

The Structures of China's Offshore Service Outsourcing



中国离岸服务 外包结构研究

裴莹 / 著

中国财经出版传媒集团



经济科学出版社
Economic Science Press

The Structures of China's Offshore Service Outsourcing



中国离岸服务 外包结构研究

裘莹 / 著

中国财经出版传媒集团



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

中国离岸服务外包结构研究/裘莹著. —北京:
经济科学出版社, 2017. 12
ISBN 978-7-5141-8713-7

I. ①中… II. ①裘… III. ①服务业-对外承包-产
业结构-研究-中国 IV. ①F726.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 289334 号

责任编辑: 刘明晖 李 军
责任校对: 靳玉环
责任印制: 王世伟

中国离岸服务外包结构研究

裘 莹 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 010-88191217 发行部电话: 010-88191522

网址: www.esp.com.cn

电子邮箱: esp@esp.com.cn

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: <http://jjkxcbs.tmall.com>

北京中科印刷有限公司印装

710×1000 16 开 12.25 印张 190000 字

2017 年 12 月第 1 版 2017 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5141-8713-7 定价: 40.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010-88191510)

(版权所有 侵权必究 举报电话: 010-88191586)

电子邮箱: dbts@esp.com.cn

前 言

在经济全球化的大趋势下，离岸服务外包是国际产业分工发展到新阶段而出现的新兴产业之一，在新一轮世界产业结构调整浪潮中，已经成为发展中国家积极参与全球价值链整合，承接发达国家产业转移的重要产业。尤其是拉美、亚太地区等新兴市场国家，日益成为全球离岸服务外包发展的新动力，特别是亚太地区已经成为全球服务外包的主要目的地。近年来，中国离岸服务外包经历了突飞猛进的发展，尤其在2008年金融危机之后，在世界整体经济并不看好的情况下，连续四年年均增长率超过60%，自2011年起跃居全球离岸服务外包第二大承接国，离岸服务外包已经成为中国经济增长的新亮点。但是离岸服务外包的高速发展也暴露出一些问题。比如，中国离岸服务外包长期处于全球价值链低端造成的利润率低下、企业运营及管理成本上升以及粗放的发展方式无法满足客户高端需求等因素，成为制约中国离岸服务外包顺利转型与升级的“瓶颈”。

本书站在结构的视角，综合利用国际贸易学、区域经济学、产业经济学等相关学科的理论与方法，通过对2006年以来中国离岸服务外包结构进行静态和动态分析，发掘中国离岸服务外包的变化趋势，找出中国离岸服务外包结构变化的驱动因素、未来发展趋势以及离岸服务外包结构与中国经济发展之

间的关系,提出优化中国离岸服务外包结构的对策建议。本书内容主要包括以下几个部分:

第一章为绪论。本章主要包括本书研究背景、亟待解决的问题、研究意义、研究内容与方法、研究目标、主要创新与不足之处等内容。

第二章为相关理论探讨与相关文献研究。本章主要包括对离岸服务外包发展相关的国际贸易学理论、区域经济学理论、结构经济学理论和产业组织理论等进行简要回顾,并且对近期相关国内外文献进行整理和综述。

第三章为中国离岸服务外包业务结构研究。本章通过对中国传统离岸服务外包所面临的转型与升级的内外部双重压力进行分析,发现在云计算等新兴技术的推动下,离岸服务外包正向着离岸云外包等全新方向迈进。相比传统离岸服务外包,离岸云外包具有提高价值链技术租金和大幅度降低产业运营及服务成本的两大优势。本章通过系统阐述离岸云外包内涵、优势及升级路径,提出建立在全球价值链理论基础上的离岸云外包升级模式,同时提出离岸云外包两大发展方向。并建立实证模型,分析离岸服务外包企业开展云外包业务对企业市场绩效的积极影响。

第四章为中国离岸服务外包区域结构研究。本章引入区域创新系统理论,采用各省离岸 ITO 面板数据,分析中国各省域内企业、高校和政府等技术创新主体的要素投入及其相互合作对当地离岸服务外包发展的影响,并且发现离岸 ITO 发展受到了区位因素的显著影响。对于各创新主体的要素来说,企业与高校的技术创新资本投入没有显著影响,而人力投入的影响显著且贡献度很高。同时,区域创新系统的运行效率对离岸 ITO 发展有滞后的正面影响。

