

---

# 湖北现代服务外包产业 跨越式发展的机理与路径

谢荣军<sup>1</sup> 袁永友<sup>21</sup>

(1. 武汉软件工程职业学院, 湖北 武汉 430205;

2. 武汉纺织大学, 湖北 武汉 430202)

**【摘要】**: 服务外包业是一国经济发展的“绿色引擎”, 也是湖北在转变经济增长方式, 调整产业结构, 实现现代服务业跨越式发展的战略性产业。分析湖北发展服务外包业的机遇和机理, 提出了湖北以服务外包为突破口, 实施差异化战略, 打造湖北服务业优势和特色, 推进湖北经济跨越式发展的若干对策。

**【关键词】**: 服务外包 服务业 跨越式发展

**【中图分类号】**: F127 **【文献标识码】**: A **【文章编号】**: 1003-8477 (2018) 08-0056-06

从2020年到本世纪中叶, 全面建设社会主义现代化国家, 湖北经济发展仍然处于重要的战略机遇期, 实施先进制造业和现代服务业双向拉动战略, 发展服务外包业大有可为, 这不仅可以成为湖北调整经济结构、转变增长方式的重要抓手, 也可以成为湖北实现现代服务业跨越式发展新途径。

## 一、湖北服务外包产业跨越式发展的机遇与突破口

近年来, 全球第三产业占比持续提高, 占GDP的比重超过第二产业已成为常态。这种趋势将推动中国早日进入服务经济时代, 湖北经济实现跨越式发展面临多重机遇。

从外部机遇看, 发达国家服务业占本国整个经济的比重已经超过70%、发展中国家服务业占本国经济的比重也在60%左右。现代服务业正成为引领全球技术创新和商业模式创新的主导力量, 国际及沿海发达地区服务性资本和产业加快向内地转移, 为湖北现代服务外包产业跨越式发展提供了有利的外部条件。

从内部机遇看, 国家大力促进中部地区崛起, 湖北粮食生产基地、能源原材料基地、现代装备制造及高新技术产业基地和综合交通运输枢纽正在加紧建设, 湖北自贸区、中部崛起、武汉建成国家中心城市、长江中游城市群建设等国家层面战略机遇叠加, 湖北省人民政府出台一系列关于促进服务外包产业加快发展的政策, 一批国家战略重大项目建设的效应已逐步显现, 湖北服务外包产业跨越式发展的内在条件臻于完备。

---

<sup>1</sup>**作者简介**: 谢荣军 (1974—), 男, 武汉软件职业技术学院商学院副教授; 袁永友 (1953—), 男, 武汉纺织大学经贸学院教授。

---

2017年，全省服务外包执行额21.59亿美元，同比增长18.39%。全年新增服务外包企业84家，累计达1169家；新增服务外包从业人员3.6万人，累计达37.9万人。湖北服务业供给侧结构性改革推进经济高质量发展，全省完成生产总值36522.95亿元，增长7.8%，按可比价格计算，增长7.8%，快于全国0.9个百分点。其中三次产业结构由2016年的11.2：44.9：43.9调整为10.3：44.5：45.2。第三产业占比已位列第一，总体实现全年全省经济社会发展目标。湖北企业承接的服务外包的项目遍及“一带一路”沿线30多个国家，执行额近2.7亿美元，同比增长4.39%。内外机遇有利于湖北以服务外包业为突破口，适应历史发展趋势。

### 1. 服务外包产业发展的外部化和中间化趋势。

随着各国市场化水平不断提高，企业的研发、设计、仓储、营销等服务职能逐渐分离出去，专业化分工逐步细化，生产性服务业向生产部门输出人力资本和知识资本，成为“产业的中间人”，对深化产业分工、促进产业融合，提升生产效率、降低交易成本和运营风险，培育比较优势起到重要作用；另一方面，政府向社会和市场购买公共服务，将促进政府从“管理型政府”向“服务型政府”演变、从“大政府”向“小政府”发展，完成服务业发展以市场为导向的外部化过程。<sup>[1] (p114-128)</sup>

武汉作为中部地区服务外包示范城市和唯一的深化服务贸易创新发展试点区，电信、旅游、工程咨询、金融、法律等现代服务业迎来红利。发展服务外包产业可以成为湖北整个产业链技术进步与创新的源泉。

