# 中国服务外包发展报告

REPORT ON CHINA
OUTSOURCING DEVELOPMENT

中国服务外包研究中心 编

2013

（精简版）

# 序 言

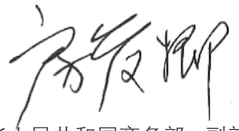
当前，中国经济正处在结构调整的关键时期，以提高发展质量和效益为目标，以强化自主创新为手段，以实现绿色可持续增长为核心的新型经济发展模式正在有序展开。大力发展服务业是调整优化产业结构、打造中国经济升级版的战略选择，服务外包作为现代服务业的重要组成部分，在转变经济发展方式、扩大就业、推动现代化建设和城镇化发展等方面起到了积极作用，对提升开放型经济水平具有重要意义。

服务外包产业的发展得到了各级政府的高度重视， 2013 年 2 月，国务院办公厅发布了《关于进一步促进服务外包产业发展的复函》，新一轮政策紧扣产业发展需要，从着力提高企业创新能力、完善人才培养体系、加快国际营销网络建设、促进离岸在岸业务协调发展、加强信息安全及知识产权保护等方面出发，为中国服务外包产业健康发展注入了新的活力。

2012 年，中国服务外包产业继续保持快速增长。据商务部统计，截止 2012 年底，中国共有 21159 家服务外包企业，428.9 万名从业人员，其中大学（含大专）以上学历 291 万人，占总数的 67.8%。2012 全年承接服务外包合同执行金额 465.7 亿美元，同比增长 43.8%，其中承接离岸服务外包合同执行金额 336.4 亿美元，同比增长 41.1%，占全球离岸服务外包市场总额的 27.7%，中国已成为全球第二大服务外包接包国。经过多年的探索和发展，中国服务外包产业结构更加优化，高附加值服务持续增加，企业积极把握大数据、云计算、移动互联、物联网等技术变革带来的新机遇，重塑“与客户成为战略伙伴”的商业模式，提升自主创新能力，通过在全球范围内整合资源，提高国际竞争力，提升“中国服务”品牌的国际影响力。

为集中反映中国服务外包产业发展的年度特点和整体趋势，商务部组织编写了《中国服务外包发展报告 2013》，以“内外并举、协调发展”为主题，从市场、行业、企业、城市、园区、环境、人才等多个方面，全方位、客观地报告了 2012 年中国服务外包产业发展情况，并围绕“第三次工业革命、产业竞争力、高端服务、企业转型、对日外包、金融外包”等热点问题进行深入探讨。

作为中国服务外包产业的年度发展报告，本报告不仅具有基础研究价值，也是各级政府和企业对外宣传推介服务外包产业的重要载体。希望能为国内外发包商、服务提供商以及关注中国服务外包产业发展的专家和研究人员，提供有益的参考。



中华人民共和国商务部　副部长

二〇一三年十二月三十一日

# 目 录

中国服务外包发展概况.....04

中国服务外包企业发展.....09

中国服务外包区域布局.....13

中国服务外包发展环境.....15

中国服务外包发展展望.....18

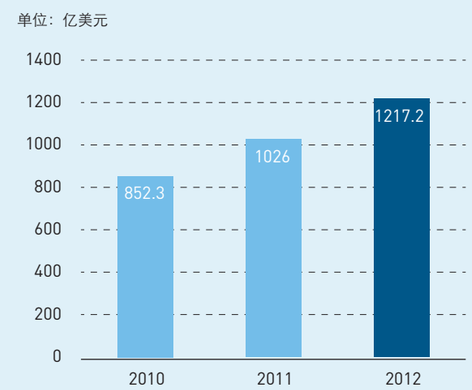
# 中国服务外包发展概况

## 全球离岸外包市场不断扩大

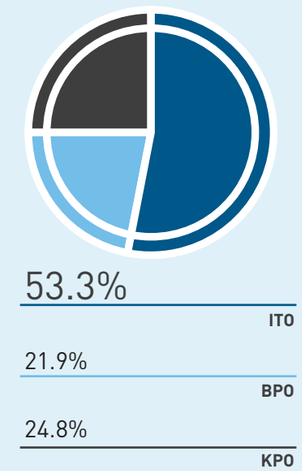
- 据 IDC 数据，2012 年全球离岸服务外包市场规模为 1217.2 亿美元，同比增长 18.6%。全球离岸服务外包业务市场份额，ITO 占 53.3%，BPO 占 21.9%，KPO 占 24.8%
- 以美国、欧洲、日本等发达国家为主要发包国，2012 年来自这三个市场发包总额占全球的 88%
  - 美国离岸服务外包市场规模为 754.8 亿美元，同比增长 18.8%， ITO、BPO、KPO 分别占 55.8%、21.4%、22.8%。市场呈现资源全球化配置、管理体系成熟、产业服务完善的特点
  - 日本离岸服务外包市场规模为 107 亿美元，同比增长 22.9%， ITO、BPO、KPO 分别占 37.8%、31.0%、31.2%。市场采用“金字塔”型外包模式，企业重视在国外设置研发机构
  - 欧洲离岸服务外包市场规模为 209 亿美元，同比增长 17.8%， ITO、BPO、KPO 分别占 52.1%、21.7%、26.2%。“近岸转移”交易模式是欧洲市场的主要特点
- 以印度、中国等为代表的新兴经济体作为主要接包国的全球离岸服务外包格局基本形成，共承接全球离岸服务外包市场的 85% 以上



