

# 中国服务外包发展报告 2020

中华人民共和国商务部

# “十三五”发展成就及 “十四五”展望

第一节 “十三五”主要成就	2
一、“十三五”目标圆满完成	2
二、结构优化取得重要进展	4
三、市场主体稳步发展壮大	5
四、稳定就业发挥新作用	6
五、国际市场合作成绩斐然	7
六、科技创新成为增长引擎	8
七、服务外包示范城市引领支撑作用不断发挥	9
八、促进体系基本建立	10
第二节 “十四五”发展展望	11
一、发展趋势	11
二、发展机遇	16
三、面临挑战	18
四、发展展望	18

## 第一节 “十三五”主要成就

“十三五”时期，面对错综复杂的国际环境和严峻的全球新冠肺炎疫情形势，在党中央、国务院的坚强领导下，商务部坚持新发展理念，全面贯彻《中共中央国务院关于推进贸易高质量发展的指导意见》，认真落实《国际服务外包产业发展“十三五”规划》，紧紧抓住供给侧结构性改革主线，加快推进服务外包转型升级。5年来，中国服务外包产业对国民经济和社会发展的贡献稳步增大，在实施创新驱动战略、稳就业和提高对外开放水平中的重要作用进一步提升，成为新时代生产性服务业和对外贸易高质量发展的新引擎。

### 一、“十三五”目标圆满完成

**离岸执行额首次突破 1000 亿美元。**“十三五”时期，中国服务外包加快转型升级，实现稳中提质，服务外包执行额累计 7110.6 亿美元，年均增长 12.6%，比第三产业增加值增速高 5.9 个百分点。其中，离岸服务外包执行额累计 4414.1 亿美元，年均增长 10.4%，比服务出口增速高 5.3 个百分点；在岸服务外包执行额累计 2696.6 亿美元，年均增长 16.8%，比第三产业增加值增速高 10.1 个百分点。2020 年，中国克服全球新冠肺炎疫情影响，助力企业纾困复工，守护产业发展活力，服务外包实现逆势增长，全年承接服务外包执行额 1753.5 亿美元，同比增长 10.9%。其中，离岸执行额 1057.7 亿美元，首次突破 1000 亿美元，同比增长 9.2%，圆满完成“十三五”规划制定的离岸执行额超过 1000 亿美元的目标。

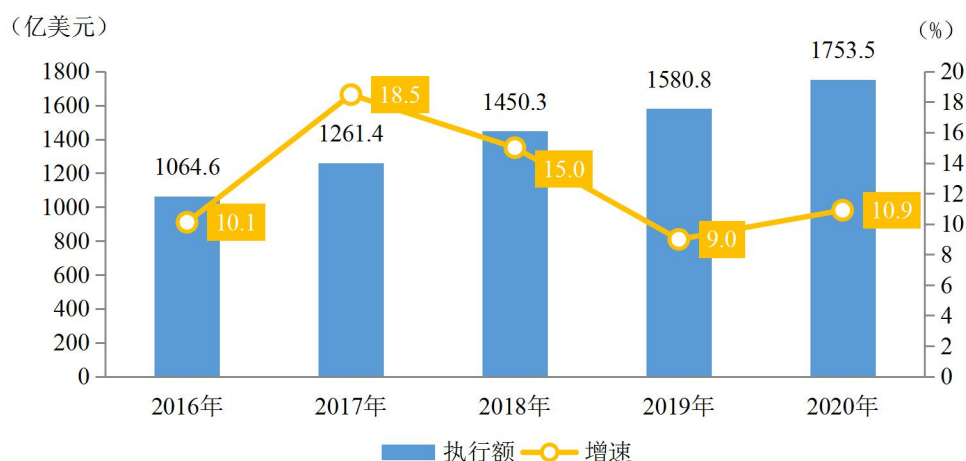


图 1-1 “十三五”时期中国服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部



图 1-2 “十三五”时期中国离岸服务外包和服务出口增速比较

数据来源：中华人民共和国商务部

**离岸服务外包成为中国服务出口增长主引擎。**中国顺应数字技术发展趋势，抢抓全球数字经济发展战略机遇，加快推进数字产业化和产业数字化进程，以产业转型升级和市场需求为导向，积极发展云计算服务、软件研发服务、集成电路和电子电路设计服务等信息技术外包，促进离岸服务外包成为可数字化服务出口<sup>1</sup>的主要模式。2015—2020年，离岸服务外包对中国服务出口累计增长的贡献率达66.4%，对可数字化服务出口累计增长贡献率达66.5%。2020年新冠肺炎疫情全球大流行以来，远程医疗、供应链服务、在线教育、共享平台、协同办公、跨境电商广泛应用，服务外包企业积极响应市场需要、加快复工复产，扩大服务交付能力，满足市场需求，为稳定全球产业链供应链和推动国际抗疫合作发挥了重要作用。2020年，我国

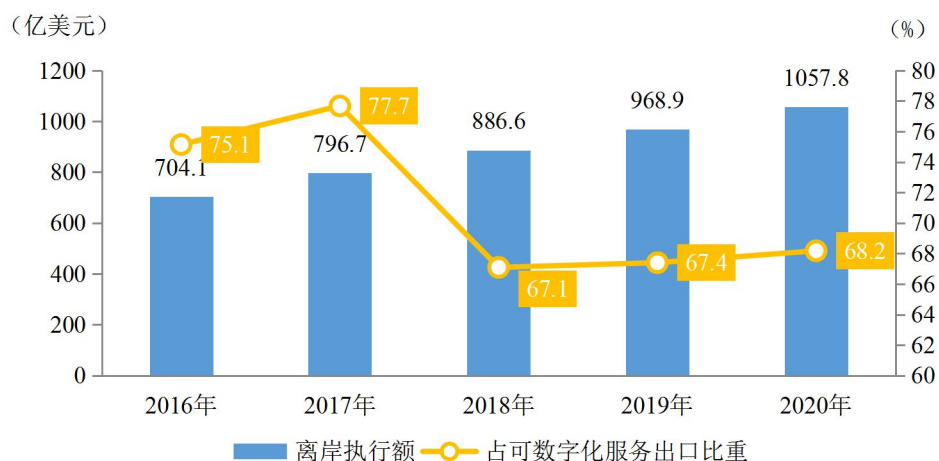


图 1-3 “十三五”时期中国离岸服务外包执行额占可数字化服务出口比重

数据来源：中华人民共和国商务部

<sup>1</sup> 依据 WTO《World Trade Statistical Review 2019》，可数字化服务出口包括保险服务、金融服务、知识产权使用费、电信计算机和信息服务、其他商业服务、个人文化和娱乐服务。

离岸服务外包占服务出口的比重达 37.7%，占可数字化服务出口的比重达 68.2%，对可数字化服务出口的增长贡献率达 78.0%。其中，离岸信息技术外包执行额占电信计算机和信息服务出口的 76.3%，贡献率达 53.1%。

