

# 融入全球价值链：推动服务外包转型升级

中国国际经济交流中心教授

王晓红

- 20世纪末以来随着全球一体化生产服务体系形成，经济全球化已经进入以服务为主导的“全球价值链”时代。经济全球化从贸易全球化——生产全球化——服务全球化（金融全球化、研发全球化）发展阶段。
- 服务外包是服务全球化的重要标志，是跨国公司全球价值链分解、协作、重构的重要载体，同时也是企业优化重组全球价值链、配置全球资源、提高国际竞争力的战略选择。随着全球价值链深度发展，服务外包产业规模、范围都在迅速扩展，为发展中国家承接国际服务外包，参与全球价值链分工、分享新的全球化红利创造了有利条件，同时也为我国全面提高服务业国际化水平创造了历史机遇。

# 一、全球服务外包发展现状及趋势

- （一）全球服务外包发展的主要特点
- **1.全球服务外包增速平缓。**受金融危机后全球经济增速放缓的影响，服务外包产业增速趋于平缓，但云计算、大数据、移动互联和社交网络等第三平台技术的迅速发展和广泛应用，成为服务外包增长的重要驱动因素，服务外包市场规模仍继续扩大。IDC数据，2013年全球IT服务、业务流程外包两大项服务支出合计约10187.1亿美元，较2012年增长4.8%。其中全球IT服务支出6838.7亿美元，较2012年增长4.2%，占全球IT技术及相关服务支出的67.1%；BPO支出3348.3亿美元，较2012年增长6%，占32.9%。2013年全球离岸服务外包总支出为1684.9亿美元，较2012年增长17.9%，到2016年将达到2687.7亿美元。

- **2.发包国、承接国的合作性和竞争性增强。** 全球服务外包发包方仍然以发达国家为主。金融危机后，发达国家贸易保护主义、就业回流的趋势都影响了发包规模增长。美国仍是最主要的发包国，2013年支出达到1054.8亿美元，占全球总量的62.6%。其次，“众包模式”已经被各主要发包国家广泛采用。
- 印、中仍是主要承接国。承接国发展中国家数量迅速增加，凭借着人力成本优势和地缘优势，马来西亚、墨西哥、越南、菲律宾等国家都有很好的表现，对印、中带来较大挑战；承接国竞争呈现差异化特点，多数承接国根据自身产业成熟度、语言优势和国际品牌进行清晰的产业定位，在本国政府的大力扶持下，展现出差异化的国际竞争优势。

## ○ （二）印度、爱尔兰、俄罗斯等主要接包国的特点

- **1.印度。**印度目前仍然是全球最大的离岸目的地。2012年占全球ITO市场61%，BPO、KPO市场35%的份额。印度服务外包持续增长主要原因：一是具有较高素质、低成本的人力资源，较发达的高等教育、技术教育。二是保护知识产权的法律体系比较健全，印度版权法被认为是世界上最严格、最接近国际惯例的版权法之一。三是政府加快软件园区、出口加工区、经济特区等园区建设，注重发挥行业协会作用，都促进了服务外包产业发展。此外，印度所处的时区优势（印度处于东四区（GMT +4.5），这使它能够正好和美国互补，形成一个完整的24\*7的服务），这是美国很多公司选择在印度设立呼叫中心的一个重要原因。金融危机以来，印度服务外包产业凸显了脆弱性。一是服务外包市场过于狭窄，美国、英国占印度外包出口市场的80%左右；二是劳动力成本上升；三是来自其他国家的竞争增强。为此，印度外包企业正在不断探索开辟新型商业模式，并把业务转向国内二三线城市，继续保持全球服务外包首选地的地位。



