所国际知名学府以及包括中科院在内的多家高水平科研机构，同时，每年全国各地的优秀毕业生也源源不断地汇聚北京，形成了全国最完备的人才梯队结构。

（2）产业环境优势

北京是中国的政治、经济、文化中心，同时也是中国重要的航空、铁路和公路交通枢纽，是重要的国际交流中心。北京城市基础设施建设完备，其完善的通讯、网络基础环境，对于北京大力发展服务外包，特别是建立离岸中心提供了坚实的保障。

3、发展现状

2013 年 1-12 月份，北京市离岸服务外包合同额达 71 亿美元，同比增长 41.37%。离岸服务外包执行金额达 48.2 亿美元，同比增长 36.07%。发包额位居前 5 位的国家为美国、芬兰、日本、新加坡与爱尔兰。

同时，北京市累计从事服务外包的企业 853 家，服务外包从业人员 27.78 万人，其中大学本科以上学历人员占新增就业人员总数的 70%以上，服务外包吸纳高端人才就业效果显著。

良好的产业基础和多年的市场培育，使北京市已成为跨国公司在中国发展的首选城市和本土外包企业成长的沃土。目前，已有微软、谷歌、诺基亚等 350 家外资公司（其中世界 500 强企业 46 家）在京设立独立研发机构。中关村软件园和中央商务区（CBD）是我国 IT 服务外包产业的发祥地和集聚区，聚集了国际

商业机器有限公司（IBM）研发中心、甲骨文股份有限公司（Oracle）亚太研发中心等国际顶级接包企业研发中心和文思创新、软通动力、博彦科技等国内服务外包领先企业总部，形成了中国最大的服务外包产业集群。

4、存在问题

知识产权保护力度不够，监管制度不成熟。由于服务外包的内容往往会涉及发包方的商业机密或部分核心技术，因而要求接包方不仅能够提供服务的质量和效率，而且能够有效保护其知识产权。但目前北京还未建立起有效的知识产权保护制度，还未对迅速发展起来的服务外包新型业务操作方式建立起完善的风险防控措施，监管制度存在缺失。

（四）上海

1、发展特色

上海服务贸易发展迅猛，重视服务外包上下游关系，大力发展总部经济，吸引地区总部和研发中心落户，积极拓展欧美和新兴市场。

2、发展优势

（1）形成点面结合，覆盖全市的发展格局。

目前，上海市拥有 5 个服务外包示范区（浦东新区、卢湾区、长宁区、闸北区和漕河泾新兴技术开发区）和 11 个服务外包专业园区（张江金融信息、张江生物医药、南汇生物医药、浦东软件园等），80 多家服务外包重点企业和 220 多家技术先进型服务企业分布于上海市大部分区县。

（2）基础设施完善

上海是中国的经济金融中心、交通枢纽和对外贸易口岸，拥有完善的通讯和交通基础设施环境。近年来，上海通信基础环境得到长足发展，共有 9 条国际海底光缆登陆，进出的国际通信容量占全国的七成。而且，上海拥有浦东、虹桥两大机场，便利的交通环境为服务外包产业发展提供必要条件。

（3）人才国际化程度明显

上海在吸引信息技术人才、外语人才及专业技术人才上有着明显优势，特别

在人才国际化方面，上海已成为海外留学人员回国创业发展的首选城市之一。

3、发展现状

2013 年上海服务外包合同签订金额 661,790 万美元，同比增长 27.32%；执行金额 437,893 万美元，同比增长 20.73%。

从服务外包产业结构来看，2013 年上海服务外包以 ITO 为主，KPO 占比明显提高，执行金额中 ITO、BPO 和 KPO 分别占 67%、11%和 22%。2013 年服务外包发包地居前五位的国家和地区为美国、日本、新加坡、荷兰和中国香港。

同时，截至 2013 年底，上海市共有服务外包企业 1378 家，当年新增 132 家；吸纳就业人员 25.45 万人，当年新增从业人员 2.11 万人。

目前，上海吸引了一批国际知名服务外包企业入驻，如凯捷总部、埃森哲、INFOSYS、UNISYS、ADP，以及 IBM、汇丰、花旗、摩根等。

4、存在问题

商务经营成本较高。上海较高的写字楼租金和不断增长的劳动力成本，使得越来越多的发包企业寻找其他合作伙伴，倾向选择投向长三角其它经营成本较低的城市发展。

（五）广州

1、发展特色

毗邻港澳，综合营商环境优越，经济外向型明显。

2、发展优势

（1）信息技术外包为主，服务外包业态多元化

目前，广州市的主要外包业务是软件设计和开发服务。在信息技术外包领域，广州市拥有天河软件园，不仅长期以来在企业总量和经济规模两方面雄踞全国 11 个国家软件产业基地的第二位（仅次于北京海淀中关村），更是华南地区产业集聚程度最高、市场最发达、高校最集中的软件园区。而且，广州业已形成软件、电信、工业设计和金融四大外包优势领域，航空服务、动漫网游、生物医药外包等新兴领域也快速发展，形成了较完整的服务外包产业链并呈现高端发展态势。

(2) 开放程度高，营商环境优越

广州是中国开放程度最高的城市之一，来广东投资的国家或地区超过 200 个，全球跨国公司 500 强有 224 家落户广州，44 个国家在广州设立领事馆，连续两年名列“福布斯中国大陆最佳商业城市”榜首。目前，广州市服务外包企业引进和培育成效明显，世界 500 强企业有 28 家在广州设立外包企业，国际外包专业协会（IAOP）全球外包 100 强有 31 家、十大在华全球供应商有 7 家，中国服务外包领军企业有 6 家在广州投资落户。

