



Jiyu Jiaoyi Juece de Fuwu Waibao Lilun
yu Shijian Chuangxin Yanjiu

基于交易决策的服务外包理论与实践创新研究

江 维 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社



CB14.201304



基于交易决策的服务外包理论与 与实践创新研究

江 维 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

基于交易决策的服务外包理论与实践创新研究 / 江维著.
—杭州:浙江大学出版社, 2014. 4
ISBN 978-7-308-12788-2

I. ①基… II. ①江… III. ①服务业—对外承包—研究—中国 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 002480 号

基于交易决策的服务外包理论与实践创新研究

江 维 著

责任编辑 姜伟伟 wjw@zju.edu.cn

文字编辑 姜井勇

封面设计 姜井勇

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 浙江时代出版服务有限公司

印 刷 杭州日报报业集团盛元印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 15.25

字 数 242 千

版 印 次 2014 年 4 月第 1 版 2014 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-12788-2

定 价 45.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部联系方式 (0571)88925591; <http://zjdxcb.tmall.com>

前 言

从 20 世纪 80 年代开始,全球服务外包已经过了三十余年的发展历程,这一充满变化、机制灵活的产业协作方式,以超凡的生命力在全球经济系统中动态展开并持续运转。而在我国,以 2006 年商务部实施的“千百十工程”为起点,我国全面启动了服务外包产业成长计划,目前这一新兴产业在我国已经顺利走过了第一个发展五年,取得了优异的成绩。我国已经成为全球第二大服务外包承接国,在全球外包服务领域的品牌和规模引领优势日益显著,同时,服务外包产业也已成为我国产业结构优化升级、转变贸易增长方式和吸纳大学生就业的重要助推力量。

服务外包的快速发展和规模的不断提升,使中国借助这一新生产方式在不可贸易要素领域竞争中实现“平地起跳”,且在将来很长一段时间内,仍然是我国进入全球服务生产系统的突破口。

回顾这几年来的发展,中国服务外包产业在动荡和探索中稳步前行,各类创举层出不穷,涉及政策制度、组织规划、要素载体、外部环境、新兴业态、企业发展等多个方面,其中不乏继往开来、波澜壮阔之举。但同时,我们也面临成本不断上升、国内外经济形势错综复杂、国际贸易保护主义有所抬头以及来自亚太地区新兴国家的竞争逐步加剧等新挑战。处于产业发展前沿的中国,如何不断寻求与发现新领域的领先优势和技术突破机遇,保持服务外包产业规模化、高端化、国际化的良好发展态势,无疑是一个值得我们探讨的重要问题。

《基于交易决策的服务外包理论与实践创新研究》正是以这样一种责任感和使命感,针对当前迫切需要明晰的服务外包产业的创新模式与产业高端化路径所进行的深入研究。本书在大量收集、参阅国内外相关研究资料的前提下,结合作者长期在服务外包产业理论研究和决策咨询工作中的探索实践,比较全面地反映了目前国内外服务外包产业发展的现状和最新趋势,并在外包决策理论创新、区域创新战略、服务外包政策集成创新等研究领域略有突破。本书也是作者主持的第47批中国博士后科学基金项目(项目编号:20100470666)“基于风险控制的金融服务外包及其模式创新研究”的阶段性成果,可以作为相关政府部门、服务外包企业、学术研究人员和管理人员的参考资料。希望此书抛砖引玉,能给致力于推动我国服务外包事业发展的同仁以一定借鉴和启示。

由于时间和水平有限,如有疏漏之处,敬请大家不吝指正。

江 维

2013年12月

目 录

引 言	(1)
第一章 导 论	(3)
第一节 问题的提出	(3)
第二节 研究意义	(4)
第三节 研究方法	(7)
第四节 研究创新	(8)
第二章 服务外包的相关研究进展及述评	(10)
第一节 服务外包、跨国公司的概念界定	(10)
第二节 相关研究成果及评述	(31)
第三节 简要评论	(70)
第三章 全球服务外包产业发展的特点与新趋势	(74)
第一节 全球服务外包发展新趋势	(74)
第二节 我国服务外包发展的特点与趋势	(86)
第四章 从交易成本角度分析服务外包决策理论	(101)
第一节 服务外包博弈的特点及模型的基本假设	(102)
第二节 服务外包决策的博弈论分析框架	(104)
第三节 服务产品的资产专用性问题	(112)
第四节 离岸外包决策的基本模型	(117)

