

借“世界办公室”之力，扩大就业

李军峰

(河南财经学院 劳动人事系, 河南郑州 450002)

摘要: 随着经济全球化中制造业转移的渐趋平稳, 又出现了新一轮的知识型服务产业由发达国家向发展中国家转移的新现象, 这对于扩大国内就业具有重要作用。要想在这次转移中把握机会, 不仅需要资本输入国具备人力资源的成本优势, 而且需要具备人力资源的质量和技能优势以及良好的软环境, 因此, 提高人力资源的素质、改善软环境是接受新的产业转移, 成为世界办公室的重要前提。

关键词: 世界办公室; 商业流程外包; 产业转移

中图分类号: F241.4 **文献标识码:** A **文章编号:** 1000-4149 (2005) 06-0039-05

Improving Employment by “the Office of World”

LI Jun-feng

(Henan Institute of Finance and Economics, Zhengzhou 450002)

Abstract: With the end of transference of manufacturing industry during the globalization of economy, the service industry began to transform from the developed countries to the developing ones, which will play an important role in enlarging the employment. Besides the plentiful and cheap labor resource, the quantity and skill advantage of human resource, and social environment are the most important factors that the multinational corporation need think over. So, improving the skill and social environment in China are the key to links to be the office of world.

Keywords: the office of world; the business process outsourcing; transference of industry

一、从“世界工厂”到“世界办公室”

众所周知, 所谓经济的全球化, 其实质是随着信息技术的兴起和发展, 生产要素在全球范围内的重新整合和配置。由于资本的本性, 致使它的目的便是最大限度地获取利润, 总是希望流向最能获利的地方, 因此, 经济全球化的过程同时也是资本和产业在国际间转移的过程, 转移的原则便是利润的最大化。由于发展

中国家具有廉价、丰富的劳动力资源和自然资源, 全球的制造业纷纷向具有成本优势的发展中国家转移, 将产业链条中的制造环节移向劳动力供给近乎无限的发展中国家。在这个转移过程中, 发达国家的跨国资本因为发展中国家廉价的劳动力、丰富的自然资源和优惠的政策获得了丰厚的利润, 发展中国家因就业机会的增多提高了人们的生活水平, 同时也带动了国

收稿日期: 2005-05-13

作者简介: 李军峰 (1972-) 女, 河南人, 河南财经学院教师, 经济学博士, 主要从事人口学、劳动就业和社会保障方面的研究。

内工业的发展。

可以说，作为发展中国家的中国，在这一轮的资本和产业转移过程中的确获得了一定的好处。首先，在出口导向型的发展战略模式的基础上，通过引进外资，建立强大的工业部门，给为数众多的劳动力提供了大量的就业岗位。在我国，农村人口占绝大多数，而且随着耕地的日益减少，农村社区中人口与自然资源之间的矛盾越来越尖锐，工业化和城市化是使农村人口摆脱贫困的一个关键环节。同时由于农村教育发展的滞后，农村劳动力的整体技能水平相对较低，因此，通过引进外资，发展劳动密集型产业，为大量的农村人口提供了就业岗位。而且，新的生产和管理技术的引入，也推动了农村经济的增长。其次，通过外来资本的引入，加剧了国内的竞争，推动了本土企业和民族经济的发展。

如今，中国被称为世界制造中心、世界工厂等，便是这一现象的典型描绘，国际上许多知名的跨国企业因中国大量廉价的劳动力和优惠的政策纷纷进驻中国，使中国成为世界的产品加工中心。

但是，资本的本性是不会改变的，在全球资本疯狂搜遍世界，不断将其利润增长点向世界薪酬最低的地区连续转移之后，当体力劳动者的薪酬已经达到底线的时候，制造业的转移便会渐趋平稳，同时，其下一个利润增长点就是，在保证信息及其流动不失真的前提下，向脑力劳动者——主要是部分办公室雇员——薪酬最低的地区转移。

也就是说，继上一轮全球制造业向具有成本优势的发展中国家转移的浪潮之后，现在又出现了发达国家知识型服务产业向发展中国家转移的新浪潮，转移的原因仍然是对最大化利润的追求以及由此带来的所谓的商业流程外包。随着经济一体化进程的不断深入，越来越多的跨国企业将自己的一个或几个商业流程环节转给其他商业服务商进行运作，这些商业流程涉及财务、保险、金融、呼叫中心等诸多领域，这一输出方式便是 BPO (Business Process Outsourcing)，即商业流程外包^[1]。业务外包由来已久，所谓外包，就是将生产过程中的某一