3、发展现状

广州是首批“中国服务外包示范城市”之一，2013 年 1-12 月份，广州市离岸合同额 38.37 亿美元，同比增长 28.54%；离岸执行额 26.16 亿美元，同比增长 26.99%；服务外包从业人员已达 28 万人。

目前，广州服务外包已呈现市场多元化、高端态势集聚化等特点，已形成软件、金融保险、工业设计和电信四大重点领域。2013 年上半年，广州市服务外包企业接包的国家 and 地区已达 137 个，其中离岸执行额超 1000 万美元的国家 and 地区有 15 个。其中，香港仍是广州第一大发包市场，离岸执行额占广州市总额度的 48.7%。

服务外包产业园区方面，广州市已拥有“天河金融电信服务外包产业园”、“荔湾电子商务服务外包产业园”、“增城工业设计服务外包产业园”、“海珠生物医药服务外包产业园”、“越秀创意资讯服务外包产业园”、“从化动漫设计服务外包产业园”等服务外包专业园区。

2014 年《广州市人民政府办公厅关于加快我市服务外包发展的若干意见》正式印发，提出争取到“十二五”期末（即 2015 年），广州市服务外包合同额达到 75 亿美元，其中离岸服务外包执行额达到 40 亿美元，全市服务外包企业数达到 1000 家。

4、存在问题

广州本土服务外包企业竞争力不足。目前，绝大多数广州服务外包企业规模较小，大多在 30-100 人，企业竞争力明显不足，难以获取金额大、技术要求高的高端服务外包项目。

在公共服务平台建设上，广州缺乏人才培养服务平台和专业交易推介平台，公共平台的信息服务很不全面，服务水平不高。

(六) 大连

1、发展特色

以软件和信息技术外包为主导产业，开展国际化经营，由主要面向日本市场向日、美、欧发展。

2、发展优势

(1) 坚持官助民办，走体制机制创新之路

发展初始，就以企业为主体，创造了“官助民办”的发展模式，最大限度的发挥各方积极性，实现优势互补，政企双赢。如：政府规划园区，企业建设运营。园区的产业规划、建设规划由政府来把控，而园区的具体建设和运营则交由企业运作。而且，政府连续承办中国国际软件和信息服务交易会，邀请日本、韩国、美国、印度等国政府和著名企业来参展，为大连乃至全国其他城市企业提供交流合作平台。

(2) 坚持以人为本，走人才优先的产业发展之路

人才是软件和服务外包产业发展的关键。一是立足自己培养。在软件园开工建设东软信息技术学院，之后又相继成立 4 所软件学院，每年培养学生 5 万余人；大连市 22 所高等院校、40 所职业中专也设立 IT 及相关专业，每年输出 1 万多人；大力鼓励社会办学，支持企业与高校合作开展“订单式”培训，创建国内第一所软件高级经理人学院，启动安博（大连）实训基地建设。二是大力引进中高级人才。在出台一系列吸引人才的优惠政策外，还连续多年到国内外城市组织软件人才巡回招聘活动，大力引进人才。

(3) 地缘优势

大连地处东北亚经济区中心位置，与日本、韩国相邻，使大连成为日韩软件服务外包的首选之地。大连成为我国承接日本服务外包业务最多的城市，是全球电子信息产业转移的理想承接地和产业投资首选之地。

3、发展现状

大连市服务外包产业起步较早,目前已进入稳步增长阶段。大连拥有大批服务外包领军企业,产业集中度相对较高, TOP10 企业离岸执行金额占比超过 50%。员工规模超 6000 人企业有 3 家,超 1000 人企业 16 家,并吸引到印度前五大 IT 公司中的 3 家入驻。服务外包产业呈现出以对日外包为主向欧美市场进军、从低端向高端发展的特色。

2013 年 1-12 月份,大连离岸服务外包合同金额 21.61 亿美元,同比增长 17.7%,执行金额 16.42 亿美元,同比增长 7.32%。大连市共有外包企业 1023 家,服务外包就业人员 12.75 万人。

4、存在问题

服务外包企业规模偏小。大连现有服务外包企业的规模偏小,产业结构分散,产品同质化现象严重。

地区从事服务外包的低端产业人才充足,高端人才不足。

大连没有国际网络出口,必须把北京、上海、香港等地作为中转平台,使企业成本增大,效率降低。

五、深圳发展服务外包的优势产业分析

（一）软件（IC设计）与信息技术外包

1、产业说明

软件与信息技术外包就是企业为了专注自身核心竞争力业务和降低软件项目成本，将软件项目中的全部或部分工作发包给提供外包服务的企业完成的软件需求活动。一些发达国家的软件公司将他们的一些非核心的软件项目通过外包的形式交给人力资源成本相对较低的国家的公司开发，以达到降低软件开发成本的目的。

2、产业优势

作为中国首个国家创新型城市和全球重要的电子信息产业聚集地，深圳把软件和信息服务业作为重点培育和优先发展的战略产业，深圳软件产业在全国处于领先地位。2013年，深圳市软件业务收入为3314.0亿元，位居全国大中城市前列，软件出口额为184亿美元，连续多年居全国第一。深圳培养了具有国际竞争力的软件企业集群，目前已累计认定3600多家软件企业，其中软件业务收入超亿元的企业140多家，超10亿元企业16家，超百亿元企业3家。2012年深圳被授予“中国软件名城”，为有效推动深圳软件产业发展提供了良好载体环境。