第五节 离岸服务外包模型的拓展	
——市场厚度因素对决策的影响	(122)
第六节 离岸服务外包的福利效应	(128)
第五章 我国跨国服务外包发展的实证分析	(132)
第一节 我国服务外包市场厚度检验	(132)
第二节 我国离岸服务外包与服务 FDI 的实证分析	(154)
第六章 服务外包产业的区域创新实践	(167)
第一节 长三角服务外包产业区域发展特色鲜明	(167)
第二节 城市创新实践	
——苏州创建服务外包创新强市	(177)
第七章 我国服务外包产业政策保障的创新探索	(201)
第一节 我国现有服务外包产业发展相关保障措施分析	
.....	(201)
第二节 未来我国服务外包政策体系的完善与创新思路 ...	(211)
第三节 我国服务外包发展的策略建议	(220)
参考文献	(230)
索引	(237)
后记	(239)

引 言

本书在全球产品内分工的背景下,以新制度经济学和国际贸易理论为依据,探讨服务外包的微观主体——跨国公司的服务外包与一体化的决策理论创新,在梳理现有的跨国外包研究成果,及明晰当前跨国服务外包发展现状的基础上,利用博弈论和经济模型方法分析了跨国公司的外包决策,其中着重考察了交易成本、资产专用性、市场厚度、市场参与方的技术差距等因素对决策过程所产生的影响。在利用我国数据的基础上,借助实证研究和案例分析的方法讨论了我国服务外包市场的发展特征以及跨国公司在我国的服务外包模式,并分析了服务外包的福利效应。本书利用跨国外包的决策思路,研究我国的服务外包区域布局战略及区域创新发展实践,就我国发展服务外包提出政策与创新建议,希望能够为我国今后更健康、高效地吸引跨国服务外包的实践提供理论指导和操作指南。

本书的主要研究内容及成果包括:

第一,分析了全球服务外包发展面临的外部经济环境变化,美国、欧洲、日本等服务外包主要需求市场都受到经济二次探底的拖累,大宗商品市场保持高位运行,自然灾害和政局动荡等因素增加,这些都为服务外包产业发展带来了众多的不确定因素。我国经济仍保持健康快速增长,且随着产业结构调整 and 经济发展方式的转变,必将释放出巨大的内部市场需求。在此环境下,本书深入分析了全球和我国服务外包产业

呈现出的新的发展特色。

第二,利用博弈论的研究方法,以交易成本理论为基础,建立了服务外包决策的讨价还价博弈模型、完全信息动态博弈模型以及不完全信息动态博弈模型,对不同模型的外包与一体化的均衡状态进行了深入讨论,并建立了经济模型,以分析跨国公司的离岸外包与离岸一体化之间的决策。

第三,基于全球价值链理论与区域布局理论,研究了服务外包产业的区域布局。从区域开放程度、服务业发展水平、基础设施水平、人力资源水平等指标入手,建立了服务外包区域布局的决定因素模型,并以苏州探索建设小区域创新体系和打造中国服务外包创新强市为案例,探讨了地方服务外包发展的可行性方案。

第四,目前,我国服务外包产业在商务部的指导下,频繁颁布了 20 多个政策文件,涉及 50 多项推动服务外包发展的扶持措施,形成了比较健全的政策支持体系。随着经济结构转型和产业结构升级,国内的外包市场不断扩大,但由于概念边界不清、统计困难、政府主管部门的政策措施差异等原因,迄今为止的主要政策仍集中在促进离岸服务外包发展上,业内对国际和国内市场应如何协调发展这个问题仍存在争议。本书借鉴印度和美国的发展经验,从体制、政府、行业协会以及企业等四个层面,分专题讨论了我国离岸和在岸市场的协调发展战略。同时借鉴印度、中东欧、爱尔兰等服务外包承接地国家的经验,就我国的服务外包政策体系集成与创新提出了具有可操作性的建议。

