

附件 1

2019 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〔2021〕12号,以下简称《评价办法》)的要求,商务部委托第三方机构对31个服务外包示范城市(以下简称示范城市)及19个服务外包申请城市(以下简称申请城市)开展了2019年度综合评价。

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、政策措施保障等方面,共涉及4个一级指标、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,依据加分项计算标准计分。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

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。

评价，由企业打分。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

2019年，31个示范城市承接国际服务外包执行额825.1亿美元，同比增长6%，占全国的85%；承接在岸服务外包执行额3548亿元人民币，同比增长9.1%，占全国的85.7%。

（一）基础评价指标分析。

基础评价部分在综合评价中的权重为70%。从基础评价一级指标来看，北京的产业发展情况、综合创新能力和公共服务水平3个一级指标均位居前三，南京产业发展水平得分最高，重庆公共服务水平得分最高，合肥政策措施保障得分最高。武汉、济南、厦门、沈阳、长春和郑州的加分项得分领先。

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值为0.29%，一半以上城市的占比较2018年提高。在业务规模方面，示范城市承接国际服务外包执行额平均值为26.6亿美元，承接在岸服务外包执行额平均值为113.1亿元人民币。在业务增速方面，25个示范城市国际服务外包业务执行额保持正增长，20个示范城市在岸服务外包业务执行额保持正增长。服务外包产业重点

发展领域执行额占比平均为 **82.3%**。共有 **928** 家企业新获得国际资质认证，平均每个城市 **30** 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 **6.9%**。

2、综合创新能力分析。

2019 年，示范城市综合创新能力进一步提升，发展潜力不断释放。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 **19.6%**。每万人发明专利拥有量平均为 **34.2** 件。每万人软件著作权登记量平均为 **31.1** 件。示范城市全社会研发投入占 **GDP** 比重的平均值为 **2.81%**，超过全国 **2.19%** 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 **45.4%**。

3、公共服务水平分析。

2019 年，示范城市积极做好人才培训和企业参展等公共服务工作，培训机构共培训服务外包从业人员 **39.6** 万人，每个城市平均 **1.28** 万人；组织 **2518** 家企业参加认定的境内外服务贸易类展会，每个城市平均 **81** 家。

4、政策措施保障分析。

2019 年，**31** 个示范城市中央财政拨付外经贸发展专项资金²实际使用比例为 **65.52%**，有 **19** 个城市执行率达 **100%**。示范城市本级财政资金投入 **5.1** 亿元支持服务外包

² 指外经贸发展专项资金中鼓励承接国际服务外包业务和建设公共服务平台的部分资金。

业务，平均每个城市 1639 万元。各城市严格按照中央财政资金支持服务外包业务的相关规定合规使用资金，各地报送材料显示，各示范城市未在 2019 年的审计、巡视和财政绩效中发现违规情况。28 个城市将服务外包发展列入地方绩效考核中，与 2018 年持平。

5、加分项结果分析。

2019 年，综合评价工作首次增加加分项内容，主要考察政府主动作为相关工作情况。在领导重视方面，大多数示范城市都较为重视服务外包工作。22 个城市的主要或分管负责同志召开过专题会议或开展调研，27 个城市的市领导对服务外包工作专门批示。在创新措施方面，大部分城市针对服务贸易创新发展或外经贸发展资金制定有关政策，10 个示范城市专门针对服务外包发展出台促进政策和实施举措。在信息公开方面，示范城市在本市服务外包工作及政策信息公开方面工作普遍较好。87.1% 的示范城市在人民政府网站或商务部门网站上公开产业政策信息，93.55% 的城市发布信息介绍服务外包产业发展情况。在简报宣传方面，8 个城市通过新华社、中央电视台、经济日报、人民网、新华网等国家级媒体对本市服务外包发展情况、优势产业和开展活动等情况进行了宣传。

（二）专家评审结果分析。

专家评审部分在综合评价中的权重为 20%。评审专家

普遍认可示范城市在发展服务外包产业方面的举措，对示范城市在落实国家战略、发挥辐射带动作用、积极探索转型升级方面予以肯定。各示范城市通过所在地外汇管理部门核对检查，发现极个别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。

