“中国服务”融入全球价值链

本报记者 李 婕

在不久前召开的2017世界外包峰会上，国际外包专业协会（IAOP）发布了“2017全球外包100强”榜单，来自中国的软件与信息服务企业中软国际入选。不仅这一家，浙大网新、浪潮、软通动力、文思海辉等中企也曾入选过榜单，它们也因此成为中国服务外包产业在全球的突出代表。

作为经济全球化深入推进与产业分工细化的结果，服务外包产业在中国发展的时间不过10多年。130多个城市、近4万家企业、超万亿元合同额，中国服务外包产业保持着逆势增长，既成为新常态下经济发展与吸纳就业的亮点，也成为国际合作的新典范，深度融入全球价值链中。

1 十年发展跃居世界第二

对许多人来说，“服务外包”或许并不是一个熟悉的词，也容易引起误解，比如“服务外包”就是将加工制造的一部分转包给别的企业吗？

事实并非如此。“服务外包是随着信息技术（IT）的发展和应用而产生的商业模式创新。”中国服务外包研究中心副主任邢厚媛指出，服务外包不是整合低端资源，而是业主通过合同的方式解决自己短时间内解决不了的问题。

中国会展经济研究会副会长陈文敬认为，从根本上讲，服务外包是企业通过全球（包括国内）优化配置资源、降低成本、提高效率、追求利润最大化的产物。“服务外包有别于制造外包，是除制造环节外，企业将部分内部业务和业务流程交由接包方完成，居微笑曲线的中高端，通常以吸收白领职员为主要特征。”陈文敬说。

凭借专业化分工的独特优势，服务外包被引入中国，短短10多年间，发展十分迅速。据商务部数据，2016年中国新签服务外包合同额10213亿元人民币（币种下同），首次突破1万亿元人民币，增长20.1%。其中，离岸服务外包合同额6608亿元人民币，中国离岸服务外包规模约占全球市场的33%，稳居世界第二。

此外，2016年中国服务外包企业新增软件能力成熟度（CMM）等国际资质认证927项，单笔合同均价527万元。目前中国服务外包示范城市扩围至31个，全国已有130多个城市发展服务外包产业，累计从事服务外包业务的企业39277家。

商务部国际贸易经济合作研究院副研究员李西林向本报记者分析指出，比较优势为中国服务外包产业过去10多年持续快速发展提供了基础；开放型经济建设则为服务外包产业发展注入新动力；另外，中国国内的市场潜力正日益释放。中国在信息通信技术（ICT）等关键基础设施、人力资本结构、科技创新、语言文化等诸多领域形成的综合优势既提供了有力支撑，也将为培育服务外包竞争新优势发挥更大的作用。

2 创新升级助推迈向高端

目前，服务外包按照内容分类主要有3种，即信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）。按业务细分则包括研发外包、软件外包、设计外包、金融服务外包、财务管理外包、公共服务外包等。

北京服务外包企业协会理事长钟明博表示，中国的离岸外包经历了降低成本、专业分工两个阶段，正在进入业务创新和价值创造阶段。

数据显示，2016年中国信息技术外包、业务流程外包和知识流程外包合同执行金额分别为563.5亿美元、173亿美元和335.6亿美元。得益于知识产权研究、数据分析与挖掘、医药和生物技术研发与测试等业务的超高速增长，KPO同比增速达31.65%，超过同期ITO与BPO的增速，产业向价值链高端升级特征更加明显。

中国服务外包研究中心指出，从“成本套利”走到“智能化服务”，服务外包的技术支持由传统的互联网与信息技术转向以“云计算、大数据、移动互联、物联网”为核心的新一代信息技术，云端交付也大量被传统服务外包企业所采用。

但从全球价值链来看，中国服务外包产业发展仍有很大提升空间。李西林认为，应加快发展高技术、高附加值服务外包业务领域。未来还需要突破几大障碍：一是企业组织结构不优，主要表现为领军型企业缺少，专精特新发展的中小企业群体竞争力待加强；二是人才结构不优，主要表现为中高端人才尤其是领军型人才及通晓国际规则的复合型人才缺少；三是境外业务开拓能力弱，主要表现为境外营销渠道、境外营销网点、服务网点、交付中心少。

