

中国服务外包发展报告 2019

中华人民共和国商务部

目 录

第一章 中国服务外包发展概况	1
第一节 总体情况	2
第二节 产业结构	5
第三节 服务外包企业	14
第四节 新技术新业态新模式	16
第二章 中国离岸服务外包重点市场	19
第一节 中国离岸服务外包市场区域分布	20
第二节 中国十大离岸服务外包来源地	21
第三节 “一带一路”沿线国家	32
第三章 中国服务外包部分重点领域	35
第一节 制造业服务外包	36
第二节 生物医药研发合同外包	45
第三节 金融服务外包	52
第四章 中国服务外包产业区域发展布局	59
第一节 地区发展布局	60
第二节 经济圈发展布局	65
第三节 城市发展布局	69
第五章 全球服务外包发展概况	77
第一节 全球服务外包发展环境	78
第二节 全球服务外包总体情况	80
第三节 全球服务外包发展趋势	84

第六章 全球服务外包主要发包国	87
第一节 美国	88
第二节 西欧国家	89
第三节 日本	92
第四节 中国	93
第七章 全球服务外包主要接包国	95
第一节 印度	96
第二节 中国	97
第三节 爱尔兰	98
第四节 菲律宾	99
第五节 越南	100
第六节 马来西亚	101

图 解 目 录

图 1-1	2009—2019 年中国服务外包规模及增速	2
图 1-2	2009—2019 年中国离岸服务外包规模及增速	3
图 1-3	2009—2019 年中国在岸服务外包规模及增速	3
图 1-5	2009—2019 年中国服务外包执行额结构	6
图 1-6	2019 年中国 ITO 发展规模及增速	7
图 1-7	2019 年中国 ITO 执行额构成及增速	7
图 1-8	2019 年中国 BPO 发展规模及增速	10
图 1-9	2019 年中国 BPO 执行额构成及增速	10
图 1-10	2019 年中国 KPO 发展规模及增速	12
图 1-11	2019 年中国 KPO 执行额构成及增速	12
图 1-12	2009—2019 年新增服务外包企业数量	14
图 1-13	2019 年各性质企业服务外包执行额占比	16
图 2-1	2009—2019 年承接美国服务外包执行额及占比	21
图 2-2	2009—2019 年承接中国香港服务外包执行额及占比	22
图 2-3	2009—2019 年承接日本服务外包执行额及占比	23
图 2-4	2009—2019 年承接新加坡服务外包执行额及占比	25
图 2-5	2009—2019 年承接韩国服务外包执行额及占比	26
图 2-6	2009—2019 年承接德国服务外包执行额及占比	27
图 2-7	2009—2019 年承接中国台湾服务外包执行额及占比	29
图 2-8	2009—2019 年承接英国服务外包执行额及占比	30
图 2-9	2009—2019 年承接法国服务外包执行额及占比	31
图 2-10	2009—2019 年承接瑞士服务外包执行额及占比	32
图 2-11	2014—2019 年承接“一带一路”服务外包情况	33
图 2-12	2019 年“一带一路”不同区域服务外包执行额及占比	34
图 3-1	2015—2019 年中国制造业服务外包规模及增速	37
图 3-2	2019 年中国制造业服务外包十大离岸来源国（地区）	37
图 3-3	2015—2019 年制造业服务外包细分领域增速比较	40
图 3-4	2015—2019 年全球医药研发支出及增速	45
图 3-5	新兴公司后期研发管线占比持续提高	46
图 3-6	2014—2023 年全球 CRO 行业规模及增速	47

图 3-7	2014—2023 年中国医药研发支出规模及增速	48
图 3-8	2014—2023 年中国 CRO 行业规模及增速	49
图 3-9	2018 年全球和国内 CRO 细分市场份额比例	49
图 3-10	2014—2019 年中国 CRO 接包规模及增长	50
图 3-11	2015—2019 年中国金融服务外包规模及增速	54
图 3-12	2019 年中国离岸金融服务外包主要来源地	54
图 4-1	2019 年各区域执行额及增速统计图	64
图 4-2	2009—2019 年服务外包示范城市服务外包执行额规模、增速及占比	69
图 4-3	2009—2019 年服务外包示范城市离岸业务执行额、增速及占比	70
图 4-4	2009—2019 年服务外包示范城市在岸业务执行额、增速及占比	71
图 5-1	2008—2019 年全球 GDP 及增速	78
图 5-2	2008—2019 年服务出口规模及增速	79
图 5-3	2015—2019 年全球离岸服务外包规模及增速	80
图 5-4	2019 年全球离岸服务外包结构	81
图 5-5	2017—2019 全球大额服务外包规模	82
图 5-6	2017—2019 美洲地区大额服务外包规模	82
图 5-7	2017—2019 EMEA 地区大额服务外包规模	83
图 5-8	2017—2019 亚太地区大额服务外包规模	84
图 6-1	美国离岸服务外包发包结构及增速	88
图 6-2	西欧国家 IT 服务市场份额	90
图 6-3	德国离岸服务外包发包结构及增速	90
图 6-4	法国离岸服务外包发包结构及增速	91
图 6-5	荷兰离岸服务外包发包结构及增速	91
图 6-6	日本离岸服务外包发包结构及增速	92
图 6-7	日本 IT 服务市场份额	93
图 6-8	中国离岸服务外包发包结构及增速	93
图 7-1	2015—2019 财年印度 IT-BPM 产业产值	96
图 7-2	爱尔兰离岸服务外包接包结构及增速	98
图 7-3	越南 IT 产业结构	101
图 7-4	马来西亚离岸服务外包接包结构与增速	102

表 格 目 录

表 1-1	中国各省市自治区服务外包企业数量	15
表 3-1	2015—2019 年中国各省区市制造业服务外包执行额	38
表 3-2	新药研发不同阶段中国与发达国家成本比较	51
表 4-1	2019 年中国各区域服务外包数据统计	60
表 4-2	2019 年东部地区服务外包前五大省市发展情况	61
表 4-3	2019 年中部地区服务外包统计情况	62
表 4-4	2019 年西部地区主要省市服务外包发展情况	63
表 4-5	2019 年东北地区服务外包统计情况表	63
表 4-6	2019 年长江经济带服务外包规模占比情况	65
表 4-7	2019 年长江经济带服务外包规模增速情况	66
表 4-8	2019 年京津冀服务外包发展情况	67
表 4-9	2019 年长三角服务外包发展统计	67
表 4-10	2019 年长江中游城市群服务外包发展统计	68
表 4-11	示范城市带动城市发展情况	72
表 5-1	2020 年 6 月世界银行对全球经济预测	84

第一章

中国服务外包发展概况

第一节 总体情况	2
一、规模持续增长	2
二、国民经济贡献	4
第二节 产业结构	5
一、ITO	6
二、BPO	9
三、KPO	11
第三节 服务外包企业	14
一、企业数量地区分布	14
二、内外资企业	16
第四节 新技术新业态新模式	16
一、新技术加速拓展服务外包领域	16
二、服务外包新业态新模式层出不穷	17

第一节 总体情况

一、规模持续增长

2019 年是新中国成立 70 周年，也是决胜全面建成小康社会的关键之年。在国际国内形势复杂多变的情况下，中国坚持新发展理念，落实贸易高质量发展，推动服务外包加快转型升级，实现服务外包产业持续增长。2019 年，承接服务外包合同额 2357.0 亿美元，同比增长 17.9%，比上年提高 7.3 个百分点；执行额 1580.8 亿美元（合人民币 10695.1 亿元，首次突破万亿元），同比增长 9.0%。

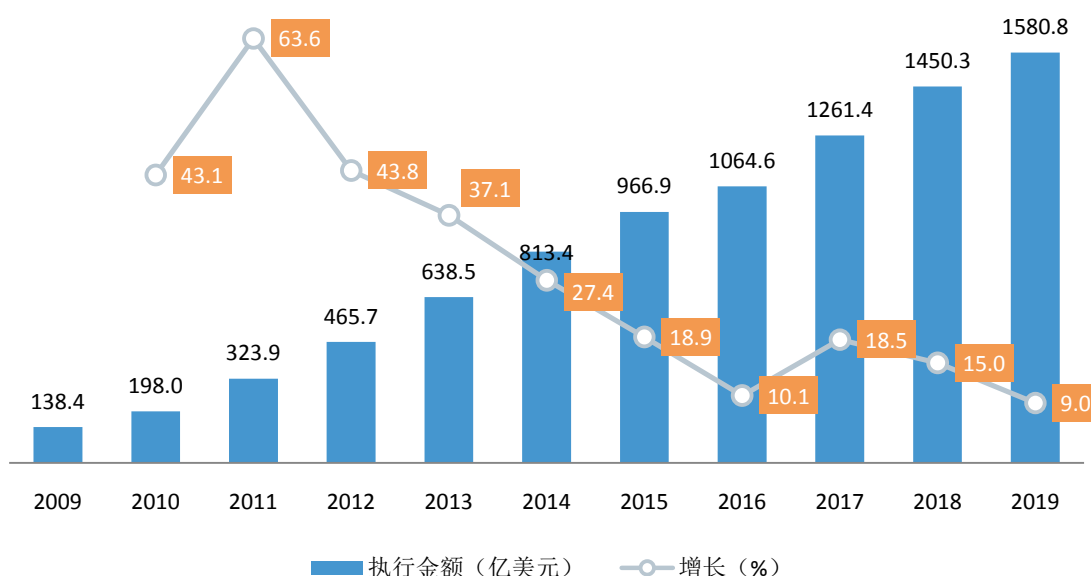


图 1-1 2009—2019 年中国服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部

离岸服务外包逆势增长。2019 年，世界经济增速放缓，贸易保护主义、单边主义加剧抬头，全球服务外包遭受巨大冲击。中国通过深入推进服务外包供给侧结构性改革，不断增强企业研发创新能力和国际接包能力，积极开拓欧盟、“一带一路”、新兴经济体等国际市场，有效降低了外部不稳定不确定因素的影响，离岸服务外包仍然实现较快增长。2019 年，中国企业承接离岸服务外包合同额 1389.1 亿美元，同比增长 15.4%，比上年提高 10.1 个百分点，占全部服务外包合同额的 58.9%；执行额 968.9 亿美元，同比增长 9.3%，高出全球增速 2.6 个百分点，占全部服务外包执行额的 61.3%。

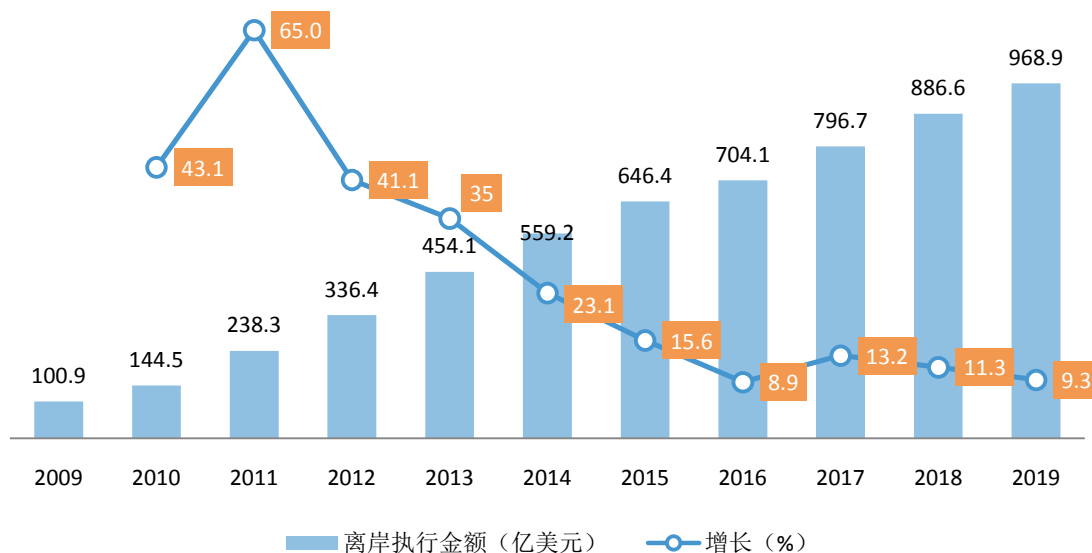


图 1-2 2009—2019 年中国离岸服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部

在岸服务外包合同额快速增长。2019 年，中国经济稳中向好、长期向好的基本趋势没有改变，全年 GDP 增长 6.1%。5G、人工智能、区块链、大数据、云计算等数字技术广泛应用与实体经济深度融合，激发新业态，国内需求加速释放，推动在岸服务外包平稳增长。2019 年，中国企业承接在岸服务外包合同额 967.9 亿美元，同比增长 21.6%，比上年提高 7.1 个百分点，占全部服务外包合同额的 41.1%；执行额 611.9 亿美元，同比增长 8.5%，占全部服务外包执行额的 38.7%。