- **2.爱尔兰。**软件和服务外包产业在爱尔兰的经济发展中发挥了重要作用。目前欧洲市场43%的计算机、60%的配套软件都是爱尔兰生产的。爱尔兰有“欧洲软件之都”、“新硅谷”、“软件王国”、“欧洲高科技中心”等称誉，形成了以软件业为龙头，电子、计算机等高新科技产业为支柱的产业结构。爱尔兰服务外包快速发展主要原因：一是大力吸引外资，香农开发区已经成为爱尔兰最大的FDI聚集地，也是全球最重要的服务外包基地之一；二是劳动力成本相对较低，且教育水平高；三是充分利用地缘、文化优势。爱尔兰是英语国家又是欧盟成员国，欧盟成员国公民在爱尔兰享有务工自由，劳动力流动便捷。此外，爱尔兰法律环境完善，在知识产权、专利等方面沿袭欧洲惯例。

- **3.俄罗斯。**俄罗斯服务外包近几年逐步发展起来。据IDC预测，2013年俄罗斯IT市场规模达到348亿美元，比2012年增长7%。在俄提供IT软件相关服务的公司主要分为三大类：第一类是系统集成商；第二类企业主要为客户提供软件开发服务；第三类是跨国公司研发中心和科学研究机构，约占软件出口总量的15%。俄罗斯服务外包产业发展具有近岸外包、人力资本、高级别业务模式、持续改善的营商环境等方面的优势。俄罗斯已经正式成为世贸组织的第156个成员国，将在国际投资与贸易方面更积极地向国际通行规则靠拢。在知识产权保护方面，俄罗斯的版权法为软件、影像、音乐和视频等提供保护，并扩展到任何版权法的保护对象。从服务外包产业发展前景看，俄罗斯处于不断上升过程中。一是俄罗斯服务外包产业的重点在一些高端领域，这使它能够避免与印度、东南亚等发展中国家之间开展直接竞争，打造自身的特色优势；二是靠近欧洲目标市场，有利于欧洲客户开展对俄外包业务。

## 二、中国服务外包产业发展现状、问题及趋势

- （一）中国服务外包产业发展的主要特点
- **1.服务外包产业规模呈现快速增长。**2013年承接服务外包合同金额954.9亿美元，同比增长55.8%；执行金额638.5亿美元，同比增长37.1%。其中承接国际服务外包合同金额623.4亿美元，同比增长42.2%；执行金额454.1亿美元，同比增长35%。
- **2.吸纳大学生就业能力继续增强。**全国服务外包从业人员进一步增加。2013年服务外包产业新增从业人员106.5万人。截至2013年共有服务外包从业人员536.1万人，其中大学含大专以上学历355.9万人，占从业人员总数66.4%。



- **3.服务外包业务结构继续优化。**知识流程外包（KPO）业务增长迅速。2013年ITO、BPO、KPO承接国际服务外包合同金额分别为311.7亿美元、97.2亿美元和214.5亿美元，同比分别增长36.8%、25.8%和60.8%。
- **4.服务外包企业转型升级步伐加快。**2012年全国共新增服务外包企业4220家，服务外包企业总数达到21159家，比上年增长24.9%；截至2013年底，全国共有服务外包企业24818家，企业规模逐步扩大，企业在业务模式转型、技术升级等方面特点明显。2012年企业获得各项国际认证991个，截至2012年底企业累计获得各项国际认证4679个。

- **5.示范城市集聚示范效应更加突出。**2012年示范城市新增企业2481家，新增从业人员70.8万人，其中新增受训人数19.2万人；新增认证数量达994个，其中三项国际认证数量552个。全国21个示范城市全年服务外包合同执行金额为417.2亿美元，占全国总额的89.6%；其中承接离岸外包合同执行金额达305亿美元，占全国总量的90.7%。非示范城市发展积极性提高。截至2012年底，宁波、青岛、沈阳、长春、郑州、洛阳、马鞍山、昆明、乌鲁木齐、福州、芜湖等11个非示范城市共有服务外包企业1407家，从业人员28.6万人，分别占全国的6.7%；认证数量达721个，占全国的7.2%，其中三项国际认证数量368个，占全国的7.9%；累计合同签约金额为80.2亿美元，合同执行金额达43.9亿美元。

