

发展国际服务外包 提升温州经济发展水平

鲁丹萍

摘 要：贯彻落实科学发展观就是要从片面追求数量增长的经济发展方式转变到注重经济质量提升的经济发展方式上。服务外包产业具有信息技术承载度高、价值增值高、资源消耗低、污染排放小、吸纳就业多等产业特点，服务外包对 GDP 的贡献是来料加工的 20 倍，通过服务外包所获得的 GDP 增长是绿色增长。发展现代服务业，提高服务业比重和水平。积极承接国际服务外包，是加快现代服务业发展、优化经济结构、提升经济发展质量的一条重要途径。在温州市大力发展服务外包、离岸外包的背景下，为了建成“省级服务外包示范园区”，辅助实现温州市提高服务外包总额、离岸服务外包总额和同比增长率的战略目标，温州要开展国际服务外包研究，充分引进和整合美国、日本、韩国等国际外包研究理论和国际外包企业资源，结合中国现行的政策和环境，为温州市发展离岸外包和服务外包所用。本文通过对温州国际服务外包发展战略的研究，对温州市的服务外包环境提出具有政策高度并且极具现实可行性的建议。

关键词：服务外包；创新能力；发展模式

中图分类号：F752.8 **文献标识码：**A **文章编号：**1006-1894(2010)05-0003-12

服务外包已经成为当今国际产业特别是现代服务业转移的新趋势，相应地，承接跨国公司的服务外包也已经成为中国吸收外商投资的新方式。近年来，为了降低成本，跨国公司都将非核心业务向公司外转移，发达国家将低端制造和服务向低成本国家转移，这对中国来说意味着巨大的产业升级机会。为了迎接产业升级的历史性机遇，我国政府出台促进服务外包产业发展的“千百十工程”，并计划在未来几年为服务外包产业的发展提供一系列的政策支持。这必将在中国引发新一轮的服务外包高潮。为了抢商机，上海、大连和西安等国内服务外包基地城市纷纷启动应对方案，欲借力服务外包，谋划发展大计。其中，上海欲把浦东打造为服务外包的“桥头堡”，大连计划打造“软件外包之都”，西安以“对日外包”为新起点，广东主打“粤港澳合作”牌，等。在服务外包即将迎来新一轮的高峰之时，温州应该以什么样的姿态迎接服务外包业的发展呢？“温州服务”有没有可能取代“温州制造”，成为温州新的经济增长点呢？服务外包业在温州的发展有什么优势和不足呢？温州应该采取什么样的发展战略和应对方案呢？

收稿日期：2010-05-14。

一、国际服务外包的发展现状及趋势

1. 国际服务外包的发展现状及趋势

(1) 国际服务外包的市场规模。国际服务外包兴起于20世纪80年代,90年代中期以后获得较快发展。进入21世纪以来,随着跨国公司的战略调整以及系统、网络、存储等信息技术的迅猛发展,由业务流程外包和信息技术外包组成的服务外包发展空间巨大。据美国Gartner公司统计,2004年全球IT服务市场规模为5820亿美元,其中,ITO占33%,BPO占19%,剩余48%为其他IT服务。预计2009年全球IT服务市场将达到7600亿美元,其中ITO占34%,BPO占23%,剩余43%为其他IT服务。2004~2009年间,IT服务的复合年增长率为5.5%,其中,ITO的复合年增长率为6.2%,BPO的复合年增长率为9.1%,其他IT服务的复合年增长率为3.3%。

(2) 国际服务外包的总体分布。从服务外包的发包地来看,世界发达国家和地区是离岸外包的主要输出地。在全球外包输出中,美国占了约2/3,欧盟和日本占近1/3,其他国家所占比例较小。与此相反的是,发展中国家是服务外包业务的主要承接地。其中,亚洲是承接外包业务最多的地区,约占全球外包业务的45%。而在亚洲的诸多承接地中,印度是其中的外包中心,尽管中国、菲律宾等国家的外包承接业务在不断增加。此外,墨西哥是北美的外包中心,东欧和爱尔兰是欧洲的外包中心。

(3) 国际服务外包的发展趋势。国际服务外包产业的发展趋势不仅表现在产业空间的不断加大,还表现在产业转移的不断加快和参与群体的不断增多。国际服务外包基本上跟着成本走。随着承接地成本的变化,发包国家一直在实施战略转移。服务外包的承接中心先由中北美洲转移到南美和拉丁美洲,后又转向东欧和现在的亚洲。全球软件外包的发包市场主要集中在北美、西欧和日本等发达国家和地区。当前,欧美的发包比重超过了七成,其中有90%流向了印度。随着中国经济的发展,进入中国市场的欧美企业越来越多,它们需要中国本土化的外包。特别是随着印度等国家工程师和设计人员工资的逐年增加,印度IT服务外包的发展进入了瓶颈期。某些分析人士认为,在未来的几年中,欧美市场5%~10%的软件外包业务将从印度转移到中国,中国有望在未来的5~10年中成为主要的海外外包服务基地。

