



cutting through complexity™

专业精诚

营运规划和信息技术咨询服务

# 龙的腾飞—— 中国服务外包城市巡览

[kpmg.com/cn](http://kpmg.com/cn)



# 目录

2	前言
3	致词
4	鸣谢
5	中国服务外包产业：选择适当的外包地点
7	概论
9	中国国家概览
10	北部地区城市
26	东部地区城市
44	南部地区城市
54	中西部地区城市
66	总结
67	联系我们

# 前言



梁慧宁  
中国外包服务管理咨询  
主管合伙人  
毕马威中国



查玮亮 (Egidio Zarrella)  
咨询服务合伙人  
毕马威中国

在汉语“危机”中，危险与机遇并列在一起，这意味着在危机中往往蕴含着机遇。金融风暴对中国制造业造成了一定的影响，这不仅坚定了中国政府从制造中心向服务中心转型的决心，也大大加快了这一进程。

2009年2月以来，中国国务院批准设立了21个服务外包示范城市，给予这些城市税收和补贴方面的特殊优惠政策。这些城市也以此为契机，在基础设施、产业园区、教育培训等方面出台配套地区政策并投入巨资，现已取得了令人瞩目的成就。其它城市也在积极努力，争取在服务外包方面取得突破。

据中国商务部统计，2009年中国共签订服务外包合同60,247份，同比增长142.6%，协议金额200.1亿美元，同比增长185.6%。在签订的服务外包合同中，离岸外包协议金额147.7亿美元，同比增长153.9%。

事实上这些城市既是外包服务的供应者，也因其快速的经济发展和活跃的外商投资成为外包服务的巨大市场。很多跨国企业已经和正在积极考虑在中国投资，开辟中国市场。而在如此众多的中国城市中如何选择真正适合发展的城市，成为这些企业需要解决的当务之急。

本报告旨在通过对中国主要服务外包城市发展现状和基本条件的描述，为对中国服务外包业有兴趣的企业提供参考数据。

我们希望阁下发现本报告富有价值。

在此，我们谨向为本报告提供相关数据的各地政府部门致以由衷的感谢。

# 致词



Gary Matuszak  
全球主管合伙人  
信息、通讯和娱乐业  
毕马威美国

我们很高兴能够提供本报告，来探讨在中国选择服务外包目的地的方法和依据。中国各地的服务外包产业正在蓬勃发展，但其发展水准和侧重点并不一致，发展潜力也各不相同。在本报告中，我们提供了如下关键指标用于目标城市选择。

**服务外包重点发展领域：**每个城市都有着不同的发展侧重点，了解这些侧重点对投资者自身业务的发展至关重要。

**服务外包企业认证：**认证企业数量的多少和级别的高低，反映了这个城市服务外包产业的总体水准。

**服务外包业务比例：**通过比较ITO, BPO, KPO比例，可以帮助企业了解这个城市在服务外包方面的发展重点。

**外来投资水平：**投资数额的多少和增长率的高低，反映了一个城市的经济活跃程度和吸引力高低。而一个城市的投资越多，意味着这个城市的企业聚集度越高，商业机会也越多。

**人力资源：**教育水平和相关培训的发展状况，决定了能否在这个城市获得充足的人力资源来支持企业自身业务的发展。当然企业还需要了解该城市的人力成本，较发达地区的人力成本相对也比较高。

**产业园区：**作为服务外包发展的载体，产业园区的基础设施条件决定了企业的日常业务是否能够顺利进行。企业除了了解园区出台的优惠政策，也有必要进行实地考察，了解园区的整体环境和上下游产业链衔接情况。



冯定豪  
主管合伙人  
信息、通讯和娱乐业  
毕马威中国



# 鸣谢

本报告所涉及的城市政府部门为本报告的数据收集工作提供了大力支持，毕马威谨此致以衷心的感谢。

毕马威中国的外包服务管理领导团队以及市场策划、编辑和咨询团队为本报告的出版付出了巨大投入和贡献，在此一并致以衷心的感谢。

# 中国服务外包产业： 选择适当的外包地点

对于外包产业的主要利益相关者说，选择适当的外包地点是一个至关重要的课题——也是外包策略、外包模型和制定业务案例的有机组成部分。在选择外包地点时，企业首先必须了解可以作出的选择。外包地点的情况不断快速变化，同时企业也会不断寻找竞争对手从未踏足、劳动力市场仍未得到发展的“未发展”外包地点。随着企业纷纷进入拥有充足低成本劳动力的城市，不少城市在短短数年间由尚未发展迅速发展至“饱和”。但在有关城市成为广受瞩目的成功案例，并产生“排挤效应”后，劳动市场便会开始趋紧，并出现成本急速上升和基础设施供不应求的情况，企业便会开始在其它地区寻找新机遇。一般来说，虽然外包行业的企业对投资地点有很高的期望，但它们许多时候都会低估了取得理想成果所需采取的手段。

目前，中国已经成为全球服务外包产业一个新兴并日趋成熟的目的地，在中国设立基地是服务外包企业的一种必需的战略举措。不管是全球大型外包企业，还是中国本土的新兴企业，都已在中国的某个或数个城市建设了服务外包运营基地。中国已有21个城市被认定为服务外包示范城市，其它一些经济活跃的城市也在积极发展服务外包产业。这些城市分布在中国各地，所处的地理位置不同，经济和社会发展状况也有着较大差异。

本报告旨在介绍中国的这些服务外包城市。对于各类企业而言，它们在选择合适的城市作为业务基地时已有了一套成熟的方法和流程，通常成本、劳动力供应、基础设施、技术和技能等要素是企业选择城市的较为通用的重要评估指标。企业往往需在各种评估指标之间做出权衡，有充足高技能人才储备的城市一般而言生活成本较高，而生活成本指数较低的城市又通常缺乏对高端人才的吸引力，如何准确衡量各城市在各个评估指标上的表现，往往是企业选择最合适本企业发展的城市的关键步骤。因此，如何及时掌握这些主要服务外包城市的关键经济和社会文化发展水平最新数据，有效地对其进行解读，是选择基地城市的关键成功要素。

一般来说，除了以上的评估指标外，企业还需要根据以下基本原则选择最理想的服务外包基地城市：

### 实际需要

企业必须准确界定和列出其实际需要。我们需要哪些技能？我们如何准确地衡量我们的实际需要？我们是否已经考虑业务运作的各个重要方面？我们如何确保所选择的外包基地评估指标能配合不断变化的投资环境和业务情况的需要？

### 确定轻重缓急

在确定企业的实际需要后，必须根据企业的特定偏好对这些需要加以衡量。企业必须采用健全的工作方法，并就项目的重要性等级在各主要利益相关者之间寻求共识。如果企业仅以1至10对这些评估指标进行评级，或采用不能反映企业本身偏好的非订制衡量方法，便有可能不能全面掌握个别项目的特定情况和要求。

### 谋求折衷

企业对外包项目的期望必须切合实际。当然，所有企业都希望找到“完美”的外包基地——熟练劳工、低成本、先进设施和有利的政府政策与营商环境等。但是，完美的外包基地是不存在的。因此，企业必须谋求折衷，并清楚应如何在“A因素”（如：成本）和“B因素”（如：方便营商）之间作出取舍。项目时间安排也必须切合实际。

### 实地到访

在网上数据垂手可得的年代，我们可能会低估了取得可靠和准确数据的难度。大部分这些信息均需要进行深入的研究，包括向区内熟悉相关投资环境的人士收集数据。因此，企业应实地到访外包基地，并与当地拥有丰富经验的人员进行会面讨论，包括当地商业团体、专业协会组织和商会的人员。

### 集中分析

最后，除了在省份或国家层面进行分析，还应集中对外包基地城市和工业园区进行分析。虽然国家层面的数据可能会有助分析商业法规、税务安排和整体行业规模，但影响企业设立和经营外包业务的真正因素可能在城市或园区层面存在重大差异。



# 概论

本报告所介绍的服务外包城市中，21个是由中国国务院批准，作为中国服务外包示范城市，并在这些城市实行一系列鼓励和支持措施，加快中国服务外包产业发展。同时，本报告也介绍了另外几个具备发展服务外包潜力的城市。

## 成本更低

相对于中国以外其它已发展的外包市场而言，本报告所介绍的所有城市能提供相对较大的成本优势，但它们之间的成本效益仍存在重大差异。中国腹地（中西部地区）的城市一般能提供较大的成本优势，其次为华北、华南和华东地区的城市。企业必须建立“总体拥有成本”的概念，并了解个别成本要素在特定城市的差异。以下是不同成本要素的例子：

- 房地产成本 —— 租金或购置成本
- 员工成本
- 生活成本
- 共享事业费用（电费、电信、宽带等）
- 税项（企业和个人所得税）
- 物流成本

## 丰富的劳动力资源

各城市的人口数目差异较大，大庆在这些城市中人口最少（277万人），重庆则拥有最多人口（2,839万人）。信息技术外包（ITO）— 业务流程外包（BPO）行业的劳动人口规模也取决于不同因素，其中包括：

- 就业机会
- 教育制度
- 人口统计和毕业生比例
- 生活水平
- 城市间的劳动力转移

## 完善的基建设施

中国政府投入了5,860亿美元<sup>1</sup>兴建现代化港口、高速公路、机场、发电设施，并确保各大服务外包基地城市拥有现代化的电信网络以及高速宽带连接配套。

此外，中国政府还积极发展软件工业园以支持中国外包产业的发展。这些软件工业园的版图正在不断拓展，遍布中国各大城市，吸引了不少企业进驻。

## 政府支持

中国商务部启动了“千百十工程”，其宗旨是建设10个具有一定国际竞争力的外包基地城市，推动100家世界著名跨国公司将其服务外包业务转移到中国，并培育1,000家达到国际标准的大中型服务外包企业。这些城市无论在宏观经济政策、发展规划、投资环境、整体协调和其它相关领域上，均得到中央政府的支持。此外，政府部门还划拨专用基金以供它们兴建信息平台，发展人力资源，并进一步完善基础设施和投资环境。

根据这些城市所处的地理位置，可以将它们分为四大地区：

- 以环渤海地区为核心的北部地区（包括北京、大连、大庆、哈尔滨、济南、青岛、天津）

在北部地区，作为核心的环渤海地区依托经济圈内固有的软件业企业基础和得天独厚的日语韩语人才储备，围绕较为平衡的重工业和轻工业产业结构，将日本和韩国作为发展近岸/离岸服务外包业务的重点地域市场，将软件相关产业作为发展服务外包业务的主要细分市场，示范城市经济规模差异较大。

- 以长江三角洲地区为核心的东部地区（包括杭州、合肥、南京、南昌、宁波、上海、苏州、无锡）

在东部地区，长三角地区依托上海发展国际金融中心和国际航运中心的区位优势，区域内金融业、航运业及制造业发达，基础设施健全，生活水准较高，示范城市整体实力较强。

- 以珠江三角洲地区为核心的南部地区（包括福州、广州、深圳、厦门）

在南部地区，珠三角地区依托于港澳和东南亚各地的地缘优势，和发达的制造加工业（如：电子、服装鞋帽等），示范城市数量少但经济规模大。

- 中西部地区（包括成都、重庆、长沙、武汉、西安）

中西部地区基础设施建设已取得重大进步，示范城市数量多，分布区域广，具有较大的经济发展潜力。

由于经济、社会发展水平的差异，上述四个地区在发展服务外包产业的基础、优势、策略各不相同。

---

<sup>1</sup> 中华人民共和国国家发展和改革委员会



## 2009年主要宏观经济指数：

- GDP: 4.91 万亿美元
- 人均GDP：3,678美元
- CPI：-0.7%
- 失业率：4.3%
- 城镇居民人均可支配收入：2,515美元

### 概览

面积	9,600,000平方公里
人口	1,335,000,000 (2009年)
首都	北京
时区	GMT+0800
语言	汉语、英语
货币	人民币
兑美元平均汇率	6.83 (2009年)

资料来源：中国统计局，世界银行

### 行政区划

中国由23个省、5个自治区、4个直辖市、2个特别行政区组成。由地区选举地区人民政府，并由中央人民政府监管。由于各地的政府政策方向不同使得投资环境存在差异，通常各地区政府会制定地方的财政和税收优惠政策。

### 商业和投资环境

外国直接投资 (FDI)：2009年，中国新批外商直接投资企业23,435家，比2008年减少14.8%。实际使用外商直接投资金额900亿美元，减少2.5%。<sup>1</sup>

GDP增长：2009年中国GDP增长达到8.7%，预计2010年可达9%以上。<sup>1</sup>

通货膨胀：2009年，中国居民消费价格指数(CPI)下降0.7%，2010年中国将保持适度的、温和的通货膨胀。<sup>1</sup>

### 2009年中国评级与展望

标准普尔长期主权信用评级 -	A+
标准普尔外汇转移及可兑换性评级 -	A+
投资环境排名 (2010年)	89
雇佣严格指数 (2010年) -	31

来源：世界银行，标准普尔

### 服务外包发展现状

据中国商务部统计，2009年中国共签订服务外包合同60,247份，同比增长142.6%，协议金额200.1亿美元，同比增长185.6%，执行金额138.4亿美元。其中，离岸外包协议金额147.7亿美元，同比增长153.9%，执行金额100.9亿美元。信息技术外包 (ITO) 依然是主要方式，合同协议金额118.7亿美元，占总额的59.3%，执行金额86.4亿美元。发包国家和地区主要是美国、日本和中国香港。<sup>2</sup>

2009年以来，中国国务院共批准21个城市为“中国服务外包示范城市”。这些城市结合自身实际情况，出台了一批鼓励服务外包发展的政策措施，逐步发展成中国国际服务外包的主要承接地，21个示范城市的各项主要统计指标已占全国总量的75%以上。

### 政府激励政策

2009年，中国中央政府各部委连续出台多项政策推动服务外包产业发展。主要措施包括：一、对经认定的服务外包企业给予税收优惠。二、金融行业为服务外包产业提供金融便利并将非核心后台业务发包给服务外包企业。三、鼓励政府和企业通过购买服务等方式，将数据处理等不涉及秘密的业务外包给专业公司。<sup>3</sup>

### 报告使用说明：

1. 所载数据仅供一般参考用，并非针对任何个人或团体的个别情况而提供。虽然本公司已致力提供准确和及时的数据，但本公司不能保证这些数据在阁下收取时或日后仍然准确。任何人士不应在没有详细考虑相关的情况及获取适当的专业意见下依据所载数据行事。
2. 所用汇率为2009年平均汇率：1美元 = 6.83 元人民币。
3. 人口数据为该市当年常住人口。

<sup>1</sup> 中国统计局

<sup>2</sup> 中国商务部

<sup>3</sup> 中国服务外包网



## 北部地区城市

北京

大连

大庆

哈尔滨

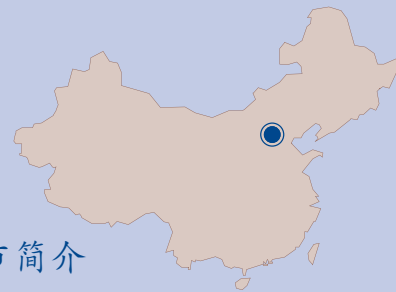
济南

青岛

天津



# 北京



## 城市简介

- 北京是中国的首都，中国四大直辖市之一，是世界历史文化名城和古都之一；
- 北京是中国的政治、经济、文化、教育和国际交流中心，也是重要的航空、铁路和公路交通枢纽。

### 概览

地理位置	位于华北平原北端，东南局部地区与天津市相连，其余为河北省所环绕
气候	暖温带半湿润大陆性季风气候 年平均气温：13.4℃ 年平均降水量：626.3毫米（2008年）
人口	16,950,000（2008年）
主要产业	金融，电子，通讯，高科技，教育，旅游

来源：北京统计信息网

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 北京是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 2008年，北京市将北京商务中心区、中关村科技园区海淀园、中关村科技园区大兴生物医药产业基地、中关村生命科学园、北京呼叫中心产业基地和北京经济技术开发区等6个基地确定为北京首批“服务外包示范区”。这6家“服务外包示范区”分别侧重于发展国际金融、文化传媒、软件外包、生物医药、呼叫产业等业务。<sup>1</sup>
- 2008年，北京新设立外商直接投资项目1,897个，实际利用外资金额60.8亿美元。其中信息传输、计算机服务和软件业占17.3%，比2007年提高1.8个百分点。
- 截至2009年12月，北京市累计认定58家跨国公司地区总部，世界500强中累计已有247家在北京投资。已有包括微软、谷歌、诺基亚在内的325家外资研发机构。<sup>1</sup>

### 服务外包情况

主要服务外包企业 (提供的服务)	
微软 (信息技术服务和共享服务中心)	甲骨文 (共享服务中心)
中软国际 (信息技术服务)	英特尔 (共享服务中心)
联想 (共享服务中心)	软通科技 (信息技术服务)
博彦科技 (信息技术服务和业务流程外包)	文思创新 (信息技术和业务流程外包)
信必优 (信息技术服务)	用友软件 (信息技术服务)

来源：中国投资网，各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 北京服务外包领域正在由信息业和软件业向生物医药、金融电信、呼叫中心等领域拓展。
- 2009年，北京市离岸服务外包业务执行额10.5亿美元。<sup>1</sup>
- 目前，北京服务外包企业累计达400多家，从业人员近10万人，离岸业务超过千万美元的企业达24家。截止2008年底，通过CMM/CMMI评估企业为192家。<sup>1</sup>
- 2009年，北京市离岸服务外包业务中ITO占比约77.7%，BPO占比约16.7%，KPO占比约5.6%。<sup>1</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：北京市政府发布《关于促进本市服务外包产业发展的若干意见》（2009年6月），内容包括：一、对技术先进型外包企业实行税收优惠政策。二、对人才培养给予资金支持。三、对拓展北京市服务外包领域的相关工作给予资金支持。四、设立北京市服务外包产业发展配套资金。五、进一步完善服务外包企业的外汇管理制度及通关模式等。
- 园区政策：中关村软件园对高新技术企业在特定领域进行资金支持，支持资金采取后补贴的方式。每个项目的支持额度不超过项目总投资额的40%，最高支持72万美元。

## 服务外包发展目标

- 2009年5月，北京市研究制定了《北京市服务外包2009—2013年发展规划（草案）》，初步确定到2013年国际服务外包年均增长20%，离岸外包力争达到15亿美元，培养和培训服务外包实用型人才5万人，吸引大学生就业5万人。<sup>1</sup>

## 基础设施

- 办公园区：2008年末，北京市共有开发区19个，北京的科技园区以中关村科技园区为主。中关村软件园规划总占地面积139万平方米，总建筑面积60余万平方米，园区由商务区和研发区组成。<sup>2</sup>
- 国内和国际交通：截至2007年，北京市道路总长25,765公里，京哈、京沈、京石等多条高速公路贯穿北京；北京市铁路总里程962公里，京秦、京哈、京沪、京九、京广等多条铁路干线汇集于北京；北京首都国际机场目前已开通200多条国际国内航线；北京市目前拥有10条地铁线路。
- 通讯基建：2008年，北京市共有固定电话用户884.8万户，移动电话用户1,616.2万户，互联网用户478.9万户。<sup>3</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，北京市共有普通高校82所，全年招生15.7万人，在校生57.6万人，毕业生14.9万人。全市共有研究生培养单位169所，全年招生6.8万人，在学研究生19.6万人，毕业生5.6万人。
- 科研：2008年，北京市科技活动人员47.6万人，比2007年增长5.7%；2008年研发经费支出87.9亿美元，比2007年增长15.9%。
- 培训：北京有7所示范性软件学院。2007年，北京所有软件学院在校生共计10,579人，其中研究生7,464人。<sup>2</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，北京市实现地区生产总值1,509亿美元，比2007年增长9%。全年城镇居民人均可支配收入3,558美元，比2007年增长12.4%。<sup>3</sup>
- 自然环境：2008年，北京市人均公园绿地面积为13.6平方米，绿化覆盖率43.5%，市区空气质量良好以上天数为274天。<sup>3</sup>
- 酒店：至2007年末，北京市共有星级酒店806家，其中五星级酒店41家。

