

服务外包与中国服务业发展丛书

江小涓 主编

服务全球化与服务外包： 现状、趋势及理论分析

江小涓等 著



人民出版社

策划编辑:郑海燕

责任编辑:郑海燕

封扉设计:肖 辉

图书在版编目(CIP)数据

服务全球化与服务外包:现状、趋势及理论分析/江小涓等 著.

-北京:人民出版社,2008.11

(服务外包与中国服务业发展丛书 江小涓主编)

ISBN 978-7-01-007246-3

I. 服… II. 江… III. ①服务业-经济发展-研究-中国

②服务业-对外承包-研究-中国 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 130215 号

服务全球化与服务外包:现状、趋势及理论分析

FUWU QUANQIUHUA YU FUWU WAIBAO XIANZHUANG QUSHI JI LILUN FENXI

江小涓 等著

人民出版社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

北京市文林印务有限公司印刷 新华书店经销

2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月北京第 1 次印刷

开本:880 毫米×1230 毫米 1/32 印张:15.625

字数:400 千字 印数:0,001-3,000 册

ISBN 978-7-01-007246-3 定价:30.00 元

邮购地址 100706 北京朝阳门内大街 166 号

人民东方图书销售中心 电话 (010)65250042 65289539

总 序

人民出版社即将出版“服务外包与中国服务业发展”这套丛书,这里对选题背景、现实意义和丛书特点做两点说明。

一、选题意义和研究宗旨

总体上看,国内理论界对服务经济和服务业开放相关问题的研究相对薄弱。这一方面是因为这个研究领域本身有许多难题,包括服务范畴模糊、定义分歧和测度困难、服务贸易和服务外包统计口径特殊和数据缺失等,制约着研究的“生产”和“供给”;另一方面,国内服务业发展和服务业开放长期相对滞后,对理论研究的“需求”不足。

理论研究要与日益变化的现实同步。最近几年,服务全球化和服务外包发展迅速,后来居上成为全球化的主导力量和重要内容。同时,国内服务业发展和开放也受到更多重视。但服务业国际分工与制造业很不相同,中国问题又有自身特点,将以往的理论分析框架套用到服务领域不一定适用。需要进行系统研究,从理论上揭示其存在发展的内因与外因,并全面描述其最新进展和重要特征,为政策权衡和企业决策提供基础。

丛书围绕以下方面展开研究。

一是分析国际服务外包发展现状和趋势。力求从多个角度和方面展示全局情景、重点行业、主要表现和重大意义,包括推动因

素、生产重组、企业行为、贸易和投资流向、技术外溢的表现和渠道、对母国和东道国的影响等等。同时,还有对服务外包发展宏观背景的研究分析,包括经济全球化特别是服务全球化的进展、信息技术的发展、各国服务业的开放等,这些因素对服务外包发展起到引领和支撑作用。

二是分析中国承接国际服务外包发展的现状和趋势。我国服务业发展和开放相对滞后是一个突出问题,对就业、人民生活、产业竞争力、可持续发展、国际分工地位等都有不利影响,利用好服务全球化和服务外包的机遇具有重要意义。丛书对我国承接服务外包概况做了全面描述,重点分析了中国利用好这个机遇的意义及有利和不利条件,提出了战略选择和政策建议。

三是进行重点行业研究。丛书中有专著分别研究软件行业、设计行业、银行业、保险业等服务外包发展较快行业的情况。服务外包是一种特殊的国际分工形态,不同行业的表现形式和发展潜力差异明显,需要进行细分基础上的研究。从目前国内外已有的研究成果看,缺乏总量基础上的数据、情况和分析,而且不同来源的口径差别很大;而分行业的研究基础较好,能够获得系统数据和情况,有利于国际比较,对产业和企业来说更有针对性和借鉴意义。

