

服务外包概论

马丽仪◎主编



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

国家级服务外包人才培养模式创新试（实）验区项目资助

北京联合大学“十二五”规划教材

服务外包概论

马丽仪◎主编



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

服务外包概论/马丽仪主编. —北京: 经济管理出版社, 2017. 6

ISBN 978 - 7 - 5096 - 5185 - 8

I. ①服… II. ①马… III. ①服务业—对外承包—概论 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 118171 号

组稿编辑: 陈 力

责任编辑: 杨国强 张瑞军

责任印制: 黄章平

责任校对: 赵天宇

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: 玉田县昊达印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1000mm/16

印 张: 15.5

字 数: 296 千字

版 次: 2017 年 4 月第 1 版 2017 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 5185 - 8

定 价: 48.00 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

近年来,伴随着经济全球化深入推进,服务业开放发展成为国际经济合作竞争的焦点议题,服务贸易与服务外包受到普遍重视。在新一轮科技革命和产业变革推动下,数字经济、分享经济快速兴起,服务专业化和外包化并举前行,服务创新和价值创造能力不断增强,服务贸易与服务外包发展前景广阔、潜力巨大。

我国高度重视服务贸易与服务外包发展,加快推进服务经济进程。贯彻落实党中央、国务院决策部署,我国陆续公布实施 30 多份政策文件,同时专门研究提出技术先进型服务企业认定标准、服务外包重点发展领域,研究制定国际服务外包产业“十二五”、“十三五”规划,大力推动服务外包发展。自 2006 年商务部实施服务外包“千百十工程”以来,我国积极构建并持续完善了服务外包促进政策体系,形成了以 31 个服务外包示范城市为主体的产业发展体系。

我国正在进入服务外包产业发展的黄金时期。以移动互联、大数据、云计算、3D 打印、物联网、“互联网+”等为代表的新一代信息技术在不断拓展服务外包领域的同时,正在催生新的服务外包业态,为服务外包发展注入新的发展动力。服务外包产业正展现出前所未有的光明前景。与此同时,以服务业为重点,中国政府正在推进新一轮高水平对外开放,推进金融、教育、文化、医疗等服务业的有序开放,放开育幼养老、会计、物流、电子商务等准入限制,在上海、天津、广东、福建四个自贸区和北京探索扩大服务业自主开放,扎实推进“一带一路”建设,加快建立面向全球的高标准自由贸易区网络。这一系列的举措为服务外包产业的发展开辟了新空间和新领域。

本书来源于国家级服务外包人才培养模式创新试(实)验区资助项目,本书可作为有关政府部门、企业管理人员和技术人员的培训教材和参考书,也可以作为大专院校相关专业教材和参考书。

本书共分十三章,其中第一章由马丽仪、张靖编写,第二章、第三章、第九

章由马丽仪编写，第四章由马丽仪、马楠编写，第五章由马丽仪、李慧编写，第六章由张峰编写，第七章由田玲编写，第八章由常金平编写，第十章由张靖编写。

由于作者水平有限，本书的错误和遗漏在所难免，请各位学者、专家和读者指正。

马丽仪

2017 年 1 月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 服务外包的起源	1
第二节 服务外包发展三个阶段	2
第三节 服务外包的内涵	4
第四节 服务外包的分类	5
延伸阅读	7
习题	9
第二章 外包战略与承接商选择	10
第一节 企业实施外包战略的动因	10
第二节 外包动因的解释理论	13
第三节 服务外包风险及其防范	20
第四节 服务外包承接商的选择	26
案例分析	28
习题	31
第三章 国际服务外包市场	33
第一节 国际服务外包的概念和发展意义	33
第二节 主要的发包方市场	34
第三节 主要的接包方市场	38
第四节 国际服务外包发展的特点及发展趋势	43
习题	45
第四章 中国服务外包市场	46
第一节 中国服务外包的发展历程	46