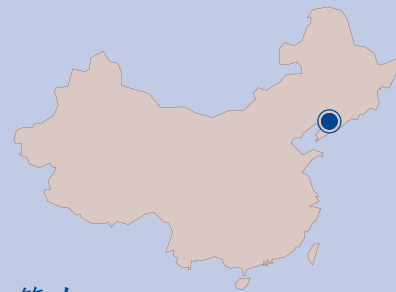
<sup>1</sup> 北京市商务委员会

<sup>2</sup> 中国服务外包网

<sup>3</sup> 北京统计信息网



# 大连



## 城市简介

- 大连市是辽宁省重要沿海港口城市，是中国东北主要的对外门户；
- 大连市是中国沿海开放城市之一，是重要的港口、贸易、工业、旅游城市之一。

### 概览

地理位置	位于辽东半岛最南端，东濒黄海，西临渤海，南与山东半岛隔海相望，北依东北平原
气候	暖温带大陆性季风气候 年平均气温：10.5℃ 年平均降水量：550~950毫米
人口	6,130,000 (2008年)
主要产业	大型石化工业、电子信息产业和软件、先进装备制造和船舶制造、轻纺服装、冶金建材、食品医药、金融、资讯、旅游

来源：1.大连市政府网站  
2.大连市统计局网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 大连是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 大连软件园采取“官助民办”的运营模式，被授予“中国服务外包基地城市示范区”称号，还先后被认定为“国家火炬计划软件产业基地”，“国家软件产业基地”及“国家软件出口基地”和“中国软件欧美出口工程试点基地”。<sup>1</sup>
- 2008年大连新批准外商投资企业507家，注册外资金额60.2亿美元，其中投资1,000万美元以上项目128个，注册外资45.1亿美元。<sup>2</sup>
- 大连处于东北亚经济区和环渤海经济圈，与日本、韩国、朝鲜、俄罗斯远东地区相邻。

### 服务外包情况

主要服务外包企业 (提供的服务)	
海辉软件 (信息技术外包、 业务流程外包)	SAP (信息技术服务)
大连华信 (信息技术外包)	简柏特 (业务流程外包)
松下电器软件 (信息技术外包)	NTT (信息技术外包)
东软 (信息技术外包)	索尼 (信息技术服务)
埃森哲 (共享服务中心)	欧姆龙 (信息技术外包)

来源：各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 大连市服务外包主要发展领域有：1、信息技术外包和业务流程外包的捆绑运作；2、嵌入式软件的开‘发；3、境外数据中心、备份中心落户。重点是吸引日本金融、保险、社会福利、公共服务等数据中心、备份中心到大连落户。<sup>3</sup>
- 2009年，大连的软件和服务外包实现销售总收入57.6亿美元，同比增长30.79%，其中出口15亿美元，同比增长33.3%。<sup>3</sup>
- 2009年，大连市共有软件和服务外包企业890余家，其中外资企业300余家，世界500强企业52家。从业人员8.8万人。已有26家软件企业通过CMM认证，其中10家通过CMM五级的评估。<sup>3</sup>
- 2009年，大连市服务外包业务中，信息技术外包占50%，业务流程外包占30%，知识流程外包占20%。<sup>3</sup>
- 大连市启动了个人信息保护评价工作，制定的管理规范通过了省级质量标准，并与日本相关机构签订了互认协议。<sup>3</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：2009年，大连市政府制定出台了《中共大连市委大连市政府关于加快软件和服务外包产业发展的意见》和《大连市进一步促进软件和服务外包产业发展的若干规定》，给予软件和服务外包企业资金扶持等一系列优惠政策。
- 园区政策：大连高新技术产业园区出台了《关于进一步加强软件和服务外包业人才工作的若干规定》（2008年7月），设立人才发展专项资金，用于人才吸引、培养和服务。大连经济技术开发区出台了《关于促进生物外包服务及生物产业发展的若干规定》（2009年11月），设立生物产业科技扶持资金，重点用于扶持公共技术服务平台建设、重大产业化项目发展、重点项目的投融资引导等。

## 服务外包发展目标

- 到2012年，全市软件和服务外包产业规模达到130亿美元，占全市国内生产总值的比重达到10%，出口额为45亿美元，相关人才总量达到20万人，万人以上规模企业达到5家左右。<sup>3</sup>

## 基础设施

- 办公园区：大连软件园于1998年开工建设，采取了具有独创性的“官助民办”运营模式，总计建设了200万平米的写字楼、教学设施和生活配套设施，入园企业数量超过400家。2003年，开始规划建设旅顺南路软件产业带，沿线贯穿7个园区，总规划面积156平方公里，使用面积33平方公里，并吸引新加坡腾飞集团、香港瑞安集团等共同投资建设。<sup>3</sup>
- 国内和国际交通：沈大高速公路纵贯辽东半岛，连通沈阳和大连；大连火车站位于沈大线终点，每天由大连始发列车40多列，年接发旅客2,000余万人次；2008年大连机场航线总数达到147条，其中国内航线100条，国际和特别行政区航线47条，与15个国家、94个国内外城市通航；大连港与150多个国家和地区的港口有航运往来，大连到韩国仁川也有定期客轮往来。
- 通讯基建：2008年，大连共有固定电话用户316.44万户，移动电话用户511.06万户，宽带用户85.8万户。<sup>4</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，大连共有普通高校23所，在校生23.1万人，毕业生5.4万人；在连普通高等院校和研究所博士、硕士研究生近3万人；普通高等教育机构博士毕业生766人，硕士毕业生7,321人。<sup>4</sup>
- 科研：截止2008年，大连市共有国家重点实验室3个。<sup>5</sup>
- 培训：大连市共有专业软件学院6所，有2万人在软件学院就读。建立了服务外包实训基地及200家培训中心。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，大连实现地区生产总值555亿美元，比2007年增长16.5%。城镇居民人均可支配收入2,518美元，增长15.8%，城镇居民人均消费支出2,029美元，增长16.2%。<sup>4</sup>
- 自然环境：2008年，大连新增公共绿地175万平方米，人均公共绿地面积11.6平方米，城市绿化覆盖率达到44%，空气质量良好以上天数353天。<sup>4</sup>
- 酒店：截止2009年，大连市共有星级酒店177家，其中5星级酒店7家。<sup>3</sup>

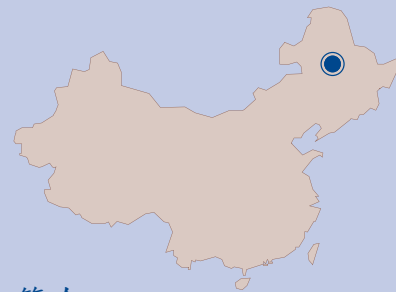
<sup>1</sup> 大连软件园网站

<sup>2</sup> 大连市人民政府网站

<sup>3</sup> 大连市对外贸易经济合作局

<sup>4</sup> 大连统计局网站

<sup>5</sup> 大连新闻网



## 城市简介

- 大庆市是黑龙江省西部的交通枢纽，是亚欧大陆桥的中转站；
- 大庆是中国最大的石油生产基地和重要的石化工业基地之一。

### 概览

地理位置	位于黑龙江省西部
气候	温带大陆性季风气候 年平均气温：4.2℃ 年平均降水量：427.5毫米
人口	2,772,300 (2008年)
主要产业	石油化工、农产品加工、机械制造、纺织皮革、电子信息、新材料

来源：大庆市政府网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 大庆是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 大庆市已为中亚、东南亚、南美、北美、中东、北非等区域的20多个国家，提供了勘探、测井、录井数据获取、处理、解释以及钻井、完井工艺设计和采油技术等外包服务。<sup>1</sup>
- 大庆服务外包产业园是中国服务外包示范区之一。大庆有国家级高新技术产业开发区、省级经济技术开发区和林源化学工业园区；有两个国家火炬计划产业基地，有3个国家和省级的循环经济试点园区。
- 2008年，大庆市实际利用外资1.17亿美元，同比增长26.2%。<sup>2</sup>

### 服务外包情况

#### 主要服务外包企业 (提供的服务)

华拓数码 (业务流程外包)	纳奇网络 (知识流程外包)
大庆石油管理局 钻探集团 (知识流程外包)	大庆油田工程技术有限公司 (知识流程外包)
广维勘察测绘 (信息技术服务)	明达韦尔 (知识流程外包)
金桥信息技术 (信息技术外包)	翼开石油信息技术 (信息技术服务)
大庆中软 (信息技术外包)	拓普石油科技 (信息技术外包)

来源：各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 大庆服务外包产业发展重点包括石油工程技术服务、软件开发与信息处理服务、专业服务等方面。
- 至2009年底，大庆市实现服务外包收入7.5亿美元，服务外包企业达223家，从业人员12,000人。<sup>3</sup>
- 大庆服务外包产业园共有服务外包企业67家，服务外包从业人员3,000多人。2008年，园区实现营业收入2.2亿美元，其中离岸外包业务收入约4,173万美元。为欧美、澳洲、非洲、日本及国内客户提供数据图文处理、软件开发、呼叫中心和动漫制作等外包服务。<sup>1</sup>
- 大庆市服务外包业务中，信息技术外包占60%，业务流程外包占30%，知识流程外包占10%。<sup>3</sup>
- 截止2009年，大庆有5家企业通过CMMI三级认证。<sup>3</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：大庆市先后出台了《大庆市加快发展服务外包产业若干意见》（2007年1月）、《大庆市促进服务外包产业发展暂行办法》（2007年6月）、《大庆市关于支持服务外包产业发展优惠政策》（2009年7月）等鼓励政策，主要内容有：1、对创汇企业、新上市公司、自主创新企业、名牌企业和领军人才等实行奖励；2、对外包企业贷款担保和资金匹配优先；3、对技术先进型服务企业三年房屋租金实行全免；4、对企业资质认证、通讯专线租赁、人才培养、会议、参展等进行补助；5、对外包企业银行贷款进行贴息。
- 园区政策：2009年9月，大庆高新技术产业开发区出台《关于促进服务外包产业发展的暂行办法》，主要内容有：一、奖励技术创新和扩大生产规模。二、减免园区用房租金等。

## 基础设施

- 办公园区：大庆服务外包产业园位于大庆高新技术产业开发区，规划占地面积66.5万平方米、建筑面积73万平方米。<sup>1</sup>
- 国内和国际交通：截至2008年，大庆市公路总里程达22,867.56公里，其中高速公路17.5公里；全国铁路干线滨洲线横穿大庆市区，滨洲线、让通线在市内交会，形成交通枢纽；大庆萨尔图机场已开通至北京、上海、成都、广州等地的航班；大庆港口可经松花江直通俄罗斯边境口岸。<sup>4</sup>
- 通讯基建：2008年，大庆市共有固定电话用户91.8万户，移动电话用户229万户，互联网用户37.2万户。<sup>5</sup>

## 人力资源

- 教育：大庆共有7所普通高校，在校生7万多人，每年毕业生近2万人，其中电脑、自动化等服务外包相关专业毕业生7,000多人。<sup>1</sup>
- 科研：2008年，大庆市共有科研院所及分支机构81个，省部级工程技术中心和研发中心15个。<sup>2</sup>
- 培训：大庆共有职业教育机构165个，在校生2.7万人，每年毕业学生近万人，其中与服务外包相关专业毕业生3,000多人。<sup>1</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，大庆市实现地区生产总值319.5亿美元，比2007年增长12.3%。<sup>5</sup>
- 自然环境：大庆市城市绿化覆盖率达到33.1%，城市人均占有公共绿地8平方米。全年空气质量优良以上天数为356天。<sup>5</sup>
- 酒店：2009年，大庆市共有星级酒店22家。

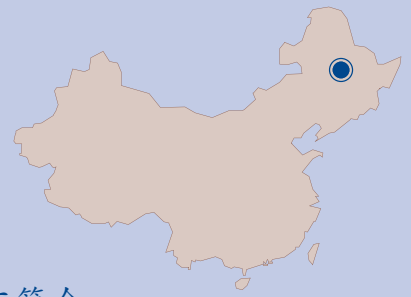
<sup>1</sup> 大庆服务外包产业园网站  
<sup>2</sup> 大庆政府网

<sup>3</sup> 大庆市服务外包产业工作领导小组办公室  
<sup>4</sup> 中国经济新闻网

<sup>5</sup> 大庆统计局网站



# 哈尔滨



## 城市简介

- 哈尔滨是中国黑龙江省的省会；
- 哈尔滨是东北亚经济圈的核心城市之一，是中国东北部政治、经济和文化中心。

概览	
地理位置	位于中国东北部地区，黑龙江省南部
气候	中温带大陆性季风气候 年平均气温：5.6℃ (2007年) 年平均降水量：569.1毫米 (2008年)
人口	9,899,000 (2008年)
主要产业	装备制造、医药、石化、食品

来源：哈尔滨统计信息网

## 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 哈尔滨是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 哈尔滨拥有哈尔滨经济技术开发区服务外包核心园区、黑龙江省地理信息产业园、黑龙江（平房）动漫产业基地、中国联通黑龙江服务外包呼叫中心园区、哈尔滨工业大学科技园、哈尔滨工程大学科技园、黑龙江大学软件园、哈尔滨理工大学科技园等1个核心园区、3个专业园区、4个大学园区。<sup>1</sup>
- 2008年，哈尔滨实际利用外资5.7亿美元，比2007年增长28.1%，新批准外商直接投资项目82个，合同外资金额4.4亿美元。全年新批1,000万美元以上的项目21个，合同外资金额4.0亿美元。<sup>2</sup>
- 瑞士雀巢公司、德国麦德龙、法国家乐福公司等22家世界500强企业已在哈尔滨投资设立外商投资企业。<sup>2</sup>

## 服务外包情况

主要服务外包企业 (提供的服务)	
哈药集团 (知识流程外包)	亿阳信通 (知识流程外包)
哈尔滨工大软件 (软件开发外包)	鼎鑫数据 (业务流程服务)
哈尔滨中和 (信息技术外包)	黑龙江测绘局 (信息技术外包)
乐辰公司 (信息技术外包)	兰诺数码 (业务流程外包)
哈尔滨韦博网络 (知识流程外包)	嘉鸿科技 (业务流程外包)

来源：中国服务外包网，哈尔滨服务外包网，各公司网站

## 当前服务外包行业发展现状

- 哈尔滨市服务外包业务范围涵盖金融、政府、教育、制造业、物流和交通、媒体、电信和医疗卫生等多个行业，承接的离岸服务外包业务主要来自日本、美国、欧洲、韩国、巴基斯坦、越南、苏丹、印尼、印度等国家和地区。<sup>1</sup>
- 2009年，哈尔滨市离岸服务外包合同额21.9亿美元，合同执行额2.94亿美元。<sup>1</sup>
- 截止2009年，哈尔滨市共有软件服务外包企业329家，从业人员1.3万人。<sup>1</sup>
- 截止2009年，哈尔滨市通过CMMI等国际认证的企业有36家。<sup>1</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：哈尔滨市政府制定了《哈尔滨市促进服务外包产业发展的若干政策》（2007年5月）、《哈尔滨市服务外包产业发展规划》（2008年7月）等鼓励政策，主要内容有：一、设立服务外包产业发展专项资金。二、减免税收。三、为贷款融资提供担保。四、对项目研发、人才培养、获取国际认证提供奖励等。
- 园区政策：哈尔滨经济技术高新技术产业开发区出台《哈尔滨开发区鼓励软件及服务外包产业开发的暂行规定》（2008年7月），主要内容有：一、设立“开发区软件服务外包产业发展资金”。二、对入驻企业给予房租补贴。

## 服务外包发展目标

- 到2013年，实现服务外包产业年收入22亿美元，千人服务外包企业10户以上。

## 基础设施

- 办公园区：哈尔滨经济技术高新技术产业开发区由哈尔滨经济技术开发区和哈尔滨高新技术开发区这两个国家级开发区组成，总规划面积30.7平方公里。<sup>3</sup>
- 国内与国际交通：哈尔滨铁路有36条干支线贯穿黑龙江省全境和内蒙部分地区；哈尔滨太平国际机场开通国内、国际航线82条，通航城市47个；哈尔滨水运航线与俄罗斯远东部分港口相通，可直达日本、朝鲜、韩国和东南亚地区。<sup>4</sup>
- 通讯基建：2008年，哈尔滨市共有固定电话用户248.5万户，移动电话用户727万户，互联网用户117.4万户，宽带用户82.8万户。<sup>2</sup>

## 人力资源

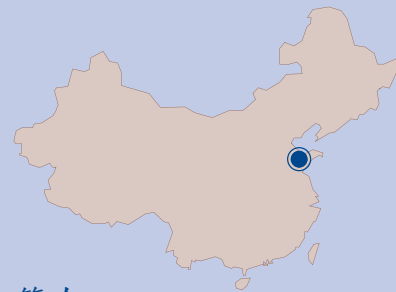
- 教育：2008年，哈尔滨市共有普通高校48所，全年招生20.5万人，在校生61.5万人。研究生培养单位20所，全年招生1.4万人，在学研究生4.5万人，毕业生1.2万人。<sup>2</sup>
- 科研：2008年，哈尔滨市有政府部门科研机构131个，建成7个国家级企业技术中心和27个省级企业技术中心。从事科研活动人员4.5万人，其中科学家和工程师3.6万人。<sup>2</sup>
- 培训：2008年，哈尔滨市获得服务外包人才培训和实训资质的机构有12家，已培训各类服务外包人才5,000多人。<sup>3</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，哈尔滨市实现地区生产总值412.7亿美元，比2007年增长13.2%。全年城镇居民人均可支配收入2,099美元，增长14.2%。城镇居民人均消费支出1,553美元，增长16.1%。<sup>2</sup>
- 自然环境：2008年，哈尔滨市新建公共绿地面积711.3万平方米，绿化覆盖率44.6%。市区空气质量良好以上天数为308天。<sup>2</sup>
- 酒店：2008年，哈尔滨市共有星级酒店93家，其中五星级酒店3家。<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 哈尔滨信息产业局  
<sup>2</sup> 哈尔滨统计信息网

<sup>3</sup> 哈尔滨经济技术高新技术产业开发区网站  
<sup>4</sup> 哈尔滨市人民政府网站



## 城市简介

- 济南是中国山东省的省会；
- 济南是山东省政治、经济、文化、科技、教育、金融中心，也是中国沿海开放城市之一。

### 概览

地理位置	位于北京和上海之间，山东省的中西部，南依泰山，北跨黄河
气候	暖温带半湿润大陆性季风气候 年平均气温：14.0℃ 年平均降水量：613.2毫米（2008年）
人口	6,630,000（2008年）
主要产业	电子信息、交通装备、冶金钢铁、石油化纤、机械装备、服务业