- **6.发包国家以美欧为主，日韩业务拓展较快。**美国、欧盟、中国香港和日本是购买国际服务的主要发包市场，2013年中国承接美国、欧盟、中国香港和日本的国际服务外包执行金额分别为117.5亿美元、71.4亿美元、54亿美元和51.8亿美元，占执行总额的25.9%、15.7%、11.9%和11.4%。
- **7.国内服务外包市场潜力不断释放。**近两年来，央企、政府都已经出现了大量的服务外包需求，成为驱动中国服务外包产业发展的巨大内需市场，在岸服务外包将有着更广阔的发展空间。随着经济改革和结构调整的推进，中国大型企业和公共服务机构将逐步释放出更多的服务需求，中国国内市场服务需求潜力要远远大于印度国内市场的服务需求，对中国服务外包产业而言，未来在岸外包市场增长空间也将大于国际市场的增长空间。

## ○ （二）主要地区服务外包产业发展

- **1.北京。**2012年北京离岸服务外包收入达35.6亿美元，较2011年增长45.3%。欧洲离岸市场的份额已经达到35.8%，超过了美国。离岸外包执行金额ITO占70.9%；BPO同比增长130%，占19.3%；KPO占9.8%。从企业竞争力来看，服务外包企业强强联合，大规模企业合并和海外并购不断深化、高端知识流程外包进一步向纵深发展，外包企业通过整体解决方案和借助新兴技术实现高端化转型。如，文思与海辉合并后成为中国最大的离岸IT服务供应商，营收突破5亿美元、人员规模超过两万人。2012年博彦收购美国ACHIEVO CORPORATION的6家全资子公司100%的股权。ACHIEVO为全球信息技术服务外包和解决方案的领先供应商，其服务交付中心均通过了世界级的标准评估，并购为博彦科技带来的战略转型将体现在新的业务模式、灵活的产品组合、垂直解决方案应用等方面。从产业聚集来看，6个示范区占86.3%，服务外包企业占88.4%；收入千万美元以上企业占92.1%。

- **2.上海。**2012年上海服务外包离岸执行额27.62亿美元，增长21.7%。ITO、BPO和KPO分别占66.7%、11%和22.3%。截至2012年底全市服务外包企业从业人员23.34万人，其中大专以上学历人员占85.9%。主要发包国家为美、日，业务占比为38.7%、15.2%。一是产业集聚能力增强。目前全市有5个服务外包示范区和12个服务外包专业园区；11个软件出口（创新）园区和22家“市软件和信息技术服务出口重点企业”。5个服务外包示范区集中了全市79.5 %的执行金额。二是企业数量规模持续扩大。截至2012年底全市共有服务外包企业1246家，283家技术先进型服务企业。埃森哲、汇丰和花旗等世界500强企业纷纷在沪设立亚太或全球数据处理中心。三是配置全球资源能力增强。既突出集服务接包、发包、转包、分包等业务为主的核心功能，又体现集信息发布、项目洽谈、业务交流、研究培训等服务为内容的拓展功能。未来发展重点将是软件开发 研发设计 金融服务 航运物流等高端创新性外包产业。



- **3.大连。**2013年大连软件和信息技术服务业出口43亿美元，增长26%；从业人员19万人。一是研发创新能力和孵化能力迅速提高。2012年全市投入研发经费总额54.4亿元，同比增长47.4%，软件企业25.4%设有独立研发机构，34%的企业有研发经费的支出。2012年大连投入1000万元软件产业专项资金支持40多个自主创新项目，带动企业自有资金研发投入1.3亿元。大连高新区设立10亿元的投融资风险基金，2012年高新区实现软件和信息技术服务收入826.5亿元，成为国内首个软件和服务外包产业的千亿级产业集群。截至2012年高新区孵化能力走在全国孵化器前列，孵化成功率80%以上。二是产业载体建设加快步伐。旅顺南路软件产业带已形成“一带多园”的格局，聚集了全市近80%的企业，形成了特色企业集群。目前大连已建设10个软件产业公共技术服务平台，为产业高端化、规模化提供了重要支撑。三是形成了人才培养体系。东软信息学院、大连理工大学软件学院等院校，新设立了物联网工程、移动云计算等服务外包相关专业，不断满足产业对相应专业人才的需求。

