

国际服务外包产业发展“十三五”规划

目 录

一、发展现状与发展趋势	28
(一)发展基础	28
(二)发展趋势	28
二、指导思想和发展目标	29
(一)指导思想	29
(二)发展目标	29
三、重点任务	30
(一)推进创新驱动	30
(二)优化产业结构	30
(三)推进区域协同发展	30
(四)优化国际市场布局	30
(五)培育壮大市场主体	31
(六)强化复合型人才培养	31
(七)提高标准化水平	31
四、保障措施	31
(一)完善财税政策	31
(二)创新金融服务	31
(三)提升便利化水平	32
(四)发挥示范城市作用	32
(五)提高公共服务能力	32
(六)强化组织实施	32
附件 国际服务外包产业发展“十三五”重点领域	33

一、发展现状与发展趋势

“十二五”期间,面对错综复杂的国际环境和艰巨繁重的国内改革发展稳定任务,各地区各部门在党中央、国务院的坚强领导下,抓住全球服务外包较快发展的机遇,顽强拼搏,开拓创新,推动我国服务外包产业快速发展,承接离岸服务外包规模稳居世界第二位,对稳增长、调结构、促就业的作用不断增强。

(一)发展基础。

总量快速增长。2011—2015年,我国服务外包合同金额从447亿美元增至1309亿美元,年均增长31%;执行金额从324亿美元增至967亿美元,年均增长31%;离岸执行金额从238亿美元增至646亿美元,年均增长28%。离岸服务外包占服务出口总额的比重从13%提升到23%,成为促进外贸发展的新动力。

结构不断优化。大数据、物联网、移动互联、云计算等技术的创新和应用,推动我国服务外包产业向价值链高端延伸,业务结构不断优化,以知识和研发为主要特征的知识流程外包比重稳步提升,信息技术外包、业务流程外包、知识流程外包协调发展的局面初步形成。2011—2015年,我国信息技术外包、业务流程外包、知识流程外包的离岸执行金额比例从58:16:26发展到49:14:37。

国际市场稳步拓展。离岸服务外包的发包市场更加多元化,逐渐拓展至东南亚、大洋洲、中东、拉美和非洲等近200个国家。2011—2015年,我国承接美欧港日的服务外包执行金额由166亿美元增长到398亿美元,占比由70%降至62%;承接“一带一路”相关国家服务外包执行金额由43亿美元增长到122亿美元,占比由17%增至19%。

市场主体逐步壮大。2011—2015年,全国累计新增服务外包企业1.7万家。其中,2015年全年服务外包执行金额超过1亿美元的企业有126家,离岸执行金额超1亿美元的企业有86家。9家企业入选2014年全球服务外包100强。

产业集聚初步显现。服务外包示范城市建设加快,主要发展指标增幅均超过全国平均水平,产业集聚、发展引领作用增强。2015年,服务外包示范城市承接离岸服务外包合同金额达765亿美元,执行金额达561亿美元,在全国的占比分别为88%和87%。

大学生就业增多。2011—2015年,我国服务外包吸纳大学生就业从223万人增至472万人,平均每年新增大学生就业62万人,全行业大学生从业人员占比高达64%。

同时,我国服务外包产业国际竞争力不强、高端服务供给能力不足、价值链地位不高、区域发展不均衡、体制机制创新不够等问题依然比较突出,转型升级的任务艰巨紧迫。

(二)发展趋势。

“十三五”期间,我国服务外包产业总体上仍将面临较好的发展机遇。从国际看,和平与发展的时代主题没有变,世界多极化、经济全球化、文化多样化、社会信息化深入发展,新一轮科技革命和产业变革蓄势待发。在新一代信息技术带动下,服务外包作为企业整合利用全球资源的重要方式,正在成为推动产业链全球布局的新动力。但国际金融危机冲击和深层次影响在相当长时期依然存在,世界经济在深度调整中曲折复苏,增长乏力,全球贸易持续低迷,贸易保护主义抬头,外部环境不稳定不确定因素明显增多。从国内看,经济发展进入新常态,向形态更高级、分工更优化、结构更合理阶段演化的趋势更加明显。供给侧结构性改革继续深入推进,将加快推动各类资源要素向现代服务业聚集,为服务外包产业发展营造更加有利的环境。但我国经济发展方式粗放,传统比较优势减弱,创新能力不强等问题依然突出。同时,服务外包产业本身也