第二节 中国服务外包发展现状	48
第三节 我国服务外包发展趋势	52
第四节 中国发展服务外包的条件与机遇	56
习题	60
第五章 软件和信息技术服务外包	61
第一节 IT 服务提供的方式	61
第二节 IT 服务外包的特点	62
第三节 软件与信息技术服务外包国内外发展现状	63
第四节 IT 服务外包的发展趋势	71
案例分析	73
习题	75
第六章 金融服务外包	76
第一节 金融服务外包现状与发展趋势	76
第二节 金融外包风险及防范	84
第三节 金融外包监管	90
案例分析	95
习题	96
第七章 客户关系外包与呼叫中心	97
第一节 客户关系管理与外包	98
第二节 呼叫中心的产生与发展	109
第三节 呼叫中心建设与管理	112
案例分析	118
习题	119
第八章 供应链管理与物流外包	120
第一节 供应链管理下的业务外包	120
第二节 第三方物流与物流外包	125
第三节 第四方物流和逆向物流外包	133
案例分析	141
习题	143

第九章 知识流程外包	144
第一节 概述	144
第二节 研发外包	147
习题	148
第十章 服务外包产业未来发展趋势	149
第一节 服务外包产业面临的问题与挑战	149
第二节 服务外包 3.0 时代	152
第三节 中国服务外包产业发展趋势	155
习题	160
附录 1 服务外包产业重点发展领域指导目录	161
附录 2 软件和信息技术服务业发展规划（2016 ~ 2020 年）	170
附录 3 大数据产业发展规划（2016 ~ 2020 年）（附解读）	188
附录 4 关于印发智能制造发展规划（2016 ~ 2020 年）的通知	206
附录 5 商务部等 7 部门联合下发《关于加强 国际合作提高我国产业全球价值链地位的指导意见》	217
参考文献	223

第一章 绪论

学习目标:

- 了解服务外包产生的背景
- 了解服务外包发展的阶段
- 理解服务外包的内涵
- 理解服务外包的分类
- 了解服务外包和服务贸易的区别与联系

第一节 服务外包的起源

外包产生于 19 世纪,英国将街道照明、监狱看管、税务征收等公共服务项目外包给私营部门(魏秀敏,2011)。美国和澳大利亚纷纷将国家邮件快递服务外包给私营部门,法国出现私营企业通过竞标承包国家铁路网络等交通设施建设和维修工程。外包作为一种运营模式早已存在,只是当时并没有使用该术语。

20 世纪 80 年代后期,由美国发端,迅速蔓延至欧洲、日本的外包旋风在世界各国企业掀起了一股业务流程重构的浪潮,使企业的组织形式开始发生巨大变化。1989 年,美国著名管理学家彼得·德鲁克注意到外包的发展趋势,他写道:“企业、医院、学校、政府、工会等各种大小组织都正在越来越多地把它们原有的文书事物、机器维护和后勤等工作分离出去……在所有发达国家,这一趋势正在急剧发展。”过去仅以规模评价一个企业成功与否的观点被代之以企业的盈利性和增长性。这一变革使企业的外包活动空前增长。德鲁克明确指出,任何企业中仅做后台支持而不创造营业额的工作都应该外包出去,任何不提供高级发展机会的活动与业务也应该采取外包形式。



50 年前, 计算机系统开始应用于商业领域, 企业的信息系统开始外包给一些信息系统提供商。如 1963 年 Electronic Data Systems (EDS) 为 Frito - Lay 和 Blue Cross 及 Blue Shield 提供数据处理服务 (Rudy Hirschheim et al., 2009)。从那时起, 虽然各种形式的信息系统外包一直存在于各种领域, 但 20 世纪 60 年代后期至 70 年代, 随着微型计算机的出现和硬件成本的降低, 企业逐渐开始拥有自己的计算机, 并通过本企业的 IT 部门控制企业资产和实现业务的集中管理。70 年代, 企业开始通过签订合同或协议的方式外包相关的 IT 业务, 出现了设备维护外包和运营管理外包等外包形式。80 年代以后, 由于硬件、软件标准化的快速发展, 越来越多的企业开始应用 IT, IT 在企业的应用范围和程度不断扩大, 被认为是十分有价值的企业内部职能。90 年代, 由于软件成本增高、全球 IT 人才短缺和对于“千年虫”问题的恐惧等种种因素, IT 外包服务作为一种专业服务盛行起来。

