

出國報告（出國類別：國際會議）

第五屆全球外包大會  
**The 5<sup>th</sup> Global Outsourcing Summit**

服務機關：國立中正大學

姓名職稱：吳志揚 校長

陳朝輝 主秘

洪新原 院長

派赴國家：中國

出國期間：民國 101 年 7 月 26-29 日

報告日期：民國 101 年 10 月 31 日

## 摘要

第五屆全球外包大會的主題是：**【國際服務外包：轉變發展方式，推動均衡發展，促進區域合作】**。本會在這樣的主題下，致力於整合國際外包資源，總結國際外包發展規律，推動全球經濟資源優化配置，促進全球服務外包團隊合作，推動建立全球服務外包承接中心與交付中心，培育全球服務外包品牌企業。參加者包括：國際政要/前政要、國際發包商與接包商、國際與中國大企業、國際著名投資機構、國際經濟學家與外包專家、國際組織與行業協會、相關國家官員、中國政府領導等，藉著大會演講、圓桌會議、與考察參訪等方式，提供一個國際交流與跨領域合作的平台。

## 目次

一、目的.....	3
二、過程.....	3
(一) 會議議程.....	4
(二) 議場主題.....	4
(三) 聽取報告議題之內容摘述.....	5
三、心得.....	7
四、建議事項.....	7

## 本文

### 一、 目的

會議名稱：第五屆全球外包大會

會議時間：101 年 7 月 26-29 日

地點：中國雲南省昆明市溫德姆酒店

原定計畫目標：學習國際外包知識與經驗，認識大陸推展國際外包現況，拓展國際外包國際網絡。

主題：國際外包高峰論壇與國際外包圓桌會議

緣起：校長室在收到對方邀請函後，認為對於校務推動有所助益，因此連絡相關人員，在經過安排後，前去參加此活動。

預期效益：學習整合國際外包資源，總結國際外包發展規律，推動全球經濟資源優化配置，促進全球服務外包團隊合作，推動建立全球服務外包承接中心與交付中心，培育全球服務外包品牌企業等知識與經驗。

### 二、 過程

第五屆全球外包大會在雲南昆明舉行，大會雲集了來自全球的 500 多位嘉賓，共同探討全球服務外包產業的前景與機遇。本屆大會是由亞太總裁協會(APCEO)與各國政府共同主辦的全球最高層面的國際外包會議，並由中國商務部國際貿易經濟合作研究院、中國服務外包研究中心、雲南省商務廳、昆明市人民政府共同主辦。

#### (一) 會議議程

7月26日(四)

8:00-24:00 報到

18:30-20:00 晚餐

7月27日(五)

9:00-11:00 參觀石林

12:00-15:00 參觀呈貢區

15:00-17:00 參觀螺獅灣國際商貿城

7月28日(六)

9:00-10:00 開幕式

10:00-12:00 高峰論壇

主題論壇

全球外包大會昆明宣言暨總結發言

14:00-18:00 圓桌會議

19:30-21:00 歡迎晚會

7月29日(日)

