

# 提升河北省服务外包业竞争优势的策略研究

赵莉<sup>1</sup>, 王立才<sup>2</sup>

(1. 河北工程大学 经济管理学院, 河北 邯郸 056038; 2. 中国华冶科工集团有限公司 邯郸分公司, 河北 邯郸 054002)

**[摘要]**服务外包业是随着经济全球化和服务业转移而产生的新兴产业, 发展服务外包对河北省产业转移具有重要意义。分析了河北省服务外包业的发展现状, 通过与京津比较剖析了影响河北省服务外包业发展的主要因素, 进而提出河北省服务外包业存在的问题、提升河北省服务外包业竞争优势应加大人才的引进和培养、加强区域和企业之间的合作、提高企业的综合实力。

**[关键词]**服务外包; 竞争优势; 对策

**[中图分类号]**F127

**[文献标识码]**A

**[文章编号]**1673-9477(2012)04-0033-04

作为现在服务业的一种新业态, 服务外包具有较高的信息承载量、较大的附加值、较强的就业吸纳能力, 而且服务外包对资源的消耗较低, 不会对环境造成太大的污染。服务外包业的国际化水平较高, 已经成为现代高端服务业的重要组成部分, 是全球新一轮产业转移的主要形式<sup>[1]</sup>。据已有的理论研究和实践证明, 服务外包业的发展在很大程度上可以促进现代服务业的发展。因此, 采取多种手段促进服务外包业的发展成为河北省构建现代产业体系的现实选择。

河北省建设环首都经济圈的计划中, 提出要重点发展高新技术产业、会展与服务外包产业等新兴产业。这为河北省服务外包产业的进一步发展带来了新的发展机遇, 进而促进河北省的经济发展和产业结构优化升级。本文通过对河北省发展服务外包的优势和影响因素进行分析, 对其发展服务外包的模式进行研究, 希望为河北省提升服务外包竞争优势提供理论参考, 为河北省经济发展寻找新的增长点, 促进产业升级, 创造优质绿色 GDP 做出贡献。

## 一、河北省服务外包业发展现状分析

河北省于21世纪初开始发展服务外包产业, 起步较晚。近三年来, 河北省服务外包产业发展较快, 出现了许多服务外包企业。仅石家庄一个城市就有十个服务外包项目建成, 如大唐电信物联网园区、全球最大3D电影制作基地、中国服务外包云计算公共服务平台等, 累计投资达到25亿元。秦皇岛辉固星球数码科技公司作为河北省内最大的高科技离岸服务外包企业, 是由行业内世界排行第5的荷兰辉固集团在中国设立的合资公司, 是国内最具实力的地理信息处理基地之一。随着大量服务外包企业入住河北省, 服务外包产业成为河北省的新的经济增长

点。河北省大力发展服务外包业, 建立服务外包开发区, 以解决服务外包企业集聚发展问题, 促进产业结构的调整, 加快外贸增长方式的转变。河北省“十二五”规划中, 初步拟定用五年时间, 全省服务外包产业的总产值达到人民币300亿元, 离岸外包合同执行额达到10亿美元, 扩大服务外包发展规模, 使服务外包从业人员达到20万人, 引进和培育10家大型骨干企业, 提供优惠政策促进其发展, 努力实现年营业额超亿元。另外, 引进和培育30家年营业额超千万元的企业, 建立1个国家级服务外包示范城市, 3个省级服务外包示范城市, 5个省级服务外包示范县, 6个省级服务外包示范园区和培训基地。

### (一) 河北省服务外包的发展模式

服务外包的模式一般有三种: 离岸外包、近岸外包和在岸外包。河北省服务外包业主要以面向京津沪的在岸外包为主要的发展战略。河北省服务外包的发展主要是承接京津地区的外包企业所承接的外包业务的分包业务, 另外, 还有京津地区的企业在国内的外包业务和投资, 通过这种方式使河北省的服务外包能力得到提升和不断发展。

### (二) 河北省服务外包的发展优势

#### 1. 区位优势

河北省环绕京津地区, 是华北地区和西北地区的重要出海口, 是全国的物流周转的中心枢纽。在商业服务、人才培养和技术研发等方面, 京津地区较河北省而言都有领先优势, 因此, 可以带动周边地区服务外包业的发展。京津冀一体化的发展使河北省加快服务外包的发展获得良好的机遇。近年来, 河北省依托着其有利的地理优势, 加强人才的培养和基础设施的建设, 从软硬环境两方面加大建设力度, 为服务外包的发展提供了坚实的基础。