深圳在嵌入式软件系统、大型行业（电信、金融、制造业）应用软件与服务、IC设计、互联网服务业与软件出口外包方面已形成五大特色产业集群，为承接服务外包奠定了坚实基础。

3、代表性厂商

（1）国际商业机器科技（深圳）有限公司

IBM中国全球服务执行中心（暨国际商业机器科技（深圳）有限公司）是IBM于2002年在中国投资设立的全资子公司，目前分别在深圳、上海、成都和武汉等地设有分中心，为IBM全球客户提供战略性外包服务，包括应用管理服务（Application Management Services）、IT基础架构外包服务（IT Outsourcing

and Hosting)和业务流程战略外包服务(Business Process Outsourcing)。 IBM 在应用系统服务领域一直处于业界领先地位,也是业内成长最快的服务供应商之一。IBM 提供的产品及服务,除传统 IT 咨询服务如 IT 性能分析、管理和 SOA(面向架构服务)外,还在新兴领域如作为服务的软件(SaaS)和云计算提供更多非传统的 IT 解决方案。

IBM 中国全球服务执行中心过去几年在增加当地财政收入、创造就业机会、以及为本地软件及 IT 服务业培养和积累人才等方面为深圳市做出突出贡献,其中公司获“南山区纳税百强企业”称号;更荣获深圳市首批技术先进服务企业和深圳市软件业务收入前百强企业。

IBM 的全球发展战略是成为一个全球整合型企业,致力于运用合适的技术在合适的地方运作合适的业务,以全球化的角度进行战略、管理和运作,进行资源整合,把最优化的价值带给客户。

(2) 深圳市金证科技股份有限公司

深圳市金证科技股份有限公司成立于 1998 年,是国家信息产业部认定的软件开发企业,深圳市政府认定的高新技术企业,注册资本 6872 万元,主要从事金融领域的软件开发与系统集成业务。

公司是目前中国最大的金融证券软件开发商与系统集成商,建立了覆盖全国,包括 8 个分(子)公司、20 多个办事处的服务网络。拥有金融证券领域包括交易所、证券卫星公司、券商、银行、信托公司在内的 1500 多家长期稳定的客户。国内目前通用的证券软件,绝大多数是由金证公司最早开发并率先推向市场。公司产品深得用户信赖,其中,“金证证券柜台交易软件”、“金证银通虚拟营业部软件”被中国软件行业协会评为国产优秀软件产品。“金证”作为全国证券 IT 业的著名品牌,得到市场的公认。

公司目前正朝“软件工厂”的方向发展,实现软件的规范化、规模化、流程化开发生产,并在巩固证券领域市场优势的基础上,向期货、银行、保险业发展。公司的战略目标是要成为中国最有价值的高科技企业之一,建立符合国家产业发展方针的技术开发体系和经营体系,成为中国金融业重要的软件基地、具有国际竞争力的金融软件开发商与技术服务商。

公司的软件研发及外包服务主要用于金融、医疗和系统软件开发测试等。

（3）深圳文思海辉信息技术有限公司

文思海辉技术有限公司的前身分别是文思信息技术有限公司和海辉软件（国际）集团公司。其中，文思海辉软件自 1995 年以来，一直致力于为全球客户提供世界领先的信息技术、研发和业务流程外包服务。海辉的客户广泛分布在软件、硬件、通讯、金融业、互联网、消费电子、制药、医疗、能源、制造业等领域，重点集中在财富 500 强企业。海辉严格遵守 CMM5、CMMI 服务、ISO 9001、六西格玛、ISO 27001、SAS 70 和 PIPA 等质量与安全标准。文思海辉在中国、美国、日本和新加坡等地设有数十个办公机构，这使海辉能够通过灵活的现场与离岸模式为客户提供高性价比的科技服务。文思海辉的主要业务包括：研发服务（产品全球化、软件产品测试、硬件设施测试及移动科技等）、信息技术服务（应用开发与维护、应用软件测试、云计算、套装软件服务及 IT 基础设施管理服务）以及业务流程外包服务（数据管理服务）。

（4）深圳四方精创资讯股份有限公司

四方精创资讯(深圳)有限公司（简称四方精创），成立于 2003 年, 是从事金融行业 IT 综合服务和软件协同服务的高端应用软件公司，致力于为中国大陆、香港、台湾等大中华地区提供优质专业的 IT 服务。公司产业结构上不断升华，逐步实现从“金融服务”向“金融创新”业务提升。

四方精创资讯有限公司通过 ISO9001、CMMI3 国际认证，是国家高新技术企业、双软企业。目前公司两岸三地员工总数逾千人，其中管理人员、市场人员等非技术人员仅占 7%，93%为技术服务和研发人员，97%为本科以上学历，中高级技术人员超过技术团队的 40%。荣获 2009 中国服务外包成长性企业 100 强, 2010 深圳软件企业 100 强。

