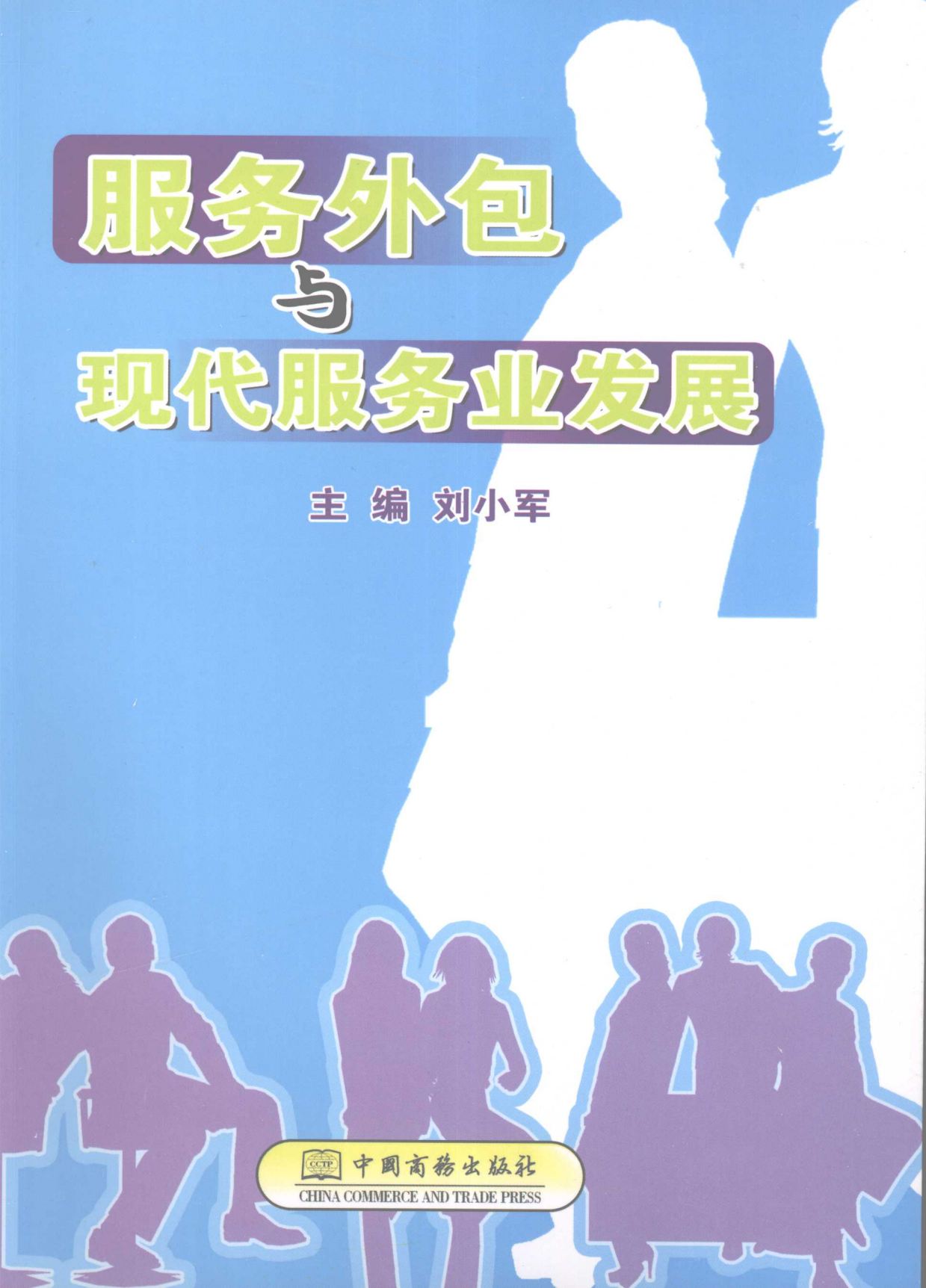


The background of the cover features large, stylized white and purple silhouettes of people in business attire. A large white silhouette of a person in a suit is on the right side, and several smaller purple silhouettes of people are at the bottom.