个或某几个部分，或者说某一个或某几个环节，可能不是核心业务的一部分，或是认为别人能够做得更好的部分，包到外面的公司或机构去做，以达到降低成本和提高效率的目的。从上世纪 80 年代开始到 90 年代，发达国家很多在制造业领域领先的企业，将大量的制造过程外包给包括中国在内的发展中国家，便是一个典型代表，这种外包降低了母公司的总成本，提高了效率，同时也推动了接受国经济的发展。

商业流程外包 (BPO) 从本质上说，仍是全球经济一体化中出现的现象，从长远来看，这一现象不可避免，也是不可阻挡的，继制造业向具有成本优势的发展中国家的转移之后，跨国企业仍然在不断地寻找降低成本的方式，而商业流程外包正好满足了这一要求，这是历史发展的必然趋势。如今，越来越多的企业运用信息科技将一些业务外包给其他劳动力成本相对更低，但人员素质相对较好的发展中国家，以进一步降低成本，提高整个企业的工作效率。

对于那些将业务流程外包给其他国家的发达国家来说，业务流程外包的目的和最直接的收益自然是人工成本的降低和组织工作效率的提高。因为，首先，即使是非体力劳动者，发展中国家的薪资水平也普遍低于发达国家，将部分业务包给外部企业，可以节约人力成本，有效的降低企业的运营成本；其次，将一些外部企业能够做得和本企业同样好，甚至比本企业做得更好的业务外包出去，可以节省宝贵的时间和资源，使本组织的成员更专注于公司的核心业务，从而提高组织的效率，增强核心竞争力。从整个国家来说，降低了产品的价格，提高了消费者的实际购买力，还能促使发达国家完成新一轮的产业升级，创造更多高附加值的工作机会。

对于发展中国家来说，从业务流程外包中获得的益处与制造业的转移基本相同，即扩大了国内的就业机会和就业容量，增加了国内同行业的竞争，推动了经济的发展。当然，和制造业的转移不同的是，在这一轮的产业转移中，转移到发展中国家的工作不是简单的对技

术要求较低的劳动密集型工作，从而可以为发展中国家那些由农村迁移到城市的劳动力提供大量低薪的就业岗位，这次产业转移中转移过来的工作机会是相对复杂的工作，是白领工作，是办公室工作，是第三产业的工作，这些工作对劳动者的技能要求相对较高，不仅需要他们具有某一领域的专业知识，而且要求他们具有可以用英语进行沟通的能力。这些工作和工厂流水线上的工人的工作相比，有较高的附加值，因此，员工可以得到更高的收入，有更好的工作环境和社会地位。已有的商业流程外包（BPO）的领域涉及的工作主要有电话呼叫业务、账目处理、网站维护、故障报修、客户投诉处理、甚至软件和药品的开发等工作。这些工作虽然很少有客户与工作人员的面对面的交流，但是却存在通过电话进行的大量的直接的语言交流，因此，这些工作对员工的英语表达、专业知识、应变能力等都有较高的要求，需要员工在短时间内明白客户的要求并给予令人满意的答复。

这一切都说明，继上一轮全球制造业向具有劳动力规模和成本优势的发展中国家转移的浪潮之后，现在又出现了以美国为代表的发达国家知识型服务产业向具有智力人才优势的发展中国家转移的新浪潮，这轮产业转移，无疑将为我国调整产业结构，发展服务产业提供历史性机遇。

如果说20世纪90年代的全球化是以制造业打头阵的全球化的第一波，那么，21世纪初期将迎来以服务业打头阵的全球化的第二波，我国在第一波中占尽优势，而邻邦印度在第二波中却显示出对中国的压倒优势。在印度，从政府总理到普通百姓，几乎都认为，商业流程外包（BPO）已经成为印度经济发展中一个不可缺的增长点，大量就业机会的产生，对高附加值服务业产品的吸纳，跨国公司的大量进入促进国内相关行业的竞争，行业效率的大幅度提高，这些都让印度人兴奋不已。

就目前的情况来看，在这次产业转移中，得益最多的国家就是印度，以至于这个产业被印度上下公认为是印度的一个“阳光产业”。据高胜公司估计，过去三年多来，美国公司已

将20万个服务性职业从美国本土转移到印度，2004年，商业流程外包（BPO）为印度带来的收入预计达40亿美元以上^[2]，如果加上其他发达国家转移的工作，这个数值会更高。而在我国，BPO究竟为中国带来多少就业机会和收入，目前尚无权威的统计数字，据业内人士估计，从业人数不超过1万人^[3]。