**[投稿日期]**2012-03-11

**[基金项目]**河北省社科联民生调研课题研究成果(编号: 201101056)

**[作者简介]**赵莉(1976-), 女, 河北唐山人, 副教授, 硕士, 研究方向: 财政金融、产业经济。

2. 人力资源相对充足

截至 2010 年底,河北省从事科技活动的人数达 20 万,其中科学家和工程师 13 万人。2010 年全年河北省研究生教育招生 11326 人;在学研究生 31452 人;毕业生 7875 人。普通高等学校 110 所,招生 33.9 万人,在校学生 110.5 万人,毕业生 29.7 万人。这为服务外包的发展提供了雄厚的人力资源基础。

3. 有一定的专业基础

保定市有一些企业专注于电力行业的软件开发,这些企业已有了一定的发展规模。此外,河北省已形成燕郊、石家庄、保定、秦皇岛四家软件产业基地,在石家庄、廊坊等市有“国家网络游戏动漫产业发展基地”等国家级基地。河北省通过“双软认定”的企业有 220 家,有 40 家企业具有资质进行计算机信息系统的集成。

4. 有相对完备的基础设施

2010 年,河北省信息传输、计算机服务和软件业固定资产投资额达 40.7 亿元,固定及移动电话用户总数达 5604.9 万户,电话普及率达到 79.7 部/百人,互联网宽带接入用户数达 667 万户,互联网普及率达到 9.5% (数据来源:河北省 2010 年经济社会统计公报相关数据)。

二、河北省服务外包业影响因素分析

作为新兴产业的服务外包业的发展受到多种因素的影响。本文从人力资本、科研水平、相关产业发展水平分析对服务外包业的竞争力的影响。

(一) 人力资本因素分析

表 1 2005-2009 京津冀地区就业人员平均受教育程度对比

单位:年			
年份	河北	北京	天津
2005	8.63	11.67	10.11
2006	8.50	11.81	10.38
2007	8.54	11.83	10.45
2008	8.73	11.76	10.52
2009	8.83	11.91	10.63

数据来源:2006-2010 年中国人口统计年鉴相关数据整理

人力资本是服务外包发展的关键因素,对于服务外包业的发展有着重要的作用。在服务外包产业发展的每个流程中,人力资本的作用都不可小视。与京津地区相比,河北省从业人员的受教育程度比较低,这就制约了河北省服务外包业的快速发展。

(二) 科研水平因素分析

表 2 2005-2010 京津冀地区研究与发展经费支出比较

单位:亿元			
年份	河北	北京	天津
2005	59.32	380.00	72.92
2006	69.40	450.00	95.24
2007	95.00	503.50	114.70
2008	109.30	610.90	155.72
2009	130.00	700.20	191.72
2010	160.00	758.00	227.72

数据来源:2005-2010 年河北省、北京市、天津市经济社会统计报告相关数据。

服务外包产业的发展除了需要人力资本的支撑外,科研水平也是十分重要的。本文以一个地区每年的研究与发展经费支出来表示该地区的科研水平。从表 3-2 可以看出,河北省的科研发展水平较京津地区相比还很弱,这对河北省的服务外包的发展是很不利的,因此,要促进河北省服务外包产业的长期有效发展还需进一步提高河北省科研水平。

(三) 服务业发展水平比较分析

表 3 2005-2010 京津冀地区服务业占 GDP 比重

年份	河北	北京	天津
2005	33.01%	66.24%	40.68%
2006	34.33%	66.58%	38.83%
2007	34.10%	65.25%	38.53%
2008	32.95%	69.11%	35.88%
2009	35.21%	74.09%	43.33%
2010	34.31%	74.98%	45.25%

数据来源:2005-2010 年河北省、北京市、天津市经济社会统计报告相关数据整理

服务外包产业的发展需要其他服务产业的支持,例如邮电通信业、交通运输业、信息传输、计算机及软件产业等行业的发展对服务外包业的发展也具有积极的促进作用,对跨区域的合作和提升企业的竞争实力也具有重要意义。河北省与京津地区相比,其服务业的发展相对落后,要积极利用环京津经济圈的有利机遇,大力发展服务业,从而促进河北省服务外包产业的发展,提升其经济实力。

三、河北省服务外包发展中存在的问题分析

近年来,河北省积极利用其地域优势、人才优势,招商引资,加快服务外包较好较快的发展。河北省现有“河北省服务外包示范区”三个,分别为秦皇岛经济技术开发区、保定高新技术产业开发区

