

服务外包产业发展研究丛书

中国服务外包产业 研究与实践

outsourcing industry

金世和 编著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

服务外包产业发展研究丛书

中国服务外包产业研究与实践

Outsourcing Industry

金世和 编著

上海交通大学出版社

内 容 提 要

全球的服务外包产业通过 20 多年的发展,经历了降低成本—扩大规模—提升价值—创新发展等阶段,近年来集成设计、检验检测、综合解决方案等项目研究以及云计算、移动互联网等社会化商务的兴起,正在推进我国的服务外包产业快速发展。

本书共分四个部分:第一篇是产业研究;第二篇是政策分析;第三篇是实务操作;第四篇是行业探索(演讲 PPT)。作者通过多年来对服务外包产业发展和多项课题项目的研究,对服务外包的产业发展、行业相关标准、综合评价方法、政策研究以及案例分析等,从不同角度对我国的服务外包产业进行研究和探讨。

本书对从事服务外包产业研究和实践工作的学者、企业领导、政府官员、院校师生提供研究参考。

图书在版编目(CIP)数据

中国服务外包产业研究与实践/金世和编著. —上海:上海交通大学出版社, 2013
(服务外包产业发展研究丛书)
ISBN 978-7-313-10282-9

I. ①中… II. ①金… III. ①服务业—对外承包—研究—中国 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 204750 号

中国服务外包产业研究与实践

金世和 编著

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

常熟市大宏印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本: 787 mm×960 mm 1/16 印张: 21.5 字数: 386 千字

2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-313-10282-9/F 定价: 48.00 元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话: 0512-52621873

前言

服务外包产业实质上是全球产业分工深化和细分下产生的一种智力密集型的现代服务业,具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业(特别是大学生就业)能力强、国际化水平高等特点,对我国转变经济发展方式,提升城市综合能力,缓解大学生就业压力,倡导绿色环保发展环境具有重大意义。《中国服务外包产业研究和实践》(以下简称《研究和实践》)是作者自 2007 年起参与组建上海市服务外包研究中心、中国服务外包研究中心期间,以及最近几年对服务外包产业的理论和实践进行的研究和探索后撰写的部分文章汇编。《研究和实践》共有四篇:

产业研究篇。收录包括中国服务外包指数研究、关于综合评价中指标权数的计算方法,以及我国服务外包发展规划的研究和产业竞争力问题等 8 篇文章。其中,引进了“COI 指数”的概念,通过应用统计学的方法,结合具体案例介绍了对服务外包产业发展以及示范城市竞争力科学评价的基本方法。

政策分析篇。共有 5 篇文章,主要是对国务院办公厅《关于鼓励服务外包产业发展问题的复函》[国办函(2010)69 号]和《关于进一步促进服务外包产业发展的复函》[国办函(2013)33 号]的文件精神,结合我国产业发展现状的一些学习体会,同时针对当前存在的一些产业发展中的问

题,提出一些工作建议。

实务操作篇。共有5篇文章,对我国服务外包的相关行业标准,包括示范园区、培训机构、服务外包企业的认定标准进行研究。尤其是对服务外包企业的认定,根据实际情况调研,提出可操作的具体实施方法。对示范园区和培训机构在提出认定标准的管理办法后,还介绍了具体的综合评价方法。这一篇中还通过实例分析,阐述对“后工业化”开发区如何由“先进制造业开发区”向“现代服务业开发区”转型发展。

行业探索篇。因篇幅和时间的原因,仅以作者本人近年来演讲的PPT形式介绍了“新形势下服务外包的发展机遇和挑战”、“人才培养途径”、“统计标准研究”、“金融服务外包面临的挑战和机遇”等基本内容共7篇。

本书在编撰中,得到了中国服务外包研究中心和上海市服务外包研究中心领导和同仁们的大力支持,尤其是石璜、曹佩华、肖颖军、任轶凡协助不少资料的收集整理和PPT制作,在此深致谢意。

由于作者水平和时间有限,书中的一些观点有不当之处,敬请业内专家和读者不吝赐教。

作 者

2013年6月

目 录

产业研究篇

中国服务外包指数研究	003
关于综合评价中指标权数计算方法的研究	034
《中国国际服务外包产业发展规划纲要(2011~2015)》解读与分析	041
中国国际服务外包“十二五”发展规划研究报告	049
加快创建品牌,推动企业更多承接服务外包业务	080
试析服务贸易与服务外包	087
服务外包产业竞争力若干问题研究	093
新形势下,中国服务外包产业发展路径探索	100

