

# 东南亚服务外包市场发展研究

王 勤

( 厦门大学 东南亚研究中心南洋研究院教授、博士生导师, 福建 厦门 361005

[摘 要] 近年来,随着全球服务外包的迅速发展,东南亚国家的服务外包市场不断扩大,马来西亚、菲律宾、新加坡、泰国、越南等已经逐渐成为跨国公司服务外包的重要地区。通过对东南亚服务外包市场发展的现状、原因与前景的分析,加深对东南亚的认识。

[关键词] 东南亚; 服务外包; 前景

[中图分类号] F114

[文献标识码] A

[文章编号] 1673- 8616(2008) 01- 0046- 04

Research on Developing Service Outsourcing Markets of Southeast Asia

WANG Qin

Abstract: In recent years, with the rapid development of the global service outsourcing, Southeast Asian service outsourcing markets expands continuously. Malaysia, Philippine, Singapore, Thailand, and Vietnam, etc. have gradually become the important areas of transnational enterprises' service outsourcing. This article analyses the present situation, causes and prospect of Southeast Asian service outsourcing, strengthening the understanding of Southeast Asia.

Key words: Southeast Asia; service outsourcing; prospect

近年来,发源于美国的服务外包浪潮席卷了发展中国家。尽管面对着中国和印度的激烈竞争,东南亚国家服务外包市场仍然保持了强劲的发展势头,马来西亚、菲律宾、新加坡、泰国、越南等已经逐渐成为世界 500 强企业服务外包的目的地。<sup>[1]</sup>

## 一、东南亚服务外包市场发展的现状

自 20 世纪 80 年代以来,全球服务外包风潮迅速兴起。虽然对服务外包没有严格的定义,但可以认为“外包”是指企业为降低成本、保留核心业务和提高竞争力而将自己的部分业务委托给外部企业的一种商业行为。服务外包可以分为两种形式,即项目外包 business process outsourcing, BPO) 和信息技术外包 Information Technology Outsourcing, I-

TO)。项目外包是指业务流程的外包,信息技术外包需要一个或多个的服务提供商提供某一部分或者全部的信息系统。ITO 与 BPO 的其中一个区别在于 ITO 大部分通过分包完成,不涉及母公司在海外投资;而 BPO 的服务职能要求母公司在外包国设立分支机构或与该国某一本土公司合营,因此一般会有 FDI 流入。离岸外包则是指将业务委托给外国企业的外包方式。

目前,全球服务外包市场规模正以每年 30% 以上的速度递增,预计到 2007 年这一市场的规模可达 1.2 万亿美元。其中,美国占全球项目外包市场的 2/3,欧洲和日本占约 1/3。承接外包最多的是亚洲,约占全球外包的 45%,印度无疑是外包全球浪潮的最大受益者,东南亚也成为全球服务外包的重要市场。

在东南亚,马来西亚是世界重要的服务外包市

[收稿日期] 2007- 12- 25

场。据全球管理咨询公司 A.T.Kearney 对 2006 年业务流程外包最理想的目的地进行的排名,马来西亚排名仅次于印度和中国。早在 20 世纪 90 年代中期,马来西亚就投巨资,兴建多媒体超级走廊 Multimedia Super Corridor, (MSC), 现今,多媒体超级走廊已经逐渐成为地区性的外包中心,尤其是信息技术产业的外包,吸引了包括日本电话电报、富士通、三菱、美国电信、北美电讯、西门子、住友、声宝、诺基亚、西门子多媒体、摩托罗拉多媒体、阿尔卡特网络、朗讯技术、壳牌国际信息技术、IBM、INTEL、微软和康柏多媒体等国际大公司入驻。2004 年 7 月,马来西亚开始第二阶段的多媒体超级走廊建设。据估计,自 1996 年多媒体超级走廊建立以来,已经吸引了数千家的 IT 公司的超过 17 亿美元的软件业投资,有超过 400 家外国公司获得“多媒体超级走廊地位”,并享受各种特殊优惠待遇。国际数据公司 (IDC) 的市场研究表明,从 2004 年~2008 年,由马来西亚公司承接的外包总额将以每年 27.2% 的速度增长,预计到 2008 年,ITO 外包市场总量将达到 3.5 亿美元。

