

西部地区发展服务外包的条件、作用及路径选择

——基于印度的经验

李林

(四川大学经济学院,四川成都 610064)

摘要:服务外包是在全球范围内发生的以现代服务业以及高端制造和研发环节转移为主要特征的新一轮产业转移的表现形式,是现代服务业的重要组成部分。服务外包以人力资源优势为基础、信息技术网络为支撑,充分体现信息承载度高、能源资源消耗少、附加值大等特点。文章分析了印度发展服务外包的成功经验,认为发展服务外包有利于发挥中国西部地区人力资源比较优势,提升对外开放水平和产业层次,形成新的产业支撑,实现西部地区跨越式发展。最后提出发展西部地区服务外包的对策建议。

关键词:服务外包;跨越式发展;西部地区

中图分类号:F061.5

文献标志码:A

文章编号:1008-5831(2008)04-0001-04

由于信息技术的广泛应用和网络经济的发展,互联网所特有的高效的运行能力、完善的资源共享机制和低廉的运行成本等特点,促使企业重新审视传统商业模式,重新打造业务流程和供应链,进而产生新兴产业——服务外包业。服务外包是指企业为增强核心竞争优势、降低运营成本,将企业内部某些周期性、反复的活动或职能以合同的形式分包给相关专业服务提供商的过程^[1]。通过服务外包,使社会分工更加深化和专业,在服务外包提供过程中,生产要素配置方式和决策机制发生变化,拉长产品价值链或产业价值链。

服务外包在近10多年中发展迅猛。数据调查公司的研究显示,全球信息技术外包服务1990年只有90亿美元,而到1994年已经达到280亿美元。世界著名研究机构Gartner Group研究结果表明,全球信息技术外包业务以16.3%的速度增长,2001年全球信息技术外包服务总额达3000亿美元,预计到2008年将达到7000亿美元。

近10多年来,印度积极面对全球化进程和产业转移的机遇,大力承接国际服务外包,使印度以软件业为核心的服务外包发展迅速,带动了经济增长。相关资料显示,在2006年,美国的服务外包发包量占了全球65%,而其中60%发向印度。通过承接服务外包,印度如今一跃成为5大软件供应国之一,是世界上仅次于美国的第二大软件出口国,在国际软件开发市场中,印度已占据了大约16%的份额^[2]。印度现象目前受到广泛关注,前联合国秘书长安南将印度誉为“发展中国家发展高科技的榜样”。

笔者在分析印度服务外包发展的成效和经验借鉴的基础上,指出中国西部地区发展服务外包、实现跨越式发展的重要作用及路径选择。

一、印度服务外包发展的基本模式及成效

印度是一个整体经济水平不高的发展中国家,城乡二元结构突出,工业基础不牢固,工业体系不完整,工业化水平不高,人均GDP在2001年仅为460美元。但是印度准确把握了全球化、信息化发展趋势,发挥自身比较优势,大力承接服

收稿日期:2008-05-13

基金项目:重庆市软科学项目资助(CSTC2006CE1018)

作者简介:李林(1969-),四川大学经济学院博士研究生,高级会计师,主要从事区域经济发展研究。
欢迎访问重庆大学期刊网 <http://qks.cqu.edu.cn>

务外包产业,使其服务外包业走在了世界前列。服务外包包括信息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)。印度服务外包业实质上是信息服务业,以承接业务流程外包为产业切入点,以软件外包服务为核心内容。印度服务外包的发展模式及其演化过程大致经历了以提供劳务出口为主要内容的专业代工阶段、承接现场开发或离岸开发合同阶段和建设“世界办公室和研发中心”三个阶段。在外包发展规律演进过程中,印度抓住了发展进程特点,保证印度服务外包得以持续发展。

经过多年的努力,印度服务外包业已经覆盖了服务外包的主要领域,在印度国民经济中发挥着重要作用。印度全国软件和服务公司协会主席瑞马多雷披露,截止2005年,《财富》500强企业中共有400家企业或在印度设立业务中心,或将部分业务分包给印度公司。根据国际咨询机构麦卡锡公司的预测,到2008年,印度服务外包收入将达到870亿美元,其中软件出口收入将达到500亿美元,在其国内生产总值中所占比例将由2%提高到7%,在全国出口总额中将从14%提高35%。印度新德里一项最新工业研究结果预测,到2010年,印度知识处理外包收入将达到170亿美元。

