

# 财务外包

主编 廖唐勇



华南理工大学出版社



服务外包产教融合系列教材

# 财务外包

主 编 廖唐勇

副主编 章伟程 李 妍 王恒婷



华南理工大学出版社  
SOUTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

· 广州 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

财务外包/廖唐勇主编. —广州: 华南理工大学出版社, 2017. 9  
(服务外包产教融合系列教材/迟云平主编)  
ISBN 978-7-5623-5306-5

I. ①财… II. ①廖… III. ①财务管理-对外承包-教材 IV. ①F275

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 153405 号

## 财务外包

廖唐勇 主编

---

出 版 人: 卢家明

出版发行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

http://www.scutpress.com.cn E-mail: scutc13@scut.edu.cn

营销部电话: 020-87113487 87111048 (传真)

总 策 划: 卢家明 潘宜玲

执行策划: 詹志青

责任编辑: 詹志青

印 刷 者: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 10 字数: 250 千

版 次: 2017 年 9 月第 1 版 2017 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 1~2000 册

定 价: 26.00 元

---

版权所有 盗版必究 印装差错 负责调换

# “服务外包产教融合系列教材”

## 编审委员会

顾问：曹文炼(国家发展和改革委员会国际合作中心主任，研究员、教授、博士生导师)

主任：何大进

副主任：徐元平 迟云平 徐 祥 孙维平 张高峰 康忠理

主编：迟云平

副主编：宁佳英

编委(按姓氏拼音排序)：

蔡木生	曹陆军	陈翔磊	迟云平	杜 剑	高云雁	何大进
胡伟挺	胡治芳	黄小平	焦幸安	金 晖	康忠理	李俊琴
李舟明	廖唐勇	林若钦	刘洪舟	刘志伟	罗 林	马彩祝
聂 锋	宁佳英	孙维平	谭瑞枝	谭 湘	田晓燕	王传霞
王丽娜	王佩锋	吴伟生	吴宇驹	肖 雷	徐 祥	徐元平
杨清延	叶小艳	袁 志	曾思师	查俊峰	张高峰	张 芒
张文莉	张香玉	张 屹	周 化	周 伟	周 璇	宗建华

评审专家：

周树伟(广东省产业发展研究院)

孟 霖(广东省服务外包产业促进会)

黄燕玲(广东省服务外包产业促进会)

欧健维(广东省服务外包产业促进会)

梁 茹(广州服务外包行业协会)

刘劲松(广东新华南方软件外包有限公司)

王庆元(西艾软件开发有限公司)

迟洪涛(国家发展和改革委员会国际合作中心)

李 澍(国家发展和改革委员会国际合作中心)

总策划：卢家明 潘宜玲

执行策划：詹志青

# 总 序

发展服务外包，有利于提升我国服务业的技术水平、服务水平，推动出口贸易和服务业的国际化，促进国内现代服务业的发展。在国家和各地方政府的大力支持下，我国服务外包产业经过 10 年快速发展，规模日益扩大，领域逐步拓宽，已经成为中国经济新增长的新引擎、开放型经济的新亮点、结构优化的新标志、绿色共享发展的新动能、信息技术与制造业深度融合的新平台、高学历人才集聚的新产业，基于互联网、物联网、云计算、大数据等一系列新技术的新型商业模式应运而生，服务外包企业的国际竞争力不断提升，逐步进入国际产业链和价值链的高端。服务外包产业以极高的孵化、融合功能，助力我国航天服务、轨道交通、航运、医药、医疗、金融、智慧健康、云生态、智能制造、电商等众多领域的不断创新，通过重组价值链、优化资源配置降低了成本并增强了企业核心竞争力，更好地满足了国家“保增长、扩内需、调结构、促就业”的战略需要。