## 二、结构优化取得重要进展

信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO）齐头并进。服务外包供给侧结构性改革深入推进，部分优势领域不断巩固，一些关键领域实现突破，多数新兴领域加快发展，劳动密集型业务逐步向高技术转型，知识密集型业务逐步向高附加值升级。服务外包产业结构从 ITO 为主导逐步向 ITO、BPO、KPO 齐头并进的格局转变。2020 年，中国企业承接 ITO 执行额由 2015 年的 493.0 亿美元增长至 800.6 亿美元，年均增长 10.2%，占全部服务外包的比重由 51.0% 降至 45.7%；BPO 执行额由 163.5 亿美元增长至 354.1 亿美元，年均增长 16.7%，占比由 16.9% 升至 20.2%；KPO 执行额由 310.3 亿美元增长至 598.9 亿美元，年均增长 14.1%，占比由 32.1% 升至 34.1%。

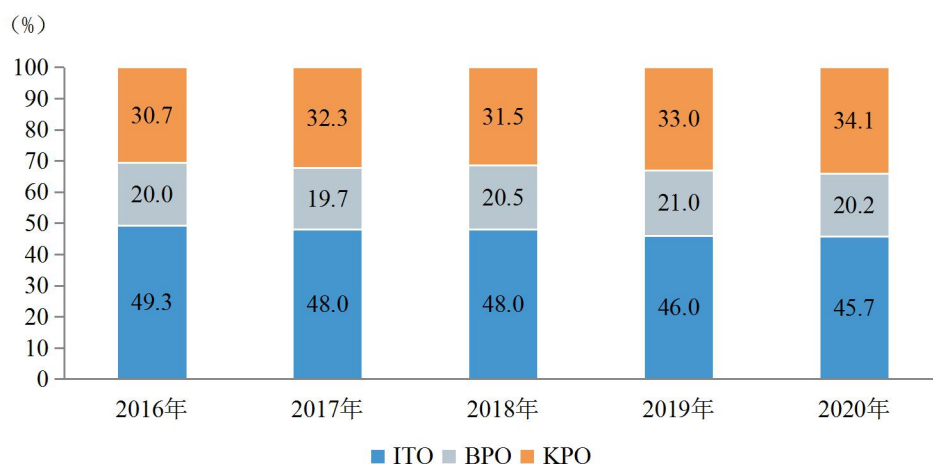


图 1-4 “十三五”时期中国服务外包结构变化

数据来源：中华人民共和国商务部

**新兴业务快速发展。**中国服务外包企业紧跟世界数字化浪潮，加大自主创新，广泛应用新一代信息技术，全面提升面向最终客户提供项目研发设计、供应链管理、运营维护等全流程服务综合能力，新领域新业务发展亮点突出。ITO 领域，2020 年承接新一代信息技术开发应用服务<sup>1</sup>外包执行额 13.5 亿美元，比 2018 年增长 176.9%；信息技术解决方案服务外包执行额 22.3 亿美元，比 2015 年增长 6.7 倍，年均增长

<sup>1</sup> 新一代信息技术开发应用服务为服务外包新业态，从 2018 年开始统计相应数据。

50.4%。BPO 领域，人力资源管理服务外包执行额 49.3 亿美元，比 2015 年增长 11.4 倍，年均增长 65.4%；互联网营销推广服务外包执行额 30.2 亿美元，比 2015 年增长 5.9 倍，年均增长 47.0%。KPO 领域，检验检测服务外包执行额 27.1 亿美元，比 2015 年增长 6.1 倍，年均增长 48.0%；管理咨询服务外包执行额 9.3 亿美元，比 2015 年增长 3.6 倍，年均增长 36.0%。

### 三、市场主体稳步发展壮大

**企业数量快速增长。**2016—2020 年，全国新增服务外包企业数量分别为 4996 家、4173 家、5533 家、5619 家和 6026 家，年增超过 5000 家。截至 2020 年底，中国服务外包企业数量达 60574 家，比 2015 年增长 76.7%，年均增长 12.1%。分区域看，东部地区企业数量 42415 家，占全国企业数量的 70.5%；中部、西部和东北地区企业数量分别为 9437 家、4804 家和 3918 家，分别占全国企业数量的 15.6%、7.9% 和 6.5%。分省份看，江苏省、广东省、浙江省、山东省是中国服务外包企业主要集聚地，服务外包企业数量分别为 15838 家、6082 家、5758 家和 5601 家，合计占全国企业总量的 54.9%。

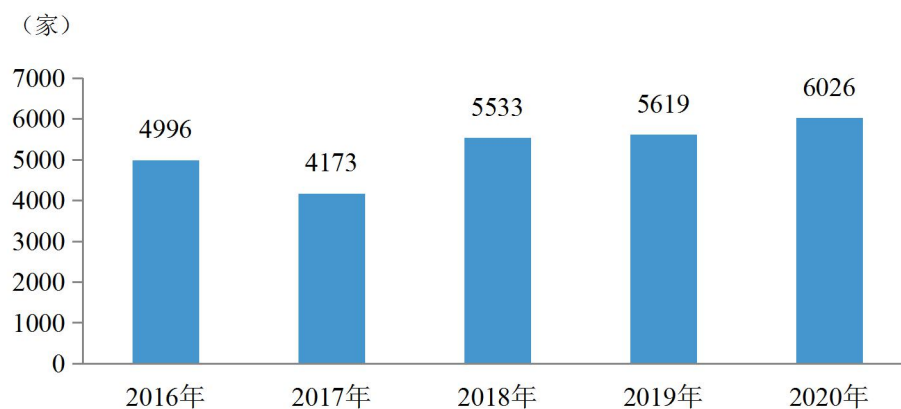


图 1-5 “十三五”时期中国服务外包新增企业数量

数据来源：中华人民共和国商务部

**企业实力不断增强。**尽管面临全球新冠肺炎疫情大流行、世界经济衰退、国际经贸环境复杂化等多重不利因素影响，中国企业承接服务外包业务仍保持扩张态势。2020 年，中国承接服务外包全部执行额 500 强企业中，有 71.4% 的企业服务外包业务实现正增长；承接离岸服务外包执行额 500 强企业中，有 70.8% 的企业服务外包业务实现正增长。中国服务外包 500 强企业入围门槛大幅提高，全部执行额 500 强企业入围门槛由 2015 年的 3634 万美元提高至 2020 年的 5745 万美元，离岸执行额

500强企业入围门槛由2528万美元提高至4104万美元。中国服务外包100强企业入围门槛稳步提升,全部执行额100强企业入围门槛由1.2亿美元提高至2.0亿美元,离岸执行额100强企业入围门槛由0.9亿美元提高至1.5亿美元。分领域看,中国ITO执行额100强企业入围门槛由0.7亿美元提高至1.1亿美元,BPO执行额100强企业入围门槛由0.3亿美元提高至0.7亿美元,KPO执行额100强企业入围门槛由0.5亿美元提高至0.8亿美元。

#### 四、稳定就业发挥新作用

**服务外包成为大学生就业“容纳器”。**“十三五”时期,全国新增服务外包从业人员共计545.9万人,对全国就业增长的贡献率达8.3%<sup>1</sup>。其中,新增大学毕业生(含大专)340.5万人,对全国高校毕业生就业贡献率达8.4%<sup>2</sup>。截至2020年底,全国共有服务外包从业人员1290.9万人,比2015年增长73.3%。其中,大学学历819.3万人,比2015年增长71.1%。

