

中印服务外包的比较研究

Comparative Study on
Service Outsourcing in
China and India

王伶俐 著



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press

中印服务外包的比较研究

王伶俐 著

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

中印服务外包的比较研究 / 王伶俐著. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2011
ISBN 978-7-81134-933-7

I. ①中… II. ①王… III. ①服务业 - 对外承包 - 对比研究 - 中国、印度 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 007890 号

© 2011 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

中印服务外包的比较研究

王伶俐 著

责任编辑: 朱成器 郭华良

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 170mm × 230mm 11.5 印张 213 千字

2011 年 3 月北京第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-933-7

印数: 0 001 - 2 000 册 定价: 21.00 元

序

国际服务外包是国际分工最新发展的结果。早期的国际分工主要是产业间分工和产品间分工。自 20 世纪 70 年代以来，随着经济全球化的推进，越来越多的跨国公司开始将制造环节向更低成本的国家转移，从而出现了产业内分工和产品内分工的新格局，产业内贸易成为推动国际贸易大发展的主要动力。服务外包早已有之，但成为国际经济中引人注目的现象，却只是有一二十年的历史。自 20 世纪 90 年代以来，信息技术革命推动国际分工进一步深化，跨国公司开始将企业内部的服务环节如信息技术服务、售后服务、呼叫中心、人员培训、财务后台等商务管理活动转移到成本更低的国度，前者被称为信息技术外包（ITO），后者被称为业务流程外包（BPO），统称为服务外包。日益激烈的市场竞争压力迫使越来越多的跨国公司不得不加入服务外包的行列，从而使服务外包成为难以逆转的国际分工新趋势、新潮流。

服务外包方兴未艾，为发展中国家加快经济发展与提升产业结构提供了新的战略机遇。爱尔兰抢得先机，自 20 世纪 70 年代就开始发展服务外包，从欧盟较落后经济体一跃成为欧洲人均 GDP 第二的国度。印度起步稍晚，充分发挥人力资源、母语等多方面优势，在政府的强力推动下，成为国际服务外包的最大赢家之一，号称“世界办公室”。

中国是跨国产业转移的受益者。过去 30 年，中国抓住了劳动密集的出口导向型加工业跨国转移的机遇，实行加工贸易和利用外资的政策，充分发挥了我国低成本劳动力优势，造就了“世界工厂”的地位，成为世界第一大出口大国。近年来，我国政府出台了一系列鼓励与扶持服务外包发展的政策，服务外包增长明显加快。但由于起步较晚，与印度等服务外包大国相比，我国服务外包还存在明显的差距。

发展服务外包是我国迈向高收入国家的重要内容之一。经过 30 年的快速发展，我国人均水平已经达到了近 4 000 美元，成功跨越了低收入国家阶段。我国人力资源结构正在发生深刻变化，“蓝领工人”成本上涨，低成本制造优势正在减弱；与此同时，受过高等教育的“白领”劳动力的优势正

在凸显出来。未来几十年，我国发展的核心目标是跨越“中等收入陷阱”，迈入高收入国家。在这一过程中，关键在于创造大量体面的、高收入的就业机会，大力发展服务外包，既可以有效化解大学生就业难带来的一系列社会矛盾，又将有力推动我国产业结构升级和发展方式转变。

有效推动服务外包的发展，需要充分吸收借鉴国际成功经验，结合我国实际，制订可行的战略与政策。我国在承接制造业跨境转移方面进行了成功的探索，积累了丰富的发展加工贸易经验。但是，服务质量具有难以预见的特性，服务外包的交易成本主要体现为服务质量的风险，包括服务承包商的能力、人力资本的质量、服务的规范、交易的及时性以及对企业内部知识产权与商业机密的保护等多个方面。正是由于“服务”与制成品特性迥异，我们不能够照搬当年发展加工贸易的经验，而是需要深入分析和把握服务外包的规律。因此，需要充分吸收其他国家发展服务外包的成功经验。发展国际服务外包的成功者并不少，各国的经验均值得重视，但对我国最具借鉴意义的，恐怕还非印度莫属。

