

# T

中山大学服务经济与服务管理理论丛  
The library on Service Economics and Service  
Management in Sun Yat-sen University

丛书主编：李江帆

# 服务外包 与服务业发展

陈菲 著

SERVICE OUTSOURCING AND  
DEVELOPMENT OF SERVICE SECTOR



经济科学出版社  
Economic Science Press

中山大学服务经济与服务管理论丛

*The Library on Service Economics and Service Management in Sun Yat-sen University*

# 服务外包与服务业发展

Service Outsourcing and Development of Service Sector

陈 菲 著

经济科学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

服务外包与服务业发展/陈菲著. —北京: 经济科学出版社, 2009. 11  
(中山大学服务经济与服务管理论丛/李江帆主编)

ISBN 978 - 7 - 5058 - 7184 - 7

I. 服… II. 陈… III. ①服务业—对外承包—研究—中国  
②服务业—经济发展—研究—中国 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 066384 号

责任编辑: 范 莹

责任校对: 杨晓莹

技术编辑: 董永亭

## 服务外包与服务业发展

陈 菲 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

编辑中心电话: 88191417 发行部电话: 88191540

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

读者服务部: [www. jkbook. com](http://www.jkbook.com)

北京欣舒印务有限公司印刷

河北三佳集团装订厂装订

787 × 1092 16 开 21.5 印张 330000 字

2009 年 11 月第 1 版 2009 年 11 月第 1 次印刷

印数: 0001 - 3000 册

ISBN 978 - 7 - 5058 - 7184 - 7 定价: 37.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

# 序

李江帆

我高兴地在《中山大学服务经济与服务管理论丛》正式出版之际为其作序。

《中山大学服务经济与服务管理论丛》（简称《论丛》）是中山大学“985工程”（二期）服务经济与管理创新研究项目的研究成果，也是中山大学中国第三产业研究中心学术团队多年来对服务经济与服务管理研究的结晶。

这套论丛是在第三产业崛起、服务经济和管理愈来愈为国人关注的背景下出版的。

20世纪中叶以来，随着生产力的发展，世界各国的第三产业呈现迅速发展、后来居上的态势。经济越发达，居民越富裕，第三产业比重就越高；随着经济发展和社会进步，各国第三产业比重都在增大。第三产业的兴旺已成为全球性的发展趋势。据统计，经济合作与发展组织16个成员国第三产业的平均就业比重在1870年仅为23.7%，到1976年已提高到55.6%<sup>①</sup>。从1960~1982年，第三产业在GDP中的比重，市场经济工业国由54%增长到61%；中等收入国家由46%增长到47%；低收入国

<sup>①</sup> Irving Leveson & J. W. Wheeler: *Western Economics in Transition: Structural Change and Adjustment Policies in Industrial Countries*, P. 46, Hudson Institute, U. S., 1980.

家由 25% 增长到 31%。第三产业在就业结构中的比重,市场经济工业国家由 44% 增长到 56%,中等收入国家由 23% 增长到 34%,低收入国家由 14% 增长到 15%<sup>①</sup>。2001 年,第三产业占 GDP 的比重,世界平均为 67.7%,在高收入国家高达 70.7%;到 2003 年,这一比重在中高收入国家为 61.1%,在中等收入国家为 51.5%,在低收入国家中也达到 50.2%<sup>②</sup>。

第三产业迅速增长是由生产率、消费结构和生产结构诸因素的发展引起的。工农业生产率的提高为劳动力由工农业转移到服务业提供了基础。收入和闲暇时间的增长使消费结构中服务消费比重上升,引起生活服务业的发展。生产的社会化、信息化、市场化和国际化使生产结构中的生产性服务增长,带动生产服务业的发展。收入水平提高使人们用货币交换时间和便利的需求增大,推动提供相关服务的新行业出现。

