

2021 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》（商服贸函〔2021〕12号）要求，商务部委托第三方研究机构对37个服务外包示范城市（以下简称示范城市）及14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部分内容。其中，基础评价部分分为基础评价指标体系和基础评价加分项两部分，基础评价指标体系包括产业发展情况、综合创新能力、公共服务水平、政策措施保障等4个一级指标和19个二级指标，指标数据采用无量纲化法进行处理¹，基础评价加分项包括领导重视、创新举措、信息公开、简报宣传等方面；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，由企业打分。相关情况如下：

一、示范城市评价结果分析

¹ 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。

2021年，37个示范城市承接国际服务外包执行额1109.23亿美元，同比增长15.57%，占全国的85.30%；承接在岸服务外包执行额6039.69亿元人民币，同比增长34.56%，占全国的95.69%。示范城市平均得分为60.83分，20个城市得分超过平均值，占比为54.05%。

（一）基础评价指标分析。

基础评价部分满分70分，在综合评价的权重为70%。示范城市平均得分为35.40分，19个城市得分高于平均值。

1、产业发展情况分析。

在企业市场主体方面，示范城市活跃服务外包企业占工商注册登记企业比重平均为0.19%。在业务规模方面，示范城市承接国际服务外包业务执行额平均为30.0亿美元，承接在岸服务外包业务执行额平均值为163.2亿元人民币。在业务增速方面，34个示范城市国际服务外包执行额保持正增长，35个示范城市在岸服务外包业务执行额增速为正。服务外包产业重点发展领域执行额占比平均达87.95%，较2020年提升4.20个百分点。共有1741家企业新获得国际资质认证，平均每个城市47家。信息传输、软件和信息服务业吸引外商直接投资占吸引外资总额比重平均为9.01%，较2020年提高1.69个百分点。

2、综合创新能力分析。

2021年，示范城市着力提升综合创新能力。新认定技术

先进型服务企业和高新技术企业在服务外包企业中的比重平均为 21.28%。每万人拥有发明专利量平均为 41.65 件。每万人拥有软件著作权登记量平均为 38.19 件。示范城市全社会研发投入占 GDP 比重的平均值为 2.84%，高于全国 2.44% 的平均水平。服务外包企业从业人员中本科及以上学历人员占比平均为 44.52%。

3、公共服务水平分析。

2021 年，示范城市积极开展人员培训和组织企业参展等工作，提高公共服务水平，培训机构共培训服务外包从业人员 101.25 万人，平均每个城市 2.74 万人。共组织 4998 家企业参加认定的境内外服务贸易类展会，平均每个城市 135 家。

4、政策措施保障分析。

2021 年，示范城市实际使用中央财政鼓励承接国际服务外包业务和建设公共服务平台资金的进度为 88.28%，27 个城市进度为 100%。各城市按照中央财政资金支持服务外包业务的相关要求合规使用资金，根据各地报送的证明材料，2021 年未在审计、巡视和财政绩效中发现违规情况。所有示范城市均已将服务外包发展列入地方绩效考核。

5、加分项结果分析。

在领导重视方面，示范城市高度重视发展服务外包。30 个城市的主要负责同志或分管负责同志就服务外包工作召开专题会议或进行调研，35 个城市的市领导对服务外包工作

做过专门批示。在**创新措施**方面，28个城市针对服务贸易创新发展或外经贸发展专项资金制定有关政策，26个城市专门制定服务外包促进政策和支持举措。在**信息公开**方面，示范城市在服务外包工作及政策信息公开方面情况普遍较好，33个城市在人民政府网站或商务部门网站公开产业政策信息，介绍服务外包产业发展情况。在**简报宣传**方面，11个城市通过新华社等国家级媒体对服务外包发展、特色服务和相关活动进行宣传报道。23个城市2021年编写4期及以上服务外包工作简报。

