

中国服务外包产业十年 发展报告(2006-2015)

智能化、数字化升级之路

中国国际投资促进会
中国服务外包研究中心

前言

2016 年是中国服务外包“千百十工程”实施十周年，也是国家“十三五”规划开局之年。

过去十年，是中国服务外包产业的起步期。十年间，中国政府紧抓信息技术革命机遇，将发展服务外包相继列入国家“十一五”“十二五”规划，2006 年商务部会同科技部、工业和信息化部等国务院部门联合启动服务外包“千百十工程”，自此，拉开大力推进服务外包发展的序幕。2009 年以来，国务院制定并下发了一系列鼓励服务外包发展的文件和政策，有力推进了中国服务外包产业的迅速形成，使这一产业从无到有，不断发展壮大。

十年来，在各级政府、企业、相关机构的共同努力下，中国服务外包快速发展。2006 至 2016 年，全国服务外包企业从 500 多家迅速扩展至 39,277 家；离岸服务外包执行金额增长了 51 倍，从 13.84 亿美元大幅提升至 704.1 亿美元（4884.5 亿元 RMB）；在岸服务外包从无到有，2016 年执行金额高达 360.5 亿美元（2500.9 亿元 RMB）；服务外包行业从业人员由不足 6 万人猛增至 855.7 万人，其中大专以上学历人员 551 万人，占 65%（硕士 42.5 万人，占 4.97%；博士 12.2 万人，占 1.43%），成为我国高学历人才集聚度最高的行业。

十年来，服务外包的概念及商业模式在中国逐渐被广为认知，鼓励服务外包产业的政策体系逐步形成，市场环境不

断完善，一批优秀的服务外包企业茁壮成长，服务外包产业的国际竞争力显著提升，“中国服务”在国际市场崭露头角，国家品牌初步树立。目前，中国已成为全球第二大服务外包承接国。

经过十年的努力，中国服务外包产业从无到有、从小到大、由大转强，成为经济创新增长的新引擎，开放型经济的新亮点，贸易结构优化的新标志，绿色共享发展的新动能，信息技术与制造业深度融合的新平台，高学历人才集聚的新产业，对我国经济社会和谐发展发挥了积极的促进作用。

实践证明，服务外包产业是新时期中国战略性新兴产业的重要组成部分，大力发展服务外包产业，符合中国国家战略需要，对新时期进一步增强中国的国际竞争优势，释放新的经济增长潜力，加速制造业等实体经济数字化及智能化转型，提升劳动生产率，促进绿色发展，优化对外贸易结构，集聚高学历复合型人才，扩大大学生就业，实现科技强国至关重要。

当前，世界经济处于重要变革期。以大数据、移动互联、物联网、云计算、人工智能、算法应用、认知技术、虚拟现实、格网应用等为代表的新一轮技术革命强势登场，创新增长与数字经济成为各国政府共同关注的发展主题。与此同时，以“德国工业 4.0”“美国工业互联网”“中国制造 2025”“日本机器人战略”“欧洲数字化战略”等为代表的新工业革命浪潮锐不可当，制造业等实体经济及其相关服务业的转型升

级迫在眉睫。可以预见，在数字经济和新工业革命时代，外包服务提供商将率先成为数字化服务提供商，以移动互联、物联网络为发包、交付、共享平台，以数字、智能、格网、云服务等技术的应用为核心驱动力，以为制造业、通信、金融等实体经济和其他传统产业提供数字化、智能化服务为主业的服务外包产业将步入大有可为快速发展的新阶段。

未来十年，中国完全有能力超越印度成为全球第一大服务外包接包国，并将成为全球增长最快的发包市场。2026年，我国服务外包合同执行金额将超过3万亿元（4500亿美元，其中，离岸2500亿美元、在岸2000亿美元）；服务外包产业从业人员2000多万，高等学历从业人员近1500万，占比提升至70%；员工过万、合同执行金额超亿美元的企业约500家；同时，有望出现员工超十万、合同执行金额过百亿美元的服务外包企业。

未来十年，服务外包集聚效益将进一步显现，国家示范城市的点状辐射效应将转变为国家经济发展战略要地的带状支撑和拉动效应。在国家战略和支持政策的大力推进下，雄安新区、粤港澳大湾区、长江经济带、环渤海经济圈以及中西部地区若干大型城市群将成为我国更加具有国际竞争优势的新的服务外包产业基地。“一带一路”沿线国家/地区将成为中国离岸服务外包迅速增长的重要市场。

实现未来十年发展目标，我们还需做出巨大努力。目前，

中国服务外包产业的内生动力已初步建立，但还不够强大，特别是在对服务外包产业的定位和业务范围的界定、支持和鼓励政策的创新、现有政策的全面有效实施、运营环境的改善、产业国际竞争力的提升、中高端人才的培养与引进等方面仍面临严峻挑战。在大变革的背景下，国家层面的新一轮政策激励和社会舆论的正面引导，对中国服务外包产业突破发展瓶颈，实现创新增长，将起到决定性作用。

为适应新时期发展的需要，积极应对挑战，紧紧把握数字经济和新技术革命带来的无限商机，有必要从国家层面进一步加强对服务外包产业发展的支持和引导，明确将服务外包产业列入战略性新兴产业范畴，并大大拓展服务外包产业的界定范围；制定国家服务外包产业未来十年中长期发展规划；加大政策支持力度，并最大限度地扩大政策覆盖面；在国家外贸发展基金项下设立“国际（离岸）服务外包发展专项资金”，促进对外贸易结构进一步优化；在全国范围推广实施服务外包示范城市的成功经验和相关政策；采取更加有效措施，培养/引进高端及复合型人才，进一步减税降费，支持企业做大做强，提高服务外包产业的人才集聚度；将服务外包列为雄安新区、粤港澳大湾区等国家战略要地重点发展产业，打造新时期服务外包产业集聚新高地；允许地方政府自主制定支持和鼓励服务外包产业发展的优惠政策。

认真总结过去十年的发展经验，正确分析当前形势及面临的问题，准确判断全球和中国服务外包未来发展趋势，对

制定新时期促进服务外包产业发展的战略和政策尤为重要。为此，在商务部领导和服贸司、各地商务主管部门、相关机构和企业的的大力支持下，中国国际投资促进会、中国服务外包研究中心组成服务外包十周年调研工作组，先后赴江苏、天津、北京、上海、大连等地进行调研，并向各个服务外包示范城市/园区、近千家企业/机构发出了调研问卷表，通过座谈会、实地走访和问卷调查等方式，广泛深入了解服务外包产业发展情况和现阶段存在的主要问题，听取意见和建议。在调研的基础上，形成了《中国服务外包产业十年发展报告（2006-2015）》。

《报告》全面论述了中国服务外包产业十年发展成就，认真分析了全球服务外包发展趋势与中国服务外包产业的战略机遇，预测了未来十年我国服务外包产业发展前景，提出了新时期促进服务外包产业快速健康发展的政策建议。

衷心期望《报告》对国家制定新时期促进服务外包产业发展的战略和政策提供有益的参考。

马秀红

2017年6月3日

目 录

第一章 中国服务外包产业十年发展成就	9
一、综合实力跻身世界前列.....	9
（一）政策体系日趋完善.....	9
（二）产业规模迅速扩大.....	10
（三）国际竞争力显著提升	12
（四）区域集聚效应逐步显现.....	14
（五）企业实现快速成长.....	16
（六）人才队伍建设成效显著	18
二、产业发展水平全面提升.....	20
（一）数字化服务创新促进产业转型升级	20
（二）业务结构优化推动产业链向中高端攀升	21
（三）成本导向转为技术和价值驱动.....	23
（四）离岸带动在岸市场潜力释放	24
（五）信息安全与知识产权保护环境改善	25
（六）“中国服务”国家品牌初步树立.....	26
三、促进经济社会和谐发展.....	27
（一）经济创新增长的新引擎.....	27
（二）开放型经济的新亮点.....	28
（三）贸易结构优化的新标志	30
（四）绿色共享发展的新动能.....	32
（五）信息技术与制造业深度融合的新平台	33
（六）高学历人才集聚的新产业	34
第二章 全球服务外包发展趋势与中国服务外包产业发展的战略机遇.....	37
一、全球服务外包发展趋势.....	37
（一）技术变革：数字化成为信息技术服务的核心驱动	37
（二）国际环境：颠覆性创新势不可挡.....	39
（三）市场趋势：数字经济引领各国产业和经济转型.....	43
二、战略机遇和严峻挑战	45
（一）中国服务外包产业发展面临难得的战略机遇.....	45
（二）中国服务外包产业发展的瓶颈和挑战	53

第三章 未来十年发展目标与政策建议	61
一、未来十年发展目标	61
二、政策建议.....	62
（一）明确战略性新兴产业定位，拓宽业务界定范围.....	62
（二）制定中长期发展战略和政策	63
（三）全面落实国家现有鼓励政策	64
（四）推动政策创新，加大支持力度.....	64
（五）完善服务保障体系，改善市场运行环境	69
附录.....	71
附录 1：2016 年中国服务外包示范城市概况.....	72
附录 2：2016 中国服务外包领军及成长型企业推介名单.....	76
附录 3：部分参与调研机构和企业名单	83
附录 4：调研概况.....	88
图表 索引	
图 1：2006-2015 年中国服务外包产业规模	11
图 2：2006-2015 年中国服务外包企业数量	11
图 3：2006-2015 年中国服务外包从业人员数量	12
图 4：2010-2015 年中国离岸服务外包占全球市场份额.....	12
图 5：2006-2016 年中国服务外包企业数	16
图 6：2015 年中国服务外包企业营业额集中度分布.....	17
图 7：2015 年中国服务外包企业人员规模集中度分布.....	17
图 8：2015 年中国服务外包企业性质占比.....	18
图 9：截至 2015 年底中国服务外包从业人员学历结构.....	19
图 10：2015 年中国服务外包企业客户行业分布（按合同）	22
图 11：中国服务外包业务结构分布.....	23
图 12：2015 年中国服务外包领军企业业务结构分布.....	23
图 13：2011-2015 年中国服务外包离岸和在岸业务发展状况.....	25
图 14：2011-2015 年中国服务外包离岸和在岸业务占比状况.....	25
图 15：2011-2015 年中国货物贸易、服务贸易、服务外包出口增长率.....	31
图 16：2011-2015 年中国离岸服务外包合同执行金额	32
图 17：2016 年中国服务外包从业人员学历结构.....	34
图 18：2011-2015 年服务外包新增大学生就业人员与全国大学毕业生占比.....	36
图 19：2011-2015 年服务外包新增从业人员与全国城镇新增就业人员占比.....	36
图 20：2014-2020 年全球 IT 预算支出	44
图 21：2011-2020 年全球离岸服务外包市场规模	44
图 22：2011、2015 年中印三大服务外包企业营业总额对比.....	56

图 23: 2011、2015 年中印三大服务外包企业人数对比.....	57
表 1: 2010-2015 年中国服务外包示范城市总体概况一览表.....	15
表 2: 中国服务外包领军企业主要海外并购.....	29
表 3: 中国服务外包领军企业海外分级机构列表.....	30
表 4: 2009-2016 年中国服务外包产业从业人员一览表.....	35
表 5: 2017 年全球十大战略技术趋势.....	38
表 6: 全球主要经济体“新工业革命”相关战略.....	41
表 7: 部分国家数字经济发展战略.....	42
表 8: 服务外包产业相关国家战略.....	46
表 9: 亚太区重点国家的对比评分.....	59
表 10: 2010-2015 年中国服务外包示范城市总体概况（累计数）.....	74
表 11: 2010-2015 年中国服务外包示范城市总体概况（当年数）.....	74
表 12: 2010-2015 年中国服务外包示范城市情况一览表.....	75
后记.....	96

第一章 中国服务外包产业十年发展成就

2016 年是中国服务外包“千百十工程”实施十周年。十年来，在国家政策的引导和支持下，中国服务外包产业迅速崛起，规模急剧扩大，综合实力跻身世界前列，产业发展水平全面提升，成为中国经济创新增长的新引擎、开放型经济的新亮点、结构优化的新标志、绿色共享发展的新动能、信息技术与制造业深度融合的新平台、高学历人才集聚的新产业，对促进中国经济社会和谐发展发挥了不可忽视的积极作用。

一、综合实力跻身世界前列

（一）政策体系日趋完善

2006 年，《国民经济与社会发展第十一个五年规划纲要》首次将发展服务外包列入国家规划，提出要“建设若干服务业外包基地，有序承接国际服务业转移”。同年 10 月，商务部等四部委联合发布《关于实施服务外包“千百十工程”的通知》，自此，拉开大力推进中国服务外包产业发展的序幕。

2009 年，国务院下发《关于促进服务外包产业发展问题的复函》（国办函〔2009〕9 号），制定 19 项鼓励服务外包产业发展的政策，国家有关部委陆续制定并实施了一系列促进产业快速发展的政策和措施，地方配套政策及时跟进。

2010 年,《国民经济与社会发展第十二个五年规划纲要》再次明确指出“大力发展服务外包,建设若干服务外包基地”。

2010 年至 2015 年,国务院相继下发了《关于鼓励服务外包产业加快发展的复函》(国办函〔2010〕69 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)、《关于促进服务外包产业加快发展的意见》(国发〔2014〕67 号),国务院有关部委和地方相关政府相继出台了一系列落实国家鼓励政策的具体措施。

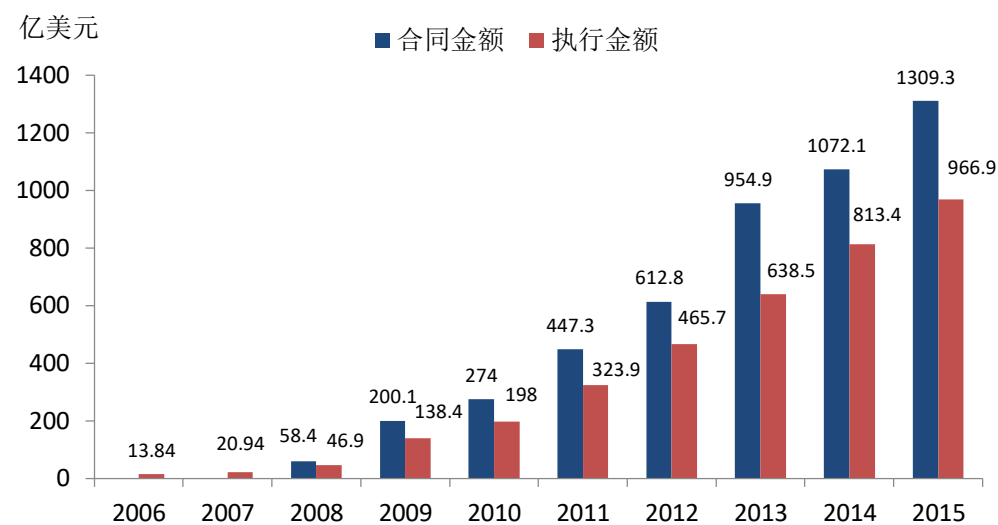
十年间,国家支持服务外包发展的政策体系日趋完善,鼓励政策和措施涉及税收优惠、人才培养补贴、公共服务平台资金支持、资质认证、特殊工时、融资保险、政府采购、外汇管理、通信基础设施、出入境管理、知识产权保护、数据安全、市场开拓、海关/检验检疫便利化等。这些政策和措施有力地推进了服务外包产业的迅速形成和不断发展壮大,使其成为新时期中国战略性新兴产业的重要组成部分。

(二) 产业规模迅速扩大

2006 至 2015 年,中国服务外包产业迅速形成,产业规模急剧扩大。十年间,中国服务外包合同执行金额从 2006 年的 13.84 亿美元¹激增至 966.9 亿美元。产业规模十年跨越两个量级,成绩卓著。

¹2006 年,13.84 亿美元为离岸服务外包执行金额。

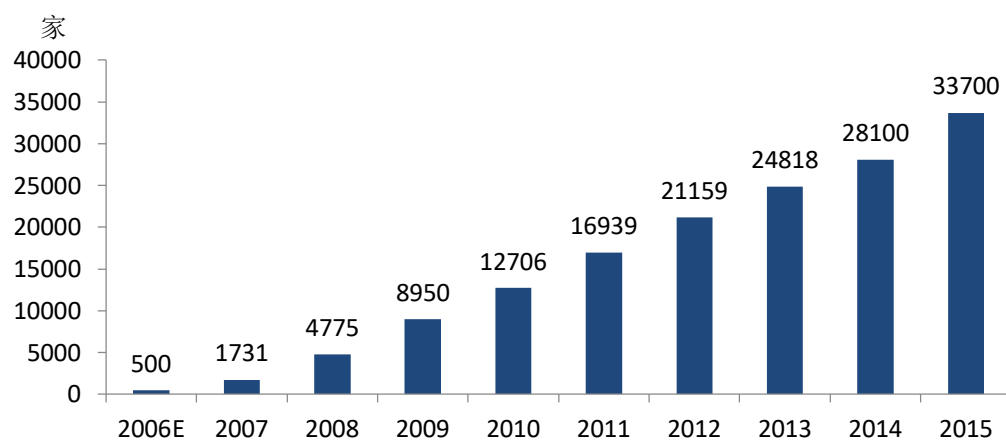
图 1：2006-2015 年中国服务外包产业规模



数据来源：中国商务部

同时，企业队伍快速壮大。2015 年，中国服务外包企业从 2006 年的 500 多家骤增至 3.37 万家，是印度的 2 倍。

图 2：2006-2015 年中国服务外包企业数量

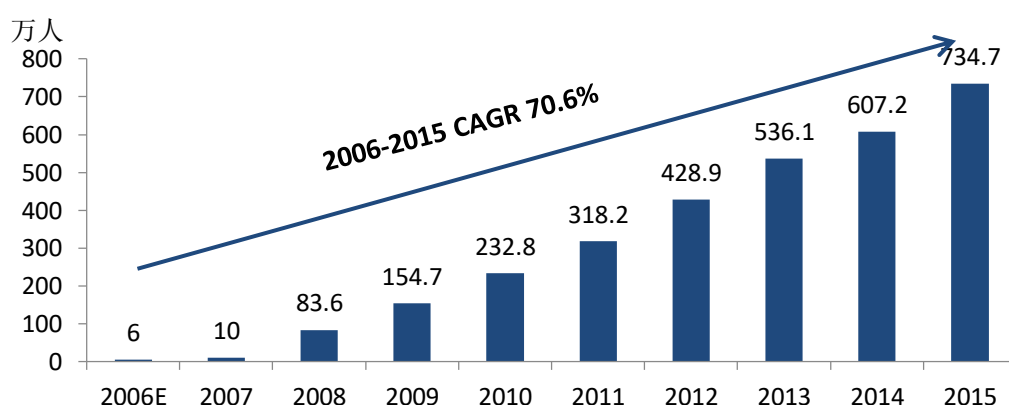


数据来源：中国商务部

服务外包从业人员由 2006 年的不足 6 万人猛增至 2015 年的 734.7 万人，年复合增长率超 70%，约为印度的 2 倍²。

² 2015 年，印度 IT-BPM 产业从业人数 370 万。

图 3：2006-2015 年中国服务外包从业人员数量

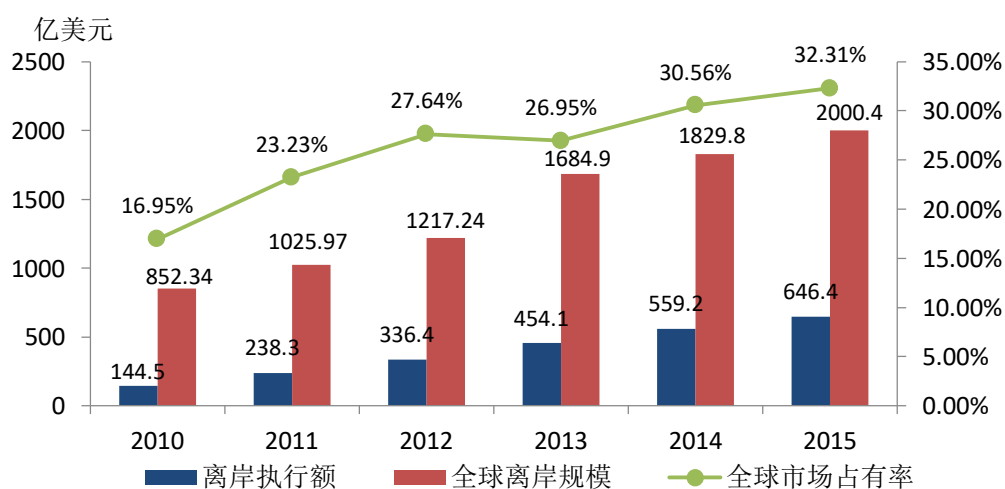


数据来源：中国商务部

（三）国际竞争力显著提升

2006 年，中国离岸服务外包执行金额 13.84 亿美元³，2010 年激增至 144.5 亿美元，占全球离岸市场份额达 16.95%，成为继印度后的全球第二大服务外包承接国。2015 年，中国离岸服务外包执行金额 646.4 亿美元，占全球离岸市场份额攀升至 32.31%，稳居第二。

图 4：2010-2015 年中国离岸服务外包占全球市场份额



数据来源：中国商务部、IDC

³离岸系指国际市场跨境交付，在岸系指国内市场境内交付，下同。

期间，中国服务外包离岸市场覆盖区域不断扩大，接包来源地从以日本为主拓展至北美、欧洲、东南亚、中东欧、西亚北非等约 200 个国家和地区。2015 年，承接美国、欧盟、中国香港和日本的服务外包执行额合计占离岸执行总额的 61.6%，主要离岸市场格局稳定；“一带一路”市场的重要性显著提高。

