

国际服务外包CSR问题与对策研究

摘要: 伴随着国际化浪潮,国际服务外包业发展迅猛,与此同时它所涉及的企业社会责任(CSR)问题日益突出,但学界对相关问题的研究滞后。文章基于利益相关者理论与服务外包特殊行业特征,研究国际服务外包所涉及的主要企业社会责任问题,如发包方企业员工失业问题和接包方企业员工被劳动剥削问题等,并提出了相关的对策建议,如减少非自愿的失业问题,制定专门的国际服务外包企业社会责任行业标准等。

关键词: 国际服务外包;企业社会责任;问题;对策

中图分类号: F752.68

文献标识码: A **文章编号:** 1002-0594(2010)12-0047-06 **收稿日期:** 2010-07-17

一、导论

外包就是企业做自己最能干的事情(扬己所长),把其它的工作外包给能做好这些事情的专门组织(避己之短)。外包根据供应商的地理分布状况划分为两种类型:境内外包和国际(离岸)外包。境内外包是指外包商与其外包供应商来自同一个国家,因而外包工作在国内完成。国际外包则指外包商与其供应商来自不同国家,外包工作跨国完成。

由于劳动力成本的差异,外包商通常来自劳动力成本较高的国家,如美国、西欧和日本,外包供应商则来自劳动力成本较低的国家,如印度、菲律宾和中国。虽然境内和离岸外包具有许多类似的属性,但它们差别很大。境内外包更强调核心业务战略、技术和专门知识、从固定成本转移至可变成本、规模经济、重价值增值甚于成本减少;国际外包则主要强调成本节省、技术熟练的劳动力的可用性,利用较低的生产成本来抵消较高的交易成本。在考虑是否进行国际外包时,成本是决定性的因素,技术能力、服务质量和供应商等因素次之。

国际服务外包系指一国服务外包企业向国外客户提供的服务外包业务。随着新一轮全球产业转移浪潮的到来,服务业跨国投资发展速度很快,以国际服务外包和高科技、高附加值的高端制造及研发环节转移为主要特征的新一轮全球产业结构调整正在兴起,国际服务外包模式已发展得相当成熟,广泛应用于IT产业、金融保险、研究开发、人力资源管理、会计法律等专业技术服务领域。根据联合国贸发委提供的数字,目前全球软件与服务外包市场将以30%至40%的速度递增。服务产业全球化是国际服务外包出现并快速增长的宏观背景。

中国国际服务外包业主要分为两大类型:信息技术外包(ITO)和业务流程外包(BPO)。其中,ITO是中国国际服务业外包市场中非常重要的方向和内容。赛迪顾问^①预计,2007年至2011年,中国IT市场将保持15.3%的年均复合增长率,到2011年市场销售额将达1.16亿元;BPO呈快速发展趋势,成为外包服务市场上的亮点。BPO增长最强劲的领域,包括物流、采购、工程、市场、销售、行政管理、法律、金融和会计。根据IDC^②的报告预测,BPO已成为中国IT服务市场增长速度引人瞩目的领域。2004年中国BPO外包市场增长率达35.1%,市场规模为93.7亿美元。2009年达417亿美元,5年的年均复合增长率将达34.8%。

朱文忠

广东外语外贸大学
国际商务英语学院
广东 广州 510420

基金项目:

广东省哲学社会科学项目(O9GK-02);
2009年广东外语外贸大学国际服务外包研究院和粤商研究中心科研项目

作者简介:

朱文忠(1964-),河南驻马店人,广东外语外贸大学国际商务英语学院副院长、教授,国际商务研究中心主任,广东外语外贸大学粤商研究中心和国际经济贸易研究中心兼职研究员,主要研究方向为企业管理研究、企业社会责任研究等。

企业社会责任(CSR)被定义为“企业管理决策中兼顾社会福利和经济效益的管理理念”(Boone and Kurtz, 2005);企业社会责任是指“企业的业务运作达到或超过社会对工商机构在道德、法律、商业和公众等方面的期望。企业社会责任的成分包括社会活动、雇员关系、创造和维持就业机会、环境管理和财政表现。”(社会责任企业联盟-BSR)。自1923年英国人谢尔顿(Oliver Sheldon)最早正式提出CSR的概念以来,伴随着全球人权运动和环保运动的持续开展,它的地位不断上升。

