

# 苏州市人民政府文件

苏府〔2011〕159号

---

## 市政府关于印发苏州市服务外包产业 “十二五”发展规划的通知

各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区、太仓港口管委会；  
市各委办局，各直属单位：

《苏州市服务外包产业“十二五”发展规划》已经市政府第77次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻实施。

二〇一一年八月十一日

# 苏州市服务外包产业“十二五”发展规划

加快服务外包产业发展是促进我市经济转型、结构调整、转变发展方式的重要途径。根据中共苏州市委、市政府对苏州市加快发展现代服务业的要求，遵循《苏州市国民经济和社会发展第十二个五年计划》，特制定本规划。

## 第一章 现状与经验

苏州服务外包最早萌芽于 20 世纪 90 年代，作为国家级信息产业基地，雄厚的电子信息产业实力为服务外包产业腾飞奠定了坚实基础。“十一五”期间，苏州服务外包进入快速跨越期，产业发展取得巨大成就。

### （一）服务外包产业实现跨越发展。

增长态势稳健，居全国领先地位。苏州服务外包产业起步早、发展速度快、企业数量多、就业规模大、发展环境整体较好，已成为苏州开放型经济的一大亮点，各项重要指标全国居前。2010 年服务外包接包合同金额 22.7 亿美元，同比增长 62.3%，执行金额 16.2 亿美元，同比增长 48.6%；其中离岸合同金额 16.7 亿美元，执行额 12.7 亿美元。截至 2010 年末，服务外包从业人员数超过 12 万人，企业数超过 1150 家。

形成六大优势产业，离岸市场分布广泛。苏州已形成软件开发、设计研发、金融后台服务、动漫创意、生物医药研发以及物流与供应链管理六大服务外包支柱产业，实现了 ITO、BPO 和 KPO 领域的全覆盖。同时离岸市场拓展取得重大进展，国际交往日益频繁。

目前苏州与 83 个国家有服务外包业务往来，其中来自美国的合同数量最多，其次是日本和台湾。

载体建设特色各异，区域集聚优势鲜明。苏州已形成了“1+2+8”的服务外包载体发展框架（即 1 个国家级示范基地、2 个省级示范城市和 8 个省级示范区），共建成各类载体建筑面积超过 500 万平方米。产业发展集聚初显，集中分布在苏州工业园区、高新区、吴中区，以及张家港、常熟、昆山、太仓、吴江等 5 个市（区），各区域内发展环境不断优化、产业特色初步显现。

企业外向型程度高，跨国公司共享服务成为新兴业态。苏州服务外包企业中近一半是外资企业，企业国际市场开拓能力强，素质不断提升，2010 年新增六项国际认证数达到 62 个。同时很多跨国公司选择将共享服务中心落户苏州，这些共享中心大多承接集团内的研发设计等高端业务，代表着先进技术的发展方向，有望成为带动苏州服务外包的新增长点。

公共服务平台特色突出、产业拉动作用显著。各级政府和园区重视公共服务平台建设，已建或在建一大批高标准、高效率、低价格的公共服务平台，对苏州的服务外包产业带动效益明显。其中吴中区的动物实验开放服务平台成为生物医药研发企业落户的重要因素，苏州工业园区在建的国科综合数据中心符合国际最高标准 TierIV（容错级数据中心标准），将成为华东地区最重要的数据平台之一。

服务外包创新基础良好，区域创新体系初显雏形。苏州是国家创新型城市建设试点城市之一，苏州工业园区又是国家服务贸易创

新示范基地，创新发展的基础良好，并初步显现出以苏州工业园区为创新引领，各市（区）为创新支撑，以政策创新、模式创新、机制创新、技术创新为主要内容的创新体系雏形。

## （二）服务外包产业取得有益经验。

借制造之力的产业融合经验。苏州服务外包在发展过程中充分借助制造业发展基础较好、相关资源丰富的优势，取得事半功倍的效果。在渠道资源方面，通过中新联合协调理事会争取国家层面的服务外包政策先行；市场资源方面，大力发展与长三角制造业相互匹配、互为提升的服务外包行业；跨国公司集聚资源方面，充分利用跨国公司集聚优势，吸引其共享服务中心落户，使之成为服务外包领域的独优业态。

享上海辐射的区域合作经验。苏州充分发挥紧邻上海的优势，乘势东进，与上海紧密合作，拓宽了服务外包发展空间，提升了服务外包发展能级。从市级层面到各市（区）、园区，都充分发掘自身潜力，努力与上海对接，昆山提出“金融上海，后台花桥”，太仓打出“北上海”口号，吴江喊出“实现与上海无缝对接”的目标，依托上海的人才、技术、产业及信息等优势，并将其转化为自身的优势条件。

重服务配套的招商引资经验。服务外包载体招商已改变了以往单纯靠政策优惠、税收减免、租金补贴等方式，逐步过渡到依赖完善的基础配套设施、专业的公共服务平台、创新的融资方式等全方位的服务措施来实现招商领域的重大突破。

聚自主创新的区域示范经验。苏州拥有包括技术先进型服务企

业试点政策在内的众多政策先试先行的成功经验，苏州工业园区本身就是中新合作创新的成功典范，这种模式成为了全国开发区建设学习的标杆。由领先区域先行试点，逐步向其他区域进行推广，也是苏州服务外包区域创新体系发展的有效经验。

## 第二章 机遇与挑战

“十二五”苏州服务外包产业将进入新的发展机遇期，是突破瓶颈、加快发展、提升能级的关键五年，要认真研判服务外包产业发展趋势，把握历史机遇，积极应对挑战。

### （一）全球服务外包发展呈现新特点。

第一，产业发展长期趋势看好。受全球金融危机拖累，服务外包产业经历了近年来的最低增长，随着传统发包地需求复苏，新兴国家发包需求显著增加，服务外包产业将逐步恢复快速增长。第二，全球市场格局初步形成。发达国家处于全球外包市场的主导位置，印度、中国等众多发展中国家广泛参与，市场呈现多元化发展趋势，竞争也将更加激烈，同时国家间的合作意识增强，类似于“Chindia”（中国+印度）的创新发展模式还将不断涌现。第三，产业结构调整步伐加快。传统外包业务主要集中在ITO领域，随着服务外包产业日趋成熟，包括风险管理、金融分析、研究开发等高端业务比重将不断加大，拥有资深垂直行业知识的专业外包企业将更受青睐。第四，新兴技术与产业创新备受关注。“云计算”和“物联网”已成为信息技术升级的关键领域，并为服务外包跨越发展带来了巨大市场。面对新技术和新机会，印度等服务外包领先国家已经率先开始重视创新在产业持续增长中的重要性。第五，向二三线城市的加

速转移与研发中心离岸化已成趋势。服务外包一线城市已接近饱和，在成本、人才、市场等因素的压力下，进军二三线城市趋势显现。跨国公司离岸共享中心的全球布局已成为其提升能力的有效杠杆。第六，全球资源进入新整合阶段。金融危机加快了行业调整步伐，后危机时期成为整合并购的关键时期。企业通过海内外市场并购，有助于扩大市场空间、收储优质人才、提升技术能力。

## （二）中国服务外包发展进入新时期。

在多方推动下，中国服务外包产业发展取得巨大成就，保持了快速健康的发展态势：市场环境不断优化、支持政策逐步完善、产业集聚初步显现、示范城市和示范园区建设加快、骨干企业脱颖而出、人才培养备受重视。“十二五”期间，中国服务外包产业将进入新的发展时期。

第一，产业发展地位将进一步提高。在政府推动经济转型的战略指引下，服务外包的产业地位将随着服务业的整体发展而得到不断提升。第二，在岸市场潜力将进一步释放。国办函〔2010〕69号文中明确提出国际国内服务外包业务协调发展，标志着服务外包政策引导的重心开始由“扶持离岸出口”向“释放内部市场”转移。同时制造业转型升级过程中将释放出巨大的在岸外包需求。第三，国内企业的全球市场布局将进一步拓展。金融危机使我国企业有机会通过并购海内外企业、引进国际合作伙伴、吸纳海外人才等手段，提升自身管理和技术水平，增强国际市场渗透能力。第四，向二三线城市转移速度将进一步加快。一些二三线城市的基础环境不断优化，提供大量优惠条件吸引企业落户，同时企业为了降低成本、获