服务外包

与

现代服务业发展

主 编 刘小军



中国商务出版社

CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

服务外包与现代服务业发展

主 编 刘小军

副主编 刘辉群 樊永岗 付信明

中国商务出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

服务外包与现代服务业发展 / 刘小军编著. —北京: 中国商务出版社, 2008.2

ISBN 978-7-80181-857-7

I. 服… II. 刘… III. 服务业—对外承包—研究 IV.
F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 018480 号

服务外包与现代服务业发展

主 编 刘小军

副主编 刘辉群 樊永岗 付信明

中国商务出版社出版

(北京市东城区安定门外大街东后巷 28 号)

邮政编码: 100710

电话: 010-64269744 (编辑室)

网址: www.cctpress.com

E-mail: cctp@cctpress.com

北京中商图出版物发行有限责任公司
发行

北京盛兰兄弟印刷装订有限公司印刷

787 毫米×980 毫米 16 开本

14.6 印张 230 千字

2008 年 2 月 第 1 版

2008 年 2 月 第 1 次印刷

ISBN 978-7-80181-857-7

F · 1117

定价: 26.50 元

序

近年来，由于人类科技进步，尤其是信息通讯技术的飞速发展，使得世界经济日益向着全球化、信息化、服务化和可持续化方向发展，这几个新的发展趋势实际上是紧密相连的，并已经给当今世界各国的社会经济、文化、生活和生态环境等方面带来了许多新的变革。信息化促进了经济全球化发展，促使很多国家的产业结构升级，使其经济日益信息化和服务化。得益于近年来信息通讯技术的巨大进步及其推广应用，越来越多的服务性工作已经能以数字化的形式存储、分工和方便地进行传输了，这就使得很多服务业务的提供与消费也可以在远距离条件下进行了，而服务外包也正是在这个全新的时代背景下产生并迅速发展起来的一类新兴业务，它为世界各国的经济发展提供了新的机遇。另外，近年来世界经济的信息化和服务化使很多国家的经济增长方式日益向集约化、可持续化方向发展。如今，在很多发达国家的经济生产活动中，信息、知识和专利技术等已成为越来越重要的生产要素，信息、知识密集的现代服务业已成为其最重要的经济产业部门和增长领域，而工业和农业等传统产业的产值占国民生产总值的比重却在不断降低。

近十年以来，越来越多的发达国家跨国公司为了降低人工成本、提高自身的国际市场竞争力和强化其具备核心竞争力的业务，而将其信息技术软硬件系统服务、后勤办公、客户服务、研究与开发、咨询分析等许多服务性业务活动外包给了人力成本较低的印度等发展中国家。实际上服务外包不仅发生于服务行业，制造业和农业部门所需要的很多密集使用信息通讯技术的业务流程也越来越多地被外包出去了。服务外包通常可分为信息技术外包与商务流程外包，其中前者出现较早且所占市场份额较大，但后者近年来的发展速度相对更快。据《2004 年世界投资报告——转向服务业》预测，全球服务外包市场规模将在未来若干年内继续保持年均近 20% 的增长速度，预计 2008 年全球服务外包的市场规模就将突破 1 万亿美元。可见，能否抓住和充分利用好发达国家离岸服务外包迅速发展带来的国际服务业转移机遇，对中国今后的经济增长和产业结构升级而言具有非常重大的现实意义。