来源：济南统计信息网

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 济南是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 济南市齐鲁软件园是济南市服务外包示范区，被认定为“国家火炬计划软件产业基地”、“国家软件产业基地”、“国家信息通信国际创新园”、“国家软件出口（创新）基地”。<sup>1</sup>
- 2008年，济南市新签外商投资项目69个，实现合同外资金额14.67亿美元，同比增长41.5%；实际使用外资8.64亿美元，同比增长54.2%。<sup>2</sup>
- 济南市制定了《保护知识产权专项行动方案》，对知识产权保护环境进行专项整治。在服务外包企业聚集的齐鲁软件园设有专门的知识产权投诉受理办公室，并设立300万元的知识产权保护专项资金，对被侵权企业进行先行赔付。

### 服务外包情况

#### 主要服务外包企业（提供的服务）

浪潮集团 (软件开发外包)	戈尔特西斯 (业务流程外包)
NEC (软件开发外包)	亿帆全球 (信息技术外包)
东方道迩 (业务流程外包)	中创 (信息技术外包)
泰华电讯 (知识流程外包)	中讯 (信息技术外包)
易普特数据 (业务流程外包)	积成电子 (信息技术服务)

来源：济南市政府门户网站，各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 济南市服务外包业务主要包括工程设计、软件信息、动漫、金融、财务外包、数据备份、数据处理、售后服务、呼叫中心、物流供应、会展服务等外包业务。
- 2009年，济南市离岸服务外包合同执行额1.2亿美元，同比增长46%。济南市共有服务外包企业147家，同比增长58%；服务外包从业人员4.2万人。<sup>3</sup> 2009年，济南市通过CMM/CMMI的企业有26家。<sup>4</sup>
- 济南市的外包产业群以高新区为基地，以齐鲁软件园为龙头，以软件外包为主体。服务外包出口主要面向日本、美国、加拿大、巴基斯坦、韩国、菲律宾等国家和地区。<sup>5</sup>
- 齐鲁软件园入园企业共580家，从业人员3.7万余人，2008年销售收入57.8亿美元。<sup>3</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：济南市出台了《关于进一步促进服务外包产业发展的意见》（2009年8月），设立服务外包产业发展专项资金，重点用于引导、扶持、奖励服务外包产业发展。主要内容有：提供园区建设贷款贴息补贴，奖励企业离岸业务，减免房租，对中高端人才的创业、安家、个人所得税给予补贴，对于企业租用宽带、开展国际认证、参加招商展览等事项均给予补助和支持。
- 园区政策：2003年以来，济南市各外包园区都推出了相关优惠政策，从税收、资金奖励、办公房租、人员招聘、居住生活等方面给予优惠和帮助。

## 服务外包发展目标

- 到2013年，建设完成服务外包园区载体200万平方米，拥有10万服务外包从业人员，吸引300家海内外公司在济南市建立服务外包企业，其中60家取得CMMI/CMM3以上认证，10家取得CMM5/CMMI5认证；培育2-3家万人企业，20-30家千人企业；服务外包业务总额达到50.4亿美元，其中服务外包出口达到5亿美元。

## 基础设施

- 办公园区：济南的办公园区主要集中在高新技术产业开发区的齐鲁软件园、留学人员创业园、高新技术创业服务中心、出口加工区等国家级产业园区以及长清区大学城数字创意园区。其中作为中国服务外包示范区的齐鲁软件园占地面积为6.5平方公里，建成面积100万平方米。<sup>6</sup>
- 国内和国际交通：济南市公路通车里程达11,011公里；京沪、京九、胶新三条铁路干线通过济南纵贯南北，京沪高速铁路建成后，北京到济南为1.3小时，上海到济南2.3小时；济南机场共有国际和国内航线116条，通往国内外50多个城市 and 地区，可以直飞日本、韩国、新加坡、俄罗斯和中国港澳台地区。<sup>2</sup>
- 通讯基建：2008年，济南市共有固定电话用户156.9万户，移动电话用户505.5万户，宽带及互联网用户88.7万户。<sup>2</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，济南市共有普通高校66所，在校生60.78万人，毕业生16.46万人；<sup>2</sup> 每年与服务外包相关专业的毕业生有5万多人。<sup>3</sup>
- 科研：2008年，济南市共有各级企业技术中心164家，其中，国家级11家，省级37家；各级工程技术研究中心100家，其中，省级72家。<sup>2</sup>
- 培训：截至2009年，济南市认定的服务外包培训机构有30家，年培训各类外包人才1万余人。以齐鲁软件园为主建立了国家级的服务外包人才培训中心；建立了五个省级的人才实训基地。济南市还进行了国际培训合作，其中与微软合作成立IT外包学院，与加拿大合资成立了金融培训机构，浪潮与印度优派的合资培训企业已经开始运营，还引进了日立、NEC、IBM等课程体系。<sup>3</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，济南市实现地区生产总值434亿美元，比2007年增长13.0%。城镇居民人均可支配收入2,993美元，增长15.5%。城镇居民人均消费支出2,001美元，增长12.2%。<sup>2</sup>
- 自然环境：2008年，济南市公共绿地面积3,658万平方米。城市绿化覆盖面积11,877万平方米，城市绿化覆盖率36.41%。全年空气质量良好以上天数295天。<sup>2</sup>
- 酒店：2009年，济南市共有星级酒店110家，其中五星级酒店5家。<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 山东服务外包网  
<sup>2</sup> 济南统计信息网

<sup>3</sup> 济南市对外贸易经济合作局  
<sup>4</sup> 济南市信息产业局网站

<sup>5</sup> 中国服务外包网  
<sup>6</sup> 济南高新技术产业开发区网站



# 青 岛

## 城市简介

- 青岛是中国山东省直辖市；
- 青岛是中国东部沿海重要的经济中心城市和沿海开放城市之一。

概览	
地理位置	位于山东半岛南端，东、南濒临黄海，与日本、韩国隔海相望
气候	温带季风气候 年平均气温：12.7℃ 年平均降水量：662.1毫米
人口	7,615,600（2008年）
主要产业	家电、石化、汽车、船舶、纺织服装、食品、钢铁、物流、旅游

来源：青岛政务网

## 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 青岛软件园被认定为“国家火炬计划软件产业基地”、“国家欧美软件出口示范基地”。已有145家国内外软件企业落户园区，其中外资软件企业28家。共有软件研发人员5,000余人。<sup>1</sup>
- 2008年，青岛市批准外商投资项目640个，实际利用外资26.46亿美元；81家世界500强企业在青岛投资了166个项目，累计投资额近19.6亿美元。<sup>2</sup>
- 青岛市制定了服务外包产业发展规划，确定了“一带三城五园”发展格局，即从青岛市南软件园到鳌山软件园沿滨海大道“一带”，规划建设3个服务外包城和5个服务外包园区。
- 青岛市与世界第三大发包地日本隔海相望。

## 服务外包情况

主要服务外包企业(提供的服务)	
朗讯科技 (信息技术服务)	卡特彼勒 (知识流程外包)
阿尔卑斯科技 (信息技术外包)	优创数据技术 (信息技术服务)
海尔软件 (信息技术外包)	海信网络科技 (信息技术服务)
中科管理 (信息技术服务)	NEC (信息技术外包)
恒远天地 (软件开发外包)	青岛软脑 (软件开发外包)

来源：各公司网站

## 当前服务外包行业发展现状

- 青岛信息技术外包业务主要是软件外包业务，包括嵌入式软件开发、动漫创意设计、网络技术和系统集成、集成电路设计等。
- 2009年，青岛市离岸外包合同额1.63亿美元，同比增长202%，离岸服务外包执行额9,645万美元，同比增长178%。<sup>3</sup>
- 2009年，青岛市服务外包企业共有124家，比2008年增长50%，从业人数近3万人。<sup>3</sup>有7家企业通过CMM2或CMM3认证。
- 青岛市服务外包业务中信息技术外包占75%左右，业务流程外包和知识流程外包占25%。<sup>3</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：2008年2月，青岛市先后出台《青岛市服务外包产业发展规划》和《青岛市促进服务外包产业发展扶持办法》等鼓励政策。主要内容有：一、设立专项扶持资金。二、资助培训。三、组织开展招商活动。四、奖励开展国际业务。五、鼓励申请国际认证等。
- 园区政策：青岛软件园出台入园企业优惠政策，主要内容有：一、减免税收。二、对通过国际认证的软件企业给予资金补贴。三、奖励科研开发。四、对使用园区相关设施提供优惠。

## 服务外包发展目标

- 到2010年，服务外包业务额达到57.6亿美元。其中，离岸服务外包业务额达到8亿美元，离岸服务外包企业达到150家。从业人员8万人以上，创建3-5个国家级示范园区（基地）。

## 基础设施

- 办公园区：青岛市软件和服务外包专业园区主要包括市南软件园，崂山区益青创新园，黄岛区凤凰岛影视动漫城，以及黄岛区物流信息服务外包园等园区，总面积达70万平方米。青岛软件园一期占地面积12.6万平方米，规划总建筑面积26万平方米；二期占地10万平方米，规划总建筑面积12万平方米。<sup>1</sup>
- 国内和国际交通：2008年，青岛市公路通车里程达14,632公里，其中高速公路702公里；青岛通过胶济铁路与全国铁路网相连；青岛机场已开通至北京、上海、广州等主要城市的85条航线及通往东京、大阪、福岡、名古屋、首尔、釜山及中国香港、台湾等12条国际（地区）航线；青岛港有通往世界130多个国家和地区450多个港口的125条国际航线。<sup>4</sup>
- 通讯基建：2008年，青岛市共有固定电话用户331.2万户。移动电话用户625.5万户，互联网用户149.46万户。<sup>4</sup>

## 人力资源

- 教育：2009年，青岛市共有普通高校28所，招生9.02万人，在校生29.7万人，毕业8.03万人；培养研究生单位9个，研究生招生0.81万人，研究生毕业0.49万人。<sup>2</sup>
- 科研：2008年，青岛市拥有中国科学院、中国工程院院士51位，重点实验室102个，国家级企业技术中心13家。<sup>2</sup>
- 培训：山东省重点服务外包人才培训机构包括青岛拓普信息工程专修学院等8家机构。另外，青岛还成立了“惠普青岛大学生IT外包服务人才素质培训基地”等培训基地。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，青岛市实现地区生产总值638.3亿美元，比2007年增长13.2%。城镇居民人均可支配收入2,944美元，增长14.6%。城镇居民人均消费支出2,158美元，增长12.1%。<sup>4</sup>
- 自然环境：2008年，青岛市园林绿地面积15,631万平方米，增长1.7%。人均拥有公共绿地面积13平方米，绿化覆盖率达到41.5%。市区空气质量优良以上天数为333天。<sup>4</sup>
- 酒店：2008年，青岛市共有星级酒店161家，其中五星级酒店13家。<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 青岛软件园网站  
<sup>2</sup> 青岛市招商促进局网站

<sup>3</sup> 青岛市商务局  
<sup>4</sup> 青岛统计信息网

# 天津



## 城市简介

- 天津是中国四大直辖市之一，是中国北方最大的沿海港口城市之一；
- 天津市是中国重要的综合性工业基地之一，也是中国环渤海经济圈的核心城市之一。

### 概览

地理位置	位于华北平原的东北部，海河流域下游，东临渤海，北依燕山，西靠北京
气候	暖温带半湿润大陆季风气候 年平均气温：11.4~12.9℃ 年平均降水量：520~660毫米
人口	11,760,000 (2008年)
主要产业	航空航天、石油化工、装备制造、电子信息、生物医药、新能源新材料

来源：天津统计信息网

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 天津是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 天津新技术产业园区（简称天津高新区）软件园成立于1998年，已拥有“国家软件出口基地”、“国家火炬计划软件产业基地”、“国家863软件专业孵化器”、“国家服务外包示范城市示范区”、“国家综合性高新技术产业基地信息服务业核心区”等多个国家级品牌。<sup>1</sup>
- 2008年，全市新批外商投资企业691家，直接利用外资合同金额132.56亿美元，比2007年增长15.1%；新批合同外资额5,000万美元及以上项目78个；在天津投资的世界500强企业累计达到130家。<sup>2</sup>
- 天津是中国国家软件出口基地之一，目前已形成了以开发区、新技术园区为核心的离岸服务外包产业集群。

## 服务外包情况

### 主要服务外包企业(提供的服务)

卡巴斯基 (信息技术服务)	宇信易诚 (业务流程外包)
渣打 (共享服务中心)	安道思 (信息技术外包)
软通动力 (信息技术外包、 业务流程外包)	CSC (信息技术外包、业 务流程外包)
联盟电脑 (信息技术服务)	中软赛博 (软件开发外包)
神驰软件 (软件开发外包)	东软金算盘 (信息技术外包)

来源：中国服务外包网，天津市服务外包网，各公司网站

## 当前服务外包行业发展现状

- 天津市服务外包发展主要集中在四个方向：软件开发、生物医药、金融外包和跨国公司共享服务中心。<sup>3</sup>
- 2009年，天津市离岸服务外包合同额和执行额分别为3.33亿美元和1.25亿美元，同比分别增长63.6%和96.2%。<sup>3</sup>
- 截至2009年底，天津市在商务部网上注册的服务外包企业共有179家，从业人员累计达2.77万人，通过CMMI认证企业10家。<sup>3</sup>
- 2009年，天津市服务外包业务中信息流程外包占68.5%，业务流程外包仍有较大发展空间。<sup>3</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：天津市出台了《天津市促进服务外包发展若干意见》（2007年3月）等多个政策文件，主要对土地、税收、人才引进等方面提供优惠政策，在产业扶植、财税优惠、培训支持、人才奖励、创新支持等方面对服务外包企业给予扶持。
- 园区政策：天津新技术产业园区、天津保税区、天津经济技术开发区等各大园区均出台了多项优惠政策，如《天津经济技术开发区促进服务外包产业发展的暂行规定》（2007年1月）、《天津新技术产业园区扶优扶强政策》（2008年11月）等，从税收、海关、人才等方面提供资金支持和优惠政策。

## 服务外包发展目标

- 到2011年，服务外包软件及服务外包总收入达到43亿美元，其中服务外包出口达到15亿美元。将有50家企业取得CMMI/CMM三级以上认证；拥有超过16万服务外包从业人员。

## 基础设施

- 办公园区：天津开发区、天津空港加工区、天津新技术产业园区是天津的服务外包示范园区。天津开发区服务外包基地规划面积44万平方米，天津空港加工区服务外包示范区规划总占地2平方公里。<sup>1</sup>
- 国内和国际交通：天津市公路里程12,059公里，其中高速公路里程达到834公里；京哈、京沪、京津三条铁路在天津市交汇；天津滨海国际机场已开通航线59条，通航城市48个，其中国际城市17个；天津港与国际上180多个国家和地区的400多个港口通航。<sup>4</sup>
- 通讯基建：2008年，天津市共有固定电话用户387.20万户，移动电话用户817.45万户，互联网用户461.18万户。<sup>2</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，天津市共有普通高校45所，招生11.85万人，在校生38.64万人，毕业10.17万人。招收研究生1.27万人，在学研究生3.38万人，毕业0.96万人。有电子信息及软件学院的学校有18所，相关学科专业230个。<sup>2</sup>
- 科研：天津市现有各类专业技术人员60余万人，拥有科研院所159个，国家级实验室8个，国家级工程技术研究中心10个，国家级和部级技术检测中心27个。
- 培训：天津拥有包括天津市服务外包培训中心、天津软件出口基地培训中心在内的10几家培训机构专门培养服务外包专业人才。<sup>2</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，天津市实现地区生产总值914亿美元，比2007增长16.5%。城镇居民人均可支配收入2,795美元，增长18.7%。城镇居民人均消费支出1,931美元，增长11.6%。<sup>2</sup>
- 自然环境：2008年，天津市新建改造绿地7,500万平方米，全年空气质量良好以上天数为321天。<sup>2</sup>
- 酒店：2008年，天津市共有星级酒店118家，其中五星级酒店10家。

<sup>1</sup> 天津服务外包网

<sup>2</sup> 天津市统计信息网

<sup>3</sup> 天津市商务委员会

<sup>4</sup> 中国服务外包网



## 东部地区城市

杭州

合肥

南京

南昌

宁波

上海

苏州

无锡



## 城市简介

- 杭州市是浙江省省会，是浙江省的政治、经济、文化中心；
- 杭州是中国东部地区和长江三角洲区域的重要交通枢纽城市之一。

### 概览

地理位置	位于长江三角洲南翼，杭州湾西端，钱塘江下游，京杭大运河南端
气候	亚热带季风气候 年平均气温：17.5℃ 年平均降水量：1,273.9毫米（2008年）
人口	7,966,000（2008年）
主要产业	电子信息、医药化工、机械制造、纺织服装、食品饮料

来源：1.杭州统计信息网  
2.杭州市对外贸易经济合作局

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 杭州是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 杭州市拥有国家软件产业基地、国家软件出口创新基地、国家动画产业基地、中国服务外包城市基地、中国软件出口欧美工程试点等基地。<sup>1</sup>
- 2009年，杭州市批准外商直接投资554项，合同利用外资69.65亿美元，实际到位外资40.14亿美元。2009年，杭州市四个国家级开发区全年合同共引进外资24.65亿美元，实际利用外资15.45亿美元。<sup>2</sup>
- 杭州已与世界上200多个国家和地区建立了贸易关系。至2009年末，共有70家世界500强企业在杭州投资111个项目。<sup>1</sup>

### 服务外包情况

#### 主要服务外包企业（提供的服务）

浙大网新 (信息技术外包、 业务流程外包)	Infosys (信息技术外包、业 务流程外包)
恒生电子 (信息技术外包)	信雅达 (信息技术外包)
微软 (共享服务中心)	英特尔 (共享服务中心)
灵川软件 (信息技术外包)	道富 (软件开发外包、业 务流程外包)
NEC (信息技术外包)	网迅 (信息技术服务)

来源：杭州网，各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 杭州市的服务外包主要包括信息技术外包和业务流程外包，业务主要涉及软件开发、网络与数字增值、电信运营和金融服务外包等。<sup>3</sup>
- 2009年，杭州市共实现离岸服务外包合同金额11.37亿美元。其中，离岸服务外包执行额9.19亿美元。<sup>3</sup>
- 至2009年底，杭州市有106家企业通过CMM/CMMI认证。离岸服务外包企业达347家。2009年，软件与信息服务业从业人员总数7.5万余人。<sup>3</sup>
- 2009年，杭州市服务外包业务中，信息技术外包约占83.41%，业务流程外包约占6.19%，知识流程外包约占10.4%。<sup>3</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：杭州出台了《关于促进杭州市服务外包产业发展的若干意见》（2007年6月）和《杭州市服务外包发展战略与产业规划》（2009年1月）等鼓励政策。涵盖的方面包括专项基金、企业认证、市场拓展、人员培训、出口及知识产权保护。
- 园区政策：杭州经济技术开发区和杭州高新技术产业开发区也推出相关优惠政策，其中包括：税收减免政策；对符合条件的新设立服务外包企业进行资金奖励；对经认定的服务外包培训机构，在开发区范围内购置自用办公用房的提供相应补贴；对服务外包出口给予奖励等。

## 服务外包发展目标

- 到2010年，服务外包业务总额达19.24亿美元，其中服务外包出口10亿美元。拥有超过5万服务外包从业人员，吸引10家海内外公司在杭州市建立服务外包企业。培育1—2家万人企业，10家千人企业。

## 基础设施

- 办公园区：杭州市现有四个国家级开发区：杭州经济技术开发区、杭州高新技术产业开发区、萧山经济技术开发区和杭州之江国家旅游度假区。其中杭州高新技术产业开发区占地面积为85.6平方公里；杭州经济技术开发区行政管辖面积104.7平方公里。
- 国内和国际交通：杭州市境内公路总里程达到14,700公里；杭州市有4条铁路干线和1条支线；杭州萧山国际机场已开通航线193条，其中国际航线30条，港、澳、台航线8条<sup>4</sup>；杭州市内现有8条在建地铁线。
- 通讯基建：2008年，杭州市共有固定电话用户428.57万户，移动电话用户880.19万户，宽带用户139.61万户。<sup>2</sup>

