

# 服务外包理论 演进研究综述\*

吴国新 高长春

**摘 要:**本文首先介绍国外学者对服务外包内涵界定,综述服务外包的基本概念;并对国外学者在服务外包研究方面的理论进行综述,从经济学、管理学和社会学方面进行归纳和总结;最后,对该研究领域的研究前景进行展望。

**关键词:**服务外包;信息技术外包;业务流程外包

**中图分类号:** F74    **文献标识码:** A    **文章编号:** 1006-1894(2008)02-0031-07

1989 年管理大师彼得·德鲁克(Drucker)在其《大变革时代的管理》一书中曾预言:“在 10~15 年之内,任何企业都会将所有‘支持性’而不‘产生收入’的工作以及任何不提供向高级发展的机会的活动与业务外包出去。”<sup>[1]</sup>外包这个概念最早是由美国管理学家加里·哈梅尔(Gary Hamel)和 C·K·普拉哈尔德(C.K.Praharad)于 1990 年发表在《哈佛商业评论》上的《企业的核心竞争力》一文中提出。在过去的 20 年里,外包的迅速发展证实了大师们的预言,外包已成为当前企业界与理论界关心的一个热点。

近年来,外包在广度与深度上都获得了较大的发展。从经济学角度来分析,外包与全球产业转移有着密切的关系。随着经济全球化和全球产业结构调整,全球产业在不同阶段呈现出不同的特点:在第一阶段,发达国家的跨国公司最早转移制造业,紧接着是制造业外包;第二阶段,服务业转移,最近 10 年内服务业的转移和服务外包几乎同时发生,服务外包日趋成为服务业转移的主要形式;第三阶段,跨国公司转移研究开发(R&D);第四阶段,跨国公司转移地区总部,跨国公司是稍后或最后考虑转移它的地区总部。全球产业转移的这 4 个阶段与服务外包的发展几乎同步进行、同时发生,前者的转移有力地推动了服务外包的发展。<sup>[2]</sup>

随着全球产业转移、我国经济的迅速发展和我国政府对服务外包的政策环境的改善,特别是通信及 IT 基础设施等软硬件环境的改善,我国作为世界经济体中的重要成员,作为世界经济最有活力的地区,在承接服务外包上将具有一定的优势。如何将全球产业转移与中国的服务外包相结合,形成具有中国特色的服务外包产业仍有待理论研究和具体实践。

因此,本文将围绕服务外包展开有关国内外服务外包理论研究方面的文献综述,从而为研究我国服务外包理论提供研究基础,并为我国开展服务外包的实践提供理论借鉴。

\* 国家自然科学基金部分研究成果(项目编号:70373051)。

## 一、对服务外包内涵界定的综述

外包依据转移活动对象的差异可以分为制造业外包和服务外包。如果转移对象属于制造加工零部件或某种组装、总装活动则是制造外包,如果转移对象是作为投入的服务性活动则是服务外包。服务外包是把原来在企业内部提供的服务性投入活动,通过正式或非正式的“服务水平合约”转移给外部厂商去完成的现象。服务外包使原先通过企业内部协调组织的服务性投入活动,转变为通过市场合约方式联系的活动。

**1. 对服务外包概念的界定** 由于在服务外包实践过程中,不同国家和企业外包各有侧重,因此,对服务外包有不同的定义,关于服务外包的定义主要有:

(1)美国 Gartner 公司服务外包的定义。Gartner 公司<sup>[2]</sup>认为服务外包是 IT 服务市场的一部分,分为 ITO(信息技术外包)和业务流程外包(BPO)。IT 服务市场的另外一部分是离散式服务。

ITO 可以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,从而确保客户在业务方面取得成功。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。以上这些业务是基于已详细定义和可测量的方法来执行的。”被外包给外部服务承接方(ESP, External Services Provides)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、或其他管理或面向消费者的业务功能等。