四是提供分析服务外包的恰当理论工具。有理论才有前瞻性观察角度和预测能力,避免就事论事和依据愿望做结论。分析全球化和国际分工,较常使用的理论工具有专业化分工理论、比较优势理论、要素禀赋理论和企业合约理论等。丛书中的相应研究表明,这些理论都可以用来分析服务全球化和服务外包问题,哪种理论更适宜,取决于研究的起点、目的和对象。本项研究还提出了一个新的理论视角,即从企业合约理论看,可以将服务外包的本质定位于人力资本市场合约和劳务企业合约的统一。这个观点的推论是:服务外包将带来全球生产结构和产业组织的重大变革。

二、丛书选编要求和特点

丛书选编在内容和体例上并无定式,但有一些基本要求。一要有本土问题意识。中国国情有许多特点,照搬国外理论和经验,仅从逻辑上做演绎推理可能不适用。研究的目的是解决自身问题。二要有实证研究。要有合理的数据基础,重要判断和结论要立足于全面系统的数据,或者大样本的调研,使观点建立在可信的事实基础上,避免从少数案例、个别事件就引出一一般性结论。三是情况和数据要新。服务全球化和服务外包发展变化很快,几年时间情况会有很大不同,以较早时期的情况、数据为依据进行研究,没有现实针对性。四是有恰当的理论平台。没有理论分析框架,就不能对事件意义做出到位评估,也难以做出科学预测和展望。

按照上述要求,目前已选入丛书的专著有七部。丛书是开放性的,希望能以此为平台,集结这个领域中的优秀研究成果,促进我国承接国际服务外包的健康发展,推动理论创新。

丛书中的部分内容来源于《承接全球服务外包及中国服务业的开放式发展》课题的成果,这项研究得到清华大学公共管理学院产业发展与环境治理研究中心(CIDEG)的资助。人民出版社将《丛书》列入出版计划,是对这项研究工作的肯定和支持;经济编辑室的郑海燕副主任为丛书的编辑出版做了大量工作。在此一并致谢。

江小涓

2008年5月

目 录

总序	(1)
绪章 服务全球化与服务外包:概述及本书导读	(1)
一、引言:问题的提出和定义	(1)
二、服务全球化和服务外包发展概况	(3)
三、中国服务业对外开放和承接服务外包概况	(4)
四、技术外溢效应:承接服务外包的一个重要意义	(6)
五、理论分析思路:三种角度和各自特点	(7)
六、本书结构和主要内容	(10)

第一篇 服务全球化和国际服务外包:
现实进展和理论分析

第一章 服务全球化:服务外包的背景和基础	(15)
一、全球化新进展:从全球制造到全球服务	(16)
二、服务全球化加速的推动因素	(22)
三、服务全球化的几个显著特点	(33)
四、国际分工理论是否适用于服务全球化和服务 外包?	(38)
五、服务全球化与中国服务业扩大开放	(43)
六、两点结论及启示	(49)
主要参考文献	(51)

第二章 全球服务外包的发展、特点和最新趋势	(57)
一、服务外包：与趋势和概念相关的问题	(57)
二、国际服务外包市场	(64)
三、服务外包、服务贸易与服务产业 FDI	(81)
四、服务外包的效应分析	(84)
五、服务外包的主要影响因素分析	(89)
六、服务外包可能产生的问题和争论	(92)
主要参考文献	(95)
第三章 国外服务外包研究文献综述	(96)
一、导言	(96)
二、基于微观企业视角——2000 年以前服务外包研究 进展与主要内容	(97)
三、基于宏观国际经济视角——2000 年以来跨国服务 外包研究脉络与主要内容	(103)
主要参考文献	(110)
第四章 市场配置人力资本与企业配置劳务活动的统一： 服务外包的一个理论解释	(114)
一、外包：从企业合约转向市场合约	(114)
二、服务提供中人力资本的重要性及其对合约性质的 影响	(117)
三、服务外包：人力资本市场合约和劳务活动企业合约 的统一	(121)
四、几点初步结论	(124)
主要参考文献	(126)