服务外包产业在中国已经走过十多年的发展历程,期间经历了全球金融危机、欧债危机、全球经济不景气等一系列考验。作为一个新兴产业,它的崛起和快速成长充分显示了该产业的强大生命力和逆周期性,对正处在产业转型升级、结构性改革深水区的中国经济来说,这一新兴产业的带动和辐射效应潜力无疑是非常巨大的。希望本书的一些探讨能为我国今后更健康、高效地吸引跨国外包提供理论指导和操作指南。

第一章 导 论

第一节 问题的提出

20 世纪 90 年代后,随着贸易、投资和金融的自由化,以及经济全球化和信息技术的发展,服务业的发展突飞猛进。服务业已成为全球产业结构的主体,国际分工体系的主导力量也由制造业转向服务业。由于国际产业间的分工已细化到价值链上的各个环节,最终产品的价值实现过程便能以价值链环节为分割点实现全球分工,这为全球服务外包产业的发展孕育了巨大的机会。

对希望在全球市场环境中确立并保持竞争优势地位的跨国公司来说,必须不断地开发和再造其核心竞争力,使有限的资源在全球范围内得到最优化配置,压缩成本,扩大利润,而服务外包正是在这样的形势下由可能变成了现实。目前,服务外包已经成为跨国公司减少开支、增强竞争优势的手段之一。根据国际数据公司(IDC)的资料显示,2012 年,全球离岸外包市场规模达到 1217.2 亿美元,且近十年该产业平均增长率都超过了全球经济平均增长率。预计未来几年全球离岸服务外包市场将以 17%左右的年复合增长率快速增长,到 2015 年市场规模有望达到 1991 亿美元。

“在以服务业转移为标志的新一轮全球产业转移浪潮中,中国正逐步成为全球现代信息服务外包转移的重要目的地之一。这一轮的‘Made in China’将不再是玩具、服装和电子产品,而是信息技术、业务流程和知识处理。”这段来自商务部的官方发言,明确指出了我国将快速进入国际产业结构转移的另一个承接过程——服务外包。作为一个制造业大国,我国在发达国家和地区制造业向发展中国家大量转移时期,抓住了重要的战略机遇,在较短时间内大量承接制造业转移,成为世界贸易大国和招商引资大国。随着知识经济的发展,第三次全球化浪潮正在向我们袭来,由于互联网和电信技术的广泛普及,“服务外包”成为此次全球化浪潮的主题词。我国服务外包产业起步较晚,与印度等服务外包产业起步较早的国家相比,存在一定的差距。如何扬长避短,实现从“中国制造”到“中国服务”的转变,成为政府和相关企业的工作重点。

服务外包的理论研究与实践尚处于起步阶段,国内外学术界对上述问题都还未给出明确的答案,而且新的问题还在不断涌现。针对这些问题,本书在作者博士论文研究成果的基础上,结合在我国服务外包研究中心三年的工作经验,对进入“十二五”时期后,我国服务外包发展的新特点和新趋势、服务外包的交易成本理论分析框架、服务外包的区域发展战略、国内外市场的协调发展,以及国家支持政策体系集成与创新等中国服务外包创新发展战略,进行了深入探讨。

第二节 研究意义

首先,发展服务外包有利于促进我国产业分工深化和产业结构调整。

服务外包的发展有助于推动我国产业价值链中的信息服务、金融服务、研发服务、采购物流服务、营销服务、人力资源服务及财务、法律等专业从服务环节和服务流程中分化出来,催生大量第三方服务企业,推动服务分工更加细化和深化,使服务水平不断提高,从而带动服务产业本身的快速发展。服务产业的快速发展,为我国产业结构优化带来了强大的动力。服务外包的发展对实现高新技术产业和服务全面发展两个目