(2)IDC 公司的服务外包定义。IDC 公司<sup>[2]</sup>认为服务外包市场包括 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 服务市场由 3 个子市场构成:IT 外包市场(ITO)、咨询及系统集成市场(C&SI)以及技术产品支持市场(TPS)。其中,IT 外包市场包括应用外包、桌面与网络外包、整体信息系统的外包等传统的“一对一”的外包服务模式;以及包括“软件即是服务”(SaaS)和托管服务在内的“一对多”的外包服务模式。

业务服务市场包括业务咨询服务、业务流程外包等。其中,业务流程外包涉及采购、财务会计、培训人力资源、客户服务等业务流程外包服务。

(3)毕博管理咨询公司定义。服务外包就是指企业为了将有限资源专注于其核心竞争力,以信息技术为依托,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应变能力并优化企业核心竞争力的一种服务模式。

更广泛意义上的服务外包是指依据服务协议,将某项服务的持续管理或开发责任委托授权给第三者执行。WTO 的《服务贸易总协定》将服务分为 12 个部门,即商务服务、通信服务、建筑和相关工程服务、分销服务、教育服务、环境服务、金融服务、健康服务、旅游服务、娱乐文化和体育服务、运输服务、其他服务。服务外包可以按这 12 个部门进行分类。

**2. 服务外包的内容和分类** 服务外包的分类方法很多,按照不同的分类标准有不同的分类。

(1)按业务内容划分,服务外包主要分为信息技术外包和业务流程外包。ITO 是指企业向外部寻求并获得包括全部或部分信息技术类的服务。服务内容包括:系统操作服务、系统应用服务、基础技术服务等。BPO 是指企业将自身基于信息技术的业务流程委托给专业化服务提供商,由其按照服务协议要求进行管理、运营和维护服务等。服务内容包括企业内部管理服务、企业业务运作服务、供应链管理服务等。服务外包的分类和内容如表 1 所示。

表1 服务外包的分类和内容

| 类 别              | 内 容      |                                                                 |
|------------------|----------|-----------------------------------------------------------------|
| 信息技术<br>外包 (ITO) | 系统操作服务   | 银行数据、信用卡数据、各类保险数据、保险理赔数据、医疗/体检数据、税务数据、法律数据(包括信息)的处理及整合          |
|                  | 系统应用服务   | 信息工程及流程设计、管理信息系统服务、远程维护等                                        |
|                  | 基础技术服务   | 承接技术研发、软件开发设计、基础技术或基础管理平台整合或管理整合等                               |
| 业务流程<br>外包(BPO)  | 企业内部管理服务 | 为客户企业提供企业各类内部管理服务,包括后勤服务、人力资源服务、工资福利服务、会计服务、财务中心、数据中心及其他内部管理服务等 |
|                  | 企业业务运作服务 | 为客户企业提供技术研发服务、销售及批发服务、产品售后服务(售后电话指导、维修服务)及其他业务流程环节的服务等          |
|                  | 供应链管理服务  | 为客户企业提供采购、运输、仓库/库存整体方案服务等                                       |

(2)按照服务外包承接商的地理分布状况,服务外包分为3种类型:境内外包、近岸外包和离岸外包。境内外包指转移方与为其提供服务的承接方来自同一个国家,外包工作在境内完成;近岸外包是指转移方和承接方来自于邻近国家,近岸国家很可能会讲同样的语言、在文化方面比较类似,并且通常提供了某种程度的成本优势;离岸外包是指转移方与为其提供服务的承接方来自不同国家,外包工作跨境完成。以往离岸服务外包中被外包的业务流程仅仅是劳动密集型以及重复性的,比如数据录入、采购委托、销售代理等。随着市场不断成熟及服务承接方掌握更多的流程和商业知识,开始了更为复杂的从头到尾整个流程的离岸服务外包。当前,离岸服务外包的业务主要有3类:一是IT(应用开发、编程、测试及网络支持);二是客户关系(呼叫中心、客户支持及销售);三是运营服务(金融及会计、数据处理和管理、项目管理)。

其他关于服务外包的定义和分类还有:根据服务外包动机将服务外包分为:策略性外包,战略性外包和改造性外包;根据服务外包形式将服务外包分为:产品或组件外包和服务项目外包;根据服务外包转包层数将服务外包分为:单级外包和多级外包;根据服务外包承包商数量将服务外包分为:一对一外包和一对多外包。