取人才库、开辟新的市场等原因向二三线城市转移的步伐已经启动。第五“ChinaSourcing”的品牌影响力将进一步提升。中国已成为仅次于印度的外包目的地国家，居于全球领先地位。未来随着中国企业的壮大、产业的逐步成熟、国际交往的不断深入，“中国外包”的品牌影响力还将不断提高。

### （三）苏州服务外包发展的劣势与挑战。

虽然“十一五”期间苏州服务外包取得了长足进展，“十二五”期间中国服务外包发展形势也较好，但苏州服务外包在人才储备、企业规模以及保障能力等方面仍存在发展弱势。第一、服务外包人力资源可获得性不强。区域内高校适用专业人才培养数量不足，人力资源基础结构不合理，人才流失率较高，且较快增加的成本造成对中高级人才吸引力下降。人才问题已成为制约苏州服务外包发展的最主要问题之一。第二、服务外包企业能级不高。企业规模偏小、整体水平不高、承接业务大部分处于低端。第三、基础支撑及保障能力不足。各市（区）经济实力强，版块间发展合力有待加强。同时政策的受惠面仍较窄，对区域内成长型的小企业扶持力度较弱。

苏州服务外包同时面临着主要离岸伙伴国市场不稳定，国内外竞争愈加激烈的外部挑战。首先，海外发包方经济形势不稳。当前美国、日本是苏州最主要的海外发包方，但未来美国经济存在二次下行的风险，日本经济也将面临持续低迷，发包市场存在诸多不稳定因素。其次，国内外竞争将越加激烈。国际接包地区之间，以及苏州与国内其他服务外包示范城市之间的市场竞争将加剧，而苏州尚未在行业内形成自己的鲜明特色。

#### （四）苏州服务外包发展的优势与机遇。

正视弱点、直面挑战的同时，也要看到苏州服务外包发展的优势与机遇。

苏州服务外包产业发展拥有突出优势：一是地缘与成本优势。苏州处于长三角这个新兴世界级城市群的地理位置中心点，同时又位于紧邻上海的“一小时城市圈”范围内，综合成本相对较低，拥有优越地理位置与较低经营成本互嵌的优势。二是跨国公司集聚优势。苏州聚集了2万多家外商投资企业，有138家世界500强公司在苏州投资了400多个项目。制造业发展几十年积淀的强大优势资源，成为苏州服务外包企业开拓海外市场的有效渠道和平台。三是产业基础优势。作为中国第二大工业城市和现代制造业基地，制造业的雄厚基础为苏州经济发展积累了巨大财富，同时伴随着“退二进三”的产业结构调整，苏州大型制造企业的生产性服务外包需求将加快释放。四是基础设施优势。紧贴中国互联网四大国际端口之一的上海，网上交通在速度，质量和成本上具有比较优势。五是宜居环境优势。苏州是世界著名的“园林城市”和全国“宜居城市”，优美的自然环境、交通、通讯和互联网等完善的基础设施配套，为服务外包发展提供双优保障。六是政策机制优势。服务型政府理念深入人心，务实“亲商”环境基本形成。同时苏州拥有国家服务外包政策的“先行先试”，未来有望更多优惠政策首先由苏州试推，为产业发展争取政策先发优势。

“十二五”时期，苏州服务外包产业发展面临重大机遇：一是在新一轮全球产业结构调整中，信息技术及生物医药等产业的转移



使苏州得以充分发挥自身比较优势，做大做强相关外包产业。二是国内经济发展方式转变给服务外包带来新的机遇，低碳经济、民生产业以及现代服务业不断拓展了苏州服务外包的发展空间。三是长三角建设世界级城市群、上海建设“四个中心”以及大陆和台湾签署 ECFA 协议，有助于苏州加强与长三角城市尤其是与上海的深度合作，并利用苏州台商集聚和政策放开的机遇，大力开拓台湾市场。四是苏州成为首批国家创新型城市建设试点区域，将在“十二五”期间实施“创新引领”的战略。国家和苏州市政府对创新的高度重视，使苏州有机会利用政策先行先试的实验田功能，率先采用新技术、新模式实现服务外包的“跨越式”发展。五是“十二五”期间苏州的城市空间开发布局、地铁的建设等城市空间拓展，将为服务外包的载体布局更加合理、区域发展更加协调带来诸多机遇。

综合评估产业发展各项因素，苏州市服务外包产业发展的优势强于劣势，动力大于压力，机遇多于挑战。我们应当趁势而上，创新发展，科学发展，力争在十二五期间取得服务外包产业发展的重大新突破，迈上更高新台阶。

### **第三章 指导思想与基本原则**

#### **（一）指导思想。**

“十二五”时期是苏州发展服务外包产业的关键时期，必须以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实科学发展观，以推进苏州经济转型升级为主线，立足于苏州“三区三城”新发展，坚持离岸服务外包与在岸服务外包协调发展，深入实施创新化战略、品牌化战略、差异化战略和本地化发展战略，突出重点、合理布局，加快形成较为完善的服务外包区域创新体系，努力将苏

州建设成为我国服务外包创新发展的先行区、两岸服务外包产业合作发展的引领区、长三角区域服务外包产业发展的领先区，成为具有较强示范功能的我国服务外包产业发展创新强市。

## （二）发展原则。

“十二五”时期，苏州服务外包产业发展要遵循以下原则：

坚持创新引领与转型升级相结合。围绕提升产业竞争力的总目标，创新服务外包产业发展的技术、模式、路径，不断完善苏州服务外包产业区域创新体系，以创新带动服务外包产业大发展，以服务外包产业创新发展促进苏州现代服务业与先进制造业协调发展，推动苏州产业结构优化调整，城市发展转型升级。

坚持突出离岸与挖掘在岸相结合。积极吸引国际知名服务外包企业落户苏州，特别要面向全球市场承接附加值高、技术含量高的离岸服务外包业务，不断拓展苏州服务外包市场。深度挖掘在岸服务外包业务，鼓励本地制造企业积极向外发包业务，探索地方政府公共服务业务外包新路径，为本地服务外包企业开拓更广阔的接包市场。

坚持特色发展与一体发展相结合。鼓励各区市根据自身服务外包产业发展阶段和发展优势，形成差异化的发展路径，在软件信息、生物医药、金融后台、云计算服务、物联网等服务外包领域形成苏州特色，同时注重苏州服务外包产业的整体发展，推动中低端外包业态向高端外包业态延伸，加快服务外包品牌建设，打响“中国服务、苏州创新”的城市外包品牌。

坚持载体建设与产业集聚相结合。结合苏州服务外包产业现有发展优势，不断优化产业发展布局，重点建设一批基础设施先进、

配套服务完善的高质量专业服务外包园区，加强服务外包园区相关公关服务平台建设，营造服务外包产业良好发展环境，集聚一批国内外知名服务外包企业，做到服务外包发展有载体、载体有特色。

坚持政府推动与市场引导相结合。充分调动、发挥地方政府发展服务外包产业的积极性，统筹规划布局全市服务外包产业，避免各区市间的无序竞争，引导服务外包产业向高端发展，向园区集聚。尊重地方政府结合自身优势，进行差异化发展，尊重市场对外包资源配置的基础性作用，整合各方面力量，形成苏州服务外包发展的合力。

坚持人才资源与创业资本相结合。人才和资本是服务外包企业发展的两大关键要素。不断创新人才培养模式，构建多层次人才培养体系，鼓励企业与大专院校、国际知名外包公司合作，共同培养外包专门人才。鼓励金融机构加大对外包企业的投融资支持力度，探索以创投、担保等形式扶持创业型外包企业做大做强，支持符合条件的企业通过上市、发债等形式筹集发展资金。

#### 第四章 发展目标

苏州服务外包产业“十二五”发展规划要具有战略性、前瞻性、指导性，要与苏州到 2020 年全面建成国家创新型城市的奋斗目标紧密衔接。综合考虑未来发展趋势和条件，到 2015 年，基本形成以企业为主体、特色园区为载体、产学研一体发展、金融资本深度参与、布局合理、要素集聚的苏州市服务外包区域创新体系。基本形成特色鲜明、重点突出、优势明显、层次分明的服务外包产业发展框架，服务外包产业结构进一步优化，新兴服务外包领域不断拓展。加快形成有利于服务外包产业创新发展的体制机制，自主创新