实际上，服务外包属于人力资本密集型产业，其发展最大的依托是高水平的就业人才。商务部数据显示，截至2016年底，中国服务外包产业从业人员856万人，其中大学（含大专）以上学历551万人，占从业人员总数64.4%。未来还将吸引更多高水平人才进入行业队列。

3 国际合作呈现全新态势

服务外包的交易方式主要有两种，即离岸外包和在岸外包。2016年离岸服务外包合同额952.6亿美元；在岸服务外包合同额519.7亿美元。离岸外包执行额占中国服务出口总额的1/4。

从地区来看，美、欧、日和中国香港等传统发包市场依旧保持稳定增长，2016年承接这些地区发包市场的服务外包执行额3086亿元，同比增长19.3%。美国依旧是最大的发包国，欧盟是主要发包市场中增长最快的地区，国际市场逐渐从美、欧、日拓展到东南亚、大洋洲、中东、拉美和非洲等201个国家和地区。

中国服务外包研究中心指出，随着“一带一路”国家战略的实施和中国传统产业尤其是制造业的转型升级，“一带一路”相关国家服务外包业务加速释放，在岸市场规模快速增长，中国服务外包产业有望形成发达国家、新兴国家和国内市场“三位一体”的产业新格局。

这在数据中得到印证。2016年，中国承接“一带一路”相关国家服务外包执行额841亿元，占中国承接离岸外包的17.2%。其中，中东欧和东南亚成为增长率最快和规模最大的两个区域。

安永咨询公司研究报告则显示，2018年中东北非地区服务外包市场规模预计将达到70亿美元，部分经济贸易发展良好的城市如迪拜等已经将服务外包列为重点发展对象。中国在中亚、西亚等地区将获得更多工业技术服务、信息化解决方案、专业业务服务需求。

“服务外包离岸外包本身就是一个国际合作范例，我们企业到海外承接业务，发现越来越多的跨国公司重视中国市场，将其视为全球业务新的增长点。”邢厚媛说。

李西林则认为，“服务外包已成为服务全球化的显著特征和重要内容。随着数字技术及数字经济在全球范围内快速扩展，服务外包在国际合作竞争中的地位和作用将更加凸显。”

4 外包发包市场潜力巨大

过去10年中国服务外包产业尚在起步的发展阶段，以承接国际服务外包业务为主，作为服务进口的发包尚未纳入服务外包统计范畴。

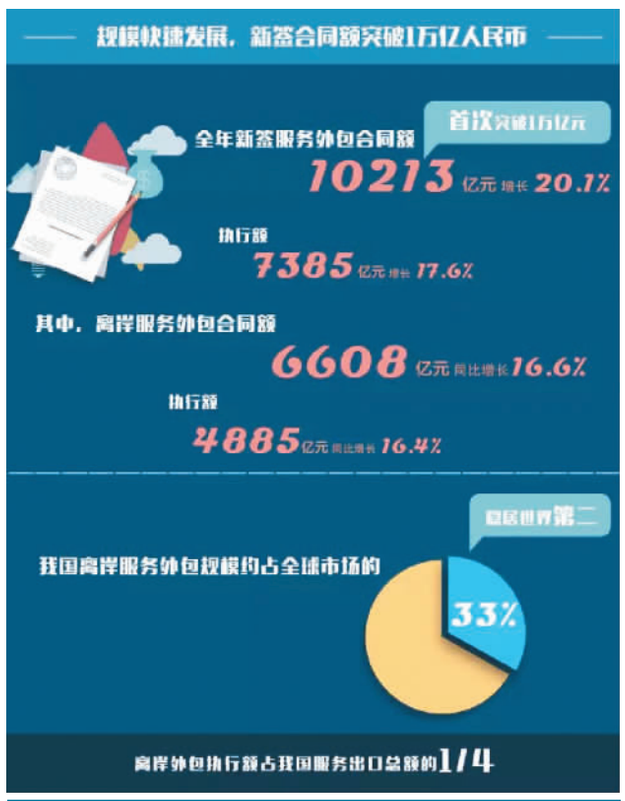
多位专家表示，服务外包是整合全球资源的重要模式，既要开拓新的国际市场空间，加大承接离岸服务外包，增加服务出口能力；又要服务于全球化投资与本地化建设，建立双向互动的国际服务合作关系。