对比分析中国与印度服务外包的发展，不是为了陷入当前热门的“龙象之争”，而是通过国际比较分析，更好地把握服务外包发展的规律，更好地学习借鉴“他山之石”，更好地结合我国实际，制订切实有效的战略与政策。

近年来，关于中印服务外包的论文与著作数量不少，我之所以向读者鼎力推荐本书，是基于三个理由：第一，本书是站在前人肩上的最新力作，无论从其对理论的总结、分析的视角还是资料的翔实，均有其独特之处；第二，本书作者长期从事服务贸易管理与政策分析，是政策制订的“内部人”，因此本书具有较权威的政策性；第三，本书基于作者的博士论文，具有完整的分析框架，理论性与政策性有机结合。在信息爆炸的时代，从众多的出版物中选到一本值得花时间研读的著作，是对读者巨大的挑战。从优秀的博士论文中挑选，无疑是一个好办法。

隆国强

2010年12月29日

目 录

第一章 导论	(1)
第一节 绪论	(3)
一、研究背景	(3)
二、选题意义	(4)
第二节 研究对象的界定	(5)
一、外包	(6)
二、服务外包	(8)
三、国际服务外包	(10)
第三节 文献综述	(12)
一、关于外包与服务外包的研究	(12)
二、关于中国与印度服务外包的比较研究	(20)
三、简要的评述	(22)
第四节 研究方法与研究框架	(23)
一、研究方法	(23)
二、研究框架	(23)
第二章 服务外包的理论基础与模型	(25)
第一节 服务外包的理论基础	(27)
一、有关服务外包的经济学理论基础	(27)
二、有关服务外包的管理学理论基础	(31)
第二节 基于服务外包发包方的决策模型	(33)
一、矩阵模型	(34)
二、弱项评估模型	(36)
三、外包决策集成模型	(36)
第三节 决定服务外包承接方竞争力的理论模型	(37)
一、“钻石模型”的理论简述	(38)

二、拓展的“钻石模型”	(40)
第三章 全球服务外包的现状与趋势	(43)
第一节 全球服务外包的现状与特点	(45)
一、全球服务外包的现状	(45)
二、全球服务外包市场的特点	(46)
第二节 全球服务外包发展的背景	(51)
一、宏观背景：服务全球化	(51)
二、微观基础：竞争与跨国公司的发展	(53)
第三节 全球服务外包发展的主要影响因素分析	(54)
一、服务外包发展的驱动力	(54)
二、制约服务外包发展的不确定因素	(57)
第四节 全球服务外包的发展趋势	(60)
一、市场总量稳定增长，交易规模稳定扩大	(60)
二、涵盖领域不断拓展，业务模式不断创新	(61)
三、参与企业不断增多，服务外包的提供日趋专业化	(62)
四、发包市场格局逐步调整，欧洲市场将持续扩大	(63)
第四章 印度承接服务外包的经验与影响效应	(65)
第一节 印度承接服务外包的现状与发展阶段	(67)
一、印度承接服务外包的背景与现状	(67)
二、服务外包发展阶段	(70)
第二节 印度承接服务外包的特点与经验	(73)
一、印度承接服务外包的特点	(73)
二、印度承接服务外包的经验	(78)
第三节 印度承接服务外包的制约因素	(86)
一、基础设施落后	(86)
二、低端外包仍占相当比例，自主品牌有所欠缺	(87)
三、过度依赖海外市场，市场过度集中	(88)
第四节 承接服务外包对印度社会经济的影响效应	(89)
一、对产业结构升级的影响效应	(89)
二、对国际收支的影响效应	(90)
三、对就业的影响效应	(91)