IT 服务外包具有里程碑意义的事件是 1989 年柯达服务外包案例 (Venkatraman, 1997)。柯达是首个几乎将其所有 IT 运作外包的企业。1989 年, 年销售额 180 亿美元的柯达公司, 签订价值 2.5 亿美元长达 10 年的外包合同。它拆除内部 IT 部门, 将 IT 员工、设备、软件和硬件, 包括 17 个数据中心、所有的网络和桌面系统以及 4000 个员工中的近 650 个 IT 员工, 全部转移给 IBM、Business Land、DEC (Digital Equipment Corp) 三家公司。此举引发了企业对服务外包新的兴趣。随后, 许多大公司纷纷效仿, 欧美国家相继出现了大宗外包交易, 许多著名公司包括 Enron、Freeport - Mc Moran、Continental Airlines、General Dynamics、Continental Bank 等都先后签订了长期外包合同 (陈菲, 2009)。因此, 学术界普遍认为, 柯达公司的外包实践对服务外包的发展起到了重要的推动作用, 称为“柯达效应”。此后, 服务外包开始进入快速发展阶段。

第二节 服务外包发展三个阶段

回顾服务外包产业的发展历程, 最初的服务外包概念来源于 1990 年美国著名管理学家普拉哈德和哈默尔对“核心竞争力”的定义, 他们认为, 随着世界的发展变化、竞争加剧、产品生命周期缩短以及全球经济一体化的加强, 企业的成功将不再是短暂的、偶然的产品开发或灵机一动的市场战略, 企业应将自己的资源集中于核心能力, 而非核心业务则应采取外包的方式由其他专业服务商完成。



服务外包作为一个以技术为核心驱动力的产业，其诞生和发展都伴随着每一次技术革命的浪潮。随着信息技术从 IT 到 ICT（Information 信息，Communication 通信，Technology 技术），再到以 ICD（Internet 互联网，Cloud 云计算，Data 大数据）为标志的第三次信息技术革命浪潮的兴起，在信息技术和互联网双重推动下，信息服务业和垂直行业深度融合。服务外包也同步进入 3.0 时代，新的商业模式、运营模式和交付模式出现，将带来新的机遇，同时也带来巨大的挑战。与 20 世纪 90 年代“千年虫”给印度服务外包带来的巨大发展类似，这是中国服务外包产业赶超服务外包领先国家的一个弯道超车的历史机遇。

服务外包 1.0 时代（印度称为 ITES，IT Enabled Service），起源于 20 世纪 60 年代，随着以计算机为代表的 IT 技术革命的兴起而同步进入商业领域。从 BPO 到 ITO，1.0 时代服务外包的核心诉求来自降低成本，即企业为了专注核心竞争力业务和降低项目成本，将非核心业务中的全部或部分工作发包给服务外包企业完成。IT 知识产权一般归发包方所拥有，交付方式为现场或者近岸交付，典型业务为数据处理和运维服务。很多后来的大型 IT 服务商如 ACN、EDS、CSC 及印度 Tata 均在此时成立。

服务外包 2.0 时代（印度称为 IT - BPO），是 20 世纪 90 年代在互联网革命及 ICT 技术发展的推动下而出现的全球离岸外包业务。发达国家的公司将一些非核心的软件项目（开发、测试、运维）和业务流程（呼叫中心）通过外包的形式转移到人力资源成本相对较低的国家。在服务外包 2.0 时代，地域限制被逐渐打破，外包形式也由传统的 ITO、BPO 扩展到 KPO 等。IT 知识产权的重要性降低，出现了发包方和接包方共同拥有，甚至仅仅外包商单独拥有 IP（Intellectual Property）的局面。发包方对外部资源的整合利用上升为公司战略，外包双方的合作关系也由单纯的甲乙双方关系逐渐转变成战略伙伴关系。同时，成本不再是重要的因素，技术和业务流程的互补变得更为重要。

服务外包 3.0 时代（印度称为 IT - BPM），指的是 2010 年前后以云计算、大数据、移动互联和物联网为标志的新兴技术革命而开启的服务外包新阶段。在这一阶段，企业无须自行搭建 IT 系统，而只要按需在云中“租用”相应的平台和软件资源即可，企业购买方式发生了根本性改变，传统 IT 厂商的产品、设备及软件 License 销售模式转变为服务租赁模式，企业的 IT 支出由固定资本支出变为灵活资本支出，外包客户可在任意地点通过终端获取服务，而无须了解应用软件的具体位置。与传统外包模式相比，云外包模式下，企业的经营更加互联网化，更加依赖于外部资源的整合利用，个性化的需求能得到更好的满足，并将促使企业的业务流程、组织结构和业务模式发生根本变化。

