

服务外包与社会经济

本章主要介绍服务外包对于社会经济的影响作用。本章的学习要求:

- (1) 掌握服务外包对于社会经济的积极作用和消极影响。
- (2) 了解服务外包对于中国发展的意义。

3.1 服务外包产业对社会经济的贡献

随着经济的发展,大多数国家服务产值的比重都已超过国内生产总值的50%,欧美发达国家则高达70%以上。经济全球化和贸易自由化的加速,使国际服务贸易迅速增长,离岸服务外包成为各国企业降低成本、增强竞争力的重要商业行为。

发展服务外包有利于提升服务业的技术水平、服务水平,推动服务业的国际化 and 出口,从而促进现代服务业的发展。其对社会经济的具体作用表现为:

(1) 有利于提升产业结构

承接外包服务可以增大服务业占GDP的比重,提升产业结构,节省能源消耗,减少环境污染。服务外包产业是现代高端服务业的重要组成部分,具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低等特点。承接服务外包对服务业发展和产业结构调整具有重要的推动作用,能够创造条件促进以制造业为主的经济向服务经济升级,推动增长方式向集约化发展。

(2) 有利于转变对外贸易增长方式,形成新的出口支撑点

承接外包服务可以扩大服务贸易的出口收入。近几年来我国外贸出口在稳步发展,但同时也遇到许多问题。如出口退税政策的调整、国外贸易设限不断增强、贸易摩擦不断增多、人民币汇率不断提高等,要保持持续增长已经越来越困难。而发展服务外包,因其对资源成本依赖程度较低、国外设限不强,具有快速增长的余地,从而有望成为出口新的增长动力。

(3) 有利于提高利用外资水平,优化外商投资结构

中国制造业利用外资有20多年的历史,取得了长足进步。随着经济的不断发展,各个城市都将面临或已经面临着能源资源短缺、土地容量有限的现

实问题。据相关资料披露,在全国 15 个副省级城市已经有许多外资的二产项目虽通过审批却很难落户,即便是三产,由于国家对房地产项目的限制,今后也将面临困难。而服务外包项目由于对土地资源要求不高,一旦外商有投资意向,落户概率将远高于二产项目。我国下一轮对外开放的重点是服务业,服务业的国际转移主要就是通过服务外包来实现的,承接服务外包产业,就能够实现国际先进服务业逐步转移,从而优化利用外资的结构,更加适合城市经济的和谐发展。

(4) 有利于促进劳动就业

服务业总的来说是劳动密集型产业,发展服务业可以大量吸收剩余劳动力。自 20 世纪 80 年代以来,服务业吸收劳动力就业占社会劳动力比重逐年提高,而服务外包作为现代服务业的推动器,将创造大量的就业岗位,缓解知识分子尤其是大学生的就业压力。

据预测,到 2010 年,离岸服务外包可以为中国创造大约 100 万个直接和 300 万个间接的稳定的高质量的就业机会。IT 服务和 IT 相关服务与其他制造业相比,是典型的高收入行业。同时,它还将带动政府、高校、企业加强人才培养,提升劳动力素质,培养一批精通英语、掌握世界前沿科技且与海外市场联系广泛的人才。

服务外包带来的就业增加主要来自于直接的增加和间接的增加两方面:

① 直接就业增加主要来自于发出国的服务工作直接转移到承接国,带来了承接国就业增加。据统计,从 2001 年 9 月至 2002 年 9 月,与其他国家信息技术公司纷纷裁员相反,印度一些大的计算机软件公司均招聘了大量技术人员。印度最大的 4 家计算机软件公司塔塔咨询服务公司、信息系统技术有限公司、维普罗技术公司和萨特亚姆计算机公司分别招聘了 3500 名、556 名、1887 名和 556 名技术人员。

另据印度软件行业组织 NASSCOM 的预测,到 2009 年,将有 100 万印度人供职于为发达国家提供国家服务外包的工作岗位,这些工作将产生 210 亿~240 亿美元的产值。

② 间接就业的增加主要来自于伴随上述直接就业而来的就业。例如,一家提供软件开发服务的企业,为了保证按质按时完成任务,在雇佣专业软件人员的同时,还必须雇佣一些为这些人员提供后勤以及其他服务的人员,如负责清洁、餐饮、运输的人员等,这些后勤人员的雇佣就属于国家服务外包带来间接就业。