二、促进服务外包发展的印度经验

(一)政府的高度重视和强力支持是印度服务外包发展的基础

20世纪80年代,印度科学家意识到印度发展软件产业的有利条件,向政府倡导大力发展软件业。拉·甘地总理上台之后采纳了科学家的建议,提出要“用教育和电子将印度带入21世纪”的发展理念,明确了印度产业发展的战略目标,制定了鼓励扶持软件产业发展的产业政策、投资政策、金融政策和税收政策。比如,制定了《计算机软件出口、软件发展和软件培训政策》,保障软件产业的发展;在创造融资环境上,采取设立风险投资基金、允许信息技术企业上市等有效措施;在税收政策方面,免除进出口软件双重税赋;放宽中小企业引进计算机技术的限制,允许外商独立控股,全部用于出口的软件商可以免征所得税等。所有政府配套的政策措施,对推动以软件业为核心的服务外包发展发挥了重要作用。近年来,印度政府继续完善相关法律,出台了世界上最严厉的《版权法》和《信息技术法》、《半导体集成电路设计法》等法律,加强对知识产权的保护,推动印度服务外包从业务流程外包向知识外包演进。

(二)丰富的人才支撑是服务外包发展的核心竞争力

服务外包是典型的熟练劳动密集型和知识资本密集型产业。无论是呼叫中心等形式的信息技术服务外包,还是以软件服务为核心的业务流程外包,都需要大量优秀的人才资源。印度是人口大国,拥有丰富的劳动力资源。为把丰富的劳动力资源转变成人才资源,印度历来重视高等教育和科学研究,以培养高素质的科技人才。印度在20世纪50年代就按照美国MIT的模式办了7所理工学院,培养了大批优秀人才。根据印度官方的统计信息,全国有380所大学和学院开办计算机专业,每年可培养12.6万名信息技术人才。每年印度的大学毕业生为154万,其中理工科学生有45.5万^[3]。这些人才储备基础为印度服务外包发展提供了强大的后备军。同

时,为适应近年来全球服务外包发展的强劲势头,印度信息技术部还制定了一项名为“知识行动”的人才培养计划,通过加大对著名大学的投入、设立信息技术学院,鼓励民间办学和信息技术公司办学,应对不断增长的人才需求。

(三)严格的服务质量保障体系是服务外包持续发展的根本保证

印度的服务外包得到蓬勃发展与其严格的质量保障体系密切相关。印度软件和服务公司协会规定,凡拥有10个员工以上的软件企业必须通过ISO9001标准认证。截止2004年,印度有约300多家软件企业通过ISO9001认证,是世界上通过认证最多的国家。印度有众多企业通过了软件行业公认的“能力成熟度模型”(CMM)等级认证^[1],近百家通过了最高等级的CMM5认证,也是世界上通过该项认证较多的国家之一。由于严格规范的质量保障体系,印度软件企业在项目管理上表现优秀,对项目完成时间、项目质量和成本的控制能力处于世界先进水平。根据麦卡锡公司的调查分析,全球软件开发项目中仅有16%能按时完成,而印度10大软件公司的软件开发项目按合同时间交付完成率在96%以上,正是依靠这些竞争优势,印度外包企业占据了美国60%的外包业务。

三、中国西部地区发展服务外包的条件

(一)西部地区具有发展服务外包的人力资源比较优势

服务外包是生产性服务,具有知识密集型的特征。有资料显示,印度第三大软件外包企业维布络(Wipro)科技公司在成都设立的信息服务中心,计划3年内录用大学生达3000人,5年内达1万人。武汉光谷软件园5年内将达到15万人的外包规模。由此可见,服务外包是依托人力资源要素发展的知识密集型产业。相对其他领域而言,西部地区科教事业比较发达,全国高校有1/5在西部,部属重点高校有1/6在西部,并且主要集中在成都、西安和重庆等中心城市,其中西安有100多所各类大专院校,80多万在校大学生,25万电子信息类科技人员;成都的各类专业技术人员达63万人,列全国大中城市第四、西部第一;重庆的科技人员达60多万人。西部地区的人力资源非常丰富。特别地,西部地区具有人才稳定性高等比较优势,企业员工流动率仅为5%。此外,西部地区不少中心城市还进一步完善了服务外包人才引进和培养的政策和措施,为优秀人才的可持续供给创造了条件。所以,西部地区具有发挥人力资源优势发展服务外包的内在条件,能够实现资金、技术和人才等要素的集聚,形成新的产业支撑和增长极。