能力显著增强。力争将苏州打造成为创新主体多元、创新体系健全、创新要素集聚、创新功能完善的中国服务外包创新强市，为苏州打造国家创新型城市奠定重要基石。具体目标为：

——产业推进目标。产业规模在全国占比基本保持稳定，发展质量显著提升。到 2015 年，服务外包合同总金额达到 150 亿美元；离岸服务外包合同执行金额达到 70 亿美元；在软件开发、研发设计、金融服务外包、医药研发外包、动漫创意、物流与供应链管理、云服务、物联网等行业领域取得突破性发展。

——企业发展目标。服务外包企业数量进一步增加，千人以上的大型服务外包企业累计数达到近 90 家，其中 5000 人以上、年营业收入 1 亿美元以上的服务外包企业 10 家；取得国际认证数累计达到 500 个左右。

——载体建设目标。进一步夯实苏州工业园区、苏州高新区、昆山花桥经济开发区等国家级服务外包示范区的发展基础；结合苏州各地服务外包发展，形成一批各具特色的服务外包产业基地，累计建成服务外包产业载体总建筑面积超过 1000 万平方米。

——人才发展目标。鼓励开展多种形式的服务外包人才培养，扶持大型服务外包企业设立专门的人才培训机构，出台一批吸引高端服务外包人才的政策措施，服务外包从业人员数量达到 30 万人以上，“十二五”期间累计新增培训实用人才 10 万人、新增吸收大学生就业 10 万人。

——品牌建设目标。按照国际水准、中国优势和苏州特色的要求，精心打造“中国服务·苏州创新”的服务外包品牌，加大推广宣传力度，不断提高品牌的知名度和美誉度，在吸引、集聚包括国

内外服务外包领军企业和领军人才在内的各类关键资源推动产业发展方面，发挥显著的品牌效应。

## 第五章 重点领域

“十二五”期间确定苏州服务外包重点发展三大类十个重点行业，加快发展已具备一定发展基础和规模实力的优势行业，注重提升高端。重点突破潜力巨大的服务外包领域，聚焦关键环节。着力培育代表未来服务外包发展方向的新兴领域，突出示范引领。继续推进跨国公司共享服务中心等独优业态，重在突显优势。

### （一）加快发展的服务外包行业。

软件开发外包。软件开发外包已成为苏州技术实力雄厚、产业规模较大、发展基础最成熟的服务外包产业。“十二五”期间要不断提升产业能级，向产业链高端拓展。重点发展针对用户的运营、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，进行软件开发，如定制软件、嵌入式软件、套装软件、系统软件和软件测试等，还包括应用软件集成、测试以及维护管理等。

研发设计外包。苏州和长三角城市的制造业基础实力强，拥有众多跨国公司和中国制造领先企业，具有发展以工业设计为核心的服务外包集群的独特优势。“十二五”期间应依托自身产业基础，结合城市产业发展方向，重点发展汽车工业设计、冶金工业设计、新能源和新材料研发设计，电子产品设计、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。

金融后台服务外包。苏州利用毗邻上海金融中心的天然优势，

在昆山花桥形成金融后台服务产业集聚区。“十二五”期间利用外资银行在境内建设数据中心契机，整合国科数据中心等综合服务平台资源，重点提升金融后台服务能级，向高端金融服务外包领域延伸。重点发展金融数据挖掘与分析、信用分析与评级、金融衍生产品研发咨询、保险业务咨询、金融理财咨询等高端业务。

**生物医药研发外包。**苏州拥有众多全球知名的生物医药研发企业和国内领先的动物实验平台，生物技术外包服务在全国处于领先地位，在新药研发尤其是肿瘤药物的病理、毒理检测等动物实验方面在全国具有突出优势。重点发展医学检验技术服务、动物实验服务、药物非临床研究和评价、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、数据管理与分析以及医疗器械设计研发外包等。

**动漫创意外包。**利用文化体制创新和文化产业发展契机，加快发展动漫游戏创意设计服务、影视制作外包、动漫衍生品开发，重点包括国际动画加工、原创动画开发、漫画数字化应用、影视特效制作、版权推广等外包业务。“十二五”期间，培育一批创作、制作、发行、授权以及衍生品开发的高端动漫外包企业，拥有一批有国际影响力的动漫产品，国产电视动画片及相关产业外包再上新台阶。

**物流与供应链管理外包。**苏州拥有优越的航运港口优势，“十二五”期间，重点发展以电子通信物流、化工物流、医药物流等专业物流，帮助客户实现物流信息管理、物流方案制定、物流规划组织和供应链管理的整体解决方案，提供物流增值服务。并根据专业物流业务引入专业技术标准化体系，利用先进技术如 **GPS**（全球卫

星定位系统）、GIS（地理信息系统）、RFID（电子标签）等国际流行技术，提升服务水平。

## （二）重点突破的服务外包行业。

政务外包。目前各级政府外包体量总体偏小，潜在市场还有待充分挖掘。通过政务外包不仅可以提高政府运作效率，同时通过政府发包，还为服务外包企业提供了巨大的市场需求。“十二五”期间，将鼓励政府、公共事业单位等积极将不涉及秘密的业务进行剥离，重点发展公共事业外包、政府电子政务外包、电子监管、医疗服务、教育服务、信息数据处理、数字城市等公共信息系统开发与运维。

检验检测外包。苏州处于长三角制造业聚集区的中心，是全球重要的工业品、电子产品制造基地，对于产品出口检验检测认证的业务需求巨大，同时随着新兴产业的发展，新产品检测需求也不断增长。“十二五”期间，整合公共技术平台、重点实验室、高校研究机构等技术资源，促进分析检测机构市场化运营；加大力度引进国际知名检验检测服务外包企业，做大本土优势检测企业；提升检验检测机构等级，鼓励分析检测机构由单纯检测认证型向综合解决方案型服务延伸。争取“十二五”期末出现1~2家在全国甚至世界有影响力的检验检测机构。积极发展软件评测服务、质量检验检测、设计试制验证、检测试验咨询等面向生产过程的分析、测试、计量等专业服务。

## （三）着力培育的服务外包行业。

云计算领域外包。云计算服务在苏州已经开始萌芽，风云在线等企业开始涉足云计算领域。“十二五”期间，以苏州工业园区的

国科数据中心平台为引领，整合各中小云服务平台，形成政府与企业共建，公共服务与市场开拓并举的云计算平台。重点发展软件运营服务方面的在线软件交付、在线系统维护以及基于软件运营服务的呼叫中心等业务；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、数据灾备中心、自动化网络设备服务以及提供带宽等服务。

物联网领域外包。万亿级的物联网产业将有可能释放千亿级的服务外包业务。“十二五”期间，苏州围绕建设智慧城市，重点发展物联网信息处理平台开发、医疗方面互联健康的应用、智能楼宇相关的设备开发、传感网络、智慧交通、智能电网、智能装备等相关领域。

#### **（四）继续推进的服务外包独优业态。**

跨国公司共享服务中心。苏州具有吸引跨国公司共享中心落户的优势条件。“十二五”期间将对已经在苏州设立共享服务中心的跨国公司，鼓励其设立独立法人，为其快速成长提供良好的企业生态环境；对已在苏州落户，尚未设立“共享服务中心”的跨国公司，鼓励其将服务类业务独立，设立共享服务中心，以降低成本、增加效率，培育公司未来业务增长点；对尚未投资苏州的跨国公司，尤其是世界 500 强企业，可结合苏州的先进制造业及服务外包发展优势，选择优势企业入驻，尤其是吸引其设立“共享服务中心”。

## **第六章 空间布局**

依托苏州城市发展规划和产业空间布局，以创新为主线，以骨干产业带为主轴，以南北多点产业布局为两翼，形成“一轴两翼”