创新是服务外包发展的核心动力。我国传统产业转型升级，一定要通过新技术、新商业模式和新组织架构来实现，这为服务外包产业释放出更为广阔的发展空间。目前，“众包”方式已被普遍运用，以重塑传统的发包/接包关系，战略合作与协作网络平台作用凸显，从而促使服务外包行业人员的从业方式发生了显著变化，特别是中高端人才和专业人士更需要在人才共享平台上根据项目进行有效整合。从发展趋势看，服务外包企业未来的竞争将是资源整合能力的竞争，谁能最大限度地整合各类资源，谁就能在未来的竞争中脱颖而出。

广州大学华软软件学院是我国华南地区最早介入服务外包人才培养的高等院校，也是广东省和广州市首批认证的服务外包人才培养基地，还是我国

服务外包人才培养示范机构。该院历年毕业生进入服务外包企业从业平均比例高达 66.3% 以上，并且获得业界高度认同。常务副院长迟云平获评 2015 年度服务外包杰出贡献人物。该院组织了近百名具有丰富教学实践经验的一线教师，历时一年多，认真负责地编写了软件、网络、游戏、数码、管理、财务等专业的服务外包系列教材 30 余种，将对各行业发展具有引领作用的服务外包相关知识引入大学学历教育，着力培养学生对产业发展、技术创新、模式创新和产业融合发展的立体视角，同时具有一定的国际视野。

当前，我国正在大力推动“一带一路”建设和创新创业教育。广州大学华软软件学院抓住这一历史性机遇，与国家发展和改革委员会国际合作中心合作成立创新创业学院和服务外包研究院，共建国际合作示范院校。这充分反映了华软软件学院领导层对教育与产业结合的深刻把握，对人才培养与产业促进的高度理解，并愿意不遗余力地付出。我相信这样一套探讨服务外包产教融合的系列教材，一定会受到相关政策制定者和学术研究者的欢迎与重视。

借此，谨祝愿广州大学华软软件学院在国际化服务外包人才培养的路上越走越好！

国家发展和改革委员会国际合作中心主任



2017 年 1 月 25 日于北京

# 前 言

当今世界，经济全球化、社会信息化深入发展，生产要素在世界范围内的流动日益自由，国际产业分工格局发生深刻变化，市场融合程度不断加深，跨境产业链、价值链、供应链加速整合。在这一时代背景下，服务外包已上升为我国服务领域重要的发展战略，政府部门正不断完善相关政策体系促进服务外包产业加快发展。

财务外包是服务外包的重要领域之一。作为企业整合外部专业资源的一种生产组织形式，财务外包为企业发挥比较优势、打造核心竞争力、降低运营成本、提高经济效益提供了可能，近年来在会计、审计与财务管理等细分领域得到了长足的发展。

本书以系统性、规范性、专业性、实用性为原则，以满足经济管理类专业财务外包教学、财务外包从业者及爱好者自学需要为目的。全书共8章，分别为：服务外包、财务外包、财务外包市场主体及外包模式、财务会计外包、内部审计外包、财务顾问外包、财务外包的业务流程、财务外包风险管理。

通过学习《财务外包》，读者可以了解和掌握财务外包的基本知识与技能，为今后进一步开展财务外包实践奠定扎实的基础。本书可以作为经济管理类专业“财务外包”课程教材，也可供财务外包工作者及爱好者参考。