## 人力资源

- 教育：2009年，杭州市共有普通高校38所，在校学生43万人，普通高校招生人数11.9万人，毕业生人数10.3万人。研究生培养单位15个，在校研究生3.6万人，研究生招生人数1.1万人，研究生毕业人数7,758人。<sup>3</sup>
- 科研：杭州市目前有9所国家级重点实验室、3所国家级企业技术研究中心，19所自然科学研究机构。<sup>5</sup>
- 培训：杭州市有杭州国家软件产业基地联合实训中心等20余家人才培训机构为服务外包企业提供专业培训。2009年杭州市服务外包培训人数达1.7万人。2008年底杭州市成立了中国首个服务外包本科学院——杭州国际服务工程学院。<sup>3</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，杭州市实现地区生产总值687.9亿美元，比2007年增长11.0%。城镇居民人均可支配收入3,468美元，增长11.1%。城镇居民人均消费支出2,406美元，增长12.2%。<sup>2</sup>
- 自然环境：2008年，杭州市新增绿化面积609万平方米，人均绿地面积14.1平方米，绿化覆盖率为38.7%，全年空气质量良好以上天数为301天。<sup>2</sup>
- 酒店：2009年，杭州市拥有星级酒店250家，其中五星级酒店16家。<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 杭州市服务外包信息网  
<sup>2</sup> 杭州市统计信息网

<sup>3</sup> 杭州市对外贸易经济合作局  
<sup>4</sup> 杭州市政府网站

<sup>5</sup> 中国服务外包网





## 城市简介

- 合肥是中国安徽省的省会；
- 合肥是安徽省政治、经济、文化、信息、金融和商贸中心。

### 概览

地理位置	位于长江淮河之间，巢湖之滨，泛长三角区域西端
气候	亚热带湿润季风气候 年平均气温：15.7℃ 年平均降水量：1,000毫米
人口	4,867,400 (2008年)
主要产业	汽车、工程机械、家用电器、化工、新型建材

来源：中国合肥政府门户网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 合肥是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 合肥市是中国国家级科技创新型试点城市和国家动漫产业基地城市。<sup>1</sup>
- 截至2009年，按照国家新的高新技术企业认定办法，合肥共有经省级以上科技部门认定的高新技术企业342家，占全省的34.5%；其中高新技术产业开发区内有高新技术企业195家，占全市的57%。<sup>2</sup>
- 2009年合肥市新批外商投资企业59家，实际利用外资13亿美元，比2008年增长8.35%。截至2009年底，全市累计批准设立外商投资企业2,143家，累计总投资132.27亿美元，实际利用外资近70亿美元。<sup>2</sup>

### 服务外包情况

#### 主要服务外包企业(提供的服务)

科大恒星 (信息技术外包)	科大讯飞 (信息技术外包)
亚微信息技术 (软件开发外包)	阿尔法信息技术 (业务流程外包)
易商数码科技 (信息技术外包)	凯捷技术 (软件开发外包)
网迅软件 (软件开发外包)	易德人力资源 (呼叫中心)
微讯软件 (软件开发外包)	联发科技 (信息技术外包)

来源：合肥市商务局

### 当前服务外包行业发展现状

- 合肥市服务外包主要领域涉及数据加工处理、软件分包、软件设计、财务管理、人力资源管理、金融证券、物流等业务。<sup>3</sup>
- 2009年，合肥市离岸服务外包合同额近1亿美元，同比增长9.6倍；其中离岸服务外包执行额为6,200万美元，同比增长9倍多。<sup>2</sup>
- 截至2009年，合肥市共有72家服务外包企业，从业人员达到1.5万人。合肥市服务外包企业通过各类相关认证有50个。<sup>2</sup>
- 2009年，合肥市信息技术外包合同额约占服务外包总额的60%，业务流程外包约占17%，知识流程外包约占23%。<sup>2</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：合肥市政府先后出台了《合肥市加快发展现代服务业的若干政策(试行)》(2008年8月)及其实施细则等鼓励政策。主要内容包括：一、设立专项资金支持产业发展。二、奖励企业营业税、所得税及高管个人所得税等；三、对国际认证费用给予支持；四、其它政策。
- 园区政策：合肥市国家级高新技术产业开发区和国家级经济技术开发区均出台优惠措施，例如合肥经济技术开发区出台了《创新创业园入园企业扶持奖励政策》(2009年5月)，高新技术产业开发区出台了《合肥高新技术产业开发区关于鼓励软件、动漫和服务外包产业发展的若干政策》(2009年11月)等。

## 服务外包发展目标

- 到2013年末，合肥市服务外包合同金额达到5亿美元，离岸合同金额达到3亿美元；2009年至2013年5年内，培训大学生6万人，吸纳大学生就业5万人。<sup>2</sup>

## 基础设施

- 办公园区：合肥现有3个服务外包示范区，分别是国家级高新技术产业开发区、国家级经济技术开发区和安徽服务外包产业园。高新区规划面积108平方公里；经济技术开发区规划面积66平方公里；安徽服务外包产业园占地面积66,700平方米，规划建筑面积10万平方米。
- 国内和国际交通：合肥市公路里程为8,461公里，高速公路总里程为304公里。合肥拥有合宁、合徐等高速公路，合肥至南京2小时，至上海、武汉4-5小时。合肥市铁路网东有合宁线连接南京、上海，西有合武线通往武汉、成都，南向通过京福客运专线连通赣闽。合肥市骆岗机场是国际备降机场，已开通30多条国内航线和直通首尔、香港、台北的航班，新的4E级机场合肥新桥国际机场已开工建设。合肥是国家交通部规划中的内河航运中心之一，正在建设合肥港综合码头和通江航道疏浚工程。<sup>2</sup>
- 通讯基建：2008年，合肥市共有固定电话用户166.49万户，移动电话用户268.48万户，互联网用户数43.75万户。<sup>4</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，合肥市共有普通高校42所，招生人数14.6万人，毕业人数近10万人。2008年，博士生、研究生培养单位8家，在学博士生、研究生人数为2.78万人，毕业人数6,288人。<sup>4</sup>
- 科研：2008年，合肥市拥有省级以上工程技术研究中心30家，国家、省部属科研院所200余所，各类技术与开发机构358个，各类专业技术人员近30万人。<sup>2</sup>
- 培训：合肥市有中国科技大学软件学院示范性软件学院和合肥国家级服务外包人才培训中心，服务外包人才培训中心已与近20所普通高校开展了合作培训计划。此外，合肥还有“IBM软件人才实训（合肥）基地”等培训机构。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，合肥市实现地区生产总值239.5亿美元，比2007年增长17.2%。城镇居民人均可支配收入2,243美元，同比增长16.1%。城镇居民人均消费支出1,691美元，同比增长18.3%。<sup>4</sup>
- 自然环境：2008年，合肥市绿化覆盖面积为12,493万平方米，绿化覆盖率35.21%，人均公共绿地面积11.44平方米。<sup>4</sup>2009年，全年空气质量良好以上天数为317天。<sup>2</sup>
- 酒店：2009年，合肥市共有星级酒店55家，其中五星级酒店9家。<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 中国中央政府网站  
<sup>2</sup> 合肥市商务局

<sup>3</sup> 中国服务外包网  
<sup>4</sup> 合肥市统计信息网



## 城市简介

- 南京是江苏省的省会，是中国历史文化名城之一；
- 南京是中国重要的工业生产基地和科研基地之一。

### 概览

地理位置	位于长江下游，江苏省南部
气候	亚热带季风湿润气候 年平均气温：15.4℃ 年平均降水量：1,106毫米
人口	7,588,900 (2008年)
主要产业	电子信息、石油化工、汽车、钢铁、风电、光伏装备、通信、节能环保、生物医药、新材料、轨道交通、软件及服务外包、金融业

来源：1.南京市人民政府网站  
2.南京市统计局网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 南京是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 2009年，南京市软件业务收入超过86亿美元，比去年同期增长30%以上。全年超亿元的软件企业70家，超千万元的软件企业240家。新增软件从业人员3万多人，累计从业人员超12万。<sup>1</sup>
- 2009年，南京市新批合同利用外资45.6亿美元，比2008年增长15.5%；实际使用外资23.9亿美元，同比增长0.8%。<sup>1</sup>
- 截至2009年，已有来自16个国家或地区的近100家世界500强企业进入南京，投资设立了160个独立法人公司、分公司或代表机构。<sup>1</sup>

### 服务外包情况

主要服务外包企业 (提供的服务)	
中兴 (信息技术外包、软件开发外包)	软通动力 (信息技术外包、业务流程外包)
东软集团 (信息技术服务)	阿尔卡特 (信息技术服务)
联创科技 (信息技术外包)	南京鸿鹰 (知识流程外包)
联迪恒星 (信息技术外包)	爱可信 (信息技术外包)
富士通南大 (软件开发外包)	江苏润和 (软件开发外包)

来源：南京市人民政府网站，各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 南京市服务外包业务领域主要集中在软件业、生物医药、工业设计、动漫等领域，其中以软件业为代表的信息技术外包是主要业务类型。<sup>2</sup>
- 2009年，南京市实现离岸服务外包合同额13.24亿美元，同比增长191.7%；离岸服务外包执行额10.3亿美元，同比增长232.6%。<sup>1</sup>
- 南京市服务外包企业近500家，已有82家软件企业通过CMM/CMMI3级以上认证。<sup>1</sup>
- 南京市信息技术外包业务占南京市服务外包业务总量的60%以上；业务流程外包和知识流程外包比重分别约占20%。<sup>1</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：南京市政府先后出台了《进一步推进软件产业发展的若干政策意见》(2008年5月)、《推进南京市国际服务外包产业发展的若干政策实施办法》(2009年1月)等政策措施。主要内容包括：一、对国际服务外包产业提供奖励和补贴。二、加强人才引进。三、鼓励申请相关国际资质认证和发明专利。四、积极提供投融资支持等。
- 园区政策：南京高新区管委会设立专项发展扶持资金和创业风险基金，以投资、担保等多种方式扶持入驻南京软件园企业的发展，并在税收、办公用房等方面提供优惠政策。

## 服务外包发展目标

- 到2010年，国际服务外包合同额超29亿美元，执行额超22亿美元。国际服务外包企业达550家以上，从业人员达10万人。吸引50家跨国公司将其服务外包业务转移到南京。吸引150家海内外公司在南京市建立国际服务外包企业。培育万人以上国际服务外包企业3家，千人以上20家。培育CMM/CMMI3以上认证的企业100家，其中CMM/CMMI5认证企业20家。<sup>1</sup>

## 基础设施

- 办公园区：南京市共有南京高新技术产业开发区、鼓楼区、玄武区、江宁开发区、雨花台区五个国家级服务外包示范区。
- 国内和国际交通：南京有沪宁、宁杭、宁合、宁连、宁通、宁马高速公路；南京有京沪、宁芜、合宁、宁启铁路干线，正在建设南京火车南站、京沪高铁、沪宁城际、宁杭城际等工程。南京禄口机场已与德国法兰克福、美国洛杉矶、日本东京、韩国首尔等80多个国内外城市机场通航；南京港已与80个国家或地区的160个港口建立了友好往来关系。<sup>1</sup>
- 通讯基建：2008年，南京市共有固定电话用户319.05万户，移动电话用户631.01万户，互联网用户107.08万户，宽带用户102.13万户。<sup>3</sup>

## 人力资源

- 教育：2009年，南京市共有普通高校43所，在校学生77.34万人。<sup>1</sup>
- 科研：2009年，南京有各类科学研究与技术开发机构500多家，其中：国家级、省级工程技术研究中心109家，市级工程技术研究中心37家；国家级、省级重点实验室48个。南京市拥有各类科研人员近70万人。<sup>1</sup>
- 培训：南京市已开通服务外包人才培训公共服务平台，建成4家省级国际服务外包人才培训中心。2009年，培训国际服务外包专业人员2万余人。<sup>1</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，南京市实现地区生产总值543.2亿美元，比2007年增长12.1%。城镇居民人均可支配收入3,327美元，增长13.8%。城镇居民人均消费支出2,177美元，增长14.0%。<sup>3</sup>
- 自然环境：2009年，南京市人均公共绿地面积为13.6平方米，建成区绿地覆盖率为46.5%。全年空气质量良好以上级别天数315天。<sup>1</sup>
- 酒店：2009年，南京市共有星级酒店131家，其中五星级酒店13家。<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 南京市发展和改革委员会

<sup>2</sup> 中国服务外包网

<sup>3</sup> 南京市统计局网站



# 南昌



## 城市简介

- 南昌市是中国江西省的省会；
- 南昌市与长江三角洲、珠江三角洲和闽东南经济区相毗邻，是江西省的政治、经济、文化中心。

### 概览

地理位置	位于江西省中部偏北，濒临鄱阳湖
气候	亚热带季风气候 年平均气温：17~17.7℃ 年平均降水量：1,600~1,700毫米
人口	4,947,300 (2008年)
主要产业	汽车、医药、食品、电子、冶金、新材料、纺织服装

来源：南昌市政府网站

## 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 南昌市是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 南昌高新区技术产业开发区是中国服务外包示范区之一，集中了南昌市信息技术产业90%的销售收入，全区企业共1,300余家，外资企业200余家。区内有4家国家重点服务外包企业，5家重点软件企业和近400家信息技术及服务外包企业。<sup>1</sup>
- 2008年，南昌市实际利用外资14.11亿美元，比2007年增长14.6%。<sup>2</sup>
- 截止2008年底，南昌市批准外商投资企业累计达2,695家。已有29家世界500强企业落户南昌。<sup>2</sup>

## 服务外包情况

### 主要服务外包企业(提供的服务)

贝塔斯曼 (呼叫中心服务)	英华达 (信息技术服务)
用友软件 (信息技术服务)	先锋软件 (软件开发外包)
中兴 (信息技术服务)	泰豪科技 (信息技术外包)
南昌金鼎软件 (软件开发外包)	贝尔科技 (信息技术外包)
思创工程技术 (信息技术外包)	捷德信息科技 (信息技术服务)

来源：各公司网站

## 当前服务外包行业发展现状

- 南昌市服务外包产业中，主要是以软件外包为主，所占的比重约为87.3%。<sup>1</sup>
- 2009年，据登记数据，南昌市离岸服务外包的合同金额和执行金额均为1.62亿美元。<sup>1</sup>
- 2009年，南昌市新增服务外包企业131家，其中年接包合同签约金额过千万美元的企业有16家，全市共有服务外包从业人员1.75万人。<sup>1</sup>
- 2009年，南昌市已有1家服务外包企业通过CMMI5，2家企业通过CMMI3认证。<sup>1</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：南昌市已经出台了《进一步促进我市服务外包产业发展的若干意见的通知》(2009年2月)、《关于印发南昌市推进服务外包产业发展的若干政策的通知》(2009年8月)、《南昌市技术先进型服务企业认定管理实施细则》(2009年12月)。主要内容有：一、每年安排产业发展专项资金；二、资助服务外包人才培训；三、支持企业开拓国际市场；四、对企业出口给予资金支持；五、鼓励服务外包企业申请CMMI/CMM等国内外资质认证等。
- 园区政策：南昌高新区出台了《促进软件和服务外包产业发展扶持办法(暂行)》(2009年2月)、青云谱区出台了《关于促进服务外包产业发展的若干意见(试行)》(2009年3月)、红谷滩新区推出了《软件及服务外包产业发展试行办法》(2009年8月)，东湖区、西湖区、青山湖区、湾里区等县区也已出台相应的措施、办法促进该地区服务外包产业发展。内容包括：一、对入驻企业购置办公用房提供奖励；二、对入驻企业收入增长提供奖励；三、减免税收等。

## 服务外包发展目标

- 到2013年，南昌市初步形成2-3个服务外包产业集聚区，全市培育2-3家销售收入超过7亿美元，培育10家年销售收入超过1.4亿美元的大型服务外包企业，服务外包业务规模超过43亿美元。<sup>1</sup>

## 基础设施

- 办公园区：南昌有昌东工业区、昌南工业园、南昌经济技术开发区、红谷滩新区等多个园区。南昌高新技术产业开发区创建于1991年3月，辖区面积231平方公里，已开发面积32平方公里。<sup>3</sup>
- 国内和国际交通：南昌市公路总里程为765.72公里，其中国道3条，到达安徽、湖北、湖南、浙江等周边省省会的距离在5小时左右；京九铁路、浙赣铁路在南昌交汇；南昌昌北国际机场开通了直通北京、上海、香港、澳门、首尔等国内外城市40多条航线；水路可通赣江、抚河和鄱阳湖沿岸城镇及长江各口岸，可由九江沿长江水域经上海港出海。
- 通讯基建：2008年，南昌市共有固定电话用户182万户，移动电话用户329.4万户，互联网用户73万户。<sup>2</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，南昌市共有普通高校46所，招生13.1万人，在校生44.1万人，毕业生17.2万人。全年招收研究生3,671人，在校研究生11,903人，毕业研究生3,625人。<sup>2</sup>
- 科研：2008年，南昌国家高新区现有各类技术中心45个，其中国家级企业技术中心3个，重点实验室15个。
- 培训：南昌共有信息技术教育培训机构36家，其中有8所软件学院，南昌市软件及相关专业教育培训规模在3.3万人以上。<sup>4</sup> 南昌还拥有IBM-先锋服务外包人才培训基地、安博服务外包实训基地、英斯瑞服务外包人才培训中心等培训基地。<sup>5</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，南昌市实现地区生产总值238.9亿美元，比2007年增长15.0%。城镇居民人均可支配收入2,174美元，增长15.6%。城镇居民人均消费支出1,662美元，增长14.8%。<sup>2</sup>
- 自然环境：2008年，南昌市绿化覆盖面积7,663万平方米，城市绿化覆盖率达到41.42%，人均公共绿地面积8.36平方米，全年空气质量良好以上天数为343天。<sup>2</sup>
- 酒店：2009年，南昌市共有星级酒店60家，其中五星级酒店5家。<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 南昌市对外贸易经济合作委员会

<sup>2</sup> 南昌市统计信息网

<sup>3</sup> 中国服务外包网

<sup>4</sup> 中国商务部网站

<sup>5</sup> 江西省信息产业厅网站





# 宁波



## 城市简介

- 宁波是中国沿海对外开放城市之一；
- 宁波是中国华东地区的重要工业城市和对外贸易口岸之一。

### 概览

地理位置	位于浙江省东部，长江三角洲南翼，东有舟山群岛，北濒杭州湾
气候	亚热带季风气候 年平均气温：17.3℃ 年平均降水量：1,468毫米（2008年）
人口	5,681,000（2008年）
主要产业	纺织服装、家用电器、机械、汽配、石化、电力

来源：1. 宁波市政府网站  
2. 投资宁波网

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 宁波经济技术开发区于1984年10月成立。截止2009年6月，累计批准外资企业1,416家，总投资230亿美元，合同利用外资118亿美元，其中千万美元以上的大项目380个，形成临港大工业、机械装备制造业、光电信息产业、汽车及零部件制造业和现代服务业共同发展的格局。<sup>1</sup>
- 宁波国家高新技术产业开发区始建于1999年，2007年1月升级为国家高新技术产业开发区，先后引进科技研发机构145家，集聚各类企业2,000多家，建成了总面积达25万平方米的“孵化器”，引进各类科技人才2.8万人。<sup>2</sup>
- 2008年宁波市新登记外商投资企业332家，投资总额31.6亿美元，年末实有外商投资企业6,495家。截至2008年10月，全市累计合同利用外资376.9亿美元，实际使用外资193.85亿美元。<sup>3</sup>