的服务外包空间布局框架。依托“一轴两翼”，深入实施苏州服务外包产业“东进上海、西育太湖、优化沿江、一体化发展”的空间布局战略。

“一轴”是苏州服务外包“能级提升、创新引领”轴，是“东进上海、走向国际”的核心承载区域，辐射和带动“两翼”的发展；“两翼”是苏州服务外包“突出特色、跨越发展”翼，是“特色化、一体化”的重要承载区域，支撑和推动“一轴”的发展。

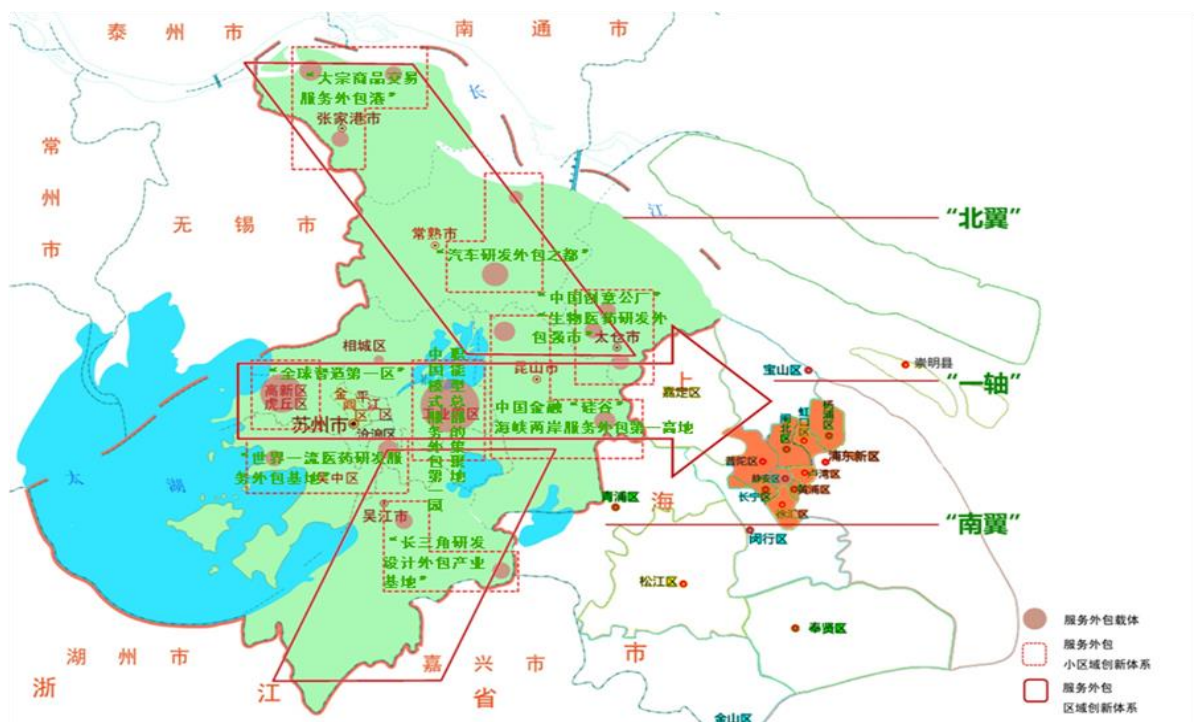


图 1 苏州服务外包产业“一轴两翼”的发展布局

### (一) “一轴”——能级提升，创新引领。

贯穿苏州高新区、古城、苏州工业园区和昆山市的“一轴”是苏州服务外包产业“能级提升、创新引领”轴，是“十二五”期间苏州服务外包区域创新体系建设的核心承载区，是苏州服务外包产业“东进上海、走向国际”的主轴，将辐射和带动“两翼”的发展。该地区要依托核心载体，集聚服务外包企业，形成国际接包、

发包和服务外包要素配置的枢纽；依托现有基础，在大力发展软件开发、研发设计、物流外包、医药研发、金融外包等服务外包产业的同时，注重对现有业务能级的提升；通过战略创新、模式创新和技术创新不断驱动和引领苏州市服务外包产业在创新中谋发展，在发展中求创新。

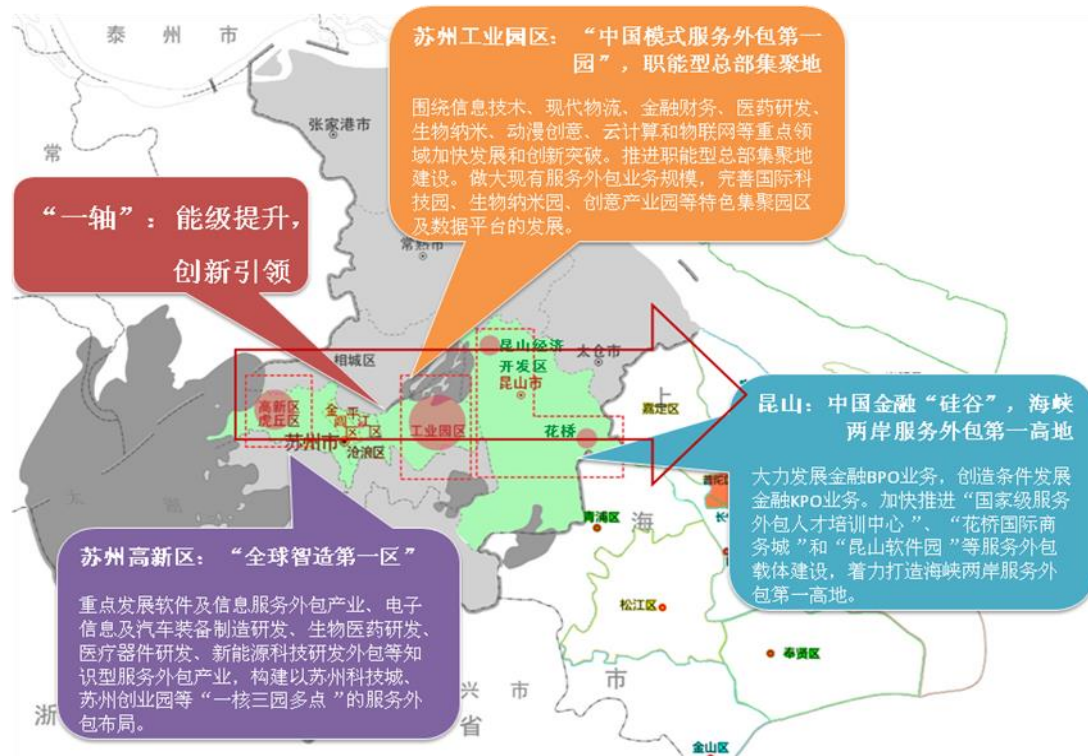


图 2 苏州服务外包产业“一轴”的布局图

苏州工业园区：“中国模式服务外包第一园”，职能型总部集聚地。继续以“制造与服务联动发展、离岸与在岸同步开拓、政府与企业共同推进”的“中国模式”引领园区模式创新，加快推进园区转型升级。以创建“中国服务贸易创新示范基地”、“中国会计服务外包示范基地”为契机，推进职能型总部集聚地建设。做大现有服务外包业务规模，完善国际科技园、生物纳米园、创意产业园等特色集聚园区及数据平台的发展。围绕信息技术、现代物流、金

融财务、医药研发、生物纳米、动漫创意、云计算和物联网等重点领域加快发展和创新突破。加快苏州工业园区小区域创新体系建设、形成创新体系样板，强化与其他市（区）创新工程联动，成为苏州乃至中国服务外包创新体系的典范。

苏州高新区：“全球智造第一区”，构建“一核三园多点”的空间布局。定位“全球智造第一区”是苏州高新区实现科技创新型经济发展模式，改变工厂型面貌的需要。重点发展软件及信息服务外包产业、电子信息及汽车装备制造研发、生物医药研发、医疗器件研发、新能源科技研发外包等知识型服务外包产业，构建以苏州科技城、苏州创业园等“一核三园多点”的服务外包布局。不断加大市场创新、管理创新、组织创新和研发创新，发展科技创新型经济，保持苏州高新区继续走在服务外包创新体系建设的前列。

