# 探究我国服务外包业的发展对策

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-05-29

*服务外包是指企业将其非核心的业务外包出去，利用外部专业化团队来承接其业务，从而使其专注核心业务，达到降低成本、提高效率、增强企业核心竞争力的一种管理模式。从业务领域的发展看，服务外包主要有信息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)和知...*

服务外包是指企业将其非核心的业务外包出去，利用外部专业化团队来承接其业务，从而使其专注核心业务，达到降低成本、提高效率、增强企业核心竞争力的一种管理模式。从业务领域的发展看，服务外包主要有信息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)三种形式。近些年来，我国服务外包业在政府及相关部门的战略决策和企业的自身努力下得到了快速的发展。然而，从服务外包的规模和深度来看，一些地区还是处于起步阶段，承接服务外包的能力和服务外包企业的竞争力还有待于进一步提高。

一、服务外包业发展存在的问题

(一)产业集聚度不高

国际发包商非常重视接包企业的规模，只有大型企业才有能力接到总包。而当前一些地方的服务外包存在的问题是：一是服务外包企业规模小，有些企业只有二三十人，另外产业收入总量偏小，龙头企业少，吸引大订单比较困难;二是服务外包企业取得开发能力成熟度模型CMM13或CMM14认证很少，资质和能力不足，不具备规模和品牌优势，也很难从客户那里获得大的外包项目。另外，服务外包企业承接金融、会计、人力资源、采购、信息技术服务提供较少，附加值高的知识服务和决策分析、研究开发等高端服务极少，在承接国际服务外包业务竞争中处于劣势。

(二)产业基础薄弱

服务业与服务外包业的发展是相辅相成的，服务业的快速发展给服务外包打下坚持的产业基础，带来更多的发展机遇，而服务外包的增长反过来又会促进服务业的有效增长。虽然有些地区近年来服务业得到快速发展，但服务业增加值占全市生产总值比重偏低，服务业发展相对滞后，行业发展不平衡，服务业结构不合理，传统服务业占据主体地位。现代服务业虽然发展较快，但基数低，生产性服务业发育不全，这些都不利于服务外包业的长足发展。

(三)服务外包企业人才匮乏

不仅缺少掌握外包基础知识的初级软件外包工程师，也缺少具有外包项目实战经验、能够带领外包团队的中级技术和管理人员，更缺少熟悉客户语言和文化背景，精通国际外包行业规则，具有国外市场开拓能力的高级复合型人才。低端外包岗位无人问津，中高端服务外包无人胜任的窘况是服务外包人力资源面临的巨大制约因素。

二、服务外包业的发展对策

(一)依托环境与区位优势发展

作为服务外包业后起之秀的合肥市就是很好的例证。合肥为我国中部城市，中部城市的特点是产业基础雄厚，改革开放以来中部城市已经形成较为完善的工业体系，制造业的发展将不断催生服务外包需求;另外与东部沿海城市相比，中部城市的在人员成本、租金等方面成本优势明显，企业运营成本较低。合肥承东启西，贯通南北，连接中原，在中部崛起中处于重要的战略地位，也是长三角等东部沿海地区产业、资本向内地梯度转移的必选之地。2007年12月，合肥市被国家商务部等部委认定为中国服务外包基地城市2009年1月，国务院办公厅又正式确定合肥为全国20个中国服务外包示范城市之一。借助这一平台，合肥服务外包产业大踏步前进。据统计，目前合肥市服务外包企业一百多家，从业人员达到2万多人，服务外包合同金额、执行金额成倍增长，发展势头迅猛。近年来，合肥优良的投资环境和中国服务外包示范城市的金字招牌不断吸引优质服务外包企业和项目抢滩合肥。而地处西北部的西安市虽然地处内陆，却凭借着发展服务外包产业的强烈意识，经过几年时间就取得了令人瞩目的成绩，跻身于全国仅有的4个国家级软件产业和国家级软件出口的双基地之一，成为中国软件产业发展的代表城市。西安市发展服务外包产业给我们的启示是：受地处偏远、气候恶劣等因素影响较大的地区，可以凭借发展服务外包产业规避自然条件制约，化不利因素为有利因素，提高地区竞争能力，借以创造新的发展优势。因此，在实现经济持续快速健康发展的关键时期，应积极寻求新的经济增长点，依托区位环境和成本优势，大力发展以服务外包产业为代表的高技术产业，应该成为众多地区必选的战略抉择。

(二)完善政策体系

1.政策扶持。针对服务外包业，合肥市政府不断扩大支持范围、加强支持力度，市财政安排服务外包专项资金，重点鼓励离岸服务外包业务发展，对原有企业突出扶优扶强，加快培育龙头企业，对新引进企业突出招大引强，加快聚集领军企业。南京市政府也是通过政策保障、招商引资、人才培育与引进、平台搭建和资金支持来支持和培育外包服务业。借鉴国内一些省市经验，在财政税收、融资、进口、出口信贷、信用保险、人才培训与引进等方面研究并制定促进服务外包的鼓励政策和措施，形成扶持服务外包业发展特色的政策体系;完善鼓励国内外服务服务外包企业和企业总部投资落户本地的政策，鼓励服务外包企业实施品牌战略，对开展自主出口品牌建设，获得省级、国家级名牌产品的企业，给予奖励;对企业开发具有自主知识产权的关键技术和重大产品取得成绩的，给予经费资助。