### 服务外包情况

主要服务外包企业 (提供的服务)	
国际商用机器 (信息技术服务)	神州数码 (信息技术服务)
东蓝数码 (业务流程外包)	宁波晟天信息科技 (软件开发外包)
浙江平易信息科技 (信息技术外包)	东海蓝帆科技 (信息技术外包)
宁波易科 (信息技术外包)	宁波金唐软件 (信息技术外包)
浙江泰昆 (业务流程外包)	宁波市渲染影视动画 (知识流程外包)

来源：各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 宁波市信息技术外包业务主要包括嵌入式软件研发、行业应用软件及客户定制软件研发、系统集成、动漫外包等；业务流程外包业务主要集中在企业业务运作服务和物流、供应链管理服务等。方面。<sup>4</sup>
- 2009年，宁波市离岸服务外包合同额为1.34亿美元，比2008年同期增长31.4%。<sup>4</sup>
- 2009年，宁波市新增服务外包从业企业80家，新增从业人员3,010人。截至2009年底，宁波市共有服务外包企业394家，从业人员1.72万人。<sup>4</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：宁波市政府先后出台了《宁波市加快服务外包产业发展扶持政策实施细则(试行)》(2008年8月)等鼓励政策。内容包括：一、安排服务外包专项资金。二、奖励服务外包企业开展国际国内资质认证。三、对服务外包人才培养提供资金支持。四、推动服务外包企业发展离岸外包业务。五、对服务外包企业参加国内外交易会给予补助等。
- 园区政策：宁波市政府出台了《关于进一步加快软件产业发展的意见》(2007年4月)，对在软件园区内租赁自用办公用房的软件企业给予补助；对在宁波设立总部或区域总部和研发机构的国内外大型软件企业，其购置自用办公用房给予一次性补助。

## 服务外包发展目标

- 到2013年，服务外包业务总额达到21.6亿美元，其中离岸服务外包达到5亿美元。建立5个及以上市级服务外包示范区。全市年销售额超过28万美元的服务外包企业达100家。服务外包从业人员超过10万人。

## 基础设施

- 办公园区：宁波市现有宁波经济技术开发区、宁波保税区、宁波出口加工区、宁波国家高新区等国家级开发区。宁波高新区已建成宁波市科技创新中心、浙大科创中心等总面积25万平方米的“孵化器”。宁波经济技术开发区总面积29.6平方公里，已建成60万平方米建筑面积的各类厂房。
- 国内和国际交通：宁波市公路里程累计达9,572公里，其中高速公路里程366公里；萧甬铁路复线和甬台温铁路为宁波的主干铁路，外连浙赣线、沪杭线，内通宁波港区，接通中国的铁路网；宁波栎社国际机场拥有40多条国内航线，可直飞北京、上海、广州等国内主要城市，另有国际航线直飞韩国首尔、香港等；宁波港集装箱航线累计210条，已与世界上100多个国家和地区的600多个港口通航。
- 通讯基建：2008年，宁波市共有固定电话用户338.24万户，移动电话用户821.58万户，互联网用户256.62万户。<sup>5</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，宁波市共有普通高校15所，在校学生13.3万人，招生42,804人，毕业生35,899人。2008年研究生培养单位13个，研究生招生770人，在学研究生1,895人，研究生毕业369人。<sup>5</sup>
- 科研：2008年，宁波市共有科研机构1,287个，科研人员40,651人，新增国家级企业技术中心1家。<sup>5</sup>
- 培训：宁波共有两所国家级软件学院，浙江大学软件学院（宁波）为中国国家示范性软件学院之一，大红鹰学院软件学院为中国示范性软件职业技术学院之一。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，宁波市实现地区生产总值570亿美元，比2007年增长10.1%。城镇居民人均可支配收入3,641美元，增长13.4%。城镇居民人均消费支出2,357美元，增长17.7%。<sup>5</sup>
- 自然环境：2008年，宁波市公园绿地达500万平方米以上，人均11.5平方米，绿化覆盖率为35%以上。<sup>5</sup>
- 酒店：2008年，宁波市共有星级酒店178家，其中五星级酒店4家。<sup>6</sup>

<sup>1</sup> 宁波经济技术开发区网站  
<sup>2</sup> 宁波国家高新技术产业开发区网站

<sup>3</sup> 宁波市政府网站  
<sup>4</sup> 宁波市外经贸局

<sup>5</sup> 宁波市统计局网站  
<sup>6</sup> 宁波市旅游局网站



# 上海



## 城市简介

- 上海是中国四大直辖市之一，长江三角洲经济圈的核心城市；
- 上海是中国重要的经济金融中心、交通枢纽和对外贸易口岸之一。

### 概览

地理位置	位于中国海岸线中部，东濒东海，南临杭州湾，西接江苏、浙江两省，北接长江入海口
气候	亚热带季风气候 年平均气温：17.5℃ 年平均降水量：1,512.8毫米（2008年）
人口	18,884,600（2008年）
主要产业	金融、电子信息、钢铁、汽车、石化、生物医药、高新技术

来源：上海市统计局网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 上海是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 上海已建立了张江软件出口、生物医药研发和金融后台服务示范基地、金桥研发设计服务示范基地、陆家嘴信息服务示范基地，以及外高桥信息技术和物流服务示范基地等。
- 2008年，上海批准外商直接投资合同项目3,748项，吸收外资合同金额171.12亿美元。第三产业吸收外商直接投资实际到位金额68.35亿美元。至2008年末，在上海投资的国家地区已达138个。在上海落户的跨国公司地区总部达224家，投资性公司178家，外资研发中心274家。<sup>1</sup>
- 国务院于2009年4月正式发布《关于推进上海加快发展现代服务业和先进制造业，建设国际金融中心和国际航运中心的意见》。到2020年，上海要基本建成与中国经济实力和人民币国际地位相适应的国际金融中心、具有全球航运资源配置能力的国际航运中心。
- 2008年5月，中国商用飞机有限责任公司在上海成立，标志宽体中国的“大飞机”研制工作开始实质性启动。

### 服务外包情况

主要服务外包企业（提供的服务）	
国际商用机器 (信息技术服务)	惠普 (信息技术服务)
塔塔信息技术 (信息技术服务和业务流程外包)	Infosys (信息技术和业务流程外包)
摩托罗拉 (共享服务中心)	ADP中国 (人力资源外包)
博朗软件 (软件开发外包)	汇丰 (共享服务中心)
海隆软件 (软件开发外包)	微创软件 (呼叫中心和信息技术服务)

来源：上海外国投资促进平台网站；各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 上海市重点发展金融服务外包、影视游戏制作、应用软件开发与维护、分销与物流外包、财会服务外包。
- 2008年，上海市离岸服务外包合同金额12.3亿美元，同比增长34.3%；执行金额8.8亿美元，同比增长264.2%。<sup>2</sup>
- 截至2008年底，上海市共有服务外包企业331家，从业人员6万多人。<sup>2</sup> 2008年，上海市通过CMM/CMMI三级以上评估的软件企业共107家，其中通过CMM五级的有12家。
- 2008年，上海市服务外包业务中信息技术外包占71.4%，业务流程外包占23.2%，其它占5.5%。<sup>2</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：上海市政府先后出台了《上海市高新技术产业开发区高新技术企业认定办法》（2001年2月）、《上海市人民政府印发关于促进上海服务外包发展若干意见的通知》（2006年8月）等鼓励政策。内容包括：一、给予服务外包企业专项资金扶持。二、对服务外包企业实施优惠政策。三、改善服务外包企业投融资条件。四、支持企业拓展海内外市场。五、为企业提供高质量的互联网服务等。
- 园区政策：上海各大服务外包园区也出台了推动服务外包的相关政策，如《上海市张江高科技园区“十一五”期间扶持软件产业发展的实施办法》（2007年1月），内容包括：一、提升产业规模。二、鼓励自主创新。三、强化人才政策。四、加强产业基地建设。五、加强公共服务建设等。

## 服务外包发展目标

- 到2010年，上海服务外包业务总额将达到172.7亿美元；其中服务外包出口20亿美元；累计吸引500家海内外企业建立服务外包企业。

## 基础设施

- 办公园区：上海已经设立多个综合开发区，包括张江高科技园区、虹桥经济技术开发区、陆家嘴金融贸易区等。上海浦东软件园一期用地3万平方米，二期用地9.4万平方米，三期规划用地约58万平方米。
- 国内和国际交通：上海至南京、杭州、北京的高速公路已建成通车，到北京全程约10个多小时，高速公路总里程已达637.4公里；上海有京沪、沪杭两条干线与全国铁路干线连接，每天有80余对列车发往全国各大、中城市；上海拥有浦东、虹桥两大机场，航线覆盖70多个国内城市和90多个国际(地区)城市；上海港与200多个国家和地区的500多个港口建立了海上贸易往来业务，国际航线可达东京、纽约等20多个国际大都市；上海拥有轨道交通线路9条，磁悬浮线1条。
- 通讯基建：2008年，上海市共有固定电话用户1,015.4万户，移动电话用户1,880.9万户，互联网用户达1,160万户，宽带用户418.6万户。<sup>1</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，上海市共有普通高校61所，在校生50.29万人，毕业生12.21万人。全市共有研究生培养单位53所，全年研究生教育共招生3.21万人，在学研究生9.55万人，毕业生2.58万人。<sup>1</sup>
- 科研：2008年，上海市共有37家国家级企业技术中心和分中心，253家市级企业技术中心。<sup>1</sup>
- 培训：上海有4所示范性软件学院，职业技术培训机构781所。上海还有500多家电脑应用技术培训机构，所提供的电脑技术培训人次近10万，其中软件技术方向的占30%以上。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，上海市实现地区生产总值1,971亿美元，比2007年增长9.7%。城镇居民人均可支配收入3,838美元，增长12.9%。城镇居民人均消费支出2,791美元，增长12.4%。<sup>1</sup>
- 自然环境：2008年，上海新建绿地1,190万平方米，人均公共绿地面积达12.51平方米，绿化覆盖率达38%。<sup>3</sup> 全年空气质量良好以上天数为327天。<sup>1</sup>
- 酒店：2008年，上海市共有星级酒店310家，其中五星级酒店37家。<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 上海统计局网站

<sup>2</sup> 上海市商务委员会

<sup>3</sup> 2009上海市环境状况公报



## 城市简介

- 苏州是中国历史文化名城之一；
- 苏州是长江三角洲经济圈的经济中心城市之一，也是苏南地区的工业中心。

### 概览

地理位置	位于江苏省东南部，东临上海，南接浙江，西靠太湖，北依长江
气候	亚热带季风海洋性气候 年平均气温：17℃ 年平均降水量：1,000毫米
人口	6,297,500 (2008年)
主要产业	电子信息、生物医药、精密机械、汽车及零部件、冶金、精细化工、新型纺织

来源：苏州市统计信息公众网

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 苏州是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 苏州市拥有国家级火炬计划软件产业基地和国家级动漫产业基地等称号。
- 苏州拥有1个国家级服务外包示范基地——苏州工业园区，2个省级服务外包示范城市——昆山市和太仓市，8个省级服务外包示范园区，即昆山花桥经济开发区、苏州高新区、张家港经济开发区、常熟东南经济开发区、吴江汾湖经济开发区、吴中经济开发区、昆山软件园和太湖科技产业园。<sup>1</sup>
- 2008年，苏州市实际利用外资81.3亿美元，世界500强企业中有128家落户苏州。<sup>2</sup>

### 服务外包情况

主要服务外包企业 (提供的服务)	
新电信息 (信息技术外包)	佳能系统软件 (信息技术外包)
易方客服 (呼叫中心外包)	凯捷 (业务流程外包)
中银金融商务 (业务流程外包)	江苏远洋数据 (业务流程外包)
新宇软件 (信息技术外包)	方正软件 (信息技术外包)
万国数据 (信息技术外包)	药明康德 (知识流程外包)

来源：苏州工业园区网站；各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 苏州市的服务外包业务主要包括软件开发、研发设计、动漫创意、物流/供应链管理、金融后台处理和生物医药研发等。
- 2009年，苏州市离岸服务外包合同额和执行额分别为10.47亿美元和8.71亿美元，同比分别增长99%和93%。<sup>1</sup>
- 截止2009年，苏州市在商务部网上注册的服务外包企业共有793家，服务外包从业人员8.8万人。<sup>1</sup>至2009年底，苏州市通过CMMI认证的企业共55家，其中通过CMMI五级认证企业2家。<sup>1</sup>
- 2009年，苏州服务外包业务中信息技术外包占50%，业务流程外包占39.8%，知识流程外包占10.2%。<sup>1</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：苏州市政府先后出台了《推进国际服务外包产业发展三年行动计划》（2007年5月）、《关于促进服务外包发展的若干意见》（2007年8月）等鼓励政策。主要内容有：一、安排服务外包发展专项扶持资金。二、对在苏州市设立总部服务外包企业给予补贴。三、在办公用房、网络通信、认证国际资质等费用上给予补贴。四、奖励承接离岸服务外包业务等。
- 示范园区政策：苏州市各服务外包示范园区先后出台鼓励服务外包发展的相关政策，主要内容有：一、每年安排专项资金用于对服务外包企业办公用房、人才培养、国际资质认证、市场开拓等给予补贴和奖励。二、鼓励和帮助申请投融资等。

## 服务外包发展目标

- 至2011年，全市接包合同额38亿美元，离岸执行额15亿美元，年均增长率分别为80%和50%左右；力争1,000人以上规模的服务外包企业达到50家，5,000人以上规模的服务外包企业5家。<sup>1</sup>

## 基础设施

- 办公园区：苏州已设立苏州工业园区、苏州高新区、昆山经济技术开发区、张家港保税区和苏州太湖旅游度假区等5个国家级开发区。省级开发区12个，分别是：张家港经济开发区、常熟经济开发区、常熟东南经济开发区、太仓港经济开发区、昆山高新区、昆山花桥经济开发区、吴中经济开发区、浒墅关经济开发区、吴江经济开发区、吴江汾湖经济开发区、相城经济开发区和昆山旅游度假区。<sup>1</sup>
- 国内和国际交通：苏州市公路总里程达12,346公里，其中高速公路总里程490公里；铁路方面，苏州沿沪宁线可直达南京和上海，京沪高速铁路、沪宁城际铁路苏州段工程施工全面展开；苏州拥有张家港、常熟、太仓3个港口，已开通90多条国内外航线。
- 通信基建：2008年，苏州市共有固定电话用户501.05万户，移动电话用户1,031.15万户，互联网宽带用户149.75万户。<sup>2</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，苏州共有普通高校18所，招生5.56万人，在校生16.68万人，毕业生3.97万人。普通高校研究生培养单位2所，研究生招生人数2,845人，在学研究生8,537人，研究生毕业人数2,191人。<sup>1</sup>
- 科研：2008年，苏州拥有省级以上企业技术中心53个，工程技术研究中心37个，工程中心5个，省级外资研发机构114个，全市专业技术人员数66.6万人。<sup>2</sup>
- 培训：苏州有5家省级国际服务外包人才培训基地。另外，印度国家信息技术学院与苏州科技城合作建立了软件教育培训中心，苏州软件(微软技术)实训基地、SUN华东实训基地等也正式投入使用。

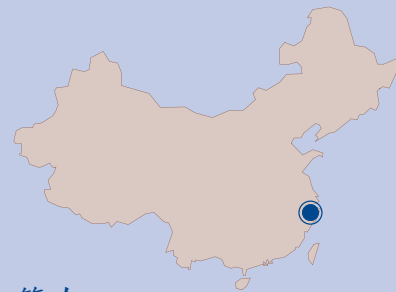
## 生活质量

- 经济水平：2008年，苏州市实现地区生产总值964.2亿美元，比2007年增长12.5%。城镇居民人均可支配收入3,434美元，增长12.3%。城镇居民人均消费支出2,185美元，增长8.8%。<sup>2</sup>
- 自然环境：2008年，苏州中心城区新增绿地面积485万平方米，人均公共绿地面积14.3平方米，绿化覆盖率44.5%，全年空气质量良好以上天数为328天。<sup>2</sup>
- 酒店：2008年，苏州共有星级酒店151家，其中五星级酒店16家。<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 苏州市商务局

<sup>2</sup> 苏州市统计信息公众网

<sup>3</sup> 中国商务部网站



## 城市简介

- 无锡是中国江苏省的省辖市；
- 无锡是长江三角洲的制造业中心之一。

### 概览

地理位置	位于江苏省东南部，东邻苏州，西接南京，南濒太湖，与浙江省交界
气候	亚热带季风气候 年平均气温：15.6℃ 年平均降水量：1,048毫米
人口	6,107,300 (2008年)
主要产业	机械装备、高档纺织、电子信息、新材料、新能源、生物医药

来源：无锡市人民政府网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 无锡是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 无锡市拥有国家火炬计划软件产业基地、国家集成电路设计产业化基地、国家动画产业基地、国家动漫游戏产业振兴基地、江苏软件外包产业园、江苏省文化创意产业园及江苏省离岸服务外包基地等。
- 2008年，无锡新批外资项目282个，新增外资51.35亿美元。全球500强企业中有74家在无锡市投资兴办了143家外资企业。<sup>1</sup>
- 无锡是中国商务部、教育部联合认定的中国服务外包人才培训中心之一。拥有知识产权主题园区——无锡（国家）工业设计知识产权园，无锡高新区获批国家知识产权试点园区。<sup>2</sup>

### 服务外包情况

#### 主要服务外包企业(提供的服务)

药明康德 (知识流程外包)	软通动力 (信息技术外包)
海辉软件 (信息技术外包)	中软国际 (信息技术外包)
浪潮世科 (信息技术外包)	华夏电脑技术 (信息技术外包)
大展信息科技 (信息技术外包)	横新软件工程 (信息技术外包)
泛亚信息技术 (业务流程外包)	华润矽科 (信息技术外包)

来源：无锡市服务外包产业推进办公室

### 当前服务外包行业发展现状

- 无锡市服务外包业务主要包括软件研发、IC设计、工业设计、检测外包、影视动漫设计和生物医药研发等方面。
- 2008年，无锡市离岸服务外包合同金额和执行额分别为6.18亿美元和4.87亿美元。截止2009年，无锡市共有828家服务外包企业，有58家获得CMMI国际资质认证。服务外包从业人员6.4万人。<sup>2</sup>
- 2009年，无锡市服务外包业务中信息技术外包占57%，业务流程外包占31%，知识流程外包占12%。<sup>2</sup>
- 无锡（国家）软件园位于无锡国家高新技术产业开发区，主要包括创新创业产业园、江苏软件外包产业园等园区。2008年软件产业产值达30.5亿美元，已聚集软件及服务外包企业582家，是江苏省重要的软件和服务外包产业基地之一。<sup>3</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：无锡市政府出台了《关于集聚国际服务外包和软件出口企业“123”计划的政策意见》（2007年9月）、《关于对国家服务外包扶持资金进行配套的实施意见》（2008年7月）《关于金融支持服务外包产业发展若干意见》（2009年6月）等鼓励政策。主要内容有：一、设立专项扶持资金，推动服务外包产业发展。二、对企业承接离岸业务给补贴和出口奖励。三、对企业培训给予补助。四、为重点企业提供租金减免和人才奖励。五、为企业提供融资支持等。
- 园区政策：无锡国家高新技术产业开发区制定了《无锡国家高新技术产业开发区管理委员会关于推动科技创新创业的实施意见》（2009年5月）等一系列优惠政策。设立了科技发展专项资金、软件动漫服务外包和集成电路专项资金、创新创业专项资金。