（二）专家评审结果分析。

专家评审满分20分，在综合评价的权重为20%。专家评审的平均得分为16.63分，21个城市得分超过平均分。评审专家普遍认可示范城市发展服务外包的各项举措，赞赏示范城市在落实国家战略、发挥辐射带动作用、促进数字经济与实体经济融合以及获取海外订单方面的做法。各示范城市通过所在地外汇管理部门或登陆外汇局网站核对检查，未发现服务外包企业存在外汇业务违规情况。

（三）企业问卷调查分析。

企业问卷调查满分10分，在综合评价的权重为10%。2021年，共收到9860家企业的反馈结果，37个示范城市平均得分为8.79分，较上年提高0.85分，17个城市得分超过平均分。在**产业规划**方面，90.26%的企业知晓所在城市政府

部门出台服务外包产业相关“十四五”规划，72.54%的企业认为规划对所在城市服务外包产业发展具有较好引导作用。在支持企业开拓市场方面，71.83%的企业参加过政府部门或行业协会组织的线上、线下展会或交易会，69.10%的企业表示参加展会或交易会有助于开拓市场。在服务外包统计培训方面，94.73%的企业表示接受过所在城市商务主管部门组织开展的统计培训。在支持创新发展方面，91.72%的企业认为所在城市在财政资金、研发抵扣及便利化等方面的政策有助于支持创新发展。在纾困解难方面，97.04%的企业表示所在城市出台减税降费、减免房租等政策，70.73%的企业认为相关政策对助力企业发展切实有效。在公共服务方面，85.28%的企业表示对政务公开、简化审批、容缺受理、包容审慎监管等公共服务较为满意，92.64%的企业对服务外包公共服务平台的服务表示满意，72.06%的企业对专业中介服务、外籍人员入境、人才公寓等配套服务表示满意。

二、申请城市评价结果分析

2021年，14个申请城市承接国际服务外包执行额142.35亿美元，同比增长139.45%，占全国的10.93%；承接在岸服务外包执行额217.77亿元人民币，同比增长21.08%，占全国的3.45%。综合评价平均得分为56.98分，7个城市得分超过平均值，占比为50%。

（一）基础评价指标分析。

基础评价部分满分 70 分，在综合评价的权重为 70%。申请城市平均得分为 33.62 分，7 个城市高于平均分。

1、产业发展情况分析。

2021 年，申请城市共有 2144 家企业开展服务外包业务，平均每个城市 153 家。在业务规模方面，申请城市承接国际服务外包执行额平均为 10.17 亿美元，承接在岸服务外包执行额平均为 15.56 亿元人民币。1930 家企业获得相关国际资质认证，平均每个城市 138 家。服务外包企业从业人员 134.71 万人，平均每个城市 9.62 万人。软件和信息技术服务业收入 1582.59 亿元，平均每个城市 113.04 亿元。

2、综合创新能力分析。

2021 年，申请城市共计有 1537 家开展服务外包业务的技术先进型服务企业和高新技术企业，平均每个城市 110 家。每万人发明专利拥有量平均为 29.18 件。每万人软件著作权登记量平均为 13.23 件。研发投入占比平均为 2.45%。本科及以上学历从业人员占比平均为 25.29%。共拥有 315 所高等院校和职业院校，平均每个城市 23 所。

3、公共服务水平分析。

2021 年，申请城市固定宽带互联网普及率平均为 42.42%。共设立 66 个省级和地市级服务外包专业园区，平均每个城市 5 个。通过民航、铁路和公路平均运送旅客约 8000

万人次。

4、政策措施保障方面。

申请城市高度重视发展服务外包产业，从政府引导、发展规划、专项政策等方面予以支持，并设立行业协会等中介组织。所有城市都制定了促进服务外包发展的专项政策，13个城市设立了市领导任组长的服务外包产业发展领导小组，并发布了服务外包产业发展规划，11个城市设立了地方性服务外包行业协会。

