

“金砖四国”承接服务外包的竞争力比较研究

苏娜

(南京铁道职业技术学院国际合作学院 南京 210015)

【摘要】20世纪90年代以来,“金砖四国”中的中国、印度、俄罗斯和巴西作为新兴经济的代表和发展中国家的领头羊,外包产业开展得有声有色,国际市场占有率和RCA指数均有不同程度的提升,但四国的外包承接优势主要来源于人力资源和技能,不具可持续性,本文认为更多应从商业环境和财务吸引力方面着手改善,以进一步提升国际市场竞争能力。

【关键词】金砖四国 服务外包竞争力 市场占有率

20世纪90年代以来,随着经济全球化进程不断加快,国际分工日益深化,越来越多的公司采取服务外包这一新兴商业模式,2008年半数以上的欧美公司以服务外包的方式把业务转移到海外。而据联合国贸发会议估计,未来5~10年国际服务外包市场将以30%~40%的速度递增。面对巨大的市场需求,如何吸引外包业务,增强吸引力和竞争力,则成为各服务外包承接地所关注的焦点问题。

以中国、印度、俄罗斯和巴西为代表的“金砖四国”,作为新兴经济的代表和发展中国家的领头羊,经济前景极好。本文运用定性分析与定量分析相结合的方式,全面解读金砖四国承接服务外包的竞争力水平及问题之所在,正确认识我国作为外包承接方的真实水平。本文的定性分析选用著名管理咨询公司科尔尼定期所发布的GSLI指数中的各个单项指标,定量分析选用国际市场占有率和显示性比较优势指数。

一、“金砖四国”承接服务外包的现状

由于“金砖四国”发展服务外包的时间、基础设施、人力资源配套、政府政策支持等基本条件有所差异,导致它们在外包发展水平上存在很大差异。

1. 印度:服务外包的领军者。印度是目前发展最为成熟的服务外包接包市场,被誉为全球外包金字塔顶端的国家,目前其ITO和BPO额分别占全球ITO和BPO市场40%以上的份额。2005~2009年,印度服务外包年均增速28%。印度承接外包服务的含金量也大大提升,正逐渐向服务外包价值链领域高端的BPO、KPO业务过渡,外包企业不断提升产品质量,推进服务升级,外包已成为其经济发展的支柱产业。

2. 中国:外包承接的快速发展者。2006年,商务部联合几部委共同实施了推动服务外包发展的服务外包“千百十工程”,收效突出,中国已初步形成以服务外包重点城市为依托的区域分布格局。从当前和未来的发展趋势看,中国服务外包产业将呈现高速增长态势,根据麦肯锡的预测,中国外包产业的增速为30%,截至2010年,外包产业可为中国贡献7%的GDP增长和10%的服务业GDP增长,到2015年将实现收入560亿美元。

3. 俄罗斯:世界软件外包出口的佼佼者。2007年,俄罗斯IT外包市场达到了10亿美元,成为印度和中国之后世界排名第三的软件出口国。服务外包基地建设是俄罗斯承接服务外包又一抓手,在新西伯利亚,俄罗斯已经建成了蜚声海外的一流科技城,聚集了大量的科学家和私人技术公司,吸引了IBM、英特尔、摩托罗拉等大跨国公司的投资。美国《财富》杂志也已经预言:新西伯利亚的科技城将成为下一个硅谷。

4. 巴西:地理优势明显的崛起者。巴西是“金砖四国”中服务外包业务发展最早的国家。20世纪八九十年代,巴西禁止商用电脑进口反而刺激了本国的计算机制造业。而为应对当时严重的通货膨胀,巴西的大银行不得不开发复杂的计算机软件系统,这也在一定程度上大大推动了IT业的发展。比起印度和中国,巴西最大的“卖点”也许是其时区及文化都更加接近美国。巴西主要大城市所在的时区仅比纽约早1~3个小时。正是得益于巴西与北美市场在地理位置上毗邻的优势和文化的紧密融合,有机构预测2012年巴西的IT服务产值有可能增加2倍。