### 2. 服务外包产业发展的信息化和规模化趋势。

服务外包业的发展依赖城市化发展进程，城市化加快使服务业功能集聚，产业发展空间扩展，促进了城市知识、资本、信息、人力资源等要素的大规模流动，现代信息通讯技术与服务业相融合加快了城市功能转型。400G和SDN/NFV等技术已经实现小范围现网部署，5G标准即将出台，IPv6技术的应用已经受到各国的重视，大数据、云计算、物联网等高新技术的规模化应用持续增强，业务模式和产品创新不断涌现。湖北依托“楚天云”计划，正大力构建国内首个全省统一的、贯穿国家、省、市、县四级的信息基础设施服务和信息共享交换枢纽平台。2017年湖北长途光缆线路总长度达到3.23万公里；局用交换机达到408.4万门；固定电话用户658.78万户；移动电话用户4994.11万户；电话普及率为95.78部/百人；互联网宽带接入用户1242.92万户。生产过程正在以资本要素投入为主转向知识要素投入为主，新兴服务业如信息、广告、市场调查、会计、律师、管理资源等方兴未艾，原有的细分行业将形成新的规模，湖北服务外包产业可以在这一趋势中扩大规模，走向现代化。

### 3. 服务外包业发展的离岸化和全球化趋势。

随着经济全球化趋势的发展，以WTO为代表的全球贸易制度趋于完善，服务贸易国际化速度加快，成为全球产业转移的重点。在当前全球跨国直接投资中，过去的制造业外包为主正在转向服务业外包业为主，不仅制造业生产过程被拆分为不同的工序、区段和环节，而且价值链增值的所有环节，如研发、采购、分销、财务、融资、对外公关、和人力资源管理等都正在被拆分和外包，以实现全球范围的优化配置，服务业离岸化正在逐步上升到全球化阶段。<sup>[2] (p35-45)</sup> 离岸外包(Offshoring)是指服务转移方与为其提供服务的承接方来自不同国家，外包业务跨境完成，2017年仅武汉市离岸服务外包合同执行额已达45.4亿元，同比增长14.6%。湖北进一步扩大对外开放和参与国际合作和竞争，需要加快服务外包产业的广度和深度。

## 二、湖北服务外包产业跨越式发展的机理分析

服务外包产业具有占用资源少、污染排放小、吸纳就业多、价值增值高的产业特点，湖北服务外包产业发展以承接国外先进国家服务外包为主，对全省产业结构优化、经济方式转变和突破资源、要素瓶颈，增强发展后劲，实现跨越式发展具有重要作用。

### 1. 服务外包产业是湖北制造业优势与服务业发展相互促进的黏合剂。

湖北制造业门类齐全，形成了以汽车、钢铁、化学原料、制造、烟草、纺织、建材、农产品加工业和通用设备制造业为主体的产业集群，制造业体系较为完备。从技术进步的角度看，高端服务业既是制造业发展的媒介与前提，又是制造业发展的结果与产物，两者互相促进，相得益彰。服务外包业作为两者相互促进的黏合剂，将推进湖北先进制造业生产的前期研发、设计，中期管理、融资和后期物流、销售、售后服务、信息反馈等全过程，进而为湖北制造业升级，产业结构调整、出口结构优化，生产性服务业延伸和新型战略型产业的壮大发挥积极效应。湖北省会武汉市一些重大项目已集中开工，国家存储器、国家航天产业基地、国家智能网联汽车和新能源汽车基地、国家网络安全人才与创新基地“四大基地”建设加快，促进了生产性服务业的发展。

### 2. 服务外包产业是湖北新兴服务业和人力资源优势成为竞争优势的转化器。

服务外包产业与服务贸易密不可分，服务业新技术、新模式、新业态不断进入服务外包领域。2017年湖北省服务进出口总额121.4亿美元，总量仍居中部首位。服务贸易结构不断优化。全省新兴服务贸易领域增长快于传统服务贸易，所占比重持续上升，金额达1.62亿美元，占比1.3%，同比提升了0.5个百分点。知识产权使用费、文化和娱乐服务、维修和维护服务等新兴领域增幅均在30%以上，分别为36%、52%和164%。

