

我国承接离岸服务外包业务竞争力研究

张慧敏

太原科技大学经济与管理学院, 山西 太原

收稿日期: 2024年1月18日; 录用日期: 2024年2月20日; 发布日期: 2024年3月28日

摘要

本服务外包是一种国际贸易新兴模式, 发包国非核心业务放权, 专注提升核心竞争力, 接包国加大服务出口, 优化贸易结构, 促进产业结构调整, 对于贸易双方来说都是优选。世界经济一体化进程加快, 国际分工日益细化, 离岸服务外包逐渐成为全球贸易的重要组成方式。本文对近年来全球和我国的服务外包行业展开研究, 通过贸易竞争力指数、国际市场占有率和比较优势指数, 对我国承接服务外包竞争力进行定量分析。运用SWOT分析的方法分析我国服务外包的竞争环境, 并据此提出政策建议。

关键词

离岸服务外包, 国际竞争力, 指数分析, SWOT分析

Research on the Competitiveness of China's Offshore Service Outsourcing Business

Huimin Zhang

Faculty of Economics and Management, Taiyuan University of Science and Technology, Taiyuan Shanxi

Received: Jan. 18th, 2024; accepted: Feb. 20th, 2024; published: Mar. 28th, 2024

Abstract

Service outsourcing is a new mode of international trade. It is the best choice for both sides of trade to decentralize the non core business of the sending country, focus on improving the core competitiveness, increase the service export of the receiving country, optimize the trade structure and promote the adjustment of industrial structure. The process of world economic integration is speeding up, the international division of labor is increasingly refined, and offshore service outsourcing has gradually become an important part of Global trade. In this paper, the global and China's service outsourcing industry in recent years is studied. Through trade competitiveness index, international market share and comparative advantage index, the competitiveness of Chi-

na's service outsourcing is analyzed quantitatively. SWOT analysis is used to analyze the competitive environment of service outsourcing in China, and policy suggestions are put forward accordingly.

Keywords

Offshore Service Outsourcing, International Competitiveness, Index Analysis, SWOT Analysis

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

地球是圆的，世界是平的。20 世纪 90 年代互联网时代到来，Windows 操作系统建立，再加上“地球村”的出现，使得全球凝结成一个互惠互通的有机体，互联网和跨境电商的问世，更使得国内向国际产业转型迈开了的一大步，外包的范围和程度进一步加深。四十多年前的改革开放，打开了“走出去”的大门，昭示着“引进来”的契机。全球经济都在升级转型，服务贸易顺着大潮登上历史舞台。分工不断细化，经济分工日益明确，服务外包也顺势成了让世界变平的一大动力。服务贸易原本较为依托货物贸易，尤其是生产生活较为落后的发展中国家。

我国政府 2009 年批复，将北京、天津等 20 个城市确定为中国服务外包示范城市，促进服务外包产业发展试点。鉴于我国服务外包行业发展相对滞后，在全球以服务贸易为主导的趋势下，发展服务贸易是发展经济的内生需求，服务外包是服务贸易很直接的提升方向。服务外包是发展中国家的机遇和挑战，也是其经济发展的强劲增长点。

一国离岸服务外包是衡量一国经济发展水平的一项重要指标[1]。服务外包不仅可以大力助长服务出口，同时还可以推动制造业提升质量。作为世界第二大经济体，全球最大的发展中国家，发展服务外包的优势显而易见。每个国家都可能作为发包国，也可能作为接包国，这也是衡量一个国家经济发展水平的一把戒尺。我国在两者之间以承接离岸服务外包为主，也就是服务出口较多。离岸服务外包的发展程度，恰恰说明对于发接双方都有利可图。基于交易成本理论、比较优势理论、产业竞争力理论分析影响离岸服务外包的因素，并利用竞争力的衡量指标进行研究[2]。我国对于承接离岸服务外包行业的研究很大一部分是针对于微观企业的影响，以及服务外包对我国国内的就业影响，基于这些分析结论，给出相应的政策建议。

