

# 数字技术推动我国离岸服务外包产业升级路径研究

■ 王玉婷 袁永友 武汉纺织大学外经贸学院

**摘要:** 离岸服务外包作为服务贸易的一种形式,体现了服务业的全球分工,具有高技术含量、高附加值等特点。全球离岸服务外包产业市场潜力巨大,尤其是在疫情防控常态化下,全球离岸服务外包执行额将进一步扩大。面对激烈的市场竞争、繁杂的数字经济与贸易环境,我国有必要利用数字技术实现离岸服务外包产业升级。数字技术通过提高离岸服务外包效率、优化离岸服务外包产业结构、加快推动离岸服务外包产业融合发展和推动离岸服务外包产业全球布局等四个方面推动服务外包产业升级。数字技术为我国离岸服务外包产业升级创造条件的同时,也提出了新挑战,因而本文提出加大政策支持力度、增强企业核心竞争力、优化产业环境等对策建议。

**关键词:** 数字技术; 离岸服务外包; 产业升级

服务外包是专业化分工的重要形式,也日益成为我国发展服务业的推动力量。自2006年我国制定“千百十工程”时起,服务外包在我国经济发展中的战略地位逐渐提升。在相关配套政策的支持下,服务外包规模逐渐扩大。据商务部统计,2021年,我国企业承接服务外包执行额14972亿元,同比增长23.6%。离岸服务外包作为服务贸易的一种形式,也得到了快速发展,自2011年起,我国已经成为全球承接离岸服务外包的第二大国。2021年我国离岸服务外包执行额8600亿元,占服务外包执行额57.4%。离岸服务外包体现了国际化分工,对于提高劳动生产率、扩大就业、拉动贸易与投资等具有重要作用。2020年,在新冠肺炎疫情的冲击下,离岸服务外包产业仍实现了逆势增长,尤其是数字化服务外包快速增长。数字技术为离岸服务外包产业带来了新机遇,打破了服务生产和消费的空间局限,使服务外包实现了数字化交付。但国际贸易壁垒也会阻碍服务外包的全球化进程,因而有必要加速我国离岸服务外包产业的转型升级之路。商务部等八部门联合发文指出,将服务外包的数字化转型作为一项主要任务<sup>①</sup>。在如今疫情防控常态化的背景下,利用数字技术发展服务外包能为我国服务贸易发展和经济增长提供新助力。

[作者简介]王玉婷(1994—),武汉纺织大学外经贸学院助教;研究方向:国际贸易理论、国际服务贸易。袁永友(1953—),武汉纺织大学外经贸学院教授;研究方向:国际贸易理论、国际服务贸易。

## 一、我国离岸服务外包产业发展现状

### (一) 离岸服务外包规模持续增长

我国离岸服务外包产业起步较晚,自2006年起服务外包产业的战略地位明显提升,此后我国服务外包产业迅速发展,承接离岸服务外包执行额实现了百倍增长,从数十亿美元增长至千亿美元。商务部数据显示,“十一五”期间是我国离岸服务外包产业的形成期和高速增长期,如图1所示,2011年离岸服务外包规模增速高达64.9%,2011-2015年间实现了36%的平均增长率;“十二五”期间我国离岸服务外包产业规模增速放缓,平均增长率10%;2021年我国承接离岸服务外包执行额1303亿美元,同比增长

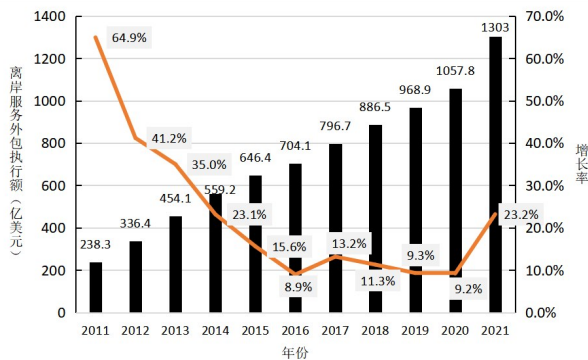


图1 我国2011-2021年离岸服务外包产业规模  
数据来源:商务部2011-2021年《中国服务外包发展报告》

23.2%，对我国服务出口的贡献率达33.8%，成为推动服务出口的重要力量。尤其是在疫情冲击下，传统服务贸易增长放缓甚至出现负增长，离岸服务外包产业的重要地位日益凸显。