通过服务外包等方式，一批有核心竞争力的人力资源“湖北军团”正在崛起，“校友经济”模式从萌芽到逐步壮大。2017年，从武汉走出的百万校友共签约294个、不包括4500亿元授信在内的13013.7亿元项目落地武汉，校友力助湖北产业升级，将重塑我省经济结构和竞争格局。其中大量服务外包项目为提升湖北人力资源优势和国际竞争力发挥积极作用。

### 3. 服务外包产业是湖北服务成本优势吸引国内外资本投资湖北的推进器。

根据美国麦肯锡全球研究所估，同质同量的服务外包到发展中国家平均可降低成本65%~70%。以服务外包业为例，在服务同质的前提下，显著的工资成本差异既是服务发包方选择承接方的诱因，又是承接方争取发包项目的动因。全球最大的人力资源管理机构——美世(Mercer)人力资源咨询公司对中国国内部分大都市的生活成本指数研究显示，当北京为100时，上海与深圳为98，大连、南京分别为88，武汉仅为76。可见湖北省商务运行成本明显低于沿海和发达地区，具有承接国际或沿海企业服务外包项目向湖北转移的竞争力。中国产业信息网公布了2017年34个城市平均工资情况，2017年，湖北省省会武汉市平均工资为6331元，（平均工资的统计一般指的是税前工资，包括货币形式、社保、公积金和实物形式等，平均工资明显高于个人实际收入）。与全国其他省份相比，在吸引服务外包的商业环境方面以及人才储备方面具有一定的竞争优势，有利于国际跨国公司和我国沿海服务外包业向湖北转移，促进湖北现代服务业加快发展。

表1 2017年中国16个主要城市平均工资排名对比

排名	城市	平均薪酬（元/月）
1	北京	9240
2	上海	8962
3	深圳	8315
4	广州	7409
5	杭州	7330
6	宁波	7152
7	佛山	7017
8	东莞	6998
9	厦门	6886
10	苏州	6719

资料来源：中国产业信息：[www.chyxx.com/industry/201709/561997](http://www.chyxx.com/industry/201709/561997)。

#### 4. 服务外包产业是湖北区位优势转化为区域产业合作枢纽要地的孵化器。

湖北地理位置决定了具有承东启西，沟通南北的优势，是中国最具发展潜力的中部城市的集中地。湖北近些年来迅速扩充基础设施建设使其经济增长动力和活力日益突出。服务外包产业作为新兴先导产业，具有极强的产业关联性，它使资本、知识、技术、管理等生产要素可以在我国中西部地区转移和传递，其速度快、范围广。从国际服务外包权威认证机构的定义看，无论是ITO（信息技术外包）、BPO（业务流程外包）和KPO（知识流程外包）模式，其对整体经济的带动作用是多层次的，尤其表现在产品研发创新、商业运作模式优化、管理效益提升、市场风险分析与规避、品牌建设与维护等方面。湖北通过加快发展服务外包产业在吸引资金、人才、信息等方面与沿海或中西部其他城市有效合作，积累和发挥动态比较优势和竞争优势，对湖北构建区域间产业合作的核心枢纽要地，起到重要的孵化器的作用，进而对促进湖北经济发展发挥战略作用。

### 三、湖北服务外包产业跨越式发展的制约因素与发展路径

湖北现代服务业发展落后于沿海地区，其发展制约因素较多，国家过去长期实行非平衡发展战略，对湖北有哪些不利影响，需要正确认识并科学制定发展路径。

#### （一）制约因素。

##### 1. 城市产业规模小，国内相对落后。

服务业产值和比重是衡量一个区域经济结构优劣和自身竞争力强弱的重要指标。尽管近年来湖北省服务业取得了迅猛发展，但服务业产值及占GDP比重与我国发达地区相比仍有较大差距，也低于全国平均水平。以最有代表性的省会城市武汉市为例。2017年湖北省服务业产值占GDP比重为45.2%，虽然经济结构实现了“321”的优化，但低于同年全国平均水平的51.6%。相差6.4个百分点。（见表2，注：第三产业总值高于服务业产值）