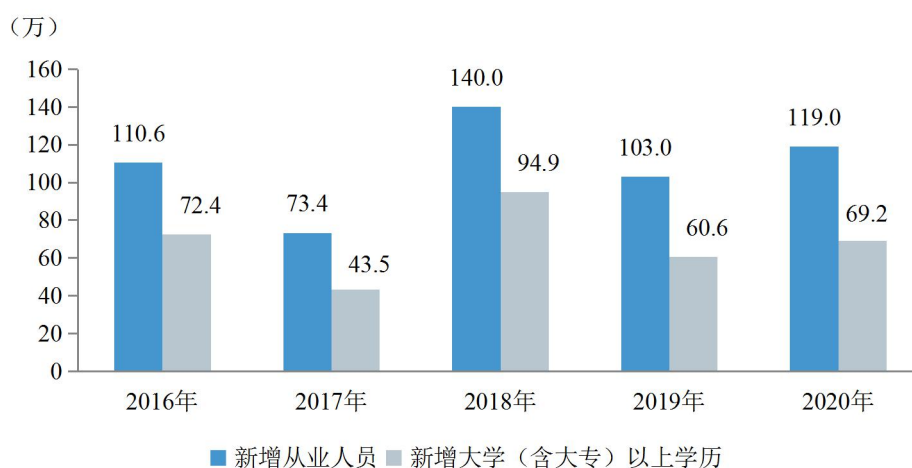


图 1-6 “十三五”时期中国服务外包新增从业人员

数据来源: 中华人民共和国商务部

**众包、众创催生城市就业新形态。**区块链、大数据、云计算、人工智能等数字技术加速发展,推动众包、众创等服务外包新模式广泛应用,促进就业创业向多样化、灵活化延伸。全球新冠肺炎疫情暴发以来,线上零售、线上教育、视频会议、远程办公等第三方数字化解决方案蓬勃发展,保障了人们日常生活和工作,提供了大量个性化、成长性、灵活性的就业机会。灵活用工众包平台既给企业搭建了创业渠道、提升了运营效率、减少了经营风险、降低了经营成本,又赋能零工经济和自

<sup>1</sup> 根据人社部:“十三五”时期我国城镇新增就业6564万人。

<sup>2</sup> 根据教育部2020年12月1日新闻发布会:“十三五”以来全国高校毕业生累计达4088万人。



由职业数字化升级。网约车司机、司机服务经理、自动驾驶路测安全管理员、自动驾驶测试驾驶员等新就业形态开辟了“蓝领”就业新阵地。

## 五、国际市场合作成绩斐然

**服务外包贸易伙伴“朋友圈”不断拓展。**“十三五”时期，中国与巴西、日本、乌拉圭、俄罗斯、阿根廷、巴拿马、葡萄牙等7个国家新签双边服务贸易合作协议。截至2020年底，中国签署的双边服务贸易合作协议总数达14个。2020年，中国与世界224个国家和地区有服务外包业务往来，比2015年增加18个。其中，承接服务外包执行额超过1亿美元的国家和地区达73个，比2015年增加13个。

**承接美日欧等重点贸易伙伴业务稳定增长。**“十三五”时期，中国承接美国、欧盟（27国）、日本及中国香港四大重点贸易伙伴服务外包执行额累计2651.8亿美元，年均增长10.6%。其中，承接美国服务外包执行额累计927.0亿美元，年均增长8.3%；承接欧盟服务外包执行额累计610.5亿美元，年均增长11.4%；承接日本服务外包执行额累计382.4亿美元，年均增长11.7%；承接中国香港服务外包执行额累计731.8亿美元，年均增长12.1%。2020年，承接四大贸易伙伴服务外包执行额占离岸服务外包执行总额的62.8%。

**共建“一带一路”合作成果丰硕。**中国与“一带一路”沿线国家顺应全球治理体系变革内在要求，积极对接政策，整合要素资源，推动服务业开放包容发展。截至2020年底，中国与172个国家和国际组织签署了206份共建“一带一路”合作文件，一大批有影响力的标志性项目成功落地，服务外包合作潜力持续释放、合作更加深入。“十三五”时期，中国承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额由121.5

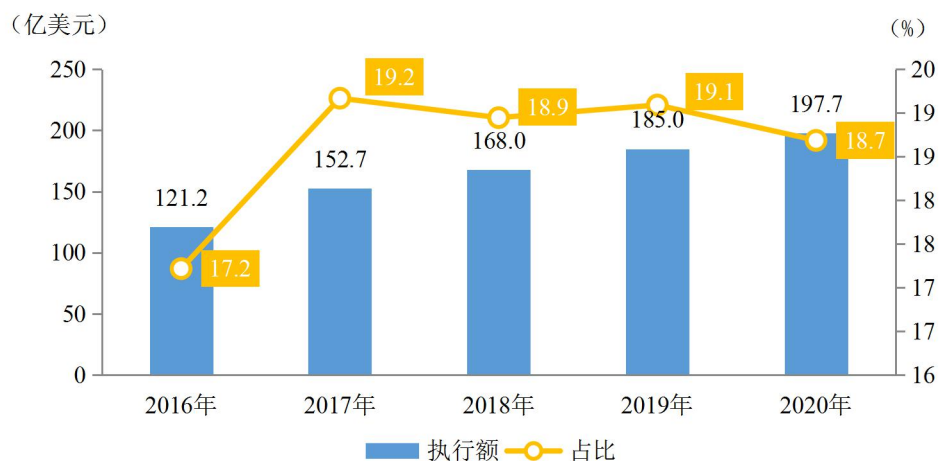


图 1-7 “十三五”时期承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部



亿美元增长至 197.7 亿美元，累计 824.5 亿美元，年均增长 10.2%。其中，承接东盟服务外包执行额由 63.1 亿美元增长至 103.6 亿美元，累计 438.0 亿美元，年均增长 10.4%；承接中东欧服务外包执行额由 3.3 亿美元增长至 10.7 亿美元，累计 32.9 亿美元，年均增长 26.8%，比中国承接离岸服务外包执行额年均增速高 16.4 个百分点。

## 六、科技创新成为增长引擎

**综合创新能力明显提高。**“十三五”以来，各级政府不断优化监管模式、出台创新举措、优化营商环境，引导企业提升创新理念、加大创新投入、促进创新成果转化，企业综合创新能力明显提高。2020 年，服务外包示范城市新认定技术先进型服务企业和高新技术企业占服务外包企业比重平均为 21.9%。每万人拥有软件著作权登记量平均为 35.6 件，同比提高 14.3%。服务外包企业就业人员本科及以上学历人数占比平均为 44.7%。

**企业国际认证数量大幅增长。**新技术、新业态和新模式加速涌现，带动企业获得国际认证数量不断增长。截至 2020 年底，中国服务外包企业获得的十三项国际认证<sup>1</sup>总数达到 17879 个，比 2015 年增长 101.1%。2016—2020 年，十三项国际认证分别新增 1518 个、1303 个、1749 个、2365 个和 2054 个，合计新增 8989 个。分类看，ISO9001（质量保证体系）新增认证 5723 个，占新增认证总数的 63.7%，居各类认证首位。ISO20000（信息技术服务管理体系）新增认证 1050 个，占比 11.7%。ISO27001/BS7799（信息安全管理体系统）新增认证 935 个，占比 10.4%。CMMI（软件能力成熟度模型集成）新增认证 706 个，占比 7.9%。