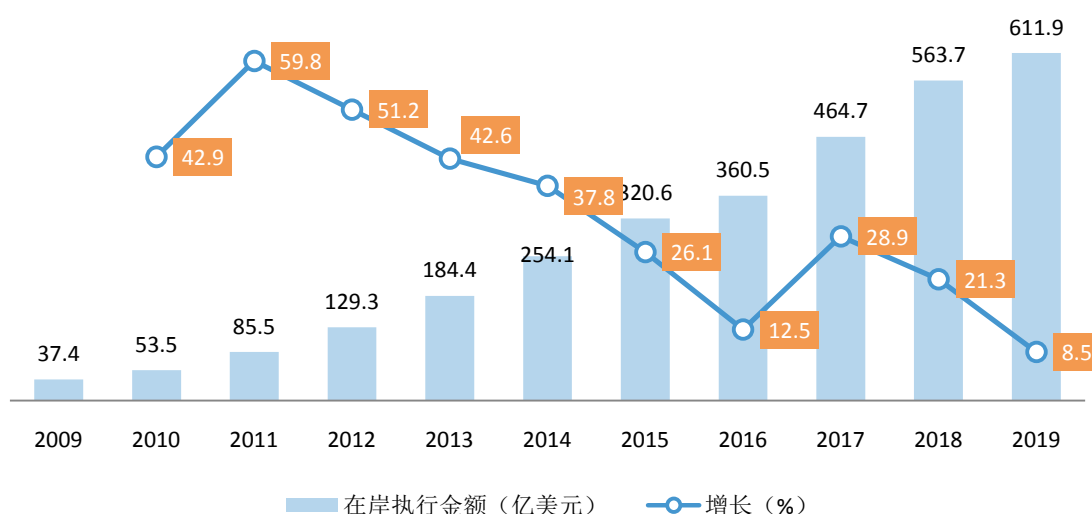


图 1-3 2009—2019 年中国在岸服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部

二、国民经济贡献

对就业创业发挥重要作用。服务外包是吸纳大学生就业的蓄水池。2019 年，中国服务外包产业新增从业人员 103 万人，其中大学（含大专）以上学历 60.6 万人。截至 2019 年底，服务外包产业从业人员共 1172 万人，其中大学（含大专）以上学历 750.1 万人，占从业人员总数 64%。根据测算，有 40% 的大学毕业生在服务外包企业工作 2—3 年后转向互联网、大数据和人工智能等领域，为数字经济强国建设提供了人才支撑。众包、云外包、平台分包等新模式不断涌现并快速发展，为年轻人特别是大学生提供了灵活就业的新渠道，推动了零工经济等新兴就业形态的发展。

《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》提出，要鼓励大学生就业创业，支持办好相关创新创业大赛。由商务部、教育部等联合主办的中国大学生服务外包创新创业大赛已连续举办 10 届，成为中国服务外包产业的人才储备库和模式创新的重要方式。过去 10 年间，大赛共吸引了 1600 余所院校、40 余万名大学生参与竞赛，并将影响力扩大到港澳台地区和“一带一路”沿线国家和地区的高校，先后邀请印度、柬埔寨、马来西亚、津巴布韦等国家的 80 余所高校参赛，累计为中国服务外包产业输送了近 15 万名创新人才。

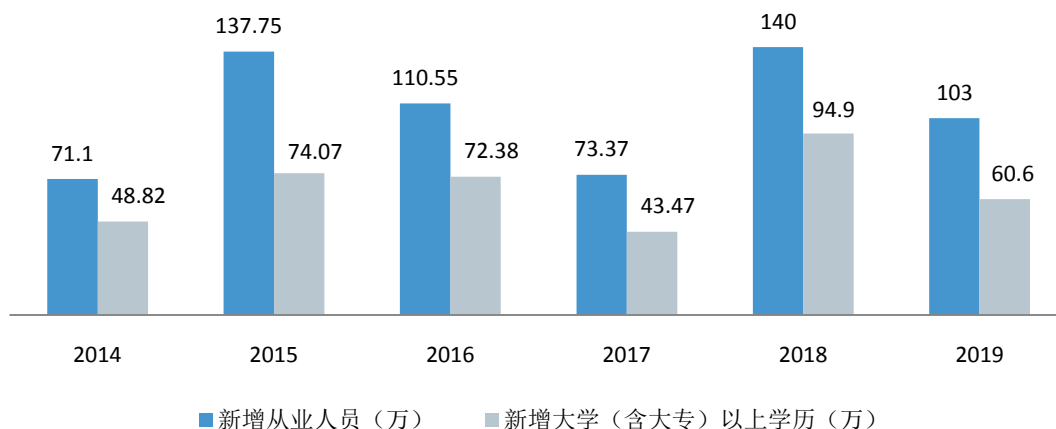


图 1-4 2014—2019 年服务外包新增从业人员

数据来源：中华人民共和国商务部

推动制造业与服务业深度融合。制造业服务化、服务外包化已经成为制造业高质量发展的重要趋势。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》提出，推动现代服务业与先进制造业、现代农业深度融合，加快推进服务业数字化。服务外包是促进制造业与服务业相融共生、协同发展的重要方式，推动制造业逐渐由单一生产型向“生产+服务”型转变。先进制造业与现代服务业融合的基础是价值链高度相关，通过服务外包高效配置产业要素，

使价值链在开放与合作中实现渗透、延伸与重构。服务外包提供专业化、个性化的服务，促进产业链上游的制造环节延伸扩展到需求分析、技术研发、成果转化，提高产品的技术含量和附加值，丰富产业链下游应用场景，应用于智慧城市、智慧交通、智慧医疗等各种民生领域，拉长制造业产业链。

为服务出口注入新动能。近年来，中国离岸服务外包加快向产业链高端延伸，生物医药研发外包、集成电路设计、系统解决方案等高附加值外包业务增长迅速，成为服务贸易高质量发展的重要推动力。2019 年中国离岸服务外包执行额占服务出口的 34.2%，离岸服务外包对服务出口增长的贡献率达到 67.4%；占知识密集型服务出口的 67.4%，对知识密集型服务出口增长的贡献率达到 70.9%。

维护全球产业链供应链稳定。新冠疫情给全球产业链供应链带来前所未有的冲击。疫情发生后，中国在全球范围内率先控制住疫情，实现全产业链复工复产，确保全球产业链供应链不在中国“断链”。2020 年上半年，中国企业承接离岸采购外包服务、供应链管理服务执行额分别为 6.9 亿美元、24.0 亿美元，同比增长 47.4%、25.8%，确保全球产业链供应链顺畅。

第二节 产业结构

服务外包产业结构继续优化。以数字技术为代表的新一代科技革命蓬勃发展，推动服务外包产业新业态、新模式不断涌现。近年来，中国研发投入力度持续加大¹，企业创新能力不断增强²，先进制造业与现代服务业融合加深，承接委托研发、设计业务增长，以知识为核心要素的服务外包占比不断提高，呈现出 KPO（知识流程外包）比重持续上升、ITO（信息技术外包）逐渐下降、BPO（业务流程外包）保持稳定的发展趋势。2009—2019 年，ITO、BPO、KPO 结构比例从 62.5：26.6：5.1³调整到 46.0：21.0：33.0，离岸 ITO、BPO、KPO 结构比例从 63.3：24.6：5.7 调整到 44.1：18.1：37.8。

在岸服务外包比重不断攀升。2013 年，国务院办公厅《关于进一步促进服务外包产业发展的复函》提出，促进服务外包离岸在岸协调发展。要进一步研究在岸与离岸服务外包协调发展政策措施，支持有条件的服务外包企业承接国内服务项目。

¹《2019 年全国科技经费投入统计公报》显示：2019 年中国 R&D 经费投入总量为 22143.6 亿元，比上年增长 2465.7 亿元，增长 12.5%，比上年提高 0.7 个百分点，连续 4 年实现两位数增长。R&D 经费投入强度（与 GDP 之比）为 2.23%，比上年提高 0.09 个百分点，再创历史新高。

²世界知识产权组织（WIPO）官网发布的《2020 年全球创新指数（GII）报告》显示，中国与上年持平，继续保持全球创新指数榜单的第 14 名。

³2009—2011 年服务外包统计分类除 ITO、BPO、KPO 外，还有其他项，因此 ITO、BPO、KPO 三者占比不等于 100%

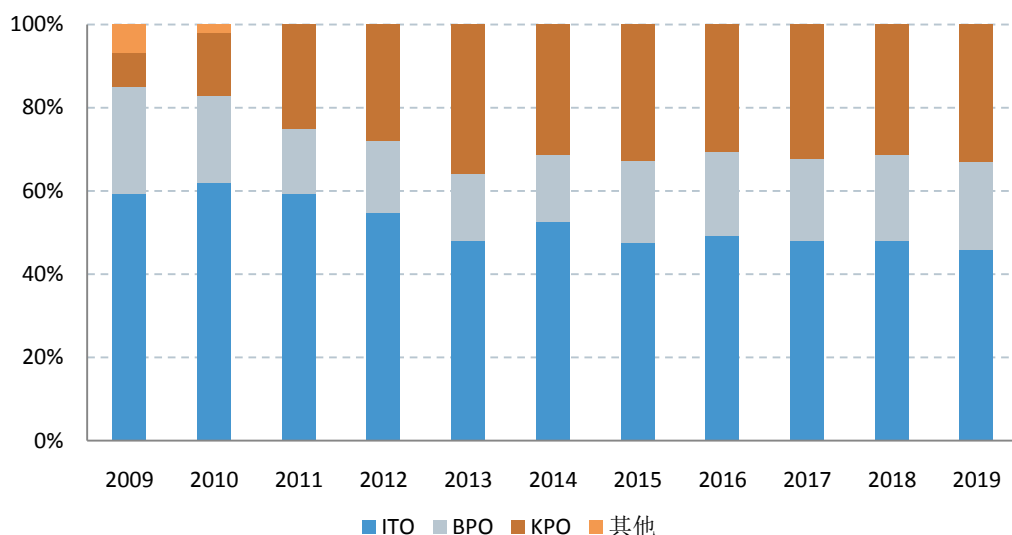


图 1-5 2009—2019 年中国服务外包执行额结构

数据来源：中华人民共和国商务部

积极培育服务外包在岸市场，鼓励政府机构和各类企业创新管理运营理念，购买专业服务。近年来，中国积极出台相关政策，促进在岸服务外包从小到大，占整个服务外包的比重不断提高。2009—2019 年，在岸服务外包执行额从 37.4 亿美元增至 611.9 美元，年均增长 32.2%，高出同期离岸服务外包年均增速 6.8 个百分点，占比从 27.1%增至 38.7%。在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背景下，在岸服务外包将迎来新的国内市场机遇。

一、ITO

根据商务部最新统计划分，ITO 进一步分为信息技术研发服务、信息技术运营和维护服务、新一代信息技术开发应用服务三类，其中新一代信息技术开发应用服务为新增项。

ITO 增速放缓。近年来，借助于云计算、大数据、物联网、移动互联等新一代信息技术，推动“互联网+服务外包”模式快速发展，服务外包企业逐渐向高技术、高附加值业务转型。以软件研发和信息技术服务为代表的 ITO 仍占据主导地位，但随着传统软件研发成本的不断攀升，软件研发服务有所下降，造成信息技术研发服务出现下滑，进而导致 ITO 增速放缓。2019 年，中国企业承接 ITO 执行额 726.9 亿美元，同比增长 4.5%；占全部服务外包执行额的 46.0%，比上年下降 0.3 个百分点。其中，承接信息技术研发服务外包执行额 569.1 亿美元，下降 1.6%，拖累 ITO 执行额增速 1.2 个百分点，占 ITO 执行额的 78.3%；承接信息技术运营和维护服务 143.3

亿美元，增长 28.2%，占比 19.7%；承接新一代信息技术开发应用服务执行额 14.1 亿美元，增长 187.5%，占比 2.0%。

离岸 ITO 增速有所下滑。 软件研发服务下降是离岸 ITO 增速下滑的原因。2019 年，中国企业承接离岸 ITO 合同额 588.7 亿美元，同比增长 8.0%，比离岸合同额增速低 7.4 个百分点，占比 42.4%，比上年下降 2.9 个百分点；执行额 426.8 亿美元，增长 6.4%，比离岸执行额增速低 2.9 个百分点，占比 44.1%，比上年下降 1.2 个百分点。其中，承接离岸信息技术研发服务、信息技术运营和维护服务、新一代信息技术开发应用服务执行额分别为 343.6 亿美元、71.3 亿美元、11.5 亿美元，同比分别增长-0.1%、36.2%、154.5%。