2. 主承接地的基本状况和比较优势

国际服务外包的主承接地有印度、爱尔兰、墨西哥、以色列等国家,这些国家抓住了国际软件外包发展的历史机遇,迅速成为了软件产业大国。这些主承接地的基本状况和比较优势如下:

(1) 印度基本状况:软件出口大国,以定制软件开发和服务出口为主;2005年软件产值为295亿美元,软件出口额为234亿美元,印度的软件产业占据了整个IT产业总产值的76.5%;计划到2010年,IT服务及业务流程外包的目标,从原定的600亿美元上升至2000亿美元。比较优势:广泛使用英语,懂英语的科技人才储备居世界第二;与英国长达200年的关系,受英国文化影响深远;与英联邦国家关系密切,与欧美国家拥有相近的法制系统和社会制度;高度重视知识产权保护。

(2) 爱尔兰基本状况:软件出口规模庞大,重点目标市场是欧洲和美国,重点领域是财务、通信、中间件、电子商务和软件本地化;2005年软件出口额为230亿美元。

比较优势：与美国有着特殊的历史渊源，将本国的服务外包的发展定位为美国软件公司产品本地化及欧洲化的加工基地；擅长软件开发、工程及设计等高端业务；本地研发能力强，享有欧洲软件之都的美誉；高度重视教育，其公共教育开支在国民收入中所占比重，在发达国家中居第二位。

(3) 墨西哥基本状况：2006年IT服务外包业的产值达到8.45亿美元；2007年产值突破10亿美元；目前，墨西哥IT服务外包业在整个拉美位居第二，仅次于巴西。比较优势：紧邻美国，拥有发展近岸外包的区位优势；劳动力成本相比美国较低；与美国有着相近的文化与语言环境；与美国、加拿大同属北美自由贸易区，这也有利于墨西哥拓展美国市场。

(4) 以色列基本状况：全国有500多家BPO话务中心；服务外包业从业人员达到1.1万；按话务目的划分，提供服务占56%，信息提供占25%，其余19%为销售和电话营销。比较优势：世界上唯一一个同时与欧洲和北美两大市场签署“自由贸易协定”的国家；注重软件与其他产业的结合和渗透；注重与美国风险投资紧密结合；借助跨国公司的网络拓展国际市场。

二、国内服务外包的发展现状与趋势

2007年，我国服务外包市场规模为152亿美元，同比增长28.5%，高于全球服务外包产业7.3%的增长速度，其中：ITO市场^①规模为90.4亿美元，同比增长21.8%；BPO市场规模为61.6亿美元，同比增长40.6%。从2006年数据看，占据国内ITO市场最大份额的是系统集成，其次是硬件支持与维护和软件开发。BPO业务中，物流外包占最大份额，其次是市场营销和客户服务外包；随着跨国公司R&D向国外转移浪潮的兴起，研发外包发展非常迅猛。

在制造业服务化、服务流程数字化和模块化等因素推动下，跨国服务转移的深度和广度快速拓展，全球服务外包产业加快发展。我国服务外包基地城市基础设施优良、IT人才资源非常丰富、社会发展比较稳定，已成为服务外包国际转移的重要目的地之一。近年来，跨国发包企业在我国的布局已由一线城市向二三线城市拓展。温州服务外包产业面临重大机遇同时，也面临来自众多基地城市和示范区的挑战，及产业发展环境不够完善等的制约。服务外包基地城市、示范区之间，一定程度上存在着定位类似、招商引资对象趋同、优惠政策相互攀比现象。同时，我国服务外包产业发展环境诸多方面还有待完善，尤其是相关法律保障不健全、海外市场接受度不高等等。

1. 国内软件外包市场潜力巨大 据美国CNET集团市场研究中心预测：目前金融、电信、政府、制造等行业是中国国内市场的主要发包者，他们已经开始接受“外包”的概念和做法，愿意将IT业务、软件业务等非核心业务外包给专业的服务商。比如中国移动、中国联通的所有IT业务都是通过外包实现的。再加上我国2700万中小企业，未来国内本土外包业务会有更大的成长空间。

2. 国内软件服务外包发展趋势 随着发包商和服务商不断尝试多样化和多层次的合作，国内外包服务将由低端走向高端，产业利润也得到提升，中国软件外包服务业整体市场将呈现“发包市场结构集中化”和“区域市场结构分散化”的趋势。

(1) 发包市场结构集中化。发包市场结构集中化表现为来自欧美和日本的业务，在总体中所占的比例将继续提高。计世资讯(CCW Research)研究发现，2004年，来