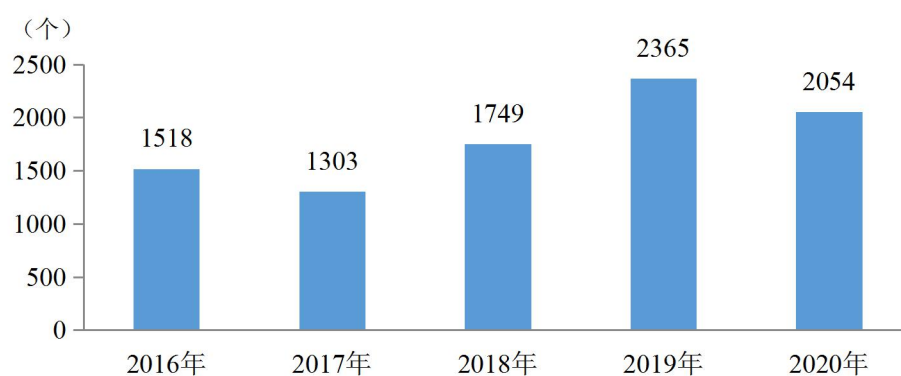


图 1-8 “十三五”时期中国服务外包新增十三项国际认证数量

数据来源：中华人民共和国商务部

<sup>1</sup> 十三项国家认证包括 CMM（软件成熟度模型）、CMMI（软件能力成熟度模型集成）、PCMM（人力资本成熟度模型）、ISO27001/BS7799（信息安全管理体系统）、ISO20000（信息技术服务管理体系）、ISO9001（质量保证体系）、SAS70（内控审计国际认证）、AAALAC（国际实验动物饲养评估认证）、GLP（药物非临床研究质量管理规范）、ITIL（信息技术基础构架）、COPC（客服运作绩效管理系统）、SWIFT（Swift 编程认证）、BS25999（业务连续性管理标准）。

**业态融合不断加深。**服务外包加速向国民经济各行业拓展，与现代服务业、先进制造业和智慧农业深度融合，业务从单个项目外包逐步向行业解决方案升级。服务外包加快传统领域数字化转型进程，提高了传统领域的生产和服务效率，降低了企业运营成本，促进了国民经济和社会管理的高质量发展。

## 七、服务外包示范城市引领支撑作用不断发挥

**示范引领效应明显。**2016—2020年<sup>1</sup>，全国31个服务外包示范城市承接服务外包执行额由999.3亿美元增长至1465.6亿美元，年均增长10.0%。2020年，有25个服务外包示范城市离岸服务外包实现正增长，数量与2019年持平；22个服务外包示范城市在岸服务外包实现正增长，比2019年增加2个。服务外包重点发展领域<sup>2</sup>执行额占比平均值为84.1%，较2019年提升1.8个百分点。800家企业获得国际资质认证，平均每个示范城市26家。信息传输、软件和信息服务业吸引外商投资金额占吸引外资总额比重平均达7.3%，比2019年高0.4个百分点。2020年，服务外包示范城市新增服务外包企业3491家，同比增长1.5%；新增从业人员75.2万，同比增长12.2%。

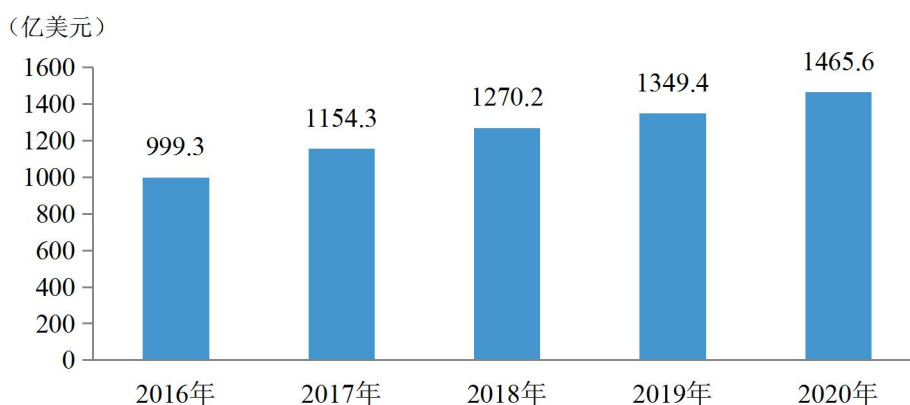


图 1-9 “十三五”时期服务外包示范城市承接服务外包执行额

数据来源：中华人民共和国商务部

**对区域服务业开放与合作发挥重要支撑作用。**2016年，服务外包示范城市从21个增加至31个，积极助力国家重大区域发展战略。在京津冀协同发展战略上，北京、天津引领华北地区服务业供应链价值链一体化发展，有序推动服务外包梯度转移。在长江经济带上，上海、南京、苏州、南通、镇江、无锡、杭州、宁波、合

<sup>1</sup> 31个示范城市统计从2016年开始。

<sup>2</sup> 服务外包重点发展领域见《服务外包产业重点发展领域指导目录（2018年版）》（商务部 财政部 海关总署公告2018年第105号）。

肥、南昌、武汉、长沙、重庆、成都等初步形成全国规模最大的服务外包示范城市群。在粤港澳大湾区战略上，广州、深圳积极承接中国香港服务外包转移，在一定程度上支持了中国香港经济社会发展、提升了粤港澳合作水平，成为建设前海深港现代服务业合作区的重要内容。在西部地区开发战略上，服务外包成为重庆、成都、西安、南宁和乌鲁木齐等内陆型城市对外开放的重要突破口。在东北全面振兴战略上，服务外包成为哈尔滨、长春、沈阳、大连和大庆等城市推动现代服务业与传统制造业融合发展的新抓手。

## 八、促进体系基本建立

**政策体系更加完善。**“十三五”时期，中央财政累计拨付国家外经贸发展专项资金（服务贸易事项）67.9亿元，鼓励服务外包企业开展研发、设计和品牌建设，支持服务外包企业建立国际（离岸）接包中心和研发中心，取得国际通行的资质认证，积极开拓国际市场；为服务外包企业提供共性技术支撑，大力建设云服务、检验检测、统计监测、信息共享、品牌建设推广、人才培养和引进、贸易促进、知识产权等公共服务平台。印发《关于将技术先进型服务企业所得税政策推广至全国实施的通知》，将技术先进型服务企业减按15%税率缴纳企业所得税和职工教育经费不超过工资薪金总额8%部分税前扣除的税收优惠政策推广至全国。定期修订服务外包产业重点发展领域指导目录，完善服务外包统计调查制度。实施《中国服务外包示范城市综合评价办法》和《中国服务外包示范城市动态调整暂行办法》，打破了服务外包示范城市“只进不出”的局面，激励更多城市发展服务外包产业。

**展会促进体系建设成型。**中国国际服务贸易交易会和中国国际进口博览会对服务外包交流、展示、洽谈、合作的引领作用日渐突出，中国服务外包新成就、新动力及新机遇向全球贸易伙伴广泛传播。中国（上海）国际技术进出口交易会、中国国际数字和软件服务交易会、中国国际服务外包交易博览会等专业性展会的作用进一步显现，为中国服务提供商进入全球市场创造了机会。全球制造业服务外包峰会等行业性投资促进活动越办越好。中国企业在境外参加各类服务外包合作活动的意愿更加强烈。政府引导、市场主导和社会参与的投资促进格局正在形成。研究机构对产业发展的智库作用进一步增大，行业协会对产业合作的桥梁作用进一步提升。

