

2009 中国服务外包行业 十大事件

鼎韬服务外包研究中心

2010-1-12

版权声明：本研究报告版权属于天津鼎韬外包服务有限公司（中国外包网），未经授权不得转载、摘编或利用其它方式使用本研究报告。已经授权使用的，应在授权范围内使用，并注明“来源：鼎韬外包服务有限公司（中国外包网）”。违反上述声明者，本公司将追究其相关法律责任。

■ 序

我们将 2006 年定义为“中国服务外包元年”，以“千百十工程”为标志，服务外包在中国生根、蔓延、发展，历经快速发展、坎坷浮沉的三年之后，2009 年中国服务外包产业迎来其又一个里程碑。

从整个国际形势来看，2009 年随着金融危机影响的继续蔓延，印度服务外包一枝独秀时代已经终结，中国凭借其成本低廉、人才丰富、经济稳定、政府支持等众多优势被广泛认为是最具潜力的离岸外包目的地，同时新加坡、爱尔兰、菲律宾和越南等地的服务外包产业也迅速崛起，依据其自身特点进入该领域。全球整个服务外包产业正面临重新洗牌的局面。

从国内外包产业形势来看，2009 年整个中国的服务外包产业呈现逆势发展的总趋势。2009 年年初国务院办公厅下发的《关于促进服务外包产业发展问题的复函》（“复函”）吹响了服务外包产业加速发展的冲锋号，批准北京等 20 个城市为中国服务外包示范城市，并在 20 个试点城市实行一系列鼓励和支持措施，第一次将服务外包产业发展提升到国家级层面，这似乎就注定 2009 年对于中国服务外包产业来说是不寻常的一年。

截至 2009 年 9 月底，全国服务外包企业共计 8060 家，从业人员 150 万人，新增服务外包企业 3287 家，新增从业人员 58.5 万人，其中新增大学毕业生（含大专）从业人员 39.8 万人。2009 年 1-9 月，中国承接国际服务外包合同签约金额 126.9 亿美元，同比增长了 212%，实际执行合同金额 73.4 亿美元，同比增长了 170.2%。

鼎韬作为专业的服务外包产业研究和咨询服务机构，2010 年新年伊始，我们从国家到地方，从产业到企业，从组织到个人，对 2009 年中国服务外包产业最具影响力的事件进行盘点，总结出了影响中国服务外包行业的年度十大事件，并就每个事件背后蕴含的深刻产业背景及影响进行深入分析和探讨。

目录：2009 中国服务外包行业十大事件

1. 国务院办公厅下发《关于促进服务外包产业发展问题的复函》。
2. 财政部等九部委联合下发《关于鼓励政府和企业发包促进我国服务外包产业发展的指导意见》
3. 东软集团与大连华信的合并案以失败告终
4. 无锡设立中国第一家专业服务外包行业风险投资基金-中华软件服务投资基金
5. 东软 CEO 刘积仁入选 IAOP 外包名人堂
6. 杭州出台国内首个服务外包知识产权保护的专门规定
7. 八家国内顶级外包企业在美国硅谷组建全球服务联盟
8. 立思辰率先在国内创业板上市
9. 宁波出台国内第一个政府发包的管理制度
10. 微软 MSN 外包” 抄袭门 “事件

2009 年度中国服务外包十大事件之一：

国务院办公厅下发《关于促进服务外包产业发展问题的复函》

自 2006 年“千百十工程”以来，政府的支持和政策的推动一直是中国服务外包产业发展的关键动力。2009 年 1 月 22 日，国务院办公厅下发了《关于促进服务外包产业发展问题的复函》，批复了商务部会同有关部委共同制定的促进服务外包发展的政策措施，批准北京等 20 个城市为中国服务外包示范城市，并在 20 个试点城市实行一系列鼓励和支持措施，加快我国服务外包产业发展。国务院办公厅要求商务部会同有关部门和地方政府加强对试点工作的指导和服务，把促进服务外包产业发展作为推进产业结构调整、转变外贸发展方式、增加高校毕业生就业机会的重要途径。