自欧美和日本的业务占总体外包业务的83.9%，2005年增加到85.9%。一方面，随着欧美发包企业更多地在中国寻找合作伙伴，以及中国企业进一步开拓欧美市场，欧美发包市场的比例将继续提高；另一方面，日本发包市场规模仍将稳步上升，其上升步伐和2005年一样，但继续低于欧美发包市场。

(2) 区域市场结构分散化。区域市场结构分散化表现为外包业务将逐步向国内二线城市转移，区域市场结构逐步分散，以大连、北京、上海为中心的东北、华北、华东3个区域市场的比例将下降。随着中国软件外包服务的发展，北京、上海、大连等地的人才缺口进一步加剧，引起人力成本的提高。而外包产业的目的是为了节约成本，最关键的因素就是人力成本。为此，国内外外包企业将尝试在华中、西部等区域的城市开设分公司，一方面，解决企业人才缺口问题，另一方面，在这些二线城市，软件人才成本比上海、北京等大城市要低40%左右，这对企业具有很大的吸引力。

3. 我国发展服务外包的比较优势 我国政治稳定，经济稳步增长，特别是沿海地区英语使用相对广泛，经济增长速度较快，对西方公司来说是极具吸引力的商业地区。但从西方服务外包角度来看，由于中国人力资源所受的教育与西方商业实践和商业体系有一定差距，导致服务外包产业的规模还比较小。

但从发展的角度来看，虽然中国承接服务外包的综合实力相对逊于印度和爱尔兰，但中国以自身特有的优势，被公认为是一个新兴的外包中心。通过国际权威分析机构对承接跨国公司服务外包业务所需的语言、政府支持等综合因素的定性分析，可以看出我国服务外包具有较大发展潜力，将成为国际服务外包业务新的承接地，具体见表1。

表1 有关国家服务外包产业的发展潜力分析

因素\国别	印度	中国	爱尔兰	加拿大	俄罗斯
语言	4	2	5	5	1
政府支持	5	3	4	3	1
人力资源	5	2	3	3	4
基础设施	2	4	4	5	1
教育体系	4	3	4	5	4
成本	5	5	3	1	5
政治稳定	2	4	3	5	2
文化兼容性	3	1	5	5	3
数据和IP保护	3	1	5	4	1
结论	4	3	3	3	2

注：本表根据各国在各项因素上所表现出来的实力来评分，最高为5分，最低为1分，分数越高，表示在某个方面的优势越大。

三、温州发展服务外包的意义

1. 大力发展服务外包，能够促进温州现代服务业的发展 服务业是国民经济的重要组成部分，服务业的发展水平是衡量一个地区经济发达程度的主要标志之一。“十一五”时期，温州市的人均GDP将突破3 000美元，向5 000美元迈进，进入经济发展转型期、

工业化中后期、结构调整关键期、城市化快速推进期以及国际化全面提升的新时期。因此,提升传统服务业,大力发展现代服务业,是贯彻落实“走在前列”要求和“发展活力温州、提升实力温州、构建和谐温州”的现实需要,是应对WTO过渡期结束后的新形势和提高国际竞争力的重要举措。

“十五”以来,温州服务业在经济总量的增长、内部结构的优化、劳动力的吸纳、贡献作用的提升和服务功能的增强等方面都取得了明显的进展,并初步构筑了比较完整的服务业发展体系。服务业占GDP的比重在2005年也提升到了41.6%,在过去的15年里保持年均0.973个百分点的增长速度。尽管服务业有了较快的发展,然而,从总体要求上看,服务业的整体发展水平仍然难以满足人民生活提高和经济社会发展的需要。服务业增加值占GDP的比重仍然处于偏低水平,而服务业的构成上仍然以批零商贸、交通运输及邮政业、金融保险等传统服务业为主,难以满足日新月异的信息时代的需要。因此,大力发展现代服务业显得迫在眉睫。作为现代高端服务业的重要组成部分,服务外包产业的发展将有助于提高温州服务业的现代化水平。

2. 大力发展服务外包,能够促进温州外贸经济的发展 招商引资一直是温州经济发展中最薄弱的一环。“十五”以来,虽然温州利用外资的各项指标均达到或超过预期目标,为外资的“十一五”规划奠定了基础,但是遗留的问题仍然较多,比如利用外资总量偏低,利用外资的结构不平衡,对产业层次提升作用不明显,外资项目落地仍存在较大困难,招商引资的工作成效仍不如人意。这与温州的土地资源稀缺等客观因素有关。作为吸收外商投资的新方式,服务外包的发展将有助于温州拓宽招商引资的渠道,加大利用外资的力度,同时对于转变温州的外贸增长方式、优化利用外资结构具有十分重要的意义。

