

Doi:10.3969/j.issn.1672-0105.2019.04.009

数字经济背景下发展温州离岸 服务外包产业的对策研究*

金晓燕

(浙江工贸职业技术学院, 浙江 温州 325003)

摘要: 加快发展高附加值、高技术服务外包产业, 对促进大众创新、万众创业, 形成产业升级新动力和经济增长新亮点都具有重要意义。通过回顾离岸服务外包和数字经济的相关研究, 分析数字经济对温州离岸服务外包产业的影响, 在此基础上, 来探讨温州离岸服务外包产业发展现状和存在的问题, 最终提出政府层面、企业层面和产业层面的具体对策。

关键词: 数字经济; 离岸服务外包; 发展现状; 对策

中图分类号: F752.68; F49

文献标识码: A

文章编号: 1672-0105(2019)04-0037-06

Research on the Development of Wenzhou Offshore Service Outsourcing Industry under the Background of Digital Economy

JIN Xiao-yan

(Zhejiang Industry and Trade Vocational College, Wenzhou, 325003, China)

Abstract: Speeding up the development of high-value-added and high-tech service outsourcing industry is of great significance for promoting mass innovation and entrepreneurship, forming a new driving force for industrial upgrading and a new bright spot for economic growth. This paper reviews the related research of offshore service outsourcing and digital economy, analysis of the impact of digital economy on Wenzhou offshore service outsourcing industry, and on this basis, discusses the the development status and problems of Wenzhou offshore service outsourcing industry, and further puts forward specific countermeasures at the level of government, enterprise and industry.

Key Words: digital economy; offshore service outsourcing; development status; countermeasures

为深入落实新发展理念, 进一步提高温州对外开放水平, 推动温州迈向高质量发展, 2018年温州出台《关于进一步加快开放型经济发展的若干政策意见》中明确支持离岸服务外包产业发展。积极承接离岸服务外包, 对促进温州大众创新、万众创业, 形成产业升级新动力和经济增长新亮点都具有重要意义。随着数字经济引领的以大数据、云计算、移动互联网和人工智能为标志的新一代信息技术和数字技术不断涌现, 服务外包发展进入3.0阶段, 这也为温州离岸服务外包加快发展提供了宏观

环境和技术支撑。但也必须看到, 世界各国各地都在竞相发展服务外包产业导致全球市场竞争日益激烈, 外贸发展面临复杂严峻形式, 企业综合成本持续上升等因素都对离岸服务外包产业带来压力和挑战。在新的背景下数字经济对离岸服务外包产业带来哪些影响? 应对压力和挑战如何实现离岸服务外包产业量质齐升并促进温州开放型经济发展? 如何把握数字经济背景下温州离岸服务外包产业的发展现状、问题和对策, 这成为非常具有现实价值和理论意义的重要课题。

收稿日期: 2019-11-09

基金项目: 浙江省哲学社会科学规划项目“共享经济视域下浙江服务外包园区竞争力提升研究——基于2016年新认定的11家在岸示范园区样本分析”(18NDJC311YBM); 浙江省教科规划课题“U-learning模式下礼仪技能课堂生态的构建研究”(2015SCG243); 温州市社科联项目“基于共享经济模式温州服务外包园区竞争力提升机制研究”(18wsk160)

作者简介: 金晓燕(1981—), 女, 浙江温州人, 浙江工贸职业技术学院副教授, 经济学硕士, 主要研究方向: 区域经济发展。

一、理论基础及文献回顾

（一）离岸服务外包的概念、分类及相关研究

离岸服务外包是指跨国公司将其非核心服务生产职能通过建立可控制的离岸中心或国外分公司,包给境外第三方服务供应商去完成,离岸服务外包的分类很多,目前广受认可的分为以下三种主要方式:信息技术外包ITO (Information Technology Outsourcing), 商业流程外包BPO (Business Process Outsourcing) 以及知识流程外包KPO (Knowledge Process Outsourcing)。^[1]随着离岸服务外包的迅速发展,国内外专家研究的离岸服务外包的成果也越来越多,比较有代表性的包括承接离岸服务外包因素的研究^[2-4]、离岸服务外包模式的研究^[5]、地区承接离岸服务外包的实证研究^[6-7]和离岸服务外包的效应研究^[8-9]等。目前专门研究温州离岸服务外包产业的文献还比较少,相关的研究散见于浙江各地级市发展服务外包产业的相关文献当中。譬如陈颖对杭州市服务外包产业竞争力进行了分析^[10],刘春朝、任君庆对宁波发展服务外包需求进行了调查思考^[11],顾玲妹对嘉兴服务外包产业进行了研究^[12],鲁丹萍对温州市的服务外包发展提出相应的对策和建议。^[13]