第五章 中国承接服务外包的经验与影响效应	(93)
第一节 中国承接服务外包的背景与发展历程	(95)
一、中国的社会经济背景	(95)
二、发展历程的回顾	(96)
第二节 中国承接服务外包的特点与优势	(98)
一、中国承接服务外包的特点	(99)
二、中国承接服务外包的优势条件	(107)
第三节 中国承接服务外包的制约因素	(111)
一、人力资源结构不尽合理	(111)
二、知识产权保护力度亟需加强	(112)
三、国家服务外包发展战略亟需明确	(113)
四、软环境尚待完善	(113)
五、具有国际竞争力的大型外包企业不足	(114)
第四节 中国承接服务外包的影响效应	(115)
一、对产业结构的影响效应	(115)
二、对就业的影响效应	(117)
三、对服务业的影响效应	(118)
四、对服务贸易的影响效应	(120)
第六章 中印承接服务外包的对比分析	(123)
第一节 中印承接服务外包的比较	(125)
一、产业基础的比较	(125)
二、发展阶段的比较	(126)
三、国际市场占有率的比较	(126)
四、内容构成与分类结构的比较	(127)
五、客户区域的比较	(128)
六、企业规模与素质的比较	(129)
七、管理模式的比较	(130)
第二节 中印承接服务外包的竞争力因素比较	(132)
一、政府	(132)
二、要素条件	(134)
三、需求条件	(137)
四、相关与支持产业	(138)

五、企业战略、结构与竞争	(141)
六、国内环境与国际环境	(143)
第七章 本文结论与政策建议	(147)
第一节 本文的结论	(149)
第二节 政策建议	(151)
一、中国承接服务外包的定位	(151)
二、中国承接服务外包的目标	(154)
三、中国承接服务外包的路径选择	(155)
参考文献	(161)



第一章

导 论

第一节 绪 论

一、研究背景

在《世界是平的》一书中,托马斯·弗里德曼曾对美国的孩子发出感叹:中国跟印度的小孩正等着抢你的饭碗!弗里德曼要说明的问题是,美国的大公司正在通过服务外包的方式将一些工作机会转向中国、印度等发展中国家。在实践中,随着信息通讯技术的革命性发展特别是互联网技术的普及与应用,美国、日本、欧盟等发达国家和经济体的跨国公司为实现更大范围地配置资源和更大程度地降低成本,纷纷把服务外包作为提高效率、增强核心竞争力的重要手段,不断地将一些服务环节和服务流程转移到成本较低的发展中国家;而中国、印度、爱尔兰、墨西哥等发展中国家则通过承接服务外包的方式积极参与服务产业的国际分工,全球范围内形成了服务业转移和服务外包的浪潮。可以说服务外包是全球化背景下专业化分工不断深化和细化的结果。联合国贸发会议(UNCTAD)的报告显示,服务外包已经成为全球跨国直接投资的主要引擎,未来的几年内全球外包市场将以每年30%~40%的速度递增。毋庸置疑,服务外包已经成为新一轮全球产业革命和产业转移的重要方式和必然趋势。

2008年以来,发端于美国的金融海啸引发了全球范围内“百年一遇”的经济危机,对全球经济格局和全球产业分工格局产生了重要的影响。危机的肆虐使得世界经济进入低速增长的不稳定期,也使得提高劳动生产率和经营效率成为许多跨国公司应对危机的当务之急。跨国公司为了对应危机度过经济的寒冬,必将加速推进服务外包,以降低成本,增强竞争力。因此,尽管服务外包在短期内将面临下行的压力,但是国际数据公司(IDC)的数据显示,全球服务外包市场仍将保持稳定的发展态势。此外,在危机的冲击下,生存与竞争的需要将促使企业重新界定其服务外包的范围,服务外包的领域将得到进一步的拓展。