（二）专家评审结果分析。

专家评审满分20分，在综合评价的权重为20%。专家评审的平均得分为14.71分，7个城市得分超过平均值。专家普遍认可申请城市推动服务外包发展方面的各项政策举措，认为申请城市能依托地区发展特色优势拓展服务外包业务，加紧落实国家战略，开展体制机制创新，并取得发展积极成效。

（三）企业问卷调查分析。

企业问卷调查满分10分，在综合评价的权重为10%。此次问卷调查共收到1292家企业的反馈结果，14个申请城市平均得分为8.64分，10个城市得分超过平均分。在产业规划方面，89.24%的企业知晓所在城市政府部门出台服务外包产业相关“十四五”规划，71.15%的企业认为规划对所在城市服务外包产业发展具有较好引导作用。在推动形成产业集

聚方面，94.36%的企业认为本市已形成服务外包特色产业集聚的发展优势，89.72%的企业认为特色产业集聚有利于企业发展。在支持企业开拓市场方面，70.45%的企业表示参加过政府部门或行业协会组织的线上、线下展会或交易会，67.13%的企业认为参加展会或交易会有助于开拓市场。在统计工作方面，98.87%的企业表示政府部门按照《服务外包统计调查制度》及相关政策要求开展统计核查。在基础设施及公共配套服务方面，95.83%的企业对所在城市的基础设施表示满意。71.12%的企业对专业中介服务、外籍人员入境、人才公寓等公共配套服务较为满意。在行业协会及公共服务平台方面，85.63%的企业表示接受过行业协会关于政策宣讲、信息咨询、专业培训、展会推广、行业研究等方面的服务。91.12%的企业表示对服务外包公共服务平台较为满意。

附 1

2021 年度中国服务外包示范城市综合评价得分情况

序号	城市	基础评价						专家 评审	问卷 调查	综合 得分
		基础评 价得分	(一) 产业发 展情况	(二) 综合创 新能力	(三) 公共服 务水平	(四) 政策措 施保障	加分项			
1	上海	48.78	15.31	10.92	5.00	12.65	4.90	18.33	8.61	75.72
2	南京	47.12	16.41	10.31	3.50	12.35	4.55	18.00	9.21	74.32
3	北京	48.13	14.32	14.17	4.50	11.46	3.68	17.67	8.34	74.14
4	杭州	46.21	18.48	8.32	2.50	11.49	5.43	18.33	8.72	73.26
5	广州	44.41	13.50	6.65	6.50	13.21	4.55	18.33	8.42	71.16
6	深圳	42.67	18.21	11.22	1.00	10.50	1.75	17.00	7.87	67.54
7	宁波	40.39	12.79	5.22	3.50	13.98	4.90	17.67	9.24	67.30
8	武汉	40.69	10.76	9.32	4.50	12.96	3.15	17.33	8.39	66.41
9	青岛	38.01	15.56	5.52	4.00	10.82	2.10	18.33	9.41	65.76
10	天津	37.94	11.53	7.29	6.50	10.52	2.10	17.33	8.85	64.12
11	苏州	37.73	10.36	8.37	5.00	10.50	3.50	18.00	8.30	64.03
12	合肥	38.49	11.52	8.20	2.50	11.72	4.55	16.67	8.71	63.87
13	厦门	37.88	14.38	6.50	3.00	10.50	3.50	17.33	8.34	63.55
14	大连	38.47	12.23	6.98	3.50	10.50	5.25	16.33	8.50	63.30
15	福州	39.42	14.59	8.43	3.50	9.92	2.98	15.33	8.46	63.21
16	成都	37.41	14.50	7.86	2.00	11.30	1.75	17.33	8.13	62.87
17	无锡	36.50	12.78	6.01	5.50	10.28	1.93	17.00	8.62	62.11
18	郑州	37.93	14.33	5.74	3.50	10.50	3.85	15.33	8.62	61.88
19	南通	35.27	11.99	6.38	3.00	11.11	2.80	16.33	9.46	61.06
20	济南	35.36	8.89	7.75	3.50	11.37	3.85	16.67	8.83	60.86
21	长沙	34.97	10.39	9.07	2.00	11.06	2.45	16.33	8.57	59.87
22	大庆	35.43	11.80	6.38	3.50	11.65	2.10	14.67	9.11	59.20
23	西安	33.61	7.40	8.38	3.00	11.67	3.15	17.00	8.39	58.99
24	南昌	32.24	11.64	4.59	2.00	10.51	3.50	16.00	9.25	57.49
25	沈阳	32.84	7.24	6.64	2.50	11.57	4.90	16.00	8.61	57.44
26	重庆	29.84	9.88	3.53	3.50	9.26	3.68	17.00	9.21	56.06
27	徐州	29.94	11.88	3.67	2.00	9.94	2.45	16.67	9.07	55.68
28	长春	29.89	6.76	5.45	3.00	11.18	3.50	16.00	9.37	55.26
29	镇江	29.72	8.85	4.39	1.50	10.78	4.20	16.33	9.11	55.16
30	哈尔滨	30.43	6.51	7.27	3.00	10.50	3.15	14.67	9.26	54.36
31	烟台	28.27	5.92	4.97	2.00	12.24	3.15	16.67	9.29	54.23
32	南宁	30.18	8.70	3.68	3.00	10.61	4.20	15.67	8.18	54.02
33	佛山	27.38	8.74	4.71	1.50	10.50	1.93	16.67	9.14	53.19
34	贵阳	27.73	7.86	6.00	1.00	9.19	3.68	16.33	8.63	52.69
35	宜昌	24.23	7.54	3.89	3.00	7.00	2.80	15.33	9.66	49.23
36	洛阳	23.78	7.54	3.73	2.00	7.00	3.50	15.33	8.51	47.62
37	乌鲁木齐	20.68	2.65	3.88	0.50	10.50	3.15	14.00	8.94	43.62
	平均值	35.40	11.18	6.79	3.12	10.89	3.42	16.63	8.79	60.83