昆山市：中国金融“硅谷”，海峡两岸服务外包第一高地。积极建设国家级金融服务外包先行区，定位中国金融“硅谷”，是昆山接轨上海国际金融中心发展的客观要求，是苏州走向世界的重要窗口。大力发展金融 BPO 业务，创造条件发展金融 KPO 业务。建设中国金融“硅谷”的现代化、标志性建筑，带动昆山崛起成为长三角地区金融服务外包的市场高地。加快推进“国家级服务外包人才培训中心”、“花桥国际商务城”和“昆山软件园”等服务外包载体建设，着力打造海峡两岸服务外包第一高地，通过两岸全面和深入地合作，提升服务外包发展水平。

古城區以科技创业园为载体，发展教育培训和政务外包等服务外包产业，为苏州服务外包发展提供人才支持和智力支撑。

## （二）“两翼”——突出特色，创新支撑。

“两翼”地区服务外包产业发展基础尚不坚实，产业链尚处于培育期。但“两翼”地区服务外包产业增速较快，产业特色基本显现。其产业布局要依托地区优势，特色定位和一体化发展形成突破和创新。

### 一是“北翼”——明确定位、跨越发展

“北翼”地区包括张家港、常熟、太仓和相城区，将成为苏州“十二五”期间服务外包特色化发展区域和服务外包产业创新体系建设的重要支撑。“北翼”的后发优势已经显现，各地发展要明确自身定位，紧紧依托张家港经济开发区、常熟东南经济开发区、江苏（太仓）LOFT工业设计园等载体发展特色服务外包，积极推进“优化沿江”的服务外包产业空间发展战略。



图3 苏州服务外包产业“北翼”的布局图

张家港：依托保税港区优势，打造中国“大宗商品交易服务外包港”。依托张家港保税港区区位和政策优势，发挥在钢铁、纺织原料、化工产品等大宗商品信息、物流和交易方面的优势，打造中国大宗商品交易服务外包港。保税区重点发展物流服务外包产业；张家港经济开发区着力培育医疗健康管理外包、生物医药研发外包和新能源研发外包；软件园和动漫基地选择性发展动漫创意和软件研发；张家港冶金园致力于发展制造业分离出来的金属新材料研发和物流外包等业务。

常熟：依托汽车零部件制造优势，打造“汽车研发外包之都”。依托常熟汽车制造产业的优势，借力丰田汽车研发中心建设，集聚国内外汽车设计和研发企业，重点研发汽车节能、环保、新能源、新材料技术，完善常熟汽车零部件产业链，提升产业能级，带动产业发展。优化区域布局、加强功能规划、加速资源整合，重点打造以常熟东南经济开发区和常熟经济开发区为中心的近城和滨江两个服务外包集聚区，积极推进常熟科技城、常熟大学科技园、常熟文化创意产业园、常熟科创园等服务外包载体建设和功能配套，大力发展研发设计、软件开发、动漫创意、呼叫中心、生物医药研发等领域。

太仓：依托人才和品牌优势，积极推动生物医药研发外包和 LOFT 工业设计（“中国创意公厂”）发展。太仓通过创新发展理念和发展政策，依托开发和制造的优势，定位服务外包产业的高端，以工业设计和生物医药研发为主的服务外包 KPO 发展特色凸显。依托区位优势，发展物流服务外包。太仓软件园重点发展信息技术

外包，科技创业园重点发展医药研发外包，太仓 LOFT 工业设计园重点发展文化创意产业。“十二五”期间，依托太仓 LOFT 工业设计园的品牌优势，努力打响“中国创意公厂”品牌，形成常设性服务外包学习、交流、展示等机制。

## 二是“南翼”——夯实基础、加快发展

“南翼”地区包括吴中区和吴江市，将在“十二五”期间进一步夯实发展基础，创造条件、加快发展，成为苏州服务外包产业创新体系建设的有力支撑。主要依托包括太湖滨湖新城、苏州太湖国家旅游度假区在内的沿太湖区域，打造现代服务外包产业“沿湖带”，深入实施“西育太湖”的空间发展战略；依托吴中经济开发区、苏州太湖旅游度假区、吴江经济开发区和汾湖经济开发区等服务外包载体，重点在医药研发、呼叫中心、工业设计、创意产业等领域形成特色和发展优势。

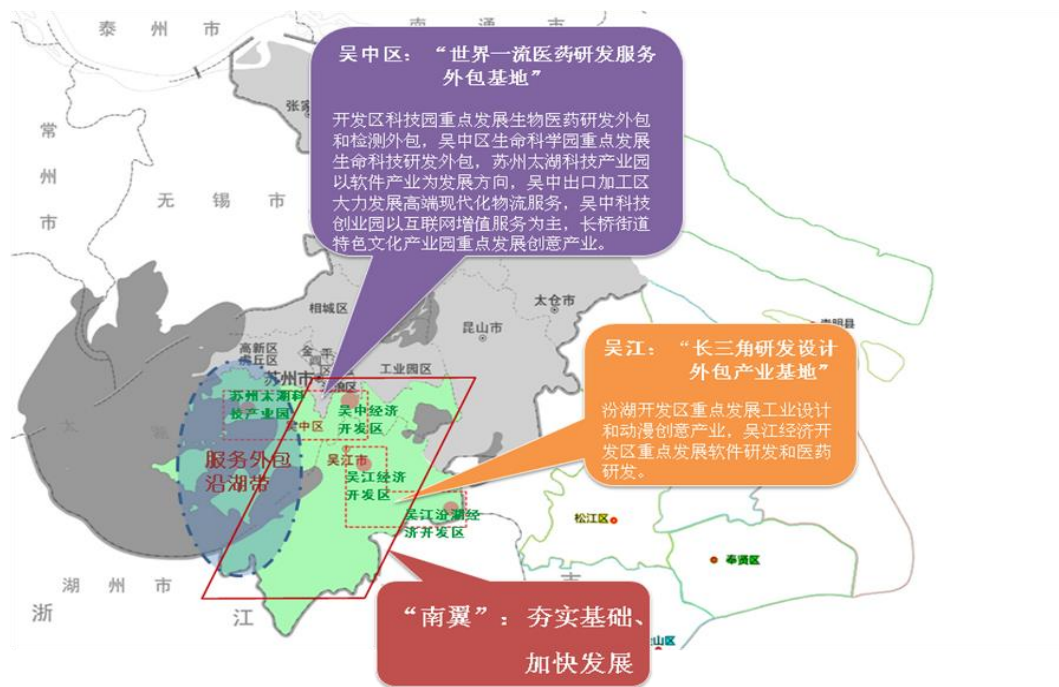


图 4 苏州服务外包产业“南翼”的布局图

吴中区：依托完善的载体建设、优势的公共服务平台，打造“世界一流医药研发服务外包基地”。吴中区建设了多个外包载体、多个医药研发技术平台，集聚了知名的生物医药研发外包企业，依托先进实验室和公共技术研发平台，大力发展生物医药研发服务外包，为打造世界一流医药研发服务外包基地奠定了基础。布局上，开发区科技园重点发展生物医药研发外包和检测外包，吴中区生命科学园重点发展生命科技研发外包，苏州太湖科技产业园以软件产业为发展方向，吴中出口加工区大力发展高端现代化物流服务，吴中科技创业园以互联网增值服务为主，长桥街道特色文化产业园重点发展创意产业。

吴江：依托制造优势，打造“长三角研发设计外包产业基地”。吴江工业基础雄厚，IT产业较为发达，具备了承接国际服务外包的条件，“十二五”时期将着力打造“长三角研发设计外包产业基地”。布局上，汾湖开发区重点发展工业设计和动漫创意产业，吴江经济开发区重点发展软件研发和医药研发。

## 第七章 主要任务

“十二五”时期苏州服务外包产业要围绕创新发展，以构建完善的服务外包产业区域创新体系为主要任务，在服务外包产业发展思路、发展路径、发展模式等方面实现突破，推动产业规模和发展水平上的新飞跃。