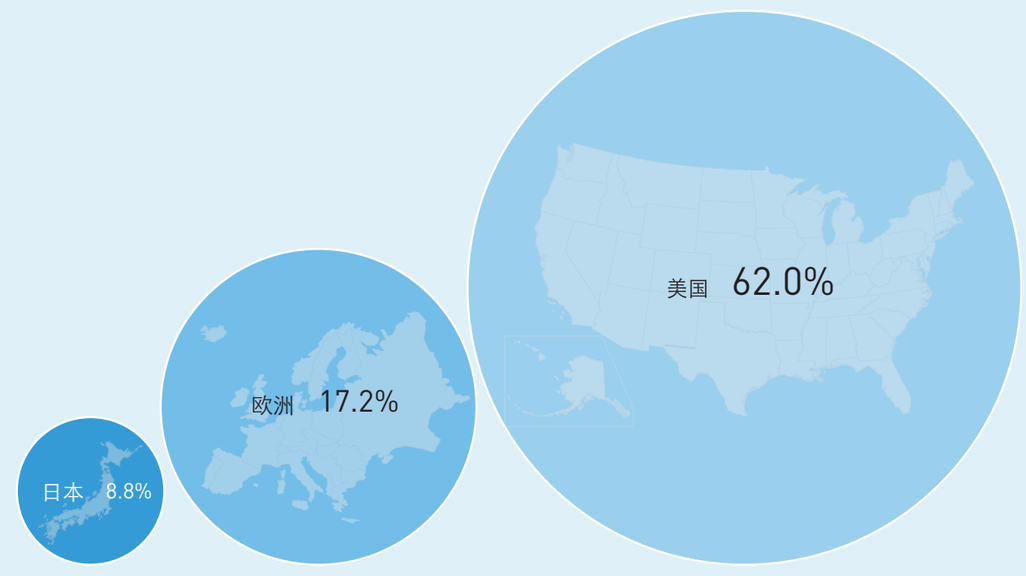
2010~2012年全球离岸服务外包市场规模




2012年全球离岸服务外包市场结构




2012年全球发包市场结构

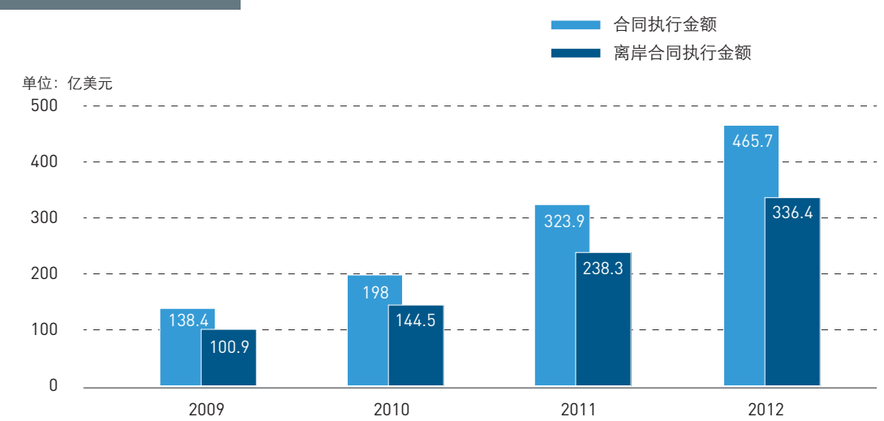



资料来源：国际数据公司（IDC）。

## 中国服务外包产业快速发展

- 2012 年全年共签订服务外包合同 144636 份，合同金额 612.8 亿美元，同比增长 37.0%，执行金额 465.7 亿美元，同比增长 43.8%。其中，承接国际服务外包合同金额 438.5 亿美元，同比增长 34.4%，执行金额 336.4 亿美元，同比增长 41.1%
- 2012 年中国新增服务外包企业 4220 家，新增从业人员 110.7 万人，企业获得各项国际认证 991 个
- 截至 2012 年底，中国共有服务外包企业 21159 家，从业人员 428.9 万人，其中大学（含大专）以上学历 291 万人，占总数的 67.8%，企业累计获得各项国际认证 4679 个

### 中国服务外包产业发展情况

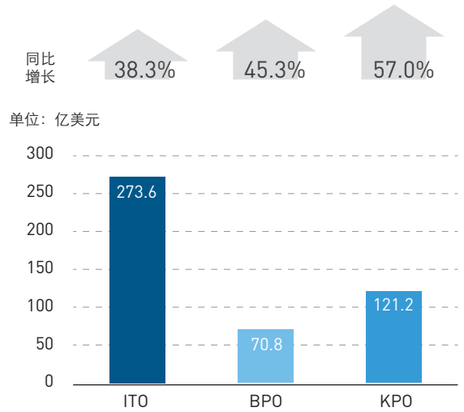



**截至2012年累计——**

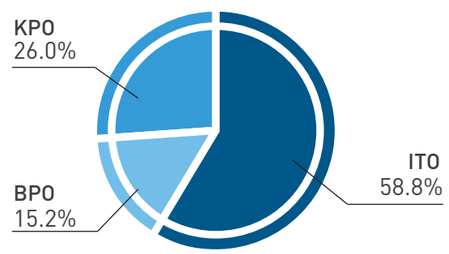
资料来源：中华人民共和国商务部。
说明：2009～2011年为六项国际认证数据，2012年为十三项国际认证数据。



