

学校编码: 10384
学号: 20051301095

分类号 _____ 密级 _____
UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

国际服务外包及我国的对策研究
**Research on International Service Outsourcing
and Concerned Policy in China**

郭振华

指导教师姓名: 陈 焰 副教授

专 业 名 称: 服 务 贸 易 学

论文提交日期: 2008 年 4 月

论文答辩时间: 年 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席: _____
评 阅 人: _____

2008 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

兹提交的学位论文，是本人在导师指导下独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人完全了解厦门大学有关保留、使用学位论文的规定。厦门大学有权保留并向国家主管部门或其指定机构送交论文的纸质版和电子版，有权将学位论文用于非赢利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅，有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索，有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

本学位论文属于

1. 保 密 ()，在 年解密后适用本授权书。
2. 不保密 ()

(请在以上相应括号内打“√”)

作者签名: 日期: 年 月 日

导师签名: 日期: 年 月 日

内容摘要

近年来经济全球化和信息化的发展极大地改变了跨国公司经营和竞争的环境，国际服务外包成为跨国公司降低经营成本、提高核心竞争力的战略选择。同时，随着国际服务外包规模的扩张，也推动了全球新一轮的产业转移，为发展中国家承接服务外包，提升产业结构，促进经济发展提供了机遇。许多国家纷纷地进入到争夺这份市场的竞争中来，其中走在前列的有印度、爱尔兰、菲律宾等等。而我国承接国际服务外包起步较晚，服务企业缺乏相关的经验，与国际服务外包配套的法律法规也没有形成完整的体系，从政府到企业对国际服务外包的认识还有待提高。

本文则以国际服务外包为研究对象，系统地分析了国际服务外包的内涵，阐述了产生国际服务外包的理论基础和促成国际服务外包发展的现实动因，以及其对不同经济体产生的影响。在对国际服务外包这一新的商务模式有一个清晰的认识后，根据中国承接国际服务外包的现状，以及与印度对比得出我国承接国际服务外包存在的优势和劣势。最后，根据前述的分析同时结合我国自身的特点，提出我国需要实施的一系列有针对性的对策，进而构建一套承接服务外包的策略体系，充分利用这一国际产业转移趋势增加我国国民的就业机会，提升产业结构，发展国民经济。

关键字：服务外包；产业转移；对策

Abstract

With the development of Globalization and Information Technology, the environment where Multinational Corporations (MNCs) survive and compete with each other has been dramatically changed. International Service Outsourcing has been the strategic option for MNCs to reduce their operation cost, increase Core Competence, which forces the new global shift of industries and offers large potential development opportunities for those developing countries to promote their industry structure as well as economic development. Many countries have already involved in competing in the pieces of the bombing market; India, Ireland and Filipinos are in head. China still needs lots of changes from many aspects, such as the attitude to service, the complete relative law system, etc.

In this thesis, the meaning of International Service outsourcing has been analyzed across-the-board. Then it expatiates on the reasons for the rapid development of international Service Outsourcing and its impact on different countries. This paper suggests that China should attach importance to the trend of International Service Outsourcing and implement proper innovations to construct the International Service Outsourcing system. This conclusion is based on the *status quo* and characteristics of China compared with India. In a word, the development of International Service Outsourcing helps to enhance the opportunity of employment, advance industrial structure and develop economy.