此外,上述专业人员和后勤人员还会进行娱乐、旅游、培训等活动,这又会增加就业。依次顺延下去,就业的乘数效应就非常明显。

(5) 有利于促进接包国家技术进步

在离岸服务外包中,发达国家往往是发包方,发展中国家则充当接包的角色。发包项目对发达国家来说,可能是技术含量较低的服务,但对发展中国家来说可能是一种先进的服务技术,通过承接服务外包,可以学习和掌握先进的服务技术和管理经验,促进服务业技术进步。

此外,服务外包的发展,带动国外直接投资和人员交往,通过技术外溢,同样能推动东道国的技术进步。表 3-1 列出了承接服务外包对地方经济发展的影响。

表 3-1 承接服务外包对地方经济发展的影响

经济效益	促进产业升级和增长方式的转变 带动相关产业的发展,优化产业链条
社会效益	加快区域国际化进程,提高城市的知名度和开放度 改善城市形象,提高市民的综合素质和实际收入;提高城市和区域的竞争力
政府效益	吸引跨国公司投资,不断增加地方政府的财政收入 获得高质量的企业,提升当地企业的整体竞争力 创造就业机会,提供就业岗位,提高就业率 促进地方政府提高管理能力与服务能力,提升地区在全国的总体地位和影响力
个人效益	获得良好的工作和生活环境,提升个人事业发展空间 提高个人工作能力;改善知识结构 不断增加收入

3.2 服务外包的消极影响

任何事物都有两面性,国际服务外包也不例外,其对全球经济也具有许多特定的消极影响。这主要包括:

(1) 国际服务外包的国际格局对承接国的发展不利。从服务外包的国际格局上来看,发达国家是主要的领导力量。美国、日本、欧洲等发达国家是主要的发包国,提供了国际服务外包的绝大部分份额。美国占了全球市场的 64%,欧洲占了 18%,日本占了 10%,留给其他国家的份额不到 10%。因此,发达国家通过能控制国际服务外包的需求间接地控制了全球服务外包市场,使国际服务外包呈现一种“中心—外围”的状态格局。这样一来,在国际服务外包市场上,承接国仍将处于发达国家的控制之中,自身的要价能力被极大地削弱。而作为发包国,发达国家控制定价权,获得超额的利润。据麦肯锡全球研究所估计,美国公司离岸外包每支付 1 美元,可带来 1.47 美元的收益,其中美国公司获得 1.14 美元,印度等发展中国家的承包公司仅得 33 美分,这对承接国来说是极其不公平的。

(2) 国际服务外包给发包国和承接国都带来了许多消极影响。对发包国来说,服务外包导致本国工作机会减少、失业率升高,引发贸易保护主义、反全球化和自由贸易的浪潮。对承包国来说,服务外包对承接国企业的发展、国家的经济运行等都会带来一定的消极影响。从承接企业来看,受到企业规模、劳动力素质、经济环境等方面的制约,承接企业在工作质量、交货期限、业务管理、成本控制上都存在问题。这将导致企业在承接服务外包时的风险加大。从国家的经济运行上来看,服务外包对促进一国经济发展具有重要作用。但是,这只有在国际经济环境良好时才能实现。一旦经济环境变化,则很可能对承接国经济造成巨大损失。例如:2009 年印度驻华大使表示经济危机给印度的经济发展带来巨大影响,印度至少有 700 万的相关产业人员受到严重影响甚至失业。

在第四届全球外包大会召开之前,著名国际经济学家、亚太总裁协会全球执行主席郑宏伟指出,在发展服务外包行业的时候,我们应该清醒地看到自身的优势和劣势。要积极

发展服务外包,首先要切实解决相关问题。只有这样,我们的服务外包产业才能实现跨越式发展。所以说,服务外包机会对社会经济起到推动作用,又在一定程度上带来消极的影响,要发展服务外包必须权衡当前利弊,以使服务外包能够对社会经济产生积极效应。

