

服务外包：概念、本质、效应

摘要：目前虽然国内外关于“服务外包”的定义表述尚未一致，但普遍认可它是基于IT技术的企业非核心业务片段的服务业转移。“服务外包”在本质上是一种以劳动力为基础的生产要素贸易。与“加工贸易”这另一种以劳动力为基础的生产要素贸易的区别在于，“服务外包”总体上属于社会分工层次更高、对劳动力素质要求相对较高的具有产业升级意义的劳动力生产要素贸易。“服务外包”增加了承包方国家和地区的劳动力就业，提升了其工资水平和技术素质。

关键词：服务外包；外包；加工贸易；生产要素；劳动力

中图分类号：F746.12

文献标识码：A **文章编号：**1002-0594(2010)09-0010-06 **收稿日期：**2010-03-16

“服务外包”是伴随着当代国际经济一体化、产业结构非实物化、生产工序片段化而出现的一种崭新的国际服务贸易形式。近几年来，“国际服务外包”呈现飞速发展的势头，中国在这新一轮的国际产业结构调整的过程中，已经将承接“国际服务外包”确立为转变对外贸易增长方式、优化出口结构的主要切入点。但是，研究“服务外包”我们不能仅仅从表面现象上去直接观察，而必须在严谨的概念辨析的基础上进行深度的本质分析。

一、“服务外包”的概念厘定

早在1989年美国著名的管理学家彼得·德鲁克(Peter F. Drucker)已经预言：“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与业务也应当采取外包形式”(林航，2009)。但首次明确提出“外包(Outsourcing)”这个概念并从企业核心能力角度加以解释的是Gary Hamel和C. K. Prahalad于1990年在《哈佛商业评论》上发表的《企业的核心竞争力》文章。在这篇文章中，两位作者将英文“Outside Source Using”合并为“Outsourcing”，用来指“企业在内部资源有限的情况下，将其非核心业务通过合同方式分包给其他企业承担，而自己则专注于核心业务的发展，其实质就是一种资源整合的管理模式，即利用外部最优秀的专业化资源，从而降低成本，提高效率，充分发挥自身核心竞争力”(林航，2009)。与特定产业所有生产活动的“一揽子转移”不同，外包的特征是“特定企业在保持最终产出或产出组合不变的前提下把某些投入性生产活动转移出去”，即“企业在保留特定产品生产供应基本定位的前提下，对生产活动涉及的某些环节区段的活动或工作，通过合同方式转移给外部厂商来承担”(卢锋，2007a)。

“服务外包”是“外包”的一种类型。依据交易对象的经济属性方面的差异来区分，“外包”可以分为“制造外包”和“服务外包”。“服务外包”不能脱离“外包”概念的大框架，即它不是服务生产活动的“一揽子转移”，而必须在保持服务生产活动的“最终产出或产出组合不变”的前提下进行。

但是，关于“服务外包”的概念目前仍比较混乱，学术界和产业界并未形成统

袁欣

广东外语外贸大学
国际经济贸易学院
广东 广州 510006

基金项目：

教育部人文
社会科学一般项目
(07JC790020)；广东外
语外贸大学“211工
程”项目

作者简介：

袁欣(1968-)，
山东青岛人，广东外
语外贸大学国际经济
贸易学院、国际经贸
研究中心教授，研究
方向为国际贸易。

一的认识。一类“服务外包”概念试图从性质的角度来界定它，如：

管理学权威工具书《商务大辞典》的解释是：服务外包指“通常依据双方订的标准、成本和条件的合约把原先由内部人员提供的服务转移给外部组织承担”（卢锋，2007b）。

美国毕博管理咨询公司（BearingPoint）对服务外包的定义做了如下描述：“服务外包是指企业为了将优先资源专注于其核心竞争力，以信息技术为依据，利用外部专业服务商的知识劳动力，来完成原来由企业内部完成的工作，从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境迅速反应能力并优化企业核心竞争力的一种服务模式”（江小涓等，2008）。

中国国际投资促进会、中欧国际工商学院和中国服务外包研究中心（2007）联合编纂的《中国服务外包发展报告》这样定义：“服务外包是指企业将价值链中原本由自身提供的具有基础性的、共性的、非核心的工厂业务和基于IT的业务流程剥离出来后，外包给企业外部专业服务提供商来完成的经济活动。服务外包中涉及的服务性工作（包括业务和业务流程）可以通过计算机操作完成，并通过现代通信手段进行交付”。