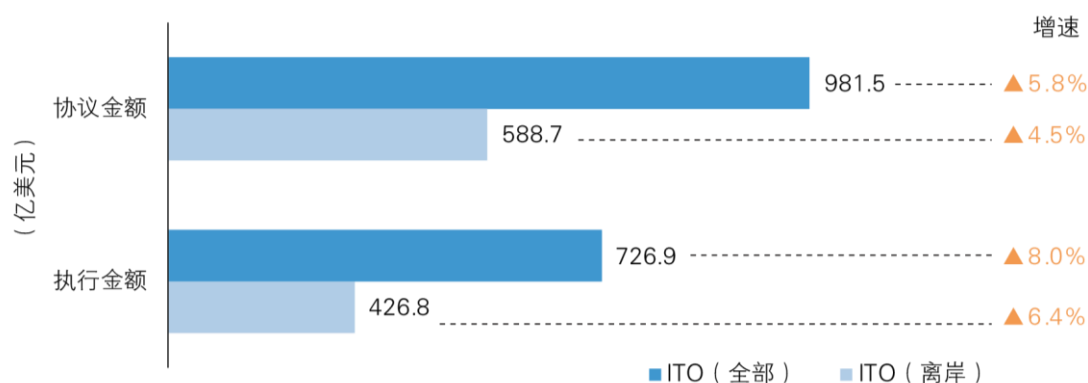


图 1-6 2019 年中国 ITO 发展规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部

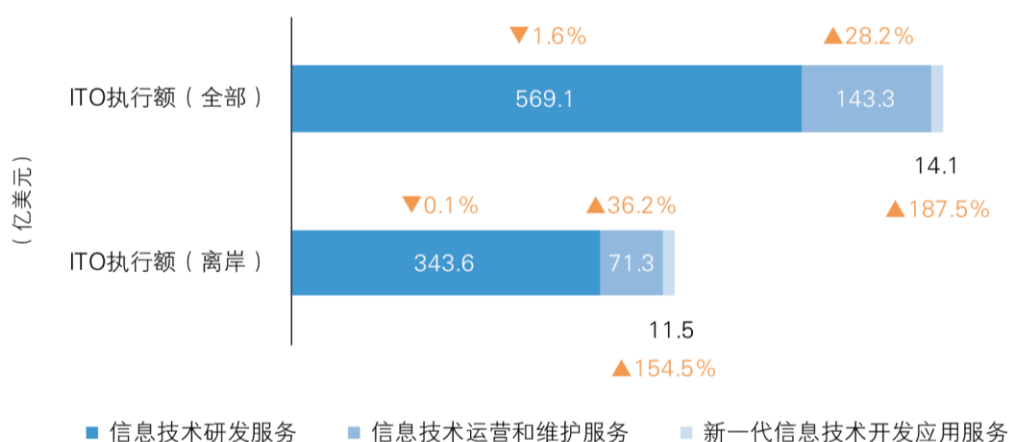


图 1-7 2019 年中国 ITO 执行额构成及增速

数据来源：中华人民共和国商务部

■ 专栏：星环科技打造"大数据+人工智能+容器云"一体化企业

星环科技在存储引擎层、计算引擎层、编译器层实现了统一重构，打破了国外企业在大数据基础软件领域的垄断地位，国产自主可控大数据产品帮助国内企业提升业务价值和数据价值。

智慧港口建设。星环科技为上海洋山港提供服务，基于其大数据平台实现洋山港自动化码头的数据采集、分析，并且构建自动化、智能化码头的业务模型。码头的自动导航运载车(AGV)、自动化轨道吊、桥吊、岸桥等数据在平台上进行数据分析，提高 AGV 的时间矩阵的精确性，为智慧港口的建设提供此底层能力支撑。

航空领域的大数据应用。星环科技的底层平台为东方航空、春秋航空等交通领域用户提供技术支撑。春秋航空用星环科技大数据平台 TDH 实现成本指数监控，上线 4 个月时，成本指数执行率从 58% 上升到 69%。春秋航空节油项目已经取得了很好的效果，预计 80 架飞机每年仅燃油成本就可节约 2400 万。

智慧城市数据中心建设。星环科技在推动智慧城市、城市级数据中心建设中发挥了国产基础软件的实力。星环科技自主研发的智能大数据云平台 TDC (Transwarp Data Cloud) 为随申码、数据湖、市数据库、基础库、主题库、专题库、互联网应用等业务提供底层支撑，通过数据建模，分析评估，完成底层数据库系统及高并发数据服务的构建，撑起“随申码”的大数据存储和计算能力，将 70 多个委办局以及 16 个区业务库的结构化和非结构化数据进行归集，支撑更多应用场景。

实现技术出海。星环科技在新加坡建立了区域总部，辐射整个东南亚。已经和新加坡政府人工智能核心(AISG)建立战略合作，承担新加坡的 AI 人才培养和人工智能项目建设工作。同时和新加坡理工建立联合创新实验室 X-LAB，并开设人工智能专业课程。同时还利用人工智能技术为新加坡能源企业的安全生产进行监测，开启了中国基础软件技术出海的探索和实践。

人工智能服务、区块链技术服务等新兴领域单笔合同平均价值超过 100 万美元。随着服务外包新技术、新业态、新模式层出不穷，服务外包统计也相应做出调整。2019 年，ITO 统计中新增人工智能服务、区块链技术服务、网络与信息安全等新兴领域，新兴领域技术含量高、附加值高，是未来服务外包转型升级的方向。2019 年，

中国企业签订人工智能服务平均单笔合同额 123.5 万美元、区块链技术服务平均单笔合同额 111.6 万美元，在 ITO 各领域遥遥领先；承接人工智能服务执行额 1.5 亿美元，其中离岸业务 0.8 亿美元，承接区块链技术服务 10.2 亿，其中离岸业务 10.1 亿美元，海外企业发包要多于国内企业。

测试服务、信息技术解决方案服务增长较快。2019 年，中国企业承接测试服务、信息技术解决方案服务执行额分别为 33.0 亿美元、13.8 亿美元，同比分别增长 67.5%、68.7%，在 ITO 各领域增长最快。其中，离岸测试服务 30.8 亿美元，增长 71.32%；离岸信息技术解决方案服务 5.6 亿美元，增长 34.5%。

二、BPO

根据商务部最新统计划分，BPO 进一步分为内部管理服务、业务运营服务和维护维修服务三类，其中维护维修服务是 2019 年新增统计项。

BPO 增速远高于 ITO、KPO 增速，业务运营服务外包执行额占比近七成，连续五年保持 20% 以上的增速。2020 年 1 月，商务部等 8 部门发布《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》，提出要支持业务运营服务外包，鼓励企业特别是国有企业依法合规剥离非核心业务，购买供应链、呼叫中心、互联网营销推广、金融后台、采购等运营服务。2019 年，中国企业承接 BPO 合同额 564.2 亿美元，同比增长 40.0%，是 2016 年以来最高增速，占全部服务外包合同额的 23.9%，比上年提高 1.8 个百分点；执行额 332.2 亿美元，增长 21.5%，远高于 ITO、KPO 增速，占比 21.0%，比上年提高 0.5 个百分点。其中，承接内部管理服务外包执行额 55.8 亿美元，增长 52.6%，连续两年增速超过 50%，占 BPO 执行额的 16.8%；承接业务运营服务外包执行额 227.2 亿美元，增长 30.9%，连续五年增速保持在 20% 以上，占比 68.5%，是拉动 BPO 执行额增长的主要动力，贡献 BPO 增长的 91%；承接维护维修服务外包执行额 48.8 亿美元，下降 21.3%，占比 14.7%。

离岸 BPO 执行额增速创 2016 年以来新高。2019 年，中国企业承接离岸 BPO 合同额 246.2 亿美元，同比增长 32.7%，占全部离岸服务外包合同额的 17.7%，比上年提高 0.2 个百分点；执行额 175.5 亿美元，增长 27.9%，比全部离岸服务外包执行额增速高 18.6 个百分点，是 2016 年以来最高增速，占比 18.1%，比上年提高 0.8 个百分点。其中，承接离岸内部管理服务、业务运营服务和维护维修服务执行额分别为 20.8 亿美元、113.7 亿美元、40.6 亿美元，分别同比增长 126.3%、25.9%、9.0%。

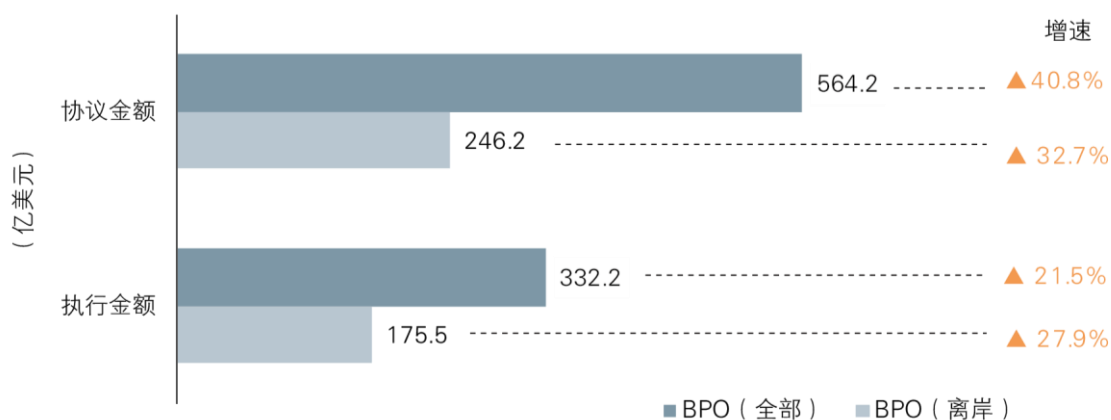


图 1-8 2019 年中国 BPO 发展规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部

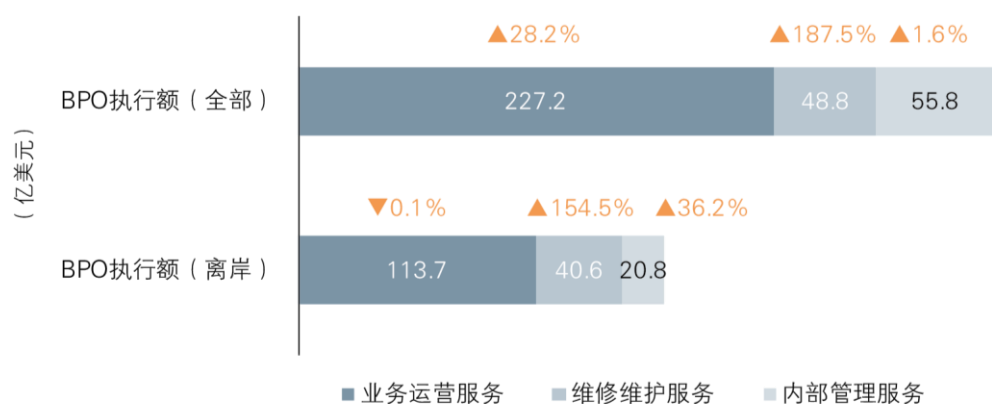


图 1-9 2019 年中国 BPO 执行额构成及增速

数据来源：中华人民共和国商务部

人力资源管理服务外包持续高速增长。人力资源管理服务属于内部管理服务，自 2015 年单列人力资源管理服务统计以来，人力资源管理服务始终保持高速增长。2015—2019 年，中国企业承接人力资源管理服务外包执行额从 4.0 亿美元增至 44.7 亿美元，增长超过 10 倍；其中，离岸人力资源管理服务外包执行额从 0.8 亿美元增至 13.4 亿，增长超过 15 倍，仅 2019 年增长就超过 8 倍。2019 年，人力资源管理服务外包执行额同比增长 73.7%，占内部管理服务执行额的 80.1%，人力资源管理服务外包是拉动内部管理服务外包增长的主要原因。

■ 专栏：科锐国际

科锐国际是领先的以技术驱动的整体人才解决方案服务商，也是国内首家登陆 A 股的人力资源服务企业。公司依托内生增长和外延并购拓展版图，布局中国、东南亚、英美、澳大利亚等全球市场，拥有 110 多家分支机构，2200 余名专业招聘顾问，在超过 18 个行业及领域为客户提供中高端人才访寻、招聘流程外包、灵活用工、人力资源咨询、人才测评、培训与发展等人力资源全产业链服务，以及一体化 SaaS 云平台、垂直招聘平台、人力资源合作伙伴平台等技术产品。目前已形成科锐国际业务体系的技术加服务商业生态圈模型，并致力于为候选人整个职业生命周期及企业不同发展阶段提供全覆盖的人力资源闭环服务。在过去 24 年中，公司已与 3,700 余家跨国集团、国内上市公司、快速成长性企业、国企、政府以及非盈利组织建立长期合作关系。2019 年，科锐国际实现营业收入 35.86 亿元，同比增长 63.24%；净利润 1.52 亿元，比上年同期增长 29.38%。

疫情之下，灵活用工“异军突起”。科锐国际作为最早布局灵活用工的人力资源企业之一，灵活用工业务已经成长为发展迅猛的业务单元。2020 年上半年，公司实现营业收入 17.62 亿元，同比增长 5.2%；净利润 7367.29 万元，比上年同期增长 14.6%。其中，灵活用工收入 13.94 亿元，同比增长 8.95%；国内灵活用工收入增长 31.11%。

互联网营销推广服务、采购外包服务等领域增长较快。2019 年，中国企业承接互联网营销推广服务、采购外包服务执行额分别为 28.0 亿美元、17.2 亿美元，分别同比增长 21.3%，40.6%。其中，离岸业务执行额为 4.5 亿美元、11.4 亿美元，增长 33.7%、22.5%。

三、KPO

根据商务部最新统计划分，KPO 进一步分为商务服务、设计服务和研发服务外包三类。

KPO 增速有所下降，设计服务执行额连续五年增速超过 10%。近年来，基于云计算、大数据、人工智能、区块链等技术的服务外包交付模式变革、数字化转型升级、平台应用快速发展，促进服务外包产业结构不断优化，KPO 业务比重不断上升。KPO 增长的主要原因是工业设计服务、工业技术服务、医药和生物技术研发服务等发展较快。2019 年，中国企业承接 KPO 合同额 811.3 亿美元，同比增长 21.2%，

