

XIANDAI FUWU WAIBAO QIYE CHUANGXIN
YANJIU YU GUANLI SHIJIAN

现代服务外包企业 创新研究与管理实践

主编\杨宜 副主编\杨冰



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

XIANDAI FUWU WAIBAO QIYE CHUANGXIN
YANJIU YU GUANLI SHIJIAN

现代服务外包企业 创新研究与管理实践

主编 \ 杨宜

副主编 \ 杨冰



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

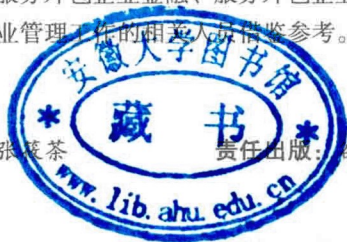
现代服务外包企业创新研究与管理实践/杨宜主编. —北京: 知识产权出版社, 2015. 5
ISBN 978 - 7 - 5130 - 3039 - 7

I. ①现… II. ①杨… III. ①服务业 - 对外承包 - 企业管理 - 文集
IV. ①F719 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 225520 号

内容提要

本书对现代服务外包企业创新与管理的热点问题进行了研究, 内容涉及服务外包产业发展、服务外包企业管理、服务外包企业金融、服务外包企业电子商务等诸多领域。本书可供服务外包研究者及从事服务外包企业管理工作的相关人员借鉴参考。



责任编辑: 张蕊茶

责任出版: 谷 洋

现代服务外包企业创新研究与管理实践

杨 宜 主 编

杨 冰 副主编

出版发行: 知识产权出版社 有限责任公司

社 址: 北京市海淀区马甸南村 1 号

责编电话: 010 - 82000860 转 8180

发行电话: 010 - 82000860 转 8101/8102

印 刷: 北京中献拓方科技发展有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

版 次: 2015 年 5 月第 1 版

字 数: 110 千字

ISBN 978 - 7 - 5130 - 3039 - 7

网 址: <http://www.ipph.cn>

邮 编: 100088

责编邮箱: baina319@163.com

发行传真: 010 - 82000893/82005070/82000270

经 销: 各大网上书店、新华书店及相关专业书店

印 张: 11

印 次: 2015 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

出版权专有 侵权必究

如有印装质量问题, 本社负责调换。

前 言

当前，以现代服务业转移为主要特征的新一轮世界产业结构调整方兴未艾，服务外包作为新兴的战略性新兴产业，正面临难得的发展机遇，也成为各国展开新一轮竞争的重要领域。大力发展服务外包产业是优化产业结构、提升产业竞争力的重要途径，对于我国经济发展有着极其重要的作用。截至2014年5月，我国服务外包企业达到25969家，服务外包从业人员达561.9万人。因此，探讨和研究我国服务外包产业及现代服务外包企业管理的内在规律和特点，具有重要的社会意义和经济价值。

本书收录了从事服务外包产业及现代服务外包企业研究的学者们近年来关于现代服务外包企业创新与管理的热点问题的科研成果，内容涉及服务外包产业发展、服务外包企业管理、服务外包企业金融、服务外包企业电子商务研究等各个方面，体现了学者们在服务外包产业及现代服务外包企业管理各方面的深入思考与探索。

本书是学者们对服务外包产业及现代服务外包企业的现实问题进行的理论思考与对策研究，是他们为服务外包企业出谋划策的智慧凝结，也是他们学术风采与学术水平的展示。

目 录

前言	1
----------	---

第一部分 服务外包产业发展

支持我国服务外包产业发展的税收政策	王 娜 3
一、引言	3
二、服务外包的内涵、类型以及驱动因素	6
三、我国服务外包发展现状	10
四、制定服务外包税收政策的思路	12

我国运输服务贸易发展现状分析及对策研究

..... 雍华中 陶秋燕	19
一、引言	19
二、我国运输服务贸易发展现状	20
三、制约我国运输服务贸易发展的因素	24
四、结论及建议	26

第二部分 服务外包企业管理

现代服务业商业模式创新研究	丁 杰 王 卓 33
一、现代服务业的新趋势	33
二、创新商业模式对推进现代服务业的意义	34
三、现代服务业竞争的核心是商业模式竞争	35