發布 2012 全球服務外包發展報告

## (二) 議場主題

### 1. 主題演講

演講人：

商務部國際貿易經濟研究院院長霍建國

歐瑞格創始人亞歷克斯

中國服務外包研究中心主任騫芳莉

浪潮集團董事長兼CEO孫丕恕

戴爾服務外包中心中國總經理王約翰

美國鷹圖軟件公司高級副總兼中國總裁孫文清

新西蘭航空公司亞洲區總裁包迅捷

恆隆集團總裁陳南祿

雲南省政府金融辦主任劉光溪

## 2. 圓桌會議

- (1) 昆明市領導介紹當地經濟發展情況與合作建設
- (2) 雲南省商務廳領導介紹雲南省服務貿易發展前景
- (3) 主題演講
- (4) 交流與合作
  
- (5) 成果通報會

昆明市領導發布會議成果

亞太總裁協會全球執行主席發布全球外包榜單

### (三) 聽取報告議題之內容摘述

#### 1. 2012全球服務外包發展報告

報告以全球服務外包的發展現狀為基礎，揭示近幾年服務外包發展出現的新特點，進而探究外包產業的發展趨勢，提出對未來外包產業發展的二點展望，最後集中闡述外包產業在中國發展的現狀、特徵、瓶頸及化解建議。(1)全球服務外包發展現狀：2010年全球服務外包市場總規模7995億美元，2011 年全球服務外包市場規模在 8,200 億美元，其中 ITO 6,440億，BPO 1,760 億。同時，在數量上在岸外包比例大於離岸外包。2011年，全球在岸外包規模為7174億美元，佔比82%；離岸服務外包1026億美元。同時，服務外包更加國際化和離岸化，預計到2013 年離岸外包市場規模將增長到1,200 億~1,500億美元之間，年複合增長率在 14%~21%之間。(2)全球服務外包市場發展的新特點：首先，全球服務外包市場的產業高端化、多元化、垂直化趨勢明顯。根據市場內容、企業的規模、實力、特點和需求，提供垂直化服務，將是提升外包服務產業核心競爭力的重要途徑。其次，全球外包市場的產業格局雖然以美、日、歐佔主導地位，但其“中心一週邊”的格局邊界日益模糊，外包主體的數量增加，發展中國家越來越成為發包企業的東道國。再次，全球服務外包企業的內在動因從降低成本逐漸轉向增強核心競爭力，企業不斷增強自己擅長領域的效率和技術含量。(3)世界服務外包產業的趨勢分析：第一，金融危機逼迫各國加大產業結構升級與產業整合力度，服

務外包的市場總量必然繼續擴大，麥肯錫甚至預測，2020年，全球服務外包市場將超過150萬億美元。第二，未來幾年，服務外包產業“擴散效應”的重心將是，服務外包向二三線城市重新佈局、轉移，服務外包產業的地域佈局將進一步擴展，以此緩和離岸外包服務商在人力、資訊、資源、交易等方面的成本壓力。(4)世界服務外包產業發展展望：宏觀層面上，在複雜多變的國際時局背景下，歐洲債務危機持續發酵，後金融危機的余波以及西方國家財政整合緩慢使全球外包市場週邊因素不確定性增強。微觀層面上，隨著全球外包產業的縱深發展，外包商越來越偏好高品質的服務和更加靈活的小額外包合同。(5)服務外包在中國的發展：中國服務外包產業可謂一枝獨秀，呈現逆勢增長的強勁趨勢。2011年服務外包執行金額為323.9億美元，同比增長63.6%。其中，國際（離岸）服務外包執行金額為238.3億美元，同比增長65%，環比增長了22%。2012上半年，中國離岸服務外包執行額達到138.4億美元，同比增長45.8%，預計未來五年內中國服務外包市場將不斷釋放巨大潛能，保持約26%的年複合增長率。同時，中國在開展服務外包產業的過程中還面臨著中國民營小企業的“弱質性”特點，社會認知度較低，專業人才需求存在缺口以及法律生態環境薄弱等瓶頸，需要加大政策和經濟方面的扶持，加快服務外包產業相關人才的培養，彌補人力資源缺口，積極建設服務外包產業的相關法律法規體系等方面促進中國服務外包產業的健康、可持續發展。

## 2. 全球服務外包與昆明發展

全球外包大會是全球高規格、高層次的國際外包會議。大會致力於整合國際外包資源，總結國際外包發展規律，推動全球經濟資源優化配置，促進服務外包的國際性合作。昆明市借此平臺，明確提出了兩個目標：一是通過舉辦第五屆全球外包大會，大力宣傳昆明，提升昆明市民的素質，擴大昆明的知名度和影響力；二是通過舉辦第五屆全球外包大會，吸引更多的世界500強企業和服務外包領軍型企業關注昆明、投資昆明，帶動昆明產業發展，特別是服務外包產業的發展。此次會議，時間雖短，但經過大家的共同努力，會議達到了預期目的，取得了豐碩成果，包括：(1)促成了一系列合作意向。(2)全面宣傳了昆明和全球外包大會。(3)為昆明發展創造了良好環境。(4)促進了交流與合作。

### 三、 心得

全球外包大會過去四屆分別在天津、鄭州、南京、馬鞍山等大陸二線城市舉行，本次第五屆全球外包大會在雲南昆明舉行。藉由彰顯服務外包特色，來行銷昆明。昆明近年來大張旗鼓地積極建設，以逐漸營造良好的商業環境，配合這些大型會議的舉行，以吸引全球參加者來認識現代的昆明，進而支持昆明的經貿發展。

### 四、 具體建議事項

- (一) 中正大學正處於競爭的高教環境，我們也需要尋求優勢與特色，來積極營造並建設中正，再結合一些活動來行銷中正，提升中正的競爭力與知名度。
- (二) 昆明雖位居中國大陸的二線城市，然由於資訊通訊科技的發達，全球外包仍可在昆明來發展。同樣地，嘉義也位居台灣的二線城市，中正大學可以規劃相關的活動來培育未來以全球外包作為發展特色，包括：
  - (1) 發展全球外包相關學程，以培育優秀人才。
  - (2) 建立全球外包研究中心，來從事全球外包相關研究，以厚植全球外包研究實力。
  - (3) 促進全球外包產學合作，輔導周邊企業發展全球外包事業，並可提供遠端諮詢，以擴大影響力。