在两岸三地，四方精创拥有一批金融 IT 服务经验平均 10 年以上的精英团队：金融业务专家不断研究吸取国际金融行业的先进经验，提供客户创新的业务理念和产品主机系统部（ES/9000, S/390）长期为大型银行、保险等金融企业提供专业的应用系统综合服务开放系统部为两岸三地的金融企业提供基于开放平台（Unix/Linux/Windows）以及 J2EE 体系的管理、业务操作、数据分析等系统的项目开发实施服务工程技术部主要由 IBM、SYMANTEC、ORACLE 等认证工程师组成，为系统集成项目提供产品专业实施服务（Professional Service）核心业务。

四方精创可为金融行业提供从核心业务系统到构建于其上的业务操作、管理监控、数据分析等应用的全范围、全流程解决方案。

(5) 深圳市易思博软件技术有限公司

深圳市易思博软件技术有限公司总部位于深圳，在上海、南京、北京、广州、重庆、苏州、武汉、大连等地建立了分公司、办事处及离岸开发中心。公司拥有专业软件开发和系统实施咨询人员 4000 人以上，高级技术人员近 500 人。

公司通过了 CMMI3、ISO27001、ISO20000 认证，并获得了“2009 中国服务外包成长型企业 100 强”“2009 服务外包支付保障企业第 8 名”、“2009 中国进出口软件（外包）排行榜第 13 名”等荣誉，并荣获国家高新技术企业认证。

公司软件研发外包业务包括研发项目外包、测试项目外包、IT 运维外包及 OEM 产品合作等，交付商务模式包括产品交付、项目交付、人力交付。特别在电信行业有多年积累，涉及固网，智能网、移动通信、光网络，电信增值服务等业务领域。

公司主要解决方案现有：视频会议系统、卡管理平台及电子支付解决方案、远程高清播放系统等。

公司致力于同客户建立长期的软件外包合作关系，同时立足国内市场，不断拓展欧美和日本市场。公司与华为、中国联通、中国电信、中国移动通信、艾默生、比亚迪、NEC、Fujitsu、金蝶、深圳平安银行、海南航空等行业领先企业建立了外包业务关系。

(二) 金融服务外包

1、产业说明

金融外包是银行和保险公司等金融机构将原本应由自身处理的某些事物或者业务活动，委托给本机构以外的第三方进行处理的经营方式。例如核心业务处理、信息和交易处理、计算处理、租赁业务、贷款审批、委托业务、国际业务、证券监管、数字认证外包等。

2、产业优势

深圳拥有较强的金融实力、较好的金融生态环境和较为丰富的金融业务创新经验。截至 2013 年末，深圳金融业总资产达 5.96 万亿元，同比增长 19.8%。金融业实现净利润 845 亿元，同比增长 23%，其中银行业实现净利润 741 亿元，同比增长 26%。全年实现税收 740 亿元，占全市总体税收比重约 18.7%，税收贡献继续稳居四大支柱产业第一位。预计年末全市本外币存款余额为 3.42 万亿元，同比增长 15.4%，由国内大中城市第四位上升到第三位；本外币贷款余额为 2.47 万亿元，同比增长 13.4%，继续居国内大中城市第三位。。

同时，深圳具有良好的金融业务和信息技术人才和国内较为领先的基础设施等条件。深圳毗邻港澳，是香港港元清算、美元清算、人民币清算以及票据交换系统与内地连通的主要接入点，具备优越的地理位置优势，具备承接金融服务外包业务转移或集中的良好条件。

3、代表性厂商

(1) 深圳金融电子结算中心

深圳金融电子结算中心是于 1995 年 12 月 18 日正式成立的全国首家金融电子结算中心。深圳金融电子结算中心实行会员制，目前有深圳市各国内银行、外资银行在内的会员银行 56 家。

深圳金融电子结算中心逐步建立和完善与全国、港澳及国际相联接的现代化金融电子结算网络及金融信息管理系统，先后建成和投产运行了人民银行现代化

支付系统、深圳金融结算系统，财税库关行横向联网系统，同城、深港、深穗票据交换系统，外币实时全额支付系统等，支付结算网络逐步从区域向全国延伸，实现了深圳与香港、珠江三角洲乃至全国的支付结算一体化。目前，结算中心已成为深圳与全国各省市（包括港澳）之间的资金结算核心枢纽，资金结算量位居全国第三位（仅次于北京和上海）。

（2）中银信息技术服务（深圳）有限公司

中银信息技术服务（深圳）有限公司是中国银行（香港）有限公司 1993 年在深圳市注册成立的全资子公司，注册资本为 4000 万元港币。2006 年起，公司接收了中银信息科技（深圳）有限公司（原深圳市高新技术企业、深圳市软件行业百强企业）、港中银缩微技术（深圳）有限公司的全部业务，成为一家高端外包型银行后勤服务管理中心。

公司设有董事会和总经理，并按照业务功能分设二处三组：信息科技处、资料操作处、人力资源组、财务组和公司服务组。

信息科技处负责银行软件开发及信息技术服务，在银行软件的开发、服务方面，现有员工六十一人，合作伙伴员工一百多人，以及位于合作伙伴公司的远程开发环境二百多人，在 ES9000 大机平台、UNIX 平台及微机平台进行了大量业务系统的开发，培养了一支既懂银行业务又懂电脑技术，并具有大型软件开发和项目管理经验的技术队伍，是中银香港在内地的网络枢纽、数据交换中心和系统研发基地，为其提供业务需求分析、产品开发、生产运作和技术支援等服务。

