



■ 本报撰文 本报记者 范丽敏

编者按:服务外包是逆周期产业,正如日本信息服务业卖家常说的一句话:“在经济形势好的时候,省事最重要,事情由自己团队做易于管理和控制质量;在经济困难的时候,省钱最重要,请尽可能多地考虑利用外包。”故此,在全球金融危机尚未见底的情况下,中国服务外包企业迎来新的商机。

服务外包业被称为拉动21世纪经济增长的“绿色引擎”,近年来在中国可谓蓬勃发展。目前,中国已成为全球第二大服务外包承接国,更有可能在不久的将来成为第一大承接国。然而,中国如果只接包而不发包,很有可能自缚手脚,甚至有一天可能面临像制造业一样的发展瓶颈。

中国向全球最大离岸外包承接国冲刺

今年上半年,正值中国国民经济整体放缓、各行业呈现疲态之际,中国服务外包行业却一枝独秀,呈现出较强的活力。于7月28日闭幕的第五届全球外包大会达成的共识《昆明宣言》更是预计,未来5年至8年,中国服务外包企业就业人数将达到2000万人,中国将成为全球离岸外包第一承接国。

与会人士纷纷认为,服务外包将加快中国经济结构调整和升级,引领中国经济走向新的辉煌。

中国将成全球离岸外包第一承接国

近日,美国部分政客和民众为“中国制造”的美国队奥运服而大动肝火,认为政府无视美国的失业问题,造成职位和资金流到中国。然而,过不了多久,美国不仅会将国内的纺织行业外包给中国,还将把21世纪信息高速公路的基础设施外包给中国。

这只是近年来中国服务外包业蓬勃发展的一个缩影。

“从源头上说,中国的服务外包,尤其是国际服务外包起步比较晚,真正开始也就是最近10年。”著名国际经济学家、亚太总裁协会全球执行主席郑雄伟表示,在5年前,很多城市还没有服务外包的概念。

在商务部部长助理仇鸿看来,虽然中国服务外包产业起步晚,但具有得天独厚的发展优势,拥有大量受过高等教育的人才、完善的基础设施和巨大的市场容量。

“基于此,中国服务外包产业快速发展,国际竞争力不断提高,主要表现在3个方面。”仇鸿介绍,一是产业规模持续增长,2009年到2011年,中国离岸服务外包执行金额年均增长率超过了50%,单就2011年来看,中国服务外包企业承接的服务外包合同金额是447.31亿美元,合同执行金额是323.91亿美元,同比分别增长63.3%和63.6%;二是吸纳大学生就业成效显著,截至2012年6月底,中国共有服务外包企业18621家,其中大专以上学历人员达247

万,占比达到68.8%;三是国际市场份额占比逐年提高,据有关咨询机构研究统计,2011年,全球离岸服务外包市场规模大约为1026亿美元,中国离岸服务外包执行合同金额228.3亿美元,比2010年又提高了6.3%。

目前,中国已经成为仅次于印度的全球第二大离岸外包承接国。《昆明宣言》称,预计未来5年至8年,中国服务外包企业就业人数将达到2000万人,中国将成为全球离岸外包第一承接国。在此基础上再过10年、20年,中国有望成为服务业发达的国家之一。

服务外包推动服务业快速增长

最近几年,中国服务外包行业逆势增长、一枝独秀,大有当年制造业国际化迅猛发展的势头。

“中国的制造业刚刚起步,就以19.8%的全球制造业份额超过了美国18.4%的水平。”澳大利亚前总理、亚太总裁协会全球共同主席约翰·霍华德表示,服务外包属于制造业外围配套的行业,在未来几年的发展当中,将扮演推动服务业快速发展的角色,而这正是中国所面临的发展机遇。

霍华德建议,中国应把握国际形势特点,抓住发展服务外包的契机,加快经济转型升级和结构调整。

当前,世界经济仍处在大动荡大调整的阶段,金融危机和欧债危机矛盾交织。“但今年上半年,中国仍以7.8%的速度保持经济高速增长。”霍华德认为,没有必要担忧中国经济的增速,而应该着眼于结构和政策调整的走向。

仇鸿表示,中国政府高度重视服务外包产业的发展,通过大力发展服务外包,进一步提升中国开放型经济发展的水平,促进中国经济与国际标准对接,促进中国与世界各国的互利共赢;通过大力发展服务外包,促进中国转变经济发展方式,调整优化经济结构,增加服务业在经济总量中的比重,提升中国服务业的整体水平。

“服务外包正在成为促进中国转变增长方式,实现与全球经济均衡发展,促进区域合作的重要方式。”《昆明宣言》称,在国际服务外包的促进和带动下,国内服务外包业迅猛发展。

在郑雄伟看来,中国服务外包不仅仅是为了引进外资,也不仅仅局限于服务外包本身产生的经济效益,发展服务外包是中国的服务业和国际接轨,使中国从服务业弱国向服务业大国、强国转变的必然选择。

二三线城市将迎来发展机遇期

随着中国经济增速放缓及成本上升,中国服务外包产业布局也将发生调整。

“全球服务外包或将进行以成本为主导的‘二次转移’,即全球服务外包产业向中国转移,中国服务外包产业由东部沿海发达地区向中西部地区转移。”中国商务部国际贸易经济合作研究院负责人任鸿斌认为,成本要素是服务外包产业转移最主要的驱动力。