3.3 服务外包对中国的启示

通过上述分析可知,承接国际服务外包不仅能够带来服务业整体就业人数和就业比重明显的上升,而且还会导致主要服务行业的就业人数和就业比重的增加。为了充分利用承接国际服务外包对就业结构的积极影响,中国有必要在深入分析内外部环境的基础上,找到承接国际服务外包的准确定位,提出切实可行的承接对策和措施。目前,中国在承接国际服务外包方面,存在明显优势,如国家政策的大力扶持、劳动力储备丰富且成本较低、在国际服务外包方面业已形成一定的产业集聚优势等。与此同时,接包企业的综合竞争能力较低、劳动力沟通交流技能有待提高、印度越南菲律宾等国家的强有力竞争等挑战都需要引起我们足够的重视。因此,就承接服务外包的战略定位而言,在承接市场方面,中国要在稳固占据日韩市场的基础上,积极扩大在欧美市场的份额;在承接地域方面,采取国内二线城市与东部沿海地区城市同步承接;在承接内容上,实现积极承接 ITO 的同时,大力发展 BPO;在承接层次方面,要从低层次业务做起,逐渐向高端发展,不断开发新的外包业态。

具体到承接服务外包的对策,应该是政府、行业和企业三个层面同时进行。

(1) 对政府来说,要完善承接服务外包的软硬环境、培育承接服务外包急需的人才、扶持承接服务外包的优势行业和重点企业。

① 整合各种资源,建设密集型服务外包基地。服务外包,尤其是服务外包基地建设在我国起步较晚,发展的基础还比较薄弱,因此,需要政府在政策上的规划和扶持。根据国际上承接服务外包的经验,服务外包基地建设有三种类型:一是跨国公司自建基地,承接本公司和其他国际服务外包业务;二是东道国新建基地,承接国际服务外包业务;三是其他国家的服务外包公司设立的分支机构,用于转包国际服务外包业务。根据我国市场广阔和人力资本复合聚集的资源特征,我国的服务外包基地建设应走复合型之路,即每一个基地都允许三种类型的基地存在,以实现规模效应。服务外包基地城市要重点规划建设服务外包集聚区,充分发挥聚集效应和带动作用,打造集研发、生产、服务、应用为一体,特色鲜明的产业体系,逐步形成规模优势、成果优势、技术优势,示范引导辐射带动周边地区甚至更大范围的产业发展。

② 加强对知识产权的保护。我国是重要的服务外包承接国,对知识产权保护的好坏会直接影响到其服务外包业的发展。因此,首先,我国政府要从整体上提高企业以及公众的知识产权保护意识,加强相关知识和法律法规的宣传和普及工作,并培养出熟悉知识产权法律的与国际规则接轨的管理人才。其次,制定严密的知识产权保护法律及其实施的具体措施,并建立相应的监督机关保证对知识产权的保护落到实处。最后,应着眼于培养企业的自我创新能力,为企业的技术创新提供宽松的环境,引导企业加大研发投入,形成自主知识产权,通过培养自己的核心技术来获得竞争优势。

③ 努力吸引跨国公司直接投资,促进服务外包发展。鉴于相当一部分跨国公司倾向于建立可控制的离岸中心,向东道主提供服务的发展趋势,应大力吸引服务业直接投资。具体来说,我国应做好以下几个方面的工作:首先,要确定引资目标。服务业的相关行业众多,其区位优势的决定因素相对狭窄,具有鲜明的适用性。因此,各级政府部门在制定相应的招商引资政策时,应该从本地区比较优势出发,选取适合本地发展的服务行业,有的放矢。应充分利用跨国公司的外溢效应和引力效应,促进相关服务行业聚集。同时要避免相互攀比,盲目跟风的招商引资行为,杜绝资源浪费。其次,要改善促进投资方式。目前,受制造业引资思维的影响,各级政府吸引服务业外资的手段仍局限于减免税收、降低地价等一般性措施,没有从深层次挖掘服务业引资的手段。例如,对于呼叫中心、计算机相关服务、旅游等出口导向型的外国直接投资,可采用自由贸易区、出口加工区和自由经济区等自由区激励方式。此外,要对跨国公司的目标市场进行分析,例如,把中国作为市场目标的跨国直接投资看重的是中国庞大的市场,引资比较容易。而对于目标定位在出口市场的企业,我们要对其出口市场进行分析,满足市场需求。要努力扫清国内市场的障碍,扩大服务行业的开放程度,促进跨国公司参与国有企业的改组改造;要适应服务业发展需要,制定修改相关法律法规;要不断改革我国法律、金融体制,使之与国际接轨。

