
湖北省服务外包的发展现状与对策

谢少安 周启红

(武汉科技学院外经贸学院, 湖北武汉 430073)

【摘要】 服务外包是拉动湖北经济发展的“绿色引擎”。本文通过研究,认为湖北具有发展服务外包“三重利好”和“三大优势”,客观地评价湖北服务外包的起步较早、发展较慢、潜力巨大的发展态势,提出了湖北把服务外包比较优势转化成竞争优势的五大发展对策。

【关键词】 湖北省; 服务外包; 发展研究

【中图分类号】 F127

【文献标识码】 A

【文章编号】 1009-8267 (2010) 14 -0067 -04

随着国际产业分工向纵深发展,服务业外包发展迅速,并已成为全球跨国直接投资的主要引擎。上世纪80年代才几亿美元,2007年1.2 万亿美元,2008年超过1.8万亿美元,发展之快,前景之广阔,成为一个方兴未艾的热点。作为具有服务外包要素优势和后发优势的湖北省,制定服务外包的发展战略、选择合适的政策取向,采用积极的促进措施,加快服务外包的跨越发展具有十分重要的战略意义。

一、识势,认清湖北服务外包的有利条件

湖北省是我国最早开展服务外包的省份之一,1991年武汉市的企业就开始开拓日本和欧美的软件外包市场,但规模不大,进入21世纪以后,特别是WTO过渡期满以后,以信息技术外包为主的服务外包业才得以飞速发展。目前湖北正处于发展服务外包的机遇期。

(一)湖北面临着服务外包的三重“利好”

发展服务贸易,承接服务外包是湖北省的战略机遇。众所周知,服务外包是以产业转移为前提的。湖北省面临产业转移的三重“利好”,一是世界服务外包向中国转移,二是“东资中流”,沿海东部地区的产业向中西部转移。三是国家大力鼓励,积极扶植国际服务外包。这三好便构成湖北历史上前所未有的发展机遇。发展要有战略眼光,要有国际视野,而承接国际外包服务是最好的机会和支点。因此,无论是外资还是内资,无论是战略布局还是短线投资,都青睐湖北。兴建武汉台资工业园、宜昌韩国工业园、湖北深圳工业园等园区。同时,湖北武汉总部经济也跃居全国第十,截至2008年底,武汉市已聚集世界500强企业74家、跨国公司驻汉办事处300多家,中石化、富士康等国内外企业总部、地区总部和研发中心3000多家,初步使武汉成为总部经济集中区。总部经济齐聚武汉有利于湖北开展软件技术外包、人力资源外包、物流功能外包、财务会计外包和呼叫中心外包等服务。

【基金项目】 本文系湖北省社科基金资助项目“湖北承接国际服务外包业研究”(项目编号:【2009】108)。

【作者简介】 谢少安(1957—),男,武汉科技学院外经贸学院副院长,副教授,研究方向为国际贸易;周启红(1966—),男,武汉科技学院外经贸学院院长,副教授,研究方向为经济管理。

(二)湖北具有发展服务外包的三大优势

1. 发展服务外包的区位优势

湖北省地处中原，是连结中国东西部地区“桥头堡”，素有“九省通衢”，湖北省位于长江中游，长江流贯全境，由京珠高速公路与京九、京广等铁路干线组成的立体交通网络覆盖全省，拥有现代化的空港、华中陆港、武汉新港和信息港，交通十分便利，与世界越来越近。

2. 发展服务外包的人才优势

湖北是人才教育大省、教育强省，一方面表现在湖北省高教规模不断扩大，共有高校118所，在校大学生为118万人，无论是高校数量，还是学科建设水平在全国排名都比较领先(参见表1)，每年可向社会输送5 ~ 6万名优秀的服务外包人才，人才优势十分明显。

3. 发展服务外包的成本优势

湖北具有服务外包的房价成本和人工成本较低。国家统计局2009年4月9日发布2008 年中国城镇单位在岗职工平均工资。据年度统计结果显示，2008年全国城镇单位在岗职工平均工资为29 229元；从区域看中部地区最低，武汉市工资虽然高于中部的平均水平，但却低于全国的平均水平，也远低于北京、上海等一线城市。同时、湖北房价低、房租低，有利于大力发展服务外包业务。据统计2009年6月份，北京、上海、武汉的房地产成交价格分别为1.6 万元/m²、1.4万元/m²、5 600元/m²。