Key words: Service Outsourcing; Industry Transfer ; Policy

目 录

导 言	1
第一章 国际服务外包概念的界定	3
第一节 国际服务外包的定义	3
第二节 国际服务外包的形式	6
第二章 国际服务外包发展现状及产生原因	9
第一节 国际服务外包发展现状	9
第二节 国际服务外包的理论基础	12
第三节 推动国际服务外包的现实因素	15
第三章 国际服务外包的影响	18
第一节 国际服务外包对接包国的影响	18
第二节 国际服务外包对发包国的影响	20
第三节 积极承接国际服务外包对中国的影响	22
第四章 中国承接国际服务外包发展现状及借鉴分析	24
第一节 中国承接国际服务外包发展现状和特征	24
第二节 印度承接国际服务外包的经验分析	27
第三节 中国承接国际服务外包的优势和劣势	30
第五章 对中国承接国际服务外包的建议	36
第一节 理顺服务贸易管理体制及创造良好的市场环境	36
第二节 转变观念增强我国服务企业的竞争力	37
第三节 建立适应服务外包的人才培养机制	38
第四节 有重点的发展国际服务外包	39
第五节 做好准备应对国际服务外包的负面效应	39
结 论	41
参考文献	42
后 记	45

Contents

Preface	1
Chapter I Defining the Concept of International Service Outsourcing	3
Section I The Concept of International Service Outsourcing.....	3
Section II The Forms of International Service Outsourcing.....	6
Chapter II The Development Reasons and <i>Status quo</i> Analysis	9
Section I The <i>Status quo</i> of International Service Outsourcing.....	9
Section II The Theory of International Service Outsourcing.....	12
Section III The Reality Factors of Promoting International Service Outsourcing.....	15
Chapter III The influence of International Service Outsourcing	18
Section I The Influence on the Taking Parties	18
Section II The Influence on the Sending Parties	20
Section III The Significance For China to Take Service Outsourcing Transfer	22
Chapter IV The <i>Status quo</i> of China and Reference Analysis	24
Section I The <i>Status quo</i> of China in Taking International Service Outsourcing	24
Section II The Reference of India in Taking International Service Outsourcing	27
Section III The Strength and Weakness of China in Taking Service Outsourcing	30
Chapter VI The Influences From International Service Outsourcing...	36
Section I Rationalizing The Service Trading Administration System	36
Section II Changing Sense and Enhancing Core Competence of Service Company..	37
Section III Building a Suitable Talent Human Training System.....	38
Section IV Making the Focal Points to Develop International Service Outsourcing ..	39
Section V Preparing for the Negative Influences From the International Outsourcing.....	39
Conclusion	41
References	42
Postscript	44

厦门大学博硕士学位论文摘要库

导 言

随着经济全球化向纵深发展,信息和通讯技术进步,服务贸易在国际贸易中的地位不断增强,以及集投资、生产、贸易、技术开放和服务于一身的跨国公司在全球经济中地位提高,国际外包市场在总量规模不断提高的同时,市场结构发生了根本性转变。除传统制造业外,信息技术、咨询、财务、会计、法律、人力资源和物流等现代服务业也向海外转移,商业性增值服务的外包日益盛行。迄今为止,几乎所有服务都可以分包到国际市场上,这种跨越国界的服务外包活动即为国际服务外包。如今,国际服务外包的发展已经成为国际服务贸易和国际直接投资发展的新趋势。联合国贸发会议发布的《2004世界投资报告:转向服务业》预测,虽然服务离岸外包尚处于发展的初期,但可能很快接近它的发展迅猛期,因为服务离岸外包代表全球生产活动转移的新潮流,它开辟了服务生产和国际分工的新方向。据有关机构预测,2005-2009年全球服务外包的市场规模在3000亿—5000亿美元,年平均增长率可高达20%-30%。而国际服务外包市场主要分布在北美、西欧、日本和亚太地区^①。

积极承接国际服务外包对中国有着重要的意义,主要表现在承接国际服务外包有助于解决中国经济发展所面临的资源瓶颈和就业问题。因此,中国政府已经开始重视承接国际服务外包。商务部已经正式启动推动我国服务外包业加快发展的“千百十”工程,大连等十一个城市已经被授予“中国服务外包基地城市”,参与竞争和分享全球每年3000亿美元以上的市场“蛋糕”。虽然国际服务外包市场发展空间广阔,但中国承接国际服务外包现状并不尽如人意。联合国贸发大会官员称,针对2002年至2005年7月的一项调查显示,在外国直接投资项目流入量中的“客户支持中心”一项上,中国排名全球第6,项目流入量为21个;在“共享服务中心”一项上,中国排名第8,项目流入量为9个,而排名第一的印度则有108个^②。综合比较下来,中国在承接国际服务外包方面全面落后于同为发展中国家的印度,同时中国承接国际服务业转移的国内市场环境也不容乐观。例如,中国缺乏精通英语、并与海外市场联系广泛的高质量人才;与保护知识产权相关的法律法规无论在制定还是执行方