2. 我国离岸服务外包的发展现状

2.1. 全球范围内离岸服务外包发展现状

从离岸服务外包的市场结构来看，发包国主要集中在欧美和日本。较早承接离岸外包服务的、发展相对超前成熟的国家有澳大利亚、爱尔兰、加拿大等国，现如今以发展中国家为主，如印度、中国等[3]。参与离岸服务外包的国家日渐增多，可见服务外包已经渗透到全球。

近年来，承接外包服务的企业向高附加值业务领域拓展，2017 年中国企业承接国际 IT 解决方案业务同比增长 367.1%，企业逐渐具备面向客户提供全流程服务的综合能力[4]。也有些许的发达国家将高端业务陆续发包给发展中国家，也就是在慢慢开展核心业务放权，对于我国等发展中国家而言，是很好的机

会当然也是极大的挑战，表明业务类型越来越高端，所需要的人才和基础设施也更苛刻严谨。

2.2. 我国离岸服务外包发展现状

我国的外包业务发展相对滞后，但国家及相关部门一直加大对服务外包业务的扶持力度[5]。商务部数据显示，近五年来，我国离岸服务外包年均增长 14.3%，增速也同期货物出口增速高，对服务出口增长的贡献达到 70.8%。2019 年，我国承接离岸服务外包执行额 968.9 亿美元，同比增长了 9.3%。

二十多年以来，我国相继出台了多项政策法规来专项扶持服务外包的发展。1996 年，商务部启动了鼓励承接服务外包的“千百十工程”，一直到 2006 年，十年时间，在强有力的政策扶持下，服务外包快速发展，规模迅速扩大。2018 年企业承接“一带一路”沿线国家的服务外包合同执行额 152.7 亿美元，同比增长 25.98%，约占离岸服务外包执行总额的五分之一[6]。

据商务部日前发布的数据，2019 年中国企业承接服务外包合同额 15699.1 亿元，执行额 10695.7 亿元，同比分别增长 18.6% 和 11.5%。我国的进出口业务类型中，服务外包隶属于与信息技术相关的第三产业，承接外包属于出口业务，也就是说我国在出口服务方面相对于总的国际贸易占比较少，具有很大的发展潜力。但是其增速相对比较可观，表明服务外包行业正在慢慢挤占我国贸易市场份额(见表 1)。

Table 1. China's import and export statistics 2017 by classification of services

表 1. 2017 年我国服务分类进出口统计

2017 年我国服务分类进出口统计							
金额单位：亿元人民币							
服务类别	进出口		出口		进口		贸易差额
	金额	同比	金额	同比(%)	金额	同比	
总额	46991	6.9	15407	11	31584	5.2	-16177
加工服务	1235	-1	1223	-1	12	14.2	1211
维护和维修服务	554	18.1	401	20	153	14.3	248
运输	8784	15.6	2506	12	6278	17.3	-3772
旅行	19826	-2.3	2615	-11	17210	-0.8	-14595
建筑	2197	57.8	1618	92	579	5.4	1039
保险和养老金服务	976	-13.9	273	-1	703	-18	-430
金融服务	359	3	250	17	109	-19.1	141
知识产权	2252	34.8	322	315	1930	21.2	-1608
电信、计算机和信息服务	3171	22.1	1876	6	1295	55	581
其他商业服务	7051	4.8	4157	8	2895	0.4	1262
个人、文化和娱乐服务	237	23.9	51	4	186	30.8	-135
未提及的政府服务	348	28.5	115	43	233	22.3	-118

数据来源：中国商务部。

3. 我国离岸服务外包竞争力指标自分析

本文选取贸易竞争力指数、国际市场占有率、显性比较优势指数三个指标，通过三个指标的历史趋势变化，对我国离岸服务外包业务竞争力进行分析[7]。

3.1. 贸易竞争力指数

贸易竞争力指数, 又称 TC 指数(Trade Competitiveness Index)。TC 指数用来衡量某国某产业国际竞争力(见表 2), 由一国某一产业进出口差额和贸易额的比重计算得出, 即 $TC \text{ 指数} = (\text{出口额} - \text{进口额}) / (\text{出口额} + \text{进口额})$ 。

