



信毅学术文库

示范城市服务外包产业发展 战略选择研究：以南昌市为例

宋丽丽 著



信毅学术文库

示范城市服务外包产业发展 战略选择研究：以南昌市为例

宋丽丽 著

 复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

示范城市服务外包产业发展战略选择研究:以南昌市为例/宋丽丽著.
—上海:复旦大学出版社,2015.8
(信毅学术文库)
ISBN 978-7-309-11568-0

I. 示… II. 宋… III. 服务业-对外承包-研究-南昌市 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 141383 号

示范城市服务外包产业发展战略选择研究:以南昌市为例
宋丽丽 著
责任编辑/宋朝阳

复旦大学出版社有限公司出版发行
上海市国权路 579 号 邮编:200433
网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>
门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853
外埠邮购:86-21-65109143
江苏凤凰数码印务有限公司

开本 787×960 1/16 印张 11.25 字数 159 千
2015 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-11568-0/F·2169
定价:29.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。
版权所有 侵权必究

前言

Foreword

服务外包是近年全球化中进展迅速、影响深远的新趋势。承接服务外包是我国服务业加快发展和提升竞争力的重大机遇。基于此,中国各大城市纷纷把发展服务外包产业作为调整产业结构拉动经济增长的重要引擎。

为了促进中国服务外包产业发展,国务院已经批准了 21 个服务外包示范城市。如何找准城市定位发挥各自的比较优势有序发展从而形成“中国服务外包”品牌,成为我国服务外包产业发展的重要问题。本研究以南昌市为例,探讨示范城市如何有效选择并实施服务外包产业发展战略。

本书首先对现有文献从“是什么”“为什么”“怎么样”以及“怎么做”四个方面对现有文献进行了综述和评价,并采用核心竞争力理论、交易成本理论、委托代理理论和比较优势理论从不同视角对其进行理论解析。

针对目前研究的现状,结合现实的研究需要,本书侧重研究了以下几个问题,以期对示范城市服务外包产业发展战略选择与实施做一解析。

1. 综述了服务外包全球发展趋势以及中国服务外包的发展现状,对中国环渤海、长江三角洲、珠江三角洲以及中西部几个典型的服务外包产业发展集聚区以及示范城市产业发展现状进行了调查分析;

2. 分析了南昌市服务外包产业发展的现状、优势、问题与障碍。重点介绍了南昌市服务外包产业发展园区和骨干企业;

3. 采用比较研究的方法,从产业发展现状、发展环境、业务选择、发展模式和扶持政策等方面研究了南昌市与国内代表性示范城市在服务外包产业发展方面的优势与差距。为南昌市服务外包产业发展战略选择奠定基础;

4. 采用实证研究的方法,利用国内示范城市的公开数据,通过构建服务外包产业战略选择回归模型,研究了影响服务外包产业发展战略选择的影响因素。研究发现城市经济发展水平、产业发展基础、劳动力成本、通信基础设施建设水平以及城市的对外开放度对服务外包产业发展有显著正向相关关系;而城市交通基础设施水平以及城市人员素质与智力支持水平与城市服务外包产业发展无显著正向相关关系;

5. 在实证研究的基础上,结合中国服务外包产业现状以及南昌服务外包产业的发展环境,提出南昌市应该选择差异化发展战略。并提出基于自身资源和依托可获取资源基础上的差异化发展思路 and 做法;

6. 从宏观、中观和微观三个层面,从政府、区域以及服务外包企业自身三个视角,提出南昌市服务外包产业发展政策支撑体系。

目 录

Contents

第 1 章 导论	1
1.1 研究背景	1
1.1.1 服务外包的发展历程	1
1.1.2 南昌市的服务外包	4
1.2 研究的意义	5
1.2.1 理论意义	5
1.2.2 实践意义	9
1.3 研究的主要内容与可能的创新	11
1.3.1 研究角度与主要方法	11
1.3.2 研究的主要内容和框架	14
1.3.3 研究可能的创新	16
第 2 章 文献综述与评析及相关理论介绍	18
2.1 外包与服务外包	18
2.1.1 外包	19
2.1.2 服务外包	20
2.2 国内外服务外包研究综述与评析	25
2.2.1 关于服务外包概念界定的研究——是什么	26
2.2.2 关于服务外包动因的研究——为什么	28
2.2.3 关于服务外包效果的研究——怎么样	30
2.2.4 关于服务外包优化措施的研究——怎么做	33