^① 坐席服务外包的巨大商机[EB], <http://hi.baidu.com/bponet/blog/item/4dfa5624ddf7e029d50742ba.html>

^② 张葵. 从“中国制造”到“中国服务”[J]. 中国外资, 2006,(10): 20-23.

面都存在许多问题；国内服务业企业承接国际服务外包能力不足等。

中国承接国际服务外包起步较晚，服务企业缺乏相关的经验，与国际服务外包配套的法律法规也没有形成完整的体系，从政府到企业对国际服务外包的认识还有待提高。因此，本文的目的就在于在清晰界定国际服务外包概念的前提条件下，对国际服务外包的发展、推动因素和影响做一个全面介绍，进而在分析中国承接国际服务外包发展的现状、发展前景的条件下，结合外国先进经验和我国实际情况，做出有助于中国发展国际服务外包承接业务的建议。

论文由七部分组成：导言对本文的选题意义、论文结构等基本问题进行了必要说明；第二部分对国际服务外包的概念给出了清晰的界定；第三部分阐述了国际服务外包的发展现状及产生原因；第四部分系统分析了国际服务外包对不同经济体的影响；第五部分对中国承接国际服务外包的现状、其他国家的先进经验和中国所具备的优势及劣势进行了详细描写；第六部分针对前文的分析，提出进一步发展完善我国承接国际服务外包的建议；最后的结论部分对论文的核心思想做出的精练的总结。

第一章 国际服务外包概念的界定

第一节 国际服务外包的定义

目前，经济学界还没有对国际服务外包的定义达成共识，但如果从理论上对国际服务外包进行严格定义，国际服务外包应该是母国企业将原来在企业内部从事的服务活动转移给外部东道国的企业去执行的过程。但在现实经济环境中，随着经济全球化的发展以及企业生产经营模式不断创新，发包企业与承包企业之间的关系错综复杂，承接服务外包企业的国别性质难以判断。所以，从实际存在的各种国际服务外包模式来看，国际服务外包广泛的融合于项目外包、跨国公司服务离岸化、国际服务业直接投资，这三种国际服务业转移的方式之中。为了更清晰地了解国际服务外包概念的界定，我们应该从以下几个方面来理解国际服务外包。

一、从服务外包定义看国际服务外包

外包(Outsourcing)，在英文是“Outside Resource Using”的缩写，其直译为“外部资源利用”。追溯“外包”一词的历史，最早是用于指服务的国际外包上。根据 Oxford English Dictionary，“外包”第一次出现在 1979 年 Journal of Royal Society of Arts, Vol. CXXVII 上的一篇文章中，特指英国汽车产业将工艺设计工作以合约的形式包给德国公司。概括起来，目前理论界普遍接受对外包的如下定义：即外包是指企业在充分发展自身核心竞争力的基础上，整合、利用外部最优秀的专业化资源，从而达到降低成本、提高生产效率、增加资金运用效率和增强企业对环境的迅速应变能力的一种业务运作方式。当这种活动超越国界就产生了国际外包业务。

服务外包 (Services Outsourcing) 是指通过服务外包提供商向服务外包发包商提供包括 IT 系统架构、应用管理及业务流优化在内的产品支持与服务，达到后者的业务目标。在新一轮产业转移进程中，跨国公司通常采用建立可控制的离岸中心或海外子公司的方式向母国或国际市场提供服务而不直接向当地的服务提供者分包业务，这种商业流程向海外转移的形式被称为服务离岸。应该注意的是服务外包并非完全发生于服务行业，制造业和其他行业所需要的服务业务流程更倾向于对外发

