



cutting through complexity

龙的腾飞2013： 中国服务外包 城市巡览

2013年9月

kpmg.com/cn



目录

- 4. 前言
- 6. 全球服务外包合伙人致词
- 8. 概要
- 9. 报告指南
- 10. 中国国家概览
- 12. 北部地区城市
- 28. 东部地区城市
- 48. 中西部地区城市
- 64. 南部地区城市
- 78. 鸣谢
- 79. 联系我们

前言

自我们于2010年，初次发布介绍中国各个外包城市业务指标的报告“龙的腾飞”起，中国服务外包市场经历了诸多变化。正如我们所预言的，共享服务和外包产业的成长已经成为国内服务产业的重要组成部分，也继续成为中国政府的战略聚焦之一。2012年末，中国共享服务和外包产业总额达465亿美元，并且该数字在2015年有望达到850亿美元。我们这期刊物介绍的城市从21个上升至29个，就是共享服务和外包产业获得巨大关注的最好佐证。

中国将自己定位为一个顶级共享服务和外包目的地，并不遗余力地推进共享服务和外包产业化。这些努力不但建立了一个强大的聚焦国内市场的行业，而且日益使中国成为国际和地区业务中心枢纽的重要选择。伴随着亚洲特别是中国良好的经济条件，众多企业站在战略的高度来审视其战略目标和业务运营地点的匹配。

我们在本报告的开始部分强调了一些在中国共享服务和外包市场出现的新兴主题和焦点的转换。



崔凯
中国共享服务和外包咨询主管合伙人



查玮亮
毕马威客户咨询和创新事务合伙人

持续的市场增长和价值扩张

印度在全球共享服务和外包市场的主导地位是因为抓住了全球离岸市场的需求。目前，它也需要转而关注印度国内市场以获得可持续的增长。中国在学习印度的成功经验的同时，规划了自己的发展路线图。中国的方式是针对国内服务市场打造自己的共享服务和外包产业。中国国内产业的发展异军突起，目前正在发展壮大，以满足中国企业海内外扩张的壮志雄心。中国在整合国内共享服务和外包市场的各种变化的基础上，也将进一步捕捉更多的全球离岸外包需求机会。

共享服务和外包的成长也包括了产业价值链的上移。低技能要求、高流量、低附加值的业务形态正在被重塑——高端服务方向的能力，如财务分析、动画、研发、跨行业保险精算等的技能得到迅速发展，这些都在本报告中所体现。

发展趋势

中国政府不遗余力地提升地区容量和实力。鉴于一线城市的过度拥挤和日益昂贵，通过二线和三线城市的强势发展来实现该目标。此外，政府鼓励人才和业务离开日益膨胀拥挤的东部沿海大城市从而向中西部发展。西部地区2012年通过开发投资和基础项目建设推动经济转型，并开始腾飞。

此外，中国共享服务和外包城市正在试图通过聚焦在个别具体服务领域和市场来实现它们的差异化。例如，北方的大连利用完备的软件企业来聚焦IT服务以及日韩语言市场。南方的广州和深圳利用与香港及东南亚临近的地理优势重点发展对加工制造业的服务。企业需要通过优先排序和匹配其业务需求，从而在地理位置上获得准确的定位。

中国在云计算及数字化方面的投入和增长

凭着一往无前的决心和远见卓识，中国政府正在建立一个量身定制的市场基础，从而支持共享服务和外包行业的进一步发展；其不断上升的全球创新的影响力也将帮助推动它的发展。中国在未来五年内针对云计算基础设施的1540亿人民币投资将改变市场的游戏规则。中国已经设立了5个云计算城市，还有20个正在建设中。我们预期这一通信技术的扩容，将进一步刺激中国共享服务和外包市场需求和供给的增长。

最近一份我们毕马威的研究显示，全球桌面办公习惯，因为大量的数字化系统及设备的使用正在经历快速的变化。相比其他国家，中国配备数字化设备的数量几乎翻倍，从而使得中国在这一排行中位居前列。这很有可能带来更灵活的工作方式和新型的共享服务和外包模式，如“云包”和“非外包”等。

崛起的中产阶级和成本上升：会是一种担忧吗？

伴随着这些鼓励并吸引外包业务来到中国的积极因素，也有一些值得思考的挑战，如中国正在崛起的中产阶级（目前估计约3亿，等同于整个美国的人口）、其财富积累导致的物价快速上涨，以及中产阶级对更高工资和更好工作条件的期望等。企业需要清楚，中国作为一个共享服务和外包目的地，并不纯粹依赖成本优势，相反，其他一些因素更能支持它长远的战略雄心。

全球服务外包合伙人 致词


全球商业服务市场——那些被跨国交付的共享服务、IT和业务流程外包——在过去15年中已经发生了巨大的变化，它已经成为西方企业通过低成本后台服务运作，实现其低成本商业模式的固定程式。同时，他们正在运用这些模式来处理更为专业的工作内容，不仅仅局限于前台和中台服务。企业利用更多的全球商业服务来获取他们的战略利益，而降低成本只是最基础的筹码。企业也更加热衷于利用跨地区、跨职能、跨业务单元和跨共享服务及外包的方式，以端到端业务流程为基础整合其全球业务。这一切正在重新定义所谓的最佳共享服务和外包地点以及最佳服务提供商。印度以及印度服务提供商已经成为市场里的有力竞争者，但传统的欧美服务提供商同样也选择了全球交付模式，同时新兴市场的服务提供商也在与印度和欧美的服务提供商在全球市场开展竞争。

关于这一点，全球再没有其他国家和地区比中国体会的更加真切。



David Brown

毕马威共享服务和外包咨询全球主管合伙人



毕马威通过客户项目和市场研究，如“外包行业现状2013”发现尽管市场上内部采购、在岸服务方兴未艾，且服务贸易壁垒日益严重，但是买方对于全球服务的采购需求保持持续增长的态势。越来越多的企业将全球商业服务看作是实现他们未来商业模式的至关重要的支撑框架。中国，作为新兴服务提供商的目标市场和服务基地，有着极大的机遇，并能够通过在本土和全球市场提供商业和IT服务，来满足这一需求。人才的水准、基础设施的质量以及政府的承诺，都使得中国具备全球商业服务的核心竞争力。

以下三大因素使得中国在全球共享服务和外包市场的竞争中如虎添翼：

成本和行业转型

成本不仅限于劳动力成本，还包括其他各类成本，如基础设施和不动产等。中国政府，通过商务部正积极推动服务外包的发展和共享服务外包模式的产业化。政府致力于提供必要的基础设施、优惠的商业和税收政策，同时推动经济从制造业向服务业转型。

人才

随着中国政府对于服务业以及服务产业化的日益关注，共享服务和外包的人才建设有了长足的进步。每年，全中国大约有700万大学生从大学毕业。为了吸引大学生选择本行业，许多共享服务和外包服务提供商和企业通过正式的实习计划向大学生提供培训机会。大专院校也开设了共享服务和外包课程。各级政府也制定了各种激励政策来吸引和留住人才。

风险

在中国开展业务的一个典型的顾虑是知识产权风险和市场上个人或敏感信息的暴露。中国政府已经发起全面行动以打击知识产权盗用和盗版行为，并对隐私数据保护也制定了新的措施。此外，中国ISO27001认证的数量自2008年以来翻了三倍。尽管一些关键领域还需要不断的改进，但是进步是巨大的，而且方向是正确的。

随着西方企业陆续进入中国市场销售产品和服务，他们需要具有竞争力的、灵活的前台、中台和后台运作。他们普遍更希望将某些运营外包给第三方而非自建。因此，对于西方企业来说，中国作为服务枢纽中心具有不可抗拒的吸引力。当然，“在中国服务中国”也是非常具有吸引力的。中国在全球外包行业的崛起毋庸置疑。随着更多的企业扩大外包并搭建全球商业服务体系，中国在下一轮外包浪潮中将占得先机。

概要

本报告主要探讨在中国选择服务外包目的地的方法和依据。在这一期报告中，我们选取了29座城市作为主要服务外包目标城市。我们发现这些城市正在发展并逐渐形成以服务特定领域而著称的趋势，比如，设计领域集中在中国北部地区，而金融领域则集中在中国东部地区。其它地方，例如一些南方城市在发展过程中，着力建设超大规模的服务交付中心，向各个业务门类提供不同领域的服务。在本报告中，我们还发现服务外包的一系列新型业务内容既包括较为传统的后台服务，还涉及如游戏、电子商务等新兴领域。这些服务反映了中国政府和民众当前投资和消费的侧重点。以下列举了各种服务类型：



报告指南

撰写本报告的目的包括以下两方面：1) 为读者提供中国主要服务外包城市的全方位介绍；2) 为读者选择中国服务外包目的地提供参考。在每篇城市概览中，我们对以下议题进行了深入探讨：

服务贸易

广义的服务产业的发展现状

基础设施

当地基础设施及服务概览

服务外包

当地服务外包市场现状

人力资源

当地教育机构、人员技能和劳动力概述

激励政策

当地政府所制定的针对共享服务和外包产业的相关激励政策概览

生活质量

当地经济和更多定性要素分析，包括：绿化面积等

我们相信这份报告将使读者更好地了解中国，这个具有吸引力和价值的国家，成为服务外包和共享服务目的地的雄厚实力。

中国

2012年主要宏观经济数据：

- GDP： 519,322亿元
- 人均GDP： 38,354元
- CPI： 2.6%
- 失业率： 4.1%
- 城镇居民人均可支配收入： 24,565元



概览¹

面积： 9,600,000平方公里

人口： 1,354,040,000（2012年）

首都： 北京

时区： GMT+0800

语言： 汉语、英语

兑美元平均汇率： 6.2855（2012年）

行政区划

- 中国有23个省、5个自治区、4个直辖市、2个特别行政区。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)： 2012年，中国新批设立外商投资企业24,925家，同比下降10.1%。实际使用外资金额1,117.2亿美元，同比下降3.7%。³
- GDP增长： 2012年中国GDP增长达到7.8%，预计2013年可达8%。¹
- 通货膨胀： 2012年，中国居民消费价格指数（CPI）上涨2.6%，2013年中国面临较大的通货膨胀压力。³

服务外包发展现状

- 2012年我国共签订服务外包合同144,636份，合同金额612.8亿美元，同比增长37%，执行金额465.7亿美元，同比增长43.8%，分别相当于2009年的3倍和3.4倍。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%，分别相当于2009年的3倍和3.3倍。
- 服务外包业务仍以信息技术外包为主。2012年，信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）占比分别为56.1%、15.5%和28.4%。服务外包业务以美欧日为主要市场。2012年我国承接美国、欧盟和日本的外包执行额依次为89.4亿美元、54.6亿美元和48.3亿美元，占总执行额的26.6%、16.2%和14.4%。
- 服务外包业务就业规模进一步扩大。截至2012年底，我国共有服务外包企业21,159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%。预计2013年中国承接国内外服务外包合同金额有望继续保持高速增长，达到800亿-900亿美元，较2012年增长40%左右。³
- “十一五”期间，21个服务外包示范城市建设取得明显成效，在市场导向和政府推动的共同作用下，要素资源集聚，规模效应显现，示范城市主要发展指标增幅均超过全国平均水平，对全国国际服务外包合同执行额贡献度达95%，示范城市的引领带动作用不断增强。

2013年中国评级与展望²

标准普尔长期主权信用评级：	AA-
标准普尔外汇转移及可兑换性评级：	AA-
投资环境排名：	91

政府激励政策

- 中国中央政府各部委出台了包括财税、人才培养、大学生就业、特殊工时、海关监管、电信服务、金融支持、知识产权保护、投资促进等20多项国际服务外包产业支持政策，政策落实力度持续加大，各级政府的服务意识不断增强，有效减轻了企业负担，为承接国际服务外包产业转移和加快产业发展创造了良好的政策环境。⁴

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。虽然本公司已致力于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2012年平均汇率：1美元=6.2855元人民币。
3. 人口数据为该市当年常住人口。

¹ 中国统计局
² 世界银行，标准普尔
³ 中国商务部
⁴ 中国服务外包



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、铁路和公共交通枢纽。



概览¹

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℃（2011年）
年平均降水量：720.6毫米（2011年）

人口：20,693,000人（2012年）

主要产业：金融，电子，通讯，高科技，教育，旅游

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。
- 2012年，北京市全年批准合同外资113.5亿美元，比上年增长0.5%。实际利用外资金额80.4亿美元，增长14%。其中，租赁和商务服务业占20.1%，信息传输、计算机服务和软件业占16.8%。²
- 截至2012年3月，北京市累计认定116家跨国公司地区总部，其中世界500强总部企业76家。其中包括微软、谷歌、诺基亚在内的325家外资研发机构。⁵
- 2008年，北京市将北京商务中心区、中关村科技园区海淀园、中关村科技园区大型生物医药产业基地、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、呼叫中心等服务。⁵

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

微软（信息技术服务）	文思创新（信息技术外包和业务流程外包）
中软国际（信息技术服务）	用友软件（信息技术服务）
信必优（信息技术外包）	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）	塔塔信息技术（信息技术服务和业务流程外包）
凯捷（业务流程外包）	

主要共享服务中心（自有）

西门子（全球共享服务中心）	联想（全球共享服务中心）
英特尔（共享服务中心）	甲骨文（共享服务中心）
微软（共享服务中心）	

主要研发中心

雅虎（全球研发中心）	英特尔（应用研究亚太研发中心）
诺基亚（手机产品开发和设计中心）	法国电信（研发中心）
广电运通（交通软件系统研发中心）	宝洁（全球创新中心）
赛诺菲——安万特（中国研发中心）	中国石化润滑油（研发中心）

主要金融后台服务中心

德信中国地产	安邦财产保险
中信建投证券	民生人寿保险
中国航空集团	中国人民银行

来源：各公司网站

当前服务贸易行业发展现状

- 据初步统计，2012年，北京市服务业总量达到13,592.4亿元，比位居全国城市第二位的上海市高出1,532亿元，服务业总规模位居全国首位。北京的服务业占全市GDP比重达到76.4%。²
- 截至2011年，北京服务贸易额近900亿美元，大体占全国比重20%以上，占世界服务贸易额约1%。³
- 预计到“十二五”末期，北京服务贸易规模将达1,200亿美元。⁴

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。⁵
- 2012年，北京市离岸服务外包合同执行金额达35.6亿美元，同比增长45.4%，其中信息技术外包（25.2亿美元）、业务流程外包（6.9亿美元）和知识流程外包（3.5亿美元）执行金额占离岸服务外包执行总额的比重分别为70.9%、19.3%和9.8%。发包额位居前5位的国家为美国、日本、爱尔兰、芬兰与荷兰。⁵
- 目前，北京专门承揽服务外包业务的企业超过400家，从业人员超过10万人。⁵

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。⁵
- 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。⁶
- 知识产权：《北京市专利保护和促进条例》（2005年10月），为了保护发明创造专利权，鼓励发明创造，有利于发明创造的推广应用，维护社会主义市场经济秩序而制定颁发。⁷

基础设施

- 办公园区：2012年，北京市共有开发区19个，其中国家级开发区3个，区域规划总面积346.21平方公里。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。⁸
- 国内和国际交通：截至2012年，北京市公路里程21,454公里。其中，高速公路里程923公里。城市道路里程6,282公里；京哈、京沈、京石等多条高速公路贯穿北京，京秦、京哈、京沪、京九、京广等多条铁路干线汇集于北京；北京首都国际机场已开通200多条国际国内航线；北京市目前拥有16条地铁线路，运营线路长度442公里。²
- 通信基建：2012年，北京市共有固定电话用户883.2万户，移动电话用户3,168万户，其中3G移动电话用户855.5万户，国际互联网宽带用户572万户。²

人力资源

- 教育：2012年，北京市共有56所普通高校和79个科研机构培养研究生，全年研究生教育招生8.7万人，在学研究生25.2万人，毕业生7.1万人。全市91所普通高等院校全年招收本专科学生16.2万人，在校生58.2万人，毕业生15.3万人。²北京市2010届本科毕业生平均月工资1,937元。⁹
- 科研：2012年，北京市全年研究与试验发展（R&D）经费支出1,031.1亿元，相当于地区生产总值的5.79%。全市研究与试验发展（R&D）活动人员31.8万人，比上年增长7.2%。全年共签订各类技术合同59,969项，增长12%；技术合同成交总额2,458.5亿元，增长30.1%。²
- 培训：2009年，北京市商务委和教委联合认定达内IT培训集团等16家单位成为第一批中国服务外包人才培养机构；文思创新软件技术有限公司等6家单位成为第一批中国服务外包人才实习实训基地。¹⁰

生活质量

- 经济水平：2012年，北京市实现地区生产总值17,801亿元，比上年增长7.7%。全年城镇居民人均可支配收入达到36,469元，比上年增长10.8%。²2011年，北京市在岗职工平均工资75,834.6元。¹¹
- 自然环境：2012年，北京完成造林面积2.5万公顷，城市绿化覆盖率46.2%。²2011年，北京市空气质量达到及好于二级的天数286天。¹¹
- 酒店：2012年，北京市共有星级酒店593家，其中五星级酒店62家。¹²

¹ 《2012中国统计年鉴》；《北京市2012年国民经济和社会发展统计公报》

² 《北京市2012年国民经济和社会发展统计公报》

³ 中国经济导报网站

⁴ 北京晨报社网站

⁵ 北京市商务委员会网站

⁶ 中关村软件园网站

⁷ 北京市人大常委会门户网站

⁸ 中国服务外包网，北京统计信息网

⁹ 北京市人社局网站

¹⁰ 中国服务外包网

¹¹ 《2012中国统计年鉴》

¹² 《2012年第四季度全国星级酒店统计公报》

大连

城市简介

- 大连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¹

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：暖温带半湿润大陆季风型气候
年平均气温：10.5℃（2011年）
年平均降水量：750毫米（2011年）

人口：5,903,000人（2012年）【户籍人口】

主要产业：大型石化工业、电子信息产业和软件、先进装备制造制造业和船舶制造、轻纺服装、冶金建材、食品医药、金融、咨询、旅游

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

IBM（软件服务外包）	SAP（信息技术服务外包）
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）
塔塔集团TCS（软件服务外包）	埃森哲（软件技术外包）

主要共享服务中心（自有）

安永（全球共享服务中心）	阿迪达斯（全球财务共享服务中心）
日本软银集团（共享服务中心）	辉瑞（全球财务共享服务中心）
HP（财务共享服务中心）	

主要研发中心

天士力技术中心（基础研究和产业化研究）	天津一汽产品开发中心（设计开发、试验开发等）
三星集团研发中心（科研生产一体化）	松下汽车电子开发公司（开发车用多媒体电子产品）
摩托罗拉强芯研发中心（设计集成电路）	霍尼韦尔环境自控产品全球研发中心（研发自控产品）

主要金融后台服务中心

FIDELITY (大连) 科技有限公司	
----------------------	--

来源：各公司网站

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。
- 2012年，大连市全年新批准外商投资企业283家，注册外资金额91.6亿美元。新批投资总额1,000万美元以上的外资项目102个，其中投资超亿美元的项目11个。新引进世界500强投资项目8个。实际使用外商直接投资123.5亿美元，比上年增长12.2%。²
- 2012年，大连市建成全国唯一的创新型软件产业集群，高新区以软件和服务外包为主导的特色产业在企业规模、平均增速、销售收入、空间潜力、产学研合作、品牌形象等方面都走在全国前列。以软件和服务外包为主导的特色产业企业达1500多家，拥有专业软件园区20多个，全球十大软件开发商、十大服务外包供应商均有7家在高新区设有公司。³
- 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”。⁴

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。⁶
- 2012年，大连市全年在线登记离岸服务外包合同金额17.92亿美元；执行金额15.29亿美元，比上年增长41%。截至年末，全市拥有服务外包企业988家，从业人员11.98万人。²
- 2010年，大连的软件和服务外包实现销售总收入86.5亿美元，同比增长33.75%，其中出口15亿美元，同比增长28.6%。⁵
- 2010年，大连市共有软件和服务外包企业941家，其中外资企业300余家，世界500强企业56家。从业人员达到10.08万人。已有40家软件企业通过CMM认证，占全国的1/4,其中4家通过CMM五级的评估。
- 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%。

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。
- 知识产权：为了扶持和推动大连高新技术产业园区（以下简称大连高新园区）具有自主知识产权高新技术产业的发展。大连高新园区制定了《大连高新技术产业园区鼓励知识产权创造和发展资助办法》（大高管发[2009]102号文）⁷

服务外包发展目标

- 到2015年，全市软件和服务外包产业规模达到3,000亿元，到2018年左右，成为全球软件和服务外包的新领军城市。

基础设施

- 办公园区：2012年，聚龙国家金融机具工程技术研究中心等一批创造力产业项目入驻生态科技创新城。大连科技创新园已布局中科院产业园、理工科技产业园、光电应用材料产业园等9个分园，入驻园区企业达到40家。全市国家级科技企业孵化器达到12家。⁵
- 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；2012年，大连首家公务机公司汉华航空正式运行。航线总数达到154条，其中国内航线118条，国际和特别行政区航线36条。与13个国家、2个地区的90个国内外城市通航。大连港与160多个国家和地区的港口有航运往来。²
- 通讯基建：2012年，大连市共有固定电话用户256.3万户，移动电话用户839.8万户，国际互联网宽带用户141.4万户。²

人力资源

- 教育：2012年，大连市共有普通高校29所。在连普通高等院校（含高等职业院校）本、专科在校生26.4万人。在连普通高等院校和研究所博士、硕士研究生3.8万人。普通高等教育机构博士毕业生891人，硕士毕业生10,565人，本科毕业生4.8万人。² 大连市应届本科及硕士毕业生平均起点工资：本科生2,622元，硕士3,833元。⁸
- 科研：截止2011年，大连市共有国家重点实验室3个。⁹
- 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：2012年，大连实现地区生产总值7,002.8亿元，比上年增长10.3%。城市居民人均可支配收入27,539元，增长13.4%；年人均消费支出20,417元，增长8.3%；年人均生活消费支出7,637元，增长0.5%。² 2011年，大连市在岗职工平均工资为49,727.9元。¹⁰
- 自然环境：2012年，大连市人均公共绿地面积13.2平方米，绿化覆盖率45.2%，空气污染指数（API）Ⅱ级以上（优良）天数352天。²
- 酒店：2012年，大连市共有星级酒店161家，其中五星级酒店7家。²