长期以来，中国服务业和服务贸易的发展一直明显落后于其加工制造业的发展，2005 年我国服务出口占贸易出口总额的比重只有 10.66%，低于全球

2 服务外包与现代服务业发展

平均 19.8% 的水平。同时,我国服务贸易结构也不合理,运输、旅游等传统业务仍占我国服务出口很大比重,而金融服务、信息技术服务、技术咨询服务等信息和知识密集型现代服务业领域的发展速度与水平相对落后。鉴于外包服务业等现代服务业具有科技含量高、产出高、附加值高、吸纳就业能力高、国际化水平高和出口额高的特点,其建设投入和能耗水平相对较低,而且它对环境的污染和占用土地资源也相对较少,因此积极发展现代服务业是改善我国产业结构、转变经济增长方式的重要途径,这将有助于提高我国的出口水平及效益,同时也是优化外商投资结构、提高利用外资水平的重要方式,另外这也是扩大大学生就业、提升专业技术人员劳务输出水平的重要渠道。为此,2006 年 9 月商务部联合信息产业部和科技部提出了实施服务外包“千百十”工程,即“十一五”期间,在全国建设 10 个具有一定国际竞争力的服务外包基地城市、推动 100 家世界著名跨国公司将其服务外包业务转移到中国、培养 1000 家大型承接国际服务外包企业,全方位承接国际服务外包业务。天津市有幸成为中国服务外包基地城市之一,市委、市政府对促进天津外包服务业发展高度重视,2007 年 3 月,天津市政府印发了《天津市促进服务外包发展的若干意见》,其中市财政自 2007 年至 2010 年每年将安排 5000 万元服务外包专项资金用于支持服务外包人才培训项目,并制定了一系列相应的优惠政策措施用于支持天津外包服务业健康、快速发展。

更加引人关注的是 2007 年 10 月 15 日,党的十七大报告中明确指出今后要“加快转变经济发展方式,推动产业结构优化升级,这是关系国民经济全局紧迫而重大的战略任务……发展现代服务业,提高服务业比重和水平”。由天津商业大学和天津国际贸易学会于 2007 年 10 月 30 日组织召开的“服务外包与现代服务业发展研讨会”的主题较好地符合了党中央的上述最新指示精神。对天津商业大学而言,这是一次非常重要、非常有意义的学术活动,通过主办这次研讨会使我校有机会向来自各有关政府部门、兄弟院校、科研机构和有关企业的各位专家学习和交流,共同探讨服务外包与现代服务业发展的有关理论和实际问题。

天津商业大学是一所以商学为主的多科性大学,其产业经济学作为天津市的重点学科,在现代服务业和服务创新研究方面已形成了实力较强、结构合理且具有一定发展潜力的研究团队;在服务创新体系与服务业竞争力、服务业发展战略和知识密集型服务业及其在我国传统产业改造中的作用三个特色研究领域,取得了一系列的研究成果;承担了一批国家和省部级课题,在核心刊物上发表了一系列高水平的论文,并获得省部级社会科学优秀成果一、二等奖等多项奖项。研究团队与日、美、欧学术界保持密切的联系,曾成功

举办“服务经济国际论坛”和“中国产业经济年会”等重要学术会议，在国内外形成了较大的影响。此次研讨会也取得了圆满成功，通过此次学习和交流促进了天津商业大学在现代服务业和服务外包领域的研究，并必将有助于提升今后其在产业经济学科领域的研究水平。本论文集就是以各位积极参会的同志们所提交的会议论文为基础，经过认真修改、整理后集结而成的，这些文章从信息技术服务外包、业务流程外包、金融服务、互联网服务及服务外包人才培养等不同的角度就服务外包与现代服务业发展方面的问题进行了较为广泛而又有深度的分析和论述，这对于开阔我们的视野和研究思路，对于有关政府部门和企业如何采取适当政策措施以促使中国现代服务业今后更好更快地发展是有一定的理论和现实意义的。

最后，鉴于目前国内对服务外包的研究和实践尚处于起步阶段，因此本论文集的一些文章很可能还存在一些不足甚至谬误之处，在此也恳请各位专家、学者、业内人士和同学们不吝赐教，这将有助于天津商业大学今后在该领域研究的不断深入和完善。如果本论文集能够在一定程度上对我国服务外包领域的相关研究和实践发展起到一点抛砖引玉的作用，那将会使本人深感欣慰，同时也将是天津商业大学产业经济学科和论文集各篇文章作者们的荣幸！