和廊坊经济技术开发区。近年来，河北省积极引进服务外包企业，加快建设服务外包基地，设立专项基金，扶持服务外包产业的发展，在服务外包业的发展方面取得了一定的发展。但是，河北省服务外包业的发展起步较晚，仍然处于初始阶段，存在着许多问题。

### （一）专业人才的缺乏

服务外包业的发展需要有专业的人才作为支撑，人才供给水平决定了一个区域外包服务业的发展水平<sup>[2]</sup>。河北省每年有几十万人毕业于大中院校，但是，既掌握核心技术又能够进行外语交流的高尖端人才却很少，造成了高级人才的空缺。以软件产业为例，许多企业发现，在国内传统的学历教育和社会许多IT培训机构培养出的软件人才与企业所期望的人才素质还存在较大差距<sup>[3]</sup>。主要体现为学生普遍缺少项目实践经验和专业技能，很难达到企业的用人标准，满足社会需要的针对性不够强、结构上不合理。另外，难以引进高端人才，而且人才流失率较高。高端人才为实现自身的发展会首先选择北京、上海等一线城市，而河北省在人才引进方面还存在一定的差距。河北省的服务外包业主要是分包京津地区的外包业务，企业规模较小，产业集聚度较低，业务量不足，难以以高薪待遇留住人才。高端人才的短缺成为制约河北省服务外包业发展的主要因素之一。

### （二）发展起步晚，差距大

河北省的服务外包业尚处在起步阶段，虽然在这方面制定了一系列扶持政策和措施，但是与国际、国内起步较早的地区相比仍存在明显差距。为推动中国服务外包业的发展，国务院已在“十一五”规划纲要中明确提出要在全中国建设若干个服务外包基地，有序承接国际服务业转移。商务部2006年开始启动了承接服务外包的“千百十”工程，确定的首批五个服务外包基地城市，分别是大连、西安、成都、上海、深圳；2007年初，天津、北京、南京、杭州、武汉和济南被认定为第二批“中国服务外包基地城市”。目前，中国政府已经认定了21个“中国服务外包基地城市”，4个“中国服务外包示范区”（苏州工业园区、无锡太湖保护区、大庆服务外包产业园区、南昌高新技术产业开发区）。河北省城市无一位列其中。直到2008年5月，我省才确定了第一批3个服务外包示范城市——保定、秦皇岛、廊坊。

### （三）技术和管理能力薄弱，核心竞争力差

美国《计算机世界》对所有IT外包业务承包国的技术与管理实力进行了比较，中国的技术与管理实力不仅低于印度、加拿大、新加坡等国家，也低于菲律宾、俄罗斯、马来西亚、墨西哥等，仅高于越南。CMM/CMM是国际上最流行、最实用的软件生产过程标准及软件企业成熟度认证标准。印度拥有大量的通过CMM认证的软件企业，而中国通过的企业少得多。目前，河北省通过CMM/CMMI认证的软件企业更是寥寥无几。

## 四、提高河北省服务外包业竞争优势的对策建议

通过对河北省服务外包业发展现状以及制约因素的深入探析，本文认为为提高其竞争力，可以从以下几方面入手。

### （一）加大人才的引进和培养

河北省要不断完善人才的引进和培养机制，为服务外包业的发展提供专业的人才。

首先，创新教学体制。完善高校有关服务外包专业的建设，采取“2+2”的教学模式，科学的规划课程和学科设置，将企业的项目管理等纳入课程的学习中，结合当前最前沿的科技制定教学内容，使学生所学内容能够满足企业的需求，实现创新人才和实用技术型人才的培养目标。加强对人才的全面培养，设立人才培养专项资金，鼓励培训机构开发远程教育，建立人才培养资格认证体系，加强对包括语言、专业技能等在内的培训，培养能够适合国际性服务外包的实用型高素质人才。

其次，大力引进人才。制定优惠的政策，如从政府的角度可以优惠个人所得税，从企业的角度，加大对高端人才的福利津贴等，以优惠的政策引进服务外包的高素质人才。再次，加强岗前培训和在岗培训，对员工进行国际认证知识、相关行业知识、法律知识、知识产权等的培训，提高企业承接服务外包的质量，使企业更具有竞争力，更好地吸引人才。针对不同层次和不同需求类型的人员，制定不同的专业培训课程，建立完善的人才培训体系<sup>[4]</sup>。

