



区域发展与服务贸易丛书

Service Outsourcing: Research on
Economic Effects and Influencing Factors

服务外包：经济效应 和影响因素研究

邵金菊 姜丽花 刘冬林◎著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

服务外包：经济效应和影响因素研究

Service Outsourcing: Research on Economic
Effects and Influencing Factors

邵金菊 姜丽花 刘冬林 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务外包:经济效应和影响因素研究 / 邵金菊,姜丽
花著. —杭州:浙江大学出版社,2011.9

ISBN 978-7-308-09090-2

I. ①服… II. ①邵… ②姜… III. ①服务业—对外
承包—研究 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 184783 号

服务外包:经济效应和影响因素研究

邵金菊 姜丽花 刘冬林 著

责任编辑 张 琛

文字编辑 赵 静

封面设计 续设计

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 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 杭州浙大同心教育彩印有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 16

字 数 296 千

版 次 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-09090-2

定 价 35.00 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邮购电话 (0571)88925591

“区域发展与服务贸易”系列丛书
编委会名单

主 编：肖 文

副主编：林承亮 樊丽淑

编 委：王传宝 马 翔 孙伍琴 朱孟进
刘吉斌 肖 文 林承亮 邵金菊
董新平 樊丽淑

总 序

1978年以来中国经济发展最重要的特点,是通过自下而上的改革,并由丰富多彩的地方经济所推动,先后形成了“温州模式”、“苏南模式”、“珠三角模式”、“诸城模式”等诸多发展模式,学术界对此已有大量的研究。近几年来,各区域经济的发展模式已经逐步趋同和融合,但是随着国际国内发展环境的变化,以及自身经济发展阶段的变迁,资源环境倒逼的压力不断加大。如何摆脱原有的发展路径,加快产业结构调整 and 区域经济转型已经成为当前的一个热点问题。

较之货物贸易庞大的数量和较快的增长速度而言,服务贸易在中国对外贸易发展过程中一直处于相对次要的位置,没有得到中央和地方政府足够重视。但是,这个情况自2008年以来正在发生转变。随着信息技术的进步以及服务业分工的细化,服务外包更是快速崛起,并成为推动跨国服务贸易最为重要的力量。

有趣的是,“区域发展”与“服务贸易”这两个主题在地方经济发展中正在日益融合起来。越来越多的地方政府将服务外包、服务贸易作为吸引国际新一轮产业转移、加快本地服务业集聚,推进产业结构转换的重要手段。商务部发布的统计数据显示,截止到2010年底,中国已经形成了21个有竞争力的服务外包基地城市,全国服务外包营业额突破400亿美元,年均增长率高达40%,服务外包企业数量超过12000家,从业人员达到210万人,由服务外包直接推动的服务金额超过150亿美元。在缺乏市场知识积累的情况下,服务外包、服务贸易发展速度之快,地方政府接受度之高,实在是令人惊奇。

理论研究也要与日益变化的现实同步。“区域发展与服务贸易”系列丛书力图对这一领域进行系统研究,从理论上揭示其存在发展的内外动因,记录和分析其最新进展和主要特征,为政策制定和后续研究提供支持。丛书主要围绕三个方面展开研究:

一是新阶段推动区域经济转型的基本动力。丛书着重从技术创新的角度,分别分析了技术外部性下产业集群内企业的创新投入决定因素;FDI对产业技

技术创新的垂直溢出效应；研发投入对区域动态比较优势的影响；信息化推动区域经济发展的机理和手段等等。同时也涉及到一些相对宏观层面的研究，比如关于国家层面经济创造力的研究；汇率变动、直接投资与技术创新关系的研究；财政转移支付体系与技术创新的研究等。通过这些宏观层面的研究可以为我们提供一个较为开阔的视野。

二是服务外包的理论分析和行业研究。丛书从发包国和承接国两个视角分析了服务外包对地方经济增长、就业、税收等各方面的效应；研究了影响服务外包企业区位决策的一般因素；对软件外包、金融外包、电信外包、政府服务外包等当前比重较高的若干行业进行了专题研究。

