

硅湖职业技术学院毕业论文（设计）

题目 昆山花桥服务外包企业经营环境的研究与对策

年级 工商 121

专业 工商企业管理

姓名 潘冬丞

学号 120000404

指导老师 冯勇

2014年5月

目 录

一、绪论	1
(一) 选题的背景及意义	1
(二) 研究的内容和方法	1
二、基础理论概述	2
(一) 比较优势理论	2
(二) 交易费用理论	2
三、昆山花桥服务外包企业经营环境的问卷调查及分析	2
(一) 问卷的设计	2
(二) 问卷的发放	3
(三) 问卷信息统计分析	3
(四) 昆山花桥服务外包企业经营环境存在的问题	6
四、昆山花桥服务外包企业经营环境改善策略	7
(一) 加强政府支持, 形成工作合力	7
(二) 加大知识产权保护力度, 提高科研创新能力	7
(三) 依据地区禀赋打造特色外包	8
(四) 建设合理高效的服务外包人才体系	8
五、结论	9
参考文献	9
附录 服务外包企业对经营环境的满意度	10

【摘要】 在以制造业转移、服务贸易为主要特征的国际产业结构调整的重大时期,服务外包产业以其技术密集、国际化运营的特点而成为各国参与国际竞争的重要手段。花桥服务外包产业起步于 20 世纪 90 年代中期,十几年中,花桥增加专项资金投资,积极采取政策扶持,以此作为依托,花桥服务外包产业得到了快速的发展。但是,与服务外包产业较发达国家的产业发展历程比照可以得知,花桥服务外包产业正经历着由起步阶段向完善阶段转变的过程。在这种发展形势下,其服务外包产业必然面临着巨大的挑战。花桥服务外包产业究竟应该如何发展,其产业发展究竟受何种因素影响,各类资源究竟如何能够达到合理配置从而最大限度地促进服务外包产业竞争力的提高等等问题都亟待解决。

【Abstract】 In the major period of international industrial structure adjustment in the transfer of manufacturing industry, service trade as the main characteristics of the service outsourcing industry, with the characteristic of technology intensive, international operations and become an important means for a country to participate in the international competition. Huaqiao service outsourcing industry started in twentieth Century 90 time metaphase, ten years, Huaqiao increase special funds investment, actively adopt the policy support, as the backing, Huaqiao service outsourcing industry has been rapid development. However, with the more developed countries of service outsourcing industry industry development of CF can be learned, Huaqiao service outsourcing industry is experiencing from the initial stage to improve the phase change process. In the development of such a situation, the service outsourcing industry will face enormous challenges. Huaqiao service outsourcing industry how to development, its industrial development what factors by what, all kinds of resources how to achieve reasonable configuration so as to maximize the promotion of service outsourcing industry competitiveness put smell and so on problem needed to be solved urgently.

【关键词】 昆山花桥, 服务外包企业, 经营环境, 对策;

【Keywords】 Kunshan Huaqiao, the business environment of service outsourcing enterprises, countermeasures;

一、绪论

（一）选题的背景及意义

随着世界经济的快速发展,全球出现了新一轮的产业转移高潮,现代服务业是此次国际产业转移的重点,而国际服务外包则是现代服务业转移的一种重要的方式。作为现代高端服务业的重要组成部分,服务外包产业具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业(特别是大学生就业)能力强、国际化水平高等特点。在我国经济快速发展过程中,在资源紧张、传统产业缺乏核心竞争力的前提下,服务外包产业对于改变经济增长方式,提高城市竞争力,促进城市发展,推动产业结构的战略升级具有重要的意义。

昆山市花桥镇位于昆山市的最东端,与上海国际汽车城毗邻,素有“江苏东大门、上海后花园”之称,是昆山市的汽配商贸物流重镇。花桥镇总面积50平方公里,已形成四大支柱产业即汽车零配件产业、高科技电子产业、现代商贸物流产业、传统工业产业。花桥地处苏沪交界处,东依上海国际汽车城,西邻昆山国家级开发区。花桥,嵌入昆山外环线,是江苏与昆山的首位交融区,也是中国目前唯一以现代服务业为主导产业的省级开发区。