¹ 《2012大连统计年鉴》；《2012年大连市国民经济和社会发展统计公报》

² 《2012年大连市国民经济和社会发展统计公报》

³ 人民网

⁴ 商务园区运营管理专家网站

⁵ 《大连软件和信息技术服务业发展报告》

⁶ 大连软件和服务外包发展研究院网站

⁷ 大连市科学技术局，大连市知识产权局

⁸ 园区企服统计

⁹ 《2012大连统计年鉴》

¹⁰ 《2012中国统计年鉴》

大庆

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¹

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℃（2011年）

年平均降水量：427.5毫米（2011年）

人口：2,815,508（2011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

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。
- 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。

服务贸易情况

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）
广维勘探测绘（信息技术服务）	明达维尔（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）

主要研发中心

碧水源（研发中心）	华科（研发中心）
-----------	----------

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。
- 2011年前11个月，大庆市服务外包业实现主营业务收入65.3亿元，企业数量达到了427家，从业人员超过了23,700人。²
- 大庆服务外包产业园聚集了大庆市华拓数码科技有限公司、大庆纳奇网络开发有限公司、大庆金桥信息技术工程有限公司等110余家企业，这些企业主要为美国、英国、澳大利亚、新西兰、荷兰及国内的300多个客户提供数据处理、软件开发、呼叫中心和动漫制作等外包服务。
- 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%。³
- 2011年，大庆市实际利用外资42,210万美元，其中直接实际利用外资19,063万美元，同比增长21.6%。¹

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）、《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、自主创新企业和名牌企业等实行奖励；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。
- 知识产权：《黑龙江省专利保护条例》（2003年12月）。

服务外包发展目标

- 《大庆服务外包产业园“十二五”发展规划》指出：在“十二五”期间，启动建设服务外包园三期工程30万平方米和四期工程40万平方米，使园区建筑面积达到100万平方米。到“十二五”末期，园区营业收入达到250亿元，企业数量达到1,000家，从业人员达到8万人。重点发展石油石化外包服务，业务流程外包服务，网络信息服务，嵌入式系统及创智创意服务。

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。
- 国内和国际交通：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9个城市的航班；大庆港口可经松花江直通俄罗斯边境口岸。
- 通信基建：2011年，大庆市共有固定电话用户61.6万户，移动电话用户39.4万户，国际互联网用户39.6万户。¹

人力资源

- 教育：2011年，大庆市共有普通高校7所，研究生教育招生1,197人，在学研究生3,130人，毕业生850人。普通高等院校全年招收本专科学生17,185人，在校生61,054人，毕业生19,550人。
- 科研：2011年，大庆市科学研究机构58个，其中24民营科研机构24个。
- 培训：正大微机学校和黑龙江软件园职业培训学校已得到商务部认证，为大庆培养服务外包人才。

生活质量

- 经济水平：2011年，大庆市实现地区生产总值3,740.3亿元，比上年增长12.1%。全年城镇居民人均可支配收入22,500元，同比增长12.4%。
- 自然环境：2011年，大庆市自然保护区总数达到16个，总面积为3,454.97平方公里，建成区绿化覆盖率提高到45%，全市森林覆被率为11%。
- 酒店：2011年，大庆市共有星级饭店12家，其中五星酒店1家。

¹ 《2011年大庆市国民经济和社会发展统计公报》

² 振兴东北网

³ 大庆市服务外包产业工作领导小组办公室网站

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，是中国东北北部政治、经济和文化中心。



概览¹

地理位置：位于中国东北地区，黑龙江省南部

气候：中温带大陆性季风气候

年平均气温：5.2℃（2011年）

年平均降水量：452.0毫米（2011年）

人口：9,935,000人（2012年）

主要产业：装备制造、医药、石化、食品

服务贸易情况

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）	鼎新数据（业务流程服务）
哈尔滨中和（信息技术服务）	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）

主要共享服务中心（自有）

哈尔滨银行（呼叫中心）

来源：各公司网站

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。
- 2012年，哈尔滨市实际使用外资19.0亿美元，增长18.8%。其中，直接使用外资9.8亿美元，增长23.6%。²
- 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。³
- 瑞士雀巢公司、德国麦德龙、法国家乐福公司等20余家世界500强企业已在哈尔滨投资设立外商投资企业。³

当前服务贸易行业发展现状

- 据初步统计，2012年，哈尔滨市服务业总量达到2,404.4亿元，服务业占全市GDP比重达到52.8%。²

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、印度尼西亚、印度等国家和地区。⁴
- 2012年，哈尔滨市服务外包企业新增35家，新增从业人员19,450人，新增受训人员6,248人，接包合同额累计为90,130万美元，同比增长7.47%。其中，离岸合同额为81,031万美元，同比增长14.92%；离岸合同执行额为50,367万美元，同比增长96.73%。服务外包企业获得国际认证32个。⁵

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：哈尔滨市政府制定了《哈尔滨市服务外包产业发展规划》（2008年7月）、《哈尔滨市促进服务外包产业发展的若干政策》（2007年5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。五、对符合条件的服务外包企业和从业人员提供补贴等。³
- 园区政策：哈尔滨经济技术开发区出台《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。³
- 知识产权：黑龙江省、哈尔滨市已陆续通过并施行《黑龙江省专利保护条例》（2003年12月）、《哈尔滨市专利管理办法》（2004年7月）、《哈尔滨市技术市场条例》等20余个制度法规。³

基础设施

- 办公园区：哈尔滨开发区由哈尔滨经济技术开发区和哈尔滨高新技术产业开发区这两个国家级开发区组成，总规划面积分别为10平方公里，23.97平方公里。³
- 国内和国际交通：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103条，通航城市62个，其中国际通航城市20多个，主要为亚洲主要城市；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。²
- 通信基建：2012年，哈尔滨市共有固定电话用户219.2万户，移动电话用户960.6万户，国际互联网宽带用户165.4万户。²

人力资源

- 教育：2012年，哈尔滨市共有普通高校50所，全年招生21.4万人，在校学生68.2万人，毕业生18.0万人。具有研究生培养资质的科研机构8所，全年招生263人，在校生736人，毕业生181人。²
- 科研：2012年，哈尔滨市共有科研机构463个，拥有8个国家级企业技术中心和65个省级企业技术中心，R&D（研究与试验发展）人员3.9万人，其中研究人员2.7万人。²
- 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。³

生活质量

- 经济水平：2012年，哈尔滨市实现地区生产总值4,550.17亿元，比上年增长10.0%。全年城镇居民人均可支配收入22,498.6元，比2011年增长12.3%。城市居民人均消费支出6,378.2元，增长15.7%。2011年，哈尔滨市在岗职工平均工资36,449.9元。⁶
- 自然环境：2012年，哈尔滨市建成区绿地面积13,177万平方米，绿化覆盖率38.4%。市区空气质量良好以上天数为319天。²
- 酒店：2012年，哈尔滨市共有星级酒店86家，其中五星级酒店2家。²

¹ 《2012中国统计年鉴》；《哈尔滨市2012年国民经济和社会发展统计公报》

² 《哈尔滨市2012年国民经济和社会发展统计公报》

³ 中国哈尔滨服务外包网

⁴ 哈尔滨信息产业局网站

⁵ 中华人民共和国商务部网站

⁶ 《2012中国统计年鉴》

济南

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¹

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：14.1℃（2011年）
年平均降水量：667.1毫米（2011年）

人口：6,885,100（2011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

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国家级服务外包示范区，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”。²
- 2010年，济南市新批外商投资项目87个，同比增长17.6%；实际使用外资10.4亿美元，居全省第3位，同比增长6.1%；合同外资12.1亿美元，增长33%。³

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

浪潮集团（软件开发外包、软件整体解决方案）	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）
东方道途（业务流程外包）	中创（信息技术外包）
泰华电讯（知识流程外包）	讯和（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）

主要共享服务中心（自有）

西门子（全球共享服务中心）

主要研发中心

太古民用航空（工程技术中心）	迪士尼（创意研发中心）
沃尔沃建筑设备（研发中心）	

主要金融后台服务中心

戈尔特西斯科技（济南）有限公司

来源：各公司网站

当前服务外包行业发展现状

- 目前济南市服务外包产业发展的重点领域是：软件外包、金融外包、生物医药外包、动漫游戏外包、呼叫中心、工业设计研发、工程设计研发等。
- 2012年，济南市共登记承接服务外包合同4,121份，合同金额10.86亿美元，执行金额8.39亿美元，同比分别增长49.9%、73.6%和82.1%。其中，离岸服务外包合同4000份，合同金额10.72亿美元，执行金额8.22亿美元，同比分别增长53.9%、78.5%和85.3%。⁴
- 济南市的外包产业群以高新区为基地。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。齐鲁软件园2011年完成技工贸收入720亿元，软件和信息服务业收入458亿元，聚集企业超过830家，从业人员达到6万人，软件出口额4.36亿美元，离岸服务外包收入达到2.2亿美元，成为“中国软件名城”核心支撑园区和“国家信息通信国际创新园”的核心产业园区。⁵

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：《济南高新技术产业开发区齐鲁软件园开发基地优惠规定》（2011年7月）中规定：一、根据企业所纳税款核拨经费。二、企业、职工用房实行优惠政策。
- 知识产权：济南市是国家级知识产权保护示范城市，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。

服务外包发展目标

- 根据济南市服务外包产业发展规划，到2014年济南市将建设完成服务外包园区载体300万平方米，拥有12万服务外包从业人员，吸引400家海内外公司在济南市建立服务外包企业，培育2-3家万人企业，20-30家千人企业；培训10万大学生，新增8万服务外包就业岗位，离岸服务外包达到14亿美元。⁶

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、济南西区大学科技园、济南创新谷、济南药谷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。
- 国内和国际交通：2011年末，济南市公路通车里程11,940公里，增长2.8%；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。
- 通讯基建：2011年，济南市共有固定电话用户186.8万户，移动电话用户931.1万户，国际互联网宽带用户132.7万户。

人力资源

- 教育：2010年，济南市共有普通高校66所，在校学生64.25万人，毕业生17.57万人。济南市应届本科毕业生平均起点工资2,000元/月。⁷
- 科研：2011年末济南市级以上创新型企业总数145家，其中省级以上40家；省级创新联盟33家。全年认定自主创新产品128个，年末累计达到379项。⁸
- 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。

生活质量

- 经济水平：2011年，济南市实现地区生产总值4,406.29亿元，比上年增长10.6%。城市居民人均可支配收入28,892元，增长14.1%；城市居民人均消费性支出18,045.23元，增长13.0%。在岗职工平均工资44,004.5元。
- 自然环境：2011年，济南市城市绿化覆盖率37%，人均公园绿地面积11.4平方米。全年空气良好以上天数308天。
- 酒店：2009年，济南市共有星级酒店110家，其中五星级酒店10家。

¹ 《2012济南统计年鉴》

² 山东服务外包网

³ 山东省省情资料库

⁴ 济南市人民政府网站

⁵ 济南市科学技术局网站

⁶ 大众网

⁷ 济南市商务局

⁸ 《2011年济南市国民经济和社会发展统计公报》

青岛

城市简介

• 青岛是中国山东省省辖市；

• 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¹

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：12.8℃（2011年）

年平均降水量：717.2毫米（2011年）

人口：7,695,600人（2012年）【户籍人口】

主要产业：信息技术、家电、石化、汽车、船舶、纺织服装、食品、钢铁、物流、旅游

成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 2012年，青岛市实际使用外资46亿美元，增长27.8%。2011年，全市新批外商直接投资项目707个，同比下降3.3%；合同外资52.9亿美元，同比增长11.1%。⁴
- 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”。青岛软件园通过为企业提供完善的配套服务，已吸引众多国外知名企业入驻，如微软机构、IBM、美国优创、加拿大赛得、澳大利亚Gruden、瑞典拓迅、日本软脑等，用友、浪潮等总计145家国内外知名软件企业先后落户园区。园区通过CMM2认证的企业8家，通过CMM3认证的软件企业6家，通过ISO9000质量认证的企业达30家。⁵

服务贸易情况

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）
简柏特（业务流程外包）	海尔商社（知识流程外包）

主要共享服务中心（自有）

海尔（财务共享服务中心）	海尔（人力资源共享服务中心）
--------------	----------------

亚致力（共享服务中心）

主要研发中心

德国朗盛青岛研发中心（研发橡胶）	青岛汉缆研发中心（研究梯型与Z型导线的技术）
青岛海尔新材料研发中心（开发新材料）	青岛海信研发中心（研发数字多媒体技术和产品）
软控研发中心（研发橡胶）	朗讯科技青岛研发中心（研发通讯交换软件）
南车四方（研发动车组）	

主要金融后台服务中心

崂山金融城配套金融后台服务区	平安综合金融大后台
----------------	-----------

来源：各公司网站

当前服务贸易行业发展现状

- 2012年，青岛市服务贸易发展快速增长，全市服务贸易进出口总额213.45亿美元，同比增长25.79%。其中，服务出口103.72亿美元，同比增长26.51%，服务进口109.73亿美元，同比增长25.08%。²

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、数字动漫、网络技术和系统集成、集成电路设计等。⁶
- 2012年，青岛市服务外包离岸合同总额达到8.22亿美元，同比增长155.1%。全市服务外包已经连续三年多实现“倍增”，因此青岛也位列2012年中国服务外包城市产业成长性排名首位。⁷
- 2012年，青岛市注册登记服务外包企业达390家，其中2012年当年新增服务外包企业157家是近三年来增长最快的一年。
- 全市新一轮服务外包产业园区建设已全面铺开。其中总投资5.72亿的青岛凤凰岛影视动漫创意城项目一期工程已投入运营，总投资10亿元的二期工程年内开工。

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2008-2015》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。2012年，出台《关于进一步加快服务外包产业发展的意见》，主要内容有：一、全面推进服务外包产业发展。二、加快产业园区和公共服务平台建设。三、加大服务外包人才引进、培养和培训力度。四、加快培育服务外包企业。五、全面优化服务外包产业发展环境。
- 园区政策：各园区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。
- 知识产权：2011年，青岛市知识产权工作领导小组印发《青岛市“十二五”知识产权事业发展规划》。主要措施包括：实施知识产权培育工程、建立知识产权创造激励机制、建立知识产权统计和评价考核制度等。⁸

服务外包发展目标

- 计划到2015年，使软件及服务外包产业规模实现双倍增，打造“蓝色青岛，服务全球”的品牌，让青岛进入中国服务外包示范城市第一梯队。力争培育10家收入超10亿元的企业，其中超100亿元的企业力争达到两家。新增培训软件及服务外包实用人才10万人，新增软件及服务外包大学生就业10万人，到2015年末，人员总量达28万人，2016年达38万人。⁹

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、国际创新园、青岛光谷软件园、凤凰岛影视动漫城、以及青岛软件科技城等园区，总面积达92万平方米。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。青岛软件园鳌山园区是青岛市IT服务外包基地，规划占地面积10平方公里。
- 国内和国际交通：2009年底，青岛市公路通车里程达16,223.9公里，其中高速公路702.6公里；青岛通过胶济铁路与全国铁路网相连；截止2012年底，青岛机场拥有国内航线95条，国际航线11条，港澳地区航线3条；青岛港是著名的天然良港，是中国沿黄河流域和环太平洋西岸重要的国际贸易口岸和海上运输枢纽。2009年，青岛港跻身世界十大港口之列。
- 通讯基建：2012年，青岛市共有固定电话用户253.15万户。移动电话用户1178.95万户，国际互联网用户218.2万户。

人力资源

- 教育：2012年，青岛市共有普通高校22所，在校学生29.7万人。青岛市2012届本科毕业生平均月收入2,280元，硕士生平均月收入3,151元。¹⁰
- 科研：2012年，青岛市全年全市共取得重要科技成果304项。获得国家级科技奖励9项，其中，技术发明奖2项，科技进步奖7项；获得省级科技奖励105项，其中，自然科学奖7项，技术发明奖5项，科技进步奖93项。³ 2011年，青岛市拥有国家级企业技术中心24家。¹¹
- 培训：山东省重点服务外包人才培训机构包括青岛拓谱信息工程专修学院等8家机构。另外，青岛还成立了“甲骨文（青岛）实训基地”等培训基地。

生活质量

- 经济水平：2012年，青岛市实现地区生产总值7,302.11亿元，比上年增长10.6%。城市居民人均可支配收入32,145元，增长12.5%；城市居民人均消费性支出20,391元，增长5.7%。在岗职工平均工资为37,399元。
- 自然环境：2012年，青岛市区园林绿地面积达21121.44公顷，新增公共绿地面积147.63公顷，人均拥有公共绿地面积14.58平方米。市区空气质量优良天数达到340天。
- 酒店：2012年，青岛市共有星级酒店157家，其中五星级酒店9家。³

¹ 《2012青岛统计年鉴》；《2012年青岛市国民经济和社会发展统计公报》

² 中华人民共和国商务部驻青岛特派员办事处

³ 《2012年青岛市国民经济和社会发展统计公报》

⁴ 《2012青岛统计年鉴》

⁵ 青岛软件园

⁶ 青岛服务外包网

⁷ 中国服务外包网

⁸ 全国知识产权局系统政府门户网站青岛子站

⁹ 《青岛市软件及服务外包产业发展规划(2012-2016)》

¹⁰ 光明网

¹¹ 人民网

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¹

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型气候
年平均气温：12.9℃（2011年）
年平均降水量：485.8毫米（2011年）

人口：14,131,500人（2012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

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

卡斯基（信息技术服务）	宇信易诚（业务流程外包）
神驰软件（软件开发外包）	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）

主要共享服务中心（自有）

摩托罗拉（财务共享中心）	西门子有限公司（人力资源共享服务中心）
卡特彼勒（财务共享中心）	渣打（集金融服务外包等业务的全球共享服务中心）

主要研发中心

天士力技术中心（基础研究和产业化研究）	天津一汽产品开发中心（设计开发、试验开发等）
三星集团研发中心（科研生产一体化）	松下汽车电子开发公司（开发车用多媒体电子产品）
摩托罗拉强芯研发中心（设计集成电路）	霍尼韦尔环境自控产品全球研发中心（研发自控产品）

主要金融后台服务中心

中国农业银行	中国建设银行
光大银行	华夏人寿

来源：各公司网站

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。
- 2012年，天津市招商引资增势良好。全年新批外商投资企业632家，合同外资额185.85亿美元，增长10.4%；实际直接利用外资150.16亿美元，增长15.0%。年末累计在津投资的国家地区达到134个，在津投资世界500强企业达到152家。³
- 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。⁴
- 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。⁴

当前服务贸易行业发展现状

- 2013年，天津市国家税务局和天津市商务委员会联合出台《关于应税服务适用增值税率和免税政策的实施意见》，对注册在本市从事交通运输业和部分现代服务业的企业和个人向境外提供的服务改征增值税后适用零税率或免税政策。²

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。⁴
- 2012年，天津市服务外包强劲发展。全年新签服务外包合同3,067个，增长62.8%；协议金额15.31亿美元，增长64.1%；执行金额12.27亿美元，增长1.0倍，其中离岸服务外包执行额增长90.1%。³
- 2012年，天津市服务外包产业呈现快速发展势头，承接服务外包业务的主体规模逐步放大。新增注册企业104家，登录商务部信息管理系统的服务外包企业达到397家；新增从业人员2.85万人，从业人员总数达到7.53万人。⁵
- 2012年，天津市以软件研发、信息服务为主的ITO业务规模持续扩大，执行额5.67亿美元，占全市总量的46.2%。以生物医药研发、工程设计、试验检测为主的KPO业务稳步增长，离岸执行额2.93亿美元，占全市离岸业务的39.2%。⁵

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：天津市出台了《关于鼓励天津服务外包产业加快发展的实施意见》（2010年7月），修订、完善了《天津市商务委员会天津市财政局关于落实我市促进服务外包发展若干意见的实施办法》（2010年7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。⁴
- 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先后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）、《天津高新区加快软件与服务外包行业发展鼓励办法》（2009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。⁴
- 知识产权：天津出台了《天津市专利保护和管理办法》（2005年市人民政府令第95号），加强对经济、科技、教育、社会发展等领域政府投入项目的专利管理工作。⁴

服务外包发展目标

- 到2015年，天津市开发区服务外包企业接包合同额达到收入达到200亿元，其中服务外包出口达到20亿美元，执行额超过1,000万美元的企业达到20家。到2015年，天津市科技服务业增加值达到500亿元，科技服务业占天津市服务业比重达到7.5%；科技服务业从业人员达到20万人，科技服务业企业群体超过8,000家，其中规模以上单位超过2,000家。⁴

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。⁴
- 国内和国际交通：至2011年底，天津市公路里程15,163.019公里，比上年增加330.732公里，其中高速公路里程1,103.25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了包括韩国首尔、日本名古屋以及新加坡在内的16条国际直航航线；天津港与国际上180多个国家和地区的500多个港口有贸易往来。⁶
- 通讯基建：2012年，天津市共有固定电话用户354.18万户，移动电话用户1,303.34万户，国际互联网用户916.23万户，宽带接入用户213.51万户。³

人力资源

- 教育：2012年，天津市共有普通高校55所，招生本专科学学生14.19万人，在校学生47.31万人，毕业11.30万人。招收研究生1.71万人，在校研究生4.85万人，毕业1.45万人。³
- 科研：天津市共有国家级重点实验室9个，国家部委级重点实验室45个，国家级工程（技术）研究中心33个，国家级科技产业化基地24个，国家级企业技术开发中心39个，市级企业技术开发中心410个，国家技术创新示范企业5家。³
- 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超过10家培训机构专门培养服务外包专业人才。⁴