④ 鼓励和支持我国服务外包企业获取国际通行的资质认证。《财政部、商务部关于支持承接国际服务外包业务发展相关财税政策的意见》指出:为鼓励国际服务外包企业加快发展,中央财政安排相应资金,对符合条件的服务外包企业取得的开发能力成熟度模型集成、开发能力成熟度模型、人力资源成熟度模型、信息安全管理、IT 服务管理、服务提供商环境安全性等认证继续给予支持。各级财政、商务主管部门对国际服务外包企业相关认证的系列维护、升级,可研究相应的支持政策,也可进一步加大对服务外包企业获取上述各类认证的支持力度,或支持其他有利于服务外包企业发展的资质认证。

(2) 对行业来说,当务之急是在政府有关部门指导下,建立起真正由业内企业主导的、企业家自行管理的、在行业内具有领导力和影响力的行业协会,为政府制定行业政策提供建议,为企业获取更多服务外包订单提供支持和服务。

行业应该严格按照当前发展服务外包的规范进行组织,建立企业家自行管理、在行业内有一定影响力的行业协会,可以联合各个相关企业的力量共同应对国内外一些消极政策的影响。此外,行业组织各个企业组成联合体,可以扩大自身的规模和实力,通过相互配合和合作可以完成更加复杂的项目,从而可以获取更多业务订单并且推进专业化的发展。

(3) 对企业来说,要转变经营理念,提升服务质量、提高接包企业综合技能、通过并购扩大企业规模。

① 增强风险意识。服务外包企业应充分吸收此次金融危机的教训,增强风险意识。加大力度投入更多人力、财力,增强对自身核心技术的开发,不断提高核心竞争力,以增强对危机的抵御能力。同时可以考虑多元化的融资筹资渠道,分散风险。

② 重视服务外包人才建设。通过积极承接国际服务外包促进人才、外包良性互动。高度重视面向服务外包市场的人力资源建设,调整人才结构,改善人才培养方式。积极吸引和聘用海外高级人才,鼓励海外留学人员回国创业,鼓励国内外服务外包技术人才通过调动、咨询、讲学、兼职、聘用、技术承包人股、人才租赁、设立研发机构等多种方式长期工

作或短期服务,使中国承接外包领域的人才国际化程度得以提高。中国在发挥劳动力优势的同时,应该重视劳动力的培养和培训。鼓励和动员社会各种力量建立适应多种需求层次的职业培训体系,建立起外包服务人才的立体化培养模式,开发大学培训系统、政府培训、职业教育系统、认证系统等,努力培养具备国际视野,英语水平高,文化交流能力和业务能力强的复合型人才。

③ 加强自主创新并培育国际服务外包品牌企业。提高自主创新能力,建设创新型国家,是国家发展战略的核心,是提高综合国力的关键。国际服务外包集中了大量的研发、管理咨询、信息通信,以及与会计、金融和营销相关的服务活动等知识密集型服务,因此作为国际服务外包承接方的企业更加需要提高自身服务质量,更加需要提高自主创新能力,靠创新驱动承接国际服务外包业务,提高企业的国际竞争力。另外,承接国际服务外包业务不同于一般的货物贸易,服务外包的对接有其自身的特点,为此,需要进行思维创新,下大力气积极探索适应发包商需求的新营销模式。培育品牌国际服务外包企业,帮助其成长为国际服务外包总承接商和对内服务外包总发包商,对于带动全国服务外包业务的发展是非常重要的。各级政府要通过奖励、安排专项资金等支持国际服务外包企业拥有自主知识产权和实施品牌战略;要以补贴的方式鼓励国际服务外包企业申请服务标准国际认证,对符合条件且取得行业国际认证的企业给予一定的奖励,支持企业做强做大;要通过财政和金融支持,推动国际服务外包投资工作,大力培育一批具有自主知识产权、自主品牌和高增值服务能力的国际服务外包企业。