（二）研究的内容和方法

本次论文的研究的主要内容有:首先是论文的研究背景与意义、本文采用的研究内容及方法。其次是本文的基础理论,接着是本文的核心部分,主要是运用调查问卷对企业管理者进行调查和统计及分析,并找出花桥服务外包企业经营环境方面存在的问题,尝试提出针对性的改进策略。

本文主要采用了文献分析研究方法,使得本文的研究结果更具有现实与理论意义,在整个研究过程中,本文运用了比较优势理论、交易费用理论,同时采用了问卷调查方法进行研究和分析,为我国服务外包企业经营环境的改进策略分析提供数据基础。

二、基础理论概述

（一）比较优势理论

18世纪末,英国经济学家李嘉图及其后继者提出了“比较优势理论”。该理论认为:在国际贸易中,如果一个国家出口有最大比较优势的产品、进口其最小比较优势产品,则该国就能在贸易中获利。比较优势为不同国家或地区进行专业化分工和贸易方向提供了理论支撑,用在外包上面也就是企业将其劣势最大的非核心业务外包出去,而把重心放在发展自己的核心业务上,从而达到效用最大化。

（二）交易费用理论

交易费用理论由诺贝尔经济学得奖主科斯所提出,其根本论点在于对企业的本质加以解释。所谓交易费用是指产品或服务从一个单位转移到另一个单位过程中产生的所有成本和代价。该理论认为,市场和企业都是两种不同的组织劳动分工的方式,企业产生的原因是企业组织劳动分工的交易费用低于市场组织劳动分工。

三、昆山花桥服务外包企业经营环境的问卷调查及分析

本次调查主要采用抽样调查的方式,此次调查问卷从设计、发放到收集都花费了一些时间。每个阶段都细心地完成。

（一）问卷的设计

本次研究调查是针对于昆山花桥服务外包企业的经营环境所进行的,在考虑到这些主管多数平时工作都比较繁忙,所以问题设计及回答方面选择简单易于回答的,并采用的是选择的方式,题目也易于理解。而且在调查过程中时间不能耽搁太久,以免影响公司正常工作,在题目的数量上要适当,通过征求多数人意见,题目设定为20题,之后根据花桥服务外包企业经营环境的一系列问

题及实际情况相结合，制定了问卷的问题。

（二）问卷的发放

问卷发放时间定在了中午的休息时间，因为这段时间管理者相比较正常工作时清闲一些，不会太去打扰到他们，而且会更加耐心的去做问卷调查。经过考虑，认为这段时间是最适合的。

本次问卷调查发放的是50份，回收问卷50份，有效问卷50份，有效回收率是100%。在核实问卷上相关信息的基础上，用EXCLE做数据分析。

（三）问卷信息统计分析

此次参与调查的企业均属集团总部，根据调查问卷所收集的管理者信息，本人进行了统计。

1. 企业概况

概况	类型	数量	占比 (%)
公司的业务性质	ITO（信息技术外包）	10	20.0
	BPO（业务流程外包）	40	80.0
主要发包方与本企业的关系	发包方 控股	6	12.0
	发包方 参股	1	2.0
	发包方 不参股	43	86.0
发包业务主要来源	国内	24	48.0
	两者皆有	26	52.0
公司在花桥成立的年限	1 到 3 年	13	26.0
	3 年以上	37	74.0
您在贵公司是	高层管理人员	1	2.0
	中层管理人员	19	38.0
	基层管理人员	30	60.0

表1.1 昆山花桥服务外包企业概况

由表1.1可以看出，公司的业务性质中BPO（业务流程外包）的概率居多，且86%的主要发包方与本企业的关系为发包方不参股，在发包业务主要来源方面国内与两者皆有的占比差距较小，公司在花桥成立的年限有74%都在3年以上，参与本次调查的管理人员多为基层管理人员。