Table 2. TC index measure

表 2. TC 指数衡量标准

-1	0	1
竞争力弱	竞争力中等	竞争力强

本文运用我国近十年来的 TC 指数来衡量我国服务外包贸易竞争力。

由数据分析(见表 3)得知, TC 指数为负, 表明我国近十年来在服务贸易领域, 服务进口额大于服务出口额, 也就是说我国承接离岸服务外包的竞争力较弱[8]。TC 指数在 2014 年时出现明显下降, 此后便一直波动幅度不大, 但是我国近年来服务贸易额逐年增加, 说明服务贸易逆差逐年增加, 对离岸的外包服务进行承接属于出口服务, 也就说明我国在国际市场承接离岸服务外包的竞争力较弱, 具有很大提升潜力。

Table 3. China's TC index from 2009 to 2018 (Unit: US\$ billion)

表 3. 2009~2018 年我国 TC 指数(单位: 亿美元)

年份	服务出口额	服务进口额	TC 指数
2009	1435.7	1489.2	-0.02
2010	1783.4	1934.0	-0.04
2011	2010.5	2478.4	-0.10
2012	2015.8	2813.0	-0.17
2013	2070.1	3306.1	-0.23
2014	2191.4	4328.8	-0.33
2015	2186.2	4355.4	-0.33
2016	2095.3	4521.0	-0.37
2017	2280.9	4675.9	-0.34
2018	2668.4	5250.4	-0.33

数据来源: 中国统计年鉴。

3.2. 国际市场占有率

国际市场占有率(International Market Share, IMS), 指一国的出口总额占世界总出口额的比重, 用来反映一国某产业的国际地位或者是国际竞争力。

我国承接的离岸服务外包所占市场份额很少, 也就是我国在承接离岸服务外包方面具有较大的潜力, 相对印度等同等发展中国家竞争力较弱。2004~2013 年这十年中, 我国的 BPO 市场份额一直是 1%~3% 之间, 相比同等国情的印度来说竞争力相差较大, 我国还是得在服务外包行业加大发展力度, 抢占市场份额。

以下是近三年我国的 IMS 指数。(见表 4)由数据可知,我国近几年来虽然服务出口总额在递增,速度与世界服务出口额增速所差无几,但是随着我国经济的飞速发展,这样的竞争力明显是与我国的经济大国地位相悖,需要服务出口提升竞争力,也就是承接离岸服务外包的竞争力。

Table 4. China's IMS index from 2015 to 2017 (Unit: US\$ billion)

表 4. 2015~2017 年我国 IMS 指数(单位: 亿美元)

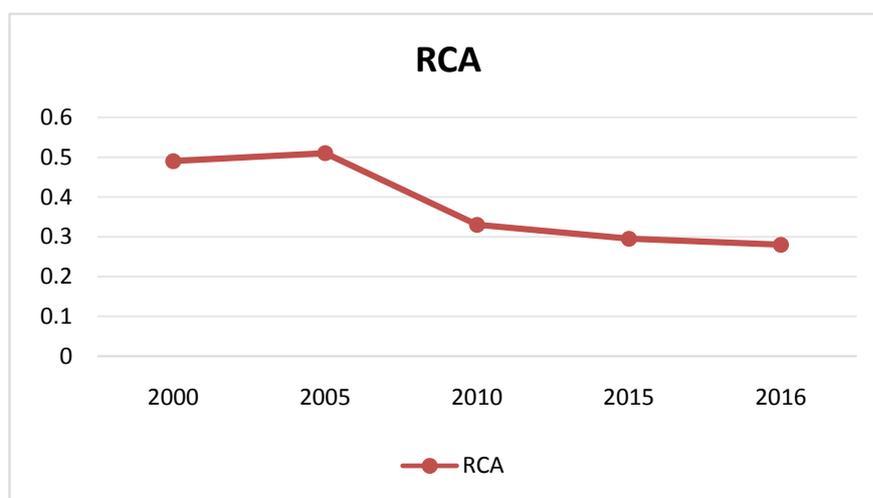
	我国服务出口总额	世界服务出口总额	IMS
2015	2176	48635	0.0447
2016	2083	48933	0.0426
2017	2264	52794	0.0429