与此同时，从我国劳动力供给的角度看，我们需要大量这样的工作机会。近年来，在我国，就业一直是一个重要的问题，劳动力供需的总量矛盾和结构矛盾同时并存，下岗职工、农村劳动力和新成长的劳动力三军会合，造成较为严重的失业状况，而且自2003年以来，就业方面一个突出的特征是高校毕业生的就业问题，近几年来，高校毕业生就业率下降，就业问题相当突出，而且，由于未来几年中供给和需求增长速度的相对差异，可以预计，大学生的就业竞争将更加激烈。

高校毕业生是技能和素质较高的劳动力群体，经过多年的专业教育，他们一般都掌握了一项专门的技能，如财会、金融、保险、管理等，另外，高校毕业的学生一般都具有一定的英语基础，是最能适应商业流程外包（BPO）业务的劳动者群体。因此，从这个角度来说，BPO业务对我国现阶段解决就业问题，具有更加重要的意义，它可以为具有较高技能的脑力劳动者提供更多的就业机会，缓解我国大学生就业的问题，如果我们能够在这一次的产业转移中抓住机会，对推动年轻人就业将起到重要作用。

据有关机构研究，未来15年，美国将会有工资总值为1360亿美元的330万个服务业的工作机会转移到成本更低的国家和地区，在这一轮转移浪潮中，印度、中国和俄罗斯这三个具有智力人才资源优势的国家处于最有利的地位^[4]。而且，在以后的业务外包中，除了上述的电话服务、故障报修、账目处理等这些技术含量较低、工资报酬较低的白领工作外，一些技术含量较高的软件开发和产品研发业务也将逐渐转移到具有成本优势和智力优势的发展中国家去，而且转移量会逐渐增加，如此一来，接受转移的这些国家就可以利用这些机

会，不仅可以扩大就业，而且可以进一步推动本国产业结构的调整和科技水平的提高。

二、建立世界办公室的环境要求

发达国家将部分业务外包给发展中国家，无非是为了利用发展中国家包括人力资源在内的各种资源，以保证企业能够在不降低工作质量和效率，甚至是在其提高的情况下，降低成本，专注于核心业务，从而使利润获得一个进一步的提高。因此，从 BPO 的目的以及这些工作的特征可知，它对接受国的环境是有一定要求的，这些要求包括下面几个方面：

1. 成本优势和较高的人才素质兼备的人力资源环境

劳动力的成本和规模优势无疑是跨国资本流动的一个最根本的原因。在经济全球化的整个过程中，不论是第一轮的制造业的转移，还是这一次的第三产业的转移，跨国资本首先看重的无非是接受国丰富的、比本国便宜得多的劳动力资源，只有这样，产业的转移才能使跨国企业得到实实在在的好处，资本才会实现转移。

例如，在印度，每月花 150~1200 美元可以聘到一位称职的职员，在美国，成本是印度的 9 倍到 20 倍^①。再如，台湾一些电信企业与银行也逐渐在厦门设立外包电话客户服务中心，而厦门的薪资仅是台湾的 1/5 到 1/3。成本是跨国公司进行业务外包的最大原因^①。

但是，与第一轮的制造业转移有所不同，仅仅具有劳动力的成本和规模优势是不够的，新一轮的产业转移对人力资源的素质提出了较高的要求。在第一轮产业转移中，除了少量的管理人员，大部分的劳动力走向了工厂的生产线，工人经过简单的培训即可胜任自己的工作，而此次转移带来的工作是办公室工作，这就要求劳动者不仅能够熟练地运用现代化的办公设备，而且需要掌握一门甚至更多的专业技能，同时，还必须能够熟练地运用英语进行沟通和交流，因为，他们服务的对象有很多是外国人。因此，可以看到，仅仅有较高的外语水平，缺乏业务能力，或者业务能力很强，但是外语较差，无法与客户直接沟通，都无法胜任