Carroll于1979年提出并于1991年完善的企业社会责任金字塔模型(Carroll, 1991),描述了企业社会责任的四个部分以及它们之间的相互关系:经济责任是最基本的责任,是其它三种责任的基础;同时企业要遵守法律法规,按法律要求有所为、有所不为;其次是伦理责任,即企业有责任做正确、公平、公正的事,并避免或最小化对利益相关者的可能损害;最后是慈善责任,即社会期望企业成为优秀的企业公民。四种责任虽然分开讨论,但它们之间并不互相排斥,而是一个互相联系的有机整体。1984年,著名管理学家弗里曼(Freeman)在其著作《战略管理:利益相关者分析方法》中,曾第一次把利益相关者分析引入管理学中,并把利益相关者定义为影响企业经营活动或受企业经营活动影响的个人或团体(参考图1)。

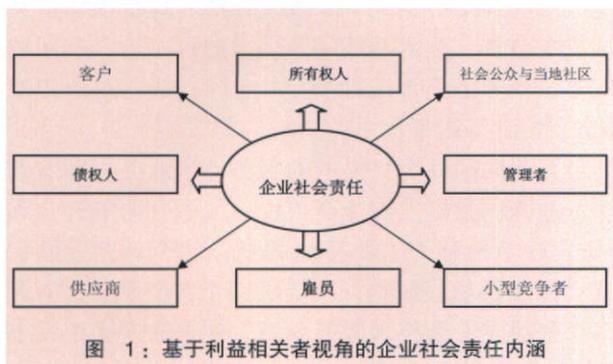


图 1：基于利益相关者视角的企业社会责任内涵

近年来,企业社会责任价值观更是受到人们的广泛关注,《财富》和《福布斯》均在企业排名评比时加上了“企业社会责任”作为评分标准之一;在我国,2005年中欧企业社会责任协会论坛召开以来,掀起了关注企业社会责任的一个热潮。近几年来,在中国食品安全和国际金融危机的大背景下,各界对企业社会责任问题的研究日益增多。

关于国际服务外包与企业社会责任问题的研究,加拿大Ron Babin(2008)等曾经发表“外包决策

中的企业社会责任作用评估”一文,该研究结论认为,企业社会责任问题在全球IT服务外包经营中将越来越重要,因此采用全球报告行动和ISO26000全球标准将有助于企业在全世界外包供应链上采取一致的措施。

然而,总体上,国内外学者对国际服务外包所涉及的企业社会问题研究还十分有限,尤其是中国学者在这方面的研究更是滞后。因此,急需加快或深化相关问题研究,填补相关问题研究的空白,以推动国际服务外包业务的可持续健康发展。

二、国际服务外包CSR问题研究综述

只是在近十年来,国际服务外包与企业社会责任问题的研究才吸引学术界的关注。相关研究结论千差万别,有些认为,国际服务外包是企业不负责任地追求利润最大化的又一证据,有些则认为,它是一种有吸引力的分享全球财富的经济机制。

认为“国际服务外包是企业不负责任地追求利润最大化”的学者有:Parayil、Blinder、Levy等,其中,Parayil(2005)强调指出,国际IT服务外包是一种“信息资本主义”行为,正在不断扩大发展中国家的贫富差距。Blinder(2006)认为,不断增长的国际服务外包业是对北美社会(就业)的一种破坏性创新。他认为离岸信息技术外包作为第三次工业革命将会夺走欧美国家许多人的工作机会,其中最大的威胁来自印度,这个国家在未来几十年将产生三亿多技术工人,将是美国所有劳动力的两倍。还有学者认为,跨国公司通过国际服务外包造就了全球劳动力资源库,它们利用这些廉价人力资源赚钱,但这些人力的议价能力较低,因为他们所在地的就业机会少,劳动保护法规缺乏,社会保障有限。

认为“国际服务外包是一种有吸引力的分享全球财富的经济机制”的学者有:Knorringa and Pegler、De George等,其中,Knorringa and Pegler(2005)认为,在全球化基础上,国际服务外包通过扩大全球价值链,改善了发展中国家的劳动条件,他们指出,企业自身负责任的经营以及国际劳工组织的集体行动可以改善发展中国家的全球价值链参与者的劳动条件。