三是区域经济发展中的案例研究。本丛书中有专门研究浙江、宁波等地的发展案例，也有对当前海洋经济背景下舟山港发展的案例分析。面临经济转型的巨大压力，各地政府都在探索转型的方向和路径。对于这些案例的解剖有助于我们了解真实世界的真实事件，获取经验，并为其他区域的转型提供借鉴。

本丛书是浙江大学宁波理工学院“区域发展与服务外包”优势特色学科建设的阶段性成果。推出本丛书的目的是期望以此为平台，不断集结这个领域的优秀研究成果，推动理论创新，对中国经济转型和服务贸易的发展贡献微薄之力。丛书得到了浙江大学出版社的支持，并列入2011年的出版计划，出版社编辑张琛女士为此做了大量工作，在此一并致谢。

肖 文

2011年7月1日

前言

传统的产业经济学理论认为,经济的持续增长促使一国经济由农业社会进入到工业化社会,随着工业化的推进,第三产业的比重逐步提高,并将超过第二产业,成为一国经济发展的最重要源泉。许多发展中国家依据传统的经济增长理论,把工业化作为发展经济和实现产业升级的重要手段。进入 21 世纪后,信息科技的高速发展和通信技术的变革推进经济全球化深入发展,各国服务市场进一步开放,服务产品可贸易性增强,服务业跨国转移加快。在资源配置全球化不完全的条件下,跨国公司将全球价值链上成本导向性的业务环节向中国、印度等劳动力资源丰富的国家转移,服务外包成为国际服务业转移的新兴主流方式。作为新型的商业模式,服务外包不仅可以改善和提高企业的运营绩效,而且具有产品无形化、资源复用性高和环境友好等特点,很好地契合了世界范围内技术变革与产业升级的方向以及可持续发展的目标。这意味着全球化和信息化技术的发展为后起国家产业升级提供了新的路径选择,发展中国家可以通过发展服务外包,充分发挥后发优势,借助承接发达国家服务业转移,调整国内产业结构,转变经济发展方式。承接服务外包成为发展中国家融入服务业国际分工体系的重要渠道,成为与世界经济接轨的重要途径。

我国十分重视服务外包的发展,《中华人民共和国国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》提出了“建设若干服务外包基地,有序承接国际服务业转移”的战略任务,2006 年商务部实施了服务外包的“千百十工程”,近几年国家有关部委相继出台了一系列扶持服务外包发展的政策,“中国服务”快速崛起并已成为世界所瞩目。虽然受到金融危机的冲击,但我国服务外包仍保持较快增长。2010 年中国服务外包企业承接服务外包合同金额和执行金额分别达到 274 亿美元和 198 亿美元,同比分别增长了 37% 和 43.1%。全国有服务外包企业 12706 家,从业人员 232.8 万人。目前,全国已建立了大连、北京、上海、苏州、深圳、西安、重庆等 21 个服务外包示范城市,这些城市已成为引领中国服务外包产业发展的主力军,是中国离岸服务外包的主要承接地。未来中国的服务外包将继续维持较高的增长速度,发展潜力巨大。

本书的主题是“服务外包：经济效应和影响因素研究”。本书的研究遵循从“一般”到“具体”的思路。首先界定了外包、服务外包、离岸服务外包、在岸服务外包等相关概念，阐述了服务外包的理论基础和有关服务外包的文献研究。在服务业全球化和服务业国际转移的背景下对我国服务外包发展的总体情况以及中国软件服务外包、金融服务外包、电信服务外包和政府公共服务外包等四大外包专业领域进行了翔实的实证分析（见第二、三章）。服务外包不仅对母国有广泛影响，对东道国的产业升级、技术进步和就业吸纳等方面同样具有积极的推动作用。基于这样的认识，本书安排了基于发包国视角和承接国视角的经济效应研究，并进一步对服务外包对我国示范城市带来的经济效应进行了实证检验，探讨了我国服务外包发展主要载体——服务外包园区的主要发展模式和成功要素（第四、五章）。服务外包承接能力受各种因素的综合影响，本书在分析影响承接服务外包能力的一般因素基础上，对我国承接服务外包的主要优势和劣势展开了具体研究，并通过计量模型对我国承接服务外包的影响因素进行了定量实证分析（第六、七章）。本书最后提出了提升我国服务外包总体承接能力的政府战略和提升企业承接能力的微观策略（第八章）。