“财务外包”是一门实践性很强的专业基础课程，我们在多年财务类课程教学经验与知识积累的基础上，结合长期的财务外包分析，完成了本书的编写。

另外，本书在编写过程中，得到了广州大学华软软件学院服务外包研究



基地的大力支持，在此表示衷心的感谢。由于我们水平有限，书中疏漏在所难免，恳请读者不吝指正。

编者

2017年9月



# 目 录

<b>1 服务外包</b> .....	1
1.1 外包的概念与分类 .....	2
1.2 服务外包的概念和分类 .....	4
1.3 服务外包的理论基础与经济效应 .....	7
1.4 全球服务外包产业发展现状 .....	10
1.5 中国服务外包产业发展现状 .....	13
<b>2 财务外包</b> .....	18
2.1 财务外包的概念及发展阶段 .....	20
2.2 财务外包的基本领域 .....	22
2.3 财务外包的作用 .....	27
2.4 财务外包的发展现状 .....	29
<b>3 财务外包市场主体及外包模式</b> .....	34
3.1 财务外包市场主体 .....	36
3.2 财务外包模式及其发展趋势 .....	44
<b>4 财务会计外包</b> .....	53
4.1 财务会计外包概述 .....	54
4.2 代理记账 .....	58
4.3 税务代理 .....	63
<b>5 内部审计外包</b> .....	70
5.1 内部审计外包概述 .....	72
5.2 内部审计外包的优势 .....	75
5.3 内部审计外包的内容 .....	77
5.4 内部审计外包的形式及其适用的企业规模 .....	80
5.5 内部审计外包管理 .....	82



6	财务顾问外包	85
6.1	财务顾问业务概述	86
6.2	投融资咨询	87
6.3	财务管理咨询	98
7	财务外包的业务流程	104
7.1	财务外包流程概述	105
7.2	外包决策的制定	106
7.3	外包合同的签订	114
7.4	外包合同的执行	116
7.5	外包合同的完成	117
8	财务外包风险管理	127
8.1	财务外包风险的识别	128
8.2	财务外包风险的计量	134
8.3	财务外包风险的应对	137
8.4	财务外包风险的监控	142
	参考文献	148

# 服务外包

## 【学习目标】

1. 理解外包的概念与分类;
2. 掌握服务外包的概念、分类、特点与业务范围;
3. 了解服务外包的理论基础与经济效应;
4. 熟悉全球主要服务外包国家的服务外包产业发展概况。

## 【案例引导】

### 中国服务外包产业未来发展之路

2015年初,商务部正式公布了2014年中国服务外包产业发展成绩单:2014年中国服务外包产业逐步从规模快速扩张向量质并举转变。其主要特点表现在五个方面,一是服务外包合同金额首次突破千亿美元;二是累计吸纳大学生就业超过400万人;三是知识流程外包比重稳步提高;四是离岸业务以美欧港日为主;五是与“一带一路”沿线国家合作加深。

可以说,这份成绩单圆满地向世界展示了中国服务外包产业发展的辉煌成果,自商务部于2006年推行“千百十”工程以来,不到10年时间,中国从一个服务外包产业小国迅速发展成为当今世界仅次于印度的服务外包产业大国,说明中国服务外包产业发展潜力巨大。丰富的人力资源、完善而不断优化的教育体系以及政府对产业发展的积极支持,使服务外包产业能够快速发展。现在,我们不仅为服务外包产业发展成就感到喜悦而增强了发展信心,而且要思考未来中国服务外包产业发展之路问题。

2014年12月24日国务院正式发文《关于促进服务外包产业加快发展的意见》(国发〔2014〕67号)(以下简称《意见》),对未来3~5年中国服务外包产业提出了总体要求、发展导向、政策措施和发展保障。《意见》明确提出:今后3年,培养一批中高端人才、复合型人才和国际型人才,培育一批具有国际先进水平的服务外包知名企业,建设一批主导产业突出、创新能力强、体制机制先行先试的服务外包产业集聚区……到2020年,服务外包产业国际国内市场协调发展,规模显著扩大,结构显著优化,企业国际竞争力显著提高,成为我国参与全球产业分工、提升产业价值链的重要途径。

综合领会《意见》的基本精神,未来3~5年中国服务外包产业发展基本目标和方向是向高技术含量、高附加值业务领域发展,实现产业从规模扩张向质量提升转变。这既是服务外包产业自身发展规律的客观要求,更是中国经济转型发展的迫切要求。

中国服务外包产业要实现向高技术含量、高附加值方向发展,必须解决以下三个问题:一是进一步提高服务外包企业的技术创新能力;二是要有高素质的技术人才和管理人才作支撑;三是要进一步构建良好的市场发展环境。