包。因此，从服务外包的定义来看，国际服务外包可以简单理解为服务外包跨越国境的行为。而在目前的国际服务业转移进程中，跨国公司是国际服务外包的发包方和承接方的主体，其国际服务外包流程中更倾向于设立可控制的离岸中心或成立海外子公司的方式，而不是直接寻找不可控制的当地服务提供商。

二、从国际服务贸易相关法律和规则理解国际服务外包

乌拉圭回合谈判达成的《服务贸易总协定》(GATS)作为世界上第一套调整国际服务贸易的多边原则和规则，为几乎所有服务部门的自由化设计了一个框架。在所谓“正列清单”的基础上，GATS允许各成员方根据四种提供模式^①，分别对不同服务部门做出具体承诺，其中模式“跨境提供”与离岸外包服务的提供最为相关。一般来说，国际服务外包引起的过境交付服务贸易可分为两种形式：一是跨国公司从自己国外专门从事服务生产的分公司中进口服务形成的公司内贸易，二是跨国公司从国外的第三方服务供应商那里进口服务形成的国际贸易。但目前对这些服务的种类还没有公认的定义。

此外，我们可以根据地理位置和控制权(或所有权)将外包分为以下四种类型：

1. 控制性国内外包(captive onshore outsourcing)，指在国内的经济环境下与关联公司进行的公司内部职位的转换。2. 非控制性国内外包(non-captive onshore sourcing)，即在职位外包的转换中，受益者为国内经济中的非关联公司。3. 控制性离岸外包(captive offshoring)，即将来的职位被外包给海外的关联公司。4. 非控制性离岸外包(non-captive offshoring)，这种情况下新的供应商为海外的非关联公司。

可见，国际服务外包行为主要归属于跨境提供模式，而从地理位置和控制权上看，国际服务外包应该是控制性离岸外包和非控制性离岸外包的合集。

三、从国际服务业转移理解国际服务外包

国际产业转移，是指产业由某些国家或地区转移到另一些国家或地区，是一种

^① GATS中规定了以下四种服务模式：1、跨境提供。即从一成员方境内向另一成员方境内提供服务；2、境外消费。即在一成员方境内向另一成员方的服务消费者提供服务；3、商业存在。即一成员方的服务提供者在另一成员方境内通过建立合营企业或专业机构来提供服务，包括为提供服务而设立合资、合作、独资企业或其他经济实体模式；4、自然人流动。即一成员方的服务提供者到另一成员方境内提供服务。

产业在空间上移动的现象。它既是发达国家调整产业结构，实现全球战略的重要手段，也是发展中国家改造和调整产业结构，实现产业升级和技术进步的重要途径。当今国际产业转移的新特点之一就是，国际服务业转移成为新一轮产业转移的重点，而国际服务业转移与国际制造业转移很大的区别就在于国际服务业转移对承接国和承接企业的要求更高。

服务业国际转移主要有以下三种方式：项目外包，在国际服务贸易领域表现为企业把非核心辅助型业务委托给国外其他公司；跨国公司业务离岸化，即跨国公司把一部分服务业务转移到成本相对低廉、人员素质相对较高的国家和地区；服务业外商直接投资，即一些与跨国公司有战略合作关系的服务企业，为了向跨国公司在新兴市场国家开展的业务提供配套服务而将服务业进行国际转移，或者是服务企业为了开拓东道国市场和开展国际服务贸易而进行服务业国际转移^①。

国际服务业转移是国际服务外包的本质，国际服务外包则是国际服务业转移的表象，国际服务外包与项目外包、跨国公司服务离岸化、国际服务业直接投资三种方式广泛的交融在一起。从狭义上讲，国际服务外包就是项目外包。而广义的国际服务外包与项目外包、跨国公司业务离岸化、服务业外商直接投资相伴相生，由于跨国公司在全球服务贸易领域占据主导地位，跨国公司业务离岸化和服务业外商直接投资更能代表当前国际服务外包的主要形式。

