



淘金服务外包

全球化下“山东创造”的新“传说”

本报记者 崔滨

如同家里的钟点工帮你洗衣、做饭一样，服务外包就是承接企业经营活动中的各项业务的高端“钟点工”，就像下面这样：

在中国最大的呼叫外包公司之一的山东泰盈，流传着这样的说法：“如果你想电话骚扰10086的话务员，那么不好意思，和你对话的不是中国移动，而是我们公司的业务员。”

在太平洋的上空，无数架飞机正在导航系统的引领下平稳越洋飞行，飞机上的乘客们不知道，保证导航系统顺利运转的软件，正是由NEC软件(济南)公司的软件工程师编写的。

身在大洋彼岸的美国人同样不知道，当他们入睡时，青岛优创数据公司的员工们正在帮助他们处理白天产生的保险单的统计和结算。

……

这些“传说”正在山东蔓延。“传说”的背后，是山东大力发展服务业

的战略，尤其是瞄准高端服务业的服务外包。当中国大地的服务外包星火燎原之时，位列区域经济前三名的山东，也在服务外包的跑道上积蓄腾飞的力量，承接日韩、面向美国的区位优势，交通便捷、人力丰富的资源禀赋以及高端成熟的产业基础，使得山东日益成为全球服务外包环节中的重要一环。

环顾齐鲁大地，新的服务外包传说也许就在其中。

和动机简单的制造业转移外包相比，服务外包的业务则更多地与信息技术、业务管理、知识流程等“含金量”高的产业相联系。

就像在服务外包业界尽人皆知的典故，当1998年前后，“计算机系统千年虫”严重威胁着欧美发达国家，当焦头烂额的美国人发现印度工程师的软件编码技术技高一筹时，便将解决“千年虫”的信息技术难题交给印度，于是有了“美国人一头疼，印度

人干外包”的故事。

全球服务外包产业经过将近20年的发展，当初的老大印度赫然发现，在他的身边，潜伏着东方巨龙的中国正在迅猛崛起。尤其是2009年肆虐全球的金融危机，终结了印度在服务外包领域一枝独秀的时代，中国凭借成本低廉、人才丰富、经济稳定、政府支持等众多优势成为最具潜力的离岸外包目的地。

2009年开始，国务院连续出台促进鼓励服务外包发展的9号文和69号文，助推中国服务外包业加速发展，如今，中国的服务外包企业已经不能满足单纯的IT软件编码工作，而是着眼于向更广阔、附加值更高的产品研发、企业管理等产业链上下游扩展；同时通过并购，员工过万、年收入过亿的服务外包企业层出不穷。

正像印度媒体一直在强调的，中国服务外包产业正成为“一条喷火的

巨龙”，在与印度的“龙象之争”中逐渐夺取先机。

而看到服务外包无限风光的中国则显出了从容大气。博鳌亚洲论坛秘书长龙永图说，“过去30年我们没有白做，不要去羡慕印度。软件和服务将在很大程度上得益于传统制造业的升级改造，在这一点上中国是强项，印度是短板。”

当世界再度审视中国，会注意到将在3个大的行业产生享誉全球的公司。首当其冲是像联想、海尔、华为这样从低端迈向高端的制造业企业，第二种企业则是已经具备全球影响力的阿里巴巴、百度等互联网企业。

而最后的第3个行业，则留给了从“中国制造”到“中国创造”蜕变中不可或缺的服务外包行业。东软、华信、博彦等这些尚处于爆发前夜的服务外包企业，正逐渐显露出助力中国经济再次腾飞的潜质。