## 服务外包发展目标

- 2010年，服务外包产业业务总额达30亿美元；服务外包企业数达到3,000家；CMM/CMMI3级认证企业数300家，CMM / CMMI5级认证企业数20家；服务外包从业人员数达20万人。
- 2020年，服务外包产业业务总额达300 ~ 400亿美元。

## 基础设施

- 办公园区：无锡已建设了服务外包载体400万平方米，形成了15个梯度发展、差异化发展的“Park园区”，包括新区创新创业产业园（I-Park）、山水城科教产业园（K-Park）、国际质量技术服务集聚园等。其中，无锡（国家）软件园占地1平方公里，规划建筑面积120万平米，已建成25万平米，在建36万平米。
- 国内和国际交通：无锡公路总里程4,189公里，北京至上海、上海至南京、上海至成都、南京至杭州的高速公路交会于无锡；无锡铁路经沪宁线和新长线直通全国铁路网；无锡机场开通了至北京、深圳、广州等城市的国内航线，以及至香港、澳门、大阪的国际航线；无锡港已开通营业航运线221条，是中国重要港口之一。
- 通讯基建：2008年，无锡市共有固定电话用户267.93万户，移动电话用户587.59万户，互联网用户85.06万户，宽带用户为60万户。<sup>2</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，无锡共有普通高校12所，在校学生11万人，毕业生2.68万。<sup>4</sup>
- 科研：无锡市共有国家、省级工程技术研究中心36家，市级工程技术研究中心85家，国家、省级重点实验室、公共技术服务平台23家。<sup>1</sup>
- 培训：无锡有多个服务外包教育培训机构，包括NIIT（中国）服务外包学院、无锡埃卡内基学院、IBM服务外包人才培训基地、微软服务外包人才培训基地、北京大学软件与微电子学院无锡产学研教育基地等。2009年，培训实训服务外包专门人才3.5万人。<sup>2</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，无锡市实现地区生产总值635.9亿美元，比2007年增长12.4%。城镇居民人均可支配收入3,396美元，增长13.0%。城镇居民人均消费支出1,952美元，增长10.7%。<sup>1</sup>
- 自然环境：2009年，无锡市新增公共绿地面积235万平方米，人均公共绿地面积13平方米，建成区绿化覆盖率为44%，2008年，全年空气质量良好以上天数343天。<sup>1</sup>
- 酒店：2008年，无锡市共有星级酒店63家，其中五星级酒店6家。<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 无锡市统计信息网

<sup>2</sup> 无锡市服务外包产业推进办公室

<sup>3</sup> 无锡（国家）软件园网站

<sup>4</sup> 无锡2009年统计年鉴



## 南部地区城市

福州

广州

深圳

厦门





# 福州



## 城市简介

- 福州是中国福建省的省会；
- 福州是中国沿海开放城市之一，也是海峡西岸新兴的工业城市之一。

### 概览

地理位置	位于福建省东部、闽江下游，与台湾隔海相望
气候	亚热带海洋季风气候 年平均气温：16~20℃ 年平均降水量：900~2,100毫米
人口	6,830,000 (2008年)
主要产业	电子信息、纺织服装、冶金、塑胶、汽车及配件

来源：“中国福建”门户网站

## 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 福州市拥有国家级高新技术产业开发区—福州市科技园区、国家火炬软件产业基地—福州软件园，以及福州经济技术开发区。<sup>1</sup>
- 福州软件园拥有国家级实验室(基地)3个，省级技术研发中心3个，市级技术研发中心1个，全国承担的国家及地区重大科技项目44项，自主知识产权400余项，成为目前福州市信息技术外包的主要基地。<sup>2</sup>
- 2009年，福州市新批合同外资项目144项，新批合同外资金额12.3亿美元。<sup>3</sup>
- 福州市是中国海峡两岸经贸交往的重要基地之一<sup>1</sup>。福建省人民政府和信息产业部签订了《关于加快海峡西岸经济区信息产业发展的合作协议》以促进福州和台湾之间信息产业的合作。<sup>4</sup>

## 服务外包情况

主要服务外包企业 (提供的服务)	
合丰 (呼叫中心)	福富软件 (信息技术外包)
福昕软件 (信息技术外包)	网龙网络有限公司 (软件开发外包)
福州捷奥软件 (信息技术服务)	福建榕基软件 (信息技术外包)
福建星网锐捷通讯股份有限公司 (信息技术外包)	福建南威软件工程有限公司 (软件开发外包)
瑞芯微电子有限 公司 (信息技术外包)	国脉科技股份有 限公司 (信息技术外包)

来源：福州软件园网站，各公司网站

## 当前服务外包行业发展现状

- 福州服务外包重点发展领域包括软件开发外包、动漫游戏产品出口、嵌入式软件产品出口、金融和保险业务的服务外包、商务流程的服务外包及技术维护的服务外包。<sup>3</sup>
- 2008年，福州市离岸服务外包合同额达7,300万美元，比2007年增长46%。<sup>3</sup>
- 2008年，福州市服务外包企业有83家，服务外包从业人员数量6,745人。<sup>3</sup>
- 2008年，福州软件园共有软件企业278家，员工15,000多人，长期在软件园工作的软件开发人员达到7,000人，软件出口超过300万美元的企业2家。<sup>3</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：福州市政府先后发布了《福州市促进服务外包产业发展的若干意见》（2008年11月）及实施意见，内容包括：一、成立领导小组，加强组织领导。二、打造服务外包示范园区。三、设立服务外包产业专项发展基金。四、深化服务外包领域的闽台港澳合作。五、鼓励服务外包企业积极开展国际认证等。
- 园区政策：福州软件园出台了相关优惠政策，吸引高科技企业入园。主要优惠涉及：一、减免税收。二、提供资金支持。三、减免租金等。

## 服务外包发展目标

- 到2010年，培育100家具有一定规模，能承接国际、国内服务外包的重点企业，其中规模企业（800人以上）15家，大型企业（3,000人以上）5家。吸引10家以上世界知名跨国公司将其服务外包业务转移到福州。

## 基础设施

- 办公园区：福州市拥有福州经济技术开发区、福州市科技园区、福州软件园等园区。其中福州软件园已建成1.68平方公里，建筑面积近100万平方米。
- 国内和国际交通：福州市公路里程为9,760.87公里，其中高速公路总里程271.64公里；温福铁路通车，福州至上海的运行时间约5小时；福州国际航空港通航城市达45个，国内外航线近50条；福州港是中国沿海主要港口之一，已与世界上40多个国家和地区的港口开展贸易往来。
- 通讯基建：2008年，福州市共有固定电话用户298.62万户，移动电话用户528.17万户，互联网用户59万户，宽带网用户54万户。<sup>5</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，福州市共有普通高校34所，普通高校招生人数8.3万人，在校生25万人，毕业人数6.3万人。<sup>5</sup>
- 科研：2008年，福州市共有国家级企业技术中心3家，省级企业技术中心37家，县级以上政府部门科学研究与开发机构17个。<sup>5</sup>
- 培训：福州大学和福州软件园合作，在福州市软件园内设立了可容纳5,000多名学生的国际化软件人才培养基地。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，福州市实现地区生产总值328.7亿美元，比2007年增长13.0%。城镇居民人均可支配收入2,735美元，增长16.0%；城镇居民人均消费性支出1,948美元，增长14.85%。<sup>5</sup>
- 自然环境：2008年，福州市绿化覆盖面积7,307万平方米，绿化覆盖率37.8%。2008年空气质量良好以上天数为353天。<sup>5</sup>
- 酒店：2008年，福州市共有星级酒店73家，其中五星级酒店6家。<sup>6</sup>

<sup>1</sup> 中国福建门户网站  
<sup>2</sup> 中国电子信息产业网站

<sup>3</sup> 福州市对外贸易经济合作局  
<sup>4</sup> 福建省信息产业厅网站

<sup>5</sup> 福建省统计局网站  
<sup>6</sup> 福州市旅游局网站



## 城市简介

- 广州是中国广东省的省会；
- 广州是广东省的政治、经济、科技、教育和文化中心，是珠江三角洲的经济核心。

### 概览

地理位置	位于广东省中南部，珠江三角洲北缘，濒临南海，邻近香港和澳门
气候	亚热带季风气候 年平均气温：20.6℃~22.5℃ 年平均降水量：2,388毫米（2008年）
人口	10,182,000（2008年）
主要产业	汽车，石化，电子信息、生物医药、房地产

来源：1. 广州市政府门户网站  
2. 广东省统计局网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 广州是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 2008年，广州市设立外商直接投资项目385个，投资总额159.72亿美元，合同外资59.06亿美元。<sup>1</sup>
- 2009年，广州市服务业占地区生产总值比重超过60%，服务贸易进出口超过120亿美元。目前投资广州的世界500强跨国公司累计达170家，广州累计已吸引境外投资企业19,216家。<sup>2</sup>
- 广州是珠三角的地理中心城市，毗邻港澳，位于东南亚经济圈的几何中心。广州在香港、美国、日本设立了广州软件合作中心。广州与香港签订了穗港软件合作协议。<sup>3</sup>

### 服务外包情况

#### 主要服务外包企业（提供的服务）

凯捷 (业务流程外包)	国际商用机器 (信息技术服务)
德国拓欧 (信息技术服务)	西艾软件 (软件开发外包、信息技术服务)
汇丰软件 (信息技术服务)	东亚电子 (共享服务中心)
电讯盈科 (信息技术服务)	广东华际友天 (信息技术服务)
广州盛华信息有限公司 (业务流程外包)	汇丰环球 (业务流程服务)

来源：广州市对外经济贸易合作局，各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 广州市的服务外包业务主要涉及系统软件设计、数据处理、系统应用和基础技术服务、企业内部管理、供应链管理、动漫创意设计等领域。
- 2009年，广州市登记离岸服务外包合同额5.92亿美元，同比增长173%，离岸服务外包执行额3.38亿美元，同比增长98%。<sup>2</sup>
- 2009年，广州市已通过CMMI认证的服务外包企业有66家。服务外包企业从业人员超过5万人。<sup>2</sup>
- 从合同登记情况看，广州市业务流程外包登记合同金额4.05亿美元，占58.91%；信息技术外包为2.48亿美元，占36.03%。知识外包业务为3,487.68万美元，占5.07%。<sup>2</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：广州市出台了《关于加快我市服务外包发展的意见》（2008年3月）和《中国服务外包示范城市广州示范区管理办法》（2008年4月）等鼓励政策。设立广州市服务外包发展专项资金，主要用于：鼓励引进服务外包企业；支持企业承接国际服务外包业务和国际市场推广、项目研发、专业人才培养培训、专业国际认证；自主知识产权和自主品牌培育；新办企业建设和租用场地支持；人才引进奖励等。
- 园区政策：广州经济技术开发区对服务外包企业引进、业务发展、公共服务平台建设、服务外包人才培养、企业资质认证资助、办公场地等给予优惠政策。南沙开发区对企业经营资金、企业国际认证、企业市场开拓、专业人才培养，为服务外包企业建立信息、技术支撑和知识产权公共服务平台等方面给予支持。天河软件园、黄花岗科技园对园区高级人才给予专项奖励等。

## 服务外包发展目标

- 到2010年，建成8个服务外包产业聚集区；吸引30家以上跨国服务外包公司落户广州；培育100家取得国际认证资质的服务外包企业，其中，2家以上营业额超1.4亿美元，2家以上人数超过5,000人；服务外包出口额在2005年的基础上增长4倍。

## 基础设施

- 办公园区：广州现有广州经济技术开发区、南沙经济技术开发区、天河软件园、黄花岗科技园四个服务外包示范区。广州经济技术开发区规划面积为65平方公里；广州南沙开发区规划面积为39平方公里；天河软件园规划面积12.4平方公里；黄花岗科技园占地面积达1平方公里。<sup>2</sup>
- 国内和国际交通：广州公路运输贯通广东省内97%以上的县、市、镇，并连接邻近省市的公路网络；铁路有京广复线、广茂线、广梅汕线、广深线多条路线；广州白云国际机场已开通航线110多条，与国内外100多个城市通航；广州港是华南地区的大型综合性港口，国际海运通达世界80多个国家和地区的300多个港口。
- 通讯基建：2008年，广州市共有固定电话用户633.75万户，移动电话用户1,917万户，互联网用户228.9万户，宽带用户数超过100万户。<sup>2</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，广州市共有普通高校63所，招生22.52万人，在校生72.68万人，毕业生17.07万人。全市共有研究生培养单位26所，共招生1.93万人，在校研究生5.38万人，毕业研究生1.48万人。<sup>1</sup>
- 科研：2008年，广州拥有国家级、省级和市级工程技术研究中心共146家，各类独立研究开发机构164家。<sup>1</sup>
- 培训：广州市已认定了中山大学等8个软件人才培训中心。<sup>2</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，广州市实现地区生产总值1,182亿美元，比2007年增长12.3%。城镇居民人均可支配收入3,643美元，增长12.7%。城镇居民人均消费支出2,998美元，增长9.9%。<sup>1</sup>
- 自然环境：至2009年8月，广州市公共绿地总面积已超过8,000万平方米，人均公园绿地面积13.01平方米，绿化覆盖率为34.16%。2008年，广州市城市空气质量良好以上天数为345天。<sup>1</sup>
- 酒店：至2009年8月，广州市共有星级酒店234家，其中五星级酒店13家。<sup>4</sup>

<sup>1</sup> 广州市统计局网站

<sup>2</sup> 广州对外贸易经济合作局

<sup>3</sup> 中国服务外包网

<sup>4</sup> 广州市旅游局网站





## 城市简介

- 深圳是中国经济特区之一；
- 深圳是中国南方重要的高新技术研发和制造基地之一。

### 概览

地理位置	位于广东省南部，东临大鹏湾，西连珠江口、南与香港新界接壤
气候	亚热带海洋性气候 年平均气温：22.8℃ 年平均降水量：1,933.3毫米
人口	8,768,300 (2008年)
主要产业	高新技术，物流，金融，文化

来源：深圳市政府门户网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 深圳是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 深圳市已设立了深圳软件园、马家龙工业区两个服务外包示范区。深圳高新区始建于1996年9月，已形成了通讯产业群、电脑产业群、软件产业群和医药产业群。<sup>1</sup>
- 2008年，深圳市实际使用外商直接投资40.30亿美元，比2007年增长10.1%。在深圳市投资的世界500强跨国公司总数累计达164家。<sup>2</sup>
- 深圳与香港、澳门和东南亚毗邻。香港共有700多家软件公司，其中有200多家在深圳设立了分支机构。<sup>3</sup>

### 服务外包情况

主要服务外包企业 (提供的服务)	
国际商用机器 (信息技术服务)	金蝶 (信息技术服务)
华为 (信息技术服务)	中兴 (信息技术服务)
福瑞博多 (软件开发外包)	易思博软件 (信息技术外包)
文思创新 (业务流程外包)	中软国际 (信息技术外包)
国微电子 (信息技术外包)	怡亚通 (业务流程外包)

来源：各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 深圳市服务外包业务涵盖软件及信息技术服务、金融、电信、物流、工业设计、IC设计、动漫设计等行业。<sup>4</sup>
- 2009年，深圳市离岸外包合同总额为50.8亿美元，执行总额为46.8亿美元。截至2009年，深圳市承接离岸业务的服务外包企业有近200家，服务外包涉及国家和地区共计100个，主要以北美、欧洲、香港和日本为主。<sup>5</sup>
- 2008年，深圳市已有59家企业通过了CMM/CMMI认证，其中五级7家，四级两家，三级37家。<sup>4</sup>
- 2009年，深圳市信息技术外包金额为45.1亿美元，占全市服务外包合同金额的88.8%；业务流程外包金额为4.9亿美元，占比9.6%；知识流程外包占1.6%。<sup>5</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：深圳市政府先后制定出台了《深圳市人民政府关于进一步扶持高新技术产业发展的若干规定》（1998年2月）、《深圳市人民政府印发关于加快深圳市服务外包发展的若干规定的通知》（2006年12月）等鼓励政策。具体措施有：一、安排服务外包发展专项资金。二、资助服务外包企业申请CMMI/CMM认证等国际资质认证。三、奖励服务外包企业研发拥有自主知识产权产品等。
- 园区政策：《深圳经济特区高新技术产业园区条例》（2001年5月）中规定：一、设立留学生创业园，提供创业资助资金。二、鼓励在高新区创办技术创新企业或从事技术创新活动，并给予资金支持。三、为高新区中小企业融资提供信用担保等。

## 服务外包发展目标

- 到2010年，软件年产值达259亿美元，年均增长27%以上；软件年出口额达60亿美元，年均增长30%以上；软件从业人员达30万人；外包产值达72亿美元。打造金融产业后台服务基地，努力吸引香港金融机构在深设立地区总部、后方支持中心、产品研发中心、客户服务中心和数据备份中心。

## 基础设施

- 办公园区：深圳有深圳保税区、高新技术产业园区、深圳出口加工区、蛇口工业区、华侨城开发区等园区。高新技术产业园区占地面积11.5平方公里。<sup>1</sup>
- 国内和国际交通：深圳公路、高速公路贯通珠江三角洲，公路通车里程超过1,400公里，通行高速公路200多公里；京广线和京九线在深圳交汇，铁路长途运输开行深圳至北京、郑州、合肥、武汉、长沙、和香港等列车；深圳宝安国际机场已开通国内航线112条，国际航线23条，通航18个国家和地区；深圳港口已开通远近洋国际集装箱班轮航线197条。<sup>6</sup>
- 通讯基建：2008年，深圳市共有固定电话用户487.42万户，移动电话用户1,862万户，宽带用户205.50万户。<sup>2</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，深圳市共有普通高校9所，共招生2.06万人，在校学生6.56万人，毕业生1.36万人。<sup>2</sup>
- 科研：2008年，深圳各类专业技术人员达94.01万人，比2007年增长7.2%。全市从事高新技术产品开发的企业有3万多家。<sup>2</sup>
- 培训：深圳软件园已与印度Zensar公司、IBM、日本日立系统与服务株式会社等企业进行服务外包人才培训合作。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，深圳实现地区生产总值1,123.2亿美元，比2007年增长12.1%。城镇居民人均可支配收入3,846美元，增长10.0%。城镇居民人均消费支出2,846美元，增长7.1%。<sup>4</sup>
- 自然环境：2008年，深圳市人均公共绿地面积16.2平方米，绿化覆盖率45.02%，全年空气质量良好以上天数为364天。<sup>2</sup>
- 酒店：深圳拥有星级酒店140余家，其中五星级酒店10家。<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 深圳市政府门户网站  
<sup>2</sup> 深圳市统计局网站

<sup>3</sup> 中国服务外包网  
<sup>4</sup> 深圳软件园网站

<sup>5</sup> 深圳市科技工贸和信息化委员会  
<sup>6</sup> 深圳招商网



## 城市简介

- 厦门是中国经济特区之一；
- 厦门是中国重要的国际招商口岸和对台贸易口岸之一。

### 概览

地理位置	位于中国东南沿海，福建省东南部，台湾海峡西岸，与台湾隔海相望
气候	亚热带气候 年平均气温：21℃ 年平均降雨量：1,200毫米（2008）
人口	2,490,000（2008年）
主要产业	电子、机械、化工、汽车、光电产业