(二)西部地区主要中心城市具有良好的商务及人居环境

西部重庆、成都和西安等中心城市工业体系完整、信息产业集聚发展、金融市场发达和中介服务体系健全,构成了承接外包服务的重要软环境,特别是在人力成本、办公成本和生活成本等方面具有明显优势。据统计,成都服务外包人力成本比北京、上海低1/3以上,其高级写字间的租赁成本仅为深圳的36%、上海的27%和北京的33%。此外,西部地区山川秀美、气候温和、物产丰富,拥有天然的人居环境优势。比如,成都先后获得“国家园林城市”、“联

合人居奖”，重庆的森林覆盖率达21%，也是服务外包发展的重要环境。

（三）西部地区拥有优越的信息化基础条件

地理位置和物流条件是发展制造业的重要基础条件，但对离岸外包的服务业，上述条件的制约作用就不太显著，而信息化基础设施成为了重要的支撑。近年来，由于信息技术的飞速进步和中国信息产业的大发展，西部中心城市的信息基础设施保障水平与其他地区相比差异不大。重庆、成都和西安都是全国的通信枢纽，各大城市均拥有光纤通信、数字微波、卫星通信和数据与多媒体通信等多种通信手段，城市骨干网出口总带宽水平、宽带数据网络覆盖率都非常高，成为西部服务外包发展的重要保障条件。

四、西部地区发展服务外包的重要作用

（一）服务外包是西部地区实现跨越式发展的“绿色引擎”

服务外包是现代服务业的重要组成部分，以发挥人力资源优势为基础、信息技术网络为支撑，具有信息承载度高、能源资源消耗少、附加值大等特点。有数据表明，相对于制造业2%~15%的增值幅度，服务外包的增值服务高达100%。从收益角度分析，服务外包对经济增长的贡献是来料加工制造业的20倍，能耗却只有制造业的20%。根据国家发改委公布的2006年统计数据，全国只有北京完成了单位GDP能耗降低目标，其重要原因就是北京的产业结构发生改变，第三产业GDP的比重由2004年的67.8%上升到2006年的70.9%，而第二产业比重却从30.6%降到27.8%^[4]，截止2007年3月，包括服务外包在内的生产性服务业的主体地位更加明确，占服务业比重达53.6%。所以发展服务外包对改善产业结构、转变发展方式作用显著。在具有现代特征的西部中心城市发展服务外包，将有效推动经济增长。在信息时代背景下，网络化是现代城市的本质特征，具有现代特征的城市是资源要素空间聚集和配置的重要节点。依托信息通信网络增强与外界的信息交流，有效回避传统货物贸易中西部地区不沿海、不沿边的区位优势，促进发达国家和地区的资金、技术和管理等生产要素在相关节点上流动和配置，呈现出大规模的经济流量。在要素聚集和配置的过程中，服务外包是承载大规模经济流量的产业基础^[5]。经验表明，印度虽然是一个低收入的发展中国家，城乡二元结构突出，整体经济水平不高，但是印度积极面对全球化和产业转移的机遇，大力承接国际服务外包，使印度以软件业为核心的服务外包发展迅速，班加罗尔已经成为世界10大硅谷之一，海得拉巴、马德拉斯成为重要的软件开发中心，形成了重要增长极。所以，在全球化和信息化背景下，服务外包是实现西部地区跨越式发展的有力抓手。

（二）服务外包已经成为国内外产业转移的重要内容，是西部地区提高对国内外开放水平的新领域

目前，全球范围内生产要素优化重组和产业转移加快。企业为增强核心竞争力和提高盈利水平而使服务外包得以快速发展，推动产业转移。一方面，企业为做强主业，将主业之外的、自己不擅长的或是处于价值链低端的服务外包出去，从而增强企业的核心竞争力；另一方面，降低运营成本是企业提高盈利水平的重要途径，从事不擅长的领域会产生更大的机会成本，耗费更多的人力和物力，加大成本支