## （二）离岸服务外包结构不断优化

从产业结构来看，我国离岸服务外包结构持续优化，已经逐渐从信息技术外包为主转向以知识流程外包为主。

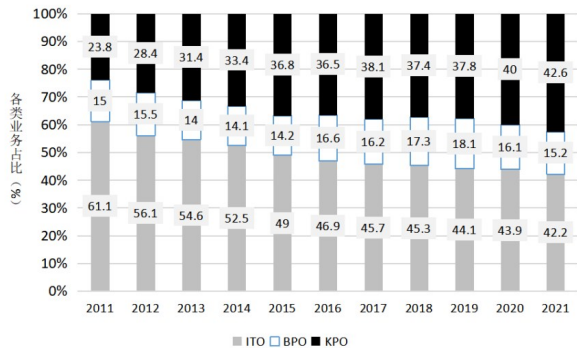


图2 我国2011-2021年离岸服务外包产业市场结构  
(按业务种类分)

数据来源：商务部2011-2021年《中国服务外包发展报告》

如图2所示，2011-2020年间，ITO一直居于离岸服务外包各业务之首，但其占比逐年下降，而KPO占比呈不断上升之势。2021年，离岸ITO、BPO和KPO执行额分别为549.9亿美元、198.1亿美元和555.1亿美元，占离岸服务外包比重分别为42.2%、15.2%和42.6%，离岸知识流程外包占比首次超过离岸信息技术外包，KPO快速增长的主要原因是附加值较高的管理咨询、工程机械维修维护、新能源技术研发等领域的离岸服务外包业务实现了高速增长，同比分别增长141.8%、93.9%、90.4%。由此可见，我国离岸服务外包业务正在快速向中高端领域迈进。

## （三）离岸服务外包市场范围逐步扩大

从市场范围来看，我国离岸服务外包业务的来源地仍在扩张。自2014年起，我国离岸服务外包业务主要来源于美国、欧盟和中国香港，这些地区的发包业务占据半壁江山以上。2021年，我国离岸服务外包业务中，有23.2%的执行额源于美国，有16.9%的执行额源于中国香港，有13.4%的执行额源于欧盟，这三大市场为我国创造了698亿美元的离岸服务外包执行额，占总额的比重为53.5%。在“一带一路”的推进过程中，我国不断拓展沿线国家市场，我国承接“一带一路”沿线国家离岸服务外包的

规模有了明显提升。2021年，“一带一路”沿线国家为我国带来了244.8亿美元的离岸服务外包执行额。在RCEP战略的推动下，RCEP成员国对我国离岸服务外包业务的贡献率也逐渐提高。总体而言，我国离岸服务外包的市场范围逐步扩大。

## 二、我国离岸服务外包产业升级的必要性

### （一）离岸服务外包产业市场潜力巨大

无论是发达国家还是发展中国家，为了降低企业成本，提高核心业务竞争力，越来越倾向于将非核心业务分包给其他服务提供者，利用外部资源优化本国产业结构，近些年还出现了分包核心业务的趋势。加上数字技术使远程交付成为可能，扩大了服务的可贸易性，离岸服务外包产业市场潜力巨大。据中国服务外包研究中心测算，在2015-2020年间，全球离岸服务外包产业规模逐年提升，实现了年均6.5%的执行额增长率，对全球服务出口的贡献率也逐渐提升。2020年，全球离岸服务外包规模达到13875.7亿美元，对全球服务出口的贡献率为27.8%。预计到2025年，美国、欧盟、日本等发达经济体的发包规模将进一步扩大，全球离岸服务外包执行额将突破2万亿美元。

### （二）我国离岸服务外包市场竞争力有待提升

随着服务外包在全球服务出口中的地位不断提升，加入离岸服务外包产业的国家和地区持续增加，据商务部公布数据，全球已有三分之一以上的国家和地区将离岸服务外包产业作为重大产业来布署，这意味着行业竞争将加剧。对于离岸服务外包的全球化布局，印度一直居于首位，具有较强的竞争优势，中国、爱尔兰、中东欧、菲律宾也占据着重要地位，近两年菲律宾、墨西哥承接离岸服务外包增势明显。与印度相比，我国离岸服务外包市场竞争力仍显不足，印度承接离岸服务外包的合同数量和附加值都超出我国。国际管理咨询公司科尔尼发布的全球离岸服务目的国指数显示，我国离岸服务外包综合指数排名第二，但与其他服务外包大国相比差距并不明显。我国亟需通过产业升级提高离岸服务外包的竞争优势。