（二）数字经济的概念与内涵

关于数字经济的认识是一个不断深化的过程。目前对于数字经济的研究在大量开展,还未形成系统性的理论架构。主要分为两部分,一部分是将数字经济作为背景去研究相关产业的发展变化,如数字化时代的网上银行的发展^[14],数字化时代的企业商业模式创新转型^[15]等,另一部分是研究数字经济的内涵特征、发展趋势与数字经济发展战略。Don Tapscott 在1995年出版的《数字经济:网络智能时代的希望和危险》首次提出数字经济的概念,预见了对互联网对经济发展的影响。美国商务部1998年首次将数字经济定义为信息产业技术和电子商务,其后陆续发布《新兴的数字经济(1999)》《数字经济2000-2003》等系列报告。在众多数字经济的定义中,2016年9月杭州峰会发布的《G20数字经济发展与合作倡议》最具代表性,明确指出:“数字经济是指以使用数字化的知识和信息作为关键生产要素、以现代信息网络作为重要载体、以信息通信技术的有效使用作为效率提升和经济结构优化的重要推动力的一系列经济活动。”^[16]这一定义阐明了数

字经济的本质和核心特征,超出了此前狭义的范畴。中国信息通信研究院2017年7月发布的《中国数字经济发展白皮书(2017年)》表明,2016年我国数字经济总量达到22.6万亿元,同比增长19%,占GDP的比重超过30%,同比提升2.8个百分点。数字经济已成为近年来带动经济增长的核心动力,2016年中国数字经济对GDP的贡献接近70%。中国数字经济对GDP增长的贡献不断增加,接近甚至超越了某些发达国家的水平,中国全面步入数字经济时代。^[17]综上所述,目前对于数字经济的研究还处于起步阶段,鉴于数字经济的蓬勃发展及其与不同产业的嵌入融合,与数字经济密切相关的领域成为关注的焦点。本文主要针对第一部分展开研究。

二、数字经济对温州离岸服务外包产业的影响

离岸服务外包产业与数字经济作为现代化经济体系的重要组成部分,两者相辅相成,在协同发展中共同促进。分析数字经济对温州离岸服务外包产业的影响,具体可分为三个方面:一是数字化改造及数字化融合能够优化离岸服务外包产业结构和产业价值链;二是数字经济战略能够影响离岸服务外包产业政策和产业布局;三是数字经济发展到一定阶段,可以为离岸服务外包产业开辟新的业务领域,形成新发展业态。

（一）数字经济对离岸服务外包产业会形成创新效应。具体表现为数字经济时代数字化技术的应用和改造,离岸服务外包被赋予信息化、智能化的内涵。数字经济为离岸服务外包产业提供技术支撑,促使离岸服务外包产业结构和产业价值链发生变革,提升了产业资源配置的效率和产品技术创新含量,有助于优化离岸服务外包产业结构。在数字经济条件下,外包需求可以从标准化、规模化转为个性化、定制化服务,也有助于产业价值链向高端跃升。

（二）数字经济对离岸服务外包产业会形成渗透效应。具体表现为数字经济具备高渗透性特征,可以渗透到各行各业,也可以渗透到生产、信息流通、物流和销售等各环节。数字化战略的实施需要各个地级市群策群力,进一步促进“数字化+”产业的形成。浙江当前正在全面打造数字经济一号工程,持续推进数字经济大力发展。浙江以“数字产

业化、产业数字化”为主线,把数字经济作为经济转型升级的创新驱动战略,着力打造数字经济创新高地。温州作为浙江省的重要地级市成员,必须全面贯彻上级战略部署,这必将影响温州离岸服务外包的产业政策和产业布局。

(三)数字经济对离岸服务外包产业会形成融合效应。具体表现为离岸服务外包产业服务领域通过数字化融合可以拓展新的发展方向。原来的信息通信技术要素逐步向互联网、云数据和光通信技术潜移,各类互联网新业务,各类商业应用、大数据等衍生出新的产业内容,传感网络、智能终端、All-IP化网络技术、虚拟化技术在原来的技术基础上重新组合,以数字技术为纽带,加快产业融合。数据资源成为企业经营决策的新驱动,发展成熟的服务外包企业转型为数字化企业,大幅提升数字化价值创造潜能。企业数字化技术推动产品创新和流程改造,为企业提高创新能力和效率奠定基础,服务领域向数字化融合方向进一步发展,通过发挥数据的基础资源作用,产业创新力和数字化能量不断释放,加快催生新模式新业态。