首先,企业要进一步提高技术创新能力,向高技术含量、高附加值业务攀升。在这方面,中国服务外包龙头企业要发挥领头羊的作用。如果说中国服务外包龙头企业在过去10年实现了从小到大的发展过程,今后几年要实现从大到强的发展攀升,必须靠技术创新。在这方面,中国服务外包企业不仅要向美国IBM和印度等服务外包企业学习,更要向国内一些科技创新典范企业如华为、小米公司学习,通过技术创新提升企业的核心竞争力,同时推动本企业向技术和产业(产品)价值链高端攀升。

其次,政府和学校、企业联手加强对高素质的技术人才和管理人才的培养。最近几年来,我国在加强对服务外包产业人才培养方面积累了很好的经验。除高校积极主动适应服务外包产业发展需要调整教学内容和方法外,企业和高校联手加强对产业实用人才的培训,缓解了服务外包产业基础型人才不足的矛盾。但是,在高素质人才培养方面还有待进一步加强,可以考虑通过政府政策支持、学校和企业联手的方式探索服务外包高端人才的培养方法和路径。

再次,要进一步加强加强对知识产业的保护,为服务外包企业提高技术创新能力构建良好的市场发展环境。加强对知识产权的保护是推动服务外包产业健康发展的基本保证,也是激励企业推进技术创新的重要制度保障。近几年来我国在加强知识保护方面已有明显进步,但还需要进一步加强。

(文章来源:《服务外包研究动态》)

## 1.1 外包的概念与分类

### 1.1.1 外包的概念

最早提出“外包”概念的是美国学者 Gary Hamel 和 C. K. Prahalad,他们在《哈佛商业评论》(1990)上发表了《公司的核心竞争力》一文。文中指出,外包是企业基于契约原则的一种经济行为。企业为专注自身的业务专长,改善企业整体的运营效率,利用外部资源来完成组织自身的再设计和发展,提升企业的竞争力,将一些非核心的、次要的或辅助性的功能或业务外包给外部专业服务机构,而自身仅专注于具有核心竞争力的功能和业务。在此基础上,一些管理咨询机构和专家学者也从不同角度做了详细的解释。

美国 Outsourcing Institute 将外包定义为企业重新设计生产过程的一种行为。在保留核心业务功能的前提下,企业有选择地将自身的一些功能、业务、管理转交给专业化的服务提供商完成。

卢峰(2007)认为,外包是企业将内部业务以合同方式进行转移的过程。企业将生产活动的相应环节(即内部服务流程)外包给企业外部的专业化服务提供商来完成,企业通过外包这种专业化的分工方式带来更高效益的运营结果。其中,服务外包是服务业

全球化的表现，也是服务业国际转移的表现，与全球制造业的国际分工性质相同。林航(2009)认为，外包是企业进行资源整合的管理模式。企业利用外部最专业的服务提供商完成所需的业务职能或业务流程，提高企业自身的核心竞争力，降低成本，提高经营的效率。徐勇(2010)认为，外包被广泛定义为制造外包和服务外包两种形式，制造业中企业内部生产环节的转移属于制造外包，服务业中企业从事的服务活动转移属于服务外包。当前，服务外包是经济全球化推动下的新型外包业务模式。

可见，国内外学者和研究咨询机构对于外包含义的界定视角略有不同，国外学者和机构主要是从宏观层面理解外包现象，国内学者主要是从企业层面的微观视角解释外包现象。

### 1.1.2 外包的分类

从内容上来看，外包可以分为生产外包和服务外包。

#### 1. 生产外包

生产外包，又称制造外包，习惯上称为“代工”，是指客户将本来是在内部完成的生产制造活动、职能或流程交给企业外部的另一方来完成。

生产外包是企业内部以外加工方式将生产委托给外部优秀的专业资源机构完成，达到降低成本、分散风险、提高效率、增强竞争力的目的。通常是将一些传统上由企业内人员负责的非核心业务或加工方式外包给专业的、高效的服务提供商，以充分利用公司外部最优秀的专业化资源，从而降低成本、提高效率、增强自身竞争力的一种管理策略。