生活质量

- 经济水平：2012年，天津市实现地区生产总值12,885.18亿元，比上年增长13.8%。城市居民人均可支配收入29,626元，增长10.1%。全年城市居民人均消费性支出20,024元，增长8.7%。2011年，在岗职工平均工资55,636.3元。⁷
- 自然环境：2012年，天津市环境空气质量二级以上良好天数为305天。³
- 酒店：2012年，天津市共有星级酒店111家，其中五星级酒店20家。³

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年天津市国民经济和社会发展统计公报》

² 新华网

³ 《2012年天津市国民经济和社会发展统计公报》

⁴ 中国服务外包网

⁵ 中国经济导报

⁶ 《2012天津统计年鉴》

⁷ 《2012中国统计年鉴》



东部地区城市

杭州

合肥

南昌

南京

宁波

上海

苏州

无锡

徐州

杭州

城市简介

- 杭州是浙江省省会，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¹

地理位置：位于长三角南翼，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：17.2℃（2011年）
年平均降水量：1359.9毫米（2011年）

人口：8,802,000人（2012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

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。²
- 2012年，杭州市全年批准外商直接投资510项，合同利用外资82.65亿美元，比上年增长1.2%；实际到位外资49.61亿美元，增长5.1%。全市新批总投资3000万美元以上项目138个，总投资105.6亿美元，占新批外商项目总投资的78.7%。引进世界500强投资项目12个，至2012年末，共有97家世界500强企业来杭投资152个项目。³
- 2011年，杭州市四个国家级开发区全年合同共引进外资27.47亿美元，实际利用外资17.07亿美元。²

服务贸易情况

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）
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）
TCS（信息技术服务、业务流程外包）	凯捷（业务流程外包）

主要共享服务中心（自有）

微软（共享服务中心）	英特尔（共享服务中心）
默沙东（共享服务中心）	西门子（全球共享服务中心）

主要研发中心

网易杭州研发中心（研发移动互联网产品等）	思科中国杭州研发中心（研发产品、技术解决方案等）
----------------------	--------------------------

主要金融后台服务中心

邮储银行省分行	银河证券
省工商银行业务处理中心	省农信联社后台服务中心

来源：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。²
- 2012年，杭州市承接服务外包合同签约额430,108.48万美元，合同执行额37.9亿美元，其中离岸服务外包合同签约额34.9亿美元，离岸合同执行额29.4亿美元（经商务部确认），离岸执行额比去年同期增长56.84%。⁴
- 截至2012年底，杭州市进入商务部服务外包业务管理系统备案的服务外包企业有975家，企业从业人员达259,645人。服务外包培训机构全年累计开班615期，培训人员23,114人。⁴

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）、《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、人员培训及出口。²
- 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。²
- 知识产权：2009年，杭州出台了《杭州市服务外包知识产权保护若干规定》（2009年11月），内容包括：企业保护措施、行政执法措施、奖励和资助等多个方面。²

服务外包发展目标

- 到2015年，杭州市服务外包业务总额达1,500亿-2,000亿元人民币，全市拥有承接服务外包业务的大中型企业达500-600家。到2015年，把杭州打造成国际知名的金融服务外包交付中心、国内领先的软件外包开发中心和中小企业的托管应用管理中心，欲以此推动杭州经济转型升级。⁴

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。杭州市另有9个省级和市级服务外包示范园区，它们是浙大网新软件园、东忠科技园、杭州东部软件园、杭州萧山国际创业中心、杭州北部软件园、新加坡杭州科技园、杭州钱江创新创业园、杭州东方通信城和杭州余杭创新基地服务外包产业园。截至2012年底，9大示范园区总体规划面积合计15.8平方公里，实际已开发面积合计5.4平方公里，规划建筑面积合计1392.2万平方米，实际已竣工面积合计236.2万平方米，入驻服务外包企业275家，从业人员23,965人。⁴
- 国内和国际交通：2012年，杭州市境内公路总里程达到15,746.88千米，其中高速公路549.53千米；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144条，其中国际航线20条，港、澳、台航线7条；地铁1号线建成运营，地铁2号线东南段工程已完成13座车站的主体结构，杭州步入“地铁时代”。³
- 通讯基建：2012年，杭州市共有固定电话用户346.19万户，移动电话用户1,358.03万户，国际互联网宽带用户251.65万户。推进“智慧杭州”建设，wifi无线网户外应用免费向民众开放。³

人力资源

- 教育：2012年，杭州市共有普通高校38所，在校学生45.92万人，其中在校研究生4.35万人。³
- 科研：2012年，全年新增国家重点扶持高新技术企业189家，培育认定省级研发中心49家，企业技术中心30家。³
- 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。²

生活质量

- 经济水平：2012年，杭州市实现地区生产总值7,803.98亿元，比上年增长9.0%。全年市区城镇居民人均可支配收入37,511元，增长10.1%。人均生活消费性支出22,800元，比上年增长0.7%。2011年，杭州市在岗职工平均工资54,408.5元。⁵
- 自然环境：2012年，杭州市市区人均公园绿地面积达15.5平方米，建成区绿化覆盖率为40.1%。市区环境空气质量优良天数336天。³
- 酒店：2012年，杭州市共有星级酒店217家，其中五星级酒店20家。³

¹ 中华人民共和国国家统计局，《2012中国统计年鉴》；《2012年杭州市国民经济和社会发展统计公报》

² 杭州市服务外包信息网

³ 《2012年杭州市国民经济和社会发展统计公报》

⁴ 中国服务外包（中国服务外包领域唯一国家级期刊）

⁵ 《2012中国统计年鉴》

合肥

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¹

地理位置：位于长江淮河之间，拥巢湖，泛长三角区域西端

气候：亚热带湿润季风气候

年平均气温：16.4℃（2011年）

年平均降水量：1316毫米（2011年）

人口：7,572,000人（2012年）

主要产业：汽车、装备制造、家用电器、食品及农副产品加工、新型平板显示、新能源及光伏

主要金融后台服务中心

中国工商银行（后台中心）	中国农业银行（客服中心）
中国银行（客服中心）	中国建设银行（生产基地）
中国交通银行（金融服务中心）	上海浦东发展银行（综合中心）
中国邮政储蓄银行（后台服务基地）	中国华融资产管理公司（后援基地）
信达资产管理公司（后援基地）	中国长城资产管理公司（后援基地）
中国人保财险（华东运营中心）	平安集团（后台中心）

来源：各公司网站

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

科大国创（信息技术外包）	科大讯飞（信息技术外包）
亚微信息（软件开发外包）	阿尔法信息（业务流程外包）
易商数码（信息技术外包）	凯捷技术（信息技术外包）
联发科技（信息技术外包）	讯飞智元（软件开发外包）
东华工程（工程设计）	水泥研究院（工程设计）

主要共享服务中心（自有）

UPS（全球共享服务中心）	中国电信（财务共享服务中心）
---------------	----------------

主要研发中心

联想集团研发中心（笔记本电脑制造）	江汽研发中心（汽车研发）
思科研发中心（开发网络会议和远程客服软件等产品）	腾讯研发中心（研发移动互联网产业主流产品动态展现的技术）
英特尔联合实验室（移动网络与计算协同）	科大讯飞研发中心（从事智能语音及语言技术研究，软件开发）
美的荣事达电冰箱研发中心（冰箱及相关冷冻产品研发）	佳通轮胎研发中心（轮胎技术研究和开发）
合肥新能源汽车研发中心（电动客车研发）	国家专用集成电路设计工程中心合肥分中心（集成电路研发）
中芯国际研发中心（集成电路芯片设计）	安捷伦研发中心（通信技术研发）
龙芯中科研发中心（芯片设计）	

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。
- 合肥市是中国首个科技创新型试点市，在英国自然出版集团发表的《自然出版指数2011中国》报告中，位列中国城市基础科研实力第三，拥有各类研发机构564个，各类高等院校60所，在校大学生41万人，各类中职学校115所，在校生17万人。
- 2012年，合肥市全年新批外商投资企业63户，实际利用外资16.56亿美元，与上年持平。其中，外商直接投资16.01亿美元，增长23.1%。全年对外经济合作新签合同额12亿美元，完成营业额22.6亿美元。至2012年末，境外世界500强企业在合肥投资设立42家外资企业，新增3家。²

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软件研发、集成电路设计、电子商务平台、呼叫中心、供应链管理、工业设计、动漫网游设计、工程设计、人力资源管理、服务共享、金融后台服务、医疗检测等业务。
- 2012年全年，合肥市服务外包接包合同签约金额10.7亿美元，同比增长76.5%，接包合同执行金额6.9亿美元，同比增长79.2%。
- 至2012年12月，合肥市有近400家服务外包企业，其中业务过千万美元的企业有21家，4家企业入选中国服务外包成长型企业百强榜单，业务来源地遍布亚、欧、美、非等39个国家和地区。

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）、《合肥市关于促进服务外包产业发展的实施意见》合政〔2010〕20号（2010年3月）、《合肥市承接产业转移促进服务业发展若干政策（试行）》合政〔2012〕51号等鼓励政策。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、专业人才培养支持；五、开拓国际市场；六、其它政策。2012年，市级财政兑现市级服务外包资金约3,800万元。³
- 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。²

服务外包发展目标

- 到2017年末，全市服务外包企业达到1200家，从业人员18万人，服务外包合同金额达到28亿美元，执行金额达到20亿美元，年增长率25%以上。

基础设施

- 办公园区：合肥现有3个国家级服务外包示范园区，分别是合肥高新技术产业开发区、合肥经济技术开发区和安徽服务外包产业园，以及滨湖新区、包河区、蜀山经济技术开发区等3个市级服务外包园区
- 国内和国际交通：合肥是全国重要的区域性综合交通枢纽，合肥拥有合宁、合徐等7条高速公路，以及全长106公里的绕城高速，已形成“一环七射”高速公路网。合肥市铁路网东有合宁高铁连接南京、上海，西有合武高铁通往武汉、成都，南向通过京福高铁连通赣闽，50分钟到南京，2小时到上海、武汉，3小时到北京。合肥市新桥国际机场是4A级机场，共开通航线50多条，航线网络辐射到全国40多个大中城市。已开通至韩国、新加坡、日本、泰国、香港、台湾、澳门等国际和地区航线30余条。⁴
- 通讯基建：2012年，合肥市共有固定电话用户190.69万户，移动电话用户615.47万户，国际互联网用户93.39万户。

人力资源

- 教育：2012年，合肥市各类高等院校60所，其中普通高校60所，普通高等教育招生13.23万人，毕业生11.36万人。2012年，在校研究生3.32万人，毕业生0.87万人。
- 科研：合肥市已建国家重点实验室7家，省部级重点实验室和工程实验室120家；国家级工程技术研究中心（含分中心）7家，省级工程技术研究中心87家；国家级企业中心18家，省级企业技术中心115家。
- 培训：合肥市有IBM软件人才实训基地、卡内基梅隆—惠普(CMU-HP)软件人才培训项目、安徽合肥服务外包职业培训学校等各类培训机构20余家，年培训人员近万人，建立实习实训基地30个。

生活质量

- 经济水平：2012年，合肥市实现地区生产总值4,164.34亿元，比上年增长13.6%。城镇居民人均可支配收入25,434元，同比增长13.2%。城镇居民人均生活消费支出18,758元，同比增长19.5%。2011年，合肥市在岗职工平均工资45,442.2元。
- 自然环境：2012年，合肥市城市公园共48个，占地面积2,276公顷，人均公园绿地面积12.8平方米；新增绿地面积990.28公顷，城市绿地率40.3%；绿化覆盖面积15,288公顷，建成区绿化覆盖率达45.2%。全年有48天空气质量级别Ⅰ级（优），283天空气质量级别Ⅱ级（良），空气质量优良天数达331天。
- 酒店：2012年，合肥市共有星级酒店82家，其中五星级酒店9家。

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年合肥市国民经济和社会发展统计公报》

² 《2012年合肥市国民经济和社会发展统计公报》

³ 《2012合肥统计年鉴》

⁴ 《2012中国统计年鉴》

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¹

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：18.4℃（2011年）

年平均降水量：1108.6毫米（2011年）

人口：5,078,700人（2012年）【户籍人口】

主要产业：汽车、医药、食品、电子、冶金、新材料、纺织服装

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。
- 2012年，南昌市实际利用外资26.40亿美元，比上年增长15.4%。²
- 2012年末，南昌市有具有世界500强投资背景的企业48家。²
- 南昌高新区技术产业开发区是中国服务外包示范区之一，区内有各类企业近2000家，其中外资企业260余家，总部在高新区的上市公司13家，世界500强8家，规模以上工业企业139家，年收入超亿元的工业企业46家，销售收入过百亿元的企业有3家。2011年，南昌高新区完成园区营业总收入1116亿元，园区利税总额118亿元，财政总收入68亿元，出口创汇17.02亿美元。³

服务贸易情况

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）

主要研发中心

日立华之樱（物联网）	富士电机（电机）
捷德（应用）	

来源：各公司网站

当前服务外包行业发展现状

- 2012年，南昌市新批境外投资企业16家，新签外经合同额7896万美元，完成外经营业额4.08亿美元。⁴
- 2012年，南昌市新增服务外包型企业132家，接包执行金额为7.57亿美元，从业人数突破5万人。⁵从服务外包的业务内容来看，软件及信息服务即信息技术服务（ITO）相关业务占据了主导地位，尤其是软件产业外包所占的比重较大。⁴

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：南昌市已经出台了《南昌市推进服务外包产业发展的若干政策实施细则》（2010年6月）、《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养；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。⁴
- 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。⁴
- 知识产权：2008年7月，南昌市政府审议通过了《南昌市专利促进和保护办法》，极大地优化了创新创业环境，激活了全社会创新发展的能量，有力地推动了科技事业的发展。⁴

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。⁶

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。⁴
- 国内和国际交通：2012年，南昌市城市道路总长度1,581.57公里，增长9.7%，全市公路通车里程达到10,852.47公里，其中高速公路通车里程341.75公里；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，其中国际通航城市4个（台北，香港，首尔，曼谷）；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。⁷
- 通讯基建：2012年，南昌市共有固定电话用户137.85万户，移动电话用户620.75万户，国际互联网宽带用户83.06万户。²

人力资源

- 教育：2012年，南昌市共有普通高校43所，招生14.36万人，在校学生48.61万人，毕业生13.89万人。全年招收研究生7,036人，在校研究生2.02万人，毕业研究生6,350人。²
- 科研：2011年，南昌国家高新区现有各类技术中心60个，其中国家级企业技术中心5个，培育了国家级创新试点企业6家，技术支撑服务平台10个。⁴
- 培训：南昌市软件及相关专业教育培训规模在3.3万人以上。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。⁴

生活质量

- 经济水平：2012年，南昌市实现地区生产总值3,000.5亿美元，比上年增长12.5%。城镇居民人均可支配收入23,602元，增长13.8%。城镇居民人均消费支出16,450元，增长8.0%。2011年，南昌市在岗职工平均工资39,816.2元。⁸
- 自然环境：2012年，南昌市拥有园林绿地面积8,746公顷，绿化覆盖面积9,241公顷，城市绿化覆盖率43%。全年空气质量优良天数330天。²
- 酒店：2012年，南昌市共有星级酒店57家，其中五星级酒店7家。²

¹ 《2012中国统计年鉴》；《南昌市2012年国民经济和社会发展统计公报》

² 《南昌市2012年国民经济和社会发展统计公报》

³ 南昌高新区技术产业开发区网站

⁴ 南昌服务外包网

⁵ 南昌晚报网站

⁶ 江西省人民政府网站

⁷ 江西晨报网站

⁸ 《2012中国统计年鉴》

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¹

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：16.1℃（2011年）

年平均降水量：1077.0毫米（2011年）

人口：8,161,000人（2012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

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。
- 2012年，南京市软件产业企业达1,900家。其中，软件业务收入为2,076亿元，与上年同期相比增长37%；软件产品收入为716.22亿元，同比增长32%；信息系统集成服务收入为519亿元，同比增长率为30%。³
- 2012年，南京市新批外商投资企业461个，比上年增长37.2%。新批注册合同外资金额61.15亿美元，下降0.8%。实际使用外资41.30亿美元，增长18.0%。全年对外承包劳务合作合同金额为16.1亿美元，比上年增长29.7%。
- 实际完成对外承包劳务营业额22.34亿美元。年末在外劳务人数达11,643人，比上年末增长94.3%。⁴

服务贸易情况

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）	华为（信息技术外包、软件开发外包）
原力动画（知识流程外包）	江苏省通信服务有限公司（信息技术服务、业务流程外包）
联创亚信（信息技术外包）	艾迪亚动漫（知识流程外包）
联迪恒星（信息技术外包）	金智科技（信息技术外包、业务流程外包）
富士通南大（软件开发外包）	江苏润和（软件开发外包）

主要共享服务中心（自有）

塞拉尼斯（亚洲共享服务中心）

主要研发中心

三星电子（中国）研发中心（研发数字化领域系统解决方案和前沿技术）	中兴通讯南京研发中心（研发、转产和生产网络核心设备、TD手机、业务产品和数据等产品）
联想研发中心（研发移动终端技术）	

来源：各公司网站

当前服务贸易行业发展现状

- 2012年，江苏省服务贸易进出口总额五年增长6.2倍，累计实际利用外资1,468亿美元，保持中国领先。²
- 据江苏省外汇管理局国际收支平衡表（BOP）数据，2012年，我市服务贸易进出口总额96.56亿美元，同比增长28.56%，占全省服务贸易总额的18.7%。其中，服务贸易出口41.23亿美元，同比增长34.71%；服务贸易进口55.32亿美元，同比增长24.33%。全市服务贸易总量居全省第三位。²

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研发、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。⁵
- 南京重点发展以软件外包为主要内容的信息技术、数字内容、研发、动漫产业、工业设计、生物医药、物流和金融等领域的服务外包，在培育本土服务外包知名企业的同时，大力吸引跨国公司地区总部、研发中心、服务中心及全球著名培训中心和咨询公司落户南京。目前，已经有一批国际知名服务外包企业在南京落地。甲骨文、软通动力、北京文思创新软件有限公司、东软等国内外知名服务外包企业相继在南京市投资设立企业。法国凯捷、新加坡腾飞、微软中国、美国毕博、印度萨蒂扬和南京市建立了服务外包战略合作关系。⁵

- 2012年，南京市在商务部“服务外包业务管理和统计系统”中注册服务外包企业1,311家，较上年度新增注册289家。全市共签订服务外包合同71.4亿美元，同比增长57.7%，占全省总量的34.6%，其中离岸外包合同额29.4亿美元，同比增长36.2%，占全省总量的24.8%；服务外包执行额63.7亿美元，同比增长49.9%，占全省总量的38.0%，其中离岸外包执行额27.6亿美元，同比增长46.8%，占全省总量的28.3%。⁵
- 2012年，南京市“服务外包业务管理和统计系统”登记实绩的服务外包企业共计604家，较去年同期增加76家，增长14.6%。服务的客户层次提升，南京市外包企业承接了福特汽车、英特尔、微软、富士通等42家世界500强及中国百强企业发包的业务。截至2012年底，全市服务外包企业共吸纳从业人员24.8万人，同比增长32.3%。⁵

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：南京市政府出台了《关于加速推进南京国际服务外包产业发展的实施意见》（宁政发[2011]88号），在此基础上，陆续出台了服务外包专项资金管理办法（市级政策细则）、市级外包人才培养基地认定办法、市级外包人才培训机构认定办法、市级外包园区认定办法及服务外包园区综合考核评价办法等。⁵
- 园区政策：南京国家高新区管委会出台了促进服务外包产业发展的专门政策及扶持资金支持在辖区落户的企业。这些措施包括了投资、保障、税收和办公用地的优惠政策等⁵
- 知识产权：南京市制定出台了《南京市知识产权促进与保护条例》，南京理工大学设有知识产权学院，开通了市知识产权公共服务平台。先后出台《南京市2012年知识产权执法维权“护航”专项行动方案》、《关于贯彻落实<江苏省企业知识产权管理规范>的指导意见》。⁵

服务外包发展目标

- “十二五”期间，南京市服务外包执行额力争保持40%以上的年均增幅。不断优化服务外包业务结构，到2015年，力争BPO和KPO所占比重达到50%。⁵

基础设施

- 办公园区：南京市共有玄武区、鼓楼区、雨花台区、江宁开发区、高新技术产业开发区五个国家级服务外包示范区，秦淮区和建邺区两个省级服务外包示范区。⁵
- 国内和国际交通：纬七路过江隧道、南京长江四桥、绕越高速等一批引导支撑城市发展的重大交通项目相继建成。京沪高铁、沪宁城际、南京南站建成运营。南京禄口机场拥有通往54个国内主要城市、20个国际的130余条航线，与多个国外城市开通了直航，例如：德国法兰克福、泰国曼谷、日本东京、新加坡等。⁴
- 通讯基建：2012年，南京市共有固定电话用户288.92万户，移动电话用户1,153.1万户，国际互联网用户269.63万户。⁴

人力资源

- 教育：2012年，南京市共有普通高校54所，在校学生（不含研究生）71.96万人。研究生培养机构（普通高校、科研机构）31个，在校研究生9.57万人。⁴
- 科研：2012年，南京拥有各级工程技术研究中心307家，其中国家级16家、省级248家、市级43家。拥有省市科技公共服务平台112家，省级以上重点实验室67家，其中国家重点实验室25家。⁴
- 培训：南京目前每年的软件人才培训规模为2.7万人，南大、东大两所国家级软件示范学院已分别与IBM、甲骨文、微软、惠普、英特尔公司等近50家全球著名跨国公司或培训机构合作开设了服务外包培训课程。印度软件外包公司萨蒂扬在高新区建立培训规模达5,000人的培训中心。⁵

