

长三角城市群服务外包产业的发展现状与对策分析

耿学忠

(中共江苏省委党史工作办公室,江苏南京 210013)

摘要:服务外包产业是智力人才密集型的现代服务业,是我国经济发展的一个新的增长点。长三角地区是中国经济发展的“主发动机”,在这个区域大力发展服务外包产业具有综合环境优良、需求旺盛、人才密集等优势,同时在政策、法律、国际竞争、外资竞争、劳务成本等方面也面临巨大挑战。长三角地区城市群要进一步转变政府职能,创造与国际服务业接轨的环境;选择全新而合适的发展战略,有重点地选择好发展领域;区域统筹,大力培育有核心竞争力的国际品牌,从而推动长三角地区服务外包产业的整体快速发展。

关键词:长三角;服务外包产业;发展现状;对策分析

中图分类号:F062.9

文献标识码:A

文章编号:1673-5420(2009)03-0031-05

所谓服务外包就是作为生产经营者的业主将信息服务和商务流程等业务以商业形式发包给本企业以外的服务提供者的经济活动。服务外包产业具有信息技术承载高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳高素质人才就业的能力强、国际化水平高等特点。近年来,随着长三角地区制造业所依赖的土地成本、劳动力成本等要素产生的相对优势的弱化,依靠劳动力和资源低成本竞争之路已经走到尽头。长三角地区具有区域联动发展的历史渊源和厚实基础,相互之间在产业上有很大的互补和合作空间。因此,长三角城市群发展服务外包产业具有一定的迫切性与可行性。

随着国务院《关于进一步推进长江三角洲地区改革开放和经济社会发展的指导意见》的文件的出台,“加快调整产业结构,形成以现代服务业为主的产业结构”,被提至10项工作之首,并成为长三角地区发展的重中之重。未来的长三角地区大力发展服务外包产业已担负起继续发挥国家经济增长主发动机作用的重大责任。因此,大力发展国际服务外包产业,既是适应国际潮流、转变经济增长方式、提升产业能级的重要举措,也是扩大对外开放、增强城市国际竞争力的重要途径。

一、长三角地区服务外包产业的发展现状

自2006年商务部提出“千百十工程”以来,长三角地区服务外包产业已经获得了令人瞩目的成就。在中国服务外包产业发展的版图中,长三角地区越来越显现出优势地位,服务外包产业成为长三角地区经济增长的重要引擎。

2008年,上海地区的服务外包合同金额和执行金额分别达12.54亿美元和9.03亿美元^[1]。目前,上海服务外包从业人员已经超过10万人,仅以软件业为例,上海浦东的软件服务企业多达1300多家,软件出口额占全国的1/5,达到6.81亿美元。据相关专家估算,参照印度服务外包企业人均年创造4.5万美元价值的平均水平,上海服务外包产业的规模可以达到112亿美元,约为850亿元人民币,对上海GDP的贡献可达6%左右,这足以成为上海经济发展的又一个新的增长点。预计到2010年上海服务外包业务总额达到1200亿元人民币,其中服务外包出口20亿美元^[2]。

江苏省十分重视服务外包产业的发展,在资金和政策等各方面给予大力支持,成效也十分明显。2008年,江苏服务外包规模已经居全国第一。截至11月底,江苏服务外包接包合同数9043份,同比增长208%,其中离岸合同4190份,同比增长170%;合同总额17.5亿美元,同比增长128%,其中离岸合同金额12.3亿美元,同比增长92.6%;全省接包

执行金额 12 亿美元,同比增长 325%,其中离岸外包执行金额 8.3 亿美元,同比增长 295%。全省服务外包企业登记数为 1 269 家,新增企业 415 家、从业人员 11 万人。2009 年前 5 个月,江苏新签离岸外包合同金额 13 亿美元,增长 40.5%;执行金额 7.6 亿美元,增长 106%。其中南京市前 5 个月服务外包执行额同比增长 430%,仅一季度完成的执行额就相当于去年全年的总和^[3]。在商务部评选的“服务外包基地城市”中,江苏省独得三个服务外包基地名额,并在省内增设省级“服务外包基地城市”,以促进本省服务外包产业的发展。目前,昆山、南通、常州、常熟、江阴、太仓等地纷纷加大对服务外包产业的扶持力度。