目前,全球服务业吸收的跨国直接投资已经从1990年的不足50%上升到60%左右。大部分的服务业投资集中在出口导向的服务外包业。因此,与服务外包相关的外商直接投资已成为发展中国家竞争的热点。承接服务外包可以有效地提升贸易层次,是跨国经营转型的重要推动力。承接服务外包将加速温州跨国经营从“境外设厂”到“境外研发”的转变。承接服务外包企业可以通过在欧美、日韩等主要发包国家设点,更好地融入当地社会,构筑客户服务网络,通过“国外接单,国内交单”为跨国公司提供市场调研、法律咨询、信息、金融等服务,提升服务外包的能力。

3. 大力发展服务外包,能够间接促进温州制造业的发展 在温州城市化联动工业化快速推进及市场化国际化全面提升的新时期,制造业与服务业的联动作用更加突出。制造业的发展对服务业产生强大的市场需求,服务业的发展反过来为制造业提供低成本的有力支撑。特别是宏观调控带来的“四紧”(用地控紧、银根收紧、能源趋紧以及审批从紧)所造成的优势弱化,以及区域竞争带来的发展压力,更需要温州强化服务业对制造业的助推功能,为制造业的未来发展寻求新的增长空间。作为一个无污染、低能耗,少投入、少占地,高产出、高效益的“智力出口”行业,服务外包业不但能为新型工业化提供新的低成本支撑、为经济结构调整建立节约型产业模式,还可以为制造业的可持续发展创造绿色增长方式。

在现代经济中,制造业的产业竞争力越来越依赖于设计策划、技术研发、现代物流等生产性服务业的支撑。以珠江三角洲为例。以广州为核心的珠江三角洲是外资制造业集聚的经济活跃带,在广州的近8000家外资制造业企业更倾向于通过服务外包来满足商务需

求,延伸产业链条。例如广州的汽车产业,随着本田、日产、丰田三大巨头齐聚广州,一大批日本零部件和上下游配套企业来广州投资落户,这些日本企业的信息化建设形成了庞大的软件及生产性服务业外包市场,这些企业从地域上优先考虑广州本地的对日外包服务企业。围绕日系企业,广州对日软件外包,承接日本企业定制软件开发业务日益增多,而本地对日软件开发能力的提升也为日系汽车企业集群提供了可持续发展的强大动力。服务外包带动广州制造业的产业链和价值链向中高端提升,为温州如何正确处理服务业与制造业的关系提供了新的思路。

除了促进温州现代服务业、外贸经济和制造业的发展外,服务外包的发展还能拓宽温州的就业渠道,加大温州劳动力的知识积累,以及促进温州劳动力的技能提高。

四、温州发展服务外包SWOT分析

1. 温州发展服务外包的优势 与国内其他二三线城市相比,温州在服务外包的发展上拥有如下四大优势:

(1)区位条件特殊。温州既处于长三角和珠三角经济圈中间,又处于海峡西岸经济区北翼边缘地带,区域自身特点明显,具有一定的对接“长三角”、“珠三角”和“海西区”的条件和优势,可以起我国沿海黄金经济带中长三角经济区与海峡西岸经济区的汇聚枢纽区和联动发展助推器作用。随着我国的服务外包市场逐步向二三线城市转移,温州市完全可以利用自身与“长三角”、“珠三角”和“海西区”的对接优势,在服务外包的发展上走出“上海接包,温州服务”的特色模式,或“台湾接包,温州开发”的“前店后厂”模式。

(2)基础设施完善。温州是交通部规划的长三角7个国家级综合运输枢纽之一。按照“十一五”规划,温州在未来5年将加快深水港建设,并开工建设诸永高速、绕城高速北段、甬台温高速复线、温福铁路、甬台温铁路和永强机场等,并以火力发电为重点,积极开发水电,加大新能源和可再生能源开发力度和完善电网建设,同时围绕“数字温州”建设,以网络建设为基础,以信息技术应用为重点,积极发展软件业,全面实施电子政务工程、企业信息化工程和社会信息化普及工程,建成门类齐全、运作高效的信息服务体系。交通、电力、通信等基础设施的优化将为温州服务外包业的发展奠定坚实的基础。

(3)市场经济发达。温州市场经济起步较早,发展较快,曾以“小商品,大市场”闻名全国,是中国个私经济的先发地和股份合作经济的发祥地。经过30多年的发展,温州已经形成了高度发达的市场经济。民营经济占温州GDP的比重达到了80%以上。到现今为止,大部分民营经济已完成原始积累,进行新一轮的扩张、提升,品牌优势开始显现,涌现了正泰、德力西等一大批自主品牌企业,拥有40个中国名牌产品和中国驰名商标,“温州制造”也因品牌而腾飞。有了高度发达的市场经济作为后盾,温州有望在服务外包的发展上后来居上,比国内其他城市和地区更好更快地融入世界市场经济体系。