生活质量

- 经济水平：2012年，南京市实现地区生产总值7,201.57亿元，比上年增长11.7%。全年城市居民人均可支配收入达36,322元，比上年增长12.8%。⁴ 2011年，南京市在岗职工平均工资54,711.9元。⁶
- 自然环境：2012年，南京市人均公园绿地面积达到14.2平方米，城镇绿化覆盖率为44.6%，林木覆盖率为27.26%。全年空气质量优良天数为317天。⁴
- 酒店：2012年，南京市共有星级酒店115家。其中五星级酒店16家。⁴

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年南京市国民经济和社会发展统计公报》

² 中国新闻网

³ 中商情报网

⁴ 《2012年南京市国民经济和社会发展统计公报》

⁵ 南京市外包信息网

⁶ 《2012中国统计年鉴》

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¹

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℃（2011年）
年平均降水量：1,383.6毫米（2011年）

人口：7,639,000人（2012年）

主要产业：纺织服装、家用电器、机械、汽配、石化、电力

服务贸易情况

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）

主要研发中心

比亚迪宁波太阳能光伏研发中心（研发和试验晶体硅太阳能电池制备工艺等）	TCL通讯宁波研发中心（研发移动电话）
------------------------------------	---------------------

主要金融后台服务中心

宁波金融服务有限公司（金融后台体系软硬件技术研发、票据分配、档案管理、信息处理、现钞物流管理、稽核中心运营、流程再造及定制服务等专业化、全方位的金融后台外包服务）	长城人寿股份有限公司数据中心
光大证券股份有限公司后援中心	浙商财产保险股份有限公司后援中心
宁波电信数据服务中心（IDC基地）	

来源：各公司网站

成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 2012年，宁波市新批外商投资项目437个，合同利用外资53.1亿美元，增长5.9%，实际利用外资28.5亿美元，增长1.5%。引进世界500强工作初见成效，法国标致、美国康德乐等先后落户甬城，使宁波市引进的世界500强公司达38家。目前，38家公司已在宁波投资兴办94家企业，总投资达92亿美元。³
- 宁波经济技术开发区于1984年10月经中国国务院批准设立。截止2009年6月，累计批准外资企业1416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。开发区连续6年在浙江省各级开发区综合评比中名列第一，也是商务部评估国内最佳的5个国家级开发区之一。⁴
- 宁波国家高新技术产业开发区成立于1999年。引进了IBM、TRW、微软、施耐德电气、华为等一批世界500强企业，高新区核心区共培育出产值亿元以上企业82家、10亿元以上企业9家、50亿元以上企业3家、100亿元以上企业1家。宁波市软件产业园已聚集全市近40%的软件企业和30%的服务外包企业，成功跻身“中国服务外包园区十强”行列。⁵

当前服务贸易行业发展现状

- 2010年，宁波的国际服务贸易进出口总额与货物贸易比重仅为1:26，远低于全国1:10的平均水平。宁波国际服务贸易发展水平仍显落后，发展潜力巨大。²

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。⁶
- 2012年全市完成服务外包合同额114.6亿元，执行额84.6亿元，比上年分别增长33.8%和34.1%；离岸服务外包合同额5.3亿美元，执行额4.1亿美元，分别增长39.8%和46.4%。年末全市服务外包企业达723家，从业人员2.9万人。³

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、对服务外包人才培训提供资金支持。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。⁶
- 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。⁶
- 知识产权：2010年，宁波市知识产权局出台《宁波市企业知识产权管理规范》。规范内容包括：知识产权管理体系构成、管理模式及制度等。⁷

服务外包发展目标

- 到2015年，宁波市服务外包合同额200亿元人民币，服务外包执行额140亿元人民币。“十二五”时期，市级服务外包示范园区数量累积达到8个以上，服务外包人才培训累计超过1万人次。³

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。⁶
- 国内和国际交通：宁波市公路里程累计达10,455公里，其中高速公路里程30.2公里，新建农村公路209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；宁波栎社国际机场每周起降航班近900架次，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；宁波港集装箱航线达236条，已与世界上100多个国家和地区的600多个港口通航。³
- 通讯基建：2012年，宁波市共有固定电话用户200万，移动电话用户1,135万户，国际互联网用户309万户。³

人力资源

- 教育：2012年，宁波市共有普通高校16所，在校学生14.5万人，在读研究生达6,700人。³
- 科研：2012年，宁波市全年认定省级高新技术企业研发中心38家，省级企业工程中心12家，市级企业工程（技术）中心130家；新增高新技术企业189家，国家级创新型企业3家，省级创新型示范企业4家，省级创新型试点企业7家。³
- 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。⁶

生活质量

- 经济水平：2012年，宁波市实现地区生产总值6,524.7亿元，比上年增长7.8%。全年市区居民人均可支配收入37,902元，增长11.3%。³ 2011年，宁波市在岗职工平均工资49,756.4元。⁸
- 自然环境：2012年，宁波城市园林绿化覆盖面积11,080公顷，绿地覆盖面积10,113公顷。⁹
- 酒店：2012年，宁波市共有星级酒店170家，其中五星级酒店19家。³

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年宁波市国民经济和社会发展统计公报》

² 中国宁波网

³ 《2012年宁波市国民经济和社会发展统计公报》

⁴ 宁波经济技术开发区网站

⁵ 宁波国家高新区

⁶ 宁波市服务外包协会网站

⁷ 宁波市知识产权局网站

⁸ 《2012中国统计年鉴》

⁹ 宁波市城管网

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¹

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：16.9℃（2011年）
年平均降水量：1009.1毫米（2011年）

人口：23,804,300（2012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

服务贸易情况

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）
高知特（信息技术服务）	ADP中国（人力资源外包）
博朗软件（软件开发外包）	微创软件（呼叫中心和信息技术服务）
海隆软件（软件开发外包）	Wipro（业务流程外包）
埃森哲（信息技术及外包服务）	

主要共享服务中心（自有）

西门子（全球共享服务中心）	太平洋保险（共享服务中心）
电信（财务共享服务中心）	汇丰（共享服务中心）
摩托罗拉（共享服务中心）	

主要研发中心

诺基亚西门子（研发中心）	百度（研发中心）
埃克森美孚（研发中心）	联合利华（研发中心）
雀巢（研发中心）	用友软件（研发中心）

主要金融后台服务中心

招商银行（信用卡中心）	上海银行（后台中心）
花旗银行（数据中心）	平安保险（后援中心）

来源：各公司网站

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、漕河泾软件产业基地以及外高桥信息技术和物流服务示范基地等。
- 2012年，上海市批准外商直接投资合同项目4,043项，合同金额223.38亿美元，实际到位金额151.85亿美元。全年批准总投资在1000万美元以上的外商直接投资项目286项，合同金额194.49亿美元
- 截至2012年底，在上海投资的国家地区已达154个，年内新增跨国公司地区总部50家，投资性公司25家，外资研发中心17家；在上海落户的跨国公司地区总部达到403家，投资性公司265家，外资研发中心351家。³
- 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、具有全球航运资源分配能力的国际航运中心。

当前服务贸易行业发展现状

- 2012年上海服务贸易进出口总额为1,515.6亿美元，其中进口1,000.3亿美元，同比增长22.1%，出口515.3亿美元，同比增长8.9%，进口和出口均位居全国首位，且增幅为全国总额前十的城市中最大。从进出口结构上来说，主要以进口为主，进口占到进出口总额的66%。²

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、物流外包、影视游戏制作以及应用软件开发。
- 2010年上海服务外包合同协议金额27.53亿美元,同比增长63.6%;其中离岸服务外包执行金额为17.53亿美元,同比增长69.2%。⁴
- 2010年,上海共有5个服务外包示范区,11个服务外包专业园区和822家服务外包企业,比09年底增加216家。INFOSYS、ADP、汇丰和花旗等世界500强企业在沪设立亚太或全球数据处理中心。⁵
- 截至2010年底,全市服务外包企业吸纳就业人员14.23万人,比09年底新增从业人员3.8万人。⁵
- 2010年,上海服务外包中ITO、BPO和KPO分别占67.9%、14.4%和14.5%。⁵

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《上海市人民政府关于促进本市服务外包产业发展的实施意见》(2009年11月)、⁵《关于促进上海外包发展意见的通知》(2006年8月)²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《上海张江高科技园区“国家高新技术产业标准化示范区(试点)”资助扶持实施办法》,内容包括:一、给予园内企业专项资金扶持。二、鼓励承担和参与标准制修订。三、鼓励采用国际标准。四、加强标准化专业人才培养。五、加强公共服务建设等。
- 知识产权保护:2004年,上海在全国率先出台了《上海知识产权战略纲要(2004-2010年)》。2006年,市政府出台了《实施〈上海中长期科学和技术发展规划纲要〉的若干配套政策》,瞄准创新型国家建设目标、重点聚焦增加创新要素投入、提高创新活动效率、促进创新价值实现三个主要环节,推出了涵盖财税、金融、知识产权、人才建设、政府采购、监督考核等方面的36条政策。

基础设施

- 办公园区:上海已经设立多个开发区,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14个小时。2012年,上海高速公路总里程已达806公里;上海有京沪、沪杭两条铁路干线,浦东、虹桥两大机场,航线覆盖82个国际(地区)城市;上海拥有轨道交通线路12条,磁悬浮线1条。
- 通讯基建:2011年,上海市共有固定电话用户902.9万户,移动电话用户3008.3万户,其中,第三代移动通信技术(3G)用户748.2万户,国际互联网用户1,750万人。

人力资源

- 教育:2012年,上海市共有普通高校67所,招生14.11万人,在校生51.13万人,毕业生13.90万人。全市共有58家机构培养研究生,招收研究生4.42万人,在学研究生12.7万人,毕业研究生3.45万人。
- 科研:2011年,上海市共有43家国家级企业技术中心和分中心,360家市级企业技术中心,累计认定高新技术企业3,589家。⁸
- 培训:上海有4所示范性软件学院,职业培训机构781所。上海还有500多家计算机应用技术培训机构,所提供的计算机技术培训人次近10万,其中软件技术方向的占30%以上。学院作为上海市服务外包培训中心的载体,负责宣传和统计全市服务外包人才培养的工作。

生活质量

- 经济水平:2012年,上海市实现地区生产总值20,101.33亿元,比上年增长7.5%。城市居民家庭人均年可支配收入40,188元,增长8.2%。城市居民人均年消费支出26253元,增长4.6%。2011年,上海市在岗职工平均工资52,655元。³
- 自然环境:2012年,上海市新建绿地1,037.9公顷。其中,公共绿地513.35公顷。至年末,建成区绿化覆盖率达到38.3%。全年造林面积1,168公顷,森林覆盖率达到12.58%。年内创建53条林荫道。全年环境空气质量优良率(API)达到93.7%。
- 酒店:2011年,上海市共有星级酒店278家,其中五星级酒店55家。

¹ 《2012中国统计年鉴》;《2012年上海市国民经济和社会发展统计公报》

² 中国(上海)国际贸易中心网站

³ 《2012年上海市国民经济和社会发展统计公报》

⁴ 中国服务外包简报专栏

⁵ 中国服务外包网

⁶ 上海张江高科技园区网站

⁷ 上海市政府网站

⁸ 《2011年上海市国民经济和社会发展统计公报》

苏州

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¹

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℃（2011年）
年平均降水量：1,000毫米（2011年）

人口：6,478,100人（2012年）【户籍人口】

主要产业：通信设备和计算机及其他电子设备制造业、黑色金属冶炼及压延加工业、电气机械及器材制造业、纺织业、化学原料及化学制品制造业、通用设备制造业六大支柱行业

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。³
- 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，9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、常熟高新技术产业开发区、吴江汾湖经济开发区、吴中经济开发区、昆山软件园、太湖科技产业园和太仓经济开发区。³
- 2012年，苏州市实际利用外资91.65亿美元，比上年增长2.8%，其中服务业利用外资30.24亿美元，增长3.1%，占实际利用外资比重达33%。新兴产业和高技术项目利用外资35.14亿美元，占实际利用外资的比重达38.3%。新增外资地区性总部及功能性总部机构45家，累计达180家。43家企业被认定为首批省级跨国公司地区总部和功能性机构。世界500强企业中有145家落户苏州。⁴

服务贸易情况

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）	方正国际（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）
软通动力（信息技术服务、业务流程外包）	HP（信息技术服务）
蜗牛科技（动漫游戏外包）	三星半导体（研发外包）
简柏特（信息技术和业务流程外包）	万宝盛华（人力资源外包）

主要共享服务中心（自有）

IBM（管理共享服务中心）	强生（财务共享服务中心）
百得（共享服务中心）	

主要研发中心

新宇软件--AVID全球研发中心	思科中国苏州研发中心
------------------	------------

来源：各公司网站

当前服务贸易行业发展现状

- 2012年，苏州市服务贸易进出口总额六年增长7.1倍，累计实际利用外资1011.1亿美元。²

当前服务外包行业发展现状

- 苏州市的服务外包重点领域包括软件开发、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，已初步形成六大服务外包产业集群。³
- 2012年，苏州市服务外包接包合同额和离岸接包执行额分别为55.96亿美元和30.54亿美元，同比分别增长56.8%和51.9%。⁴
- 截至2012年底，苏州服务外包企业有1,900多家，从业人数超过18万人。至2012年底，苏州市通过CMM/CMMI3级以上认证的企业共92家，其中通过CMMI五级认证企业6家；ISO27001国际认证企业136家；认定技术先进型服务企业133家。⁵

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《关于促进服务外包发展的若干意见》（2007年8月）、《关于促进服务外包跨越发展的若干政策》（2011年4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、对在苏州市设立的总部服务外包企业给予扶持。三、在办公用房、网络通信、国际资质认证等费用上给予补贴。四、鼓励承接离岸服务外包业务等。³
- 园区政策：苏州各服务外包示范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。³
- 知识产权：2006年，苏州市专门制定了《苏州市知识产权战略实施纲要（2006—2020年）》。在组织架构上，苏州市设立了知识产权局，这在中国所有城市中也是为数不多。苏州市知识产权局将专利和版权两块职能合并，加以管理和服务。此外，还设立了知识产权法律援助中心，为企业提供知识产权保护方面的援助。³

服务外包发展目标

- 至2015年，苏州市接单合同额达到150亿美元，离岸执行额达到70亿美元，聚集千人以上规模的大型服务外包企业累计计数达到近90家，从业人员累计达到30万人的目标。³

基础设施

- 办公园区：苏州共设有省级以上开发区17家，其中国家级开发区12家，分别为：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、苏州太湖旅游度假区、张家港经济开发区、常熟经济开发区、太仓港经济开发区、吴中经济开发区、吴江经济开发区、常熟高新技术产业开发区和浒墅关经济开发区。张家港保税港区汽车整车进口口岸获得国务院批准，苏州高新区成为全国首个国家知识产权服务业集聚发展试验区。⁴
- 国内和国际交通：轨道交通1号线建成投运，苏州成为国内首个运营轨道交通的地级市。轨道交通2号线实现“轨通”，4号线及支线、2号线延伸段、太仓港疏港高速公路、常嘉高速公路昆山至吴江段开工建设。苏虞张快速通道北段改建完成通车。中环快速路工程全面启动，东环、南环快速路延伸加快建设。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。⁴
- 通讯基建：2012年，苏州市共有移动电话用户1,555万户，国际互联网宽带用户283.57万户。⁴

人力资源

- 教育：2012年，苏州市共有普通高校20所，独立学院4所，在校生19.22人，毕业生4.97万人。⁴
- 科研：2012年，苏州市新增省级以上企业技术中心43家，累计176家。新增省级以上工程技术研究中心109家，累计337家。⁴
- 培训：苏州有11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（NIIT）与苏州科技城（SSTT）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。³

生活质量

- 经济水平：2012年，苏州市实现地区生产总值12,011.65亿元，比上年增长10.1%。市区居民人均可支配收入37,531元，增长12.9%。⁴苏州下辖各地区应届生的起薪标准差异较大，以苏州高新区为例，平均起点工资约在2000-2500元之间。
- 自然环境：2012年，苏州中心城区新增绿地面积450万平方米，人均公共绿地面积14.94平方米，绿化覆盖率42.4%。全年空气质量良好以上天数达339天。⁴
- 酒店：2012年，苏州市共有星级酒店144家，其中四星级及以上酒店75家。⁴

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年苏州市国民经济和社会发展统计公报》

² 中国新闻网

³ 中国苏州国际服务外包网

⁴ 《2012年苏州市国民经济和社会发展统计公报》

⁵ 《苏州市服务外包产业新三年跨越发展计划》

无锡

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；
- 无锡是中国十佳投资环境城市、中国制造业十大最具竞争力城市、中国十大经济活力城市。

概览¹

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：亚热带季风海洋性气候，四季分明、雨量充沛、温润宜人

年平均气温：15.6℃（2011年）

年平均降水量：1121.7毫米（2011年）

人口：6,432,200人（2012年）

主要产业：物联网与云计算产业、微电子产业、新能源产业、环保产业、装备制造业、创意设计产业、软件与服务外包产业、生物技术产业、旅游休闲产业

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。
- 无锡拥有多座工业园区，是中国商务部、教育部联合认定的中国服务外包人才培养中心之一。无锡高新区获批国家知识产权试点园区。²
- 2012年，无锡市全年新批外资项目442个，协议注册外资43.31亿美元，到位注册外资达到40.10亿美元，增长14.4%，总量再创历史新高。服务业利用外资占到位注册外资比重达到38.3%。全年完成协议注册外资超3000万美元的重大外资项目54个。至2012年底全球财富500强企业中有87家在无锡投资兴办了157家外资企业。

服务贸易情况

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）
萨孚凯（信息技术外包）	恩梯梯数据（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）

主要研发中心

IBM中国系统与科技（无锡）开发中心	微软亚太全球技术支持中心无锡中心
江森自控楼宇设备科技（无锡）有限公司	无锡药明康德新药开发有限公司
好莱坞（中国）数码艺术研发中心有限公司	贝卡尔特（中国）技术研发有限公司
捷太格特科技研发中心（无锡）有限公司	卡特彼勒技术研发（中国）有限公司

来源：各公司网站

当前服务贸易行业发展现状

- 2012年无锡市服务贸易出口57.60亿美元，增长179.0%。

当前服务外包行业发展现状

- 2012年，无锡完成服务外包业务合同总额64.4亿美元，同比增长43.5%；离岸外包接包执行金额33.5亿美元，同比增长40.3%，服务外包主要业务指标连续四年列全国服务外包示范城市前列。目前，全市服务外包企业已突破千家，从业人员超过13万人，服务外包业务涵盖软件研发外包、集成电路设计外包、生物医药研发外包、工业设计外包、影视动漫创意设计外包、检验检测外包、物联网信息服务等多个领域，业务拓展到美国、日本、欧洲等90多个国家和地区。
- 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。2012年软件和服务外包产业增长34.4%，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。³

服务外包扶持政策

- 政府政策：无锡在认真贯彻落实国家和江苏省各项政策的同时，“不等不靠”，主动创新制定了一系列扶持和鼓励服务外包产业发展的特殊政策。2007年，制定了被业内称为最吸引眼球的实施集聚龙头型服务外包企业的“123”计划政策；2009年，在全国示范城市中率先制定了对国家服务外包扶持资金进行1:2配套的政策；并进一步制定了《关于推进我市行政事业单位和直属国有企业服务外包的指导意见》、《支持服务外包企业吸引高校毕业生实训和就业的政策》、《关于金融支持服务外包产业发展的若干意见》、《无锡市服务外包公共服务平台资金管理办法》等政策措施。2012年又出台了《无锡市服务业（软件和服务外包）资金管理办法》，在支持重大项目引进、鼓励企业做大做强、开展研发设计等高端业务、争创品牌、人才引进培育、开拓市场资质认证等方面较原有“123”计划政策有了新的突破，扶持力度更大，且连续实施5年，较好地保持了无锡服务外包产业政策优势和吸引力。
- 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发展的实施意见》（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。³
- 知识产权：2010年，无锡出台了《无锡市知识产权战略纲要》（2010年9月），内容包括：知识产权保护发展目标、加强知识产权管理、保障措施等。

服务外包发展目标

- 服务外包，是无锡未来发展的战略重点。根据无锡市服务外包中长期发展规划，无锡争取到2020年，全市服务外包业务总额达到300亿美元以上，努力打造成为中国服务外包高地和世界服务外包基地。

基础设施

- 办公园区：经过几年的发展，无锡“Park”渐成气候，初具规模。秉承“腾笼换鸟”，“筑巢引凤”的初衷，按照集研发、办公、生活、娱乐等功能于一体的标准，无锡已建立了服务外包园区载体400余万平方米，形成了无锡（国家）软件园（ipark）等十多个功能基本配套、承接能力较强、各具特色、差异化发展的Park园区载体。同时，引进并建设的IBM中国云计算中心、IBM软件创新孵化平台（SaaS）、Intel-中国并行计算中心、T4级中国电信国际数据中心、曙光云计算中心等一批具备国内外先进水平的公共技术平台，有力支持了服务外包产业发展。未来几年，无锡将进一步加快建设、完善配套、提升功能、重点打造新区“东方硅谷”和滨湖“太湖慧谷”两大服务外包集聚区，进一步提升“环太湖服务外包产业带”能级和水平。³
- 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；2012年，无锡机场开通的客货运航线数量达到30条以上，其中国际（地区）客运航线7条，其中包括无锡至东京、无锡至曼谷等多条国际航线。⁴
- 通讯基建：2012年，无锡市共有固定电话用户213.64万户，移动电话用户896.74万户，国际互联网用户163.07万户。⁴