政策分析篇

学习《国务院办公厅关于鼓励服务外包产业加快发展的复函》(国办函〔2010〕 69 号)的体会	109
《关于进一步促进服务外包产业发展的复函》(国办函〔2013〕33 号)有关问题 答疑	115
数据·问题·思考	121
全国服务外包示范城市调研报告	132
赴日韩考察服务外包投资促进活动随想	137

实务操作篇

关于服务外包示范园区设置标准研究	147
关于服务外包培训机构设置标准研究	225
关于服务外包企业的认定办法探索	263
关于“后工业化”开发区转型发展的案例研究	287
园区规划、建设和管理(培训提纲)	292

行业探索篇

新形势下服务外包的机遇与挑战	303
新形势下中国服务外包人才培养途径探索	307
中国服务贸易发展途径探索	309
中国服务外包发展趋势及统计标准研究	315
后金融危机背景下金融服务外包面临的挑战和机遇	323
服务外包综合评价指标及运算方法研究	327
企业品牌战略与品牌资本化	330
后记	336

产业研究篇

- 中国服务外包指数研究
- 关于综合评价中指标权数计算方法的研究
- 《中国国际服务外包产业发展规划纲要(2011~2015)》解读与分析
- 中国国际服务外包“十二五”发展规划研究报告
- 加快创建品牌,推动企业更多承接服务外包业务
- 试析服务贸易与服务外包
- 服务外包产业竞争力若干问题研究
- 新形势下,中国服务外包产业发展路径探索

中国服务外包指数研究

引 言

当中国的制造业由于全球经济危机中的出口需求下滑而遭到低迷之时,也许正是服务业迎来发展契机之时。其中,服务外包行业正成为关注的焦点之一,因其具有对劳动力潜能的巨大释放能力和广阔的国内市场发展空间。党的“十七”大报告提出,发展现代服务业,提高服务业比重和水平。积极承接国际服务外包,是加快现代服务业发展、优化经济结构、提升经济发展质量的一条重要途径。业内专家认为,发展服务外包的重要意义是能提高“人力资本流动效应,示范和学习效应,竞争效应,规模经济效应,关联产业带动效应”(江小涓)。根据《国务院办公厅关于促进服务外包产业发展问题的复函》、《国务院办公厅秘书局关于落实促进服务外包产业发展政策措施工作分工的函》等相关文件,为促进各地加快发展服务外包产业,积极承接国际服务外包,提高服务外包企业竞争力,国务院确定 20 个城市为“中国服务外包示范城市”。对于经认定的“示范城市”,国家有关部委在宏观政策、产业规划、财政资金、招商引资、人才培养等方面给予支持。为进一步鼓励“示范城市”良性竞争和科学发展,使服务外包产业更好地满足“保增长、扩内需、调结构、促就业”的战略需要,国家将对已经认定的 20 个“示范城市”进行评估。

为使我国的服务外包产业能又快又好地健康发展,按国际上一些发达国家的经验,应定期对产业的发展现状作较全面的了解和评估,以供预测和决策。为使评估方法更为科学、合理、简洁和可操作性,我们引进中国服务外包指数(简称 COI 指数)的概念,并用指数的一般评估方法进行研究分析,为政府决策提供有效的、量化的参考依据。

一、指数的概念与分类

这里的指数是统计意义上的指数,它综合反映了由多种因素组成的经济现

象,通过计算方法,用数量特征的对比来反映在报告期相对于基期的变化程度,非一般数学意义中的指数(如指数函数或指数变换等)。

(一) 指数的概念

统计指数概念产生于 18 世纪,最早应用于价格指数,用来反映商品价格涨落情况。自 20 世纪初至今,统计指数的范围不仅反映商品价格,而且已被广泛应用于城市、产业、气象、贸易、环境、创新、文化等诸多方面。指数实质上是一个指标体系,最终结果都用一些数字或相对数来定量地表示,以便分析研究。

统计界对指数有广义和狭义两种理解。

1. 广义指数

所有用来研究社会经济现象在不同时期、不同地区报告期与基期对比,数量差异和变动情况的相对指标,统称为指数。如动态相对指标、比较相对指标、计划完成程度相对指标等均称指数。

2. 狭义指数

反映复杂的社会经济现象在不同度量单位(即不能直接加总)总体数值综合变动程度的相对指标,统称为指数。如物价指数、工业指数、股票指数、贸易指数、服务外包指数、竞争力指数、和谐指数、外资吸引力指数等。