亚太总裁协会和国际外包中心联合发布的《2008年全球服务外包发展报告》则认为：“服务外包，是指企业将IT系统开发和架构、应用管理以及业务流程优化等自身业务需求通过外包由第三方（即服务外包提供商）来完成，以专注企业核心业务，更好实现企业经营目标的经济活动”。

另一类“服务外包”概念试图从类别范畴的角度来界定它，如：

美国高德纳咨询公司（Gartner）的定义：服务外包是IT服务市场的一部分，分为ITO（信息技术外包）和BPO（业务流程外包）。IT服务市场的另外一部分是离散式服务。ITO包括产品支持与专业服务的组合，用于向客户提供IT基础设施和企业应用服务，从而确保客户的业务成功。ITO细分为数据中心外包、桌面外包、网络与企业应用外包等；BPO是把一个或多个IT密集型业务流程委托给一家外部承接方，让他拥有管理和控制选定的流程……被外包给外部服务承接方的业务流程包括物流、采购、人力资源、财务会计、客户关系管理或其它管理或面向消费者的业务功能等（中国国际投资促进会、中欧国际工商学院、中国服务外包研究中心，

2007）。

美国国际数据公司（IDC公司）从市场角度来定义“服务外包”，其划分方式与Gartner公司基本相似：服务市场包括IT服务市场和业务服务市场。其中，IT服务市场中外包的部分被定义为IT服务外包（ITO），业务服务市场中外包的部分被定义为业务流程外包（BPO）。ITO又分为系统操作服务、系统应用服务、基础技术服务，BPO又分为企业内部管理服务、企业业务运作服务、供应链管理服务等（中国国际投资促进会、中欧国际工商学院、中国服务外包研究中心，2007）。

美国麦肯锡管理和咨询公司（McKinsey & Company）进一步将服务外包细分为四类：（1）IT应用服务外包，是指把企业的信息化建设工作交给专业化公司来做。包括应用软件的开发与维护、系统集成和咨询。（2）IT基础设施服务，是指涉及IT基础运营的硬件、软件、服务器和大型主机的运营与管理以及桌面与维护支持等服务。（3）业务流程外包，是指企业将一些流程或职能外包给供应商，并由供应商对这些流程进行重组，包括人力资源、财务、采购、客户支持。（4）设计研发服务，是指和产品开发相关的设计与研发离岸外包活动，包括产品的概念设计、计算机辅助设计、嵌入式软件的设计开发、产品开发、测试与本地化等活动（江小涓等，2008）。

中国“服务外包”的主要政府管理部门商务部基本沿用了美国Gartner公司和IDC公司的划分思路：“服务外包业务系指服务外包企业向客户提供的信息技术外包服务（ITO）和业务流程外包服务（BPO），包括：业务改造外包、业务流程和业务流程服务外包、应用管理和应用服务等商业应用程序外包、基础技术外包（IT、软件开发设计、技术研发、基础技术平台整合和管理整合）等”。

还有一种将上述两类定义方式合并在一起的“服务外包”概念界定方式，如：

印度全国软件与服务公司联合会（NASSCOM）发布的2007年印度服务产业年报认为：“服务外包是基于IT技术的业务流程外包（IT-BPO）。建立在IT技术和网络平台之上的，任何可外包的作业（IT技术外包、业务流程外包、研发外包）经数据化之后，转移出去的业务流程和办公作业，都属于服务外包”（中国国际投资促进会、中欧国际工商学院、中国服务外包研究中心，2007）。

总之，通过透析以上林林总总的“服务外包”

概念，我们可以确定“服务外包”最核心的要素，即：将服务业中自身业务产品或业务管理过程的一部分外包出去，由第三方来完成。在技术手段上，强调信息传输手段和交易平台的IT化，这已经成为各方共识。在概念范畴边界上，上述概念虽有广狭之分，宽严之别，但最根本的判别是企业的核心业务与非核心业务，凡非核心业务都可以外包出去，至于具体哪些业务属于核心业务，哪些业务属于非核心业务，不同的企业、企业不同的发展阶段都是不一致的，并没有统一的划分标准。