占全部服务外包合同额的 34.4%，比上年提高 2.9 个百分点；执行额 518.0 亿美元，增长 8.4%，占全部服务外包执行额的 33.0%，比上年提高 1.5 个百分点。其中，承接商务服务执行额 51.8 亿美元，下降 12.4%，是 2015 年以来首次下降，占 KPO 执行额的 9.9%；承接设计服务 339.1 亿美元，增长 12.0%，连续五年保持两位数增长，占比 65.0%；承接研发服务外包 130.4 亿美元，增长 10.3%，连续三年保持两位数增长，占比 25.1%。

离岸 KPO 执行额增速放缓。离岸商务服务下降是造成 KPO 增速放缓的主要原因。2019 年，中国企业承接离岸 KPO 合同额 554.2 亿美元，同比增长 17.1%，占全部离岸服务外包合同额的 39.9%；执行额 366.2 亿美元，同比增长 5.3%，比上年下降 4.2 个百分点，比全部离岸服务外包执行额增速低 4 个百分点，占比 37.9%，比

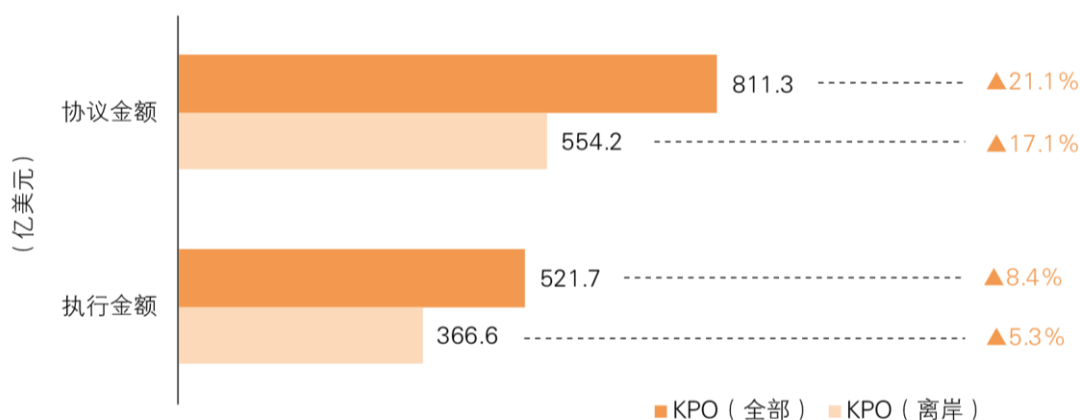


图 1-10 2019 年中国 KPO 发展规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部

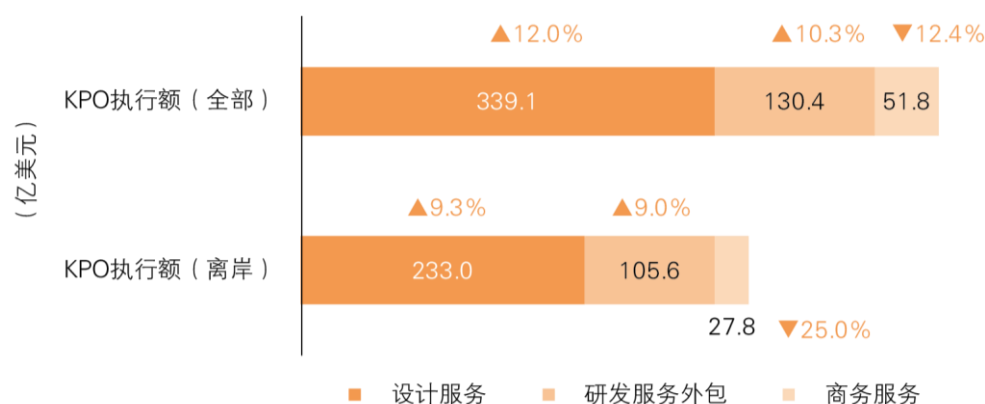


图 1-11 2019 年中国 KPO 执行额构成及增速

数据来源：中华人民共和国商务部

上年下降 0.5 个百分点。其中，离岸商务服务执行额 27.8 亿美元，同比下降 25.0%，占离岸 KPO 执行额的 7.6%；离岸设计服务执行额 233.0 亿美元，增长 9.3%，占比 63.6%；离岸研发服务外包执行额 105.6 亿美元，增长 9.0%，占比 28.8%。

检验检测服务保持高速增长。检验检测服务是科技服务业的重要组成部分，是提升供给质量、推动高质量发展的迫切需要，国务院多次发文加快发展第三方检验检测认证服务。自 2015 年单列检验检测服务统计以来，检验服务始终保持高速增长。2015—2019 年，检验检测服务执行额从 3.8 亿美元增长至 24.7 亿美元，增长 5.5 倍，2019 年增长 30.7%；其中，离岸检验检测服务执行额从 2.2 亿美元增至 13.2 亿美元，增长 5 倍，2019 年增长 17.5%。

■ 专栏：金域医学

金域医学是一家以第三方医学检验及病理诊断业务为核心的高科技服务企业，公司通过商业模式创新，目前已在内地及香港地区建立了 37 家中心医学实验室，拥有遍布全国的远程病理协作网，以及由 600 多名国内外病理医生加盟组成的病理医生团队，为超过 23000 家医疗机构提供准确、及时、便捷的医学检验及病理诊断服务。服务网络覆盖全国 90% 以上人口所在区域，并以香港为桥头堡，服务粤港澳大湾区以及“一带一路”沿线国家。2019 年，公司营业收入达 52.69 亿元，同比增长 16.44%；利润达 4.02 亿元，同比增长 72.44%

公司加快拓展“检验+”生态圈。以现有实验室检验检测业务为中心，基于已建立的检验检测技术体系，积极研究医学检验整体服务解决方案等业务的实现途径、市场空间以及移动互联网新业务模式下的医学实验室业务实现方式，持续进行实验室多元化业务外延。公司已成功开展了包括食品卫生检测、临床试验研究、司法鉴定、健康体检、检验试剂销售业务等非医学检验及病理诊断业务，在医疗服务产业链上不断进行业务拓展。

新冠疫情推动医学检验检测加速成长。2020 年上半年，金域医学累计核酸检测量已超 1000 万例，约占同期全国总体核酸检测量的 1/10，实现营业收入 34.75 亿元，同比增长 36.63%；净利润 5.56 亿元，同比增长 223.71%。疫情检测需求促进公司检测流程的变革及相关技术创新，助力公司全国布局。

工程技术服务、管理咨询服务、文化创意服务等高端领域增长较快。2019 年，

中国企业承接工程技术服务合同额 276.6 亿美元、执行额 130.0 亿美元，同比分别增长 45.6%、17.5%；承接管理咨询服务合同额 13.3 亿美元、执行额 7.8 亿美元，分别增长 12.6%、22.4%；承接文化创意服务合同额 21.0 亿美元，执行额 15.4 亿美元，分别增长 18.9%、17.8%。

第三节 服务外包企业

一、企业数量地区分布

服务外包企业数量持续增多。2019 年，中国服务外包产业扶持政策逐渐向全国推广，实施示范城市动态调整管理办法，完成服务外包示范城市综合评价，各地掀起新一轮加快服务外包产业发展浪潮。2019 年纳入商务部服务外包统计系统的服务外包企业新增 5619 家，其中江苏省新增企业数量超过 1000 家，高达 1274 家；广东省和山东省新增企业数量超过 500 家，分别为 724 家、502 家；浙江省、湖北省、江西省和黑龙江省新增企业数量超过 300 家，分别为 403 家、375 家、350 家和 310 家，七省份合计新增 3938 家，占全国新增企业数量的 70.1%。截止 2019 年底，全国服务外包企业数量达到 54548 家。

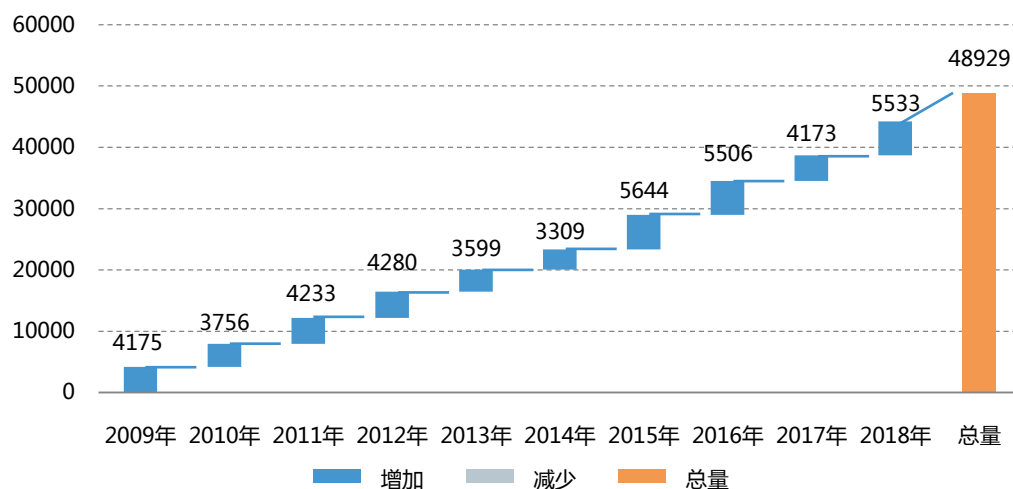


图 1-12 2009—2019 年新增服务外包企业数量

数据来源：中华人民共和国商务部

东部地区企业数量占比 70%左右。2019 年，中国服务外包企业在青海省和新疆以外的各个省份均有分布，其中具备政策措施完善、营商环境良好、人才储备丰富、开放程度高、城市包容性强、产业基础雄厚等条件的城市更容易吸引服务外包企业入驻。截止 2019 年底，东部地区企业数量 38482 家，占全国企业数量的 70.5%；

其中，江苏省、广东省、浙江省、山东省四省是中国服务外包企业主要集聚地，四省服务外包企业数量分别达到 14205 家、5503 家、5378 家、4799 家，合计占全国企业总量的 28.7%。中部、西部和东北地区企业数量分别为 8401 家、4120 家、3545 家，占比分别为 15.4%、7.6%和 6.5%。

表 1-1 中国各省市自治区服务外包企业数量

	累计企业家数（家）	2019 年新增企业家数（家）
江苏省	124205	1274
广东省	5503	724
浙江省	5378	403
山东省	4799	502
江西省	2750	350
上海市	2284	137
河北省	2276	9
黑龙江省	1932	310
河南省	1795	133
湖北省	1688	375
重庆市	1445	211
北京市	1443	77
福建省	1378	275
辽宁省	1316	45
湖南省	1268	116
天津市	1181	80
安徽省	867	97
四川省	866	47
陕西省	701	18
广西壮族自治区	476	226
吉林省	297	7
贵州省	293	113
云南省	150	39
新疆维吾尔自治区	131	45
海南省	35	5
山西省	33	0
甘肃省	29	0
宁夏回族自治区	17	0
内蒙古自治区	11	1
西藏自治区	1	0
青海省	0	0
新疆建设兵团	0	0

数据来源：中华人民共和国商务部

二、内外资企业

内资企业是承接服务外包业务的主体。随着国家政策的大力支持以及国内企业自身竞争力的不断增强，内资企业承接服务外包业务的占比已超过 50%，成为承接服务外包业务的主体。2019 年，内资企业承接服务外包合同额 1560.1 亿美元，占比 65.9%；执行额 1036.8 亿美元，占比 65.3%，其中离岸执行额 515.9 亿美元，占比 53.2%。港澳台商投资企业承接服务外包合同额 215.2 亿美元，占比 9.1%；执行额 146.9 亿美元，占比 9.2%，其中离岸执行额 117.7 亿美元，占比 12.1%。外商投资企业承接服务外包合同额 592.6 亿美元，占比 25.0%；执行额 404.2 亿美元，占比 25.4%，其中离岸执行额 335.9 亿美元，占比 34.7%。

外商投资企业对服务外包产业增长的贡献最高。2019 年，外商投资企业承接服务外包执行额增长 21.3%，比内资企业高 16 个百分点，比港澳台商投资企业高 15.9 个百分点，对服务外包执行额增长贡献率为 54.4%。其中，外商投资企业承接离岸服务外包执行额增长 14.9%，比内资企业高 10.1 个百分点，比港澳台商投资企业高 2 个百分点，对服务外包执行额增长贡献率为 52.8%。