第三节 服务外包的内涵

全球知名的咨询公司及相关机构如 Gartner、Nasscom 等都曾对服务外包给出过定义, 尽管侧重点各有不同, 但都包含着以下几点关键特征:

- 从发包方角度进行定义, 即服务外包是企业的一种经营战略的体现, 是可以选择的一种服务获取形态;
- 以信息技术为基础, 信息技术是服务外包产生、发展、交易、交付的核心要素;
- 发生在企业与企业之间, 是典型的 B2B 模式;
- 提供的是无形的服务;
- 针对的是企业从内部转移出来的非核心职能或流程;
- 服务提供商不拥有服务过程中产生的知识产权;
- 针对客户内部职能的服务, 不针对终端客户, 属于过渡性、中间性的服务;
- 基本以数据和现代通信技术手段的形式交付。

近年来, 在服务外包产业的高速发展中, 在与其他垂直行业的业务往来中, 服务外包交付已逐渐超越了传统的 ITO 或 BPO 两种模式, 在保持智力密集型这一现代服务业特征的前提下, 科技创新日渐成为产业发展的引擎和驱动力, 企业技术平台逐步社会化和智能化, 商业模式、交付方式、服务范畴和内容也不断优化调整, 服务外包这一概念的内涵和外延都在发生颠覆性的改变。几个例子如下:

- 目前, 越来越多的外包服务已经涉及发包方的核心职能, 甚至是核心竞争力的关键要素, 比如微软 Bing 搜索和 Azure 云平台的开发、银行核心系统的开发等;
- 越来越多的外包服务已经不再是中间产品, 而是直接针对终端消费者, 比如呼叫中心服务;
- 医药研发外包的结果与信息技术无关, 且主要不是以数据形式交付, 而是以产品形式交付;



- 越来越多的企业直接将自己没有的某些职能或流程外包，例如电商企业直接把物流环节外包；

- 有些外包服务商在为客户提供服务时，具有自主解决方案的知识产权，比如金融大数据分析技术。

基于以上信息我们提出了服务外包的新定义，即服务外包是指接包方出售自身的专业知识与能力，针对发包方价值链中的部分或全部环节，以服务或产品形态交付的经济活动的总称。也就是说，服务外包是由具有不同属性和分工的、利益相互联系的企业主体，通过提供或获得特定的产品与服务而进行的企业经济活动的组合。

第四节 服务外包的分类

一、按照服务外包的业务性质分类^①

1. 信息技术服务外包（Information Technology Outsourcing, ITO）

信息技术服务外包是指企业专注于自己的核心业务，而将其 IT 系统的全部或部分外包给专业的信息技术服务公司。企业以长期合同的方式委托信息技术服务商向企业提供部分或全部的信息功能。

信息技术外包（ITO）包括三类：

（1）软件研发及外包，主要包括软件研发及开发服务和软件技术服务。软件研发及开发服务主要包括用于金融、政府、教育、制造业、零售、服务、能源、物流和交通、媒体、电信、公共事业和医疗卫生等行业，为用户的运营/生产/供应链/客户关系/人力资源和财务管理、计算机辅助设计/工程等业务进行软件开发，定制软件开发，嵌入式软件、套装软件开发，系统软件开发软件测试等。软件技术服务主要包括软件咨询、维护、培训、测试等技术性服务。

（2）信息技术研发服务外包，主要包括集成电路设计、提供电子商务平台和测试平台三类。提供集成电路产品设计以及相关技术支持服务、为电子贸易服务提供信息平台 and 为软件及集成电路的开发运用提供测试平台。

（3）信息系统运营维护外包，主要包括信息系统运营和维护服务，以及基

^① 财政部、商务部《关于做好 2009 年度支持承接国际服务外包业务资金管理工作的通知》（财企〔2009〕44 号）。



础信息技术服务。信息系统运营和维护服务主要提供客户内部信息系统集成、网络管理、桌面管理与维护服务；信息工程、地理信息系统、远程维护等信息系统应用服务。基础信息技术服务提供基础信息技术管理平台整合等基础信息技术服务（IT 基础设施管理、数据中心、托管中心、安全服务、通信服务等）。