企业问卷调查部分在综合评价中的权重为**10%**。2019年，问卷调查共收到**4035**家企业的反馈。**31**个示范城市企业问卷调查平均得分为**75.482**分，较2018年略有下降。在政策制定宣传方面，**74%**的受访企业表示知晓并认可示范城市针对产业发展实际而调整出台的新政策。在公共服务平台方面，**82%**的企业表示了解所在地政府设立的服务外包公共服务平台。**51%**的企业表示平台对支持企业创新发展效果较好。在支持企业发展方面，**77%**的企业表示得到过当地政府给予的产业支持，约**51%**的企业表示效果非常显著。

二、申请城市综合评价情况

2019年，**19**个申请城市承接国际服务外包业务执行额**111.01**亿美元，同比增长**30.94%**；承接在岸服务外包业务执行额**517.33**亿元人民币，同比增长**23.06%**。综合评价平均得分为**53.177**分。

（一）基础评价指标分析。

基础评价部分在综合评价中的权重为**70%**。从基础评价一级指标来看，徐州的产业发展情况、公共服务水平**2**个

一级指标，佛山的产业发展情况、综合创新能力 2 个一级指标排名前三；珠海的综合创新能力得分最高，贵阳的公共服务水平得分最高。

1、产业发展情况分析。

2019 年，19 个申请城市共有 5102 家企业开展服务外包业务，平均每个城市 269 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 5.8 亿美元，承接在岸服务外包执行额平均为 27.2 亿元人民币。2166 家企业获得相关国际资质认证，平均每个城市 114 家。服务外包企业从业人员 199.7 万人，平均每个城市 10.5 万人。软件和信息技术服务业收入 3103.3 亿元，平均每个城市 163 亿元。

2、综合创新能力分析。

2019 年，申请城市共计有 1927 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 101 家。每万人发明专利拥有量平均为 19.8 件。每万人软件著作权登记量平均为 10.3 件。申请城市研发投入占比平均为 2.2%。本科及以上学历从业人员占比平均为 26.5%。19 个申请城市拥有 399 所高等院校和职业院校，每个城市平均 21 所。

3、公共服务水平分析。

2019 年，申请城市固定宽带互联网普及率平均为 38.9%。19 个申请城市共设立 127 个省级和地市级服务外

包专业园区，每个城市平均 7 个。从交通运输水平看，申请城市通过民航、铁路和公路平均运送旅客约 1.5 亿人次。

4、政策措施保障分析。

申请城市高度重视服务外包产业发展，从政府领导、发展规划、专项政策等方面予以引导，并设立行业协会进行支持促进。19 个城市均颁布了相关产业发展规划，出台了专项政策。18 个申请城市设立市领导任组长的服务外包产业发展领导小组。16 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。

专家评审部分在综合评价中的权重为 20%。2019 年，共有 9 个申请城市在专家评审部分达到并超过平均值 71.500 分。总体上，评审专家认可申请城市在推动服务外包发展方面出台的各项政策和举措，认为申请城市能积极结合本地产业发展落实国家战略，努力开展体制机制创新，并取得一定成效。根据申请城市报送材料和专家评审，未发现企业开展国际服务外包业务外汇违规情况。

(三) 企业问卷调查分析。

企业问卷调查部分在综合评价中的权重为 10%。此次问卷调查共收到 1264 家企业的反馈。有 9 个城市得分超过平均值 77.238 分。在政策制定及宣讲方面，82%的企业表示知晓本城市政府部门发布的服务外包产业政策，86%的企业认为相关规划对产业发展具有引领作用。91%的企业表示

产业政策比较符合产业需求，且效果较好。**82%**的企业表示享受过诸如资金支持等产业发展促进政策。**在营商环境方面**，**65%**的企业表示政府行政管理水平较高，对营商环境较为满意。**63%**的企业反映政府关心企业成长，并积极回应相关诉求。**59%**的企业认可当地基础设施及公共配套服务。**在公共服务平台方面**，**72%**的企业表示知晓当地设立的服务外包行业组织或协会，同时满意行业组织及协会所提供的服务。