中国服务外包企业的专业服务水平显著提升，技术、设计和标准与国际接轨。截至 2015 年底，中国服务外包企业累计获得软件能力成熟度(CMM)等国际资质认证 14,203 项，其中获得 CMMI5 级、CMM5 级最高认证以及 SAS70、AAALAC、PCMM、COPC 等行业认证的企业比重逐步增大。部分企业跻身全球知名买家的服务短名单，以东软、文思海辉、中软国际、华信为代表的中国服务外包领军企业，与国际商业机器全球服务有限公司 (IBM)、埃森哲 (Accenture)、印孚瑟斯 (Infosys) 等国际知名服务供应商形成有力竞争。2016 年，中软国际、文思海辉、浪潮、浙大网新、软通动力、瞬联软件 6 家企业，入选 “IAOP 全球外包服务 100 强企业”⁴。

⁴IAOP 是国际外包专业协会(International Association of Outsourcing Professionals)的简称。IAOP 是一个全球性的标准制定组织，通过推出各种专业标准和行业规范，致力于推动外包产业的发展。全球外包 100 强(The Global Outsourcing 100)由 IAOP 每年评选，旨在评出外包业界最优秀的外包服务供货商名单，其专业性和独立性在业界享有极高声誉。有资格进入年度排名的外包企业，都必须在规模、发展速度、客户经验、经营能力、创新以及企业社会责任等方面有卓越表现。

（四）区域集聚效应逐步显现

2006 年，服务外包“千百十工程”提出，通过“基地城市+示范区”模式，五年内在全国建设 10 个具有一定国际竞争力的服务外包基地城市。2009 年，国务院决定并批准北京、天津、上海、重庆、广州等 20 个城市为中国服务外包示范城市，2010 年批准厦门增列。2016 年，经国务院批准，中国服务外包示范城市增至 31 个。

服务外包示范城市及所在省/市积极落实国家促进服务外包产业发展的一系列鼓励和支持措施，在公共信息平台建设、人才培养、引资引智等方面成效显著，成为中国服务外包产业的主要载体。2015 年，21 个示范城市共承接离岸服务外包合同执行额 561.2 亿美元，占全国总额的比重高达 86.8%。

与此同时，示范城市依据自身的区位和资源优势，不断探索有特色的产业发展道路，初步形成了以北京、上海、深圳、大连四个国际化服务外包城市为核心，辐射周边地区发展而成的区域化格局。其中，长江经济带的产业集聚效应最为明显，2015 年，长江经济带沿线 11 个省市承接离岸服务外包合同执行金额 394.1 亿美元，占全国的 61%；京津冀协同发展不断推进以北京核心，向天津、河北辐射的区域产业一体化进程；大连依托东北亚区域优势，辐射沈阳等城市构筑环渤海产业圈；以深圳、广州为中心，联动厦门、福州和

南宁等城市形成南部服务外包产业带；以西安、成都、重庆等城市为代表的西部金三角地区，也在加快集群化发展。

表 1：2010-2015 年中国服务外包示范城市总体概况一览表

年		2010 年			2011 年			2012 年			2013 年			2014 年			2015 年		
		全 国	示 范 城 市	占 比 %	全 国	示 范 城 市	占 比 %	全 国	示 范 城 市	占 比 %	全 国	示 范 城 市	占 比 %	全 国	示 范 城 市	占 比 %	全 国	示 范 城 市	占 比 %
企 业	数 量 (家)	12706	9715	76.5	16939	14217	83.9	21219	14958	70.5	24818	17283	69.6	28127	19483	69.3	33771	20920	61.9
从 业 人 员	数 量 (万人)	232.8	175.5	75.4	318.2	242.0	76.1	429.6	313.5	73.0	536.1	370.1	69.0	607.2	419.5	69.1	734.7	443.7	60.4
	增/减 (%)	50.48	44.84	-3.70	36.68	37.89	0.93	35.01	29.55	-4.07	24.79	18.05	-5.48	13.26	13.35	0.14	21.03	5.77	-12.59
合 同 执 行 金 额	金 额 (亿美元)	403.3	380.9	94.4	727.2	675.3	92.9	1192.9	1092.5	91.6	1831.5	1649.3	90.1	2644.9	2361.2	89.3	3611.8	3177.5	88.0
	增/减 (%)	96.44	94.83	-0.84	80.31	77.29	-1.59	64.04	61.78	-1.40	53.53	50.97	-1.64	44.41	43.16	-0.89	36.56	34.57	-1.46
	离 岸	301.3	284.5	94.4	539.6	503.5	93.3	876.0	808.5	92.3	1330.2	1211.4	91.1	1889.4	1708.5	90.4	2535.8	2269.7	89.5
	ITO	194.3	185.6	95.5	333.0	312.2	93.7	521.7	483.6	92.7	769.8	705.5	91.6	1063.2	972.7	91.5	1380.1	1261.4	91.4
	BPO	67.3	63.7	94.7	105.5	98.5	93.4	157.5	145.3	92.3	221.0	200.8	90.9	300.0	270.1	90.0	391.7	348.5	89.0
	KPO	26.0	24.8	95.5	87.4	82.4	94.3	183.1	169.2	92.4	325.7	294.7	90.5	512.4	455.3	88.9	750.2	649.4	86.6
	在 岸	91.9	86.8	94.5	176.5	161.3	91.4	316.9	284.0	89.6	501.3	437.9	87.4	755.5	652.7	86.4	1076.1	907.8	84.4
国际资质 (项)		6632	5100	76.9	8321	6157	74.0	10098	7176	71.1	11480	8007	69.7	12870	8888	69.1	14203	9356	65.9
注：示范城市系指国务院首次批准的 20 个示范城市，2011 年之后增加厦门数据。																			

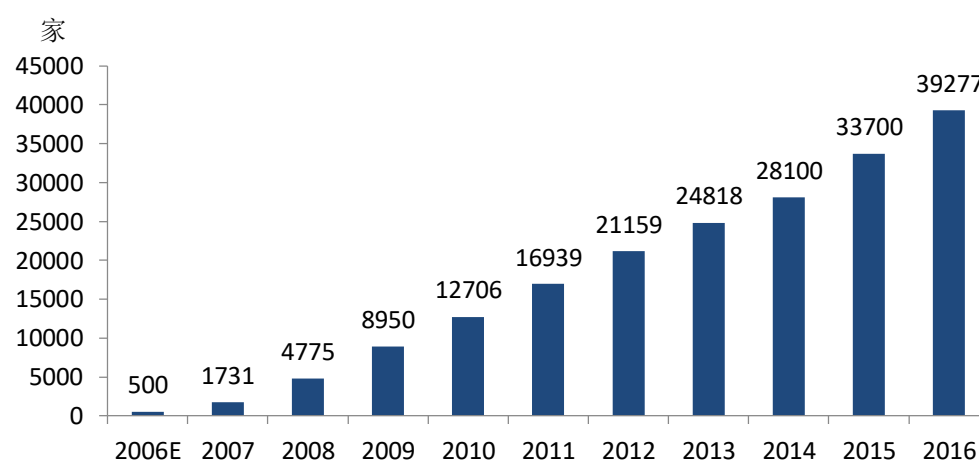
数据来源：中国商务部

（五）企业实现快速成长

1. 企业数量急剧增加

2006 年全国服务外包企业仅 500 家左右，且规模均很小，主要集中在北京、上海、大连、深圳、广州等几个城市。到 2010 年企业数增至 12,706 家，是 2006 年的 25 倍，到 2016 年，企业数骤增至 39,277 家，是 2006 年的近 79 倍，遍布中国几乎所有大中型城市。

图 5：2006-2016 年中国服务外包企业数

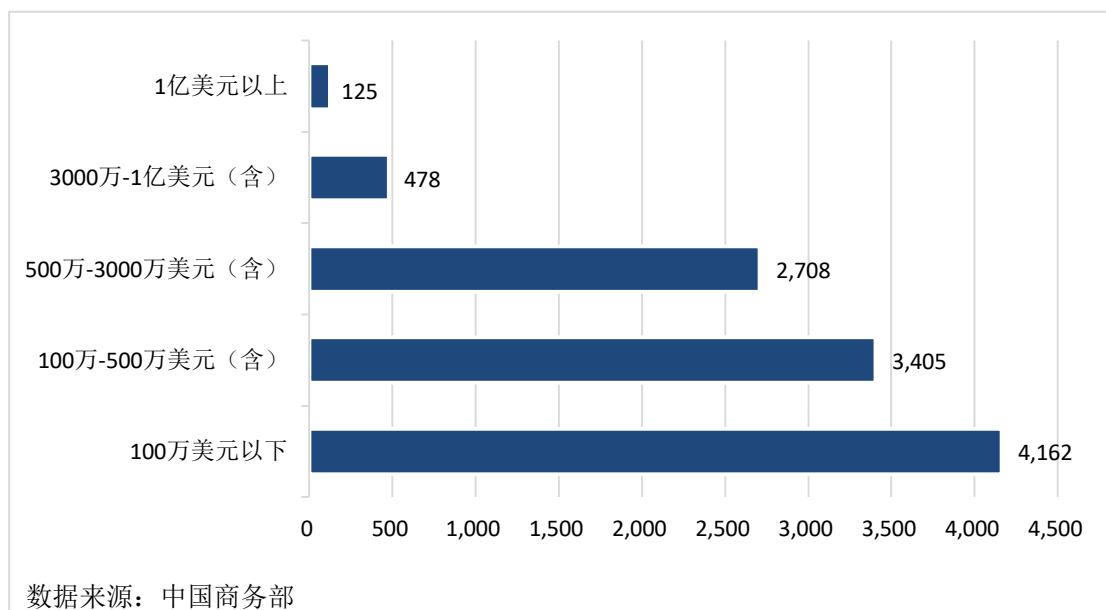


数据来源：中国商务部

2. 企业营业额大幅攀升

2006 年，营业额 100 万美元以上的中国服务外包企业仅约 200 家。2015 年，营业额在 100 万至 500 万美元（含 500 万美元）的企业 3,405 家；500 万至 3000 万美元（含 3000 万美元）的企业 2,708 家；过亿美元的企业 125 家，其中有 2 家企业营业额突破十亿美金。营业额过亿美元的企业中，离岸合同执行金额过亿美元的企业 79 家。

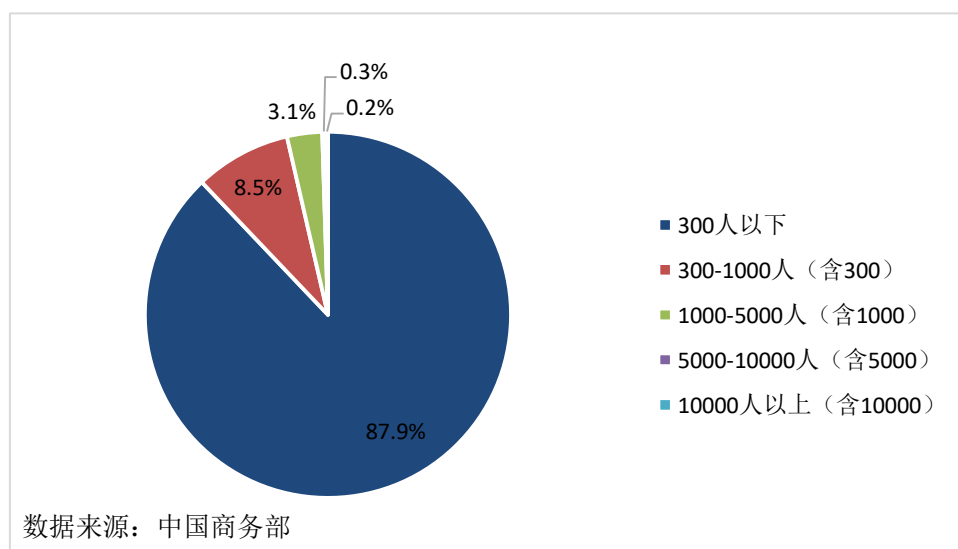
图 6：2015 年中国服务外包企业营业额集中度分布



3. 企业人员规模迅速扩大

2006 年，300 人规模以上的企业不足 100 家，2015 年增至 4,078 家，约占企业总数的 12.1%。其中，300 至 1000 人的企业 2,859 家，占 8.5%；1000 至 5000 人的企业 1,050 家，占 3.1%；5000 至 10000 人的企业 103 家，超过万人企业 66 家。

图 7：2015 年中国服务外包企业人员规模集中度分布

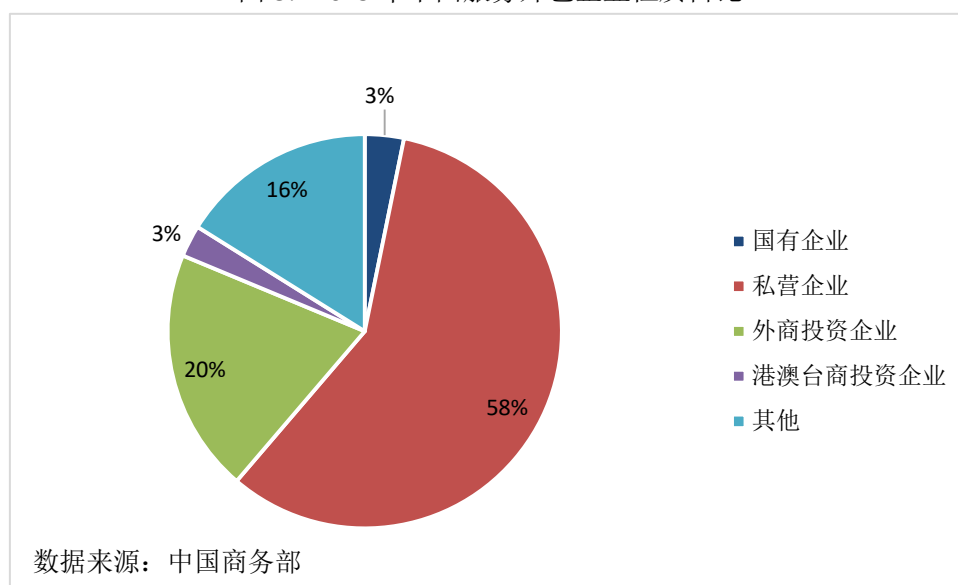


4. 市场主体多元化

目前，中国服务外包市场主体以私营企业、外资企业居多。2015 年，私营企业占 58%，其机制灵活、市场敏锐度高，给中国服务外包产业注入了巨大的活力；外商投资企业及港澳台商投资企业占 22.6%，主要包括跨国公司在中国建立的技术、共享服务和交付中心；国有及国有控股企业占 3.2%。

随着国企信息技术职能部门的发展并逐渐从集团内部剥离，成为独立法人，国有及国有控股性质的服务外包企业呈增长态势。江苏省通信服务公司、浪潮集团等具有国企背景的服务供应商，已经成为服务外包领军企业的重要力量。

图 8：2015 年中国服务外包企业性质占比

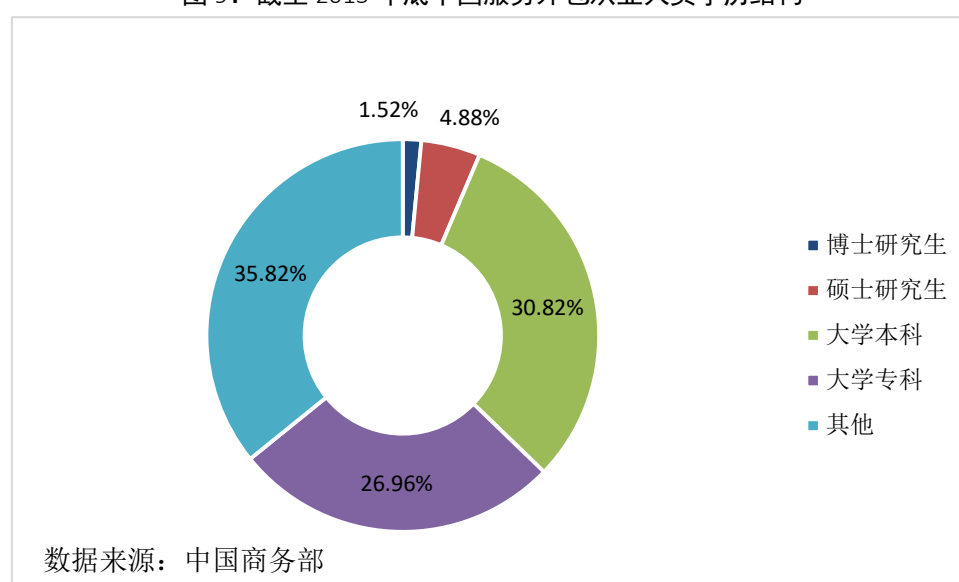


（六）人才队伍建设成效显著

在国家政策的大力推动下，服务外包人才队伍建设成效显著。目前，服务外包产业已经成为中国高学历人才集聚度

最高的产业。截至 2015 年底，在 734.7 万服务外包从业人员中，471.6 万人具有大学以上学历（含大专），其中，硕士研究生 35.9 万、博士研究生 11.2 万人。

图 9：截至 2015 年底中国服务外包从业人员学历结构



十年来，服务外包企业、园区、培训机构、行业协会、高等院校等载体，共同推动建立了多层次、多渠道的中国服务外包人才培养体系。部分示范城市建设的“服务外包人才实训基地”取得一定成果，为解决当地人才问题发挥了积极作用；一批服务外包企业利用产教融合、校企联盟等人才培养模式，有效解决了一般性人才问题；第三方培训机构迅速发展，人才输出功能不断增强。

十年来，全国累计培训服务外包从业人员 386.9 万人。其中，“十一五”期间，累计培训 86.9 万人，依靠国内培养和海外引进，服务外包人才素质快速提升；“十二五”期间，

累计培训 300 万人，逐步形成以高端人才为领军、中端管理人才为支撑、实践应用人才为基础的服务外包专业人才梯队。

案例 1: 中软国际教育集团“宅客学院”	案例 2: 东软睿道教育信息技术有限公司 cooventure 创业云平台
中软国际“宅客学院”定位为“IT 在线学习社交平台”，是中软国际“互联网+”战略落地点之一，与中软国际商用发布的“可信 IT 服务众包平台——解放号”互为资源、互相服务；是中软国际 ETC 向互联网教育转型，实施 o2o 战略的在线支撑平台。平台不仅具备“在线学习、评测、直播、答疑”等基本功能，还为院校合作伙伴提供“在线实训、教学管理”、为个人学习者提供“社区交流、就业服务”等特色功能，“宅客”意即学习者足不出户，可以“宅”在家或宿舍进行在线自主学习，获得与教室（面授）上课同样的学习效果。	东软睿道以全面提升大学生的职业能力、IT 能力、创业能力和就业能力为核心目标，提供创新思维培养和创业实践相结合的训练方式，包括创业通识课、实训平台、创业沙盘、教师培训等产品与服务。为了迅速提升青年大学生的信息服务外包技术技能和创业技能，东软睿道构建了开放式互联网人才及创新创业人才训练平台 Cooventure，以适应服务外包与垂直行业融合的需求。Cooventure 创业云平台是中国领先的高校创新创业教育互联网+一站式解决方案，服务覆盖创业服务体系搭建、创业在线平台建设、创业实践与孵化、创业大数据跟踪与分析等四大领域。

二、产业发展水平全面提升

（一）数字化服务创新促进产业转型升级

服务外包是与时俱进的先进技术驱动型创新产业。信息技术、互联网、社交媒体的出现和更加广泛的应用，使得原本不可贸易的服务变成了可贸易的商品，服务外包应运而生并迅速发展壮大。随着新一代信息技术平台的不断更新换代，互联网的创新模式，物联网时代的到来，大数据、云计算、人工智能、虚拟现实等新技术日新月异的快速发展，不断颠覆传统的管理理念，创造新的业态和商业模式，催生了全新的数字化服务业务，服务外包进入全新的发展时代。

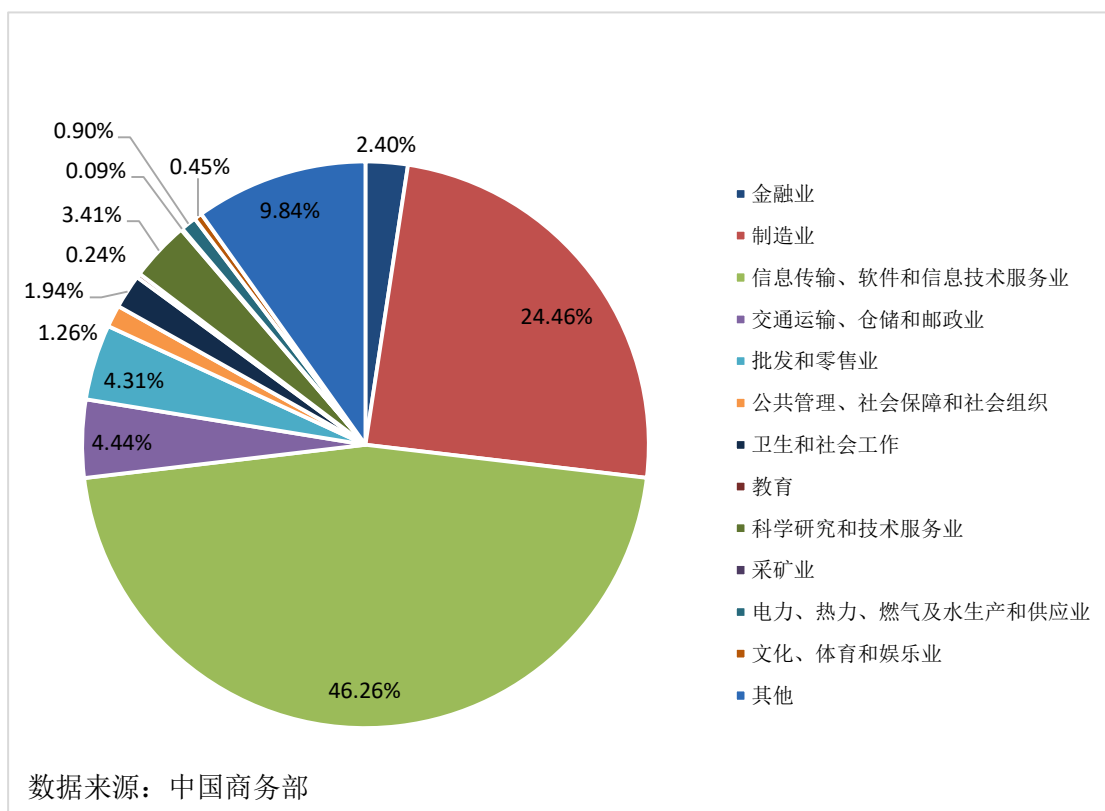
在转向数字化服务业务的过程中，为培育竞争新优势，中国服务外包企业紧随技术潮流，不断拓展服务产品和服务领域，创新发包与交付方式，运用先进信息技术并使之率先与制造业等实体经济及通信、金融等领域深度融合，带动服务外包产业转型升级。

