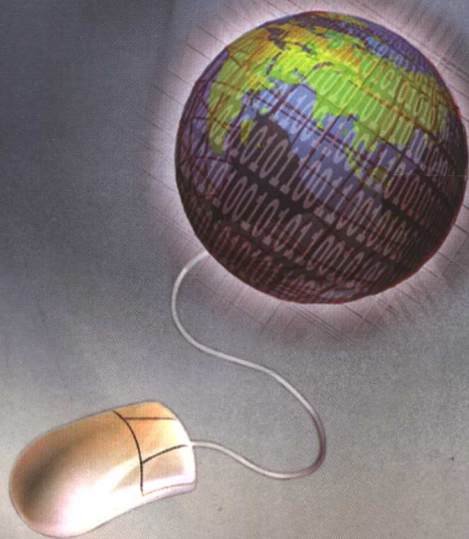


于慈江 著

接包方视角下的 全球IT和ITES 离岸外包

*The Supply Side of Global Offshore IT and ITES Outsourcing
A Study from the Service Vendor and Host Country Perspective*

——跨国服务商与东道国因素研究



经济科学出版社
Economic Science Press

接包方视角下的全球 IT 和 ITES 离岸外包

——跨国服务商与东道国因素研究

The Supply Side of Global Offshore

IT and ITES Outsourcing

A Study from the Service Vendor and Host Country Perspective

于慈江 著

经济科学出版社

责任编辑：吕 萍 张 辉
责任校对：徐领弟 杨晓莹
版式设计：代小卫
技术编辑：邱 天

接包方视角下的全球 IT 和 ITES 离岸外包

——跨国服务商与东道国因素研究

于慈江 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：100036

总编室电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：[www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件：[esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

汉德鼎印刷厂印刷

永胜装订厂装订

787×1092 16 开 35 印张 600000 字

2007 年 10 月第一版 2007 年 10 月第一次印刷

印数：0001—3000 册

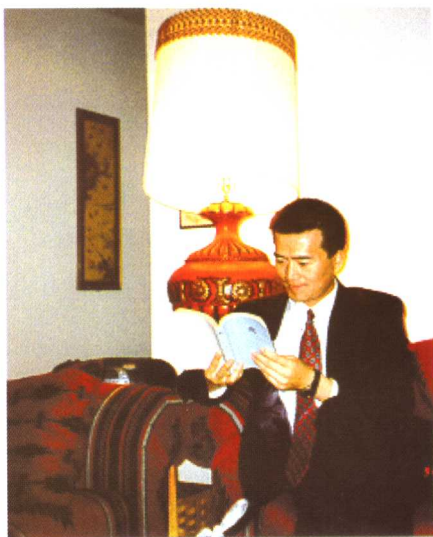
ISBN 978 - 7 - 5058 - 6670 - 6 / F · 5931 定价：48.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

作者简介

于慈江，经济学博士。毕业于中国社会科学院研究生院财贸经济系(2007)。重点研究领域为国际营销、国际贸易和国际投资。曾经于美国求学，并于1992年在亚利桑那州(Arizona)雷鸟全球管理学院(Thunderbird School of Global Management)获得全球管理MBA学位(即原MIM学位)。毕业后从国际管理咨询起步，进入实务界，拥有10余年国际贸易和全球营销经验。本科及研究生毕业于北京大学中文系，获文学学士(1984)和文学硕士(1987)学位。



除百余篇出自本名或笔名的文章(论文、诗评、散文和诗篇等)散见于各类报章杂志和文集外，曾经出版诗集《漂移的岸——一个现代“行脚”诗人的爱情四季》(人民文学出版社1997年版)，并编辑《以诗论诗》评点诗集(与虹影合编，北方文艺出版社1993年版)。近年来从业、研究及为文品书之余，以“捡漏”藏书和习学各类外文自娱。