2. 业务流程外包（Business Process Outsourcing, BPO）

业务流程外包是指企业检查业务流程以及相应的职能部门，将这些流程或职能外包给供应商，并由供应商对这些流程进行重组，是将职能部门的全部功能（如事务处理、政策服务、索赔管理、人力资源、财务会计、人力资源、培训与教育、采购、客户关系、供应链/物流和设施管理等）转移给供应商。外包供应商根据服务协议在自己的系统中对这些职能进行管理。这里的 BPO 主要是指技术性 BPO。

技术性 BPO 主要包括企业业务流程设计服务、企业内部管理数据库服务、企业运营数据库服务和企业供应链管理数据库服务。为客户企业提供内部管理、业务运作等流程设计服务。为客户企业提供后台管理、人力资源管理、财务、审计与税务管理、金融支付服务、医疗数据及其他内部管理业务的数据分析、数据挖掘、数据管理、数据使用的服务；承接客户专业数据处理、分析和整合服务。为客户企业提供技术研发服务，为企业经营、销售、产品售后服务提供的应用客户分析、数据库管理等服务，主要包括金融服务业务、政务与教育业务、制造业务和生命科学、零售和批发与运输业务、卫生保健业务、通信与公共事业业务、呼叫中心等。为客户提供采购、物流的整体方案设计及数据库服务。

3. 知识流程外包（Knowledge Process Outsourcing, KPO）

知识流程外包是一种帮助客户研究解决方案的方式，是服务外包的高端部分。主要是通过多种途径来获取信息，经过即时、综合的分析、判断和研究解释，并提出一定的建议，将报告给客户作为决策的依据。主要包括价值链高端的知识产权研究、医药和生物技术研发和测试、产品技术研发、工业设计、分析学和数据挖掘、动漫及网游设计研发、教育课件研发、工程设计等领域。

二、按服务外包的发生地域划分

当前，全球服务外包按地域分类主要有三类：

1. 离岸外包

离岸外包（Off-shore Outsourcing）指外包商与其供应商来自不同国家，外包工作跨国完成。离岸外包的概念最早起源于美国，外包的地域概念将美国国内划为在岸外包，北美等周边国家与地区的外包划为近岸外包，而较远地区的外包，如外包到印度、中国及俄罗斯，则划为离岸外包。



2. 近岸外包

近岸外包 (Near-shore Outsourcing) 指将业务外包给地理距离相近、文化习俗等相近的国家和地区。邻近国家之间的服务外包通常在语言、文化背景方面有较强的相似性,可以降低服务外包双方的沟通、合作、运输等成本。例如,从位于墨西哥的一家服务提供商那里向美国一家企业提供服务,或从一家位于中国的服务提供商这里向日本一家企业提供服务等即体现了这一点。

3. 在岸外包

在岸外包 (Onshore Outsourcing, 也称为境内外包) 指外包商与其外包供应商来自同一个国家,因而外包工作在国内完成。

延伸阅读

数字贸易激活新型服务外包模式^①

互联网日益成为驱动社会创新发展的力量,数字技术正广泛应用于整个经济系统,给整个经济环境和经济活动带来根本变化,数字经济已然成为农业经济、工业经济后的第三经济形态。

根据互联网世界统计,2000~2015年全球互联网用户数量的增长率达到753%,2015年全球互联网用户数量达到30.8亿人,占全球总人口的42.4%。在互联网的全球普及、经济全球化、全球贸易治理新规则、全球经济结构转型升级等诸多因素的推动下,数字贸易得到蓬勃发展。

根据美国商务部经济与统计局数据,美国数字贸易出口的比重在2011年就超过其国际贸易出口增加值的1/3。美国国际贸易委员会(USITC)在2013年发布的《美国和全球经济中的数字贸易调研报告》中将数字贸易定义为通过互联网交付产品和服务的贸易。

美国签署的国际贸易协定中,并不将数字贸易归入货物贸易或服务贸易。数字贸易包括四个方面内容:一是数字化交付内容,如音乐、游戏、影像、书籍;二是社交媒体,如社交网络网站、用户评价网站等;三是搜索引擎,如万用搜索引擎、专业搜索引擎等;四是数字化交付内容,如软件服务、在云端交付的数据服务、通过互联网实现的通信服务、在云端交付的计算平台服务。

数字贸易的特征主要体现在三个方面。第一,数字贸易以互联网为基础,以数字交换技术为手段,以互联网传输为媒介,显著提高贸易效率。第二,数字贸易为供求双方提供交互所需的数字化数据信息,实现以数字化数据信息为贸易标的,贸易对象多为知识产权密集型的产品和服务,具有高知识、高技术、高互

^① 朱华燕. 数字贸易激活新型服务外包模式 [J]. 服务外包, 2016 (12).



