

# 广东省对外贸易经济合作厅文件

粤外经贸服字〔2013〕24号

## 广东省外经贸厅关于印发《广东省服务外包 产业发展规划（2013-2020年）》的通知

各地级以上市、顺德区外经贸主管部门：

为更好地抓住全球经济一体化进程加快的契机，推动我省服务外包产业又好又快发展，根据商务部要求以及《广东省人民政府关于加快发展服务外包产业的意见》（粤府〔2012〕88号），我厅会同相关部门研究制定了《广东省服务外包产业发展规划（2013-2020年）》（以下简称《规划》）。现将《规划》印发给你们，请按照《规划》确定的发展目标和重点任务，结合当地实际制订具体工作方案，切实抓好贯彻落实。



公开方式：主动公开

抄送：商务部服贸司，省府办公厅，省加快发展服务贸易联席会议成员单位，省档案局(2)，本厅领导(郭、郑)、综合处、服务贸易处。[共印60份]

附 件

## 广东省服务外包产业发展规划(2013-2020年)

服务外包产业是全球产业分工加快深化之下产生的一种智力密集型现代服务业，具有低能耗、低污染、高附加值、高成长性等特点，对转变经济发展方式、扩大就业、倡导低碳绿色发展理念具有重大意义。为贯彻落实《商务部 发展改革委关于印发〈中国国际服务外包产业发展规划纲要(2011-2015)〉的通知》(商服贸发〔2012〕431号)和《广东省人民政府关于加快发展服务外包产业的意见》(粤府〔2012〕88号)，促进我省服务外包产业又好又快发展，特制订本发展规划。

### 一、广东省服务外包发展现状

(一)基本情况。近年来，我省服务外包产业快速发展，规模不断扩大，主要呈现以下特点：一是产业规模快速扩大。自2009年以来，广东服务外包企业接包合同额和执行额分别由20.4亿美元和16亿美元增加到2012年的81.1亿美元和52.2亿美元，年均分别增长58.4%和48.3%。截至2012年底，全省累计登记服务外包企业1543家，从业人数63.3万人，企业获得国际资质认证的数量达421个。二是产业结构不断优化。服务外包业务正由低端服务向价值链中高端延伸，产业咨询、研发服务外包等高附加值、高技术含量的业务比重不断提高。继传统的信息技术外包之后，业务流程外包和知识流程外包发展迅速。三是示范城市引领作用明显。广州、深圳2个国家服务外包示范城市的

服务外包企业数量分别占全省的 46.3%和 36.5%。其中广州天河软件园的企业数量、产业规模、服务创新和技术平台建设水平等位居国家软件产业基地首位，深圳软件园已聚集了 IBM、甲骨文、微软等知名软件企业，为我省服务外包产业竞争力的提升发挥了重要的引领和示范带动作用。

尽管我省服务外包产业发展迅速，但是目前仍处于起步阶段，还存在一些发展中的问题和制约因素。例如，服务外包发展水平不平衡，全省 95%以上服务外包业务集中在广州、深圳两市，其余各市的服务外包产业发展缓慢；适用人才还相对短缺，能够熟练运用外语，具有专业技能和项目管理能力的复合型人才不足；本土服务外包企业规模普遍偏小，缺乏品牌效应，难以吸引国际大的发包商和签订大的服务外包发包合同；服务外包公共服务水平还有待进一步提高等。

## （二）发展环境。

1. 从国际环境看，以服务业转移为主要特征的新一轮世界产业结构调整加速推进，全球国际服务外包市场规模不断扩大，由于成本、环境和配套设施等优势，全球服务业加快向我国转移；以云计算为代表的新一代信息技术发展，直接推动国际服务外包在交付模式、服务模式与合作模式等方面的创新，助推我国国际服务外包产业的持续蓬勃发展。

2. 从国内环境看，随着我国工业化、信息化、城镇化、国际化深入发展，市场需求潜力巨大，为国际服务外包产业的发展提供了更加有利的环境；我国加快经济结构转型，大力发展国际服务外包产业将成为现代服务业发展的重要驱动力；国际服务外

包产业属于人力资源和知识密集型产业，将继续发挥缓解大学生就业压力的重要作用。

3. 从本省环境看，省委、省政府高度重视服务外包产业发展，出台了《广东省人民政府关于加快发展服务外包产业的意见》及系列扶持政策措施；产业优势明显，制造业基础雄厚，各种工业门类齐全，配套能力强；园区载体成熟，拥有广州开发区、深圳软件园、珠海南方软件园、佛山金融高新技术服务区等服务外包重点园区；人力资源相对充足，拥有中山大学等数十所高等院校和北京大学、清华大学等国内著名高校的外设研究院所，集聚了较为丰富的教育和科研资源；区位优势独特，广东可充分发挥毗邻香港优势，积极承接香港服务外包产业转移。