本书由浙江大学宁波理工学院宁波市服务外包研究中心的主要研究人员完成，各章分工是：邵金菊承担第一章、第五章、第六章、第八章，姜丽花承担第二章、第三章，刘冬林承担第四章。邵金菊、滕帆、施玲玲承担第七章，全书由邵金菊通稿。

服务外包是一个新兴的领域，有许多方面的问题值得去深入地研究，我们只是在可能的视野和知识结构范围内做了一点探索，有不当之处，恳请读者给予批评指正。

邵金菊

2011年7月

于浙江大学宁波理工学院

CONTENTS

目 录

第一章 服务外包的理论背景和研究进展	1
一、研究背景与意义	1
二、相关概念界定	2
三、服务外包的理论基础	8
四、服务外包相关理论研究综述	14
第二章 服务业国际转移和中国服务外包发展	30
一、服务业全球化和服务业国际转移	30
二、全球服务外包发展现状	53
三、中国服务外包发展现状	61
第三章 中国服务外包行业发展分析	80
一、中国软件业外包	80
二、中国金融服务外包	91
三、中国电信服务外包	109
四、中国政府公共服务外包	123
第四章 服务外包经济效应分析	133
一、基于发包国视角的离岸服务外包经济效应	133
二、承接离岸服务外包的经济效应	140
第五章 示范城市服务外包经济效应的实证分析	154
一、示范城市承接服务外包的经济效应	154
二、示范城市服务外包园区主要发展模式	162
三、服务外包园区成功要素分析	168

第六章 中国承接离岸服务外包影响因素分析	178
一、离岸服务外包区位选择因素的一般分析	178
二、中国承接离岸服务外包的竞争优势	184
三、中国承接离岸服务外包劣势分析	194
第七章 承接服务外包影响因素的实证分析	202
一、服务外包发展影响因素的国际比较	202
二、中国承接离岸服务外包影响因素的实证分析	213
第八章 中国承接服务外包的政府战略和企业策略	222
一、后危机时代全球服务外包的发展前景	222
二、后危机时代中国服务外包的发展趋势	226
三、提升服务外包承接能力的政府战略	229
四、承接服务外包的企业策略	239

一、研究背景与意义

20 世纪 90 年代以来,服务业已经成为全球经济增长的新引擎,“工业型经济”向“服务型经济”转型的趋势突显,服务业增加值在 GDP 中所占的比重不断上升。目前,全球服务业增加值占国内生产总值比重达到 60%,主要发达国家达到 70% 以上,即使是发展中国家也达到了 43% 的平均水平。服务业吸收就业的比重也不断增加,西方发达国家服务业吸纳的就业比重普遍达到 70% 左右,少数发达国家甚至达到 80% 以上。与此同时,以服务外包为主流方式的服务业转移成为经济全球化的第二次高潮。

柯达将它在中国内地彩色扩印设备的售后维修服务交给 IBM 和铁道部共建的“蓝色快车”负责;国际汽车业巨头雪佛兰利用外部设计厂商完成车型设计;大连服务外包企业承担日本银行大量的数据输入和电话呼叫业务;宝洁公司甚至将自己的财务会计、人力资源等职能转移给埃森哲;等等。这些经济现象表明世界服务外包已经进入快速发展的时代。自 20 世纪 90 年代以来,全球服务外包市场呈现蓬勃发展的态势。从市场规模来看,据 IDC 研究,2006—2009 年全球 IT 服务市场的年复合平均增长率为 6.1%,半数以上的欧美公司计划将更多的 IT 服务外包到海外。Gartner 研究显示,世界软件与信息服务外包市场规模 2007 年为 4167 亿美元,2008 年软件 and 信息服务外包产业规模为 4505 亿美元。据联合国贸发会议预测,未来几年,全球服务外包市场将以 30%~40% 的速度扩张。从发包国来看,美国、日本、欧洲等国家和地区是主要的发包方,占据了全球服务外包业务的绝大多数份额。其中,美国占全球市场的 64%,欧洲占 18%,日本占 10%^①。承接国市场份额的抢夺战也愈演愈烈。