资料操作处利用国际资讯科技服务商 Unisys 公司最新的数位影像技术及柯达公司先进影像设备，合作开发了文件影像化系统（Document Imaging System, DIS）和传票影像化系统（Vouchers Imaging System, VIS），通过深港跨境电脑系统网络，建设高速影像传输系统，将纸张票据转化为影像和数据，实现票据结算信息化及网络化。

公司采用高端服务业的先进技术、管理理念、经营方式及组织形式来不断提升运作能力，充分利用科技手段改善工作流程，减轻金融机构前线单位后勤工作压力，提高工作效率，同时拥有经验丰富软件开发管理团队及银行资料处理团队，在同行业中占有一定的技术优势，在国内处于领先地位。

（3）深圳市银雁金融配套服务有限公司

银雁公司成立于 1996 年 3 月，熟知金融行业，能够深刻地理解监管部门对于金融机构的各种监管要求。公司中高层管理人员及项目团队核心成员大多数来自银行、保险、资产管理公司等金融机构，熟悉金融企业业务及运营特点，有能力与客户共同进行持续的流程改进乃至业务变革。

公司专注于金融外包服务，以客户需求为导向，提供金融物流、数据处理、网点管理、风险管理、文档管理、现金管理等个性化解决方案和全流程综合解决方案，并且具有良好的服务交付能力，在项目管理所涉及的范围管理、时间管理、成本管理、风险管理、人力资源管理、沟通管理、质量管理上有成熟的管理经验。

(4) 卓银软件（深圳）有限公司

卓银软件（深圳）有限公司是香港投资内地的独资企业，于 2007 年 11 月在深圳成立。公司经营范围是研究、设计和开发金融类软件外包服务，并提供相关的技术咨询服务。

卓银软件的软件开发业务涵盖了固定收益部门（FixedIncome）、股票（Equity）、衍生品业务（Derivatives）以及投行内部业务系统（MiddleOffice, BackOffice, Infrastructure）。交付的用户包括香港，东京，纽约，伦敦以及孟买等城市的投行业务部门。在股票业务方面，已交付的业务有：亚洲主要交易所的交易系统应用连接、市场数据、定量分析系统（包括：Liquidity、VolumeProfile、RISKManagement、PortfolioManagement、MaketImpact）。

卓银软件对外服务过的客户有加拿大能源、雷曼兄弟、野村证券、Instinet 等。

(三) 研发和工业设计外包

1、产业说明

研发设计服务业是服务业中的新兴产业，是一切领域的核心，指利用自然、工程、社会的专业知识和技能，提供产业技术创新所需的研发和设计服务的产业，是高度知识和人才密集型的现代服务业。

2、产业优势

“深圳 90%以上研发机构集中在企业，90%以上的研发人员集中在企业，90%以上研发资金来源于企业，90%以上发明专利出自企业”，深圳已经形成了产学研之间紧密结合的区域性创新体系。深圳 2013 年创新能力数据再创新高，创新能力快速提升。其中，深圳 PCT 国际专利申请量突破 1 万件，占全国上升至 48.1%。全社会研发投入占 GDP 比重从 3.81%提高到 4%，这一数字已超过欧美发达国家水平，只有以色列和韩国超过 4%。从国内来看，2011 年一组数据对比发现，深圳在全国城市发展中的竞争力和科技实力。2011 年，全国研发投入占 GDP 的比例为 1.83%，其中，北京居第一位，为 5.83%，深圳第二，占比 3.66%，高于南京的 3.1%、上海的 2.9%和杭州的 2.85%。

同时，深圳作为全国领先的高新技术产业基地，是全国重要的 IT 产业研发与制造中心，吸引了大批跨国公司投资企业，研发服务业与制造业紧密相关，从制造业中心向研发设计服务基地延伸，深圳优势明显。

3、代表性厂商

(1) 福瑞博德软件开发（深圳）有限公司

福瑞博德软件开发（深圳）有限公司成立于 2002 年，位于深圳南山科技园中区，拥有世界一流的开发、测试和项目管理团队。从成立以来，福瑞博德公司一直致力于为《财富 1000 强》客户提供高质量的、具有成本效益的及客户定制的应用软件开发及系统维护服务，主要面向金融、高科技、零售及其它行业，涉及技术包括 Java、.Net 和 BI（商业智能，包括数据仓库、数据整理、分析和挖掘）等方面技术的咨询、开发、测试、维护和技术支持等服务。福瑞博德拥有世界级的高层管理团队、高质量的信息基础和严格的信息安全设施（ISO 27001:2005 信息安全认证），以及一流的软件开发管理流程（CMMI 5 认证）。目前，我们为《财富全球 1000 强》客户如 Citigroup、Morgan Stanley、汇丰银行、杜邦公司、Expedia，以及国内客户如艾默生公司、平安保险、招商银行、万科集团、顺丰速运等公司进行应用软件，产品研发等服务。福瑞博德公司目前正在进入一个新的发展阶段，我们正在加强与世界顶尖客户的战略合作关系，并致力于将公司发展成为具有全面技术实力、世界级品牌形象的世界一流软件外包公司，为全球各地的客户提供优质的软件开发和维护服务。