### （三）数字经济与数字贸易发展势头良好

数字技术带动了全球数字经济和数字贸易的发

展, 尽管全球经济增长减速, 数字经济与数字贸易仍能快速发展。中国电子信息产业发展研究院发布数据显示, 我国数字经济规模呈快速增长态势, 从2016年的22.4万亿元增长到2021年的47.6万亿元, 六年间规模已经翻倍, 对GDP的贡献率也不断提升, 2021年数字经济占GDP比重高达43.5%, 对我国经济总体发展的拉动力较为明显。与此同时, 数字贸易规模也持续扩大, 2020年我国数字贸易实现了4万亿元的规模, 同比增长9.5%, 数字贸易作为数字经济的重要组成部分, 逐渐成为推动各国传统贸易转型升级的核心力量。在全球离岸服务外包数字化转型和我国各产业相继提高数字化水平的局势下, 有必要利用数字技术实现离岸服务外包产业升级, 增强国际竞争力。

### 三、数字技术推动离岸服务外包产业升级的机制

数字技术是互联网发展到一定阶段的产物, 是借助特定设备将声音、图像、文字等各种信息转化为数据后进行运算、加工、存储、传送、传播、还原的技术。数字技术通过提高离岸服务外包效率、优化离岸服务外包产业结构、加快推动离岸服务外包产业融合发展、推动离岸服务外包产业全球布局等四个方面推动服务外包产业升级。

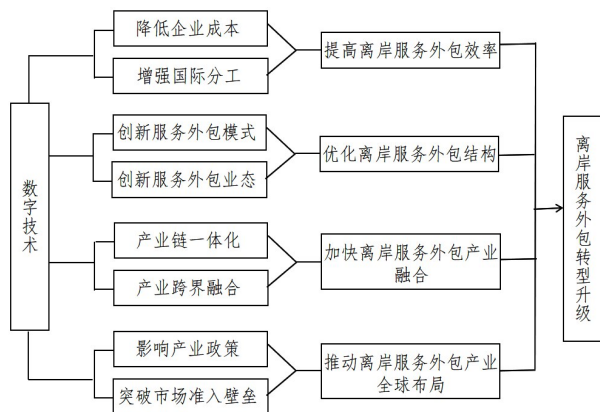


图3 数字技术推动离岸服务外包产业升级机制

#### (一) 数字技术提高离岸服务外包效率

数字技术为离岸服务外包赋予了数据化、智能化的内涵。数字技术加强了服务业之间的资源共享, 并以此降低服务供需双方的信息不对称性, 服务企业获取信息的成本降低。此外, 数字技术使离

岸服务外包中的调研与策划、谈判与签约、支付与交付等环节均可以实现远程操作, 交易成本大幅降低, 且交易耗时可以明显缩短, 贸易效率得到了有力提升。

数字技术打破了服务贸易中服务提供者与接受者面对面的局限, 突破了服务生产与消费的同时性, 这也就增强了服务的可贸易性。基于交易成本理论, 服务外包有利于降低企业生产成本, 在降低成本、提高企业核心竞争力的驱动下, 全球服务外包需求将明显扩大, 从而促使国际分工进一步深化, 随之而来的是规模经济优势凸显。在规模经济效益下, 离岸服务外包承接方的效率也将提升。

#### (二) 数字技术优化离岸服务外包产业结构

数字技术实现了离岸服务外包产业的数据和信息共享, 将相关资源进行充分整合, 产业内资源配置效率大幅提高, 离岸服务外包业务新模式应运而生。云计算技术创新了离岸服务外包交付模式, 实现了服务外包的远程交付。服务模式也有所创新, 数字技术激发了发包方的多元化需求, 承包方从提供标准化服务转向为不同发包方提供个性化服务, 从简单的服务外包转向提供全方位的服务, 管理咨询等高附加值服务的比重提高。服务模式创新优化了离岸服务外包产业价值链, 从中端转向高端价值链, 有助于优化离岸服务外包产业结构。

在数字技术推动下, 数据的重要作用不断显现, 离岸服务外包产业创新水平整体提高, 数字化能量也在不断释放, 新业态随之产生。数字技术推动服务外包从节省成本驱动向创造价值驱动转型。呼叫中心离岸服务外包不再是基于人力成本差异产生的传统外包, 已逐渐出现利用人工智能技术打造智能语音系统的业务形态, 利用人工智能技术替代简单劳动力。AI技术也在服务外包中得到应用, IBM等企业利用AI技术实现了业务流程的自动化和数字化。