也有一些学者提出了一些比较平衡的看法,如Stainer and Grey(2007)认为,国际外包(并未直

接提及服务外包)是不可避免的,但可以公平地开展并使许多全球利益相关者受益的经营策略。他们认为,企业应该通过强化企业社会责任来管理国际外包带来的风险问题。虽然国际外包可以提高企业的经营效益,但是存在着较大的商业道德风险,如对人力资源的剥削问题,国际外包经营预期的低价格通常首先反映为较低的工人工资和较差的工作条件,其次反映为来自发达国家(发包方)和发展中国家(接包方)人力资源提供者之间的激烈竞争。他们还认为,符合道德规范的国际外包需要公司、股东、员工、政府和社会达成一致意见,以更好地保护各个利益相关者的利益。

另外,中外学者也就国际服务外包相关企业社会责任问题提出了其它一些观点和认识,如Ron Babin (2008)通过调查发现,多数人认为国际外包(并未直接提及服务外包)决策中的企业社会责任因素是一个崭新的课题,预期不久的将来相关问题的研究将列入议事日程;国际标准化组织(ISO)2001以来一直在制定的ISO26000企业社会责任标准,可以为全球经营企业(包括国际服务外包企业)提供可参照的社会责任指导原则;朱文忠(2006)认为,跨国公司企业社会责任的表现存在国别差异问题,认真克服这些问题,积极履行企业社会责任有利于跨国公司扩大国际竞争力;周祖城(2009)认为,国际经营中的典型伦理与社会责任问题主要有市场歧视、污染转移、价格歧视和品牌控制等。

总体来讲,伴随着国际化和全球化的推进,国际服务外包所涉及的相关企业社会责任问题越来越突出,而目前学者对相关问题的研究还不够深化和系统,尤其是对相关问题的对策研究更是如此。积极开展相关问题的深化研究具有重要的现实意义。

三、国际服务外包CSR问题系统分析

基于企业社会责任利益相关者理论模型,结合国际服务外包的具体特点与实际,我们至少可以把国际服务外包所涉及的企业社会责任问题系统归纳为如下几个方面:

(一) 各国商业伦理价值观差异性与国际服务外包CSR问题 各国商业伦理价值观通常具有相对主义伦理特点,即因各国或地区的文化、宗教、社会制度、法律、教育环境等的影响,商业道德价值观

不尽相同。由于有关国际服务外包所参与企业(发包方和接包方)处在不同的国家或地区,它们根据各国或地区实际所制定的商业道德规范或企业社会责任价值观自然存在差异性,而这些差异性可能成为国际服务外包顺利开展的障碍。比如说,在美国的商业伦理价值观中,普遍会把“请客送礼”视为腐败行为或违法行为加以约束,如明确规定在任何国外市场不得请什么样的客,送什么样的礼,否则将被视为违规而受到严厉处罚。而在其它一些国家,如中国,这种“请客送礼”的事情可能是企业普遍性的、必须的、礼尚往来的和广泛接受的价值观念或做法。在这种情况下,如果美国企业作为发包方杜绝这样做,在一定时期内可能很难与其竞争对手竞争而顺利开展国际服务外包服务业务,同样也很难与接包方顺利达成合作交易;反之,如果我国企业到美国开展国际服务外包业务合作,“请客送礼”,尤其是送大礼的行为就可能被视为违规,更不用说顺利开展外包业务合作了。

(二) 国际CSR标准缺陷与国际服务外包CSR问题 目前在国际上通行的企业社会责任标准主要是英国的“道德贸易基本守则”(Ethical Trading Initiative Base Code)、美国的“公平劳工协会”(FLA)标准、联合国“全球协议”(Global Compact)、国际标准化组织“环境管理体系”(ISO14001)等,而这其中最著名的社会道德责任标准,就是由美国的“国际社会责任组织”(SAI)发起的“社会责任8000”(简称SA8000)。许多跨国公司加入到上述这些组织中,通过它们来制定和实施自己的社会责任标准。这些标准的宗旨都是为了保护人类基本权益。其主要内容引自国际劳工组织(ILO)关于禁止强迫劳动、结社自由的有关公约及其它相关准则、人类权益的全球声明和联合国关于儿童权益的公约,依据该标准的要求来审查、评价某一组织是否与保护人类权益的基本标准相符。其主要内容集中于以下几方面:童工、强迫性劳动、健康安全、结社自由、报酬及管理体系等。这些标准的推行能够节约跨国公司在选择国际合作伙伴时的交易成本,也便于供应商向(潜在)顾客表明其遵守社会责任标准的情况,具有强大的生命力,得到了来自消费者、非政府组织以及一些政府的支持。但是,这些标准存在一些缺陷,如它们只是企业社会责任的一种体现,或只是企业社会责任部分内容的具体化,如SA8000标准多为企业劳动保护方面的社会责任规范,并不能涵盖对各个企业利益相关者的保护内容。更重要