人力资源

- 教育：2012年，无锡有普通高校10多所，本专科在校学生10余万人。⁴
- 科研：无锡市共有国家、省级工程技术研究中心356家，省级以上科技企业孵化器45家，省级公共技术服务平台37家，国家、省级高技术研究重点实验室8家，省级产业研究院2家，省级企业研究院2家，国家级国际合作基地3家，省级以上外资研发中心25家，省级以上国际技术转移中心4家。⁴
- 培训：坚持“高端人才靠引进、中端人才靠专培、普通人才靠职训”的思路，引进印度国家信息技术学院（NIIT）、美国埃卡内基等国内外优质教学资源，以及IBM、微软、中软国际、东软集团等各类服务外包人才实训机构，突出大学生服务外包实训环节，积极推进服务外包人才建设。³

生活质量

- 经济水平：2012年，无锡市实现地区生产总值7,568.15亿元，比上年增长10.1%。城镇居民人均可支配收入35,663元，增长12.7%。城镇居民人均消费性支出23,000元，比上年增长16.3%。⁴
- 自然环境：2012年，无锡市新增绿地面积501公顷，人均公共绿地面积14.61平方米，建成区绿化覆盖率达到42.68%。⁴
- 酒店：2012年，无锡市共有星级酒店70多家，其中五星级酒店7家。⁵

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年无锡市国民经济和社会发展统计公报》

² 人民网

³ 中国无锡服务外包网

⁴ 《2012年无锡市国民经济和社会发展统计公报》

⁵ 无锡旅游网

徐州

城市简介

• 徐州是华东重要门户城市，江苏省第二大城市；淮海经济区的中心城市，江苏省重点规划建设的四个特大城市之一；

• 徐州是国家重要交通枢纽城市，国际性新能源基地，有“中国工程机械之都”和“世界硅都”的美誉，成长竞争力居全国首位。



概览¹

地理位置：地处江苏西北部，华北平原的东南部，苏鲁豫皖四省接壤地区

气候：暖温带半湿润季风气候
年平均气温：14℃（2012年）
年平均降水量：800-900毫米（2012年）

人口：9,905,300人（2012年）【户籍人口】

主要产业：装备制造业、能源产业、食品及农副产品加工业、煤盐化工业、冶金业、建材业

成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

• 徐州市十二五规划将软件和服务外包列为六大新兴战略产业。²

• 2013年徐州市政府工作报告提出，全力推进徐州经济技术开发区高铁商务外包园区建设、徐州软件园公共服务平台建设，推进睢宁服务外包产业园、徐州动漫产业园、徐师大文化创意园建设，构筑一批各具特色的服务外包发展载体。将“国际服务贸易增长率”指标纳入促进外贸发展奖励体系，进一步调动县（市）区政府和相关企业工作积极性。²

• 徐州软件园和徐州经济技术开发区已被认定为省级国际服务外包示范区。通过设立省级专项扶持基金，江苏省对示范区的知识产权保护、公共信息平台建设、人力资源开发、基础设施和投资环境建设等方面给予重点扶持。²

• 徐州市区位优势突出，京沪高铁建成通车，形成了济南、南京、郑州的1小时经济圈，北京、上海、西安的2小时经济圈。徐州市将担当起北京、上海服务外包产业转移的区域中心。²

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

江苏瑞恒科技有限公司（软件开发外包）	江苏新立迅软件科技有限公司（动漫软件外包）
东软集团（徐州）有限公司（信息技术外包）	金蝶软件（信息技术外包）
江苏万事达系统集成有限公司（信息技术外包）	南京联创科技（软件开发外包）
南大苏富特集团（信息技术外包、软件服务外包）	中盈蓝海（业务流程外包）
江苏集群信息产业集团（软件与服务外包）	

主要研发中心

中国矿业大学（感知矿山）研究中心	徐州市先进制造与自动化工程技术研究开发中心
------------------	-----------------------

来源：各公司网站，徐州市人民政府网站，徐州经济技术开发区网站

当前服务贸易行业发展现状

• 2013年1月，徐州市服务贸易进出口5,138万美元，同比增长92.94%，实现首月开门红。其中出口2,244万美元，同比增长544.83%，进口2,894万美元，同比增长25.01%。²

当前服务外包行业发展现状

• 据工信部有关单位的数据显示，经过对全国282个地级市承接服务外包能力的研究，徐州市在全国排名第11位，成为承接服务外包的五星级城市。²

• 2012年，徐州市服务外包合同额及执行额均以三位数的速度增长，增幅保持全省领先。其中软件与信息服务业营业收入达到28.5亿元，同比增长83%。目前，通过双软认定企业18家，全市双软企业达到71家。列入江苏省规划布局内重点软件企业5家。²

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：徐州市政府关于加快发展重点现代服务业的通知（徐政发〔2011〕96号），支持的重点：注册资金、税收、平台建设、园区认定、品牌建设、标准认证、自营出口、开拓市场、人才引进和培养等方面。²
- 园区政策：徐州经济技术开发区和徐州软件园等园区，先后出台了多项政策，包括人才引进政策；设立了专项发展基金，用于企业参加国际软件认证、人才教育培训、公共技术服务设施建设。

服务外包发展目标

- 预计到2015年，徐州市服务业增加值达到2,000亿元以上，服务业整体水平进入全省第一方阵。²

基础设施

- 办公园区：徐州市现有7个特色园区：徐州经济技术开发区、徐州高新技术产业开发区、高铁国际生态商务区、中国矿业大学国家大学科技园、徐州软件园、徐州市大学生创业园和江苏大学科技园。其中徐州经济技术开发区内的服务外包园占地5万多平方米，2012年一期竣工，22栋园区用房，总建筑面积约3万平方；徐州软件园总规划面积880亩，一、二期占地172亩，建筑面积19.6万平方米，现已投入使用；三期占地108亩，建筑面积21.2万平方米，园区现有企业超过400余家，直接就业人数超过2万人。²
- 国内和国际交通：2012年，徐州市境内公路总里程达到16,278千米，其中高速公路441.37千米，包括5条国道、20条省道、5条高速公路；徐州拥有全国第二大铁路编组站，陇海、京沪两大铁路干线在此交汇；观音机场通航城市数达23个，已开通航线26条，其中国际航线2条，港澳、台航线3条。³
- 通讯基建：2012年，徐州市共有固定电话用户164.60万户，移动电话用户760.21万户，国际互联网用户数626.87户。¹

人力资源

- 教育：2012年，徐州市共有普通高校9所，在校学生13.36万人，其中在校硕士研究生9,502人，博士研究生1,088人。¹
- 科研：2012年，徐州市全市省级以上研发机构173家，其中本年新增45家。新增市级工程技术研究中心1,478家、企业重点实验室7家。¹
- 培训：2011年，徐州市有了第一家省级国际服务外包人才培训基地——徐州英才教育培训中心。参训人员在这里，主要学习软件服务外包知识；除建设省级国际服务外包人才培训基地外，徐州还在高校开展培养服务外包人才试点工作。徐州工程学院被江苏省认定为省级培养服务外包人才试点项目学校，通过校企合作、实训基地建设、师资培训等省和国家优惠政策的落实，加快服务外包人才培养。¹

生活质量

- 经济水平：2012年，徐州市实现地区生产总值4,016.58亿元，比上年增长13.2%。全年市城镇居民人均可支配收入21,716元，增长13.1%。城镇居民人均消费性支出14,028.54元。¹2011年，徐州市在岗职工平均工资39,493元。⁴
- 自然环境：2012年，徐州市设立自然保护区5个，自然保护区面积2.17万公顷，全市森林覆盖率31.8%，绿化覆盖率42.7%。空气良好天气天数337天。¹
- 酒店：2012年，徐州市共有星级酒店118家，其中五星级酒店1家。⁵

¹ 《2012年徐州市国民经济和社会发展统计公报》

² 徐州市人民政府网站及相关部门网站

³ 徐州观音机场官方网站

⁴ 《2012徐州统计年鉴》

⁵ 徐州市旅游局网站，酒店预订门户网站



中西部地区城市

长沙

成都

重庆

昆明

武汉

西安

郑州

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¹

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：17.9℃（2011年）

年平均降水量：932.8毫米（2011年）

人口：7,146,600人（2012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

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

中软国际（软件开发外包）	创博龙智（软件开发外包）
源数科技（软件开发外包）	拓维信息（软件开发外包）
科创信息（软件开发外包）	青苹果数据中心（数据处理外包）
隆志高新（数据处理外包）	湖南盈博数码（文化动漫外包）
拓肯文化（文化动漫外包）	鹰皇商务科技（呼叫中心外包）
湖南金谷国际（呼叫中心外包）	海普科技（呼叫中心外包）
国药控股（物流外包）	全州物流（物流外包）

主要研发中心

中机国际工程技术研发中心（研发电力工程、新能源装备、高端制造等技术）	富士康长沙研发中心（开发面向中国三网融合的软件、数字内容和相关产品）
博世（长沙）公司研发中心（研发和生产汽车起动机、发电机、空调和发动机冷却系统、雨刮系统和小电机系统）	长沙梅溪湖国际研发中心（引导和发展新材料、新能源、信息产业、生物医药和先进制造业等重点领域的高端研发机构及设计机构）

来源：长沙市政府门户网站，各公司网站

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。

• 2012年，长沙市全年利用外资项目（企业）94个。实际使用外商直接投资29.77亿美元，比上年增长14.4%。全年新增实际到位省外境内资金项目165个，实际到位省外境内资金达456.65亿元，增长16.9%。³截止到2007年上半年，境外世界500强企业中已有89家落户长沙，其中直接投资的企业达26家。⁴

• 2010年，软交会授予长沙软件园“中国软件和信息服务业年度最佳服务机构”奖。2009年，中国软件行业协会认定长沙软件园为“中国软件和服务外包杰出园区”；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。2007年长沙市被指定为国家级软件产业基地。⁵

• 长沙软件园已成为长沙市服务产业的主要集聚区。截至2009年，园区共有1200多家软件企业落户，聚集了包括长城信息、湘邮科技、拓维信息、三辰卡通、威胜集团等在内的30多家大型软件骨干企业。作为中部地区电子信息产业的核心基地，长沙软件园吸引了美国戴尔佩罗系统、思科、摩托罗拉、芬兰诺基亚、日本日立等世界多家一流企业的入园发展，并与微软、IBM、HP等一批500强企业形成了战略合作关系。成立了英特尔计算机动画技术开发中心、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。⁵

当前服务贸易行业发展现状

• 2012年，湖南服务贸易进出口总额29.05亿美元，居中部六省第4位，同比增长15.2%，比全国平均水平高1.7个百分点，增幅居中部六省第5位。²

• 进出口总额中，保险、咨询、其他商业服务和金融服务增长幅度较大，分别达140%、82.6%、81.4%、48.74%，运输和建筑下降幅度较大，分别为19.97.6%、10.67%，旅游在我省服务贸易中占有重要地位，所占比重为64.37%，增幅为5.75%。²

当前服务外包行业发展现状

- 长沙市服务外包产业涵盖了信息通信、动漫创意、金融保险、现代物流等领域。已形成以源数科技、创智软件等为龙头的软件外包，以青苹果数据中心、隆志高新为核心的数据处理外包，以湖南山猫卡通、拓肯文化等为核心的动漫外包，以海普科技、金谷国际为核心的呼叫中心外包，以实泰物流、全洲物流为核心的物流外包等产业特色。⁶
- 2011年，长沙市服务外包业务总量完成296.5亿元，同比增长21%，从业人员累计达到9万余人。目前，全市服务外包企业达到800余家。其中，进入商务部服务外包业务管理系统的企业246家，比去年增加82家。服务外包从业人员达到9万余人。⁷
- 2011年，全市从业人员1000人以上的企业达9家，服务外包执行金额达到600万元以上的企业达到6家。通过CMMI3、ISO27001和ISO9001等相关国际资质认证的服务外包企业累计达到32家。⁷

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。⁶
- 园区政策：2010年，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；科技人员个人所得税再投入到成果产业化项目的部分，免征个人所得税等。⁶
- 知识产权：2010年8月27日，国家知识产权局正式批准长沙市成为全国首家知识产权投融资服务试点城市，开展知识产权投融资服务试点旨在经过3年试点，建立知识产权投融资服务联盟，形成知识产权部门、投资机构、担保机构、商业银行、评估机构、知识产权交易机构、知识产权代理服务机构共同服务知识产权投融资的战略合作机制；探索创新知识产权投融资新途径，实现一批具有良好市场前景的知识产权项目与社会资本有效对接；深化知识产权质押融资银政合作机制；推动开展企业知识产权投融资工作试点。

服务外包发展目标

- 长沙市确定以物流外包、动漫外包、文化内容外包、嵌入式软件外包、IT教育与培训、软件运营服务（SaaS）、呼叫中心外包等七个细分产业作为我市服务外包发展的重点产业。到2015年，全市服务外包业务总量达到500亿元，年均增长20%；从业人员达到15万人。⁷

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。截止2010年，长沙高新技术产业开发区入园企业共5000多家，连续6次被评为全国先进高新区，综合创新能力列全国高新区第六位；长沙软件园已吸引了世界多家一流企业入园发展，例如思科、摩托罗拉、日本日立，并与微软、IBM、HP等一批500强企业形成了战略合作关系。⁶

- 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289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；长沙黄花机场距城区约10公里，可直航国内47个主要城市以及曼谷、首尔、釜山、大阪、吉隆坡、新加坡等国外城市；并于2011年1月开通长沙经上海到巴黎、法兰克福、伦敦、洛杉矶、温哥华、悉尼、墨尔本等7条国际航线。拥有湘江千吨级航道和全国最大的内河主枢纽港-霞凝新港。⁸
- 通讯基建：2012年，长沙市共有固定电话用户211.64万户，移动电话用户984.45万户，国际互联网宽带用户134.25万户。³

人力资源

- 教育：2012年，长沙市共有普通高校50所，在校研究生5.06万人，在校学生52.32万人。³
- 科研：2011年，长沙市共有科学研究开发机构97个。³
- 培训：长沙有安博牛耳、中软教育等20多家重点培训机构为服务外包企业进行人才培训。湖南信息科学职业学院、湖南外国语职业学院等机构被长沙市政府授予“长沙市服务外包人才培训基地”。⁶

生活质量

- 经济水平：2012年，长沙市实现地区生产总值6,399.91亿元，比上年增长13.0%。全年城镇居民人均可支配收入30,288元，比上年增长14.5%。城镇居民人均消费性支出19,460元，增长9.4%。³ 2011年，长沙市在岗职工平均工资为44,495.2元。⁹长沙市2011届应届毕业生平均月收入2,255元。¹⁰
- 自然环境：2012年，长沙市全年空气质量优良天数332天。³ 2011年，长沙市园林绿化覆盖面积10,235公顷。⁸
- 酒店：2011年，长沙市共有星级酒店82家，其中五星级酒店12家。¹¹

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年长沙市国民经济和社会发展统计公报》

² 湖南省商务厅网站

³ 《2012年长沙市国民经济和社会发展统计公报》

⁴ 长沙市发展和改革委员会网站

⁵ 长沙软件园网站

⁶ 长沙服务外包网

⁷ 《长沙市服务外包产业发展规划2013-2015》

⁸ 《2012长沙统计年鉴》

⁹ 《2012中国统计年鉴》

¹⁰ 应届毕业生网

¹¹ 长沙旅游网

成都

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¹

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：15.9℃（2011年）

年平均降水量：1,003.2毫米（2012年）

人口：14,178,000人（2012年）

主要产业：电子信息、机械（含汽车、航空航天）、医药、食品（含烟草）、冶金建材、石油化工，商贸，旅游，金融

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。
- 2012年，成都市新批对外直接投资项目27个，项目数同比增加58.8%。合同金额32,215万美元，同比增长11.8%。⁴
- 2012年，成都市利用外商直接投资85.9亿美元，成为外商投资中国西部首选之地，已落户成都的世界500强企业累计233家。⁵
- 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。⁶

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

维布络（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）	摩托罗拉（软件开发外包）
埃森哲（业务流程外包）	澳新银行（业务流程外包）
源讯科技（信息技术外包）	3I（信息技术服务）
肯耐珂萨（知识流程外包）	Thoughtworks（信息技术服务）

主要共享服务中心（自有）

马士基（全球服务中心）	DHL（全球共享服务中心）
卓越亚马逊（客户服务共享中心）	达盟（中国共享服务中心）
宏利金融（全球服务中心）	长虹（财务共享服务中心）
丹马士（客户服务共享中心）	普华永道（中国共享服务中心）
拉法基（全球共享服务中心）	西门子（全球共享服务中心）

主要研发中心

瑞华药业（生产及研发中心）	爱立信（研发中心）
SAP（研发中心）	叠拓（研发中心）
IBM（研发中心）	联发芯（研发中心）
甲骨文（金融服务研发中心）	EMC（全球研发中心）

主要金融后台服务中心

招商银行	工商银行
阳光财险	太平洋保险
建设银行	

来源：各公司网站

当前服务贸易行业发展现状

- 2012年，四川省服务进出口总额65.7亿美元，成都占85.2%，为56亿美元。²
- 在2012年度中国服务外包城市投资吸引力评估中，成都分获投资满意度排名和投资吸引力综合排名第一和第二名。³

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。⁷
- 2012年底，成都市开展服务外包业务的企业约1,300家，其中在商务部系统登记并开展离岸外包业务的企业384家，实现离岸服务外包合同登记金额9.86亿美元，同比增长48%，实际执行金额7.28亿美元，同比增长47%。⁸
- 截止2012年底，成都市千人以上服务外包企业达14家，9家企业进入中国服务外包成长型企业100强，份额占据全国21个示范城市中100强企业总数的近1/10。
- 全球服务外包前100强中已有21家落户成都，其中前10强有3家，前30强有9家；中国服务外包10大领军企业已有6家在成都设立分支机构；近50家跨国集团企业在成都设立了全球交付中心、共享服务中心或研发中心。⁸

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）、《关于实施进一步促进全市服务外包产业发展有关政策的通知》（2010年7月）、《成都市引进高层次创新创业人才实施办法》（2011年6月）、《成都市人民政府办公厅关于加快我市金融服务外包发展的若干意见》（2011年3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。五、对世界500强、全球服务外包100强及国内服务外包100强企业在成都设立服务外包的企业在房租、税收、人才培养、土地等方面给予政策及资金支持。⁹
- 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。⁹
- 知识产权：成都市在2006年12月颁布实施了《成都市专利保护和促进条例》；同时，成都也是全国首批国家知识产权示范城市，全国专利审查协作中心即将在成都成立。¹⁰

服务外包发展目标

- 到2014年，成都市力争进入全国服务外包示范城市综合竞争力前6名，成为中西部领先的服务外包中心城市。拥有近25万服务外包从业人员、950家以上服务外包接包企业。累计引进80至100家全球知名大型跨国企业（含中资企业），拥有100家以上获得CMMI3认证的企业，其中10至15家获得CMMI5认证。⁷

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、国家数字媒体技术产业化（四川成都）基地、天府新谷等服务外包产业载体。其中天府软件园规划建筑面积370万平方米，已开发建筑面积140余万平方米，一期建筑面积23万平方米，二期建筑面积56万平方米，三期建筑面积45万平方米，还有90万平方米园区待开发。¹¹
- 国内和国际交通：截至2012年底，成都双流国际机场已通航城市149个，其中国际（地区）通航城市52个；开通了定期航线199条，其中国际（地区）航线56条。⁴
- 通讯基建：成都作为中国西部的信息中心，已经建立起完善的电信基础设施。成都的网路传输总带宽达到3200G。到2013年底，传输干线带宽将超过8000G。2012年，成都市共有固定电话用户375.2万户，移动电话用户2,136万户，国际互联网宽带用户267.6万户。⁴

人力资源

- 教育：2012年，成都市共有普通高校50所，在校学生64.7万人。成都市有33家服务外包人才培训机构，到2012年共培养服务外包人才11万人。⁴
- 科研：成都目前有科研机构约100所。¹¹
- 培训：成都市成立了成都软件人才培训联盟及国家级“服务外包人才培训中心”，认定一批服务外包人才培训机构。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。¹¹

生活质量

- 经济水平：2012年，成都市实现地区生产总值8,138.9亿元，比上年增长13%。城镇居民人均可支配收入27,194元，增长13.6%。⁴ 2011年，成都市在岗职工平均工资42,363.2元。¹²
- 自然环境：2012年，成都市中心城区(建城区)绿地率35.69%，绿化覆盖率38.81%，人均公共绿地12.79平方米。空气质量优良天数322天，优良率为88.2%。⁴
- 酒店：2012年，成都市共有星级酒店124家，其中五星级酒店24家和四星级酒店47家，包括喜来登，香格里拉，洲际酒店，索菲特大酒店、凯宾斯基等。⁴
- 医疗：成都有约4,053家医院和社区卫生机构，其中18家医院获得国家最高等级的3A甲级称号。
- 国际学校：对于外籍人士的子女，成都有超过10个国际学校，覆盖中学、小学、和幼儿园，都是以英语为母语。¹¹

¹ 《2012中国统计年鉴》；《成都市2012年国民经济和社会发展统计公报》

² 四川省统计局网站

³ 中国服务贸易指南网

⁴ 《2012年成都市国民经济和社会发展统计公报》

⁵ 投资成都网站

⁶ 成都市人民政府新闻发布会

⁷ 《成都市服务外包产业发展规划（2010-2014年）》

⁸ 中华人民共和国商务部网站

⁹ 成都市人民政府网站

¹⁰ 凤凰网

¹¹ 成都市商务局网站

¹² 《2012中国统计年鉴》

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¹

地理位置：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：18.8℃（2011年）
年平均降水量：837.8毫米（2011年）