来源：厦门市人民政府网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 厦门是中国国务院批准的21个服务外包城市之一。
- 厦门软件园先后被评为“国家级火炬计划软件产业基地”、“国家软件与集成电路设计国际人才培养（厦门）基地”和“国家动画产业基地”。IC设计、数字媒体、软件和思科网真系统等公共技术服务平台相继建成投入运营。<sup>1</sup>
- 2008年，厦门市新签外商直接投资项目356个，实际利用外资20.42亿美元，增长60.6%。<sup>2</sup>《财富》全球500强企业已有45家在厦门投资项目80个，投资总额36.76亿美元。<sup>3</sup>
- 厦门市与台湾地缘相近、语言相通、文缘相承，对台服务贸易占据一定区位优势。两岸“大三通”也为厦门与台湾的经贸文化交流合作创造了一定发展空间。<sup>4</sup>

### 服务外包情况

主要服务外包企业（提供的服务）	
戴尔 (信息技术服务)	百威英博 (业务流程外包)
东南融通 (信息技术服务)	ABB (共享服务中心)
吉联科技 (信息技术服务)	雅马哈发动机信息系统 (软件开发外包)
厦门中软海晟 (软件开发外包)	厦门巨龙软件 (软件开发外包)
厦门正航软件 (软件开发外包、信息技术服务)	厦门华日通 (软件开发外包、信息技术服务)

来源：各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 厦门市重点发展软件研发、金融服务、国际航运物流、IC设计、呼叫中心、动漫游戏等外包业务。<sup>3</sup>
- 2009年，厦门市离岸服务外包合同执行金额6,000万美元，同比增长25%<sup>3</sup>。2008年，厦门市从事服务外包企业共91家，从业人员近万人<sup>4</sup>。共有3家企业通过CMMI三级及以上认证。<sup>3</sup>
- 截至2009年7月，厦门软件园已批准入园企业414家，正式入驻企业355家，员工人数2.1万人。园区企业实现销售收入6.8亿美元，同比增长31.8%。<sup>1</sup>
- 厦门市服务外包业务中信息技术外包占80%，业务流程外包与知识流程外包占20%。<sup>3</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：2008年12月，厦门市出台《厦门市促进服务外包产业发展的若干意见》，主要内容有：一、对服务外包培训机构给予资金支持。二、对获得相关国际认证的企业给予补贴。三、提供融资服务。四、对参加重点国际展会提供补助等。
- 园区政策：厦门软件园针对入园企业提供如下优惠政策：一、提供低成本研发办公场所；二、减免税收；三、政府对动漫产品的研发、销售、推广、出口等采取优惠和奖励政策进行扶持；四、对发明创新提供资助等；五、鼓励软件出口型企业通过CMM认证，政府对认证费用给予适当支持。

## 服务外包发展目标

- 以对台为切入点，吸引20家以上世界著名跨国公司将服务外包业务转移到厦门；打造10家具有自主知识产权、自主品牌、高增值服务能力的知名本土服务外包企业；在十一五期间，保持30%以上的年增长率，到2010年实现服务外包营业收入比2005年翻两番以上。

## 基础设施

- 办公园区：厦门市拥有厦门市火炬高新区、厦门软件园等园区。厦门软件园包括软件园孵化基地（一期）和软件园产业基地（二期）。厦门软件园孵化区总建筑面积约7.5万平方米，厦门软件园二期总建筑面积163.64万平方米<sup>1</sup>，观音山国际商务营运中心总建筑面积138.4万平方米。
- 国内和国际交通：厦门市公路运输网络通过福厦、厦漳泉等高速公路与全国公路网相连；厦门通过福厦高速铁路、鹰厦铁路与全国铁路网连接；厦门空港已开通城市航线170条，其中包括21个国际城市以及香港、澳门、台北、高雄的航线；厦门港口现有泊位140个，其中集装箱专用码头12个，已开辟161条集装箱航线。<sup>3</sup>
- 通讯基建：2008年，厦门市共有固定电话用户239.34万户，移动电话用户297.58万户，宽带用户48.94万户。<sup>2</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，厦门市拥有普通高校15所，招生3.5万人，在校生10.89万人，毕业生2.19万人。研究生培养单位5所，全年研究生招生3,676人、在学研究生1.17万人、研究生毕业2,953人。<sup>2</sup>
- 科研：2008年，厦门市共有各种企业研发机构和研究中心110个，科研人员3.5万人。<sup>2</sup>
- 培训：厦门市共有国家软件与集成电路设计国际人才培训基地、微软技术中心、中软海晟、万策智业等培训机构共23家。<sup>3</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，厦门市实现地区生产总值224亿美元，比2007年增长11.1%。城镇居民人均可支配收入3,446美元，增长11.4%。城镇居民人均消费支出2,463美元，增长4.5%。<sup>2</sup>
- 自然环境：2008年，厦门人均公共绿地面积为19.21平方米，绿化覆盖面积7,464万平方米，绿化覆盖率为38.4%，全年空气质量良好以上天数为353天。<sup>2</sup>
- 酒店：2008年，厦门市共有星级酒店72家，其中五星级酒店8家。<sup>5</sup>

<sup>1</sup> 厦门软件园网站

<sup>2</sup> 厦门市统计局网站

<sup>3</sup> 厦门市外商投资局

<sup>4</sup> 中国日报网

<sup>5</sup> 厦门市旅游局网站



## 中西部地区城市

成都

重庆

长沙

武汉

西安





## 城市简介

- 成都是中国四川省的省会;
- 成都是中国西南地区的科技、商贸、金融中心和交通及通信枢纽。

### 概览

地理位置	位于四川省中部，四川盆地西部
气候	亚热带湿润季风气候 年平均气温：15.6~16.9℃ 年平均降水量： 759~1,155毫米
人口	12,706,000 (2008年)
主要产业	电子信息，汽车，航空航天，生物医药，冶金建材，商贸，旅游，金融

来源：1.成都市气象局网站  
2.成都市统计局网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 成都是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 成都市已建立包括国家软件产业基地、国家软件出口创新基地、国家863软件专业孵化器、国家集成电路设计产业化基地、国家数字媒体产业化基地、国家信息安全成果产业化基地等在内的11个国家级产业基地。
- 2009年，成都市实际利用外商直接投资28亿美元，比2008年增长24%。<sup>1</sup>
- 目前已落户成都的500强企业已有139家。<sup>2</sup>

### 服务外包情况

#### 主要服务外包企业 (提供的服务)

Wipro (信息技术外包)	育碧软件 (知识流程外包)
赛门铁克 (信息技术服务)	盛大网络 (知识流程外包)
GGL (知识流程外包)	金蝶 (信息技术外包)
拉法基 (共享服务中心)	华为 (信息技术服务)
巅峰软件 (软件开发外包)	亚信科技 (信息技术服务)

来源：成都市商务局，各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 成都服务外包以基础技术服务和供应链管理服务为主，发展信息技术、数字内容和金融三大领域为主的服务外包。
- 2009年，成都市实现离岸服务外包合同登记金额1.69亿美元，同比增长82%，执行金额1.02亿美元，同比增长130%。<sup>1</sup>
- 2008年，成都市软件服务外包企业总数达到520家，其中对欧美外包企业40余家，对日外包企业20余家。<sup>2</sup>
- 截至2009年11月，成都市通过CMMI认证的企业共36家，其中通过CMMI五级的有4家。<sup>1</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：成都市先后出台了《成都市鼓励软件产业发展的政策意见》（2004年4月）、《成都市人民政府关于促进成都服务外包发展的若干意见》（2007年6月）等鼓励措施。内容包括：一、对取得国际认证或进行海外品牌推广提供资金支持。二、鼓励承接国际服务外包业务。三、提供税收减免优惠。四、对服务外包企业人才培养给予资金支持。
- 园区政策：成都高新区出台了多项优惠政策，包括：建设金融后台服务中心园区，支持企业技术创新和创业，提供投融资支持等。成都天府软件园对入驻人员及企业提供以下优惠政策：费用补贴、税收减免、专项扶持、提供风险投资等。

## 服务外包发展目标

- 到2013年，服务外包业务总额达到115亿美元，其中服务外包出口达到5亿美元；拥有超过20万服务外包从业人员；吸引400家海内外公司在成都建立服务外包企业，其中100家取得CMM/CMMI3级以上认证。

## 基础设施

- 办公园区：成都高新区服务外包核心区设有天府软件园一期、二期、金融后台服务中心、软件孵化园、数字娱乐软件园等服务外包产业载体。其中天府软件园总用地规划100万平方米，一期规划用地22.6万平方米，二期规划用地76万平方米，三期规划用地5.7万平方米。<sup>3</sup>
- 国内和国际交通：2008年，成都市公路总里程19,489公里，其中高速公路437公里；成都拥有4条铁路主干线；成都双流国际机场现已开通国内航线245条，国际航线25条，通航的国际城市有20余个。
- 通讯基建：2008年，成都市共有固定电话用户400.1万户，移动电话用户1,274.1万户。<sup>4</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，成都市共有普通高校42所，在校学生56.9万人，招生人数18.1万人，毕业人数14.5万人。2008年研究生在校人数为4.7万人，招生人数1.7万人，毕业人数为1.5万人。
- 科研：2008年，成都市共有106个科研机构，重点实验室124个，技术研究中心76家，从事科技活动人员1.1万人。<sup>4</sup>
- 培训：成都市成立了成都软件人才培养联盟及国家级“服务外包人才培训中心”，认定一批服务外包人才培训机构。<sup>1</sup>成都高新区引进的软件及服务外包人才培训项目包括：服务外包认证培训机构QAI、IBM成都大学生实训基地、赛灵思FPGA创新中心、NIIT公司等。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，成都市实现地区生产总值561亿美元，比2007年增长12.1%。城镇居民人均可支配收入2,438美元，增长14.1%。<sup>4</sup>
- 自然环境：2008年，成都人均公园绿地面积10.64平方米，绿化覆盖率为38%，全年空气质量良好以上天数为319天。<sup>4</sup>
- 酒店：2008年，成都市有三星级以上酒店104家，其中五星级酒店9家。<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 成都市商务局

<sup>2</sup> 投资成都网

<sup>3</sup> 天府软件园网站

<sup>4</sup> 成都市统计局网站



# 重庆



## 城市简介

- 重庆是中国四大直辖市之一；
- 重庆是中国重要的现代制造业基地之一，也是西南地区综合交通枢纽城市之一。

### 概览

地理位置	位于中国西南部的长江上游地区，西接四川，东接湖北、湖南，南接贵州
气候	亚热带季风性湿润气候 年平均气温：18.6℃ 年平均降水量：1,171.93毫米（2008年）
人口	28,390,000（2008年）
主要产业	汽车摩托车、化工医药、建筑建材、食品、旅游、信息工程、生物工程、环保工程

来源：1.重庆市人民政府网站  
2.重庆统计政府公众信息网

## 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 重庆是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 重庆市北部新区建立了对日软件外包基地，已成为国家火炬计划软件基地之一。重庆软件服务业产值中，北部新区约占二分之一。重庆西永微电子产业园区是西部地区首家通过国家发改委审核的微电子产业园区。
- 2008年，重庆市新登记外商投资企业668户，全年实际利用外商直接投资27.29亿美元。<sup>1</sup>
- 截至2009年10月，在重庆投资的世界500强企业达113家。其中大部分来自于美国和日本，其余来自德国、英国、韩国、荷兰、瑞典等国家和地区。<sup>2</sup>

## 服务外包情况

### 主要服务外包企业（提供的服务）

霍尼韦尔 (信息技术服务)	惠普 (信息技术服务)
国际商业机器 (信息技术服务)	NTT DATA (信息技术外包)
富士通 (信息技术外包)	中兴 (信息技术服务)
凸版印刷 (业务流程外包)	中冶赛迪 (信息技术服务)
正大软件 (信息技术外包)	中天国际 (信息技术外包)

来源：重庆市经济和信息化委员会

## 当前服务外包行业发展现状

- 重庆市服务外包重点发展领域包括信息技术外包和业务流程外包。以数据存储和处理、客户服务、嵌入式软件等为基础业务定位；以汽车和装备制造为主的制造业信息技术外包、贸易和电子商务平台服务、数字娱乐运营等为核心业务定位；以技术产品研发、工业设计和咨询等业务为未来培育的战略产业定位。<sup>3</sup>
- 2009年，重庆市离岸服务外包业务合同金额为10.3亿美元，比上年增长58%；执行金额为3.5亿美元，比上年增长160%。<sup>3</sup>
- 2009年，重庆现有服务外包企业约380家，其中离岸外包企业约100家。重庆市软件及信息服务外包从业人员达到8万余人。<sup>3</sup>
- 2009年，重庆市共有13家企业通过CMMI认证，其中CMMMI4级1个，CMMI3级11个，CMMMI2级1个。<sup>3</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：重庆市出台《关于加快重庆市软件及信息服务外包产业发展暂行规定》(2007年5月)、《重庆市人民政府关于促进服务外包产业发展的意见》(2008年2月)、《重庆市促进国际服务外包产业发展若干政策措施实施办法》(2009年8月)等鼓励政策，主要内容有：一、设立专项资金，支持外包人才的引进、培训以及扶持外包产业基地建设等。二、对开展离岸服务外包业务的企业给予奖励。三、对培训机构减免营业税。四、对通过CMM/CMMI等认证的服务外包企业给予奖励等。
- 园区政策：重庆北部新区出台了一系列鼓励政策，包括：对企业出口给予奖励，提供贷款贴息，鼓励企业参展、开展培训，资助在境外设立分支机构等。

## 服务外包发展目标

- 至2012年，重庆市软件及信息服务外包规模达72亿美元以上。其中，离岸业务收入突破25亿美元，ITO业务突破36亿美元，BPO业务突破12亿美元。吸引至少10家在金融、物流、汽车行业的百强服务商企业入驻。培育1-2家万人规模企业，50家千人企业。CMM/CMMI5认证企业数15家以上。软件及信息服务外包从业人数超20万。<sup>3</sup>

## 基础设施

- 办公园区：重庆服务外包基地主要包括北部新区、西永微电子园、及在建的永川产业园。其中，西永微电子园园区总体规划面积约30平方公里，其中产业区20平方公里，配套服务区10平方公里。
- 国内和国际交通：重庆市公路里程达108,632公里，其中高速公路1,165公里；重庆市目前已有5条铁路干线建成运行，另有支线铁路、专用线60多条；重庆市有三个机场，其中江北国际机场与60多个境内城市通航，并已开通至香港、新加坡、曼谷、首尔、名古屋、东京等国际航线；重庆是中国西南地区重要口岸之一，拥有内河航道通航里程4,222公里。<sup>4</sup>
- 通讯基建：2008年，重庆市有固定电话用户688.10万户，移动电话用户1,281.70万户，互联网用户189.57万户，宽带用户数约180万户。<sup>5</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，重庆市共有普通高校57所，招生14.15万人，在校生45万人，毕业生9.97万人。研究生招生1.24万人，在校生3.50万人，毕业生0.89万人<sup>5</sup>。
- 科研：2008年，重庆市共有市级及以上重点实验室26个，其中国家重点实验室4个；工程技术研究中心48个，其中国家级中心5个；企业技术中心149家<sup>5</sup>。
- 培训：重庆市已选定20家单位作为首批“重庆市服务外包人才培训基地”。<sup>6</sup> 重庆的服务外包人才培训机构还有正大软件职业学院、NTT DATA培训基地和中软国际实训基地等。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，重庆市实现地区生产总值733亿美元，比2007年增长14.3%。城镇居民人均可支配收入2,067美元，增长14.1%。城镇居民人均消费支出1,604美元，增长12.7%。<sup>5</sup>
- 自然环境：2009年，重庆市城区公共绿地面积达100平方公里，绿化覆盖率达38%以上，人均公园绿地达到10平方米。2008年，全年空气质量良好以上天数为297天。<sup>5</sup>
- 酒店：2009年，重庆有星级酒店400余家，其中五星级酒店12家。<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 重庆市工商行政管理局网站

<sup>2</sup> 重庆商报

<sup>3</sup> 重庆市经济和信息化委员会

<sup>4</sup> 重庆市人民政府网站

<sup>5</sup> 重庆统计政府公众信息网

<sup>6</sup> 重庆日报





# 长沙



## 城市简介

- 长沙是中国湖南省的省会；
- 长沙是湖南省政治、经济、文化、科教、交通、商贸和旅游中心。

### 概览

地理位置	位于湖南省东部偏北，湘江下游，东邻江西省
气候	亚热带季风性湿润气候 年平均气温：17.2℃ 年平均降水量：1,361.6毫米
人口	6,585,600（2008年）
主要产业	工程机械、汽车及零部件、家电、电子信息、新材料、生物医药

来源：长沙市人民政府网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 长沙是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 2007年长沙市被指定为国家级软件产业基地。2008年，长沙软件园先后获得“国家软件人才国际培训（长沙）基地”、“国家动漫游戏产业振兴基地”、“中国服务外包基地城市示范园区”等国家级称号。
- 长沙软件园已成为长沙市服务产业的主要集聚区，共有700多家软件类企业进入长沙软件园。成立了英特尔电脑动画技术开发中心、微软手机动漫创新中心、摩托罗拉移动应用技术创新中心等技术中心和联合实验室。
- 2008年，长沙市引进外资项目152个，实际使用外商直接投资18.01亿美元。世界500强企业中已有89家落户长沙，其中直接投资的企业为26家。<sup>1</sup>

### 服务外包情况

主要服务外包企业 (提供的服务)	
中软国际 (信息技术外包)	青苹果数据中心 (信息技术外包)
源数科技 (信息技术服务)	创智软件 (软件开发外包、信息技术服务)
湖南蓝猫卡通传媒 (知识流程外包)	湖南科创信息 (信息技术外包)
长沙新宇科技 (信息技术服务)	长沙牛耳电子商务 (信息技术服务)
湖南宏梦卡通集团 (知识流程外包)	鹰皇商务科技 (业务流程外包)

来源：长沙市服务外包网

### 当前服务外包行业发展现状

- 长沙市服务外包重点发展领域包括动漫外包、文化内容外包、嵌入式软件外包、软件运营服务、物流外包、IT教育与培训产业、呼叫中心外包。<sup>2</sup>
- 2008年，长沙市离岸服务外包合同签约金额为1.37亿美元，同比增长40.6%；离岸服务外包合同执行金额1.04亿美元，同比增长320.8%。<sup>2</sup>
- 2009年底，长沙市服务外包企业有700余家。其中95家企业从事承接离岸服务外包业务，比2008年新增31家。<sup>3</sup>
- 长沙市已有1家企业通过CMM/CMMI5级认证，5家企业通过CMM/CMMI3级认证，1家企业通过ISO27001/BS7799认证。<sup>2</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：长沙市出台了《长沙市人民政府关于加快发展服务外包产业的若干意见》（2009年1月）等鼓励政策。主要内容有：一、每年安排服务外包产业发展专项资金。二、每年评出服务外包十强企业并给予资金奖励。三、服务外包企业取得CMMI、CMM、PCMM等相关国际认证，也给予相应补助。
- 园区政策：长沙高新技术产业开发区、长沙软件园也针对园区企业推出多项税收优惠政策，例如：对具有知识产权的软件产品给予奖励；科技人员个人所得再投入到成果产业化项目的部分，免征个人所得税等。

## 服务外包发展目标

- 长沙市提出服务外包“3121”工程。通过三年的努力，2012年使服务外包总值达43亿美元，引进10家国际知名企业，形成20家重点企业，新增就业10万人。<sup>2</sup>