数据来源: 国际统计年鉴。

3.3. 显性比较优势指数

显性比较优势指数, 又称出口绩效指数(Index of Revealed Comparative Advantage, RCA), 指一个国家某种商品或服务的出口占其总出口的比重与世界该商品或服务的出口占其总出口比重的比值。 $RCA > 1$, 表明该国该产业具有显性比较优势, 反之没有。

我国离岸服务外包显性优势指数一直小于 1, 且 RCA 呈递减趋势(见图 1)。我国虽然承接额不断上升, 但是承接的业务还是以低端业务为主, 也侧面说明我国在承接业务方面缺乏核心竞争力, 服务外包产值占国民经济的比重较低, 我国整体对服务外包的重视程度还是有所欠缺。



数据来源: 中国统计年鉴、国际统计年鉴整理得到

Figure 1. China's service outsourcing RCA index

图 1. 我国服务外包 RCA 指数

将我国离岸承接外包服务的竞争力量化分析, 综合以上三个指数得出, 我国在承接离岸服务方面的竞争力较弱, 一方面是我国服务进出口总额增加, 但是服务贸易一直存在较大逆差, 另一方面是我国服务外包行业的国际市场份额较低, 也就是相比其他接包国来说, 竞争力较弱。对于我国服务外包行业来说, 内部因素和外部影响的消极一面两者都制约着我国竞争力的提升。

4. 我国承接离岸外包的 SWOT 矩阵分析

该分析法最初被应用到企业竞争态势分析,现在也被广泛应用到产业竞争环境分析。本文运用 SWOT 分析对我国承接离岸服务外包的竞争环境进行研究,优势 S 与劣势 W 主要是针对国内情况进行分析,为主观因素分析,机会 O 和威胁 T 是针对国际环境进行分析,为客观因素分析。该分析有利于我国化劣势为优势,把握机遇,规避风险,从而使得外包服务发展更快更好。SWOT 矩阵分析是将以上的细化分析做出一个归纳总结,然后根据矩阵形式组合列出我国发展的战略,战略是一个行业或者国家“能够做的”和“可能做的”之间的有机组合。根据该矩阵的战略分析结果提出相应的政策建议。

4.1. Strength

4.1.1. 劳动力成本优势

我国是世界上劳动力储备资源最丰富的发展中国家。据国家统计局数据,2019 年年末中国大陆总人口达 14 亿多,且近五年来出生率保持在 10% 以上。硕大的人口基数是我国的劳动力优势,服务外包行业是知识密集型行业,而人是知识的载体,所以我国在承接离岸外包服务中,占有劳动力资源优势[9]。

截至 2019 年末,服务外包累计吸纳从业人员达 1172 万人,其中大专以上学历占了三分之二。由此可知,我国服务外包企业在承接外包业务中,相对于发达国家具有低劳动力成本优势,相较于大多数发展中国家,则具有劳动力数量优势。2020 届毕业生较 2019 年增加 40 多万,是一个吸纳服务外包从业人员的契机。

4.1.2. 东西中部融合发展态势

我国在承接离岸服务外包中活跃的是东部沿海地区,相对发展落后的中部西部地区承接额较少[10]。目前我国仍处于服务外包区域发展不平衡时期,但是在我国扶持服务外包发展后,目前已经初见“一线接单、二三线交付”的产业布局雏形,此举吸纳了二三线城市的就业人员,促进了中西部地区根据其要素禀赋参与分工的产业链结构,同时,相对低端的业务转移,使得服务外包示范城市着力业务能力提升,转向高端业务承接。

4.1.3. 基础设施建设

互联网的性能和覆盖率会最大程度消除地域和环境带来的诸多不便,使得数据安全问题有保障,网络平台也很大范围拓展了业务量,也在某种意义上节省了交易成本和人力资源管理成本。

近年来,我国对于互联网事业和电商平台的投入越来越多,也在这方面获得了突飞猛进的发展,尤其是阿里巴巴旗下的电商平台已经渗透到全球各个国家,就是提升了我国承接离岸服务外包的竞争力,我国的基础设施建设基本上可以说在发展中国家处于领先水平。