2. 国内外经济的重要程度统计

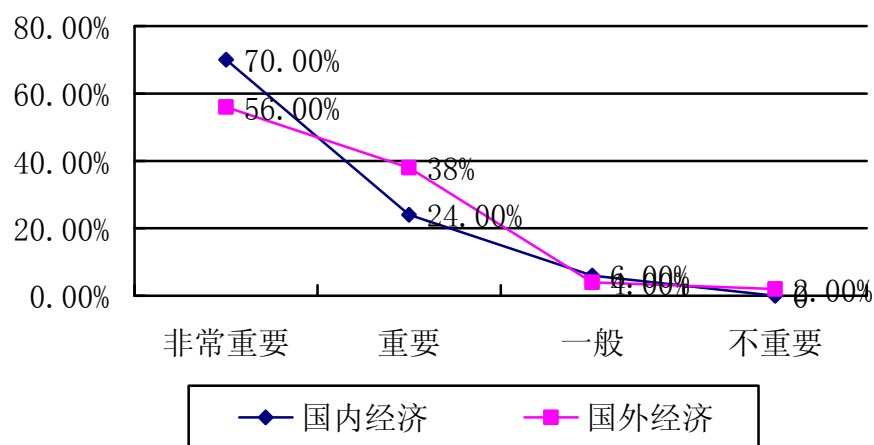


图3-1 国内外经济重要程度统计

由图3-1可以看出，认为昆山花桥服务外包企业对国内经济的发展重要程度较高，认为国外经济非常重要的则占56%，而认为重要和一般重要的管理人员数量接近，但是有2%的企业认为国外经济不重要，这说明，有少数服务外包企业对国外经济不够满意。

3. 技术发展、知识产权保护及监管体制重要程度统计

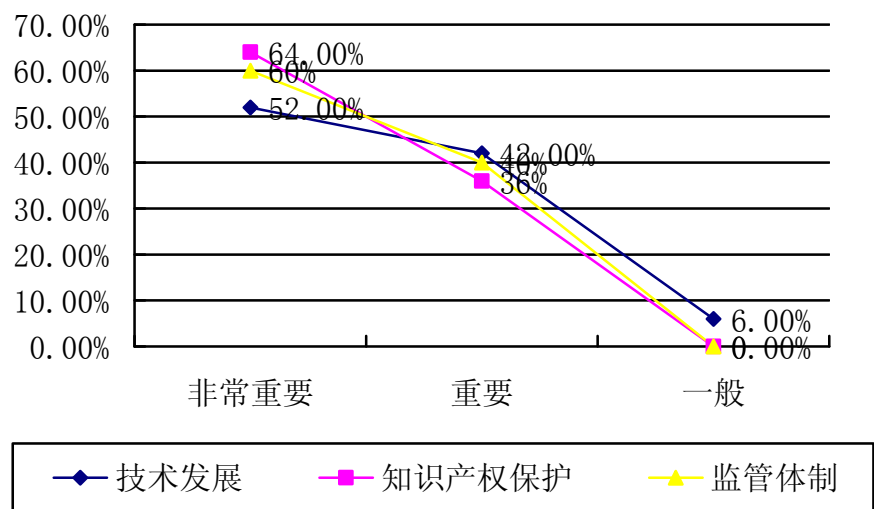


图3-2 技术发展、知识产权保护及监管体制重要程度统计

由图3-2可以看出，昆山花桥服务外包企业中认为技术发展非常重要的只占52%，而监管制度和知识产权保护的占比也只有60%和64%，还有6%的企业认为技术发展一般重要，这说明昆山花桥服务外包企业在技术发展、知识产权保护及监管体制方面，特别是技术发展的满意程度不够。