### 2012年中国服务外包行业规模及增长率

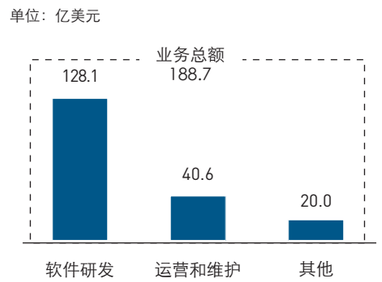



### 2012年中国服务外包市场结构

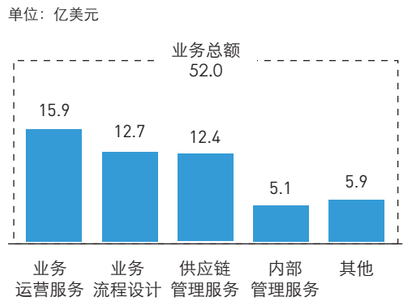



资料来源：中华人民共和国商务部。

### ITO 离岸业务执行额分布




### BPO离岸业务执行额分布



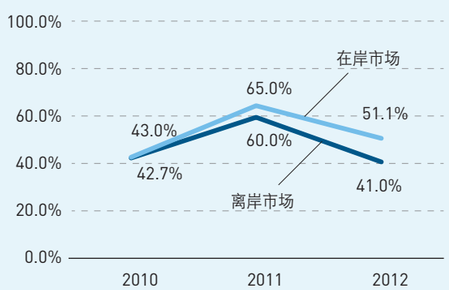

## 高端业务稳步增长

- 服务外包业务仍以信息技术外包为主。2012 年，ITO 执行金额达到 273.6 亿美元，占到业务总量的 58.8%；BPO 执行金额 70.8 亿美元，占比为 15.2%；KPO 执行金额 121.2 亿美元，占比为 26.0%。其中，KPO 增长较快，同比增长 57.0%
  - 在 ITO 离岸业务中，软件研发外包执行金额达 128.1 亿美元，占比为 67.9%；信息系统运营维护外包执行金额 40.6 亿美元，占比为 21.5%
  - BPO 业务主要集中在金融后台服务、人力资源外包、财务外包、呼叫中心外包、物流与供应链管理外包等领域。在 BPO 离岸业务中，企业业务运营服务、企业业务流程设计服务和企业供应链管理服务离岸执行金额分别为 15.9 亿美元、12.7 亿美元和 12.4 亿美元，占比分别为 30.6%、24.4% 和 23.9%
  - KPO 业务主要集中在工业设计、产品技术研发、医药和生物技术研发和测试等领域
- 新兴技术推动业务转型，在中国服务外包研究中心组织的企业调研中，84.9% 企业表示对云计算技术十分关注，39.6% 的企业开始研究大数据和移动互联技术，30.2% 的企业在思考物联网技术的应用，另外有 15% 左右的企业关注新媒体、社交网络等

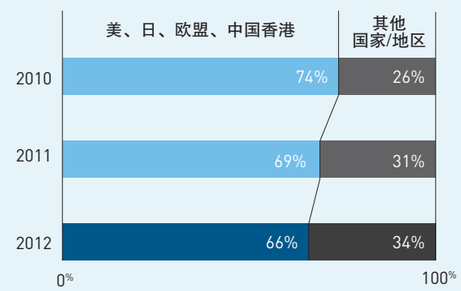
### 离岸在岸协调发展

- 2012 年中国承接离岸服务外包合同执行金额稳步增长，占全球离岸市场比重达到 27.7%
  - 服务外包业务以美欧日、中国香港为主要市场。2012 年中国承接美国、欧盟、日本、中国香港的外包执行额依次为 89.4 亿美元、54.6 亿美元、48.3 亿美元、33.9 亿美元，占总执行额的 26.6%、16.2%、14.4%、10.1%
  - 在前十大业务来源地中，来自中国台湾、韩国等地区的发包业务增速超过 50%
- 2012 年在岸服务外包业务执行金额达到 129.3 亿美元，同比增长 51.1%，超过了离岸业务执行额的增长速度
  - 目前中国本土市场开放最快的是金融和电信市场，未来包括能源、钢铁、航空、交通等行业大型企业和政府、公共服务等部门都将加快释放外包业务，在岸外包将进一步得到发展

#### 2010~2012年市场增长率




#### 离岸业务的海外市场占比




#### 庞大的内需市场开始逐步释放

**市　场**

国内市场逐步放开，已是发展趋势。伴随着庞大的金融、电信、传统制造业的全面释放需求，企业加快了在全国的布局，从一线城市向二三线城市纵深布局趋势形成

**政　策**

地方在岸业务扶持政策实现新突破，如南京、广州、深圳、无锡、厦门等城市陆续出台在岸扶持政策

#### 离岸市场增长面临挑战

**外部挑战**

- 美国外包回流趋势的出现，使中国对美国离岸业务的开拓面临新的挑战
- 对日业务，因政治因素导致新用户或新部门进一步开拓较为困难
- 印度在欧美市场传统优势，加大了中国企业在欧美布局并参与竞争的难度