附 1

2019 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（权重 70%）						专家 评审 （权重 20%）	问卷 调查 （权重 10%）	综合 得分
		基础评 价得分	（一）	（二）	（三）	（四）	加分项			
			产业发 展情况	综合创 新能力	公共服 务水平	政策措 施保障				
1	北京	64.648	18.692	19.775	4.896	17.285	4.000	80.750	75.577	68.962
2	南京	56.982	21.745	13.495	1.142	16.851	3.750	75.750	74.756	62.513
3	上海	49.498	17.397	14.276	0.804	14.021	3.000	83.750	75.908	58.990
4	杭州	48.519	18.354	8.859	1.181	16.375	3.750	85.000	77.021	58.665
5	深圳	52.072	14.760	17.390	2.726	17.197	0.000	77.500	66.758	58.626
6	广州	48.412	14.019	10.451	3.396	18.046	2.500	83.250	71.486	57.687
7	武汉	49.837	12.129	10.527	5.142	16.540	5.500	73.750	71.516	56.788
8	南通	45.760	17.378	9.089	0.203	15.590	3.500	75.250	92.156	56.298
9	苏州	46.488	15.523	10.540	3.175	15.000	2.250	82.000	71.246	56.066
10	合肥	43.915	9.596	9.905	0.914	20.000	3.500	83.500	74.845	54.925
11	天津	44.969	9.847	10.423	4.367	15.581	4.750	72.500	76.634	53.642
12	济南	41.767	10.600	9.234	0.608	16.325	5.000	74.250	85.259	52.613
13	无锡	44.461	15.120	8.618	3.329	15.894	1.500	68.500	76.526	52.475
14	厦门	39.505	9.494	9.508	3.059	12.443	5.000	77.500	71.072	50.260
15	长春	37.366	5.849	11.118	0.304	15.095	5.000	75.250	90.321	50.238
16	乌鲁木齐	41.180	14.674	6.985	0.232	15.289	4.000	61.500	87.014	49.828
17	沈阳	38.881	6.874	8.259	0.571	18.177	5.000	71.250	73.492	48.816
18	镇江	37.083	8.120	6.477	0.876	17.110	4.500	79.250	69.866	48.795
19	青岛	37.282	11.548	7.833	1.551	14.600	1.750	72.250	81.987	48.746
20	福州	36.780	10.076	8.226	1.415	15.313	1.750	75.750	75.222	48.418
21	宁波	36.796	12.058	5.729	0.601	16.908	1.500	74.750	76.955	48.403
22	成都	34.734	8.935	8.780	3.446	10.573	3.000	80.750	75.226	47.987
23	西安	35.640	5.369	10.487	0.874	16.159	2.750	74.500	74.803	47.328
24	重庆	35.218	12.514	5.454	5.449	11.300	0.500	77.500	62.974	46.450
25	南昌	39.288	14.022	6.087	0.546	16.134	2.500	54.250	76.580	46.010
26	长沙	36.428	10.249	8.078	1.047	15.304	1.750	64.750	70.224	45.472
27	大连	31.249	5.892	11.823	2.088	6.696	4.750	75.500	78.698	44.844
28	大庆	34.925	11.045	3.949	0.432	15.000	4.500	64.500	70.167	44.364
29	南宁	37.050	11.890	4.721	0.055	16.133	4.250	59.500	63.919	44.227
30	郑州	34.503	7.254	11.056	0.826	10.367	5.000	60.500	73.015	43.554
31	哈尔滨	30.258	8.962	7.859	0.262	9.425	3.750	72.000	78.725	43.453
	平均值	41.661	11.935	9.516	1.791	15.056	3.363	73.774	75.482	51.466