#### (三) 数字技术加快离岸服务外包产业融合

数字技术推动离岸服务外包产业链一体化。从产业内部看, 企业借助数字技术实现资源共享, 将挖掘客户需求、研发创新、服务产品升级以及提供服务的全产业链打造成闭环连接, 推动服务外包产业链上下游的资源整合, 融合产业链与价值链。以信息技术外包为例, 传统的离岸信息技术外包就是



为境外发包方提供信息技术服务,在数字技术加持下,信息技术外包有了更综合的内涵,通过传递数据、提高产业链数字化水平,甚至助力发包方实现数字化转型,来提供更全方位的数字化服务。

数字技术推动了服务产业跨界融合,增加离岸服务外包产业竞争优势。数字技术推动传统制造业与服务业的自动化、智能化、数字化进程,制造业与服务业融合程度加深,服务业之间的融合程度也加大,这是服务外包企业在新科技革命中加速升级成为数字服务提供商的重要途径。服务提供商之间的数字合作能实现资源的跨界共享,满足发包方的综合需求。

#### (四)数字技术推动离岸服务外包产业全球布局

数字技术的发展直接关系到我国的数字经济战略,近些年来,我国数字经济规模高速增长,也开始注重服务外包产业的数字化转型。2020年商务部等8部门发布的《关于推动服务外包加快转型升级指导意见》中强调要加快服务外包的数字化转型进程,不断提高我国离岸服务外包中高附加值的数字化业务的占比。2035年的离岸服务外包产业要以数字技术为支撑、以高端服务为主体。由此可见,数字技术还会通过影响离岸服务外包的产业政策来推动离岸服务外包产业的全球布局。

离岸服务外包属于服务贸易的分支,会受到服务贸易保护政策的限制。数字技术有利于离岸服务外包产业冲破市场准入壁垒。为了大规模承接离岸服务外包业务,我国企业通常要在境外设立分支机构,但这容易受开业权壁垒的影响。开设分支机构往往需要经过各东道国的层层审批,经营范围、股权比例也往往会受到严格限制。数字技术通过远程交付打破了服务外包发包方与承包方之间的空间限制,企业可以突破市场准入壁垒,加强离岸服务外包产业的全球布局。

### 四、数字技术下离岸服务外包产业发展面临的挑战

#### (一)离岸服务外包产业数字化基础条件不足

首先,发展数字化离岸服务外包的基础设施不足。主要体现在基础设施建设上具有明显的区域发展不平衡性,尽管近些年来我国互联网普及率快

速提升,互联网信息中心数据显示,2015-2020年,互联网普及从50.3%上涨到64.4%,但城市之间、城乡之间仍存在很大差距,三、四线城市及农村的基础设施建设落后,当前5G基站主要坐落于经济较为发达的城市。离岸服务外包产业发展也表现出严重的地区差异,2021年,长三角地区优势明显,其离岸服务外包规模占全国执行额总量的46.0%。在离岸服务外包产业的数字化发展方面,要平衡地区发展首先要平衡各地区的基础设施建设。

其次,离岸服务外包数字平台不足。离岸服务外包数字平台是实现产业链一体化的重要保证,企业通过数字平台实现信息和资源共享,离岸服务外包的发包方和承包方通过数字平台实现供给侧与需求侧的精准匹配。数字平台能够加速离岸服务外包产业的跨界融合,提高产业竞争优势。我国当前的离岸服务外包平台主要是电子商务平台,缺少专门的离岸服务外包数字平台,也就难以形成产业集聚效应。

最后,承接离岸服务外包的数字化企业数量和质量都有待提升。我国离岸服务外包产业发展较晚,企业承接离岸服务外包的经验相对印度等国的大型企业而言有所欠缺,服务标准与顶尖外包企业相比也有一定差距,企业国际质量认证不足,国际服务外包市场的竞争力不高。在数字技术快速发展的推动下,很多企业逐渐开始了数字化转型,但当前数字化竞争力仍有待提升。

#### (二)复合型离岸服务外包数字人才匮乏

随着我国人口红利的消退,发展离岸服务外包的人才缺口逐渐显现,尤其是中高端人才匮乏,而离岸服务外包产业的数字化发展更是对复合型服务外包数字人才提出了大量需求。根据信通院发布的《数字经济就业影响研究报告》,2020年我国数字化人才缺口接近1100万。离岸服务外包产业数字化进程的加深,也会使复合型数字人才需求量急剧攀升,在当前疫情防控常态化下,人才供需矛盾更加突出,从人力资源角度来看,这种人才供给难以实现离岸服务外包产业数字化运营。加上数字贸易人才流动率较高,行业之间、地区之间存在较为严重的人才争抢现象,很多数字人才没有进入离岸服务外包产业,而是被吸纳进高薪的互联网行业。从根本上来看,造成这一现象的原因实质上是