代工企业与我们平时说的原材料等有形产品的外包供应商并不完全相同，它的职能本来是在买方公司内部完成的，并且内容涵盖了所有有形的和与之紧密关联的服务，如部分设计和物流配送等。

按照代工企业是否完成产品研发设计活动，生产外包可分为原始设备制造(original equipment manufacture, OEM)与原始设计制造(original design manufacture, ODM)等合作形式。OEM是指具有生产组装能力的企业，在买方提供产品规格、制作技术规范、产品品质规范甚至指定部分或全部零部件的情形下，为买主生产所指定之产品的分工形态。ODM是指产品生产者在不需要买主提供产品与技术相关规范的前提下，具备产品开发设计与生产组装的能力生产符合买主所需要功能的产品，同时在买主所拥有的品牌下行銷。OEM仅涉及产品的生产组装，而ODM则涉及产品设计开发及生产组装两种活动。

#### 2. 服务外包

服务外包是以IT作为交付基础的服务，服务的成果通常是通过互联网交付与互动，广泛应用于IT服务、人力资源管理、金融、会计、客户服务、研发、产品设计等众多领域。服务层次不断提高，服务附加值也明显增大。根据美国邓白氏公司的调查，在全球的企业外包领域中，扩张最快的是IT服务、人力资源管理、媒体公关管理、客户服务和市场营销。

服务外包的发展，是紧密伴随着生产制造过程产生的。例如，企业在生产制造前的

市场调研、产品设计, 生产过程中的生产、物流、库存管理, 产品售后的客户服务等, 都可以外包给专业的公司来完成, 这都属于服务外包。生产外包和服务外包都是外包的重要组成部分。按照服务外包产业发展的趋势, 信息业与各传统行业发展的高度融合, 服务外包必然会出现快速发展。

## 1.2 服务外包的概念和分类

### 1.2.1 服务外包的概念

服务外包是指企业将原本由自身提供的具有基础性的、共性的、非核心的 IT 业务和基于 IT 的业务流程剥离出来, 外包给外部的专业服务提供商来完成的经济活动。它是企业将有限的资源专注于其核心业务, 以信息技术为依托, 利用外部专业服务提供商的知识、劳动力, 来完成原本由企业内部分完成的业务和工作, 从而达到降低成本、提高效率、提升企业对环境应变能力并且优化企业核心竞争力的一种业务模式。

服务外包包括信息技术外包( information technology outsourcing, ITO)、业务流程外包( business process outsourcing, BPO) 和知识流程外包( knowledge process outsourcing, KPO)。前两者都是基于 IT 技术的服务外包, ITO 强调技术, 更多涉及成本和服务; BPO 更强调业务流程, 解决的是有关业务的效果和运营的效益问题, 往往涉及若干业务准则并常常要接触客户。KPO 通过提供业务专业知识而为客户创造价值。

信息技术外包( ITO) 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提供商向企业提供部分或全部的信息服务。

业务流程外包( BPO) 是指以长期合同的形式, 将公司的某项业务交由外部业务提供者去完成, 以达到使公司增值的目的。BPO 包含三层含义: 第一, BPO 是将公司的部分业务对外承包, 即把原来由公司内部处理的某些业务交给公司外部实体去完成, 因此, 对外包业务与外部承包人的确定涉及权衡与选择的问题。第二, 以 BPO 模式运作的公司与外部承包人之间是“长期合同”的关系, 即一种责、权、利明确的长期稳定的关系。第三, 实施 BPO 运作, 其出发点与最终目的只有一个, 使公司增值, 即增加盈利。目前, BPO 服务涉及的主要领域有金融、医疗、人力资源、物流、营销等领域。

知识流程外包( KPO) 是指服务提供商以技术专长而非流程专长为客户创造价值, 是比业务流程外包更为高端的知识工作外包, 包括研究、设计、分析、咨询、策划、制订规程等服务。

### 1.2.2 服务外包的分类

根据服务外包承接的地理分布状况, 服务外包主要分为两种形式: 离岸外包( offshore outsourcing) 和在岸外包( onshore outsourcing)。