人口：29,450,000人（2012年）

主要产业：汽车摩托车、装备制造、材料工业、电子信息

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。³
- 2012年，重庆市全年实际利用外资105.77亿美元，其中，外商投资105.33亿美元。从企业性质看，外商独资企业到位资金65.47亿美元，下降6.2%，占全市总量的62.2%；中外合资企业到位资金25.22亿美元，增长4.9%，占全市总量的23.9%。截止2012年底，在渝世界500强企业达到225家。⁴
- 重庆服务外包行业发展特点：从2012年服务外包执行情况来看，信息技术外包（ITO）约占全部业务的40%，业务流程外包（BPO）约占36%，知识流程外包（KPO）约占24%。我市的服务外包业务主要以信息技术外包为主，尤其是软件技术服务（占12.25%）、信息系统操作服务（占10%）占比较大。随着技术进步带来的产业升级，服务外包也逐步从低端业务向高端业务拓展。在保持传统的ITO业务快速增长的同时，积极拓展BPO、KPO业务，我市不断探索云计算和结算外包等服务外包发展的新型业态。以IT领域为代表的信息技术外包（ITO）、以呼叫中心、人才培养为代表的业务流程外包（BPO）和以生物医药研发、技术研发与测试等高端领域为代表的知识流程外包（KPO）正快速发展。

服务贸易情况

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）
沃智（电子商务）	NTT DATA信息技术外包
富士通（信息技术外包）	大龙网（电子商务）
先特（呼叫中心）	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）
软岛（电子商务）	

主要共享服务中心（自有）

中美大都会人寿保险（客服中心）	安诚保险（客服中心）
电信（客服中心）	海尔（客服中心）
麦乐送（呼叫中心）	菲利普（呼叫中心）
淘宝（呼叫中心）	电讯盈科（呼叫中心）
中美教育（呼叫中心）	APL（全球共享服务中心）

主要研发中心

IBM西部研发中心	英特尔亚太研发中心
惠普软件研发中心	

主要金融后台服务中心

安诚保险	中美大都会人寿保险
------	-----------

来源：各公司网站

当前服务贸易行业发展现状

- 2012年，重庆市服务贸易总额为81亿美元，同比增长32%，总量排西部第一。其中出口688万美元，同比增长255.5%；进口80.1亿美元，同比增长144.2%。²

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。³
- 2012年，重庆市外包离岸执行额8.3亿美元，增长99%，其中信息技术外包（ITO）33,200万美元，占40%；业务流程外包（BPO）29,800万美元，占36%；知识流程外包（KPO）19,920万美元，占24%，KPO规模急速增长。服务外包新增从业人员1.5万人。新增外包企业410家。⁵
- 2012年1-12月，全市外商直接投资新批项目248个，实际使用外资105.33亿美元，与去年基本持平。
- 2012年重庆服务外包企业达800多家，从业人员近20万。
- 目前，像惠普、宏基和华硕的笔记本基地，新加坡APL海皇数据中心，重庆数字出版基地、北大方正和复星医药为龙头的医药外包基地、中国汽车研究院、中科院重庆研究院、新加坡太平洋集团牵头的数据中心、中韩产业园、台渝信息产业基地、中国电影城、西离岸结算中心等都是服务外包相关的百亿千亿级项目。⁶

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。⁵
- 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。³渝中区、高新区、合川区和九龙坡区分别制定相应的政策促进本区服务外包的发展。
- 知识产权：《重庆市专利促进与保护条例》、《重庆市知识产权局处理专利纠纷程序暂行规定》。该条例吸收了已实施的兄弟省市地方条例的先进制度，具体落实了上位法的一些原则规定，且具有一定的前瞻性。⁷

服务外包发展目标

- 至2013年底，重庆市服务外包协议金额实现15亿美元，执行金额实现10亿美元。³

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、及永川产业园。其中，西永微电子园园区总规划面积约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。³
- 国内和国际交通：重庆市道路长度7,158公里，公路通车里程累计达到11.86万公里，其中高速公路1,861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；重庆市共有三个机场，其中一个为国际机场，国际通航城市13个，主要为亚洲城市。重庆是中国西南地区重要口岸之一，拥有190个泊位，内河航道通航里程超过4万公里。重庆市内已建成4条地铁线。⁴
- 通讯基建：2012年，重庆市共有固定电话用户575.5万户，移动电话用户2,069.6万户，国际互联网用户2,099.9万户。⁴

人力资源

- 教育：2012年，重庆市共有普通高校67所，本专科招生19.98万人，在校学生62.36万人，毕业生13.76万人；研究生招生1.59万人，在校学生4.66万人，毕业生1.38万人。⁴重庆市本科毕业生起点平均月收入1,500-2,400元，硕士研究生毕业生起点平均月收入为1,800-3,000元。⁸
- 科研：2012年，重庆市共有市级以上重点实验室73个，其中包括8个国家级重点实验室及省部共建国家重点实验室培育基地。工程技术研究中心123个，其中国家级中心10个。⁴
- 培训：重庆市已选定21家单位作为首批“重庆市服务外包人才培训基地”。全市有职业技术培训机构4,266所，职业技术培训结业生150.94万人次。高等院校大多设有计算机软件或信息服务的相关专业，每年毕业软件与信息服务相关专业学生近5万人。⁶

生活质量

- 经济水平：2012年，重庆市实现地区生产总值11,459.00亿元，比上年增长13.6%。城镇居民人均可支配收入22,968元，增长13.4%。城镇居民人均消费支出16,573元，比上年增长10.7%。⁴2011年，在岗职工平均工资40,042.0元。⁹
- 自然环境：2012年，重庆市全年新造绿化林地20.4万公顷，森林覆盖率42.1%。主城建成区绿化覆盖率达41.5%。全年主城区环境空气质量满足优良天数340天。⁴
- 酒店：2012年，重庆市共有星级酒店238家，其中五星级酒店19家。⁴

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年重庆市国民经济和社会发展统计公报》

² 重庆市对外贸易经济委员会网站

³ 重庆服务外包网

⁴ 《2012年重庆市国民经济和社会发展统计公报》

⁵ 和讯新闻网

⁶ 中国服务外包网

⁷ 重庆市知识产权局网站

⁸ 新浪教育

⁹ 《2012中国统计年鉴》

昆明

城市简介

- 昆明是云南省的省会，是中国面向东南亚开放的门户枢纽；
- 昆明是中国唯一面向东盟的大都市，国家一级口岸城市。



概览¹

地理位置：位于中国西南部，亚洲5小时航空圈的中心。云南省接壤缅甸、老挝和越南，临近泰国和柬埔寨

气候：亚热带高原季风气候
年平均气温：15.5℃（2011年）
年平均降水量：659.0毫米（2011年）

人口：6,533,000（2012年）

主要产业：烟草、冶金、化工、建材、旅游

成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 截至2011年底，汇丰、雀巢、华润、大唐、国电等世界500强企业落户昆明，投资领域分布在新能源、金融、商贸服务业、现代农业等行业。²
- 昆明已经建成了昆明国家高新技术产业开发区、昆明经济技术开发区、昆明倘甸产业园区三个开发区。其中建有云南软件园、昆明科技创新园、金鼎科技园三个园；王家营国际物流园区、空港国际物流园区、经开区新兴产业孵化区三个区；国际生态数码基地、昆明信息产业基地、国家软件人才国际培训（昆明）基地三个基地。⁴
- 2012年，昆明市全年新批外商投资企业63户，实际利用外资15.88亿美元，比上年增长24.6%。
- 昆明软件人力资源成本低于东部发达地区30%-40%。昆明还是国家级信息化、工业化融合试验区，国家三网融合试点城市，具有良好的科技资源。
- 2011年5月，国务院出台了《关于支持云南省加快建设面向西南开放重要桥头堡的意见》，云南发展迎来了历史空前的战略机遇。

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

金峰软件（信息技术外包）	巅峰众成软件（信息技术外包）
科灵生物（业务流程外包）	山瀚图像（业务流程外包）

主要共享服务中心（自有）

人保财险（财务共享服务中心）

主要研发中心

JReport（全球研发中心）	英特尔亚太研发中心
-----------------	-----------

来源：投资昆明网站

当前服务外包行业发展现状

- 昆明市重点发展信息技术服务外包、医药服务外包和物流服务外包。
- 2011年，昆明服务外包合同金额520万美元，同比增长194%。⁴
- 2008年，昆明市统计内电子信息企业121户，软件业主营业务收入约32.5亿元。
- 全市软件收入1,000万元以上的企业达20余家，其中2家企业进入“中国软件产业最大规模前100位企业”行列。
- 通过认定的软件企业有100多户，其中国家规划布局内重点软件企业1户，通过登记的软件产品达300多个。

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：昆明市政府先后出台了《昆明市政府关于加快发展软件产业和服务外包产业的若干优惠政策》（2010年3月）、《中共昆明市委昆明市人民政府关于加强服务外包发展的实施意见》（2008年）等股利政策。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税收优惠政策。三、对新设软件或服务外包企业给予补助。四、实行建设用地保障。五、加强标准化专业人才队伍建设加强产业基地建设。六、加强公共服务建设等。
- 园区政策：昆明市各服务外包园区也出台了推动服务外包的相关政策，如《昆明经济技术开发区促进软件外包服务外包产业发展鼓励办法实施细则》（2009年7月）规定：一、给予国内企业专项资金扶持提升产业规模。二、鼓励承担和参与标准制修订鼓励自主创新。三、鼓励采用国际标准强化人才政策。四、给予国内企业办公用房补贴。五、对国内企业引进的高端管理和技术人才给予服务与补贴。
- 知识产权保护：《云南省科学技术进步条例》（2011年3月）、《云南省专利保护条例》（2003年11月）、《云南省科技计划项目知识产权管理办法》（2009年10月）等。

服务外包发展目标

- 到2015年，昆明市服务外包营业收入年均增长率超过20%，离岸外包出口额超过3,000万美元,年均增长率超过40%。培育本土有能力承接服务外包的企业10-15户（其中包含在岸服务外包企业3-5户），引进国内外知名服务外包企业10户（其中包含在岸服务外包企业2-3户），培育龙头企业2-3户。⁵

基础设施

- 办公园区：昆明已经设立多个综合开发园区。昆明科技创新园总体规划面积9.8平方公里，规划控制面积55.7平方公里。
- 国内和国际交通：昆明市有成昆、贵昆、南昆3条主要铁路，昆明长水国际机场通航89个国内城市和26个国际城市，主要面向东南亚国家。
- 通讯基建：2012年，昆明市共有固定电话用户174.34万户（含小灵通）。⁶

人力资源

- 教育：
 - 2012年，昆明市共有普通高校41所，在校学生36.10万人。⁶
 - 软件业2008年末从业人员数5,541人，其中，软件研发人员2,816人，管理人员1,018人。在学历结构上，硕士以上292人，大学本科3,506人，大专1,743人。
- 科研：2012年，昆明市实施科技计划项目585项（含新列项目408项），其中，重大科技计划项目16项。全年受理专利申请5,994件，获专利授权3,593件。⁶
- 培训：昆明市有31所高校开设了156个服务外包有关专业学科，9所高校开设了60个服务外包硕士研究生专业学科，3所高校开设了17个服务外包博士研究生学科，小语种专业培养大量面向东南亚的语言人才。2008年获国家外国专家局批准为“国家软件人才国际培训（昆明）基地”。⁶

生活质量

- 经济水平：2012年，昆明市实现地区生产总值3,011.14亿元，比上年增长14.1%。城镇居民人均可支配收入25,240元，比上年增长12.0%。城镇居民人均消费性支出16,990元。城镇单位在岗职工平均工资41,640元。⁷
- 自然环境：2012年，全年完成营造林72,024.6公顷，森林覆盖率达到47.06%。昆明市城市空气质量优良天数达到365天。⁶
- 酒店：2012年，昆明市共有五星级酒店6家。

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年昆明市国民经济和社会发展统计公报》

² 搜狐网

³ 《昆明市市长张祖林在第五届全球外包大会圆桌会议演讲稿》

⁴ 昆明市商务局网站

⁵ 《昆明市服务外包产业发展“十二五”规划》

⁶ 《2012年昆明市国民经济和社会发展统计公报》

⁷ 昆明市统计局网站

城市简介

• 武汉是中国湖北省省会；

• 武汉是中国重要的工业、商贸、口岸城市之一，也是中国重要的高新技术产业基地之一。



概览¹

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：16.3℃（2011年）
年平均降水量：987.2毫米（2011年）

人口：10,120,000人（2012年）

主要产业：钢铁、汽车、船舶、石化、轻工纺织、制造装备、电子信息、物流

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。
- 2012年，武汉市全年实际利用外资44.44亿美元，比上年增长18.2%。新批总投资1000万美元以上外资项目数44个，比上年增长6个。在汉投资的世界500强企业累计达101家，新增17家。世界500强企业累计在汉投资140个项目，新增24个。³
- 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”。⁴
- 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”。截止到2012年2月，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。⁵

服务贸易情况

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）	武汉开目佰钧城（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）
用友软件（软件开发外包）	金蝶软件（软件开发外包）
IBM（信息技术外包）	

主要共享服务中心（自有）

泛亚班拿（武汉共享服务中心）	康明斯（东亚共享服务中心）
----------------	---------------

主要研发中心

搜狐武汉研发中心（研发云计算等技术）	腾讯无线互联网技术研发中心（研发互联网技术）
辉瑞武汉研发中心（开发全球临床药物）	神龙汽车（研发试验发动机等顶尖汽车技术）

主要金融后台服务中心

中央银行（金融开发中心）	银联（商务数据服务中心）
交通银行（华中金融服务中心）	光大银行（金融租赁公司）
民生银行（全国客服中心）	招商银行（信用卡中心）

来源：各公司网站

当前服务贸易行业发展现状

- 2012年，湖北服务贸易进出口额为57.6亿美元，同比增长40.5%；出口21.4亿美元，同比增长51.3%，进口36.3亿美元，同比增长34.8%。²

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。
- 2012年，武汉市离岸外包执行金额3亿美元，同比增长17.9%。软件及服务外包企业700余家，从业人员9万人；其中从事离岸外包业务的企业80多家，从业人员近2万人。⁴
- 截至2012年，武汉市已有40家企业通过CMM/CMMI三级以上认证。

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：除执行国家支持政策外，武汉市对服务外包企业进行人员培训、租房、自建房、申请专利和版权、国际认证予以补贴；对服务外包企业承接离岸业务贷款予以贴息；对服务外包企业中高端人才境外培训、境外工作交通费予以补贴。
- 园区政策：2012年，武汉东湖新技术开发区管委会开始实施《武汉东湖新技术开发区促进服务外包产业发展的实施意见》及《〈武汉东湖新技术开发区促进服务外包产业发展的实施意见〉实施细则》。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。六、享受培训补贴。⁶
- 知识产权：武汉市知识产权局工作会议发布《2013年武汉市知识产权战略实施推进计划》，按照该《计划》，武汉市将探索在东湖开发区建“知识产权特区”。

服务外包发展目标

- 2015年，武汉市力争软件及服务外包产业的营业收入达到1,200亿元，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。²

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。武汉光谷软件园建筑面积73万平方米，现已建设完成。3.4平方公里的武汉软件新城已经开工建设，项目一期20万平方米2013年底交付使用。⁵
- 国内和国际交通：武汉市公路通车里程13,337.01公里；京广、京九、京港等5条铁路干线在武汉交汇；2012年，武汉天河国际机场已开通民用航线203条。其中，国际航线19条，国内航线184条。通达国内城市和地区76个，通航国家和地区9个；武汉港沿长江而上可直达重庆、成都，顺江而下可直达上海。³
- 通讯基建：2012年，武汉市共有移动电话用户1,593.00万户，国际互联网宽带用户312.00万户。³ 2011年，武汉市共有固定电话用户316万户。⁷

人力资源

- 教育：2012年，武汉市共有普通高校79所，在校研究生10.61万人。³ 2011年，武汉市共有普通高校79所，在校研究生191.8万人，毕业生54.3万人。⁹ 武汉市2011届专科生毕业生平均月收入2,123元，本科毕业生平均月收入2,983元，硕士毕业生平均月收入3,872元。⁸
- 科研：2012年，武汉市共有政府部门属科学技术研究机构104所，国家重点实验室20个，国家实验室1个，国家工程实验室3个，国家级工程技术研究中心23个，国家级企业技术中心19个。³
- 培训：武汉现有专业服务外包培训机构14家，2012年完成各类外包实训2.2万人次。⁴

生活质量

- 经济水平：2012年，武汉市实现地区生产总值8,003.82亿元，比上年增长11.4%。全年城市居民人均可支配收入27,061元，比上年增长14.0%。人均消费支出18,813.14元，增长9.8%。³ 2011年，武汉市在岗职工平均工资45,643.6元。⁹
- 自然环境：2012年，武汉市公园绿地面积6,226.98公顷，人均公园绿地面积9.91平方米，建成区绿化覆盖率38.19%，森林覆盖率27.11%。环境空气质量优良天数321天。³
- 酒店：2012年，武汉市共有星级酒店97家，其中五星级酒店13家。³

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年武汉市国民经济和社会发展统计公报》

² 湖北省商务厅网站

³ 《2012年武汉市国民经济和社会发展统计公报》

⁴ 武汉服务外包公共服务平台网站

⁵ 商务园区运营管理专家网站

⁶ 武汉东湖新技术开发区网站

⁷ 《2012武汉统计年鉴》

⁸ 新华网

⁹ 《2012中国统计年鉴》

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、国防科技工业和高技术产业基地。

概览¹

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：14.1℃（2011年）

年平均降水量：717.8毫米（2011年）

人口：8,552,900（2012年）

主要产业：高新技术产业、现代装备制造业、旅游业、现代服务业和文化产业

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。²

• 2012年，西安市全年批准外商直接投资项目87个，合同利用外商直接投资36.03亿美元，比上年增长2倍；实际利用外商直接投资24.78亿美元，增长23.6%。³

• 西安软件园聚集了西安90%的软件和服务外包企业，自2001年9月开园以来，产业发展保持着每年30%以上的增速，每年新增企业过百家，新增就业人员1-2万人，已在软件开发、软件应用、信息服务等方向形成了特色鲜明、充满活力和潜力的企业集群。软件园还荣获工信部“最佳投资环境园区”、“2011中国软件和信息技术服务业最具品牌影响力的产业园区”、“2011易观电子商务区域生态之星”、“EnfoNet Award 移动互联网之星”等多项称号，并被授予西安市唯一“最佳示范园区”。⁴

• 截止2012年底，西安高新技术产业开发区软件和服务外包产业实现营业收入788.3亿元，同比增长35.1%；服务外包出口3.81亿美元，同比增长30.93%。行业企业数量1,260家，从业人员11.5万人。聚集美国IBM、Sybase、Oracle；德国Infineon；法国施耐德；加拿大Platform；日本Fujitsu、NEC、DENSO；台湾无敌、研华、力新；国内华为、中兴、金蝶、用友以及本土西电捷通、交大捷普、三茗科技等研发中心百余家。围绕金融、保险等领域的IT技术支持、商务流程外包、呼叫中心、数据资讯服务和电子商务、电子交易等现代服务业务，形成了以百胜、邓白氏、平安保险、神州数码、等为代表的企业逾百家。

服务贸易情况

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）	西安葡萄城（软件开发外包）
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）

主要共享服务中心（自有）

帝斯曼（全球财务共享服务中心）	中兴通讯（全球财务共享服务中心）
-----------------	------------------

主要研发中心

友云达西部研发中心	西门子智能交通研发中心
施耐德电气研发中心	通用电气中国创新中心
IBM中国研发中心	甲骨文软件研发中心

来源：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。²

• 2011年，西安市拥有软件和服务外包企业1,100多家，从业人员规模突破10万人。全年新增企业80余家，新增人员1万余人，其中大专以上学历人员占65%。全市承接国际服务外包合同执行金额3.32亿美元，同比增长38%。⁵

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：西安市制订了《西安市软件和服务外包产业发展专项资金管理暂行办法》（2012年9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）、《关于促进软件服务外包产业发展的扶持政策》（2007年6月）、《关于加快发展软件服务外包产业的实施意见》（2007年4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。²
- 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。²
- 知识产权保护：《西安高新区管委会促进企业发展知识产权暂行办法》（2010年3月）、《陕西省专利产业化专项资金管理办法（暂行）》（2006年4月）、《陕西省专利申请专项资金管理办法（暂行）》（2006年4月）、《陕西省专利保护条例》（2004年1月）。²

服务外包发展目标

- 西安市到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；力争全市高技术产业总产值达到4,000亿元，占全市工业总产值的比重超过50%，年均增速达到25%。⁶

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。²
- 国内和国际交通：西安火车站不仅是中国特等客运站之一，而且是欧亚大陆桥在中国境内重要站点；西安有公路2,800多公里，有5条国道干线通过；⁷ 西安咸阳国际机场是中国四大国际空港之一，与国内各城市开辟有100多条航线，已与日本东京、大阪、福岡、名古屋、广岛、新泻、韩国首尔、中国香港、澳门实现直航。截至2012年，开辟的通航点达100个，航线202条，其中国际（地区）通航点11个，航线11条。²
- 通讯基建：2012年，西安市固定电话用户311.02万户，移动电话用户1,803.54万户，3G移动电话用户394.97万户。2011年，西安市国际互联网用户184.10万户。⁸

人力资源

- 教育：2012年，西安市共有普通高校62所，在校学生72.40万人，毕业生18.64万人，另有研究生培养单位44个，在学研究生8.47万人，毕业生2.30万人。³
- 科研：2012年，西安市实施市级科技计划项目337项，其中，高新技术专项26项，科技创新和成果转化项目216项。重点扶持高新技术企业118家，支持建设农业科技示范园19家，实施区县工业科技引导项目10个。全年技术市场交易额303.75亿元。申请专利量15,029件，专利授权量3,475件。³
- 培训：西安市拥有3所国家级软件学院，每年各类软件、计算机、通信等专业毕业人数近3万。西安软件服务外包学院是陕西省软件服务外包人才实训基地、西安市高校大学生就业见习基地、高新区软件服务外包人才实习实训基地，自2009年10月正式运营以来，共培养各类学员近2,000人，近500人已就业于西安市各大软件企业，目前在培人员1,200余人。