（2）深圳必维华法商品检定有限公司

深圳必维华法商品检定公司由中国检验认证集团深圳有限公司（CCIC SZ）与立德国际公证香港有限公司（BVHK）共同出资，经国家质检总局批准，于 2008 年 5 月 23 日正式注册成立，办公地点设在深圳市南山区西丽红花岭工业区闽利达工业大厦 B 栋四楼。主要从事商品检验、鉴定、检测和相关技术服务。我公司拥有约一千四百名员工，超过一半以上拥有大专以上学历。BV 必维国际检验集团成立于 1828 年，总部位于法国巴黎，是全球最大的第三方检验、检测、认证集团之一。我公司是经中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的独立第三方检验认证机构。我公司始终致力于“质量、安全”领域，为全球著名的采购商提供供应链数据管理和产品安全及质量的检验检测等 BPO 外包服务，已成为在中国最具影响力的综合性、跨国的消费品检验检测和认证机构。

（3）深圳鹏开信息技术有限公司

鹏开信息技术有限公司创立于 1995 年 12 月，专业从事计算机软件的开发和服务，业务包括：软件项目开发与系统集成、软件产品开发、市场推广以及系统咨询。在发展过程中，鹏开长期专注于电信、监控、移动通讯、公共系统及新闻报纸排版系统等领域的软件制造与服务，坚持以技术为先导，以正规化、系统化质量管理体系为保障，发挥人才优势，为用户提供专业化的咨询、软件制造与服务、系统解决方案等服务。主要客户国家（地区）：鹏开的客户主要为日本的大型企业集团，包括日本电气株式会社、DoCoMo、软银、松下、夏普各行业领先企业。公司同这些客户都保持了长期的合作关系。

（4）威盛电子

威盛电子（深圳）有限公司，是威盛电子股份有限公司（VIA TECHNOLOGIES, INC）在深圳设立的研发中心性质的全资子公司，与威盛设立在中国台北、北京、上海、杭州以及日本、美国、韩国、澳大利亚、德国的另外十二个研发中心，共同构成威盛公司的全球协调研发体系。

威盛公司的内部业务管理，采取以产品线划分的纵向事业部（BU）管理为主、地域层面的横向运营平台（OP）为辅的矩阵式管理模式。威盛的研发管理，采取多中心分散化研发管理模式，以充分整合分布于全球各地的研发中心的智力资源，发挥各研发中心优势互补的作用，提高研发效率。威盛深圳研发中心，在集

团内部主要提供超移动计算系统平台设计、NMD SoC 测试、应用研发设计、CDMA 系统设计等技术服务。

(四) 物流供应链管理服务外包

1、产业说明

物流服务外包，是供应链管理环境下企业物流资源配置的一种新形式，目的是制造业企业将生产研发之外的非核心业务转包给物流公司，物流公司将所有流通环节整合起来，提供包括从订单下达、仓储、配送、结算等整个供应链各环节服务。

2、产业优势

一方面，深圳与港、澳和东南亚毗邻，是珠江三角洲区域中的核心城市之一，是“珠三角”及内地进入香港的门户和桥头堡。深圳凭借“珠三角”地区中心城市经济实力及“海、陆、信息”三港合一的完善交通和通讯体系，区位优势明显，生产要素聚集和扩散效应明显，人才、物资、信息流动旺盛，为深圳服务外包业的发展提供了极大便利。

另一方面，物流业是深圳市四大支柱产业之一，占深圳市 GDP 比重近十分之一。目前，深圳共有物流企业 14,000 多家，从业人员超过 100 万人，年营业额超过 1 亿元的企业就有近百家，深圳已经成为国际、国内公认的物流产业领先城市和亚太地区重要的物流枢纽城市。供应链管理方面，深圳目前聚集全国 80% 以上的供应链管理公司，已经成为全国供应链管理行业的领军者。

3、代表性厂商

(1) 深圳市怡亚通供应链股份有限公司

深圳市怡亚通供应链股份有限公司（以下简称怡亚通）成立于 1997 年，总部设在深圳，是中国第一家上市供应链企业(股票代码：002183)。怡亚通运用先进的信息技术手段，整合全球资源，融合商流、信息流、物流、资金流于一体，搭建了生产型服务供应链、流通消费型服务供应链、产品整合虚拟生产供应链和全球采购中心为核心的一站式全球整合型供应链服务平台，专业承接企业非核心业务的外包——商流外包、物流外包、结算外包、信息系统及数据处理外包，为

企业提供以销售为导向的供应链服务和以采购为导向的供应链服务，帮助企业提高供应链效益，推动企业供应链创新，构筑企业核心竞争力。

（2）深圳市朗华供应链服务有限公司

深圳市朗华供应链服务有限公司是率先与国际接轨的供应链服务公司。凭借对客户需求的深刻的洞察力，精心为客户提供创造性的、个性化的贴心服务。通过朗华完善的供应链解决方案，我们的客户得以有效降低营运成本，提供营运效率，从而大大提高其自身的市场竞争力，使得选择朗华供应链服务成为企业的第三利润源泉。

公司秉承诚信为本，合法经营，通过建立全球化与本土化相结合的精益采购、敏捷执行、虚拟生产等创新性的业务模式，以快速执行和持续创新作为企业的核心竞争力，依托自身优越的信息化系统，短短 5 年创造了全国外贸出口前三的佳绩，开辟了供应链服务这片“蓝海”，并以深圳为标杆带动了其他相关城市的发展。

朗华已经形成了供应链与基础产业相结合的战略布局，力争把公司打造成为中国最顶尖的供应链服务商，成为国内高端技术服务业的领军企业，我们将引导深圳的企业走遍中国，走向世界，以供应链改变中国企业的影响力。