表2 2017年国内有关城市第三产业发展情况比较

地区	地区生产总值（亿元）	第三产业增加值（亿元）	第三产业占比（%）
北京	28000.35	22569.3	80.6
广州	21503.152	15254.37	70.9
上海	30133.86	20783.47	69
杭州	12556.16	7858	62.6
西安	7469.85	4592.65	61.5
哈尔滨	6355.05	3845.5	60.5
南京	11715.1	6997.22	59.7
济南	7201.96	4249.16	59
深圳	22438.39	13153.02	58.6
天津	22438.39	10786.74	58
武汉	13410.34	7140.78	53.2

资料来源：中国产业信息网<https://www.chyxx.com/industry/201711/585563.html>。

## 2. 服务业高度集中，省内发展不平衡。

以人均服务占有量（服务业增加值/城市人口）、服务业密度（服务业增加值/城市面积）和服务业综合生产率（服务业增加值/服务业就业人数）三项指标分析，武汉均列各城市之首。如2017年武汉市、襄阳市、宜昌市第三产业增加值分别为7140.79亿元、455.3.4亿元和1352.87亿元。武汉市为襄阳市、宜昌市的5.57倍和5.85倍。而黄石、咸宁、随州、鄂州等地区的服务业产值尚不及武汉市的十分之一。湖北省重点服务企业主要分布在武汉，特别是技术含量高、知识密集型的产业如计算机服务业、软件业、商务服务业等行业更是集中在武汉，省会城市的“虹吸效应”加剧了区域发展不平衡，不利于湖北省产业结构整体优化。

湖北省绝大部分地区还是以传统的服务业为主，主要是集中在餐饮业、交通业等，缺乏高新技术等产业，农村的“三产融合”尚处于摸索阶段。如农村电商服务，由于基础较差、专业先进性人才缺乏，服务业发展滞后。湖北历来是农业大省，农村服务业前景巨大，提升全省的服务业发展水平，激发发展活力，广大农村地区大有可为。

## 3. 服务业结构不优，对外开放度较低。

相对湖北制造业引进外资而言，湖北服务业利用外资比重小，外商直接投资落后于制造业。据统计，2014年，交通运输、仓储和邮政业、批发和零售业以及住宿和餐饮业等几大传统服务业占全部服务业增加值的比重达到34.9%，而金融业占比仅占12.1%，高知识含量和高附加值的信息技术服务、文化创意、动漫产业、服务外包、新型消费等新兴服务业尚未形成规模和竞争优势。2017年湖北第二产业实际使用外资59.7亿美元，同比增长0.21%，占全省比重的54.3%。第三产业实际使用外资48.3亿美元，同比增长18.49%，占全省比重的43.92%。这是湖北经济持续发展的短板，也是服务业招商引资落后于沿海城市的标志。此外，湖北省重点服务企业主要分布在武汉，计算机服务业、软件业、商务服务业等技术含量高、知识密集型的新兴服务业外商投资比重更低。

## 4. 产业融合度偏低，服务进出口发展不平衡。

湖北制造业发展过程中研发设计、市场营销、金融支持等服务业要素植入不足，服务业与制造业的内在关联较弱、融合度偏低，现代服务业的引领作用不够。生产流通过程中依托互联网、大数据等现代科技手段与服务对接较差，休闲、观光、旅游、生态等附加功能需进一步挖掘，在桥梁、高铁等工程设计领域打造湖北国际性研发设计基地功能不足。作为内陆省份，湖北服务业的国际化基础相对薄弱，在开展国际合作和应对国际竞争方面经验不足，对外开放程度偏低，产业渗透式发展不够，服务业“走出去”和“引进来”工作亟待加强。此外，2016年武汉市实现服务进出口总额107.09亿美元，同比增长52.04%，但服务进出口不平衡。其中，服务出口30.5亿美元，服务进口76.6亿美元，严重失衡。<sup>[3] (p58-61)</sup>

## （二）发展路径。

湖北要走在中部乃至全国前列，现代服务业发展不能简单仿效其他地区的发展模式，必须实行差异化发展战略，因地制宜，大力发展较弱金融服务业、现代物流业和商贸流通服务业，并以服务外包业为突破口，加快服务业创新，体现跨越式发展的特色与目标。