**内部挑战**

- 国内人力成本急剧上升，企业利润空间受到压缩
- 员工离职率上升、中高层人才青黄不接等使企业业务发展面临挑战

资料来源：中华人民共和国商务部。

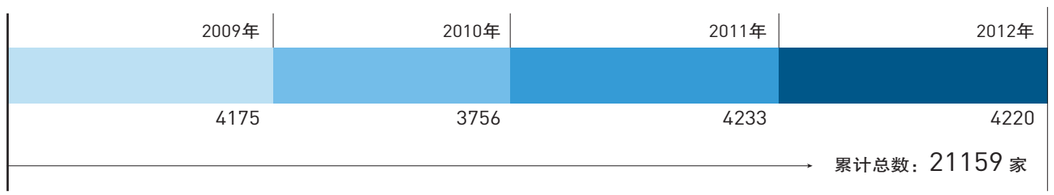


# 中国服务外包企业发展

### 企业规模进一步扩大

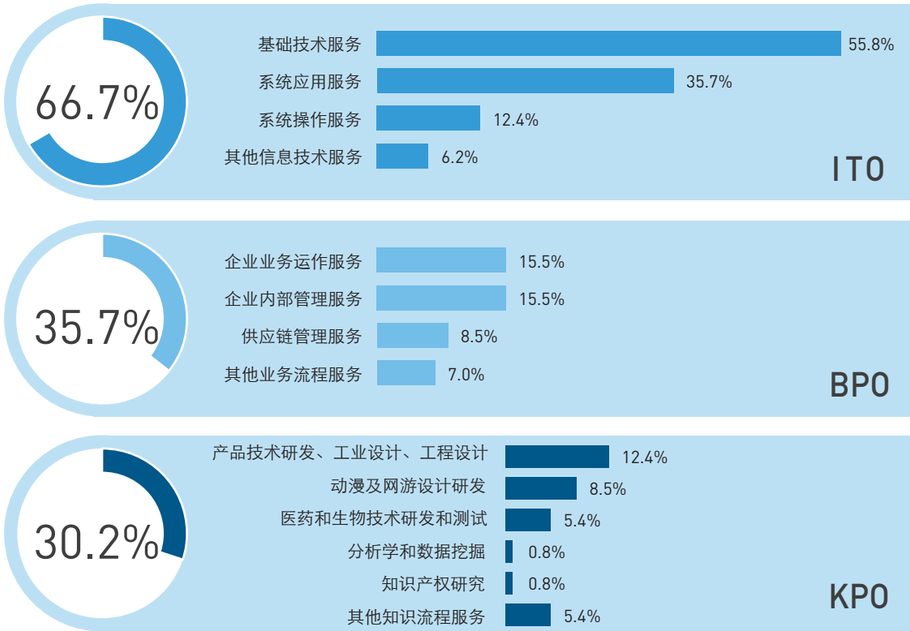
- 规模超过 5000 人的企业有 7 家，其中万人规模企业有 5 家。文思信息和海辉软件合并后，文思海辉技术有限公司人员规模超过 2 万人
- 合同执行金额 1000 万美元以上的企业数量由 2011 年的 16.1% 上升至 18.6%，合同执行金额 1 亿美元以上的企业数量由 0.7% 上升至 3.1%
- 以信息技术外包（ITO）为主营业务的企业仍然是主力军，但所占企业总数的比重由 2011 年的 71.6% 降至 2012 年的 66.7%。从事知识流程外包（KPO）的企业由 2011 年的 23.1% 增至 30.2%
- 中国服务外包企业的客户市场，主要来自于政府及公共服务领域，其次是制造业、电信、金融等领域