天津商业大学校长
刘书瀚
2008年1月15日

目 录

第一篇 服务外包理论与实践

KIBS 服务外包的外部化成本与收益分析·····	刘小军 王金贵(3)
业务流程外包发展问题探析·····	赵 安 王中华(14)
跨国服务外包：国际经济学理论的新挑战·····	刘辉群(20)
服务外包的理论分析及其在中国的发展对策·····	顾京津 王玉婧(26)
服务外包与 WTO 国际服务贸易体制·····	赵 欣(33)
借鉴印度成功经验发展天津信息技术服务外包·····	王贵金 刘小军(39)
离岸外包服务业发展对印度的经济效应分析·····	樊永岗(51)
印度信息技术外包服务业发展经验及问题·····	樊永岗(59)
中印软件服务外包比较分析·····	张劲松(67)
对天津建立金融外包基地的研究 ·····	周静立 刘小军(74)
天津软件服务外包产业的现状及发展问题·····	王艳超 王中华(84)
天津市服务外包产业发展的 SWOT 分析·····	刘辉群 赵 欣(91)
关于天津软件外包服务现状与发展趋势的研究·····	肖海玲 刘小军(101)
试论我国物流外包发展现状及其对策建议·····	褚博洋 白 玲(109)
基于物流外包的第三方物流发展及运作模式探讨·····	过晓颖(116)
中国软件服务外包：规模、结构及竞争要素分析·····	李锦江(125)
中国软件服务外包的结构性问题及对策分析·····	付信明 李春雨(131)

第二篇 现代服务业发展

后过渡期我国服务贸易的竞争力比较研究及对策分析···	宋 青 白 玲(139)
服务业直接投资与我国区域创新网络的对策·····	刘小军 肖海玲 周静立(148)
网络知识密集型服务：个案比较与功能阐释·····	王炳才 尹丹红(157)

服务贸易自由化对发展中国家的影响及对策研究·····	王永川(164)
环境风险与金融服务贸易可持续发展路径分析·····	王玉婧(172)
旅游服务贸易国际竞争力研究现状·····	薛楠楠 刘小军(180)
从香港和新加坡看天津市服务贸易出口发展对策·····	邓 玮 白 玲(189)
技术贸易壁垒对我国对外贸易的影响及应对策略·····	刘珊珊 白 玲(196)
保税区国际物流服务运作模式和选择分析·····	赵 欣(203)
天津港保税区功能创新的路径与政策选择·····	刘辉群(209)
中印软件出口的现状与国际竞争力比较分析·····	付信明 张劲松(217)
后 记·····	(224)

第 一 篇

服务外包理论与实践

KIBS 服务外包的外部化成本与收益分析^①

刘小军 王贵金

内容摘要：近年来，知识密集型服务外包在逐步增加。按照内部化理论，中间产品，特别是知识密集型的中间产品由于存在较高的交易成本和风险，更倾向于内部化，而不是服务外包。本文在文献综述的基础上，借用内部化理论，把外包看做外部化，对知识密集型服务外包的外部化成本和收益进行了分析，并对 KIBS 服务外包得到较快发展做了初步解释。

关键词：知识密集型服务业（KIBS） 服务外包 内部化理论

一、导论

外包（outsourcing）是企业将其自身能够从事的业务流程转包给其他企业进行的行为。企业外包的通常是企业的一些非核心的、次要的或辅助性的功能和业务，通过外包能够让企业整合外部的专业化制造商或服务机构用它们的专长和优势来提高外包企业的整体效率和竞争力，外包企业则可以专注于自身的那些核心功能或业务从而达到降低成本、提高效率、充分发挥自身核心竞争力和增强企业对环境的迅速应变能力等方面的目的。外包是 20 世纪 90 年代以来西方企业兴起的一种新的战略手段。但从理论上讲，外包可以认为是分工的一种形式，有人甚至认为国际贸易本身就是一种国家之间的外包活动。^②如同传统的制造业一样，服务业存在着分工。随着经济的不断发展，外包也逐步由产品制造外包延伸到服务外包。所谓服务外包，就是企业将原来内部从事的服务活动转移给外部企业去执行的过程。^③企业的业务外包，既可以包给外国企业来进行，也可以包给本国企业来进行。如果仅仅指包给国外、关外或海外的企

① 本文为作者参加天津商业大学刘书瀚教授主持的天津社科基金项目“新熊彼特经济学的服务创新理论研究”的部分成果之一。项目编号：TJ05~JL007。

② Paul Strassmann. The Economics of Outsourcing. Information Economics Journal, June 2004, p.13~17.