第二篇 中国承接服务外包:

总体趋势和典型行业研究

第五章 中国承接服务外包的概况与趋势	(131)
一、中国服务外包产业发展的现状分析	(131)
二、中国服务外包产业发展的主要特点与未来趋势	(138)
三、中国服务外包企业发展现状与主要模式	(147)
四、中国发展服务外包产业的政策环境与若干建议	(155)
主要参考文献	(163)
第六章 中国承接软件服务外包:技术外溢和能力提升 ...	(165)
一、国际软件外包的基本概况	(166)
二、中国承接国际软件外包的概况及特点	(185)
三、承接服务外包的技术外溢效应:以软件产业为例 ...	(194)
主要参考文献	(205)
第七章 中国承接设计服务外包:技术外溢的分析	(209)
一、全球设计服务离岸外包的现状与发展趋势	(209)
二、中国承接国际设计服务外包的现状与趋势	(218)
三、中国承接国际设计服务外包技术外溢效应的分析	(226)
四、积极承接国际服务外包提升中国设计竞争力	(236)
主要参考文献	(241)
第八章 中国承接银行服务外包:离岸动机和区位优势 ...	(245)
一、全球金融服务离岸外包现状、动因与效应	(245)
二、中国银行业服务外包的现状与特征	(253)
三、中国承接金融服务离岸外包的区位优势分析	(265)
四、几点政策建议	(274)
主要参考文献	(276)

第九章 中国承接保险服务外包:全球趋势及中国外包的企业结构研究	(281)
一、全球保险业外包概览	(281)
二、中国保险服务外包的企业结构及其特点分析	(293)
三、我国发展金融保险外包政策建议	(309)

第三篇 国际比较研究

第十章 印度服务外包:现状、历程与影响因素	(321)
一、印度的服务外包产业现状及其发展历程	(322)
二、促进印度外包发展的主要因素	(342)
三、印度外包产业发展中的一些不足	(364)
四、印度服务外包发展对我国的借鉴意义	(373)
主要参考文献	(377)

第十一章 中国软件外包的产业组织和区域布局:基于承接日本软件外包的一项研究	(381)
一、承接日本软件外包概况	(381)
二、中国软件开发业及软件外包的特点	(388)
三、中国软件外包产业基地的发展:以日资企业聚集的大连为例	(397)
四、软件行业的国际国内间雁行发展	(419)
主要参考文献	(427)

第十二章 香港离岸服务外包:发展概况、模式与影响	(429)
一、香港服务业及服务贸易发展概要	(429)
二、香港服务外包的发展概况	(431)
三、香港离岸服务外包的发展模式	(434)
四、离岸服务外包对香港服务业发展的促进作用	(440)

五、香港离岸服务外包所带来的启示	(441)
主要参考文献	(446)
附录 服务贸易、服务外包的基本概念和统计口径	(448)
一、服务与服务贸易的基本概念	(448)
二、国际服务贸易的分类及统计	(453)
三、服务外包的概念、分类及相关统计	(461)
四、中国的服务贸易统计	(464)
五、中国关于服务外包的定义与统计	(470)
主要参考文献	(474)
后记	(482)

绪章 服务全球化与服务外包： 概述及本书导读

一、引言:问题的提出和定义

近些年来,服务全球化后来居上,成为全球化的主导力量和重要内容。服务全球化的表现多种多样:美国研发机构为其他国家的企业研发产品,是出口研发服务;新西兰接待中国游客,是出口旅游服务;英国金融机构在新加坡设立分支机构,是服务业跨国投资,如果利润汇回就是金融服务出口;德国医生在法国投资开业并为加拿大游客看病,是德法之间的服务业投资和法加之间的服务出口。简而言之,服务本身、服务消费者、服务提供者和其他相关要素中任何一项的跨境流动,都是服务全球化的表现。