**营商环境持续改善。**“十三五”期间，先后颁布了《优化营商环境条例》《中华人民共和国外商投资法》及《关于强化知识产权保护的意见》等法规条例，保障各种所有制经济、各类市场主体平等受到法律保护。根据世界银行发布的《全球营商环境报告2020》，中国营商环境全球排名跃居第31位，比上年提升15位，连续两年被评选为营商环境改善幅度最大的全球10个经济体之一。中国出台鼓励研发创

新的政策，实施改善服务外包基础设施和公共配套服务的举措，举办线上线下服务外包展会，获得企业充分认可。

## 第二节 “十四五”发展展望

新一轮科技革命和产业变革孕育兴起，带动新一代信息技术和数字技术强势崛起，促进产业深度融合，引领服务经济和数字贸易蓬勃发展，服务外包成为服务贸易和数字贸易的重要交易模式。“十四五”时期，中国服务外包产业发展仍然处于重要战略机遇期，但机遇和挑战都有新的变化。

### 一、发展趋势

世纪疫情之下，百年变局加速演进，全球政治、经济、科技等经历深刻调整，全球供应链体系正在加速重构。然而，和平与发展的时代主题没有变，世界多极化、经济全球化、文化多样化、社会信息化深入发展，新一轮科技革命和产业变革蓄势待发。在新一代信息技术和数字技术带动下，服务外包作为整合利用全球资源的重要方式，正在成为推动产业链全球布局的新动力。同时，我们必须看到，新冠疫情全球大流行造成的冲击和深层次影响在相当长时期内仍将存在，世界经济在深度调整中曲折复苏，全球贸易和投资持续低迷，贸易保护主义加剧，外部环境不稳定不确定因素明显增多。面对国际发展环境和国内发展条件的新变化，党中央、国务院审时度势，提出中国经济进入新发展阶段，要贯彻新发展理念，构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。这将为国内国际服务外包发展营造更加有利的环境，服务外包产业呈现出新的发展趋势和阶段性特征。

#### （一）专业化分工深化，全球服务外包市场将更加广阔

世界经济进入互惠共享的新服务经济时代，服务业跨国转移成为经济全球化新特征，服务外包日渐成为各国参与全球产业分工、整合外部资源、调整经济结构的重要途径，形态更高级、分工更优化、结构更合理的趋势更加明显。

**全球离岸服务外包将保持稳步增长。**根据中国服务外包研究中心测算，2015—2020年，在全球服务出口下降的背景下，全球离岸服务外包执行额逆势增长36.7%，年均增长6.5%。2020年，全球离岸服务外包执行额13875.7亿美元，占全球服务出口的27.8%，比上年提高5.4个百分点。后疫情时期，全球离岸服务外包增长趋势仍将延续并得到进一步加强。中国服务外包研究中心预测，2021—2025年，全球离岸服务外包执行额年均增速将超过7%，2025年全球离岸服务外包执行额有望达到

2 万亿美元。

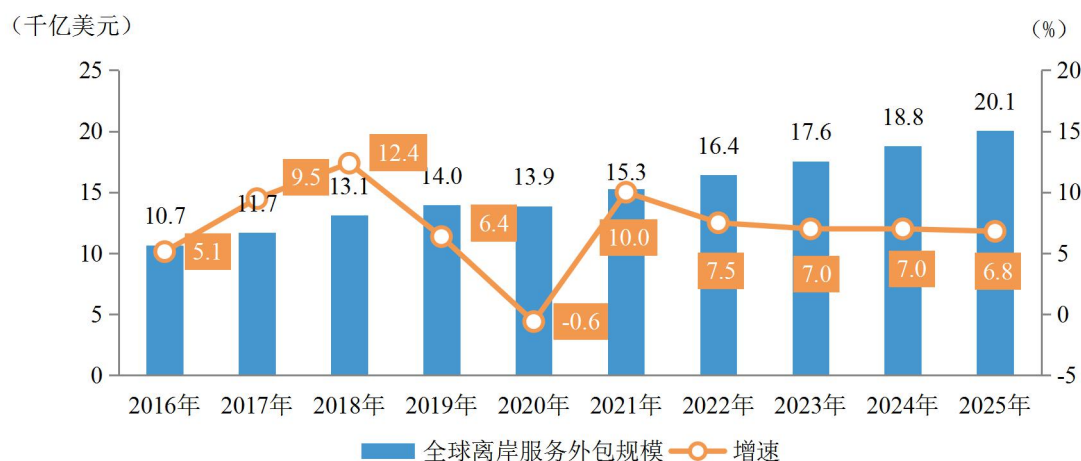


图 1-10 2016—2025 年全球离岸服务外包规模及增速

数据来源：中国服务外包研究中心

注：2016—2020 年为测算数据，2021—2025 年为预测数据

**结构继续向信息化、知识化方向调整。**进入数字时代，数字技术持续创新，数字经济基础不断夯实，信息技术和人工智能的广泛应用将对传统劳动密集型业务流程外包形成一定的替代作用。知识和信息汇聚交融，知识密集型服务外包需求将不断扩张。疫情对 KPO 的影响具有“双面性”，对工程技术等“接触式”服务产生消极影响，但对医药研发服务具有正向推动作用。中国服务外包研究中心预测，到 2025 年，信息技术服务外包和知识流程外包的占比将进一步提高，全球离岸 ITO、BPO、KPO 结构比例将由 2020 年 43.8:19.4:36.9 调整为 45.0:15.0:40.0。

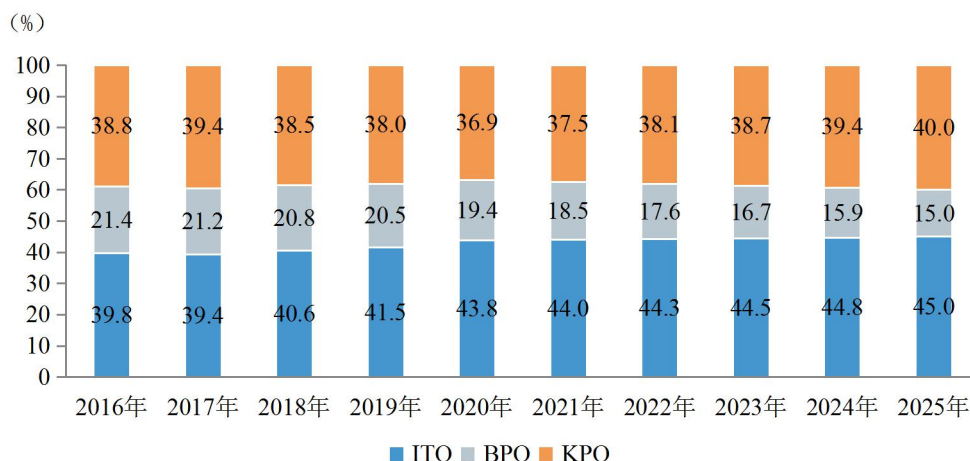


图 1-11 2016—2025 年全球离岸服务外包结构变化

数据来源：中国服务外包研究中心



注：2016-2020 年为测算数据，2021-2025 年为预测数据

**全球工程技术和工业设计外包有望实现恢复性增长。**疫情以来，全球工程技术和工业设计外包明显下降。随着世界各国疫情得到有效控制及健康丝绸之路、数字丝绸之路等战略深入推进，电信、公共卫生设施、数字基础设施等领域行业解决方案需求逐渐旺盛。欧盟地区推动疫后经济绿色复苏计划，每年投入约 2700 亿欧元改造提升既有建筑能源效率。东盟地区大力投资城市基础设施。中东和北非地区各国政府拟投资可再生能源和替代能源等清洁能源项目，提高能源安全和减少二氧化碳等温室气体排放。拉丁美洲地区将大幅提升基础设施建设投资数量和质量。全球基础设施的扩大投入将有助于工业设计和工程技术外包加快复苏。