2.2.5 服务外包研究的评析·····	37
2.3 服务外包相关理论介绍·····	38
2.3.1 核心竞争力理论·····	39
2.3.2 交易成本理论·····	42
2.3.3 委托代理理论·····	44
2.3.4 比较优势理论·····	48
第3章 服务业国际转移和中国服务外包发展 ·····	50
3.1 全球服务外包发展现状·····	50
3.1.1 全球服务外包发展规模·····	50
3.1.2 全球服务外包发包方市场特点·····	52
3.1.3 全球服务外包承接方市场特点·····	54
3.1.4 全球服务外包发展趋势·····	56
3.2 中国服务外包发展现状·····	60
3.2.1 中国服务外包发展规模·····	61
3.2.2 中国服务外包业务类型及主要来源地·····	62
3.2.3 中国服务外包企业类型及区域分布·····	65
3.2.4 中国服务外包市场存在的主要问题·····	66
3.2.5 中国服务外包市场发展趋势·····	70
3.3 中国服务外包示范城市发展·····	71
3.3.1 环渤海地区服务外包示范城市发展·····	71
3.3.2 长三角地区服务外包示范城市发展·····	74
3.3.3 珠三角地区服务外包示范城市发展·····	76
3.3.4 中西部地区服务外包示范城市发展·····	77
第4章 南昌市服务外包产业发展的现状与问题 ·····	80
4.1 南昌市服务外包产业发展的现状与优势·····	80

4.1.1 南昌市服务外包产业发展的现状	80
4.1.2 南昌市服务外包产业发展的优势	82
4.2 南昌市服务外包产业发展的问题与障碍	86
4.2.1 南昌市服务外包产业发展存在的问题	86
4.2.2 南昌市服务外包产业政策障碍	89
4.3 南昌市服务外包产业中的园区与主要企业	90
4.3.1 南昌市服务外包产业园区	90
4.3.2 南昌市服务外包主要企业	92
第5章 国内服务外包示范城市的比较研究	100
5.1 总体比较	100
5.1.1 综合评分比较	100
5.1.2 优势与定位比较	102
5.2 典型示范城市比较	103
5.2.1 典型示范城市服务外包产业相关数据对比	104
5.2.2 典型示范城市服务外包环境对比	104
5.2.3 典型示范城市服务外包业务选择对比	108
5.2.4 典型示范城市服务外包发展模式对比	109
5.2.5 典型示范城市服务外包政策对比	110
第6章 示范城市服务外包产业发展战略选择的影响因素实证	
分析	112
6.1 城市服务外包产业发展战略影响因素分析与假设提出	115
6.1.1 经济发展水平	115
6.1.2 产业发展基础	115
6.1.3 劳动力成本	116
6.1.4 交通基础设施水平	117



6.1.5	通信基础设施水平	117
6.1.6	人员素质与智力支持水平	118
6.1.7	开放程度	119
6.2	城市服务外包产业发展战略影响因素模型建立	119
6.3	城市服务外包产业发展战略影响因素数据收集与实证 分析	120
6.3.1	样本选取与数据收集	120
6.3.2	数据处理与分析	124
6.3.3	实证结果	129
6.4	研究结论及启示	131
6.4.1	小结	131
6.4.2	建议与对策	131
6.4.3	不足与展望	133
第7章	南昌市服务外包产业发展战略选择	135
7.1	南昌市服务外包产业发展的环境分析	135
7.1.1	优势	136
7.1.2	劣势	137
7.1.3	机会	139
7.1.4	威胁	140
7.2	服务外包产业发展战略选择与理论依据	141
7.2.1	服务外包产业发展战略选择	141
7.2.2	服务外包产业差异化发展的理论依据	142
7.3	服务外包差异化发展的必要性与发展思路	143
7.3.1	服务外包产业差异化发展的必要性	143
7.3.2	服务外包产业差异化发展的思路	145
7.4	南昌市服务外包产业差异化发展的实施	146