数字经济背景下数字化技术的深入融合成为占据竞争制高点的关键要素,但也应该清醒地认识到数字化技术应需要成本投入和跨越技术壁垒障碍。数字化技术也会加速离岸服务外包产业的行业洗牌和区域“马太效应”。数字经济背景下数据成为参加报酬分配的新生产要素,数字化技能的应用,正快速拉开区域间的竞争力差距,使其面临优胜劣汰的行业洗牌。很多不具备产业发展优势和数字化转型基础的地区容易陷入区域“马太效应”,温州既要具备机遇意识,也要具备危机意识,因此必须立足于产业现实进行进一步探讨。

三、温州离岸服务外包产业的发展现状

(一)温州离岸服务外包产值基数小,增长幅度大

纵观温州离岸服务外包产业的发展规模和发展速度,可以看出近五年温州离岸服务外包产业发展迅速,平均增长速度达到50%以上,超过浙江省20%的平均增速(见图1)。2013年温州离岸服务外包执行金额仅为2964万美元,同比增长56%;2014年温州离岸服务外包执行

金额为4032.9万美元,同比增长36.1%;2015年温州离岸服务外包执行金额为7750.59万美元,同比增长92.18%;2016年温州离岸服务外包执行金额为12932万美元,同比增长76.84%;2017年服务外包离岸执行额22049万美元,折合人民币14.89亿元,同比增长73.31%。2017年离岸服务外包业务执行企业总数从2015年的29家增加到66家,其中离岸执行额在200万美元以上的服务外包企业41家,离岸执行额20247万美元,占比91.83%,离岸执行额在500万美元以上的服务外包企业13家,离岸执行额共11028万美元,占比50.02%。^[18]

(二)业务领域逐步趋向价值链高端发展,市场范围呈现全球化趋势

2017年温州承接知识流程外包(KPO)、信息技术外包(ITO)、业务流程外包(BPO)合同执行额分别为18785万美元、2774万美元、490万美元,占比分别为85.20%、12.58%、2.22%。其中知识流程外包(KPO)占主导地位,主要集中在工业设计外包、工程技术外包、其他技术服务外包、其他研发服务外包和检验检测外包服务等领域,信息技术外包(ITO)同比增速达2893.3%,主要得益于信息系统运营和维护、软件研发及开发、软件技术服务的高速增长。服务外包产业逐步趋向价值链高端发展。市场范围呈现全球化趋势,遍及五大洲45多个国家和地区,服务外包执行额超百万美元的国家 and 地区达7个。其中涉及“一带一路”国家和地区17个。

与浙江省其他城市数据比较,杭州2017年离岸服务外包金额达到64.65亿美元,仍占据浙江省首位,宁波紧随其后为19.26亿美元,占全省的

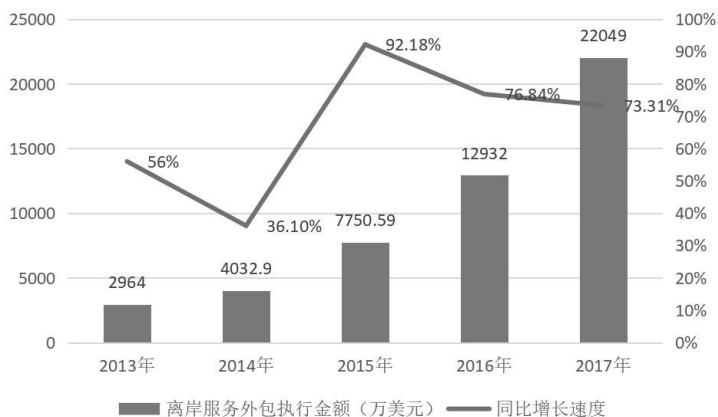


图1 温州离岸服务外包产业近五年发展数据

20.65%，而金华、嘉兴、舟山、湖州、绍兴和温州加起来占全省13.37%。^[19]温州离岸服务外包产业虽然发展迅速，但从整体实力上与杭州、宁波等服务外包产业发展的比较好的城市相比较差距甚大，在浙江省属于服务外包的第二梯队城市。