从中国经济的发展历程来看,通过30年的改革开放,中国成功地参与

了国际分工网络,成为全球产业价值链^①中不可或缺的重要环节,但是以数量扩张型出口为主要特征的外贸发展方式也出现了较为严重的问题(隆国强,2007)。从服务贸易的角度看,经济全球化的进一步深化和通讯信息技术的快速发展,从根本上改变了以前许多服务的不可运输性、不可存储性和不可贸易性,极大地推动了全球范围内服务外包的发展。而服务外包的快速发展也为我国经济发展战略的调整和经济发展方式的转变提供了全新的思路。正是在这一背景下,“十一五”规划中强调要建设若干服务业外包基地,有序承接国际服务业转移;温家宝总理在2007年《政府工作报告》中提出要大力承接国际服务外包,提高我国服务业发展水平。为落实“十一五”规划纲要和温家宝总理工作报告精神,商务部等有关中央政府部门联合启动了服务外包“千百十工程”^②。可以说,国家已经开始重视服务外包产业的发展,承接服务外包成为我国转变外贸发展方式以及转变整个国民经济发展方式的重要内容。

二、选题意义

2009年,全球服务贸易出口总额达到了6.43万亿美元,占全球出口贸易(货物贸易与服务贸易出口)总额的20.4%。服务贸易的快速增长成为世界经济增长的最大特点,而服务外包又是服务贸易发展的一个重要增长点。2003年《与BRICs一起梦想》^③的经济报告发表以来,中国和印度发展

① 价值链概念是由迈克尔·波特在《竞争优势》(Competitive Advantage)一书中提出的。他认为:“每一个企业都是在设计、生产、销售、发送和辅助其产品的过程中进行种种活动的集合体。所有这些活动可以用一个价值链来表明。”产业链是产业经济学中的一个概念,是各个产业部门之间基于一定的技术经济关联,并依据特定的逻辑关系和时空布局关系客观形成的链条式关联关系形态。对应于波特的价值链定义,产业链企业在竞争中所执行的一系列经济活动仅从价值的角度来界定,称之为产业价值链(industrial value chain)。随着经济全球化的深化和信息化的根本性发展,全球产业价值链已经形成。相对而言,不同国家的不同产业在全球产业价值链中处于不同的地位。寇伽特(Kogut, 1985)的价值链理论对全球价值链理论的形成非常重要。此外,生产网络(Production Network)学说也对全球价值链理论的形成有不小的贡献。

② 根据商务部等部门的规划,服务外包“千百十工程”指的是,在“十一五”期间,在全国建设10个具有一定国际竞争力的服务外包基地城市,推动100家世界著名跨国公司将其服务外包业务转移到中国,培育1000家取得国际资质的服务外包企业,创造有利条件全方位承接国际(离岸)服务外包业务,并不断提升服务价值,实现2010年服务外包出口额在2005年基础上翻两番。

③ “BRICs”一词于2001年12月20日由高盛公司首席经济学家吉姆·奥尼尔提出,指的是巴西(Brazil)、俄罗斯(Russia)、印度(India)和中国(China),四国的英文名称首字母缩写而成“BRIC”。由于“BRICs”发音与砖块(bricks)相似,故称为“金砖四国”。2003年10月1日,高盛公司发表了一份题为“与BRICs一起梦想”的全球经济报告。报告认为,巴西将于2025年取代意大利经济位置,并于2031年超越法国;俄罗斯的经济状况将于2027年超过英国,并于2028年超越德国。到2050年,世界经济格局将会剧烈洗牌,全球新的六大经济体将变成中国、美国、印度、日本、巴西、俄罗斯。届时,现有的七大工业国将只剩下美国与日本,中国将在2039年取代美国成为全球第一经济强国。