第五章为中国离岸服务外包政策结构研究。本章引入三元悖论模型,分别采用全球46个国家和14个新兴市场国家的面板数据,分析一国货币政策、外汇政策和对外开放政策对离岸服务外包发展的影响。并通过研究发现,发达国家实行浮动汇率制和金融市场开放对离岸服务外包促进作用显著且贡献度高。而对于新兴市场国家来说,浮动汇率制同时增加了离岸服务外包收入和收入波动性。同时,金融市场开放对这些国家离岸服务外包没有积极影响甚至有负面影响。亚洲新兴市场国家的独立货币政策能有效促进离岸服务外包发展。最后得出对中国经济政策选择的启示。

第六章为本书主要结论与政策建议,对本书的主要研究内容和论点进行了总结和概括,并提出相应的政策建议。

2017年11月28日

目

录

第一章 绪论	1
第一节 问题的提出	1
一、全球离岸服务外包发展与结构现状	1
二、中国离岸服务外包发展与结构现状	2
三、中国离岸服务外包结构方面存在的问题	7
第二节 研究意义与研究方法	9
一、研究意义	9
二、研究方法	11
第三节 研究目标、研究框架以及创新与不足之处	11
一、研究目标与研究框架	11
二、研究的创新与不足之处	12
第二章 相关理论探讨与相关文献研究	14
第一节 相关概念界定与辨析	14
一、离岸服务外包结构	14
二、离岸服务外包业务结构	15
三、离岸服务外包区域结构	15
四、离岸服务外包政策结构	16
第二节 相关理论探讨	17
一、国际经济学相关理论	17
二、区域经济学相关理论	24
三、结构经济学相关理论	28
四、产业经济学相关理论	31

第三节 相关文献研究	32
一、离岸服务外包概念界定	32
二、离岸服务外包业务结构	34
三、离岸服务外包区域结构	37
四、离岸服务外包政策结构	38
五、离岸服务外包国别比较	40
六、中国离岸服务外包升级策略研究	41
七、离岸服务外包微观分析	44
第三章 中国离岸服务外包业务结构研究	46
第一节 中国离岸服务外包业务结构现状	46
一、中国离岸 ITO 概念与现状	46
二、中国离岸 BPO 概念与现状	50
三、中国离岸 KPO 概念与现状	51
第二节 中国离岸服务外包业务结构问题与变化趋势	54
一、中国离岸服务外包业务结构方面存在的问题	54
二、中国离岸服务外包业务结构变化趋势	57
三、中国离岸服务外包结构升级的价值链模式与路径	58
四、中国离岸云外包发展面临的问题与未来走向	63
第三节 离岸云外包业务结构的研究设计	66
一、理论基础	66
二、研究假设	67
第四节 中国离岸云外包业务结构的实证分析	69
一、变量体系	69
二、模型建立	72
三、数据来源与因子分析法	73
四、描述性统计与实证结果分析	79
第四章 中国离岸服务外包区域结构研究	88
第一节 中国离岸服务外包区域结构现状与问题	88
一、中国离岸服务外包区域结构现状	88
二、中国离岸服务外包区域结构方面存在的问题	98

第二节 离岸服务外包区域结构的研究设计	99
一、理论基础	99
二、研究假设	100
第三节 中国离岸服务外包区域结构的实证分析	104
一、变量体系	104
二、模型建立	107
三、数据来源与描述性统计	107
四、实证结果与分析	109
第五章 中国离岸服务外包政策结构研究	115
第一节 中国离岸服务外包政策结构现状与问题	115
一、中国离岸服务外包政策结构现状	116
二、中国离岸服务外包政策结构存在的问题	122
第二节 离岸服务外包政策结构的研究设计	124
一、理论基础	124
二、研究假设	124
第三节 世界部分国家离岸服务外包政策结构比较与实证分析	128
一、世界部分国家离岸服务外包政策结构的比较	128
二、世界部分国家离岸服务外包政策结构的实证分析	130
第六章 本书主要结论与政策建议	158
第一节 主要结论	158
一、关于中国离岸服务外包业务结构研究的主要结论	158
二、关于中国离岸服务外包区域结构研究的主要结论	159
三、关于中国离岸服务外包政策结构研究的主要结论	159
第二节 政策建议	162
一、关于中国离岸服务外包业务结构的政策建议	162
二、关于中国离岸服务外包区域结构的政策建议	164
三、关于中国离岸服务外包政策结构的政策建议	167
参考文献	170