表 1 湖北高等教育在全国的位次

	教育内容	全国排位
大学数量	普通高校数	4
	高职院校数	4
在校生规模	本专科生数	5
	研究生数	3
研究生教育	博士学位授权单位数	4
	博士点单位数	4
	硕士学位授权单位数	5
	硕士点单位数	4
	博士后流动工作站数	5
学科建设	一级学科数	4
	二级学科数	4
	国家重点学科数	4

资料来源：湖北省教育厅

表 2 2008年全国城镇单位在岗职工平均工资统计表

单位：元

地区				城市		
东部	西部	东北部	中部	北京	上海	武汉
34316	25602	25101	24390	39663	39004	27213

资料来源：国家统计局

二、蓄势，确立湖北服务外包的发展态势

湖北省1991年就开始开拓日本和欧美的软件外包市场，是国内较早开展承接服务外包的省份。目前仍处于起步蓄势阶段。湖北服务外包重点在省会城市武汉，襄樊、宜昌两个省域副中心城市以及武汉城市圈的“卫星城市”也正在努力创造条件发展服务外包。

（一）武汉市的服务外包

1. 着力加强引导，机制体制建设取得新进展

湖北武汉以科学发展观为指导，以抢抓新一轮国际产业转移为契机，以提升产业结构为重要抓手，把加快发展服务外包产业纳入“十一五”规划，从宏观上对产业发展进行指导，出台了促进服务外包发展的若干政策和建议，如《关于鼓励外包服务业发展的若干政策》《武汉市科技企业孵化器管理办法》《关于加快软件产业发展有关鼓励政策的实施意见》等文件，建立健全土地、税收、资金、人才培养引进、知识产权保护等相应的扶持政策，并进一步研究出台相关政策的实施细则，形成扶持服务外包产业发展的地方政策体系。2009年10月13日，武汉市政府常务会通过了《15个新兴产业发展实施方案及指导意见》，将新能源、现代物流、节能环保、数控机床、新材料、新动力汽车、地球空间信息、动漫产业、半导体及集成电路、生物医药、激光、软件及外包、金融服务、新型显示器、新一代移动通讯列为重点发展的新兴产业，引导企业积极参与国际市场竞争，承接国际服务外包业务。

2. 着力打造载体，功能园区建设取得新成就

园区是服务外包的载体，武汉光谷软件园由东湖高新区与大连软件园股份有限公司共同开发，目前规划占地面积1000余亩。武汉光谷软件园先后获得综合性国家高技术产业基地、国家生物产业基地和国家信息产业基地“国家火炬计划软件产业基地”“国家火炬计划信息安全产业基地”“国家863计划空间地理信息产业基地”“国家级动漫基地”“国家级文化产业基地”等殊荣，成为武汉服务外包示范园区。其后，又在东西湖区着力打造武汉国际服务外包企业公园，形成服务外包园区差异化定位、错位竞争、共同繁荣和发展的格局。此外，湖北武汉还兴建武汉金融港、扩建武汉空港、新建武汉新港……栽下一棵棵梧桐树，为企业搭建开展服务外包业务的平台。

3. 着力强化招商，外包企业集聚取得新突破

武汉市注重通过招商引资发展服务外包产业集群。一方面随着全球领先的信息技术服务商EDS在设立“武汉全球服务中心”、世界IT巨头IBM在武汉设立“软件外包中心”、方正国际、联想软件、纬创软件、软通动力等国内著名软件外包研发中心相继落户武汉，武汉本土外包服务品牌如开目信息、江通动画、烽火科技也竞相崛起，“华中软件之都”正在形成；另一方面随着交通银行、招商银行、中国银联、光大银行等5家金融机构入驻武汉光谷金融港，中国农业银行、泰康人寿、汉口银行、国家开发银行等10多家全国性金融机构即将加盟武汉光谷金融港，全球一流金融后台服务中心呼之欲出。武汉服务外包的“三个转变”的新格局正在形成，实现由单一企业服务外包出口向企业集群出口的转变，由单一的ITO出口向ITO、BPO并举出口的转变，由单一的本土企业服务外包出口向国际企业、本土企业竞相出口的转变。

4. 着力优化环境，外包市场规模取得新成绩

为了促进服务外包的发展，一方面加强服务外包“硬环境”建设，武汉空港、武汉金融港、武汉高铁等一批重点工程投入使用。2008年12月29日，武汉正式开通东湖新技术开发区软件和信息服务外包国际通信专用通道，打通了湖北通往世界的“互联网高速公路”。武汉城市圈城际铁路、武汉新港等一批重点项目正在建设之中。另一方面，武汉加强服务外包“软环境”建设。2004年就成立了“武汉市软件服务外包联盟”，后改组为“武汉服务外包行业协会”，成为武汉企业抱团发展服务外包的“俱乐部”。2006年6月28日，“湖北省暨武汉市保护知识产权举报投诉服务中心”揭牌，为服务外包业知识产权保驾护航。2009年3月武汉市正式开通外包公共服务平台，由此开辟了一条武汉外包企业通往世界的“快车道”。2006年5月26日“武汉市