## 二、2013-2020 年发展目标

（一）指导思想。以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，紧紧抓住国际服务业转移契机，以现代信息技术为支撑，以国际标准和惯例为准则，以完善的法律制度环境为保障，以现有各类产业园区为依托，坚持以离岸服务外包业务为重点，促进离岸外包与在岸外包协调发展；坚持引进外企与培育本土骨干企业并举，促进内外资互动发展，培育行业龙头企业；以国际化、高端化为产业发展方向，构筑产业链完整、产业核心竞争力突出、产业集群特色鲜明、布局合理的服务外包产业发展格局，推动服务外包产业成为我省新的重要经济增长点，推进产业升级和结构调整，提升我省开放型经济水平。

### （二）发展原则。

1. 政策引导，统筹发展。加强政府对服务外包产业发展的

组织和领导作用，科学确立服务外包产业发展战略，合理规划服务外包产业发展布局，切实加强政策对服务外包产业发展的引导和支持作用，完善相关法律法规，有效推进核心示范城市与二、三线城市的协同发展，不断壮大我省服务外包产业。

2. 示范引领，创新发展。充分发挥国家级服务外包示范城市和省级服务外包示范城市及示范园区的引领和带动作用，鼓励示范城市大力开展技术创新、模式创新，全面提高产业创新能力，推动服务外包产业向“高附加值、高技术含量、高成长性”发展；支持企业开展各种创新活动，鼓励企业与高校等科研院所开展协同创新活动，切实占领服务外包产业的发展高地，为我省经济的产业升级和结构调整发挥应有的作用。

3. 产业协同，互动发展。紧密结合我省经济发展的实际，以培育新兴战略性产业为方向，以促进制造业升级为重点，以推进现代服务业发展为目的，有效实现服务外包产业与相关产业的良性互动发展；同时，要实现服务外包产业内部各业务流程的协调发展，积极承接离岸业务、大力发展在岸业务，实现离岸和在岸服务外包的互动发展。

4. 人才先行，推动发展。服务外包产业发展的首要前提是人才，要制定有效的人才扶持和培养政策，努力拓宽人才引进渠道，积极引进高端服务外包人才；同时，注重人才培训工作，创新人才培养模式，切实解决服务外包产业发展的人力资源瓶颈问题，推动我省服务外包产业快速发展。

（三）发展目标。力争通过7-8年的努力，推动服务外包产业成为我省经济新的重要增长点，打造“广东服务外包”品牌，

把我省建设成为中国现代服务外包中心，实现我省服务外包产业多元化、集群化和特色化发展，切实走在全国前列。

2013-2015年：加强政策推动作用，使我省在服务外包业务总额、企业规模、园区建设等方面赶上全国先进省份水平。到2015年，全省服务外包企业接包合同签约金额达到170亿美元左右，其中离岸服务外包执行额达到80亿美元左右；培育5-7个省级服务外包示范城市，8-10个省级服务外包示范园区，30家以上服务外包示范企业，50家以上服务外包重点培育企业。2015年末，全省服务外包企业累计达2500家，企业获得国际资质认证数量累计达650个，服务外包从业人员累计达80万人，其中大学毕业生达45万人。

2016-2020年：不断改善服务外包区域布局和行业内部结构，有效提升服务外包产业质量，不断提高我省业务量占全国总量的份额，全省服务外包业务总额、企业规模、园区建设等方面达到全国先进省份水平。到2020年，力争全省服务外包企业接包合同签约金额、离岸服务外包执行额年均增幅保持20%左右；培育5家出口超亿美元的服务外包龙头企业，10家出口超5000万美元的重点企业。2020年末，全省服务外包企业总数突破5000家，服务外包从业人员总数突破100万人，其中大学毕业生达60万人。

### 三、重点领域

紧紧围绕转变经济发展方式与产业优化升级的新要求，立足我省服务外包发展的客观实际，鼓励发展具有高知识含量、高附加值、高创新性的信息技术服务外包（ITO）、业务流程服务外包（BPO）和知识流程服务外包（KPO）。