表 1: 国际服务外包核心利益相关者与相关 CSR 问题

核心利益相关者(指双方的)	发包方 CSR 问题(A国)	接包方 CSR 问题(B国)	备注
投资人	管理违规违法经营影响投资回报和安全	核心技术流失	双方的不同 关注与矛盾
员工	就业机会丢失	不公平福利待遇	
客户	产品知情权不足	产品质量和安全低下	
社区	就业机会和税收来源流失	环境污染与可持续发展	

的是, 这些标准不能完全适应于国际服务外包业的实际情况。

(三) 利益相关者国别利益矛盾与国际服务外包 CSR 问题 与一般企业经营所涉及的社会责任问题不同, 国际服务外包, 因事关不同国家之间利益相关者的不同利益, 以及事关信息技术外包(ITO)和业务流程外包(BPO)等特殊的国际服务行业, 因此, 所涉及的企业社会责任问题自然更加复杂和独特。基于利益相关者模型, 国际服务外包企业社会责任问题可以归纳如表 1。

基于表 1, 我们可以看出, 国际服务外包企业应主要关注对 4 个核心利益相关者的社会责任问题。首先, 国际服务外包企业应对投资人的利益负责, 为投资创造财富, 实现长期经济效益最大化, 但发包方和接包方的投资人利益关注又不尽相同, 其中: 发包方投资人主要关注的是, 为利用国际资源、节约经营成本而外包他国企业, 在国际服务外包经营过程中, 可能出现发包方企业管理者违规或违法经营, 如行贿当地官员, 以至身陷官司, 败坏企业声誉, 从而严重影响发包方投资人长期利益最大化; 接包方投资人关注的是, 在向对方提供国际服务外包服务过程中, 接包方企业管理者可能放松对核心技术的管制, 如为成功获得对方外包合约, 向对方提供核心技术机密, 或与对方技术人员过于密切配合开展工作, 进而导致核心技术流失或被学走偷跑, 从而严重影响接包方投资人长期利益最大化。

其次, 国际服务外包企业应对员工的利益负责, 维护员工的合法权益, 但发包方和接包方的员工也存在不同的利益关注问题。其中, 发包方企业将本来由自己员工担任的工作任务外包给别的国家接包方企业完成, 这意味着本国发包方企业的员工将失去相关工作机会, 而接包方企业员工通常遭受不公平的福利待遇或面临所谓体面的工作条件问题, 如工资待遇远远低于发包方企业员工的问题, 加班加点通常没有报酬或很少报酬问题, 实际工作环境恶劣问题等。

再者, 国际服务外包企业应对客户的利益负

责, 维护客户的知情权、安全权等合法权益, 但从发包方和接包方不同角度思考, 国际服务外包企业对客户的社会责任存在不同的关注问题。从发包方视角看, 是是否能保护客户的知情权问题, 如一家国际服务外包企业是否能向其客户告知其真实的服务提供地点问题; 从接包方视角看, 是是否能保证服务产品质量与安全问题, 如一家国际服务接包企业所提供的服务产品, 诸如信息技术服务产品, 会计审计服务产品, 法律服务产品等, 安全和质量是否可靠。

最后, 国际服务外包企业应对当地社区的利益负责, 但同样, 从发包方和接包方社区的角度看, 相关利益的关注也不尽相同。从发包方方面看, 为了节约成本和提高竞争力, 开展国际服务外包会同时给母国所在地社区带来就业机会流失和税收来源流失, 进而影响社区经济发展和居民生活水平; 从接包方方面看, 为了承揽外包合同和增加经营利润, 在改善东道国当地就业和税收的同时, 也可能引来环境污染和技术资源流失, 破坏当地社区经济的可持续发展。