服务外包人才培训基地”在华中师大成立。

武汉服务外包业务以软件分包以及相关信息技术服务为主，在空间信息技术、制造业信息化、信息安全、网络通信等领域的软件技术具有显著特色。2008年，武汉市软件及服务外包产业产值达220亿元，出口1.68亿美元，分别比上年增长76%和42%（详见表3）。尽管成就巨大，但武汉市在全国20个服务外包示范城市中不仅落后于东部城市，与中部城市相比仍处于较落后状态（详见表4）。武汉业务流程外包领域具有良好的发展基础，呼叫中心坐席总数已达到4000多个；依托现代装备制造业、商业和光电子产业发展的第三方物流外包服务已具有一定规模；在金融后台服务和人力资源外包业务发展上有较大潜力。

表 3 武汉软件出口情况（2004—2008）

单位：万美元

年份	2004	2005	2006	2007	2008
出口额	877.7	1500	4600	11800	16800

资料来源：武汉市商务局

表 4 中西部示范城市 2008年服务外包合同协议与执行情况

单位：亿美元

示范城市	重庆	武汉	成都	西安	合肥	南昌	长沙
合同协议金额	0.04	0.30	1.13	1.46	0.2	0.5	1.37
合同协议金额	0.02	0.16	0.57	1.3	0.11	0.16	1.04

资料来源：商务部《中国服务外包发展报告 2008》

（二）其他城市的服务外包

1. 湖北服务外包格局

全国20个示范城市中的四个直辖市是全区划的发展服务外包，江苏、广东、黑龙江三省也是多城市发展服务外包，湖北只有武汉一个服务外包示范城市，国务院批准“8+1”武汉城市圈后，湖北的经济形成了“一带两圈”格局，即长江经济带，武汉城市圈和鄂西生态文化旅游圈，武汉就不再是一个传统意义上的行政区划，其示范效应要在“圈内”放大，要在全省放大。也就是说，湖北也要多城市发展服务外包。

2. 武汉城市圈“卫星”城市服务外包

以武汉为圆心的八个“卫星”城市，依靠城市圈龙头——武汉市，正在积极创造条件发展服务外包，一是建立“园外园”，如东湖高新开发区与仙桃、咸宁等地共建产业园，以此带动信息技术及相关产业的发展。二是武汉新港规划范围拓展到黄

冈、鄂州的部分港区，这将带动和激活黄冈、鄂州两市的物流服务、商贸服务和高新技术产业的发展。

3. 鄂西生态文化旅游圈的服务外包

鄂西生态文化旅游圈内有宜昌、襄樊两个省域副中心城市，两市不断优化投资环境，加大招商引资的力度，积极发展服务外包。宜昌市2004年10月成功地引进著名的信息服务运营商，也是知名的服务外包企业，设立中企动力宜昌分公司，开展IT外包、软件开发等服务外包业务；襄樊市2009年8月18日引进西安阪西商务信息咨询有限公司入驻襄樊高新区高新技术产业孵化园，开展低成本、高效益的BPO服务外包产业。

三、乘势，发挥湖北服务外包的竞争优势

湖北发展国际外包服务有较多的优势，特别是具有较大的人才优势和科技优势，通过优化资源配置、建立激励机制，抓机遇，抓市场，抓创新，湖北不仅真正成为中部崛起的战略支点，而且还应该发展成为全国承接国际外包服务最具潜力和竞争力的省份之一。

（一）加快制定湖北服务外包战略规划

湖北要大力实施对外开放先导战略，制定服务外包战略规划，出台加快服务外包发展的优惠政策和激励措施，鼓励全省各地积极承接国际和沿海产业转移；进一步完善扩大开放的战略布局，充分发挥8+1城市圈在全省开放中的龙头作用，加快包括宜昌、襄樊两个省域副中心城市在内的鄂西生态文化旅游圈建设；积极发挥武汉服务外包示范城市的作用，以软件外包为突破口，“引进来”“走出去”，洋为中用，“东资中流”，“引进来”主要是在利用外资上下工夫，通过招商吸引世界500强和著名的外包服务商在湖北落户，“走出去”主动宣传湖北，办好“湖北企业美国营销中心”，发展外包服务，不断提高湖北对外开放度和对外开放水平。