(二) 指数的分类

1. 个体指数和总指数

一般按对象范围的度量单位异同情况来区分,可分为:

(1) 个体指数。是说明社会经济现象某一方面在相同度量单位下变动的统计指数。它是把报告期水平与基期水平直接对比而产生的相对变化程度,比如:

个体销售量指数=报告期销售量/基期销售量,

$$\text{即} \quad K_q = q_1/q_0; \quad (1)$$

个体价格指数=报告期价格/基期价格,

$$\text{即} \quad K_p = p_1/p_0; \quad (2)$$

(注:式(1.1)、(1.2)中, p 表示价格, q 表示销售量,下标 1 表示报告期,下标 0 表示基期。下同)

例 1 某城市 2008 年的国际服务外包合同执行金额为 14 亿美元,是 2007 年 9 亿元的 155.6%,这里 155.6%就是个体指数,它是由 14 亿元÷9 亿元×

100%而得出。

(2) 总指数。是说明不同度量单位、不能直接相加的多种事物总量综合变动的统计指数,其计算方法较复杂,通常采用两种计算方法

a) 综合指数,是总指数的综合形式,即

$$\text{销售量综合指数: } \bar{K}_q = \sum q_1 p_0 / \sum q_0 p_0; \quad (3)$$

$$\text{价格综合指数: } \bar{K}_p = \sum p_1 q_1 / \sum p_0 q_1; \quad (4)$$

(注:我国统计界学者认为,销售量综合指数计算时,常把价格固定在基期,价格综合指数计算时常把销售量固定在报告期,陶靖轩《应用统计学》)

例2 某服务外包企业2008年主要营运成本见表1。

表1

指 标	计量单位	单位价格(元)		实 际 数 量	
		P_0 (2006年)	P_1 (2008年)	q_0 (2006年)	q_1 (2008年)
人均劳动报酬	人	60 000	75 000	120	180
人均耗电	度	0.5	0.6	1 200	1 000
办公楼租金	平方米	2.0	2.5	500	800

根据表1数据和式(4)

$$\begin{aligned} \bar{K}_p &= \sum p_1 q_1 / \sum p_0 q_1 \\ &= (75\,000 \times 180 + 0.6 \times 1\,000 + 2.5 \times 800) \times 100\% \\ &\quad \div (60\,000 \times 180 + 0.5 \times 1\,000 + 2.0 \times 800) \\ &= 13\,502\,600 \div 10\,802\,100 \times 100\% = 125.0\% \end{aligned}$$

计算结果主要营运成本综合指数是125.0%,表明2008年营运成本比2006年平均提高了25.0%。

b) 加权算术平均数指数,它是综合指数的变形,由式(1)

$$K_q = q_1 / q_0, \text{ 则 } q_1 = K_q q_0,$$

将其代入销售量综合指数(1.3),得

$$\bar{K}_q = \sum K_q p_0 q_0 / \sum p_0 q_0; \quad (5)$$

式(5)事实上已演变为以个体销售量指数 K_q 为变量、以基期销售额 $p_0 q_0$ 为权数的加权算术平均数形式的总指数。

同理由式(1.2)

$$K_p = p_1/p_0, \text{则 } p_0 = p_1/K_p,$$

将其代入价格综合指数(1.4),得

$$\bar{K}_p = \sum p_1 q_1 / \sum (1/K_p) p_1 q_1; \quad (6)$$

式(6)即以个体价格指数 K_p 为变量,以报告期销售额 $p_1 q_1$ 为权数的加权算术平均数形式的总指数。

目前所使用的指数几乎都是加权计算的。

由上可见,总指数与个体指数之间既有区别又有联系。总指数反映多种事物的变动,而个体指数只反映某一种事物的变动。总指数是个体指数的平均数,所以其数值是介于最大的个体指数与最小的个体指数之间。

2. 特性指数

若不按度量单位异同,一般又可分为

(1) 数量指标指数和质量指标指数:数量指标指数主要反映社会经济现象的规模、水平等方面的变化,如产量指数、销售量指数、人力资源指数等;

质量指标指数主要反映质量的好坏、管理水平高低等方面的变动,如价格指数、成本指数、劳动生产率指数等。

(2) 定基指数和环比基数。

a) 定基指数:在指数序列中,各指数均采用某一个固定时期为基期。

b) 环比基数:在指数序列中,各指数均以上一期为基期。

可以证明定基指数与环比指数的关系是:

定基指数=环比指数连乘的结果,即

$$\text{定基指数} = \prod \text{环比指数} (\text{式中 } \prod \text{为连乘号}) \quad (7)$$

(3) 动态指数和静态指数。

a) 动态指标又称时间性指数,是反映经济现象在不同时间上发生的差异程度。

b) 静态指数又称区域指标,是反映经济现象在不同空间(区域、部门、单位)之间差异程度。

(三) 指数的作用

1. 综合反映总体变动程度

如某城市 2007 年的服务外包产值总量为 138 亿元,2008 年(报告期)与 2007 年(基期)可比价格计算的产值总量为 192 亿元,于是由式(2)计算出产值

综合指数为 $192 \div 138 = 139.1\%$, 增长 39.1% 。实际上该数据反映了服务外包产业的发展速度就是产值综合指数, 因此可直接计算产值综合指数来反映产业的发展速度。

2. 分析各个因素的变动程度

比如物流交易额一般是与“货物交易量”和“交易价格”相关, 我们就可利用指数分析法, 来分析某城市物流交易总额受货物交易量和交易价格两个因素变动的影响程度。

例 3 假设某城市 2008 年物流交易总额为 568.8 亿元, 2007 年物流交易总额为 472 亿元, 于是可计算出若以 2007 年为基期的 2008 年交易总额指数为 120.5% , 使得交易总额增加 96.8 亿元。同样, 还可计算出货物交易量指数为 118.05% , 使得交易量增长后的物流交易总额增加 85.2 亿元; 价格指数为 102.08% , 由于价格指数提高, 使物流交易总额增加 11.6 亿元。

其实, 很容易得出三者的关系

$$\text{物流交易总额} = \text{交易量} \times \text{价格}$$

$$\text{交易总额指数} = \text{交易量指数} \times \text{价格指数}$$

$$\text{即} \quad 120.5\% = 118.05\% \times 102.08\%$$

$$\text{交易总额影响程度} = \text{交易量变化影响额} + \text{交易价格变化影响额}$$

$$\text{即} \quad 96.8 \text{ 亿元} = 85.2 \text{ 亿元} + 11.6 \text{ 亿元}$$

3. 研究发展的变动趋势

利用连续编制的指数序列, 可进行长时间的现象发展趋势分析。

例 4 某城市服务外包产值指数五年资料见表 2。

表 2

单位: %

指 数	基年	第 1 年	第 2 年	第 3 年	第 4 年	第 5 年
定基指数	100	111.7	131.5	158.8	172.0	185.1
环比指数	100	111.7	117.7	120.8	108.3	107.6

从表 2 可以看出, 环比指数后两年发展速度比前三年慢了下来, 但定基指数显示的发展速度是逐年上升的。

从表 2 可以验证式(7), 即

$$\text{第二年定基指数} = \text{第一年环比指数} \times \text{第二年环比指数}$$

$$131.5\% = 111.7\% \times 117.7\%$$

$$\text{同样} \quad 158.8\% = 111.7\% \times 117.7\% \times 120.8\%$$

$$172.0\% = 111.7\% \times 117.7\% \times 120.08\% \times 108.3\%$$

$$185.1\% = 111.7\% \times 111.7\% \times 120.8\% \times 108.3\% \times 107.6\%$$

二、COI 指数(中国服务外包指数)

(一) 关于 COI 指数

因服务外包行业涉及领域较广,并与其他行业关联度较大,我们对发展中国服务外包影响因素最相关的指标体系,如“运行成本、人力资源、基础设施、商务环境、产业基础”等,根据指标的结构,组成“中国服务外包指数”,简称 COI 指数。包括 COI 产业发展指数、COI 城市评价指数、COI 园区评价指数、COI 企业指数等,组成 COI 指数系列,作为反映产业、城市、园区、企业发展服务外包实际状况的评判指标。

(二) COI 指数选取的原则

对一个城市的服务外包行业发展情况进行评估分析,由某些指标组成的指数选择非常重要,它直接关系到研究结论的科学性、客观性、准确性与可靠性,关系到能否为决策部门提供一个量化的、具有可操作性的依据。考虑到我国的目前国情及各个城市的情况,科学、客观、公正、全面地反映服务外包行业发展的状况和水平的高低,在研究、选取指标体系(综合指数)时,应遵循和贯彻以下原则:

1. 全面性

服务外包指标是由多因素构成的多层次的体系,同时又受到体系内外众多因素的影响和制约,指标体系范围广、信息量大。因此在遴选指标时应尽量使得相对指标和平均指标相结合,定性指标和定量指标相结合。这样做的目的是尽量从各个侧面、各个层次去揭示、描述和反映服务外包指标体系的整体状况好坏程度,去衡量服务外包指标水平的高低程度,以免遗漏某些重要的信息,造成片面性,从而导致评估结果的非科学性。

2. 简洁性

选择服务外包指标体系中要遵循全面性的原则,但这并不是说选择指标时必须面面俱到、重复、繁琐。相反,指标的遴选和设置需要考虑典型性和代表性,尽量使含义相同或相关性较大的指标不被选入,把全面性和简洁性有机地结合起来,以避免重复、繁琐而造成评估时的复杂性。

3. 科学性

服务外包指标体系中的每一个指标都应具有确定的、科学的深刻内涵。指标体系的建立应该根据服务外包指标本身及经济社会发展的内在联系,尽可能选择含义准确、便于理解、公开发布、易于合成计算及分析的具体、可靠和实用的指标,以客观、公正、全面、科学地反映区域服务外包指标的本质和规律性。

4. 系统性

中国服务外包指标体系并不是一个静止和绝对的概念,而是一个相对的、不断动态发展变化的。因此,在选择和确定具体指标来构建指标体系时,要综合考虑服务外包指标的整体性、动态性和系统性,既要选择反映和衡量行业内部发展状况的指标,又要包含反映行业外部的环境指标(如政策因素等);既要有反映和描述服务外包指标体系状况的静态指标,又要有随着时间的推移、区域的变化和实际情况差异状况的动态指标。

5. 可比性

为便于国内各个地区的可比性,又能经过适当的调整而方便国际比较和动态性分析。因此在选择指标时,要考虑指标的历史延续性,也要考虑这些指标便于分析预测及可比性。所以选用指标的范围既要考虑口径尽可能一致的相对指标和平均指标,同时也需选用一些总量指标,以确保因素变量不会因为经济规模、人口多少或面积大小等因素的影响而使分析结果产生偏差。

6. 可操作性

服务外包指标应该具有实用性和可行性,指标数据的选择、获得、计算或换算,要立足于现有统计年鉴或文献资料,至少容易获得、计算或换算,收集数据成本较低。同时尽可能采取国际认可或国内通行的统计口径,指标的含义必须十分明确,便于有效地进行定量的分析和评估。

(三) COI 指数的体系

1. COI 产业发展指数

(1) 基本构成。根据目前国内外“承接离岸外包业务”实际情况以及《中国服务外包发展报告 2007》中关于服务外包评价指标为基础,设置的中国服务外包产业发展指数,其中一级指标 4 项,包括产业发展、运行环境、人力资源、商务成本,二级指标 17 项,三级指标 50 项,见表 3。

表 3

一级指标(4 项)		二级指标(17 项)		三级指标(50 项)	
序号	指标名称	序号	指标名称	序号	指 标 名 称
1	产业发展	1.1	服务外包企业	1.1.1	服务外包企业数
				1.1.2	技术先进型服务企业数
				1.1.3	千人以上且年国际服务外包合同执行金额千万美元以上企业数
				1.1.4	当年新增企业数
		1.2	服务外包规模	1.2.1	承接服务外包合同执行金额
				1.2.2	承接服务外包增加值占第三产业 GDP 比重
		1.3	服务外包企业纳税	1.3.1	企业实缴税收总额
				1.3.2	企业实缴营业税额
				1.3.3	企业实缴企业所得税额
				1.3.4	企业从业人员实缴个人所得税
		1.4	服务外包企业竞争力	1.4.1	通过国际资质认证企业
2	运行环境	2.1	政策与法规	2.1.1	地方配套扶持资金
				2.1.2	鼓励扶持政策
				2.1.3	信息安全
				2.1.4	共建协议执行情况
		2.2	基础设施	2.2.1	交通情况
				2.2.2	电力供应
				2.2.3	通讯网络
				2.2.4	IT 基础设施及应用服务平台
				2.2.5	生活环境
		2.3	商业环境	2.3.1	外商直接投资数量
				2.3.2	服务外包出口额
				2.3.3	CMM/CMMI 等认证数量
				2.3.4	服务外包产业聚集度