### （一）聚焦创新发展，加快开创服务外包产业发展的新局面。

“十二五”时期，苏州服务外包产业发展要紧紧围绕创新强市的目标定位，依托自身区位优势、产业基础优势，不断创新服务外

包产业发展路径。

着力构建苏州服务外包区域创新体系。加快建设多层次服务外包区域创新体系，加大各级政府制度创新力度，营造良好服务外包创新发展环境；突出服务外包企业创新实践主体地位，培育一批引领技术发展方向、创新服务模式的服务外包企业；发挥科研机构、高校对服务外包创新的人才支持作用，积极推进“官产学研用”创新联盟建设。鼓励各区市围绕产业特色建设小区域创新体系，形成苏州服务外包创新发展的基石。

不断充实和完善服务外包的创新内涵。支持以区域创新公共平台，包括技术共享平台、信息合作平台、创新服务平台建设为内容的技术创新，大力推广苏州工业园区和太仓 LOFT 工业园创新平台建设经验，构建集政府服务、金融支持、学习交流等为一体的创新平台；积极推动以股权投资基金、企业孵化引导资金、国际市场开拓基金等为内容的金融扶持创新；强化以企业运行管理模式、交付模式等为内容的发展模式创新，鼓励企业自主创新、技术引进吸收再创新，不断提升服务外包产业发展层级；推进政府和行业部门监管模式创新、政策“先行先试”的体制机制创新。

着力发展服务外包产业新兴业态。大力引进跨国公司共享中心、交付中心、地区总部、研发中心、培训中心落户苏州，以共享服务中心这种独优业态的技术优势、管理优势、渠道优势等，带动苏州服务外包产业能级提升，将苏州打造成为长三角地区服务外包产业资源的配置枢纽，提升苏州在区域服务外包产业发展中的地位。



## **（二）聚焦企业发展，加快培育服务外包产业发展的新核心。**

聚焦重点企业发展，采取扶植与引进相结合的方式，着力培育一批成长性好、根植性强的企业，大力引进一批有品牌、上规模、总部型的国内外知名服务外包企业落户苏州。

鼓励支持本地中小服务外包企业的发展。加快制定扶持企业发展的相关标准，出台重点发展领域导向目录，建立企业发展的各项扶持机制，对商业模式新颖、技术创新能力强、接包资源丰富的中小服务外包企业给予政策支持。

加大服务外包企业的招商引资力度。实施服务外包产业战略招商，在充分利用苏州市现有各种招商服务平台的基础上，组建专业的服务外包产业招商团队，瞄准国内外知名服务外包企业、跨国公司在华机构，出台有针对性的招商政策，开展定向招商、人才招商。

## **（三）聚焦人才培养，加快构建服务外包产业发展的新动力。**

更加关注服务外包人才的培养。加大对服务外包创新型人才、领军型人才的吸引，重点培育生物医药研发、动漫设计创意、软件工程师、系统架构师、金融服务人才、物流与供应链管理人才等紧缺型行业人才。通过出台具有竞争力的政策，不断壮大苏州服务外包人才队伍，提高服务外包人才质量。

创新服务外包人才培训模式。不断创新服务外包人才培养模式，构建多层次服务外包人才培养体系，鼓励苏州服务外包企业积极与大专院校、与国际知名外包企业合作联合培养服务外包人才，鼓励支持高校以及社会教育培训机构加大对服务外包人才的培育。

## **（四）聚焦园区建设，加快形成服务外包产业发展的新载体。**

进一步营造服务外包产业发展的良好环境，进一步加强对各级各类服务外包产业集聚区的规划和资源整合，着力打造高品质的服务外包产业园区，形成服务外包集聚发展的新局面。

优化服务外包园区布局。进一步完善苏州工业园区、苏州高新区以及各区市服务外包集聚发展区的基础设施建设，为服务外包企业提供多元化、个性化的服务，积极探索以知名服务外包企业命名的专业园区建设。

创新服务外包园区开发建设模式。充分利用政府、社会、企业等各方面的力量，促进服务外包园区投资建设方式的灵活化和多样化，积极与国内外先进服务外包园区开发商合作，共同建设运营服务外包专业园区，使服务外包产业园区成为人才集聚、企业集中、特色鲜明、激发创新的重要载体。

加大对服务外包公共服务平台的打造。进一步加强技术服务平台、人才培养平台、业务研发平台、信息交流平台、知识产权保护平台等的建设，提升苏州服务外包产业的服务功能。

#### **（五）聚焦新兴领域，加快开拓服务外包产业发展的新空间。**

“十二五”时期，苏州要牢牢把握新一轮技术革命带来的产业转移以及服务外包新兴业态模式显现等趋势，力争在云计算、物联网等新技术应用外包领域取得突破性发展。

大力挖掘本地企业服务外包业务。在积极承接外部服务外包业务的同时，充分依托本地发达的制造业，着重挖掘在岸服务外包业务，鼓励本地制造企业向外发包服务业务，引导在苏服务外包企业积极承接本地企业发包业务。

加快发展云计算等新兴服务外包产业。深入研究探索云计算、物联网等新兴技术对服务外包产业发展带来的影响，把握服务外包产业未来发展的技术趋势，鼓励有条件的服务外包企业建立云计算中心。设立新兴服务外包产业发展专项资金，支持云计算、物联网等新兴服务外包领域的发展，以企业为主体，以新兴技术运用为支撑，以政府支持引导为保障，结合苏州本地制造业的发展，有针对性的建立为相应产业服务的“产业云”。

#### **（六）聚焦区域合作，加快构建服务外包产业发展的新格局。**

“十二五”期间，苏州服务外包要立足长三角区域一体化发展新格局，不断加大服务外包产业区域合作发展的力度，进一步放大苏州发展服务外包产业的区位优势，推进长三角地区服务外包产业联动发展，凸显苏州在服务外包区域创新体系中的示范带动作用。

深化与上海的服务外包产业合作。实施“东进上海”战略，积极对接上海国际金融、贸易、航运中心建设，将苏州的区位优势转化为承接上海服务外包的产业优势，主动承接来自上海的服务外包业务，大力吸引在沪的跨国公司来苏州设立研发中心、共享服务中心、后台服务中心等功能性机构，进一步加强与上海在金融后台园区建设等方面的合作，实现错位发展、共赢发展。

推动长三角地区服务外包联动发展。加快与无锡、南京、杭州等长三角城市服务外包产业的互动、互通、互助，尤其是在新兴服务外包领域，大力吸引周边地区云计算、物联网相关企业在苏州设立分支机构，共建、联建新服务外包产业园区。探索建立长三角服务外包合作发展联盟，推动建立覆盖长三角地区的服务外包信

息、技术、研发等公共服务平台，加快完善服务外包产业区域创新体系。

加快开拓服务外包外部合作新领域。充分利用搭桥专案和 ECFA 政策，以及苏州台资企业集聚的优势，不断拓展与台湾地区的服 务外包业务合作范围，加快海峡两岸商贸合作区建设。以苏州工业园区的转型为契 机，充分利用中国—东盟自由贸易区的发展，深化与新加坡、东盟地区国家的服 务外包合作。积极拓展欧美日韩服务外包市场，进一步加大招商力度，增强苏州 在全球服务外包市场上的品牌知名度。

## 第八章 专项工程

根据“十二五”时期服务外包产业发展的目标和发展重点，集中优势力量，组织实施八大服务外包产业专项工程，培育一批服务外包重点企业和高端人才，在一系列重点发展领域实现突破，推动服务外包产业创新发展，大幅提升苏州服务外包产业的核心竞争力。

### （一）服务外包企业“小巨人”工程。

加强服务外包企业培育，实施“小巨人”工程。制定服务外包“小巨人”企业相关标准及扶持办法，每年在全市范围开展服务外包“小巨人”企业培育资助申报、评审活动，加大政府财政、税收等政策支持力度，针对“小巨人”企业政府设置专人进行联络对接，通过扶持形成一批成长性好、自主创新能力强、掌握市场资源、具备先进技术或代表服务外包新发展模式的企业，增强服务外包企业的根植性。力争到“十二五”末，享受“小巨人”资助工程项目的