### （一）巩固优势领域。

1. 软件研发服务外包。大力发展软件开发与测试、运行维护与服务等业务，加快向软件咨询、解决方案等高端环节拓展，不断提升国际分工地位。针对用户的运营、生产、供应链、客户关系、人力资源和财务管理、计算机辅助设计、工程等业务，重点发展定制软件、嵌入式软件、套装软件和软件测试、应用软件集成以及维护管理等国际服务外包，推动承接海内外企业管理系统开发和售后运营服务等业务。

2. 金融服务外包。紧跟金融服务外包发展步伐，着力培育和引进大型金融机构的区域数据处理中心，向金融咨询和解决方案、中后台数据处理、数据挖掘与分析等高端服务拓展，重点发展区域性客户数据管理、财务结算等金融后台服务外包，切实加快辐射亚太的现代金融产业后援服务基地的建设步伐，不断提高我国金融服务专业化、标准化和国际化水平。

3. 客服中心服务外包。充分发挥我省在国、粤、英三种语言上的优势，吸引更多港澳及东南亚地区的大型企业将客服中心设在我省，以呼叫中心、客户关系处理、客户信息管理等业务的服务外包为重点，争取成为整个东南亚地区的服务后台。

4. 通信服务外包。配合第三代、第四代移动通信（3G、4G）网络快速发展，重点发展电信业务咨询、系统开发和管理等国际服务外包领域，扩大电信业务运营中的电信IT基础设施服务、电信咨询服务等外包业务规模。发展数据中心相关国际服务外包业务，提升建造绿色节能数据中心的技术能力以及整体解决方案。

5. 工业设计服务外包。依托自身良好的制造业基础，以工业设计为发展核心，建设与制造业配套的服务外包基地，重点发展电子产品设计、汽车工业设计、芯片设计、样本测试/样机研究、内置系统/解决方案、工厂与工艺设计等工业设计研发外包。

## （二）重点突破领域。

1. 集成电路设计服务外包。以消费电子类、通信类以及汽车电子类芯片为集成电路设计的突破口，为我省电子整机制造厂商提供集成电路设计、应用方案开发等服务外包，实现集成电路设计产品与整机应用市场的对接。实现集成电路设计服务外包产业化，建设技术支撑服务平台和资源库，为珠三角企业提供公共技术服务，努力形成全国乃至国际重要的集成电路设计服务基地。

2. 电子商务服务外包。积极发展面向制造业企业的电子商务外包服务，鼓励企业运用第三方电子商务平台开展在线采购、销售等生产经营活动。加快培育一批集报关、退税、汇兑、国际物流、海外仓储等服务于一体的外贸电子商务服务企业，为中小微企业开展国际电子商务特别是外贸零售电子商务提供支撑。

3. 会展服务外包。利用我省主要城市技术先进、条件优越的会展场馆，积极承办国内外大型会议展览业务，重点发展商务会议策划和接待、会务交通调度、酒店预订、经纪代理、翻译服务、展会搭建、布景设计、礼仪演艺等。开拓信息化会展业务，探索虚拟会展设计、会展场馆设计等服务外包业务。

4. 动漫游戏设计研发服务外包。构建动漫公共技术服务平台，提供动画渲染、动画制作、虚幻引擎技术等公共服务，增强



自身设计水平，将动漫游戏制作服务向动漫游戏创意设计服务发展。积极承接日韩、欧美动漫影视服务外包业务，包括 3D 模型外包、CG 动画外包、动画开发、特效制作、游戏制作、漫画数字化应用、媒体后台数据库等外包业务。

5. 医药研发服务外包。利用我省在生物医药产业研发、检测和医疗服务等方面的优势，重点发展大型实验动物研究及应用服务、医学检验技术服务、临床监测服务、生物技术服务等，包括新药临床试验、临床前研究、药物基因组学、药物安全性评价、数据管理与分析等。积极与国内外医药企业和研发机构开展委托开发、技术秘密转让、生物医药新品种权转让等多种形式合作，促进生物医药高精尖技术和企业集聚，形成规模化医药研发外包技术产业基地。

### （三）培育新兴领域。

1. 云服务外包。聚焦云服务重点领域，打造云服务技术平台，鼓励跨国公司设立云服务中心。重点发展软件运营服务方面的在线软件交付、在线系统维护等业务。平台即服务方面的在线自定义开发、在线部署应用程序、在线软件测试平台、政府电子政务服务、电子商务平台等；基础设施即服务方面的虚拟服务器、虚拟存储服务、自动化网络设备服务以及提供带宽等服务。