出现了新的趋势和特点。

一是发展空间更加广阔。世界经济进入服务经济时代，服务业跨国转移成为经济全球化新特征，服务外包日渐成为各国参与全球产业分工、调整经济结构的重要途径。据国际权威机构预测，到 2020 年全球服务外包市场规模有望达到 1.65 万亿美元至 1.8 万亿美元，其中离岸服务外包规模约为 4500 亿美元。“中国制造 2025”、“互联网+”将释放服务外包新需求，国内在岸市场规模将进一步扩大，为服务外包产业离岸在岸协调发展提供了有力支撑。

二是跨界融合日益明显。信息技术发展成为服务外包产业的技术基础，数字交付成为服务外包交付的重要方式。信息技术外包(ITO)已由软件编码和测试等拓展到软件平台开发和数据中心运维服务。业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)也正在为更多的行业提供专业服务，ITO、BPO 和 KPO 的边界不断被打破，逐步互相融合，服务外包向技术更智能、领域更广泛、价值链更高端的趋势发展。

三是创新成为核心驱动力。大数据、物联网、移动互联、云计算等信息技术的应用，既创造着广泛的服务需求，又带来技术模式和交付模式的新变革。传统的以人力资源为关键要素的人工服务时代逐步进入智能服务时代，服务效率不断提升。发包企业主要关注点从降低成本向获取专业服务拓展，对接包企业信息技术和专业服务能力要求越来越高。劳动密集型的外包将平稳增长，高技术、高附加值的综合性服务外包将快速增长。

四是市场竞争日趋激烈。美欧日等发达经济体服务发包规模仍将继续增长。为争取更多市场份额，并抢占全球价值链高端环节，全球 70 多个国家(地区)均将承接国际服务外包确立为战略重点，并不断加大对企业能力建设的政策支持力度。印度、爱尔兰等国仍将努力维持服务外包竞争优势地位，马来西亚、墨西哥、越南、菲律宾等国的承接能力正快速提升。

综合判断，虽然我国服务外包产业面临的国际市场环境严峻复杂，但发展基础和条件依然坚实，空间广阔，仍将处于大有作为的重要战略机遇期。

二、指导思想和发展目标

“十三五”时期是我国全面提升服务外包产业竞争力的关键阶段。要增强机遇意识、忧患意识、责任意识，强化底线思维，积极适应和引领经济发展新常态，推进创新发展、协调发展、绿色发展、开放发展、共享发展；统筹谋划，完善政策体系，扩大规模，提质增效，开创服务外包产业发展新局面，全面提升我国服务外包产业竞争力。

(一)指导思想。

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，牢固树立和贯彻落实新发展理念，以推进服务外包供给侧结构性改革为主线，以服务外包标准化、数字化、智能化、融合化为主攻方向，不断完善服务外包体制机制，继续扩大服务外包规模，加快推进服务外包向价值链高端延伸，推动结构优化调整，促进离岸业务和在岸业务协调发展，充分发挥服务外包在现代服务业中的引领和驱动作用，为建设贸易强国作出更大贡献。

(二)发展目标。

到 2020 年，我国企业承接离岸服务外包合同执行金额超过 1000 亿美元，年均增长 10%以上。产业结构更加优化，数字化、智能化的高技术含量、高附加值服务外包比重明显提升。提高服务外包标准化程度，