（二）努力营造服务外包的优良环境

湖北要加强外包服务商务环境建设，创造要素积聚条件。首先完善外包服务支持体系，给予外包服务的企业融资便利和优惠税收政策，制定鼓励外包服务行业目录，引导外包服务的外资流向。其次加大知识产权保护力度。外包服务大多涉及软件技术、业务流程等内容，应在知识产权立法的基础上推进知识产权的执法工作，规范承接外包的环节，以优质安全的服务赢得客户订单。其次是建设良好的商务环境，进一步办好服务外包公共信息平台，构建与世界沟通的国际化软件外包电子商务平台，形成服务外包的产业链、供应链，优化服务外包竞争力的“软环境”。再次是加强服务外包园区和产业基地建设，积极培育服务外包品牌，形成多园区，多基地错位竞争、差异化发展的格局。

（三）积极发展服务外包的产业集群

湖北重视产业的战略布局，明确了“深度培育、重点扶植、特别关注”的指导思想，发展服务外包三大产业群，“深度培育”是以信息技术、软件服务为主要内容的ITO产业群；“重点扶植”是以国际物流、金融、保险服务为主要内容的BPO产业群；“特别关注”是以承接发包方核心业务为主要内容的KPO产业群。湖北要鼓励企业积极参与国际竞争，通过CMMI、PCMM等国际认证，加大营销力度，增强自主创新能力，加快自主品牌的发展，通过打造有影响、有发展潜力的外包品牌来承接国际大单。以承接日韩服务外包为突破口，逐步开拓欧美服务外包市场，以形成一批主业突出、规模较大、具有国际竞争力的产业集群和品牌企业。

（四）大力培育服务外包的优秀人才

人才是发展外包服务的要素资本。湖北要进一步发挥科教优势，在商务部“千百十工程”人才培养计划的指导下，一方面推进大学教育改革，按照“英语+计算机+专业”的模式，加快专业型、复合型外包服务人才培养。注重三个结合，即理论与实践相结合，课堂教学与外包服务项目相结合，学校教育与企业培养相结合，加强实用型、创新型的外包服务人才培养。另一方面，创建学习型组织，加强人员培训，继续积极开展“千人工程”“双N计划”，建立国际化培训体系，进一步做好服务外包育人、用人、留人和发展人的工作，不断提升湖北外包服务国际竞争力。

(五) 加快形成服务外包的促进机制

湖北的比较优势要转化为竞争优势，需要建立服务外包的促进机制，形成以政府为推手、以协会为纽带、以示范城市为龙头、以企业为主体、以院校为保障的“五位一体”的外包服务促进机制和服务体系。政府要出台优惠政策，加强服务外包产业指导、推动企业优化资源配置，办好“湖北服务外包信息平台”和“湖北服务外包产业联盟”。协会要加强外包服务行业管理，通过建立外包企业数据库，搭建服务外包电子平台，为服务外包双方提供充分的信息；同时可以组织外包服务的交易会、展览会，为会员提供达成交易的便利场所，降低外包企业的交易成本，提高交易效率。示范城市要创建为企业服务的平台，在打造创新上下工夫，在产业集群上做文章。企业要充分利用国内广交会、厦洽会、文博会、中博会等平台拓展市场，承接服务外包项目。院校要服务企业、服务经济，为外包服务培养尽可能多的优秀人才。

综上所述，服务外包是世界经济一体化的产物，是深化国际分工的表现形式。作为“追赶型”经济体的湖北，具有承接服务外包的极大优势。因此，正值扬帆万里时，湖北服务外包优势明显，抓住三大利好的机遇，发挥三大优势之潜力，把湖北的比较优势转化为竞争优势，提升承接国际服务外包为湖北经济的“绿色引擎”，这是湖北应对金融危机的战略抉择，也是湖北社会经济“弯道超越”的发展需要。

【参考文献】

- [1] 商务部. 中国服务贸易发展报告2008[M] . 上海: 上海交通大学出版社, 2009.
- [2] 江小涓. 服务全球化与服务外包[M] . 北京: 人民出版社, 2008.
- [3] 孙晓琴. 我国服务外包城市竞争力评价研究[J] . 国际贸易探索, 2008(07).
- [4] 谢少安. 湖北承接国际服务外包的战略思考[J] . 对外经贸实务, 2009(01).
- [5] 周启红. 我国承接国际服务外包的主要问题及对策分析[J] . 对外经贸实务, 2009(03).
- [6] 袁永友. 服务外包与示范城市差异化发展[J] . 国际贸易, 2009(09).