二、“金砖四国”承接服务外包竞争力的定性研究

1. 国际接包方竞争力的定性评价体系。著名管理咨询公司科尔尼和业界专门研究外包的咨询公司NeoIT等机构对此做了大量相关研究,认为实际上吸引服务外包的影响因素较多,最主要的因素是财务方面吸引力,其次是对人力资源和技能的考虑,还有东道国整体营商环境的好坏等。在此基础上,科尔尼公司提出了全球服务外包目的地指数(GSLI),该指数通过分析全球前50大提供大多数常见服务外包的地区(包括IT服务和支持、联络中心以及后台支持),对其进行排名,其中综合了财务方面吸引力(0~4分)、人力资源和技能(0~3分)以及商业环境(0~3分)。自2004年科尔尼公司推出GSLI评比后,相关数据受到了广泛关注和认知,在全世界获得公认。本文也是基于此指标项展开“金砖四国”承接服务外包竞争力的定性分析。

2. “金砖四国”承接服务外包竞争力的总体概况。具体排名见表1。

表1 2011年“金砖四国”在GSLI中的排名

	财务吸引力	人力资源和技能	商务环境	总排名
印度	8(6)	2(2)	43(40)	1(1)
中国	21(20)	3(3)	35(38)	2(2)
巴西	37(31)	8(9)	30(39)	12(12)
俄罗斯	25(26)	11(15)	47(47)	20(33)

资料来源:A.T.Kearney, Global Services Location Index 2011(下同)。

从科尔尼公司的研究分析来看,由于金融危机的全球性和延续性,全球服务外包产业也受到了很大冲击,但“金砖四国”的总体发展水平尚可。在2011年最新公布的GSLI排名中,“金砖四国”总体靠前,均进入了前20位,其中印度、中国和巴西较2009年相比位次并未发生变化,依旧排在第1、第2和第12的位置,保持了较强的优势地位,而俄罗斯上升速度较迅猛,前进13个名次位列第20名。由此可见“金砖四国”近些年来在承接服务外包的竞争力上已有很大提升,成为众多发包国家首选的接包方。

3. GSLI各单项指标分析。从表2细分的三大指标来看,四国呈现不均衡的态势。人力资源和技能方面,四国总体排名较靠前,是接包的主要优势来源,但财务吸引力和商务环境排名较靠后,仍有很大的调整上升空间,这也是未来四国所需着重完善改良的领域。

表2 2011年GSLI单项指标具体排名

	财务吸引力	人力资源和技能	商务环境
1	越南	美国*	新加坡
2	印尼	印度	德国*
3	塞内加尔	中国	加拿大
4	巴基斯坦	英国*	爱沙尼亚
5	加纳	德国*	英国*
6	斯里兰卡	加拿大	澳大利亚
7	菲律宾	法国*	法国*
8	印度	巴西	爱尔兰
9	埃及	西班牙	阿联酋
10	突尼斯	澳大利亚	捷克
备注	中国21、巴西37、俄罗斯25	俄罗斯11	印度43、中国35、巴西30、俄罗斯47

注:带*号的国家指代的是该国二级城市的指标水平。

(1)财务吸引力。从此项指标排名来看,排在前十位的国家主要来自于亚非的发展中国家,它们希望靠低工资和充足的劳动力来从中获利,而“金砖四国”中印度、中国和巴西的排名都有不同程度的退步,只有俄罗斯的名次稍有上升。同时,除了印度进入前10位,位列第8以外,其余三国均位于20名以外,中国第21名,巴西第37名,俄罗斯第25名。成本因素仍是发包国家在选择承接方时非常重要的考虑因素,但种种迹象已表明,“金砖四国”的成本优势在逐渐丧失。

在税收和监管成本方面,印度政府对从事IT行业的企业实施了所得税5年减免5年减半的优惠措施,随后又推出“零赋税”,大大吸引了众多发包商,这也是印度财务吸引力指标

排名较靠前的原因之一;而中国也在2009年经国务院批准了直接对技术先进型外包企业收入免征营业税;俄罗斯和巴西则税赋较高,相关的财政和税收等优惠配套政策没有跟上。

(2)人力资源和技能。从表2中可以看出,此项指标“金砖四国”表现不俗,优势明显,除俄罗斯排在第11名以外,印度、中国、巴西均进入前十位。尽管成本是衡量一个国家服务外包承接竞争力的主要因素,但合格人才的重要性已经凸显出来。

印度在发展中国家中拥有最大规模的掌握英语技能的人才储备。同时,印度一直对软件产业非常重视,目前印度的软件公司拥有超过65万名工程师,其雇员总数仅次于美国,印度全国的160所大学和500所学院均设立有软件方面的专业,每年从大学毕业的软件技术人员约为17.8万人,而每年通过培训获得微软公司认证的工程师就高达10万人。