③ 参见陈菲.服务外包动因机制分析及发展趋势预测.中国工业经济, 2005 年第 6 期, 第 67~73 页。关于服务外包的定义目前争议不大。

业,就是狭义的外包,即离岸外包,若包括外包给本国的企业,则是广义的外包。^①当然,目前离岸外包主要是指服务外包,尽管按照《2004 世界投资报告》的结论,目前大部分服务外包是在本国国内进行的,国际间服务外包业务只占全部业务流程的1%~2%,但离岸外包在逐步增加。^②

从服务外包的发展情况来看,其跨国生产方式或国际分工方式和传统的制造业跨国公司主导的跨国生产模式有明显的不同。制造业跨国公司通过跨国兼并等形式倾向于产业的一体化生产从而实现内部化,而服务离岸外包则正好相反,将服务转到一体化外生产,形成了外部化。在这个过程中,也形成了从公司内部控制生产转变到公司间契约形式的生产,从公司内部市场的生产交易转到外部市场的生产交易,从实物产品外包转到以无形服务产品为特征的服务外包。^③而且,服务外包发展也表明,早期的外包主要在发达国家的企业之间进行,是水平的分工形式,而现在的外包主要在发达国家的企业与发展中国家的企业之间,是垂直分工形式。而且,发达国家的企业成为主要发包方,而发展中国家的企业成为主要的接包方(承包方)。^④这些也和跨国公司的分工情况正好相反。从服务外包的具体内容看,主要是软件开发、信息服务、通讯、人力资源、媒体公关、金融、保险、医疗、文化、分销、物流等,也有人认为服务外包主要有三种形式,即商业流程外包(Business Process Outsourcing, BPO)、信息技术外包(Information Technology Outsourcing, ITO)和知识流程外包(Knowledge Process Outsourcing, KPO)。不管如何分类,外包的业务主要领域是 KIBS。

解释跨国公司对外直接投资行为的主流理论之一就是内部化理论,它是 20 世纪 70 年代中期由英国里丁大学的巴克利(P.Buckley)和卡森(M.Casson)及拉格曼(A.Rugman)提出的。^⑤该理论解释的问题是什么跨国公司要通过兼并等方式将外部的生产企业内部化或者一体化为自身的一部分。通过内部化,原先跨国公司需要的零部件、原材料等中间产品通过市场进行交易获得,现在则变成了企业内部交易。内部化理论把市场不完全性作为分析研究问题的基本前提,

① 杨圣明.关于服务外包问题.中国社会科学院研究生院学报,2006 年第 11 期,第 23~28 页。

② World Investment Report 2004:The Shift Towards Services, United Nations and New York and Geneva,2004.

③ 邹全胜,王莹.服务外包:理论与经验分析.国际贸易问题研究,2006 年第 5 期,第 54~61 页。

④ 杨圣明.关于服务外包问题.中国社会科学院研究生院学报,2006 年第 11 期,第 23~28 页。

⑤ 关于该理论的发展及演变可参看王炜瀚.内部化理论研究综述.经济动态,2006 年第 6 期,第 100~104 页。

指出市场不完全或垄断因素存在会导致企业参加市场交易的成本和风险上升,企业就会创造内部市场进行交易。通过内部化,降低了交易成本和风险,从而给跨国公司带来了内部化的收益,但内部化的过程会带来规模经济下降、管理成本上升等内部化成本。当内部化收益大于成本,就会发生跨国公司的兼并行为。当被兼并企业在国外时,就是跨国投资行为。内部化理论所指的市场不完全性主要是指中间产品市场,而中间产品市场主要包括两类,一类是普通的中间产品,例如半成品、零部件和原材料等,另一类则是知识密集型的中间产品,特别是技术、信息、营销技巧、管理方式和经验等无形资产市场。根据内部化理论,这些中间产品若通过外部市场进行交易,由于交易的不确定性,容易导致较高的交易风险和成本。因而,知识密集型产品是内部化最容易发生的领域,也就是 KIBS (Knowledge-intensive business service, KIBS) 更应该倾向于内部化,而不是外包,那么,为什么现在服务外包却出现了恰恰相反的方向?从理论上讲,它必然有强烈的外包动因,若比照内部化理论,则应该外部化(外包)的收益应该大于成本。