2. 企业供应链管理服务外包。充分发挥我省进出口贸易规模、渠道以及港口、交通枢纽优势，优化整合省内物流资源，建设物流公共信息服务平台和安全高效的货物流通平台。重点发展基于信息技术、分销、采购、计划、精益物流基础上的企业供应链管理服务，提供采购、物流、资金流、信息流、融资、保税、

外汇结算、贸易条款设计、制单外包等整体供应链解决方案。

3. 检验检测服务外包。积极承接国内外电子产品、家电产品、汽车产品、船舶产品等的检验、检测、认证、咨询和解决方案等方面的服务外包业务，进一步扩大我省在电子、家电、汽车、造船和装备等产业方面的科技优势。

#### 四、区域布局和目标市场

（一）区域布局。构建“双核双带、三线延伸、多点崛起”的服务外包产业发展格局。

“双核双带”是指以广州、深圳市两个国家服务外包示范城市为核心和龙头，加快发展软件服务外包、知识流程外包、业务流程外包和高端服务外包；以加快珠江东西两岸的佛山、东莞、珠海和中山等城市服务外包产业发展为重点，推动沿江形成两条聚集效应大、接包能力强的服务外包产业集聚带。

“三线延伸”是指鼓励一线城市服务外包企业在二三线城市设立交付中心，推广“一线城市接单、二三线城市交付”的服务外包运作模式，加快形成一线城市和二三线城市之间的产业分工合作体系，推动服务外包产业从珠三角地区向东西北三个方向延伸。

“多点崛起”是指鼓励部分城市如惠州、肇庆、清远等，根据当地产业基础和发展优势，积极发展特色服务外包，力争形成全省多点崛起的服务外包产业发展新格局。

#### （二）目标市场。

1. 稳固和发展港澳台服务外包市场。加强粤港澳台服务外包交流合作，重点推进金融后台服务、软件和信息技术服务外包、

动漫和创意设计外包、物流与供应链管理等领域的合作，争取更多的港澳台客户服务、呼叫中心、电信服务、金融服务、文化创意和影视制作等外包项目向我省转移。继续与港澳联合开展服务外包海外招商推介等活动。鼓励本地服务外包企业通过香港进入国际市场，开展国际并购，加强全球外包资源整合利用。

2. 重点开拓欧美日等国家（地区）离岸服务外包市场。主动了解和掌握国际服务外包市场发展动态，对国际服务外包业务集中、价值增值空间大的重点国家和重点企业进行深入研究，探讨业务与合作模式，参与国际知名的重要会议会展活动，推广“广东服务外包”品牌。加快承接欧盟的企业供应链管理、工业设计等服务外包，大力承接美国的软件开发、通用设备开发、医药研发等服务外包，积极承接日本的汽车工业设计、动漫设计等服务外包。

3. 积极开发东南亚服务外包市场。建立与东南亚地区服务外包合作交流机制，举办服务外包合作发展论坛、招商推介会等。加强与印度、菲律宾等服务外包发展较快国家的合作，吸引当地企业来粤设立客户支持中心、服务中心、交付中心，探索联合建立服务外包专业园区。积极开发新加坡成为我省服务外包新兴市场，大力发展产品研发、行业应用软件开发等服务外包业务，进一步加强人才交流与合作。

4. 积极培育在岸服务外包市场。利用我省国内贸易的竞争力优势，大力拓展在岸外包业务范围，着力提升国内服务外包市场份额，并为承接离岸服务外包积累经验和技術基础。通过组织制度创新，鼓励制造业企业将非核心的信息技术研发业务剥离出

去，外包给本地专业企业；鼓励行政和事业单位通过购买服务方式将电子政务建设和数据处理工作中的一般性业务发包给本地服务企业，以及将社会管理、公共服务、后勤服务等可转移事务进行服务外包；鼓励在粤金融机构将非核心后台业务外包，促进金融在岸外包业务发展。

## 五、重点任务

（一）品牌建设工程。努力构筑服务外包产业发展的城市品牌、载体品牌、产业品牌、企业品牌和产品品牌，增强企业实力，充实品牌内涵，提升品牌价值，切实提升服务外包企业的国际国内竞争力；加强“广东服务外包：源于制造，高于制造”的特色品牌宣传，树立广东服务外包的特色形象；加强行业自律，维护品牌整体形象。