## （二）高端化转型升级提速，大额合同业务日益增长

在全球科技变革和服务业跨国合作的推动下，高端化发展既是服务外包产业自身转型升级的需要，也是优化全球市场资源配置的重要途径。

**产业高端化转型升级大势所趋。**从需求侧看，国际发包动因从“自己不愿干、节省成本”向“自己不能干、寻求专业解决方案、创造新价值”转变，这对接包企业创新能力、服务能力提出新要求。越来越多的劳动力密集型服务被“智能”服务所替代。与此同时，“智能”背后的“智力”服务需求超过以往任何时候，服务价值向微笑曲线的两端移动。发达国家提出“新经济战略”，在智能制造、新能源、生物科技等领域衍生出高技术含量、高附加值的生产性服务外包，带动大额服务发包规模日渐增多。从供给侧看，服务供应商持续加大研发投入，不断提升自身的综合创新能力，在创新技术、交付模式等方面引领需求、创造市场，在产业赋能升级中扮演更重要的角色。

**大额合同数量有望持续扩大。**大额合同规模是衡量服务外包高端化升级的重要指标。根据全球技术研究和咨询信息服务集团（ISG, Information Services Group）对 500 万美元以上大额合同监测<sup>1</sup>，2020 年全球大额服务外包合同额为 598 亿美元，同比增长 7.6%。其中，ITO 合同额 214 亿美元，增长 2.4%；BPO 合同额 52 亿美元，下降 23.5%；云计算服务外包合同额 332 亿美元，增长 19.0%。云计算服务外包中，基础设施即服务（IaaS）合同额 243 亿美元，增长 19.1%；软件即服务（SaaS）合同额 89 亿美元，增长 18.7%。中国服务外包研究中心预测，2021—2025 年，全球大额服务外包合同额年均增速将达到 8%左右，2025 年全球大额服务外包合同额约 900 亿美元。

<sup>1</sup> ISG 将服务外包分为信息技术服务外包（ITO）、业务流程外包（BPO）、云计算外包（As-a-service），云计算外包又分为基础设施即服务（IaaS）和软件即服务（SaaS）。

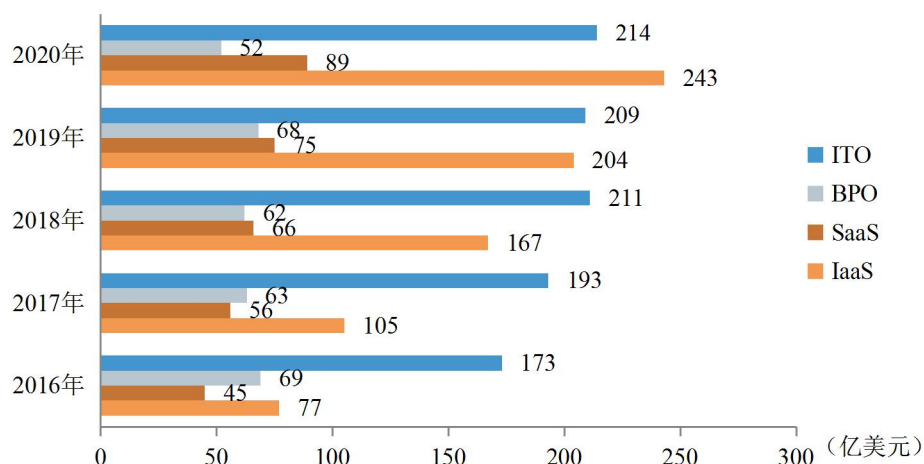


图 1-12 2016—2020 年全球大额服务外包规模

数据来源：ISG

### （三）新区域主义兴起，近岸服务外包乘势而上

受新冠疫情和国际经贸关系调整影响，新区域主义加快兴起，近岸服务外包成为区域经贸合作的重要方式。

**供应链逐步分散化、区域化、本土化。**近年来，贸易保护主义有所抬头，国际政治经济格局复杂多变，逆全球化浪潮加剧，产业链供应链价值链面临较大挑战。新区域主义兴起，日渐成为解决贸易保护主义与自由贸易主义之间矛盾的折中方案。新区域主义将促进区域成员国之间的产业分工更加密切，同时国际合作地理空间也将出现阶段性收缩，供应链分散化、区域化、本土化趋势加强。

**近岸化现象日益明显。**区域全面经济伙伴关系协定（RCEP）实施进程加快，区域内成员国有望形成更安全和更多元化的 RCEP 服务业产业链供应链，构建更紧密的近岸服务外包合作关系。《全面与进步跨太平洋伙伴关系协定》（CPTPP）、《美墨加三国协定》（USMCA）等自由贸易协定相继生效，区域内国家和地区正在形成更加稳定的服务外包生态圈。爱尔兰、印度等多个国家（地区）把近岸交付作为承接国际服务外包的战略渠道，不断加大对近岸交付能力建设的政策支持力度。在技术、效率、成本等条件相当的情况下，“就近”发包正成为国际发包企业的优先选项。

### （四）数字服务需求旺盛，数字交付能力日渐成为国际竞争合作新优势

数字化平台服务等新商业模式覆盖市场供需两侧，缩小全球数字鸿沟，创造并释放数字红利。

**数字化服务供需两旺。**5G 与工业互联网融合叠加、互促共进，助推制造业数字



化解决方案、云计算、人工智能等新一代信息技术开发应用服务加速发展。电商平台通过用户的搜索、购买、评论、使用等海量消费数据开展分析，刻画消费特征、趋势及全景图谱，拉动大数据分析、互联网营销推广、供应链管理、采购外包等服务需求。机器人、3D 打印、物联网等数字技术，助力科技创新，孕育出柔性制造、个性化定制、远程运维等新业态，为数字化服务发展注入新动能。国际数据公司（IDC）预测，2022 年全球 GDP 将有 65% 来自数字化领域，2020—2023 年全球数字化转型的直接投资将以 15.5% 的年均增速增长。

**数字交付能力成为发包方决策的重要因素。**为适应不断增加的数字化市场需求，国际发包将更倾向于选择“高度网络化”的数字化中心。企业需要依托云计算、大数据、物联网和人工智能等信息技术，构筑强大的项目交付及技术研发能力，提高自主知识产权拥有能力，帮助客户跨越“数字鸿沟”，在全球数字化转型的蛋糕中获得更多份额，才能成为各行业数字化转型的可信赖合作伙伴。