## 基础设施

- 办公园区：长沙市现有“两区九园”为主体的多个工业园区，以长沙高新技术产业开发区和长沙软件园在服务外包方面比较突出。长沙高新技术产业开发区总体规划面积18.6平方公里。长沙软件园总体规划面积265万平方米。
- 国内和国际交通：长沙市有3条高速公路和3条国道，高速公路总里程193公里；长沙市通过京广、湘黔、浙赣等铁路干线联通全国其它地区；长沙黄花国际机场可直航国内49个主要城市和曼谷、汉城、釜山等境外城市；长沙霞凝新港是中国重要内河港口之一。<sup>1</sup>
- 通讯基建：2008年，长沙市共有固定电话用户216.52万户，移动电话用户632.75万户，宽带用户62.35万户。<sup>4</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，长沙市共有普通高校49所，在校学生48.39万人；在学研究生3.95万人。<sup>4</sup>
- 科研：2008年，长沙市拥有科学研究开发机构97个。<sup>4</sup>
- 培训：长沙市现有开设服务外包培训课程的培训机构30多家。湖南信息科学职业学院、湖南外国语职业学院等5家机构被长沙市政府授予“长沙市服务外包人才培训基地”。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，长沙市实现地区生产总值432亿美元，比2007年增长15.1%。城镇居民人均可支配收入2,631美元，增长13.2%。城镇居民人均消费支出1,865美元，增长5.5%。<sup>4</sup>
- 自然环境：2008年，长沙市空气质量良好以上天数为329天。<sup>4</sup>
- 酒店：2008年，长沙市共有星级酒店84家，其中五星级酒店10家。<sup>5</sup>

<sup>1</sup> 中国统计信息网  
<sup>2</sup> 长沙市商务局

<sup>3</sup> 红网-湖南频道  
<sup>4</sup> 长沙统计信息网

<sup>5</sup> 长沙旅游网



# 武汉



## 城市简介

- 武汉是中国湖北省省会；
- 武汉是中国重要的工业城市之一，也是中国重要的高新技术产业基地之一。

### 概览

地理位置	位于江汉平原东部，长江中游与长江、汉水交汇处
气候	亚热带季风性湿润气候 年平均气温：15.8℃~17.5℃ 年平均降水量：1,150~1,450毫米
人口	8,970,000 (2008年)
主要产业	钢铁、汽车及机械装备、电子信息、石油化工

来源：武汉市人民政府网站

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 武汉是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 2009年4月，中国商务部、教育部正式向武汉市授牌“中国服务外包人才培训中心”。
- 武汉光谷软件园是国家科技部认定的“国家火炬计划软件产业基地”和国家商务部认定“中国软件服务外包基地”，2006年被认定为“中国服务外包基地城市示范区”。现入驻企业过百家，业务涉及服务外包、动漫产业、金融服务等多方面，从业人员过万人。
- 2008年，武汉市实际利用外资25.7亿美元，比上年增长14.4%。累计批准外资企业5,328家，增加173家。73家世界500强企业在武汉投资，投资项目89项。<sup>1</sup>

### 服务外包情况

主要服务外包企业 (提供的服务)	
惠普 (信息技术外包/ 业务流程外包)	武汉开目佰钧成 (信息技术外包)
武汉天喻 (信息技术服务)	武大吉奥 (信息技术服务)
武汉东浦 (信息技术外包)	武汉捷讯 (信息技术服务)
武汉群硕 (信息技术外包)	武汉网上网科技 (信息技术外包)
武汉威仕达 (信息技术服务)	江通动画 (知识流程外包)

来源：武汉市商务局；各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 武汉市重点发展空间信息技术、信息安全、制造业信息化等三大应用软件领域；着力在嵌入式软件、数字媒体内容、互联网和通信增值服务、IC设计、系统集成等五个新兴领域培育新优势。<sup>2</sup>
- 2009年，武汉市离岸服务外包合同金额和执行额分别为3.21亿美元和 9,513万美元，同比分别增长688%和215%。<sup>2</sup>
- 2008年，武汉市共有500余家服务外包企业，从业人员近5万人。其中从事离岸外包业务的企业70多家，从业人员近万人。<sup>3</sup>
- 2008年，武汉市已有18家企业通过CMM/CMMI三级以上认证。<sup>3</sup>

## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：武汉市出台了《武汉市促进服务外包产业发展暂行规定》（2009年1月）等鼓励政策。主要内容包括：一、设立服务外包专项扶持资金。二、设立重大项目招商专项扶持资金，用于引进知名企业的地价补贴。三、对服务外包人才培养给予补贴等。
- 园区政策：武汉东湖高新技术开发区出台了《武汉东湖高新技术开发区促进服务外包产业发展的暂行规定》（2007年）、《关于促进金融后台服务产业加快发展的意见及实施细则》（2008年11月）等政策。内容包括：一、设立专项扶持资金。二、对租赁办公用房给予补贴。三、对软件出口给予补贴。四、对申请相关国际认证给予补贴。五、提供税收优惠等。

## 服务外包发展目标

- 2010年，武汉市软件及服务外包产业营业收入达到40.28亿美元，年均增长15.23%；离岸服务外包营业收入达到2.07亿美元，年均增长12%；形成一批核心竞争力强、在国内外市场有较大影响的龙头企业，销售收入1,400万美元以上企业达到5家。

## 基础设施

- 办公园区：武汉市拥有武汉光谷软件园、东湖高新技术开发区、武汉经济技术开发区和东西湖区物流产业园等园区。武汉光谷软件园规划占地面积约66.7万平方米，建筑面积60万平方米。现已建设完成产业、教育和生活设施10多万平方米。
- 国内和国际交通：武汉市公路通车里程9,961公里；<sup>1</sup>京广、京九、京港等5条铁路干线在武汉交汇；武汉天河国际机场已开通航线141条，其中国际航线12条，国内航线129条；武汉港沿长江而上可直达重庆、成都，顺江而下可直达上海。
- 通讯基建：2008年，武汉市共有固定电话用户375.64万户，移动电话用户917.96万户，宽带用户98.67万户。<sup>1</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，武汉市共有普通高校55所，在校学生80.97万人，在校研究生8.01万人。<sup>1</sup>
- 科研：武汉共有科研机构105所，软件类国家级实验室15家，国家工程(技术)研究中心14家，科技人员53万人。<sup>4</sup>
- 培训：武汉市有3家国家级软件示范学院，各类IT职业培训机构100多家，每年培训电脑相关专业人才4万人。针对服务外包产业的语言培训机构12家，每年在校培训人数超过2万人。<sup>4</sup>

## 生活质量

- 经济水平：2008年，武汉市实现地区生产总值569.8亿美元，比2007年增长15.1%。城镇居民人均可支配收入2,405美元，增长16.4%。城镇居民人均消费支出1,645美元，增长7.9%。<sup>1</sup>
- 自然环境：2008年，武汉市公园绿地面积5,511.81万平方米，人均公园绿地面积9.21平方米，绿化覆盖率37.42%，全年空气质量良好以上天数为294天。<sup>1</sup>
- 酒店：2009年，武汉共有星级酒店114家，其中五星级酒店10家。<sup>5</sup>

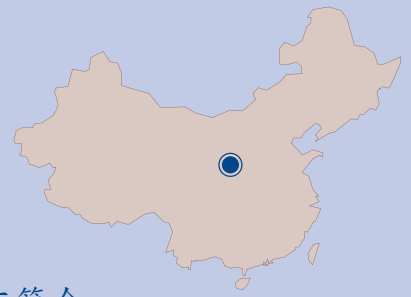
<sup>1</sup> 武汉市统计信息网  
<sup>2</sup> 武汉市商务局

<sup>3</sup> 中国商务部网站  
<sup>4</sup> 中国服务外包网

<sup>5</sup> 武汉市人民政府网站



# 西安



## 城市简介

- 西安是陕西省省会，中国历史文化名城之一；
- 西安是中西部地区重要的科研、高等教育、国防科技工业和高新技术产业基地。

### 概览

地理位置	位于黄河流域中部的关中盆地，陕西省南部
气候	暖温带半湿润大陆性季风气候 年平均气温：14.9℃ 年平均降水量：525毫米（2008年）
人口	8,375,200（2008年）
主要产业	高新技术产业、现代装备制造制造业、旅游业、现代服务业和文化产业

来源：1. 西安市政府网站  
2. 西安统计信息网

### 成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 西安是中国国务院批准的21个服务外包示范城市之一。
- 西安软件园是国家服务外包基地城市示范区之一，是目前国内四个同时拥有国家软件产业基地、国家软件出口基地的园区之一，同时也是国家火炬计划软件产业基地。<sup>1</sup>
- 西安软件园聚集了西安90%的软件和服务外包企业，已有日本电装、艾宾等50多家知名企业对日开展服务外包，引进了美国HOV、HD等近30多家知名企业面向欧美从事服务外包业务。产业发展年均增速45%。累计有30多家境外企业在西安设立了研发中心。<sup>1</sup>
- 2009年西安市批准外商直接投资项目65个，投资总额11.46亿美元，合同利用外商直接投资6亿美元，实际利用外商直接投资12.19亿美元，同比增长6.2%。<sup>1</sup>

### 服务外包情况

主要服务外包企业（提供的服务）	
HOV (业务流程外包)	索浪 (软件开发外包)
新蛋 (业务流程外包)	艾默生 (共享服务中心)
富士通 (信息技术外包)	奥博杰天 (信息技术外包)
炎兴科技 (业务流程外包)	西安交大博通信息 (信息技术服务)
亚森通讯 (呼叫中心)	西安葡萄城 (软件开发外包)

来源：西安软件园网站；各公司网站

### 当前服务外包行业发展现状

- 西安市服务外包主要发展软件研发外包、生产型业务流程外包、航天工程研发外包、航空专业软件和流程外包以及网络游戏和动漫等业务。<sup>1</sup>
- 2009年，西安市离岸服务外包合同金额为2.01亿美元。<sup>1</sup>
- 截止2009年底，西安市共有软件和服务外包企业890余家，从业人员8万余人。<sup>1</sup>
- 截止2009年底，西安市已有20家企业获得了CMM/CMMI系列认证，5家企业获得了ISO27001信息安全认证。<sup>1</sup>



## 城市相关的服务外包激励

- 政府政策：西安市制订了《关于加快发展软件服务外包产业的实施意见》（2007年4月）、《关于促进软件服务外包产业发展的扶持政策》（2007年6月）、《西安市人民政府关于进一步加快发展软件和服务外包产业的若干意见》（2009年5月）等优惠政策，主要内容包括：安排扶持资金支持服务外包示范园区建设及软件和服务外包产业基础设施建设；实施税收优惠政策；支持软件和服务外包出口等。
- 园区政策：西安阎良航空高技术产业基地、西安航天科技产业基地和西安碑林科技园等都将发展服务外包纳入了产业发展重点，出台了一系列优惠政策支持中外投资者来西安发展服务外包产业。

## 服务外包发展目标

- 到2015年，实现软件和服务外包产业总产值达到187亿美元，出口10亿美元，吸引行业知名企业100家，培育万人以上规模企业2家，千人以上规模企业60家，拥有超过30万服务外包从业人员。<sup>1</sup>

## 基础设施

- 办公园区：西安的办公园区主要聚集在高新区，西安软件园由示范区、服务外包基地、软件新城组成。示范区建筑面积约40万平方米；服务外包基地建筑面积约为30万平方米；“软件新城”规划约4平方公里。<sup>2</sup>
- 国内和国际交通：西安有公路2,800多公里；西安是中国华北、华东、中南、中原沟通西南、西北地区的铁路交通枢纽；西安与国内100多个城市以及国外27个城市和地区通航，共有航线120多条。
- 通讯基建：2008年，西安共有固定电话用户345.24万户，移动电话用户737.76万户，互联网用户81.40万户。<sup>3</sup>

## 人力资源

- 教育：2008年，西安市共有普通高校48所，招生19.31万人，在校生60.10万人，毕业生15.82万人。研究生培养单位44所，招生2.13万人，在学研究生6.57万人，研究生毕业1.29万人。<sup>3</sup>
- 科研：2008年，西安市共有科研机构441个，科研人员数量达到8.7万人。<sup>3</sup>
- 培训：西安拥有3所国家级软件学院，每年各类软件、电脑、通信等专业毕业人数近3万。

## 生活质量

- 经济水平：2008年，西安市实现地区生产总值315亿美元，比2007年增长15.6%。城镇居民人均可支配收入2,188美元，增长13.3%。城镇居民人均消费支出为1,293美元。<sup>3</sup>
- 自然环境：2008年，西安市绿化覆盖率44.99%，人均公共绿地面积7.8平方米。空气质量良好以上天数为301天。<sup>3</sup>
- 酒店：至2009年5月，西安市共有星级酒店104家，其中五星级酒店5家。

<sup>1</sup> 西安市商务局

<sup>2</sup> 西安软件园网站

<sup>3</sup> 西安市统计信息网



# 总结

正如本报告所显示的，世界各地的企业在中国投资时将面临众多的选择。虽然这些中国城市也许具有共同的基本优势——比如优惠的产业政策，良好的基础设施等，但各个城市在细节方面仍然各具特色。

很多城市都具备良好的人才资源，但其技能和专业知识各异。大连的服务人员能说流利的日语和韩语，而广州、深圳的服务人员能说标准的粤语。大庆因为其石油产业基础，在石油勘探、工程设计等方面具有优势，而上海作为金融中心，在金融外包方面表现突出。

这些中国城市提供不同的发展条件，因此也吸引着具有不同发展需求和战略的企业。与此同时，在不同潜在收益间进行权衡也带来了更大的风险。

我们相信企业在评估并得出最后结论前会提出以下一些关键问题：

- 这个城市如何匹配我的整体商业战略？

企业根据其市场进入战略或未来需求是否应该将离岸外包业务限定在特定的地理位置？

- 评估的关键指标有哪些？

企业的优先排序是怎样的？比如，企业是否愿意为了获得更好的人才储备而接受更高的成本？

- 企业如何根据所定义的指标得出最优选择？

如何根据成本、交通、人才资源及其它指标进行筛选？

- 如何将风险最小化

企业如何避免风险，例如形成次优选择，失去优惠机会或者项目推迟等？

目标城市选定后并不意味着任务已经结束，企业应该出台详细的规划来充分利用城市所提供的机会和优势，同时实施必要的风险规避战略。在此，我们衷心希望本报告对阁下的战略选择具有价值。

预祝阁下在中国市场的开拓中获得成功！

# 联系我们

## 信息、通讯和娱乐业

Gary Matuszak  
信息、通讯和娱乐业全球主席  
毕马威美国  
电话：+1 (650) 404 4858  
gmatuszak@kpmg.com

冯定豪  
信息、通讯和娱乐业主管合伙人  
毕马威中国  
电话：+86 (10) 8508 7032  
edwin.fung@kpmg.com.cn

## 中国外包服务管理咨询

梁慧宁  
中国外包服务管理咨询主管合伙人  
毕马威中国  
电话：+86 (21) 2212 3602  
ning.wright@kpmg.com

查玮亮 (Egidio Zarrella)  
咨询服务合伙人  
毕马威中国  
电话：+86 2847 5197  
egidio.zarrella@kpmg.com

吴剑林  
中国外包服务管理咨询合伙人  
毕马威中国  
电话：+86 (10) 8508 7093  
philip.ng@kpmg.com

冯嘉诺  
中国外包服务管理咨询合伙人  
毕马威中国  
电话：+86 (21) 2212 3250  
alan.fung@kpmg.com

梁安超  
中国外包服务管理咨询合伙人  
毕马威中国  
电话：+86 (755) 2547 3338  
kelvin.oc.leung@kpmg.com

史伟华 (Thomas Stanley)  
投资和重组咨询服务合伙人  
毕马威中国  
电话：+86 (21) 2212 3884  
thomas.stanley@kpmg.com

利安生 (Anson Bailey)  
业务拓展主管  
毕马威中国  
电话：+852 2978 8969  
anson.bailey@kpmg.com

## 全球外包服务管理咨询

Kumar Parakala  
外包服务管理咨询全球主席  
毕马威印度  
电话：+91 (80) 3065 4600  
kumar@kpmg.com

Brett Hall  
外包服务管理咨询亚太区主席  
毕马威新加坡  
电话：+65 6411 8335  
bretthall@kpmg.com.sg

Mark Bownas  
外包服务管理咨询欧洲、中东及  
非洲区主席  
毕马威匈牙利  
电话：+36 (1) 8877122  
mark.bownas@kpmg.hu

Cliff Justice  
外包服务管理咨询美洲主席  
毕马威美国  
电话：+1 (713) 319 2781  
cjustice@kpmg.com

## 北京

中国北京东长安街1号  
东方广场东2座8层  
邮政编码: 100738  
电话: +86 (10) 8508 5000  
传真: +86 (10) 8518 5111

## 上海

中国上海南京西路1266号  
恒隆广场50楼  
邮政编码: 200040  
电话: +86 (21) 2212 2888  
传真: +86 (21) 6288 1889

## 沈阳

中国沈阳北站路59号  
财富中心E座27层  
邮政编码: 110013  
电话: +86 (24) 3128 3888  
传真: +86 (24) 3128 3899

## 南京

中国南京珠江路1号  
珠江1号大厦46楼  
邮政编码: 210008  
电话: +86 (25) 8691 2888  
传真: +86 (25) 8691 2828

## 杭州

中国杭州杭大路9号  
聚龙大厦西楼8楼  
邮政编码: 310007  
电话: +86 (571) 2803 8000  
传真: +86 (571) 2803 8111

## 福州

中国福州五四路136号  
福建中银大厦25楼  
邮政编码: 350003  
电话: +86 (591) 8833 1000  
传真: +86 (591) 8833 1188

## 厦门

中国厦门鹭江道8号  
国际银行大厦12楼  
邮政编码: 361001  
电话: +86 (592) 2150 888  
传真: +86 (592) 2150 999

## 青岛

中国青岛东海西路15号  
英德隆大厦4层  
邮政编码: 266071  
电话: +86 (532) 8907 1688  
传真: +86 (532) 8907 1689

## 广州

中国广州市天河路208号  
粤海天河城大厦38楼  
邮政编码: 510620  
电话: +86 (20) 3813 8000  
传真: +86 (20) 3813 7000

## 深圳

中国深圳深南东路5001号  
华润大厦9楼  
邮政编码: 518001  
电话: +86 (755) 2547 1000  
传真: +86 (755) 8266 8930

## 成都

中国成都顺城大街8号  
中环广场1座18楼  
邮政编码: 610016  
电话: +86 (28) 8673 3888  
传真: +86 (28) 8673 3838

## 香港

香港中环遮打道10号  
太子大厦8楼  
电话: +852 2522 6022  
传真: +852 2845 2588

## 澳门

澳门苏亚利斯博士大马路  
中国银行大厦24楼BC室  
电话: +853 2878 1092  
传真: +853 2878 1096

[kpmg.com/cn](http://kpmg.com/cn)

本刊物所载资料仅供一般参考用,并非针对任何个人或团体的个别情况而提供。虽然本所已致力提供准确和及时的资料,但本所不能保证这些资料在阁下收取本刊物时或日后仍然准确。任何人士不应在没有详细考虑相关的情况及获取适当的专业意见下依据本刊物所载资料行事。

© 2010 毕马威企业咨询(中国)有限公司 — 中国外商独资企业,是与瑞士实体 — 毕马威国际合作组织(“毕马威国际”)相关联的独立成员所网络中的成员。版权所有,不得转载。中国印刷。

毕马威的名称和标识均属于瑞士实体 — 毕马威国际合作组织(“毕马威国际”)的注册商标。

刊物编号: HK-P&T09-0001c

二零一零年十月翻印