### 1. 以发展服务外包业为突破口，巩固湖北现代服务业产业基础。

(1) 利用政策优势，鼓励国内企业转型，扩大生产性服务外包项目。

湖北可将国家一系列促进中部崛起的政策与服务外包新政策有机结合。如政府部门涉及电子政务、网络平台建设、数据处理等不涉及秘密的项目已开始分包给专业企业，国家财政部也在积极促进大型中央和地方企业加大服务外包采购力度，央行已经制定相关措施推动国内金融业的服务外包采购力度等。湖北的服务型企业有机会承接更多的外包项目。武汉佰钧成技术有限责任公司成立十多年来，利用武汉地区丰富的人才优势及良好的技术研发能力，面向欧美、日本以及国内市场的制造业、金融、电信、能源、IT及政府和公共服务行业，提供ITO、BPO服务，现已成为IBM、华为、Google、HP、Alcatel-Lucent、NTTData等近十家世界500强企业的核心供应商，并已与微软、Amdocs、Intec、FF-CS、CBS、亚信联创、南瑞、阿里集团等一大批知名企业结成了战略合作伙伴，其经验可以借鉴推广。政府部门可以重点支持本地大型企业，分离信息化机构和软件业务，推动湖北软件企业顺应软件服务化、国际化的发展趋势，促进湖北制造业、物流业、金融业的企业分离生产性服务的专业部门，实行面向服务外包的战略转变。

(2) 积极扩大外需，明确引进重点，拓展离岸服务外包市场。

湖北要积极吸引国内服务外包企业尤其是有离岸外包接单能力的企业来汉集聚，做大离岸服务外包交付中心的产业规模。今后服务外包重点发展以应用软件研发、嵌入式软件研发和信息服务为主的信息技术外包服务（ITO），以呼叫中心、数据录入、金融服务、工程设计、人才管理等为主的技术性业务流程外包服务（BPO），以生物医药、动漫、网游设计研发为主的技术性知识流程外包服务（KPO）。重点支持已落户武汉市的EDS、IBM、博彦、群硕等国际外包企业在武汉快速发展；促进已进入武汉的外资项目尽快建成投入运营；争取微软、东软、联想、中兴等国内外知名企业或国内软件产业领军企业落户武汉，在桥梁、高铁等工程设计领域发挥“武汉—世界设计之都”优势，进而带动全省的服务外包产业的发展。

(3) 发展企业联盟，培育做大主体，提高服务外包企业承接能力。

适应我国服务外包战略的推进，充分发挥武汉服务外包示范城市功能作用，积极支持武汉佰钧成、开目、天喻、江通动画、数字媒体、地大信息等一批离岸外包已初具规模的企业提升自主创新能力，发挥武汉特色产业和龙头企业的综合优势，探讨“武汉外包”等模式，提升湖北国际化水准。整合服务业产业链，引导和鼓励一批中小服务外包企业联合、并购、重组，推动跨国企业与本土企业之间的交流和合作，在全省范围内建立多种形式的企业联盟，培育服务外包产业主体，防范服务外包决策、信息不对称和汇率和管理等风险，提高企业核心竞争力，解决现代服务业比重偏低，地区发展不平衡和进出口能力弱等问题。

2. 以特色为中心，注重湖北现代服务业跨越式发展的综合效应。

(1) 制造业领域：体现生产性服务业特色和规模经济效应。

湖北目前已形成汽车与机械、电子信息、石油化工等支柱产业为主导的工业体系，现代制造业中权重较大，有利于湖北生产性服务项目形成规模，使湖北制造业发展的效应与服务外包的效应有机结合，实现规模效应目标。发展生产性服务外包是湖北经济增长方式转变和产业价值链的提升的重要途径。服务外包模式可以使产业发展从劳动密集的制造环节，向资本、技术密集环节和信息与管理密集环节延伸，不断发挥规模效应，解决现代服务业比重较轻，竞争力不强的问题。