2019 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（权重 70%）						专家评审 （权重 20%）	问卷调查 （权重 10%）	综合 得分
		基础评 价得分	（一）	（二）	（三）	（四）	加分项			
			产业发 展情况	综合创 新能力	公共服 务水平	政策措 施保障				
1	北京	64.648	18.692	19.775	4.896	17.285	4.000	80.750	75.577	68.962
2	南京	56.982	21.745	13.495	1.142	16.851	3.750	75.750	74.756	62.513
3	上海	49.498	17.397	14.276	0.804	14.021	3.000	83.750	75.908	58.990
4	杭州	48.519	18.354	8.859	1.181	16.375	3.750	85.000	77.021	58.665
5	深圳	52.072	14.760	17.390	2.726	17.197	0.000	77.500	66.758	58.626
6	广州	48.412	14.019	10.451	3.396	18.046	2.500	83.250	71.486	57.687
7	南通	45.760	17.378	9.089	0.203	15.590	3.500	75.250	92.156	56.298
8	苏州	46.488	15.523	10.540	3.175	15.000	2.250	82.000	71.246	56.066
9	天津	44.969	9.847	10.423	4.367	15.581	4.750	72.500	76.634	53.642
10	济南	41.767	10.600	9.234	0.608	16.325	5.000	74.250	85.259	52.613
11	无锡	44.461	15.120	8.618	3.329	15.894	1.500	68.500	76.526	52.475
12	厦门	39.505	9.494	9.508	3.059	12.443	5.000	77.500	71.072	50.260
13	镇江	37.083	8.120	6.477	0.876	17.110	4.500	79.250	69.866	48.795
14	青岛	37.282	11.548	7.833	1.551	14.600	1.750	72.250	81.987	48.746
15	福州	36.780	10.076	8.226	1.415	15.313	1.750	75.750	75.222	48.418
16	宁波	36.796	12.058	5.729	0.601	16.908	1.500	74.750	76.955	48.403
平均值		45.689	14.046	10.620	2.083	15.909	3.031	77.375	76.152	55.072

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）。

2019 年度中西部和东北地区服务外包示范城市综合得分

序号	城市	基础评价（权重 70%）					加分项	专家评审 （权重 20%）	问卷 调查 （权重 10%）	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	武汉	49.837	12.129	10.527	5.142	16.540	5.500	73.750	71.516	56.788
2	合肥	43.915	9.596	9.905	0.914	20.000	3.500	83.500	74.845	54.925
3	长春	37.366	5.849	11.118	0.304	15.095	5.000	75.250	90.321	50.238
4	乌鲁木齐	41.180	14.674	6.985	0.232	15.289	4.000	61.500	87.014	49.828
5	沈阳	38.881	6.874	8.259	0.571	18.177	5.000	71.250	73.492	48.816
6	成都	34.734	8.935	8.780	3.446	10.573	3.000	80.750	75.226	47.987
7	西安	35.640	5.369	10.487	0.874	16.159	2.750	74.500	74.803	47.328
8	重庆	35.218	12.514	5.454	5.449	11.300	0.500	77.500	62.974	46.450
9	南昌	39.288	14.022	6.087	0.546	16.134	2.500	54.250	76.580	46.010
10	长沙	36.428	10.249	8.078	1.047	15.304	1.750	64.750	70.224	45.472
11	大连	31.249	5.892	11.823	2.088	6.696	4.750	75.500	78.698	44.844
12	大庆	34.925	11.045	3.949	0.432	15.000	4.500	64.500	70.167	44.364
13	南宁	37.050	11.890	4.721	0.055	16.133	4.250	59.500	63.919	44.227
14	郑州	34.503	7.254	11.056	0.826	10.367	5.000	60.500	73.015	43.554
15	哈尔滨	30.258	8.962	7.859	0.262	9.425	3.750	72.000	78.725	43.453
	平均值	37.365	9.684	8.339	1.479	14.146	3.717	69.933	74.768	47.619