需要强调的是，“服务外包”就其空间范围来看，可以分为“在岸外包”和“离岸外包”，这里的两个“外”都是指企业之外。“在岸外包”是企业将非核心业务通过合同形式分包给境内其他企业承担，“离岸外包”是企业将非核心业务通过合同形式分包给境外其他企业承担；“在岸外包”是在境内市场上完成的，“离岸外包”是在跨境（或关境）的国际市场上完成的，又称为“国际服务外包”。服务外包就其企业组织边界来看，可以分为“在岸外包”和“离岸自营”，这里“在岸外包”的“外”也是指企业之外。“在岸外包”是指企业将非核心业务通过合同形式分包给境内其他企业承担，“离岸自营”是指发包方公司通过开辟国外附属机构来转移服务业务，海外附属机构是发包方公司总体的一部分，因此“离岸自营”实际上具有企业“内包”的特征，但却是在国际市场上跨境进行的，因此也属于“国际服务外包”的一部分。“服务外包”通过空间范围分类和企业组织边界分类的关系如图1所示。

空间范围分类	企业组织边界分类	
在岸外包	在岸外包	不属于国际服务外包
离岸外包	离岸自营	属于国际服务外包

图1：国际服务外包的概念范畴

从图1中可知，“国际服务外包”是以“离岸”提供的形式进行的，分为“离岸外包”和“离岸自营”两部分。当A国企业将服务的某些工序或流程委托给B国企业来完成，即为“离岸外包”；当A国公司在B国设立子公司或下属机构承包来自A国母公司的服务业务的活动，即为“离岸自营”。与“离岸自营”的“离岸”相对应的还有一个概念叫做“离岸营业”，即A国在B国投资设立C企业和

D企业，C企业将部分服务业务外包给D企业，这一部分属于“离岸营业”，“离岸营业”与“在岸外包”一样，都不属于跨境业务活动，不认为是“国际服务外包”。

本文所称的“服务外包”，是指基于IT技术的企业非核心业务片段的服务业转移。当“服务外包”被当作一种国际贸易现象看待时，则特指“国际服务外包”。

二、“服务外包”的本质

“本质(Essence)”是“指事物本身所固有的，决定事物性质、面貌和发展的根本属性”。“事物的本质是隐蔽的，是通过现象来表现的，不能用简单的直观去认识，必须透过现象掌握本质”（中国社会科学院语言研究所词典编辑室，2005）。因为本质决定着事物的性质，所以透过现象把握本质是科学研究的基本任务。

“服务外包”在形式上看外包出去的是“服务”，实质上是一种以劳动力为基础的生产要素贸易。严格意义上讲，所有的对外贸易（包括实物贸易和服务贸易）都是生产要素贸易，就是说对外贸易表面上交换的是商品和劳务，实质上交换的是彼此不同的生产要素禀赋(Leamer, E. E., 1980)。“服务外包”与一般实物贸易的不同在于，一般实物贸易反映了对外贸易生产者全部的生产要素禀赋，包括外生的禀赋如资本、劳动力、土地资源、技术水平等，也包括内生的禀赋如技术创新能力、经济组织的适应能力等；而“服务外包”仅仅反映了服务贸易生产者局部的生产要素禀赋，即劳动力禀赋。在这一点上，“服务外包”与实物贸易中的“加工贸易”颇为相似。

“加工贸易特指以保税方式从国外进口原辅材料和中间产品，经过加工为产成品后再出口的贸易方式”。当前，“加工贸易”在中国已经发展成为实物贸易中与一般贸易旗鼓相当的一种贸易形式。

“加工贸易”和“服务外包”分别是实物产品和服务产品生产工序片段化的存在形式，是制造业和服务业的产业活动在国际市场上实行分工的产物，是制造业和服务业的产业价值链在国际间重新分配的结果。从这个意义上讲，“服务外包”又被有的学者称之为“服务加工贸易”（郑雄伟，2008）。

“加工贸易”与“服务外包”产生的动因是相

同的，即“劳动力套利”。当今世界，发达国家与发展中国家的劳动力之间形成了极大的价格差异，发达国家的企业将制造业和服务业的某一个非核心的业务片段“外包”到发展中国家进行，以节省劳动力成本，这就是典型的“劳动力套利”。