#### （五）配置全球资源要素，对外发包方兴未艾

全球资源配置能力是衡量更高水平开放的重要标尺。在全球化进程面临一系列新挑战的大背景下，发包正成为一国实现全球产业链、价值链、供应链、创新链优化布局发展的重要手段。通过对外发包提高市场竞争与技术合作能力，成为发达国家与发展中国家配置全球资源要素的新特征。

**发展中国家对外发包有望加快增长。**疫情过后，发展中国家铁路、公路、机场、港口等传统基础设施信息化领域投入加大，医疗卫生、疫苗研发、绿色新能源、节能环保等公共服务需求强烈，人工智能、物联网、大数据、区块链、5G、3D 打印、机器人、无人机、基因编辑、纳米技术等前沿技术应用场景宽广。发展中国家囿于人才教育、研发设计、技术运用、管理运营等服务业供给能力，对外发包愈发成为配置全球资源要素、引进先进技术、补齐产业链短板的重要途径。中国服务外包研究中心预测，2021—2025 年，“一带一路”沿线国家在传统基础设施和数字化领域发包增长约 40%，非洲在智慧农业、医药研发、商业服务、银行保险等领域对外发包增长 35% 以上。中国未来 5 年在制造业数字化领域对外发包增长 30% 以上。

**发达国家对外发包规模将保持增长态势。**发达国家对外发包的动因从节约成本、提高流程效率逐渐转变为拓展市场、巩固产业链供应链优势。越来越多的企业通过设立境外商业存在将部分业务流程环节发包给发展中国家，以获得更多本地化业务市场份额。中国服务外包研究中心预测，2021—2025 年，美国、欧盟和日本离岸发包规模年均增速将分别保持在 4.0%、6.5% 和 3.5% 左右，到 2025 年离岸发包规模将分别达到 1700 亿美元、7500 亿美元和 650 亿美元。

## 二、发展机遇

党中央、国务院高度重视发展服务外包。2019年11月印发的《中共中央国务院关于推进贸易高质量发展的指导意见》提出加快服务外包向高技术、高附加值、高品质、高效益方向发展。2020年1月3日，李克强总理在国务院常务会议上提出加快服务外包转型升级，推动服务业优结构上水平。2020年11月印发的《国务院办公厅关于推进对外贸易创新发展的实施意见》（国办发〔2020〕40号）提出，开展服务外包示范城市动态调整，大力发展高端生产性服务外包。《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》（商服贸发〔2020〕12号）提出，到2035年，服务外包成为以数字技术为支撑、以高端服务为先导的“服务+”新业态新模式的重要方式，成为推进贸易高质量发展、建设数字中国的重要力量，成为打造“中国服务”和“中国制造”品牌的核心竞争优势。

### （一）数字技术创新，催生数字化转型机遇

新一轮科技革命和产业变革孕育兴起，带动了数字技术强势崛起，推动经济社会进入互联、集成、智慧的数字化转型新阶段。电子商务、在线服务、共享经济、智能制造、移动应用等深入融入生产生活各个环节，组织模式、服务模式和商业模式创新不断涌现，支撑各领域信息技术外包发展需求。智能城市、城市大脑、数字孪生城市、智慧小镇、“互联网+政务服务”等产业数字化、数字产业化进程加快，增加了对科技服务业、专业服务业等高端服务业的外包需求。新冠疫情之“危”孕育数字经济加快发展之“机”，网络购物、网上展会等新业态加速发展，远程医疗、在线教育、共享平台、协同办公、跨境电商等新服务广泛应用，拓宽了服务外包的应用场景，未来仍将对促进各国经济稳定、推动国际抗疫合作发挥重要作用。无人工厂、工业机器人、物流无人机新模式受到更多重视和推崇，“互联网+”为代表的新兴模式在短时间内得到前所未有的发展和普及。医药和生物技术、医学检验、临床试验、实验室服务、疫苗研发、供应链管理等医药、医疗领域数字化加快发展，为未来全球服务外包可持续增长注入新的动力。

### （二）“两业融合”、“双线融合”，带来协同发展机遇

服务外包与信息技术结合日渐紧密，数字交付应运而生，创新了服务外包交付方式，提高了产业发展技术基础。随着服务外包与数字经济、共享经济、互联网经济等新经济相互渗透，众包、云外包、平台分包等创新模式加速发展。“十四五”时期，中国将加快提升产业链供应链现代化水平，推动互联网、大数据、人工智能等同各产业深度融合，着力培育新技术、新产品、新业态、新模式。服务外包与制

制造业、服务业、农业等领域融合日趋深入，将拓宽要素资源配置的深度广度，助推现代服务业与先进制造业融合发展（简称“两业融合”）和线上线下协同发展（简称“双线融合”），提高垂直细分领域行业解决方案发展的加速度。服务外包与工业互联网协同创新共生发展，孕育平台化设计、智能化制造、网络化协同、个性化定制、服务化延伸、数字化管理等新模式，赋能、赋智、赋值实体经济提质增效。融合协同推动服务外包向技术更先进、领域更广泛、价值链更高端发展，信息技术外包向数字化综合解决方案进阶，业务流程外包向专业管理和咨询服务转型，知识流程外包向自主研发升级。

### （三）“双碳战略”，驱动绿色发展机遇

在 2020 年全球气候雄心峰会上，45 个国家作出了提高国家自主贡献新承诺，24 个国家提出碳中和目标。美国、加拿大、英国、法国、德国、日本等国家均宣布 2050 年前完成碳中和，中国承诺“力争 2030 年前的二氧化碳排放量达到峰值，努力争取 2060 年前实现碳中和。”中国要实现“双碳”目标，必须大力推动生产方式、生活方式、消费模式改变，加快新能源技术变革与推广，倒逼绿色低碳转型。“十四五”规划是“双碳”目标提出后的第一个五年计划，绿色低碳领域投资潜力巨大。中国金融学会预测，2021-2050 年中国绿色低碳累计投资需求近 300 万亿元人民币。其中，电力领域投资 102 万亿，建筑领域投资 25 万亿，交通领域投资 44 万亿，工业领域投资 9 万亿，环保基础设施投资 99 万亿，林业生态投资 21 万亿。绿色低碳投资将推动清洁能源、碳捕获和封存、节能建筑、储能等技术研发开发、新能源产品设计、绿色咨询、知识产权服务等第三方绿色低碳解决方案需求，按服务外包行业平均渗透率测算，绿色低碳领域服务外包增量有望达 3 万亿元。

### （四）包容合作，深化更高水平开放机遇

中国区域经贸合作网络不断完善，服务业对外开放将迈向更高水平。2020 年 11 月，区域全面经济伙伴关系协定（RCEP）正式签署，成为世界上参与人口最多、成员结构最多元、发展潜力最大的自贸区，将为区域经贸发展注入强劲动力，展现了中国推进高水平对外开放的决心和信心。“十四五”期间，中国将进一步高质量共建“一带一路”，继续推动中日韩自由贸易协定谈判，积极加入全面与进步跨太平洋伙伴关系协定（CPTPP）和数字经济伙伴关系协定（DEPA），进一步降低外资在服务业领域的市场准入限制，构建更加完善的区域经贸合作网络，外贸“朋友圈”的不断扩大会为我国承接离岸服务外包创造良好外部条件，对外发包迎来历史性发展机遇。