案例 3	上海维音信息技术公司：原为业务流程外包和 IT 外包公司，2015 年与信必优（提供产品研发外包服务）合并，凭借电商运营模式创新，实现电子商务与呼叫中心的结合，统一数据接入，实现大数据实时管理，多平台协同运营。2016 年，入围“中国服务外包十大领军企业”。
案例 4	广东小冰火人网络科技有限公司：通过大数据营销提供一站式电商运营服务。2013-2015 年，复合增长率达到 7000%以上，实现了爆发式增长。
案例 5	NEC 软件济南有限公司：凭借严格的信息安全制度等服务创新，保证了公司 80%的业务量来自于日本 NEC 公司。
案例 6	联合永道公司：通过创新客户目标与外包交付的耦合行动，增强交付能力。
案例 7	深圳平安综合金融服务有限公司：建立可听、可读、可互动的智能机器人服务，打造全媒体一站式客服，提升客户体验。

（二）业务结构优化推动产业链向中高端攀升

借助新一代信息技术，中国服务外包企业正在由单一技术服务转向综合性的行业解决方案服务，行业服务能力不断提升。2015 年，中国服务外包企业客户主要集中在信息服务业和制造业两大行业，占比分别达到 46.26%和 24.46%。同时，来自交通与运输、零售和批发、金融与保险、卫生健康、政府与教育、能源等领域的业务，也呈增长趋势。

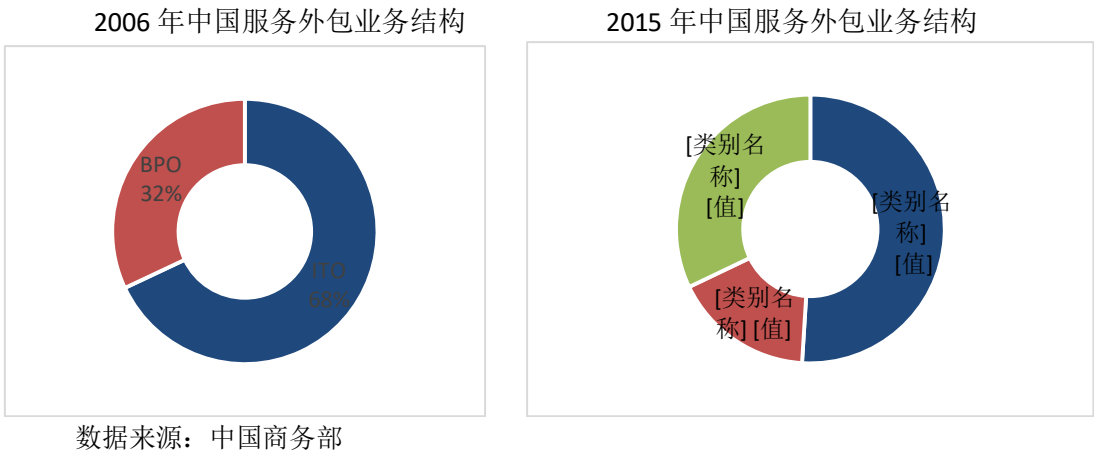
图 10：2015 年中国服务外包企业客户行业分布（按合同）



深耕垂直行业带动企业向高附加值业务转型，知识流程外包（KPO）和业务流程外包（BPO）所占比重明显提升，服务外包业务结构不断优化。

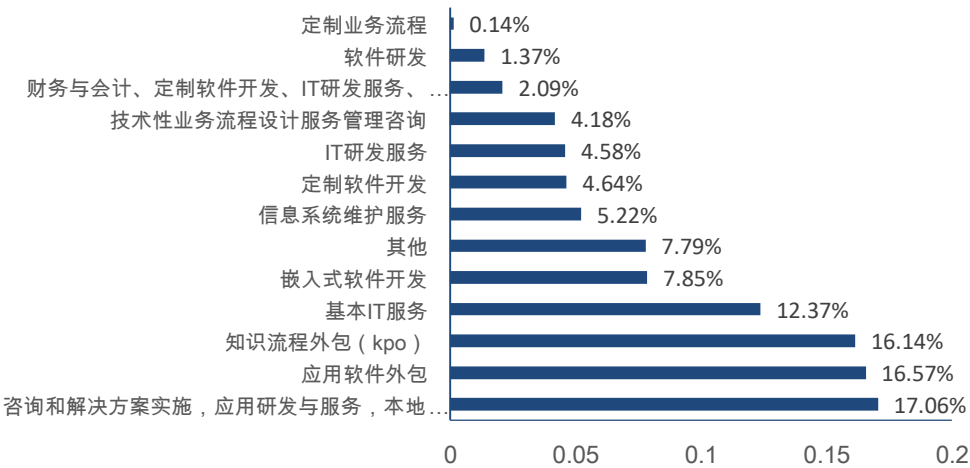
2006 年，中国服务外包企业提供的服务以信息技术外包（ITO）为主，占比达 68%；业务流程外包（BPO）占比约 32%；KPO 近乎为零。2015 年，中国服务外包合同执行总额 966.9 亿美元，KPO 已占到 32.1%，BPO 占 16.9%，ITO 占 51%。

图 11：中国服务外包业务结构分布



2015 年，中国服务外包十大领军企业业务结构中，咨询和解决方案实施、应用研发与服务、本地化服务、应用软件外包、知识流程外包等高附加值、高技术含量的业务占比超过 50%。以东软为例，2015 年一半业务来源于咨询和行业解决方案的实施。

图 12：2015 年中国服务外包领军企业业务结构分布



（三）成本导向转为技术和价值驱动

“十一五”期间，尽管受 2008 年全球金融危机冲击，

但中国服务外包在政策驱动下逆势上扬，产业规模实现 10 倍以上增长，年均增速接近 100%。该时期各类要素快速聚集，产业及市场整体呈现出明显的成本导向式发展模式，接发包双方形成较松散的服务采购关系。

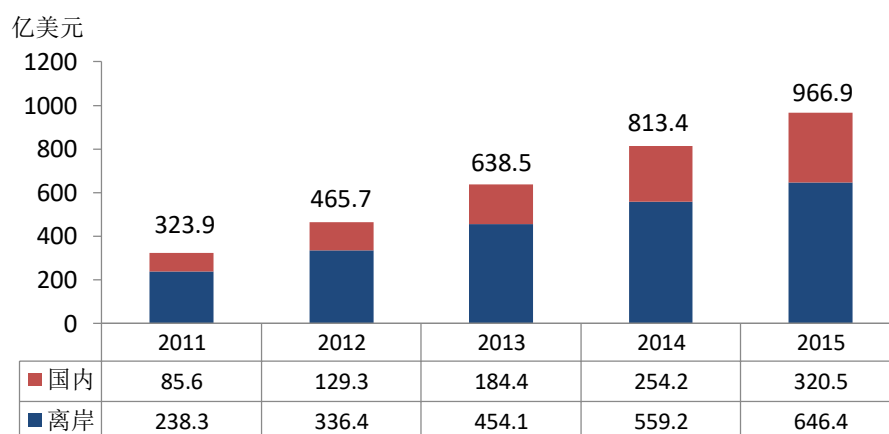
“十二五”期间，中国服务外包产业迈入相对稳定的快速增长期。受金融危机后续效应、人民币升值及劳动力成本上升等一系列国际、国内因素影响，要素成本优势逐渐丧失，最终用户的需求也从单纯的成本逐利转向对市场价值的关注。与此同时，云计算、大数据、人工智能等创新技术的发展及应用，为服务模式和交付方式的转型提供了支撑。中国服务外包产业开始由传统的成本驱动转向技术驱动和商业价值导向，接发包双方形成更加紧密的战略合作关系。

（四）离岸带动在岸市场潜力释放

中国服务外包由离岸起步，2006 年在岸服务外包业务几乎为零。在国家政策的引导和支持下，离岸带动在岸，实现快速发展。2011 年，在岸服务外包合同执行金额达到 85.6 亿美元，占服务外包总业务额的 26.4%。进入“十二五”以来，内需市场不断释放，在岸业务增速明显，2015 年在岸服务外包突破 320 亿美元，是 2011 年的近 4 倍，年复合增长率 39%，高于同期离岸业务增幅 11 个百分点，占服务外包总业务额的比重增至 33.1%。中国服务外包产业逐步进入离岸、

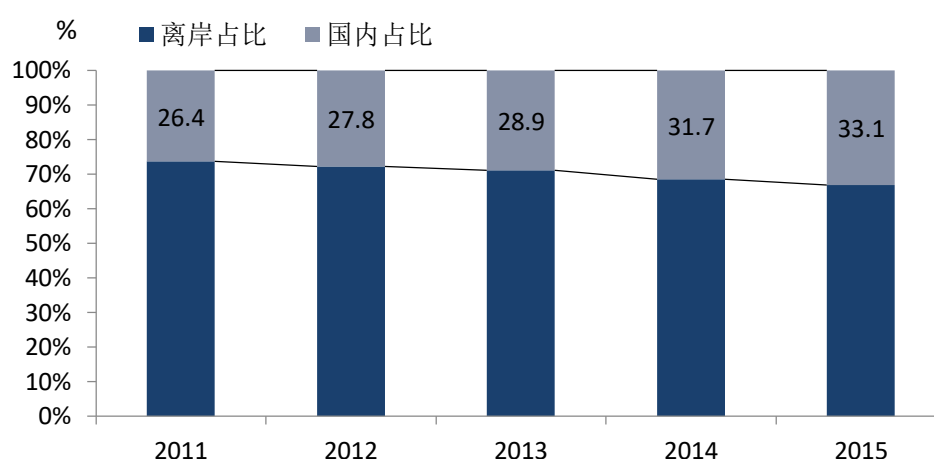
在岸协调发展的新阶段。

图 13：2011-2015 年中国服务外包离岸和在岸业务发展状况



数据来源：中国商务部

图 14：2011-2015 年中国服务外包离岸和在岸业务占比状况



数据来源：中国商务部

（五）信息安全与知识产权保护环境改善

确保信息安全与知识产权保护，是服务外包产业得以生存和发展的必要营商环境。近年来，中国政府不断加强知识产权保护和信息安全环境改善，所采取的重要措施有力地促进了服务外包产业健康快速发展。

2008 年，国务院颁布《国家知识产权战略纲要》，将知识产权提升到了战略高度。随后几年，全国各地相继制定了知识产权战略规划，并加大实施力度，取得明显成效。

2009 年，商务部、工业和信息化部出台《关于境内企业承接服务外包业务信息保护的若干规定》，对维护产业公平竞争环境起到了重要的推动作用。同期，杭州、大连、济南等 21 个示范城市相继推出地方性法律、条例及办法，大连与日本推进实现 PIPA 与 P-MARK 互认。

为进一步推进信息安全立法工作，2016 年国家又先后出台《网络安全法》、《国家网络空间安全战略》和《三网融合方案》，明确了网络运行安全及个人信息保护方面的规定，强化了网络信息安全监管。

随着大环境的改善，企业的信息安全和知识产权保护意识不断加强。2008-2015 年，中国服务外包十大领军企业和百家成长型企业累计获得各种专利 2839 项、软件著作权 6991 项。根据世界知识产权组织的最新统计报告，以中兴通讯和华为为代表的中国信息技术服务企业，是全球专利申请保持强劲增势的重要推动力。未来两到三年，中国或将成为国际专利制度的最大用户。

（六）“中国服务”国家品牌初步树立

十年来，商务部、地方商务主管部门和行业协会、中国

国际投资促进会等投资促进机构，陆续组织服务外包示范城市和有实力的服务外包园区、企业赴北美、欧洲、澳洲、日韩、东南亚等地区开展服务外包投资促进活动，参加美国高德纳 IT 博览会、印度 NASSCOM 年会等国际顶尖行业展会，与当地有关行业机构、企业对接，在不断拓展国际市场的同时，积极打造“中国服务”品牌，提升“中国服务”的国际竞争力。

与此同时，以中国国际服务外包交易博览会、中国（北京）国际服务贸易交易会、中国国际软件和信息服务交易会为代表的国家级服务外包、服务贸易和软件行业展会平台，同各地服务外包行业活动一起，共同构筑起立体宣传“中国服务”品牌的窗口，向全球展示了中国服务市场的巨大潜力、“中国服务”品牌的独特价值。

十年的不懈努力，极大推动了国际社会与业界对“中国服务”国家品牌的认知，“中国服务”国家品牌初步树立。

三、促进经济社会和谐发展

（一）经济创新增长的新引擎

“十二五”期间，中国服务业占国内生产总值（GDP）的比重超过 50%，成为国民经济的第一大产业和经济发展新的增长极。服务外包作为知识与智力人才密集型的创新服务产业，激发了服务领域新业态、新模式的蓬勃发展，是促进

现代服务业发展、提升服务业整体水平、推动服务业拉升 GDP 的重要支撑。

与此同时，服务外包产业的跨越式发展，加速了信息技术与传统产业的深度融合，新技术带来的变革推动服务外包技术平台和发包/交付平台不断推陈出新并日益渗透于实体经济，形成新实体经济。目前，新实体经济正以几何级速度迅速崛起，成为拉动消费、创新增长、促进就业、提升中国经济活力的重要力量。

（二）开放型经济的新亮点

1. 吸引外资新的增长点

服务外包是跨国公司对华投资的新模式和新业态，已经成为中国利用外资的新增长点。十年间，跨国公司通过在华设立研发中心、共享中心、交付中心、接包中心、人才集聚/培训中心等方式，将软件与信息技术研发、设计、金融、物流采购、咨询、财务和人力资源管理等国际服务外包业务转移至中国，成绩斐然。

调研数据显示，2015 年，在华外商独资与中外合资服务供应商占比达 45%。其中，IBM、Accenture 等全球领先的服务供应商，在中国人员规模已经超过或接近万人。

2. 海外并购的新生力量

近年来，中国服务外包企业对外投资合作快速增长，海

外并购和设立分支机构步伐加快。2007 至 2015 年，博彦科技先后收购印度 ESS 公司、美国高端商业 IT 服务企业 TPG 公司和 PDL 公司；2012 年，软通动力并购加拿大商业智能数据商 Abovenet 国际有限公司；2016 年，文思海辉收购总部位于纽约的专业数字化服务企业 BlueFountainMedia (BFM)，在数字化转型的过程中迈出坚实一步。

表 2：中国服务外包领军企业主要海外并购

文思海辉	2016 年	收购总部位于美国纽约的专业数字化服务机构 Blue Fountain Media
药明康德	2016 年	收购欧洲领先药物发现服务供应商、位于德国慕尼黑的 Crelux 公司
	2015 年	并购美国 NextCODE Health 公司，NextCODE 拥有世界领先的基因测序分析平台和高效数据库
	2015 年	联合收购美国专注于研究和开发创新前沿的优化蛋白质疗法，即生物偶联物的 Ambrx 公司
	2014 年	收购美国研发服务公司美新诺公司 (XenoBiotic Laboratories)
中软国际	2014 年	承接的华为 CPS 项目-巴基斯坦局点正式商用，跟着华为走世界成果初现
	2013 年	收购专注于微软业务的卓越咨询服务提供商美国 Catapult Systems, LLC
东软集团	2012 年	东软医疗与日本株式会社 A&T 联合成立东软安德医疗科技有限公司
博彦科技	2016 年	收购美国 IStrategy 70%股权
	2015 年	收购美国 IT 服务商 Piraeus Data LLC
	2014 年	全资收购美国高端商业 IT 服务公司 TPG
	2012 年	收购美国大展集团旗下 6 家子公司 100%股权
软通动力	2012 年	并购加拿大 Abovenet 国际有限公司
	2011 年	并购美国 Adventier 咨询公司

同时，服务外包企业加速在境外设立研发中心、交付中心。目前，中国服务外包领军企业的境外分支机构，已遍及美国、日本、芬兰、英国、瑞典、澳大利亚、印度、越南等地。

表 3：中国服务外包领军企业海外分级机构列表

文思海辉	东京、大阪、悉尼、墨尔本、吉隆坡、大阪、卧龙岗、新加坡、新山、雷德蒙德、纽约、芝加哥、瑞士、巴塞罗那、布达佩斯
中软国际	美国西雅图、华盛顿、奥斯丁、普林斯顿等城市、英国伦敦、爱尔兰都柏林、匈牙利布达佩斯、日本东京、中国香港特别行政区
药明康德	美国圣地亚哥、波士顿、旧金山、新泽西州、亚特兰大、圣保罗、费城、韩国首尔
东软集团	美国、日本、欧洲、中东、南美
博彦科技	美国、日本、印度、加拿大、新加坡
软通动力	北美、亚洲、欧洲
武汉佰钧成	美国、日本、新加坡、中国香港特别行政区
大连华信	日本东京、冲绳、中国香港特别行政区

3. 推动实施“一带一路”战略的重要载体

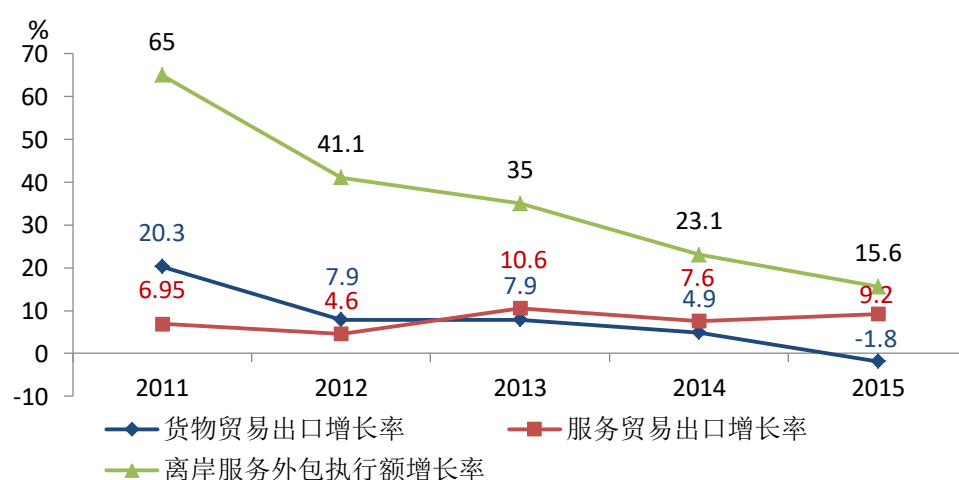
随着“一带一路”国家战略的快速推进，基础设施互联互通、重大产能合作、工程承包、成套设备出口等加速释放“一带一路”沿线国家/地区的服务外包业务。2015 年，中国承接“一带一路”沿线国家服务外包业务合同执行金额 121.5 亿美元，同比增长 23.4%，占同期全国离岸服务外包合同执行金额的比重达 18.8%。服务外包产业成为推进实施“一带一路”战略的重要载体之一。

（三）贸易结构优化的新标志

“十二五”期间，中国服务外包出口规模迅速扩大，成为中国进出口贸易不可忽视的新生力量。2011 至 2015 年，受全球贸易形势影响，中国货物贸易出口额增长率大幅下降，年均增幅仅为 7.84%（2015 年同比下降 1.8%）。在货物贸易发展的低谷期，中国服务外包出口异军突起，2011 至 2015

年，中国服务外包离岸合同执行金额年均增幅高达 36%，高于同期货物贸易出口年均增幅（7.84%）28.16 个百分点，高于同期服务贸易出口年均增幅（7.79%）28.21 个百分点。

图 15：2011-2015 年中国货物贸易、服务贸易、服务外包出口增长率

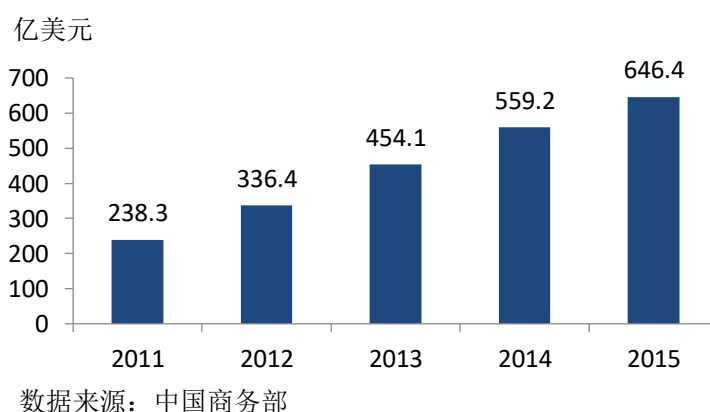


数据来源：中国商务部、国家统计局

离岸服务外包作为现代服务业的重要组成部分，其出口占服务贸易出口总额的比重不断提高，成为中国贸易结构优化的新标志。2011 年，中国离岸服务外包合同执行金额 238.3 亿美元，占同期服务贸易出口总额（1821 亿美元）的 13.1%；2015 年，离岸服务外包合同执行金额增至 646.4 亿美元，比 2011 年增长了 2.7 倍，占同期服务贸易出口总额（2882 亿美元）的 22.4%，所占比重提高了 9.3 个百分点。