标都能带来促进作用。相对于发达国家,我国服务业占 GDP 的比重一直较低,有很大的上升空间。但长期以来,我国服务业占 GDP 的比重都没有较大增长,与发达国家相比尚有较大差距。

据有关部门测算,中国如果要实现 2020 年 GDP 在 2010 年基础上增长两倍的目标,服务业对 GDP 的贡献率至少须占到 60%。另据统计,目前世界各国吸收的外资中平均有 65% 都已投向服务业,而在中国该比例还不到 35%。服务业增加值已占世界 GDP 的 65% 以上,发展中国家的平均水平也达到了 50% 以上,而在中国其仅占 GDP 的 40% 左右。从这个角度也说明了当前我国发展服务业外包的重要意义。

其次,促进我国就业和提升就业结构。

我国发展服务外包可以提供更多的就业机会。同时,与制造业相比,服务资源消耗比较低,环境污染少,而且技术含量和附加值更高,对就业人员素质要求较高,发展服务外包可以提升就业人员的平均素质。20 世纪 90 年代以来,我国承接了大量国际转移的制造业,解决了大量初级劳动力的就业问题。但 1999 年高校扩招后,每年大量大专院校毕业生的就业却成了一个严峻的现实问题。服务外包具有劳动密集和知识密集多重特性,对解决我国就业问题,特别是解决我国大学生等知识密集型人才的就业有很大帮助。

再者,有利于转变对外贸易增长方式。

近几年我国外贸出口稳步发展,但同时也出现了许多问题,如出口退税政策的调整、国外贸易设限不断增强、贸易摩擦不断增多等。外贸出口要保持持续快速增长已经越来越困难。我国发展服务外包产业,提高服务外包水平,有利于承接国际服务外包业务,可以扩大服务贸易的出口收入。同时因其对资源成本依赖程度较低、国外设限不强,服务外包产业具有快速增长的潜力,有望成为我国外贸出口增长的新动力,并大大改善我国外贸出口的结构。

第四,有利于促进经济增长方式转变。

服务外包产业具有高技术含量、高附加值、低消耗、低污染、人力资本密集等多重特性,符合我国走新型工业化道路的要求。通过发展服务外包产业,可有效缓解我国工业化发展和环境保护之间的矛盾,有利于促进经济与社会的协调发展,有利于转变经济增长方式。我国在很长一

段时期内,经济增长方式以固定资产投资为主,钢铁、建材、电解铝等高能耗产业迅速扩张,但以高能耗支撑国民经济发展的模式并不可持续。因此,其导致了能源消耗量的急剧增加,单位产品能源消耗量的增加速度甚至超过了经济增长速度。服务外包产业有助于推动 GDP 转向绿色增长,实现经济增长方式转变。国际经验表明,服务产业的收入对 GDP 的转化率为 0.9~1.0。根据商务部的官方数据,2012 年,我国服务外包产业合同执行金额约为 30 亿元,促进了我国逐步实现从制造型经济向制造与服务并重的经济模式过渡。同时,离岸服务外包所实现的 GDP 增长是一种绿色增长,单位耗能仅相当于工业产业的 20%左右。

第五,服务外包对相关产业发展起到促进作用。

(1)服务外包对软件产业和信息产业的推动作用。发展服务外包,尤其是离岸软件外包,实际上是利用国际市场软件需求来推动我国软件业的发展。在这种背景下,服务外包有助于用较短的时间扩大我国软件产业的规模。在发展服务外包过程中,我们可以通过与国外技术能力较强的企业合作,增加对我国软件产业人员的技术培训,进而改变我国软件企业技术研发能力较弱的局面。因此,发展软件服务外包,可能会成为我国软件产业实现超常规发展的突破口,在短时间内提升我国软件产业规模和竞争力,做大做强我国软件产业。同时,发展软件外包可以通过参与软件产业与其他产业之间的分工,进一步完善和优化产业链。信息技术服务外包有利于促进整个信息产业的协调发展。硬件是信息产业的筋骨,软件是信息产业的灵魂。硬件的发展离不开软件,软件的开发依托于硬件。发展 ITO(信息技术外包)和 BPO(商务流程外包)业务,可以使我国信息技术产业在依托信息产品制造的基础上,实现快速而全面的发展。