#### 服务外包企业数（家）

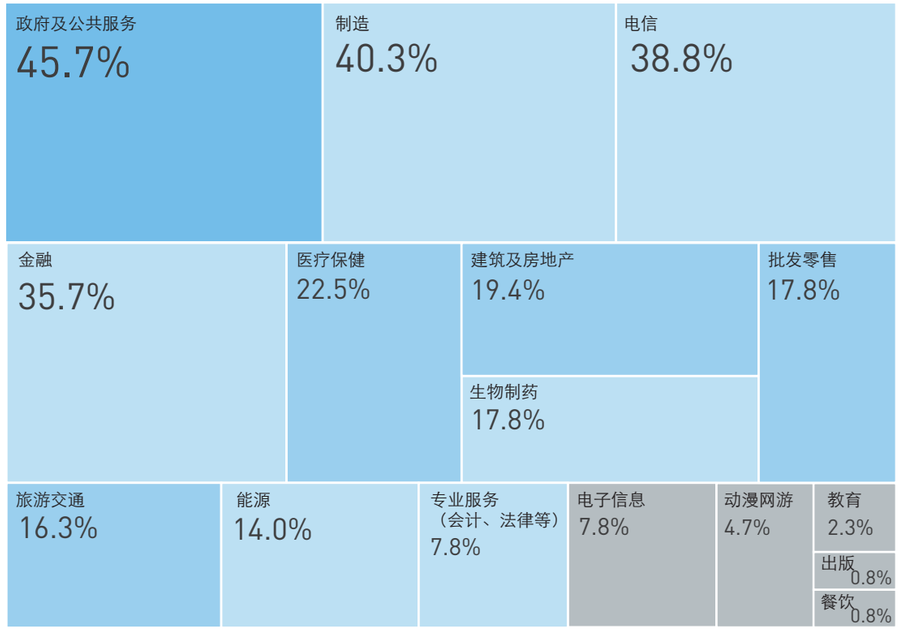



资料来源：中华人民共和国商务部。

## 2012年中国服务外包企业的业务领域分布



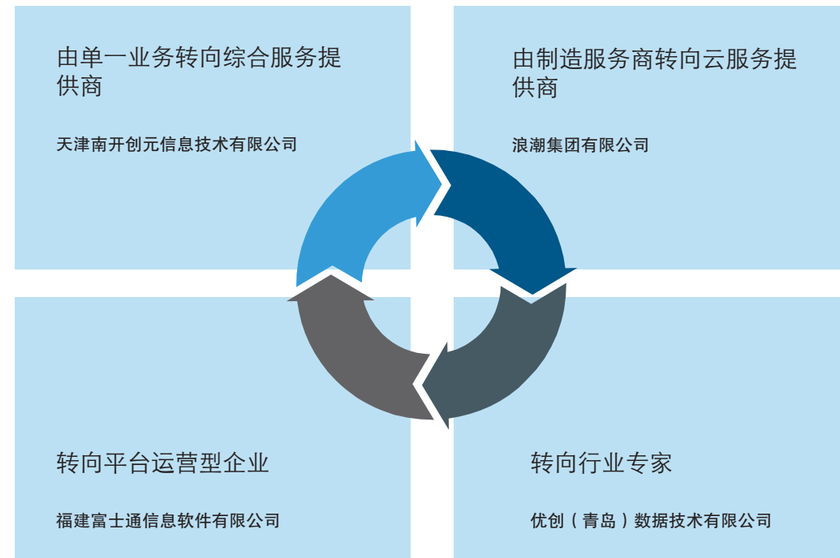

## 2012年中国服务外包企业的客户行业分布



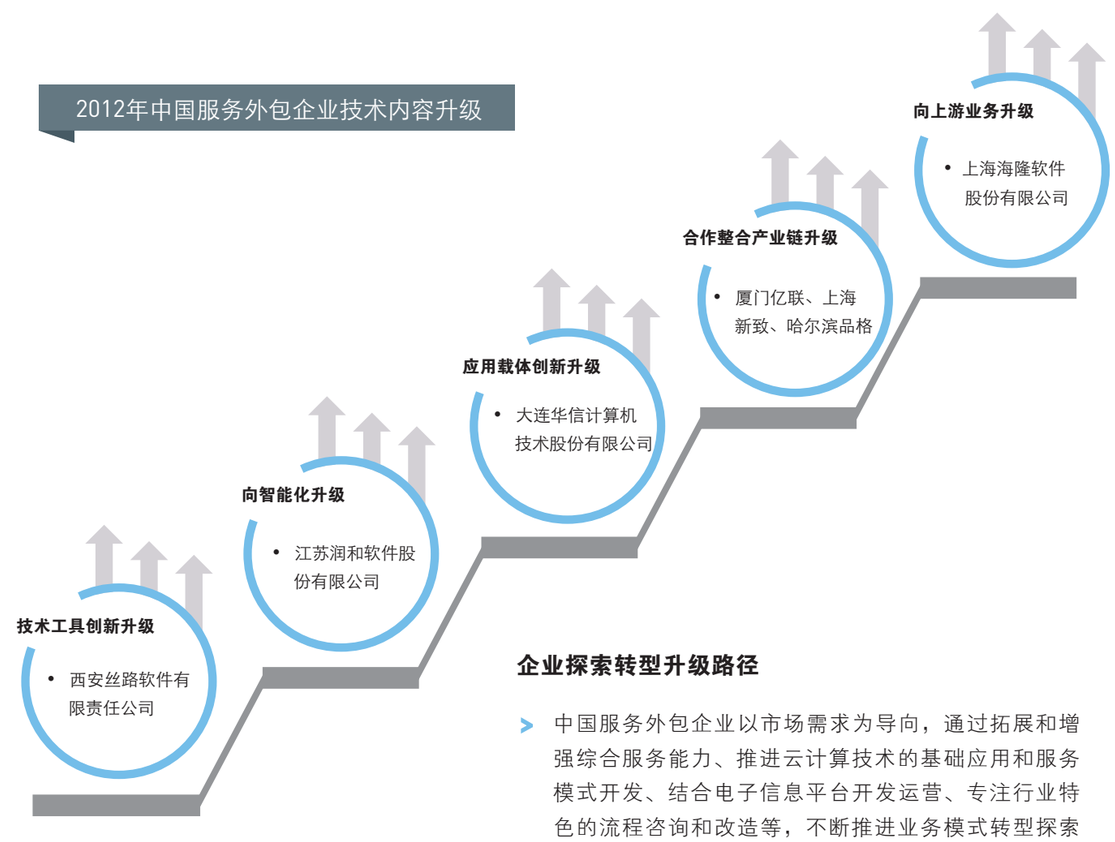

资料来源：中国服务外包研究中心《中国服务外包企业问卷调查2013》，2013年2月。



## 2012年中国服务外包企业的业务模式转型




## 2012年中国服务外包企业技术内容升级




### 企业探索转型升级路径

> 中国服务外包企业以市场需求为导向，通过拓展和增强综合服务能力、推进云计算技术的基础应用和服务模式开发、结合电子信息平台开发运营、专注行业特色的流程咨询和改造等，不断推进业务模式转型探索和创新，并多途径升级外包业务的技术内容

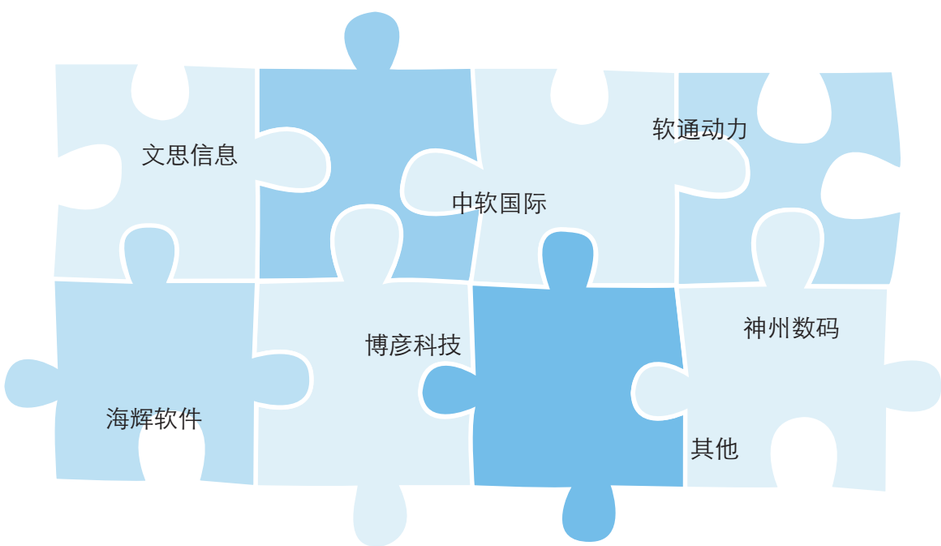
资料来源：示范城市资料整理。

## 企业加速资源优化配置

- 2012 年共有 14 家企业进行了 IPO，所属行业以 ITO 为主。上市企业共募得资金约 41.8 亿元人民币，平均每个企业募得资金约 3.0 亿元人民币
- 2012 年中国服务外包企业发生了数十起大规模的企业并购事件，除文思信息和海辉软件合并外，博彦科技、软通动力、中软国际、神州数码等多家企业接连出手进行并购，涉及领域包括软件开发、集成电路设计、技术服务和动漫开发等。从近十年的中国服务外包企业并购历史来看，以扩大规模、获取优势技术和市场渠道为目的并购占据主导