生活质量

- 经济水平：2012年，西安市实现地区生产总值4,369.37亿元，比上年增长11.8%。全年城镇居民人均可支配收入29,982元，比上年实际增长12.3%。城镇居民人均消费性支出21,434元，比上年增长11.0%。³ 2011年，西安市在岗职工平均工资41,678.8元。⁹
- 自然环境：2011年，西安市建成区绿化覆盖率为39.0%；公园66个；人均公园绿地面积9.89平方米。2012年，西安市全年城市环境空气质量好于国家二级标准（良好）以上的天数305天。¹⁰
- 酒店：2011年，西安市共有星级酒店121家，其中五星级酒店9家。¹¹

¹ 《2012中国统计年鉴》；《西安市2012年国民经济和社会发展统计公报》

² 西安服务外包网

³ 《西安市2012年国民经济和社会发展统计公报》

⁴ 西安软件园网站

⁵ 国际商报网

⁶ 《关于进一步加快发展软件和服务外包产业的若干意见》

⁷ 中国网

⁸ 《2012西安统计年鉴》

⁹ 《2012中国统计年鉴》

¹⁰ 新华网

¹¹ 西安市旅游局网站

郑州

城市简介

- 河南省省会，中部地区重要中心城市；
- 河南省的政治、经济、文化、金融和交通中心。



概览¹

地理位置：位于河南省中部偏北，北临黄河，西依嵩山，东南为广阔的黄淮平原

气候：暖温带大陆性气候
年平均气温：15.1℃（2011年）
年平均降水量：706.5毫米（2011年）

人口：9,031,000人（2012年）

主要产业：现代物流、商贸、金融、文化创意旅游、高技术服务、房地产业、公共服务业

成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 河南省政府印发了《关于加快转变外贸发展方式促进对外贸易跨越式发展的实施意见》，支持郑州市申建国家服务外包示范城市。²
- 截止2012年6月，已有39户世界500强企业落户郑州，还有18户世界500强企业拟来郑投资。²
- 郑州市现有郑东新区、航空港区、2个国家级开发区和1个国家级出口加工区。³

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

印度Cellent公司（信息技术外包）	河南锐之旗信息技术有限公司（业务流程外包）
郑州微谷网络信息服务有限公司（信息技术外包）	河南芝麻开门数码商务有限公司（业务流程外包）
河南863软件孵化器有限公司（信息技术外包）	清华紫光（业务流程外包）

主要研发中心

日产（全球的LCV专业研发基地）	国投交大（清洁能源技术研发中心）
中兴（通讯产品研发中心）	新西兰农牧（研发中心）

主要金融后台服务中心

中国民生银行	中国人民财产保险股份有限公司
中国建设银行	

来源：各公司网站，郑州市政府网站

当前服务贸易行业发展现状

- 据初步统计，2012年，郑州市服务业总量达到2,196.2亿元，服务业占全市GDP比重达到39.6%。¹

当前服务外包行业发展现状

- 郑州市已经形成了高新技术产业开发区、经济技术开发区、惠济区等3个省级服务外包示范区，截至2012年底，全市共有外包企业110余家，实现销售收入突破20亿元人民币，实现就业达到2万人以上。⁴

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：河南省商务厅发布了《关于做好2012年度支持承接国际服务外包业务发展资金工作的通知》，出台六大措施支持全省服务外包企业，包括：一、服务外包企业新录用人员定向培训补贴；二、服务外包培训机构定额培训支持；三、对服务外包企业相关认证及认证的系列维护、升级给予支持；四、对公共技术服务平台、公共信息服务平台和公共培训服务平台支持；五、对服务外包企业注册海外机构及商标一次性补贴；六、对服务外包企业当年贷款发生的利息给予一次性贴息。⁵
- 园区政策：国家郑州经济技术开发区拥有国务院赋予国家级开发区的一系列扩大开放、吸引外资、鼓励出口、发展高新技术产业的优惠政策，可以对符合产业政策和导向的内外资项目给予有力支持（促进中部地区崛起政策、国家级经济技术开发区政策、出口加工区政策、高新技术产业创业中心政策、留学人员创业园政策）。⁶
- 知识产权保护：《郑州市专利保护和促进条例》（2009年10月），为了保护发明创造专利权，鼓励发明创造，有利于发明创造的推广应用，促进科学技术进步和创新，维护社会主义市场经济秩序而制定颁发。⁷

服务外包发展目标

- 郑州市将依托中部软件产业园、河南省软件园、郑州信息产业创意园区等，重点发展信息技术外包（ITO）和业务流程外包（BPO）。加快引进一批国内外知名的服务外包企业，培育一批具有自主知识产权和自主品牌的本地服务外包骨干企业，着力打造产业集中、特色鲜明的服务外包集聚区。积极承接国际服务外包业务，逐步将服务外包业务扩展到应用服务、拥有自主知识产权与产品的服务出口。积极申报“中国服务外包示范城市”。⁸

基础设施

- 办公园区：2012年，郑州市拥有郑东新区、航空港区、2个国家级开发区和1个国家级出口加工区。其中国家郑州经济技术开发区规划控制面积158.5平方公里，聚集各类企业3,000家，其中外商投资企业205家，上市公司直接投资项目31个。⁴
- 国内和国际交通：截至2012年，郑州市公路里程12,211公里，其中，高速公路里程450公里，郑州至新郑国际机场、开封、焦作三条城际铁路开通后将形成以郑州为中心、洛阳为副中心，以京广、陇海为主轴、连接中原城市群地区的网络构架，覆盖中原城市群的“一小时交通圈；新欧亚大陆桥-陇海铁路、京广铁路、京港高铁、陇海高铁、郑渝高铁（京昆高铁）多方交汇；郑州新郑国际机场与国内外67个城市地区通航，开通航线90条，其中国内84条，国际和地区6条。¹
- 通信基建：2012年，郑州市共有固定电话用户246.9万户，移动电话用户1,021.8万户，国际互联网宽带用户203万户。¹

人力资源

- 教育：2012年，郑州市共有53所普通本专科学校和11个科研机构培养研究生，全年研究生教育招生6,748人，在学研究生18,600人，毕业生5,845人。全市53所普通本专科学校全年招收本专科学学生22.3万人，在校学生69.8万人，毕业生19.4万人。郑州市2012届本科毕业生平均月收入2,852元。⁹
- 科研：全年共签订各类技术合同5,500份，增长6.0%；技术合同成交总额65.1亿元，增长18.1%。拥有国家级企业技术中心13个，比上年增长8.3%，省级企业技术中心254个，增长13.9%。¹

生活质量

- 经济水平：2012年，郑州市实现地区生产总值5,547亿元，比上年增长12.0%。全年城镇居民人均可支配收入达到24,246元，比上年增长12.2%。¹⁰2011年，郑州市在岗职工平均工资35,000元。¹⁰
- 自然环境：2012年，郑州建成人均公共绿地11.3平方米，城市绿化覆盖率36.1%，公园61个面积1,893公顷。¹2011年，郑州市空气质量达到及好于二级的天数318天。¹¹
- 酒店：2012年，郑州市共有星级酒店41家，其中五星级酒店4家。¹²

¹ 《郑州市2012年国民经济和社会发展统计公报》

² 郑州日报网

³ 中国郑州网

⁴ 政协郑州市委员会网站

⁵ 中华人民共和国商务部网站

⁶ 国家郑州经济技术开发区网站

⁷ 国务院法制办公室网站

⁸ 《郑州市国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》

⁹ 百才招聘网

¹⁰ 《2012中国统计年鉴》

¹¹ 郑州环保局网站

¹² 《2012年第四季度全国星级饭店统计公报》



南部地区城市

佛山

福州

广州

香港

深圳

厦门

佛山

城市简介

• 佛山是广东省第三大城市；

• 佛山是广东省经济、文化、科教、交通、商贸和旅游中心。



概览¹

地理位置：位于广东省中部珠江三角洲腹地，地处东亚及东南亚的交汇处，东倚广州，南邻港澳

气候：亚热带季风性湿润气候

年平均气温：23.1℃（2011年）

年平均降水量：1,282.3毫米（2011年）

人口：7,261,800人（2012年）

主要产业：机械装备、家用电器、陶瓷建材、金属材料加工及制品、纺织服装、电子信息、食品饮料、精细化工及医药、家居用品制造

成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 佛山发达的制造业为国际服务外包产业发展奠定了十分重要的基础，因而专家特别以佛山为个案研究三角地区国际服务离岸外包发展。² 据中国社科院发布的《2013中国城市竞争力蓝皮书》，佛山城市综合竞争力在两岸三地城市中居第8位，为全国地级市之首。“佛山制造”享誉海内外，佛山已形成了工业门类齐全、配套完善的现代工业体系。³
- 随着经济的发展，佛山面临着产业转型和升级的迫切要求。佛山在产业转型升级上发力现代服务业，提出目标到2020年，实现现代服务业成为主导产业、在第三产业中比重超60%，形成产业结构顺序“三二一”的产业格局。⁴
- 2012年，佛山市全年新签外商直接投资项目155个；合同外资金额33.05亿美元，同比增长1.5%；实际使用外商直接投资金额23.5亿美元，同比增长9.1%。⁵

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

中西达一（医药服务外包）	浪潮（全球服务外包）
凯捷（业务流程外包）	欧司朗（中国）照明（总部管理）
富士通华南数据中心（数据处理）	简柏特（人寿保险行业后台服务业务）
IBM外包南海基地（客户关系管理、财务和会计的外包服务）	天波信息技术（融合通信业务）

主要共享服务中心（自有）

毕马威（共享服务中心）	汇丰（环球客户服务营运中心）
-------------	----------------

主要研发中心

香港科技大学LED-FPD研发中心（光电显示、节能环保、新材料等领域研发）	格兰仕研发中心（技术研发）
法雷奥研发中心（汽配研发）	南海百容水产良种有限公司研发中心（淡水鱼类种苗研发）

主要金融后台服务中心

AIA美国友邦保险亚太区后援中心	PICC中国人保集团南方信息中心
广发银行南中国后援中心	汇丰环球营运佛山中心
太平洋财险华南运营中心	

来源：佛山市对外贸易经济合作局，佛山市政府门户网站，各公司网站

当前服务外包行业发展现状

- 近年来，佛山市大力发展服务外包，服务外包产业规模不断扩大，并逐步形成了以金融服务外包、软件和信息服务外包、工业设计服务外包为主的产业发展特色。³
- 佛山市现有服务外包企业120家，先后引进了IBM、简柏特、浪潮等世界500强和国内知名服务外包企业。业务范围涵盖信息技术外包服务（ITO）、技术性业务流程外包服务（BPO）、技术性知识流程外包服务（KPO）。企业获得国际资质认证的数量60个，从事服务外包的人员超过10,000人。³
- 佛山服务外包产业的发展主要集中在南海、禅城和顺德三个主要区域，并形成了广东金融高新技术服务区、广东省（佛山）软件产业园、广东工业设计城等重点突出、定位准确、各具特色的服务外包产业园区。³

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：2008年出台了《加快佛山市服务外包产业发展若干意见》，提出了高起点打造服务外包产业基地、加大财政收入、引进和培育服务外包企业、加大人才培养与引进、积极开展国际合作、营造良好环境等措施。此外还出台了《佛山市服务外包产业规划》、《佛山市现代服务业发展“十二五”规划的通知》、《佛山市现代服务业发展规划》等政策，从规划、财政、融资渠道、创新平台、政府采购和人才培养等方面，对服务外包产业的发展 and 招商引资工作给予支持，并加大了专项资金安排的扶持力度。
- 知识产权：2011年，佛山市出台了《佛山市知识产权战略纲要》，大力实施知识产权战略，制定鼓励发明创造、培育自主知识产权、促进知识产权转化、强化知识产权管理等方面的政策，引导企业和行业通过增强创新能力和知识产权创造、运用、保护和管理能力来提高竞争能力。

服务外包发展目标

- 以科学发展观为指导，充分把握全球服务业转移和产业转型升级的历史机遇，着力打造产业集群特色鲜明的服务外包产业园区，大力引进一批国内外大型外包企业，加快培育一批具有知识产权和自主品牌的本地服务外包示范企业和重点企业，促进服务外包与其他产业的融合互动，将佛山建设成为华南地区领先的服务外包示范城市。

基础设施

- 办公园区：佛山现有佛山国家高新区、中德工业服务区、广东金融高新区三大高端载体，以及中国南方智谷、广东工业设计城、中国南方生物医药城、智慧新城、高明新材料产业基地、南海环保产业基地、广东物联天下物联网信息产业园、广东新光源产业基地、海尔（三水）产业园物流中心等产业平台。
- 国内和国际交通：公路、铁道、轨道、河运、航空衔接配套的现代化立体交通体系基本形成，是珠江三角洲地区重要的交通枢纽。全市公路通车总里程5,205公里，路网密度137.1公里/百平方公里。广珠、广湛、广肇公路和广佛、佛开、广三、广明高速公路贯穿本市。广湛铁路通过本市与全国铁路网联结，广佛线首通段是全国第一条跨市城际轨道，广珠城际轨道使佛山与广州、中山、珠海、港澳连接更加紧密，客运火车从佛山直通香港九龙，南（贵）广铁路、佛肇城际轨道、广佛线二期、佛山西站等建设正在推进。佛山机场民航开通5条航线，广州白云机场快速通道畅顺。现有对外口岸15个，其中一类口岸4个（顺德港、南海港、高明港和佛山火车站），二类口岸11个。

人力资源

- 教育：佛山市共有普通高校3所，在校学生4.58万人。外地高校进入佛山办学有14所，包括华南师范大学南海学院、东北大学东软信息技术学院、广东轻工职业技术学院、广东商学院三水学院、南方医科大学顺德校区等。此外，全市现有中等职业教育学校38所，通过校企合作，实行“订单式人才培养”计划，为佛山产业的发展提供强有力的人才支撑。得益于广佛同城化，佛山市充分共享广州地区高等院校丰富的人才资源。
- 科研：佛山与中科院、中关村开展了战略合作，特别是与中科院累计合作项目500多项，形成产品60多项，实现产业化30项，带动产值300多亿元。佛山是国家级信息化与工业化融合试验区，目前全市46个项目被认定为省级两化深度融合示范项目。2012年，佛山全面启动国家创新型城市创建工作，通过实施创新驱动发展战略，促进产业结构优化提升和经济持续健康发展。

生活质量

- 经济水平：2012年，全市生产总值达6,709亿元，增长8.2%。全年城镇居民人均可支配收入34,580元，比上年增长12.6%。城乡居民储蓄存款余额5,215.16亿元，比年初增长10.8%。
- 自然环境：环境空气达到良好（API小于等于100）天数为355天。省立、区域绿道全线贯通，初步形成了“组团城市，绿脉相通，绿廊环绕，公园棋布”的绿地系统格局。
- 酒店：旅游配套设施完善，共有星级饭店96家，其中五星级9家、四星级19家以及按四、五星标准在建的高星级酒店10多家。

¹ 《2012佛山统计年鉴》；《2012年佛山市国民经济和社会发展统计公报》

² 《广东外贸蓝皮书》

³ 佛山市对外贸易经济合作局

⁴ 南方日报网

⁵ 《2012年佛山市国民经济和社会发展统计公报》

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¹

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：20.2℃（2011年）

年平均降水量：1,244.9毫米（2011年）

人口：6,552,700（2012年）

主要产业：电子信息、纺织服装、冶金、塑胶、汽车及配件

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

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）	福建南威软件工程发展有限公司（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（信息技术服务）

主要研发中心

奔驰（商用车研发中心）	中冶二局（研发中心）
榕基软件（省级软件技术研发中心）	星网锐捷（省级软件技术研发中心）
富士通（省级软件技术研发中心）	顶点软件（省级软件技术研发中心）
废水深度处理与毒性控制技术研究开发中心	飞毛腿（研发中心）

来源：福州软件园网站，各公司网站

成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

- 2012年，福州市新批合同外资项目148项，新批合同外资金额20.56亿美元，增长16.20%；实际利用外资（按验资口径）13.39亿美元，增长4.80%。²
- 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。³
- 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。³
- 福州市是中国海峡两岸经贸交往的重要基地之一。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。³

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。³
- 2011年，福州市服务外包企业有103家，服务外包从业人员数量6,745人。³
- 2011年，福州软件园共有入驻企业436家，其中，产值超亿元的企业17家，全国软件收入百强企业2家，国家重点软件企业3家，园区内集聚各类技术人才13,000多名，涵盖了通信、金融、证券、电力、物流、教育、交通、卫生等行业。⁴

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《加快引进国内外大型企业在我市设立研发中心的初步意见》（2011年11月）、《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。六、鼓励七类国内外大型企业在福州设立研发中心等。³
- 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。³
- 知识产权保护：《福州市专利保护与促进若干规定》（2008年10月）、《福建省专利行政执法规范（试行）》（2007年12月）、《福建省专利保护条例》（2004年6月）等。³

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。其中福州软件园区全国规划面积3.3平方公里，是福建省迄今为止最大的软件产业园区。³
- 国内和国际交通：2012年，福州市城市道路总长度1,170.8公里，高速公路总里程430公里；温福铁路通车，福州至上海的运行时间约7小时；福州空港国内航线（含港澳台）53条、国际航线7条，主要通往亚洲主要城市；福州港是中国沿海主要港口之一，拥有生产性泊位128个，已与世界上40多个国家和地区的港口开展贸易往来。福州市规划了7条地铁线路。²
- 通讯基建：2012年，福州共有固定电话用户198.00万户，移动电话用户881.31万户，其中3G电话用户191.18万户，国际互联网宽带用户172.50万户。²

人力资源

- 教育：2012年，福州市共有普通高校32所，在校大学生30.54万人，招生9.30万人。在校研究生1.84万人，招生0.98万人。²
- 科研：2012年，福州市共有高新技术企业317家；共有市级以上企业技术中心188家，其中国家级企业技术中心3家、省级企业技术中心67家；共有行业技术创新中心38家，覆盖全市大部分重点行业；共有国家创新型试点企业4家，国家创新型试点企业3家，省级创新型（试点）企业170家。²
- 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。³

生活质量

- 经济水平：2012年，福州市实现地区生产总值4,218.29亿元，比上年增长12.1%。城镇居民人均可支配收入29,399元，增长12.9%；城镇居民人均消费性支出20,040元，增长12.3%。在岗职工平均工资41,725元。²
- 自然环境：2012年，福州市建成区绿地面积8,921公顷，绿地率37.15%，建成区绿化覆盖面积9,750公顷，绿化覆盖率40.6%。年末共有公园63座，共有公园绿地面积2,544公顷，人均公园绿地面积11.3平方米。空气质量优良率99.45%。²
- 酒店：2012年，福州市共有星级酒店60家，其中五星级酒店5家。²

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年福州市国民经济和社会发展统计公报》

² 《2012年福州市国民经济和社会发展统计公报》

³ 中国服务外包网

⁴ 福建软件园网站

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¹

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：21.4℃（2011年）

年平均降水量：1,632.3毫米（2011年）

人口：12,751,400（2011年）

主要产业：汽车，石化，电子信息，生物医药，房地产

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

三星研究院（知识流程外包）	国际商用电器（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）	广东华际有天（信息技术服务）
电讯盈科（信息技术服务）	汇丰环球客服（业务流程服务）
广州盛华信息有限公司（业务流程外包）	埃森哲（信息技术服务）

主要共享服务中心（自有）

MOL（共享服务中心）	万豪（共享服务中心）
东亚电子（共享服务中心）	

主要研发中心

本田（整车研发中心）	三星手机（研发中心）
爱立信通信（研发中心）	雷蒙电子（研发中心）

金蟾软件（移动数字出版研发中心）

主要金融后台服务中心

美国国际集团（金融后台中心）	汇丰银行（金融后台中心）
友邦保险（金融后台中心）	东亚银行（金融后台中心）
交通银行（金融后台中心）	花旗银行（后援服务中心）

来源：广州市度外经济贸易合作局，各公司网站，搜狐网

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。

• 在《珠江三角洲地区改革发展规划纲要(2008-2020)》里，广州被国务院赋予“国家中心城市”、“综合性门户城市”和“国际大都市”的战略定位。²

• 2012年，广州市全年新签外商直接投资项目1,095个，合同外资金额68.02亿美元，分别比上年下降3.4 %和增长0.8 %。实际使用外商直接投资金额45.75亿美元，增长7.1 %。

• 2012年，广州市服务业占地区生产总值比重为63.59%，服务贸易进出口总额超过400亿美元，增幅超60%，占全国的比重从2011年的1/17提高到约1/12。共吸收232家《财富》世界500强投资设立项目626个，投资总额累计412.6亿美元。

• 广州是珠三角的地理中心城市，毗邻香港澳门，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。

当前服务贸易行业发展现状

• 广州服务贸易在2004至2012年实现年均增长32.68%，服务贸易额8年间增长了约8.6倍。

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。

• 2012年，广州市服务外包合同额49.62亿美元，同比增长43.24%，执行金额28.41亿美元，同比增长40.57%。其中离岸服务外包合同额29.85亿美元，同比增长52.07%，离岸服务外包执行额20.45亿美元，同比增长41.11%。服务外包产业规模居华南地区各城市首位。

• 从合同登记情况看，广州市业务流程外包登记合同金额8.42亿美元，占28.21%；信息技术外包为7.17亿美元，占24.02%。知识外包业务为14.25亿美元，占47.74%。

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）、《中共广州市委、广州市人民政府关于加快发展现代服务业的决定》（2008年6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。
- 知识产权保护：广州市政府在近年陆续发布了《关于加强广州市服务外包知识产权工作的意见》（2012年7月）、《广州市服务外包企业信息安全保护实施办法》（2012年4月）等知识产权保护政策。

服务外包发展目标

- 到2012年底，全市服务外包合同额达到38亿美元，其中离岸服务外包执行额达到18亿美元，在2010年的基础上翻一番；力争到2015年，服务外包市场规模进一步扩大，服务外包合同额达到75亿美元，其中离岸服务外包执行额达到40亿美元，在2010年的基础上翻两番；展望2020年，全市服务外包年平均增长率达35%。