近年来,菲律宾的服务外包市场迅速发展,成为仅次于印度、中国和马来西亚的业务流程外包最理想的目的地。而在 3 年前,菲律宾还没有进入全球业务流程外包最理想的目的地的前十名。2005 年,全球服务外包业务给菲律宾带来 21 亿美元收益,比上年增长 62%。伴随外包业务而来的就业机会也超过了 20 万个,有效地缓解了菲律宾的就业和财政赤字。高盛公司近期的报告指出,菲律宾在服务外包方面的进展引人注目,3 年前人们还质疑菲律宾的外包业务能否形成气候,而如今已是 30 亿美元的大行业。据菲律宾投资署和菲律宾商业程序协会及电讯技术委员会联合调查,2006 年菲律宾外包业将迅速发展,特别是大商业程序外包公司在菲律宾国内业务正快速增长,已超过位于外包业前沿的呼叫中心业务。该调查预测,2007 年外包业职位将比上年增长 44%,收入增长 52%,投资增长 42%。到 2010 年,外包业从业人员将达 120 万人。

由于美国跨国公司的极力参与,尤其是提供了高端技术的项目外包 (BPO),使新加坡成为世界上发展最快的服务外包中心之一。据美国商务部的报告,新加坡外包产业的发展速度仅次于印度,其外

包业以每年平均 21.7% 的速度增长。同时,日本也看中新加坡畅通的物流渠道以及先进的国际性的实验室,将高端领域的服务外包到新加坡。新加坡现在可以在 24 小时内完成从日本医院发来的诊断请求并递交诊断报告。<sup>[2]</sup>因此,日本将近 20% 的生物制药实验都外包给了新加坡,这更巩固了新加坡作为生物制药中心的领先地位。

在东南亚外包市场上,越南以其劳动力成本低、劳动力年轻和识字率高的优势,成为全球最大的信息产业生产商和信息产业创新企业外包其业务的替代目的地。例如,日本富士通已经在越南开始生产电路版,英特尔公司正斥资 3 亿美元兴建一座芯片封装和测试工厂,而芯片生产设备设计商 Novellus Systems 可能很快将步英特尔的后尘在越南建立工厂。据统计,在越南开发软件的成本是在美国开发软件的 10%,印度的 1/7~1/3。在越南,信息产业员工工资也明显少于其他东南亚国家。

## 二、东南亚服务外包市场发展原因

近年来,东南亚服务外包市场的迅速兴起,马来西亚、菲律宾、新加坡、泰国、越南等已成为全球跨国公司外包的目的地。东南亚服务外包市场的迅速发展,主要得益于全球外包市场的不断扩大和东南亚国家承接外包业务的优势。

(一) 新一轮的国际产业分工促进全球外包市场的不断扩大

伴随着经济全球化的加速发展,当前国际产业分工向纵深发展,国际生产网络不断深化。国际生产网络是国际产业分工发展的国际形态,它既不是产业之间的分工,也不是产业内部的分工,而是一个产品或服务价值增值链上不同生产阶段或不同经营功能上的分工。国际生产网络不断深化主要表现在:一是在制造业中,国际生产网络继续快速扩张;二是在服务业中,高附加值的服务转包活动开始活跃;三是在研究与发展中,由研发人员工资率差别所引起的新一轮国际化开始兴起。在新的国际产业分工中,跨国公司起着核心的作用。近年来,在业务流程外包和与信息技术相关的领域,跨国公司的外部服务供应商数量越来越多,最大的公司包括 IBM 全球服务公司、EDS、埃森哲和惠普等。<sup>[3]</sup>由于