^① 《2011 全球服务外包发展报告》,引自 http://www.china.com.cn/economic/txt/2011-05/24/content_22626595.htm。

最近几年承接服务外包的发展中国家数量激增,已经成为全球服务外包市场上重要的承接方。拉美、亚太地区的服务外包行业发展极为迅速,已经成为全球最具吸引力的服务外包投资地,中国、印度、菲律宾承接了全球服务外包 60% 以上的份额,巴西、墨西哥等国也成为世界上重要的服务外包承接国。从服务外包市场结构来看,信息技术外包(ITO)占据了 60% 以上的市场份额,但是正逐步向业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)发展,服务外包产业链呈现向高端扩展趋势。2004—2009 年,全球 ITO 市场复合增长率达到 6.9%,BPO 市场复合增长率达到 9.1%。^① 跨国公司不仅将数据输入、文件管理等低端服务外包,也逐渐将金融、保险、风险管理、研发设计、会计、人力资源管理等技术含量高、附加值大的业务外包出去。使得全球服务外包的内容不断拓展,服务外包的范围不断拓宽,外包服务的层次不断提高。

作为经济全球化的新标志和国际产业转移的新兴主流方式,服务外包已经受到了来自政府、企业和学术界的广泛关注和日益重视。本研究以全球化为视角,分析全球和中国服务外包产业的发展现状,以及软件业、金融业、电信业、政府公共服务等我国四大主要服务外包行业的发展现状和趋势,探讨服务外包对示范城市的经济效应,研究影响承接服务外包的主要因素以及如何提升中国服务外包承接能力的发展战略,这在现阶段既具有较高的理论价值,又具有重要的现实意义。

二、相关概念界定

(一)外 包

外包的英文全称是“outsourcing resource using”,简称“outsourcing”,直译为“外部寻源”,也有文献翻译为“业务外包”、“外部化”、“外源化”、“资源外取”、“资源外包”等。Gary Hamel 和 C. K. Prahaoad 于 1990 年在《哈佛商业评论》上发表了《企业的核心竞争力》,首次提出了“外包”概念,学术界和产业界对外包的定义有很多,但至今理论界对外包概念的理解仍未达成一致。表 1-1 所示是国内外学者及有关机构对外包的理解与定义。

^① 王晓红:《在实现服务外包产业的跨越式发展与整体提高》,《国际贸易》,2010 年第 10 期。

表 1-1 国内外学者或相关机构对外包的理解与定义

定义者	对外包的理解与定义
Loh 和 Venkatraman	外部供应商在涉及用户的信息技术基础的物质资源和人力资源方面作出的显著贡献。
Kotabe	由全球独立供应商向跨国公司提供产品和由独立供应商向企业提供部件和成品的程度。
Lei 和 Hitt	依赖外部资源制造部件或从事其他增值活动。
Lacity 和 Willcocks	若外部组织能将一份工作做得更有效率且成本更低,则这份工作应外包出去;若组织本身能将此工作做得较好,则应由自己来完成。
Michael Corbett	外包指企业或其他机构过去自我从事(或预期自己从事的)的工作转移给外部供应商。
Besanko	很多内部功能由外部承包商来完成。企业不仅需要内部协调,而且需要维持长久联系的供应商和销售商等外部协调方式。
卢锋	外包的实质是企业在保留特定产品生产供应的前提下,对生产过程中涉及某些环节区段的活动或工作,通过合同方式转移给外部厂商来承担。
《商务大辞典》	服务外包指依据双方议定的标准、成本和条件的合约,把原先由内部人员提供的服务转移给外部组织承担。
美国外包协会	通过合约把公司的非核心业务、无增值收入的生产活动包给外部的专业化生产者。
国家商务部	服务外包是指服务外包承接商向客户提供的信息技术外包服务(information technology outsourcing, ITO)和业务流程外包服务(business process outsourcing, BPO),包括:业务改造外包、业务和业务流程外包、应用管理和应用服务等商业应用程序外包、基础技术外包(IT、软件开发设计、技术研发、基础技术平台和管理整合)等。