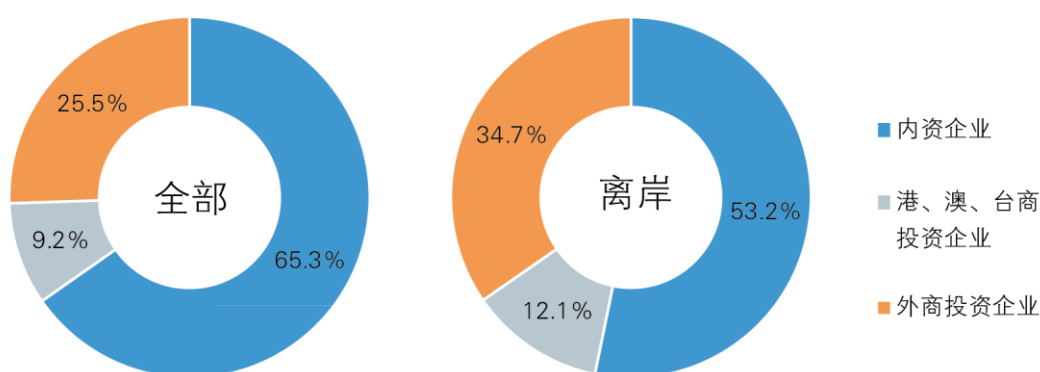


图 1-13 2019 年各性质企业服务外包执行额占比

数据来源：中华人民共和国商务部

第四节 新技术新业态新模式

一、新技术加速拓展服务外包领域

人工智能拓宽服务外包产业领域。根据 Gartner 报告，2018 年全球人工智能市场规模将高达 1.2 万亿美元，比 2017 年增长 70% 以上，预计 2020 年全球人工智能市场规模近 2 万亿美元。人工智能的发展迅速，对服务外包产业发展规模的影响既

有替代效应，也有增量效应。替代效应体现在人工智能将代替人力的服务外包，尤其是对于简单、高频的服务内容，人工智能无论是在成本还是服务质量上都表现的更好。增量效应体现在人工智能拓宽服务外包领域，在上游人工智能芯片领域，人工智能芯片需要衍生出对人工智能芯片设计需求。根据中商产业研究院数据，2017年全球人工智能芯片市场规模达 44.7 亿美元，预计到 2020 年将超过 100 亿美元；在下游人工智能应用领域，更加智能的服务吸引更多市场主体发包，比如政府发包构建“智慧城市”，制造业企业发包构建“智能工厂”，农业企业发包构建“精准农业”等。

云计算是信息技术外包增长的重要动力。2016—2018 年，全球云计算市场规模从 874 亿美元增长至 1883 亿美元，年均增速高达 29.2%。根据服务外包的定义，2019 年全球云计算服务外包规模达 788 亿美元，同比增长 31.3%。随着更多的企业和政府上云，云计算服务外包仍处于高速发展阶段，预计到 2023 年，全球云计算服务外包规模将达到 1720 亿美元，年均增速达 21.5%。中国云计算服务外包保持高速增长。2015—2019 年，中国云计算服务外包规模从 47.2 亿元增长至 494.5 亿元，增长近 9.5 倍，年均增速高达 79.9%。

3D 打印是服务外包发展的新增长点。不同于传统打印服务，3D 打印服务技术性较强，企业在使用 3D 打印时需要 3D 服务企业为其设计打印方案，因而 3D 打印更多属于服务外包。根据 3D 打印顾问公司 Wohlers Associates 报告，2013 年全球 3D 打印行业 30.3 亿美元，2019 年达到 119.6 亿美元，年均增速达 25.7%，到 2024 年，全球 3D 打印行业总产值有望突破 300 亿美元。其中，3D 打印服务约占整个行业的 30%。2019 年全球 3D 打印服务外包约 40 亿美元，预计到 2024 年 3D 打印服务外包市场规模将突破 100 亿美元。

二、服务外包新业态新模式层出不穷

企业发包动因从需求侧向供给侧转移。服务外包的发展可以分为三个阶段：第一阶段是随着信息技术的推广和生产过程模块化，发达国家利用发展中国家廉价劳动力，将企业非核心业务外包，发展中国家以承接离岸服务外包方式参与到全球服务业分工之中，此阶段企业发包动因是节约成本，接发包企业关系以发包方为主导，服务外包业务技术含量及附加值均较低；第二阶段是服务外包企业专业化水平提高，不断向产业链高端延伸，服务外包企业更加强调“咨询与 IT 服务”，以高端咨询服务带动 ITO 和 BPO 业务发展，同时加大研发投入，KPO 业务增长迅速，此阶段企业发包动因是效率提升，运用信息技术加快企业数字化转型，服务外包业务技术含量及附加值较高；第三阶段是新兴技术重构企业生产经营模式，企业竞争更加激烈，

发包企业为了在新一轮竞争中抢占先机，加强与服务外包企业合作，接包企业参与到新产品研发、生产方式变革、销售模式转变等发包企业经营全过程，此阶段企业发包动因是价值创造，接发包企业形成战略联盟，服务外包引领创造服务需求。

众包模式不断向新领域扩展。众包是由特定主体通过平台发布需求交由多数人处理，选择“最优解”的方式帮助企业完成某种特定任务，众包模式能有效降低企业成本，最大化利用社会智力资源。目前，众包平台大多集中在软件开发与测试、产品设计、系统解决方案等领域，随着共享理念深入，众包模式向更多领域渗透，比如人工智能领域，数据是人工智能发展的基础，人工智能企业往往需要大量数据进行前期理论认证，采用众包方式进行数据标注的模式逐渐兴起，典型企业包括蚂蚁众包等；在互联网营销领域，众包平台连接企业、内容制作者、渠道传播者，广告投放更精准、更快速、价格也更低廉，典型企业包括传播管家、金钱豹等。

第二章

中国离岸服务外包重点市场

第一节 中国离岸服务外包市场区域分布 20

一、亚洲 20

二、北美洲 20

三、欧洲 20

第二节 中国十大离岸服务外包来源地 21

一、美国 21

二、中国香港 22

三、日本 23

四、新加坡 24

五、韩国 26

六、德国 27

七、中国台湾 28

八、英国 29

九、法国 30

十、瑞士 31

第三节 “一带一路” 沿线国家 32

一、总体情况 32

二、承接“一带一路” 服务外包主要区域 33

第一节 中国离岸服务外包市场区域分布

中国离岸服务外包市场主要集中在亚洲、北美洲和欧洲，三者业务占整个中国离岸服务外包的比例超过 90%。

一、亚洲

亚洲是中国承接离岸服务外包业务的最大来源地。2019 年，中国承接亚洲地区服务外包合同额 724.9 亿美元，同比增长 12.6%，占中国离岸服务外包合同额的 52.2%；执行额 492.2 亿美元，增长 8.8%，比离岸服务外包执行额增速低 0.5 个百分点，占中国离岸服务外包执行额的 50.8%。

东亚是中国承接亚洲服务外包业务的主要来源地。2019 年，中国承接东亚地区服务外包执行额 330.9 亿美元，增长 9.5%，占中国承接亚洲地区服务外包执行额的 67.2%，占中国离岸服务外包执行总额的 34.2%。此外，东亚地区中国香港、日本、韩国及中国台湾均为中国前十大离岸服务外包来源地。

二、北美洲

北美洲是中国承接离岸服务外包业务的第二大业务来源地。2019 年，中国承接北美洲地区服务外包合同额 289.4 亿美元，同比增长 22.6%，比离岸服务外包合同额增速高 7.2 个百分点，占中国离岸服务外包合同额的 20.8%；执行额 218.1 亿美元，增长 8.2%，比离岸服务外包执行额增速低 1.1 个百分点，占中国离岸服务外包执行额的 22.5%。

承接美国服务外包业务占北美洲的 90% 左右。美国是中国最大的服务外包发包国，2019 年承接美国服务外包合同额、执行额分别为 260.8 亿、196.2 亿美元，分别占承接北美洲地区服务外包业务的 90.0%、90.0%。

三、欧洲

欧洲是中国承接离岸服务外包业务的第三大业务来源地。2019 年，中国承接欧洲地区服务外包合同额 272.7 亿美元，同比增长 20.1%，占中国离岸服务外包合同额的 19.6%；执行额 195.6 亿美元，增长 15.4%，比离岸服务外包执行额增速高 6.1 个百分点，占中国离岸服务外包执行额的 20.2%。其中，承接欧盟 28 国服务外包合同额 232.5 亿美元，同比增长 25.5%，占欧洲地区服务外包合同额 85.2%；执行额 164.8 亿美元，增长 15.4%，占欧洲地区服务外包执行额 84.3%。

承接欧盟 28 国服务外包中，ITO 占比较高、BPO 增速较快。2019 年，承接欧

盟 ITO 执行额 71.6 亿美元，同比增长 5.2%，占承接欧盟服务外包执行额的 43.4%；承接欧盟 BPO 执行额 39.2 亿美元，增长 75.9%，占比 23.8%；承接欧盟 KPO 执行额 54.0 亿美元，增长 2.9%，占比 32.2%。

第二节 中国十大离岸服务外包来源地

美国、中国香港、日本、新加坡、韩国、德国、中国台湾、英国、法国和瑞士是中国前十大离岸服务外包业务来源地。

一、美国

美国是中国最大的离岸服务外包业务来源地，但占中国离岸服务外包的比例不断下降。中美在服务外包领域的合作具有很强的互补性，尽管受到中美经贸摩擦、新冠肺炎疫情等因素影响，但从长远看，未来中国承接美国服务外包业务的前景依然广阔。2009—2019 年，中国承接美国服务外包执行额从 28.1 亿美元增长至 196.2 亿美元，年均增长 21.4%。但美国离岸外包业务占中国离岸业务的比例不断下降，2009—2019 年承接美国服务外包执行额占比从 27.9% 下降至 20.2%。

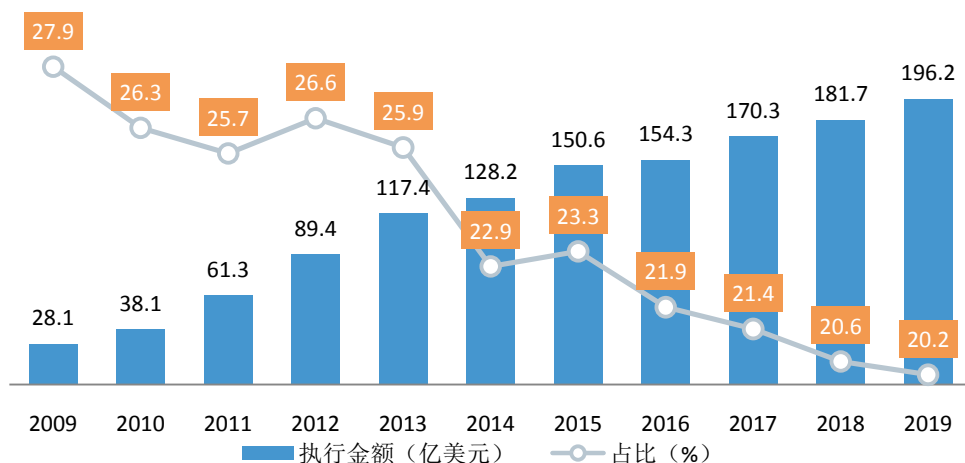


图 2-1 2009—2019 年承接美国服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

承接美国服务外包中，ITO、BPO、KPO 执行额分别约占 1/2、1/6、1/3。2019 年，受中美贸易摩擦影响，承接美国服务外包增速有所放缓，承接美国服务外包合同执行额 196.2 亿美元，增长 8.0%，比离岸服务外包执行额增速低 1.2 个百分点。其中，承接美国 ITO 执行额 93.5 亿美元，同比增长 2.9%，约占承接美国服务外包执行额的 1/2；承接美国 BPO 执行额 29.6 亿美元，增长 50.7%，约占 1/6；承接美

国 KPO 执行额 58.5 亿美元，增长 2.7%，约占 1/3。

承接美国新一代信息技术开发应用服务外包执行额增长超过 5 倍。2019 年，承接美国新一代信息技术开发应用服务外包执行额 4.2 亿美元，同比增长 513.5%，占离岸新一代信息技术开发应用服务外包的 36.7%；其中区块链技术服务外包执行额 4.13 亿美元，占离岸区块链技术服务外包的 40.9%。

二、中国香港

2013 年，承接中国香港离岸服务外包执行额首次超过日本，成为中国大陆第二大离岸服务外包业务来源地，此后稳居第二位。粤港澳大湾区是中国经济活力最强、科技创新资源最集中、新兴产业发展最活跃的区域之一。随着粤港澳大湾区建设的不断深化，香港广阔的服务外包市场将进一步得到释放，未来合作将更加密切。

中国香港是中国大陆第二大离岸服务外包业务来源地，占中国离岸服务外包的比例不断上升。2009—2019 年，中国大陆承接中国香港服务外包执行额从 9.0 亿美元增长至 167.4 亿美元，年均增长 34.0%，比同期中国大陆离岸服务外包执行总额年均增速高 8.6 个百分点，承接中国香港服务外包执行额占中国大陆离岸服务外包执行总额的比例从 8.9% 上升至 17.3%。