- **4.济南。**2012年实现离岸执行金额8.22亿美元，增长83%；其中ITO同比增长71.2%；BPO、KPO分别增长198%和78.5%，已形成软件信息、金融财务、医药研发、数据处理、动漫游戏、研发设计、呼叫中心等多业态发展的格局，从业人员6.5万人，日本、印度是主要离岸业务来源地。一是园区专业特色突出。齐鲁软件园是“中国软件名城”，重点发展软件与信息服务、网络通信、集成电路设计等；济南创新谷打造研发孵化中心区、嵌入式软件、物联网、文化创意；济南药谷培植医药研发外包产业集群。二是品牌企业集聚效应增强。济南现有服务外包企业350家。NEC软件等跨国公司相继设立发包中心，涌现了浪潮集团等特色骨干企业。三是完善公共技术支撑平台。济南市建成了集开发测试、数据存储等多功能的云计算平台；国家超级计算机济南中心平台，是全国首批四个千万亿次超级计算中心之一。四是建立人才培养支撑体系。采用“订单式培养”模式，校企共建。2012年全市新增服务外包从业人员7000多人，主要集中在金融保险外包、医药研发外包、对日外包、动漫外包、通信外包等领域。五是加强知识产权和信息安全保护。作为全国首批“知识产权保护示范城市”之一，制定了《济南市知识产权战略纲要》，成立了中国（济南）知识产权维权援助中心，设立知识产权保护基金。

- **5.西安。**2012年承接国际服务外包执行金额4.84亿美元，同比增长45.43%，从业人员12万人，形成了以西安高新区软件园为核心的“一核六区”格局。2012年北美市场占21.17%，日本市场占9.77%，欧洲市场占6.17%。一是国际化程度高。目前西安有服务外包企业1400多家，有22家“世界500强企业”、10家“IAOP全球服务外包百强企业”、7家“中国服务外包领军企业”，IBM、Intel、Microsoft、华为、中兴等近百家知名公司进驻西安。二是形成优势领域。通信软件研发、金融软件研发、数据处理、呼叫中心等。三是业务向高端化发展。2012年KPO占34.63%。四是创新人才培养模式。西安市逐步形成了高校、培训机构、企业、政府“四位一体”的人才服务模式。西安交通大学、西安电子科技大学、西北工业大学和西北大学形成了“3+1”国家级示范性软件学院，成立了西安服务外包学院。培训机构培养人才超过24000人。

- **6.苏州。**2012年离岸执行额30.54亿美元，增长51.9%，列全省第2位。全市已认定的省级服务外包人才培训基地11个，截至2012年底全市通过CMM/CMMI3级以上认证的服务外包企业92家，通过ISO27001国际认证企业136家，认定技术先进型服务企业累计133家。**一是市财政增加在人才培养、载体建设等方面的扶持。2012年高新区安排1亿元服务外包发展专项资金，昆山市级财政每年安排1亿元专项资金，苏州工业园区已投资十多亿元相继建设十多个服务外包公共平台，每年投入超过千万元培养和引进服务外包产业所需的实用型专业人才。二是服务外包向高端发展。苏州服务外包已形成软件开发、动漫创意、工业设计、生物医药、金融数据处理和现代物流等六大服务外包产业集群。苏州工业园区现有服务外包企业超过1000家，从业人员约5.5万人，KPO占比超过50%。**



- **7.成都。**2012年离岸执行金额7.28亿美元，增长56.22%，从业人员18万人。一是优质企业集群化发展。埃森哲、IBM、维布络以及全球服务外包前100强中的21家落户成都；超过40家跨国公司在成都设立了全球交付中心、共享服务中心或研发中心；中国服务外包10大领军企业有6家在成都设立了分支机构；5家企业进入“2013年度中国服务外包100强”。全市通过CMMI3以上认证的企业86家，通过ISO27001认证的企业31家，通过ISO20000认证的企业13家，经认定的技术先进性服务企业60家。在金融外包、动漫游戏外包、设计外包、生物医药外包等KPO领域发展迅速。二是离岸市场多元化发展。2013年成都服务外包企业承接离岸业务的发包国家及地区63个。来自美国业务约占35.82%，欧洲市场占10.39%，日韩市场占7.60%。三是服务外包人才培养体系已经形成。成都拥有高等院校50所，年毕业人数15.6万人，主要集中在软件开发、通信技术研发、游戏动漫、工程设计等领域,占比为67.32%。2012年应届IT类相关专业毕业生为6.58万人。