2008 年,浙江全省离岸服务外包合同执行额为 3.5 亿美元,是上年的两倍。浙江的服务外包企业主要集中在杭州和宁波,共有服务外包从业人员约 4.1 万。主要服务外包业务涉及软件开发、网络与数字增值、电信运营和金融服务外包。杭州市设立服务外包专项扶持资金,每年投入 1 亿元用于服务外包产业的发展。宁波在服务外包发展方面非常积极,明确以物流外包为主要发展方向。据统计,2008 年上半年宁波市从事服务外包的企业达到 83 家,从业人员 4727 人,实现服务外包业务总额达到 3.1 亿元^[4]。

二、长三角发展服务外包产业的主要优势

服务外包产业成为发展战略方向之后,长三角的各省、市政府在市场准入、资金扶持、品牌战略、投融资、税收、人才、基础设施、知识产权等方面均推出了一系列相关的优惠政策,积极扶持和鼓励服务外包产业的发展。在当前全国 18 个服务外包基地城市和服务外包示范区中,长三角占据 5 个,分别为上海、杭州、南京、无锡、苏州。既有服务外包产业发展的光明道路,又有提升服务业比重的迫切需求,长三角发展服务外包产业必然是顺水疾行。长三角发展服务外包产业具有以下几大优势:

1. 综合环境优势

长三角区位优势突出,拥有很多优良港口,包括上海港、张家港、南京港、宁波—舟山港等,这为长三角发展物流外包,进而带动其它外包形态的发展提供了良好的资源基础。此外,长三角区域一体化进程开始加快,长三角“一小时经济圈”已

现雏形,长三角内部资源共享与经济合作必然进一步加深,集聚效应和规模效应更加明显。长三角地区的经济环境优势还包括:政府职能转变,办事效率高;信息化水平达到一定高度;城市的国际化水平高;产业结构均衡,门类配套齐全,已形成开放型体制。特别是软环境的改善,政府职能的转变,逐渐从实行优惠政策到发挥综合环境优势来吸引外资和民营资本。在改革开放 30 年的过程中,长三角地区的城市与许多国家和跨国公司建立了良好的合作关系,使得世界充分了解长三角,这为继传统制造业之后的服务外包产业的跨国合作提供了良好的基础。

2. 地区需求优势

国际经验表明,制造业发展到一定阶段后,其附加值和市场竞争的提升更多地靠服务业支撑。当制造业足够发达时,必然会产生业务的专业化剥离,一种为制造业生产而服务的外包业即生产性服务外包就应运而生。生产性服务外包依托于制造业、服务于制造业,实现了两者的良性互动。随着制造业部门经济规模的逐步扩大,它们对服务外包的需求也将迅速增加,并会把这种需求渗透到现代制造业前期的研发、设计,中期的管理、融资和后期的物流、销售、售后服务、信息反馈等全过程中。如此的良性互动,不仅会促使制造业内部出现产业融合,还会在产业链上促使制造业与服务业内融合,在一个特定的空间上实现集群式发展。近年来,随着长三角经济的发展投资空间逐步扩大,生产性服务外包开始吸引越来越多的投资。在世界先进的工业化国家,服务业增加值占 GDP 的 70% 左右,生产性服务外包占服务业的 70%,而长三角地区服务业最发达的上海,其服务业增加值在 2005 年才刚刚突破 50%^[5]。因此,长三角城市群生产性服务外包产业的发展潜力巨大。