第一章

绪 论

第一节 问题的提出

一、全球离岸服务外包发展与结构现状

在经济全球化的大趋势下，离岸服务外包（Offshore Service Outsourcing）是国际产业分工发展到新阶段而出现的新兴产业之一，在新一轮世界产业结构调整浪潮中，已经成为发展中国家积极参与全球价值链整合，承接发达国家产业转移的重要产业。根据《2013 年全球服务外包发展报告》数据显示，2012 年全球服务外包总合同金额达到 9910 亿美元，按地域来看，欧洲、中东及非洲的服务外包总额为 4860 亿美元，美洲服务外包总额为 3750 亿美元，与 2011 年数额基本持平。而亚太地区总合同金额比 2011 年增长了 31%，达到 1300 亿美元，呈现出快速增长趋势^[1]。虽然从绝对数额上说，全球离岸服务外包仍然以美、日、欧占据主导地位，并且垄断产业链高端的业务，但其“中心—外围”的格局边界日益模糊，发展中国家在承接离岸服务外包上的重要性凸显。尤其是拉美、亚太地区等新兴市场国家（Emerging Market Economies, EMES），日益成为全球服务外包发展的新动力，特别是亚太地区已经成为全球服务外包的主要目的地。

直到 2010 年，传统的信息技术外包（ITO）业务仍占主导地位。当年全球 ITO 业务合同总额为 624 亿美元，同比下降 3.7%，约占全球服务

外包市场份额的 60%；同时，商务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）业务快速发展，2010 年，全球 BPO 市场规模达到 237.84 亿美元，而 2011 年第一季度全球 BPO 业务就达 66 亿美元，同比增长 111%；2010 年 KPO 的合同总额为 178.16 亿美元，占全球市场的 17.13%，但在新兴产业发展浪潮的带动下，已逐渐成为全球服务外包行业新的推动力^[1]。

截至 2012 年，全球服务外包离岸业务市场规模约为 1217 亿美元，印度占全球软件外包市场的份额高达 58%，是世界上最大的外包服务接包国。如图 1.1 所示，在 Tholons 公司的《2014 年全球最佳服务外包承接地报告》中，印度以 13 个城市上榜的绝对优势保持领先，班加罗尔蝉联最佳外包城市第一位。除了印度之外，其他众多新兴市场国家均表现抢眼^[2]。截至 2011 年，菲律宾的呼叫中心业务已经超过印度，从业人员达 40 万人，而该国整个 BPO 业务规模达到 109 亿美元。在 2014 年 Top100 全球最佳接包城市中，菲律宾的 7 个城市均榜上有名，仅次于中国。其中马尼拉更是超过孟买排名第二，显示了强劲的发展潜力。与菲律宾着重发展呼叫中心等 BPO 业务不同，俄罗斯的离岸服务外包发展以 ITO 为主，2012 年俄罗斯的软件服务和出口数额达到了 47 亿美元。除此之外，以巴西、哥伦比亚和阿根廷等国为主的拉美新兴市场国家以及南非、埃及等非洲国家的服务外包也发展迅速，出现了越来越多具有全球吸引力的接包城市。

二、中国离岸服务外包发展与结构现状

（一）中国离岸服务外包发展与结构现状

在新兴市场国家中，中国离岸服务外包的发展成果无疑是最为显著的。中国服务外包的兴起源于 2006 年商务部发布并大力实施的“千百十工程”政策，从此服务外包一跃成为中国新兴服务业的标志性产业。《2011 年中国软件与信息服务外包发展报告》指出，截至 2010 年，中国经济运行逐步摆脱国际金融危机的负面影响，开始进入常规增长轨道，全年经济增长 10.3% 左右^[3]。经济高速增长以及经济发展方式进一步转变，奠定了外包产业发展的基础，2010 年中国服务外包整体规模的增长速度超过了 35%，延续了自 2008 年以来的高增长势头。近期

商务部发布的《中国服务外包发展报告 2012》（以下简称《2012 发展报告》）显示，2011 年，中国服务外包企业承接合同执行金额同比增长 63.6%，其中，离岸服务外包执行金额高达 238.3 亿美元，在全球离岸服务外包市场中占比达到 23%，服务外包成为经济增长的新亮点，而同年中国已成为仅次于印度的全球第二大离岸服务外包承接国^[4]。