（3）深圳市信利康供应链管理有限公司

深圳市信利康供应链管理有限公司（以下简称“信利康”）成立于 2003 年 11 月，注册资金 5500 万元人民币，目前资产总额为 16.28 亿。在深圳、香港、北京、上海四地建立了 6 个分子公司，搭建了以深圳、上海、北京、香港为核心，覆盖全国、辐射全球的四大运营平台。在深港两地有超过 4000 平米的现代化自有仓储配送中心，合作仓储面积达 2 万平米，实现了“货物仓储数字化，维护商品精细化”。已成长为国内一流的创新型现代供应链管理服务商。

信利康主要承接客户除研发和市场营销以外的非核心业务的外包，为境内、外客户提供供应链整体方案设计、执行及庞大的信息数据库服务。具体包括了供应链整体解决方案、国际采购、进出口通关服务、虚拟生产、销售执行、库存管理、分拨配送、资金结算、信息管理等一系列的供应链管理一站式服务。目前公司规模迅速扩大，业务拓展区域 22 个省份，55 个城市及直辖市，并搭建了香港为核心辐射全球的服务网络，为客户提供全方位的国内国际供应链服务。公司主要是为

“香港华科公司”提供从生产领域到流通领域一步到位的创新增值供应链服务，汇聚了供应链管理、金融、信息技术、贸易、物流等各个领域的专业人才。

(五) 动漫设计外包

1、产业说明

动漫设计外包，是指企业为了将有限资源专注于其核心竞争力，以信息技术为依托，利用动漫服务提供商的知识劳动力，来完成原来由企业内部完成的工作，从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境迅速应变能力并优化企业核心竞争力的一种服务模式。

2、产业优势

深圳是全国最早的动画制作基地之一。目前，深圳从最开始的“全球动漫加工基地”发展到目前的“全球动漫网游创意基地”，已形成了龙头企业领衔发力，网络游戏后劲十足、中小企业依托基地园区的动漫网游产业发展模式。

产值方面，广东省动漫产量占全国接近一半，深圳又占到广东省产值的七成，深圳动漫产业在全国处于领先地位。深圳发展动漫产业有四方面的优势：一是政府高度重视动漫产业发展；二是深圳集聚了大量的人才，有国际化企业运营经验；三是深圳动漫产业拥有一流的设备和技术平台支撑；四是拥有较为完善的教育培训体系。

目前，深圳动漫基地已形成了以数字内容制作和传播为龙头，集动漫原创、生产制作、出版发行、外包加工和衍生产品研发、生产、销售等于一体的完整动漫产业链条，业务涉及动漫原创、后期制作、衍生产品的开发与制作、电子商务、移动通信增值服务等诸多领域，可满足绝大多数动漫外包业务。

3、代表性厂商

(1) 环球数码创意控股有限公司

环球数码创建于 2000 年，总部设在香港。是一家致力于电脑数码图像（Computer Graphics, 简称 CG）产业发展的高新技术企业，以数码内容为主业，包括 CG 创作及制作、数码内容发行及展示，以及计算机图像培训课程。公司在

深圳拥有数码计算机图像内容生产线和生产控制系统，共计 16 个生产环节，能自行研发、策划、制作、承接各类三维动画电影、电视剧集，同时还拥有国内最专业的创意小组、最领先的技术力量和卓有成效的国际化管理团队，成为国内唯一可制作大型及具国际质量的三维计算机动画电视连续剧及电影的公司。

（2）深圳市华夏动漫科技有限公司

深圳市华夏动漫科技有限公司一家具备完整产业链的文化创意企业，总部设在深圳怡景国家动漫产业基地。旗下有原创动画创作机构（华夏唐人动画有限公司）、产品研发出口基地（华益实业有限公司）、以及品牌连锁销售渠道（艾莫文化传播有限公司）。透过资源整合、合作共赢的方式，成功将中国原创动画片《憨八龟》以及《水果部落》出口到日本等多个国家，年出口动漫衍生产品超过 3 亿元人民币。华夏动漫是深圳第 26 届世界大学生运动会的赞助商。

（3）深圳市方块动漫文化发展有限公司

公司创立于 2005 年，是目前国内最具实力和发展潜力的动漫文化公司之一。“方块”的制作中心设于深圳市福田区，拥有员工超过 300 人，每年制片量超过 3000 分钟，并以领先全国先进、接轨世界的高新技术能力创制出了一批高质量的二维及三维动画。“方块”一直致力发展具中国特色的民族动漫文化产业，以积极打造有“中国风格、中国气派、中国精神”的民族动画品牌为使命，开发并建立了全方位的产业发展链。“方块”目前已具备足够的原创力量，在国内动画产业发展备受国家扶持及极具发展潜力的大好时机下，对原创国产动画进行精准的投入，广纳中港动画制作专业精英人才，构筑了拥有相当创作与制作能力的动漫发展平台。

六、深圳市发展服务外包存在的问题和建议

(一) 问题和不足

1、产业发展空间不足挑战

服务外包产业是高智力密集型的绿色朝阳产业，在深圳发展速度很快，有限的产业空间与企业办公研发场所要求不断扩大之间的矛盾日益突出。许多企业希望进入软件园服务外包示范区，但企业反映在申请进入园区时，由于申请企业太多，可供选择的物理面积有限，存在无法满足企业发展要求的问题。