动、高创新的特征。第三,云计算、工业互联网、社交网络等数字产品正改变着传统的服务业和制造业,成为数字密集型产业,数字贸易形式不断增加。

数字贸易规则发展现状如下:

数字贸易的迅猛发展使得对全球性的贸易规则的呼声日高,全球数字生态系统需要全球性的数字贸易规则来维护。目前在多边贸易领域,WTO尚未达成数字贸易方面的规则,区域贸易协定中虽然没有专门的数字贸易规则,但电子商务规则中有了体现,对数字产品的定义、贸易规则以及交易方式等进行了约束。

当前,减少数据本地化规则,对数据跨境流动合理限制是国际多边、双边贸易谈判的重要议题,也代表了数字贸易规则的走向。2013年“棱镜门”事件以来,一些国家开始以保护国家安全为由,设立非传统贸易的壁垒以限制数据的跨境自由流动。

TPP(跨太平洋伙伴关系协定)为代表的数字贸易规则针对服务本地化、数据本地化和设施本地化进行了规定,TPP第14章约定,不将设立数据中心作为允许TPP缔约方企业进入市场的前提条件,禁止对电子传输征收关税,不允许缔约方以歧视性措施或直接阻止的方式支持本国类似产品的生产商或供应商。TPP协定在一定程度上代表了国际数字贸易规则的发展方向。

(1) 服务外包合作模式和内容将更趋多样。数字经济社会中的企业顺互联网大势而为,用互联网思维进行企业产品和服务的创新。企业的互联网转型使得发包企业在能力和合作模式方面对接包商有不同以往的新要求。数字贸易的发展丰富了服务外包的合作模式和内容,服务外包形式将更趋多样。

以驱动互联网和数字经济发展为目标的数字贸易规则如TPP协定第14章,对电子认证和电子签名、电子商务网络的接入和使用原则、通过电子方式跨境传输信息、互联网互通费用分摊、计算设施的位置、源代码等诸多方面都有详细约定。数字贸易的这些规则将有力激发新型服务外包业务内容和合作模式的产生,并为其发展壮大提供机制保障。

(2) 数字贸易规则将成为发包目的地选择的重要因素。根据科尔尼(A. T. Kearney)研究报告,全球服务外包发包目的地的选择主要依据三个要素,即财务吸引力、从业人员技能和数量、营商环境。当前一些国家对数据实施本地化政策,要求服务供应商的数据服务器须在本国领土内,数据在本国数据中心存储、优先选择本国服务供应商。对于国际发包企业而言,数据能否跨境自由流动已经成为其发包考虑的重要因素。实施“减少数据本地化、对数据跨境流动合理限制的数字贸易规则”将对国际服务外包发包目的地选择产生深远影响。

当前虽然TTP和TTIP能否落地实施尚无定论,但以TPP为代表的,在保护



个人信息等合法公共政策目标得到保障的前提下，确保全球信息和数据自由流动的贸易规则，代表了数字贸易规则的发展方向。一旦类似数字贸易规则在局部国家间达成，国际服务外包发包目的地的选择因素将增加第四个重大因素，即发包国家和接包国家是否受共同的数字贸易规则约束，发包企业更愿意与本国签署贸易协定的接包国家的企业合作。

(3) 数字贸易规则的落地将增强跨国企业全球发包意愿。国际领先的大型跨国互联网企业、数字经济企业有不断在全球扩张其业务运营、产品和服务的需求。跨国数字经济企业在全球的扩张，给各国的法律和监管带来难题，各国政府考虑国家安全问题，对数据的跨境流动也进行程度不一的控制。一些国家采用数据本地化、设施本地化、服务本地化等政策，采用隐私保护、国家安全、税收征收等措施以加强本国对跨国数字经济企业的限制。

习题

1. 服务外包产生的背景是什么？
2. 试述服务外包发展的阶段。
3. 简述服务外包的内涵。
4. 什么是 ITO、BPO、KPO，什么是离岸外包、近岸外包和在岸外包？