2012 年，服务外包继续保持快速增长的势头。据商务部服贸司统计，2012 年中国共签订服务外包合同 144636 份，合同金额 612.8 亿美元，同比增长 37%，执行金额 465.7 亿美元，同比增长 43.8%^[5]。其中，承接离岸服务外包合同金额 438.5 亿美元，同比增长 34.4%，执行金额 336.4 亿美元，同比增长 41.1%。2012 年，中国离岸服务外包执行金额占全球离岸服务外包市场份额达 27.6%，排名世界第二，在世界整体经济并不看好的情况下，连续四年年均增长率超过 60%，处于规模快速扩张阶段（吕鸿和宦翔，2013）^[6]。根据图 1.1 显示，中国的上海、北京、深圳等 8 个城市被评为 2014 年最佳接包地，数量为全球第二，仅次于印度。但是从吸引力来看，中国第一大服务外包城市上海仅排在 11 位，而前十位的城市有 8 个来自印度和菲律宾，说明中国 21 个服务外包示范城市数量虽多，但与印度相比在软硬实力上仍有一定差距，综合竞争力仍有待提高。

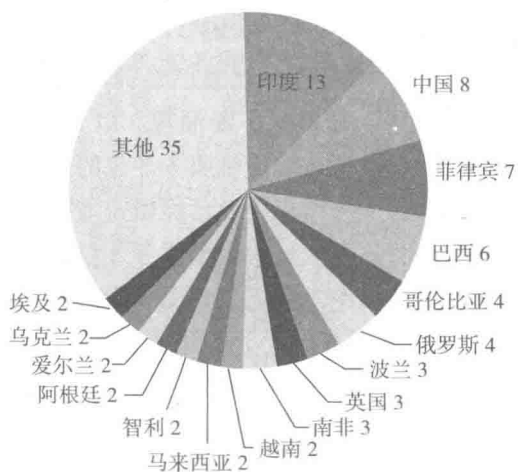


图 1.1 2014 年 Tholons 最佳服务外包承接地 Top100

资料来源：《2014 年全球最佳服务外包承接地 Top100 报告》。

根据《2012 发展报告》预计, 2015 年中国服务外包规模将达 900 亿美元, 年均增长率将保持在 40% 左右, 所占全球离岸服务外包市场的份额将接近 50%^[4]。在过去近 40 年改革开放过程中, 中国制造业已占世界制造业总产值的 8% ~ 10%, “中国制造” 的品牌享誉世界。截至 2014 年 3 月, 中国服务业产值比重已经超过制造业。而在发达国家, 服务业一般占 GDP 的 65% ~ 70%。在持续加快的全球经济化大趋势下, 发达国家的服务业全球转移必将再一次催生中国服务的崛起。因此, 离岸服务外包的市场潜力显然是不可低估的。

(二) 中国离岸服务外包发展与结构特点

目前中国离岸服务外包发展呈现出以下特点:

(1) 服务外包整体产业高速发展态势良好, 离岸服务外包业务反弹明显。受到 2008 年世界金融危机的冲击, 服务外包也受到影响。但从 2010 年起, 中国服务外包受经济刺激政策作用和宏观经济好转的影响, 已经重新回到高速增长轨道。随着 2010 年全球服务外包市场需求回升, 中国离岸外包业务增长显著, 为服务外包整体产业恢复高速发展提供了有力支撑。

(2) 离岸服务外包业务结构产生新变化, 新型技术模式不断涌现。其中, 相比信息技术外包 (ITO)、商务流程外包 (BPO) 和知识流程外包 (KPO) 比重持续增长。2007 年 BPO 和 KPO 在整个服务外包收入中的比重仅为 40.5%, 2010 年这一比重已经提高到 43.6%^[7]。与此同时, 服务外包中的新技术、新模式不断涌现。以 SaaS、PaaS 和 IaaS 为主要方向的云计算已经在逐渐改变传统服务外包的服务提供方式和整个产业格局, 中国一些大型服务外包企业已经敏锐地捕捉到了这种变化趋势并大力发展云外包业务, 而大量中小型服务外包企业则缺乏转型必备的资金和技术, 在产业升级中发展乏力, 面临淘汰的风险。