这些工作。那些刚刚从农村流动到城市的非熟练劳动力是难以达到这个要求的。

随着产业转移程度的加深，研究和开发工作转移力度的加大，产业转移对劳动者的技能会提出更高的要求。

由此可见，较低的人力资源成本和较高的人才素质二者兼备是吸引知识型服务产业转移的两个基本的必备条件。

2. 良好、稳定的国内政策环境和社会信誉

除了人力资源的优势外，良好的软环境也是跨国企业考虑的一个重要因素。投资者不仅希望自己的投资获得高的回报，而且希望投资的风险尽可能小，能够相对安全地获得回报。与此同时，因为此次转移的工作，涉及到许多财务、金融等方面的信息，有较高的机密性，因此，良好的社会信誉也是投资者考虑的重点。

据业务输出较多的世界银行的有关人士分析，印度和中国相比，印度之所以在新的产业转移中占尽先机，其主要优势在于印度具有较好的整体软环境，印度在私有产权和知识产权的保护、在法制的健全和完善、在媒体监督等方面都优于中国，这是吸引外资的最有利的软环境。而在许多跨国公司看来，虽然我们在投资领域、税收方面的政策更加优惠，但是我国在这方面远不如印度^②。

因此，除了高素质同时低成本的人力资源外，良好的软环境也是成为世界办公室的必备条件。

3. 科技的发展

前文谈到，新一轮的产业转移不仅涉及电话呼叫、账目处理等工作，而且涉及软件和产品研制与开发，前者必须以信息技术的发展为基础，而后者则需要国内整体科技水平的提高，由此可见，发展世界办公室，必须以科技的发达为后盾，否则，或者无法吸引 BPO 业务，或者只能吸收一些技术含量较低的办公室

① 林士蕙《身处“世界办公室”，你的位置在哪里？》，e 天下网站，2003 年 5 月。

② 世界工厂”争辩——全球化分工：中国、印度、美国竞争力重估。http://finance.sina.com.cn 2004 年 3 月 10 日，21 世纪经济报道。

工作，仍然无法有效的提高工作的附加值，只有依托于科技的发展，才能吸收科技含量较高的工作，在世界办公室的竞争中立于不败之地。

综上所述，除了高素质同时低成本的人力资源外，良好的软环境和科技水平的发展是建立世界办公室的重要条件。

三、如何应对世界办公室的来临

由上述分析可知，创造条件迎接新一轮的产业转移，即世界工厂之后，成为世界办公室，对于我们扩大就业，加速产业结构调整，具有重要意义。基于上文对环境要求的分析以及我们目前的现状，为迎接新的产业转移带来的机会，我们需要从以下几个方面做好准备：

1. 加大对科技和教育的投入，提高人力资源的素质

新一轮的产业转移属于知识型和高附加值工作机会的转移，它要求员工同时具备较高的专业技能和良好的外语沟通能力以及一定的管理能力。在我国，虽然大学生的数量较多，但

是所谓的复合型人才较为缺乏，就外语和专业知识而言，往往存在外语能力和专业知识不能兼具的现象，或者是外语很棒，但是专业技能缺乏，或者是业务素质很好，但英语很弱，从而弱化了我们的人力资源在这个领域的竞争能力。因此，一方面，加大教育的投入，提高人力资源的整体素质和我们的科技水平，另一方面，对现有的教育体制进行改革，塑造复合型人才，是应对世界办公室的关键环节。

2. 完善社会主义市场经济体制，改善软环境

既然跨国资本越来越重视资本输入国的软环境，而且我们在这方面又有所欠缺，因此，加快法制建设、严格执法监督、树立良好的社会信誉，是新一轮产业转移中吸引外资、成为世界办公室的关键。

参考文献:

[1~ 5] 谭昊林，陈婷．“世界办公室”之盼．知识经济，2004，（5）．

[责任编辑 童玉芬]

(上接第 60 页)

[3] 李建民．中国农村计划生育夫妇养老问题及其社会保障机制研究 [J]．中国人口科学，2004，(3)．
[4] 中国老龄科学研究中心．中国城乡老年人口状况一次性抽样调查数据分析 [M]．中国标准出版社，2003：96- 108．
[5] 中国农村住户调查年鉴．北京：中国统计出版社，2001．
[6] 本刊观察员．政协一号提案及中国失地农民问题透视．领导决策信息，2004（10）．
[7] 国家统计局．国民经济和社会发展统计公报（2001 年、2002 年）．人民日报，2002- 3- 2．
[8] 李海伟．农地转非中的利益格局分析．南开经济研究，2004，(3)．
[9] 王宁，庄亚儿．中国老年贫困与养老保障．西北人口，2004，(3)．
[10] 王宁，庄亚儿．中国老年贫困与养老保障．西北人口，2004，(3)．

[责任编辑 童玉芬]