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

2019 年度申请城市综合评价得分情况

序号	城市	基础评价（权重 70%）				专家评审 （权重 20%）	问卷调查 （权重 10%）	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	徐州	62.166	22.082	11.532	8.553	20.000	81.500	80.973	67.914
2	佛山	57.498	15.434	16.697	5.367	20.000	81.750	82.992	64.898
3	烟台	51.982	15.684	11.179	5.118	20.000	84.000	85.284	61.716
4	珠海	53.497	9.159	18.750	5.587	20.000	71.500	75.938	59.342
5	东莞	51.651	13.063	12.773	5.815	20.000	82.000	63.772	58.933
6	常州	51.944	10.196	15.224	6.524	20.000	74.500	72.102	58.471
7	贵阳	50.819	3.985	15.224	11.609	20.000	76.000	66.358	57.409
8	洛阳	44.709	4.889	13.617	6.203	20.000	70.000	84.946	53.791
9	嘉兴	45.915	6.557	12.254	7.104	20.000	71.750	71.384	53.629
10	宜昌	42.529	4.240	9.931	8.358	20.000	75.750	83.351	53.256
11	昆明	43.922	1.276	17.426	5.220	20.000	69.000	68.142	51.360
12	石家庄	41.352	2.389	14.769	4.194	20.000	61.000	92.693	50.416
13	湖州	42.307	6.334	11.891	9.083	15.000	66.500	69.831	49.898
14	潍坊	37.952	5.181	8.458	4.313	20.000	71.000	79.955	48.762
15	金华	38.088	3.033	7.514	7.541	20.000	70.750	76.566	48.468
16	赣州	39.121	7.749	7.769	3.603	20.000	57.750	80.260	46.961
17	泰州	29.830	5.030	9.895	4.906	10.000	69.500	91.577	43.939
18	秦皇岛	33.687	3.253	5.962	4.472	20.000	59.750	67.188	42.250
19	襄阳	26.619	1.657	6.313	3.649	15.000	64.500	74.203	38.953
	平均值	44.505	7.431	11.957	6.169	18.947	71.500	77.238	53.177

2019 年度东部地区申请城市综合评价得分情况

序号	城市	基础评价（权重 70%）				专家 评审（权 重 20%）	问卷 调查 （权重 10%）	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	徐州	62.166	22.082	11.532	8.553	20.000	81.500	80.973	67.914
2	佛山	57.498	15.434	16.697	5.367	20.000	81.750	82.992	64.898
3	烟台	51.982	15.684	11.179	5.118	20.000	84.000	85.284	61.716
4	珠海	53.497	9.159	18.750	5.587	20.000	71.500	75.938	59.342
5	东莞	51.651	13.063	12.773	5.815	20.000	82.000	63.772	58.933
6	常州	51.944	10.196	15.224	6.524	20.000	74.500	72.102	58.471
7	嘉兴	45.915	6.557	12.254	7.104	20.000	71.750	71.384	53.629
8	石家庄	41.352	2.389	14.769	4.194	20.000	61.000	92.693	50.416
9	湖州	42.307	6.334	11.891	9.083	15.000	66.500	69.831	49.898
10	潍坊	37.952	5.181	8.458	4.313	20.000	71.000	79.955	48.762
11	金华	38.088	3.033	7.514	7.541	20.000	70.750	76.566	48.468
12	泰州	29.830	5.030	9.895	4.906	10.000	69.500	91.577	43.939
13	秦皇岛	33.687	3.253	5.962	4.472	20.000	59.750	67.188	42.250
平均值		45.990	9.030	12.069	6.044	18.846	72.731	77.712	54.510

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）。

2019 年度中西部和东北地区申请城市综合评价得分情况

序号	城市	基础评价（权重 70%）				专家 评审（权 重 20%）	问卷 调查 （权重 10%）	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	贵阳	50.819	3.985	15.224	11.609	20.000	76.000	66.358	57.409
2	洛阳	44.709	4.889	13.617	6.203	20.000	70.000	84.946	53.791
3	宜昌	42.529	4.240	9.931	8.358	20.000	75.750	83.351	53.256
4	昆明	43.922	1.276	17.426	5.220	20.000	69.000	68.142	51.360
5	赣州	39.121	7.749	7.769	3.603	20.000	57.750	80.260	46.961
6	襄阳	26.619	1.657	6.313	3.649	15.000	64.500	74.203	38.953
平均值		41.287	3.966	11.713	6.440	19.167	68.833	76.210	50.288

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.**本次综合评价各示范城市及申请城市综合得分由基础评价、专家评审、问卷调查三部分加权得出，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三位小数。

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。