7.4.1 基于自身优势实现差异化	147
7.4.2 依托可获取资源实现差异化	148
第8章 南昌市服务外包产业发展战略支撑体系	150
8.1 宏观层面：服务外包产业发展政府战略举措	150
8.1.1 政府在发展服务外包产业中的战略角色	150
8.1.2 服务外包产业发展政策措施	153
8.2 中观层面：服务外包产业发展区域战略	156
8.2.1 推进服务外包园区建设	156
8.2.2 加快服务外包行业协会建设	158
8.3 微观层面：服务外包企业发展战略选择	159
8.3.1 企业自身的发展和规划	159
8.3.2 注重品牌建设	159
8.3.3 积极培养和引进专业人才	160
8.3.4 大力提高企业自主创新能力	161
附录	163
参考文献	165

第 1 章

导 论

1.1 研究背景

服务外包是当今世界产业转移,特别是现代服务业转移的新趋势。同时,服务外包产业具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业能力强、国际化水平高等特点。因此,承接服务外包成为我国服务业加快发展和提升竞争力的重大机遇。基于此,中国各大城市纷纷把发展服务外包产业作为调整产业结构、拉动经济增长的重要引擎。南昌市作为国务院首批批准的 20 个“中国服务外包示范城市”之一,如何有效地发挥“示范”作用,规避与国内其他城市的同质竞争,选择具有南昌发展特色的产业发展战略成为未来服务外包产业持续发展的重要问题。

1.1.1 服务外包的发展历程

虽然服务外包在 20 世纪 20 年代才逐渐受到世人的普遍关注,但早在欧洲的古罗马时代,服务外包就已经初具雏形。有资料记载^①,在古罗马时期,政府的税费征收活动已经采取出包的形式,而且出现了高效而系

^① Andrew Kakabadse, Nada Kakabadse, “Trends in Outsourcing: Contrasting USA and European”, *European Management Journal*, 2002, 20(2): 189 - 198. Andrew Kakabadse & Nada Kakabadse: Trends in Outsourcing: Contrasting USA and European. Band Accounting and Finance. 2003, 10: 50 - 53, 2003.

统的效果。18、19 世纪是欧洲服务外包初见雏形的时期。第一个服务外包案例——贺门·哈雷里斯(Herman Hollerith)运用其卡片打孔阅读系统为 18 世纪 90 年代的普查资料绘制表格^①——也正是出现在那个时期的欧美。典型的服务外包有：英格兰的路灯维护、监狱管理、公路维护、征税、生活垃圾和工业垃圾收集等活动交给私营部门从事；在美国和澳大利亚，邮件传递由私营公司执行；在法国，铁路的建设与维护、水的储存与分配是由竞争投标来进行的^②。

1. 起步阶段

1963 年，电子资讯系统有限公司(Electronic Data Systems, EDS)为菲多利(Frito-Lay)公司和罗得岛蓝十字蓝盾公司(Blue Cross & Blue Shield of Rhode Island)提供数据处理服务^③，已经表现为有选择性的特定 IT 服务外包业务功能。但是，真正意义上的服务外包行为的出现是 1989 年柯达的服务外包案例。在 1989 年，柯达公司签订了 10 年的外包合同，且价值达 205 亿美元之多。关键之处还不在于此，而是在于柯达几乎将其所有的 IT 部门发包出去了，将设备、软件和硬件(包括 17 个数据中心、所有的网络和桌面系统)及公司近 20% 的员工全部转移给国际商用机器公司(International Business Machines, IBM)、数据设备公司(Digital Equipment Corporation, DEC)等企业。这一举动对当时的生产运营方式产生了巨大的影响，各个行业的企业都对服务外包这一新方式产生了极大的兴趣。随后，许多大公司纷纷予以效仿，包括安然(Enron)、弗里波特-麦克莫兰铜金矿公司(Freeport McMoran Copper & Gold)、大陆航空公司(Continental Airlines, Inc.)、通用动力(General Dynamics)、大陆银行(Continental Bank)等都先后签订了长期外包合同^④。这一效仿行为既显示了服务外包已经是一种新兴趋势，又必然会

① Tunstall, "Firm Governance Mechanisms: An Empirical Analysis of the Determinants of Information Technology Outsourcing", 2000, UMI Database.