“复函”的发布正式吹响了中国各个城市大力发展服务外包的又一次冲锋号，继“千百十工程”之后，成为中国服务外包产业发展的又一个标志性的里程碑事件。从商务部主导，到国务院复函支持，这是第一次从国家层面提出建立服务外包示范城市，由此可见国家对服务外包产业的扶持力度和决心。中国把促进服务外包产业发展作为推进产业结构调整、转变外贸发展方式、增加高校毕业生就业机会的重要途径；并着力培育“中国服务”的国际品牌。

之所以把“复函”放在十大事件之首，其冲锋号的作用不言而喻，正是在这一锤定音之后，有了国家层面的支持和力度，各地政府更加坚定了将发展服务外包这一新兴产业作为工作重点的决心，也才会出现服务外包企业如雨后春笋、百花齐放的局面。也正是有了从中央到地方各级政府的大力支持，从基础设施的建设到人才的培养，从领军企业的引进到本地企业的扶持，中国的服务外包产业才得以在全球经济全面衰退的环境下得以逆势发展。同时，根据鼎韬

的预测，2010 年我国政府将延续甚至加大服务外包产业的扶持力度，促进产业全面升级与快速发展。

2009 年度中国服务外包十大事件之二：

财政部等九部委联合下发了《关于鼓励政府和企业发包促进我国服务外包产业发展的指导意见》

2009 年 9 月 23 日，根据国务院办公厅《关于促进服务外包产业发展问题的复函》（国办发〔2009〕9 号）的精神，为鼓励政府和企业通过购买服务等方式，将数据处理等不涉及秘密的业务外包给专业公司，促进我国服务外包产业又好又快发展，财政部等九部委联合下发了《关于鼓励政府和企业发包促进我国服务外包产业发展的指导意见》（“指导意见”）。这是国内第一个针对发包商的支持政策，政策本身具有极大的产业指导意义和产业促进作用，在支持服务外包产业发展的同时，更为中国外包企业打开了一个全新的外包服务领域----政府外包市场。我们可以预期，在政策的推动下，我国的政府外包必将出现井喷式的增长和发展。可以说，“指导意见”的出台预示着我国政府外包的时代已经来临。

鼎韬认为，这项政策的出台，标志着中国鼓励服务外包产业发展的政策导向已经开始从“扶植离岸出口”向“培育本地需求”的转移，还标志着政府外包将向系统化，规模化的方向发展，未来几年，通过外包服务采购促进政府的服务转变，提升政府的行政效率将成为政府决策的重要方向，从而为中国外包企业带来一个巨大的市场机遇。

这不但有助于中国软件和服务外包企业解决本土市场的问题，同时，由于目前我国制造业正处于从传统制造业向先进制造业提升的关键阶段，而服务外包可以帮助制造企业将非核心生产环节外置化、独立化和专业化，使分工更加深化和细化。实践证明，制造企业实行服务外包后，将信息服务、物流服务、人事培训和商务流程等外包给专业性更强的企业外第三方，可以极大地提高企业的运作效率，使制造企业全力以赴培育自己的核心竞争力，实现生产效率和能力的成倍提升，这对于我国突破传统制造业发展的瓶颈、跻身世界先进制造业显得尤为关键和紧迫。因此，扶植本土外包，鼓励国内发包，不但有助于为中国服务外包行业解决至为关键的市场问题，同时也对中国制造业的产业升级提供一个有效的途径，政策的激励具有双赢的效果。

政府服务外包是一个热门的新课题。在政策的推动下，我国的政府外包必将出现井喷式的增长和发展。鼎韬认为，政府外包将成为 2010 年中国本土服务外包市场的新亮点，主导并推动中国服务外包产业的发展。因此继“复函”之后，我们将“指导意见”作为年度行业十大事件之二。

2009 年度中国服务外包十大事件之三：

东软集团与大连华信的合并案以失败告终

- 2009 年 2 月 17 日，东软集团公告称，拟与大连华信通过合并方式进行重大资产重组，具体方案尚需向相关部门进行政策咨询及方案论证。一个月内，公司董事会将审议重大资产重组预案。
- 2009 年 3 月 1 日晚间，在公告拟合并大连华信 13 天后，东软集团发布了一个“遗憾”的公告——大连华信拒绝了他抛出的“绣球”。