4. 所在地基础设施、所在地政府政策、税收成本、产业发展政策重要程度统计

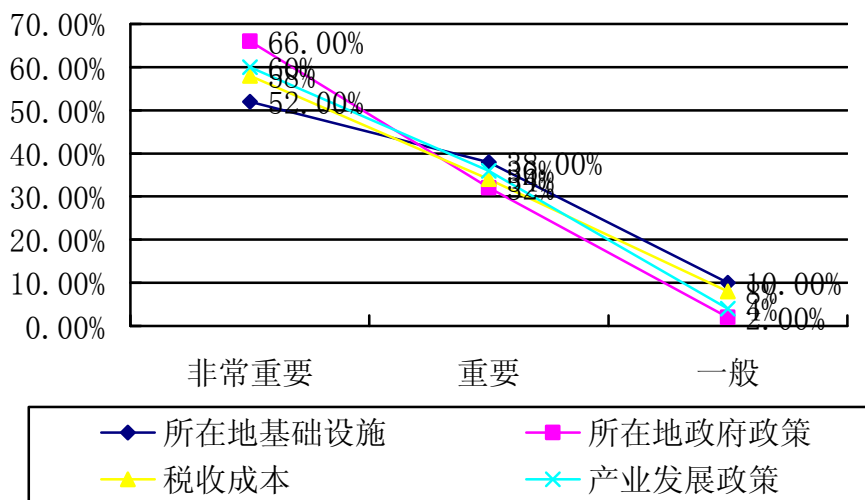


图3-3 所在地基础设施、所在地政府政策、税收成本、产业发展政策重要程度统计

由图3-3可以看出，昆山花桥服务外包企业对所在地政府政策的关注度较高，其次是产业发展政策、税收成本及所在地基础设施，这说明，所在地政府政策更能代表企业经营环境，政策应该为服务外包企业提供相应产业政策促进产业发展，以此改善昆山花桥服务外包企业的经营环境。

5. 地理因素（靠近上海）、外包市场发展状况、所在地行业口碑、行业竞争环境重要程度统计

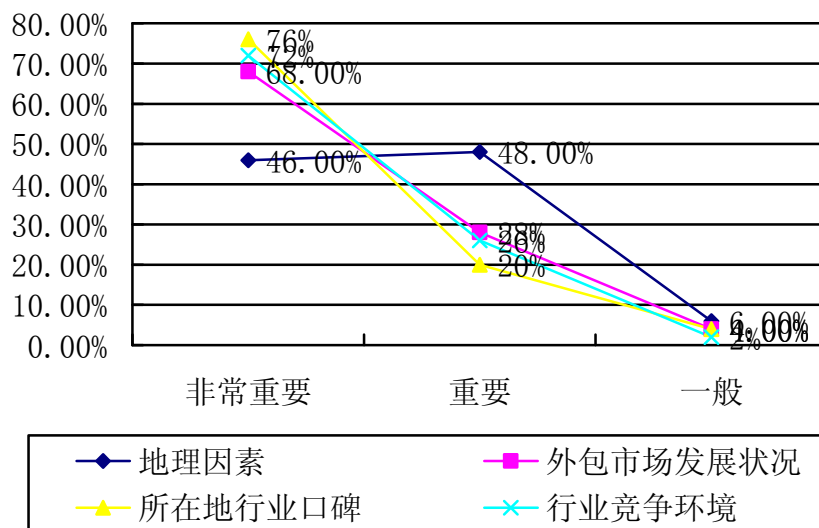


图3-4 地理因素（靠近上海）、外包市场发展状况、所在地行业口碑、行业竞争环境重要程度统计

由图3-4可以看出，认为昆山花桥服务外包企业对地理因素（靠近上海）的重要程度并不高，认为非常重要和重要的占46%和48%，而对于外包市场发展状

况、所在地行业口碑、行业竞争环境这三个方面的重要程度较为接近，只是有少量企业认为对这四点的重要程度都为一般，所以对于昆山花桥服务外包企业经营环境的改善应更注重场发展状况、所在地行业口碑、行业竞争环境三个方面。

6. 人力资源素质、人力资源数量、人力资源成本满意程度统计

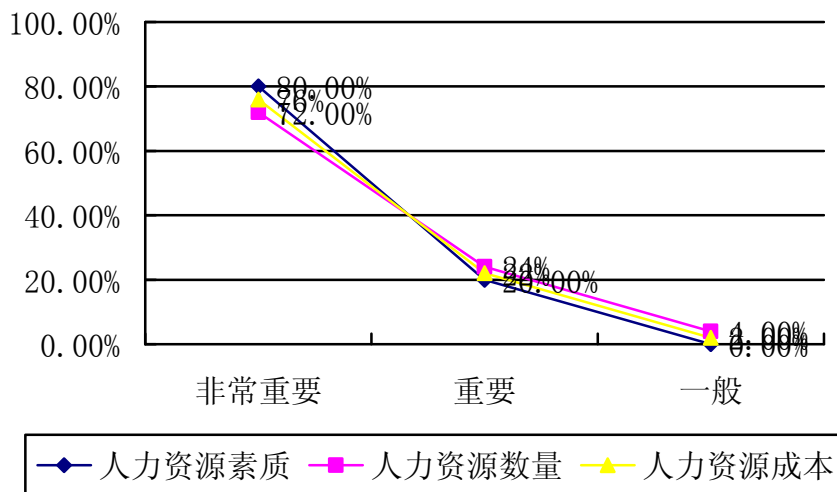


图3-5人力资源素质、人力资源数量、人力资源成本重要程度统计

由图3-5可以看出，认为昆山花桥服务外包企业对人力资源的重要程度较高，认为人力资源素质、人力资源数量、人力资源成本非常重要的企业分别占到80%、76%和72%，但还有少量企业认为人力资源数量、人力资源成本为一般重要，所以昆山花桥服务外包企业在人力资源方面的满意还有待进一步提高。