服务外包作为开放型经济体系中具有活力的组成部分，未来还将保持快速增长势头，对转变贸易增长方式，促进现代服务出口至关重要。

图 16：2011-2015 年中国离岸服务外包合同执行金额



（四）绿色共享发展的新动能

服务外包的核心资源是高学历复合型的人才，服务外包企业的投入主要是智力、电脑、办公场地，其产出是数字化的服务。服务外包是零污染、低排放，很少消耗能源和土地等资源的产业，发包和接包业务基于共享理念而建立，是绿色产业的典范、共享平台和共享经济的代表。

目前，中国面临土地资源有限、能源和诸多资源短缺的现实问题。发展服务外包产业，对大中型城市和各类园区促进绿色发展，实现绿色生产方式、绿色生活方式、绿色消费方式意义重大。

借助新一代信息技术及绿色生产和服务方式，服务外包企业还可通过提供相应服务产品，极大提升生产、楼控、物流等环节的能效，帮助制造业、物流、消费等其他行业在生产及消费过程中实现对资源的精准高效利用，在传统产业升级改造、提高生产效率方面起到了重要作用。

当前，防治大气污染和水污染是践行绿色发展理念面临的重要课题。服务外包企业通过提供污染防治精准化监控系统数据服务，包括系统搭建、调试、运维和数据分析等，为各地构建环境友好型社会发挥了重要的助推作用。

（五）信息技术与制造业深度融合的新平台

2010年，中国制造业产值超过美国，成为全球制造业第一大国，但离制造业强国还有很大差距。促进新一代信息技术与制造业深度融合，是中国从制造业大国向制造业强国转变的必由之路。

服务外包以互联、物联网络为发包、交付、共享平台，以数字、智能、格网等先进技术的创新应用为核心驱动力，以为制造业等实体经济提供数字及信息技术服务为主营业务，是推动信息技术与制造业深度融合的新平台，促进制造业实现数字化和智能化转型的加速器。

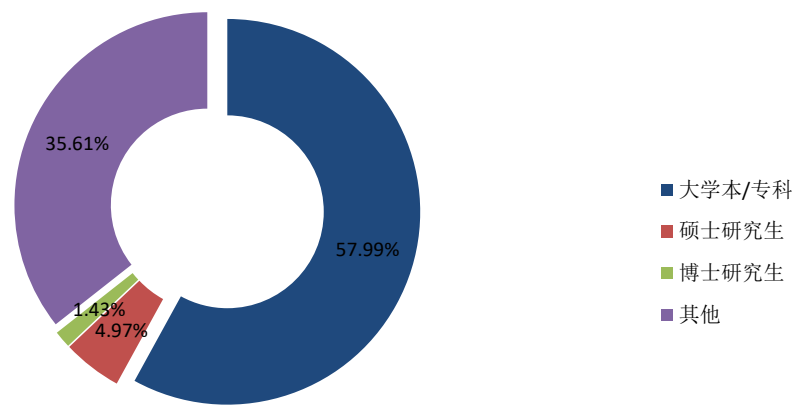
制造业是中国服务外包的主要行业应用领域。实践中，富士康与阿里云“淘富成真”项目的达成，华为与中软国际合资公司的成立，青岛红领集团与百灵科技的合作，海尔与印孚瑟斯战略伙伴关系的建立，虹信软件为长虹集团、中海油、泸州老窖等提供的企业信息化与解决方案服务，都很好地反映了服务外包对于制造业转型升级、促进制造业与服务业实现融合发展并形成协同效应的重要价值。未来十年，“中

国制造 2025”战略的实施为服务外包企业与制造业等实体经济企业加强合作，共同推进制造业、通信、金融等领域企业的信息化、数字化、智能化、服务化提供了战略机遇，释放出巨大的发展空间。

（六）高学历人才集聚的新产业

服务外包产业是人才知识密集型创新服务产业，以人才为核心，十年来，集聚了数百万高学历复合型人才，成为中国高学历人才集聚度最高的新产业。2006 年至 2015 年，中国服务外包产业从业人员由不足 6 万人猛增至 736 万人，约 60%为大学本科或大专毕业生。2016 年，服务外包产业从业人员增至 855.7 万人，其中，大学以上学历 551 万人，占比提升为 65%；硕士学历 42.5 万人，占 4.97%；博士学历 12.2 万人，占 1.43%。

图 17：2016 年中国服务外包从业人员学历结构



数据来源：中国商务部

十年来，服务外包产业在吸纳高学历人才就业方面发挥了重要作用。2015 年，服务外包产业新增从业人员 127.7 万人，占全国城镇新增就业人员的 11.6%。其中，新增大学毕业生（含大专）66.9 万人，占当年全国普通高校毕业生总数的近十分之一。2009 至 2016 年，服务外包产业吸纳大学以上学历人才 482.2 万人，成为中国大学毕业生就业的主渠道之一，极大缓解了大学生的就业压力。

表 4：2009-2016 年中国服务外包产业从业人员一览表

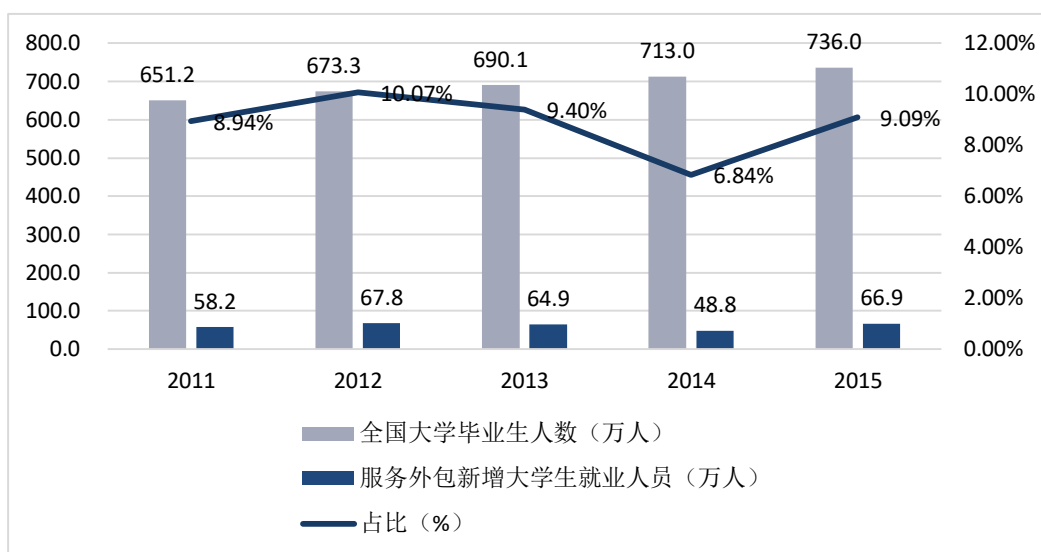
单位：万人

年	从业人员	大学以上学历						当年新增从业人员		
		大学 (含大专)	占比 %	硕士	占比 %	博士	占比 %	总数	大学以上 学历	占比 %
2009	154.7	116.5	75.3	7.7	6.6	0.9	0.77	71.1	49	68.9
2010	232.8	165.0	70.9	11.9	7.21	1.4	0.85	78.1	46.9	60.0
2011	318.2	223.2	70.1	16.6	7.44	1.9	0.85	85.4	58.2	68.1
2012	429.6	291.4	67.8	21.4	7.34	2.5	0.86	111.4	67.8	60.9
2013	536.1	355.9	66.4	26.3	7.4	3.0	0.84	106.5	64.9	60.9
2014	607.2	404.7	66.7	31.6	7.8	3.7	0.91	71.1	48.8	68.6
2015	734.7	471.6	64.2	35.9	7.6	11.2	2.37	127.7	66.9	52.4
2016	855.7	551.3	64.4	42.5	7.7	12.2	2.21	121.9	79.7	65.4

注：（1）硕士、博士占比值系指占大学（含大专）以上学历从业人员比例。
（2）因准确数据缺失，2010 年新增大学以上学历从业人员占比暂按当年新增从业人员的 60%测算。

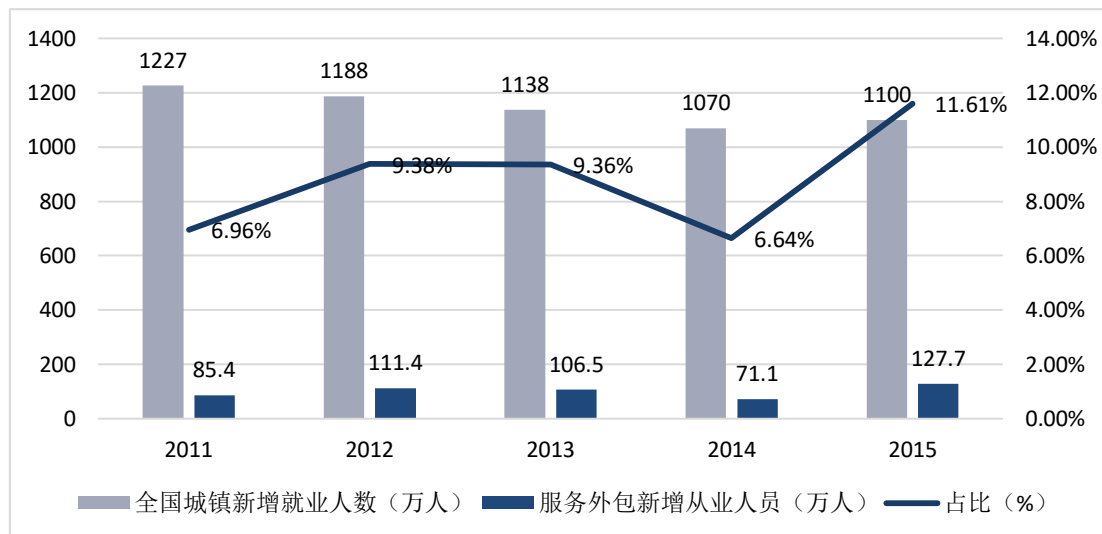
数据来源：中国商务部

图 18: 2011-2015 年服务外包新增大学生就业人员与全国大学毕业生占比



数据来源：中国商务部、国家统计局

图 19: 2011-2015 年服务外包新增从业人员与全国城镇新增就业人员占比



数据来源：中国商务部、国家统计局

第二章 全球服务外包发展趋势与中国服务外包产业发展的战略机遇

当今，科技进步日新月异，信息通信技术更经历着翻天覆地的变化。技术驱动下，数字和物理世界渐趋模糊，生产、销售和服务等各环节逐步实现智能化无缝连结，跨界融合与产业转型蔚然成风，全球范围内的颠覆性创新之势锐不可当。中国服务外包产业需紧紧把握全球新一轮科技革命和产业变革重大机遇，培育发展新动能，推进供给侧结构性改革，提升创新能力，实现赶超跨越。

一、全球服务外包发展趋势

（一）技术变革：数字化成为信息技术服务的核心驱动

1. 技术的发展

上世纪四五十年代，以电子计算机广泛应用为核心的第三次科技革命兴起，极大地提升了社会生产力、改变了人们的生活方式、推动实现了经济全球化，人类社会迈入信息化时代。

随后，信息技术不断发展演变。互联网、大数据、云计算、移动互联、社交网络等现代信息技术深刻改变着人类的生产、生活方式，从初期主要用于实现人与人的交流，到为企业提升运营效率和产品质量提供后台支撑，再到成为

业务媒介，电子商务应运而生。近年，随着物联网的爆发式增长，人、业务和物的整合又成为焦点。

2016 年 10 月，美国高德纳公司发布“2017 年全球十大战略技术趋势”（表 5）。未来五年内，包括人工智能（AI）与高级机器学习（ML）、虚拟现实（VR）与增强现实（AR）、区块链与分布式分类账等在内的新兴技术，将迅速增长并高度波动，预计五年后达到临界点。

表 5：2017 年全球十大战略技术趋势

智能	①人工智能和高级机器学习（AI & Advanced Machine Learning）
	②智能应用（Intelligent Apps）
	③智能物件（Intelligent things）
数字	④虚拟现实与增强现实（VR & AR）
	⑤数字孪生（Digital Twin）
	⑥区块链与分布式分类账（Block Chain & Distributed Ledgers）
格网	⑦会话系统（Conversational Systems）
	⑧格网应用和服务架构（Mesh App & Service Architecture）
	⑨数字技术平台（Digital Technology Platforms）
	⑩自适应安全架构（Adaptive Security Architecture）

2. 数字化成为信息技术服务的核心驱动

技术的发展，推动信息技术服务从工匠化、产业化阶段转入数字化阶段。在工匠化阶段，信息技术服务仅仅关注技

术本身，通过编程和系统管理为最终用户（买家）提供后台支撑；到了工业化阶段，信息技术服务开始关注流程改造，提供解决方案，利用技术提升最终用户的管理水平，服务供应商与买家的联系逐渐紧密；进入数字化时代，信息技术服务与最终用户未来的业务模式、市场拓展和发展战略休戚相关。数字化成为信息技术服务的核心驱动，专注业务流程和数据信息的价值化、人和实物间的对等交换和通信。换言之，就是要求服务供应商灵活运用各种新兴或者颠覆性技术，制定适合不同买家特定需求的解决方案。

为适应甚至引领这种变化，全球有实力、具备创新精神的服务供应商都在两手准备。一方面，及时跟进各种新兴或颠覆性技术的发展，并推动行业应用；另一方面，着手改变资源开发组合，进行彻底的内部技术改革，将双模式 IT 创新管理⁵作为战略性选择，启动双模业务。

（二）国际环境：颠覆性创新势不可挡

信息技术的快速发展，加快了世界经济大规模变革的步伐。特别是当经济复苏进程缓慢，全球金融市场潜在动荡、贸易和投资低迷、一些国家生产力及就业增长缓慢等下行风险犹存，各国、各行业都在寻求经济增长动力大转型。

⁵ “双模式 IT 创新管理”，由美国高德纳公司提出，指的是专注于业务运营的 IT 管理及专注于业务成长和变化的 IT 创新管理，即传统的“瀑布式开发”和渐成趋势的“敏捷开发”，并存于企业的数字化管理过程中。传统的瀑布式开发注重风险最小化，企业（客户）仍将以熟知的服务供应商作为主要的外包承接对象；在风险可管理的前提下，敏捷开发更加关注创新交付的反应速度，这为很多规模小、创新能力强、贴近市场的服务供应商提供了很大的机遇，也将成为众包的发展平台。

1. 创新驱动行业新发展与融合

在发展动力转型的过程中，创新动能开始显现，并以极快的速度、极大的规模、极广的范围影响各行各业。近年来，亚马逊、阿里巴巴等互联网企业的迅速崛起，苹果在移动互联领域的颠覆革命，GE、西门子等传统制造企业向数字化服务的转型探索，搜索引擎巨头谷歌在自动驾驶、无人机、高速光纤网络、机器人方面的大胆涉足，Facebook、微信等社交网络的大范围普及，优步利用大数据在商业模式上的成功突破，无一不是创新的成果，包括平台创新、营销方式创新、管理理念创新、生产策略创新，设计创新、商业模式创新等。

此轮创新的特点，还体现在不同学科、不同技术成果在不同行业领域的协同应用，极大地推动了各行各业的融合发展。汽车制造与互联网、3D 打印与生物医药、设计与材料工程学、建筑与计算机设计，诸如此类的跨界合作，均与大数据、云计算、物联网、人工智能、算法应用等新兴信息技术的发展与应用密不可分，推动以信息技术服务为基础与核心的服务外包产业加速进入垂直行业。

2. 创新增长成为各国政府的共识

2016 年 9 月，二十国集团（G20）领导人第十一次峰会在中国杭州召开，就推动世界经济强劲、可持续、平衡和包容增长的一揽子政策和措施，形成了“杭州共识”。其中，实现创新增长是重要内容之一，并据此核准通过了《二十国

集团创新增长蓝图》。《蓝图》明确表示，“要抓住技术突破为全球经济增长带来的历史性机遇，决心通过创新增长提升中长期增长潜力。创新增长理念涵盖支持创新、新工业革命和数字经济的行动”。事实上，在杭州 G20 峰会前，各主要经济体已陆续推出“新工业革命”相关战略(表 6)，以及“数字经济”发展计划(表 7)。

表 6：全球主要经济体“新工业革命”相关战略

“中国制造2025”	根据规划，通过“三步走”实现制造强国的战略目标。其中第一步，即到2025年，迈入制造强国行列。“智能制造”被定位为中国制造的主攻方向。
美国“工业互联网”	美国于2012年启动的“先进制造业国家战略计划”（也被称为“再工业化”），提出要发展包括先进生产技术平台、先进制造工艺及设计与数据基础设施等先进数字化制造技术，其核心是鼓励创新，并通过信息技术来重塑工业格局，激活传统产业。
德国“工业4.0”	德国默克尔政府发起并在世界范围内推广的工业4.0规划，侧重借助信息产业将其原有的先进工业模式智能化和虚拟化，重视智能工厂和智慧生产，并把制定和推广新的行业标准，放在发展的首要位置即德国的工业4.0的产业集成。
欧盟“欧洲工业数字化战略”	欧盟在整合成员国和地区工业数字化战略基础上，未来将投入50亿欧元加快欧洲工业数字化进程，逐步形成“欧洲工业数字化战略”。
日本“机器人新战略”	策划实施机器人革命新战略，将机器人与IT技术、大数据、网络、人工智能等深度融合，在日本积极建立世界机器人技术创新高地，营造世界一流的机器人应用社会，继续引领物联网时代机器人的发展。
俄罗斯“国家技术计划”	其核心目标是发展未来15-20年具有广阔前景的新兴高技术市场，培育出若干具备国际影响力的技术型企业，以应对新一轮全球技术革命的迅速兴起。首次实施的路线图包括神经网络、航空网络、汽车网络和海洋网络，联邦政府将在2016年对路线图涉及领域投入100亿卢布的财政支持。

新工业革命如火如荼，除重塑全球经济格局外，也势必将大力推进传统制造业与服务业的共融与共荣。在这个过程中，新一代信息技术与先进制造技术融合发展，人、机器和资源间实现智能互联，物理世界和数字世界、产业和服务之间的界限日益模糊，传统制造业在实现转型升级的同时，也

为服务外包向智能化、数字化转型提供了优渥的土壤。工业制造无疑将成为各国服务外包的掘金地。

表 7：部分国家数字经济发展战略

德国：“数字战略2025”	战略目标是将德国建设成最现代化的工业国家，涉及数字基础设施扩建、促进数字化投资与创新、发展智能互联等，这是继“数字议程”之后，德国联邦政府首次就数字化发展做出系统安排，基础设施部分投资预计高达1000亿欧元。
英国：“数字经济战略（2015-2018）”	2015年，英国技术战略委员会，“创新英国”发布《英国2015-2018年数字经济战略》，倡导通过数字化创新来驱动经济社会发展，为把英国建设成为未来的数字强国做出战略部署。
印度：“数字印度”	2015年7月，印度莫迪政府提出“数字印度”倡议。该倡议聚焦于发展电子政务、远程医疗和移动医疗服务、加强网络基础设施建设、让广大农村地区接入互联网等。计划投入180亿美元，到2019年实现25万座村庄通网络，到2020年停止数码和电子产品的净进口，创造超过1亿个就业岗位。

目前，明确提出数字经济发展战略的国家主要有德国、英国和印度；美国政府将数字经济战略与信息管理战略、信息技术战略及开放政府计划有机结合起来，建设数字平台优化服务交互；日本提出建立“超智能社会”，旨在通过最大限度利用信息通信技术，将网络空间与现实空间融合，使每个人最大程度享受高质量服务和便捷生活。

数字经济是以信息和知识的数字化为关键生产要素，以现代信息网络为重要载体、以有效利用信息通信技术为提升效率和优化经济结构重要动力的广泛经济活动⁶，将为全球服务外包产业带来巨大的发展空间。外包服务提供商将以提供数字化、信息化服务为主业，率先成为数字化服务提供商。

⁶2016 年《二十国集团数字经济发展与合作倡议》

（三）市场趋势：数字经济引领各国产业和经济转型

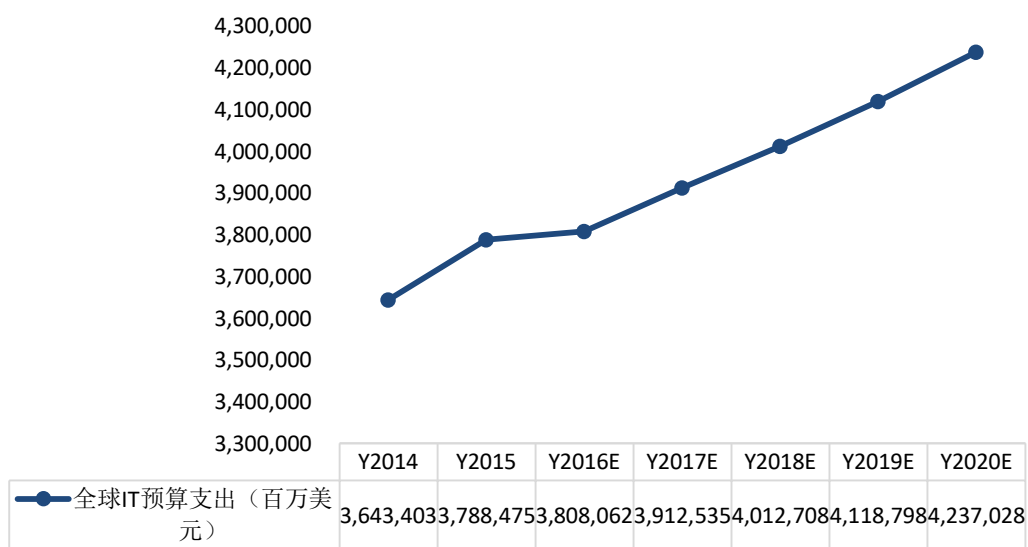
技术驱动创新，创新引领发展。在数字经济时代，跨行业融合与跨国界合作是大势所趋，合作模式本身也不断推陈出新。可预期，全球服务外包产业将保持快速发展态势。