## 二、国外服务外包研究的文献综述

多年来,随着全球服务外包市场的迅猛发展,激发了不少国外学者对服务外包的研究兴趣,他们从理论与实践对外包进行了不同程度的研究和探讨。笔者从经济学、管理学和社会学视角对这方面的研究综述如下:

**1. 服务外包的经济学机理综述** 从经济学角度分析服务外包,其被视为介于完全市场化和完全内部化之间的一种半结合的方式,也可以说服务外包是介于市场与企业组织形式之间的第三种规制结构。国外经济学理论中对服务外包行为解释最多的是现代企业理论,虽然企业理论属于管理学范畴,但现代企业理论与新制度经济学密切相关。目前,现代企业理论有着为数众多的学派,比如:交易成本学派、委托-代理关系学派等,他们从不同角度提供了外包在经济学范畴的研究方向。

(1)交易费用理论。交易费用理论是由科斯(1937)<sup>[3]</sup>首次提出,在《企业的性质》一书中,他第一次

提出了企业的边界问题,并引入了交易成本(交易费用)这一概念。科斯认为,通过签署长期合同,企业就可以避免寻找伙伴、谈判等费用,进而可以降低交易费用。张五常<sup>[4]</sup>将其定义为“包括了所有在鲁宾逊(一个人)经济中不能被想象存在的所有成本”。根据交易费用理论解释外包行为,当交易活动的市场成本大于内部交易成本时,则该项活动应全部或部分地在企业内部进行,否则就应在企业外部进行。

然而单纯交易成本的概念过于抽象,很难度量。Williamson(1985)<sup>[5]</sup>进一步发展了交易成本的理论,在《交易费用经济学:契约关系的规则》一文中首次讨论了“三方规制”和“双边规制”两种介于市场和企业之间的组织形式,开创了研究中间治理结构的经济理论基础。根据Williamson的观点,外包能够降低交易成本的本源就在于外包这种企业活动的重复性、长期性和合作性。Benoit A. Aibert, Suzanne Rivard 和 Michael Patry(1996)<sup>[6]</sup>从交易的决定要素(资产的专用性、交易的不确定性、交易频率)的角度讨论了企业不同干预结构的选择问题。研究指出资产专用性低,企业就应该选择市场,因为市场上有着充裕的供应商,企业可以在市场的有效竞争中获益;当资产的专用性高,企业干预结构的选择就要取决于不确定性和交易特征。当交易存在不确定性且交易频繁时,企业就应该选择内部化外包,反之,当交易的不确定性不高,交易频率不高时,外包或战略联盟就成了企业的最好选择。Mcivor(2000)<sup>[7]</sup>从资产的专用性与产品/服务的复杂性的角度论述了企业不同干预结构的选择问题(市场、层级、外包或联盟)。Qu and Brocklehurst(2003)从交易成本理论角度分析了服务外包的经济特征,考察了中印两国在服务外包领域发展的差异,是较早研究中国服务外包问题的重要文献。

(2)委托代理理论。Alchain 和 Demesets(1972)<sup>[8]</sup>认为,现代经济组织的产出是由不同所有者完成的,企业要取得令人满意的成效,就需要把某些任务授权给专业化单位来承担。专业化生产不可避免地存在知识和信息的分散问题,参与者之间的目标冲突问题。为了规避因信息不对称以及利益冲突所带来的效率低的风险,设计适当的委托-代理程序和协调与激励机制就变得非常重要。Eisenhardt(1988)<sup>[9]</sup>认为,在代理关系的选择中,是选择行为契约(如层级干预、内包)还是结构契约(如市场干预、外包)取决于代理费用。在其随后的研究中,又探讨了代理费用及其构成要素与外包合同之间的关系,认为外包关系越是不确定性、需要规避的风险越高、事先界定代理人行为的程度越低、结果的可测度性越差和关系越长,则代理费用就越高。Thomas et al(2002)<sup>[10]</sup>认为外包就是在产品/服务的供需双方(代理人与委托人)之间建立起最为有效的合同安排。