谨以此书献给

我挚爱的父母双亲

七秩华诞

金婚纪念

序一

服务外包是近些年全球化中进展迅速、影响深远的新趋势。承接服务外包是我国服务业加快发展和提升竞争力的重大机遇。加强这个领域的研究有重要的理论和现实意义。

于慈江博士的这部书稿，是在其博士学位论文的基础上完成的。书稿主要立足于离岸外包承接方，重点研究信息技术密集和以信息技术为基础的服务外包行为。全书大体包括三方面的内容。

1. 文献综述和概念辨析

自20世纪90年代起，服务外包成为国外媒体关注和学术研究的热点问题，文献浩繁，视角驳杂，定义众多。作者花了很大的精力进行文献综述、概念辨析和观点梳理：对代表性观点、争论要点以及各自应该取舍之处，都做了详细描述和诠释。同时，作者也清晰、明确地表达了自己的观点。在这部分，作者兼顾了理论背景展示和现实过程描述，兼顾了纯学术研究和相关国际组织、咨询公司的报告等各种类型文献。因而提供了较为清晰的发展脉络和较为开阔的学术视野。作者综述的文献数量多，时间跨度长，涵盖了这个领域中经典、集成、代表各个主要学派、反映最新进展的重要观点；而且大量使用了第一手的资料和数据，使书稿具备了很好的学术资料价值。这些工作琐碎具体，耗费大量时间，表明了作者的良好学风和严谨治学态度。

2. 外包服务商的核心竞争力研究

外包承包商的核心竞争力，是这部书稿的核心内容。作者

使用的理论平台和观察角度主要基于管理学。基本前提是：全球离岸外包服务是买方市场，承包企业之间存在激烈竞争，能否成功取决于企业的核心竞争力。作者从以麦克·波特的“五力模型”对外包供求关系的理论分析入手，引入一个服务商核心竞争力影响因素的分析框架。在此基础上，展开了对文化和项目沟通能力、信息安全能力以及 IT 和 ITES 质量管理能力三位一体的综合分析和阐释。分析依托大量案例，从外包东道国（城市）和服务商两个层面展开。有关东道国的研究，既包括人们耳熟能详的印度，也包括若干其他国家的案例；有关服务商的研究，讨论了外包服务商之间的竞争与合作关系，以及跨国服务商与新兴服务商之间的聚合与趋同现象。在这些研究的基础上，作者推导出了表达服务商离岸化程度的 OSSM 模型。这部分内容内在逻辑连贯，分析步步深入，论证有理，自成体系。是从管理学角度探索服务外包内在规律和外包承接企业竞争力决定因素的有益尝试：提供了许多颇有新意的角度、思路 and 观点。

3. 中国承接服务外包的现状和趋势分析

书稿以两章的篇幅，研究中国承接服务外包问题。作者首先描述了中国承接国际外包方面的进展现状，并简要归纳了中国强化服务外包承接的意义与重要性。接下来提供了一个常规管理学分析工具 SWOT 的改良版本 WTSO，用以分析中国在承接国际服务外包方面的优劣势与挑战。最后，作者从政府战略和企业决策两个角度出发，提出了我国承接服务外包的思路性建议。同时，还强调了承接服务外包的不确定性与规避风险的重要性。

总之，这部专著文献和资料翔实，观察问题角度全面，把握事态最新进展，注重建立理论平台和寻求恰当的分析工具，观点鲜明，结论可信，建议可行。虽然缺乏从服务经济和国际分工理论（我个人感到这是研究服务外包问题的重要理论基础）这两个角度进行的分析是一个缺憾，但仍不失为服务外包研究

领域的一部力作。希望本书的出版，能够引起社会各方面对服务外包问题的更多关注，共同推动这个领域的理论发展和实践进程。

江小涓

2007年10月8日

序二

在当今国际经济中，服务外包是大家越来越关注的一个热点问题。

服务外包是经济全球化和一体化深入发展的必然结果，是全球产业结构调整 and 跨国直接投资的推动力量，也是新一轮国际分工出现的重要标志。就一个企业来讲，服务外包可以降低成本，提高绩效，突出主业，增强竞争力；就一个国家而言，服务外包是参与国际分工与合作的一种新形式，承接服务外包有利于发挥优势，选准价值链环节，扩大对外经贸规模；从全球经济来看，服务外包的发展，提高了生产要素和资源的配置效率，推动了产业结构和生产组织模式的优化，进而从整体上增进了全球福利。