国内外关于服务外包的动因分析的文献不少,其中,也有从服务业外部一体化角度进行分析的。本文准备从内部化理论视角,抓住内部化成本和内部化收益这一内部化理论的核心,尝试用外部化成本和收益对知识密集型服务外包问题进行初步分析,以便对 KIBS 外部动因有所认识。

二、服务外包动因研究的交易成本理论文献综述

外包(outsourcing)的概念一般认为最早是由 Gary Hamel 和 C.K.Prahalad 在 1990 年的《哈佛商业评论》上一篇名为“企业的核心竞争力”的文章中提出的。^①从那以后关于外包的研究逐步受到重视,随着服务外包的业务不断发展,外包研究领域也在逐步拓宽,服务外包成为其主要研究领域之一。与外包相关的研究主要涉及外包的动因、外包的形式、外包的风险、外包对外包公司的绩效影响、服务外包对外包国家和承接外包国家的总体影响以及对比研究等,而关于服务外包的动因研究是其中的重要方面之一。

服务外包的动因分析侧重于对于外包运作原理及动机的理论解释,主要包括核心竞争力理论、交易成本理论、劳动分工理论、比较优势理论、价值链理论及木桶理论等。本文分析的内部化视角主要涉及交易成本理论,因而只对其中的交易成本理论进行简要的文献介绍。

① C.K.Prahalad, Gary Hamel. The Core Competence of the Corporation. Harvard Business Review, 1990(3): 79~91.

不管是制造业还是服务业,都会面临是自己生产还是外包的决策。('do versus buy' decision)最早对这一问题进行分析的应该是科斯^①。邹全胜和王莹也认为服务外包的理论思想可溯及科斯和威廉姆森,其分析途径沿着交易成本——采购——外包的脉络不断发展。^②按照科斯的交易成本理论,企业通过市场价格机制购买所需产品存在一定的交易成本,例如寻找合适的产品提供者、讨价还价、对执行交易合同的监督以及质量保障等方面所需要付出的代价。^③Dahlman 指出交易成本形成的原因之一是信息不完全,而威廉姆森则认为不完全竞争也是其原因。^④威廉姆森还从效率的角度分析了企业的边界,即企业所需的中间投入品是自己生产还是市场采购(即“外包”)的决定因素^⑤。他特别强调了所需中间投入品资产专用性的重要性,并指出,当资产专用性低时,市场采购更为有利;当资产专用性高时,则内部组织市场更合理;若资产专用性为中等,自己生产和采购成本差别不大时一些产品将从市场上采购,而另一些则自行制造。威廉姆森进一步将资产专用性划分为三个方面,即地点专用性,实物资产专用性和人力资源专用性。地点专用性是指交易产生的地点具有很强的特殊性和排他性,转移该交易到其他地方的成本非常巨大,如供应商公司所在地靠近需求商来减少运输成本,那么这一地点的价值就很大。实物资产专用性是指用来完成交易的设备的特殊性。人力资源专用性是指完成交易所必须具备的专业知识。威廉姆森也指出,在同等情况下,大企业比小企业更容易倾向于纵向一体化生产以节约更多交易成本;当其他情况相同时,若某一制度下信用程度低从而导致交易成本高,其一体化的倾向会更高。很显然,威廉姆森认为资产专用性导致的生产成本、组织成本,以及市场信用度导致的交易成本在自己生产还是外包的选择上起到了非常重要的作用。总之,是自己生产还是外包,取决于交易成本加市场交易的生产价格与自己生产的成本的比较。

而 Bajari、Tadelis 在采购契约理论(procurement contracts theory)中则开始

① Eva Pardos, Ana Gomez-Loscos and Fernando Rubiera-Morollon. 'Do versus Buy' Decisions in the Demand for Knowledge Intensive Business Services. The Service Industry Journal, vol.27, No.3~4, 2007, pp.233~249.

② 邹全胜,王莹.服务外包:理论与经验分析.国际贸易问题研究,2006年第5期,第54~61页。

③ Coase, R. The nature of the Firm. Economica, 1937(4):386~405.