第三产业的崛起使第三产业在国民经济中的战略地位日趋提高。第三产业生产的服务型生产资料充当现代生产系统中不可替代的重要生产要素的功能,使第三产业成为提高国民经济效率的策源地。第三产业提供的服务消费品具有满足居民日趋丰富的生活需要的功能,使第三产业成为提高现代社会中居民生活质量的关键部门。第三产业对 GDP 增长的贡献率随国民经济发展水平的提高而增大,使第三产业在发展中国家超越第一产业成为国民经济增长的第二推动力,在发达国家超越第二产业成为 GDP 增长的第一推动力。第三产业对就业增长的贡献随着工农业劳动生产率的提高和收入水平增长日趋增大,使第三产业成为国民经济中就业增长最快、吸纳劳动力最多的部门。第三产业就业比重和产值比重随着人均 GDP 增大日趋提高,使第三产业终将超过工农业,成为国民经济中吸纳劳动力和提供社会财富最多的第一大产业。在自然资源日渐枯竭而人力资源不断开发的环境下,对自然资源依赖程度较弱、对人力资源依赖程度较强的第三产业在推动国民经济发展中更有广阔的发展空间,对自然资源依赖程度较强的第一、二产业的发展将受到

① 世界银行:《1984 年世界发展报告》,中国财政经济出版社 1984 年版。

② World Development Indicators, <http://www.worldbank.org/data/countrydata/countrydata.html>.

越来越多的限制。因此，在现代社会中，第三产业已脱离在农业经济时代和工业经济时代相对于第一产业和第二产业的次要地位，取得越来越重要的战略地位。

中国第三产业在改革开放前长期发展缓慢，比重偏低。从横向看，第三产业就业比重在1980年仅为13%，在世界银行统计的126个国家和地区中排第106位；增加值比重在1982年为22%，在93个国家和地区中排倒数第2位。从纵向看，1952~1980年中国第三产业就业比重仅增加4个百分点；增加值比重由27.9%下降到21.4%。中国第三产业发展缓慢主要受三个因素的影响：一是经济理论水平偏低，把服务部门看成不创造社会财富的“非生产部门”，把其比重增大看做帝国主义腐朽性和寄生性的突出表现，导致在实践中对“非生产部门”的歧视，使第三产业资源投入受阻，因此发展被遏制。二是发展战略偏差，在工农业已有较大发展的时候，没有及时把第三产业的发展列入国家经济发展战略。“四个现代化”把第一、二产业的现代化列入议事日程，但忽略了整体第三产业的现代化及其发展。三是政策失误，长期实行服务低价制，损害了服务业的利益，不少服务活动被当作资本主义因素来批，挫伤了服务业发展的积极性。

改革开放以来，特别是中央于1984年提出大力发展第三产业，1992年做出加快发展第三产业的重大战略决策以来，中国第三产业得到全面快速的发展，在国民经济中的地位越来越重要。但是，目前第三产业的发展与中国经济发展阶段和经济发展水平的要求相比，还有较大差距，还存在着总量不足、比重偏低、结构性失衡、服务领域狭小、服务质量不高等问题。究其原因主要有五个方面：一是体制问题，在体制转轨中，不少服务行业执法不严，或无法可依，行业管理松弛，使服务市场混乱。二是供给问题，在短缺经济基本结束的形势下，服务业对服务需求的变动缺乏预见性，开拓新产品的创新能力弱。三是垄断问题，垄断严重的服务行业，价格高、质量次、效率低。四是投入问题，资本、管理、技术、信息要素对第三产业的投入不足。五是认识问题，对发展第三产业