改革开放 20 多年来，中国在货物外包方面取得了举世公认的成就，现在又开始走向服务外包。我们不仅要当世界的工厂，还要当世界的办公室；不仅要实现“中国制造”，还要实现“中国服务”。但是，就现状而言，中国服务外包的总体水平还比较低，这表现在：服务外包发展起步较晚，承接外包的总体规模比较小，外包承接企业竞争力差，大多数企业处在服务生产价值链的低端环节。面对发展服务外包的战略机遇，中国企业应当勇于参与竞争，在竞争中增强承接能力；中国政府也应制定相应的外包承接战略，出台扶持政策，营造发展环境，通过发展服务外包带动经济更好更快地发展。应当说，中国具备加快服务外包发展的有利条件。

发展服务外包接包业务可以对中国产生多方面积极作用：



一是有利于发挥丰富的劳动力资源优势，扩大就业；二是有利于节约土地、能源等不可再生资源，减轻环境压力；三是有利于扩大服务出口，改善货物贸易与服务贸易的不平衡状况；四是有利于优化服务业内部结构，提升服务业的国际竞争力；五是有利于抓住国际产业转移的新机遇，促进服务业的发展，提升中国服务业的现代化水平。等等。

于慈江博士撰写的这部专著，对接包方视角下的全球 IT 和 ITES 离岸外包问题，进行了系统研究。这个选题比较前沿，研究角度选取得也很好。因为就外包东道国而言，所谓服务外包，主要就是 IT 和 ITES 离岸外包。该专著在接包方视角的选择、外包理论背景的探讨、对全球 IT 和 ITES 离岸外包业务现状的宏微观开掘以及对发展离岸外包服务态势的 SWOT 分析等方面，都不同程度地展示了相当的理论勇气、深广度和新意，提出了新的观点和见解。作者对问题的分析理论联系实际，广泛借鉴中外文资料，使得该研究具有很强的现实意义和政策指向内涵。

此外，这部书稿的写作不仅体例（图表、索引及引证等）十分规范、谨严，有若一篇来自某国际组织的学术报告，令人一新耳目；而且行文精细蕴藉，文笔清新流畅，读后一番享受。故在其即将付梓之时，乐为之序。

对于中国来讲，服务外包是一项新兴的业务，关于服务外包的理论分析和实证研究都还比较薄弱，急需向前推进。希望该书的出版，能够进一步深化学术理论界关于服务外包的研究与探讨，能够为政府部门制定服务外包方面的政策措施起到参考作用，能够为推动中国服务外包业务的发展做出一份贡献。

卢进勇

2007 年 9 月 8 日

于对外经济贸易大学

内容摘要

本书沿着经济全球化下 IT（信息技术）和服务这两条线索，从被既往研究（主要指发达国家学界）相对忽略的外包承接服务方的视角展开，以 3 编 8 章的篇幅，探讨了全球 IT 和 ITES（信息技术“使能”或密集服务）离岸外包的发展脉络、理论背景和某些关键问题。并在理论爬梳和大量实证案例比较研究的基础上，结合国际接包经验及启示，尝试对中国 IT 和 ITES 离岸外包承接的拓展与路径，从政策层面和管理层面两个维度，作建言提示。本书所强调的接包方视角和对全球 IT 和 ITES 离岸外包承接的广角镜头式的全方位扫描和关注，一定程度上弥补了现有主流服务外包研究的薄弱与不足。

第 1~3 章构成本书的上编。第 1 章作为全书的开篇部分（“导论：选题背景、研究意义与研究框架”），在经济、服务与科技全球化的大前提或规定性下，简要提示了本书的研究背景、研究对象、研究目的以及基本的分析框架。概略总结了 IT 和 ITES 离岸外包作为选题的独特意义及一个整一的接包方视角（离岸外包东道国和离岸外包服务商相配搭）的必要性和存在价值。