④ 分别见 Dahlman, C. The Problem of externality. Journal of Law and Economics, 1979(22):141~162 和 Williamson, O.E. Economic Organization, Brighton: Wheatsheaf, 1986.

⑤ 威廉姆森著,段毅才译.资本主义经济制度:论企业签约与市场签约.商务印书馆,2002年版。

进一步对外包中的契约问题导致交易成本大小进行了研究。^①该理论认为任何契约都存在不完全性。当契约签订后,事后改变、适应的讨价还价及摩擦等均会带来交易成本,从而一对“制造或购买”决策成熟影响。格鲁斯曼、赫尔普曼则在交易成本和财产权利基础上,将所分析问题的中心从采购转向产品的外包,但主要集中于实物产品方面。^②他们的主要理论贡献是建立了经济全球化和不确定市场结构下外包的一般均衡模型,并经过实证检验解释了为什么外包存在可能性的问题,其要点集中于技能的专业化和外包的当地化等方面。

邹全胜和王莹以两阶段博弈方法为基础,从理论上分析了跨国服务外包存在的合理性和可能的企业边界。^③他们通过对服务产品一体化生产和一体化外生产前后总利润的比较,分析了服务外包产生的原因与性质,指出了在不同的企业边界参数下发生服务外包的可能。他们的分析从本质上看,还是没有离开交易成本。

总之,交易成本理论认为企业因存在有限理性从而对于所有可能决策结果的评估能力是有限的,在外包时对于供应商的选择和管理能力也是有限。

从上述文献看,服务外包的动因关键在于交易成本,而内部化理论的核心也在于交易成本。外包可以看做外部化,它的动因应该和内部化正好相反。而依据内部化理论,知识密集型产品是最应该内部化的,而现在随着服务经济的发展,服务外包,特别是知识密集型服务产品不断得到发展,其原因肯定是多方面的,但其外包还是自己提供服务,其选择的依据依然应该是外部交易成本加服务的市场提供价格与自我提供服务成本的比较。

三、知识密集型服务外包的成本与收益分析

KIBS外包如同跨国公司内部化过程一样,存在外包(外部化)的成本和收益。是否外包取决于两者之间的比较,当外包收益大于成本的时候,就会选择外包。

其实,关于外包成本和收益比较已经有学者进行过分析。孙林岩(2004)等人把内部生产成本拆分为内部生产成本与组织成本两部分,统称内部运营成本,再考虑到外部生产成本和外包交易成本所形成的外部采购成本,从而提出了企业流程外包决策模型^④。只不过这一模型是针对一般外包而非服务外包。

① 参看邹全胜,王莹.服务外包:理论与经验分析.国际贸易问题研究,2006年第5期,第54~61页。

② 同上。

③ 同上。

④ 孙林岩等.业务流程外包概念化分析.管理学报,2004年第2期,第217~221页。

(一) 知识密集型服务外包的成本

知识密集型服务外包带来的成本应该包括两个部分,即交易成本增加和交易风险提高。

通过市场进行交易都会带来交易成本。由于服务产品,特别是知识密集型服务产品和制造业产品相比较具有无形性、复杂性,并且在使用之前难以判断其质量,也无法判断是否适用,所以其交易成本比制造业产品要高。在对第三方物流服务的研究中,张红等人指出影响交易成本的主要因素包括获取市场信息的费用、谈判的成本、签订合同的成本和保证合同执行的成本这四个方面。^①

George Akerlof在1970年就提出了逆向选择和道德风险的概念来描述和分析消费者面临的判断产品提供者的诚实性和产品质量的困难。^②按照交易成本理论的机会主义假设,人的任何行为(包括投资和投机行为)都是出于利己主义目的,在交易中会采取欺诈地追求自我利益的行为来达到个人效用最大化的目的。有些产品由于技术非常复杂,加上需要附加专业的服务才能够消费,所以消费者难以直观判断其质量,就更容易导致欺诈行为。而知识密集型服务也完全符合这种情况。像医疗服务和教育培训这种服务,由于消费者只有消费后才能够判断其质量,甚至不能够判断,而许多企业往往以专业公司甚至专家身份出现,容易迷惑消费者,这样造成了消费者选择的困难和成本。所以,内部化可以有效克服信息不对称导致的欺诈行为,降低交易成本。但如果进行知识密集型服务外包,必然会带来很大的风险和成本。