4.2. Weakness

4.2.1. 市场集中度不高, 承接企业规模小

我国的服务外包企业排名中,东软、海辉软件、中讯位居前三,龙头企业仅 20000 余人,不及印度服务外包大型企业员工人数的十分之一。据中国软件协会统计,目前我国软件服务外包企业接近 1000 家,前五家市场份额仅为 20.7%,这样的情况会导致企业开拓国际市场的阻力很大。我国服务外包企业大部分都是中小微企业,大型企业仅占服务外包企业总数的 1%,而且这些中小微企业承接的业务都较为低端,整体业务能力较差,在业务标准化程度方面也存在比较大的短板。

4.2.2. 服务外包行业复合型人才短缺

我国虽然人口基数大,但是高端复合型人才还是处于缺乏状态,人才资源在人力资源中占比较小,

高层次人才在人才资源中占比较小[11]。在据统计,外包行业中,有十年以上工作经验的员工仅有十万余人。服务外包是专业化分工的结果,有“干中学”效应,其从业人员的业务操作熟练程度和行业经验,直接决定了企业的承接能力和核心竞争力。

4.2.3. 企业创新能力不足

服务外包是一种新形势下的新业态,就需要企业提升创新能力。我国承接外包服务的企业由于创新能力不足,难以迎合我国大型项目招标的需求,难以享受特殊补贴,制约了企业技术创新能力的提升。而且近几年经济发展较好,服务外包成本各方面都有上升,会导致虽然企业营业额上升但利润下滑的情况,也在经济上制约着企业创新。企业的自主创新和集成创新是企业的内在驱动力,就目前而言我国的服务外包企业有待提升[12]。

4.2.4. 相关政策不完善

近年来,公共服务外包频频出现在我们的视线里,表明政府开始逐渐重视服务外包行业,并且愿意从公共服务外包开始培育市场,但是我国法律相对不是很完善。法律的成熟度和国际化也是影响服务外包的一大因素,成熟完善的法律体系可以在合同制服务外包中多加一道屏障,明文规定也会使得发包国和接包国目的更明确,保证了合同的成交率。比如服务外包具有高技术、高知识特性[13],在服务外包过程中容易发生知识外溢和商业机密泄露,而我国的法律条文内容滞后,跟不上外包发展的速度,执法力度也有待加强,所以导致发包国只愿意将非核心业务承包给我国,一定程度上制约了我国承接高端业务的发展。

4.3. Opportunity

4.3.1. 外部市场多元化

随着经济的繁荣发展和世界市场的不断扩大,使得竞争更加激烈。我国主要以劳动密集型服务出口为主,初期主要承接来自美国、日本、欧盟、中国香港等国家和地区业务,近几年,随着“一带一路”倡议顺利推进,与沿线国家的合作在深度和广度方面都发生了巨大的变化,在服务外包领域也逐渐打开了国际市场。

4.3.2. 世界经济一体化,资源配置效率高

随着越来越深入的经济大融合,世界趋近是一种相对较平的状态,资源配置更高[14]。在工业发展相对成熟的时候,也就是前一阶段的积蓄力量达到顶峰的时候,正是我国大力发展第三产业的时期,内部经济发展转向外部经济发展,利用国际市场拉动整体。比如我国在高铁行业成绩突出,制造业旗下可以设置此类服务咨询企业,利用我国制造业比较优势,拓展服务业市场,促进服务出口,提升我国竞争力。

4.4. Threat

4.4.1. 国际市场需求下降

2020年初新冠疫情的来袭,打乱了整个世界的秩序。据商务部统计,2020年第一季度我国GDP实现负增长,幅度为6.8%。中国上半场,全球下半场的疫情防控,难保会不会有加时赛,在疫情席卷全球的大背景下,隔离现状使得交通、运输等受阻,国内外贸易订单频繁推迟或取消,对于这种突发的不可抗力,会对服务外包存在一定的冲击。

4.4.2. 国际市场竞争激烈,竞争对手强大

在服务外包这个新兴行业,发展中国家机遇与挑战并存,尤其是在承接离岸外包服务的经济活动中,

更是一种拉动发展中国家经济发展的积极力量，这就使得发展中国家竞争激烈[15]。以印度为首的服务外包接包国实力雄厚，经验丰富，抢占了 ITO 的市场份额，对后进入市场的国家无疑是将市场准入门槛提高，成为其他国家的阻力。而且国际分工越来越细化，形成了专业化竞争、市场瓜分的势态，对于我国这种后起之秀来说，很难找到进入市场的切入点，也就是难以把握可以打开国际市场的缺口[16]。