④ 充分利用成本竞争优势。中国巨大的国内市场和较低的工资水平为中国的制造业提供了全球竞争性价格优势。随着经济的发展,逐渐增长的工资水平可能削弱成本优势。因此,中国服务外包企业应该抓住眼前机遇,充分利用成本优势,占领国际服务外包市场。

服务外包是世界新潮流,是经济全球化的必然结果,我国必将成为这股新经济潮流的主导者之一。随着我国相关配套措施的完善、相关法规的健全及相关机构的建立,我国公司在国际服务外包市场上的竞争力必将越来越强,对外发包也会越来越多,无论作为承接方还是发包方都将扮演越来越重要的角色,并改变现有的国际服务外包状况。

当前,为了适应服务外包的全球化发展趋势,国内形成了典型的服务外包产业体系,每个城市依照自己的特色发展外包产业,在服务外包的相关实践中取得了非常积极的效果。

上海:以浦东为“桥头堡”。加快发展服务外包,已成为上海加速形成以服务经济为主产业结构的一个新增长点。2006年8月《关于促进上海服务外包发展的若干意见》正式出台,文件要求上海要紧紧抓住国际服务业加速转移的契机,重点发展国际离岸服务外包业务,培育一批具有自主知识产权、自主品牌和高增值服务能力的服务外包企业。

近3年来,一些行业的外包业务每年以40%的速度高速增长。仅软件外包,2005年上海的出口额为7亿美元;预计到2010年,将达到20亿美元。浦东凭借优越的地理位置、体制环境、人才高地、产业基础等综合优势,成为我国承接国际服务外包的前沿和核心集聚区,众多跨国公司纷纷将IT服务外包、研发设计外包、生产服务外包、共通服务外包、金融后台服务外包转移到浦东。目前,浦东已初步形成五大先发效应:企业的集聚效应、产业的规模效应、基地的综合效应、总部经济的带动效应和综合配套改革的先行先试效应。为了提升服务效率和整体竞争力,浦东在陆家嘴金融贸易区、张江高科技园区、外

高桥保税区、金桥出口加工区,已形成10多个承接国际服务外包的国家级基地,总建筑面积超过200万平方米。此外,浦东还集聚了50多家生物医药研发机构、70多家芯片设计公司,以及通用电气、花旗银行、杜邦、罗氏、中国银联、中兴通讯、联想、华为等100多家跨国公司研发中心和国内大企业研发中心,在信息技术、研发设计、现代物流、金融后台等服务领域,浦东集聚了数千家外资、国有、民营的专业服务提供商。

大连:打造“软件外包之都”。和上海所享有的得天独厚优势相比,大连所走出的服务外包之路则具有鲜明的产业特色。近年来,以软件和信息服务外包为主要特色的大连软件产业发展迅速,并形成了产业和企业的集聚效应,大批跨国公司和国内软件企业认可大连的发展模式、产业环境和未来潜力,纷纷在大连设立研发中心和服务中心,使软件和信息服务业成为大连经济最具活力的增长点。

毗邻日韩的大连,由于地缘的关系,聚集了众多日资和韩资企业,并发展为总部的窗口。IBM、埃森哲、戴尔等大型跨国企业则选择大连作为日本或亚洲IT服务市场的根据地。如今的大连不但形成了稳定的专业软件人才培养和输送体系,能够源源不断地提供专业人才,而且还满足了国际跨国软件公司长期发展的战略需要。目前,全市共有软件和信息服务企业530家,其中从事外包服务的有200多家。2005年全市软件和信息服务业总产值102.7亿元人民币,比2004年增长42.8%,软件和信息服务业出口3亿美元。大连市软件和信息服务外包业务对日优势明显,并初步具备了承接欧美业务的能力。

大连市将软件和信息服务业作为城市未来的支柱产业进行扶持,其发展目标是成为东北亚软件及信息服务中心,即业务面向日本、韩国、中国等东亚地区,辐射北美欧洲等其他相关地区,成为国际、国内软件外包和信息服务企业集中区,成为中国最大的软件出口基地、中国最大的软件专业人才培养基地。而商务部将与大连共同打造“大连服务”品牌,共同推动服务外包发展。