新一轮国际产业分工的发展,大大促进了全球服务外包市场的发展。目前,全球外包市场规模以每年30%以上迅速扩展,预计到2007年这一市场的规模可达1.2万亿美元,东南亚国家成为外包全球浪潮的受益者。

#### (二) 东南亚国家发展服务外包具有独特的优势

除新加坡外,东南亚国家劳动力成本较低,教育水平相对较高,基础设施比较完备,租赁价格低廉,一直是跨国公司投资的热点地区。

菲律宾业务流程外包服务(BPO)方面起步较早,其服务外包项目主要来源于美、日、欧国家,其中又以美国所占比例最高,约为60%~70%。历史上,菲律宾曾是美国的殖民地,美国在其遗留的苏比克、克拉克军事基地现已改建成经济特区,区内留有完善的基础设施、通讯系统等,为美国企业在此开展业务提供了便利。

菲律宾采用美国教育体系,在政治、经济、文化、法律、社会体制等方面都与美国相通。全国文化普及率达到94.6%,72%的人能流利使用英语,易接受外来文化。菲律宾技术人员精通英语,熟悉国际水平的专业知识及用户服务标准,具备良好的业务能力及职业道德,容易与外包国沟通。世界外包市场调查显示,菲律宾服务人员的英语表达和理解能力优于印度、爱尔兰等国家。这使外包双方容易交流、达成合作。

菲律宾的法律体系受美国影响很大,大部分菲律宾律师参加过美国的司法考试,这也是美国大公司更愿将法律服务外包给菲律宾的原因。此外,经营成本低廉也是外国公司看中菲律宾的原因之一。菲律宾普通劳动力成本为平均每月234美元,低于亚洲大多数国家,略高于印度和印尼,技术人员月薪在400到800美元之间,白领雇员平均工资水平仅为美国的1/4。

新加坡的经营成本相对较高,但新加坡凭借其优良的基础设施水平,强有力的法律系统,高效廉洁的政府运作,以及自由竞争的经济氛围而迅速成为外包市场的新宠。新加坡具有明显的区位优势,它地处印度洋和太平洋之间的交通要道和东西国际航线的枢纽具有重要的地理位置,拥有天然的良港,使得新加坡成为世界上最繁忙的海港和世界最大的集装箱港口。许多国际性大公司都把其亚洲

总部设在了新加坡,许多美国公司也将其数据中心和网络管理的工作外包到新加坡。

#### (三) 东南亚国家积极鼓励和扶持服务外包市场的发展

东南亚国家服务外包市场发展如此之迅速,除了依靠自身的比较优势外,与各国政府的鼓励和扶持是分不开的。一是各国政府普遍重视教育,培养了大批适合跨国公司需要的专业人才。新加坡由于种种限制,本国人才的供给满足不了国内人才需求的增长,因而新加坡政府制定了各种优惠政策,提出各种方案来吸引国外人才以缓解人才供需不平衡的情况。二是面对外包市场激烈的竞争,各国政府都各显神通,利用各种场合和机会游说跨国公司来本国投资并给予其各种优惠待遇。提出建设多媒体超级走廊的马来西亚前总理马哈蒂尔就曾在各种公开场合发表演讲,劝说国际性大公司进驻多媒体超级走廊,并承诺提供优惠待遇。当比尔·盖茨2006年5月在越南共产党全国代表大会召开期间访问河内时,越南的领导人暂停出席会议接见了她,这是对一位非国家领导人的罕见礼遇。

### 三、东南亚服务外包市场发展前景

随着经济全球化的加速发展和国际产业分工向纵深发展,全球服务外包市场将得以进一步的发展。作为西方跨国公司外包的重要目的地,东南亚服务外包市场也将不断发展壮大。目前,东南亚国家吸引外包的层次和领域已逐渐形成各自的特色。