打造一批众创平台,培育一批具有国际先进水平的骨干企业和知名品牌。以服务外包示范城市为中心,扶持一批主导产业突出、创新能力强、体制机制完善的重点园区,形成区域特色鲜明、功能完善、差异发展的服务外包产业新布局。结合“一带一路”战略,培育服务发包市场,推广和传播中国的技术和标准。鼓励政府和企业发包,壮大在岸外包市场,促进离岸和在岸业务协调发展。

三、重点任务

(一)推进创新驱动。

营造创新环境,加快推动技术创新、模式创新、业态创新和制度创新,形成包容性强的创新氛围。激发全社会的创新活力和潜力,建立以市场为导向、企业为主体、产学研相结合的技术创新环境。加强创新平台建设,推进服务外包孵化平台、孵化基地建设。适应服务外包的社会化和专业化发展要求,支持地方搭建众创平台,鼓励企业突出核心业务、优化生产流程、创新组织结构、提高质量和效率,促进服务外包的专业化与多元化、线上与线下相结合,推进服务外包与相关产业融合发展。拓展发展新空间,鼓励有条件的地区利用云计算、大数据等现代信息技术,通过众包众筹模式开展创业创新,提供培训、投资、咨询、孵化转化等创业一体化服务。鼓励企业增强集成创新能力,形成单项外包与综合外包的集成创新优势,努力实现重点领域的整体突破。支持企业延伸拓展产业链条,开拓更多的外包领域,形成技术引领、跨界融合、创新驱动的服务外包发展新格局。

(二)优化产业结构。

积极推进服务外包产业供给侧结构性改革,有序扩大服务外包产业规模,突出优势领域、关键领域和新兴领域,提升劳动密集型服务外包业务竞争力,着力发展高技术、高附加值的综合性服务外包,向产业价值链高端延伸。在继续大力发展信息技术外包、业务流程外包、知识流程外包的基础上,鼓励不同领域融合发展,提升信息化智能化水平。以产业转型升级和市场需求为导向,不断巩固云计算服务、软件研发及开发服务、集成电路和电子电路设计服务等信息技术外包;着力拓展供应链管理服务、电子商务平台服务等业务流程外包;积极发展大数据分析服务、工业设计服务、工程技术服务、管理咨询服务、医药和生物技术研发服务等知识流程外包;大力推进信息技术解决方案服务、文化创意服务等综合性服务外包。

(三)推进区域协同发展。

构建以中国服务外包示范城市为主体,结构合理、各具特色、优势互补的区域发展格局。东部地区要继续巩固原有优势,积极发展高技术、高附加值的综合性服务外包,加快形成服务外包产业核心区,在更高层次参与国际合作的同时,带动人力资源密集型的服 务外包有序向西部地区转移。中部和东北地区老工业基地要利用科教资源密集、产业体系完整等优势,通过合理分工、专业化生产引导工业企业加快服务环节外包,提升发展活力、内生动力和整体竞争力。西部地区要加快推进服务外包产业发展,利用区位和人力资源成本优势,进一步改善产业基础设施条件,增强本地区产业承接能力,积极承接东部地区产业转移,扩大服务外包规模。加强各地区接发包企业、园区之间的对接联系,畅通产业转移渠道,开展承接转移促进活动。

(四)优化国际市场布局。

以国际市场需求为导向,深入实施“一带一路”战略,积极推进市场多元化,实现全方位、宽领域、多层次的互利合作格局。巩固与发达国家和地区合作,提高软件和信息技术、设计、研发、医疗、互联网等高端业务领域服务外包业务比重。不断开拓新兴市场,积极开展新业务,大力扩展营销网络。深化“一带一路”相关国家合作,推动“装备+服务”、“工程+服务”和中国服务标准的国际化进程,开展工业、能源、软件和信息技

术、文化创意、金融、交通物流等领域的跟随服务。支持国内企业向境外中资企业发包,带动中国标准、文化、品牌“走出去”。鼓励服务外包企业参与我相关境外经贸合作区建设,开展国际服务外包合作,全面提升合作的质量和水平。