离岸外包是指外包商与其外包供应商来自不同国家, 外包服务跨境完成。由于劳动

力成本的差异，外包商通常来自劳动力成本较高的国家，外包供应商则来自劳动力成本较低的国家。目前，全球离岸服务外包业务以美国、欧洲、日本和中国香港为主要发包市场，而中国、印度、巴西等为代表的新兴市场国家则成为主要的接包市场。

在岸外包指外包商与其外包供应商来自同一个国家，外包服务在境内完成。当前，我国在岸金融服务外包涉及信息技术外包、业务流程外包、知识流程外包各种外包业务。随着我国经济快速增长以及前后台业务分离趋势的不断深入，大量服务外包需求将被释放，在岸服务外包还有巨大市场空间。

### 1.2.3 服务外包的特点

服务外包是现代服务业的重要组成部分，具有科技含量高、流程标准化、契约化管理、业务专业化、附加值高等显著特点。

(1) 以 IT 技术应用为基础。由于大部分的服务外包合作双方都处于不同的地域，即以离岸外包为主，合作双方关系的确立以及业务的进行必须依赖互联网和通信技术，对承接地的信息化基础设施建设和信息化发展水平具有很高的要求。也正是互联网的出现，使得原先在国际不可贸易的“服务贸易”得以实现，并构成了服务外包的技术条件。如果一国信息化基础设施建设和信息化发展水平滞后，就难以承接服务外包业务。

(2) 业务流程标准化。服务外包具有明显的业务流程标准化的特点。标准化的目的是通过减少流程错误来改进经营业绩并降低成本，促进沟通，从而获取利益。因此，业务流程标准化更能使接包方达到规模经济和技术经济，并且减少对不同客户的生产服务技术成本。标准化的合同治理与关系治理对提升客户满意度、促进外包成功具有重要作用。

(3) 契约化管理。外包供应商和发包商的关系是合作关系，而不是一般的买卖关系，更不是行政隶属关系，因此发包商必须与外包供应商签订长期的合同或协议。外包合同是双方合作的基础，也是维持这种合作关系的可靠凭证，它直接关系到外包的成败。发包方通过与接包方公司的谈判，最终确定的外包合同主要包括以下方面：外包项目的业务内容、外包的服务价格、双方的职责、双方的权利与义务、合作的期限、项目完成进度及要求、违规条款、商业保密条款、双方沟通机制、问题处理机制和外包退出机制。

(4) 业务专业化。承接方往往是某个领域的专家级服务提供商，对所承接的业务拥有更强的优势、更加专业化的能力、更高的服务水平。

(5) 知识密集型、高附加值。服务外包属于知识密集型产业，很多业务都需要从业人员有相关的教育培训经历和丰富的实践经验，并非像制造业一样，只要对工人进行简单的技能培训就可以从事生产，因此对人力资源的要求很高。正因为其知识密集型特征，服务外包产业具有很高的附加值。

### 1.2.4 服务外包业务范围

#### 1.2.4.1 信息技术外包服务(ITO)

按照业务类型，信息技术外包主要可以分为软件研发及外包、信息技术研发服务外

包和信息系统运营维护外包。

#### 1. 软件研发及外包

软件研发及外包可分为软件研发服务和软件技术服务。

(1) 软件研发服务。用于金融、政府、教育、制造业、零售、服务、能源、物流、交通、媒体、电信、公共事业和医疗卫生等部门和企业，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，包括定制软件开发、嵌入式软件开发、套装软件开发、系统软件开发、软件测试等。