由于国际服务外包对承接方要求较高，不仅对相应的基础设施、生产成本有所要求，还对法律法规、人力资源、承接企业的服务质量等有较高要求。而中国的服务业发展水平滞后，本国企业承接国际服务外包能力有限，将国际服务外包仅仅理解为本国企业承接国际项目外包远远不够，还要包括吸引跨国公司的服务业直接投资，才能在短时间内学习国际上先进的服务理念，提高本国企业的承接能力。因此，中国积极承接国际服务外包不仅包括本国企业承接国际项目外包，还应该包括积极促成跨国公司在中国设立离岸中心，实行优惠政策引进服务业跨国公司的直接投资。这才是对中国要积极承接的国际服务外包给出了完整的定义。

^① 刘绍坚. 国际服务贸易发展趋势及动因分析[J]. 国际贸易问题, 2005,(7): 69-73.

第二节 国际服务外包的形式

一、国际服务外包的主要形式

尽管国际服务外包发展时间不长，但其大致发展成了信息技术服务外包(Information Technology outsourcing, 简称ITO)和业务流程外包(Business Process Outsourcing, 简称BPO)两种形式。信息技术服务外包是一段时间以来国际服务外包的主要内容，而业务流程外包则是国际服务外包涉及业务范围日益多元化的表现，并呈现出迅猛发展的态势。

信息技术服务外包(ITO)是指企业以长期合同的方式委托其外部的信息技术服务商，利用其专业技术和服务资源为本企业提供部分或全部的信息功能。目前来看，ITO的业务范围包括：系统操作服务(Operation Services)，系统应用管理服务(Application Management)，技术支持管理服务(Help Desk Management)。具体范围见表1：

表1 ITO 业务及其范围

业务名称	业务范围
系统操作服务	数据的录入、查询、报表的生成等
系统应用管理服务	应用系统的设计、升级、维护等
技术支持管理服务	硬件的安装以及相关技术的咨询

资料来源：朱晓明. 把握现代服务业发展新机遇[M]. 上海：上海交通大学出版社，2006.

业务流程外包(BPO)指一个企业将其经营过程中的某个业务流程环节分离出来，外包给其外部的服务提供商的管理模式。BPO是一种极具创新意义的业务战略，它可以涉及公司多个业务部门，与客户相关的部门、人力资源部门、财务会计部门、物流部门以及后勤服务部门等。目前主要的业务包括四类，如表2所示。

一般来讲，外包服务层次越高，所需技能和知识水平越高，风险越大，其附加值和回报也就越高^①。服务外包承接企业先从基本的低风险服务开始，积累了经验和技能后，再转向提供较为复杂的高端服务。承接企业可以在因特网上建立网站，或

^① 甄炳禧. 经济全球化背景下的国际服务外包[J]. 求是, 2005,(9): 61-62.

是在客户所在国设立办事处，通过这些手段，逐步与全球主要外包公司建立伙伴关系，进而在行业竞争中生存和发展。

表 2 BPO 业务及其范围

需求管理	企业内部管理	业务动作服务	供应链管理
管理企业与客户之间关系	管理企业内部支持性功能	管理企业生产与销售动作	管理企业与供应商之间关系
<ul style="list-style-type: none"> • 客户选择 • 客户开发 • 客户关系维护 • 客户关系延伸 	<ul style="list-style-type: none"> • 人力资源 • 金融与财务 • 后勤行政 • 支付流程 	<ul style="list-style-type: none"> • 制造 • 零售、批发、运输 • 客户服务 	<ul style="list-style-type: none"> • 采购 • 运输 • 仓库/库存管理 • 服务

资料来源：朱晓明. 把握现代服务业发展新机遇[M]. 上海：上海交通大学出版社, 2006.