- **8.浙江省。**浙江省离岸服务外包合同执行额2009-2012年年均增长超过40%，从业人数达52万人。2012年浙江省承接服务外包合同签约额60.84亿美元，执行额为52.43亿美元，同比增长71.23%。其中，离岸合同执行额为36.96亿美元，同比增长42.63%。2012年离岸服务外包中，ITO合同接包执行金额占总执行金额的67.87%、BPO占6.14%、KPO占25.99%；在来源地中，美国占38.3%、日本占11.41%、香港占7.52%、芬兰占4.98%；第五至八位分别为德国、韩国、英国、印度。

## ○（四）存在的主要问题

- **1.基础设施建设投入不足。**一是公共服务平台建设需要加强。随着移动互联、大数据、云计算等新技术的应用和“智慧城市”建设的推动，要求加快相应公共服务平台的建设。目前公共技术服务平台建设投入不足，难以资源共享等问题突出。如，大连现有互联网带宽、网络技术支撑平台、云计算、电子商务、移动互联等平台已经不能满足企业自主创新和发展的要求；软件和信息技术服务业在研发投入强度方面低于全国平均，导致在创新方面存在新技术、新模式储备不足，后续发展乏力等问题。二是服务外包园区建设存在配套设施不完善，载体空间不足等问题。

- **2.服务外包企业竞争力不够强。**服务外包企业规模小、开拓市场能力差、接包能力较弱、效益偏低、缺乏大企业支撑和龙头企业的引领等问题。据苏州400多家服务外包企业调查数据显示，2012年苏州服务外包企业户均从业人员153人、人均营业额仅45.6万元，营业收入利润率（毛利率）为5.5%，主营业务成本水平70.3%。2012年成都企业规模大都在500人以内，超千人服务外包企业仅有10余家，尚无一家超过2000人。
- **3.企业面临成本上升、利润下降的挑战。**企业普遍反映，成本过快增长加重了企业负担。2012年大连软件和信息技术服务业工资上涨15%，人工成本、办公成本、税负等增长导致不少企业经营困难。2012年上海职工平均工资为56300元（同期全国城镇单位在岗职工平均工资为47593元）；上海企业为员工缴纳的社会保险费、其它福利费也远远高于全国平均水平；2012年上海房价收入比达11.7<sup>①</sup>，居全国35个大中城市第四位，房地产价格高还导致办公场所租金偏高，尤其是中心城区商务成本的不断提升，已经成为制约服务外包企业发展的因素之一。北京中关村调研也反映此问题。

○ <sup>①</sup>房价收入比是指房屋总价与居民家庭年收入的比值。房价收入比=住宅价格/居民有效购买力=（住宅销售单位面积价格×城镇人均住宅建筑面积）/城镇居民年人均可支配收入

- 4. **中高端人才缺乏制约着服务外包产业成长。** 服务外包产业普遍存在基础性人才相对较充足，中高端专业技能人才相对缺乏、人力资源结构不合理，高校专业人才培养数量不足、校企合作缺乏有效对接、人才吸引力不强等问题。据上海的调查，服务外包企业对项目管理人才、技术人才、市场开拓和营销人才等需求较大。截至2012年末，上海市高校培养服务外包相关专业人才近8万人，但高端人才仍严重不足。合肥的软件信息类、语言类、管理类高端人才大多流向北京、上海、广州及南京、武汉、深圳等大城市。浙江省服务外包人才的结构性问题较为突出，主要表现在，人才区域分布严重不平衡及中高端人才匮乏。服务外包从业人员有70%集中在杭州；在从业人员中，基础操作型人才较多，而复合型中高端人才，尤其是领军人才缺乏。高端人才短缺一直是困扰大连服务外包产业创新和提升的瓶颈，2012年呈现出人才从结构性短缺向全面短缺蔓延的趋势。中高端及部分专业型人才匮乏，也造成人力资源成本过快增长。