数字化人才资源紧缺。

### (三)全球数字化离岸服务外包缺乏统一规则

由于各国在数字技术和离岸服务外包产业发展方面存在较大差距,甚至对离岸服务外包数字化程度和要求的认识也有较大差别,导致难以达成全球范围内通用的一致规则,目前尚未形成专门针对数字化离岸服务外包的多边规则,相关规则多散见于WTO框架下的一些协定文本及其附件,如《服务贸易总协定》(GATS)、《与贸易相关的知识产权协议》(TRIP),也有一些区域性协定对数字贸易规则进行探讨,包括《国际服务贸易协定》(TISA)、《跨大西洋贸易与投资伙伴协议》(TTIP)等。这种规则的不统一给离岸服务外包利用数字技术实现产业升级之路造成了阻碍。这也造成国际上对数字贸易规则制定权的激烈争夺,尤其体现在发达国家和发展中国家之间。发达国家的数字技术起步早,拥有大批数字化水平高的大型企业,产业数字化程度更高,数字经济居于领先地位,因此希望通过制定全球数字贸易规则来扩大市场准入。而发展中国家普遍面临数字技术水平低下、产业基础薄弱的问题,需要借助相关贸易规则对本国产业进行保护。我国作为离岸服务外包承接大国,亟需积极融入整个国际贸易规则体系。

## 五、数字技术下加强我国离岸服务外包产业升级的路径

### (一)政府层面:加大政策支持力度

1. 优化政府服务。政府要为离岸服务外包产业的发展提供优质服务,一方面,要通过改善营商环境吸引外资,尤其是加强对数字化服务提供商的引进,通过技术外溢效应带动国内服务外包产业升级。这就需要政府提高服务水平和政策支持力度,例如可以通过放宽股权比例限制、税收优惠、财政激励等方式吸引数字化水平较高的企业。同时,鼓励服务外包企业加大数字化转型投入力度,对这类投入采取一定的税收抵扣措施。另一方面,政府可以主动挖掘“一带一路”沿线国家及RCEP成员国的离岸服务外包业务,增进经贸合作。同时,由于国际上普遍存在服务贸易利益冲突,数字化离岸服务外包的国际贸易规则体系也尚未建立,政府可以通

过国际组织协调利益冲突和矛盾,通过多边协定参与国际贸易规则的制定。

2. 推动公共服务平台建设。为加强产业集聚效应,政府可以主导推进离岸服务外包数字平台和公共服务平台建设,打造数字服务外包集聚区。首先,充分发挥服务外包示范城市的引领作用,由示范城市率先推动离岸服务外包的数字化升级,借服务贸易创新发展试点之势,打造数字化离岸服务外包基地。通过数字平台实现信息资源、交付模式、外包需求等的共享,共同研究离岸服务外包业务开展战略,提高国际市场开拓能力。针对不同规模与技术水平的企业实行差异化战略,对技术先进、数字化水平高的大型企业,鼓励其扩大规模和经营范围,支持其通过并购等方式加强对价值链、供应链的掌控,助力其向具有高附加值的离岸服务外包发展;对于中小企业,鼓励其在优势领域精耕细作,不断增强自身实力。其次,鼓励企业建立研发和交付中心,承接发达国家数字化转型业务,可以通过在国外设立分支机构的方式扩大业务量,在全球范围内建立数字化交付基地,向国际服务外包数字化转型的高标准靠拢。

3. 完善国内外市场布局。从国内市场布局来看,在稳步提升长三角区域服务外包产业的基础上,促进区域间协同发展。既要发挥经济发达城市的网络基础设施优势,推动这些城市的外包数字化进程,又要构建与其他城市协同发展的服务外包产业链,增进城市之间的联动效应。从国外市场布局来看,在巩固发达国家服务外包市场地位的同时,要融入“一带一路”和RCEP战略,增进与“一带一路”沿线国家和RCEP成员国的服务外包合作。

### (二)企业层面:增强企业核心竞争力

1. 创新离岸服务外包思维与模式。为提升服务提供商的数字化水平和市场竞争力,企业有必要建立服务外包与数字技术有机融合的新思维。一是要创新离岸服务外包的服务模式,从标准化服务转向定制化服务,数字技术下服务效率大大提升,有利于实现个性化定制,主动识别与适应发包方的新需求;从单一的外包服务转向综合性服务,助力发包方实现数字化转型,提高服务外包的附加值。二是要创新离岸服务外包的交付模式,从传统线下交付转向数字化交付,利用5G、云计算、人工智能等技