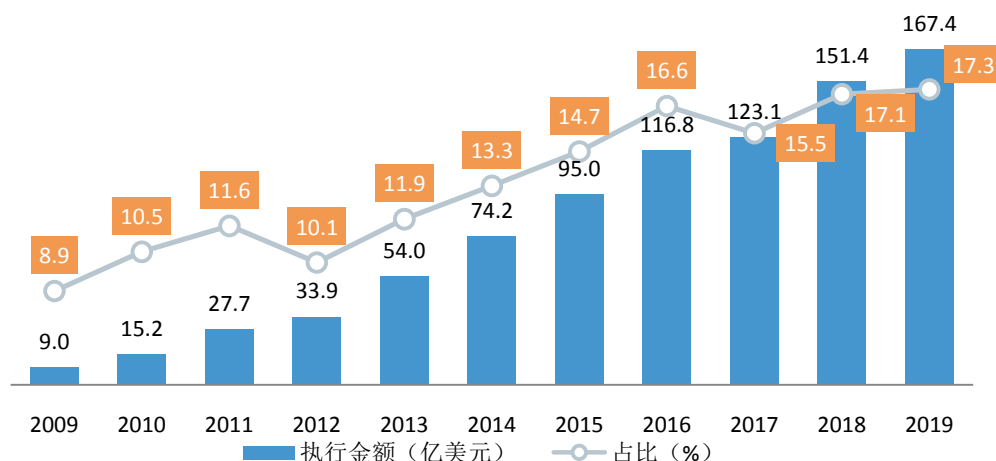


图 2-2 2009—2019 年承接中国香港服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

承接中国香港服务外包中，ITO 加速增长、BPO 有所下降。2019 年，承接中国香港离岸服务外包合同额 234.2 亿美元，同比增长 23.6%，比离岸服务外包合同额增速高 8.2 个百分点；执行额 167.4 亿美元，增长 10.5%，比离岸服务外包执行额增速高 1.2 个百分点。其中，承接中国香港 ITO 执行额 67.8 亿美元，增长 25.6%，比离岸 ITO 执行额增速高 19.2 个百分点，占承接中国香港服务外包执行额的 40.5%；

承接中国香港 BPO 执行额 48.0 亿美元，下降 7.1%，占比 28.8%；承接中国香港 KPO 执行额 51.5 亿美元，增长 12.7%，占比 30.7%。

测试服务、信息技术解决方案、新一代信息技术开发应用服务等领域增长最快。2019 年，承接中国香港测试服务外包执行额 2.3 亿美元，同比增长 175.0%；信息技术解决方案服务外包执行额 1.0 亿美元，增长 92.5%；新一代信息技术开发应用服务外包执行额 2.7 亿美元，增长 80.6%。

三、日本

日本是中国离岸服务外包业务的第三大来源地。2018 年 5 月，中日双方共同签署了《关于加强服务贸易合作的备忘录》、《关于中日第三方市场合作的备忘录》，积极推动双方在贸易、投资、服务贸易等领域开展广泛深入合作，为中日服务外包合作打下坚实基础。2009—2019 年，中国承接日本服务外包执行额从 20.6 亿美元增长至 85.8 亿美元，年均增长 15.3%，比同期中国离岸服务外包执行总额年均增速低 11.1 个百分点，承接日本服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例从 20.4% 下降至 8.9%。2015 年以来，承接日本服务外包执行额占中国离岸服务外包执行额比例保持在 8.0%—9.0% 之间。

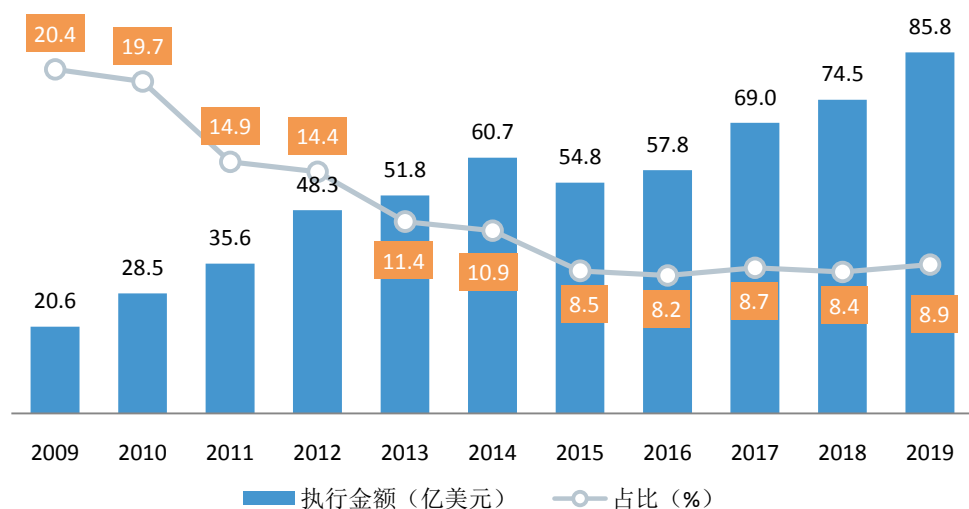


图 2-3 2009—2019 年承接日本服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

承接日本服务外包执行额实现两位数增长。2019 年，承接日本服务外包合同额 103.0 亿美元，同比增长 5.1%；执行额 85.8 亿美元，增长 15.1%，比中国离岸服务外包执行总额增速高 5.8 个百分点。其中，承接日本 ITO 执行额 55.5 亿美元，增长

20.4%，占承接日本服务外包执行额的 64.7%，比上年提高 2.9 个百分点；承接 BPO 执行额 7.9 亿美元，增长 20.4%，占比 9.2%，比上年提高 0.7 个百分点；承接 KPO 执行额 22.4 亿美元，增长 2.3%，占比 26.1%。

■ 专栏：承接日本服务外包增速较缓的原因分析

2010 年以来，尽管我国承接日本服务外包执行额的年均增速达 15%，但远低于同期我国离岸服务外包执行额 25% 的年均增速，主要有以下三方面原因：

一是人民币兑日元升值较多。根据国家统计局数据，2011 年人民币兑日元年均汇率为 100 日元兑换 8.11 元人民币，到 2015 年 100 日元仅兑换 5.15 元人民币，升值 36.5%。2016 年以后，人民币兑日元有所贬值，维持在 100 日元兑换 6 元人民币左右，较 2011 年仍升值约 26%。人民币兑日元升值，提高日本向我国发包成本。

二是中日政治关系影响经贸往来。2012 年日本政府“国有化”钓鱼岛以来，中日关系处于相对低迷状态。直至 2017 年，中日关系总体上趋于好转，2018 年随着贸易保护主义抬头，中日两国共同维护世界自由贸易体制，双方领导人实现互访，中日关系才进入新阶段。

三是日本经济复苏动能偏弱。全球金融危机以来，日本经济增速放缓，2010—2018 年日本 GDP 年均增速仅 1%，服务进口年均增速仅 2.5%。

测试服务、电子商务平台服务、人力资源管理服务等领域增长最快。2019 年，承接日本测试服务外包执行额 13.6 亿美元，增长近 3 倍；电子商务平台服务 0.9 亿美元，增长 1.1 倍；人力资源管理服务外包执行额 1.3 亿，增长 6.8 倍。

四、新加坡

新加坡是中国离岸服务外包业务的第四大来源地。2018 年，中新双方签署《自由贸易协定升级议定书》，进一步发挥中新双边经贸合作潜力，充实中新“与时俱进的全方位合作伙伴关系”的内涵。《升级议定书》对原中新自由贸易协定原产地规则、海关程序与贸易便利化、贸易救济、服务贸易、投资、经济合作等 6 个领域进行了升级，并新增了电子商务、竞争政策和环境等 3 个领域。《升级议定书》涉及的原产地规则调整于 2020 年 1 月 1 日起实施。这在两国经贸发展史上具有里程碑意义，为服务业合作开辟更大的空间，将有助于推动双边经贸关系取得更大发展，为双方发

展服务外包提供保障。

承接新加坡服务外包执行额占中国离岸服务外包执行额的比例保持稳定。2009—2019 年，中国承接新加坡服务外包执行额从 4.5 亿美元增长至 53.4 亿美元，年均增长 28.0%，比同期中国离岸服务外包执行总额年均增速高 2.6 个百分点，承接新加坡服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例从 4.5% 上升至 5.5%。2014 年以来，承接新加坡服务外包执行额占离岸服务外包执行比例均稳定保持在 5% 以上。

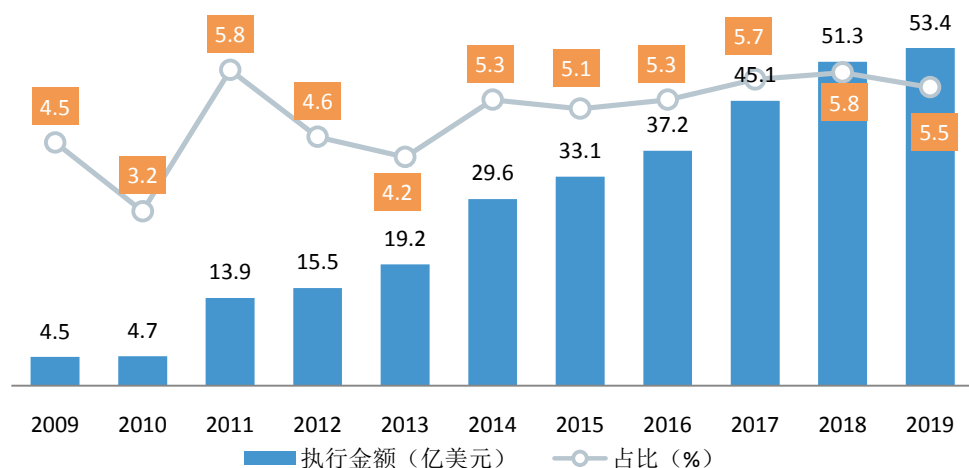


图 2-4 2009—2019 年承接新加坡服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

承接新加坡服务外包执行额增速放缓，BPO 增长较快。2019 年，承接新加坡服务外包合同额 91.7 亿美元，同比增长 2.2%；执行额 53.4 亿美元，增长 4.2%，比中国离岸服务外包执行总额增速低 5.1 个百分点。其中，承接新加坡 ITO 执行额 21.9 亿美元，下降 1.7%，占承接新加坡服务外包执行额的 41.1%；承接新加坡 BPO 执行额 12.9 亿美元，增长 26.4%，占比 24.1%；承接新加坡 KPO 执行额 18.6 亿美元，下降 0.9%，占比 34.8%。

内部管理服务、设计服务成为中新外包服务新亮点。2019 年，承接新加坡内部管理服务执行额 1.1 亿美元，同比增长 87.1%。其中，人力资源管理服务外包是承接新加坡内部管理服务快速增长的主要动力。2019 年，承接新加坡人力资源管理服务外包执行额 0.8 亿美元，增长 9.5 倍；承接新加坡设计服务外包执行额 13.5 亿美元，增长 42.3%，其中工业设计服务执行额 11.0 亿美元，增长 45.2%，工程技术服务执行额 1.7 亿美元，增长 63.0%。

五、韩国

韩国是中国离岸服务外包业务的第五大来源地。中韩两国由于独特的地理优势及经济的互补性，在贸易领域合作日益深度融合。随着新技术革命的发展以及中韩产业结构和消费结构的升级，为两国开展服务外包合作提供了新支撑和新需求。未来中韩将开展更深层次的融合发展，推动制造业与服务业融合，加快制造业服务化，发展高端生产性的服务外包，培育综合服务提供商，更深、更广地融入全球价值链。

2009—2019 年承接韩国服务外包执行额平均增速在十大来源地中 fastest。2009—2019 年，中国承接韩国服务外包执行额从 1.9 亿美元增长至 43.4 亿美元，年均增长 36.3%，比同期中国离岸服务外包执行总额年均增速高 10.9 个百分点，承接韩国服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例从 1.9% 上升至 4.5%。

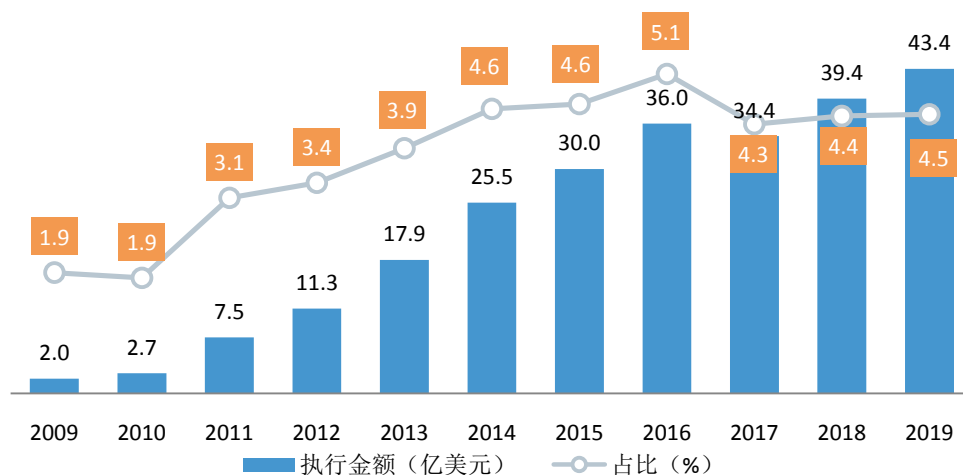


图 2-5 2009—2019 年承接韩国服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

承接韩国 BPO 执行额增长超过 90%。2019 年，承接韩国服务外包执行额 43.4 亿美元，增长 10.0%，比离岸服务外包执行额增速高 0.7 个百分点。其中，承接韩国 ITO 执行额 24.2 亿美元，同比下降 0.2%，占承接韩国服务外包执行额的 55.9%；承接韩国 BPO 执行额 5.4 亿美元，增长 96.7%，占比 12.5%；承接韩国 KPO 执行额 13.7 亿美元，增长 10.7%，占比 31.6%。