- 2009 年 3 月 2 日凌晨消息，备受软件业界关注的东软-大连华信合并案，因大连华信以“难以保证公司对未来业务发展的期待”为由拒绝，在 2 月 27 日宣告流产。东软表示，仍将继续坚持并购战略。

东软与华信自宣布合并重组以来，受到政府、媒体和公众的广泛关注和极大期待，然而大连华信以业务的不确定性等原因提出终止合并，备受关注和看好的合并案，最终遗憾“流产”。

业界广泛认为，东软与华信的重组无论成功与否，对整个产业发展都是积极的信号，是加快促进中国软件和服务外包产业形成规模、形成聚集效应、提高国际竞争力的积极行动。全球软件与服务外包产业的发展给了中国一个极好的机会，中国需要能够参与国际竞争的大型软件企业。

中国服务外包行业整合趋势已经出现。

虽然东软和华信无缘联姻，但东软在 2009 年 10 月 8 日一天收购了芬兰的三家手机软件设计公司，预示着东软全球化整合拉开序幕。此外，2009 年度中国整个服务外包行业的并购案也层出不穷，例如 Symbio Group(原信必优集团)和著名的移动及嵌入式软件开发商 Flander，以及用户体验科技的领导企业 Ardite 合并建立新的信必优(Symbio)公司；上海微创软件有限公司控股北京登合科技有限公司；软通动力并购华南地区的四达荣合和环亚先锋(MCDL-Frontline)两家企业等等。

相对于印度外包企业，中国的外包企业还存在非常大的差距，中国如果要在外包方面成气候，企业规模要做得更大、更专、更细，要实现跨越式发展，需要聚合更多的力量，通过并购和自我成长来扩大规模，更好地利用外包合作伙伴的资源，加强在关键行业和技术领域的竞争力。2009—2010，中国服务外包企业已经迎来整合并购的黄金时期。东软集团与大连华信的并购案作为这一趋势的开端，凭借其代表性及行业影响名列 2009 年度事件榜第三位。

2009 年度中国服务外包十大事件之四：

无锡设立第一家专业服务外包行业风险投资基金——中华软件服务投资基金

2009 年 4 月底，无锡设立了中华软件服务投资基金，基金规模为人民币 2 亿元，首期规模 1 亿元，该基金将面向具有一定业务规模、具备核心技术和产业化能力、商业模式及团队出色的软件公司进行股权投资。业内普遍认为，该基金的成立必将成为无锡软件和服务外包产业发展的强大驱动力，助推无锡新兴产业的腾飞。该基金是国内首个软件及服务外包产业私募基金，即首个专门投资于服务外包行业的风险投资基金诞生。

软件与服务外包产业要做大做强，实现与资本市场的对接是必经之路。而在产业发展的初始阶段，这种对接则需要政府的大力支持来实现。服务外包作为高效集约型新型绿色产业，已经形成了全球发展态势，未来的发展潜力非常巨大，然而服务外包产业要真正做大做强，配套产业环境的完备与否起着至关重要的作用，尤其在日益激烈的国际化竞争环境中，对技术、核心竞争力的要求越来越严格，唯有不断的追求先进、一流的服务体系才能赢得客户的最终垂青。风险投资基金的设立则为其持续现金流提供了强有力的保障与支持作用。

除了无锡，中国其他地方也同样设立了行业专项支持资金。如昆山花桥，在 2009 年 5 月设立了总规模 10 亿元、专注于投资新兴金融服务外包行业的国内首个金融 BPO 产业基金——花桥金融 BPO 基金；还有杭州，也已经拟设服务外包行业的专项创业投资引导基金。

服务外包专项风险基金的建立，反映了地方政府发展服务外包产业的决心，并将极大地促进服务外包产业的发展。在举国上下大力发展服务外包产业的总环境下，鼎韬相信，中华软件服务投资基金的诞生仅是一个开始。政府与产业相关机构将加大产业支持力度，实现支持方式多样化，从而改善服务外包企业的融资环境，促进产业实力的提升和资源的整合，促进中国服务外包产业的发展与资本市场的迅速对接，从而实现产业的跨越式发展。