“服务外包”的“劳动力套利”如何实现见图2。

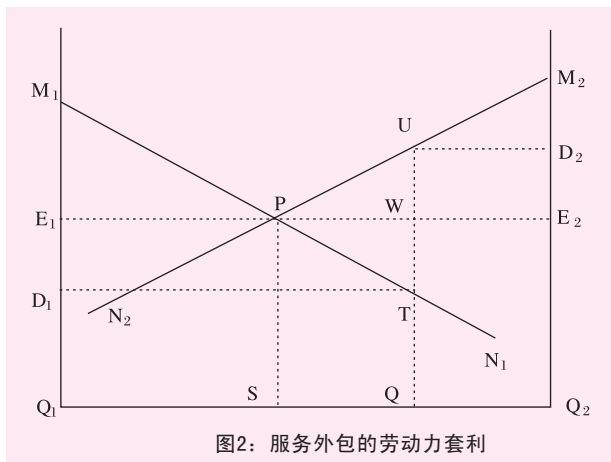


图2: 服务外包的劳动力套利

在图2中，假设世界上只有A国和B国两个国家，A国的服务业劳动力相对富裕，故而A国的服务业劳动力边际生产率较低且服务业劳动力价格低廉，B国的服务业劳动力相对稀缺，故而B国的服务业劳动力边际生产率较高且服务业劳动力价格高昂。世界上的服务业劳动力潜在资源总量为 Q_1Q_2 ，其中A国为 Q_1Q ，B国为 QQ_2 。 M_1N_1 表示A国递减的服务业劳动力边际生产力曲线， M_2N_2 表示B国递减的服务业劳动力边际生产力曲线。在“服务外包”业务发生之前，A国具有使用 Q_1Q 量的服务业劳动力生产 Q_1M_1TQ 量的服务产品的能力（A的这种生产能力因为国内服务业市场的狭小而出现了闲置），B国具有使用 QQ_2 量的服务业劳动力生产 Q_2M_2UQ 量的服务产品的能力，A国的边际生产力 QT 低于B国的边际生产力 QU ，即A国服务业劳动力工资水平为 QT ，B国服务业劳动力工资水平为 QU 。

现在，B国企业将一部分服务业生产活动“外包”给A国，这实际等同于服务业劳动力从A国流向了B国，理论上这个过程可以一直持续到两国服务业劳动力的边际生产力均等为 SP 为止，这时 SQ 量的A国服务业劳动力承接了B国的“服务外包”（相当于 SQ 量的A国服务业劳动力“移民”到B国）。“服务外包”以后，A国的服务业劳动力边际生产力曲线 M_1N_1 只对A国的非“服务外包”部分的服务业劳动力产生作用，A国从事“服务外包”业务的服务业劳动力与B国服务业劳动力面临着共同的边

际生产力曲线 M_2N_2 。此时，A国将消费 Q_1 M_1PS 部分的服务业产品，全世界增加了 PUT 部分的服务业产品，服务业的“自由贸易”提高了世界的经济效率。A国服务业劳动力的工资水平由 QT 上升为 SP ，B国服务业劳动力的工资水平由 QU 下降为 SP 。B国企业面临的服务业劳动力工资水平比“外包”前下降了 WU ，B国企业以更低的工资获得了更多的服务业产品，实现了“服务外包”过程中的“劳动力套利”。

但是，“服务外包”的“劳动力套利”与“加工贸易”的“劳动力套利”并不完全相同。“加工贸易”的“劳动力套利”针对的是低端劳动力对象，“服务外包”的“劳动力套利”针对的则是高端劳动力对象。服务业本身是人力资本投入较高的行业，人力资本是服务业需要支付的主要成本。“服务外包”的“外包”对象属于知识产品或精神产品，是人类智力活动的产物，而“加工贸易”的“加工”对象属于物质产品，是人类体力活动的产物。因此，更严格地说，“服务外包”本质上是一种以高端劳动力为基础的生产要素贸易。“服务外包”和“加工贸易”所要求的劳动力生产要素的禀赋特性对比如图3。