的认识不足，经验也不足。

时至今日，各级政府不少决策者对第三产业的战略地位认识不足的旧观念还未完全消除。一些地区的决策者对中国在短缺经济结束、经济全球化和国际分工日趋发展的环境中，已不存在工农业产品供给不足制约第三产业发展的“瓶颈”问题认识不足，以为按照三次产业排序，应先发展第一、二产业，后发展第三产业，第三产业应在工业化实现后才重点发展。一些城市的管理者囿于计划经济时代国民经济主要由工农业推动的传统经验，认为工业发展了，第三产业自然就会上去，无须花大力气抓第三产业发展。一些经济发达的城市，认为第三产业对国民经济增长的推动力随经济发展水平的提高而增大，在发达地区和城市率先超越第二产业，成为GDP增长的第一推动力的必然性缺乏预见性。在第三产业日趋增长，已成为推动经济增长的重要动力的工业化中后期阶段，仍把“工业立市”当作经济发展的唯一战略，把第三产业的发展弃于经济发展战略之外。一些地方政府把走新型工业化道路理解成大上工业项目，片面强调工业而忽视第三产业，不顾需要与可能，把大上快上制造业特别是重化工业当作工业化的“政绩”。一些学者对第一、二产业比重下降，第三产业比重上升的产业高级化趋势心存疑虑，对近年中国第三产业迅猛发展的现象忧心忡忡，斥之为“产业空心化”。一些人不了解第三产业不仅提供服务消费品，而且生产服务型生产资料，把发展第三产业理解成只是搞商贸、旅游。一些人不尊重第三产业特性及其特殊发展规律，热衷于以跟风头、赶浪潮、靠“克隆”、搞运动的方式发展第三产业，大搞服务项目的低水平重复建设，引起了第三产业的结构性失衡。凡此种种，反映了对中国第三产业发展理论研究和宣传普及工作的不足，也对经济理论工作者的研究分析能力提出了挑战。

中国现正处在全面建设惠及十几亿人口的更高水平的小康社会的重要历史时期。根据发达国家现代化历程和产业结构演变规律可以预料，中国全面建设小康社会的过程，将是国民经济软化的过程。这一过程在消费结构上将表现为实物消费比重下降、服务消费比重上升；在产业结

构上将表现为第一产业比重下降、第二产业比重先升后降、第三产业比重持续上升。

为了揭示第三产业发展规律，纠正中国第三产业发展中出现的偏差，解决现实问题，化解深层矛盾，引导和推进第三产业在健康发展轨道上发展，很有必要对服务经济与服务管理的前沿问题作研究探索。

从经济学的角度看，中国学者应加强对服务经济三方面问题的研究：

1. 三次产业结构演变与第三产业发展。包括三次产业结构演变趋势；产业结构转换与第三产业发展；第三产业内部结构演变趋势。

2. 产业结构高级化与国民经济的互动关系。包括三次产业与服务经济的关联波及；产业结构演变的结构奖赏与结构负担；第三产业对经济增长速度的影响。

3. 与服务经济崛起相关的新现象。包括第三产业的产业融合；第三产业化与制造业服务化；服务生产率的衡量及促进机制；生产服务业发展与服务外包趋势；服务产业聚集与城市化发展；信息产业对服务经济的刷新；非营利组织市场化运作模式；服务业成本病问题。

从管理科学的角度看，中国学者应该推进服务管理的研究。应该看到，在世界第三产业迅速发展，比重已超过第二产业，全球正由工业社会向后工业社会或服务社会过渡的背景下，以工业为模式建立的传统管理理论因忽视服务管理，已不适应第三产业占世界经济总量近七成的当代服务经济时代的发展要求，亟须加以发展。

早在 20 世纪 60 年代，美国学者就认为美国已进入“服务革命”时期，提出管理人员应该更多地关注服务领域。在西方，服务管理从服务营销理论的研究中逐渐发展起来。最初对服务管理的研究成果主要面向服务业区别于制造业的关键方面。后来随着研究范围和深度的不断扩展，逐步延伸到生产作业管理、组织理论和人力资源管理、质量管理等学科领域。近年来，越来越多研究服务管理的学者进入测量、统计、决策支持模型的研究领域。服务管理理论虽经历了长达三十多年的研究过程，但至今尚未形成完整的学科体系，只是被视为一种新的管理视角或观念。