总之, 国际服务外包所涉及的企业社会责任问题因涉及国际间利益相关者和特殊服务行业, 具有矛盾性、复杂性和独特性。因此, 从发包方国家和接包方国家不同视角, 基于四个核心利益相关者差异化关注视角, 分析和认识相关企业社会责任问题至关重要。

四、对国际服务外包 CSR 问题的对策建议

针对上述国际服务外包面临的各种 CSR 问题, 本文建议从如下几个方面着手, 以应对发包方和接包方各自相关企业社会责任问题:

(一) 针对各国商业伦理价值观差异性 建议国际服务外包企业应尊重不同国家文化传统, 在遵守企业核心价值观和法律法规的前提下制定具有一定弹性或灵活性的企业社会责任规范, 学会如何在东道国按照母国企业社会责任基本标准和法规开展国

际服务外包经营业务。

(二) 针对国际CSR标准缺陷 建议国际服务外包企业, 在没有专门的国际服务外包企业社会责任规范的情况下, 一是积极加入并履行跨国公司企业社会责任国际条约, 如2000年推出的联合全球协议 (UN Global Compact) 和源于1976年的世界经合组织跨国公司准则(The OECD Guidelines for Multinational Enterprises, originated), 这两个条约均不具有法律强制性, 但均从环保、反腐败、员工福利、人权等方面明确了做法, 对任何形式的企业国际化经营社会责任问题均具有指导和参考意义; 二是积极推动政府或国际服务外包行业协会制定专门的国际服务外包社会责任标准或行为规范。

(三) 针对发包方和接包方利益相关者国别利益矛盾 建议国际服务外包发包方与接包方企业 (特别是发包方企业) 应从下列几个方面采取措施加以应对:

1. 在国际服务外包经营决策做出以前, 充分咨询政府、员工、社区等可能受到该决策影响的利益相关者。

2. 广泛宣传国际服务外包企业社会责任规范与政策, 并做到在国际服务外包经营过程中做到诚实、守信和透明。

3. 采取一切必要措施, 限制或减少非自愿的失业或裁员问题。

4. 加大教育与培训投资, 提高可能遭受国际服务外包影响的员工技能, 并加强与当地社区和政府的合作, 共同解决因国际服务外包带来的员工失业问题。

5. 强化与国际服务外包接包方和供应商的沟通、交流与合作, 共同制定一个各方认可的商业道德规范, 提高企业社会责任意识, 并强化监督管理。

6. 强化新员工培训与教育, 帮助员工学会如何处理国际服务外包可能带来的各种心理问题和文化差异问题。

7. 尊重员工人权, 确保员工公平待遇与报酬, 避免任何形式的用工歧视。

8. 拒绝窃取国际服务外包企业核心技术机密, 做到相互分享技术和技能, 帮助当代居民和企业发展和进步。

9. 加大对社区投资, 为当地社区发展做贡献, 以实现企业长期可持续发展。

当然, 以上主要是从内部治理的角度所提出的

对策建议。事实上, 从外部治理的视角观察, 国际服务外包发包方与接包方国家政府部门、司法部门、媒体机构、行业协会等组织在应对这些问题方面, 也同样可以并应该发挥重要的作用。一些相关外部法规的制定和实施, 如政府制定的相关企业社会责任法规和行业的相关行业企业社会责任标准, 对规范和约束国际服务外包CSR行为可能发挥更加重要的作用。

五、结束语

国际服务外包CSR问题研究滞后, 急需加快或深化相关问题研究, 以推动国际服务外包业务的可持续健康发展。本文基于企业社会责任利益相关者理论模型, 结合国际服务外包的独特特点与实际, 把国际服务外包所涉及的企业社会责任问题系统归纳为三个主要方面, 即各国商业伦理价值观差异性带来的国际服务外包CSR问题, 国际CSR标准缺陷带来的国际服务外包CSR问题, 以及利益相关者国别利益矛盾所带来的国际服务外包CSR问题等, 其中, 利益相关者国别利益矛盾所带来的国际服务外包CSR问题最为突出, 主要包括发包方和接包方企业4个核心利益相关者的社会责任问题。其中, 发包方CSR问题主要集中在管理违规违法经营、员工就业机会丢失、客户产品知情权不充分和社区税收来源流失等问题; 接包方CSR问题主要集中在投资人核心技术流失、员工不公平福利待遇、客户产品质量和安全低下、社区环境污染与可持续发展等问题。