(2) 软件技术服务。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

信息技术研发服务外包可分为集成电路和电子电路设计、测试平台。

(1) 集成电路和电子电路设计。用于集成电路和电子电路产品设计以及相关技术支持服务等。

(2) 测试平台。为软件、集成电路和电子电路的开发运用提供测试平台。

#### 3. 信息系统运营维护外包

信息系统运营维护外包，可分为信息系统运营与维护服务和基础信息技术服务。

(1) 信息系统运营与维护服务。包括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。

(2) 基础信息技术服务。包括基础信息技术管理平台整合、IT 基础设施管理、数据中心、托管中心、安全服务、通信服务等基础信息技术服务。

### 1.2.4.2 业务流程外包服务(BPO)

业务流程外包的业务主要分为四大类，分别为企业业务流程设计服务、企业内部管理服务、企业运营服务、企业供应链管理服务。

(1) 企业业务流程设计服务。为客户提供内部管理、业务运作等流程设计服务。

(2) 企业内部管理服务。为客户企业提供内部管理、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。

(3) 企业运营服务。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以及数据库管理等服务。主要包括金融服务业、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，如呼叫中心、电子商务平台等。

(4) 企业供应链管理服务。为客户提供采购、物流的整体方案设计及数据库服务。

### 1.2.4.3 知识流程外包服务(KPO)

知识流程外包业务范围主要为技术性知识流程提供外包服务，包含知识产权研究、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、动漫及网络设计研发、教育课件研发、工程设计等领域。

## 1.2.5 服务外包的发展阶段

随着经济全球化的逐步深入，继制造业的转移之后，发达国家开始转移服务业。在



服务业转移的过程中，服务外包也取得了长足的发展，且服务外包日益成为服务业转移的主要形式。具体而言，服务外包的发展主要经历了三个阶段。

#### 1. 第一阶段：1970—1990 年

这个时期是生产外包向服务外包过渡的阶段，服务外包主要集中在计算机、信息技术及相关服务领域。缺乏相应技能和成本压力是该阶段外包发展的主要阻力，因此，在这一阶段公司更加关注提高并不断积累自身的技能。

#### 2. 第二阶段：1990—2000 年

在这个时期，主要发达国家开始普及应用 IT 技术。与此同时，IT 产业结构本身也发生了深刻变化，作为服务外包起源的 IT 服务外包得到了迅速发展，IT 产业的重心也由硬件向软件转移。随着网络技术和通信成本的急剧下降，远程 IT 服务业应运而生，其效益大大超过制造业外包。

#### 3. 第三阶段：2000 年至今

在这一阶段，服务业大规模地由生产成本高的地区转移到生产成本低的地区，而且服务外包的领域逐渐由 IT 服务和其他单一的服务业向各种类型的服务业务扩展。例如，发包商的市场研究、人力资源管理、债务托收、审计、法律事务、保险承销等都进入了外包领域。这不仅有利于发包商增强其核心竞争力，而且能够为发包商降低成本，提高效益。

随着世界范围内新一轮产业结构调整 and 贸易自由化进程的继续推进，服务业和服务贸易在各国经济中的地位将不断上升，服务外包产业也将得到持续发展。

## 1.3 服务外包的理论基础与经济效应

### 1.3.1 服务外包的理论基础

#### 1. 交易成本理论

1937 年科斯在《企业的性质》一文中论述了企业边界问题。科斯认为，市场与企业是配置资源的两种不同机制，究竟是企业还是市场更具有经济效率取决于两者交易成本的比较，即当企业内部组织交易的费用低于市场交易费用时以企业形式存在才符合效率原则，反之则以市场形式存在。

从交易费用的角度考虑外包问题，其重点在于内置与外包的费用比较。从企业财务管理的目标——企业价值最大化来看，公司内部各个职能部门不能将其业已存在或者需要存在作为其在公司内部继续存在的理由。任何部门的设置和运行都会消耗公司的资源，与项目投资、产品研发一样，必须遵循成本效益原则，应该以创造价值最大化为存在标准。假设同一服务即可以由内置部门的方式提供，也可以采取外包方式获取，且质量并无差异，由内置部门提供的经济成本为 IC，通过外包获取的成本为 OC，那么，根据效率原则，当  $IC < OC$  时，选择内置业务部门提供；当  $IC > OC$  时，选择通过外包获取；若  $IC = OC$ ，则由内置业务部门提供与通过外包获取无差异。