(2)服务外包对物流业的推动作用。随着全球经济一体化进程的加快,信息技术在物流领域的应用和发展、对一体化多渠道市场需求的增长和物流服务供应商服务能力的扩充与完善的重要性,将逐步被社会所认识、了解、认可并获得进一步采用。物流外包是降低企业物流成本,是提高物流服务水平、发展核心竞争力的重要途径。我国物流成本的节约空间非常大,据测算,2012 年中国物流成本占 GDP 的比重约为 18%,几乎相当于欧美水平的 2 倍,发展物流外包每年可以为全社会直接节约约

2400 亿元的物流成本,并为企业和社会带来极为可观的经济效益。物流外包作为提高物资流通速度、节省物流费用和减少在途资金积压的一种有效手段,能给供需双方带来大量收益。可以预见,物流外包将对促进物流产业的发展产生巨大作用。随着我国物流业进入综合物流时代,推广物流服务外包对今后发展物流业的重要性是不言而喻的。

(3)服务外包对银行金融业的推动作用。由于战略规划、成本控制、增强核心竞争力等多种原因,国际银行、证券、保险等金融机构服务外包的范围有了空前发展,这一趋势在中国市场也有所显现。中国的金融服务业外包始于 20 世纪 90 年代的 IT 外包,但受政策、内部体制、信息安全等因素的制约,发展缓慢。但是,服务外包的发展为金融企业将一些非核心业务外包出去,以降低运营成本、提升企业核心竞争力提供了良好的发展平台。服务外包产业的发展可以为我国银行金融企业外包非核心业务提供平台,有利于打造我国银行的核心竞争力。同时,服务外包的发展,有助于推动我国成为国际金融离岸外包的接包基地,有助于提升我国金融业的整体发展水平。

(4)服务外包对我国生产性服务业的推动作用。生产性服务与消费性服务相对应,是指市场化的非最终消费服务,即作为其他产品或服务生产的中间投入的服务。生产性服务是围绕着企业生产进行的,包括科技和软件研发、管理咨询、工程设计、运输通信、市场营销、工程和产品维修等多个方面。加快承接外包,有利于我国生产性服务业进入全球产业链,通过技术转移与技术升级推动我国服务性企业产业升级;有利于我国服务性企业通过降低成本、信息共享形成产业集聚,并最终参与全球竞争;有利于带动我国与生产性服务关联的制造业的发展和升级。总之,服务外包能加速我国服务业由传统型向现代型转变,从而提升我国产业结构,促进我国经济由工业经济向服务经济转变。

第三节 研究方法

本书主要采用了以下 4 种方法进行研究:

(1)实证分析与规范分析相结合的方法。这两种都是经济学研究的

基本方法。实证分析涉及对经济现象的解释和预测,而规范分析则研究应该如何做出经济决策。实证分析是规范分析的基础,而规范分析是实证分析的结果,两者相辅相成。在实证分析方面,本书主要利用计量工具(SPSS 软件)对数据进行实证检验;在规范分析方面,本书通过博弈论方法和经济模型的构建,对跨国公司的服务外包模式进行阐释。

(2)案例分析方法。研究企业的微观决策,案例分析是很好的方法。虽然不同的企业在特点、经营环境、历史条件等各方面存在差异,但是,个性中体现着共性,从现象中可以抽象出共同的规律。本书充分利用不同类型的跨国公司案例,对其在我国的服务外包发展模式进行剖析,并提炼出了具有普遍意义和推广价值的模式准则。

(3)比较研究方法。本书主要希望借助于对跨国公司服务外包决策的研究,了解我国服务提供商供给跨国公司的需求之间的差距,并通过研究给出跨国企业发展的先进经验,以有利于培养我国具有国际竞争力的接包方。在此过程中,不可避免地会用到比较研究的方法。这种比较既涉及不同企业之间的微观层面差异,也包括我国与其他国家发展服务外包的宏观层面差异。