西安:以“对日外包”为起点。作为商务部授予的首批5家服务外包基地,古城西安也把软件服务外包定为城市新兴产业发展的关键。西安在面对软件服务外包激烈竞争的同时,旗帜鲜明地提出了“对日外包”的口号。

中日软件外包的成功合作,使得西安成为日本软件业聚焦的投资热点。西安软件园建立之初,只有几家对日企业,从业人员100人。时隔五年之后,西安软件园在对日软件外包方面已经形成了良好的氛围,从业企业超过40家,从业人员两千余人,实现出口销售收入2200万美元,超过软件园出口总额的50%。如今的软件园聚集了众多的日本顶级软件公司:富士通、NEC、NTTData、SORUN、葡萄城等。根据官方统计数字,西安的外包服务年收入为4000万美元,90%以上来自日本。

西安软件园相关负责人表示,和日本企业合作是根据该园自身的发展定位、西安软件产业发展的现状以及日本的市场环境特点等诸多因素而确定的。日本经济基础雄厚,社会信息化程度高,形成了一个非常庞大的软件市场,但近年来日本的软件人才十分匮乏,人力成本居高不下。因此,日本软件企业就选择向市场劳动力成本低、素质较高的西安转移。目前,西安的软件产业和日本的合作主要有两种模式:一种是日本公司直接来西安投资;另一种是把日本软件企业的外包项目转移到西安,由本地的公司

承担,推进西安软件企业的国际化进程。这两种合作模式给西安软件业带来的直接利益就是促使西安的软件公司快速融入国际软件产业发展的链条中去,提高自身管理水平,盘活软件人才市场。

虽然在“对日外包”方面发展良好,西安还是感受到激烈的竞争压力。于是,西安正在努力强化其人力资源的优势来保持这种良好发展的势头。据央视数据表明:目前西安有36所大学、30多所民办高校、3家专门的软件学院,在校生100多万,每年可向西安软件行业输送5000多名毕业生;西安的人力成本比北京、上海等城市低;另外,由于西安的商业气氛不太浓厚,人员流动率不到10%,为软件加工队伍的相对稳定提供了保证。同时,为了保证这些优势能够继续保持下去,西安软件园还做了未来的产业规划。该园计划建立一项软件人才培养规划,每年定期培养一定数量的软件人才源源不断地补充到市场中,在一定程度上抑制人力成本的增加。

广东:主打“粤港澳合作”。20世纪90年代以来,广东省服务业吸收外资步伐明显加快,服务外包发展迅速,服务出口快速增长。截至2005年底,该省承接服务外包业务的企业累计达3235家,营业额150亿元,从业人员达24.8万人。

广东在大力发展国际服务外包的规划中,大打“粤港澳合作”这张王牌,成为该省服务外包产业的一大特色。毫无疑问,广东省在承接港澳服务业方面有着近水楼台先得月的先天优势。CEPA签署后,香港服务业纷纷向内地转移,而占据地缘之利的广东省则先拔头筹。资料显示,一大批香港金融服务、软件企业加速向广东转移其业务流程,汇丰银行、东亚银行、瑞士联合银行、东方海外货运公司等都将其香港的部分业务流程转移到广东,香港700多家软件公司中有200多家在深圳设立分支机构。此外,粤港联合开拓欧美服务外包市场。不少香港公司在承接欧美的服务项目后,常常会转移到广东来实施。广东的许多软件企业和产品已进入香港市场,并通过香港进入国际市场,如巨龙的多媒体教学系统中标香港政府招标项目,深圳远望软件技术有限公司成功承接香港华夏企业的港口、仓储和运输物流管理系统,现代计算机公司和香港地铁公司项目合作等。

除此之外,广东省也提出了服务外包的五大新亮点:一是以承接软件外包为主。全省软件外包企业已有1802家,其中外商投资软件外包企业1641家;二是业务流程外包发展势头好;三是跨国公司是承接服务外包的主体。如IBM、柯达、Microsoft、爱立信等都在广东设立研发中心,承接外包研发项目;四是软件园承接服务外包的作用凸显;五是承接研发外包成为新热点。