2、深圳服务外包品牌宣传推广力度弱

同国内大连、上海、北京等外包先进城市相比，深圳服务外包品牌的塑造和宣传存在缺位现象，且品牌推广力度需要加强。如大连明确提出“大连是东北亚以日本业务为特色的 IT 外包中心”、上海市提出“中国服务外包之巨人”的战略计划，西安提出打造“中国服务外包之都”的战略构想，武汉定位为“中部服务外包的龙头城市”等。在国内各城市纷纷重视发展服务外包产业，加强品牌宣传推广的城市竞争压力下，深圳应突出自身服务外包优势，加强品牌塑造和宣传推广。

3、服务外包企业多为中小企业，规模不大

目前，深圳市服务外包企业数量总计达到 360 多家，但 300 人以下的中小规模企业占比 75.17%，深圳服务外包企业以中小规模企业为主体。中小企业存在技术储备和经验积累不足，交付能力、服务质量等与国际水平差距较大，承接离岸服务外包业务的竞争力较弱等问题。

4、政策支持力度尚显薄弱

同南京、苏州等城市相比，深圳市服务外包产业发展规划出台时间晚，政策支持力度薄弱。在政府专项资金申请方面，深圳市需要向南京、北京等地学习，应顺应行业发展趋势，在服务外包财政支持方面将部分资源向服务外包行业倾斜，鼓励企业做大做强。

(二) 发展建议

1、加快载体建设，拓展产业发展空间

破解服务外包企业入驻园区对空间提出的要求与园区土地面积有限之间的矛盾，调动罗湖、福田、南山、龙岗各区的积极性，加快载体建设，拓展发展空间。根据《深圳市服务外包产业发展规划(2012- 2015)》提出的“一带五区多基地”的服务外包发展格局要求，加快深圳软件园龙岗分园、深圳高新区新一代互联网产业园、石岩 IT 服务外包基地、国际电子商务产业园、民治电子商务园等基地的建设，拓宽产业发展空间。另一方面，实体空间创新和虚拟空间创新。要提升园区内企业的集约化发展质量，鼓励企业向服务外包产业的规模化、高端化方向发展，提升单位土地面积的产值。同时，形成新型空间网络结构，实现有限空间的相对拓展，依靠发达的信息通信网络辐射、集聚，放大服务外包发展空间，解决实体空间不足的问题。

2、提升深圳市服务外包品牌知名度

制定深圳市服务外包品牌建设和推广计划，开展持续地国内外交流合作、品牌展览、智力成果输出等工作。

加强与服务外包供需发达国家与地区的交流合作，主动对接国际服务外包组织与协会，积极搭建各类合作交流平台，推介深圳承接国际服务外包的优越环境和接包能力。

组织深圳现有的知名服务外包企业参加香港国际资讯科技展、北京软博会、中国服务贸易大会等展会，同时参加国际知名的展会，宣传深圳服务外包品牌。

积极组织并参与各类宣传推介活动，与专业机构协作，邀请知名学者、业内专家及重点企业来深圳召开大型的研讨会、招商会、推介会等。组织开展世界服务外包业态发展高峰年会，发布《深圳市服务外包产业发展白皮书》，借助多媒体、互联网、社交网络等多种传播渠道，树立服务外包作为深圳市现代服务业的明星业态品牌，定期到国外服务外包供需发达地区组织宣传推介活动。

3、培育产业集群，壮大企业规模

加强珠三角地区国际服务外包基地和深圳服务外包示范区的建设，强化载体

功能，引导服务外包产业的集聚发展，培育服务外包主体，加快引入一批国外龙头企业建立分包中心和承接基地，提升接包能力和业务渠道，积极承接其全球服务外包业务或中国子公司的外包业务，积极支持深圳企业的发展，鼓励扶持企业开展国际资质认证，鼓励有发展能力的中小服务外包企业通过兼并、收购、重组、联营等方式，整合资源，优势互补，尽快壮大规模，重点培育一批规模较大、自主创新能力较强、管理水平较高、发展潜力较大的服务外包企业。

4、加强平台建设，密切港澳合作

按照“平台建设，承接港澳”的发展战略，注重基础设施和各种服务平台的建设，缩小与港澳地区产业对接的差距，加强区域合作，积极开展广泛而紧密的合作，努力吸引香港金融机构在深设立地区总部、后方支援中心、产品研发中心、客户服务中心和数据备份中心，共同面向国际市场，深化服务外包产业“前店后厂”的内涵，打造成为国际化软件出口基地和金融产业后台服务基地。进一步发挥其区位优势，吸引国际化高级人才，建立人才储备的长期战略目标。

引文附录:

- [1] 中国电子信息产业发展研究院赛迪顾问股份有限公司. 中国城市服务外包产业发展研究[J], 2010, 6, 20.
- [2] 孟晶. 服务外包示范城市 2012 年服务外包产业发展概况. 中国服务外包杂志 [J], 2013, 11, 14.
- [3] 2013 年南京市服务外包增势稳定. 中共江苏省委新闻网[OL], 2014, 1, 10.
- [4] 2013 年 1-12 月上海市服务外包合同完成情况. 商务部, 2014, 1, 22.
- [5] 2014 年我国服务外包产业发展概况. 商务部, 2014, 1, 16.
- [6] 深圳市服务外包产业发展规划 (2012-2015). 深圳市经济贸易和信息委员会, 2012, 10, 17.