2009 年度中国服务外包十大事件之五：

东软 CEO 刘积仁入选 IAOP 外包名人堂

2009 年 5 月 12 日，国际外包专业委员会（IAOP）公布了最新的“外包名人堂”名单，中国东软集团董事长兼 CEO 刘积仁博士凭借对于中国及国际外包合作所做出的突出贡献获此殊荣，成为首位入选外包名人堂的中国人。

外包名人堂是外包领域最具影响力的奖项之一，用于表彰在外包产业发展和管理实践中有着卓越表现，并且通过推动外包产业对社会发展做出杰出贡献的个人。刘积仁博士作为东软的创建者，带领东软在短短 18 年内成长为中国领先的 IT 解决方案与服务提供商，也是中国最大的离岸软件与服务外包提供商。在今年 8 月 18 日，东软作为中国软件与服务行业唯一一家企业成功入选“CCTV 60 年 60 品牌”，这一表彰也是对东软过去 18 年发展的认可，也充分体现了东软的实力和 CEO 刘积仁卓越的领导力。

刘积仁博士的入选表明中国的软件和服务外包产业及其竞争力越来越受到国际的关注。正如刘积仁博士在获奖感言中所说的那样入选 IAOP 外包名人堂，不仅仅是对于东软和其本人的一种认可，同时也是对中国软件与服务外包产业发展的一种认可和鼓励。中国作为快速发展的新兴经济体在全球外包格局中有着重要的位置，今天新兴市场和国家已经不仅仅是重要的外包目的地，他们所拥有的巨大的内需市场也将产生大量外包的需求，将有利于外包产业的繁荣，同时也必将贡献于后危机时代全球经济的新一轮增长。

服务外包行业作为新型服务业的代表产业，品牌及信誉度对企业的发展至关重要。没有好的品牌与行业影响力，再好的产品与服务也只能是躲在深闺无人识，规模还是难于扩大、做强，难于在国内外市场与强手竞争。从制造业到服务业，品牌一直是影响我国产业发展的主要障碍。尽管中国各个软件园与所在地政府都在国内外各种场合开展了宣传活动，但未能有效消除国际

客户对中国的主要顾虑。与其他国家相比，中国服务离岸外包行业缺乏一个有影响力的统一品牌。由于品牌差，我国的服务外包企业很难获得规模大、长期的国际订单，导致产业长期处于整个产业链的最底层，既难以满足市场需要，也不利于长远发展。刘积仁博士入选外包名人堂虽然在一定程度上体现了国际市场对中国品牌印象的转变，但是目前的总体形势仍旧不容乐观。因此，我们必须制定中国的总体外包品牌战略，制定针对全球外包客户和服务提供商的品牌定位及宣传亮点；出台具体品牌推广举措；建立国家级服务外包产业宣传推广平台；设立专门部门及团队负责品牌战略的实施；与全球知名跨国企业合作，打造“具有全球号召力”的标志性案例，宣传它们在中国实施外包的成功经验；同时协调我国各地方服务外包产业的宣传工作，既保证与整体品牌战略一致，又帮助各地强调其鲜明的地方独特优势，实现错位发展与良性竞争。

2009 年度中国服务外包十大事件之六：

杭州出台国内首个服务外包知识产权保护的专门规定

2009 年 9 月，杭州出台了《杭州市服务外包知识产权保护若干规定》（“规定”），这是目前全国首个服务外包知识产权的专门规定，针对知识产权对企业保护措施、行政执法措施、奖励和惩戒等制度给予了严格规定。“规定”用于加强杭州市服务外包知识产权保护工作，优化服务外包产业投资和发展环境，促进服务外包产业发展。

“规定”分 5 章共 36 条。其中明确，服务外包发包方和承包方应当对服务外包过程中涉及的知识产权归属、保护等问题做出明确约定，并履行各自承担的知识产权保护义务。一方泄露或不正当使用商业秘密给对方造成损失的，应依法承担损害赔偿责任和相应的法律责