模式的比较分析一直是学术界关注的热点。中国和印度是世界上最大的发展中经济体，起步发展阶段的经济基础相似，且都在不同程度上经历了计划经济时代，都实行过进口替代战略和出口导向战略，又同在经济全球化的背景下谋求自身的崛起与发展。但是，中、印两国在经济体制、政治制度、社会结构、民族与宗教信仰以及经济发展路径等方面存在着巨大的差异。改革开放以来，中国在制造业利用外资和发展加工贸易方面取得了重大的成就，一举成为“世界加工厂”，制造业的率先发展带动了社会经济整体提升与进步。但是，相对于制造业的快速发展而言，服务业的发展还相当滞后，服务业产值占 GDP 的比重尚低于世界平均水平，更远低于发达国家的平均水平；同时，服务业的质量和水平不高，总体竞争力不强。印度开放的时间比中国晚，也未将制造业的发展作为经济发展的重点，但印度在开放服务业领域方面的力度较大，并在利用软件产业发展服务业方面特别是在承接国际服务外包方面已经走在了所有发展中国家的前列。可以说，与印度举全国之力发展服务外包产业相比，我国在承接服务外包方面，无论是国内的政策环境还是目前所面临的国际市场竞争环境，都具有一定的劣势。因此，借鉴印度承接服务外包的经验对于我国发展服务外包产业具有一定的现实意义。然而，我们选择中印两国承接服务外包的比较研究，意义不在于简单学习印度的经验、简单照搬印度的发展模式，而在于研究印度承接服务外包的成功因素，梳理出中国与印度的差距，借鉴其在承接服务外包方面的经验，提出弥补差距的思路，从而提出中国承接服务外包的对策建议。这对于中国转变经济发展方式、促进经济的均衡发展，避免出现在新一轮全球产业转移浪潮中被边缘化的风险具有较为重要的意义。

第二节 研究对象的界定

外包、服务外包和国际服务外包是三个含义不同却又相互联系的概念。清晰梳理这三个概念的含义、准确界定服务外包的内涵，有助于更好地理解服务外包的经济属性和发生机制。

一、外包

“外包”(Outsourcing), 又称“资源外包”(Outsource using), 尽管学术界并没有给出明确的统一定义(国内外几种典型的外包定义见表1-1), 但从经济学涵义上看, 外包指的是企业为降低生产经营成本、提高生产效率、集中培养自身核心竞争力从而在竞争中获得优势地位, 将原本由本企业自身完成的生产或者服务活动通过合同或者契约的方式转移到企业外部完成的一种企业经营方式。简单说就是, 企业将内部工序流程, 无论生产制造活动还是服务活动, 转移到企业外部去完成的市场交易活动。其中, 将生产或服务依据合同转移出去的一方称为发包方, 依据合同提供产品或服务的一方称为接包方。

从基本特征来看, 外包转移的是生产或服务的某个、几个环节或一个、几个流程, 而并不是生产或者服务活动的整体向外转移。从本质上看, 外包就是一种资源的重新配置与整合, 即利用外部最优秀的专业化资源来替代原本由企业自身进行的生产或服务活动, 以降低生产经营成本并提高自身的效率, 从而达到提升自身核心竞争力的目的。

20世纪70年代, 西方发达国家的部分制造业企业将生产链条中的流程分割开来, 企业内部保留研发、营销等处于“微笑曲线”两端的核心的资本和技术密集环节, 而将非核心的处于“微笑曲线”低端的部分生产环节转移到本企业以外的本国的低成本、专业化生产或组装企业进行; 在这一过程中, 发展中国家低廉的劳动力成本和其他生产经营成本对发达国家的生产环节转移形成了巨大的吸引力, 使得这种转移活动进一步扩展, 由单纯向发达国家国内企业转移开始扩展到向发展中国家转移。为了应对日益激烈的外部竞争, 更多的企业参与到了这种生产环节外部转移的活动中来, 并逐渐形成了一种外包的潮流。最初所涉及的领域集中于劳动密集型的纺织服装行业, 20世纪80年代以后发展到机械制造、通讯与电子设备等领域, 90年代之后又进一步延伸至化学工业、生物制药等领域。1990年, Prahalad 和 Hamel^① 从企业核心竞争力的角度对制造业领域将生产流程分割的行为进行了理论上的总结, 并将其称之为“外包”(outsourcing), 这是理论界第一次明确地提出外包的概念。

^① Prahalad, Hamel. the Core Competence of the Corporation [J]. Harvard Business Review, 1990 (5).