14 家企业

41.8 亿元人民币




### 主要涉及领域

软件开发

集成电路设计

技术服务

动漫开发

# 中国服务外包区域布局

### 示范城市各项指标在全国占比

2012年

离岸外包合同执行金额 90.7%

在岸外包合同执行金额 86.8%

截至2012年底

服务外包企业 70.4%

服务外包从业人员 72.9%

认证数量 71.0%

十三项国际认证数量 66.9%

资料来源：中华人民共和国商务部。

## 示范城市带动效应明显

- 示范城市集聚带动效应显著
  - 2012 年示范城市承接离岸外包合同执行金额达 305 亿美元，占全国总量的 90.7%；在岸外包合同执行金额达 112.2 亿美元，比 2011 年增长 48.8%，增速超过离岸业务
  - 截至 2012 年底，示范城市共有服务外包企业 14898 家，从业人员 312.8 万人，企业获得认证数量 7151 人，分别占全国的 70.4%、72.9%、71%
- 其他城市服务外包产业发展迅速
  - 截至 2012 年底，宁波、青岛、沈阳、长春、郑州、洛阳、马鞍山、昆明、乌鲁木齐、福州、芜湖等十一个非示范城市的累计合同签约金额为 80.2 亿美元，合同执行金额达 43.9 亿美元；其中累计承接离岸外包合同金额 63.7 亿美元，合同执行额 31.5 亿美元，分别占全国的 4.9% 和 3.6%；共有服务外包企业 1407 家，从业人员 28.6 万人，均占全国的 6.7%；认证数量达 721 个，占全国的 7.2%，其中十三项国际认证数量 368 个，占全国的 7.9%

## 服务外包专业园区的发展经验

| 管理体制机制创新 | 政策服务体系完善 | 定位清晰合作发展 |
|---|---|---|
| • 建立服务外包园区考评体系：重庆、广州、西安等<br>• 园区管理体制机制创新：杭州、苏州、武汉<br>• 与城市拥有的开发区、保税港区等优势产业集群合作发展：厦门、大连、上海 | • 专项政策支持园区发展：长沙、哈尔滨、济南<br>• 搭建人才培养、融资、信息技术等公共服务平台：北京、大连、天津<br>• 园校合作、园企合作提供人力资源服务：苏州、深圳 | • 同城内多个园区间定位统筹，错位发展：西安、合肥、上海、无锡<br>• 开展园区间的国际合作：天津、大连<br>• 制定清晰的园区发展规划，明确发展方向和定位：广州、成都 |

**园区发展逐步成熟**

资料来源：中国服务外包研究中心、各示范城市资料。

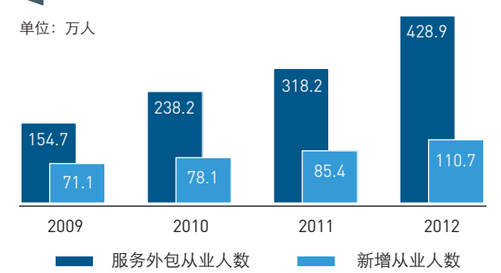
### 服务外包园区功能逐步完善

- 截至 2012 年，各示范城市认定的服务外包示范园区总计约 164 个。其中，上海、杭州、无锡、南京、苏州五个示范城市服务外包园区总量达 48 个，占全国服务外包示范园区总量近 30%
- 园区成为产业发展的主要功能载体，拥有良好的生态环境，基础设施配套完善，集聚了一批具有较强影响力和创新活力的服务外包企业
- 园区在运行机制和管理服务方面不断创新，园区发展环境进一步改善，功能进一步提升，品牌特色效应显著
- 园区出台相应政策措施进一步加大信息安全和知识产权保护力度，进一步加强公共服务平台建设