4.4.3. 国际秩序先入为主，服务难以深入人心

冷战结束后，美国作为唯一的超级大国，在很多领域成为了国际秩序的主导者。21 世纪以来，20 年的飞速发展让中国日益强大，开始对美国的秩序产生影响，美国为维护其大国地位，对我国采取了遏制优势产业，挤压新兴产业的做法，服务外包对我国来说属于新兴产业，在发展的过程中必然要面对来自于美国及其盟友的挤压，不太有好的外部环境会影响到我国离岸外包服务业务的成长。

4.5. SWOT 矩阵分析

该矩阵(见表 5)反映了我国承接离岸服务外包行业的现状，得出以下四种战略情况：

Table 5. SWOT matrix of the competitive environment of service outsourcing in China

表 5. 我国服务外包的竞争环境 SWOT 矩阵

		内部因素	
		优势 S	劣势 W
		劳动力成本优势 东西中部融合发展态势 基础设施建设相对领先	市场集中度低，企业规模小 服务外包行业人才短缺 缺乏行业协会的组织领导 企业创新能力不足 相关政策不够完善 人民币升值带来的出口影响
外部 环境	机会 O	SO	WO
	外部市场多元化 世界经济一体化 资源配置效率高 要素双向流动加快	抓住互联网发展趋势， 利用劳动力成本优势实现模式创新， 分区承接高低端服务业务，迅速抢占 国际市场	政府加大扶持和引导的力度， 更新相关法律法规，促进企业扩模创新， 培养定向的复合型人才， 逐渐迎合服务外包行业的国际市场需求
	威胁 T	ST	WT
	国际市场需求下降 国际市场竞争激烈 难把握市场缺口 国际市场不友好	密切关注市场动向，提升自己业务能力的同时，注重专业化能力的提升， 并寻求长期稳定的合作伙伴	集中力量提升总体服务水平， 利用“一带一路”打造国际品牌入侵市场

4.5.1. SO (增长型战略)

“扬长”，在可以作为比较优势的内部因素上继续发挥其优势，作为吸引发包国的筹码，保证原有的市场份额。鉴于我国的情况，应该抓住互联网发展趋势，利用劳动力成本优势实现人才管理的模式创新。分区承接高低端服务业务，示范城市优先发展国际市场，带动发展滞后的城市，以此来适应国际市场的多元化需求。

4.5.2. WO (扭转型战略)

“改革”，服务外包在世界范围内发展势头正猛，而且越来越呈现一种多元化专业化趋势[17]，对于我国而言，正是需要政府企业联合提升整体服务水平的最佳时期，双重力量拉动服务外包走向国际市场。原有的承接模式已经不足以应付日新月异的国际环境，就需要进行相应的改革。

4.5.3. ST (稳定型战略)

“务实”，以自身优势提升的不变来应对国际市场的万变，在发展中适当务实求稳，留住“老客户”为主，发展“新客户”。要想打破原有市场的平衡，就要突破瓶颈打开市场缺口，也就是有专业化能力，所以提升自身业务承接能力是首要的。在这种知识密集型行业里，人才是关键，所以要以人才培养为主。

4.5.4. WT (防御型战略)

“蓄锐”，面对诸多的劣势和不稳定的国际环境，无论是国家还是企业，都必须增强抗风险能力[18]，在面对突发情况时有一定的缓冲能力，当然对于竞争力强的国家就影响相对小一点，所以整体提升竞争力很有必要。比如说核心技术、资金融通等方面要有一定的抗风险能力，也在引导企业走向多元化经营。