出，通过服务外包可以降低人力成本支出，相应地提高盈利能力^[6]。服务外包具体包含信息技术系统管理和支持服务、企业需求管理、内部管理和业务运作服务、供应链管理和研发服务等内容，属于生产性服务，涉及生产、流通和研发等多个环节，处于各个产业价值链的不同阶段和企业内部不同的重要层级。现代企业拥有大量需要对外提供外包的服务。特别是完善的信息通信网络使生产要素配置全球化成为现实，助推服务外包快速发展。有数据显示，近几年全球服务外包的市场规模以每年20%至30%的速度扩张，预计到2008年，全球外包市场规模将达1万亿美元。

五、西部地区发展服务外包的路径选择

（一）转变发展观念是关键

发展服务外包，既是中国继续加快发展的重要机遇，更是西部地区实现跨越式发展的重要机遇。20世纪80年代末，国际上发生了以加工贸易为主要特征的产业转移，到90年代中期，又发生了世界制造业产业转移。从竞争力视角分析，两次产业转移都是以货物贸易为主要特征，以运输成本、市场因素等空间区位优势作为价值追求，具有上述区位优势的区域是产业转移目标区域。在这两轮国际产业转移中，中国抓住了发展机遇，形成了“中国制造”的国际影响，推动了经济的快速发展，特别是实现了沿海、沿江、沿边区域的率先发展。目前，先进的信息技术和完善的信息网络，改变了服务在传统意义上不可运输、不可存储的特性，消除了地理空间上的障碍，使以知识信息为主要交换内容的沟通渠道更加便捷。在增强企业核心竞争力和提高盈利能力的内在动力推动下，全球范围内正在发生以现代服务业以及高端制造和研发环节转移为主要特征的新一轮产业转移，而服务外包正是高端服务业的重要组成部分，是产业转移的重要内容。它规避了地理空间上的劣势，以发挥人力资源优势为主要特征，是西部地区扩大开放的重要契机。所以转变发展观念、增强机遇意识是西部地区发展服务外包的关键。

（二）西部地区发展服务外包应当首先立足具备基本条件的中心城市

服务是典型的劳动力和人力资本密集型产品。从影响服务外包发展的条件分析，综合环境因素及市场化程度、交通及信息基础设施、人才存量和储备优势、教育培训体系、劳动力成本、服务质量和文化适应性等是离岸服务发包方考虑的重要因素^[7]。西部地区包括12个省、市、自治区，区内发展极不平衡，但成都、西安、重庆等中心城市在人才培养和储备、商务成本、交通和信息基础设施、人员稳定性等方面，具有明显的承接服务外包的比较优势。所以，西部地区发展服务外包，不宜遍地开花、一哄而上，应在有条件的中心城市优先发展。

（三）加快提高西部地区承接服务外包企业的竞争力

服务外包竞争是在全球范围内展开的，服务外包承接企业的核心竞争力至关重要。服务外包企业竞争力包括参与国际对话能力和自主创新能力。服务外包企业参与国际对话的门槛性标志是获得能力成熟度认证（CMM）和信息安全管理体系ISO27001（BS7799）认证^[2]。截止2006年底，中国获得CMM等级认证的企业有近300家，部分企业获得

ISO27001 认证。但是,获得资格认证的企业中,大部分企业集中在东部大连、上海等发达城市,其中有1/3通过 CMM5 认证的企业在大连,西部地区通过认证的企业数量不多,等级不高,影响承接外包服务的能力,制约了服务外包业的发展。政府部门应当采取多种激励措施,鼓励企业参与国际标准认证,提高企业管理水平和产品质量水平。此外,企业必须不断提高自主创新能力。印度服务外包产业能够在早期迅速发展,主要是依靠大量廉价的软件工程师为发达国家提供软件加工。这种发展模式,是低层次的软件劳务出口,不是具备自主知识产权产品的出口,企业缺乏具有自主知识产权的核心技术和技术创新能力。这种状况使印度服务外包企业向软件产业链上游发展遇到障碍。如今,印度正采取措施加紧推动服务外包升级,从承接业务流程外包向知识处理外包发展,提高企业创新能力。中国西部地区发展服务外包产业,应当鼓励企业加大自主知识产权产品的开发力度,完善知识产权保护措施,提高企业自主创新能力。