综合国内外学者及相关机构对外包的多种定义的共同点,本书认为:外包是某一公司(称为“发包方”),通过与外部其他企业(称为“承包方”)签订契约,将传统上由公司内部人员负责的业务或机能外包给外部的专业服务提供商的一种经营形式。依据交易对象经济属性的不同,外包可以分为制造外包和服务外包。“如果外包转移和交易对象属于制造加工零部件、中间产品工序的活动,或以中间品、半成品、最终产品某种组装或总装为对象的活动,则属于制造外包;如果外包转移对象是特定服务品生产过程中的特定投入环节,或者是制造

品或其他非服务品生产过程的服务流程,则属于服务外包。”^①

(二)服务外包

根据我国商务部 2006 年发布的文件《商务部关于实施服务外包“千百十工程”的通知》(商资发[2006]556 号),服务外包是指企业(发包商)将信息系统构架、应用管理和业务流程优化等业务发包给本企业以外的服务提供者(承接商),以降低成本、优化产业链、提升企业核心竞争力的一种管理模式。它主要包括两大部分,即信息技术外包和业务流程外包,具体业务形式有业务改造外包、业务流程和业务流程服务外包、应用管理和应用服务等商业应用程序外包、基础技术外包(IT、软件开发设计、技术研发、基础技术平台整合和管理整合)等。

印度官方曾提出一种有关服务外包产业的概念——ITES(IT enabled services)。ITES 是指借助 IT 基础设施提供 BPO 服务,即 IT 密集型的业务流程服务。在很多文献里,ITES 可以与 BPO 一词互换,两者的区别主要在于 ITES 强调 IT 所起的关键性支撑作用。由于印度在服务外包领域的突出表现,ITES 这个概念逐步被其他许多国家的学术界和产业界所接受。

美国卡耐基梅隆大学的约翰·格拉索把外包分为一般外包、业务流程外包(business process outsourcing, BPO)和信息技术外包(information technology outsourcing, ITO)三个层次,认为服务外包可以等同于业务流程外包,而信息技术外包是业务流程外包的一种。

埃森哲(Accenture)从价值层面将服务外包划分为四个层次:基本技术外包、商业应用程序外包、业务流程外包和业务改造外包(见图 1-1)。基本技术外

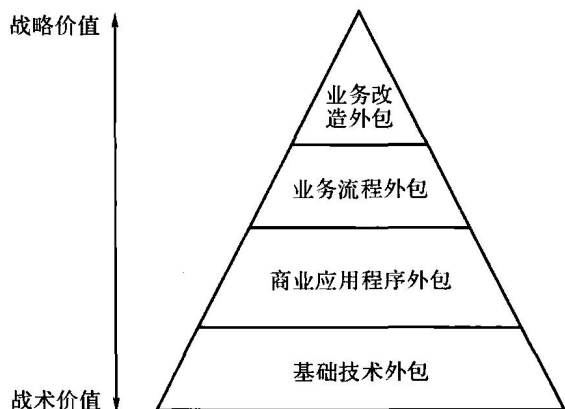


图 1-1 埃森哲的外包分层结构

^① 卢锋:《服务外包的经济学分析:产品内分工视角》,北京大学出版社 2007 年版。

包是传统的 IT 外包,着重于减少成本;业务改造外包是 BPO 的最新拓展。当前,公司为了集中力量发展核心业务,趋向于采用商业应用程序外包和业务流程外包,这两种外包形式的发展速度最快。未来的趋势是发包商与承接商建立伙伴合作关系,对发包商的业务进行高度支持。