四、温州离岸服务外包产业面临数字经济引发的新问题

（一）还未构建离岸服务外包数字化产业生态

调研显示，温州缺少实力雄厚的服务外包龙头企业，缺少与离岸服务外包产业相关联的数字化创新应用载体的规划布局。温州政府已经出台服务外包专项扶持政策，2016年建立温州市服务贸易工作联席会议制度，主动在市场开拓方面提供引导支持。绝大多数离岸服务外包企业未将数字化应用纳入战略范畴，包括企业数字化研发设计工具的使用普及率、关键流程的数字化改造率、关键工序数控转化率、智能制造就绪率等都需要布局提升。温州离岸服务外包产业规模小导致产业带动作用弱，业务领域又比较零散，涵盖电子信息、软件外包、生物医药开发、工业设计等领域，虽然市政府提出打造高质量外资集聚地，加快培育外贸竞争新优势为着力点，但未来的市场开拓工作任重而道远。从目前数据信息资源的开发利用现状来看，由于缺乏数字经济促进服务外包产业的整体规划，离岸服务外包产业的数字化转型受到了极大的限制，也成为离岸服务外包产业竞争力提升的制约因素。

（二）企业面临数字化高端人才缺乏，数字化竞争力亟待提升等新问题

核心企业的承接离岸服务外包的经验、企业国际质量认证以及数字化竞争力都有待提升。现有的人才供给结构满足不了离岸服务外包产业数字化运营的要求，尤其温州面临大数据分析的高端人才稀缺。同时温州大数据技术服务企业数量少，总数不超过20家，而且大部分属于初创型小微企业，如温州新德数据科技有限公司、温州中懋科技科技有限公司、温州数本科技有限公司、浙江致梦大数据有限公司等都是近两年刚成立的小微企业。2016年温州1000万美元以上服务外包企业仅为1家，2017家上升为3家，500万美元以上企业13家，比上年增加7家。温州思恩科技有限公司号称是温州最大的外包龙头企业，但产品业务局限于一卡通、手机卡等业

务，缺少在系统集成、独立软件开发和数字技术应用方面的数字化竞争能力。而杭州除了浙大网新、大华股份、海兴电力等服务外包全国十强领军企业以外，还有诸如海康威视作为布局全球的物联网解决方案提供商，在数字经济方面成绩表现亮眼。

（三）数字化服务功能偏弱，公共服务平台运作效率偏低

温州服务外包示范园区主要有温州高新区和浙江工贸服务外包园区，数字化服务功能有待提升。温州高新区为浙江省首批省级国际服务外包示范园区，行业涵盖嵌入式系统软件开发测试、集电成路设计服务等一批具有发展潜力的服务外包企业，配备十个外包公共服务平台载体。浙江工贸国际服务外包示范园共进驻以品牌策划、广告设计、工业设计、艺术设计、空间设计、建筑设计、影视制作、信息技术服务等创意设计企业40多家，从业人员1000余人。园区配备3D打印公共服务中心、广告产品展示平台、知识产权交易平台、网络信息化查询平台、文化创意学院培训平台等公共服务平台（见图2）。平台基础设施和服务基本来源于外部购买或代理，在整体数据分析、智能化手段运营和知识产权保护方面需要提升，部分公共服务中心和平台依赖国家补贴生存运营，利用率和造血能力并不高。

五、数字经济背景下温州离岸服务外包产业发展对策与建议

针对以上关键问题和瓶颈要素，结合实证调查的结论提出了温州市进一步发展离岸服务外包产业的几点政策建议：

（一）政府大力支持战略

1. 做好离岸服务外包产业发展总体规划，明确发展重点

依据《浙江省“互联网+”行动计划》《浙江省促进大数据发展实施计划》《浙江省数字经济五年倍增计划》《浙江省数字化转型标准化建设方案（2018-2020年）》等一系列文件，结合温州十四五规划和温州区域产业的资源禀赋，做好离岸服务外包产业总体规划，重点关注物联网、虚拟现实、大数据及云计算、人工智能、软件及信息技术服务、区块链等新兴产业与温州乐清、瑞安、永嘉地区的电器、汽摩配、泵阀等制造业的融合创新，加快电