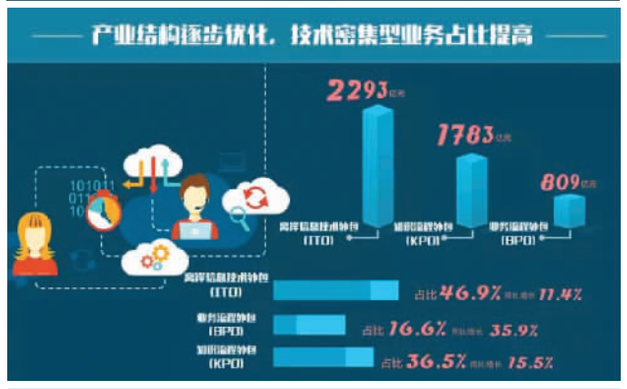
李西林认为，“中国已成为世界第二经济贸易大国。新常态下，中国经济正在加快转变发展方式，着力实现转型升级，在保持中高速增长的同时，推动产业迈向中高端水平，服务外包发包市场潜力巨大，前景广阔。特别是在数字技术及数字经济大发展背景下，服务外包将向众多行业领域拓展。从服务市场的供需两端来看，‘一带一路’沿线国家和地区都将是中国服务外包产业发展的新亮点。”

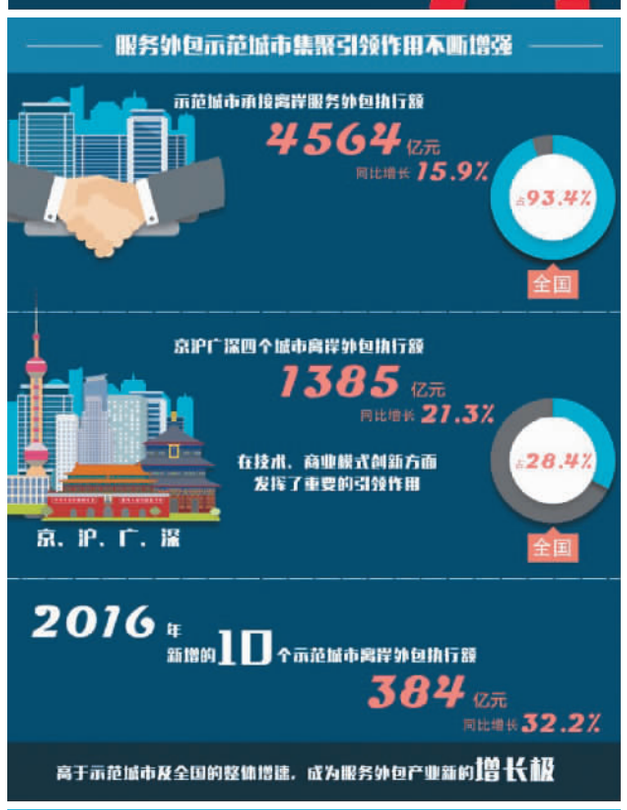
这就需要充分挖掘中国服务发包市场的巨大潜力，引导境外中国企业在当地购买服务，配置全球资源。这个过程中，金融、制造、能源、医药等行业被看好。

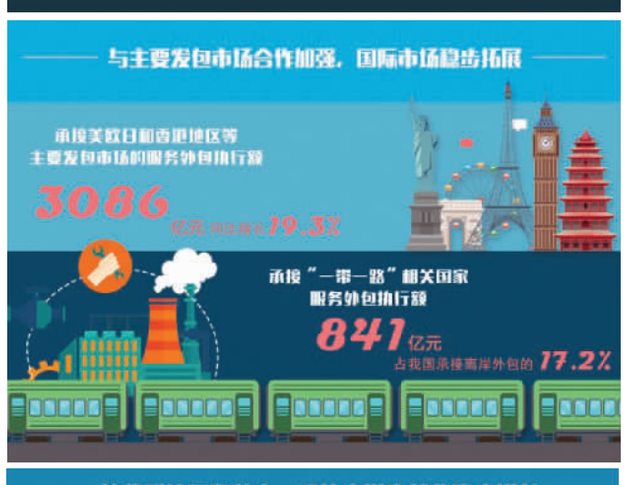
中国服务外包研究中心指出，通过发包加快服务与传统产业的融合，加速释放在岸服务外包市场业务，形成“服务外包+农业”“服务外包+制造”“服务外包+金融”“服务外包+信息技术”“服务外包+能源”等新模式，可以促进传统产业提升附加值，延伸产业链。