国际数据公司(international data corporation, IDC)定义的服务市场包括 IT 服务市场和业务服务市场。其中,IT 服务市场中外包的部分被定义为 ITO,业务服务市场中外包的部分被定义为 BPO。ITO 市场不仅包括应用外包、桌面与网络外包、整体信息系统的外包等传统“一对一”的服务外包模式,还包括含软件即服务(software-as-a-service, SaaS)和托管服务在内的“一对多”的服务外包模式。BPO 是将一个或多个完整的业务流程或整个业务职能的管理工作外包给外部服务商,其绩效主要与客户服务以及战略性商业价值挂钩。

高德纳咨询公司(Gartner)按最终用户与 IT 服务提供商所使用的主要购买方法将 IT 服务市场分为离散式服务和业务外包,并进一步将业务外包分为 ITO 和 BPO。其中,ITO 包括产品支持与专业服务组合,用于向客户提供 IT 基础设施和企业应用服务,从而确保客户在业务方面取得成功。ITO 可以细分为数据中心外包、桌面外包、网络与企业应用外包等。BPO 是“把一个或多个 IT 密集型业务流程委托给一家外部承接方,让他拥有管理和控制权的过程。这些业务是基于对业务流程的详细定义和可测量方法来执行的”。被外包给外部服务承接商的业务流程包括物流、采购、人力资源、财务会计、客户关系管理或其他管理以及面向消费者的业务功能等。

依据 WTO 的《服务贸易总协定》(GATS),服务外包的意义更加广泛。它是指依据服务协议,将某项服务的持续管理或开发责任委托授权给第三者执行。协议将服务分为 12 个部门,即商务服务、通信服务、建筑和相关工程服务、分销服务、教育服务、环境服务、金融服务、健康服务、旅游服务、娱乐文化和体育服务、运输服务及其他服务。服务外包可以按这 12 个部门进行分类。

综合分析上述各种观点,本书认为服务外包是指企业以信息技术为依托,利用外部专业服务商的知识劳动力来完成原来由企业内完成的工作,从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境变动的应变能力并优化企业核心竞争力的一种经营模式。具体分为 ITO 和 BPO。

信息技术外包(ITO)是指客户将全部或部分 IT 工作外包给专业性公司完成的服务模式。客户可以整合利用其外部的专业化资源,达到降低成本、提高效率、增强核心竞争力等目的,以提高公司绩效。信息技术外包的主要业务包括数据库管理、技术支持、设计与咨询、网络系统和应用软件系统的建设、开发、系统维护和升级等(见表 1-2)。随着网络技术的快速发展和全球信息化程度的

不断加深,发包商将外包范围拓展到业务流程领域,即业务流程外包。业务流程外包(BPO)是指企业将经营活动中非核心而又不可缺少的业务流程通过因特网以市场交易的形式外包给其他组织的行为(见表 1-2)。它产生的原因在于企业把不属于核心竞争力的业务外包出去;把自己做不了、做不好或别人做得更好、效率更高的事交给别人去做。与信息技术外包的原理类似,这是发包商在充分发展自身核心竞争力的基础上,整合利用外部专业化资源,达到降低成本、提高效率的一种管理模式。

作为服务外包的两大分类,ITO 和 BPO 的主要区别在于:前者致力于降低成本以及采用更先进的技术来提高生产效率,商业结果的取得与发包商无直接关系。而 BPO 作为一种服务外包安排,发包商除了要负责一个技术功能的管理之外,还要承担对商业结果的取得而言至关重要的、使得一个完整的功能得以贯彻并执行的战略责任。值得注意的是,两者的这种区别只是相对的,现实中往往是相互交叉的。