(五) 培育壮大市场主体。

支持企业从事服务外包业务,鼓励服务外包企业专业化、规模化、品牌化发展。推动服务外包企业提升研发创新水平,通过国家科技计划(专项、基金等),引导和支持企业开展集成设计、综合服务解决方案及相关技术项目研发。鼓励服务外包企业加强商业模式和管理模式创新,积极发展承接长期合约形式的服务外包业务。积极壮大市场主体,培育一批影响力大、国际竞争力强的龙头企业,一批规模显著、优势突出的大型企业,一批富有活力、特色鲜明的中小型企业。引导企业通过兼并重组、技术入股、创新同盟等形式,优化资金、技术、人才等资源要素配置,实现优势互补。鼓励企业特别是工业企业打破“大而全”“小而全”的一体化生产格局,购买专业服务。

(六) 强化复合型人才培养。

着眼于突破我国服务外包产业转型升级和创新发展的人才瓶颈,构建完善的服务外包人才发展体系,创新体制机制,为服务外包人才的引进、培养、流动创造良好的氛围与环境,夯实我国服务外包产业加快发展的人才基础。采用引进和培养相结合的方式,大力培养技术能力和垂直领域管理经验兼备的中高级复合型人才。支持高校、职业院校以人才需求为导向优化服务外包专业设置,对接服务外包行业标准,修(制)定相关专业教学质量标准,优化课程设置。鼓励高校加强与区域内服务外包骨干企业、产业化基地和地方政府等方面的合作,共建高水平的学生实习实践基地,搭建产学研创协同育人平台,建立产学合作协同育人的长效机制,服务大学生创新创业。支持培训机构开展技术与管理人才继续教育,支持符合条件的服务外包企业通过开展校企合作录用高校毕业生,建立和完善内部培训体系,鼓励企业建设人才实训基地。组建人才培养产学合作联盟。

(七) 提高标准化水平。

建立健全服务外包标准体系、提高中国服务标准的国际化水平。制定一批具有国际领先水平的标准并应用推广,建立和完善服务外包能力、质量和流程的标准体系。支持行业协会制定相关的发包规范和服务供应商提供服务的技术标准。建设推广信息技术服务标准 ITSS 品牌。积极倡导建立服务外包国际标准体系,参与制订全球数字贸易规则,增强全球标准话语权。

四、保障措施

(一) 完善财税政策。

加大合规的财政支持力度,优化资金使用方向和支持方式,推动对重大项目、重点园区、重大平台开展专项扶持,加强对企业自主研发、商务模式创新、企业境外并购等的扶持力度,加大对“专、精、特、新”创新型、中小型优势企业的定向支持;引导社会资金加大对承接国际服务外包业务企业的投入,在服务贸易创新发展引导基金中设立支持服务外包发展的子基金。

(二) 创新金融服务。

拓宽服务外包企业投融资渠道。鼓励金融机构按照风险可控、商业可持续原则,创新符合监管政策、适应服务外包产业特点的金融产品和服务,推动开展应收账款质押、专利及版权等知识产权质押。支持政策性金融机构在有关部门和监管机构的指导下依法合规创新发展,加大对服务外包重点项目建设和企业开拓

国际市场、开展境外并购等业务的支持力度。鼓励保险机构创新保险产品,提升保险服务,扩大出口信用保险规模和覆盖面,提高承保和理赔效率。引导融资担保机构加强对服务外包中小企业的融资担保服务。支持符合条件的服务外包企业进入中小企业板、创业板、中小企业股份转让系统融资。支持符合条件的服务外包企业通过发行企业债券、公司债券、非金融企业债务融资工具等方式扩大融资,实现融资渠道多元化。

(三)提升便利化水平。

研究国际服务外包业务进口货物保税监管模式扩大实施范围,推动实施离岸服务外包全程保税监管措施。创新服务外包检验检疫监管模式,实施分类管理,提供通关便利。引导企业在开展国际服务外包业务时使用人民币进行计价结算,有效管理汇率风险。为从事国际服务外包业务的外籍中高端管理和技术人员提供出入境和居留便利。简化外资经营离岸呼叫中心业务试点审批程序。