(3)不完全契约关系理论。不完全契约关系理论出自契约经济学。契约经济学是在交易成本经济学基础上发展起来的另一个经济学流派。20世纪80年代初在西方发达国家掀起的私有化运动和对公用事业行业放松规制,经济学界开始对长期合作合同进行了深入研究。Grossman<sup>[24]</sup>指出:“当一个企业的投资决策对另一家企业来讲十分重要时,一体化就是另一家企业最佳的选择;反之,当两家企业的投资决策对彼此只具有某种程度的重要性,非一体化的形式就是可期待的。”因此根据不完全契约关系的观点,通过合理设计的有效长期合同确定的长期合作方式是一种有效的组织形式或规制结构,可以在获得纵向一体化效益的同时避免纵向一体化的负面影响。

**2. 服务外包的管理学理论综述** 管理学领域可以从多个理论角度解释服务外包的产生和存在的原因,主要包括供应链管理理论、资源基础理论与核心能力理论等。

(1)供应链管理理论。自从20世纪80年代迈克尔·波特创立了竞争战略理论以来,国外一些学者也从竞争战略的角度来论述外包、战略联盟、虚拟经营、供应链管理的机理。Christopher(1992)<sup>[11]</sup>指出企业竞争优势的获得越来越取决于整个供应链的竞争优势,而不是单个企业的竞争优势。Jacques H. Trienekens(2001)<sup>[12]</sup>从价值链的角度探讨了跨企业之间供应链管理的必要性,强化整个供应链的价值增值,提高供应链的竞争优势。产生于20世纪80年代中的供应链管理思想体现了企业



管理重心从内部到外部的发展过程,供应链管理的本质是强调跨企业的集成管理。由此可见,服务外包是供应链管理的重要组成部分和实现方式,这表现在:首先,供应链管理强调在整个供应链上实现最优的资源配置,这正构成了服务外包的动因基础,即将业务交给更具有规模、成本和技术优势的供应商,从而提高整个供应链的效率。其次,供应链管理强调通过合作来实现整个供应链的协调,这正符合了服务外包这种管理方式的本质。<sup>[13]</sup>

(2)资源基础理论与核心能力理论。能力与资源学派产生于20世纪90年代初。资源指企业在生产经营过程中所投入的各种要素。从竞争的角度上看,资源的开发、积累、整合与配置构成了一个完整的战略管理过程,因此企业要想获得竞争优势,就应对构成企业竞争优势所需的关键资源具备识别和管理能力。具体到外包来讲:其意是从外部寻求资源,即强调企业充分利用外部的资源形成企业的竞争优势。

Barney(1991)<sup>[14]</sup>发表了标志着资源基础理论诞生的论文《企业资源与持续的竞争优势》,文中指出,如果资源能够使企业在其所处的环境中利用机会或抵御威胁,则这种资源对企业来说就是有价值的。有价值的异质性资源是企业成功的关键因素,是企业获取竞争优势的重要源泉。其评判标准的稀缺性(专用性)、非完美模仿性和非替代性。Grant(1991)<sup>[15]</sup>提出整合利用外部资源的观点,认为企业不仅要关心现有资源和能力的部署情况,而且由于任何企业无法掌管和拥有所需的资源,资源的稀缺性会促使企业发展与外部组织之间的关系,以充分利用外部组织的资源和力量。为了更好地利用现有的资源和能力并提高竞争优势,从外部采购互补资源和能力是十分必要的。John Fahy(2002)<sup>[16]</sup>从资源基础理论的角度研究了外包/战略联盟的战略意义、外包的持续的竞争优势以及外包与否的战略决策的制定问题。