任。服务外包企业可与知悉商业秘密的员工签订竞业限制协议。配合“规定”的发布，杭州同时设立了统一的知识产权投诉服务窗口，公布投诉电话，方便公众举报知识产权侵权行为。

同时，2009年10月22日经中华人民共和国商务部第29次部务会议和工业和信息化部审议通过，《关于境内企业承接服务外包业务信息保护的若干规定》也作为国家部委政策正式发布。

知识产权保护和信息安全是服务外包产业发展的一个重要环节，特别是对于离岸外包而言，信息安全和知识产权保护是发包商选择接包商和发包地点的重要条件。

加强企业的知识产权管理，无论对于服务外包的发包企业还是承接企业都是一项十分重要的基础工作。知识产权管理水平是服务外包发包企业选择合作对象的重要标准。因此服务外包知识产权保护问题影响到服务外包产业的整体运行和健康发展。“规定”的制定有利于服务外包企业通过政府的引导、协调、规范和管理，提高自主知识产权管理、运用、保护的能力，拓展服务外包业务，维护企业的合法权益，促进服务外包行业跨越式发展。

2009 年度中国服务外包十大事件之七：

八家国内顶级外包企业在美国硅谷组建全球服务联盟

2009年10月，中国软件外包的龙头企业在美国硅谷宣布成立全球服务联盟(GSA)，旨在为中国软件外包企业提供更为广阔的合作平台。全球服务联盟由硅谷华源科技协会牵头，创立成员包括东软集团(Neusoft)、海辉集团(hiSoft)、文思(VanceInfo)、软通动力(iSoftStone)、Symbio、大展集团(Achievo)、博彦科技(Beyondsoft)和福瑞博德(Freeborders)。这八家企业2008年营业收入达10亿美元，占中国软件离岸外包市场份额30%，代表了中国软件服务外包的最高水平，联盟的成立标志着华源和中国软件外包业合作的里程碑。

割据的市场需要整合的声音，服务外包作为全球化的战略行为，需要在全球化的环境中接受检验，而中国顶级服务外包企业组建全球服务联盟，是中国软件外包企业逐鹿世界舞台的最佳时机，向世界展示了中国软件服务外包的实力，提升了中国软件外包业在国际上的整体形象，同时打响了“中国服务”的世界品牌。

同时，我们看到，中国服务外包行业在起步阶段，需要一个统一的产业联盟来支持其发展。那么，如何才能组建并运营一个成功的外包行业产业联盟呢？鼎韬认为主要有以下几个因素：

一、“民办官助”的产业联盟形式。“官办民助”的产业联盟形式已经过时，“民办官助”的形式越来越成熟化，这种形式更能增加联盟企业与政府之间的沟通合作，促进联盟内活动的开展，增加联盟间的互动，及时反映联盟心声，切实服务联盟企业，提升地区经济发展。

二、组织机构的选择。民办官助的产业联盟已是大势所趋，作为链接政府和企业的纽带，选“民”做官不能盲目，这样一来，组织机构的选择就尤为重要，需要对产业及市场有敏锐的洞察力，分析能力，在产业规划，企业管理等方面有切实的经验，从而起到产业联盟成立及存在的意义。因此应该选择在行业内具有资源和影响力的企业作为联盟运营的主体。

三、明确的定位，切实长远的规划。一个产业的发展离不开环境的孵化，政府的支持，在这样的大背景下，更需要立足产业本身，结合宏观的市场形势，深入分析，从而确定其产业定位、宗旨以及做出切实可行的长远规划。

四、可操作性的服务。联盟不是名誉性组织，而是切实为企业服务、为政府服务的机构，所以有针对性地为企业和政府提供可操作性的服务就成为联盟的主要职责，真正架起企业和政府的沟通桥梁，使企业真正享受到政府支持下的无障碍、零距离服务体系。