(四)发挥示范城市作用。

充分发挥服务外包示范城市带动引领作用,开展体制机制创新,形成制度创新和政策创新的高地。示范城市要加快建设法治化、国际化、便利化的营商环境,加快实现服务外包发展由“要素驱动”向“创新驱动”的转变,加快实现国际合作向更高层次、更广范围、更宽领域的转变。做好示范城市建设的阶段性总结、经验复制和政策推广。出台示范城市动态调整办法,建立良性竞争、激发活力的产业发展促进机制。

(五)提高公共服务能力。

建设法治化国际化营商环境,营造有利于服务外包产业发展的氛围。加大服务外包领域版权、专利、商标等知识产权的执法监管力度。建立服务外包企业信用记录和信用评价体系。鼓励市场主体、研究机构、行业协会、非营利性社会组织、第三方服务平台等建立行业自律体系。加强中国服务外包研究中心等智库建设。加强服务外包统计监测工作,优化统计指标体系,完善统计口径、统计标准和统计方法,提高统计数据的及时性和准确性。完善在岸业务统计,做到应统尽统。加强服务外包管理信息系统与其他部门相关统计系统的衔接。

(六)强化组织实施。

将促进服务外包产业发展列入国务院服务贸易发展部际联席会议重要议题,着力破除制约产业发展的体制机制性障碍,协调解决工作推进中遇到的重大问题。国家有关部门要相互配合、统筹推进,加强本规划和政策措施的衔接协调,形成促进服务外包产业加快发展的政策合力。各地区要根据本地实际,精心谋划,周密部署,研究制定本地区服务外包产业发展规划,明确工作责任,创新性开展工作,切实把规划目标任务落到实处。

各地商务主管部门要会同发展改革、教育、科技、工业和信息化等有关部门加强规划的组织实施,扎实推进规划各项任务的落实。制定年度工作计划要与本规划保持衔接和协调。建立健全规划实施监测评估机制,实行年度监督、中期评估和终期评估制度。在本规划执行期间,统筹评估结果和国内外形势变化,在深入调研的基础上,及时调整本规划的预期目标。

国际服务外包产业发展“十三五”重点领域

一、云计算服务

按照国家关于促进云计算创新发展的总体要求,开展大型云计算服务平台底层架构开发,推动云计算基础设施的优化布局。提升公有云的资源整合和协同管理能力、专有云的整体解决方案和定制化服务能力,发展安全云服务,推进国际区域性云计算服务标准构建和平台合作建设。发展软件即服务、平台即服务和基础设施即服务等新业态,大力发展面向海外市场的企业经营管理、研发设计、市场推广等在线应用服务,积极培育以在线应用服务为主要业务的云计算服务商。

二、软件研发及开发服务

结合新一代信息技术,发展定制软件研发、嵌入式软件研发和系统软件研发等业态,重点是面向制造业、电力、软件和信息技术服务业、金融业、交通运输业、教育、文化、体育和娱乐业等行业的软件研发及开发服务。加快系统软件及基础软件的开发能力提升,面向国际市场发展高端软件研发业务,对接工业升级需求,发展嵌入式软件研发服务,不断创新服务模式。

三、集成电路和电子电路设计服务

紧密结合《中国制造 2025》战略和《国家集成电路产业发展推进纲要》,发展集成电路产品设计及相关技术支持服务和电子电路产品及相关技术支持服务业态,重点是面向制造业与软件和信息技术服务业等行业的集成电路和电子电路设计服务。加快支撑两化融合的集成电路设计发展。着力突破芯片设计、布局布线工艺等关键核心技术,加快自动化设计工具的开发创新,强化协同创新服务能力,在低能耗、安全性、整体解决方案等方面培育领先优势。加速发展移动终端和智能终端的集成电路设计服务,推动集成电路和电子电路设计服务在智慧城市、智慧金融、智慧制造等方面的应用发展。