服务管理的关键层面就在于将顾客感知服务质量作为企业经营的第一驱动力 (Albrecht, 1988)。格罗鲁斯 (Gronroos) 在《服务管理与营销》中, 基于顾客关系的管理策略角度, 详尽分析了企业如何在服务竞争中管理企业与顾客的关系。菲茨西蒙斯则探讨了服务运作、战略和信息技术支持。

国际学术界对服务管理研究演进的主要特点就是在分析物品与服务的特性和共性的基础上, 将管理理论的适用范围由工业扩展到服务业。这大致经历了四个发展阶段: 第一阶段, 用生产管理 (production management)。专指制造业的生产过程, 忽略甚至否认服务业存在生产活动和生产管理。第二阶段, 把生产管理扩展到服务行业。认为服务的提供也是一种生产运作活动, 以生产管理概念分析制造业的生产管理, 以运作管理 (operation management) 概念分析服务业的生产管理。如理查德·B·蔡斯 (Richard B. Chase, 1998) 等就以“制造与服务”为副标题表明其论著的适用范围为制造业和服务业。不过, 服务业的运作在其分析中处于次要地位。第三阶段, 用运作管理的框架涵盖制造业生产管理和服务业运作管理的分析。如罗杰·G·施罗德 (Roger G. Schroeder, 1993) 指出: 服务的运作和制造业的运作具有同样的重要性, 将平等地对待服务的运作和制造的运作, 使用共同的运作概念框架来讨论制造业和服务业。但从其论著的章节和篇幅看, 对服务业的运作管理仍只占小部分。第四阶段, 将服务管理独立作为一门学科单独分析, 主要分析服务概念、管理、战略、营销、传递、质量、容量、人力、国际化等问题 (Sasser, 1978; Fitzsimmons, 1982-1998; Collier, 1987; Schmenner, 1995)。

中国学者从 20 世纪 80 年代起关注服务管理, 在引进国外服务管理理论方面取得明显进展。在国内服务管理的相关文献中, 服务质量曾是研究的核心。一些学者从不同的角度, 探讨了不同行业的服务质量要素体系, 也有少量文献涉及服务设计、服务修复的理论性研究。但是, 从总体上看, 相当多的研究仍属对国外服务管理理论的“本土化研究”, 停

留在以中国数据验证外国理论在中国的适用性的层面，自主创新能力弱。不少研究仍处于“无思考化再生产”的状态，构建模型虽然形式好看，但缺乏新思想，实际上只是耗费资源“证明”几乎是众所周知的常识，高水平的原创性研究成果还不多。因此，中国学者对服务管理的研究也很有必要“升级”。

我认为，根据中国所处的经济发展阶段，有必要重点研究服务管理的如下四个重要问题。

1. 第三产业崛起形成的影响服务管理的动态服务环境。包括：国民经济软化；政府对垄断性服务行业管制形态的变化；国营服务业和非营利组织的民营化；信息和计算机技术的进步和在服务业的广泛应用；服务连锁店和网络的成长；租借业务的扩展使制造业与服务业形成结合点；制造业成为服务提供者；经济全球化。

2. 服务管理演变的过程与服务管理理论框架的构建。在借鉴国外对服务管理研究成果的基础上，以服务产品在服务领域创造过程中的运动为研究主线，面向世界第三产业崛起的背景，结合中国服务领域运作的实际，进行管理运作理论创新，探索服务管理实践和理论的演进问题。服务管理以服务产品在服务领域创造过程中的运动为研究主线构建理论框架。

3. 第三产业崛起引发的服务管理演进的趋势和特点。根据对第三产业崛起形成的影响服务管理的动态服务环境的分析，研究服务管理演进的趋势和特点，包括：服务管理将演变为管理实践和理论的重点及主要任务；服务业规制改革引起自然垄断性服务业管理效率提高；国营和非营利组织管理的市场战略和福利目标的碰撞与磨合；服务运作方式的智能化、网络化、虚拟化；制造业生产运作管理与服务业运作管理的关联、波及与混生；服务运作与服务营销的混生；经济全球化引起生产者服务管理业务全球化。