信息技术解决方案、人力资源管理、互联网营销推广等领域增长翻倍。2019 年，承接韩国信息技术解决方案服务执行额 2336 万美元，增长近 9 倍；人力资源管理服务执行额 536.7 万美元，增长近 4.5 倍；互联网营销推广服务执行额 1.1 亿美元，增长超过 8 倍；医药和生物技术研发服务执行额 6020.2 万美元，增长 130.5%。

六、德国

德国是中国离岸服务外包业务的第六大来源地。多年来，中德合作保持全面稳定健康发展态势，规模不断扩大，领域不断拓展，层次不断提升。2018年7月，李克强总理在第九届中德经济技术合作论坛上的致辞中表示，中德要进一步扩大旅游、留学、运输等服务贸易，着力培育新的增长点，大力发展技术贸易、专业服务、维修维护、远程医疗、金融保险等现代服务贸易。中德两国合作成长性好、稳定性高、实效性强，未来中德服务外包发展前景可期。

承接德国服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例稳步提升。2009—2019年，中国承接德国服务外包执行额从2.3亿美元增长至32.7亿美元，年均增长33.3%，比同期中国离岸服务外包执行总额年均增速高7.9个百分点，承接德国服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例从2.3%上升至4.2%。2014年以来，承接德国服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例在3.5%左右。

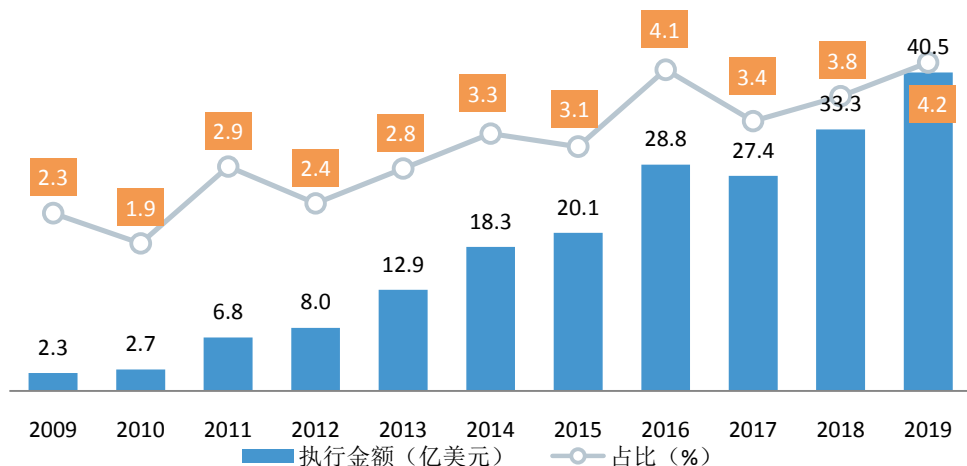


图 2-6 2009—2019 年承接德国服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

承接德国服务外包执行额连续两年增速超过 20%。2019 年，承接德国服务外包合同额 54.9 亿美元，同比增长 28.1%；执行额 40.5 亿美元，增长 21.8%，比离岸服务外包执行额增速高 12.5 个百分点，连续两年增速超过 20%。其中，承接德国 ITO 执行额 15.1 亿美元，增长 1.0%，占承接德国服务外包执行额的 37.2%；承接德国 BPO 执行额 13.5 亿美元，增长 106.4%，占比 33.3%；承接德国 KPO 执行额 11.9 亿美元，增长 1.1%，占比 29.5%。

电子商务平台服务、内部管理服务、维护维修服务、管理咨询服务增长最快。2019 年，承接德国电子商务平台服务执行额 1097.9 万美元，增长超过 3 倍；内部管

管理服务执行额 2.0 亿美元，增长超过 3 倍；维护维修服务执行额 8.2 亿美元，增长 1.5 倍；管理咨询服务执行额 1362.5 万美元，增长近 2.5 倍。

■ 专栏：德国信息技术服务外包市场广阔

德国拥有欧洲最大的信息与通信技术市场，其充满活力的中小企业不仅是信息与通信技术行业的创新驱动力和广泛的客户基础，而且也支撑着“德国制造”的商业标签始终作为创新科技、卓越品质和专业知识的代名词，在全球市场上享有极高声誉。

2015 年，德国联邦教研部将高校、科研机构中的互联网研发人员集中起来，成立了“互联网研究院”，并预计在未来的五年内投资 5000 万欧元，在大数据应用与安全、数据的标准化与自动化等方面进行专项研究。以教研部为主办机构启动了 IT 安全研究计划《在数字化世界中的自主和安全 2015—2020》，预计投资 1.8 亿欧元进行研究，进一步开发大数据的商业应用模式，使云计算、微电子等技术市场化。

七、中国台湾

近两年中国大陆承接中国台湾服务外包执行额出现下滑，中国台湾在大陆离岸服务外包来源地的位次也相应下降。2018 年，中国台湾从第五大离岸服务外包业务来源地下降为第七大离岸服务外包业务来源地。但从长远看，中国大陆与中国台湾服务外包仍具有较大发展潜力，特别是集成电路和电子电路设计服务外包业务。

承接中国台湾服务外包执行额占大陆离岸服务外包执行总额的比例有所下滑。2009—2019 年，大陆承接中国台湾服务外包执行额从 3.4 亿美元增长至 29.6 亿美元，年均增长 24.0%，比同期中国离岸服务外包执行总额年均增速低 1.4 个百分点，承接中国台湾服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例从 3.4% 下降至 3.1%。

承接中国台湾服务外包执行额连续两年出现下滑。2019 年，承接中国台湾服务外包合同额 38.2 亿美元，同比下降 5.3%；执行额 37.3 亿美元，下降 4.1%，连续两年出现下滑，占中国离岸服务外包执行额的 3.1%，比上年下降 0.4 个百分点。其中，承接中国台湾 ITO 执行额 17.6 亿美元，增长 16.4%，占承接中国台湾服务外包执行额的 59.4%；承接中国台湾 BPO 执行额 2.0 亿美元，下降 17.6%，占比 6.8%；承接中国台湾 KPO 执行额 10.0 亿美元，下降 27.8%，占比 33.8%。

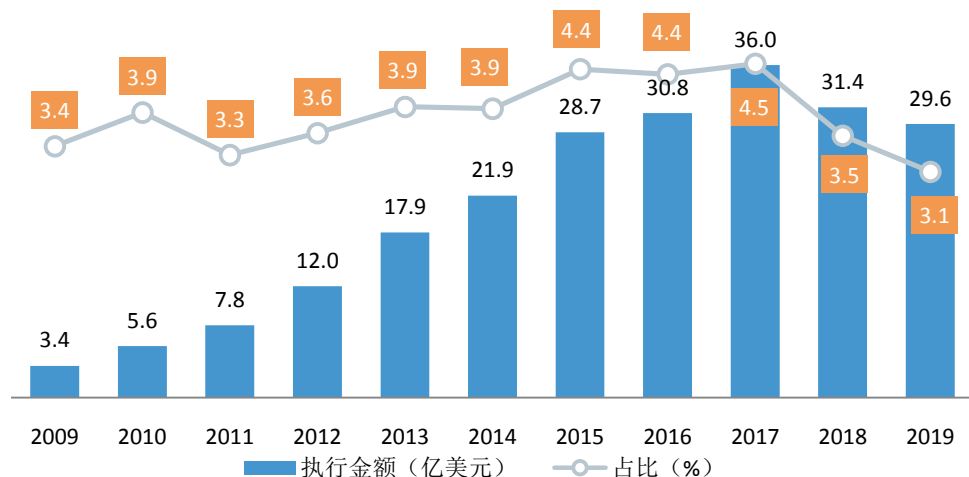


图 2-7 2009—2019 年承接中国台湾服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

中国台湾是中国集成电路和电子电路设计服务外包业务第三大来源地。中国台湾的半导体技术世界一流，2019 年中国台湾半导体产业总产值超过 900 亿美元，仅次于美国、韩国，位居全球第三，其中半导体材料产值全球第一。中国台湾是大陆集成电路和电子电路设计服务外包重要来源地。2019 年承接中国台湾集成电路和电子电路设计服务外包执行额 5.5 亿美元，同比增长 66.8%，占集成电路和电子电路设计服务外包离岸执行额的比例超过 10%，仅次于美国和中国香港。

八、英国

英国是中国第八大离岸服务外包业务来源地。2018 年，中英签署了《关于建立中英服务贸易工作组谅解备忘录》，双方一致同意继续深化中英“一带一路”项下合作，加强投资政策交流，扩大服务贸易。2019 年，中英举行第十次中英经济财金对话，在宏观经济政策、贸易、投资、金融、产业战略、“一带一路”倡议和第三方市场合作等领域取得了广泛且积极进展，在深化经济财金合作方面达成一系列新的共识。在服务业方面，中英双方同意就中国服务业开放和扩大服务贸易加强合作，包括在中英经贸联委会项下服务贸易工作组中的合作。中英双方所达成共识为中英服务外包产业发展提供便利，将推动中国承接英国服务外包业务稳定增长。2009—2019 年，中国承接英国服务外包执行额从 2.4 亿美元增长至 24.0 亿美元，年均增长 26.1%，比同期中国离岸服务外包执行总额年均增速高 0.7 个百分点，承接英国服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例从 2.3% 上升至 2.5%。2014 年以来，承接英国服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例基本维持在 2.5% 左右。

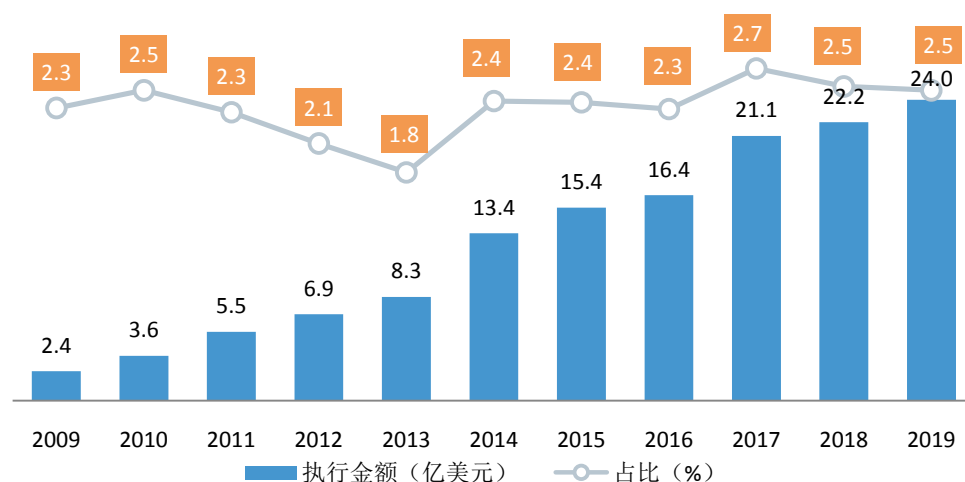


图 2-8 2009—2019 年承接英国服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

承接英国服务外包执行额平稳增长，BPO 执行额增长超过 2 倍。2019 年，承接英国服务外包合同额 28.8 亿美元，同比增长 9.7%；执行额 24.0 亿美元，增长 8.0%，比离岸服务外包执行额增速低 1.3 个百分点。其中，承接英国 ITO 执行额 11.2 亿美元，增长 3.6%，占承接英国服务外包执行额的 46.7%；承接英国 BPO 执行额 5.8 亿美元，增长 210.3%，占比 24.0%；承接英国 KPO 执行额 7.0 亿美元，下降 26.4%，占比 29.3%。

信息技术解决方案服务、管理咨询等高端服务增长快速。2019 年，承接英国信息技术解决方案服务执行额 563.5 万美元，增长超过 2 倍；互联网营销推广服务执行额 455.3 万美元，增长近 5.5 倍；供应链管理服务执行额 6310.6 万美元，增长超过 1 倍；管理咨询服务外包执行额 892.6 万美元，增长超过 6.5 倍。

九、法国

2019 年，中国承接法国服务外包执行额同比增长 46.5%，远高于同期中国离岸服务外包执行额增速，成为中国第九大离岸服务外包业务来源地。

承接法国离岸服务外包增速较快，2014 年以来占比持续提高。2009—2019 年，中国承接法国服务外包执行额从 0.9 亿美元增长至 18.9 亿美元，年均增长 35.1%，比同期中国离岸服务外包执行总额年均增速高 9.8 个百分点，承接法国服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例从 0.9% 上升至 1.9%。2014 年以来，承接法国服务外包执行额增速持续快速增长，占中国离岸服务外包执行额的比例稳步提高，平均每年提高 0.16 个百分点。