1. 全球服务外包市场持续扩大

未来十年，全球服务外包市场将持续扩大，离岸服务外包市场的增幅将继续高于其他服务贸易出口的增幅，更将远高于全球货物贸易的增长率。在服务外包业务中，离岸服务外包增长较大幅度高于在岸增幅，KTO、BPO 和新的业态所占比重将进一步提升，成为服务外包市场拓展的重要驱动力。

根据美国高德纳公司预测，2017 年，全球 IT 预算支出将在 2016 年 3.8 万亿美元的基础上实现 2.7% 的增长，达到 3.9 万亿美元；2020 年，将达到 4.2 万亿美元。在总 IT 预算支出中，信息技术外包（ITO）一般占比约 26%，达 1.1 万亿美元。

图 20：2014-2020 年全球 IT 预算支出

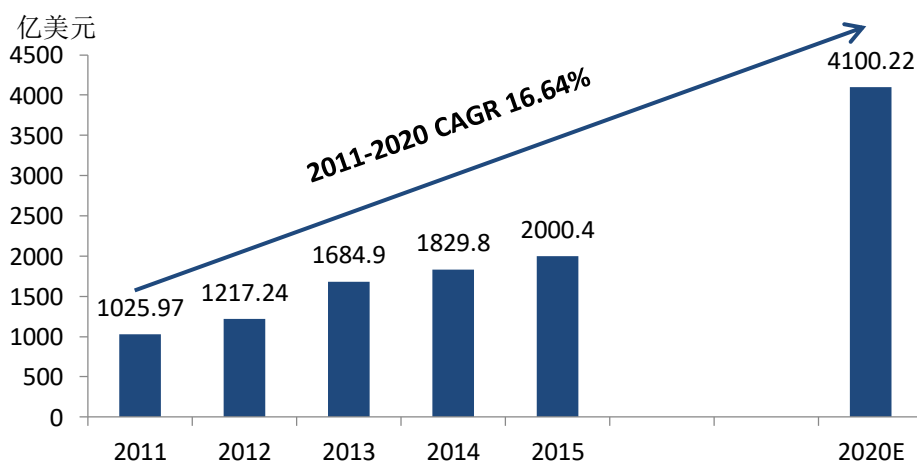


数据来源：Gartner，4Q2016

业务流程外包（BPO）市场也将稳步增长，2015 年至 2020 年年复合增长率约为 5.1%。预计到 2020 年末，全球业务流程外包（BPO）市场总额将达到 1989.8 亿美元。

据国际数据公司（IDC）预测，到 2020 年全球离岸服务外包市场规模将增长到 4100.22 亿美元，2011 至 2020 年复合年均增长率为 16.64%。

图 21：2011-2020 年全球离岸服务外包市场规模



数据来源：IDC

2. 全球服务外包市场分布

从市场区域构成看，北美仍然是最主要的发包地区，且未来五到十年市场增速较西欧和日韩快。得益于经济基础与科技实力，美国长期处于全球离岸服务外包市场的领先地位，但新一届美国政府的经贸政策为其服务外包业务的进一步释放增加了不确定因素。

除北美、西欧和日韩外，未来中国将成为国际发包市场最为瞩目的新增长极。

二、战略机遇和严峻挑战

（一）中国服务外包产业发展面临难得的战略机遇

当前，全球经济处在创新增长的重要变革期，中国政府审时度势，提出创新驱动发展战略。诸项国家战略的全面实施，“一带一路”倡议的快速推进，知识产权保护 and 信息安全等市场环境的不断完善，人才、技术、资本等要素配置的持续优化，为我国服务外包产业提升水平，拓展市场，创造了巨大的发展空间。同时，在新一代信息技术、移动互联/物联、人工智能的推动下，在高端制造、生物工程、绿色低碳、数字创意等领域不断深化的跨界融合中，服务外包产业将步入发展理念创新、商业模式创新、发包/交付方式创新、共享平台创新、人才集聚渠道创新的新时代。未来十年，中国服务外包产业将迎来历史性战略机遇期。

1. 国家战略布局蕴含新机遇

面对全球范围内的数字化创新发展趋势，中国政府从战略布局上高度重视。2016 年，“十三五”开局以来，中共中央、国务院密集出台有关政策和举措，为服务外包产业在下一阶段的发展提供了难得的机遇性政策环境和市场氛围。

表 8：服务外包产业相关国家战略

1. 2015 年 8 月 30 日，国务院印发《促进大数据发展行动纲要》（国发〔2015〕50 号）。 * 发展万众创新大数据。* 加大财政金融支持。* 加强专业人才培养。* 培育骨干企业。 2. 2016 年 3 月 21 日，中共中央印发了《关于深化人才发展体制机制改革的意见》。 * 要求“扩大人才开放。树立全球视野和战略眼光，充分开发利用国内国际人才资源，主动参与国际人才竞争。”* 建立产教融合、校企合作的技术技能人才培养模式。* 加强创新成果知识产权保护。 3. 2016 年 5 月 8 日，《国务院办公厅关于建设大众创业万众创新示范基地的实施意见》（国办发〔2016〕35 号）发布。 * 加大财税支持力度。抓紧制定科技型中小企业认定办法，对高新技术企业和科技型中小企业转化科技成果给予个人的股权奖励，递延至取得股权分红或转让股权时纳税。 * 促进双创人才流动。开展外国人才永久居留及出入境便利服务试点，建设海外人才离岸创业基地。 4. 2016 年 5 月 19 日，《国家创新驱动发展战略纲要》发布。 * 发展智能绿色制造技术，推动制造业向价值链高端攀升。 * 发展支撑商业模式创新的现代服务技术，驱动经济形态高级化。 5. 2016 年 5 月 20 日，《国务院关于深化制造业与互联网融合发展的指导意见》（国发〔2016〕28 号）。 * 坚持创新驱动，激发转型新动能。* 坚持融合发展，催生制造新模式。* 坚持分业施策，培育竞争新优势。 6. 2016 年 7 月 26 日，工业和信息化部、国家发展改革委、中国工程院共同牵头制订了《发展服务型制造专项行动指南》。 * 支持服务外包发展。* 把握智能服务新趋势。 7. 2016 年 8 月 8 日，国务院发布《“十三五”国家科技创新规划》（国发〔2016〕43 号）。 * 发展新一代信息技术。* 发展智能绿色服务制造技术。* 发展支撑商业模式创新的现代服务技术。 * 大力培养和引进创新型科技人才。* 加大海外高层次人才引进力度。* 优化布局各类创新型科技人才计划，加强衔接协调。* 完善人才流动和服务保障机制。* 拓展人才服务新模式。 8. 2016 年 11 月 29 日，国务院印发《“十三五”国家战略性新兴产业发展规划》（国发〔2016〕67 号）。 * 到 2020 年，战略性新兴产业增加值占国内生产总值比重达到 15%，形成新一代信息技术、高端制造、生物、绿色低碳、数字创意等 5 个产值规模 10 万亿元级的新支柱，并在更广领域形成大批跨界融合的新增长点，平均每年带动新增就业 100 万人以上。

其中，“互联网+”和“大数据”发展战略的实施，将加速中国服务外包产业与传统产业融合发展，大规模拓展服务

外包新领域；“大众创业、万众创新”和创新驱动发展战略，鼓励服务外包企业建立众创空间和众包平台，有助于推动服务外包企业的技术创新、商业模式创新、服务模式创新；人才发展体制机制的改革，将为服务外包产业解决人才问题，特别是突破中高端人才瓶颈提供新的方向；“一带一路”国家战略和自贸区发展战略，为服务外包离岸市场的多元化发展提供了新空间；战略性新兴产业发展规划，为将服务外包产业摆在经济社会发展更加突出的位置提供了保障。

2. 服务贸易创新促进服务外包新发展

2016年2月，国务院印发《服务贸易创新发展试点方案》，把创新摆在服务贸易发展的核心位置，提出天津、上海⁷等15个试点地区，将在管理体制、促进机制、政策体系、监管模式等服务贸易制度创新方面进行先行先试。服务贸易的结构调整与创新发展，与服务外包休戚相关，既以服务外包为支撑，同时也为服务外包带来了新的发展空间。

根据世贸组织公布的数据，目前，全球以通讯服务、计算机、信息服务、咨询服务、金融服务为代表的新兴服务贸易额所占的比重已经超过50%，将推进服务贸易向数字化、网络化和智能化转型升级。中国服务贸易在信息化、“互联网+”背景下，依托大数据、物联网、云计算、人工智能等新技术，服务内容、服务模式和服务方式都在创新。其中，

⁷试点地区为天津、上海、海南、深圳、杭州、武汉、广州、成都、苏州、威海等10个省市和哈尔滨新区、江北新区、两江新区、贵安新区、西咸新区等5个国家级新区。

跨境电子商务作为发展最快的服务贸易，与服务外包密切相关，跨境电子商务衍生出大量的第三方服务，正成为服务外包行业发展的重点领域。2015 年，中国跨境电子商务交易规模达到了 5.4 万亿，专业化服务需求极具发展潜力。通过与第三方专业化服务提供商加强合作，一批中小企业，包括 1 号店、聚美优品、当当等，正在成为微型跨国公司，由点辐射全球。

3. 制造业转型升级拓展在岸市场新空间

制造业是国民经济的主体，是中国服务外包产业发展的重要战场之一。“十三五”以来，中国政府重拳频出，旨在把握新一轮科技革命和产业革命的重大机遇，通过一系列政策保障和激励措施，改变制造业依靠资源要素投入和规模扩张的粗放型增长方式，扭转中国制造业大而不强的传统局面，加速实现数字化和服务型制造。

2015 年 5 月，国务院正式印发《中国制造 2025》，是中国政府实施制造强国战略第一个十年的行动纲领。根据规划，中国将通过“三步走”实现制造强国的战略目标，“智能制造”被定位为中国制造的主攻方向。

2016 年 5 月，《国务院关于深化制造业与互联网融合发展的指导意见》发布（表 8-5）。为推动《指导意见》的实施落地，国家工业和信息化部利用工业转型升级专项资金，安排 127.2 亿元人民币，支持工业云、工业大数据、信息物理

系统等重大工程项目；联合国家发展改革委、财政部共同成立先进制造业产业投资基金，中央财政投入 60 亿元，首期基金总规模达 200 亿元。北京、浙江、四川等省市推动设立产业投资引导基金等各类专项基金，规模均超过 100 亿元。中央和地方财政资金投入，撬动大量社会资本进入“制造业+互联网”领域。作为以推进信息技术与制造业深度融合为己任的服务外包产业，在《制造业 2025》《制造业+互联网》战略规划的实施中大有可为。国家的政策支持，制造业向信息化、数字化、智能化、服务化转型的进程中，必将为服务外包产业创新发展开辟广阔的新舞台。

2016 年 7 月，工业和信息化部、国家发展改革委、中国工程院共同制订《发展服务型制造专项行动指南》(表 8-6)。为加速推进中国制造业由生产型向服务型转变，《行动指南》明确提出“支持服务外包发展”，包括鼓励制造业企业发展服务外包⁸、优化服务外包发展环境⁹。

制造业服务化是大势所趋。未来，制造业和以服务外包为代表的现代高端服务业的融合发展，将形成叠加效应、聚合效应、倍增效应，前景广阔、潜力巨大。制造业在转型升级过程中必将释放出巨大的在岸业务，为中国服务外包产业

⁸引导企业改变“大而全”、“小而全”的经营模式，树立专业化、精细化管理理念，在信息技术、研发设计、能源管理、财务管理、人力资源管理等领域，广泛采用服务外包。支持制造业企业提升专业化服务水平，积极承接离岸和在岸服务外包业务，深度嵌入产业链运营管理。大力发展软件和信息技术服务外包，培育一批创新能力强、集成服务水平高、具有国际竞争力的服务外包龙头企业。引导中小企业释放服务外包需求，推动商业模式和管理模式创新。

⁹积极搭建具有国际先进水平的大数据、云计算、电子商务等服务外包产业平台，不断提升产业竞争力。鼓励行业组织、研究机构和企业务实合作，开展服务外包研发、人才培养、资质认证等服务。加强服务外包公共信息服务，及时发布国际国内市场动态和政策信息。

在下一个十年取得质与量的双重突破，走出离岸带动在岸、在岸促进离岸、国际国内两个市场协调发展的特色之路，构建了巨大的市场机遇和产业动力。

4. 跨界融合形成新的增长点

一方面，随着“互联网+”行动计划的提出与实施，除制造业外，金融、教育、医疗健康、能源、电信、农业、物流、政府等各行各业，都在加速利用互联网新技术转变生产方式，提高生产力。跨界融合不断催生新的经济潜能，并为服务外包产业带来大批新的增长点。

另一方面，中国服务外包产业经过十年起步，向垂直行业和细分领域纵深发展的步伐加快，从为行业最终用户提供基础运维服务到深入最终用户的业务运作，从单纯为最终用户节约成本、实现便利化企业管理到帮助最终用户开发新业务，积累了丰富的行业解决方案能力。在传统产业转型升级的洪流中，“中国服务”有必要、更有能力发挥更大的作用。

与此同时，各行各业为了应对激烈的市场竞争，并在竞争中寻求新的突破，纷纷通过设立共享中心或直接并购服务供应商的方式优化内部流程，加速向数字化转型。中油瑞飞、石化盈科、国电大渡河财务共享中心、国电南瑞、中电普华、中电飞华等一批具有国企背景的服务供应商纷纷建立并迅速壮大，成为中国服务外包产业的新兴力量。未来，跨界融合将为中国服务外包产业注入全新的动力和强大的活力。

5. “一带一路”与自贸区拓展离岸新市场

2013 年,《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》,提出“建立开发性金融机构,加快同周边国家和地区基础设施互联互通建设,推进丝绸之路经济带、海上丝绸之路建设,形成全方位开放新格局”,“一带一路”上升为国家战略,成为实施新一轮全方位对外开放的重要内容之一。

在与“一带一路”沿线国家基础设施互联互通、重大产能项目合作的同时,服务外包企业面临“借船出海”、面向沿线国家和地区积极构建服务外包新合作体系、拓展离岸市场新渠道的难得机遇。其中,东南亚市场以新加坡为代表,市场规模大,增速快,未来在地缘与文化优势下,区域合作市场空间大;随着埃及、土耳其等国家陆续加入全球服务外包市场,西亚北非市场增速快;捷克、波兰、匈牙利等国的服务外包市场较成熟,未来中国企业与中东欧国家在信息技术服务、工业设计等领域的合作将不断增强。

此外,中国已签署 14 个自贸协定,涉及 22 个国家和地区,自贸伙伴遍及亚洲、拉美、大洋洲、欧洲等地区,将进一步带动扩大服务业对外开放。

6. 构建全球服务外包中心带来发展新机遇

中国将成为接包发包并举、国际国内两个市场协调发展的全球服务外包中心。期间,越来越多有实力的中国企业将进入数字经济领域,成为具有影响力的发包商。中国服务主

体将改变过去以民营企业、外资企业为主的架构，从央企、国企裂变生成一批具有活力的服务供应商和共享中心，以迅速发展的态势加入中国服务大军。

中国服务外包产业将成为全球高端人才集聚地。随着国家创新驱动发展战略的推进，归国创业浪潮将加速海外留学人员和华侨向以服务外包为代表的战略性新兴产业集聚。中国服务市场的扩张，将吸引越来越多的跨国服务供应商进驻，带动各国高精尖人才的流入。服务外包人才集聚的产业特征将进一步彰显。

中国服务外包企业国际竞争力明显提升。“中国制造2025”“互联网+”和“一带一路”等战略的实施，将推动传统产业与服务业、传统服务业与现代服务业加速融合。服务需求方和供给方从单纯的甲方和乙方，逐步建构为相互依存、共生共荣的服务生态圈，不断推动国内服务外包企业优化业务结构、驱动技术创新、向价值链高端攀升，向国际领先服务供应商进军。

中国国内市场规模将加速拓展。未来十年，根据“十三五”规划提出的发展目标，中国“产业迈向中高端水平，农业现代化进展明显，工业化和信息化融合发展水平进一步提高，先进制造业和战略性新兴产业加快发展，新产业新业态不断成长，服务业比重进一步提高”。随着数字化服务、生产性服务和生活性服务需求的快速增长，在离岸业务持续扩

大的同时，中国国内市场规模将加速拓展，中国有望成为全球增速最快的发包市场，中国本土市场的国际化竞争愈演愈烈，将成为全球服务外包主战场之一。对此，中国政府和企业应有足够的心理准备。

（二）中国服务外包产业发展的瓶颈和挑战

毋庸置疑，未来十年，服务外包产业发展潜力巨大。但也要清醒地认识到，目前，中国服务外包产业的发展受到诸多瓶颈的制约，综合竞争力有所下降，要在日益加剧的国际竞争中胜出，必须应对严峻挑战，疏解瓶颈，了解并解决影响发展的主要问题。

1. 战略定位模糊，业务范围界定过窄

战略定位模糊。服务外包是信息技术革命的产物，是先进技术驱动型创新产业，也是为各领域提供数字化专项服务的产业。鉴于其业务跨领域多元化的性质，在国家战略性新兴产业目录中未单项列明“服务外包产业”。由于战略定位模糊，服务外包产业发展面临一些不确定因素，部分地方政府对服务外包的认识产生偏差，不少企业很难享受到国家对战略性新兴产业的支持政策。

业务范围界定过窄。目前，我国对服务外包的界定仍然停留在传统的 ICT 技术基础上，业务范围基本延续十年前界定的范围。十年来，科技创新日新月异，服务外包技术平台

急速更迭，推动其业态、商业模式、服务内容、发包/交付方式等不断创新，使服务外包业务快速进入垂直行业和细分领域，与十年前相比，实际业务范围已经发生了巨大变化，得到很大拓展。对服务外包业务的界定范围过窄，在一定程度上制约了服务外包产业的发展，同时，对服务外包统计的全面性、准确性造成一定影响。

2. 政策覆盖面窄，落实不到位，创新不足

优惠政策门槛高，覆盖面窄。十年来，全国经认定的技术先进型服务外包企业累计 1225 家，仅占服务外包企业总数（39,277 家）的 3%。政策覆盖面窄，导致其对产业快速发展、企业做大做强的拉动力明显不足。

现有政策落实不到位，行政成本高。十年来，国务院和相关部门发布了一系列鼓励服务外包发展的政策，但由于种种原因，部分政策难以落实到位，例如：离岸服务外包业务零税率、人才培养补贴、拨付到部分城市的服务外包产业支持资金趋减等。此外，不少企业反映，政府审批事项较多，申请优惠政策、海外并购等涉及部门多、流程繁杂、耗时长，不但增加企业成本，同时错失商机。

政策创新不足，拉动力减弱。服务外包产业健康快速发展离不开政策创新的支撑。现阶段，我国服务外包产业面临印度、东南亚、欧洲、美国等国家/地区的激烈竞争，与之相比，我国的政策支持力度相对不足。例如：近几年，企业

税费、人力成本增高，但缺乏有效的解困措施；企业需要大量中高端人才，但缺乏对中高端人才培训的优惠政策；企业创新、技术孵化需要研发投入，缺少明确的研发激励政策；企业融资和并购是做大做强的必要条件，但缺少针对以脑力和人才资源为核心的轻资产企业融资、国内外上市的相关政策，缺少对服务外包类型的轻资产企业境外的支持措施；在岸服务外包业务缺乏更有力的政策支持与引导，政府发包购买服务相关政策仍待加强等。

3. 运营成本增高、税费负担加重

人力成本过高。服务外包企业的成本主要是人力成本。据调研数据测算，在 39,277 家服务外包企业中，约 84% 人力成本超过总成本的 50%，24% 的企业人力成本占比超过 70%。高薪资和高社保叠加，成本优势丧失。据调研，目前北京、上海、大连等地技术人员的薪资已经远超印度同等技术人员。北京与日本持平，较印度高约 30% 至 50%；上海约为印度的两倍。企业社保比率超过 40%¹⁰，远高于印度的 15%，加上人民币升值等因素，中国服务外包企业的国际竞争优势明显下降。

税费负担加重。营业税改增值税后部分服务外包企业税负不减反增；不少企业因为是服务终端供应商，难以取得相应抵扣。2015 年新出台的残疾人就业保障金缴纳办法，将缴

¹⁰ 2015 年，上海市通过有关措施推动社保比率下调，但最终也仅下降了 2 个百分点，目前当地服务外包企业实际需负担的社保比率为 39.5%。

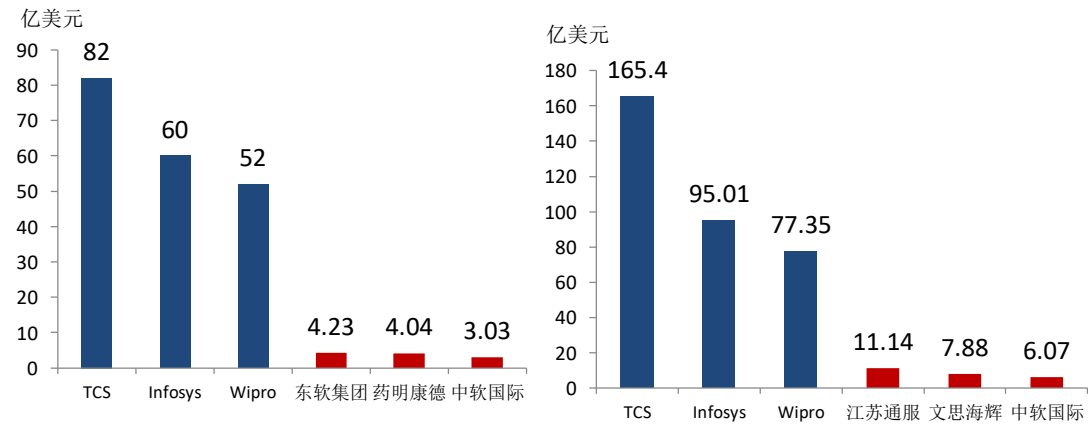
纳基数由本地区上年度社会平均工资调整为用人单位上年度在职职工的年均工资，不再实行折扣优惠。根据调研数据测算，鉴于服务外包企业的工资高于社平工资，所缴纳的残保金较新规定出台前增长两倍及以上，以某跨国服务供应商为例，调整后年缴纳残保金由 200 万激增至近 900 万。

