

The Analysis of Current Situation of the Development and Countermeasures in Service Outsourcing in China

Meihui Zhang

Harbin University of Commerce, Harbin
Email: 1510649705@qq.com

Received: Jul. 2nd, 2014; revised: Aug. 3rd, 2014; accepted: Aug. 25th, 2014

Copyright © 2014 by author and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

Abstract

With the continuous development of economic globalization, trade in services has outpaced trade in goods. As an important part of service trade, Outsourcing has become a global trend. In order to reduce costs, improve performance and core competence, more and more enterprises make the non-core business outsourcing. China is the leading countries undertaking service outsourcing, the analysis of current situation of the development in service outsourcing and competitiveness are of great significance to China. In China, the scale of service outsourcing is small, the certification degree of outsourcing enterprise is not high, and the professional person of service outsourcing is in short. To strengthen the competitive power of the Chinese service outsourcing, the government and enterprises should take corresponding countermeasures which are meaningful to provide reference for China to promote the development of service outsourcing.

Keywords

Service Outsourcing, Situation, Countermeasures

中国承接国际服务外包的现状及其对策分析

张美慧

哈尔滨商业大学, 哈尔滨
Email: 1510649705@qq.com

收稿日期：2014年7月2日；修回日期：2014年8月3日；录用日期：2014年8月25日

摘要

随着经济全球化的不断发展,服务贸易已超过货物贸易的发展速度。外包作为服务贸易的重要组成部分,已经成为一种全球化趋势,越来越多的企业为了降低成本、提高绩效、提升核心竞争力而将非核心业务外包。中国作为主要接包国,通过对中国服务外包的发展现状进行分析,对于提升中国承接国际服务外包的竞争力具有重要意义。中国的服务外包存在规模小、外包企业认证度不高、外包专业人才紧缺等问题,为增强中国服务外包竞争力,从政府和企业两个层面提出相应对策,进而对促进中国服务外包的发展提供对策建议。

关键词

服务外包, 现状, 对策

1. 中国承接服务外包的发展现状

中国的服务外包产业起步较晚且规模较小,但是近年来的发展态势是比较乐观的。由商务部统计系统数据显示,从2013的前11个月的数据来看,服务外包企业达到24,178家,从业人员多于511.3万人;执行金额达到375.5亿美元,同比增长38.3%。

1.1. 国内市场潜力大但目前规模小

中国拥有发展服务外包的巨大空间,庞大的人口数量体现了巨大的内需潜力。而且随着经济水平的提高,人们的消费能力也会不断提高,进而会促进中国需求市场的旺盛,这些机会能很大程度的促进中国服务外包的发展。而且使企业在技术积累、规模化经营、创新能力和人才培养等多个方面能再迈上一个新的台阶[1]。

然而,中国目前缺乏承接大型国际项目的能力,因为中国的服务外包业发展较晚,产业没有较高的集中度。根据国际经验,一个企业想要争取到国际大订单,通常来说要具备3500至4000人的规模。根据中国服务外包研究中心开展的“中国服务外包企业问卷调查2013”数据显示(表1):截至2012年底,中国大部分服务外包企业都是规模甚小,受访企业中只有25.5%的企业业务合同执行金额在500万美元以上。

1.2. 强大的制造业基础作支撑

中国是全球的制造中心,这是中国经过几十年的工业化发展所带来的结果。目前,中国的制造业基础雄厚,规模较大,并且已经形成较为完善的体系。服务外包的发展离不开其他配套设施提供的保障。中国目前具备强大的制造实力,这些都可以为服务外包的发展注入能量。举例来说,中国很多制造企业有很强的生产能力,在设备提供、零部件生产以及维修等方面都能有效的为服务外包企业提供必要支持。总之,中国门类较为齐全的制造业体系在很多方面都可以很大程度上促进中国服务外包的发展。

1.3. 服务外包得到政府的重视与支持

近年来,中国十分重视经济的转型发展。政府也在不断的出台各种政策,而服务外包更是作为接下来若干年内,国家重点发展的战略性产业。自实施服务外包“千百工程”以来,政府已经推出了很多项

Table 1. The perception of the business scale of China's service outsourcing enterprises
表 1. 中国服务外包企业业务规模占比

金额(美元)	<50 万	50~150 万	150~500 万	500~1000 万	1000~5000 万	5000 万~1 亿	>1 亿
百分比	22.5%	34.9%	17.1%	7.0%	13.1%	2.3%	3.1%

资料来源：中国商务部网。

支持服务外包发展的政策。例如，加强人才培养、加大对海关的监管力度、保护知识产权、支持电信和金融服务等。与此同时，政府十分重视这些政策是否落实到位，积极的进行监管和监督；而且政府对外包企业的服务意识逐渐提高，企业的负担在不断减轻，这些都有利于中国服务外包业的发展。此外，大力发展服务外包产业是中国“十二五”时期的一项重要任务。表 2 是 2013 年国务院多次召开的会议中与服务外包相关的会议。