② 王建业. 昆明服务外包发展研究. 云南财经大学硕士学位论文. 2011.

③ Lacity, M., and Hirschheim, R., "The Information Systems Outsourcing Bandwagon", *Sloan Management Review*, 1993, 35(1): 73-86.

④ Linder, *Outsourcing for Radical Change: A Bold Approach to Enterprise Transformation*, New York: AMACOM, 2004: 8.



激起研究学者们对服务外包的关注。有学者甚至把企业对柯达服务外包决策的“效仿行为”看作是解释服务外包行为迅速发展的主要原因之一^①。

2. 全球范围展开阶段

起步于欧美发达地区的服务外包,在全球范围展开需要追溯到 20 世纪 90 年代,以信息技术革命为中心的高新技术为服务外包发展冲破国界提供了有力支撑。地球间各个区域距离越来越小,各国经济在世界范围内的展开已经成为一种必然趋势。经济全球化加速,资源和生产要素开始在全球范围内整合,资本和产品在世界范围内流动,科技也在全球快速扩张。同时,国际分工也从产业间分工发展到产业内分工,进而发展到一个更高层次——产品内分工,世界经济也从以制造业为核心的国际转移发展到现今以服务业为核心的国际转移,国际服务外包蓬勃发展,预示着服务外包在全球范围内正蓬勃展开。在此期间,跨国公司成为服务外包外扩的主推力量,在美国、加拿大、英国等发达国家,从小型企业到大型跨国公司,纷纷把自己有限的资源集中于公司的核心能力,而把其余业务交给外部专业公司。正如陈菲(2006)指出,服务外包已经成为企业获取专业技术和人才、减少开支、增加竞争优势的主要手段之一。也许正是因为此,服务外包才会在全球范围展开——不仅发达国家需要,发展中国家也需要。

3. 中国服务外包兴起发展阶段

改革开放 30 多年以来,中国经济发展迅速,取得了世人瞩目的成就,“中国制造”遍布全球。但是,中国经济发展的现状着实令人担忧,中国的经济发展是以资源的严重浪费、环境的严重破坏为代价的。暂且不说中国经济发展已经存在能源短缺和环境恶化等瓶颈,通讯和信息技术的迅猛发展为服务外包的实现提供技术基础和平台,成为生产和服务全球性细化和外包实现最重要的“使能”(Enabling)因素。也就是说,主客观的因素都告诉我们,转变经济增长方式已迫在眉睫。国际服务外包的快速

^① Lawrence Loh, N. Venkatraman, Diffusion of Information Technology Outsourcing: Influence Sources and the Kodak Effect, *Information Systems Research*, 1992, 3: 334 - 358.

发展为中国经济适时转型提供了一个重要途径。因为服务外包作为一种“绿色经济”，市场前景广阔，具有高产出、高技术含量、低资源消耗和低污染等特点，这有利于促进产业结构升级、转变对外贸易增长方式和优化外商投资结构，提升我国现代服务业的技术水平。正如陈菲(2006)所言，发展服务外包已成为中国经济发展的战略选择，真正实现由“中国制造”向“中国服务”的战略过渡，占领世界经济发展的制高点。同时，中国政府对发展服务外包也高度重视，给出的财税减免优惠措施也成为中国服务外包发展迅速的一个重要推动力。2009年，中国政府批准北京等21个城市为中国服务外包示范城市，在21个试点城市实行一系列的税收减免、财政补贴和金融优惠措施，这必然会在很大程度上鼓励这些示范城市服务外包的发展。