(4)创新思想活跃。改革开放以来,温州一直保持着“敢为人先、特别能创业”的优良传统。从早先的发展个私经济、块状经济到接下来的专业市场建设、民间金融体制改革,以及随后的小城镇改革、用市场机制搞城市建设,到现今的质量立市、品牌立市、信用立市,坚持“解放思想、实事求是”思想路线的温州人依托体制改革和机制

创新,创造性地走出了一条独具特色的“温州模式”发展之路。上到温州政府和各级领导,下到企业和个人,都把改革视为温州的根,创新作为温州的魂。当前,随着温州市委坚定地把创新发展作为主战略来抓,温州人精神的人文优势、温州人敏锐的商业意识以及自强不息的创新理念,必将为温州服务外包业的发展提供强大的原动力。

2.温州发展服务外包的劣势 与国内其他二三线城市相比,温州在服务外包的发展上,也存在如下四大短板:

(1) 硬环境。综观国内服务外包发展得比较好的城市,一般都具备较完善的、能产生集聚效应的服务外包承载平台。如成都拥有国家软件产业基地等七大国家级产业基地,此外还构建了高新孵化园等大型软件产业园区,与都江堰市东软软件基地共同构成三角状软件发展带,呈现出“以园群聚、关联互动、带状发展”的软件产业集聚态势。西安拥有培育出我国最大BPO企业的软件园,园内拥有IBM、IPS、富士通等国际著名软件企业的研发机构。大连是国家软件产业基地、国家软件出口基地、国家动画产业基地、国家动漫游戏产业基地、软件国际化示范城市、国家欧美软件出口试点工程基地、国家软件版权保护示范城市、中国服务外包基地城市。大连软件园是第一个中国服务外包基地城市示范区。上海欲把浦东打造为发展离岸服务外包的“桥头堡”,在张江高科技园区等地建成10多个承接国际服务外包的国家级基地。深圳形成了以深圳软件园为核心的服务外包示范区,以信息技术外包为主体的服务外包在该示范区内已产生集群效应。

相比之下,温州目前还缺乏未来服务外包发展所必备的硬环境。截至2005年,全市仅有国家火炬计划特色产业基地2个,省高新技术特色产业基地4个。目前,还没有一个软件园或软件产业基地。现有的工业园区产业层次低,投资规模偏小。园区内的企业大部分以劳动密集型的传统产业为主,高新技术产业、新兴产业比例很低。可喜的是,温州已经认识到这个方面的不足,在“十一五”规划里提出要建设温州高新技术产业基地,着力建设温州科技城,在温州经济技术开发区滨海园区建成具有一定规模的高新技术产业园区,力争在灵昆岛—温州半岛工程区域启动建设新的高新技术产业基地。另外,还在“十一五”服务业发展规划中提出要在茶山、丽岱一带,建成以高新技术产业群孵化和中试为主体的“孵化区”。

(2) 软环境。国内服务外包发展得较好的城市,一般还具备较强的软件研发实力,并拥有雄厚的高校软件资源。如成都是中国重要的教育、科研中心,现有高等院校33所,科研研究院所70个,企业技术中心31个,国家重点实验室6个,国家专业、重点实验室(中心、基地)31个,国家工程(技术)研究中心和企业技术中心9个。武汉拥有众多的IT教育机构和培训机构,在52所普通高校中,有45所设立了计算机与信息相关专业,还有3所国家级示范软件学院。西安有36所大学、30多所民办高校、3家专门的软件学院,西安软件园还计划建立一项软件人才培养规划。

与国内服务外包基地优势城市相比,温州服务外包软环境建设是远远滞后的。截至2006年,温州仅拥有高等学校6所,技工学校8所,高等学校专任教师3560人,在校学生56811人。全市缺乏大型的科研研究院所、企业技术中心、国家重点实验室、国家专业、重点实验室(中心、基地)和国家工程(技术)研究中心和企业技术中心。而这些是服务外包发展所必需的。

(3) 外包人才。除了硬环境和软环境外,一定的软件人才储备也是发展服务外包产业的关键。如与全国主要城市相比,成都具有人才数量的相对优势。各类专业技术人员

总数达到63万人,列全国大中城市第四,西部地区第一。截至2005年,成都市软件从业人员有近6万人。大连现有(截至2005年)软件从业人员3.5万多人。西安软件园软件从业人员超4.2万人。西安最大的本土BPO企业炎兴科技公司拥有600多名员工。深圳以深圳软件园为核心的服务外包示范区拥有软件从业人员4万人。

人才储备也是温州发展服务外包的一大软肋。截至2006年,全市仅拥有信息传输、计算机服务和软件业专业技术人员2014人。2千多名专业技术人员对服务外包的发展来说,显然是远远不够的。因为即便是一个已经具备一定规模的服务外包基地城市,人才短缺也是它们未来发展的一个瓶颈。如在“十一五”期间,大连这座国家软件出口基地城市,软件人才缺口仍达10万人,上海未来5年每年的服务外包人才需求将达4万人,天津服务外包人才缺口高达16万。