(3) 服务外包地区性差异缩小, 但仍集中于示范城市。在中国服务外包发展初期, 东部地区依靠良好的区位优势、大量技术性人才优势率先建立起聚集的服务外包园区, 获得了产业发展的先机。随着全国范围内服务外包园区的广泛建设和基础设施的成熟, 中、西部服务外包也逐渐跟上东部的步伐, 涌现出西安、成都、武汉等中西部龙头示范城市, 东、中、西部地区的差距逐渐缩小。尤其近年来, 东部地

区由于人力成本、运营管理成本上升,使得服务外包企业的利润空间不断缩小,开始出现东部城市承接业务、中西部城市执行完工的趋势,使得中国服务外包发展的地区差异进一步缩小。同时,随着 21 个服务外包示范城市的基础设施功能愈加完善、企业发展模式愈加成熟,示范城市对全国服务外包的拉动作用越来越大,并对这些城市周边地区产生辐射作用。但示范城市占有先发优势,并能享受诸多政策优惠,已经形成一定程度的企业聚集,因此,绝大多数离岸服务外包业务仍然集中在服务外包示范城市。

(4) 服务外包政策扶持深度加强,更加注重不同业务和不同企业的差异性扶持计划。在“千百十工程”刚刚出台时,中国政府对服务外包的扶持是广泛而缺乏针对性的。这一状况的改变源于 2009 年 21 个示范城市的设立,自此,政府颁布了一系列针对示范城市服务外包发展的扶持政策,主要集中于财税优惠、信贷扶持、外汇管理和人才培养。到 2011 年,《进一步鼓励软件产业和集成电路产业发展的若干政策》针对服务外包的细分业务 ITO 进行了政策性完善,尤其对中小企业贷款提出由政府进行担保,大大解决了中小服务外包企业融资的困难,使得中国服务外包扶持性政策向更深层次推进^[8]。

(5) 服务外包企业快速成长,产业标准化和认证化逐渐加强。从 2007 年以来,服务外包企业数量突飞猛进(见图 1.2),从 2008 年的 6000 多家提高到 2016 年的 39277 家,数量上提升 5 倍多。其中,一大批在规模快速扩张的同时实力迅速增强的大型服务外包企业显示出了强劲的示范效应,带动中小外包企业快速发展。同时龙头企业快速增长,服务外包的领军企业^①群已经形成(如表 1.1 所示),在全球市场低迷的 2010 年,中国服务外包企业甚至占据了全球 100 强中的 12 个席位。目前,全国已经涌现出东软集团、文思海辉^②、浙大网新、博彦科技、软通动力、中软国际、华道数据、泰盈科技、京北方、西安炎兴、万国数据、广州越维等一批优秀的本土服务外包领军企业,同时在信息技术外包和商务流程外包领域取得了长足的进步。

① 服务外包领军企业的衡量标准是年净收入超过 1 亿美元,员工人数超过 1 万人。

② 2012 年 11 月,文思信息与海辉软件合并,组成文思海辉技术有限公司。

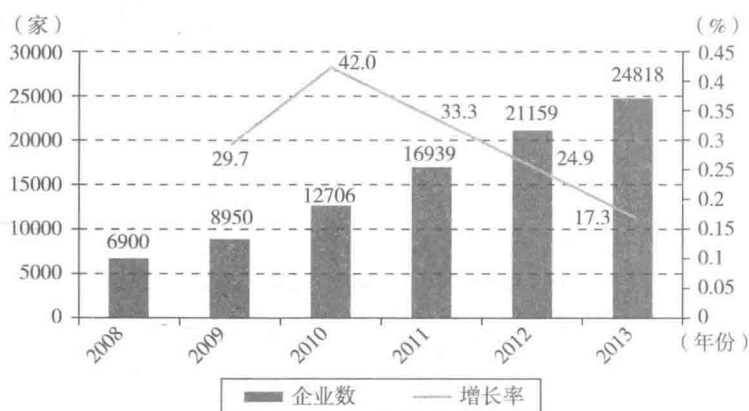


图 1.2 中国服务外包企业增长趋势

资料来源：中国商务部网站，<http://www.mofcom.gov.cn>。

表 1.1 2009 ~ 2012 年全球服务外包企业 100 强中的中国企业

中国服务外包企业	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年
东软集团	50	25	27	29
文思信息	54	72	33	36
浙大网新	50	45	40	45
海辉软件	54	65	39	50
浪潮软件	29	37	34	52
瞬联科技	99	78	79	54
中软国际	61	67	70	57
博朗软件	85	87	84	77
福瑞博得	—	—	—	83
华拓数码	88	89	86	—
智联易才	—	90	90	—
博彦科技	82	88	—	—
奥博杰天	—	99	—	—