(2) 投资领域：形成服务型外资多元化特色和结构优化效应。

湖北国际投资结构中第三产业比重长期偏低，2017年，全省新批外商投资项目272个，同比增长15.7%；合同外资金额86.1亿美元，同比增长157.6%；实际使用外资109.9亿美元，同比增长8.5%。外资来源地主要以亚洲地区为主。对我省投资前五位的国家和地区分别是：香港地区59.1亿美元，同比增长45.03%，占全省比重的53.76%；日本6.6亿美元，同比增长6.16%；新加坡

---

4.8亿美元；瑞典3亿美元；台湾地区1.6亿美元。因此，大力吸引发达国家(地区)跨国公司的地区总部、研发中心、采购中心和培训中心向湖北转移，推动投资主体向服务业大项目集中，特别是向湖北二线城市转移，形成多元化的投资格局，解决服务业高度集中，地区发展不平衡的问题，推动基础设施行业发展，带动工程总承包、光纤通讯、石油等产业“走出去”，促进湖北产业结构优化调整与升级，与“一带一路”沿线国家开展纺织、水泥、化工等优质产能合作，全面提升湖北服务外包产业质量、水平和层次。

(3) 外贸领域：促进服务贸易与货物贸易协调发展特色和良性互动效应。

湖北省服务贸易与货物贸易相比，发展规模小，且长期处于逆差状态。2017年全省服务贸易仍存在较大逆差，差额达68亿美元，但比2016年减少了8亿美元，缩小了10个百分点。充分发挥武汉贸易便利化和交通枢纽作用，政府部门要为服务外包环境建设、法律体系、平台建设和人才培养提供有力保障，建立服务外包业与城市化、国际化和现代化发展战略之间的有机联系及相互促进机制。企业则要通过差异化发展，壮大具有国际资质、自主品牌和市场占有率高的服务企业群体，促使湖北服务外包业发展赢得货物贸易与服务贸易良性互动效应。

3. 以人才战略为中心，形成湖北现代服务业人才引进和激励机制。

湖北在吸引高级人才方面，无论是政策机制、生活环境还是薪资水平与沿海地区相比都缺乏优势，湖北政府部门要将招商引资与招才引智并举，落实武汉市“招商引资一号工程”“百万校友资智回汉工程”和“百万大学生留汉工程”，让更多的湖北人在家门口就可以享受到与国际接轨的金融、保险、商务和医疗服务，将人才资源作为湖北经济振兴中的第一资源，作为构建重要战略支点的主要内容，在发展服务外包产业中，大力培养复合型、国际型的服务人才，引进先进服务技术和标准；促进和培育服务外包产业比较优势，形成湖北有效的人才引进和激励机制；特别是利用新一轮的海外学子回归时机，还要积极吸引从湖北走出去的各类人才回来创业和发展，使湖北丰富的人才资源储量优势并转变成显性的人才资源增量优势，实现人才强省的战略目标。

4 “引进来和走出去”战略并重发展，增加国际经贸合作新动能。

在当前国际保护主义上升的时刻，湖北要打破贸易壁垒，加快深度融入经济全球化步伐，在争取中央政策强有力支持下，不断增强发展的内生动力，通过“贸易牵引、产业推动、企业跟进”的走出去战略布局，实现湖北服务外包产业与对外开放战略并举，“引进来和走出去”有效结合，促进“一带一路”沿线市场呈现多元化，促进湖北服务外包业务在国际价值链中起到关节点和黏合剂的作用，将其作为打造湖北元素的国际价值链的关键。<sup>[4] (p128-135)</sup>

总之，在建设湖北经贸强省的新时代，服务外包产业和服务贸易必将继续涌立改革开放的潮头，同时也必将受益于新一轮改革开放，并在推动湖北形成全面开放新格局中作出新的更大的贡献。

#### 参考文献：

[1]江小涓，等. 服务全球化与服务外包：现状、趋势及理论分析[M]. 北京：人民出版社，2008.

[2]施锦芳，闫飞虎. 金砖五国承接离岸服务外包竞争力及影响因素分析[J]. 宏观经济研究，2016，（3）.

[3]袁永友. 大中城市承接服务外包优势消长与持续发展[J]. 国际贸易，2012，（4）.

[4]姚星，李彪，吴钢. 服务外包对服务业全要素生产率的影响机制研究[J]. 科研管理，2015，36（4）