(4) 政策扶持。服务外包业的发展离不开优越的政策扶持环境。如大连结合自身的实际先后出台了《大连海关支持软件出口的若干措施》、《大连市人民政府关于扶持高新技术产业发展的若干规定》、《大连市人民政府关于进一步扶持高新技术产业发展的若干规定》、《加快发展软件产业的实施意见》等政策性文件。当前,成都市执行的与软件外包业务相关的支持鼓励政策除国发(2000)18号文、国办发(2002)47号文之外,还有《中共成都市委、成都市人民政府关于进一步加快推进软件产业发展的意见》以及《关于加快信息化建设和信息发展的实施意见》等配套文件。西安在《中共西安市委西安市人民政府关于加快发展软件服务外包产业的实施意见》和《西安市人民政府关于加快发展软件产业意见》等原则性政策的基础上,又在最近两年先后提出《西安服务外包宣言》和推出西安高新区促进软件服务外包产业发展扶持办法政策。与国内服务外包基地优势城市相比,温州到目前为止尚未推出服务外包产业发展扶持政策。同区域宁波市在构建“国家级服务外包基地城市”的背景下,响应《国务院关于加快发展服务业的若干意见》(国发〔2007〕7号)等相关政策,结合宁波市发展外包的迫切需要,出台了一系列支持宁波发展服务外包和离岸外包的具体政策和办法:如出台全国首个《宁波市政府服务外包暂行办法》(2009年11月);在《关于加快宁波市服务外包产业发展的若干意见》(2008年6月)中提出宁波市财政将拨款1000万元专项资金用于服务外包产业发展,尤其提出对发展离岸外包、服务外包有突出成绩进行大幅奖励的制度;在《2008年宁波市对外经贸主要工作和2009年工作思路》中也特别强调将服务外包列入全市开放型经济评价体系,通过成立服务外包研究机构、成立服务外包培训中心、建设服务外包示范园区等方式推动服务外包项目的引进;等等。

五、温州发展服务外包的对策与建议

1. 强化信息基础设施建设,打通服务外包输送管道

(1) 建设骨干传输网。以智能化网络、无线通信网络为基础,以下一代互联网技术为依托,加强网络基础设施建设,继续建设光纤主干网、市区干线网和11个县(市、区)二级干线网,加快完成市区接入网改造、城市居民小区接入网改造、郊县节点进村等。加快建设宽带网络接入和扩容工程。

(2) 适时建设第三代移动通信系统。继续发展第二代数字移动通信系统,逐步增加网络的业务支撑能力。适时建设第三代移动通信系统,积极追踪移动通信技术发展最新动

态,开展多元化业务,适时向第三代移动通信平稳过渡。

(3) 加快建设广播电视网和固定电话网。进一步加强和完善地下管线网络,加快数字化发展进程,逐步建立包括节目平台、传输平台、监管平台在内的、统一完善的有线数字广播电视技术体系。

(4) 建设与完善数据信息资源平台。在原有数据库的基础上,整合、建设和完善人口基础信息数据库、法人单位基础信息数据库、政府动态信息数据库、基础地理信息数据库、农业信息数据库、宏观经济信息数据库、社会信用信息数据库等,建立城市数据中心。

2. 加强产业支撑载体建设,搭建服务外包共享平台

(1) 尽快制定温州服务外包产业总体规划。围绕温州高新技术产业基地,正在建设的温州科技城以及温州经济技术开发区滨海园区建成一定规模的服务外包示范区或软件园,力争以园群聚、关联互动、带状发展,形成软件产业集聚态势。

(2) 服务外包示范区所在地应积极推进服务外包示范区和园区建设,努力实现双回路供电、双备份网络系统和足够带宽的国际数据端口。对入驻的国内外著名服务外包企业总部、企业、研发中心等,按照其经营规模、注册资本、上缴税收和经营期予以资金扶持。积极创造条件,在服务外包示范区建立海关监管的公共保税测试中心、保税实验室或大型企业内的保税测试中心。

3. 加强企业规模建设,鼓励服务外包企业做大做强

(1) 鼓励国内外服务外包企业和企业总部来温州投资落户。对来温州投资并以承接离岸外包业务为主的服务外包企业,经有关部门批准,可给予一次性资金补助;对落户的服务外包企业总部(含地区性总部)且有实际税收的,其购建的自用办公用房(含租赁用房)由落户地财政给予一定的补贴。

(2) 鼓励企业提高研发能力。服务外包企业发生的技术开发费按实计入管理费。技术开发费比上年增长10%以上的,经批准,允许再按实际发生额的50%抵扣当年应纳税所得额。服务外包企业为完成特定服务外包项目,聘请海外留学人员和国内享受政府特殊津贴专家所支付的咨询费、劳务费可计入成本。