### （五）国际产业转移，投资贸易一体化机遇

新冠肺炎疫情加速全球供应链重构和产业布局调整进程。近年来，国际产业转移重心由原材料工业向加工工业、制造业向服务业转移，发达国家对外投资中服务业占比超过 65%，电信计算机和信息、金融、保险、研发设计、知识产权等高新技术服务业日益成为对外投资重点领域。发达国家向发展中国家转移产业从非核心辅助业务的项目外包向在东道国设立离岸独资或合资公司转变，开展全球交付、共享及本地化服务。“十三五”时期，中国服务业吸收外资年均增长 4.4%，2020 年服务业吸收外资占中国吸收外资总额的 78.5%，外资企业承接离岸业务执行额 206.6 亿美元，占中国承接离岸服务外包执行总额的 24.7%。《“十四五”利用外资发展规划》提出，将落实准入前国民待遇加负面清单制度，加快建立与新的外商投资法相适应的外资管理体系和制度，赋予自贸试验区更大改革开放自主权，稳步推进海南自由贸易港建设，高技术产业吸收外资占比从 2020 年的 29.6% 上升至 2025 年的 30%，这为服务业投资驱动型服务外包发展提供广阔前景。

## 三、面临挑战

“十四五”时期，中国服务外包产业面临着外部环境复杂和内部供给能力不足的双重挑战。新冠肺炎疫情尚在全球蔓延，世界经济贸易复苏不平衡、不稳定、不确定因素增加，同时叠加单边主义、保护主义，导致国际生产消费放缓，跨国投资复苏缓慢，全球产业链供应链遭受冲击，传统服务外包业务大幅萎缩。发达国家服务外包企业凭借雄厚的技术、资本和人才优势，加快技术创新、业务转型和产业整合，不断强化其技术领先优势，试图继续占据服务外包产业链中高端环节，主导全球主要接包市场格局。

与此同时，国内部分服务领域发展滞后，创新能力不强，国际竞争力不足，服务供给无法充分满足消费升级和产业转型需要，服务外包价值被低估的局面未得到根本性改观，结构性、体制性、周期性问题相互交织，发展不平衡不充分问题仍然突出，改革深度、创新能力、发展动力仍显不足。

## 四、发展展望

习近平总书记关心服务贸易发展，2019—2021 年连续三年在服贸会上致信、致辞，向世界传递了中国推动服务贸易发展、不断提高开放水平的信心，为服务外包可持续发展指明了方向。作为高附加值、高知识含量的服务贸易，“十四五”时期服务外包发展潜力巨大、前景广阔。



展望“十四五”时期，要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，坚持稳中求进工作总基调，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，推动服务外包与国内需求、货物贸易及双向投资协同发展，与全面深化服务贸易创新发展试点紧密结合，促进新领域新动能不断涌现，维持新业态新模式持续繁荣，形成离岸在岸外包齐头并进新局面，构建国内国际双循环相互促进新发展格局，推动服务外包规模增长、结构优化、价值链地位提升，为推动经济体系优化升级、建设更高水平开放型经济新体制和现代化经济体系建设发挥重要作用。

**规模稳步扩大，结构优化取得新进展。**到2025年，中国承接服务外包规模不断扩大，预计离岸执行额年均增速超过服务出口增速，在服务出口中的占比继续提高，生产性服务出口主渠道地位进一步巩固，对经济高质量发展的助推作用更加突出。服务外包重点领域涌现更多龙头企业。对外发包稳步发展，支持中国技术和中国标准走出去，助力构建稳定的国际产业链供应链。服务外包转型升级行动实施见效。研发、设计、检测、维修等生产性服务外包发展加快，医药和生物技术外包占比提高。会计、法律等重点服务外包业务领域快速发展。服务外包与制造业深度融合，制造业服务化进程加速，制造业数字化转型取得成效，5G、物联网等新兴技术促进数字制造外包蓬勃发展。众包、众创、平台分包等服务外包新模式做大做强，零工经济扩大就业空间，未来5年服务外包新增就业人员超过500万人。

**示范建设提质增效，协同发展获得新成效。**信息技术外包和制造业融合发展示范企业加快培育，服务外包数字化发展水平提升。一批国家级服务设计中心启动建设，服务外包示范城市高标准建设推进，服务外包示范城市综合评价和动态调整深化，扩围工作有序开展，更多中西部地区城市创建示范城市。示范城市先行先试和制度创新平台作用更好发挥，示范城市经验和最佳实践案例推广应用。离岸在岸服务业务相互促进、协同发展。新业态新模式自主性、可持续性、柔韧性增强。服务外包与货物贸易你中有我、我中有你，产品中服务比重进一步提高；与数字技术紧密结合，数字贸易加速发展；与双向投资有效互动，信息服务、研发与设计服务、科技成果转化服务等领域吸纳更多外资和就业；与对外工程承包联动发展，装备、技术、标准、认证、管理和运营更好共同“走出去”。

**区域协调发展加强，产业布局达到新水平。**产业加快成带成群发展。以上海、武汉、重庆、成都、贵阳、南昌、长沙、宜昌为主体，带动长江经济带服务外包差异化特色化发展，成为离岸在岸协同发展、国际国内两个市场两种资源统筹利用的新高地和构建新发展格局的重要支撑。以北京、天津为主体，带动京津冀城市服务外包高端化协同化发展，推进非首都核心功能的服务向周边城市有序转移。以上海、

南京、杭州、苏州、无锡、合肥为主体，带动宁波、常州、镇江、泰州、南通、徐州等长三角城市服务外包一体化发展，建成充满市场活力的世界级服务外包城市群，成为外贸高质量发展的典范。以广州、深圳、佛山为主体，辐射带动珠海、东莞、中山、惠州等珠三角城市服务外包联动发展，深度融入粤港澳大湾区战略，形成中国内地与中国香港、中国澳门服务外包紧密合作城市群。以哈尔滨、长春、沈阳、大连、大庆为主体，推动东北服务外包成为向北开放和服务业合作的重要窗口，建设制造业数字服务外包集聚区。山东、陕西、福建等积极融入国家区域发展战略，成为特色优势突出、区域联动良好、国际合作水平高的服务外包发展集聚区。

**国际市场合作加强，重点市场实现新拓展。**加大技术创新力度，推动云外包企业积极拓展国际市场，提升国际市场份额，为我国走出去企业提供云服务。与“一带一路”沿线国家服务外包合作规模持续扩大、质量提升，与 RCEP 成员国服务外包合作量质并举，市场份额进一步提升，在软件和信息技术、工业设计、工程技术、节能环保、医药与生物技术、文化创新等领域合作深化，与中东欧国家现代服务业、智能制造、智慧农业领域服务外包合作加快。中国内地与中国香港、中国澳门《关于建立更紧密经贸关系的安排》（CEPA）有效落实，对港澳服务业开放领域扩大，承接港澳业务迈向更好水平，对港澳发包取得重要进展。海峡两岸在金融、文化创意、设计等领域服务外包合作加强。与美国、欧盟、英国等发达经济体服务外包合作进一步拓展，在研发设计、医药与生物技术、疫苗研制、传染病防治、节能环保等领域合作取得突破。