二、发展中国家承接外包服务的具体形式和领域

在国际服务外包市场上，发展中国家积极参与到市场的竞争中，并取得了一定成效。印度已经成为世界服务外包的首选承接地点，而其他发展中国家也在利用自己的优势争夺一席之地。以下是主要发展中国家和地区通过承接外包服务实现过境服务出口的情况^①：

影视和文化服务：包括动画和录像带产品及其分销、动画投射、广播和电视传输、录音、娱乐、文化和运动服务以及新闻机构服务。出口这些服务的发展中国家和地区主要有阿根廷、巴西、中国香港、印度、墨西哥和委内瑞拉。

商务服务：包含各种办公室支持流程，客户交易和技术支持。例如制作摘要和目录、数据录入和加工、电子出版、法律翻译、诉讼支持、邮递名录管理、远程秘书服务、技术性写作、电子营销、电子支持和网站设计等。印度是迄今为止此类服务最大的发展中国家出口国，但是越来越多的国家正在进入这个领域。

计算机及相关服务：指计算机硬件和软件工具安装服务、数据加工、包括计算机在内的办公设备维护和维修以及其他计算机服务。爱尔兰、印度和以色列占据了这种服务出口市场的绝大多数份额，但是也有许多其他国家出口此类服务。

高等教育和培训服务：受益于新技术的发展使得低成本传递影像和声讯制品成

^① 詹晓宁,邢厚媛. 服务外包:发展趋势与承接战略[J]. 国际经济合作, 2005, (4): 11-16.

为可能，有时直接通过互联网，促使跨境教育以电子方式蓬勃发展。一些发展中国家正在这个市场上建立自己的席位。

金融服务：包括保险和与保险相关的服务、银行及金融信息服务等其它的金融服务。许多发展中国家出口此类服务是通过合资企业或作为发达国家大型金融服务跨国公司的分支机构。外国分支机构不仅向其母公司和东道国提供服务，而且还向第三国出口服务，包括向其他发展中国家市场提供服务。同样，印度在这个领域扮演着重要角色。

医疗服务：包括医疗、牙科、护士、医务辅助服务、医院、社会及其他人类健康服务。这些服务是世界经济各产业增长最快的产业之一。例如：在印度，放射专家向远在美国的医疗机构提供专业的X光放射诊断服务；在孟加拉、印度、巴基斯坦、菲律宾和津巴布韦，一些医疗机构拥有医疗记录或者与患者会晤的数字化口述记录。

互联网相关服务：包括提供互联网本身、通信服务、互联网内容、混合商务服务、音像服务、计算机及相关服务。拉美网络公司已经在建立共同语言的基础上将业务扩展到其他国家。中国香港、黎巴嫩和新加坡也在向其邻国出口此类服务。

各类专业服务：包括法律服务、会计服务、稽核服务、税务服务、建筑设计服务等，代表了服务业外包的尖端领域。这些对于发展中国家来说是一个很难取得突破的领域，因为这些领域有很高的技能要求，并要求服务提供者在海外市场建立良好的信誉。然而，发展中国家的专业服务出口依然在增长。通常的外包流程包括为顾客记账、文件管理、人员配备和IT服务。建筑设计和其他服务也是专业服务出口的内容之一，印度、新加坡和其他CEE国家是此类服务的出口大国。

综上所述，国际服务外包是跨越国境的服务外包，其与项目外包、跨国公司服务离岸化、国际服务业直接投资三种方式广泛的交融在一起。跨国公司是国际服务外包的主体，推动着国际服务外包的发展。随着国际服务外包发展到商务流程外包的程度，中国承接国际服务外包所针对的范围就包括承接ITO和BPO，承接方式则是大力培育中国本土具备国际竞争力的承接外包企业，实现承接国际服务项目质与量的飞跃。同时，完善各方面条件来吸引服务业外商直接投资，并为承接跨国公司离岸化服务业务做好准备。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库