

贵州清镇职教城垃圾生态处理推广方案

◆ 矫山红

(贵州交通职业技术学院 贵州贵阳 550008)

摘要: 改革开放几十年以来, 中国经济蓬勃发展, 农业和工业在满足国内消费需求的同时也不断参与国际分工, 在国际上通过进出口贸易进行交流, 在国际贸易领域我国已经成为参与世界经济活动不可或缺的一个重要角色, 作为第三产业排头兵的服务行业, 近年来参与国际分工的发展势头良好, 成为中国经济发展的一支生力军, 但也面临着机遇与挑战并存的局面。

关键词: 国际服务外包; 行业; 机遇与挑战

一、国际服务外包介绍

服务外包, 依《商务大辞典》的定义, 通常指依据双方议定的标准、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。该词条还列举了服务外包传统对象和新兴领域, 指出传统外包领域包括: 法律服务、运输、餐饮和保安服务; 正在增长领域包括: IT 服务、培训和公关。

简而言之, 外包通常是为了达到增加效率和降低成本的目标, 或者是为了使组织灵活性增强或更专注于核心商务活动。

举例说明: 美国软件公司把价值几十亿美元的软件生产流程分包给印度工程师完成; 深圳服务公司承担香港银行大量数据输入和电话呼叫业务; 宝洁、英国石油公司把财务会计、人事管理等职能不同程度地转移给埃森哲这类服务提供商; 雪佛兰和奇瑞都曾把车型设计委托给外部的设计厂商。

那么为什么国际外包会存在呢? 低收入国家某些劳动力成本优势, 还表现在这类劳动力更容易招聘, 并且员工具有较强的工作积极性和自我激励, 因而能够进一步节省人员招募交易成本, 并创造更高劳动生产率。

例如美国一个数据录入员每小时工资为 20 美元, 在印度每小时工资不到 1 美元; 在上世纪 90 年代软件服务外包大发展时, 一个软件编码和测试人员在美国每个小时工作报酬至少要 20—30 美元, 在印度只要 2—3 美元, 这种差异构成推动印度成为软件接包大国的基本因素之一。

国际上许多学者对服务外包的存在与发展都说明了自己的观点:

“如果你问我美国成长最快速的产业是什么——答案是外包。不用多久, 将有愈来愈多的员工受雇于独立的外部承包商。”

----- Peter Drucker Drucker, management consultant, 管理学大师德鲁克

“做你最擅长的业务, 其余的全部外包。”

----- Tom Peters Peters, management consultant 管理顾问彼得斯

“外包不再只是为了改善现状, 更是营造未来的必要手段。从很多方面看来, 外包很可能是推动 21 世纪全球经济的重要力量。”

----- Michael Corbett 迈克尔·卡伯特

“任何一家公司在追求创新时, 都不可能凭自己的力量胜过既有的竞争对手、潜在竞争对手、供货商, 及外部的知识来源。外包业务堪称是企业与产业结构的世纪大变革。”

----- James Brian Quinn Quinn, Dartmouth College 达特茅斯学院教授奎因

服务外包具有如下七个特点:

- 1、具有更高的服务水平, 业务更娴熟专业
- 2、附加值更高
- 3、知识密集型产业, 对人力资源要求很高
- 4、消耗低, 没有污染
- 5、受地域限制
- 6、外包成果不是实物, 它的无形化导致难以量化评估
- 7、很大程度上依赖互联网和通信技术

二、国际服务外包的经济效应

(一) 服务外包对经济增长的影响

(1) 对于发包国而言

发展国际服务外包不但不会阻碍本国的经济发展, 反而可以通过提高劳动生产率来促进经济增长。有助于发包国集中人力资

源和资本投入到高附加值和研发类的环节中。

美国信息技术协会(ITAA) 的报告显示: 2008 年, 美国 IT 产业的外包使美国的 GDP 增加了 1242 亿美元。

(2) 对于接包国而言

国际上普遍认为, 承接服务外包明显有利于促进承接国的经济增长, 提高国家的整体福利水平。其中最显著的好处是承接国就业率提高、公司竞争力提升和技能、技术更新。

以印度为例, 2009 年印度承接服务外包额超过 200 亿美元, 目前印度约有 700 多家服务外包公司, 主要承接软件、金融、人力资源、管理等服务外包, 服务业全面发展, 对就业增长和经济发展做出巨大贡献。