四、供应链管理服务

以大数据、物联网、移动互联、云计算等新兴技术的融合应用为核心,推动供应链管理服务向综合设计协调、物流采购解决方案设计等高端业务方向发展,重点是面向制造业、批发和零售业、交通业等行业的供应链管理服务。围绕工业产品的进出口和跨境电子商务,提升跨境综合协调服务能力和国际服务交付水平。引导企业打造智能化管理平台,稳步开展供应链金融业务,创新智慧供应链应用。

五、电子商务平台服务

加快促进工业从生产型制造向服务型制造转变以及传统商贸流通业的转型升级,发展电子商务平台开发运维业态,重点是面向农业、制造业、批发和零售业、租赁和商务服务业、居民生活服务业等行业电子商务平台服务。积极发展线上线下标准化、移动电子商务平台服务等,围绕跨境电子商务的有序推进,发展大型综合化、特色专业化国际电子商务平台服务。

六、大数据分析服务

加快基于大数据技术的研发及关键领域技术攻关,加强大数据技术、人机智能交互技术、社会化媒体技术、物联网技术等的综合研发和集成应用服务,形成一批具有国际先进水平的数据分析技术。发展数据分

析和数据挖掘业态,重点围绕面向金融业、农业、制造业、批发和零售业、能源、交通运输业等行业的数据分析服务,积极扩展国际市场业务。

七、工业设计服务

立足提升“中国制造”价值水平,发展外观设计、结构设计、工艺流程设计、系统设计、服务设计等业态,重点围绕面向制造业、交通运输业、建筑业等行业大型工业装备产品的工业设计服务,发展高端制造产品的工业设计服务,促进工业设计服务与工业产品融合发展,向高端综合服务转变。加快先进工业设计工具和智能设计技术的开发,承接国际先进制造业企业的工业设计业务,打造“中国设计”的特色品牌。

八、工程技术服务

着力提升工程项目设计方案的水平,发展工程咨询和规划设计业态,重点围绕面向建筑业、房地产业、交通运输业、电力、热力等行业的服务,不断提高工程技术创新能力,扩大市场范围和业务规模。加快推进技术革新与工程设计服务的融合发展,提高全链条、一站式技术服务能力。积极发展“一带一路”沿线国家和地区的工程项目跟随服务。

九、管理咨询服务

运用现代化的手段和科学方法,以提升企业管理能力为目标,发展战略咨询服务、业务咨询服务和综合服务解决方案业态,重点是面向制造业、公共管理、软件和信息技术服务业等行业的管理咨询服务。着力发展具有较高知识含量和技术含量的管理咨询综合解决方案服务,培养一批具有影响力的服务外包管理咨询企业,逐步开拓国际市场。

十、医药和生物技术研发服务

着力提升新药研发全程服务水平和创新能力,完善医药研发服务链,提升符合国际规范的综合性、多样化的医药研发水平。优化医药和生物技术研发服务结构,发展药物产品开发、临床前试验及临床试验、国际认证及产品上市辅导服务等业态,重点是面向科学研究和技术服务业、卫生和社会工作等行业的医药和生物技术研发服务。

十一、信息技术解决方案服务

紧密契合“互联网+”行动计划,整合信息技术外包企业的基础资源和技术能力,发展信息化和智能化综合解决方案业态,重点是面向软件和信息技术服务业、制造业、金融业、节能环保、批发和零售业、公共管理、社会保障和社会组织等行业的信息技术综合解决方案服务。

十二、文化创意服务

着力提升中华文化软实力,发展文化软件服务、建筑设计服务、广告设计服务和专业设计服务等业态,加强国际文化产业链布局。鼓励依托信息技术平台众包模式的探索和应用,加快培育专业化的文化创意服务市场,重点发展面向制造业、影视动漫、体育和娱乐业、批发和零售业等行业的文化创意,提升中华文化软实力。