(四)西部地区企业承接服务应当重视国内、国际两个市场

服务外包是从软件开发外包和测试外包逐步发展和成长起来的,而今已经发展到高端制造和研发环节,扩大到制造业、保险、银行和消费品等诸多行业。服务外包既是社会分工更加细化的需要,更是生产方式革命性变革的结果。通过近30年的发展,中国经济实力大幅提升,已经成为世界工业大国,号称“世界工厂”。为实现可持续发展要求,中央提出坚持走中国特色新型工业化道路,大力推进信息化与工业化的融合,推动产业结构优化升级,促进工业由大变强,实现发展方式的转变。有数据显示,中国软件与信息服务销售收入由2001年的796亿元增长到2006年的4800亿元,占全球软件与信息服务的份额由2001年的1.5%上升到7.1%。另根据相关资料,印度服务外包企业分别在北京、上海和成都等地设立了分支机构,抢占中国服务外包市场。由此可见,国内服务外包市场需求强大、发展迅速。由于开放水平不高,西部地区发展服务外包更应当立足国内市场,服务于国内产业结构优化升级,发展应用软件,开发核心技术。同时,利用强大的信息网络功能,兼顾国际市场,鼓励外包出口,学习国外的先进管理体系和技术体系,提高承接服务外包的能力。

(五)完善扶持发展服务外包的政策措施

《国民经济与社会发展第十一个五年规划纲要》

明确指出,要“建设若干服务外包基地,有序承接国际服务业转移”。2008年,国务院下发的《国务院关于加快发展服务业的若干意见》提出具备条件的地区和城市要根据自身优势,制定鼓励承接服务外包的扶持政策。根据西部地区的特点,首先,要积极为软件企业搭建交流和合作的平台,推动企业引进、消化和吸收国外先进技术和管理经验,培育具有竞争优势的大型企业和具有配套能力的中小企业群,根据产业发展需要,搭建服务外包技术支撑公共服务平台、公共信息网络平台和基础设施及投资环境平台。其次,要继续建立和完善人才队伍培养、引进等方面的政策。鼓励高校加强计算机和软件等专业的建设,鼓励教育培训机构培养企业需要的适用人才,强化专业技能,突出实用性,特别是在系统分析师、项目经理等高端人才引进上取得突破。最后,还应当落实财政、金融和税收等方面的政策措施,减轻发展初期的负担,提供企业融资的渠道。

注释:

- (1)CMM 等级认证由美国梅隆·卡内基大学软件研究院颁发,是国际通行的软件生产过程标准和软件企业成熟度等级认证标准,它分为5个等级,CMM5 是最优等级。
- (2)ISO27001 是国际信息安全领域的重要标准,它来源于英国标准协会(British Standards Institute, BSI)于1995年2月制定的信息安全管理标准——BS7799。BS7799 标准经过长时间讨论修订后,于2005年成为正式的 ISO 标准,即 ISO/IEC27001:2005。ISO27001 标准是建立信息安全管理体系(ISMS)的一套规范,详细说明了建立、实施和维护信息安全管理体系的要求,指出实施机构应该遵循的风险评估标准,其最终目的在于帮助企业建立适合自身需要的信息安全管理体系。

参考文献:

- [1]荆林波. 质疑外包服务降低成本及引起失业的假说[J]. 经济研究,2005(1):117.
- [2]大连:站在拓展服务外包市场新起点上[N]. 经济日报,2007-11-01(11).
- [3]刘林森. 印度:向软件超级大国挺进[J]. 上海信息化,2006(11):82.
- [4]全方位承接国际服务外包[N]. 经济日报,2007-11-22(11).
- [5]周振华. 论城市能级水平和现代服务业[J]. 社会科学,2005:17.
- [6]杜培枫. 业务外包战略的发展趋势及成因分析[J]. 管理世界,2004(8):144.
- [7]李志军. 发展服务外包:西部中心城市的比较优势与路径选择[J]. 国际经济合作,2006(11):22-23.

The Condition, Effect and Route of the Service Outsourcing Development in Western China Based on Indian Experience

LI Lin

(College of Economics, Sichuan University, Chengdu 610064, China)

Abstract: Service outsourcing is a form of global industry transfer which includes modern service, high level manufacturing, researching and development service, and is an important part of modern service industry. With the advantage of human resource and support of information network, service outsourcing can bear large information, cost little energy and resources, output appended value largely. Analyzing the successful experience of service outsourcing development in India, the article considers that service outsourcing is in favor of the comparative advantage of human resource, upgrades opening level and industry level, forms new industry and realizes the goal of spanned development. Finally the measure to develop service outsourcing in western China is brought forward.

Key words: service outsourcing; spanned development; Western China

(责任编辑 傅旭东)