2.优化人才环境。借鉴无锡、常州等长三角城市的经验，建立服务外包创投基金，重点吸引具有从事服务外包经验和对国际外包市场熟悉的领军型人才，以及熟悉国际外包业务流程管理、能与国外外包客户进行直接业务沟通的中高级专业技术人才和管理人才，到本地区创业发展。通过引进领军型人才、海归服务外包业精英，形成一批服务外包研发团队，引领外包业发展。可借鉴深圳的做法，重视服务外包企业人才的培训，同时，发展定制教育，积极培养专业化的适用人才，针对本地特点，制定给力政策，筑巢引凤。而有天府之国的成都市跻身全球服务外包新兴城市50强，它的成功经验是在人才方面建立eSchool-软件与信息服务外包人才情景训练基地，填补了国内专业化国际软件与服务外包产业人才培养体系的空白，另外还搭建强力的载体和公共服务平台、引导服务外包企业抱团发展和建立联合促进工作机制等措施。

3.加强知识产权的保护和诚信体系建设。新加坡已被列为发展速度仅次于印度的第二大服务外包中心，成为世界上发展最快的外包枢纽，特别是更高端的BPO枢纽之一，新加坡承接国际服务外包的比较优势是完备的基础设施、高效有力的法律制度、知识产权的有效保护、高效畅通的物流。借鉴昆山制定《昆山市软件服务外包知识产权保护的若干意见》的办法，指导服务外包企业建立完善的知识产权管理与保密制度，鼓励企业申请知识产权，帮助企业规避知识产权风险。政府建立知识产权举报投诉服务点，受理服务外包知识产权侵权的举报投诉，依法规范市场经营秩序，打击各类侵犯知识产权的违法行为，为服务外包企业创造良好的经营环境。

(三)产业定位明确

位于中国东北部的大连市是第一个被授予中国服务外包基地的城市，以软件和信息服务外包为主要特色的大连软件产业发展迅速，利用地缘优势积极开拓日本市场和韩国市场，使一批日本和韩国企业落户大连，日韩外包业务也源源不断地转移到了大连，对日软件出口和外包业务已经成为大连服务外包的特色。在发展中，大连已经搭建起以软件和信息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)和研发中心三大产业类型为核心的服务外包产业体系，建立起完整的服务外包产业链，打造了软件外包之都。而处于东部地区的杭州则全力打造金融外包之城，杭州有适合金融服务外包的环境优势和产业基础，已经拥有包括花旗银行、汇丰银行、三井住友银行、新加坡星展银行、东京海上火灾保险株式会社等各类金融机构200多家。而同处东部的南京市则以建设中国软件名城为契机，积极打造南京服务的城市品牌，重点以计算机软件外包等发展南京服务外包产业。目前已形成两园多基地的产业发展布局，5个国家级服务外包示范区错位发展，特色明显。另外，位于江西省的南昌市服务外包业虽然起步较晚，在2005年才被列入南昌市委、市政府的重要议事日程，但近几年的发展也非常迅速，南昌市发展服务外包的重点是软件和信息服务外包、工业设计研发、呼叫中心和动漫及文化创意产业。服务外包是现代服务业的最新形态，应该学习和借鉴以上城市经验，做到产业定位明确，突出自己的发展特色和重点，结合本地产业发展基础和特色优势，在现有的服务外包基地城市的竞争中，找准定位，扬长避短，实现差异化的发展，迅速把服务外包产业做大做强。

(四)提高产业集聚度

1997年，大连市政府提出了建设软件园，发展信息产业的宏伟构想，1998年软件园正式启动，经过十几年的探索和尝试，大连软件园已经发展成为全国最具竞争力的软件园，综合排名名列前茅，先后被国家部委认定为国家火炬计划软件产业基地、国家软件创业基地及国家软件出口基地。截止2008年8月，大连软件园入园企业数量达410家，外资企业比例为43%，世界500强企业34家，打造了其产业集群优势。位于华中地区的武汉市形成了一批自主研发、居全国领先地位的软件产品和国家级火炬计划产业基地、国家信息安排创业基地、国家级动漫创业基地及武汉光谷软件园，形成了一定的产业集群优势。而杭州在长期发展历史积淀形成了独特的城市风格和文化气质，杭州较好的软环境对于中高端人才有较强的吸引力，由于创新创业氛围浓厚，拥有一批实力强劲的优秀民营企业、勇于和善于创新的民营企业家，杭州已形成了一定的产业集聚，拥有包括浙大网新、恒生电子、信雅达、美国道富等一批有影响的服务外包企业。因此利用好自然人文环境的优越性，也有利于产业集聚的发展。而合肥市现在拥有经济技术开发区、高新技术产业开发区、服务外包产业园示范区和合肥国家级动漫和服务外包基地，也在逐步提升产业集聚效应。

服务外包产业的发展，对推动多地产业结构调整起到积极作用。在此基础上应进一步加大力度，引入知名企业、龙头企业入园，引进和培育一批成长性较好的项目，形成聚集效应。建议加快集聚的规划编制，明确各集聚区的功能定位;然后要根据集聚区规划制定集聚区招商引资导向目录，着力引进关联性大、带动性强的大企业向区内的集聚。同时还需要积极发挥高校和研究机构的作用，加强区内科技研发、企业孵化以及信息服务等平台的建设。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn