

服务外包 适用法律问题研究

On the Applicative Legal Issues of Service Outsourcing

赵楠/著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

014037343

D912.290.4
163

服务外包 适用法律问题研究

On the Applicative Legal Issues of Service Outsourcing

赵楠/著



北航

C1725574



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

D912.290.4

163

图书在版编目 (CIP) 数据

服务外包适用法律问题研究 / 赵楠著. —北京: 经济管理出版社, 2012.12

ISBN 978-7-5096-2303-9

I. ①服… II. ①赵… III. ①服务业—对外承包—法律—研究—中国 IV. ①D922.295.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 311456 号



组稿编辑: 申桂萍

责任编辑: 申桂萍 赵喜勤

责任印制: 黄章平

责任校对: 陈颖

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京广益印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1000mm/16

印 张: 16

字 数: 287 千字

版 次: 2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-2303-9

定 价: 49.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974

邮编: 100836

前言

服务外包的迅速发展,引发了数据资料保护、服务外包原产地、国民待遇、服务提供模式、知识产权保护、金融服务外包、信息技术服务外包等领域中的风险与争端,这些风险与争端的出现阻碍了国际服务外包的顺利进行。为了更好地发展服务外包业,我们必须深入研究如何利用现有的法律框架和执行机制来解决这些问题。本书正是期望通过对已有的法律、法规和制度与国际服务外包契合性的研究,构建适合国际服务外包规律和特征的法律框架。根据这一研究目标,本书分为七个部分。

第一部分是导论,主要介绍本书的研究背景、方法、意义、已有文献综述及总体框架。

第二部分是国际服务外包概要、服务外包争端解决及其适用法律框架分析,主要介绍服务外包的产生、发展及其存在的问题,同时引出世界贸易组织框架等已有法律调整服务外包时存在的缺陷及服务外包争端解决所适用的法律框架。

第三、四、五、六部分分别探讨了与服务贸易有关的服务外包法律问题、与知识产权有关的服务外包争端及其解决问题、金融服务外包争端及其解决问题、信息技术服务外包争端及其解决问题。国际服务外包存在着很多风险,因而也涉及诸多法律议题,如服务提供模式、原产地规则、知识产权、金融与保险、信息技术与数据资料保护等。根据国际服务外包的业务性质不同,本书分别将不同的问题进行归类,并充分利用现有的法律框架和执行机制来解决国际服务外包所面临的风险与争端问题。

第七部分是附件,在第三、四、五、六部分中分析国际服务外包中的各种风险和争端解决时使用了一些已有的国际法律文件,这一部分将把这些法律文件以

附件的形式列于书后，以便读者在阅读本书时参阅。这些附件包括《服务贸易总协定》(GATS)、《与贸易有关的知识产权协定》、《金融服务外包》、《保护工业产权巴黎公约》、《世界版权公约》、《保护文学艺术作品伯尔尼公约》和《集成电路知识产权条约》等。

服务外包适用法律问题的研究是一个新的课题。本书在借鉴引用已有研究成果的基础上，期望能够形成一个较为全面完整的分析体系。但是，囿于本人的学识与资料的可得性，这种努力只是一个开始，希望本书的研究思路与成果能够为有关研究提供一个思路和借鉴。

| 目 录 |

第一章 导论 / 001

- 一、本书的研究背景和价值 / 001
- 二、国内外研究现状和趋势 / 003
- 三、本书的研究目标、研究内容、研究思路和方法 / 015

第二章 国际服务外包的产生、发展及其争端调节法律框架 / 019

- 一、国际直接投资的产业选择趋势与服务外包的兴起 / 019
- 二、服务外包兴起和发展的原因 / 027
- 三、服务外包的运行机制 / 030
- 四、服务外包适用法律框架 / 031

第三章 与服务贸易有关的服务外包法律问题 / 033

- 一、世界贸易组织服务贸易总协定与服务外包 / 033
- 二、服务外包与对应的服务提供方式 / 035
- 三、服务外包的原产地问题 / 041
- 四、服务外包自由化的限制措施 / 047
- 五、GATS 服务分类表缺陷与服务外包争端 / 053

第四章 与知识产权有关的服务外包争端及其解决 / 059

- 一、服务外包领域的相关知识产权风险与争端 / 059
- 二、服务外包中知识产权风险的种类 / 063
- 三、服务外包知识产权风险的适用法律研究 / 065
- 四、国际经验借鉴 / 069

第五章 金融服务外包争端及其解决 / 077

- 一、《服务贸易总协定》下的金融服务外包法律问题 / 077
- 二、金融服务外包的业务及存在的风险 / 081
- 三、金融服务外包风险规避与监管 / 087

第六章 信息技术服务外包争端及其解决 / 097

- 一、信息技术服务外包风险的内涵 / 097
- 二、信息技术服务外包的风险识别 / 099
- 三、信息技术服务外包风险的类别分析 / 100
- 四、信息技术服务外包风险的控制 / 105

第七章 附件 / 111

- 附件一：服务贸易总协定（GATS） / 111
- 附件二：与贸易有关的知识产权协定 / 135
- 附件三：《金融服务外包》文件 / 161
- 附件四：《保护工业产权巴黎公约》 / 178
- 附件五：《世界版权公约》 / 198
- 附件六：《保护文学艺术作品伯尔尼公约》 / 211
- 附件七：《集成电路知识产权条约》 / 236

参考文献 / 245

第一章 导论

一、本书的研究背景和价值

服务外包是指服务产品生产过程中的部分流程或制造品生产过程中的部分服务环节从特定企业内部以合同方式转移到企业外部完成，服务业务委托方称为发包方，服务承包方称为接包方。如果外包合同的发包方与接包方分属不同的国家，则称为国际服务外包或离岸外包（江小涓，2008）。

20 世纪 80 年代以来，服务全球化后来居上，成为经济全球化的主导力量和重要内容，被称之为第三次经济全球化。^① 作为服务全球化的特殊形式，国际服务外包发展迅速，我国国际服务外包发展尤为迅猛。国际数据公司（IDC）预测，2015 年全球服务外包市场规模将达到 1 万亿美元，发展潜力巨大。Gartner 的统计显示，当前全球企业 1000 强中 95% 的企业已经制定了公司离岸战略，全球离岸服务外包目前正经历从爱尔兰等中等发达国家向印度、中国和菲律宾等发展中国家转移，但还处于不成熟的发展阶段。中国服务外包研究中心发布的《中国服务外包发展报告 2012》指出，2011 年全球国际服务外包规模已达 1100 亿美元，占全球服务业的 13%，呈复苏增长态势，预计在 2015 年能够达到 2100 亿美元。中国服务外包业在承接国际转移、吸纳就业、企业成长等方面都有较好表现。截至 2011 年，内地服务外包企业累计达 16939 家，从业人员达 318.2 万人，其中大学生占七成以上。离岸外包合同金额达 873.8 亿美元，离岸外包执行金额达

^① 国际产业转移共经历了三次“全球化浪潮”：第一次是“市场全球化”，即通过国际贸易来拓展市场；第二次是“生产全球化”，即通过生产要素的全球配置实现产业的国际转移；第三次是“服务全球化”，即大量与服务、知识相关的产业正在进行全球转移。

539.6 亿美元。报告认为,今后全球服务外包产业将恢复稳步增长态势。中国服务外包产业未来几年将保持 40%~50% 的增长速度。在岸市场需求加速释放,市场运行更加规范,企业加快全球布局步伐。^① 中国商务部 2012 年 2 月 16 日发布的数据显示,2011 年我国企业承接服务外包合同执行金额 323.9 亿美元,同比增长 63.6%。其中,承接国际(离岸)服务外包合同执行金额 238.3 亿美元,同比增长 65.0%,比上年提高 22%;我国服务外包产业的国际市场份额进一步扩大,2011 年我国承接服务外包占全球的 23.2%,比上年提高 6.3%。^② 第四届中国国际服务外包交易博览会也显示,2011 年中国企业承接国际服务外包合同执行金额 238.3 亿美元,同比增长达 65%,已成为全球第二大国际服务外包承接国。^③

国际服务外包的迅速发展,在降低成本增加收益、促进贸易和投资、促进产业分工深化、促进就业和提升就业结构、促进服务业发展和增强服务业竞争力、增加消费者福利的同时,也引起了数据资料保护、知识产权、贸易出口控制和国家安全等一系列问题。尽管《服务贸易总协定》(GATS)为这些问题的解决提供了一个多边原则和框架,但就针对性强的解决方案和可操作性强的解决方法而言,GATS 框架还存在不足之处,一些框架性缺陷还有待进一步完善。从法律视角对这些问题进行深入研究,对弥补 GATS 框架的缺陷、提出有针对性的解决方案和可操作性强的解决方法将具有一定的价值。

理论方面,虽然近年来国内外学者越来越重视从法律视角研究服务外包问题,但大多研究停留在 GATS 框架的不足和已有法律条款的使用层面,缺少深入、严谨的理论分析。实证研究中涉及的各种服务外包法律的应用相对还比较零散,尚未建立起系统、完整的服务外包法律框架。服务外包法律框架的构建研究不仅是对当前 GATS 框架研究的进一步拓展和深入,更是对利用已有法律条款解决服务外包争端研究的延伸和丰富,因而具有重要的理论价值。

实际应用方面,国际服务外包迅猛发展中出现的数据资料保护、知识产权保护、贸易出口控制和国家安全等诸多问题,不仅关乎发包方和接包方的利益分配与利益保护,而且关乎母国和东道国的经济关系与国家安全。研究解决这些问题的有效、稳妥、普适的方案,不仅有利于促进服务外包的发展,而且能够促进国际经济秩序和国家间良性经贸关系的建立。同时,就具体的服务外包业务而言,

① <http://finance.eastday.com/economic/m1/20120530/u1a6591309.html>。

② <http://chinasourcing.mofcom.gov.cn/>。

③ <http://finance.sina.com.cn/roll/20120926/144513247031.shtml>。

难免出现各种冲突与争端,有效解决这些冲突与争端也需要有相应的法律依据,需要配套、完善的法律体系。因此,研究构建服务外包法律框架并利用这一法律框架解决服务外包发展过程中的各种问题,将具有重要的实际应用价值。

二、国内外研究现状和趋势

对国际服务外包及其发展过程中出现的问题与争端,理论界进行了较为深入的研究,并获得了大量的研究成果。这些研究成果主要涉及国际服务外包理论基础及其动因、国际服务外包效应、国际服务外包发展趋势及中国对策、国际服务外包的风险与争端、GATS 框架在规范国际服务外包问题上的不足、国际服务外包适用法律等方面。

(一) 关于服务外包属性和概念的研究

因为服务外包是国际经济领域的一种相对较新的现象,人们对它的研究起步也相对较晚。对服务外包的属性,不同的研究者得出了不同的结论。西安软件园主任毛爱亮曾指出,服务外包是“一种管理模式”。他在 2006 年 10 月 7 日的《国际商报》中写道:“服务外包的定义是指企业将其非核心的业务外包出去,利用外部最优秀的专业化团队来承接其业务,从而使其专注核心业务,达到降低成本、提高效率、增强企业核心竞争力和对环境应变能力的一种管理模式。”^①

严启发将服务外包视为一种“经营方式”。他在 2006 年 5 月 1 日的《国际商报》中写道:“服务外包是指近年来发达国家将高科技产业或服务业的部分业务外包到成本相对较低的国家或地区的经营方式。”^②

中国社会科学院学部委员、中国社会科学院研究生院财贸系教授、博士生导师杨圣明认为,服务外包是一种新兴的加工贸易。“服务外包又称服务加工贸易,国际上也称离岸服务(Off Shore Service)。”“所谓服务外包是指一国的企业将一种服务商品或它的非关键部分转让给国外公司承担的一种经营方式,或一种商业模式,或一种国际贸易方式。在后一种意义上,我们将服务外包理解为服务加工

^① 见 2006 年 10 月 7 日《国际商报》第三版。

^② 见 2006 年 5 月 1 日《国际商报》第三版。

贸易。以往的加工贸易专指货物商品的加工贸易。进入新世纪后,服务商品的加工贸易迅速发展。因此,近几年来,它成为国际贸易领域中的新课题”。^①

江小涓认为,“服务外包是一种新的全球产业组织形态。其本质是人力资本市场合约和劳务活动企业合约的统一,是人力资本配置方式的根本变化”。因此,“服务外包是企业签订外部供应合约完成过去在内部进行的经济活动”。^②

姜春荣在《国际服务外包浪潮:理论、实证与中国战略研究》一书中,总结了国内外研究服务外包定义的成果。她把这些研究成果总结为六种情况:第一种情况是从企业管理战略角度定义外包的概念。这些研究者包括 Rahul Sen and M. Shahidul Islam、Gilley and Rashssd、刘慧、胡天佑等。Rahul Sen and M. Shahidul Islam (2005)认为,外包现象指的是企业战略性地运用外部资源来进行它过去用企业内部的人力物力进行的经济活动;Gilley and Rashssd (2000)则强调,企业本身有资源和能力从事某种生产活动,但在自己不生产的情况下,交给其他企业或单位去做,因此,外包本质是一种摒弃内在化的基本活动形式;刘慧、胡天佑(2004)认为,“外包”是指企业将一些非核心的、次要的或辅助性的功能或业务包给企业外部的专业服务机构,利用他人的专长和优势来提高企业的整体效率和竞争力,而自身仅专注于企业具有核心竞争力的功能和业务。

第二种情况是从外包服务提供方与需求方的相互关系定义外包的概念。如 Gene M. Grossman and Elhanan Helpman 把外包看作一种由不完全合同控制的寻找合作伙伴与特定关系投资的活动; Sourafel and Holger Girma 认为,外包可以大致定义为通过合同的方式把原来由企业内生产的活动转包到公司外面去; Shreeveport 咨询公司则将服务外包定义为,依据服务协议,将某项服务的持续管理责任转嫁给第三者执行;卢言(2005)认为,外包广义上是指企业与第三方签订合约,委托第三方为其提供生产所需的中间投入品和服务,或者委托第三方为其提供以委托企业品牌出售的产品或服务,使企业发生逆一体化、专业化、规模缩减的变化,企业间建立松散、灵活、长期、多层面合作关系。当外包跨越国界时,作为一项重要的企业组织创新活动,是松散一体化国际生产体系形成和发展的纽带。

第三种情况是从国际经济角度定义外包的概念。如 Mary Amiti and Shang-jin Wei (2005)把国际服务外包定义为从国外获得商品或服务的中间投入品,既包

① 杨圣明. 加快发展我国服务外包产业 [J]. 时代经贸, 2008 (8): 18-25.

② 江小涓. 服务外包: 合约形态变革及其理论蕴意——人力资本市场配置与劳务活动企业配置的统一 [J]. 经济研究, 2008 (7): 4-10.

括从独立于本公司的国外企业获得的商品或服务的中间投入品,也包括从国外子公司内获得的公司内贸易; Jagdish Bhagwati, Arvind Panagariya and T.N. Srinivasan (2004) 则从国际服务贸易角度来论述服务外包,他们给出一种描述性的概念,即外包是国际服务贸易中迅速增长的一部分,包括远距离海外购买服务,主要但不必然通过电子媒介,如电话、传真、互联网等,主要是指 WTO《服务贸易总协定》中定义的四种服务贸易方式中的第一种,即跨境交付; Shapiro (1996) 从国际金融方面入手,认为国际外包是跨国公司避开汇率波动风险的措施; Cooper 和 Lybrand (1996) 认为,到海外经营的企业采用外包方式是对传统的全资子公司的替代行为; 詹晓宁、邢厚媛 (2005) 认为,作为跨国公司归核化调整的副产品,服务外包是指作为生产经营者的业主将服务流程以商业形式发包给本企业以外的服务提供者的经济活动。服务外包并非完全发生于服务行业,制造业和其他行业所需要的服务流程更倾向于对外发包; 服务外包的发包方可以是企业,也可以是政府和社团组织等。外包的服务可以提供给本国市场、东道国市场或第三方市场。服务外包的本质,是企业以价值链管理为基础,将其非核心业务通过合同方式发包、分包或转包给本企业之外的服务提供者,以提高生产要素和资源配置效率的跨国生产组织模式,当前迅速发展的服务外包是经济全球化背景下国际分工的表现形式,是跨国公司追求利益最大化的必然结果; 甄炳禧 (2005) 认为,国际服务外包也称离岸服务外包,是指跨国公司将本来自身执行的非核心服务性职能,通过建立可控制的离岸中心或国外分公司,包给境外第三方服务供应商去完成。服务外包涵盖服务业、制造业及其他行业所需要的服务流程,服务外包的资本密集程度和成本较低,因而比外包制造业的迁移更具随意性。

第四种情况是从技术进步角度定义外包的概念。Deborah Swenson (2005) 认为,外包应该被看作一种技术创新,这种创新使生产商可以将生产过程进行地理上的分离。王根索 (2005) 认为,服务外包指技术开发与支持(如软件开发、产品设计等)和其他服务活动(如客户关系管理、企业各类资源管理、仓储运输物流管理、企业运营流程管理、服务管理等)的外包。

第五种情况是从外包动机与效应角度定义外包的概念。The American Heritage Dictionary 把它定义为,从外部供给商或生产商处取得商品或服务,以达到节约成本的目的; Markus Diehl (2004) 是从外包效应方面理解的,他认为外包是以进口中间投入品而推动国内附加值的增加,并影响就业结构向有利于技术升级的方向移动; 李仲周 (2004) 认为,外包是指跨国公司将其非核心业务通过合同方式分包给公司之外的企业来承担,通过签订数年合同以保证服务的稳定供

应、最优的质量和最低的成本。

第六种情况是国际经济组织有关国际服务外包的概念解释。《2004年世界投资报告：转向服务业》一书中，提到两种服务业离岸转移的方式：一是自营式外移，指的是通过内部化方式，开辟国外分公司，在海外建立分公司、子公司或服务基地；二是离岸外包，将服务外包给海外第三方服务承包方。综合考虑国内外学术界已有定义中的多种角度，姜春荣从企业战略转变、国际经济角度并结合服务外包的微观动机与宏观效应，给国际服务外包下了一个简单的定义，即国际服务外包是指跨国公司将产业价值链中原本由自我提供的部分或全部服务环节或服务流程委托给本土以外的服务承包方来完成的经济活动，以通过重组企业供应链，优化全球资源配置，达到降低成本、提高效率的目的。^①

（二）关于国际服务外包基础理论及其动因的研究

对于国际服务外包基础理论的研究，研究成果主要有以下几个方面：

王春（2008）从服务外包的内容和特点出发，认为服务外包理论基础应该包含资源基础理论、核心能力理论、资源依赖理论、交易成本理论、委托代理理论。^②刘丁有和张妍（2010）则认为服务外包基础理论应该包括经济学、管理学理论中的传统贸易理论、新贸易理论、产业组织理论以及现代企业理论，因此，他们用比较优势理论、交易费用理论、全球价值链理论、资源基础理论、核心能力理论、商业模式转型理论对服务外包进行了分析。^③刘庆林、刘小伟（2008）提出服务外包的基础理论有交易成本理论、比较成本理论、核心能力理论和资源基础理论。^④江小涓等（2008）则从微观企业视角和宏观国际经济视角对服务外包的基础理论进行分析和综合。^⑤他们认为，以微观企业视角来看，国际服务外包基础理论包括战略管理理论、经济学理论和社会学理论，而战略管理理论则又包括资源基础论和资源依赖论，经济学理论又包括交易成本论和代理成本理论，社会学理论又包括政治权力论和社会交换理论；从宏观国际经济学角度看，国际服务外包基础理论包括比较优势论、产业间贸易论和离岸—外包模型，而

① 姜春荣. 国际服务外包浪潮：理论、实证与中国战略研究 [J]. 北京：对外经济贸易大学出版社，2009.

② 王春. IT 外包理论的国内外研究述评 [J]. 科技管理研究，2008（5）：174-176.

③ 刘丁有，张妍. 服务外包机理的理论分析综述及其实践指导意义 [J]. 改革与发展，2010（2）：149-153.

④ 刘庆林，刘小伟. 国外服务业外包理论研究综述 [J]. 山东社会科学，2008（6）：87-91.

⑤ 江小涓，等. 服务全球化与服务外包：现状、趋势及理论分析 [M]. 北京：人民出版社，2008.

比较优势论则又包括比较优势不同要素禀赋差异论,产业间贸易论又包括规模经济论、边际成本递减论和垄断竞争论,离岸—外包模型又包括直接投资论、比较优势差异论和短缺要素互补论,等等。

综观关于服务外包基础理论的研究观点,我们可以发现,服务外包的基础理论主要有如下几种:

1. 交易成本理论

基于经济学角度的外包理论始于交易成本理论。交易成本理论是诺贝尔经济学奖得主科斯 (Coase, R.H.) 于 1937 年提出的。科斯当时提出的交易成本理论主要是解释企业本质的。威廉姆斯 (Williamson) 在 1975 年对交易成本理论进行了深化,他定义交易成本泛指一切为了实现交易而支付费用,它包括搜寻成本、信息成本、议价成本、决策成本、违约成本等,威廉姆斯认为交易成本具有资产的专属性、交易不确定性和交易频率三个特征。资产专属性在服务外包中的应用可用于解释服务外包内容,具有高度资产专属性的业务企业倾向于自行完成,企业外包出去的只有中度或低度资产专属性的业务。而交易不确定性则涉及服务外包风险,是企业必须考虑的项目。^①

2. 比较优势理论

比较优势理论是大卫·李嘉图在其代表作《政治经济学及赋税原理》中提出的贸易理论,也叫比较成本贸易理论。比较优势理论认为,国际贸易的基础是生产技术的相对差别(而非绝对差别)以及由此产生的相对成本的差别。根据比较优势理论,可将生产过程按照所需劳动技能水平进行分级,这样可以将不同劳动生产率水平需求的生产模块转移到与其需求相匹配的国家或地区进行。^②这就得出了一个推论,即生产技能水平越低的国家,其分配的生产模块技能水平越低。这一理论解释了当前发达国家细分其服务业务,将低技能重复性业务外包给生产技能较低的发展中国家的原因。

3. 资源基础理论和资源依存理论

资源基础理论认为,企业是各种资源的集合体。由于各种不同的原因,企业拥有的资源各不相同,具有异质性。这种异质性决定了企业竞争力的差异。企业拥有资源的异质性也可以解释为企业资源的缺口,企业必须通过外包来填补这些

^① Williamson, O.E. Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications [M]. New York: Free Press, 1975.

^② 大卫·李嘉图. 政治经济学及赋税原理 [M]. 北京: 商务印书馆, 1976.

缺口。这说明接包企业的资源对于发包企业是稀缺的。

而资源依存理论从外部环境来分析,认为企业成功或生存都在不同程度上依赖外部环境中其他公司或是组织向其提供的关键资源。企业之间存在着一种资源依存关系,由于这种关系存在不确定性,因此,企业必须建立相互合作以减少不确定性。服务外包就是这样一种形式,企业通过将服务外包给其他组织获取企业所需的资源。陈菲认为,服务外包有三个关键影响因素,即资源的重要性、对资源配置的判断力和资源的可替代性,而任务环境影响对此三项起决定性作用。^①

4. 企业核心竞争力理论

1990年,普拉哈拉德和哈默尔在《哈佛商业评论》上发表的《公司核心竞争力》一文中,开创了对核心竞争力研究的先河。在此之后,众多学者开始关注核心竞争力的研究。不同的学者从技术观、知识观、资源观、组织与系统观等不同角度进行了研究,形成了不同的流派。企业核心竞争力理论成为20世纪90年代企业理论和战略管理领域的一枝奇葩。根据广泛接受的稀缺性、难以模仿性等核心竞争力的特征可知,服务外包主要是通过将非核心业务外包出去,企业集中资源专注于擅长的业务,从而形成核心竞争力,帮助企业应对全球竞争。

5. 国际服务外包的动因

服务外包的动因是企业做出服务外包与否的关键驱动因素。服务外包决策的制定对于企业尤其是高技术类企业尤为关键,外包活动实施顺利对于企业的发展是非常有帮助的;相反,外包活动的失败对企业可能产生致命性的打击,因此,企业在做出服务外包决策时都非常慎重,将其提升到战略高度来考虑。企业是否开展服务外包取决于其服务外包的动机,因此,研究企业服务外包的动因有助于企业做出是否开展服务外包的决策。

对于企业服务外包的动因,国外学者进行了非常充分的研究。Lon and Ventakraman (1992) 从IT业务外包出发,分别从宏观经济、行业、企业以及企业内部四个层面来对服务外包动因进行分析,提出追寻竞争优势、暂时的经济周期和趋势、竞争压力以及其他管理因素都是构成外包的动因。^② McFarlan and Nolan (1995) 则认为,企业目前越来越倾向于IT服务外包的原因较多,主要考虑因素是归核化要求、关系成本及质量、落后的IT性能以及环境因素和其他的财务因素。^③

① 陈菲. 服务外包与服务业发展 [M]. 北京: 经济科学出版社, 2009.

② 刘庆林, 刘小伟. 国外服务业外包理论研究综述 [J]. 山东社会科学, 2008 (6): 87-91.

③ 崔健, 等. 跨国公司服务外包文献综述及最新进展 [J]. 科技管理研究, 2010 (2): 26-27.

Diromualdo and Gurbaxani (1998) 把服务外包的战略意图分为三类: 降低成本和提高 IT 资源效率、增加 IT 对企业绩效的贡献度、利用市场上与技术相关的资源来开发和销售以新技术为基础的货物或服务。Marcus Neureiter and Peter Nunnenkamp (2010) 则重点研究成本和市场准入, 认为这两个因素是横向和纵向国际直接投资的主要驱动因素。^①

从上述学者的研究成果中发现, 企业在做出外包决策时考虑的因素很多, 但不同的企业参考的主要因素可能存在差异。因此, 每个企业都会根据其面临的不同环境进行战略决策。虽然考虑侧重点有所不同, 但是, 有些动因却是多数企业都必须考虑的, 这些动因对于服务外包的决策制定起着关键作用。归纳起来, 这些因素主要有经济因素、企业核心技术因素、政策因素等。

(1) 经济动因。国际服务外包可带来低成本竞争优势, 发达国家的企业将服务业务外包给发展中国家很大程度上就是出于成本考虑的。德勤调查的 42 家运营商中, 53% 的企业最主要的动力是削减 20% 以上的成本, 这些成本包括人员工资、招聘成本、国家保险以及房地产等。^② 张芬霞和刘景江从经济方面考虑, 认为国际服务外包能够带来低成本的竞争优势, 加强企业的核心业务与企业市场竞争的战略地位, 提高产品综合竞争优势。^③

(2) 技术动因。在互联网时代, 国际服务外包能够帮助企业在地球上任何一地选择高效率、有创新能力的供应商, 可缩短研发周期。信息技术大幅度降低了市场交易成本, 这使企业的业务规模和市场占有率的扩大更倾向于通过外包特别是离岸外包来实现。信息技术在发展中国家催生了许多快速灵活、生产专精的小企业网络, 它们是承接离岸外包大订单的产业集群。^④

(3) 政策动因。张芬霞和刘景江 (2005) 认为, 通过考察美国的服务外包, 他们在一定程度上发现全球服务外包的政策动因。美国曾经实施过两大政策, 一是限制科技移民政策, 二是鼓励高薪员工早退休的政策。这两大政策都直接关系到服务外包的发展, 因为这两个政策实施的结果是美国国内的技术人才出现供不应求, 美国的企业不得不将部分高技术业务离岸外包。

除了这些主要因素之外, 还有些学者从实际角度分析了导致服务外包的特殊因素, Lacidty、Hirschheim、Loh and Venkatraman 认为, 企业做出服务外包决策

^① Marcus Neureiter, Peter Nunnenkamp. Outsourcing Motives, Location Choice and Labour Market Implications: An Empirical Analysis for European Countries? Blackwell Publishing Ltd., 2010 (2): 206-230.

^② 江小涓, 等. 服务全球化与服务外包: 现状、趋势及理论分析 [M]. 北京: 人民出版社, 2008.

^{③④} 张芬霞, 刘景江. “离岸外包”发展述评 [J]. 经济问题, 2005 (8): 24-26.

有时候并不全是出于对成本、效率的考虑,还可能是基于社会环境的压力。^①目前,全球范围内的趋势就是所有企业都把自己非核心业务外包出去,企业在这种环境下为了提高自身的竞争力或是出于生存需要,不得不做出相应决策,进行外包。

(三) 关于服务外包效应的分析

Grossman and Helpman (2002) 认为,服务外包的最终交易完成在宏观层面上的直接结果就是中间品贸易的增加,融合跨国公司以全球资源配置为导向的国际化战略和中间品贸易扩大的国际贸易格局,对于国际分工格局的直接效应是垂直型分工的加深。Girma and Gorg (2003) 以英国为考察对象,通过实证分析,论证了服务外包对全要素生产率的增长具有积极作用。Panl and A.Samuelson (2004) 认为,从世界范围看,服务外包会推动经济增长,但对贸易参与国的经济福利效应不确定。David Levy (2005) 的研究将国际服务外包的经济效应归纳为成本缩减效应、财富创造和分配效应。

卢锋 (2007) 基于国际服务外包的经济利益来源和成本约束,探索了国际服务外包对产业在比较优势、规模经济和生产网络化等层面上的效应。除此以外,对于相关产业而言,除了获得稳定的国际市场网络和助推规模经济以外,经由要素收益渠道也引发了企业雇员的收入效应。刘庆林、陈景华 (2006) 通过对外包模型的分析,发现国际服务外包对外包输出国和承接国双方技术性劳动相对工资和就业的增长有积极作用。詹晓宁、邢厚媛 (2005) 认为,发展服务外包会带来巨大的经济与社会效益,包括提升产业结构、增加出口收入、创造就业和提高员工收入及技能水平等。喻美辞 (2008) 通过开放经济增长模型论证了国际服务外包对承接国技术进步的正向作用以及影响技术溢出效应的一系列条件。

(四) “全过程”外包、外包基地建设:关于国际服务外包发展趋势及中国对策的研究

赵楠 (2007) 认为,国际服务外包的发展将从现在的以信息技术外包为主,逐步转向以商务流程外包为主,因此,中国应该重视发展以商务流程外包为核心的“全过程”服务外包,并提出了建设服务外包示范城市等中国发展“全过程”服务外包的具体对策。李志强、李子慧 (2004) 对全球服务外包发展的总体趋势

^① 冯雷鸣,等. 国外服务外包理论研究简述 [J]. 经济师, 2010 (1): 45.