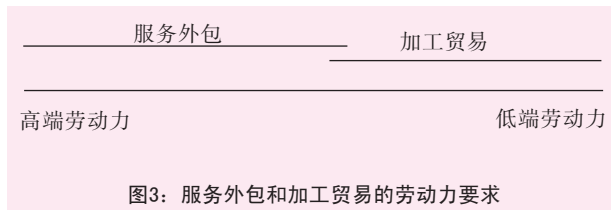


图3: 服务外包和加工贸易的劳动力要求

“服务外包”的实现必须具备坚实的技术基础。现代信息技术的发展大大降低了企业的信息传递成本，拓展了企业在业务过程中的选择范围，使企业有可能打破地域疆界限制并突破传统的企业管理边界进行业务重组和流程再造。在互联网技术普及之前，“服务外包”作为一种大范围的“国际服务贸易”现象的出现是不可想象的，因为距离的远近不仅关系到成本的高低，甚至直接影响到服务提供的可能性。而现代信息技术的发展不仅彻底打破了信息传递的距离限制，而且大大改变了服务产品“消费的即时性”、“不可储存性”、“不可贸易性”等特征。正因为如此，在本文前述的各种“服务外包”定义中，都特别或明确或隐含地强调了“以IT为基础”这一条件。“服务外包”所依赖的这一技术基础，与“加工贸易”所依赖的交通运输费用的低廉其意义是一致的。

“服务外包”的实现还必须具备坚实的制度基础。服务产品的国际化的实施使企业有可能将服务产品的某些中间环节“外包”出去,如果缺乏了服务产品的国际化,“服务外包”合同就很难达成,即使双方签署了合同,由于缺乏统一的标准,合同执行过程中的纠纷也会层出不穷,“服务外包”发包方将承受巨大的违约风险,高昂的交易成本将大大制约“服务外包”的发展空间。“服务外包”所依赖的这一制度基础,与“加工贸易”所依赖的制造业产品国际化要求其意义是一致的。

三、“服务外包”的效应

“服务外包”首先对发包方和承包方两个国家的劳动力市场造成了影响。我们借助比图2更加直观的图4观察这种影响。

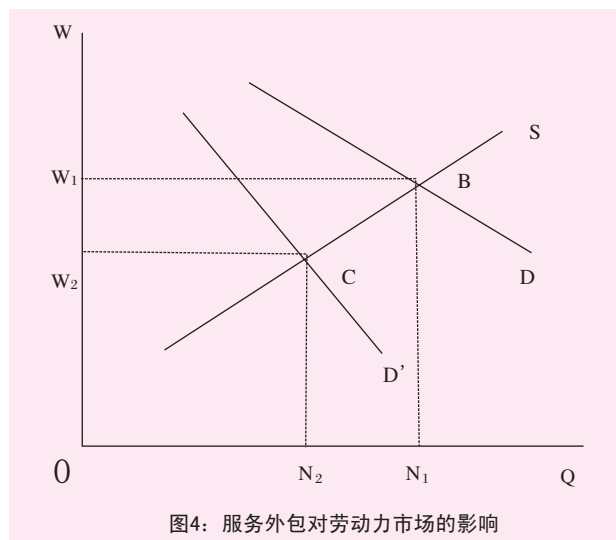


图4: 服务外包对劳动力市场的影响

首先看“服务外包”发包方国家劳动力市场所受的影响。如图4所示,“服务外包”发包方国家从事服务业的劳动力供给曲线是不变的S,从事服务业的劳动需求曲线是D,此时该国的服务业就业量为 ON_1 ,服务业平均工资率为 W_1 。“服务外包”业务产生以后,意味着国内市场对国内服务业的劳动需求曲线减为 D' ,此时的就业量为 ON_2 ,它实质上是该国原先服务业就业量 ON_1 减去“服务外包”流失就业量 N_1N_2 之后剩余的部分,该国的服务业平均工资率下降为 W_2 。

再看“服务外包”承包方国家劳动力市场所受的影响。亦如图4所示,“服务外包”承包方国家从事服务业的劳动力供给曲线是不变的S,从事服务业的劳动需求曲线是 D' ,此时该国的服务业就业量为 ON_2 ,服务业平均工资率为 W_2 。“服务外包”业