(3) 鼓励服务外包企业实施品牌战略。对开展自主出口品牌建设、培育出口名牌的服务外包企业,可给予享受有关优惠政策。支持企业争创国家级品牌,对服务外包出口达到一定规模并获得国家、省名牌和驰名商标称号的企业给予奖励。根据服务外包企业年出口软件规模给予不同额度的奖励。

(4) 鼓励服务外包企业申请CMM/CMMI等国际资质认证。对当年获得CMM/CMMI3、4、5级认证或认证升级或通过PCMM、ISO20000、ISO27001/BS7799、SAS70等认证的企业,给予一定标准的资助。鼓励服务外包企业开发具有自主知识产权的关键技术和重大产品。对服务外包企业申请国内外自主知识产权登记和取得专利权,并能实现专利实施产业化的项目,按照有关规定给予资助。

4. 加强人才培养引进,大力培养服务外包复合人才

(1) 采取多种形式,建立一批服务外包培训基地。引导和鼓励有条件的高校完善和提升与服务外包密切相关的学科建设;加强政府与高校、企业与高校之间的合作,开展产学研交流,建立一批服务外包企业急需的创业型和实用技能型人才培养基地;引进国内

外知名培训机构和大型企业来温州开展服务外包培训;鼓励有条件的社会培训机构开展各类服务外包人才培训,为服务外包产业提供智力支持。

(2) 大力开展服务外包人才培训。鼓励开展员工岗前培训及人才定制、人才资质、国际认证、相关法律、行业标准和知识产权的培训,对经批准开展服务外包培训的企事业单位和社会培训机构给予一定的奖励。按照《商务部关于做好服务外包“千百十工程”人才培训有关工作的通知》(商资函〔2006〕111号)要求,经有关部门认定后,对参加服务外包培训的大学应届毕业生和尚未就业的大学毕业生,可给予不超过培训费用85%的补贴;该毕业生被企业录用的,其余15%由财政(通过企业)予以返还。对服务外包企业进行新上岗员工技能培训的,可给予不超过培训费用50%的补贴。属于人才定制培训的,学员培训合格并被服务外包企业录用后,学员培训所需费用可由服务外包专项扶持资金给予一定的补贴。

(3) 大力吸引服务外包高层次紧缺人才来温州服务和创业。在子女入学、住房安家补助、申购人才专项用房、社会保险和医疗保健、出入境管理等方面为服务外包高层次人才落实相关政策待遇。

5. 加强配套措施建设,营造服务外包产业发展环境

(1) 进一步放宽市场准入。对从事服务外包的企业给予前置审批和工商登记便利。拓宽服务外包企业投融资渠道。引导国内外风险投资和商业担保机构参与温州服务外包产业的投资、融资或资本运作。依法保障服务外包企业和员工的合法权益。在切实保护劳动者合法权益的前提下,根据行业特点,按照协商自愿的原则,经劳动保障行政部门批准,允许服务外包企业实行特殊工时制。

(2) 积极开展服务外包产业招商。把服务外包产业招商放在与制造业招商同等重要地位,其招商项目列入全市利用外资考核范围。加大服务外包对外宣传、推介和招商力度,吸引全球服务外包跨国公司来温州投资。根据企业经营规模、技术创新、市场开拓等标准,每年选评服务外包先进企业予以表彰奖励。

(3) 加大服务外包知识产权保护力度。加强知识产权保护,依法打击知识产权侵权行为,为服务外包企业创造良好的经营环境。有效利用知识产权举报投诉热线,加大对知识产权违法犯罪行为的打击力度,帮助和引导服务外包企业建立知识产权管理制度。建立科学合理的服务外包指标统计制度。依照国家有关统计规定,结合本地实际,建立科学合理的服务外包指标统计制度,加强服务外包发展趋势研究,做好信息收集整理归纳和分析,为科学决策提供依据。

(4) 加强品牌建设。拓展离岸服务外包市场,最大的障碍是品牌,品牌不响,品牌不硬,就不能赢得客商的注意和信任。作为世界最大的软件外包承接国,印度是第一个以国家为单位树立品牌形象的接包方,其独特的优势为印度在国际外包市场确立了地位。以国家为单位树立外包品牌是当今国际服务外包的大趋势。要给海外客户一个良好的形象,首先必须在海外市场宣传中树立统一品牌,宣传服务外包质量。要通过各种会议、会展等场合宣传、展示外包的形象;要以高质量的服务外包树立品牌的形象;要严格保护知识产权,维护我国软件品牌的形象。

(作者单位:温州职业技术学院)

注 释:

- ① ITO 市场由硬件支持与维护发展起来,再逐步拓展到系统集成、软件开发和IT运营及应用管理。

参考文献:

- [1] An outsourcing acceptance model: an application of TAM to application development outsourcing decisions. John "Skip" Benamati, T.M.Rajkumar, Information Resource Management Journal, 2008, 21(2):80~102.
- [2] Addressing outsourcing's impact overseas. Smerd Jeremy, Workforce Management, 2007, Vol. 86 Issue 21: 7~8.
- [3] A new international division of labor in Europe: offshoring and outsourcing in Eastern Europe. Marin Dalia, Munich Discussion Paper, 2005-17:1~13.
- [4] A Journey Overseas: How a U.S.-based software company transformed itself by opening its first offshore design center in India. Russell R.Boedeker, Strategic Finance, March 2007:23~29.
- [5] Dispelling some myths about offshoring. Harrison E.Ann, McMillan S. Margaret, Academy of Management Perspectives, 2006,11:6~22.
- [6] 郑春霞,国际服务外包与我国服务贸易发展[J].对外贸易实务, 2006,(11):70~73.
- [7] 张汉林,等.经贸竞争新领域——服务贸易总协定与国际服务贸易[M]. 北京:中国经济出版社,1997.
- [8] 赵楠. 印度发展服务外包模式探讨[J]. 当代亚太, 2007,(3):39~43.
- [9] 华德亚. 承接跨国公司服务外包,.加速我国现代服务业发展[J].经济问题探索, 2007,(3) : 84~86.
- [10] 彼得·萨瑟兰. WTO的未来[J]. 万怡挺,译. WTO 经济导刊,2005,(6):20~23.
- [11] 商务部服务贸易司.包打天下[J]. WTO 经济导刊,2006,(11):19~21.
- [12] 商务部外资司.“千百十工程”打造“中国服务”品牌[J].WTO 经济导刊,2006,(11):24.
- [13] 李仲周. 发展服务外包政府应该做什么[J]. WTO 经济导刊,2006,(11):31~33.

Research on the Development of International Service Outsourcing to Improve Wenzhou Economy

LU Dan-ping

Abstract: The implementation of the scientific concept of development is to switch the economic development mode from only pursuing quantity growth to focusing on the promotion of economic quality. The industry of service outsourcing is characterized by high load bearing capacity of the information technology, high increase in value appreciation, low resource consumption, small pollution emission and providing many employment opportunities. The contribution of service outsourcing to the GDP is 20 times of that of the processing of supplied materials. The GDP growth obtained by service outsourcing is a green one. Developing modern service industry, increasing the rate and level of service industry and actively undertaking international service outsourcing is a key method to accelerate the development of modern service industry, optimize the economic structure and improve the quality of economic development. Wenzhou is developing vigorously the service outsourcing and offshore outsourcing. Under this background, the city should carry out the research on international service outsourcing, adequately introduce and integrate the research theories on international outsourcing and enterprise resources of international outsourcing from the United State, Japan, Korea, etc, combine them

(下转第31页)

the overall prices charged for Chinese magnesite were artificially inflated. Plaintiffs claim that defendants' actions (illegal horizontal agreements to collude the flooring export price) violated section 1 of the Sherman Act. The defendants challenge the complaint asserting that the American court has no jurisdiction on this case. The district court held that: (1) consumers' allegations failed to establish court's jurisdiction to hear claims under Foreign Trade Antitrust Improvements Act (FTAIA); (2) consumers' allegations failed to establish that sellers were importers under FTAIA; (3) abstention due to operation of act of state doctrine was not warranted; and (4) Chinese Chamber of Commerce of Metals, Minerals, & Chemicals Importers and Exporters (CCCME) was government entity for purposes of doctrine of government compulsion. The author comments on the doctrine of government compulsion using in the defence of the extraterritorial application of U.S. anti-trust law in China.

Key words: anti-trust law; extraterritorial application; magnesite; price collusion

(上接第13页)

with China's current policies and situation, and use them in the development of offshore outsourcing and service outsourcing in Wenzhou, to build a "Provincial Demonstrating Industrial Gardens of Service Outsourcing" and assist in the realization of the strategic objectives of increasing the total of service outsourcing and offshore service outsourcing and year-on-year growth rate in Wenzhou. Based on the study on the strategies of international service outsourcing development in Wenzhou, this article provides very feasible suggestions on the environment of service outsourcing in this city, which is also of policy-making level.

Key words: service outsourcing; innovation ability; developmental pattern

(上接第22页)

Designing the Management System of Origin Marks

LI Li

Abstract: Origin marks are used to indicate where a product is produced, sourced, obtained or manufactured. Origin marks have important effects on the interests of consumers, merchants as well as countries. In the past several years, governments and academies have paid increasing attention to the issue of origin marks internationally. China always carries out huge amounts of international trade among the world, while the management system of origin marks in China is not as perfect as that in developed countries, such as the U.S., Japan and EU. Under this background, the paper is aiming to propose a set of feasible and specific measures in order to promote the improvement of origin marks management system.

Key words: origin marks; geographical marks; management system