4. 服务管理创新与中国第三产业的优化升级。面向世界第三产业崛起的背景，结合中国服务领域运作的实际，进行管理运作理论的创新，

探索服务管理实践和理论的演进问题，以指导中国以管理创新推进产业结构升级优化，促进第三产业和国民经济和社会发展。

服务经济与管理也是我二十多年来致力研究的科研课题。在主持第三产业课题的同时，我坚持以科研带动教学，培养第三产业研究方向的研究生。

2004年，中山大学决定将以我领导的中山大学中国第三产业研究中心为主要平台的服务经济与服务管理研究确定为中山大学“985工程”（二期）重点研究项目。其研究内容是：面对世界第三产业崛起的形势，结合中国服务领域运作实际，在借鉴国外服务管理研究成果的基础上，充分发挥中山大学在第三产业经济与服务管理学科领域的研究优势，以服务产品在服务领域的创造过程中的运动为研究主线，从第三产业宏观经济分析和特选服务行业微观管理两个层面切入，进行管理运作理论创新，探索服务管理实践和理论的演进，以指导我国以管理创新推进产业结构升级优化，促进第三产业和国民经济及社会发展的实践。其建设目标是：在汇聚人才、创新体制、突出优势的基础上，完善服务经济与管理研究平台的建设和提升平台的攻关水平，利用中山大学在第三产业和服务管理研究中的良好基础，突出发展服务管理学科，带动相关学科，在全国服务管理领域中创立先发优势，从建设服务管理学科入手进行理论创新，培育管理学的新增长点。围绕国家发展现代服务业的目标、服务业升级换代的重大需求，组织项目研究，取得具有重大社会和经济意义的理论与应用成果。在第三产业经济与服务管理研究层面和在特选服务行业微观层面取得重大理论与应用成果。

呈现在读者面前的《中山大学服务经济与服务管理论丛》是中山大学“985工程”服务经济与管理创新研究项目的一项研究成果。该《论丛》计划按科研进度、成果状况和经费强度，分期分批出版。其中，第一期先出版10本服务经济与服务管理专著。

浏览《论丛》，可以发现这10本专著有如下四个共同点。

一是博士概念。这10本专著都是我指导的博士生以其博士论文为基

础扩写而成的。作者们取得这些研究成果从事了4~8年的第三产业专业研究,其中4个博士生从硕士研究生阶段起就在我的指导下从事了6~8年第三产业研究,经过坚持不懈的努力,终于取得了可喜的成绩。在这批生气勃发的论著作者面前,我作为导师,也在学生们的成就中分享着“授人以鱼”和“授人以渔”的喜悦。多年来,我在指导博士生完成开题、论文撰写、修改、定稿的过程中,有一个习惯,就是利用文字处理软件的审阅和标记修订功能,对博士生的文稿作详细批注、点评,对一些重要段落还逐字逐句地进行直接修改。如今,这些凝聚着我和我的学生们刻苦攻关心血的文稿已成了刻录在光盘中难忘的“历史文物”了。

二是时代感强。这10本专著都以当代第三产业崛起引起的一系列服务经济与服务管理的新现象为专著题目,如转型期服务生产率、城市服务业发展差异、休闲服务、服务产业融合、服务外包、生产服务业、制造业服务化、服务业内部结构高级化、服务业经济“稳定器”作用等问题,选题新颖,中国学者过去很少关注和研究,现在以“集群”形式问世,给人以耳目一新的感觉。

三是洋为中用。这10本专著都是在广泛收集、系统整理、归纳国际学术界关于服务经济和管理前沿研究最新成果的基础上写成的。作者对国内外研究动态掌握全面,评述比较准确,对要解决问题的目的及意义比较清晰,通过中外比较研究,有针对性地研究第三产业崛起对中国服务经济和管理的影响,分析中国第三产业发展战略面临的新形势、新问题、新机遇、新挑战及应对措施。