随着高校扩招和相关培训的发展,中国的外包人才供应也呈现快速增长态势。据统计,目前中国仅IT行业大约有75万的各种中高级技术人才,40万的软件工程师,每年还有4万~5万科学和工程方面的应届毕业生加入这一队伍。另外,海外华人和出国留学人员为中国服务外包发展提供了强有力的智力支撑,这些人中有很大比例在国外学习理工科专业,计算机专业更是热门选择。

俄罗斯每年有大约25万受过IT专业高等教育的人才进入市场,这些毕业生中的大多数受过良好教育,88%拥有受5年教育的专科学位,66%拥有受6年教育的研究生学位。联合国教科文组织(UNESCO)的调查报告称俄罗斯的高校毕业生50%与科学专业相关,这个比例在软件出口国家中最高。

巴西的IT产业有着近50年的发展历史,产业员工多达200万人,且拥有大批技术工人和专家。2004年巴西政府科技部提出将软件与软件服务作为优先发展的战略领域之一,并承诺自2006年起全国每年培养的博士生要达到1万人。同时,巴西科学技术委员会制定巴西科技人才统一的电子履历表,由全世界55万多名科研人才自己进入系统登记注册,并动态更新最新科研成就,形成巴西最大的科技人才资源库。

(3)商务环境。在这项指标排名中,前十名均为新型工业化国家和发达国家,占据优势地位,而“金砖四国”排名总体靠后,均在30名以后,这也是四国今后需着重努力改善的方向,否则会影响承接服务外包后续竞争力的延展。尽管四国在政策向上都已经确立了承接服务外包的重要性,但商业环境中的很多配套仍然没有跟上。排名靠前的新加坡、新西兰、加拿大以及爱尔兰则拥有优秀的基础设施、教育系统、高度的国际化、良好的商业环境和较低的商业风险。虽然这些地区成本较高,但仍将继续保持作为海外业务的目标地的吸引力。

印度的主要问题在于基础设施滞后。印度服务外包园区内外基础设施的供给状况严重失衡,广大乡村的基础设施仍十分薄弱,一些大城市断水断电的现象仍时有发生,公路、机场条件更是落后。印度相对恶劣的基础设施环境无疑已成为制约印度外包产业进一步发展的瓶颈。同时,印度的外包产业还面临竞争加剧、企业诚信与数据安全问题、孟买等大城市安全事件频发等一系列不利因素。其中,2009年印度第四大软

件服务公司萨蒂扬的财务欺诈案折射出印度外包企业快速发展中急功近利的一面,打击了外国投资者对印度外包企业的投资信心。

中国突出的问题在于知识产权保护力度不够。到目前为止,我国知识产权法尚未对服务外包所涉及的相关知识产权进行明确清晰的界定。而我国居高不下的软件盗版率,政府监管力度的不到位也让许多服务外包发包方颇有微词,科尔尼公司在2008年对包括“金砖四国”在内的8个发展中国家的国家知识产权保护水平进行了评分,中国排在最后一位。由于许多跨国公司对在中国存在的专利外泄问题存在着极大的担忧,这对中国发展成为服务外包承接大国构成了不小的障碍。

高素质的人才构成了俄罗斯发展软件外包的核心要素,但该国政府的支持力度还有待进一步加强。政府援助对于扶持IT行业至关重要。相比之下,俄罗斯政府通常没有提供帮助,反而构成了障碍。俄罗斯的软件出口商抱怨到:由于过时的法律和碍事的官僚机构的原因,获得出口退税几乎不可能。同时在俄罗斯和政府或官方机构打交道时往往会遇到拖延、混乱、腐败等情况,这也无形中增加了企业的投入和压力。

尽管巴西的服务外包业务开展得有声有色,但国家环境、稳定性有待提高。汇率的频繁波动、国内僵化的劳动法规以及开办公司的繁琐手续使该国的整体经营环境有待改善。服务业作为一种新型的商业形式在该国还未引起应有的重视。