4. 产业集中度低，企业规模偏小

企业规模偏小。目前，中国服务外包企业以 100 至 300 人规模的中小企业为主（2015 年，300 人以下的企业占企业总数的 88.18%），运营能力、市场推广和专业服务水平有限，且缺少带动力强的龙头型企业，影响整体产业国际竞争力的提升。至今，中国服务外包企业尚无一家进入世界前十位，在世界 100 强企业中仅有 6 家中国企业。

2015 年，中国排名前三位的服务外包领军企业营业额总计 25.09 亿美元，仅为印度前三大服务外包企业营业总额的 1/13，不到印度第三大服务外包企业的 1/3¹¹。

图 22：2011、2015 年中印三大服务外包企业营业总额对比

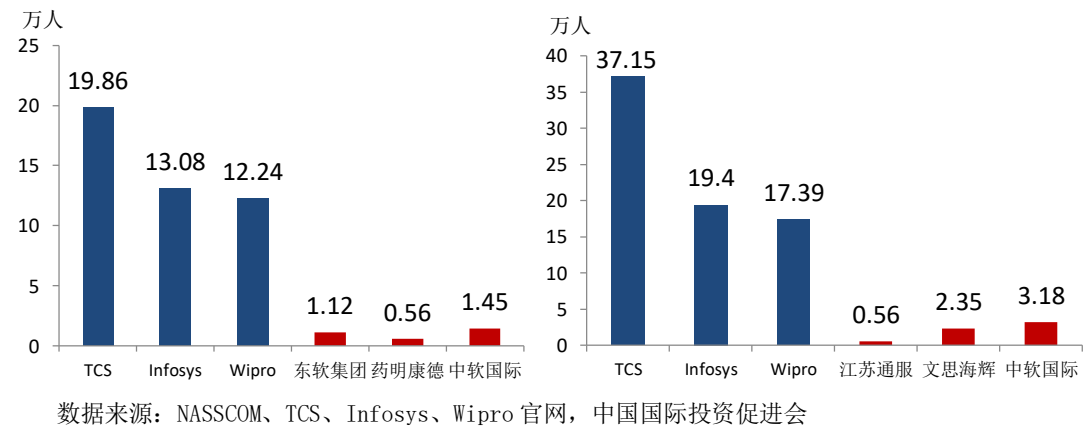


数据来源：NASSCOM、TCS、Infosys、Wipro 官网，中国国际投资促进会

¹¹印度 2015-2016 财年，2015 年 4 月 1 日-2016 年 3 月 31 日

2015 年，中国服务外包十大领军企业的员工总计 15.28 万人，不敌印度排名第三的 Wipro 一家企业。

图 23：2011、2015 年中印三大服务外包企业人数对比



人均营业额偏低。2015 年，中国服务外包十大领军企业人均营业额由 2011 年的 3.37 万美元下降至 3.15 万美元，连续五年徘徊在 3 万到 3.5 万美元之间，低于印度同类企业。2015 年，印度三大服务外包企业的人均营业额约为 4.6 万美元。

产业集中度低。2015 年，印度三大服务外包企业的营业总额占印度服务外包产业¹²总规模的 23.6%。中国服务外包十大领军企业的营业总额仅占中国服务外包企业营业总额的 4.99%，产业集中度明显偏低。

规模扩大成本上升。全球服务外包领军企业一般均可通过扩大规模实现降低成本增强竞争优势之目的。而中国服务外包企业在人员过万人后，受人力成本、行政成本、税费、汇率变动等因素制约，并未实现预期中的规模化大发展，运

¹²印度 IT-BPM

营成本不降反升，成长步履艰难。

5. 信息安全法律缺失，影响国际竞争力提升

现阶段，中国虽已出台《网络安全法》等信息安全相关法律，但与服务外包直接相关的信息安全和知识产权保护立法缺失。现有部门规章和地方立法，法律层级低，覆盖面有限，影响国际买家发包至中国的法律背书。

随着移动互联、云计算等新技术广泛应用，买家对信息安全的重视提升到了新高度。信息安全已成为影响生产性服务、生活性服务的首要因素，将直接关系中国服务外包企业国际竞争力的提升和“中国服务”的品牌质量。

6. 国际竞争力下降，政策及服务保障体系有待完善

国际竞争力下降。美国高德纳公司《2016 年亚太区外包、共享服务及自有设施离岸/近岸国家和地区评估》报告，从十个方面对亚太地区六个国家（中国、印度、马来西亚、菲律宾、越南、斯里兰卡）的竞争力进行对比。根据《评估报告》，印度仍居首位，中国尽管在营收和外包能力方面具有一定竞争力，但在语言、政府支持、劳动力储备、数据/知识产权安全与隐私等 10 个分项评估中，中国仅在基础设施方面得分高于印度和其他国家，在劳动力储备、数据/知识产权安全与隐私、法律成熟度等得分都较低。其中，劳动力储备低于印度、菲律宾、马来西亚、越南；数据/知识产权安全与隐私低于马来西亚、印度、菲律宾、斯里兰卡；法律

成熟度低于马来西亚、印度、斯里兰卡，与菲律宾、越南持平；政府支持低于印度，与马来西亚持平。上述评估从侧面反映了中国服务外包产业综合国际竞争力有所下降。

表 9：亚太区重点国家的对比评分

	语言	政府支持	劳动力储备	基础设施	教育体系	成本	政治经济环境	文化相容性	全球和法律成熟度	数据/知识产权安全与隐私
中国	5	7	5	7	6	7	6	5	4	3
印度	8	9	9	5	7	8	8	7	5	5
马来西亚	8	7	6	7	6	7	6	6	6	6
菲律宾	9	6	8	5	5	8	6	7	4	4
斯里兰卡	6	6	4	4	5	7	5	5	5	4
越南	5	5	6	5	5	8	5	5	4	2
评分说明：1 为最低，10 为最高										

数据来源：Gartner, 2016

服务保障体系有待完善。目前,我国高校的基础性人才培养模式不适应产业发展和市场的需求,每年近 800 万大学毕业生,因与企业实际应用需求脱节,服务外包企业一般需要花费 1 至 2 年进行“最后一公里”培训。双重社保问题给企业、职工增加了额外负担。子女入学、生活配套等现实问题影响了中高端人才的引进,国际人才引进的开放度和便利度待提高。统计制度有待完善,《服务外包统计报表制度》对中国服务外包产业发展起到了重要作用,但随着产业发展,统计范畴已不能满足需要,导致地方商务主管部门和企业对统计口径和标准认识不统一,部分企业、业务并未纳入系统,

现有统计数据不能全面、准确反映全国服务外包产业的实际情况。全国性服务外包行业组织缺位，虽然各地已陆续成立了服务外包行业协会，但类似印度 NASSCOM 的全国性服务外包行业性组织迟迟未能建立，在一定程度上影响了服务外包产业相关标准的制定和实施，阻碍了行业自律的发展，弱化了“中国服务”品牌的对外统一形象。

第三章 未来十年发展目标与政策建议

一、未来十年发展目标

未来十年是世界经济重要的变革期，新一轮技术革命强势登场，新工业革命浪潮锐不可当。可以预见，在数字经济和新工业革命时代，外包服务提供商将率先成为数字化服务提供商，以云服务、数字、智能、算法、格网等先进技术的创新应用为核心驱动力，以物联网、移动互联等为发包、交付平台，以给制造业、通信、金融等产业提供数字化服务为主业的服务外包产业将步入大有可为的黄金发展期。

未来十年，中国完全有能力超越印度成为全球第一大服务外包接包国¹³，同时，将成为全球增长最快的发包市场。据估测，2026年，中国服务外包合同执行金额将超过3万亿元（4500亿美元，离岸2500亿美元、在岸2000亿美元）；服务外包产业从业人员可达2000多万，其中，高等学历从业人员近1500万，占比将增至70%左右；员工过万、合同执行金额超亿美元的企业500家左右；有望出现员工超十万、合同执行金额过百亿美元的服务外包企业。

未来十年，服务外包集聚效益将进一步显现，国家示范城市的点状辐射效应将转变为国家经济发展战略要地的带状支撑和拉动效应。在国家战略和支持政策的大力推进下，雄安新区、粤港澳大湾区、长江经济带、环渤海经济圈以及

¹³根据印度 NASSCOM 预测，到 2025 年，印度 IT-BPM 规模将达 3500 亿至 4000 亿美元。

中西部地区若干大型城市群将成为我国更加具有国际竞争优势的新的服务外包产业基地。“一带一路”沿线国家/地区将成为中国离岸服务外包迅速增长的重要市场。

二、政策建议

实现未来十年发展目标，政府、业界和相关各方尚需做出巨大努力。在大变革的背景下，国家层面的新一轮政策激励和社会舆论的正面引导，对中国服务外包产业突破发展瓶颈，实现创新增长，将起到决定性作用。为此，提出如下政策建议：

（一）明确战略性新兴产业定位，拓宽业务界定范围

1. **明确战略性新兴产业定位。**实践证明，服务外包产业是中国战略性新兴产业的重要组成部分，大力发展服务外包产业，符合国家战略需要，对新时期进一步增强我国的国际竞争优势，释放新的经济增长潜力，加速制造业等实体经济数字化及智能化转型，提升劳动生产率，促进绿色发展，优化对外贸易结构，集聚高学历复合型人才，扩大大学生就业，实现科技强国至关重要。建议：（1）国家相关部门进一步提高认识，统一思想，加强对服务外包产业发展的大力支持和正确引导；（2）明确将服务外包列入国家战略性新兴产业范畴，并在国家及地方制定的产业政策中将之列为鼓励发展产业，享受相关优惠政策。

2. 拓宽业务界定范围。针对新工业革命时代技术、商业模式及业态创新的特点和服务外包与垂直行业融合发展的明显趋势，服务外包业务界定范围，应适应新时期的新特点，反映发展新趋势，且具有前瞻性和引导性。建议：（1）将运用大数据、物联网、移动互联、云计算、认知算法、人工智能等新兴技术进行发包/交付的新业态，以及通过发包/交付方式实现的共享服务、众包等纳入服务外包业务范围；（2）将上述内容纳入全国服务外包统计，实现统计数据的全面性和准确性；（3）将上述内容增加列入《服务外包产业重点发展领域指导目录》，引导并鼓励服务外包企业运用前沿技术并率先实现将之与制造业等实体经济和通信、金融等领域的深度融合应用。

（二）制定中长期发展战略和政策

为实现未来十年发展目标，国家有必要进一步完善服务外包产业的顶层设计。建议：（1）制定国家服务外包产业未来十年中长期发展战略和政策；（2）将服务外包纳入“科技创新”“互联网+”“大众创业，万众创新”“创新驱动”“大数据发展纲要”“中国制造 2025”“健康中国 2030”“节能环保”“文化教育”等国家发展战略和地方相关规划，明确服务外包企业同等适用上述战略及相关规划的鼓励政策和措施；（3）将服务外包纳入国家及地方鼓励投资范围（包括内、外商投资目录）。

（三）全面落实国家现有鼓励政策

为支持和鼓励服务外包产业的发展，国务院先后下发了国办函〔2009〕9号文、国办函〔2010〕69号文、国办函〔2013〕33号文、国发〔2014〕67号文，支持和鼓励政策涉及税收优惠、人才培养补贴、公共服务平台资金支持、资质认证、特殊工时、融资保险、政府采购、外汇管理、通信基础设施、出入境管理、知识产权保护、数据安全、市场开拓、海关/检验检疫便利化等。上述政策和措施，特别是国发〔2014〕67号文相关政策措施的全面有效实施对现阶段服务外包产业的健康发展具有重要作用。建议：（1）保持国家和地方已出台政策的有效性、连续性、稳定性和透明度；（2）对于目前尚未全面得到实施的政策，国务院及地方相关政府部门尽快出台具有可操作性的具体规章和规定；（3）加强逐级督促检查，在全国范围内将支持鼓励服务外包产业发展的政策不打折扣地落到实处，让广大企业真正受益。

（四）推动政策创新，加大支持力度

1. **拓展政策覆盖面。**针对技术先进型企业占比低导致政策拉动力不足的情况，建议：（1）将服务外包示范城市的成功经验和相关政策在全国范围推广实施；（2）在符合条件的前提下，批准设立更多的服务外包示范城市、园区；（3）放宽技术先进型服务企业认定标准，将“企业离岸外包业务

收入占企业总收入的比例不低于 35%”调整为“企业离岸外包业务收入占企业服务外包业务总收入不低于 35%”。

2. 进一步减税降费。推进服务外包产业供给侧结构性改革，减税降费，减轻企业负担，激活产业发展内生动力。建议：（1）全面落实离岸（国际）服务外包增值税零税率和免税政策，采取有效措施，实现将所有流转环节增值税抵扣为零，服务终端供应商离岸业务收入免征增值税，出口环节零税率；（2）解决部分服务外包企业营改增后税负不减反增问题，对企业在岸业务增值税实际税负超过 3%的部分试行即征即退；（3）提高服务外包企业研发开发费用税前加计扣除比例，将企业研发开发费用未形成无形资产计入当期损益的，加计扣除的比例由 50%提高到 75%，形成无形资产的，按照无形资产成本的 175%摊销；（4）将服务外包企业增值税税率从 6%降为 3%；（5）将职工教育经费税前扣除的比例从 8%提升至 10%-12%，并将中高端人才、复合型人才培养及引进、高等学历人才入职前培训等费用纳入可税前扣除范围；（6）认真落实服务外包企业用电、用水、用气、用地与工业企业同价的政策，降低网费（电信网码号资源占用费）、农药/医药试验费、公安部门相关证照费等 6 项行政事业性收费标准；（7）高度重视社保（“五险一金”）占员工工资总额比重过高的问题，从国家层面研究出台相关措施，有效降低企业实际缴费；（8）对在职员工的年均工资高于本地区上年度社平

工资的服务外包企业，以本地区上年度社平工资为基数缴纳残保金。

3. 设立服务外包产业发展专项资金。为促进我国对外贸易结构优化,进一步扩大服务外包出口,建议:(1)尽快落实“国务院 67 号文”关于设立国际(离岸)服务外包产业引导基金的决策,在外贸发展基金项下设立“国际(离岸)服务外包发展专项资金”; (2)通过外贸发展基金和专项资金加大对服务外包人才培养/引进、公共服务平台建设/升级、国际资质认证、国际市场开拓、海外并购、知识产权保护、商业信息/数据安全、海关/检验检疫便利化等的支持力度。

4. 拓宽服务外包企业投融资渠道。针对服务外包产业为绿色产业和企业大多为轻资产企业的特点,鼓励金融机构提供适应其特点的金融产品和服务。建议:(1)开展企业交付合同质押、应收账款、专利、版权等知识产权质押贷款;(2)鼓励进出口银行、中信保等政策性金融机构加大对服务外包企业开拓国际市场、开展境外并购的支持力度;(3)鼓励融资担保机构加强对服务外包中小企业的融资担保服务;(4)鼓励服务外包企业依法依规在主板、中小企业板、创业板上市,在新三板挂牌,以及发行企业债券、公司债券、可转换债券;(5)将符合条件的服务外包企业纳入绿色金融服务领域,鼓励金融机构为其提供绿色金融贷款和担保。

5. 增强人才供给保障。建议：（1）鼓励高等院校根据服务外包产业人才需求设置相应专业和课程，并加强与服务外包企业合作，开展大学毕业生入职前及在职培训，为企业提供高素质人才；（2）将中央财政给予符合条件的企业不超过 4500 元/人、培训机构不超过 500 元/人的人才培训支持标准提高至不超过 9000 元/人、1000 元/人；（3）引导和鼓励有实力的服务外包企业与高等院校、培训机构合作开发低成本、开放式的服务外包众创空间，集聚并共享人力资源，同等适用“双创”相关政策；（4）支持企业建立众包平台和人才共享服务平台；（5）服务外包领军企业高端人才引进享受国家“千人计划”标准，资金由企业承担，根据标准税前列支；（6）企业聘用或引入合作的具有高级管理或技术职务的外籍人才、外国专业人才及其外籍配偶、子女申请办理多次签证或者居留证件的，依法依规提供便利，开辟“绿色通道”，实现工作许可、签证与居留的有机结合；（7）落实外籍管理人员个人所得税优惠调节政策，其在境外已经缴纳社保的前提下，免缴中国境内社保。

6. 培育产业集聚新高地。为适应未来十年我国服务外包集聚发展的新趋势，国家有必要在继续办好服务外包示范城市的同时，将大力推进服务外包纳入新时期国家经济社会发展重要战略区域的产业规划中。建议：（1）在制定和推进“一带一路”、雄安新区、京津冀一体化、长江经济带、环

渤海经济圈、中西部重大城市群等国家战略时，明确将服务外包列为重点发展产业，加大政策支持力度，将这些重要战略区域建设成为更具国际竞争力的新的服务外包产业基地；

（2）通过使用对外经济技术合作专项资金和出口信用优惠利率，支持并鼓励有实力且符合条件的企业在“一带一路”沿线国家/地区选择有利节点设立“服务外包产业国际合作区”，加强国际服务外包合作，加速服务外包国际营销网络建设，吸纳并集聚国际优秀人才。

7. 支持企业做大做强。建议：（1）鼓励服务外包企业在国内、国际通过联合、并购、重组等方式，组建大型国际化企业，提高自主创新能力和国际竞争力；（2）支持服务外包企业开拓国际（离岸）市场，允许使用外贸发展基金为符合条件的服务外包领军企业进行海外并购与投资提供资金支持，并为其大额出口提供政策性融资和担保支持；（3）推进政府和国有企业扩大采购社会专业服务，将更多的不涉及机密的业务发包给服务外包企业，拓展在岸服务外包市场；（4）制定服务外包产业标准和规范，采取有效措施（如：商业贷款贴息等），引导国内外跨国公司扩大发包业务，将业务外包给国内服务供应商；（5）鼓励并引导私募基金、天使投资等投资机构投向服务外包企业；（6）完善法律体系，加强对服务外包产业知识产权的保护力度；（7）将以发包/交付业务为主的共享中心纳入服务外包业务范围，同等适用相

关政策；（8）对与智能制造、现代农业直接相关的服务外包企业，取消离岸业务占比限制；（9）除真实性审核外，外汇管理部门最大限度减少对领军企业经常项下和资本项下外汇流入/流出的审批事项，简化程序，大幅缩短外汇流入/流出时间。

8. 允许地方政府自主制定优惠政策。充分调动地方政府的积极性，建议：（1）允许地方政府在法定权限范围内制定出台鼓励服务外包产业发展的优惠政策；（2）支持地方政府在体制机制创新、市场公平竞争、知识产权、科技创新、金融创新、开放创新、人才培养和激励、提升企业竞争力等方面取得重大改革突破。

（五）完善服务保障体系，改善市场环境

1. 简化审批手续和流程。建议：（1）海关、质检等部门创新监管模式，大力支持研发检测、新药研发等高端服务外包业务的发展，简化审批手续，缩短审批时间；（2）相关部门进一步简化并加速技术先进型服务企业审批程序和服务外包人才培养、国际资质、市场开拓等资金申报手续。

2. 加强法治和行业诚信体系建设。建议：（1）研究制定服务外包信息安全与知识产权保护条例，开展服务外包信息安全认证的评估，引导和支持企业建立内控机制；（2）在开放和竞争的市场环境中培育高素质、文明诚信的市场主体，

并加大失信企业惩戒的力度。

3. 积极开展投资促进活动。建议：（1）进一步鼓励国家级投资促进机构、地方商务主管部门和服务外包行业协会组织服务外包企业参加国际展会、项目洽谈等活动；（2）加大对中国国际服务外包交易博览会、中国（北京）国际服务贸易交易会、中国国际软件和信息服务交易会等国家级服务外包、服务贸易和软件行业展会平台建设的支持。

4. 组建全国服务外包行业性组织。将建立国家级服务外包行业性组织提上议事日程，在政府部门的指导下，统筹产业研究、产业标准制定、行业自律、活动组织、品牌宣传、舆论导向和公关等。树立良好统一的“中国服务”形象，提升“中国服务”整体实力。

附录

附录 1: 2016 年中国服务外包示范城市情况一览表

附件 2: 2016 年中国服务外包领军及成长型企业名单

附录 3: 部分参与调研机构和企业名单

附录 4: 调研概况

附录 1：2016 年中国服务外包示范城市概况

一、 产业集聚效应显著

2010-2016 年，我国离岸服务外包执行额由 144.5 亿美元增至 704.1 亿美元，年均增长 30.2%；其中，示范城市离岸执行额由 135.4 亿美元增至 657.9 亿美元，年均增长 30.1%。2016 年，示范城市承接离岸服务外包在全国的占比达到 93.4%，产业集聚效应显著。2016 年新增的 10 个示范城市离岸外包执行额 55.3 亿美元，同比增长 23.8%，高于示范城市的整体增速，成为服务外包产业新的增长极。

二、 创新能力不断提升

示范城市企业加大云计算、大数据、物联网、移动互联等新一代信息技术的研发和应用力度，充分发挥技术溢出、关联产业带动示范和学习效应，集聚政产学研等多方资源，优化配置创新要素，完善知识创新体系，加快技术创新步伐，创新驱动能力不断增强。2010-2016 年，示范城市企业获得服务外包领域的国际资质认证由 2046 项增至 7546 项，年均新增 917 项；合同均价由 34 万美元升至 89 万美元，竞争力不断提高；离岸信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）业务占比由 2010 年的 64:20:14 调整至 48:16:36。

三、 培养出大批专业技术人才

通过承接离岸服务外包，我国企业从业人员的知识含量、创新能力、管理水平不断提高，一大批中高端专业人才快速成长，为“互联网+”、双创和中国制造 2025 等国家战略提供了重要人才支撑。截至