5. 结论与政策建议

5.1. 结论

关于我国承接离岸服务外包的竞争力研究，根据本文提到的指数分析、案例对比、SWOT 分析，可以得出如下结论：我国服务外包行业属于后起之秀，其发展很大程度上依托于我国强劲的经济总体发展，也就是内部经济拉动，行业本身的国际竞争力有待提升。我国的服贸贸易进出口总额数据相对可观，但是相较于我国总进出口额的占比较少，所以需要大力发展第三产业，而且我国一直以来在服务贸易领域都是贸易逆差，需要大力鼓励服务贸易出口。对于承接该业务的微观单位企业来说，除了自身要模式改革等以外，也需要有政府的宏观政策配合，进行积极的引导，充分发挥行业协会的领头功能，全方位促进服务外包行业的发展。

5.2. 政策建议

5.2.1. 注重人才培养

我国的人口基数大，高等学校毕业生逐年递增，服务外包吸纳毕业生就业能力很强，我国在承接离岸服务外包业务中具有劳动力成本优势，但仍存在国际化经营人才短缺的现象，所以还是要注重人才培养。

人才的培养要以教育为根基，我国目前的高等教育还是以素质教育和理论教育为主，应用型人才培养为辅，人才培养与需求脱节。可以实行校企联合制定定向培养服务外包所需要的人才，深化产教融合，合理改革外语教学模式，提高外语实用性，为学生提供实习机会，业绩优可提供留用机会等。这样除了吸纳就业，也给企业节省了人力资源成本。特别是我国缺乏企业国际化管理人才，可以定向培养更高学历的人，提供访学机会了解各国文化背景，培养其国际化理念，设立“跨国企业管理管培生”机制。

在我国曾经有着庞大的后续教育体系，但由于当时的后续教育以学历、学位教育为主，随着高等院校扩招，后续教育迅速的没落了下来。在欧美教育发达国家，大多十分重视后续教育，并且后续教育大多是职业教育、技术教育，这种教育模式让这些国家的产业工人具有了明显的技术、经验、劳动生产率等方面的优势。我国应当完善后续教育体系，加大后续教育中职业教育、技术教育的比重，提高服务外包行业从业人员的业务技能水平，进而增强整个行业的竞争力。

5.2.2. 持续增加基础设施投入

大力发展数字产业化和产业数字化。现阶段我国服务外包产业呈现数字化、融合化、高端化的特点，有了信息技术这一硬性优势，服务外包一定可以大力推动服务外包产业的发展，二者相辅相成，互相促进。服务外包要合理运用这些信息数字化技术，助力我国新科技革命的发展进程。可以打造数字出口的集聚地，完善统计制度等。

加大技术投资力度。相比印度而言我国对于基础设施建设的投资力度还是有欠缺，虽然我国基础设施已经处于世界领先水平，但是以我国第二大经济体的国际地位来说，对基础设施建设的投资力度应当加大。比如加大对华为此类行业领军企业的政策保护导向，适当减税放宽融资条件等。

5.2.3. 政府引导企业走向国际化

支持企业扩大规模，着力发展品牌战略。我国的跨国公司或者是外包企业，都是规模小而且知名度较低，都应该适当扩大规模，着力打造知名品牌。政府实施鼓励与支持企业出口的政策，可以适当驱动企业走向国际市场[19]。政府支持企业扩大规模就要加大对服务出口的扶持力度，鼓励出口企业，可以适当优化税制，实行对该类企业减税退税等优惠政策，降低出口服务型企业的贸易成本，也可以适当规避人民币升值对服务外包带来的负面影响。

引导企业创新。创新业态是新兴模式，较为受欢迎。我国大部分都是小型外包企业，在国际市场上竞争力比较低，大型的跨国公司更具有说服力，所以中小微外包企业有待转型，通过兼容并购等方式合力提升企业外包服务质量，形成集聚效应，集能力、财力、物力于一体，进而形成规模经济。企业创新需要资金支持，适当放宽金融货币政策：低息贷款、担保贷款、出口补贴等，也就是提高企业融资能力。

提高企业抗风险能力。2020年的国内国际环境都在新冠肺炎的影响下出现紧缩状态，所以面对这种不可抗力，就要提高企业的抗风险能力以应付间断性的经济萧条。国家可以提供相应的保险服务，面对突发情况给予补助。今年新冠疫情期间，多家企业裁员、面临业务量锐减甚至资金冻结的情况，加快转型升级，注意观察市场汇率变化，最大程度规避风险等。