鉴于仍处于发展和演化阶段的外包相关概念的复杂多维和非稳态，容易造成理解和分析上的歧义和困难，本书第 2 章（“外包、离岸外包与 IT 和 ITES 离岸外包：缘起、辨析与演进趋势”）从内涵到外延，对其进行了详尽梳理和辨析。该章首先运用文本细读的方式，对权威的《韦氏词典》和《美国传承词典》的外包（Outsourcing）定义，做了细致对比和解读（制造业外包先于服务业外包，外包具有外向性或全球性，外包的非工会企业指向等）；其次，从英文文献里选取了 40 多个与外包、离岸外包以及 IT 和 ITES 离岸外包相关的各类术语和概念表达作为样本，通过两相比较和互为参照等手段，对外包业务的不同种类、方式乃至展开过程，做了详尽的解说和诠释；同时，采取由远而近、由大见小、由表及里



以及由外而内的演绎逻辑,沿着外包→离岸外包→IT 和 ITES 离岸外包的路径,对后者——本书的主要议题和研究对象做了理路清晰的、明确和充分的界定。本章对 IT 和 ITES 离岸外包的诠释,既顾及到了更大的经济、管理背景与文本框架的存在(与国际贸易、FDI、企业并购、GATS 及战略联盟等的交叉、关联与区别),也有意识地将定义置于了相关的历史脉络和理论沿革的规定性中——辟有对 IT 和 ITES 离岸外包发展背景、主要模式及演进趋势的专节介绍与分析。

第 3 章(“IT 和 ITES 离岸外包的动力机制:理论背景与综合分析”)是文献综述和理论归纳。在对国际和中国学界关于外包、离岸外包特别是 IT 和 ITES 离岸外包的研究进展,进行归纳总结的基础上,就外包和离岸外包现象背后的理论根据和历史沿革,做了全方位的文献开掘和整理:对比了交易成本经济学(TCE)、比较优势理论、核心竞争力学说以及企业资源观理论(RBV)等经济学和管理学分析框架与外包的逻辑关联性,研究了它们作为 IT 和 ITES 离岸外包现象解释工具或研究手段的可行性与局限性,剖析了 IT 和 ITES 离岸外包的动力机制因素。本章的特点之一是,对中外外包学术文献的爬梳,有意识地引入了相关国际组织和咨询公司的多篇学术报告。

第 4~6 章构成本书的中编。作为业界的某种共识,外包和服务外包的一大动因是企业的“归核”策略——即将企业的有限资源与关注重心,重新或主要聚焦于自己的核心业务,以凝练和提升企业应对竞争的核心竞争力。而事实上,承接外包的外包服务企业在日趋激烈的全球外包和离岸外包承接竞争中,本身也存在着如何提升核心竞争力的问题。它成为外包承接乃至服务交付成功与否的关键。第 4 章(“IT 和 ITES 离岸外包的承接关键:区位环境与服务商素质”)从外包服务商核心竞争力的角度,详细考察了影响和制约东道国区位环境与服务商素质的一些关键性因素。包括与 IT 和 ITES 离岸外包承接相关的知识产权、个人隐私权保护与数据安全,质量与安全标准体系 CMM/CMMI 和 ISO 27001 认证以及社会资本与文化差异等问题。

第 5 章(“IT 和 ITES 离岸外包区位优势比较研究:东道国层面的分析”)和第 6 章(“IT 和 ITES 离岸外包的全球交付模式(GDM):国际外包服务商分析”)分别从外包东道国层面和跨国外包服务商角度,对 IT 和 ITES 离岸外包承接的区位优势,做了比较研究和案例分析。为全书整个骨架提供了较为丰富的感性材料和旁观视角。并在此基础上,从正负向两方面,深入探讨了 IT 和 ITES 离岸外包承接,对东道国经济成长的效应