2021 年度东部地区服务外包示范城市综合评价得分情况

序号	城市	基础评价						专家 评审	问卷 调查	综合 得分
		基础评 价得分	(一) 产业发 展情况	(二) 综合创 新能力	(三) 公共服 务水平	(四) 政策措 施保障	加分项			
1	上海	48.78	15.31	10.92	5.00	12.65	4.90	18.33	8.61	75.72
2	南京	47.12	16.41	10.31	3.50	12.35	4.55	18.00	9.21	74.32
3	北京	48.13	14.32	14.17	4.50	11.46	3.68	17.67	8.34	74.14
4	杭州	46.21	18.48	8.32	2.50	11.49	5.43	18.33	8.72	73.26
5	广州	44.41	13.50	6.65	6.50	13.21	4.55	18.33	8.42	71.16
6	深圳	42.67	18.21	11.22	1.00	10.50	1.75	17.00	7.87	67.54
7	宁波	40.39	12.79	5.22	3.50	13.98	4.90	17.67	9.24	67.30
8	青岛	38.01	15.56	5.52	4.00	10.82	2.10	18.33	9.41	65.76
9	天津	37.94	11.53	7.29	6.50	10.52	2.10	17.33	8.85	64.12
10	苏州	37.73	10.36	8.37	5.00	10.50	3.50	18.00	8.30	64.03
11	厦门	37.88	14.38	6.50	3.00	10.50	3.50	17.33	8.34	63.55
12	福州	39.42	14.59	8.43	3.50	9.92	2.98	15.33	8.46	63.21
13	无锡	36.50	12.78	6.01	5.50	10.28	1.93	17.00	8.62	62.11
14	南通	35.27	11.99	6.38	3.00	11.11	2.80	16.33	9.46	61.06
15	济南	35.36	8.89	7.75	3.50	11.37	3.85	16.67	8.83	60.86
16	徐州	29.94	11.88	3.67	2.00	9.94	2.45	16.67	9.07	55.68
17	镇江	29.72	8.85	4.39	1.50	10.78	4.20	16.33	9.11	55.16
18	烟台	28.27	5.92	4.97	2.00	12.24	3.15	16.67	9.29	54.23
19	佛山	27.38	8.74	4.71	1.50	10.50	1.93	16.67	9.14	53.19
平均值		38.48	12.87	7.41	3.55	11.27	3.38	17.26	8.80	64.55