（四）昆山花桥服务外包企业经营环境存在的问题

通过上述的调查问卷的统计分析可以看出，昆山花桥服务外包企业对其经营环境的较为重要的方面主要包括政府政策、和人力资源，但是在地理因素和技术发展方面的关注有所欠缺，不同国家与地区的外包提供商对承接外包的企业定位不同，但是，高质高效的产品才是企业共同追求的根本所在。“逆水行舟，不进则退”，接包方必须时刻注意提高自身技术、持续创新，否则就会降低产业竞争力，从而阻碍了该地区服务外包产业的发展，且良好的城市经济环境及基础设施可以吸引更多技术型人才在当地发展，增加服务外包需求的人力资源深度、降低人力成本、优化人才结构。这些都会成为服务发包方选择接包地的重要影响因素，这些不足也是目前昆山花桥服务外包企业经营环境中存在的

主要问题，也就需要在后续的策略中进行需要及时的调整以改变的现状。

四、昆山花桥服务外包企业经营环境改善策略

（一）加强政府支持, 形成工作合力

首先要加快城市基础设施建设, 为外包产业的发展提供便利环境。昆山作为江苏省3个试点省直管县（市）之一, 基础设施建设在我国已经走在前列, 对于服务外包产业发展需要的网络、交通、物流等方面已经初具规模。但是, 要注意到区域间的发展并不平衡, 部分地区基础设施建设的落后已经限制了产业的进一步发展。昆山市政府部门要对服务外包产业的发展趋势具有一定的理论认识, 要在思想上、战略上具有前瞻性, 确保促进服务外包产业持续可控的发展, 用全面、长远、发展的眼光和创新的态度来发展服务外包产业, 结合传统优势产业共同壮大, 要把发展服务外包产业作为对传统产业的提升、扩大和促进。

（二）加大知识产权保护力度, 提高科研创新能力

技术溢出是进行服务外包业务时不可避免的情况, 正因为如此, 欧美等发包国家对知识产权的保护更加关注。因此, 首先要做的就是依照服务外包的发展特点, 制定相关法律对知识产权进行保护。只有不断加强知识产权和商业机密的保护, 消除欧美企业对我们知识产权保护力度的担忧, 才能使服务外包产业的发展拥有良好的前景。而这需要政府和相关部门在知识产权的保护方面统一认识, 采取强有力措施保护知识产权, 完善保护机制, 严厉打击盗版行为, 创造良好的信用环境和市场经济秩序。尤其要在目前已有的法律法规框架下, 加大执法力度和舆论宣传力度, 提高大家的知识产权保护意识, 做到有法可依, 有法必依。政府也应从减免税收、科研基金奖励等方面支持在科研创新方面取得成效的企业。建立信息交流平台, 从而促进各类科研机构、高校以及企业研发机构之间的技术信息交流等。

（三）依据地区禀赋打造特色外包

围绕城市资源禀赋,依据昆山服务外包产业发展的基本定位和总体目标,通过建设服务外包产业园区的方式建立个性外包,打造核心竞争力以及增强产业特色。和昆山传统优势行业的“应用”相结合,利用已经拥有的技术和经验,既可以提升传统产品的附加值,又降低了其成本,从而获得外包产业的快速发展。通过园区建设引进具有国际外包经验的外资企业,并通过学习和引导培育本土外包企业,创建本土品牌。把工业园区载体建设作为主要工作进行,对园区进行科学设计,增强功能性及控制性,努力将服务外包工业园区建设成为国内一流的服务外包专业园区。引进知名管理经营机构,利用其先进的开发经验和管理经验打造品牌企业。鼓励周边地区具备条件的开发区积极发展服务外包产业,增加产业集聚度。同时,加强周边地区服务外包产业发展,发展特色外包,创造服务外包产业发展的良好氛围。