与影响问题。特别是，在全球交付模式（GDM）的框架下，对比分析了离岸外包服务商诸种力量间的博弈关系——主流跨国服务商和新兴服务商间以“相向聚合”与“趋同”为特征的互动，新兴离岸外包服务商之间的竞争与合作关系，并展望了IT和ITES离岸外包服务的前景走向。其中包括在离岸（外包）阶段模型（OSM）的基础上，推演出了一个服务商离岸化程度模型——离岸（外包）服务阶段模型（OSSM）。此外，还专门从接包方视角着眼，分析了IT和ITES离岸外包的风险因素，以及令接发包双方均感棘手的高流动（减员）率问题，并给出了应对措施。

第7章（“中国推动IT和ITES离岸外包服务的现状与前景：一个类SWOT分析”）和第8章（“当前中国开展IT和ITES离岸外包的战略选择与策略措施”）作为本书的下编和结篇，开始聚焦中国，重点展开对中国的服务外包承接情况或案例的解剖和分析。前者着重于中国推动IT和ITES离岸外包承接业务的现状与前景的展示：首先介绍了中国作为主要外包东道国，开展接包业务的现实必要性；接下来依托大量图表和数据，在对中国接包业务现状做一般性描述的基础上，引入SWOT/TOWS/WTSO分析方法，探讨离岸外包中国承接或“中国服务”的现实机会。后者在从政策（政府）和策略（企业）两个层面，对中国当前IT和ITES离岸外包接包的战略路径和现实措施，进行要点提示、总结和引申的基础上，适时引入了实物期权（Real Options）框架的务实和谨慎操作等理念。其中，第8章中有关“中国的NASSCOM”建设问题的专节讨论，就论证角度而言，避开了应该不应该有“中国的NASSCOM”的浮泛的一般性议论，进入到了何为及如何建设“中国的NASSCOM”的操作性层面。

ABSTRACT

This book, using concepts of both IT and service in the context of economic globalization as clues and with the length of three parts and eight chapters, explores the world of offshore IT and ITES outsourcing on the development and theoretical background from service vendors' perspective that has been relatively neglected in the past. Based upon the substantial theoretical analysis and empirical comparison of numerous cases and in light of international experiences, the book also attempts to offer enlightening proposals, both at the policy and management levels, concerning how to expand the business of offshore IT and ITES outsourcing services in China. The service vendor/outsourcer perspective the book has chosen, along with the full spectrum of focuses on the undertaking of offshore IT and ITES outsourcing, aims to fill the relevant gap of the past research and add value to it.

As the introduction, Chapter 1 outlined the research background, subject and aims as well as basic framework of the book. It also briefly summed up the unique significance of offshore IT and ITES outsourcing as a research topic, and the very need to view the topic from the perspective of the service provider.

In view of the complex and ever-changing nature of the concept of outsourcing, Chapter 2 has done a detailed review and identification of various concepts found in English media and economic literature, which are outsourcing, offshore outsourcing, and offshore IT/ITES outsourcing-related. Meanwhile, it also tried to conduct a comparison between offshore outsourcing and a few cross-linked concepts such as international trade, FDI, and the like. The chapter ends with a background review of the offshore IT and ITES outsourcing development and an introduction of the offshore business model.

Chapter 3 included a review of the outsourcing literature and a summary of the theories related to outsourcing, offshore outsourcing as well as offshore IT



and ITES outsourcing such as Transaction Cost Economics and the theory of Comparative Advantage. The driving force mechanism of offshore IT and ITES outsourcing was then analyzed on the basis of the theoretical summary and reasoning.

2

Several key issues related to the service provision of offshore IT and ITES outsourcing were introduced in Chapter 4. These factors are all critical and decisive in determining the business environment of host countries and the quality of services provided. These factors include the intellectual property protection and data security, CMM/CMMI and ISO accreditation standards as well as the social capital and cultural differences among different offshore locations, etc. The risk factors of offshore IT and ITES outsourcing were then summarized. The chapter ends with a detailed discussion on high attrition rates.

Chapter 5 and 6, from both host countries and global IT and ITES vendors' perspective, conducted a comparative study based upon in-depth case analyses on the geographical advantage of offshore outsourcing services. These case analyses were to enrich the entire skeleton of the book by providing a wealth of visual materials and various observing points.