四、剖析商业模式构成要素,分析聚美优品商业模式	36
五、现代服务业商业模式创新的内容和趋势	40
现代服务类企业绩效影响因素研究	43
一、现代服务业企业的特性	44
二、企业绩效的评价	44
三、电子商务在现代服务业中的应用	45
四、电子商务对现代服务业企业绩效的影响	46
五、结论	48
中小型餐饮业集群发展研究	49
一、引言	49
二、集群发展的相关概念和理论	50
三、中小型餐饮集群发展优势	52
四、结束语	56
构建餐饮行业员工敬业度提升模型	59
一、相关文献回顾:	60
二、餐饮行业现状分析	62
三、构建员工敬业度提升模型	64
员工忠诚度提高研究——从需要理论角度分析	70
一、研究的意义及背景	71
二、马斯洛的需要层次理论	72
三、员工的忠诚度	74
四、从需要理论来分析提高员工忠诚度	77
五、结论与意见	81

核心员工薪酬激励研究	张 强 杨 宜	83
一、引言		83
二、核心员工的定义		84
三、核心员工的特征		85
四、核心员工激励的重要性		87
五、企业核心员工的薪酬激励原则		88

第三部分 服务外包企业金融

北京金融后台服务区的发展分析	韩 莉 傅巧灵	97
一、引言		97
二、北京四大金融后台服务区的发展现状		99
三、北京金融后台服务发展的优劣势分析		101
四、北京发展金融后台服务的对策		105

科技型中小企业投融资服务平台建设研究

.....	刘玲玲 陶秋燕	108
一、引言		108
二、科技型中小企业融资难问题原因分析		110
三、科技型中小企业投融资服务平台建设的思考		112
四、结论		116

我国保险业服务外包的发展现状、问题与对策分析

.....	韩 莉 高 实	118
一、引言		118
二、我国保险业服务外包的发展现状		119
三、我国保险业服务外包发展存在的问题		123
四、我国保险业服务外包发展的对策		125

第四部分 服务外包企业电子商务

服务类企业在电子商务下的供应链管理

..... 刘 珊 陈 琳 131

一、供应链管理产生背景及概念..... 131

二、服务业企业在电子商务下供应链管理的重点..... 133

三、实例..... 135

四、启示与总结..... 137

“锤子手机”的社会化媒体营销策略分析

..... 王世公 薛万欣 139

一、社会化媒体营销..... 139

二、锤子手机的营销之道..... 141

三、结论..... 145

中小物流企业的发展与扩张研究..... 赵帅男 滕祥东 147

一、中小物流企业的概况..... 147

二、中小物流企业如何提升企业竞争力..... 149

三、中小物流企业的扩张策略研究..... 151

四、结论..... 154

物流企业 ERP 选型因素及其指标构建分析

..... 王克燕 乔东亮 157

一、我国物流企业 ERP 应用现状..... 158

二、ERP 选型因素分析..... 160

三、物流企业 ERP 选型指标体系的构建..... 165

四、结论..... 167

第一部分

服务外包产业发展

支持我国服务外包产业发展的税收政策

王 娜

摘 要：我国服务外包产业尚处于初步发展阶段，需要面对众多挑战。税收政策无疑是推动我国服务外包产业快速发展的重要手段。本文通过分析服务外包的内涵、类型及驱动机制，结合服务外包发展现状，阐述了支持服务外包产业发展的税收政策原则与具体建议。

关键词：服务外包 税收政策

一、引言

随着全球经济分工的深化，世界产业战略转移的大趋势正从制造外包转向服务外包。越来越多的企业通过购买第三方提供的服务来完成本企业的内部工作。企业内部服务的“外化”，不仅表明企业自身追求降低成本、提高运营效率、增强企业核心竞争力战略管理理念的转变，更深刻反映出经济全球化下产品生产分工的进一步细化。产品制作流程中发生的研发、设计乃至营销等生产服务环节，开始突破企业的