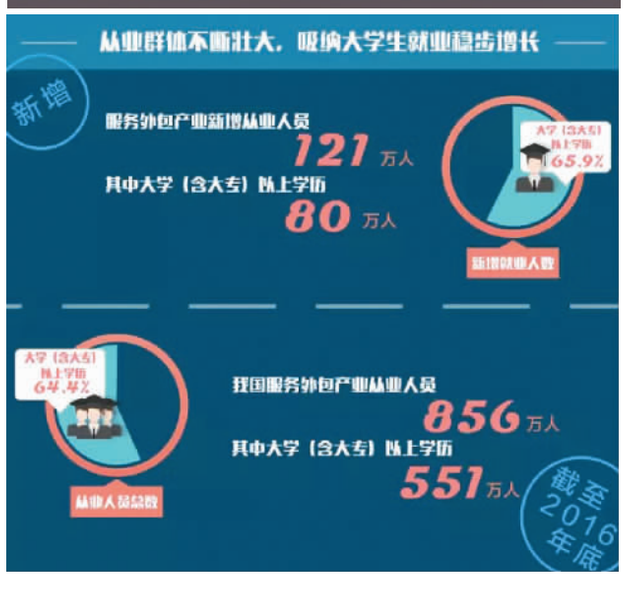
2016年，中国服务外包企业加速在海外设立研发中心，包括信息服务提供商及生物医药研发企业。向发达国家发包购买研发服务、共同致力于研发创新的国际合作新态势也已经开始出现，中国作为发包市场的购买潜力值得期待。











开放谈

让“服务外包”服务中国企业

李 婕

早在上个世纪，管理大师彼得·德鲁克就曾指出，“未来10到15年，任何企业中仅做后台支持而不创造营业额的工作都应该外包出去，任何不提供高级发展机会的活动和业务也应该采用外包形式。”

以今天的发展情况来看，德鲁克是具有前瞻性眼光的。以印度IT工程师解决“千年虫”问题为开端，服务外包作为一种新兴的商业模式迅速在全球推广开来。让企业专注于核心业务的发展；将非核心或短期内难以解决的问题外包给其他企业；降低经营的成本负担……服务外包的显著优势，让其在经济全球化以及分工专业化的时代十分亮眼。

近年来，中国服务外包产业发展迅速。10多年的时间，合同额增至万亿元人民币，服务外包以一种广受认可的商业模式推广至百余城市、近4万家企业。在全球的产业价值链条当中，“中国服务”深耕细作。与之相比，中国作为发包市场，享受来自全球的外包服务，却稍显逊色。

这又分为国内国际两个市场。一方面是中国国内企业直接进行的发包与接包。过去服务外包刚起步时，只有部分国有企业和外资企业愿意选择外包，保守的商业文化让企业更加信奉自己管好自己的一摊子事儿，不愿意将业务进行外包。此外，彼时国内有经验的外包人才与技术缺乏，外包服务提供商的服务质量的确还需市场的检验。而经过10多年的发展，中国外包人才、技术、基础设施方方面面渐趋成熟，有条件也有基础让服务外包为企业发展增添更大的活力。

另一方面是中国向国际市场购买外包服务。伴随着中国对外开放程度的加深，越来越多中国企业在境外投资设厂，开展经营活动。中企“走出去”往往面临当地环境、政策、法律等一系列风险与适应问题，将一些通用型事务外包出去，不失为企业优化管理和服务的良好选择，也是加强本土化建设的有利渠道。借助这种企业间合作和国际合作，很多服务外包企业与客户甚至从之前的甲方乙方关系变成了战略伙伴关系，从而深度融入行业，实现互利共赢。

服务外包最大的特点，就是帮助组织或个人解决非核心环节上不专业、不经济的痛点。它是社会精细化分工和规模效应的必然结果，对于产业升级、外贸增长和扩大就业具有重要意义。在深度融入全球经济的大背景下，中国企业应积极配置全球资源，利用好服务外包的比较优势。

国务院印发的《关于促进服务外包产业加快发展的意见》提出，到2020年，服务外包产业国际国内市场协调发展。在中国服务外包国际市场稳居世界第二位的今天，进一步激发国内服务外包市场的活力，无疑是“协调发展”的题中应有之义。期待中国企业合理谋划，让“服务外包”更好地服务中国企业。