注：依据国家统计局经济区域划分标准，东部地区包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南等 10 个省（直辖市）。

2021 年度中西部和东北地区服务外包示范城市综合评价得分情况

序号	城市	基础评价						专家评审	问卷调查	综合得分
		基础评价得分	(一) 产业发展情况	(二) 综合创新能力	(三) 公共服务水平	(四) 政策措施保障	加分项			
1	武汉	40.69	10.76	9.32	4.50	12.96	3.15	17.33	8.39	66.41
2	合肥	38.49	11.52	8.20	2.50	11.72	4.55	16.67	8.71	63.87
3	大连	38.47	12.23	6.98	3.50	10.50	5.25	16.33	8.50	63.30
4	成都	37.41	14.50	7.86	2.00	11.30	1.75	17.33	8.13	62.87
5	郑州	37.93	14.33	5.74	3.50	10.50	3.85	15.33	8.62	61.88
6	长沙	34.97	10.39	9.07	2.00	11.06	2.45	16.33	8.57	59.87
7	大庆	35.43	11.80	6.38	3.50	11.65	2.10	14.67	9.11	59.20
8	西安	33.61	7.40	8.38	3.00	11.67	3.15	17.00	8.39	58.99
9	南昌	32.24	11.64	4.59	2.00	10.51	3.50	16.00	9.25	57.49
10	沈阳	32.84	7.24	6.64	2.50	11.57	4.90	16.00	8.61	57.44
11	重庆	29.84	9.88	3.53	3.50	9.26	3.68	17.00	9.21	56.06
12	长春	29.89	6.76	5.45	3.00	11.18	3.50	16.00	9.37	55.26
13	哈尔滨	30.43	6.51	7.27	3.00	10.50	3.15	14.67	9.26	54.36
14	南宁	30.18	8.70	3.68	3.00	10.61	4.20	15.67	8.18	54.02
15	贵阳	27.73	7.86	6.00	1.00	9.19	3.68	16.33	8.63	52.69
16	宜昌	24.23	7.54	3.89	3.00	7.00	2.80	15.33	9.66	49.23
17	洛阳	23.78	7.54	3.73	2.00	7.00	3.50	15.33	8.51	47.62
18	乌鲁木齐	20.68	2.65	3.88	0.50	10.50	3.15	14.00	8.94	43.62
	平均值	32.16	9.40	6.14	2.67	10.48	3.46	15.96	8.78	56.90

注：依据国家统计局经济区域划分标准，中西部和东北地区包括山西、安徽、江西、河南、湖北、湖南、内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆、辽宁、吉林和黑龙江等 21 个省（自治区、直辖市）。

附 2

2021 年度服务外包申请城市综合评价得分情况

序号	城市	基础评价				专家评审	问卷调查	综合得分	
		基础评价得分	(一) 产业发展情况	(二) 综合创新能力	(三) 公共服务水平				(四) 政策措施保障
1	珠海	42.62	11.08	12.92	4.62	14.00	16.33	9.20	68.15
2	东莞	44.75	14.97	9.65	6.12	14.00	14.33	7.77	66.85
3	湖州	41.80	11.51	9.51	6.78	14.00	15.67	9.16	66.62
4	潍坊	39.44	15.32	6.77	3.36	14.00	17.00	9.37	65.81
5	常州	40.53	11.25	10.42	4.86	14.00	15.67	8.86	65.06
6	石家庄	38.00	9.07	11.19	3.75	14.00	16.00	9.19	63.20
7	嘉兴	38.53	8.67	9.43	6.44	14.00	15.00	8.79	62.33
8	昆明	32.90	2.37	12.44	4.09	14.00	14.67	8.12	55.69
9	赣州	33.17	10.37	6.04	2.76	14.00	13.67	8.74	55.58
10	金华	27.72	2.80	5.78	5.14	14.00	14.00	9.09	50.81
11	泰州	21.72	7.87	6.65	3.69	3.50	15.00	9.21	45.93
12	秦皇岛	24.66	2.62	4.45	3.59	14.00	13.33	7.74	45.74
13	太原	25.02	0.20	10.75	3.57	10.50	12.33	6.98	44.33
14	襄阳	19.76	2.06	4.76	2.44	10.50	13.00	8.82	41.57
平均值		33.62	7.87	8.63	4.37	12.75	14.71	8.64	56.98