（二）人才储备工程。大力引进和培养海内外服务外包领军人才、中高级专业技术人才和管理人才。积极构建由服务外包企业、高等学校、职业院校和培训机构等相结合的多元化、多层次服务外包人才教育培训体系。创新服务外包人才培养模式，吸引境内外培训机构参与服务外包人才培养。积极推动校企协同育人平台建设，促进高校与企业合作培养适应产业需要的服务外包人才；大力培养“外语+软件+专业”复合型人才。

（三）示范区培育工程。支持有条件的地市围绕离岸服务外包业务、境内服务外包业务、特定行业服务外包业务或者特定流程服务外包业务建设省级服务外包示范区，使其逐步成为人才聚集、资本融通、技术共享、信息汇聚、具有引导和带动作用的专业服务外包产业示范区。

(四)公共服务体系建设工程。建设战略研究公共服务平台，开展服务外包产业发展规律、政策、商机、技术、发展模式研究等工作，定期提供研究报告。建立人力资源公共服务平台，为服务外包企业提供人才政策落实、人才培养、人才派遣和人才招聘等服务。搭建招商引资与市场开拓公共服务平台，发挥相关中介组织的作用，为企业提供招商引资、形象设计、产品推广、展览展示、技术合作咨询、品牌打造和传播等服务。完善技术支撑公共服务平台，建立公共测试中心，公共数据中心、公共实验室、业务解决方案中心等；加快推进 IT 通信设施建设，强化对服务外包的技术支持和服务。完善投融资公共服务平台，鼓励金融机构为服务外包企业提供风险投资、融资担保、出口信贷和咨询等服务。

(五)服务外包规模企业培育工程。积极扶持一批业务前景好、管理水平高、创新能力强的服务外包企业发展壮大，成为带动服务外包产业发展的龙头。培育以产品研发、工业设计、文化创意和云服务等重点的服务外包企业，成长为规模化企业。鼓励有发展能力的服务外包企业通过兼并、收购、重组、联营等方式，整合资源，优势互补，做大做强。

(六)服务外包专题招商引资工程。鼓励有条件的地区采取联动方式，瞄准重点地区、重点产业、重点企业，开展专题招商活动。加强对世界 500 强服务发包企业的分类研究，重点引入一批跨国公司接包龙头企业，充分发挥示范作用。积极引进香港、欧美、日本、韩国和东南亚等地区的软件和工业设计等服务外包企业，促进广东制造业的升级；加快引入一批合资合作服务外包

接包龙头企业，采取合资或并购形式建立离岸服务接包企业，承接跨国公司内部的全球服务外包业务或跨国公司中国子公司的外包业务。

## 六、保障措施

(一) 加强组织领导。建立健全服务外包产业发展协调推进机制，统筹协调我省服务外包产业发展中的重大问题，研究制定促进服务外包产业发展的政策。加强服务外包政策引导，重点支持高端服务外包业务发展，改善服务外包产业结构，延伸“走出去”战略领域，鼓励企业或机构在境外设立离岸服务外包业务接单中心。

(二) 加大金融财税支持力度。整合现有专项资金，加大对服务外包产业发展的支持；积极落实国家财税优惠政策。鼓励金融机构创新金融产品品种，支持服务外包企业融资和规模化发展；有效协助服务外包企业开展跨境人民币结算业务，以规避汇率风险、降低财务成本。

(三) 完善统计和考评体系。按照国家行业标准化建设的相关要求并借鉴国际经验，制订服务外包行业标准与质量体系，完善反映服务外包特点的统计标准，及时掌握行业运行状态，分析和预测行业走势，为服务外包企业提供市场信息服务。在此基础上，明确目标责任，加强对各地各部门发展服务外包产业的检查考评，为科学决策提供依据，公平兑现各类扶持政策，促进服务外包产业健康有序发展。

(四) 重视知识产权保护。加强服务外包示范集聚区的知识产权举报、投诉和维权机构建设，为服务外包企业提供方便、快

捷、专业的知识产权保护服务。加强对服务外包企业知识产权管理的业务指导，制定服务外包数据保密相关规则，切实维护发包方的专有技术和商业秘密。加大服务外包知识产权执法力度，维护服务外包市场秩序。

（五）加强行业协会建设。充分发挥各级服务外包行业协会作用，积极拓展与国际、国内相关中介组织的联系与合作，推动外包业务拓展和产业辐射。鼓励省内服务外包企业利用市场机制建立产业联盟，加强服务外包产业的集聚效应。

（六）完善公共服务体系。积极整合资源，并充分利用国家各部委相关的公共资源，完善我省服务外包公共服务体系；强化我省各级政府对服务外包产业的公共服务职能，切实为服务外包产业发展创造良好的外部环境。