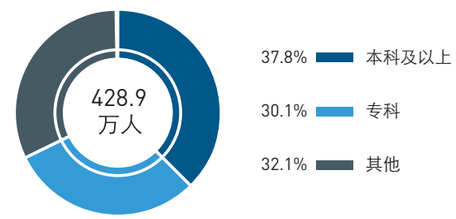


# 中国服务外包发展环境

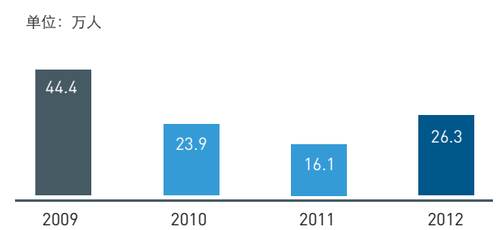
## 2009~2012年中国服务外包从业人员情况




## 2012年中国服务外包从业人员结构



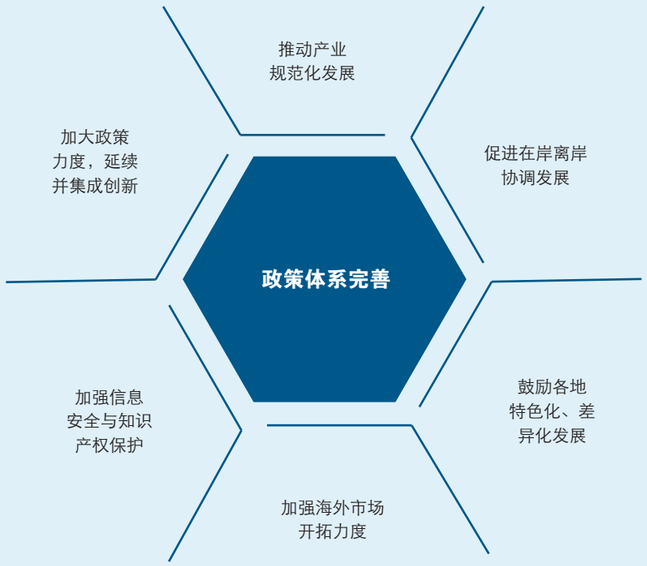

## 2007~2012 年中国服务外包新增受训人数




资料来源：中华人民共和国商务部。

### 人才培训体系进一步完善

- 2012 年全国新增服务外包从业人员 110.7 万人，其中新增大学毕业生（含大专）67.7 万人，占新增从业人数的 61.2%。全国服务外包从业人员达到 428.9 万人，其中本科及以上学历为 162.1 万人，占总数的 37.8%，专科学历为 128.9 万人，占总数的 30.1%，其他人员为 137.9 万人，占总数的 32.1%
- 服务外包企业对人才的基本要求是：（1）具有一定的外语能力，能满足企业承接境外业务的需求；（2）具备一定的技术能力，除了 Java、.net、C++、C 等领域外，能掌握 SAP、BI（商业智能）、Oracle 等中高端开发语言，并且能进行实际操作；（3）具备一定的综合素质，即同时掌握语言、技术、商务沟通等能力的人才。其中，具有多年工作经验，具备管理能力，能单独承接业务、带领团队的中高端人才是服务外包企业急需的人才
- 2012 年，全国服务外包产业受训人员达到 129.3 万人，比上年增加 26.3 万人。其中，示范城市培训人数约 103 万人，比上年增加 19.2 万人。全国各地高等院校设置了服务外包相关专业，开展校企合作，采取课程置换等方式开展相关专业培训。在中央财政与地方配套资金的支持下，建成了形式多样的服务外包人才培训基地和实训平台




资料来源：中国服务外包研究中心。

## 政策支持体系日益完善

- 2009 年以来，以国务院《关于促进服务外包产业发展问题的复函》(国办函〔2009〕9 号)为标志，国家先后出台 30 多项鼓励服务外包发展政策，从财政资金、税收优惠、人才培训、平台建设、海关监管、特殊工时、知识产权保护等方面，有力促进了服务外包产业成长。2012 年各级政府加强落实国家政策，进一步完善地方配套政策。同时，进一步加强对知识产权的保护

- 中央政府发布的服务外包产业发展相关政策文件主要包括：《中国国际服务外包产业发展规划纲要(2011 ~ 2015)》(商服贸发〔2012〕431 号)、《关于做好 2012 年度承接国际服务外包业务发展资金管理工作的通知》(财企〔2012〕165 号)、《关于“十二五”期间金融支持服务贸易发展的意见》(商服贸发〔2012〕86 号)。财政部和商务部继续安排承接国际服务外包业务发展专项资金，对承接国际服务外包的相关业务给予资金支持

- 地方政府进一步加大政策落实力度，进一步完善地方政策配套，服务外包鼓励政策体系逐步完善，部分示范城市探索在岸市场扶持政策

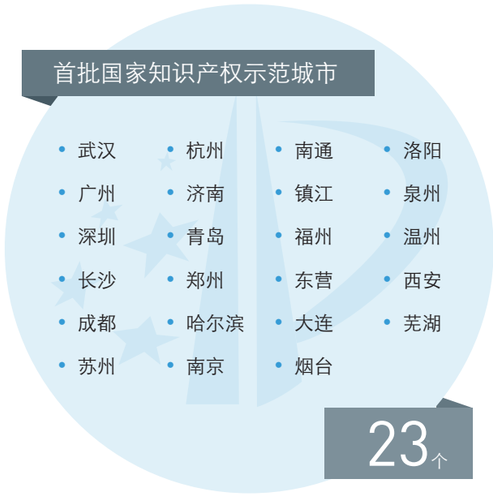
- 公共服务平台建设实现从硬件设施建设向软件配套(信息、技术、人才、宣传、融资、知识产权服务等)完善过渡。公共平台的专业特色更加鲜明，功能性增强。部分示范城市开始搭建服务外包交易促进平台，北京市服务外包交易促进平台已吸引会员企业 100 多家，上海市正在积极筹建国家服务外包交易平台

## 信息安全及知识产权保护

- 2012 年发布了《国务院关于大力推进信息化发展和切实保障信息安全的若干意见》(国发〔2012〕23 号)。各省市加强了信息安全法律法规体系的建设，陕西省出台了《陕西省个人信息安全保护规范》，广州市出台实施了《广州市服务外包信息安全保护实施办法》，成都市出台了信息系统安全等级保护等级报告，重庆、厦门等城市也纷纷颁布了信息安全保护方面的管理办法

- 21 个示范城市联合发布《服务外包示范城市知识产权与信息安全保护宣言》，商务部委托专业研究机构对中国服务外包知识产权保护和信息安全问题进行研究，发布了《中国服务外包知识产权保护和信息安全问题研究》报告

- 国务院办公厅发布了《2012 年全国打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作要点》，国家知识产权局确立了北京、天津、上海、济南、成都、黑龙江、海南以及湖北等 29 个地区性知识产权局为首批地方专利信息服务中心，随后又确定武汉、广州、长沙、成都、苏州、杭州等 23 个城市为首批国家知识产权示范城市



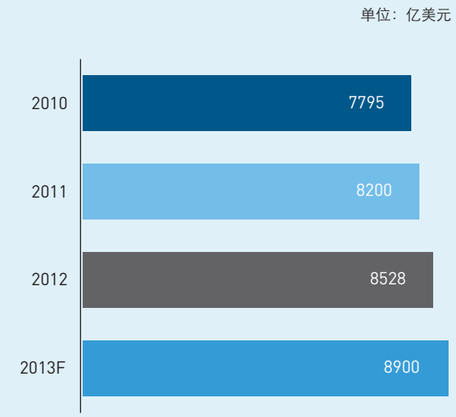

资料来源：中国服务外包研究中心根据公开资料整理。

# 中国服务外包发展展望

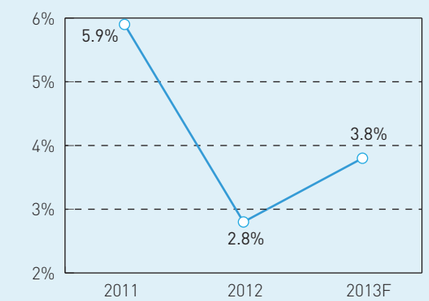
## 全球产业发展展望

- 2013 年全球服务外包市场增长速度有望突破 4%，规模超过 8900 亿美元。其中，在岸市场占全球产业总规模的 75% 以上
- 2013 年美国、日本、欧洲三个区域有望持续占据全球服务外包发包市场的主导地位。但随着新兴市场如印度、中国等地外包需求的不断释放，美、日、欧三个发包市场占比或有所下降
- 接包市场竞争将更加激烈，预计 2013 年印度、中国两地承接离岸服务外包规模将占全球市场的 80% 左右。同时，爱尔兰、马来西亚、菲律宾、巴西等区域也积极出台措施、完善基础设施，推动服务外包产业的发展