1.4. 服务外包专业人才紧缺

人才是一个企业得以不断发展的必要组成部分。目前来说，中国有许多优秀的人才，但是缺乏与服务外包相关的专业人员，尤其缺乏具备较高管理才并且熟悉国际惯例的专业人才。不可否认的是，这与中国服务外包业起步晚有较大的关系。长期缺乏对这方面人才的专门培养，导致很难找到能开拓国际市场的服务外包专业人才。中国服务外包的从业人员不是很擅长用英语去沟通和谈判，加上在文化背景方面的差异，使其在与欧美国家的企业合作时处于相对劣势[2]。

2. 中国提升服务外包竞争力的对策

经过上文的分析，中国承接服务外包的竞争力不足。但是，随着中国经济的迅速发展和科技水平的提高，中国拥有发展服务外包业的巨大潜力。为了提升中国承接服务外包的竞争力，提高中国在服务贸易中的地位，更好的适应国际经济的发展趋势，从政府和企业两个层面提出中国增强服务外包竞争力的对策具有十分重要的意义。

2.1. 政府层面的对策

中国发展服务外包业离不开政府的大力支持。具体来说，政府层面的对策包括：加快产业集群化发展、积极培育国际服务外包新兴领域、加大知识产权的保护力度、改革人才培养模式、对服务外包企业提供更多税收优惠。

1) 加快产业集群化发展

为了提升中国承接国际服务外包的竞争力，加快产业集群化发展是十分重要的。具体而言，可以建立服务外包产业联盟。与此同时，要充分把握具有竞争优势的企业。着力发展有高附加值的重点领域，以此提高整体水平。只有加快产业的集群化发展，才能改善以前的小规模经营。产业群的建立可以迅速扩大规模，提高影响力。此外，要优化服务外包产业结构，并且保证相应的配套设施。产业群的形成可以较大程度的提升中国企业承接服务外包的竞争力。

2) 积极培育国际服务外包新兴领域

中国要在传统的国际服务外包领域取得更大进展，是十分困难的。毕竟，中国的服务外包业起步晚，已经和印度存在一定差距。因此，积极培育国际服务外包新兴领域对中国来说是必然选择。目前来说，像医疗服务外包和公共服务外包等领域属于服务外包的新兴领域。这些领域具有很大的发展潜力，中国牢牢把握住服务外包产业发展的最新动态是至关重要的。只有掌握与服务外包相关的最前沿的信息与技术，中国的服务外包业才有更大的发展空间。与此同时，要大力发展与信息咨询相关的国际服务外包业

Table 2. State council executive meetings about services outsourcing in 2013

表 2. 2013 年与服务外包相关的国务院常务会议

日期	与服务外包相关议题	与服务外包关系
2013.7.12	通过“关于促进信息消费扩大内需的若干意见”	直接相关
2013.7.31	研究推进政府向社会力量购买公共服务	直接相关
2013.8.16	通过“关于加快发展养老服务业的若干意见”	直接相关
2013.8.28	研究部署促进健康服务业发展	直接相关

资料来源：中国商务部网。

务，争取降低成本、提高效率。

3) 加大知识产权的保护力度

中国必须高度重视知识产权问题，这不仅关系着国内经济秩序的维护，而且关系着中国企业在世界上的形象。政府积极制定与知识产权保护相配套的法律法规，并且要保障措施的实施具有十分重要的意义。首要条件就是要制定与知识产权保护相关的法律法规，这样才能有助于服务外包产业的稳定发展，以此来营造一个良好的法制环境。其次，加大对知识产权保护的宣传，坚决反对盗版行为，让更多的企业和个人意识到保护产权的重要性。与此同时，政府要加强对服务外包企业的监督，倡导诚信，以良好的信誉为基础来进行经营，最大程度的保证客户的信息安全。为了提升中国的服务外包企业在世界上的地位，争取更多的客户群，中国政府应不余遗力的对知识产权进行保护。

4) 改革人才培养模式

人才是各行各业发展的核心，对于服务外包也不例外。虽然中国人口数量世界第一，拥有雄厚的人才储备，但在服务外包产业仍然缺少大量的相关人才。中国的教育更加注重学生理论的学习，而缺乏实践教学。因此从中小学开始就应该着力开设应用实践的课程，从小锻炼学生的思维能力和动手能力。政府还应鼓励在高校和各类职业学校增设与服务外包相关专业课程，重点培育相关专业人才；并且要加强对这些人员的专业英语培训，提高他们用英语谈判和磋商的能力，使得学生走出校门后就具备较强的就业能力。政府应鼓励支持高等院校与服务外包企业加强合作，搭建信息交流平台，使学生们能真正将课堂与工作连接，提高培养的人才的质量。为了吸引具备较强管理能力的服务外包人才，政府还可以通过减免个人所得税等优惠政策，激励海外留学生回国就业创业。