（四）建设合理高效的服务外包人才体系

建设合理高效的服务外包人才体系,是促进服务外包产业发展的基础。构建外包人才支撑体系已经是刻不容缓的事情,首先应该建立服务外包人才专项培训,通过有针对性的职业技术培训和职内继续教育,为服务外包产业发展提供大量的专业技术人才。其次,制定优惠政策吸引留学归国人员回国创业。因为大多数归国人员属于往往掌握着先进的技术和思想,正是省内急需的中高级人才,并且这些人才往往具有很强的商务能力,很多时一候其带回的投资往往是政府的几倍乃至几十倍。并且在接到跨国公司外包业务时可以要求发包方进行劳务派遣进行技术指导,国外技术人员的劳务派遣行为已经十分普遍,这样既可以学习派遣人员的先进经验和技能,又可以节约企业的运营成本,从而促进企业发展。同时,应该积极鼓励校企之间的合作,促进产学研相结合,在学校建立实训基地。这样,不仅可以提高高校毕业动手能力和应用能力,还可以使高校明了到市场需求动向,培养出市场需要的学生。在提高毕业生就业率的同时,大大增强了人才储备状况。

五、结论

在经济一体化的今天,服务外包对一个地区经济发展的重要性已经不言而喻,如何更好的发展服务外包产业已经成为各个国家和地区必须面对和解决的问题。本文基于比较优势理论与交易费用理论,对昆山花桥服务外包企业营商环境进行了研究,结果可以看出,昆山花桥服务外包企业对其经营环境的较为满意的方面主要包括政府政策、和人力资源,但是在地理因素和技术发展方面的满意度有所欠缺。因此本文认为应从加强政府支持,形成工作合力、加大知识产权保护力度,提高科研创新能力、依据地区禀赋打造特色外包和建设合理高效的服务外包人才体系四各方面改善企业营商环境。

【参考文献】

- [1]汪应洛.服务外包概论[M].西安交通大学出版社,2007年
- [2]余敏丽,江苏承接国际服务外包的分析[J].商场现代化,2009年
- [3]卢锋,服务外包的经济学分析:产品内分工视角[M].北京大学出版社,2007年
- [4]王燕妮.印度服务外包发展模式分析及启示[J].科技管理研究,2010年
- [5]冯雷鸣,刘妍.国外服务外包理论研究简述[J].经济师,2010年
- [6]肖永芳,跨国公司服务外包的动因研究[D].硕士毕业论文,武汉理工大学,2006年
- [7]宋丽丽,跨国公司服务外包研究[D].博士毕业论文,复旦大学,2008年
- [8]邓铭,昆明市服务外包业发展的前景及对策[J].昆明学院学报 2010年
- [9]朱运爱,浅析中国服务外包业发展的优势与不足[J].网络财富,2009年
- [10]孙屹,青岛市服务外包发展现状及提升对策[J].区域经济,2010年

附录 服务外包企业对经营环境的满意度

尊敬的女士、先生：

您好！本人是硅湖职业技术学院的学生，对经营环境非常感兴趣，毕业论文是关于花桥服务外包企业经营环境的研究与策略，我设计了如下一些问题，希望您在百忙之中支持我的小研究。本次调查是无记名调查，请您放心填写！

（一）基本信息

1. 贵公司是属于（ ）
A 集团总部 B 分支企业
2. 公司的业务性质（ ）
A、ITO（信息技术外包） B、 BPO（业务流程外包） C、KPO(技术性知识流程外包)
3. 主要发包方与本企业的关系（ ）
A、发包方 控股 B、发包方 参股 C、发包方 不参股
4. 发包业务主要来源（ ）
A、国内 B、国外 C、两者皆有
5. 公司在花桥成立的年限（ ）
A、1 到 3 年 B、3 年以上
6. 您在贵公司是（ ）
A、高层管理人员 B、中层管理人员 C、基层管理人员

（二）服务外包企业经营环境影响因素的重要程度

重要程度 项目	非常重要 (5分)	重要 (4分)	一般 (3分)	不重要 (2分)	非常不重要 (1分)
国内经济					
国外经济					
技术发展					
知识产权保护					
监管体制					
所在地基础设施					
所在地政府政策					
税收成本					
产业发展政策					
地理因素 (靠近上海)					
外包市场发展状况					
所在地行业口碑					
行业竞争环境					
人力资源素质					
人力资源数量					
人力资源成本					