以中国为代表的承包国(包括印度、墨西哥和爱尔兰)轰轰烈烈地推动服务外包行业，展现的是服务外包以发达国家出包发展中国家为主体的承包为特色，也展现了以国内服务外包为主体的在岸外包业务也逐渐兴起，这向世人预示着新一轮的服务外包全面进军更具生产优势的发达国家海外市场，服务外包(包含在岸、离岸业务)真正成为全球的一种时代需要。

1.1.2 南昌市的服务外包

南昌市作为中国21个服务外包示范城市之一，服务外包已经成为其非常重要的经济增长点和服务贸易发展最主要的推动力。面对服务外包在全球、全国范围内迅速展开的态势，如何借鉴国内外服务外包开展成功的国家或地区的经验来推动南昌市服务外包的发展并进而带动整个江西省经济的发展，是南昌市发展服务外包必须要予以考虑的。南昌市的服务外包产业起步较晚，到2005年才初成气候，如何利用服务外包在全球蓬勃发展的浪潮来推动整个江西省产业结构优化升级，实现江西省经济跨越式发展，是江西省在未来经济发展上所应当借力的。南昌市目前已经形成了以先锋、金鼎、思创等多家重点软件企业为龙头企业的产业格局。但是，如何在规避南昌市服务外包发展瓶颈的基础上，充分挖掘南昌市已有优势，尚需要在更高层面上予以整体规划。

本书在认识和分析国内外服务外包展开的经济基础和现实发展状况的基础上,认为南昌市乃至江西省的整个经济腾飞都需要服务外包这一“利器”。同时认识到,如何在产业层面对其做出很好的战略规划是南昌市服务外包突破自身瓶颈的重要选择,也是南昌市能否在新一轮的经济发展中赢得先机的关键所在。在产业发展战略如何作出科学合理的预测和规划也正是本书研究的切入点和落脚点。

1.2 研究的意义

近几十年以来,服务外包作为一种新型的国际产业转移形式在全球范围内正快速发展,以印度、菲律宾为主要代表的发展中国家已成为承接服务外包的重点地区。印度已占领承接国际服务外包的领头羊地位,中国作为最大的发展中国家与之存在不小差距。因此,致力于研究服务外包的相关理论和实践,为我国示范城市的服务外包“点面式”发展作出科学合理的战略规划,这对缩小甚至超越印度的服务外包(特别是接包能力)具有非常重要的现实意义。在国内,服务外包快速发展,不仅大连、上海、深圳等东部城市,就是武汉、南昌、西安、重庆等中西部城市,也纷纷成为服务外包的示范基地。作为21个示范城市中的二线城市之一的南昌市,充分、合理地利用本身具有的独特区位优势和产业特色,加快本区域内服务外包发展,必然会在壮大自身服务外包产业的同时扩大其经济辐射圈,也就是说,这一举措对带动周边区域整体的产业优化升级、地方经济发展和劳动就业增长等具有重要的促进作用。这种经济圈辐射模式对经济相对落后的南昌来说具有重要的战略意义。显然,本书选择服务外包产业发展战略角度,以南昌市服务外包发展为案例作为研究主要对象,是出于南昌市服务外包发展实践的眼球,但同时这一研究必然对服务外包开展具有重要的理论和实践意义。

1.2.1 理论意义

1. 提出了战略层面加盟“中高端价值链”的有效途径

服务外包是基于信息技术并通过计算机操作完成服务性业务的

一种现代企业生产新模式。因此,从服务外包主体依赖的信息网络技术发展阶段来看,服务外包可以分为以软件研发及信息技术研发为主体业务的信息技术外包服务 ITO(Information technology Outsourcing)、以企业流程服务设计及企业内部管理数据库为主体业务的技术性业务流程外包服务 BPO(Business Process Outsourcing)和以知识产权研究及动漫网游设计研发为主要业务的技术性知识流程服务外包 KPO(Knowledge process outsourcing),其各自业务主要涵盖的范围见表 1-1。