服务全球化有一种发展迅速的特殊形式,即国际服务外包。北京有一家保安服务公司,客户是远在大洋彼岸的美国保安公司,中方公司员工在北京的办公室内,通过互联网所联结的监控视频为美国社区提供保安服务,发现可疑情况立即通知对方公司。上海有一家设计服务企业,通过视频终端,与海外客户一起讨论设计构思,从不同角度查看设计细节,共同讨论和修改设计方案。这些企业的共同特点是,提供服务的员工在中国,服务对象在国外,中方业务不直接向市场提供,而是海外公司整体业务中的一部分。这是国际服务外包的典型形态。

服务全球化的定义是:服务的生产、消费和相关生产要素的配置跨越国家边界,形成一体化的国际网络,各国服务业相互渗透、融合和依存,国际化的服务供给和消费不断增加。国际服务外包是服务全球化的一种形式,符合上述定义,但要附加特定含义:企业签订境外供应合约完成过去在内部进行的服务活动。其中有两个要素:一是将原本在企业内部的业务外移出去,二是包出去的业务还是企业整体业务的组成部分,只是以合约方式从境外供给。

服务全球化和服务外包的发展,对经济全球化进展和中国经济开放格局都有重要影响。理论研究应该与日益变化的现实同步,许多问题需要研究和回答:近些年服务全球化明显加速,是哪些因素推动的?为什么会出现服务外包这种独特的形式,并迅速发展和向多领域延伸?中国在服务全球化大格局中如何定位,发展服务外包有什么有利和不利条件,有哪些措施可以利用机遇又可以回避风险?分析服务全球化和服务外包的恰当理论框架有哪些,依据这些理论可以做出什么推断和预测?这些都是需要研究和回答的问题。

本章是一个概述和导读,择要介绍现状、趋势、理论框架、核心观点和重要结论。第一,定义研究对象,提出要研究的问题;第二,简要描述服务全球化和服务外包的概况和特点;第三,简要描述中国服务业对外开放和承接服务外包的概况和特点;第四,聚焦服务外包的技术溢出效应,概括其主要溢出渠道和产生的影响;第五,简述研究服务外包的三种理论思路,以及他们各自的侧重点和适应性;第六,介绍全书结构和各章主要内容。^①

^① 凡引自后面相应章节中的数据、观点和文献等,本章中不做注释,读者可参见后面相应内容。

二、服务全球化和服务外包发展概况

1. 服务全球化深入发展

服务全球化的发展程度可以从宏观和微观两个层面看。宏观层面经常使用国际贸易和跨国投资两项指标,微观层面可以用企业跨国经营指标或跨国公司海外业务等指标来衡量。从这两方面看,服务全球化水平在迅速提高。服务贸易占全球贸易总额的比重达到 1/5 左右,服务业跨国投资占全球跨国投资的比重已达 65% 左右。全球“500 强”跨国公司中服务业公司超过一半,这些公司的“跨国经营指数”也超过 50%,说明海外业务的重要性超过了本土业务。

2. 国际服务外包的兴起和加速

近些年来国际服务外包迅速发展。不同机构对国际服务外包规模的估计不同,对 2006 年的估计值在 700 亿美元到 2700 亿美元之间。服务外包的发包方主要集中在美国和欧盟,两者合计占 80% 左右。接包方中印度有重要地位,占有约 50% 的市场份额,全球 500 强企业中,已经近 400 家在印度建立离岸业务;其他还有美国、爱尔兰、西班牙、波兰、匈牙利、中国、俄罗斯、菲律宾等,包括中国在内的亚洲国家已占接包市场 20% 左右的份额。外包主要发生在信息产品生产部门及信息技术密集使用部门,包括金融、电信、软件、制造业等。服务外包的发展潜力巨大,九成以上的大型跨国公司企业已经实行或制定了公司服务外包战略。

3. 加速发展的原因分析

由于传统服务业具有无形性、非标准化、同步性和不可储存性等特征,使得服务很难“贸易”。近些年服务全球化加速和服务外包大量出现有以下几方面原因:一是信息技术的发展,使各种与信息生产加工相关的服务不仅可以远距离提供,而且成本极低;二是服务中间需求即生产者服务增加,信息、金融、物流、商务服务等中间

服务在世界服务贸易总额中的比重超过 2/3;三是各国服务消费需求趋同,跨国公司可以采用标准化的技术给全球客户提供同样服务;四是服务业跨境配置资源成本下降,各国服务业开放加快,制度障碍减少,降低了服务全球化的交易成本。同时,阻碍服务全球化的因素还不少:许多传统服务业的性质没有根本改变,将服务限制在局部市场上;服务价格差异约束了发展中国家的进口服务需求;部分服务业具有社会和政治敏感性,各国对开放这些行业相对谨慎。

三、中国服务业对外开放和承接服务外包概况

服务业开放相对滞后,是我国服务业发展缓慢的一个重要原因。利用好服务全球化和服务外包的机遇,是加快服务业发展和提高开放水平的重大战略选择。

1. 中国服务业的对外开放

我国服务业开放程度不断扩大。中国加入世界贸易组织后,服务领域准入不断扩大,目前我国已开放了《服务贸易总协定》12 个服务大类中的 10 个,包括银行、保险、证券、电信服务、分销等在内的服务部门都已开放。服务贸易出口总额快速增长,2003 ~ 2006 年,我国服务贸易出口年均增长 23.4%,高于同期世界平均出口增速 9.3 个百分点,2006 年服务贸易出口 914.2 亿美元,是 2002 年的 2.3 倍。服务业吸收外资增长较快,截止到 2007 年年底,我国累积实际使用外资总额中,非金融领域服务业占比约为 27%,按全口径(含银行、保险、证券等金融领域吸收的外资)计算,占比约为 31%。^① 2007 年吸收外资总额中,服务业(含金融

^① 在我国以往多年的外资统计中,金融业吸收外资不在其中。2005 年以前,金融业吸收外资的数额也较少。为了具有可比性,近几年服务业吸收外资同时使用“非金融领域”和“全口径”(含银行、保险、证券等金融领域吸收的外资)两个口径。

业)实际吸收外资达 430 亿美元,占吸收外资总额的 52%,比 2002 年的比重提高近一倍。但总体上看,我国服务业开放仍然低于全球平均水平。

2. 中国承接服务外包的情况

总体来看,中国服务外包产业发展起步较晚,总体水平不高,但发展速度较快,2005 年以来年均增长率超过全球外包总量的增长速度,正在逐渐成为一个新兴的全球外包中心。多数业务处于外包价值链的低端,相比较而言,承接信息技术外包起步较早,成熟程度较高,承接业务流程外包可以说刚刚起步。外包市场以本土为主,承接离岸服务外包规模较小。2006 年,我国外包产业收入总额为 118 亿美元,离岸外包收入仅为 14.4 亿美元,占整体产业收入的 12.2% 左右。离岸外包占全球离岸外包市场的份额占全球市场份额不足 1.5%。与印度占有全球离岸外包业务 61% 的份额相比,存在巨大差距。业务来源目前以日韩外包业务为主,但欧美市场增长更为迅速。提供服务外包的企业中,跨国公司在提供高端外包方面有优势,同时也是中国本土服务外包市场的发包主体,在中国外包服务产业发展中占据重要地位。中国本土外包服务企业规模相对较小,接包的业务多数处于价值链低端。最近几年,本土有些优秀企业迅速发展壮大,已出现东软集团这样员工超过万人、软件外包出口达 1 亿多美元的大型外包企业。