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。
- 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，2011年道路长度7,072公里；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定期航班航线165条，其中国际航线46条，地区航线3条，通往世界多个主要城市；³ 广州港是华南地区的大型综合性港口，与世界170多个国家和地区的500多个港口有贸易往来。广州市已建成9条地铁线。
- 通讯基建：2012年，广州市共有固定电话用户达到576.84万户，移动电话用户3,040.21万户，国际互联网用户645.20万户。⁴

人力资源

- 教育：2012年，广州市共有普通高等院校79所，招生28.95万人，在校学生93.92万人，毕业生23.69万人；全市培养研究生的普通高校和科研机构27所，招生2.50万人，在学研究生7.31万人，毕业生2.08万人。广州2012届本科毕业生平均月收入3,565元，硕士毕业生平均月收入5,188元。
- 科研：2012年，中国科学院院士17人和中国工程院院士18人。拥有国家级工程中心15家（其中国家工程研究中心7家，国家级工程技术中心8家）。国家工程实验室9家，省级工程技术研究中心共112家和市级工程技术研究中心181家。国家级、省级大学科技园6个。
- 培训：广州市已认定了中山大学等8个软件人才培养中心。

生活质量

- 经济水平：2012年，广州市实现地区生产总值13,551.21亿元，比上年增长10.5%。城镇居民人均可支配收入38,054元，增长11.4%。城市居民家庭人均消费性支出30,490元，增长9.8%。城镇非私营单位在岗职工年平均工资57,473元。
- 自然环境：2012年，全市建成区绿地率35.6%，绿化覆盖率40.5%，城市人均公园绿地面积15.5平方米。全市拥有237个城市公园，2,174公里绿道。
- 酒店：至2012年4月，广州市共有五星级酒店20家。

¹ 《2012中国统计年鉴》

² 《广东对外经济贸易发展研究报告（2012—2013）》

³ 广东省机场管理集团有限公司网站

⁴ 《广州2012统计信息手册》

香港

城市简介

• 香港是中国两个特别行政区之一；

• 香港位于中国的南部沿海，以其广阔的天际线和天然深水港而闻名；

• 香港是在很多方面都相当著名的一个国际大都市，例如经济的自由，金融和经济高度的竞争力，高质量的生活，先进的人力资源发展及高度反腐。

概览^{1, 2}

地理位置：位于中国南部海岸，被中国南海所包围。位于澳门以东60公里处，珠江三角洲的对面，在深圳河边的广东深圳以南

气候：亚热带季风湿润气候
年平均气温：23.4° C（2012年）
年平均降水量：1,924.7毫米（2012年）

人口：7,173,900（2012年）

主要产业：金融服务，贸易和物流，旅游，专业制片服务业，文化创意产业，医疗服务，教育服务，创新和技术，测试和认证服务，环保产业。

成为理想的服务外包目的地的主要驱动因素

• 根据香港投资推广署进行的一项调查，无论母公司是在海外或在大陆，这些公司在香港设立地区或本地业务运作的主要考虑因素有以下三点：

1. 简单的税制和低税率：香港是税收最友好的经济体之一。它只征收三种直接税：利润税，工资税和财产税，并有慷慨的津贴和减税制度。退税申请手续的简单和便捷是香港的商业环境另一吸引人的地方。
2. 自由的信息交流：香港致力于分享透明，及时和可靠的信息。对互联网的访问无任何限制，任何有关政府部门的信息及服务也可以非常容易的在网上获取。
3. 地理位置：香港位于亚洲中心的战略位置，超过100家航空公司提供的航班到达大约160个城市，每天约有900次航班往返于香港和世界其他城市之间。香港还是通向中国内地的门户，可以为其他国家的商业机构提供在商贸和地理上进入中国进行商业活动的便利。

服务贸易情况

主要服务外包企业（提供的服务）

IBM (信息技术服务)	HKNet (信息技术服务)
HCL 离岸开发中心 (生产支援, 商业智能, 电子商务)	易宝系统有限公司 (软件开发外包)
NETsolutions Asia (信息技术外包和技术支持服务)	NEC香港有限公司 (信息技术外包、业务流程外包、人力资源流程外包)
Atos (端到端信息技术服务和解决方案, 数据中心)	中科软国际 (保险、财务、政府、能源、保健、新闻媒体 ERP 解决方案)

主要研发中心

比亚迪研发中心 (电动汽车开发)	杜邦阿波罗全球薄膜光伏研发中心 (薄膜光伏模块的开发)
朗盛亚太应用开发中心 (零部件开发)	李宁体育科技开发中心 (加强产品特点, 设计与制造技术)
智慧中国研究 (智慧城市研发)	Sensixa (香港) 有限公司 (产品研发)

来源：各公司网站

当前服务贸易行业发展现状

- 2011，香港的服务出口额为7,061亿港元，相比2010年增加了12.8%。服务贸易出口额最高的行业是运输，旅游和金融服务业。²
- 在出口目的地方面，中国大陆和美国各占香港服务出口总值的33.1%和16.7%。²

当前服务外包行业发展现状

- 2009年，香港IT产业服务营业额为14.7亿美元的收入，其中硬件服务占9.9亿美元，软件服务占4.9亿美元。
- 所有的IT服务行业中，软件设计和开发占37%，而IT咨询，技术支持和维护分别占15%和12%。

城市相关的服务外包激励

- 雇员再培训服务：年龄在15岁或以上，并在香港获得副学位或以下教育程度的雇员可以参加雇员再培训局（ERB）指定培训机构提供的培训课程。雇员再培训课程（ERC）为在香港的员工提供了广泛的培训课程。^{4, 5}
- 知识产权：香港执行严格的知识产权保护，并在世界经济论坛在2012-2013全球竞争力报告中位列第11位。知识产权署负责向商务及经济发展局局长提供意见，协助制定香港特区的知识产权保护政策及法规。此外，又负责管理香港特区的商标注册处、专利注册处、外观设计注册处及版权特许机构注册处以及通过公众教育加强公众保护知识产权的意识的工作。政府还提供了专利申请资助计划，所有功能性专利和技术发明创造的申请都有资格得到资助。⁷

服务外包发展目标

- IT-BPO产业发展是保持香港作为全球商业中心地位的重要策略。为实现这一点，政府已经宣布了通过建设数字21信息技术战略从而使香港成为世界领先的数码城市的愿景。国家有关部门也会在促进珠三角作为一个传统的工业品出口地的同时，出口软件数码产品和相关服务的产业转型中发挥重要作用。
- 乐观估计到2020，香港IT-BPO产业规模将增长到31亿美元。

基础设施

- 办公园区：香港建立了世界一流的技术和基础设施来帮助培育技术密集型产业集群的发展。香港应用科技研究院，数码港和香港科技园是基础设施的代表。香港科技园位于大埔，一期和二期的利用率已达到95%，有430间科技公司进驻园区，其中参与研发相关活动的人数超过6500。^{8, 10}
- 国内和国际交通：在香港，有90%的日常上下班的一千一百五十万人次是通过乘坐公共汽车、电车、火车、地铁和渡轮。公共交通费用较低，单次行程花费往往低于1美元。香港国际机场是全球最繁忙的国际货运场所，同时也是世界上最好的国际机场之一，从客运量来讲是全世界第三大机场。香港国际机场航班可到达160多个城市，其中包括中国大陆的45个城市，可以为商务旅行者提供热门目的地每日多次往返的航班服务。³
- 通讯基建：香港的移动用户普及率达230%。家庭宽带普及率为86%。到2013年3月份，政府和私营部门已经安装18,880个无线热点。¹⁰ 香港平均峰值的互联网连接速度是世界最快的，连接速度保持在57.5mbps。平均互联网连接速度也处于世界上最快的行列里。⁹

人力资源

- 教育：香港有三所大学排名在全球顶尖50所之内，有五所排名在前200所大学之内。2011/12年度，香港有58,412名大学生入学和17,630名大学毕业生。在研究生方面，共有10,258名入学和4,089名毕业。¹¹
- 语言水平：根据香港政府统计处2012进行的一项调查，在总人数5,615,100名，年龄在6至65之间的居民中，23.7%认为他们的语言能力如英语口语非常好或者良好，另外36.9%认为他们的英语能力处于平均水平。²

生活质量

- 经济水平：2012年，香港的生产总值达20,410亿港元，较2011增加了5.5%；平均每月工资是13,437港币。根据2009-2010家庭开支统计调查，平均每月家庭支出是21,623港币，主要支出是住房和食物。²
- 自然环境：根据2009年由绿化、园景及树木管理组完成的树木管理工作报告，约有67%的香港土地（1100平方公里）是开阔的非城市居住土地。政府每年在绿化工程上的花费约为2亿港元，每年种植约1千万株新树、灌木和时令花卉。¹²
- 酒店：香港不仅有一些世界上最豪华的酒店，也有价格相当吸引同时又能保证住宿质量及服务不同类型的酒店。香港的酒店总共超过500间，其中的100间以上是评为四星或以上等级的酒店。

¹ 香港观察

² 香港政府统计处

³ 香港投资推广署

⁴ 雇员再培训局

⁵ 继续教育基金

⁶ 全球竞争力报告，世界经济论坛

⁷ 香港知识产权署

⁸ 香港科技园

⁹ 数据21

¹⁰ 政府的首席信息官办公室

¹¹ 大学教育资助委员会秘书处

¹² 绿化、园景及树木管理组

深圳

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¹

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：22.6℃（2011年）

年平均降水量：1,269.7毫米（2011年）

人口：10,547,400人（2012年）

主要产业：高新技术、物流、金融、文化

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。

• 2012年，深圳市全年新签外商直接投资合同项目2,428项，合同外资金额62.62亿美元，分别比上年下降3.4%和18.0%。实际使用外商直接投资金额52.29亿美元，增长13.7%。⁴2011年，在深圳市投资的世界500强跨国公司总数累计达164家。⁵

• 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，已形成了通讯产业集群、计算机产业集群、软件产业集群和医药产业集群。⁶

服务贸易情况

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）

主要共享服务中心（自有）

中国太平保险集团（共享服务中心）	中外运敦豪（国际快递共享服务中心）
华为（人力资源共享服务中心）	

主要研发中心

交通银行研发中心（开发建设境内外所有新一代信息系统等）	海信深圳研发中心（跟踪与储备数字电视及网络产品开发、前沿技术信息收集、数字视频类新产品）
-----------------------------	--

来源：各公司网站

当前服务贸易行业发展现状

• 据市外汇管理局数据显示，2011年全市服务贸易进出口总额已经超过500亿美元，占全市进出口总量的11%。²

• 2010年8月，国务院批复——原则同意《前海深港现代服务业合作区总体发展规划》，规划面积15平方公里，规划期至2020年。到2020年，建成基础设施完备、国际一流的现代服务业合作区，聚集一批具有世界影响力的现代服务业企业。³

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。⁷

• 2010年，深圳软件园超过750家，软件与信息服务销售收入868亿人民币，占全市的60%。截止2010年，深圳软件园有9家企业荣登中国软件百强，占全国软件百强总收入的42%，国家计算机系统集成一级资质21家，软件与信息服务类国内外上市公司29家。深圳软件园形成了IBM、ORACLE、Microsoft、HP、大展、福瑞博德、中软、和记电讯、科联、鹏开、易思博、志鸿、联发、凌阳、晶品佳、义隆等一批从事软件和现代信息服务外包的企业群。⁸

• 2011年，深圳市有服务外包企业500余家，其中离岸服务外包企业180余家。2011年全市承接离岸服务外包合同执行额13.35亿美元，同比增长18.71%。⁹

• 2011年，深圳市全球交付能力有较大提升，通过国际资质认证的企业数量逐年攀升，通过CMM/CMMI5级认证的企业达到7家。⁹

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：《促进软件和现代信息服务业加快发展行动方案粤经信软信〔2011〕182号》的目标是初步建立产业链完整、集聚度高、拥有关键核心技术的软件和现代信息服务业产业群，软件和现代信息服务业在全国的领先地位进一步巩固，成为我省支撑产业结构调整，促进经济发展方式转变的重要力量。⁷
- 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。⁷
- 知识产权：为积极推进国家创新型城市建设，加快“深圳速度”向“深圳质量”转变，中共深圳市委、深圳市人民政府颁布《关于完善区域创新体系推动高新技术产业持续快速发展的决定》（深发〔2004〕1号）和《关于贯彻落实〈中共广东省委广东省人民政府关于加快建设科技强省的决定〉的实施意见》（深发〔2004〕7号）。⁷

服务外包发展目标

- 到2015年，深圳市服务外包营业总额达到600亿元，离岸服务外包合同执行金额达到35亿美元。到2015年，软件服务外包规模达到320亿元；金融外包（不含金融软件服务），产业规模力争达到40亿元；供应链管理服务外包规模达到85亿元；产品研发及工业设计力争达到100亿元。到2015年，全市拥有承接国际服务外包业务的企业超过300家，其中员工千人以上、国际服务外包业务收入1000万美元以上的企业35家。支持服务外包企业取得国际认证和开拓国际市场，到2015年通过CMM/CMMI5的企业数量累计达到10家。到2015年服务外包从业人员数量达到20万人以上，累计获得服务外包人才培养15万人次。⁹

基础设施

- 办公园区：深圳市有深圳保税区、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。高新技术产业园占地面积11.5平方公里。⁷
- 国内和国际交通：深圳市公路、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；2012年，深圳宝安国际机场已开通运营国际航线17条，国内航线131条；深圳港口已开通远近洋国际集装箱班轮航线197条。⁴
- 通讯基建：2012年，深圳市共有固定电话用户551.35万户，移动电话用户2,570.60万户，国际互联网宽带用户304.35万户。⁴

人力资源

- 教育：2012年，深圳市共有普通高校10所，招生2.58万人，在校学生7.56万人，毕业生1.83万人。⁴ 深圳市2010届本科毕业生平均月收入2,557元，硕士毕业生平均月收入3,581元。¹⁰
- 科研：2012年，深圳市共有各类专业技术人员115.66万人，比上年增长6.3%。⁴
- 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养合作。⁷

生活质量

- 经济水平：2012年，深圳市实现地区生产总值12,950.08亿元，比上年增长10.0%。全年居民人均可支配收入40,741.88元，比上年增长11.6%。⁴ 2011年，深圳市在岗职工平均工资55,142.2元。¹¹
- 自然环境：2012年，深圳市建成区绿化覆盖率45.1%。⁴ 2011年，深圳市全年空气质量良好以上天数362天。⁵
- 酒店：2011年，深圳市共有星级酒店140家，其中五星级酒店11家。¹²

¹ 《2012深圳统计年鉴》；《深圳市2012年国民经济和社会发展统计公报》

² 深圳特区报网站

³ 深圳之窗网站

⁴ 《深圳市2012年国民经济和社会发展统计公报》

⁵ 《2012深圳统计年鉴》

⁶ 深圳服务外包网

⁷ 深圳市软件及服务外包信息服务平台网站

⁸ 深圳软件园网站

⁹ 《深圳市服务外包产业发展规划（2012—2015）》

¹⁰ 《正略钧策商业数据中心》

¹¹ 《2012中国统计年鉴》

¹² 深圳旅游网

厦门

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性港口风景旅游城市、国际招商口岸和对台贸易口岸之一。

概览¹

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：20.8℃（2011年）
年平均降水量：916.7毫米（2011年）

人口：3,670,000（2012年）

主要产业：电子、机械、汽车、光电产业

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）
翼华科技（金融服务外包）	雅马哈发动机（软件开发外包）
吉联科技（信息技术服务）	亿联网络（通讯外包）
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）	太古飞机（飞机维修）

主要共享服务中心（自有）

百威英博（共享服务中心）	国家知识产权局（地方专利信息服务中心）
ABB（共享服务中心）	

主要研发中心

捷太格特（转向系统研发中心）	猛狮科技（研发中心）
捷波朗（研发中心）	建设银行（信息技术管理部研发中心）
雀巢（即饮饮料研发中心）	晶元光电&立达信光电（研发中心）

来源：各公司网站

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个服务外包示范城市之一。
- 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”“国家新型工业化产业示范基地”“国家软件与集成电路人才国际培训基地”等。³ 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。
- 2012年，厦门市全年新批外商投资项目331个，合同利用外资22.50亿美元，比上年增长0.4%；实际利用外资17.74亿美元，增长2.8%。
- 全年引进千万美元项目84个，合同外资19.1亿美元，增长12%，其中新批项目39个，合同外资12.1亿美元，增资项目45个，合同外资6.95亿美元。
- 至2012年末，历年累计共有55个全球500强公司在厦投资99个项目，投资总额为51.6亿美元，合同利用外资25.9亿美元。⁴
- 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。⁴

当前服务贸易行业发展现状

- 2011年，厦门市服务贸易总额以63.2亿美元在全国各省（自治区、直辖市、计划单列市）中居第13位，其中出口36.2亿美元、进口27.0亿美元，分居第11位和第15位。²

当前服务外包行业发展现状

- 2012年服务外包合同金额12.91亿美元，同比增长32.09%；执行金额12.05亿美元，同比增长33.79%。离岸合同金额6.16亿美元，同比增长77.72%；离岸执行金额4.94亿美元，同比增长57.13%。在岸合同金额6.75亿美元，同比增长7.01%；在岸执行金额7.11亿美元，同比增长21.33%。截止2012年底，厦门市服务外包企业总数561家，认定了24家技术先进型服务企业及14家服务外包人才培养（实训）基地。2012年各类服务外包人才培养（实训）机构共培训输送适用人才1.7万人。
- 2011年厦门市共引进戴尔服务（中国）、美国铃盛等30家服务外包企业。

- 2011年厦门市服务贸易结汇收入7.8亿美元，售汇支出11.6万美元。
- 信息技术外包是厦门服务外包产业的主流，占据2012年全部合同金额的61.04%。在海外订单中，业务流程外包占据了合同金额的56.76%；国内订单则几乎全部为信息技术外包。⁵

城市相关的服务外包激励

- 政府政策：厦门市政府颁布了《厦门市服务外包人才计划暂行办法》（2013年3月）、《厦门市服务外包公共服务平台专项建设资金使用管理暂行办法》（2011年12月）、《厦门市促进服务外包加快发展的若干意见》（2010年8月）等政策文件，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、对满足条件的员工给予培训补贴。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。
- 知识产权保护：《厦门经济特区专利促进与保护条例》（2011年10月）、《福建省专利保护条例》（2004年6月）、《厦门市专利保护规定》（2004年06月）等法规政策保护在厦门市服务贸易业务。

服务外包发展目标

- 进一步做大做强传统优势领域，积极创新和培育新兴特色领域，促进在岸离岸服务外包协调发展，提升服务外包产业链价值和创新能力，把厦门打造成为两岸服务外包集聚区和海峡西岸服务外包中心城市，树立厦门“汇聚两岸智慧，服务全球市场”的国际服务外包城市品牌。

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）、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，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：2011年，厦门市公路通车里程1 916.36公里，其中国道（含高速公路）128.04公里；目前在厦门机场营运的航空公司有35家，其中国内航空公司21家，国际及地区航空公司14家；通航的城市有86个，其中我国大陆65个、国际及地区21个；累计开通境内外航线172条，其中境内航线132条，国际及地区航线40条。机场航线遍及内地及港澳地区、东南亚、韩国、日本和美洲、欧洲，厦门机场已成为华东地区重要的区域性航空枢纽。厦门港共有生产性泊位134个，其中万吨级以上泊位58个，保持全国沿海港口第七位和全球二十强。全港集装箱班轮航线183条，其中远洋航线52条、近洋航线33条、港台航线19条、内支线33条、内贸线46条；月航班976班。⁶
- 通讯基建：2012年，厦门市共有固定电话用户155.26万户，移动电话用户586.37万户，国际互联网宽带用户128.57万户。⁴

人力资源

- 教育：2012年，厦门市共有普通高等学校17所，学年初招生4.81万人，在校学生15.78万人。
- 科研：2012年，厦门市高新技术企业772家，其中国家火炬计划重点高新技术企业25家；创新型企业166家，其中国家级14家。科技企业孵化器12个，产业技术创新战略联盟11个，工程技术研究中心83个，企业技术中心139个，重点实验室37个，博士后工作站20个，技术贸易机构568家。国内专利授权量7,477件，比上年增长36.3%。拥有视听通讯、钨材料、软件、半导体照明、电力电器、生物与新医药六个基地。
- 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20余家。

生活质量

- 经济水平：2012年，厦门市实现地区生产总值2,817.07亿元，比上年增长12.1%。城镇居民人均可支配收入37,576元，增长11.9%。城镇居民人均消费支出24,922元，增长11.7%。职工平均工资46,098元。⁴
- 自然环境：2012年，厦门市人均公园绿地面积20.03平方米；建成区绿化覆盖面积11,036公顷，绿化覆盖率为41.7%。全年城市环境空气质量优良率为100%。
- 酒店：2012年，厦门市共有星级酒店76家，其中五星级酒店15家。

¹ 《2012中国统计年鉴》；《2012年厦门市国民经济和社会发展统计公报》

² 人民网

³ 厦门市软件园网站

⁴ 《2012年厦门市国民经济和社会发展统计公报》

⁵ 新民网

⁶ 《厦门经济特区年鉴2012》



鸣谢

本报告所涉及的中国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。

联系我们

我们的共享服务及服务外包管理咨询团队



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

重庆

中国重庆邹容路68号
大都会商厦15楼1507单元
邮政编码: 400010

电话: +86 (23) 6383 6318
传真: +86 (23) 6383 6313

香港

香港中环遮打道10号
太子大厦8楼

香港铜锣湾轩尼诗道500号
希慎广场23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

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数据，但本所不能保证这些数据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。

© 2013 毕马威企业咨询（中国）有限公司及毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙），均是与瑞士实体——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。毕马威企业咨询（中国）有限公司为一所中国外商独资企业；毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）为一所中国特殊普通合伙制会计师事务所。版权所有，不得转载。中国印刷。

毕马威的名称、标识和“cutting through complexity”均属于毕马威国际的注册商标。

刊物编号: HK-MC13-0005c

二零一三年九月印刷