As the concluding parts of the book, Chapter 7 and 8 began to focus on China. The former focuses on the analysis of the current situation and prospects of China's promotion of offshore IT and ITES outsourcing services based on the method of SWOT/TOWS/WTSA analysis. The latter introduces a Real Options framework for the proposal on improving China's IT and ITES offshoring services from both a policy (government) and a strategy (enterprise) perspective.

KEYWORDS: offshore IT and ITES outsourcing (IT and ITES offshoring); vendors' perspective; ITO/BPO/BTO/KPO; host countries; global service vendors/providers

目 录

上 编

IT 和 ITES 离岸外包：演进趋势

第 1 章 导论：选题背景、研究意义与研究框架	3
1.1 选题背景、研究对象与研究意义	4
1.1.1 世纪之交的科技进步与经济和服务全球化背景	4
1.1.2 跨国公司作为主角与 IT 和 ITES 离岸外包	8
1.1.3 本书研究的目的与意义	11
1.2 基本研究框架与方法	12
1.2.1 研究角度与主要方法	12
1.2.2 章节安排与主要内容	13
1.3 本书的不足与可取之处	15
第 2 章 外包、离岸外包与 IT 和 ITES 离岸外包： 缘起、辨析与演进趋势	17
2.1 外包作为历史现象	18
2.2 外包相关概念的缕析与内部界定	24
2.2.1 外包的各种表述	24
2.2.2 离岸外包与 IT 和 ITES 离岸外包：本书的辨析与定义	39
2.3 外包和离岸外包的外部界定：在关联与交叉中区别	52
2.3.1 离岸外包与 WTO-GATS 的关系	52
2.3.2 离岸外包与国际贸易	54
2.3.3 离岸外包与 FDI	55
2.3.4 离岸外包与战略联盟	57
2.3.5 离岸外包与企业并购	60
2.3.6 接发包与供需关系：Outsourcee 与 Outsourcer 之辨	61

2.4	IT 和 ITES 离岸外包的发展背景简析	64
2.5	IT 和 ITES 离岸外包的主要模式	66
2.6	IT 和 ITES 离岸外包：一种变动不居的趋势	71
第 3 章 IT 和 ITES 离岸外包的动力机制：		
	理论背景与综合分析	75
3.1	IT 和 ITES 外包与离岸外包：一个文献综述	76
3.1.1	学界既有研究的脉络与进展	76
3.1.2	本书的研究基点与视角	88
3.2	IT 和 ITES 离岸外包的理论背景与文本渊源	91
3.2.1	外包和离岸外包的经济学背景	95
3.2.2	外包和离岸外包的管理学渊源	100
3.2.3	理论基点：本书的一个整合性爬梳	102
3.3	IT 和 ITES 离岸外包的动力机制：跨国公司视角	103
3.3.1	IT 和 ITES 离岸外包的外生动力	104
3.3.2	IT 和 ITES 离岸外包的内生动力	106

中 编

IT 和 ITES 离岸外包：全球承接

第 4 章 IT 和 ITES 离岸外包的承接关键：

	区位优势与服务商素质	111
4.1	IT 和 ITES 离岸外包到岸条件： 区位优势与服务商素质	111
4.2	IT 和 ITES 离岸外包与质量管理标准和规范方法	116
4.2.1	CMM 和 CMMI：能力成熟度模型与模型集成	121
4.2.2	ISO 17799 与 ISO 27001 信息安全管理体系标准	132
4.3	IT 和 ITES 离岸外包的知识产权与数据安全视角	140
4.3.1	离岸外包合同与适用法律问题	142
4.3.2	离岸外包合同谈判中的知识产权关注	143
4.3.3	离岸外包：知识产权保护与数据安全	145
4.3.4	客户和服务商的契约信任建设与第三方监管机构	149
4.4	社会资本、文化差异与 IT 和 ITES 离岸外包	154
4.4.1	IT 和 ITES 离岸外包的社会文化视角	154
4.4.2	文化差异对离岸外包承接的影响	159