3. 人力资源优势

服务外包企业主要是技术和知识密集的头型型企业。服务外包产业的竞争,归根结底是人才的竞争,如软件外包企业招聘的员工 90% 以上是大学本科生。长三角地区共有 240 多所普通高校,其中包括南京大学、复旦大学、浙江大学、同济大学等名校,每年高校毕业生人数约 70 万,长三角地区拥有充足的人才储备。目前,长三角地区已经积累了 20 万以上服务外包从业人员。在国际上,中国知识型劳动力比欧美日有更高的性价比。在国内,长三角地区对服务外包产业紧缺急需的各类高级人才,在户口、

医疗、子女就学以及薪水、出入境等各方面给予了充分的照顾和优惠,从而源源不断地从全国各地吸引人才,相较于中国其它区域,长三角地区人才资源的优势十分明显。

三、长三角地区发展服务外包产业所面临的挑战

在充分看到长三角城市群发展外包服务产业的优势的同时,我们更不能忽视存在的问题。对于发达国家而言,处于价值链高端的那部分服务一般不会轻易外包,长三角城市群要想力争切割这块“蛋糕”,必然面临激烈的竞争,遇到巨大的挑战:

1. 政策、法律方面的挑战

服务外包产业发展的规律与制造业的基本不同,制造业遵循低成本策略,主要靠优惠政策,靠土地、资源或加工型劳动力产生利益;但是服务外包产业却是“有网络有人就可以做”,不受地域限制。因此,服务外包产业更重要的是需要创造与国际服务业接轨的政策、法律环境,进一步转变市场监督方式、规范政府审批程序、加强知识产权的管理与服务。目前我国服务外包市场的法规建设相对滞后,尽管长三角地区各省市也制定了各自的优惠政策和激励措施,但全国还没有制定专门用于服务外包产业发展的法律,现有的相关法律、法规内容分散,有些缺乏实际可操作性。长三角地区部分城市的监管、保障机制的缺失也引发了服务外包质量监控不到位,合同履行不严格的问题。部分地方政府迫于招商指标压力而血拼优惠待遇,导致恶性竞争。因此,尽快制定对服务外包产业监督管理的行业性法规,有效规范和整顿服务外包市场显得尤为迫切。

2. 国际竞争的挑战

近年来,印度等国家的服务外包业在国际上迅速发展,相比之下中国还处于起步阶段。以服务外包业最为发达的上海市为例,虽然业务种类已比较齐全,但发展规模仍然有限。在信息技术外包 ITO 和业务流程外包 BPO 中,目前主要是 ITO。在 ITO 中,系统操作服务和系统应用管理两类的市场需求比较大,企业的技术和规模也有所发展,但上海在技术支持管理服务领域业务方面还处于初级阶段,技术力量弱,业务规模小。上海的 BPO 起步较晚,主要涉及研发设计服务、呼叫中心服务、人力资源服

务、金融后台服务和管理咨询服务 5 个领域,发展也很有限。同时语言问题也成为长三角地区发展国际服务外包的主要障碍之一。

3. 外资竞争的挑战

以上海市为例,上海服务外包从企业性质来看也是以外资为主,国企、民企虽然在数量上多于外企,但在技术力量、管理能力、国际市场开拓和品牌效应等方面与外企存在一定差距。从数量上讲,内资占了软件企业的 70% 以上,但位于出口前列的大多数是外资企业。BPO 的发展也带来了巨大的挑战,BPO 的本质是市场经营管理,中国形成以加工为主的经济增长模式本身就是由于经营管理能力低,因此如何从外资手中接过这些增值环节是一个难题。我们既需要改变机制,也要转变生产加工型的劳动力结构。

4. 劳务成本的挑战

服务外包的核心成本是人力成本,而不是资源,这在上海地区表现尤为突出。印度的外包产业使世界跨国公司节约了 40% ~ 60% 的成本,而上海地区的商务成本却日益提高,其人力成本远高于周边城市,也高于印度。因此,一定要注意控制长三角城市群人力成本与其他商务成本。