由于各国的经济发展水平和比较优势的不同,东南亚国家吸引服务外包的层次和领域不相同。新加坡作为东南亚国家中经济最为发达的国家,主要吸引项目外包(BPO),尤其能吸引到高端领域的服务外包和产品研发,这与新加坡的各项优势以及政府的目标是一致的。新加坡政府的目标是将新加坡建成东南亚地区的金融和高科技中心。为了实现这个目标,新加坡吸引了许多外国人来新加坡工作,其中大部分来自印度。从这个角度上来看,可以认为新加坡处于东南亚外包市场的“顶层”。

马来西亚无论是从基础设施建设还是人才素质和储备都逊于新加坡,所以其只能吸引到位于价值链中间的外包;菲律宾虽然基础设施较差,但凭

借其语言、文化、人才的优势,近年来发挥后发优势,成果令人瞩目,不仅开始朝高端领域——法律、网页设计、软件开发、动画等方向发展,而且被国际机构评为东南亚最先进的信息技术外包(ITO)中心之一,每年有大约10亿美元的产值。因此,菲律宾和马来西亚基本处于同一层次。

越南的外包市场起步较晚,国内基础设施落后,人力资源充足但质量不高,只能吸引一些位于价值链末端的外包。另一方面,在各国吸引外包的领域,新加坡外包市场主要从事金融服务外包,信息技术外包,医药业外包等,而菲律宾在服务外包领域中则专长呼叫中心、电脑软件开发、动画制作、医学数据编译等,而呼叫中心业务更是菲律宾外包业务的主要组成部分。

不过,东南亚服务外部市场的发展也存在一些障碍。例如,技术人才短缺,劳动成本上升,以及来自周边国家的激烈竞争。近年来,马来西亚发展外包面临着技术人才短缺的问题。尽管政府已经采取了相应措施补救,但短期内难以立竿见影。据全球管理咨询公司A.T.Kearney的统计,马来西亚是仅次于在印度、中国的业务流程外包最理想的目的地,但马来西亚在人才的技能以及实用性方面仅排名第20位。同时,马来西亚籍员工在英语的使用方面也逊于菲律宾和印度当地员工。由于马来西亚生

活水平较印度和菲律宾高,因此员工对薪酬方面的要求也较高,导致人员流动频繁。马来西亚企业界人士认为,人才流失是影响本地外包业发展的最大的问题之一。劳动力供求失衡导致了公司对人才的恶性竞争,尤其是高层技术人员的争夺异常激烈,它又直接导致国内劳动成本上升,从而威胁到马来西亚成为地区外包中心的成本优势。在越南,每年62所大专院校向社会输送8500~9000名理科学士、500名理科硕士以及50名电脑相关领域的博士。然而,最近针对信息产业雇主进行的一项调查显示,仅有10%至15%的大学毕业生的被认为具备了上岗工作的能力,合格毕业生的供应赶不上社会需求的增长。

#### [参考文献]

[1]Rahul Sen, M. Shahidul Islam. Southeast Asia in the global wave of outsourcing: trends, opportunities and challenges[M]. Singapore: Regional Outlook: Southeast Asia

[2]Singapore Gains from Japan Outsourcing[J]. Business Times( Singapore), 2004.

[3]联合国贸易与发展会议.2004年世界投资报告:转向服务业(中译本)[M].北京:中国财政经济出版社,2006:142.

[责任编辑:文 晴]

## 壮泰族群研究的新力作——《壮泰族群分化时间考》出版

广西民族大学中国—东盟研究中心黄兴球教授的力作——《壮泰族群分化时间考》于2008年2月由民族出版社出版,该书从“数词语音”的时代特征、语言同源的统计计算、外来植物传播的途径和时间、使用桌椅、陶瓦的情况、“勐”板“行政单位的起源等”历史事件”的综合比对,确定壮泰族群分化的时间在公元六七世纪之间。此书不仅再次证实了我国壮侗傣等各民族同东南亚地区的泰族、掸族、佬族有同根同源的关系,而且把他们由同源而分化的时间计算了出来,并初步描绘了他们分化的路线。这是作者运用了新材料、新方法得出的新的学术创见。本书的出版对于加强中国同东南亚国家特别是中南半岛地区国家的联系具有重要的现实意义。