- **5.服务外包产业政策存在的突出问题。** 目前，对于服务外包企业开拓国际市场政策配套扶持相对滞后，鼓励服务外包企业发展的相关配套政策落实较慢，系统性和协调性不足，缺乏对技术创新、人才、投融资的鼓励措施等。
- **6、知识产权保护问题突出。**
- **7、统计体系与标准问题突出。**



- （五）中国服务外包产业的主要发展趋势

- **1.中国服务外包产业仍有巨大的发展潜力。**从国际市场看，全球服务外包市场将继续保持增长态势；美国、欧洲、日本、韩国、香港等传统发包市场仍继续占主导地位，来自东南亚、拉美等外包业务有望增加。从国内市场看，在岸服务外包将有着更广阔的发展空间，成为新的增长点。从服务外包细分行业看，ITO已进入稳步增长阶段；KPO随着国内企业自主创新需求的提升和服务外包企业知识储备与服务能力的提升；我国金融服务外包市场空间巨大，未来增速将超过全球水平；智慧城市、电子商务等领域将成为中国服务外包产业发展的新亮点。政府服务外包加速释放。

### 三、促进中国服务外包产业发展的思路

- 在全球价值链主导的生产服务一体化条件下，各国产业的关联性、互动性、协同性正在日益增强，也为各国服务外包产业发展提供了客观条件。应进一步认识、思考和制定中国服务外包的发展路径。
- **1、通过创新驱动实现服务外包转型升级。**通过改革创新服务业的发展理念、经营模式、管理流程等提升服务外包产业竞争力；通过上海等自由贸易区建设探索服务外包发展的新模式、新增长点。实现在岸外包与离岸外包共同发展，东中西部互动发展，全产业链、全价值链一体化发展的目标。鼓励众包、众筹和众创。
- **2、优化服务外包产业发展的政策环境。**近10年来，国家陆续出台了包括财税、人才培养、大学生就业、特殊工时、海关监管、电信服务、金融支持、知识产权保护、投资促进等20多项国际服务外包产业支持政策，各级政府的服务意识不断增强，为促进服务外包产业发展创造了良好环境。应继续完善创新政策支持力度，扩大政策覆盖面。尤其要加强人才培养引进、服务平台建设、知识产权保护等方面的政策支持；加大扶持服务外包企业海外并购、海外投资等方面的政策力度。

- **3、加快建立服务外包人才服务体系。**扎实推进服务外包人才培养工程，推进企业和高校之间的合作，建设创新创业型和实用技能型相结合的人才培训基地，推动服务外包人才高端化；完善培训机制，鼓励开展岗前培训、委托培训、定制培训等模式，充分发挥各地服务外包人才培训基地、培训学院等平台作用，着力开展适应国际服务业要求、熟练掌握外语的实用型服务人才培训。完善高端人才引进政策，探索创新海外技术和管理人才引进机制、激励机制和环境。
- **4、加快培育服务外包品牌企业。**支持服务外包企业技术创新，服务外包企业技术研发可纳入国家科技项目扶持计划；支持鼓励服务外包企业开展国际资质认证、信息安全、知识产权保护、融资担保等工作；鼓励企业海外并购，给予服务外包企业自有外汇支配权。加快培育一批技术先进、成长性强的龙头企业，形成品牌效应。

- **5、促进在岸与离岸业务融合发展。**利用国内巨大的市场优势，积极培育服务外包在岸市场，鼓励生产企业分离服务业务，实现由“大而全”、“小而全”的自我服务向培育专业化服务供应商转型，将承接离岸外包与推动在岸外包、培育高端服务运营商结合起来，推动服务外包产业发展壮大。
- **6、加强服务外包园区建设。**重点应放在提升园区的载体综合功能，在税收、土地、房租、用电等方面给予一定优惠政策，完善公共服务设施配套，加强园区信息服务、融资担保、教育培训、市场交易、知识产权等平台建设，加大对平台的财政投入和减免税政策支持。

**谢谢大家！**