

## 附件 1

# 2017 年度中国服务外包示范城市及申请城市 综合评价结果

为贯彻落实《国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见》（国发〔2014〕67号），根据商务部等9部门联合印发的《中国服务外包示范城市综合评价办法》（商服贸〔2018〕3号，以下简称《评价办法》）的要求，商务部委托第三方研究机构对31个服务外包示范城市（以下简称示范城市）和11个服务外包申请城市（以下简称申请城市）开展了综合评价。

此次综合评价包括基础评价、专家评审和问卷调查三项内容。其中，基础评价包括产业发展情况、综合创新能力、公共服务水平、政策措施保障等方面，共涉及4个一级指标、18个二级指标，指标数据采用无量纲化法进行处理<sup>1</sup>；专家评审包括落实战略、辐射带动、体制机制和发展思路等方面，由专家评审打分；问卷调查包括企业对所在城市发展理念、营商环境、综合配套、公共服务平台质量及满意度等方面的评价；最后将三部分得分加权求和汇总综合评价得分。相关情况如下：

### 一、示范城市综合评价情况

---

<sup>1</sup> 指标数据无量纲化处理是为消除不同指标之间量纲和数量级的差异，保留了各指标数据取值差异程度上的信息，实现了不同指标数据的一致化和可比性。

### **（一）整体发展差距缩小。**

从评价得分看，南京以 64.07 分居于首位，深圳、广州以 62.18 分并列第二。综合评价得分超过 60 分的示范城市有 4 个，占比为 12.9%；得分在 50 分和 60 分之间的示范城市有 12 个，占比为 38.7%；得分在 40 分和 50 分之间的示范城市有 14 个，占比为 45.2%；得分 40 分以下的示范城市 1 个，占比为 3.2%。2017 年度排名末位与首位的综合得分相差 24.82 分，较 2016 年度缩小了近 13 分；综合得分在 40 至 60 分之间的示范城市增加了 7 个。总体上，排名前列的示范城市相对平稳，而排名居后的示范城市综合得分提升则较为明显，整体差距趋向缩小。

### **（二）中西部和东北地区发展加快。**

东部地区 16 个示范城市综合评价平均得分为 55.19 分，中部、西部和东北地区示范城市平均得分依次为 48.03 分、46.54 分和 47.13 分，较 2016 年度分别提高 4.34 分、0.17 分和 2.9 分。东部地区领先优势依旧明显，但中西部和东北地区示范城市发展提速，显示出一定的后发优势。武汉、合肥、长春、郑州、沈阳和哈尔滨的综合排名都提升了 5 名以上。

### **（三）产业发展各具特色。**

从分项得分看，南京、无锡、广州离岸和在岸业务规模较大，且相对均衡，产业发展情况得分位居前三。北京、深

圳、上海在每万人软件著作权和发明专利拥有量、研发投入占比方面具有较强优势，综合创新能力全国领先。天津、青岛、福州等城市积极打造公共服务平台，在提升公共服务水平方面表现较为突出，营造了良好的产业发展环境。示范城市严格规范执行中央财政资金安排，积极将服务外包发展列入地方绩效考核，16个城市政策措施保障方面取得满分，城市数量较2016年增加一倍。

#### **（四）融合发展优势初显。**

服务外包业务结构持续优化，产业融合较好的城市综合得分较高，呈现较强的发展活力。例如，北京加大人工智能领域研发创新，加强与汽车、消费电子的融合。无锡搭建产业对接平台“太湖智云”，推动服务外包产业与传统行业的融合。杭州实施“融合发展工程”和“产业升级工程”，以智能化为主要切入点，引导服务外包企业与高端装备制造、汽车与新能源汽车、节能环保与新材料等行业的设计、生产、营销环节业务相融合。青岛依托港口开展自动化码头智能生产控制系统服务，智能化码头综合解决方案领跑全球。

#### **（五）专家评审肯定示范城市的工作成效。**

专家评审得分最高为厦门16.95分，有13个城市得分超过平均分14.38分。总体上，评审专家肯定了各示范城市在发展服务外包产业方面的各项举措，认为示范城市在落实国家战略及辐射带动方面取得较好的工作成效，并对政策、

发展模式和体制机制创新情况给出较高评价，同时认为各城市在开展国际服务外包业务外汇合规性情况审查上的规范性得到进一步提升。

### **（六）问卷调查显示企业满意度提升。**

问卷调查共收到 5085 家企业的反馈，31 个示范城市问卷调查平均得分为 7.97 分，较 2016 年度略有提高，共有 17 个城市超过平均值。乌鲁木齐的问卷调查得分最高，为 9.56 分。结果显示，93%的企业对所在地政府在审批效率、办事流程、清理收费、政务公开等营商环境的总体评价较好；91.8%的企业对当地发展服务外包的基础设施的满意度较高；85.3%的企业认为当地政府在资金、技术、人才、便利化等方面政策支持效果较好；72.5%的企业参加了政府部门或行业协会组织的境内外服务外包展会或交易会。

总的来看，示范城市服务外包产业发展成就斐然，但地区间发展不平衡不充分的问题依然存在，综合评价前 10 位的示范城市中有 9 个来自东部；个别示范城市对服务外包的重视程度下降，支持力度减弱，综合评价排名连年下滑；此外，部分示范城市产业结构单一，融合发展步伐较慢，转型升级仍需付出持久的努力。

## **二、申请城市综合评价情况**

### **（一）东部地区申请城市发展优势明显。**

在 11 个申请城市中，佛山以综合得分 65.32 分位列第

一。申请城市综合得分平均分为 51.04 分，共有 5 个城市高于平均分，分别为佛山、徐州、东莞、烟台、贵阳。分地区看，东部地区 7 个申请城市综合得分平均分为 54.07 分，比中西部地区 4 个申请城市平均分高出 8.34 分，东部地区的产业发展优势较为明显。

### **（二）省会城市综合创新能力较为突出。**

在 11 个申请城市中，有石家庄、贵阳和昆明 3 个省会城市，相对于其他申请城市，省会城市的人才集聚效应显著，综合创新能力得分较高，体现出较强的创新实力，可为产业高质量发展提供有效支撑。

### **（三）各城市积极开展政策创新增强发展优势。**

各申请城市发挥自身优势，在政策创新方面勇于开拓实践。例如，佛山从财政扶持、融资渠道、创新平台、政府采购、人才培养和知识产权保护等方面，支持服务外包产业发展。贵阳推进以大数据为核心的全面创新，打造大数据全产业链，以大数据为引擎推动服务外包产业加速发展。

### **（四）专家评审肯定申请城市发展举措。**

专家评审部分佛山得分最高为 15.1 分，有 6 个城市超过平均值 12.58 分。总体上，评审专家肯定了各申请城市在发展服务外包产业方面的各项举措，认为申请城市能够积极结合产业实际落实国家战略，开展体制机制创新，提升产业发展实力，取得了一定成效。

### **(五) 企业问卷调查反馈总体较好。**

问卷调查共收到 1175 家企业的反馈，11 个申请城市平均分为 8.08 分，较示范城市问卷调查平均分高 0.11 分。调查结果显示，超过 95%的企业认为当地政府在审批效率、办事流程、清理收费、政务公开等方面的营商环境总体较好；86.7%的企业将在当地长期开展服务外包业务；95.3%的企业对当地发展服务外包的基础设施表示满意；87%的企业认为当地政府在资金、技术、人才、便利化等方面的创新政策扶持效果较好；68.3%的企业参与过政府部门和行业协会组织的境内外服务外包展会或交易会。