注：“—”代表该企业在相应年份未在全球 100 强名单之列。

资料来源：《2012 年中国电子信息产业统计年鉴》（软件篇）。

三、中国离岸服务外包结构方面存在的问题

但是,在中国离岸服务外包业快速增长、成绩令世界瞩目的同时,也暴露了一些问题。

(一) 产业层面存在的问题

1. 中国离岸服务外包业务在全球价值链的低环嵌入

长期以来,中国服务外包企业在承接离岸服务外包业务时仅仅依靠低成本优势,很大程度上造成了接包模式的固化。因此,不可避免地出现服务外包企业在全球价值链中的低环嵌入,大量企业陷入了长期接包而只获得低附加值利益的价值链分工状态,却未能通过承包而获得创新能力的提升。中国服务外包企业过于依赖发包企业技术,业务环节仅仅局限于低附加值的软件测试、软件本地化或简单的商务流程,而被发包商垄断了价值链高端的研发技术和营销网络,因此,这些企业在接包过程中谈判能力较差,部分服务外包企业甚至只能拿到相当于收入额5%的利润。利润率过低,缺乏技术创新动力,不投资或很少投资于技术创新,经营活动中只存在少量研发投入甚至不投入,导致技术差距逐渐拉大。

2. 中国离岸服务外包面临全球市场调整

经过5年高速增长,服务外包正进入产业调整期。过去5年,中国离岸服务外包的年均增速超过60%,但截至2013年已降到40%以下。2008年世界金融危机之后,随着人民币升值、日元贬值、欧美贸易保护主义升级,世界离岸服务外包市场环境波折不断。

3. 中国离岸服务外包业务结构调整乏力,企业无法持续提升边际生产率

很多离岸服务外包企业目光不够长远,不注重劳动力素质的提升,因而无法持续有效提升边际生产率,当人力成本和商务成本上升之后,利润空间被进一步挤压,与发包企业之间的边际生产率差距则进一步扩大。目前人力资源已逐渐表现为中国服务外包发展中的“短板”(牛卫平,2012)^[9]。

（二）国家战略层面存在的问题

目前经过几年的迅速发展，中国离岸服务外包已经一跃成为世界第二，但总体上看，中国离岸服务外包仍处于产业发展初期。而在印度、菲律宾、爱尔兰等很多国家，服务外包则已经成为国民经济和社会发展的支柱产业，产业格局、配套设施甚至人才培养体系都较为完善。

1. 中国离岸服务外包业务逐渐无法满足客户高层次需求

从离岸服务外包的价值链构成来看，最初的服务外包仅限于信息技术外包（ITO），随着产业的发展则向商务流程外包（BPO）延伸，进而出现了 BPO 的升级知识流程外包（KPO），细分业务逐步向价值链高端扩展。而在全球服务外包价值链中，中国离岸服务外包的大部分业务仍然是信息技术外包（ITO）尚处于价值链的低端。目前，发达国家的发包企业逐渐不满足于单独项目的签约交货，开始要求和中国服务外包企业建立长期的战略合作关系，这对中国企业的创新水平及交付能力提出了更高要求。

2. 中国离岸服务外包区域格局过分集中

21 个示范城市和其中的服务外包园区承接业务额占全国总承包额的 90% 以上，比例过分集中，会导致地区发展的不平衡。同时，各个示范城市的服务外包园区建设有较严重的同质性，基础设施存在重复投资和盲目投资现象，造成示范城市与园区之间相互竞争，不利于离岸服务外包的区域结构优化。

3. 中国政府关于离岸服务外包的政策尚未形成体系

比如专门针对服务外包的税收政策始于 2009 年，以技术先进型服务企业有关税收政策为标志，距今只有 3 年的时间，服务外包税收政策尚存在重复征税、政策期短、在岸外包企业税收政策缺失等问题。比照服务外包承接业务发展历史比较悠久的印度和爱尔兰等国，中国服务外包欲占据全球更大的市场份额，尚需进一步探索建立创新、稳定、适应“十二五”及至 2020 年服务外包发展需求的完善的配套政策体系。