务产生以后,意味着国内国际市场对国内服务业的劳动需求曲线增为D,此时的就业量为 ON_1 ,它实质上是该国原先服务业就业量 ON_2 加上承接“服务外包”就业量 N_1N_2 之和,该国的服务业平均工资率上升为 W_1 。

经验数据资料支持上述理论推论。世界银行的一项研究认为,未来十年内,西方七国集团1%~5%的就业岗位将转向承接“服务外包”的发展中国家。美国研究机构Forrester Research Inc.预计,到2015年,美国因“服务外包”将减少本国的330万个工作岗位,“白领阶层”的失业压力有可能动摇美国中产阶级占主导地位的社会基础,美国一些地方政府已经提出议案开始限制服务业的外包活动。而对于“服务外包”承接方国家,则是明显的就业扩展效应,世界银行的上述研究表明,美国潜在的“服务外包”将给承接方国家创造高达1400万个就业岗位。“服务外包”目前已经给起步较早的印度创造了数百万个就业岗位,仅仅Infosys、TCS等印度外包巨头就发展成为了超过10万名员工的大企业,外包雇佣热潮导致2006年印度工资水平一年之中就上涨了15%。McKinsey & Company预计,2010年底,中国的“服务外包”直接就业机会将达到100万人,间接和相关就业机会达到310万人,预计到2015年,中国的“服务外包”直接就业机会更增至270万人,间接就业机会840万人(任志成、张二震,2008)。

“服务外包”除了存在就业效应以外,还存在着技术外溢效应。发包方国家对承接方国家的技术外溢主要是以“离岸自营”的“服务外包”形式实现的,而“离岸自营”实际上在大多数情况下是FDI的一部分。因此,相关的FDI的技术外溢方面的一些研究成果部分地可以解释“服务外包”的技术外溢效应。具体地说,在“服务外包”中,跨国公司通常对承包方国家的企业员工进行知识和技能培训,以满足自身的技术标准和质量要求,这种培训直接的结果就是提高了承包方国家相关技术人员的业务素质和技能水平。实际上,“服务外包”的外包对象是一种知识性产品,知识性产品与物质性产品相比,不存在内在属性和物质外形的两重性,因而更容易在传递的过程中达到双方主体在认知水平上的统一,“服务外包”承包方国家的劳动力与“服务外包”发包方国家的劳动力在一起工作和研发,本身就是一种形式的“干中学”。

(袁欣电子邮箱: yuanxin68@126.com)

注释：

中国商务部.2006.商务部关于实施服务外包“千百十工程”的通知。

郑雄伟.2009.2008全球服务外包发展报告。

外经贸部，国家统计局.1994. 对外贸易业务统计制度。

参考文献：

江小涓等.2008.服务全球化与服务外包：现状、趋势及理论分析[M].北京:人民出版社.

林航.2009.关于“国际服务外包”内涵的学术分歧探析[J].上海商学院学报(5).

卢锋.2007a.当代服务外包的经济学观察——产品内分工的分析视角[J].世界经济(8).

卢锋.2007b.服务外包的经济学分析：产品内分工视角[M].北京:北京大学出版社.

任志成，张二震.2008.承接国际服务外包的就业效应[J].财贸经济(6).

郑雄伟.2008.国际外包（第一册）：国际外包理论与战略[M].北京:经济管理出版社.

中国国际投资促进会，中欧国际工商学院，中国服务外包研究中心.2007.中国服务外包发展报告[M].上海:上海交通大学出版社.

中国社会科学院语言研究所词典编辑室.2005.现代汉语辞典（第5版）[M].北京:商务印书馆.

Leamer,E.E.,1980.The Leontief Paradox, Reconsidered[J].Journal of Political Economy,88.

Service Outsourcing: Concept, Essence and Effect

YUAN Xin

(Guangdong University of Foreign Studies, Guangzhou 510006, China)

Abstract: Service outsourcing is the service transfer of the enterprise's non-core business segments based on IT technique. Service outsourcing is a sort of production factor trade essentially based on labor force. More specifically, the difference between service outsourcing and processing trade is that processing trade is a sort of production factor trade based on low-end labor force while service outsourcing is one based on high-end labor force. Service outsourcing increases the recipient country's labor employment, and promotes its wage level and technical qualities.

Key words: service outsourcing; outsourcing; processing trade; production factor; labor force

(责任编辑 万小妹)