2016 年底，示范城市共有服务外包企业 2.9 万家，从业人员 596 万人，其中大学（含大专）以上学历 429 万人，占从业人员总数 72%，比全国平均水平高 8 个百分点。

四、 形成一批可复制可推广的政策和经验

在各部门的支持下，示范城市可享受技术先进型服务企业所得税减免、保税监管和金融支持等先行先试的优惠政策。中央财政连续多年对示范城市公共服务平台建设给予支持，形成了一批技术支撑、信息共享、人才交流的公共服务平台，为中小企业提供较好的公共服务。经过多年的试点，示范城市积累的政策和经验已取得了较好成效，成为示范城市服务外包产业发展的助推器，具备了可复制可推广的基础。

表 10：2010-2015 年中国服务外包示范城市总体概况（累计数）

年 份	示范城市 数量(个)	累计企业（家）		累计从业人员（万人）			合同执行金额（亿美元）						离岸业务分类（亿美元）						国际资质(项)	
		总数 （家）	占比 （%）	总数	占比 （%）	大学以 上学历 占比（%）	总额	占比 （%）	离岸	占比 （%）	在岸	占比 （%）	ITO	占比 （%）	BPO	占比 （%）	KPO	占比 （%）	总数	占比 （%）
2010	21	9715	76.5	175.5	75.4	81.1	380.9	94.4	284.5	94.4	86.8	94.5	185.6	95.5	63.7	94.7	24.8	95.5	5100	76.9
2011	21	14217	83.9	242.0	76.1	80.6	675.3	92.9	503.5	93.3	161.3	91.4	312.2	93.7	98.5	93.4	82.4	94.3	6157	74.0
2012	21	14958	70.5	313.5	73.0	77.5	1092.5	91.6	808.5	92.3	284.0	89.6	483.6	92.7	145.3	92.3	169.2	92.4	7176	71.1
2013	21	17283	69.6	370.1	69.0	75.2	1649.3	90.1	1211.4	91.1	437.9	87.4	705.5	91.6	200.8	90.9	294.7	90.5	8007	69.7
2014	21	19483	69.3	419.5	69.1	75.5	2361.2	89.3	1708.5	90.4	652.7	86.4	972.7	91.5	270.1	90.0	455.3	88.9	8888	69.1
2015	21	20920	61.9	443.7	60.4	67.8	3177.5	88.0	2269.7	89.5	907.8	84.4	1261.4	91.4	348.5	89.0	649.4	86.6	9356	65.9

数据来源：中国商务部

表 11：2010-2015 年中国服务外包示范城市总体概况（当年数）

年 份	示范城市 数量 (个)	新增企业（家）		新增从业人员（万人）			合同执行金额（亿美元）						离岸业务分类（亿美元）						国际资质（项）	
		总数 （家）	占比 （%）	总 数	占比 （%）	大学以 上学历 占比（%）	总额	占比 （%）	离岸	占比 （%）	在岸	占比 （%）	ITO	占比 （%）	BPO	占比 （%）	KPO	占比 （%）	总数	占比 （%）
2010	21	2625	69.9	54.3	69.5	/	185.4	93.6	135.4	93.7	47.9	93.4	86.3	94.1	27.2	92.9	19.2	95.1	1402	69.3
2011	21	2702	63.8	66.5	77.8	79.4	294.4	90.9	219.0	91.9	74.5	88.1	126.6	91.3	34.8	91.1	57.6	93.7	1057	62.6
2012	21	2541	59.4	71.5	64.2	67.1	417.2	89.6	305.0	90.7	112.2	86.7	171.4	90.8	46.8	90.0	86.8	90.7	1019	57.3
2013	21	2325	64.6	56.6	53.1	65.0	556.9	87.2	402.9	88.7	154.0	83.5	221.9	89.4	55.5	87.4	125.5	88.0	831	60.1
2014	21	2200	66.5	49.4	69.4	77.9	711.9	87.5	497.1	88.9	214.8	84.5	267.2	91.1	69.3	87.6	160.6	86.0	881	63.4
2015	21	1437	25.5	24.2	19.0	20.8	816.3	84.4	561.2	86.8	255.2	79.6	288.7	91.1	348.5	89.0	649.4	86.6	468	35.1

数据来源：中国商务部

表 12：2010-2015 年中国服务外包示范城市情况一览表

城市	2010 年				2011 年				2012 年				2013 年				2014 年				2015 年			
	企业 (家)	从业 人员 (人)	离岸 执行 金额	在岸 执行 金额	企业 (家)	从业 人员 (人)	离岸 执行 金额	在岸 执行 金额	企业 (家)	从业 人员 (人)	离岸 执行 金额	在岸 执行 金额	企业 (家)	从业 人员 (人)	离岸 执行 金额	在岸 执行 金额	企业 (家)	从业 人员 (人)	离岸 执行 金额	在岸 执行 金额	企业 (家)	从业 人员 (人)	离岸 执行 金额	在岸 执行 金额
北京	64	31340	15.29	0.10	84	35123	24.40	0.03	98	59263	35.43	0.06	97	49015	48.21	0.06	102	31022	51.34	0.08	67	4755	44.99	0.03
天津	35	14167	1.67	0.85	85	12976	3.71	2.24	102	28446	7.14	4.44	228	24548	9.35	8.40	147	11120	11.92	9.12	11	249	9.25	9.86
大连	48	14623	8.84	0.07	28	9142	10.93	0.04	21	8571	15.30	0.74	47	8543	16.42	0.80	31	8793	17.94	1.73	-3	-3973	13.00	2.18
哈尔滨	72	6,955	1.74	0.74	81	28409	2.56	0.63	35	19405	5.04	0.40	50	10471	6.10	0.76	37	1589	6.23	1.73	48	7200	6.20	1.85
大庆	75	4877	3.64	2.58	77	2562	2.55	2.04	45	3735	2.15	0.94	9	775	0.71	0.22	4	314	0.08	0.19	65	61701	7.13	1.91
上海	216	38510	17.53	0.13	292	59437	31.88	0.05	132	31596	36.27	0.12	132	21131	43.79	0.45	179	68611	59.94	0.69	150	35378	59.85	0.30
南京	294	33992	11.85	14.29	260	38025	21.13	22.11	295	57077	27.71	36.07	285	30708	36.78	50.76	246	33830	48.75	65.98	145	18120	60.65	70.85
无锡	149	20861	15.36	9.56	96	22785	23.84	12.42	101	25160	33.44	17.70	94	15122	47.39	23.47	106	8493	63.90	34.69	5	-1485	81.50	45.58
苏州	437	73315	12.69	3.30	488	87529	20.13	5.65	400	72956	30.77	10.05	320	57005	46.24	16.45	220	31628	54.86	21.92	198	27850	62.66	26.80
杭州	276	59754	13.79	2.70	217	50209	18.72	3.82	183	27417	29.36	8.57	123	34742	35.53	9.36	109	13070	40.99	15.69	96	19335	51.83	17.76
合肥	34	5378	0.39	0.48	99	19413	2.37	1.51	47	17774	3.88	3.06	64	22738	5.02	5.23	46	33554	5.90	6.14	47	20803	3.55	9.06
厦门	33	2673	2.03	0.05	26	8646	3.14	5.86	37	6867	4.94	7.11	53	11355	6.49	1.49	46	4311	9.06	2.71	50	6181	13.11	3.68
南昌	188	27136	2.90	4.42	214	33946	6.74	7.91	167	17384	3.62	3.96	157	11015	4.27	5.61	162	7897	3.45	7.76	203	9217	4.61	8.01
济南	55	20390	2.17	0.34	82	21029	4.42	0.17	83	33961	8.13	0.18	126	31035	14.91	0.25	161	30318	23.45	1.52	87	-10684	27.82	4.10
武汉	58	19046	1.26	0.31	59	27742	2.51	1.09	42	9080	3.00	1.83	43	52737	5.13	2.56	83	6820	5.74	3.82	2	-12754	6.60	5.58
长沙	69	5952	0.61	2.98	86	20815	0.66	2.17	57	5883	1.18	3.12	107	43965	2.27	4.74	72	6191	2.82	8.04	78	6937	3.69	10.22
广州	262	86622	7.63	4.30	132	97906	14.49	5.71	121	61805	20.60	7.96	100	35780	26.16	12.92	112	110243	31.80	19.33	150	53842	38.67	18.27
深圳	86	34271	11.25	0.23	95	29400	13.35	0.79	126	56324	18.66	4.20	58	42748	23.20	6.84	90	33901	27.95	9.71	9	10950	32.36	14.97
重庆	35	7475	0.59	0.08	92	33774	3.61	0.08	361	123837	7.72	0.14	132	25528	11.35	0.04	125	41931	14.93	0.03	92	12473	13.98	0.00
成都	81	27303	2.58	0.06	64	19762	4.66	0.06	56	45920	7.28	0.13	60	27674	10.76	0.05	65	6941	12.00	0.64	-24	-8249	14.03	1.57
西安	58	7982	1.58	0.31	45	6152	3.20	0.12	32	2722	3.40	1.40	40	8914	2.83	3.50	57	3191	4.07	3.25	-39	-15553	5.71	2.56
总计	2625	542622	135.4	47.9	2702	664782	219.0	74.5	2541	715183	305.0	112.2	2325	565549	402.9	154.0	2200	493768	497.1	214.8	1437	242293	561.2	255.2

数据来源：中国商务部

附录 2：2016 中国服务外包领军及成长型企业推介名单

中国服务外包十大领军企业

- 江苏省通信服务有限公司
- 文思海辉技术有限公司
- 中软国际有限公司
- 药明康德新药开发有限公司
- 上海维音信息技术股份有限公司
- 武汉佰钧成技术有限责任公司
- 博彦科技股份有限公司
- 软通动力信息技术（集团）有限公司
- 大连华信计算机技术股份有限公司
- 浙大网新科技股份有限公司

注：

1. 申报企业由各服务外包示范城市和其他地市商务主管部门、服务外包行业机构向中国国际投资促进会推荐。
2. 最终名单依据申报企业的财务报表和报送数据，根据营业总额、离岸业务额、人员规模、人均业务额、成长性（三年复合增长率）、专利及著作权、企业认证资质等多项指标及经业内专家审议通过的权重，由系统计算自动排序产生。

十大外商投资服务外包企业

- 国际商业机器全球服务（大连）有限公司
- 汇丰环球客户服务（广东）有限公司
- 埃森哲信息技术（大连）有限公司
- 印孚瑟斯技术（中国）有限公司

- 花旗金融信息服务（中国）有限公司
- 塔塔信息技术（中国）股份有限公司
- 恩梯梯数据（中国）有限公司
- 渣打（中国）科技运营有限公司
- 赛科斯信息技术（上海）有限公司
- 路通世纪（中国）科技有限公司

注：

1. 由外资企业自行申报。
2. 最终名单根据申报企业在华业务分布及人员规模，综合评审专家意见确定。

中国服务外包百家成长型企业

- 深圳市银雁金融服务有限公司
- 福特汽车工程研究（南京）有限公司
- 北京外企人力资源服务安徽有限公司
- 湖南竞网智赢网络技术有限公司
- 华信咨询设计研究院有限公司
- 深圳平安综合金融服务有限公司
- 广州杰赛科技股份有限公司
- 安徽航天信息有限公司
- 维度金融外包服务（苏州）有限公司
- 广东省电信规划设计院有限公司
- 康龙化成（北京）新药技术股份有限公司
- 勤智数码科技股份有限公司
- 江苏润和软件股份有限公司

- 中邮建技术有限公司
- 深圳市法本信息技术股份有限公司
- 广州点动信息科技股份有限公司
- 江苏汇通金融数据股份有限公司
- 福建亿榕信息技术有限公司
- 山东万博科技股份有限公司
- 厦门游力信息科技有限公司
- 浪潮集团有限公司
- 昭衍（苏州）新药研究中心有限公司
- 苏州工业园区乐美馆软件有限公司
- 苏州赛思澜信息技术服务有限公司
- 携程信息技术（南通）有限公司
- 广东小冰火人网络科技股份有限公司
- 成都力方视觉科技有限公司
- 天津天匠动画科技有限公司
- 海门慧聚药业有限公司
- 北京外企人力资源服务福建有限公司
- 纬创软件（北京）有限公司
- 英特尔移动通信技术（西安）有限公司
- 山东万声通讯实业有限公司
- 科大国创软件股份有限公司
- 北京瑞友科技股份有限公司

- 广州万孚生物技术股份有限公司
- 广州玛氏信息技术服务有限公司
- 联发软件设计（深圳）有限公司
- 苏州金唯智生物科技有限公司
- 北京智明创发软件有限公司
- 苏州工业园区凌志软件股份有限公司
- 亿达信息技术有限公司
- 南京富士通南大软件技术有限公司
- 南京华苏科技有限公司
- 昆山柯索信息咨询有限公司
- 浙江中智经济技术服务有限公司
- 广东凯通科技股份有限公司
- 福建福昕软件开发股份有限公司
- 天津三星通信技术研究有限公司
- 江西博微新技术有限公司
- 柯莱特信息技术有限公司
- 诺维信（中国）投资有限公司
- 湖南海翼电子商务股份有限公司
- 世纪互联（西安）信息服务外包产业园有限公司
- 中博信息技术研究院有限公司
- 南京欣网通信科技股份有限公司
- 成都力方数字科技有限公司

- 中美冠科生物技术（太仓）有限公司
- 瞬联软件科技（北京）有限公司
- 北京新思软件技术有限公司
- 广东鸿联九五信息产业有限公司
- 联发芯软件设计（成都）有限公司
- 广东广信通信服务有限公司
- 广州穗通金融服务有限公司
- 深圳市信利康供应链管理有限公司
- 江苏省邮电规划设计院有限责任公司
- 卡特彼勒（通州）有限公司
- 浙江省邮电工程建设有限公司
- 康龙化成（西安）新药技术有限公司
- 南通首屏信息技术有限公司
- NEC软件（济南）有限公司
- 深圳四方精创资讯股份有限公司
- 三星半导体(中国)研究开发有限公司
- 北京百思特捷迅科技有限公司
- 天津恩恩科技有限公司
- 苏州美诺医药科技有限公司
- 联通信息导航有限公司
- 松下电器研究开发（苏州）有限公司
- 讯和创新科技（北京）有限公司

- 湖南山猫吉咪传媒股份有限公司
- 安客诚全球信息服务（南通）有限公司
- 济南讯和信息技术有限公司
- 大宇宙信息创造（中国）有限公司
- 厦门铃盛软件有限公司
- 东丽纤维研究所（中国）有限公司
- 音泰思计算机技术（成都）有限公司
- 成都聚思力信息技术有限公司
- 安徽省外国企业服务有限公司
- 昆山必捷必信息技术有限公司
- 华道数据处理（苏州）有限公司
- 西安华讯科技有限责任公司
- 湖南华诺科技有限公司
- 济南凌佳科技有限公司
- 北京利达智通信息技术有限公司
- 博克软件（杭州）有限公司
- 西安丝路软件有限责任公司
- 北京联合永道软件股份有限公司
- 优创（青岛）数据技术有限公司
- 伟创力信息技术（深圳）有限公司
- 中富通股份有限公司

注：

1. 申报企业由各服务外包示范城市和其他地市商务主管部门、服务外包行业机构向中国国际投资促进会推荐。
2. 最终名单依据申报企业的财务报表和报送数据，根据营业总额、离岸业务额、人员规模、人均业务额、成长性（三年复合增长率）、专利及著作权、企业认证资质等多项指标及经业内专家审议通过的权重，由系统计算自动排序产生。

附录 3：部分参与调研机构和企业名单

地方商务主管部门	
江苏省商务厅	北京市商务委员会
天津市商务委员会	上海市商务委员会
大连市对外贸易经济合作局	成都市商务委员会
南京市商务局	杭州市商务委员会
苏州市商务局	无锡市商务局
南通市商务局	镇江市商务局
宁波市商务委员会	青岛市商务局
郑州市商务局	
开发区、园区、行业协会	
天津经济技术开发区管委会	南通市港闸区
上海市张江生物医药基地公司	江苏省如皋高新技术产业开发区
大连市高新区管委会	北京服务外包企业协会
大连软件园股份有限公司	上海市服务外包企业协会
西安软件园	上海市软件对外贸易联盟
西安服务外包产业园区	大连服务外包协会
南通国际外包产业园	成都市服务外包协会
宁波市服务贸易协会	
研究机构及买家	
Gartner	中国中车股份有限公司

IDC	四川长虹电器股份有限公司
安永（中国）企业咨询有限公司	杜邦中国集团有限公司北京分公司
中国电信集团公司	日产（中国）投资有限公司
中国国际航空股份有限公司	爱立信（中国）有限公司
服务供应商	
文思海辉技术有限公司	江苏省通信服务有限公司
无锡药明康德生物技术有限公司	软通动力信息技术（集团）有限公司
中软国际有限公司	武汉佰钧成技术有限公司
博彦科技股份有限公司	浙大网新科技股份有限公司
浪潮集团有限公司	大连华信计算机技术股份有限公司
东软集团	汇丰环球客户服务（广东）有限公司
埃森哲	国际商业机器全球服务（大连）有限公司
印孚瑟斯技术（中国）有限公司	路通世纪（中国）科技有限公司
安永全球商务服务（大连）有限公司	简柏特（大连）有限公司
大连国际服务外包保税研发测试中心	亿达信息技术有限公司
新电信息科技（苏州）有限公司	凯捷技术咨询（杭州）有限公司
广州市诚毅科技软件开发有限公司	天津恩梯梯数据有限公司
中美冠科生物技术（太仓）有限公司	AW 杭州信息技术有限公司
中博信息技术研究院有限公司	深圳市银雁金融服务有限公司
世纪互联（西安）信息服务外包	华信咨询设计研究院有限公司
保诺科技（北京）有限公司	广东省电信规划设计院有限公司
湖南省华诺科技有限公司	安徽省外国企业服务有限公司

安徽航天信息有限公司	天津三星通信技术研究院
南京富士通南大软件技术有限公司	渣打（中国）科技营运有限公司
广州点动信息科技股份有限公司	武汉烽火技术服务有限公司
上海维音信息技术股份有限公司	道富信息科技（浙江）有限公司
苏州工业园区凌志软件股份有限公司	湖南竞网智赢网络技术有限公司
深圳金证科技股份有限公司	天津卓朗科技发展有限公司
联发芯软件设计（成都）有限公司	简柏特（大连）有限公司
广东广信通信服务有限公司	诚迈科技南京股份有限公司
天津天地伟业数码科技有限公司	大连文思海辉信息技术有限公司
无锡文思海辉信息技术有限公司	浙江中智经济技术服务有限公司
山东万博科技股份有限公司	卡特比勒（通州）有限公司
天津恩恩科技有限公司	上海海隆软件有限公司
赛科斯信息技术（上海）有限公司	海门慧聚药业有限公司
爱渠西来艾颂信息技术有限公司	大宇宙信息创造有限公司
江西博微新技术有限公司	苏州赛思澜信息技术服务有限公司
桑迪亚医药技术（上海）有限责任公司	沃尔沃建筑设备技术（中国）有限公司
深圳市法本信息技术股份有限公司	西安活跃网络有限公司
广州城电客户服务有限公司	天津南开创元信息技术有限公司
中地海外水务有限公司	南通联亚药业有限公司
江森自控楼宇设计自控	广州中望龙腾软件股份有限公司
上海海隆软件（无锡）有限公司	湖南拓肯文化传播有限公司
广州新科宇航科技有限公司	北光科技发展（天津）有限公司

东丽纤维研究所（中国）有限公司	日立咨询信息技术（广州）有限公司
大北欧通讯设备（中国）有限公司	联盟计算机服务（天津）有限公司
凯易讯网络技术开发（南京）有限公司	萨孚凯信息系统（无锡）有限公司
天津市建筑科学研究院有限公司	帝人（中国）纤维商品开发有限公司
方恩（天津）医药发展有限公司	天津天匠动画科技有限公司
翼华科技（厦门）有限公司	济南爱思医药科技有限公司
麦迪实计算机软件（深圳）有限公司	南通华冈计算机系统有限公司
西安丝路软件有限责任公司	淘金信息科技江苏有限公司
天津提爱斯海泰信息系统有限公司	济南凌佳科技有限公司
江苏泰洁检测技术有限公司	江苏远洋数据股份有限公司
江苏南通必优信息系统有限公司	天津皿鎏软件有限公司
南通日华信息科技有限公司	通标标准技术服务（天津）公司
芯愿景软件有限公司	凯莱英医药集团
博克软件（杭州）有限公司	石化盈科信息技术有限责任公司
富士施乐（中国）有限公司	中科创达软件股份有限公司
湖南海翼电子商务股份有限公司	睿道华高（北京）工业创新研究院
湖南卓景京信息技术有限公司	全球人力资源管理顾问（北京）有限公司
苏州工业园区乐美馆软件有限公司	科文斯医药研发（上海）有限公司
南通首屏信息技术有限公司	易安信信息技术研发（上海）有限公司
仁卅信息科技（上海）有限公司	浙江远传信息技术股份有限公司
大连慧搜网络技术有限公司	广州奔步电脑有限公司
江苏锐聘信息科技有限公司	

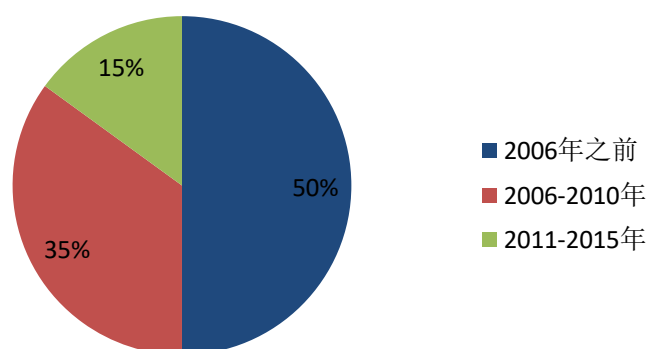
培训机构	
东软睿道教育信息技术有限公司	中国服务外包天津培训中心
天津市大学软件学院	NIIT 无锡市安艾迪服务外包培训学校
上海漕河泾开发区人才发展培训中心	山东中印服务外包专修学院
湖南京鑫职业培训学校	济南市凌佳软件外包培训学校
湖南拓肯教育培训中心	江西泰豪职业技能培训学院
深圳市远标培训中心	山东师创软件实训学院
长沙市天心区华瑞培训学校	大连中软卓越计算机培训中心
长沙市雨花区极客营培训学校	长沙市启航学校
注：排名不分先后。	