表 1-2 服务外包的分类

类 别	内 容	
信息技术外包 (ITO)	系统操作服务	银行数据、信用卡数据、各类保险数据、保险理赔数据、医疗/体检数据、税务数据、法律数据(包括信息)的处理及整合
	系统应用服务	信息工程及流程设计、管理信息系统服务、远程维护等
	基础技术服务	承接技术研发、软件开发设计、基础技术或基础管理平台整合或管理整合等
业务流程外包 (BPO)	企业内部管理服务	为客户企业提供企业内部各类管理服务,包括后勤服务、人力资源服务、工资福利服务、会计服务、财务中心、数据中心及其他内部管理服务等
	企业业务运作服务	为客户企业提供技术研发服务、销售及批发服务、产品售后服务(售后电话指导、维修服务)及其他业务流程环节的服务等
	供应链管理服务	为客户企业提供采购、运输、仓库/库存整体方案服务等

资料来源:李志群、朱晓明:《中国服务外包发展报告 2007》,上海交通大学出版社 2008 年版。

(三)离岸服务外包和在岸服务外包

依据服务外包发包方和接包方的国别分布差异,可以把国际外包划分为国内服务外包和国际服务外包。“如果服务外包的发包方与承包方属于同一国家的企业,便属于国内服务外包,又称在岸服务外包(onsshore service outsourc-

ing)。如果发包方与承包方属于不同国家的企业,则属于国际服务外包,又称离岸服务外包(offshore service outsourcing),逻辑上应是一种特殊的国际服务贸易形态。”^①

近年来,越来越多的离岸服务外包发生并不仅仅是出于降低成本的考虑,而是为了提高企业的核心竞争力。离岸服务外包的模式也不仅仅是发展中国家承接发达国家的外包业务,有些跨国公司也在承接发展中国家的外包业务。这些新的趋势说明随着经济全球化的深入,离岸服务外包的内涵也在不断延伸^②。但总体而言,这些新趋势还未成为主流趋势。

(四)服务外包与国际服务贸易

在理论上,我们可以按照发包商和承接商是否来自不同的国家,将服务外包分为在岸服务外包和离岸服务外包。当服务外包工作跨境完成时,我们称为离岸服务外包;反之,我们称为在岸服务外包。由于合作方式不同,离岸服务外包又可以分为三种:第一种是发包方以契约方式将业务外包给海外独立供应商;第二种是发包方在海外独资或合资设立分支机构为自身服务;第三种是业务承接方到海外拓展市场,建立离岸交付中心,承接服务外包业务或进行就地服务。

但是在实际操作中,尤其是数据统计中,要判断服务外包是否跨境完成非常困难,因此,现有大多数资料不对服务外包与离岸服务外包作严格区分,本书在研究过程中也沿用这一做法。

依据 WTO《服务贸易总协定》,国际服务贸易包括四种形式:跨境交付、境外消费、商业存在和自然人流动。^③

跨境交付是指“服务的提供者在一个成员的领土上向任何其他成员领土内的服务消费者提供服务”。这种服务提供模式的特点是:服务提供者和服务消费者在地理上相互隔离,服务提供者不离开其原住地,而通过电话、传真、电子邮件等媒介跨越国境和边界向另一成员的消费提供服务,因此跨境的只是服务本身。该模式下的服务提供不涉及资金、设备和人员的移动。比如:在法国的建筑师通过传真向中国的客户提供建筑设计的草图,或中国的计算机编程人员通过互联网向美国的客户发送软件都属于跨境交付。

境外消费是指“服务的提供者在一个成员的境内向来自另一成员的服务消费者提供服务”。这种服务提供模式的主要特点是:服务的消费者离开其原住地,来到服务提供者所在地,在这种情况下,跨境的是服务消费者。外国游客到

① 卢锋:《服务外包的经济学分析:产品内分工视角》,北京大学出版社 2007 年版。

② 王晓红:《中国设计:服务外包与竞争力》,人民出版社 2008 年版。

③ 裴长洪:《中国服务业发展报告 NO. 4》,社会科学文献出版社 2005 年版。