任鸿斌说,中国已形成三大主要服务外包基地——环渤海、长三角、珠三角地区,但由于成本上涨,服务外包向中西部地区转移趋势明显,昆明等中西部城市将迎来新一轮服务外包发展的黄金机遇期。当前,中国东部沿海地区产业向中西部地区进行梯度转移的步伐加快,制造业的大量转移也将带来以服务外包产业为主的现代服务业的转移。

《昆明宣言》同时认为,未来几年,服务外包产业的地域布局将进一步扩展,服务外包产业扩散效应的重心,将是服务外包向二三线城市重新布局、转移,以此缓解服务商在人力、信息、资源、交易等方面的成本压力。众多二三线城市服务外包发展的机遇即将到来。

服务外包应上升为国家战略

“近年来,虽然中国服务外包发展一枝独秀,但仍处于初期阶段,企业普遍存在散、乱、

小、差的问题。”商务部前副部长魏建国认为,目前,发展服务外包业还没有合理的布局,更没有发展服务外包业的战略思路,一直都是走到哪里算哪里。

魏建国建议,中国应将服务外包上升为国家战略,主要内容包含以下4个方面:首先,抓住目前世界服务外包转移的大好时机;其次,锁定目标,把服务外包从原有的ITO(软件外包)扩大到BPO(商务流程外包)、KPO(技术性知识流程外包),更重要的是要有金融服务外包;再次,确定服务外包是解决中国大学生就业最好的途径;最后,中国已经形成了一大批具有高校、科研基地的服务外包中心城市,培养了一批具有丰富经验的服务外包人才队伍,21个服务外包示范城市的试点已经取得初步成效,这是中国大力发展服务外包的最佳时期。

在霍华德看来,激发服务外包的增长潜能,加快经济结构调整最为基础和重要的环节还是人才培养。他说,目前,中国在服务外包领域需要大量专业人才,一方面应加强专门的教育培训,同时注重从业人员素质的提高;另一方面要引进国外高端的人才和技术,通过多渠道解决人才短缺的问题。

参加第五届全球外包大会的与会人士大部分都谈到了培养人才的重要性。其中,仇鸿说,为推动中国服务外包产业持续健康快速发展,未来一段时间,商务部将继续加大对服务外包产业的支持力度,重点从人才培养、国际市场开拓、知识产权保护、贸易便利化等方面入手,完善相关的支持政策。

戴尔服务外包中国区执行董事总经理王强表示,希望政府能加大对中国外包企业的扶持,帮助企业国际上创立品牌。

《昆明宣言》认为,在发展服务外包的过程中,中国应该重点解决民营服务外包企业普遍弱小等问题,加大政策和经济方面的扶持,加快产业促进步伐,加强产业科学规划,加快服务外包产业相关人才的培养,完善服务外包产业法律法规体系,全面促进中国服务外包产业的健康、可持续发展。

中国服务外包产业:从离岸到在岸 从接包到发包

“近年来,中国服务外包产业逆势增长,一枝独秀。中国已成为全球第二大服务外包承接国,但如果只接包而不发包,终有一天会像制造业一样面临发展瓶颈。”著名国际经济学家、亚太总裁协会全球执行主席郑雄伟表示。

在全球分工体系中,发包国集中在北美、西欧和日本等发达国家和地区,其中,美国占比最大,约为2/3。而发展中国家则多数是承接国,主要有印度、爱尔兰、中国、菲律宾等。印度因其语言、文化相融性等方面的独特优势,成为服务外包最大承接地。而中国基于人才及成本方面的优势,仅次于印度,成为全球第二大离岸外包承接地。

“外包产业的发展,不能只靠离岸业务,国内业务也要重视。”戴尔服务外包中国区执行董事总经理王强认为,发展国内业务实际上也是一个练兵的过程,可以让团队有更强的能力,能够为国内外客户服务,并逐步向行业的上下游延伸。

可喜的是,随着服务外包趋势走强,中国庞大的内需市场开始逐渐释放。2009年,中国本土买家实际市场容量在六七百亿美元,而真正释放的需求仅有六七十亿美元,且正以20%的增长速度平稳增长。

有业内人士预计,到2015年,中国服务外包

内需市场或将达到280亿美元至320亿美元的规模。

随着中国市场尤其是中国消费者群体的壮大,越来越多的跨国企业将其与中国相关的服务外包到中国,中国国内发包量将越来越大。

以软件业为例,2011年,从市场需求来看,内需市场是中国软件与信息服务业外包产业的主要市场,国内外包业务收入从2004年的943.8亿元增长到2011年的3355亿元,年复合增长率为37.3%;从国内业务构成来看,中国软件与信息服务业国内业务中,34.6%的发包业务来自华东地区,华东地区产业发展的龙头地位更加巩固,华北地区和西南地区

区发展也高于全国平均水平。

正是看到了中国内需市场的巨大潜力和独特优势,为了实现产业差异化及持续发展,服务外包被纳入国家“十二五”规划。规划提出,要加快转变经济发展方式,扩大内需市场,提高服务业国际化水平。

基于此,业内人士预测,伴随着庞大的内需市场机遇连同中国政府的强大支持,“十二五”期间,中国的服务外包产业可能发生根本性的转变,离岸到在岸,接包到发包,内需市场将成为中国经济发展的引擎,将改变中国全球服务外包单一承接国的传统形象。