企业达到 90 家，其中推动 3-5 家“小巨人”企业上市，初步形成大企业有品牌、中型企业有特色、小型企业有培育的服务外包企业发展格局。

## **（二）服务外包“人才倍增”工程。**

结合苏州的人才政策，在全球范围内吸引实用型、复合型、领军型的服务外包高端人才，大力实施服务外包“人才倍增”工程，力争在 5 年内引进和培养 50 名入选国家“千人计划”、省高层次“双创人才计划”和市“姑苏人才计划”的服务外包人才。加快构建多元化、多层次的人才培训体系，鼓励苏州大学、苏州科技学院等高校设置服务外包相关专业或开展课程改革，进一步加强苏州工业园区服务外包职业学院、苏州高博软件技术职业学院等服务外包相关职业技术学院的建设，鼓励服务外包园区、高校与大型服务外包企业联合建办实训基地、培训中心。引导服务外包园区、高校与大型服务外包企业联合建办实训基地、培训中心，进一步破解服务外包产业发展中的人才瓶颈问题。

## **（三）服务外包“城市品牌”打造工程。**

围绕“中国服务·苏州创新”的服务外包品牌定位，积极打造服务外包城市品牌，汇聚政府、行业协会、企业、学术界等各方面力量，利用广告、传统媒体和新媒体等多元化手段，缜密策划，多渠道向全球进行宣传推广，形成城市品牌、企业品牌、产品和服务品牌相互促进的格局。每年召开苏州服务外包国际峰会，致力于将其打造成为中国乃至亚太地区服务外包发展风向标。结合苏州服务外包国际峰会，举办服务外包理论研讨、项目对接、行业发展三个

专业论坛，汇集全球服务外包资源，突显苏州服务外包影响力。

#### **（四）服务外包“金融硅谷”建设工程。**

进一步发挥昆山花桥经济开发区毗邻上海的区位优势，江苏省、苏州市发展服务外包的政策优势以及昆山本地的成本优势，建设国内一流的金融服务外包先行区，实施“金融硅谷”建设工程。聚焦花桥金融服务外包区建设，进一步完善园区基础设施，加快金融服务外包标志性大型建筑建设，不断完善产业和生活功能配套，形成宜居宜业的商务生活环境。大力引进金融呼叫、数据处理、信息技术、银行卡中心等相关金融服务外包企业落户，积极对接上海国际金融中心建设，与张江金融信息服务产业基地建立紧密合作关系，合理定位，形成差异化发展路径，加快完善以金融 BPO 为特色的服务外包产业链，成为上海国际金融中心建设的重要承载区。

#### **（五）服务外包海峡“两岸云”工程。**

围绕服务外包新兴发展领域，结合云计算、物联网技术的发展，依托苏州工业园区、海峡两岸服务外包示范区等服务外包载体，实施海峡“两岸云”工程。加快国科综合数据中心后续工程建设，加强昆山软件园与中创软件公司的合作，以中创软件技术和现有软件测试管理平台为支撑，联合国科综合数据中心的云服务平台，打造面向海峡两岸服务外包的软件测试云服务公共平台，推动海峡两岸在云计算、物联网领域的合作，为承接更多来自台湾的服务外包业务提供基础支撑。

#### **（六）服务外包“战略招商”工程。**

积极创新服务外包发展模式，大力实施服务外包“战略招商”

工程。围绕苏州服务外包的优势行业以及新兴外包行业，大力吸引国内外知名服务外包企业落户苏州，加快设立服务外包战略招商专项资金，制定服务外包招商指导目录，定期举办服务外包招商推介活动，不断拓展和利用与重点国家及地区的“友好城市”网络，开展项目招商、人才招商、舞台招商、以商引商，鼓励跨国公司在苏州设立全球交付中心、共享服务中心、技术研发中心、人才培训中心等。

### **（七）服务外包创新“先行先试”工程。**

出台具有竞争力的政策措施，争取国家有关部委支持，实施服务外包创新“先行先试”工程。积极推动与国家商务部、发改委、财政部、国家统计局、海关总署等部门的合作，争取国家部委将有关服务外包创新发展的试点项目落户苏州，通过加强部市合作，力争在服务外包产业发展的重点领域和关键环节形成突破，实现苏州在服务外包政策创新、税制改革、对台合作等方面的先行先试。

### **（八）政府“公共服务外包”工程。**

加大推动政府机关、大中型国有企业的国内发包力度，实施政府“公共服务外包”工程。加紧出台鼓励政府将数据处理等不涉及秘密的业务外包给专业公司的政策措施，大力推进各级政府部门将机关后勤性服务，行政工作相关的技术性服务以及为企业、市民、各类市场组织和社会组织的公共性服务等发包给本地服务外包企业，鼓励在苏州的银行、保险、电信、移动、证券等国有直属企业，将其数据处理等不涉及秘密的业务转包给当地专业的服务外包企业。

## 第九章 保障措施

苏州服务外包产业发展处于发展的关键时期，围绕加快落实规划目标和任务、工程，需要在体制创新、政策支持、对外合作等方面不断完善保障机制，形成长效推进的产业发展新局面。

### （一）完善组织体制保障，建立三级组织推进机制。

建立部市合作机制。加强与商务部、海关总署、发改委等国家相关部委的合作力度，争取国家将更多的服务外包发展试点项目放在苏州进行。加强与中国服务外包研究中心的合作，争取尽快在苏州设立相关分支研究机构，提升苏州在服务外包产业理论发展与实践创新上的结合度。

完善苏州市级服务外包推进机制。进一步完善服务外包领导小组成员联席会议制度，统筹规划苏州全市的服务外包产业发展，建立服务外包工作大会制度，每年召开全市范围的服务外包工作会议，提高政府部门对服务外包产业的重视程度，由市主要领导出席，各相关部门参加，全面总结服务外包产业年度发展水平，交流经验、表彰先进，形成长效推进机制。

建立各区市服务外包组织机构。各区市根据自身实际情况，成立相应的对接市级部门的服务外包推进机构，有序推进各地服务外包产业发展，做好对服务外包的指导、宣传、统计、联系工作。

### （二）加大政策支持力度，确立三类政策扶持体系。

完善财政资金扶持政策体系。各级政府整合资源，建立商务发展专项引导资金，对企业投资云计算、物联网、工业设计、医药研发等新兴服务外包领域的给予资金支持。对落户苏州的跨国公司共



享服务中心、全球交付中心、地区总部等功能性机构、大型服务外包企业（万人以上规模或离岸收入千万美元以上）以及拥有研发中心、自主外包服务品牌、国内外接发包网络的企业给予资金支持。

健全投融资政策体系。鼓励金融机构加大对服务外包企业的支持力度，鼓励创投、担保等形式支持服务外包企业发展，加强扶持资金的使用审核和管理，支持符合条件的服务外包企业通过上市、发债等形式筹集发展资金，不断完善区域产权市场，引导社会资本积极进入服务外包领域。

优化人才扶持政策体系。鼓励校企合作、校地合作等方式培养服务外包人才，加大对人才培养机构的资金支持力度，发布苏州服务外包人才需求导向目录，出台高端人才、创新性人才、领军人才认定标准，对引进的所需人才在住房、落户、办公场所提供、创业等方面给予优惠和支持。

### **（三）推进对外合作交流，打造三类公共服务平台。**

打造苏州服务外包国际推广宣传平台。充分利用和整合苏州现有对外交流合作资源，积极在国外开展苏州服务外包相关的论坛、展会、推介等活动，加强与中国服务外包研究中心的合作，加快建立苏州服务外包研究分中心，不断提升苏州服务外包企业整体形象，为苏州企业承接国际服务外包业务提供平台支撑。

打造苏州服务外包人才合作培训平台。加大与国外培训教育机构、国际著名服务外包企业的合作，联合培训服务外包人才，不断提升苏州服务外包专业人才的质量。

打造苏州服务外包国际联合接包平台。鼓励苏州服务外包企业

与国际知名企业、研究机构、中介组织等建立紧密合作关系；积极开展服务经济、服务外包等领域的研究活动；并与外国公司、机构开展联合接包，不断提升苏州服务外包的海外知名度。

#### **（四）完善统计考评机制，设计三方面的制度保障。**

健全完善服务外包统计体系。根据国家最新的服务外包产业界定和分类标准，结合苏州实际，建立反映服务外包特点的分类标准和统计标准，完善服务外包数据采集工作，进一步调动外包企业主动反映企业经营状况的积极性，增加统计数据真实性。