边界，在全球范围内寻找最具生产效率的企业载体。这种深入产品内的分工模式，正在迅速改变全球经济增长及国际贸易的方式，并逐步发展和形成多种现代服务外购市场。20 世纪 80 年代以来，我国沿海地区通过抓住全球制造产业重新布局的机会，凭借丰富的人力资源储备，大量承接制造外包业务，不仅为我国积累了巨额的外汇储备，也拉动了整个经济高速发展，实现了国民经济综合实力的迅速提高。然而，伴随国内外发展环境的变化，我国继续承接制造外包的发展模式已经遇到前所未有的挑战。国际贸易摩擦，能源、原材料国际市场的波动以及国内生态环境恶化等因素，使得我国转变生产方式、提升国际贸易层次的要求十分迫切。另外，与我国同为“金砖四国”的印度，在过去十几年里抓住计算机及互联网技术广泛推广的机遇，大力促进软件和服务外包产业发展，取得了令世界瞩目的成绩。承接服务外包不仅成为撬动印度经济快速发展的重要杠杆，为其赢得“世界办公室”的美誉，也在一定程度上打破了由发达国家主导世界产业分工的格局。我国“十二五”规划纲要也提出将提高服务业比重作为经济结构战略性调整的重要内容。服务业发展尤其是服务外包业的发展，对优化产业结构、转变经济发展方式、提升我国在世界产业分工中的地位，都有积极的作用。

近年来，服务外包日益成为国内研究的热点。林毅夫等（2005）以需求不确定性为切入点建立了外包存在与否情况下的最优资本投资模型，阐述了外包生产行为的发生动因。詹晓宁、邢厚媛（2005）总结了服务外包的发展趋势，分析

了服务外包对东道国产生的影响,提出中国承接服务外包的战略。谭力文等(2006)比较了美国、日本和欧盟跨国公司离岸服务外包模式,认为这三种模式的形成基础、外包类型、管理方式和实施结果均不同,有针对性地给出了中国承接服务外包的对策。卢峰(2007)在观察当代服务外包经验表现和分析服务外包概念的基础上,侧重从服务工序流程、分工潜在利益与额外成本比较的产品内分工视角,考察当代服务外包兴起的经济根源。秦仪(2007)在吸收全球价值链理论的基础上,提出了服务外包价值链的构想,构建了服务外包价值链的治理、驱动机制和升级等一些重要分析工具。^①贾峭羽(2013)认为现有的服务外包企业的税收优惠政策存在税收支持的目标群体小、税收政策缺乏系统性以及优惠政策地域色彩过浓等问题,并从增值税、营业税和所得税三大税种提出对服务外包产业相应的鼓励政策。本文从服务外包的内涵、类型出发,分析税收政策对于服务外包的作用机制,并结合服务外包发展现状,系统地给出支持我国服务外包产业发展的税收政策建议。

① 具体参见:林毅夫,蔡颖义,吴庆堂.外包与不确定环境的最优资本投资[J].经济学,2004(4);詹晓宁,邢厚媛.服务外包:发展趋势与承接战略[J].国际经济合作,2005(4);谭力文,田毕飞.美日欧跨国公司离岸服务外包模式的比较研究及启示[J].中国软科学,2006(5);卢峰.当代服务外包的经济学观察:产品内分工的分析视角[J].世界经济,2007(8);秦仪.关于服务外包的价值链研究[J].对外经济贸易大学学报,2007(4).



二、服务外包的内涵、类型以及驱动因素

（一）服务外包的内涵

外包（Outsourcing），也称资源外包。一般认为是由美国学者哈默（GaryHamel）与帕拉哈德（Prahalad）于1990年在《企业的核心竞争力》中首次提出“Outsourcing”这一概念。服务外包是外包的一种，根据《商务大辞典》的定义，服务外包通常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由外部组织承担。何骏（2006）认为服务外包是企业将信息服务、应用管理和商业流程等业务发包给第三方服务提供者，以降低成本、优化产业链、提升企业核心竞争力。杨圣明（2006）将服务外包定义为一国的企业将一种服务商品或其非关键部分转让给国外公司承担的一种经营方式，或一种国际贸易方式。卢峰（2007）强调了服务外包与制造外包的不同特点，认为可以依据交易对象的经济属性差异加以区分。可见，服务外包本质上并不是一个全新的概念，而是伴随企业生产分工逐步深化，信息技术不断发展，企业将内部无形服务转由企业外专业部门进行处理，是企业权衡收益与成本、谋求利润最大化的结果。