术实现快速远程交付,将疫情带来的负面影响转变为机遇,积极开拓国际市场,提高离岸服务外包竞争力。

2. 加快数字化转型。首先,加大数字化研发力度,主要包括资金、设备及人力资本等方面的投入,通过研发投入推动技术进步,提升服务提供商的数据应用和处理能力。在人力资本投入方面,在加强人才培养与引进的同时,要充分利用外部资源,借助政府、科研院校及平台的力量提高数字化水平。其次,改善数据挖掘与分析能力,打造数字化、个性化的服务,满足发包方在数字时代的新需求,提供全方位的高质服务,逐步转型为提供综合服务的数字化服务提供商。

3. 提升企业软实力。我国离岸服务外包企业尚未形成明显的品牌优势,这一软实力对于服务提供商增强中长期国际竞争力尤为重要。因此要树立离岸服务外包企业的品牌管理意识,鼓励服务外包企业进行国际认证,与国际知名服务提供商对标,积极参与境外商标注册,提升其品牌价值,逐渐形成“中国服务”的招牌。

### (三) 产业层面:优化产业环境

1. 完善行业标准。承接离岸服务外包业务的前提条件是拥有强大的产业基础,我国服务业标准与发达国家相比仍有一定差距,这与当前的行业标准不够完善有关。在制定离岸服务外包行业标准时,可以参照国际高标准。数字化离岸服务外包仍在起步阶段,欠缺相关外包规则,对于数字化离岸服务外包,有必要通过设定完整的服务标准和交付标准,提高我国离岸外包服务质量,以优质服务吸引来自不同地区的发包方。

2. 发展数字离岸服务外包新业态新模式。在数字技术带动下,离岸服务外包产业也出现了新模式新业态。如今,离岸服务外包发包方的需求更加多元化,因此要利用人工智能等技术提高产业自动化、个性化的服务能力。依托数字技术,加快推进云外包模式和数字化交付模式。把握企业数字化转型趋势,从产业层面利用离岸服务外包实现不同服务业之间的融合,从信息技术、研究开发、金融物流等领域设计全方位的服务模式。此外,可以创新离岸服务外包分包模式,充分发挥离岸服务外包与在岸服务外包之间的联动关系,大型企业可将承包

的离岸服务外包业务分包给中小企业,提高服务提供商的整体服务水平,为发展离岸服务外包产业创造良好的产业环境。

3. 加强数字化服务外包人才培养与引进。服务业能够吸纳大量就业,人力资源对承接离岸服务外包业务具有重大影响,因此要加强对数字化服务外包人才的培养与引进。一方面,要加大对离岸服务外包人才的数字化培训,借助科研院校的力量打造离岸服务外包实用课程,培养复合型人才。为解决人才储备问题,还要从教育端注重高端人才培养,基于服务外包企业的人才需求,针对数字化离岸服务外包的人才培养制定教育体系,重点培养学生的数字化应用能力和实操能力。另一方面,要加大对高端人才的引进力度,完善人才引进机制,以多元化的薪酬福利激励吸引高端人才。▲

#### 注释:

- ①参见2020年发布的《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》。

#### 参考文献:

- [1]曹小勇,李思儒.数字经济推动服务业转型的机遇、挑战与路径研究——基于国内国际双循环新发展格局视角[J].河北经贸大学学报,2021(5):101-109.
- [2]尚庆琛.新形势下我国服务外包产业转型升级新特点与对策建议[J].经济纵横,2021(7):94-101
- [3]魏方,丁鹏翔,魏思敏.信息化对中国承接离岸服务外包的影响——路径分析与实证检验[J].软科学,2019(6):54-59.
- [4]文瑞.中国服务外包产业发展的现状、困境与对策[J].区域经济评论,2021(5):115-121.
- [5]杨妍.数字经济时代我国离岸服务外包产业升级路径研究[J].中国商论,2021(10):8-13.
- [6]郑小碧,庞春,刘俊哲.数字经济时代的外包转型与经济高质量发展——分工演进的超边际分析[J].中国工业经济,2020(7):117-135.
- [7]朱福林,王励为.我国承接“一带一路”服务外包高质量发展的战略与路径[J].改革与战略,2021(6):63-71.