(二) 服务外包对就业影响的比较

(1) 对于发包国而言

发展国际服务外包是否会降低发包国的就业率是一个备受争议的问题。发包国将本国的一些服务岗位外移到其他国家确实会使本国就业岗位流失, 降低就业水平。据美国 Forrester 研究公司估计, 2000 年以来美国大约向外流失总计 40 万个服务业工作岗位。

事实上, 发包国将一些岗位转移到国外的同时, 也创造了更多的职位。企业通过将低端的业务外包, 可以集中资源投入到开发新产品和新服务领域, 可以对扩大市场做出贡献, 最终为本国创造新的、更多的就业岗位并提高本国实际工资。

美国信息技术协会研究表明, 2008 年服务外包为美国创造了 31.7 万个就业岗位。

(2) 对于接包国而言

承接外包服务可以创造就业机会, 提高工资水平是毫无疑问的。

据美国 Forrester 研究公司表明, 2010 年西欧转向海外的工作岗位达到约 50 万个。另一项研究也表明, 美国潜在的服务外包将向海外转移高达 1400 万个就业岗位。

(三) 对人力资源影响的比较

(1) 对发包国的影响

对发包国而言, 发展国际服务外包可以提高本国的人力资源质量, 但具有被迫性。由于本国将一些服务岗位转移到其他国家, 短期内会增加本国失业率, 这些失业者想要重新找到工作, 很可能要参加继续学习或培训来获得新技能, 其结果是提高了本国人力资源的质量。

一系列措施如失业保障、继续教育、再就业培训等来保证工人重新就业。

(2) 对接包国而言

承接国因承接服务外包而提高人力资源质量的结果则是显而易见的。由于服务外包业务的质量主要取决于服务提供者的业务水平, 因此承接国服务外包型企业必须充分重视本企业员工服务技能和积极性的提高。

三、中国国际服务外包行业的机遇与挑战

(一) 全球服务外包发展现状

20 世纪 80 年代以来, 随着全球服务业的迅速发展, 服务外包作为一种全新的发展模式, 扩展服务业原有领域, 提高了服务流程的生产效率, 成为推动当代服务业生产方式变革和经济全球化新浪潮的重要力量。

信息技术革命、经济全球化等服务业务外包的交易成本和风险大大降低, 于是外包作为一种外部化策略被跨国公司普遍接受和采用, 成为跨国公司业务调整和转移的新方式, 服务外包已经成为一股不可逆转的潮流。

全球 ITO 市场规模发展迅速

	2006年	2007年	2008年	2009年
全球IT服务市场规模	6732.6	7109.8	7525.7	7967.6
同比增长	5.35%	5.60%	5.85%	5.87%
IT服务市场中外包部分的规模	3465.2	3733.1	4016.9	4322.9
IT服务市场中外包部分的占比	51.5%	52.5%	53.4%	54.3%

全球 BPO 市场规模增长迅猛

	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年
人力资源	12716	14680	17011	19836	23164	26351
采购	940	1104	1305	1549	1830	2112
金融及财会	14768	16044	17709	19835	22336	24649
售后服务	25217	28326	31735	35594	39195	42624
物流	179942	200239	223007	249745	280838	315241
市场营销	146687	156997	166550	176270	186582	197258
培训	4250	5290	6348	7544	8722	9730
合计	384520	422680	463665	510373	562667	617695

从市场结构状况来看,作为重要发包方的美国、日本、欧洲提供了全球服务外包业务的绝大多数份额。美国占了全球市场的64%,欧洲占了18%,日本占了10%,留给其他国家的还不到10%。全球服务外包市场严重依赖于美日欧。