三、“金砖四国”承接服务外包竞争力的定量分析

本文通过对国际市场占有率和显示性比较优势指数的度量展开对“金砖四国”承接服务外包竞争力的分析。

1. 国际市场占有率(MS)。国际市场占有率是指一国某产品或产业的出口总额占世界出口总额的比重,可反映一国某产业或产品的国际竞争力或竞争地位的变化。用公式表示为:

$$MS_{aj} = X_{aj} / X_{wj}$$

上式中:MS_{aj}表示a国j产品的国际市场占有率;X_{aj}表示a国j产品的出口总额;X_{wj}表示世界j产品的出口总额。

从发展趋势来看,“金砖四国”的服务外包国际市场占有率均有不同程度的提高,印度更是一枝独秀,表现突出,增长幅度最大,且处于领先地位,其所占份额更是在2005年超过了20%,2007年超过30%。从中国自身来看,中国服务外包的国际市场占有率一直保持稳步增长的态势,所占份额从2001年的0.91%上升至2008年的4.5%,这期间增长了5倍。而俄罗斯和巴西的国际市场占有率相对较低,一直处于缓慢上升态势,俄罗斯从2001年的0.25%上升至2008年的1.2%,巴西则从0.05%缓慢上升至0.14%。这也印证了之前的分析,虽然四国开始承接服务外包的时间有所不同,但都经历了快速发展,在行业内的地位不断提升。之后各国所应着重考虑的是,印度如何能保持住强劲的优势地位,而中国、俄罗斯和巴西如何继续优化改善,缩小与印度之间的差距。

2. 显示性比较优势指数(RCA)。RCA是指一个国家某种商品出口额占其出口总值的份额与世界出口总额中该类商品出口额所占份额的比率,用公式表示为:

$$RCA_{aj} = (X_{aj} / Y_j) / (X_{wj} / Y_w)$$

式中:RCA_{aj}表示a国j产品的显示性比较优势指数;X_{aj}表示a国j产品的出口总额;Y_j表示a国全部商品的出口总额;X_{wj}表示世界第j种产品的出口总额;Y_w表示世界全部商品的出口总额。这个指标剔除了国家总量波动和世界总量波动的影响,较好地反映了该产品的相对竞争优势。按照日本贸易振兴机构(JETRO)提出的标准,当RCA数值大于2.50时该产业具有极强比较优势,RCA在0.80~1.25之间该产业具有中等比较优势,RCA在1.25~2.5之间该产业具有比较优势,0.8以下则处于比较劣势。据统计,“金砖四国”外包产业的RCA指数一直处于上升期,印度的表现可圈可点,其2001~2008年的服务外包RCA指数均大大超过2.5,平均值为11.51,承接服务外包竞争力较强,具有显著的比较优势,而中国、俄罗斯和巴西三国的RCA指数却总体低于2.5,其中中国和俄罗斯稍好一些,在2007年时两国均超过0.8,中国超过1,表明两国具有中等比较优势,巴西的RCA指数稍低一些,平均值只有0.12,产业竞争力较弱,不具备比较优势。印度的竞争优势明显,这与印度多年来承接服务外包综合实力的提升密不可分,其成功经验值得其他国家借鉴学习。

四、结论

从上文分析来看,无论是全球GSLI排名,还是国际市场占有率和显示性比较优势指数,印度均有不俗的表现,它已发展成为较成熟的外包承接方之一,但其落后的基础设施与国内安全问题不容忽视。中国、俄罗斯和巴西三国正处于奋起直追、努力赶超中,但竞争力总体仍较弱,与印度之间的差距仍较大。俄罗斯在软件外包中已经崭露头角,表现不俗,但整体国内的商务环境有待提升。巴西借助于良好的区位优势成为各跨国公司看好的“潜力股”,有很强的上升空间,但在高素质人才以及商务环境方面有待改善。

对于中国而言,虽然连续多次在GSLI排名中位居第二,仅次于印度,但我们也要清醒认识到:维持和增强外包承接业务长期竞争力的关键在于技能开发、基础设施投资和监管环境,而不是固守薪资成本优势。事实上,无法改变劳动力技能水平和整体商务环境,将会导致在快速发展的远程服务业方面丧失竞争力。当下,在发达国家仍居发包主导地位、发展中国家处于被动接包位置的情形下,“金砖四国”亦应结合各自不同的发展水平及特点,在大力扶持服务外包产业发展的同时,不一味强调劳动力的低成本优势,而更多关注于符合发包国家人才需求的高素质综合人才的培养和商业环境的优化,从而突出优势,提升自身竞争力。

主要参考文献

1. 杨继军等.承接国际服务外包与长三角产业结构升级.南京社会科学,2008;5
2. 卢锋.我国承接国际服务外包问题研究.经济研究,2007;9
3. 江小涓.服务全球化与服务外包:现状、趋势及理论分析.北京:人民出版社,2008
4. 陈菲.服务外包动因机制分析及发展趋势预测.中国工业经济,2005;6