（二）服务外包的类型

服务外包依据不同的标准有不同的分类。根据选择国内

企业承接服务外包还是国外企业完成外包业务，可以将服务外包分为在岸外包与离岸外包；根据服务外包的具体内容可分为信息服务外包（ITO）、商业流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）。了解不同类型服务外包的具体内容，对于把握服务外包产业发展规律具有重要意义，特别是对目前致力于推动服务外包发展的发展中国家而言，如何找准定位，利用财税政策推动服务外包产业链升级，从而成功参与到服务经济全球化体系中具有导向作用。借鉴 Alien & Chandrashekar（2000）给出的服务外包光谱图以及任利成、王刊良（2008）的服务外包竞争力和产业附加值整合模型，根据服务外包的繁简程度以及发包方与承接方在外包过程中的不同关系，本文将服务外包分为三个层次：一是劳动力提供型。外包企业主要关注的焦点是降低企业运营成本，利用不同地区的劳动力成本进行套利，具体业务有数据输入和转化、文件管理、系统维护、信息技术等服务内容，发包方与承包方处于初步合作的阶段。二是初步互动型。外包企业不是只考虑控制成本，而是开始注重风险共担、利润共享，将较为复杂的、与公司业务有更多关联的服务向外发包，涉及金融、会计、人力资源、采购和营销等内容，双方形成初步的伙伴关系。三是高级相容型。发包企业更加注重强化企业的核心业务，控制成本甚至不是其主要考虑对象，而是将与企业核心竞争力密切相关的服务转向市场购买，具体包括研究开发、创意设计、技术系统设计等知识技术密集型行业。发包方与承包方进入战略联盟阶段。在劳动力提供型的服务



外包层次下,承接方常常要面对激烈的市场竞争,发包方处于市场的优势地位。在第三种层次下,发包方对承接方依赖程度加强,承包企业可以获得持久的竞争能力和较高的产业附加值,在服务外包市场中将具有较高的市场地位。初步互动型中的双方关系介于两者之间。三个层次并不是孤立的三个阶段,而是一个有机联系的服务外包产业发展路径。^①

(三) 服务外包发展的驱动因素

相对于其他传统服务业,服务外包作为新兴产业,其发生、发展有着深刻的时代背景。政治、经济以及技术条件的变化构成了服务外包迅猛发展的驱动因素。了解驱动因素的具体内容,可以为税收政策的制定提供一个直接的切入点,本文认为服务外包的驱动因素有以下几个方面。

1. 自由化进程驱动

伴随全球经济一体化进程的推进,世界服务贸易也加深了相互融合的趋势。很多国家调整开放战略取向,积极推进双边以及多边贸易规则自由化。不仅促进了制造活动外包和产品内分工,也对离岸服务外包产生了积极影响。GATT 乌拉圭回合成果确立了 WTO 对服务贸易和知识产权保护的多

① 印度在服务外包中取得的成果经验,充分体现了这一发展路径。在初期,印度以专业代工为主,即把软件人员派到客户所在地为其提供服务,其后是海外客户把任务交到承包商所在地,通过通信联络保留对整个项目的控制权,现在是几家大型企业能提供原创产品和一揽子解决方案,比如流程外包、转型外包等。

边规则，奠定了多边服务贸易的基本框架，显著降低了服务外包的交易成本。《服务贸易总协定》把最惠国待遇和国民待遇原则运用到服务贸易领域，并由各缔约方在市场准入方面提出减让表，不断推动四种服务贸易模式下服务外包的自由化进程。^①

2. 服务市场驱动

随着信息技术以及战略管理理念的不断转变，服务外包市场中供需双方的规模日益扩大。在需求一方，服务经济已经占到各国 GDP 的 50% 以上。多数工业化国家的服务经济比例已超过 70%。欧、美、日等发达经济体出于降低成本、最大化收益的考虑，纷纷将企业内部服务转向市场外包，成为服务外包的主要发包方。^② 近十几年来，受印度、爱尔兰、以色列等国家在承接服务外包市场中成功经验的启发，越来越多的发展中国家将承接国际服务产业转移作为推动一国经济发展、产业结构调整的重要战略。很多承接国日益重视专业教育，增加高技能劳动力供给，降低承接服务外包成本，不断拓展在全球服务外包市场中的发展空间。

① 国际服务贸易中的四种模式分别为跨境交付、境外消费、商业存在以及自然人流动。

② 据联合国贸发会议（UNCTAD）发布的《2004 年世界投资报告：转向服务业》，服务外包发包最多的是美国，约占全球项目外包市场的 2/3，欧、日约占 1/3。承接最多的是亚洲，约占全球外包业务的 45%。