从承接国来看,服务外包承接国数量激增,但是发展的层次是不一样的。从发达国家来看,服务外包承接大国澳大利亚、新西兰、爱尔兰、加拿大等国国内服务外包行业成熟、已经形成了一定的产业规模和发展优势,但是和发展中国家相比,人力资源优势已经不复存在,因此其在最近几年的发展中明显落后。许多国家已经跌出2010年Gartner IT排行榜的前30强。

从发展中国家来看,最近几年承接服务外包的发展中国家数量激增,已经成为全球服务外包市场上重要承接方。拉美、亚太地区的服 务外包行业发展极为迅速,正在成为服务外包行业发展的 重要引擎。

(二) 中国国际服务外包行业正面临机遇与挑战

(1) 中国发展国际服务外包的历程

A. 认识阶段: 20世纪90年代

20世纪90年代,有关部门领导和企业家去印度访问,注意到了印度软件外包产业的发展,回国后提出了学习印度的经验建立软件园区,从而我国开始关注国际服务外包产业的发展。

B. 起步发展阶段: 2000—2005年

计算机和信息服务出口额从2000年的3.56亿美元增长到2005年的18.4亿美元,五年的平均增长率为103%。这主要得益于各级政府和产业界对国际服务外包产业的重视。

C. 快速发展阶段: 2006年至今

2006年商务部将北京、上海、天津、大连、南京、武汉、深圳、西安、成都等14座城市定为“中国服务外包基地城市”,并在宏观政策、设计规划、人才培养、招商引资等方面予以支持。2007年温家宝总理又在《政府工作报告》中指出,“大力承接国

际服务外包,提高服务业发展水平”。随着国家对服务外包的大力支持,我国的国际服务外包产业也得到了迅速的发展。

(2) 中国离岸服务外包的发展现状

截至2010年底,中国服务外包企业承接服务外包合同金额和执行金额分别达到274亿美元和198亿美元,同比分别增长了37%和43.1%,全国有服务外包企业12706家,从业人员232.8万人。

到目前已经形成了以北京、上海、大连、成都、合肥等21个服务外包示范城市为样板,以大连软件园、安徽服务外包软件产业园等84个服务外包示范园区为主力,以东软、海辉、华信等企业为龙头,动漫、软件、物流、金融、生物医药等多领域同步发展的多元化、全面化发展的格局。

从地方发展来看,服务外包行业已经成为各地实现产业结构调整与实现发展方式转变的重要推手。如:大连通过大力发展以软件行业为特色的服务外包行业,现在已经成为中国重要的服务外包中心和软件中心。

2010年,仅大连高新区就拥有3000多家企业,12.6万从业人员;成都目前也已经走出一条以高新区为重点,以软件研发、服务外包、硬件制造等IT行业为主导的产业发展之路,预计到2015年高新区将有望成为3000亿园区,使成都成为中国IT行业的第四极。

(3) 中国国际服务外包行业正面临的机遇与挑战

目前,我国发展服务外包的城市可以分为四个级别:第一是以北京、上海、广东为代表的外包战略中心;第二是以大连、深圳等具有地理优势的外包业务中心;第三是西安、成都、武汉等具有成本优势的外包业务中心;第四是天津、南京、杭州等城市。今后随着一二线城市人力物力成本的上升,我国外包服务将逐渐向三四线城市转移,也给许多人工便宜的三是线城市带来商机。

服务外包种类方面,由于我国外包高端复合型人才、信息技术等方面相对任然的缺乏,我国仍然处于大力发展ITO阶段,今后除了OEM的规模继续增长之外,ODM和OBM的业务增长将成为发展方向,我国将不断从定牌生产大国向工业设计大国和自主品牌大国逐渐转化。

参考文献:

[1]鲁丹萍. 国际服务外包[D]. 清华大学出版社, 2011

注: 本文由贵州交通职业技术学院院级课题《校企合作——贵州省乡镇推行垃圾生态处理装置建设可行性论证》提供经费支持。