表 1-1 ITO、BPO、KPO 层次的主要业务范围

ITO	系统操作服务、系统应用管理服务、技术支持管理服务和软件外包是其重要组成部分。
BPO	需求管理(如客户关系管理)、企业内部管理(如人力资源管理、金融与财务)、业务运作管理(如呼叫中心)、供应链管理(如采购、运输等)。
KPO	股票、金融和保险研究、数据检索、分析和管理、企业和市场研究、工程和设计服务、网页设计、动画和模拟服务、医疗服务、药物和生物技术、研究与开发、知识产权、网络管理和决策辅助系统等。

结合上述介绍的服务外包涵盖的主要业务,再依托制造业价值链的“微笑曲线”,我们也可以对服务外包各个发展阶段在企业价值链中的地位作出初步分析,具体结果见图 1-1。在制造业企业中,价值链高端集中在业务上游,如可行性研究、风险资本、产品概念设计、市场研究等;中端集中在业务中游,以质量控制、会计、人事管理、法律业务等为主要代表;低端则集中在下游,主要有广告、物流、销售、人员培训等业务。其中,中间的制造过程附加值处于“微笑曲线”的最低点。从企业价值链考虑,服务外包的对象逐渐由价值链底部的制造环节向价值链上中下游的服务活动攀升,以期不断提升自我创造的价值。因此,随着企业价值链上的业务逐渐细分为不同的环节,具有外包潜力的服务活动越来越多,服务外包企业主要须关注的应该是价值链中高端的业务。

将我国服务外包发展现状同上述分析图进行对比,不难发现,我国服务外包发展还处于中低阶段:ITO 是服务外包的主要部门,从事初级阶段的软件编码和应用软件开发、测试、维护工作,处于产业链的中低端,业务量虽多但利润不高,以量取胜,BPO 产业发展水平较低,整体上处于从

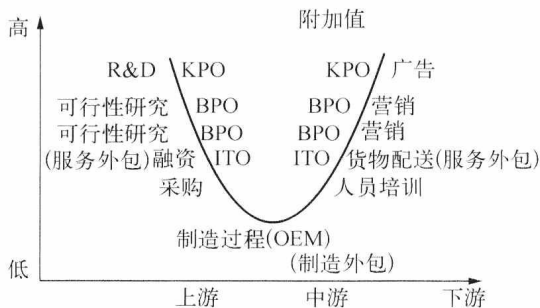


图 1-1 基于服务外包发展阶段的“微笑曲线”

ITO 向 BPO 过渡的阶段^①。因此,力争服务外包产业链的中高端价值是我国服务外包发展的未来努力方向。本书在分析南昌市服务外包发展现状的基础上,对其产业发展予以战略性规划,并针对其在承接国际服务外包过程中有效规避“价值链低端锁定”和“贫困式增长”陷阱提出了有效途径和思路。

2. 丰富了产业集群发展理论

产业集群理论是 20 世纪 20 年代出现的一种西方经济理论。产业集群理论是在 20 世纪 90 年代由美国哈佛大学商学院竞争战略和国际竞争领域研究权威学者迈克尔·波特创立的。集群作为一种典型的经济现象在西方的出现比较早,因而西方学者对此研究也较早。最早对集群进行研究的是亚当·斯密(Adam Smith),在《国民财富的性质和原因的研究》^②中他认为,集群是由一群具有分工性质的中小企业为了完成某种产品的生产联合而形成的群体。他主要从分工的角度来定义集群,对后来产业集群的研究影响很大。早在 20 世纪 70 年代国外就有学者将集群引入到经济学中,美国学者迈克尔·波特(Michael Porter)在《国家竞争优势》(1990)中提出产业集群(Industrial cluster)的概念,并用产业集群的方法分析一个国家或地区的竞争优势,这使产业集群的概念得到学术界的普遍认同。迈克尔·波特(1988)对产业集群的定义为:集群是特定产业

① 朱胜勇. 印度服务外包发展现状及我国的比较与借鉴. 产业经济. 2008(06).

② 又名《国富论》,书中对分工与市场范围关系的论述被看作是对集群形成原因的最早解释。