苏州:依托政策发展国际服务外包。目前,苏州服务外包已经有了初步发展,包括软件外包、物流外包、动漫外包和中介类专业服务外包已经成为苏州服务外包领域的先导产业。全市年服务外包业务收入约为100亿元。作为鼓励技术先进型服务企业发展全国唯一的试点,苏州工业园区享有的政策为园区服务外包产业带来了极大利好。2007年1月,苏州工业园区与印度“软件服务外包之父”普雷姆吉签订了合作协议。服务外包一系列新的生产方式正在苏州工业园区破土。首先是软件外包。目前,苏州工业园区已有软件企业200多家,57家企业通过认证,7家企业入选科技部欧美软件出口工程试点企业,

占江苏省入选总数的83%。2006年,软件外包出口额超过8000万美元,比2005年增长167%。其次是研发外包。三星、松下、艾默生、安德鲁等跨国公司已在苏州工业园区设立了研发中心,为总公司的亚太总部和全球部门提供研发支持。第三是业务流程外包。从呼叫中心到人力资源,从第三方物流到财务、后勤等,已经在苏州工业园区全面开花。苏州工业园区已有1000多家企业选择了财务外包,而会计事务所的收入,约有1/3来自各种类型的财务外包业务。此外,苏州工业园区还有3000多家企业选择各类后勤外包,国际知名的三井物流、普华永道等选择园区从事流程外包业务。第四是设计外包。一直保持着全国同行前三甲的奥杰汽车设计公司已经完成东风皮卡、郑州日产SUV、奇瑞QQ等多款新车的设计。在与“软件服务外包之父”普雷姆吉签订的合作协议中,苏州工业园区将作为合作三方之一,合力组建规模为2000人的服务外包公司,借鉴先进理念,培训外包人才,广纳外包订单。

课后习题:

- (1) 服务外包对于社会经济的贡献都有哪些?
- (2) 简述服务外包对于就业的影响。
- (3) 服务外包的消极影响都包括哪些方面?
- (4) 中国应该在哪些层面发展服务外包?

3.4 案例——改善流程,支持交付和成长^{*}

软通动力帮助中油财务有限责任公司(金融服务公司)改进其核心业务系统,在全公司范围内实现了更有效的运作。

1. 现状

中油财务有限责任公司(CPF)成立于1995年,是中国最大的金融企业之一,为中国石油天然气集团公司(CNPC)的成员公司提供金融服务。该公司的信息网络和IT技术支持需要更新换代,包括跨区域业务本地化和会计结算系统一体化。

2. 解决方案

从2001年起,中油财务开始与软通动力合作,后者为前者的业务流程提供先进的IT外包解决方案。软通动力开发了数项业务系统,包括核心业务解决系统、信贷管理系统、外汇管理系统和网上银行系统。鉴于中石油下属公司具备大型广泛的传播网络,交易量大且频繁,中油财务应用的新型解决方案使其能够集中监督资金,提升资金流动性和安全度,有效配置资源。随着业务扩大,中油财务还推出了结算系统和资金管理系统,以实现最灵活有效的资金使用。随着中油集团海外业务的快速增长,中油财务系统为其海外企业提供了所需的资金。中油财务系统还通过直接联通该企业及其签约行的平台上进行的外汇交易、外汇结汇和售汇业务监督其海外资金流向。中油财务汇集了涉及169家银行、45个国家和37种货币的785个外汇账户。

^{*} 资料来源:2009埃森哲中国服务外包市场研究报告。

3. 成果

中油财务系统运行平稳高效。在过去的 8 年间,中油财务的买家数量已从 700 个增加到 3500 个,日结汇交易量从 500 笔增至 3000 笔,年结汇额从 3000 亿美元增至 1.95 万亿美元。到 2008 年底,中油财务股东数已从 20 个增至 35 个,注册资本从 8 亿增至 30 亿元人民币(包括 1.2 亿美元)。公司总资产达 430 亿美元(包括信托资产),营业收入 10 亿美元,税前利润 3.95 亿美元。这些数字反映了中油财务应用软通动力创建的解决方案系统后的成果。