四是创新性强。这10本专著大都处于服务经济与服务管理某一研究领域的全国领先水平,或填补了我国服务经济与管理研究某一领域的空白,或刷新了某一研究领域的纪录,对服务经济和服务管理学科建设和中国第三产业发展具有促进作用,对政府决策和企业管理有较强的现实意义。

在《中山大学服务经济与服务管理论丛》出版之际,我衷心感谢中山大学“985工程”对服务经济与服务管理研究项目的各项支持;中山大学、中山大学社科处和管理学院为服务经济与服务管理研究提供了良

好的平台；经济科学出版社及责任编辑范莹女士对《论丛》的出版给予了大力支持和帮助；中山大学中国第三产业研究中心师生和特约研究员积极参加了本项目的研究；很多朋友长期以来一直关心和支持服务经济与管理研究。在本《论丛》研究和撰写过程中，不少研究者的相关文献资料在观点、方法或论据上给课题组以有益的启迪，被本《论丛》参考、借鉴或引用，对此，也一并表示诚挚的感谢。

2007. 4. 16

---

※“985工程”是教育部在实施“面向21世纪教育振兴行动计划”中重点支持部分高等学校创建世界一流大学和高水平大学的计划，因1998年5月提出而命名。被列入“985工程”的高校共有38所。

# 前

# 言

尽管服务外包在 20 世纪 20 年代才受到公众的广泛关注，但早在古罗马时代，服务外包已经初具雏形。据资料记载<sup>①</sup>，早在古罗马时期，在税费征收方面已经出现高效而系统的外包活动。18、19 世纪，英格兰的路灯维护、监狱管理、公路维护、征税、生活垃圾和工业垃圾收集等活动交给私营部门从事。同样的实践也同时出现在美国、法国和澳大利亚。19 世纪，在美国和澳大利亚，邮件传递由私营公司执行；在法国，铁路的建设与维护、水的储存与分配是由竞争投标来进行的。有据可查的第一个服务外包案例是由贺门·哈雷里斯（Herman Hollerith）运用其卡片打孔阅读系统为 18 世纪 90 年代的普查资料绘制表格<sup>②</sup>。

真正意义上的服务外包行为的出现是 1989 年柯达的服务外包案例。虽然选择性外包特定的 IT 功能，如程序设计、文件管理、系统恢复等，早在数据处理出现之初就已存在，例如，1963 年电子资讯系统有限公司（Electronic Data Systems, EDS）为菲多利（Frito-Lay）公司和罗得岛蓝十字蓝盾公司（Blue Cross & Blue Shield of Rhode Island）提供数据处理服务<sup>③</sup>。但柯

---

① Andrew Kakabadse, Nada Kakabades, “Trends in Outsourcing: Contrasting USA and European”, *European Management Journal*, 2002, 20 (2), pp. 189 - 198. Andrew Kakabadse & Nada Kakabades: Trends in Outsourcing: Contrasting USA and European. Band Accounting & Finance. No. 10, pp. 50 - 53, 2003.

② Tunstall, “Firm Governance Mechanisms: an Empirical Analysis of the Determinants of Information Technology Outsourcing”, 2000, UMI Database.

③ Lacity M. C. & Hirscheim R., “The Information System Outsourcing Bandwagon”, *Sloan Management Review*, 35 (1): 73 - 86, 1993.

达却是第一个几乎将其所有 IT 运作外包出去的企业。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。它撤销了公司的 IT 部门, 将设备、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 名员工, 全部转移给国际商用机器公司 (International Business Machine, IBM)、数据设备公司 (Digital Equipment Corp, DEC) 等企业。此举引发了企业对服务外包方式新的兴趣。随后, 许多大公司纷纷效仿, 包括安然 (Enron)、弗里波特-麦克莫兰铜金矿公司 (Freeport-McMoran)、大陆航空公司 (Continental Airlines)、通用动力 (General Dynamics)、大陆银行 (Continental Bank) 等都先后签订了长期外包合同<sup>①</sup>。柯达公司的实践对服务外包的发展具有深远的影响和意义, 有学者甚至把企业对柯达服务外包决策的“模仿行为”看做是解释服务外包行为迅速发展的主要原因之一<sup>②</sup>。柯达案例之后, 服务外包运作方式的发展风生水起、兴旺繁荣。据国际数据公司 (IDC) 的估计, 1996 年全世界用于 IT 外包的费用达 860 亿美元, 仅美国就有 412 亿美元; 2001 年, 全球 IT 外包市场已经达到 1366 亿美元。