附录 4：调研概况

调研工作组先后赴江苏、天津、北京、上海、大连等地进行调研，并向各个服务外包示范城市/园区、近千家企业/机构发出了调研问卷表，通过座谈会、实地走访和问卷调查等方式，广泛深入了解服务外包产业发展情况和现阶段存在的主要问题，听取意见和建议。调研概况如下：

一、调研企业概况

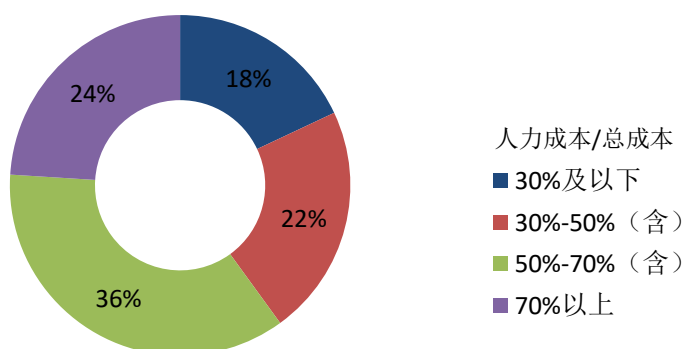
（一）企业成立时间分布



数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

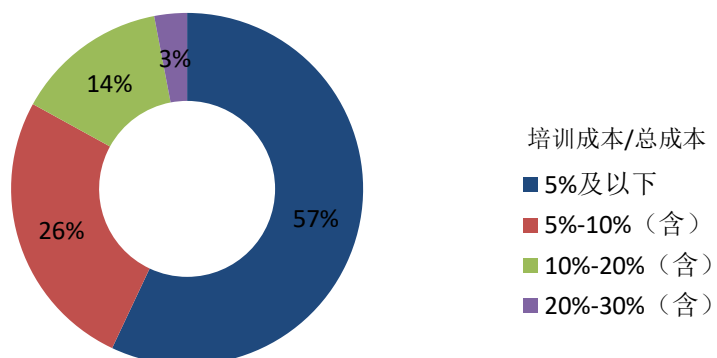
（二）企业成本构成

1. 人力成本



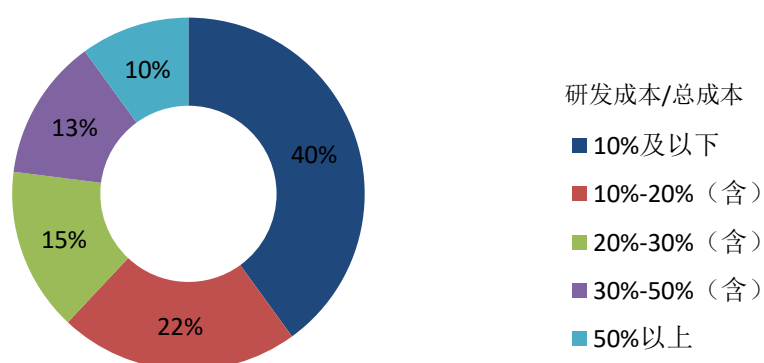
数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

2. 培训成本



数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

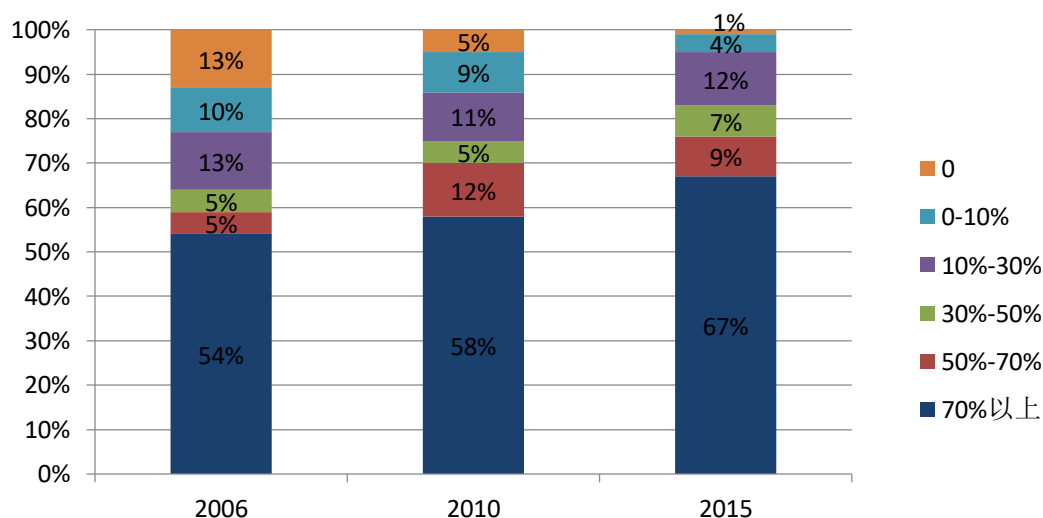
3. 研发成本



数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

生物医药研发、设计研发等研发类企业的成本以研发投入为主，研发成本占总成本 50%以上。22%的企业研发成本占比为 10%至 20%。四成企业的研发成本占总成本不到 10%。

（三）一手单集中度分布

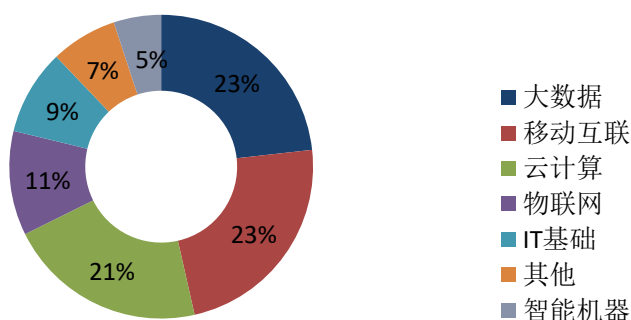


数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

一手单数量，直接反映服务外包企业的业务水平和交付能力。调研数据显示，十年来，中国服务外包企业面向最终用户（发包企业），承接一手单业务的比重不断攀升。

（四）创新业务、创新模式带动产业转型升级

1. 创新业务类型分布

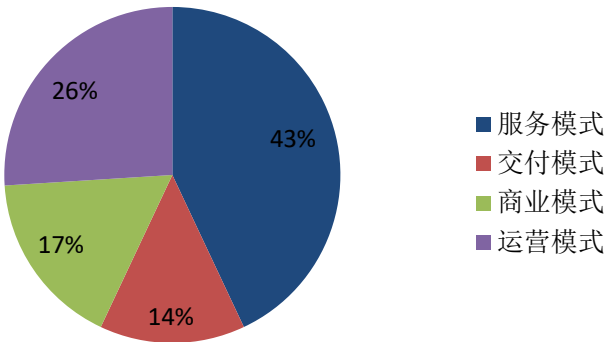


数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

随着大数据、物联网、移动互联、云计算等新兴技术的迅速发展和广泛应用，服务外包被赋予新内涵，互联网新业务、各类商业应用、大数据等正在成为主要服务内容，传感网络、智能终端、云计算将成为全新形态的交互。调研企业中，预计到2020年，大数据业务、移

动互联业务、云计算业务、物联网等创新业务将占到所有创新业务的78%。

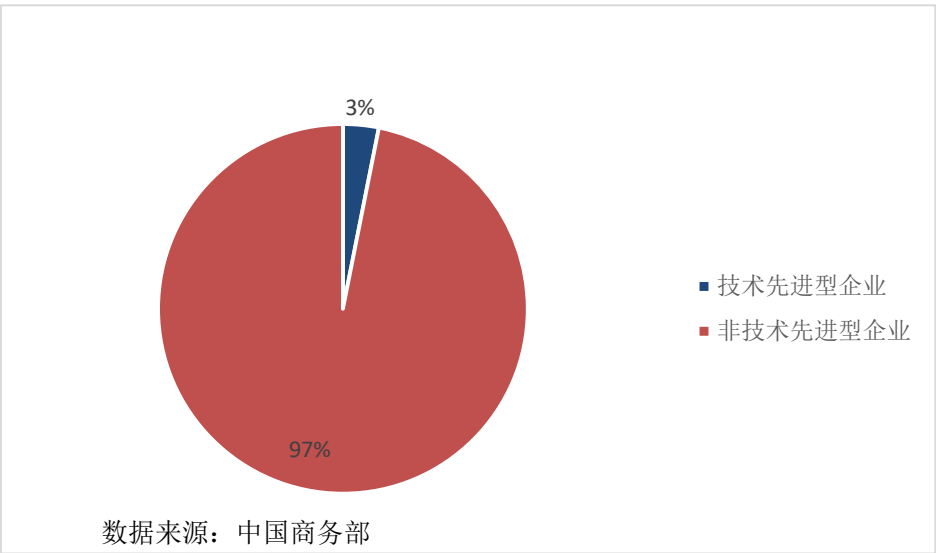
2. 创新发展模式分布



数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

在创新技术的推动下，服务外包企业的发展模式也在不断创新。调研企业中，预计到2020年，43%的创新将来源于服务模式创新，26%将来源于运营模式创新，17%来源于商业模式创新，14%来源于交付模式创新。

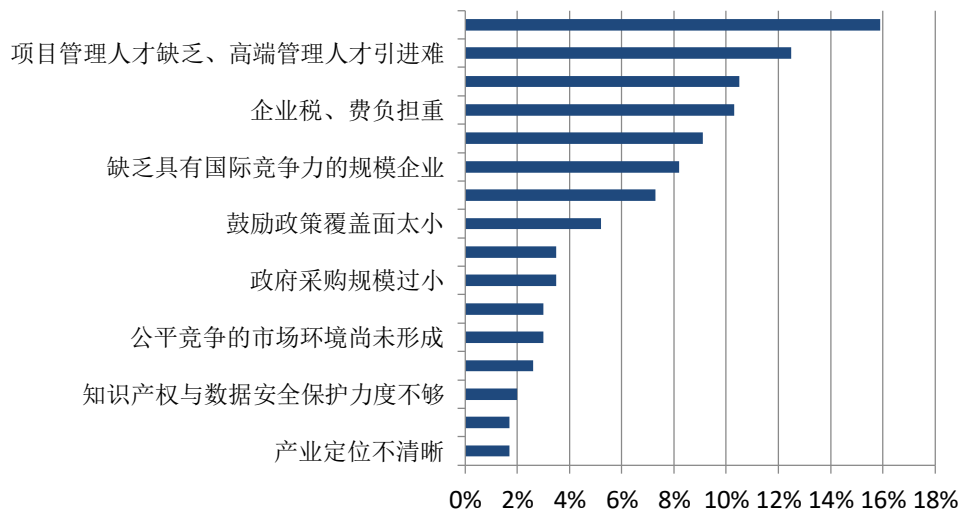
(五) 技术先进型企业认定情况



目前，全国技术先进型企业累计1225家，占服务外包企业总数仅3%。

二、服务外包发展面临的主要问题

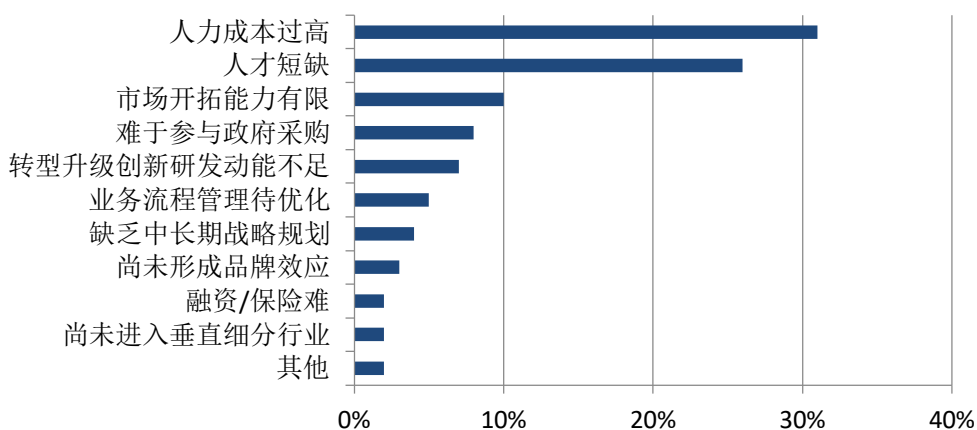
（一）产业



数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

中国服务外包产业发展到一定阶段，不仅面临国际市场竞争加剧的外部环境，自身也面临诸多挑战。根据问卷反馈，目前服务外包产业发展的问题主要集中在产业定位与定义、政策落实与创新、中高端人才、企业国际竞争力、市场环境、区域差异化发展等方面。

（二）企业

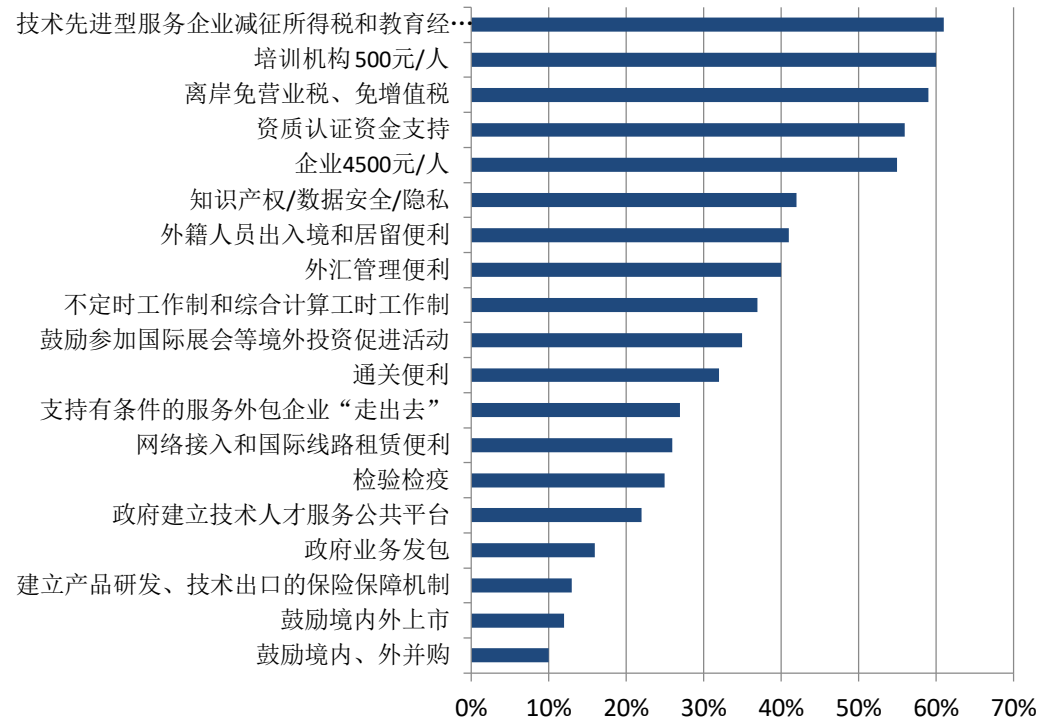


数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

企业的人力资源成本、运营成本、交易成本、商业成本都在快速上升，成本上升与利润下降矛盾突出，导致企业创新和研发投入不足。

转型升级动能不足，在一定程度上削弱了中国服务外包企业国际竞争力以及超规模企业的形成。

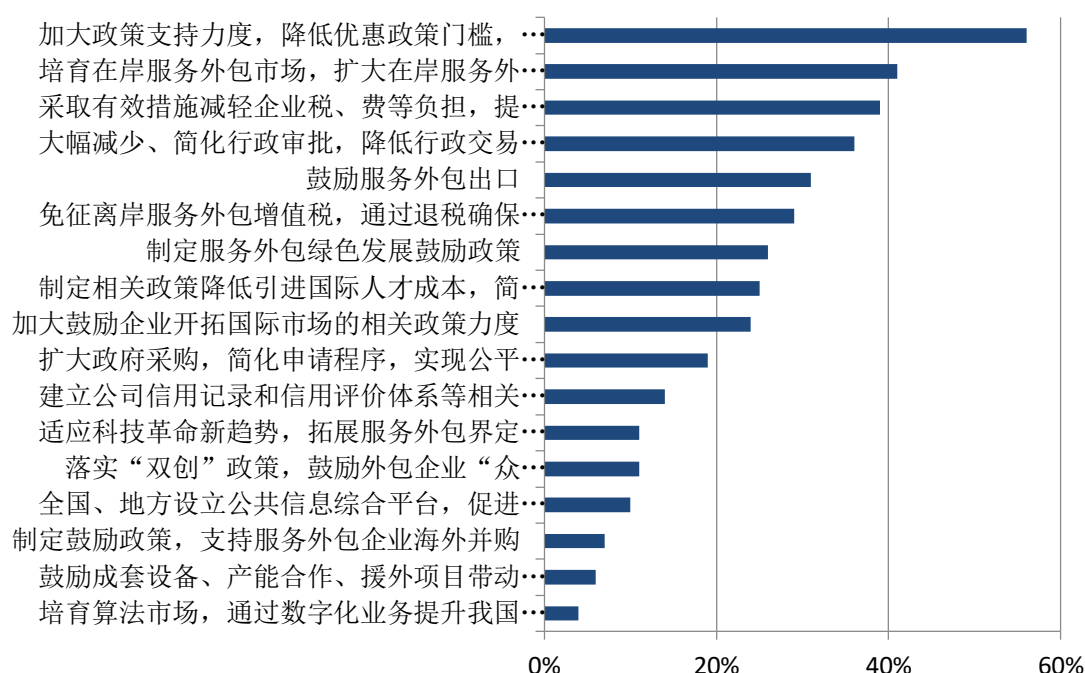
（三）现行政策落实情况



数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

根据问卷统计，税收优惠、培训补贴和资质认证补贴相关政策的普及落实率相对较高，超过一半的调研对象已享受；知识产权/数据安全/隐私、外籍人员出入境和居留便利、外汇管理便利、不定时工作制和综合计算工时工作制、鼓励参加国际展会等境外投资促进活动、通关便利等与鼓励企业开拓离岸市场相关的政策落实率居其次，享受政策的企业超过 30%，不到 40%。部分现行政策落实不到位。

三、政策建议



数据来源：中国服务外包产业发展十周年调研数据，2016

（一）半数以上调研对象希望“加大政策支持力度，降低优惠政策门槛，拓宽鼓励政策覆盖面”。随着服务外包的业态不断创新、与垂直行业融合发展的趋势愈加明显、市场主体日益多元化，建议将共享服务、众包等新业态纳入鼓励政策范围，关注并引导国有及国有控股企业、互联网企业和共享中心等新兴市场主体进入统计范围。

（二）41%的调研对象建议“培育在岸服务外包市场，扩大在岸服务外包市场规模”。近年来，在岸市场的发展速度超过离岸市场，国内业务占比逐年提升，建议制定具体可行的发包激励政策、外包管理办法、相关技术和服务准入规范，鼓励各级政府和国内大企业进行外包，推动服务外包企业与国有企业深入合作，实质性推动在岸市场的释放。

（三）39%的调研对象提出“采取有效措施减轻企业税、费等负

担，提升企业竞争力”。建议对符合条件的企业试行降费减税政策，包括：推动落实离岸业务各环节零税率、研究开发费用税前加计扣除政策；在岸业务增值税实际税负超过 3%，超出部分试行即征即退政策；降低服务外包企业增值税税率至 3%；采取有效措施解决社保费用占比过高问题；完善企业股权激励个人所得税政策等。

（四）36%的调研对象呼吁“大幅减少、简化行政审批，降低行政交易成本”。为推动各项政策举措以点带面、实现效应最大化，推动服务外包产业利用各相关政策实现发展便利最大化，有效降低政策门槛，建议针对服务外包、“互联网+”、智能制造（服务业制造）、双创、科技创新、大数据、战略性新兴产业等，明确实行政策共享，并利用部际联席会议制度和全国服务外包信息平台引导落实。

（五）31%的调研对象坚持“鼓励服务外包出口”。建议在巩固美欧日等传统离岸市场的基础上，抓住“一带一路”战略契机“走出去”，推动离岸市场多元化。

此外，关于制定服务外包绿色发展、鼓励人才引进政策的呼声也较高。

后记

历史证明，变革往往蕴藏着巨大的发展动力。21 世纪初，“千年虫”问题为印度建立 IT-BPO 并成功向 IT-BPM 跨越提供了历史性机遇。十年前，中国政府紧抓新一轮信息技术革命和产业转移的时机，推动中国服务外包产业实现了快速起步，成功推出“中国服务”国家品牌。

《中国服务外包产业十年发展报告（2006-2015）》旨在总结过去十年的发展经验，综合分析当前国内外经济形势和产业环境，客观判断中国服务外包产业发展面临的机遇和挑战，预测未来十年的发展愿景，并提出新时期促进服务外包产业快速健康发展的政策建议。

《报告》的调研和撰写工作于 2016 年启动，期间得到了商务部部领导和服贸司、各地商务主管部门、相关机构和企业（附录 3）的大力支持，提供了大量有价值的数据，就产业发展提出了众多中肯的意见和建议。在此，我们表示诚挚的感谢！同时，衷心希望《报告》能为中国服务外包产业在下一个十年顺利步入“黄金发展期”贡献一份力量！

《报告》如有错误和不足之处，敬请指正。

中国国际投资促进会
中国服务外包研究中心
2017 年 4 月 5 日