2010~2013F全球服务外包市场规模



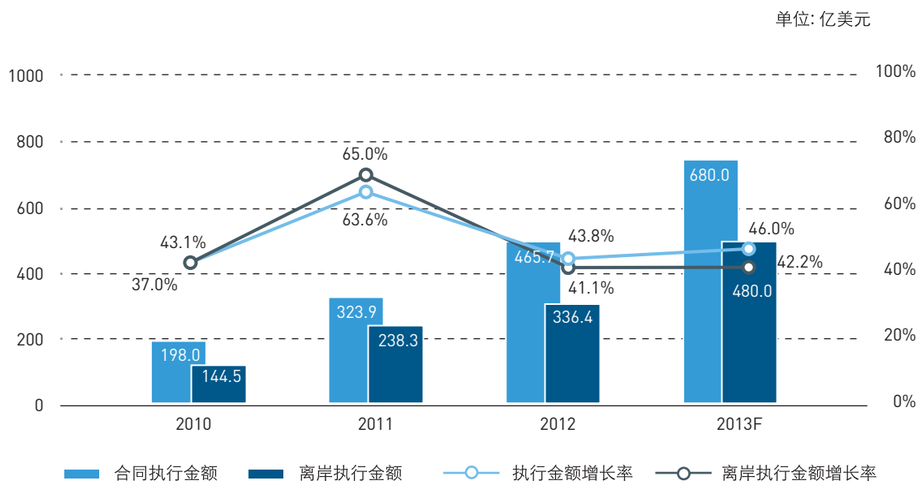

2011~2013F世界贸易总量增长速度




2013 年全球服务外包发包市场发展展望

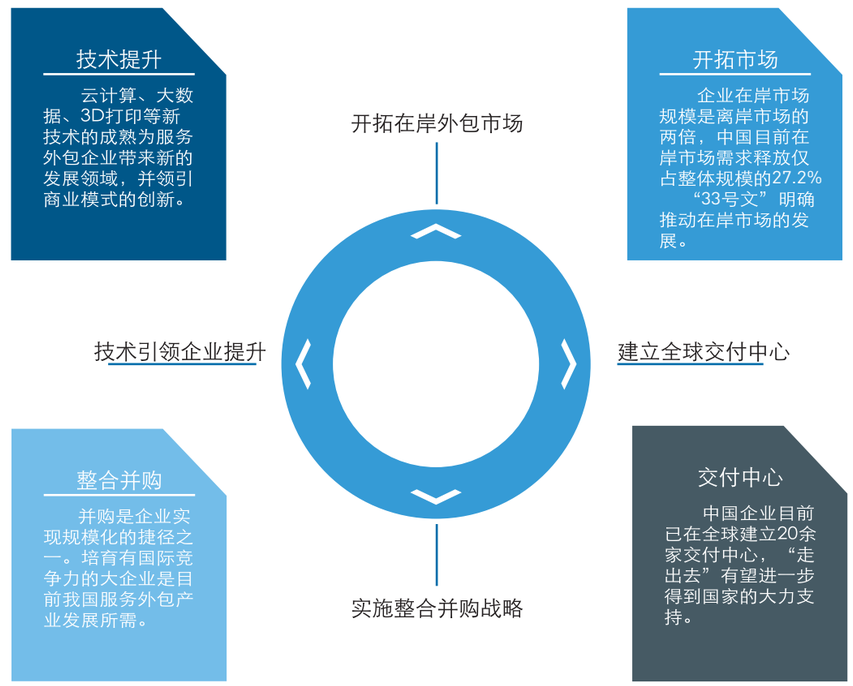
资料来源：中国服务外包研究中心、IMF、IDC。

## 2010 ～ 2013F 年中国服务外包合同执行金额及离岸合同执行金额增长情况




资料来源：中国国家统计局、《政府工作报告》。

## 2013年中国服务外包企业发展展望




资料来源：中国服务外包研究中心。

## 2013年中国服务外包产业行业领域发展展望

55%　ITO

ITO 长期是我国服务外包产业发展的重点领域，已进入稳步增长态势

30%　KPO

高附加值的 KPO 业务增长加速，预计 2013 年这一趋势将加剧

15%　BPO

智慧城市建设带来的机遇：与平安城市、电子政务、数字医疗、智能交通、智能建筑等相关的系统和平台开发、IT运维服务、信息化规划咨询、数据处理分析等服务外包领域。

电子商务发展带来的机遇：平台建设、运营维护、数据分析处理、客户服务、物流规划等相关外包业务。

资料来源：中国服务外包研究中心。

### 中国产业发展展望

- 2013 年中国服务外包产业合同执行金额及离岸合同执行金额分别有望突破 680 亿美元和 480 亿美元，保持 40% 左右的增长速度；在岸市场占比有望突破 30%，成为产业发展新的增长点
- ITO 是中国服务外包产业发展的重点领域，ITO 占比将保持在 55% 左右，KPO 占比有望突破 30%，智慧城市、电子商务等领域将成为中国服务外包产业发展的新亮点
- 开拓在岸外包市场、建立全球交付中心、实施整合并购战略、技术引领业务升级等四种方式有望成为服务外包企业发展壮大的主要途径
- 2013 年国家坚持“示范引领”的主基调将保持不变，“示范城市综合评价标准”已获得国务院批复，将进一步激发示范城市和潜力城市发展产业的积极性

# 中 国 服 务 外 包 发 展 报 告 2013

## 2013 REPORT ON CHINA OUTSOURCING DEVELOPMENT

中国服务外包研究中心　　COI