针对这些问题, 本文建议国际服务外包企业应: 积极制定具有一定灵活性的企业社会责任规范; 积极加入并履行跨国公司企业社会责任国际条约; 积极咨询政府、员工、社区等可能受到该决策影响的利益相关者; 努力限制或减少非自愿的失业或裁员问题, 加大教育与培训投资, 提高员工技能; 与当地社区和政府合作共同解决员工失业问题; 强化与接包方、供应商、政府、社区的沟通、交流与合作, 共同制定一个各方认可的商业道德规范, 提高企业社会责任意识, 强化相关制度建设等。

(朱文忠电子邮箱: wenzhong8988@sina.com)

注释:

①赛迪顾问股份有限公司 (简称赛迪顾问) 是中国首家在香港创业板上市的现代咨询企业, 直属于中华人民共和国工业和信息化部中国电子信息产业发展研究院(赛迪集团, CCID)。赛迪顾问为客户提供公共政策制定、产业竞争力提升、发展战略与规

划、营销策略与研究、人力资源管理、IT规划与治理等现代咨询服务。

②IDC市场研究公司(International Data Corporation)是全球著名的信息技术、电信行业和消费科技市场咨询、顾问和活动服务专业提供商。IDC帮助IT专业人士、业务主管和投资机构制定以事实为基础的技术采购决策和业务发展战略。

参考文献:

- 费雷尔. 2005.商业伦理: 伦理决策与案例[M]. 北京:清华大学出版社.
- (美)弗里切. 2005.商业伦理学: 英文版——国际通用MBA教材[M]. 北京:机械工业出版社.
- (美)米切尔. 2009.国际商业伦理[M]. 上海:上海外语教育出版社.
- 韦斯. 2005.商业伦理: 利益相关者与问题管理方法[M]. 中国人民大学出版社.
- 周祖城. 2009.企业伦理学(第2版)[M]. 北京: 清华大学出版社.
- 朱文忠. 2006.跨国公司企业社会责任差异性原因与对策[J]. 国际经贸探索(3).
- 朱文忠. 2009.商业银行企业社会责任标准与机制研究[M].北京:经济管理出版社.
- Andrew. W. Ghillyer (2008), Business Ethics: A Real World Approach,

- McGraw-hill International Edition
- Blinder (2006), Offshoring: The Next Industrial Revolution?, Foreign Affairs, 85:2, pp.113.
- Garry Chan and George TL Shenoy (2009), Ethics and Social Responsibility Asian and Western Perspectives, McGraw Hill, Printed in Singapore.
- Knorringa and Pegler (2006), Globalization, Firm Upgrading and Impacts on Labor, Royal Dutch Geographical Societym 97:5, pp.476
- Laura P. Hartman (2001), Perspectives in Business Ethics, McGraw Hill Irwin, pp. 764-768.
- Louis E. Boone and David Kurtz (2005), Contemporary Business, 11th Edition, Harcourt College Publishers, 6277 Harbor Drive, Orlando, FL32887-6777.
- Parayil (2005), The Digital Divide and Increasing Returns: Contradictions of Information Capitalism, The Information Society, 21, pp.41-44.
- Ron Babin (2008), Assessing the Role of CSR in Outsourcing Decisions, Proc CONISAR.
- Stainer and Grey (2007), The Ethical Landscape of Outsourcing Performance, International Journal of Business Performance Management, Vol. 9, No.4, pp.453.

Research on CSR Issues of International Service Outsourcing and Corresponding Countermeasures

ZHU Wen-zhong

(Guangdong University of Foreign Studies, Guangzhou 510420, China)

Abstract: With the trend of economic globalization, international service outsourcing is developing rapidly, and its related CSR issues emerge as a result. However, so far, the related research findings are limited. This paper, based on the CSR theory of stakeholders and the special characteristics of international service outsourcing, discusses the related CSR issues such as the unemployment problem of outsourcer country, the unfair employment problem of recipient country, etc. In the end, it proposes some corresponding countermeasures to solve these problems.

Key words: international service outsourcing; CSR; problem; countermeasure

(责任编辑 春 晓)

更正

本刊第11期21页文章作者和单位应为:

郭苏文^{1,2}, 黄汉民¹ (1、中南财经政法大学, 湖北武汉 430073; 2、西南政法大学 重庆 401120)

特此更正, 文后英文据此相应更正, 并向作者致以歉意。