### （二）加强区域、企业之间的合作

目前，已有21个城市获得批准成为服务外包基地城市，这些城市有各自的服务外包产业发展优势和重点领域。各个城市之间应加强合作，提高服务外包产业的集聚度，以示范城市为中心，带动周边城市服务外包业的发展，提高服务外包业的竞争力，加快经济的发展<sup>[5]</sup>。河北省各个城市应立足于自身的

产业优势, 优先发展生物医药外包和物流服务外包, 抓住发展机遇, 充分利用已有的基础设施, 加大服务外包业的发展, 使服务外包业的发展更具有独特的发展特色, 避免同质竞争, 增强河北省的服务外包竞争能力。河北廊坊利用其优美的环境、完善的基础设施, 积极与中关村进行合作; 与大连市建立服务外包产业发展合作的密切关系, 全面调整产业布局, 为推进服务外包业的发展奠定基础。

企业之间也要加强合作, 骨干企业要充分发挥其带动作用, 以龙头企业带动小企业的发展, 企业之间要形成分工协作的产业链。河北省内的服务外包企业可以与国内同类业务的服务外包企业之间结合成战略联盟, 充分利用先进企业的专业配套设备和技术优势, 相互之间实现利益共享, 快速地形成具有优势竞争力的服务外包业。

### (三) 提高企业的综合实力

政府应给外包企业提供多方面的优惠政策, 加强企业的品牌建设, 从软硬环境两方面提高企业的综合实力, 鼓励企业做大做强。积极引导企业优化管理体制, 不断学习新的技术和经验, 增强技术创新能力, 提高企业的服务质量, 赢得更多的客户。积极应用京津地区的技术优势, 鼓励企业向高新技术领域进军, 提高产品的技术含量, 并不断建立自己的知识产权。企业管理人员要根据不同企业的具体情况, 制定适合自身发展、具有特色的企业发展战略, 积极进行品牌宣传, 提高企业的知名度, 建立具有国际竞争力的服务外包企业。河北省应从税收、法律等方面给予服务外包企业大力的支持, 减

轻企业的财力负担, 为企业营造一个良好的发展环境, 积极鼓励软件企业进行 CMM/CMM 认证, 积极培育软件产业的发展, 从而促进服务外包企业的长足发展。

## 五、结论

河北省服务外包企业的发展尚处于起步阶段, 相关的政策尚不完善, 缺少高素质的服务外包专业人才, 企业规模小。河北省应根据其具体情况, 建立服务外包产业园, 招商引资, 发挥产业集群优势, 同时政府要在专项资金、税收优惠等宏观政策方面给与支持和引导, 加强人才培养, 建立健全法规制度, 完善基础设施建设, 为服务外包企业营造良好的投资环境和发展空间。对于软件企业要积极推进国际认证, 提高承接国际外包订单的能力。

### 参考文献:

- [1] 赵琼. 外包市场——我国企业融入世界市场的新契机[J]. 经济师, 2005(04):85-86.
- [2] 曹爱萍. 借鉴班加罗尔经验打造武汉服务外包高地[J]. 当代经济, 2008(04):106-107.
- [3] 申澎知. 浅论我国软件服务外包业[J]. 经济师, 2009(01):55-56.
- [4] 王艳红. 多元化的服务外包人才培养系统构建[J]. 企业导报, 2011(01):208-209.
- [5] 张文文, 刘菲. 我国服务外包发展现状及其 SWOT 分析[J]. 商场现代化, 2010(08):10-11.

[责任编辑 陶爱新]

## The study on the strategy of enhancing the competitive advantage of service outsourcing industry of Hebei province

ZHAO Li<sup>1</sup>, WAGN Li-cai<sup>2</sup>

(1. College of Economy and Management ,Hebei University of Engineering, Handan 056038, China;

2. Handan Branch of China Huaye Group Company Limited, Handan 054002, China)

**Abstract:** Service outsourcing industry is a new industry arising with economic globalization and the transfer of services. The development of service outsourcing industry in Hebei Province is important for industrial transfer. This paper analyzes the development status quo of service outsourcing industry in Hebei Province. This paper analyzed the main factors that affect the development of service outsourcing industry compared with Beijing and Tianjin, then proposed the problems in the development of service outsourcing industry in Hebei Province, concluded that in order to enhance competitive advantages, we should increase the introduction and training of talent, strengthen cooperation between regions and enterprises, improving the enterprise's comprehensive strength.

**Key words:** service outsourcing; competitive advantage; countermeasure