建立区市服务外包考评体系。在全市范围内的服务外包园区间开展评比活动，逐步建立一套完整的服务外包园区认定、考核、评价体系，形成服务外包园区认定动态发展格局，激励服务外包园区不断创新发展，起到引领示范作用。

加快完善知识产权保护体系。健全与知识产权、信息安全保护相关的配套政策，鼓励服务外包企业自主创新，积极申请国内外专利，进一步整顿和规范服务外包市场秩序，建立公平、公正、公开的市场竞争环境。

### **附录：概念解释**

#### **（一）服务外包。**

服务外包（service outsourcing）系指客户单位（可以是企业、政府、学校、医院、军队等各类机构）依托于信息技术将原在机构内完成的某些服务性工作（in house job）以签订服务合同的形式外包给（outsourcing）机构外的服务商（service provider）或者是机构下属的共享服务中心（share service center,SSC）或全球执行中心

( global delivery center,GDC )去完成,并为这些服务支付相应的费用。服务外包按交付方式可分为国内外包和离岸外包两类。

## (二) 在岸服务外包。

又名境内外包 ( onshore )、国内服务外包,指发包方与为其提供服务的承接方来自同一个国家,外包工作在境内完成、交付。

## (三) 离岸服务外包。

又名国际服务外包 ( offshore ) ,是指转移方与为其提供服务的承接方来自不同国家,外包工作跨境完成。

## (四) 创意公厂。

“创意公厂”是本课题组对创意产业(企业)有机集聚形态的概念性描述,专指集聚于一定地域空间(创意园区、外包园区、现代服务业园区等),并通过有形常设性学习、交流、展示等机制实现不同企业、行业之间经常性关系,以促进产业共同发展的创意产业聚落。“厂”,是指生产创意精神产品与物质产品的创意企业;“公”,是指园区当局和企业园区的公共、公用场所共同创设的信息、技术、业务、展示等公共服务机制。这种公共机制的存在和有效运行,使园区的众多企业通过交流合作激发更大的创意生产力。运作机制的有无是区别创意公厂和非创意公厂的重要标志。

## (五) 搭桥专案。

马英九提出“连接两岸、互进全球”。后来经济部长俞启明落实马英九提出的政策,并提出搭桥专案构想,来推动两岸产业合作活动,扩大两岸产业交流。2009年5月8日台湾“经济部”宣布成立“搭桥专案办公室”,下设“两岸产业智库咨询小组”及“两

岸产业合作工作小组”，具体推动两岸产业合作。

“政府搭桥，民间上桥”：藉由举办两岸产业交流会议，让民间可以在这个平台上进行两岸各个产业互补之间的合作，包括产业共同研发、共同生产、产销合作、共同投资，甚至还包括两岸跨国企业营运管理、产业集资、金融服务、仓储转运等方面的合作。目的在让台湾的经济发展尽早和国际接轨，以提供企业投资布局更广泛的决策和经营空间，更为台湾厚植经济实力创造基础环境。

“一年交流，二年洽商，三年合作”搭桥项目的时程规划为两岸轮流举办产业合作交流会议，在第一年先进行两岸产业交流，第二年进行洽谈，第三年进入实质合作，如果双方已达成共识，时程将可提前。各场次会议以企业界参与为主，预计各场次与会人次约 200 人以上，大陆业者约 40 人以上，以促成两岸商机合作案件为目的。

#### （六）信息技术外包。

英文为 Information Technology Outsourcing，简写 ITO，指企业向外部寻求并获得包括全部或部分信息技术类的服务。服务内容包括系统操作服务、系统应用服务、基础技术服务等。

#### （七）业务流程外包。

英文为 Business Process Outsourcing，简写 BPO，指企业将自身基于信息技术的业务流程委托给专业化服务提供商，由其按照服务协议要求进行管理、运营和维护服务等。服务内容包括企业内部管理服务、企业业务运作服务、供应链管理服务等。

#### （八）知识流程服务外包。

英文为 Knowledge Process Outsourcing，简写 KPO，属于 BPO 的高端层次，指位于发包商流程价值链高端的高知识含量的外包业务。具体包括知识产权研究，股票、金融和保险研究，数据检索、分析和处理，人力资源管理和信息化服务，工程设计和服务等。

#### **（九）软件运营服务。**

英文为 Software as a Service，简写 SaaS，指用户获取软件服务的一种新形式。它不需要用户将软件产品安装在自己的电脑或服务服务器上，而是按某种服务水平协议（SLA）直接通过网络向专门的提供商获取自己所需要的、带有相应软件功能的服务。

#### **（十）平台即服务。**

英文为 Platform as a Service，简写 PaaS，指将软件研发的平台作为一种服务，以 SaaS 的模式提交给用户。PaaS 是 SaaS 模式的一种应用。

#### **（十一）基础设施即服务。**

英文为 Infrastructure as a Service，简写 IaaS，指消费者通过 Internet 可以从完善的计算机基础设施获得服务。

#### **（十二）软件开发外包。**

软件开发外包主要指为用户的运营、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、工程等业务进行软件开发与管理等服务。

#### **（十三）生物医药研发外包。**

生物医药研发外包主要包括药物发现、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、信息学、咨询、产品注

册、医疗器械设计研发等。

#### **（十四）物流与供应链管理外包。**

即制造销售等企业为集中资源、增强核心竞争力，将物流业务以合同的方式委托给专业的物流公司（由供方与需方以外的物流企业提供物流服务的业务模式，即第三方物流）运作，主要业务包括物流信息管理、综合物流服务等。

#### **（十五）动漫游戏服务外包。**

动漫游戏服务外包主要包括 2D/3D 动画电影制作、动漫图书、手机动漫、音像制品、人才培养、网络游戏开发与经营以及动漫游戏形象衍生产品的经营等内容。

#### **（十六）金融服务外包。**

金融服务外包指受监管实体持续地利用外包服务商（集团内的附属实体或集团以外的实体）来完成以前由自身承担的业务活动。包括单据处理外包，现金集约处理外包，档案管理和微缩处理外包，容灾备份外包，银行卡业务外包，客户服务外包（呼叫中心），会计财务外包，交易业务外包，数据处理中心外包，定损理赔，信用评级，损失抑减估算，欺诈分析，证券投资研究等业务类型。

#### **（十七）工业设计研发外包。**

工业设计研发外包主要包括专利研发、产品设计、样本测试/样机研究、内置系统/解决方案、工厂与工艺设计、工程研发等。

#### **（十八）政务外包。**

政府将原本由自身提供的基于 IT 或知识密集的非法定业务，或为履行法定职责所需的非核心技术性、保障性服务剥离出来，通

过政府采购的方式交给提供专业服务的市场主体或社会组织主体（统称“服务提供商”）完成，并以财政性资金予以支付报酬的经济活动。

### （十九）云服务外包。

云服务外包是以云计算模式为支撑，把 IT 资源、数据和应用通过网络提供给用户的一种服务。云服务能使终端用户不必具备相应的专业知识，也无须直接进行控制，而只需关注自己真正需要什么样的资源，以及如何通过网络来得到相应的服务，从而使客户以更低的费用、更便捷的途径、更容易的管理在线获得各种所需服务。

### （二十）物联网领域外包。

物联网（The Internet of Things）是指通过射频识别（RFID）、红外感应器、全球定位系统、激光扫描器等信息传感设备，按约定的协议，通过各类可能的网络接入，实现物与物、物与人的广泛链接，实现对物品和过程的智能化感知、识别和管理。

物联网作为新一代信息技术的重要组成部分，是我国十二五时期着力发展的战略性新兴产业。2020 年前，全球物联网的终端将达到 5000 亿个，物联网将是全球信息通信行业又一个万亿元级别的产业。物联网产业链将衍生出大量外包业务。如：应用软件、系统集成、行业解决方案、通信芯片研发和认证测试、管理咨询、物联网服务等。

**主题词：**规划 服务外包△ 通知

---

抄送：市委各部委办局，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，军分区，市各民主党派，市各人民团体，市工商联，各大专院校。

---

苏州市人民政府办公室

2011年8月11日印发

共印：一〇份