2021 年度东部地区服务外包申请城市综合评价得分情况

序号	城市	基础评价				专家评审	问卷调查	综合得分	
		基础评价得分	(一) 产业发展情况	(二) 综合创新能力	(三) 公共服务水平				(四) 政策措施保障
1	珠海	42.62	11.08	12.92	4.62	14.00	16.33	9.20	68.15
2	东莞	44.75	14.97	9.65	6.12	14.00	14.33	7.77	66.85
3	湖州	41.80	11.51	9.51	6.78	14.00	15.67	9.16	66.62
4	潍坊	39.44	15.32	6.77	3.36	14.00	17.00	9.37	65.81
5	常州	40.53	11.25	10.42	4.86	14.00	15.67	8.86	65.06
6	石家庄	38.00	9.07	11.19	3.75	14.00	16.00	9.19	63.20
7	嘉兴	38.53	8.67	9.43	6.44	14.00	15.00	8.79	62.33
8	金华	27.72	2.80	5.78	5.14	14.00	14.00	9.09	50.81
9	泰州	21.72	7.87	6.65	3.69	3.50	15.00	9.21	45.93
10	秦皇岛	24.66	2.62	4.45	3.59	14.00	13.33	7.74	45.74
平均值		35.98	9.52	8.68	4.83	12.95	15.23	8.84	60.05

注：依据国家统计局经济区域划分标准，东部地区包括北京、天津、河北、上海、

江苏、浙江、福建、山东、广东和海南等 10 个省（直辖市）。

2021 年度中西部地区服务外包申请城市综合评价得分情况

序号	城市	基础评价				专家 评审	问卷 调查	综合 得分	
		基础评 价得分	(一) 产业发 展情况	(二) 综合创 新能力	(三) 公共服 务水平				(四) 政策措 施保障
1	昆明	32.90	2.37	12.44	4.09	14.00	14.67	8.12	55.69
2	赣州	33.17	10.37	6.04	2.76	14.00	13.67	8.74	55.58
3	太原	25.02	0.20	10.75	3.57	10.50	12.33	6.98	44.33
4	襄阳	19.76	2.06	4.76	2.44	10.50	13.00	8.82	41.57
平均值		27.71	3.75	8.50	3.21	12.25	13.42	8.16	49.29

注：依据国家统计局经济区域划分标准，中西部和东北地区包括山西、安徽、江西、河南、湖北、湖南、内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆、辽宁、吉林和黑龙江等 21 个省（自治区、直辖市）。

结果说明：1.本次综合评价各服务外包示范城市及申请城市综合得分满分为 100 分，由基础评价、专家评审、问卷调查三部分汇总得出，三部分在综合评价得分的权重占比分别为 70%、20%和 10%。

2.为确保最终结果的准确性，综合得分根据各分项指标原始得分汇总得出，最后按照四舍五入法保留两位小数。

3.各城市综合得分越高，在综合评价中排名越靠前，说明该城市服务外包产业总体发展越好；综合得分越低，说明服务外包产业总体发展较落后；综合得分高于平均值，说明该城市服务外包产业总体发展情况高于示范城市/申请城市的平均水平；综合得分低于平均值，说明该城市服务外包产业总体发展情况低于示范城市/申请城市的平均水平。