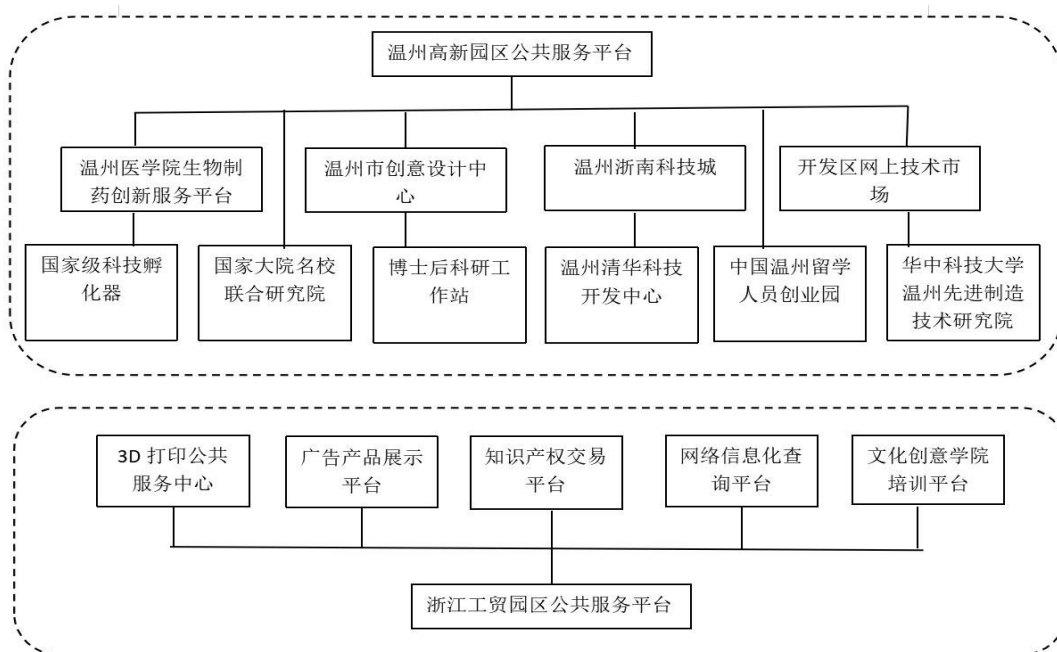


图2 温州两大示范园区内的服务外包公共平台

子信息、生物医药开发、工业设计、工程设计、金融物流等外包领域的数字化转型,明确温州离岸服务外包产业的发展重点,腾“云”驾“物”为产业转型升级赋能。

2.推动构建离岸服务外包数字化创新模式,完善离岸服务外包管理体制

数字化带来离岸服务外包运营模式的整体变革,政府要充分发挥试验田的作用,进一步完善制度安排。加强离岸服务外包的数据分析、统计考核和监管服务工作,发挥温州人巨大的海外关系网优势,挖掘离岸业务员,及时跟踪掌握国外服务发包商的动态,开展离岸服务外包专题招商活动,踊跃挖掘“一带一路”沿线国家的离岸业务,加强离岸服务外包产业境内外对接活动。在市场开拓、财政政策管理、人才安置、技术扶持等给予经费支持,打造温州自己的离岸服务外包数字化促进平台,畅通数字化与离岸服务外包的对接渠道。

(二) 企业核心发展战略

1.树立服务外包新思维,提升企业技术创新能力和市场竞争力

充分认识离岸服务外包的重要性,树立服务外包积极参与数字经济的新思维,在技术研发、业务流程、交付模式和企业管理方面积极创新。引入联盟、众包、分包、云服务和远程服务等机制,鼓励

离岸服务外包业务的二次创业、三次创业,引入柔性生产、个性化定制、高端增值服务等多种方式,主动对接“一带一路”沿线国家初期工业化信息化的外包需求,提升技术创新能力,开拓国际市场空间,努力寻找和开发自己的核心竞争力,以自身的核心能力创建竞争优势。

2.加大数字化研发力度,提升离岸业务接包的数字化竞争力

积极探索工业机器人、数字化车间、无人工厂以及上云企业的改造应用,打造基于数据流的生产管理系统,通过人工智能算法处理传统工艺参数,用打造“工业大脑”的要求加大数字化研发力度。重视国际认证,积极推动创新专利与知识产权保护,增强企业内部的数据应用和处理能力,促进对外部知识的吸收转化,积极参与重大项目申报建设工作,集聚政府高校、科研院所、创新平台以及行业力量联合开展离岸服务外包业务数字化转型的基础研究和项目攻关;力求在认证、数据应用、知识产权和相关培训方面提升离岸业务接包的数字化竞争力。