可见,外包是随着 20 世纪 70 年代后期发达国家制造业大规模向成本较低国家转移而逐渐成为世界潮流的,随后才提升到了研究领域的理论总结。与此同时,外包理论在实践中推动了全球范围内的资源集中与优化配置。

表 1-1 外包的几种典型定义

	人物/组织	外包的定义
国内学者	李布 (2000)	企业整合利用其外部最优秀的专业化资源,从而达到降低成本、提高绩效、充分发挥自身核心竞争力和增强企业对环境迅速应变能力的一种管理模式。
	徐姝 (2003)	企业在内部资源有限的情况下仅保留其最具竞争优势的核心资源,而把其他资源借助于外部的专业化资源予以整合,以优化资源配置实现自身持续性发展的一种战略管理方法。
	王立明等 (2007)	外包是企业进行业务重构,将可以整合在企业内部的某些业务职能或流程的部分或全部,连同其相关的资源及管理职能,按照一定的合作方式转移给外部产品或服务提供商,由产品或服务提供商按照规定的价格提供产品或服务。
国外学者	Kotable (1992)	由全球独立供应商向跨国公司提供的产品和由独立供应商向企业提供零部件和成品。
	Lei & Hitt (1995)	依赖于外部资源制造部件或从事其他增值活动。
	Corbett Michael (2004)	大企业或其他机构过去自我从事(或预期自我从事的)工作转移给外部供应商。
咨询机构	IDC	通过第三方来帮助运行管理企业的全部或者部分 IT 系统。
	Gartner	以年为单位的企业之间的契约,它详细规定一个企业将会为另一个企业提供持续长期的专业服务。

从外包的承接业务国别与企业间业务关系的角度,不同的国际组织对外包进行了不同的分类。世界贸易组织(WTO)将外包分为四类:本国内联外包、本国外部外包、海外内联外包和海外外部外包(见表 1-2)。

表 1-2 WTO 对外包的分类

将公司内部投入 /供给转入		位于本国	位于境外
	非关联企业	本土非内联外包	境外非内联外包
	关联企业	本土内联外包	境外内联外包

资料来源:《世界贸易组织世界贸易报告(2005)》, http://www.wto.org.report_2005

经济合作与发展组织（OECD）也将外包分为四种类型：附属在岸外包、非附属在岸外包、附属离岸外包和非附属离岸外包（见表1-3）。尽管两大国际组织对外包分类的表述并不相同，但两者都是从发包企业与承包企业的关系层面来分类的，其基本涵义是一致的。

表 1-3 OECD 对外包的分类

	离 岸	在 岸
附属	附属离岸外包（发包给本企业在东道国的附属机构，企业内部交易）	附属在岸外包（发包给企业内部的关联企业）
非附属	非附属离岸外包（发包给东道国本土企业或其他公司在东道国的附属机构）	非附属在岸外包（发包给本土第三方产品或服务提供企业）

资料来源：OECD：The share of employment potentially affected by offshoring.

从外包交易的对象所处行业与领域的不同，外包可以分为两类：制造外包和服务外包。如果外包交易的对象是生产制造的环节或活动，则称为制造外包；如果交易的对象是服务活动、服务环节或服务流程，则称为服务外包。从特征上来看，制造外包的环节应该是有形的生产与加工环节，被企业外包出去的制造部分多是劳动密集型的内容。相对于制造外包而言，服务外包主要是无形的技术密集型部分。从时间顺序上看，服务领域外包的兴起要晚于制造领域的外包发展，其大规模发展则在最近的十几年间。

二、服务外包

20 世纪 90 年代以来，随着信息技术的快速发展特别是互联网的应用和普及，企业内部的许多服务流程和服务工序也像产品制造中的可分割环节一样逐步模块化和标准化，许多原本不可贸易、不可存储和不可运输的服务环节与服务流程，都可以通过互联网络方便快捷地进行存储、传输和交易，服务外包应运而生，并在真正意义上推动实现了跨国公司资源在全球范围内的整合与优化配置。

对于服务外包的定义，不同机构和部门的理解并不相同。我国官方机构对服务外包的定义来自于商务部 2007 年颁布的《服务外包统计报表制度》，指的是通过服务外包提供商向服务外包发包商提供信息技术外包（ITO）与业务流程外包（BPO）的经济现象。其中，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。