20 世纪 90 年代以来, 随着信息技术的迅速发展, 特别是互联网的普遍存在及应用, 服务外包蓬勃发展。在美国、加拿大、英国等发达国家, 从小型企业到大型跨国公司, 纷纷把自己有限的资源集中于公司的核心能力而把其余业务交给外部专业公司。服务外包已经成为企业获取专业技术和人才、减少开支、增加竞争优势的主要手段之一<sup>③</sup>。

本书以李江帆教授提出的服务产品理论为基础, 分析服务外包的内涵、外延、运作模式, 通过发放调查问卷, 借助投入产出表、进出口服务贸易额、人均 GDP 等相关数据, 采用描述性统计分析、因子分析、投入产出分析及多重回归分析等方法, 分别研究企业、行业和国家三个不同层面服务外包的发展现状和规律, 勾勒出企业、行业和国家服务外包的运作机理, 探讨

① Linder, Outsourcing for radical change: a bold approach to enterprise transformation, New York: AMACOM, 2004. P. 8.

② Loh & Venkatraman, Diffusion of Information Technology Outsourcing: Influence Sources and the Kodak Effect, Information Systems Research. No. 3, pp. 334 - 358, 1992.

③ <http://www.idc.com>.

当前经济发展中服务外包存在和发展的趋势，预测其未来发展方向和态势，以揭示服务外包的内部演变机制。全书分为8章：第一章述评国内外学者的研究成果以及本书的研究框架和意义；第二章介绍服务外包的概念与运作模式；第三、第四、第五章分别从企业层面、行业层面和国家层面探讨服务外包发展趋势；第六章考察服务外包对服务业发展的影响；第七章预测和探讨服务外包发展动向；第八章分析服务外包与中国服务业的发展。

在理论研究的基础上对实践问题展开深入分析和探讨是本书的一个特点。

从理论上说，本书力图通过对服务外包基础问题的分析，构建服务外包理论发展框架，拓展和完善服务外包理论体系，适合研究服务经济、服务贸易的人士作为专业参考书。

从实践上说，本书从理论视角帮助企业顺利实现或承接离岸服务外包，为中国企业获取服务外包利益、积极参与国际服务业分工提供理论参考，也适合企业管理人员阅读。近年服务外包来势迅猛，影响广泛，以价值链为核心的企业活动重组导致世界财富的重新分配，成为各国激烈竞争的战略焦点，也为发展中国家迅速发展提供了契机。正确把握服务外包演进趋势及其赋予的发展机遇，理解和面对发展机遇可能遭遇的困难与挑战，就有可能在服务外包这一经济全球化的第三次浪潮中占据一席之地。

服务外包的发展日新月异，新特点、新现象、新趋势层出不穷，本书从经济学角度对服务外包发展趋势的分析只是揭开了服务外包研究的冰山一角，今后还有必要展开持续全面的分析和探索。

作者

2009年6月



# 目 录

## 第一章

### 导 论 /1

- 第一节 服务外包研究的发展 ..... 1
- 第二节 探索和研究服务外包理论的意义 ..... 21

## 第二章

### 服务外包概念与运作模式 /27

- 第一节 服务外包概念 ..... 27
- 第二节 服务外包与相近概念的区别 ..... 34
- 第三节 服务外包运作模式分析 ..... 46
- 第四节 服务外包市场分析 ..... 81

## 第三章

### 企业服务外包发展趋势 /99

- 第一节 研究框架的构建和研究方法 ..... 99
- 第二节 实证研究与讨论 ..... 103