核心能力又被称为核心竞争力,是指能使企业长期或持续保持某种竞争优势的能力。根据核心能力理论,属于企业核心竞争力的活动要加以严格控制和保护,原则上不能进行外包,而其他不重要的活动则应该外包出去,以使企业将更多精力集中在核心能力的培育和 protection 上。Prahalad & Hamel(1990)<sup>[17]</sup>发表了《企业的核心能力》标志着核心能力理论的正式提出。该理论认为,核心能力是企业可持续获得竞争优势与新业务发展的源泉,它们应成为公司的战略焦点,企业只有具备核心能力、核心产品和市场导向这样的层次结构时,才能在全球竞争中取得持久的领先地位。Quinn(1992)<sup>[18]</sup>指出,企业应该持续地在具有核心能力的业务上进行投资,而将不具有核心能力的业务进行外包。外包非核心活动可使企业更加提高管理注意力,加大对绩效显著工作的资源的分配,而对于相对劣势的工作交给外部组织承担。McIvor(2000)<sup>[19]</sup>指出,企业要专注于开发核心能力,而将所有的非核心活动实施外包。McIvor同时指出,即使是企业的核心活动,但对企业来说,没有竞争优势,企业也可以实施战略外包。

采用核心能力观点解释外包的主要局限性在于对核心能力和非核心能力的界定非常困难,这表现在一方面对核心能力的认识体现了管理者对企业的定性分析,另一方面随着企业的发展,核心能力的内容或者核心能力与非核心能力之间的界限也在不断发生变化。针对核心能力和非核心能力的界定问题,Gottfredson, Puryear(2005)和 Vining, Globerman(1999)做出了相应的研究。

**3. 服务外包的社会学理论综述** 仅仅从经济和管理角度来研究服务外包是不够的,因此,从社会交换和政治权利等角度来解释服务外包受到了国外学者和专家的关注。

(1)社会交换理论。社会交换理论是以人类学、经济学、心理学等学科为理论源泉发展而来的一种社会学理论。它是用来描述由心理学和经济学衍生出来的人体行为和行为动机的心理学命题。跨组织的交换理论认为,成功的关键很大程度上取决于社会交换行为。从社会交换理论角度研究服务外包的学者主要有 Kevin R. Moore, William A. Cunninham(1999)和 Kern, Willcocks(2000)等。Kern 和 Willcocks(2000)<sup>[20]</sup>认为仅从交易费用经济的角度研究服务外包,忽略了人与人之间,企业与企业之间

的相互联系与影响,这样难以揭示服务外包的机理并指导企业的实践。

(2)权力与政治理论。宏观权力反映组织及环境之间的相互依赖性,该理论认为企业实施服务外包,放弃内部自营是对内部官僚权威关系的摒弃,不仅是为经济利益所驱使,也有着不可忽视的政治原因和宏观权力的原因。其宗旨是建立优化的跨组织关系,共同应对外部环境的不确定性。Stern & Reve(1980)从跨企业关系的形成及动因(权力与政治理论)方面对服务外包进行了研究,指出企业通过创立一定的结构或过程可以充分利用外部环境的机会和抵御威胁,强化内部的优势和避免劣势。

除了上述主要研究方向之外,在许多经济学和管理学其他分支及交叉领域中都可以找到服务外包研究的可行方向,比如,从国际贸易和跨国公司管理的角度对有关补偿贸易以及技术、资金、人员和生产能力跨地区转移进行解释,从市场营销和企业财务管理的角度对企业外包行为加以分析等等。此外,服务外包活动迅速发展带来了许多社会问题,比如劳工问题、税收问题、产业竞争力问题、政策法规问题等,因此,对服务外包的宏观政策研究也日益成为人们关注的重点。

### 三、简要评论及展望

通过对服务外包研究文献的回顾,我们发现服务外包理论研究在国外得到了迅猛的发展,国外学者对服务外包的研究较为系统和深入,他们对服务外包进行了大量的案例和实证研究,开发了理论研究模型、框架和研究方法,在理论和实践上为服务外包的运用提供了不少科学的见解。当然,这些研究仍存在一些不足之处,这主要表现在:(1)缺乏对服务外包与相关经济与管理理论内在联系的系统研究,还未形成一个完整的、科学的、清晰的服务外包体系。(2)虽然不少学者对外包的运作与管理阶段进行过探讨,但还未形成一个正式、规范的外包运作与管理框架。