5) 对服务外包企业提供更多税收优惠

中国政府对服务外包企业提供更多的税收优惠，对中国服务外包业的蓬勃发展是具有现实意义的。企业想要进入服务外包的相关行业，需要强大的资金基础，并且要通过相关资质认证。这在无形中打击了中国的一些外包企业继续经营的信心和扩大市场的热情。因此，中国政府应该放宽税收优惠的政策，适当降低对纳入服务外包方面优惠对象的标准。此外，中国可以借鉴印度减税、免税等优惠政策，对承接服务外包业务的企业免征营业税、企业所得税等，对其研发费用实行税前抵扣等。通过制定更为全面详细的税收优惠政策来缩小中国与印度在承接离岸服务外包税收成本上的差异，给中国企业的发展提供更为良好的税收环境，增强中国的服务外包竞争力。

2.2. 企业层面的对策

中国服务外包业的发展离不开企业的参与，具体来说，企业层面的对策包括：积极参与外包企业的兼并与收购、提高外包企业的创新能力、加强对国际服务外包市场的开拓、发展服务价值链高端产品、提升自身的管理水平和服务质量。

1) 积极参与外包企业的兼并与收购

目前,中国的服务外包企业规模相对较小。想要承接国际大订单就必须逐渐扩大相应规模,因此,积极参与外包企业的兼并与收购是至关重要的。通过服务外包企业间的并购和重组,集中优势进行整合,形成具有较强竞争力的产业链。这样不仅可以扩大规模,还可以形成一定的品牌效应,促使中国的服务外包企业具备更强的承接国际服务外包的能力。此外,企业间的并购还会吸纳更多高素质、拥有熟练技能的人才。中国的服务外包业人才紧缺是一个众所周知的问题,而企业间的兼并与收购正好可以有效的缓解这个问题。总之,服务外包企业积极参与兼并与收购,对中国提升国际服务外包的竞争力是非常重要的。

2) 提高外包企业的创新能力

创新是一个民族的灵魂,是社会进步的阶梯,更是中国服务外包企业提升竞争能力的必要因素。中国服务外包企业要及时关注全球服务外包发展的新动向,紧跟潮流,不断创新。在充分了解自身竞争优势的基础上,中国的服务外包企业要培养自主创新能力,加大自主研发力度,进而增强品牌意识。构建独立的知识产权体系,提升自己在国际市场上的形象,逐渐取得国际客户的信赖,进入服务外包的高端市场,满足不同发包企业的需求。想要创新就必须注重人才的培养,由此才能提高劳动力的素质。此外,想要形成良好的竞争优势,创新机制必须不断完善。研发力度的加大和研发模式的改革对于中国服务外包企业来说都是具有现实意义的。

3) 加强对国际服务外市场的开拓

目前,中国企业承接的离岸服务外包业的国际市场占有率很低。外包市场主要来自日本、韩国等东南亚国家和地区。若要想把外包企业做强做大,首先要做好在日韩地区的服务外包业务,不断积聚能量,从而增强中国外包企业的开拓能力和服务水平,树立中国服务外包企业的品牌形象。对中国在日韩地区服务外包已经形成的优势加以有效利用,继而逐步开拓欧美地区市场以及其他地区的市场,实现市场的多元化发展和国际化发展。

4) 发展服务价值链高端产品

为了进一步挖掘产品利润空间,中国服务外包企业将重点向价值链高端产品转型以此获得更大的收益。中国要在国际服务外包市场中占据有力份额,应在向高端产品转型过程中迅速提高企业实力。为了提升竞争优势,承接服务外包的中国企业可以建立战略联盟,进而扩大企业整体规模,成为有影响力的能够提供多项服务的大型承包商。此外,为了更好的满足不同顾客需求,积极进行国际资质认证是十分必要的。增强对内部经营效率的关注以及采用新的运营模式,建立品牌战略,逐渐发展服务价值链高端产品可以逐渐增强国际市场地位和进一步抢占国际高端市场。

5) 提升自身的管理水平和服务质量

提升中国服务外包企业自身的管理水平和服务质量,对提升中国服务外包的国际竞争力有重要作用。在追求规模扩张的同时,服务外包企业的管理水平和服务质量是不容小视的。如果缺乏长期有效的管理,在外包市场上就会很容易拉开与其他国家的外包企业的差距。同时,对于风险管理也要引起外包企业的重视。为增强企业的抗风险能力,可以在企业内部设立风险评估和相关管理机构,制定一系列有效防范风险的措施。服务外包企业的服务质量必须得到高度重视,想要赢得客户的拥护与信任,质量是前提条件。在不断提高自身产品质量的同时,服务外包企业还可以通过参与各种质量认证体系来增加发包企业将其外包业务交给中国企业的信心,由此将服务外包的市场推向国际,提高中国外包服务业务的世界占有率。

参考文献 (References)

- [1] 段晓丹 (2009) 中印两国服务外包发展的比较研究. *经济研究*, 5, 30.
- [2] 王伟, 杜梅 (2013) 服务外包: 人才最重要. *国际商报*, 5.