五、活动是联盟运营的核心。只有开展一系列活动才能让企业表达心声，才能唤起企业需求和政府服务的生命力，从而增强企业间，企业和政府间的凝聚力。

六、联盟推广。切实利用联盟影响力及联盟网站进行营销、招商等一系列推广活动，提高地区产业的知名度、影响力，从而加速地区产业发展。

产业联盟这种舶来的“集群式创新”模式已在中国“生根发芽”，一些成熟的产业联盟逐渐成为产业和市场的引领者，而一些创新型产业也在跃跃欲试地计划成立新的产业联盟。经过数年蓄力，中国的产业联盟作为一股强劲的集群创新动力，终于在关键时刻觉醒了。企业将以产业联盟的形式汇聚“产学研”各方力量，通过联盟协调创新资源形成合力，告别单打独斗的时代，产业联盟将打造支撑产业发展的完善的产业链，在引导创新、促进产业发展中的起到越来越重要的作用，肩负起产业全球化发展的历史使命。

2009 年度中国服务外包十大事件之八：

立思辰率先在国内创业板上市

2009 年 10 月 30 日，“十年磨一剑”的中国创业板终于开闸，服务外包企业北京立思辰科技公司率先通过审核，在国内创业板上市并成功融资 2.76 亿元。立思辰是一家拥有创新商业模式、高成长性的新型服务外包企业，通过“整合设计、专业外包、长期服务”的商业模式，在办公信息系统服务行业中排名本土企业第一位。

立思辰是继文思、东软、中软国际、浙大网新等之后的又一上市公司，同时作为国内创业板开板后第一批发行的八家企业之一，其成功上市，标志着公司正式登陆了资本市场的宏大舞台，为实现未来业务发展目标提供了资本来源，同时也进一步巩固了公司行业的领先地位，敦

促服务外包行业先行者加快发展步伐，最终促进整个行业的快速发展。

立思辰之后，我们期待在 2010 年度看到更多的服务外包企业取得升级与发展。同时，也希望这些大型企业能够切实地发挥出产业领军、带动发展的作用，引领中小型企业，共同发展。

2009 年度中国服务外包十大事件之九：

宁波出台国内第一个政府发包的管理制度

继 2009 年 9 月，财政部等九部委联合下发鼓励政府外包的《指导意见》一个月后，宁波市出台了《宁波市行政机关政府服务外包暂行办法》（“暂行办法”），建立了政府服务外包全过程的完整制度，特别是对政府服务外包的范围、程序、监管措施等重要而实践中又比较模糊的内容，做了重点规定。

宁波市政府发包管理制度的出台，是国内第一个政府发包的管理制度，及时有力地落实了国家发展服务外包政府先行的举措，为服务外包行业解决至为关键的市场问题，为宁波服务外包发展带来了新兴市场，同时利用政府的现身说法，消除企业外包疑虑，起到产业拉动效应。

一旦政府外包走向规范化、规模化，将对提高政府效率、节约政府资源等有积极作用，促进政府从运营走向管理，真正使政府成为高效能的政府。此外能够加快服务型政府的建设进程，更好地发挥政府在社会发展中的监督、管理、服务作用，利用外包打造高效服务型政府，锻造政府核心竞争力。

2009 年度中国服务外包十大事件之十：

微软 MSN 外包抄袭门

- ◆ 2009 年 12 月 14 日，有台湾地区媒体报道称，有网友发现，微软中国 MSN 聚酷，无论是用户界面和积分机制，都像极了台湾微博 Plurk。随后，Plurk 在官方博客正式就此事进行说明，称微软 MSN 中国抄袭。
- ◆ 15 日，微软发表声明称，暂停 MSN 聚酷测试版功能，将对此事全面展开调查。
- ◆ 16 日，微软再次发表声明，其 MSN 中国推出的微博客“聚酷”代码，确实抄袭了加拿大微型博客服务商 Plurk，微软在向这家公司公开道歉的同时，表示将无限期推迟向用户提供的测试版聚酷服务。

微软最终调查结果显示此次抄袭门事件是由其一家中国应用开发商的抄袭行为造成的。虽然其直接原因在于供应商管理流程出现的漏洞，但是仍旧对中国服务外包行业的整体发展产生了很大的负面影响。