5.2.4. 迎合国际市场需求

密切关注市场动向，发挥行业协会作用。国际市场的不确定因素较多，所以就需洞察国际市场形势[20]，对于我国离岸服务外包的承接企业来说，搜集信息的成本很高，而且跨国贸易信息渠道少，这就使得信息市场不对称或者滞后，影响外包企业的业务承接量。建议国家重视行业协会的引导作用，充分发挥行业协会的作用，为外包服务行业提供更多的咨询服务和国际市场信息。

更新法律法规，紧跟国际速度。服务外包在世界范围内的发展日新月异，这就需要相关法律法规的快速更新换代，以适应快速的外包业务承接。知识密集型行业本就非常注重知识产权保护和归属的问题，尤其近几年发包国开始将部分核心业务外包，就更看重接包方对于技术外溢相关的法律条文，我国在这方面还有待完善。

参考文献

- [1] 张颖. 上海服务外包发展分析及对策研究[J]. 现代商业, 2016(33): 91-92.
- [2] 王才举, 吴聪慧. 国际服务外包发展趋势与中国服务外包业竞争力分析[J]. 现代经济信息, 2018(23): 133-134.
- [3] 闫飞虎. 金砖五国承接离岸服务外包现状及影响因素分析[D]: [硕士学位论文]. 大连: 东北财经大学, 2016.
- [4] 陈若愚, 郑玲. 我国企业承接离岸 IT 服务外包存在的问题分析[J]. 商业经济, 2012(1): 44-45.
- [5] 周启红, 袁永友, 赵王君. 我国承接国际服务外包的重大意义[J]. 经济师, 2008(10): 25-26.
- [6] 施锦芳, 闫飞虎. 金砖五国承接离岸服务外包竞争力及影响因素分析[J]. 宏观经济研究, 2016(3): 35-45.
- [7] 魏颖. 我国离岸服务外包竞争力及影响因素研究[D]: [硕士学位论文]. 无锡: 江南大学, 2013.
- [8] United Nations (2013) Services: New Frontier for Sustainable Development.
- [9] 尚庆琛. 中国金融服务外包发展研究: 现状、趋势和对策[J]. 经济与管理研究, 2017, 38(1): 65-71.
- [10] Xu, X.Y., Ji, Y.N., Bian, Y.W. and Sun, Y.H. (2017) Service Outsourcing under Coopetition and Information Asymmetry. *Journal of the Operational Research Society*, 68, 666-677. <https://doi.org/10.1057/s41274-016-0111-5>
- [11] 鲍秀英. 浙江省服务外包人才培养综述[J]. 浙江统计, 2009(4): 39-40.

-
- [12] 王晓红, 李蕊, 刘英奎. 融入全球价值链: 推动服务外包转型升级[J]. 全球化, 2014(3): 13.
- [13] 张华英. 人才国际化与国际化人才的培养[J]. 福建农林大学学报(哲学社会科学版), 2003, 6(4): 82-84.
- [14] 唐海燕. 新国际分工、制造业竞争力与我国生产性服务业发展[J]. 华东师范大学学报(哲学社会科学版), 2012(2): 101-107.
- [15] 文富德, 胡晔. 印度发展服务业外包的启示[J]. 亚太经济, 2012(2): 65-69.
- [16] 朱胜勇. 印度服务外包发展现状及我国的比较与借鉴[J]. 国际经贸探索, 2008, 24(6): 71-76.
- [17] 胡水晶, 余翔. 印度服务外包中的知识产权保护及启示[J]. 电子知识产权, 2009(9): 57-63.
- [18] 金熙. 基于 SWOT 分析方法下的互联网金融发展趋势分析[D]: [硕士学位论文]. 昆明: 云南大学, 2015.
- [19] Bengtsson, L. and Dabhilkar, M. (2010) Manufacturing Outsourcing and Its Effect on Plant Performance Lessons for KIBS Outsourcing. *Journal of Evolutionary Economics*, **19**, 231-257. <https://doi.org/10.1007/s00191-008-0129-1>
- [20] 王晓红. 服务业态创新成为推动产业转型升级的抓手[J]. 中国国情国力, 2015(8): 53-54.