四、长三角地区发展服务外包产业的对策分析

鉴于长三角地区在服务外包产业发展中所面临的巨大挑战,我们应该采取有效措施,充分利用好资源和政策优势,进一步转变政府职能,创造与国际服务业接轨的环境,整合长三角城市群服务外包市场的各种资源,培育具有国际竞争力的品牌企业,从而推动我国服务外包业的整体快速发展。

1. 转变职能,形成规范而完备的支撑体系

健全而完备的服务外包支撑体系对服务外包业的繁荣与发展具有强大的支撑作用。首先,要优化政策环境,形成完善的体制支撑。大力发展服务外包产业是各级政府的一项基础性工作。政府要依照国际通行的管理规定对现行与服务外包相关的法律法规、政策规定等进行全面审核与修改,在金融、保险、交通运输和物流等领域制订出一整套符合国民待遇的制度和法规,形成国际化的制度环境,从而构建公平、自由、开放的市场竞争体系,确保实现与国际服务外包规则的全面接轨。政府要调整政策支持的重点与方式,如制订

优惠政策,在政府采购中扶持国内软件发展,帮助企业解决融资难问题,如提供专项基金支持,鼓励社会风险投资体系发展。政府要加强知识产权保护,增强自主创新能力,积极推进具有全球意义的CMM认证,以国际标准提升企业品牌,帮助企业进行国际对接。其次,要搭建信息平台,形成立体的服务支撑。通过搭建行业信息、技术共享等平台,加强网络综合技术在服务外包行业中的跨行业、跨区域的广泛运用,同时通过平台运行,带动深层次解决方案的研发与应用。积极培养专业化水平高、服务信誉好的服务中介机构,如会计师事务所、律师事务所、评估师事务所、管理咨询公司等组织机构。通过这些专业化的商务中介机构有效地为服务外包企业提供信息、咨询、评估、经纪、法律、仲裁等各种服务,形成功能强大的网络化、社会化、产业化服务体系^[6]。三是拓宽培养引进渠道,形成强大的人才支撑。长三角地区要加强服务外包应用型人才的培养,鼓励当地高校调整课程体系,实现与企业人才需求的“无缝对接”,提高人才培养的针对性。通过建立国际服务外包人才库和服务外包人才网络招聘长效机制,鼓励、吸引高端人才创业和工作。要利用科研院所资源优势,加大企业现有人才的培训,多层次、多类型地开展职业培训,迅速提升服务外包中、高端人才的数量和质量,从而为服务外包企业提供强大的人才、技术支撑。

2. 战略定位,选择全新而适合的发展路径

国际服务贸易的四种普遍形式(即跨境服务、境外消费、商业存在、自然人移动)中,除“境外消费”以外,“跨境服务”、“商业存在”和“自然人移动”具有追求外部市场的共同特征,长三角地区具有中国最成熟的服务外包环境与市场,应该具有强大的吸引力。

因此,长三角地区承接国际服务外包的战略定位应重点放在以下领域:(1)与制造业配套的高端服务业,包括研发中心、创新中心、服务中心、新技术应用等方面。比如,RFID无线射频标识技术近两年迅速兴起,RFID的物流应用正在开始普及。(2)专业服务业,包括引入会计、审计、税务、管理咨询、律师、资产评估、环境评估、房地产评估、工程咨询等专业中介服务机构。(3)现代物流供应链管理服务,未来的竞争不是企业之间的竞争,也不是区域之间的竞争,而是供应链的竞争。供应链管理将研发、供货、生产以及销售一体

化,使产业之间的产业链更加通畅。供应链决定制造业的效率和竞争力,因此供应链取代物流,不仅是理论的发展,更是时代的变革。长三角地区存在着规模庞大的制造业,要充分利用好制造业发展的优势基础,大力发展为制造业服务的现代物流供应链管理服务。(4)信息服务业,包括标准化的数据管理、数据服务(空间信息服务和商务信息服务)、电子信息传输(EDI)、电子商务平台等。