对于微软 MSN 聚酷外包公司涉嫌代码抄袭一事，部分业内人士认为“只是个案，整个中国软件外包知识产权保护的大环境是越来越好的”。但是，鼎韬认为我们不应该低估此次及此类事件的影响。前车之鉴可循，著名的萨蒂扬财务造假丑闻对印度外包服务企业的行业形象，品牌和诚信度都带来了毁灭性的冲击。印度多年来积累的品牌相对丑闻的打击依然脆弱，何况中国本身品牌长久以来就一直是国外客户顾虑的重点因素之一。

近日，美国《福布斯》杂志网站刊登了美国“市场研究集团”创始人肖恩·赖因的一篇文章，称中国精于抄袭，而不是创造。我们在否认之余也不能质疑的是，中国的确存在抄袭事实。

如微软使用中易字库侵权事件；摩卡与北塔的产权纠纷案件；真假开心网(kaixin001)事件；搜狗腾讯中国输入法第一案等等。

将 MSN 抄袭门事件列为年度十大事件之一，除了其自身的产业影响和代表性之外，我们同时希望引起中国服务外包全行业的重视。从政府层面加强知识产权保护体系建设；企业提高法律意识，加强自我创新能力及研发投入；相关机构加强行业监督和管理，全社会共同努力，为我国服务外包产业的发展创造一个良性环境，打造“中国服务”的品牌。

■ 结论

“第一个”国家高度上的政策出台、“第一个”外包方面风险基金的建立，“第一个”外包名人走进国际排名，“第一个”行业知识产业保护的出台，“第一个”政府发包制度的设立，众多的第一个构成了服务外包综合发展的全面启航，标志着外包配套设施从无到有的建设性发展，更使得 2009 年成为中国服务外包史上又一具有里程碑意义的一年。联盟的成立、创业板的登陆等代表了中国服务外包发展的成熟度和巨大潜力，此外，抄袭门等事件也让我们在产业的快速增长下审视自我、扎实步伐。

十大事件从不同层面上代表了 2009 中国服务外包发展呈现的趋势和特点，其背后均蕴含了深刻的产业背景与影响力。当然，这些并不能完全概括 2009 年中国服务外包产业的整体发展，除此之外，我们还看到外包城管、城市保姆的出现，外包行业标准的制定、生产性企业的外包的转型等，这些也都在一定程度上展现了 2009 年服务外包发展所取得的伟大成就。

2009 年已经成为过往，纵然是快速发展，中国外包行业尚未成熟，有报告称中国将成为印度之外的另一个选择，但它在西欧和北美市场将很难形成规模。未来 20 年，印度仍将在这一快速增长领域保持主导地位，而中国则难以与其比肩。中国要真正赶超印度，雄霸天下，任重而道远，我们一直在路上。

■ 鼎韬服务外包研究中心

鼎韬服务外包研究中心由天津鼎韬外包服务有限公司专业咨询团队组成，包括首席专家CEO齐海涛等人，所有成员对服务外包行业乃至整个ICT行业都有着资深的经验和独到的见解。自成立之日起，鼎韬始终致力于对中国服务外包行业的深入及战略性研究，每年定期评选中国服务外包最佳实践五十强、在华服务外包企业二十强以及中国服务外包园区TOP10等，并定期发表研究文章及产业报告，同全行业分享鼎韬的产业研究成果与观点，更提出了诸多独到的行业发展理念如：服务外包产业发展2.0时代、“三位一体”的立体化服务外包园区、“民办官助”的产业联盟等。

2010年中国服务外包行业预测与建议

2009中国服务外包行业十大事件

2009中国“政府外包”十大事件

2009中国政府外包发展建议报告

2009中国服务外包企业最佳实践五十强白皮书

2009在华跨国服务外包企业最佳实践二十强白皮书

2009中国最佳服务外包园区十强白皮书



DEVOTT

鼎韬服务外包研究中心

电话：022-66203159

邮箱：info@devott.com

网站：www.devott.com

门户：www.chnsourcing.com