受国际产业转移本身规律以及我国地缘区位等方面因素的影响,我国经济开放成长较早阶段主要伴随承接国际制造业转移的主题展开,可以预计,随着我国进一步融入经济全球化和我国经济的不断深入发展,服务外包必将逐步提上议事日程。目前,我国经济起飞正处于工业化和城市化中期快速成长阶段,制造业需要提升结构和进一步增长,服务业更是面临加快发展的紧迫任务。如何通过促进国内和国际服务外包推动生产型服务业发展并与制造业更高阶段的成长形成良性互动,是我们值得研究的一大课题。

因此,如何利用现有的服务外包理论成果,针对我国承接国际服务外包的经济属性以及我国这一领域发展现状和问题,通过对比优势、规模经济、学习效应、成本结构改变和生产网络化等理论问题的研究和我国企业在承接国际服务外包实证分析,为我国企业在承接国际服务外包的过程中,能够降低成本、增加灵活性以及自身赢利模式的构筑、进入壁垒等方面带来利益和竞争优势提供借鉴,就成为我们研究的重要课题。

(作者单位:东华大学)

#### 参考文献:

- [1] 彼得·德鲁克.大变革时代的管理[M].上海:上海译文出版社,1999.
- [2] 中国服务外包发展报告 2007[M].上海:上海交通大学出版社,2007.
- [3] Ronald Coase. The Nature of the Firm[J]. *Economica*, (4): 386-405.
- [4] 科斯,哈特,斯蒂格利茨等著,李风圣主译.契约经济学[M].北京:经济科学出版社,1999.
- [5] Williamson, O. E. Transaction-cost Economics: the Governance of Contractual Relations [J]. *Journal of Law and*



- Economics, 1975, (22):230-256.
- [6] Benoit A. Aubert, Suzanne Rovard, Michael Patry. A Transaction Cost Approach to Outsourcing Behavior: Some Empirical Evidence[J]. Information & Management, , 1996,(30):50-61.
  - [7] Mcivor, R.. A Practical Framework for Understanding the Outsourcing Process [J]. Supply China management, 2000,(5).
  - [8] Alchain, A.A., & Demesets, H. Production, Information Costs and Economic Organization[J]. American Economic Review, 1972,(62):775-793.
  - [9] Eisenhardt, K. M. Agency and Institutional Theory Explanations: the Case of Retail Sales Compensation [J]. Academy of Management , 1988,(31):488-511.
  - [10] Thomas Kern, Jeroen Kreijger, Leslie Willcocks, Exploring Asp as Sourcing Strategy: Theoretical Perspective, Propositions for Practice[J]. Journal of Strategic Information System, 2002,(11):153-175.
  - [11] Christopher, M. Logistics and Supply Chain Management[M]. Pitman Publishing, London:1992.
  - [12] Jacques H. Trienekens. Views on Inter-enter-ent-erprise Relationship. www.citeseer.nj.nec.com.2001.
  - [13] 王立明,刘丽文.外包的起源、发展及研究现状综述[J].企业管理,2007,(3):151-152.
  - [14] Barney, J.B. Firm Resourced and Sustained Competitive Advantage[J].Journal of Management,1991,(3):98-128.
  - [15] Grant, R.M. The Resource-based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation[J]. California Management Review,1991,(33):113-125.
  - [16] John Fahy. A Resourced-based Analysis of Sustainable Competitive Advantage in a Global Environment[J].International Business Review,2002,(11):55-70.
  - [17] Prahalad,C., & Hamel,G. The Core competence of the Corporation[J].Harvard Business Review,1990,(68):79-88.
  - [18] Quinn, J.B. The Intelligent Enterprise: A New Paradigm. Academy of Management Executive,1992,(6):46-58.
  - [19] Mcivor, R.. A Practical Framework for Understanding the Outsourcing Process [J]. Supply China management, 2000,(5).
  - [20] Kern T. and Willcocks L. Exploring Information Technology Outsourcing Relationships: Theory and Practice[J]. Journal of Strategic Information System, 2000,(9):320-350.