3. 区域统筹,培育具有国际竞争力的品牌企业

目前,长三角地区城市纷纷提出要打造“服务外包示范城市”,可长三角地区不会出现10个“印度的班加罗尔”。因此,长三角城市群不能各自为战,搞低水平的恶性竞争,更不能一哄而上,盲目攀比,而是要从长三角地区城市发展服务外包产业的实际出发,尽快建立区域协调机制,用市场机制打破“区域壁垒”,用区域规则缓解行政束缚,用规范的市场游戏规则营造良性合作氛围,推进长三角合作与互动。要按照产业化、集聚化、国际化的发展方向,加强服务外包行业的结构调整,进一步整合资源,错位经营,鼓励优势企业采用联合、兼并、控股、参股等手段,尽快培育出一批具有自主知识产权和知名品牌、国际竞争力强的品牌企业,以实现服务外包业的规模经济。尽快培育服务外包产业联盟,提升长三角地区服务外包产业的整体形象。在政府和行业协会的协调下,各家企业根据市场需求,寻找有利于自己发展的合作企业,组建服务外包协作联盟。通过长三角地区从事同类外包业务的企业主动联合,加强彼此的协作和信息共享,充分利用规模经济的效益有效降低成本,减少经营风险,使各自的相对优势在生产规模扩大的条件下得到更大程度的发挥,形成分工协作、优势互补的产业格局,从而提升长三角地区服务外包企业的整体竞争力。

参考文献:

- [1] 中国服务外包研究中心. 中国服务外包发展报告 2008[M]. 上海:上海交通大学出版社,2009.
- [2] 上海信息服务外包发展中心. 长三角服务外包发展现状[R/OL].[2007-09-20]. http://www.issso.org.cn/wb2s/showdetail_wb25_wbzs2_8807.html.
- [3] 商业部信息中心. 2008年1—11月江苏国际服务外包发展情况[R/OL].[2008-12-12]. <http://www.drcnet.com.cn/DRCnet.common.neb/Docviewsummary.aspx?docid=1857324&leafid>

=4180.

- [4] 浙江省发展改革委联合课题组. 把握服务外包发展新机遇——浙江省服务外包发展现状及对策研究[J]. 浙江经济, 2008(1): 30-33.
- [5] 何骏. 以服务外包引领我国沿海城市群的产业发展[J]. 社科应用研究, 2008(5): 1-5.
- [6] 石晓峰, 王述英. 中国服务外包发展现状与对策分析[J]. 社科应用研究, 2008(5): 6-8.



作者简介:耿学忠(1968-), 男, 江苏宝应人。中共江苏省委党史工作办公室主任科员。曾在中国社会科学院发展经济学专业研究生班学习。主要研究方向为中国共产党党史。

The Analysis for the Current Affairs and Countermeasure of the Development of the Service Contract Industry for the City Groups in the Yangtze River Delta

GENG Xue-zhong

(The CPC History Research Office of Jiangsu Provincial Committee, Nanjing 210013, China)

Abstract: Being the modern service industry with the dense talent intelligence, the service contract industry is a new growth point in the economic development of our country. The development of the industry can also greatly promote the growth of the service economy as well. The Yangtze River delta area is the main engine of the economical development in China. The area has the superiority of the comprehensive environment, vigorous requirement and dense intelligence, but faces the great challenges in the policy, law, labor cost and the competition abroad as well as competition from the foreign capital. So the governments of the city groups in this area should further convert their functions to create favorable conditions for the international industry, to determine the latest and suitable strategem and select the developing fields carefully, to breed the global trade - marks with the powerful competitive ability by over all planning, so as to promote the overall rapid development of the service contract industry in the Yangtze River Delta Area.

Key words: Yangtze river delta; service contract industry; the existing state of development; the analysis for the countermeasure

(责任编辑:范艳芹)