Eva Pardos等人对西班牙Aragon地区的实证研究表明,许多因素对知识密集型服务外包选择具有重要影响,其中服务质量是最为重要的因素,而公司规模大小和自身人力资本丰富程度也很关键。^③当通过外包从而由市场来提供企业所需要的服务时候,知识密集型服务的服务质量判断成本就会明显上升,从而可能阻止服务外包的发生。而当公司规模足够大的时候,往往具备技术上的能力,并拥有专业知识和技能,这时,尽管需要更多的知识密集型服务,但往往选择自身提供服务,而不是服务外包,其原因也是服务外包的成本和风险太高。一般认为,

① 张红等.从交易成本经济学看第三方物流的信用风险问题.商业研究,2005年第21期,第177~179页。

② Akerlof, G.A. The market for "lemons": quality uncertainty and the market mechanism. Quarterly Journal of Economics, 1970, 90(3):488~500.

③ Eva Pardos, Ana Gomez-Loscos and Fernando Rubiera-Morollon. 'Do versus Buy' Decisions in the Demand for Knowledge Intensive Business Services. The Service Industry Journal, vol.27, No.3~4, 2007, pp.233~249.

公司规模和服务外包之间存在倒U型的关系。^①另外,当企业自身人力资本比较丰富,能够有足够能力来提供各种知识密集型服务时候,也不会选择服务外包。

而一般的服务业外包动因的关键因素则明显不同。从整体情况看,“提升企业绩效”是最重要的服务外包动因,“获得外部先进技术和专业人才”和“改善服务质量”也较为企业所关注,而“缩小公司规模”则最不受重视。^②

另外,如果进行外包,KIBS将失去自己培养专业技术人才、营造创新文化氛围以及保持对过程的控制等方面的好处。^③

(二) 知识密集型服务外包的收益

1. 提升核心竞争力

Gary Hamel和C.K.Prahalad在1990年提出外包的概念就是基于提高企业核心竞争力。大多数学者所认可的外包概念也都承认企业外包就是将企业的一些非核心的、次要的或辅助性的功能和业务外包给别的企业从而使外包企业专注于自身的那些核心功能或业务从而达到降低成本、提高效率、充分发挥自身核心竞争力的目的。例如,医院可以将计算机管理系统的开发和维护外包给专门的IT企业,将清洁卫生外包给专门的物业公司,将安全保卫工作外包给保安公司,供热服务外包给供热公司,饮食外包给送餐公司等。中国许多大型的企业,原先都有自己的学校、医院等,现在通过改革都独立出来,其实也是一种“外包”。

2. 能够促进分工深化

KIBS通过外部化得到更多的分工利益。按照亚当·斯密的分工理论,个人、企业或社会进行分工能够带来的利益主要包括:能够提高所从事行业的熟练程度,从而提高效率;能够节约从事多种工作时所需要熟悉不同工作的时间,以及寻找新工作所浪费的时间;当专门从事某一职业,能够有利于技术创新。知识密集型服务行业在这方面表现更为明显。Miles等人指出,KIBS重要特征之一就是在很大程度上依赖于专业知识。^④尤其是KIBS中很大一部分是基于新技术的知识密集型服务业(technology-based knowledge-intensive business service, T-KIBS),

① O'Farrell, P.N. et al. Manufacturing demand for a business services in a core and peripheral region: does flexible production imply vertical disintegrations of business services?, *Regional Studies*. 27(5):519~533.

② 陈菲. 服务外包动因、对象及企业绩效之互动关系研究. *经济师*, 2007年第1期, 第212~214页。

③ 经济合作与发展组织. 创新与知识密集型服务活动. 科学技术文献出版社, 2007年版, 17页。

④ Miles I. et al. Knowledge-intensive business services: users, carriers and sources of innovation. *Rapport pour DG13 SPRINT-EIMS*, March 1995.