(4)实地调研与深度访谈法。由于本书涉及服务外包的跨国企业,而我国尚未在这方面形成完整的统计体系,故为获得一手资料,笔者利用已有的信息渠道,对长三角地区尤其是上海的服务外包企业进行了调研。同时,对两类人员进行了深度访谈:一类是服务外包领域的专家,主要是从理论上收集他们关于这一主题的权威观点和建议;另一类是跨国服务企业的相关部门主要负责人,主要从实践的角度了解在中国的跨国外包经营者对外包的看法和建议。

第四节 研究创新

总体而言,通过本书的研究,笔者希望能在以下 4 个方面有所创新:

第一,本书基于跨国公司这个微观市场主体的视角,结合交易成本理论和国际贸易理论研究跨国服务外包决策。本书首先肯定了跨国服务外包属于服务贸易范畴,而当今国际贸易领域的研究热点已开始从宏

观层面过渡到对微观企业层面的研究上,因此对跨国外包的探讨必然和管理学及产业经济学的许多问题相互交叉。虽然跨学科的合作在外包研究中已经开展,但一直没有在理论分析中形成比较权威和通用的模型。本书希望在这个方面有所突破。通过引入博弈论的分析方法,笔者构建了跨国外包与跨国一体化的博弈决策框架,进而利用经济模型分析了跨国外包与跨国一体化的决策,并根据这两个分析模式,分别探讨了资产专用性、信息不完全、合同不完善、市场厚度、参与方技术差异等交易成本方面的因素,对跨国服务外包决策的影响。

第二,利用数据实证检验了我国服务外包市场的特征及外包决策的影响因素。由于统计数据的欠缺,当前国际贸易领域的服务外包研究实证成果较少。本书以理论分析框架为基础,就中国的服务外包市场厚度、离岸外包市场特征、跨国外包与跨国一体化的影响因素进行了实证研究。研究发现,我国服务外包具有市场厚度不高,但离岸服务市场规模效益正在逐步递增的总体特征。研究还发现,我国服务外包的发展符合理论的基本假设,即市场交易成本的降低、市场厚度的增加及宏观经济的稳定发展,会使跨国公司更倾向于在我国发展服务外包业务。

第三,结合笔者参与制定《中国国际服务外包产业“十二五”发展规划纲要》,以及承担长三角区域领先城市发展规划的工作经验,本书重点探讨了产业发展中的区域布局战略问题,从区域开放程度、服务业发展水平、基础设施水平、人力资源水平等指标入手,建立了服务外包区域布局的决定因素模型,并以苏州探索建设小区域创新体系和打造中国服务外包创新强市为案例,探讨了发展地方服务外包的可行性方案。

第四,通过丰富的案例和翔实的调研资料,分析了当前我国服务外包创新的发展实践,探讨了我国服务外包概念边界不清、统计困难、政府主管部门差异等问题的解决途径。并从体制机制、市场环境、要素集聚以及人才培养等方面,就服务外包扶持政策体系的集成与创新,提出了具有操作性的建议。

第二章 服务外包的相关研究进展及述评

第一节 服务外包、跨国公司的概念界定

一、外包的概念界定

(一) 外包的概念

外包(outsourcing)一词最早出现在1982年,其正式的解释是由 Gary Hamel 和 C. K. Praharad 于1990年发表在《哈佛商业评论》上题为《企业的核心竞争力》(*The Core Competence of Corporation*)的文章中首次提出的。虽然关于外包的研究起步较晚,但作为一种企业行为,外包在企业管理领域的实践早已有之。该领域外包的普遍定义为:通过市场购买行为,从独立的外部供应企业处获取以往在企业内部自己生产的产品或服务(Semlinger,1991)。外包已成为企业管理领域最流行的提高效率的方式之一,如 Maurice Greaver(1999)所指出的,外包并不神秘,外包不是企业成功的秘密法则,也不是能够让问题蒸发的魔法棒,更不是一种管理的时尚,它只是一种管理的工具。

国际贸易领域对外包的研究也始于跨国公司的活动。随着科学技