(三) 产业环境助推战略

1.推进园区公共服务中心和外包平台建设,加大温州离岸服务外包宣传力度

成立离岸服务外包数据服务中心或服务外包行

业协会,推进园区公共服务中心和外包平台建设。按照“依托载体、对外合作、市场运营”的模式,大力培育高能级重大科技创新平台,推行服务外包重大项目储备库建设,共享资源协同运作,发挥桥梁纽带作用。强化园区的集聚功能和产业示范带动作用,发挥科技型生态园区优势,面向社会提供平台服务商主导的“制造+服务”、“终端+应用”、“工业+信息”的一体化体验,重视标准建设、规范行业风气、保护企业权益、协调企业互动、推广信息服务,加大温州离岸服务外包宣传力度。

2.培养引进离岸服务外包数字化人才,打造数字化人才共培机制

加快离岸服务外包数字化人才体系建设,外引内培,打造数字化人才共培机制。中高端数字化人才是制约温州离岸服务外包产业发展的关键因素。

积极引导大学生到服务外包行业就业。加强高校课程设置与外包企业的衔接,创新现有的人才培养模式,提高学生的实际操作能力和业务能力。借助高端智库和人才外脑的作用,改善人才培养环境,完善外包人才结构,满足产业发展的需要,迅速提升服务外包中、低端人才储备。依托大院名校、科研中心以及加强国际合作,引进全球专业培训课程体系,设计出适合本地需求的服务外包数字化技术课程包,为企业培养服务外包应用性人才。产教融合校企合作,推行外包职业资格认证制度,建立统一的外包教育培训标准,提升温州外包培训总体水平。只有突破瓶颈要素,才有利于扎实推进温州离岸服务外包产业的发展,促进服务外包产业做优做强做大。

参考文献:

- [1] 金晓燕.温州服务外包企业隐性人力资本价值提升的探索与实践[J].经济师,2014(03):225-227.
- [2] Wiener Ally.The Evolution of Knowledge[M]. Zhuhai Press,1998: 20-30.
- [3] Farrell. Offshoring:Understanding the Emerging Global Labor Market[M]. 1. Harvard Business Review Press. 2006 :33-42.
- [4] 章宁.我国对美离岸服务外包影响因素与竞争力研究[M].经济科学出版社,2011:15-50.
- [5] 谭力文,田毕飞.美日欧跨国公司离岸服务外包模式的比较研究及启示[J].中国软科学,2006(05):128-134.
- [6] 李艳芝.离岸服务外包区位影响因素实证分析与对策[D].对外经济贸易大学硕士论文,2007(04):1-26.
- [7] 沈鹏熠.中国企业承接离岸服务外包关键成功因素实证研究[J].国际经贸探索,2013(01):25-34.
- [8] Glass A J. Saggi K. Innovation and wage effects of international outsourcing[T]. European Economic Review. 2001. 45(1):67-84.
- [9] 李惠娟,蔡伟宏.离岸生产性服务外包与东道国产业结构升级——基于跨国面板数据的中介效应实证分析[J].国际贸易问题,2018(03):113-123.
- [10] 陈颖.杭州服务外包竞争力及效应分析[D].浙江大学硕士论文,2013(06):1-59.
- [11] 刘春朝,任君庆.宁波市服务外包需求状况的调查与研究[J].华东经济管理,2010(04):11-15.
- [12] 顾玲妹.嘉兴服务外包发展研究[J].嘉兴学院学报,2013(03):37-43.
- [13] 鲁丹萍.温州市发展国际服务外包研究[J].国际贸易问题,2010(12):56-60.
- [14] 尹龙.数字化时代的中国银行业:网上银行的发展与监管[J].金融研究,2003(04):105-117.
- [15] 陈晓东,呼晋先,贾宁.数字化时代企业商业模式创新转型新实践——社交媒体商业化的初探与应用分析[J].中国市场,2018(03):187-188.
- [16] 徐清源,单志广,马潮江.国内外数字经济测度指标体系研究综述[J].调研世界,2018(11):52-58.
- [17] Adtime.《中国数字经济发展白皮书(2017)》发布:数字营销行业迎来利好[EB/OL].(2018-10-27)[2019-11-09].<http://www.adtime.com/news/details/629>.
- [18] 温州市商务局.2017年度温州市服务外包超额完成省厅年度目标任务[EB/OL].(2018-02-02)[2019-11-09].http://www.zcom.gov.cn/art/2018/2/2/art_1384592_15454252.html.
- [19] 浙江商务厅服务贸易处.2017年浙江省服务外包出口继续保持高速增长[EB/OL].(2018-02-23)[2019-11-09]. http://www.zcom.gov.cn/art/2018/2/23/art_1389608_15588030.html.

(责任编辑:刘锋)