从市场规模、人才储备、生产成本、基础设施、配套能力等方面看,我们有很大的发展潜力。最近几年,我国服务外包产业和其中的离岸外包都出现了加快发展的势头。来自美国、英国、法国、印度等国知名的 ITO (Information Technology Outsourcing) 和 BPO (Business Process Outsourcing) 企业纷纷在中国建立独资、合资机构。国内许多企业也将承接外包业务作为企业的重要战略。同时,全球外包市场也在迅速扩张。据此,预测未来几年将出现较快增长态势,预计未来五年的年均增长率将超过 20%。不过,由于

中国本土制造能力强大,对服务外包需求量大,本土市场仍将占主要份额。承接离岸外包的增长会高于整个外包业务的增长,但所占比重可能不会超过 1/4。

四、技术外溢效应:承接服务外包的一个重要意义

我国制造业对外开放,引进大量先进技术,产生普遍的技术外溢效应,增强了我国本土企业的国际竞争力。服务业开放和服务外包能否产生同样效应呢?这是本项研究的一个重点。答案是肯定的,通过以下渠道,服务业开放已经产生了技术溢出效应。

一是人力资本流动效应,外资服务企业特别是外包企业的员工流动率较高,平均达到 15%/年以上。特别是技术骨干的流动,溢出效应很明显。到 2006 年年底,超过 2/3 的外资研发机构有部门经理以上的骨干流动,其中约有一半进入本土企业。外资软件企业、咨询机构、信息服务机构等,都普遍存在上述现象。与制造业需要昂贵设备配置才能实现技术实力不同,许多服务业中人力资本是技术的主要载体,人员流动的溢出效应突出。

二是示范和学习效应。虽然我们承接的是服务流程中技术含量相对较低的部分,但我们仍然有较大差距,有很大的学习空间。同时,通过承接外包,发包方服务产品的整体设计思路、技术路线和隐性知识都会或多或少地得到显示,促进我们积累能力。更重要的是,通过开放与合作,国外服务企业的先进经营理念、管理经验和现代商业模式就会为企业所理解和吸收。对软件外包企业的调研表明,本土企业通过跟随使用先进技术、接受新的经营理念和模仿产品与服务三种方式获得技术溢出效应的比例达到 70%、67% 和 60%。

三是竞争效应。当面临跨国服务企业的竞争时,原先处于国

内领先地区甚至垄断地位的企业为了保持市场地位和竞争力,会加速提高技术能力和服务水平。国内金融、保险、批发零售商业、物流快递、软件开发等许多服务行业中的企业,都因开放面临更大竞争压力,加快改革进程,提升技术和服务水平。

四是规模经济效应。服务业和其他产业一样,只有在规模发展中才能走向成熟,没有产业规模,就不会对市场有很好理解,不能承受昂贵的研发成本,就没有创新的基础。许多服务领域市场高度细分,开放才能充分利用国际市场,扩大产业规模。我国规模较大、技术较为成熟的IT服务提供商如东软、中软等,承接服务外包在其业务扩张和能力积累中都发挥了极为重要的作用。

五是关联产业带动效应。专业化服务提供不足和水平不高,是我国制造业技术含量和附加值不高的一个重要原因。服务业对外开放,使国内制造企业可以从外部获得高质量的专业服务。对外资设计服务企业的调研表明,有77%的企业认为推动了中国制造企业提高竞争力,主要表现在六个方面:改善经营手段和提高技术创新能力,吸收新的经营理念,提高了企业效率,快速进入国际市场,加速创建品牌,降低成本。

五、理论分析思路:三种角度和各自特点

经济学分析全球化、产业分工等问题,较常使用的有比较优势和要素禀赋理论、专业化分工理论、企业合约理论等。

1. 比较优势和要素禀赋理论

比较优势和要素禀赋理论对问题本质理解深刻、阐述简明、适应性广泛,用于分析服务全球化和服务外包问题没有实质障碍。虽然其缔造者使用“商品”(Goods)一词来定义交易对象,但这只是对当时国际贸易主要为商品贸易这个现实的反映,并非有意表明此理论仅适用于商品贸易。关键点是,比较优势和要素禀赋