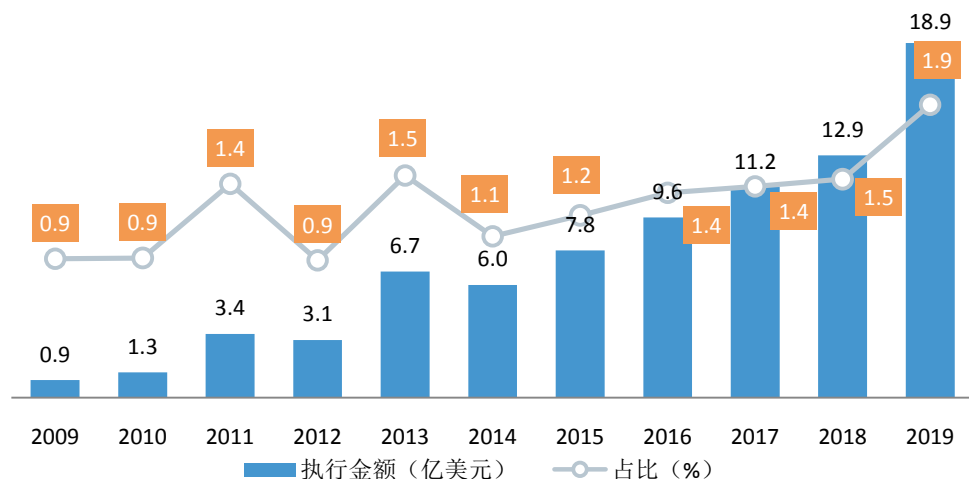


图 2-9 2009—2019 年承接法国服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

2019 年承接法国服务外包执行额增速在十大来源地中 fastest。2019 年，承接法国服务外包合同额 24.0 亿美元，同比增长 46.6%；执行额 18.9 亿美元，增长 46.5%。其中，承接法国 ITO 执行额 6.7 亿美元，增长 22.0%，占承接法国服务外包执行额的 35.5%；承接法国 BPO 执行额 5.0 亿美元，增长 80.8%，占比 26.4%；承接法国 KPO 执行额 7.2 亿美元，增长 55.2%，占比 38.1%。

设计服务是承接法国服务外包增长的主要动力。2019 年，承接法国设计服务外包执行额 5.2 亿美元，同比增长 74.3%，对承接法国服务外包执行额增长的贡献率接近 50%，占承接法国服务外包执行额的 27.3%。其中，承接工业设计服务外包执行额 3.2 亿美元，增长 30.6%；工程技术服务外包执行额 1.0 亿美元，增长超过 6.5 倍。

十、瑞士

2018 年瑞士首次成为中国前十大离岸服务外包业务来源地，位列第九。2019 年承接瑞士服务外包执行额增速放缓，规模排名下降 1 位。

承接瑞士服务外包执行额占中国离岸服务外包执行额的比例保持稳定。2009—2019 年，中国承接瑞士服务外包执行额从 1.1 亿美元增长至 16.0 亿美元，年均增长 30.2%，比同期中国离岸服务外包执行总额年均增速高 4.8 个百分点，承接瑞士服务外包执行额占中国离岸服务外包执行总额的比例从 1.1% 上升至 1.6%。

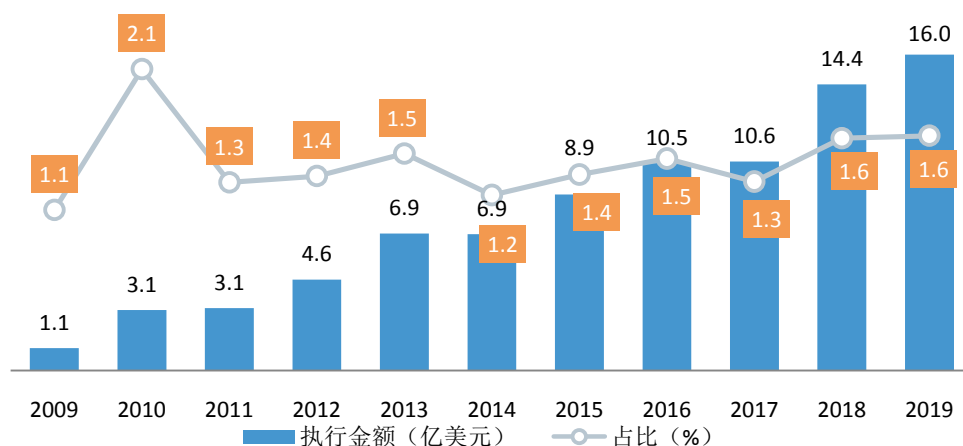


图 2-10 2009—2019 年承接瑞士服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

承接瑞士服务外包中，KPO 占比接近一半。2019 年，承接瑞士服务外包合同额 21.4 亿美元，同比下降 14.7%；执行额 16.0 亿美元，增长 10.4%。其中，承接瑞士 ITO 执行额 3.5 亿美元，增长 11.4%，占承接瑞士服务外包执行额的 21.6%；承接瑞士 BPO 执行额 4.6 亿美元，增长 54.4%，占比 28.6%；承接瑞士 KPO 执行额 7.9 亿美元，下降 5.4%，占比 49.8%。

瑞士是中国离岸医药和生物技术研发服务外包业务的重要来源地。瑞士是全球制药行业最重要的研发中心之一，拥有诺华和罗氏等世界制药企业前十强企业，2018 年瑞士生物医药专利数量 341 项，在欧洲国家中排名第三。2019 年，承接瑞士医药和生物技术研发服务执行额 4.3 亿美元，占承接瑞士服务外包执行额的 26.8%，占承接离岸医药和生物技术研发服务执行额的 7.4%。

第三节 “一带一路” 沿线国家

“一带一路”倡议提出以来，“一带一路”沿线国家已逐渐成为中国服务外包合作的重要区域，并日益成为中国离岸服务外包的新增长点。

一、总体情况

中国承接“一带一路”服务外包业务规模保持稳步增长态势。2014—2019 年，中国承接“一带一路”服务外包合同额从 125.1 亿美元增长至 317.3 亿美元，年均增长 20.5%，比同期中国离岸服务外包合同额增速高 6.4 个百分点，占中国离岸服务外包合同额的比例从 17.4% 增长至 22.8%；执行额从 98.4 亿美元增长至 185.0 亿美

元，年均增长 13.4%，比同期中国离岸服务外包执行额增速高 1.8 个百分点，占中国离岸服务外包执行额的比例从 17.6% 增长至 19.1%。

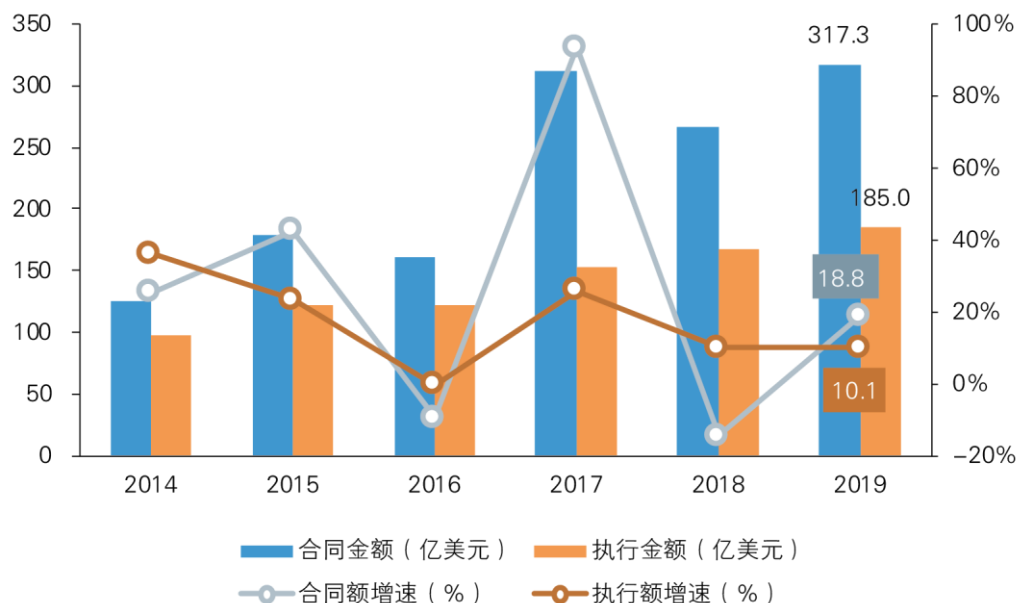


图 2-11 2014—2019 年承接“一带一路”服务外包情况

数据来源：中华人民共和国商务部

承接“一带一路”服务外包以 KPO 为主。加强基础设施和加工制造领域合作是“一带一路”建设的重要方面，由此推动以工业设计外包、工程技术外包为主的知识流程外包领域合作大力发展。2019 年，中国承接“一带一路”沿线国家知识流程服务外包执行额 89.5 亿美元，同比增长 11.7%，占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 48.4%。其中，工业设计服务外包执行额 35.4 亿美元，增长 24.2%；工程技术外包执行额 33.6 亿美元，增长 22.8%。

承接“一带一路”服务外包中，ITO 增速放缓、BPO 快速增长。2019 年，中国承接“一带一路”沿线国家 ITO 执行额 69.3 亿美元，同比增长 1.7%，低于同期离岸 ITO 执行额 6.4% 的增速，占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 37.4%；承接“一带一路”沿线国家 BPO 执行额 26.2 亿美元，增长 32.7%，占比 14.2%，比上年提升 0.5 个百分点。

二、承接“一带一路”服务外包主要区域

中国承接“一带一路”服务外包业务主要集中在东南亚 11 国（即东盟 11 国）、西亚北非 16 国和南亚 8 国，三者占比超过 85%。与“一带一路”其他区域相比，东盟地区服务外包市场相对成熟、发展较为稳定，新加坡、印度尼西亚、泰国、越

南等均是中國離岸服務外包市場的重要發包國。2019 年，中國承接東南亞 11 國服務外包執行額 99.0 億美元，同比增長 8.6%，占承接“一帶一路”沿線國家服務外包執行額的 53.5%。其中，承接新加坡、越南、馬來西亞、印度尼西亞、泰國服務外包執行額分別為 53.4 億美元、8.7 億美元、8.7 億美元、8.3 億美元、7.9 億美元。西亞北非和南亞也是“一帶一路”重要發包地區。2019 年，承接西亞北非和南亞服務外包執行額分別為 36.5 億美元、25.1 億美元，分別占承接“一帶一路”沿線國家服務外包執行額的 19.7%、13.6%。

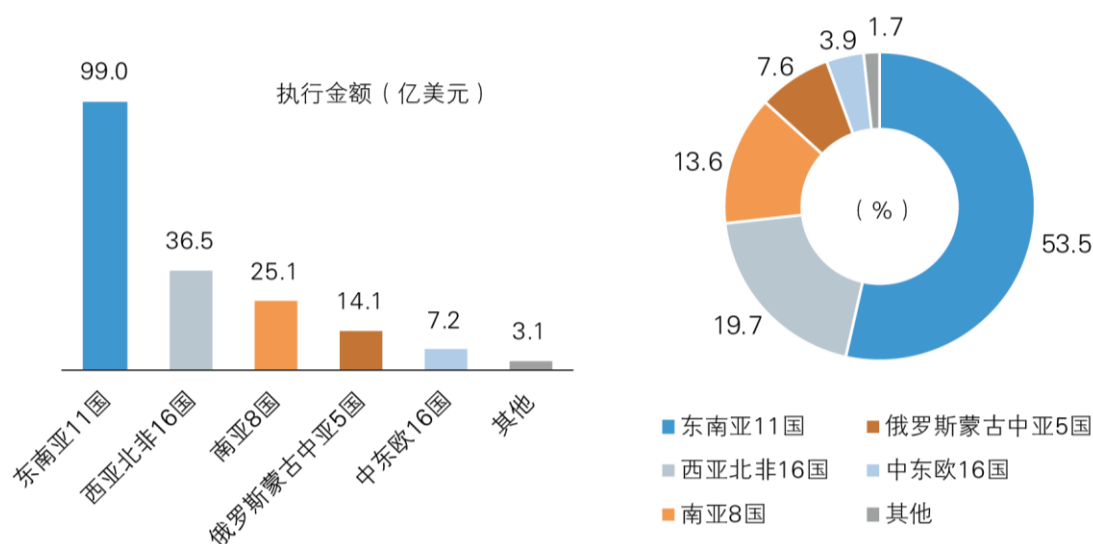


图 2-12 2019 年“一带一路”不同区域服务外包执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

承接西亞北非服務外包執行額增長較快。沙特阿拉伯、埃及、阿拉伯聯合酋長國等西亞北非區域是中國承接服務外包的重要來源地，發包規模均出現大幅增長。2019 年，中國承接西亞北非服務外包執行額 36.5 億美元，同比增長 20.9%。其中，承接沙特阿拉伯服務外包執行額 10.1 億美元，增長 58.0%；承接埃及服務外包執行額 3.9 億美元，增長 144.5%；承接阿拉伯聯合酋長國服務外包執行額 7.7 億美元，增長 63.3%。

第三章

中国服务外包部分重点领域

第一节 制造业服务外包	36
一、总体情况	36
二、主要领域	39
三、趋势展望	40
四、转型案例	41
第二节 生物医药研发合同外包	45
一、全球研发合同外包（CRO）行业现状	45
二、中国 CRO 行业发展情况	48
三、中国 CRO 行业发展趋势	52
第三节 金融服务外包	52
一、总体情况	53
二、主要发包主体	55
三、接包企业	55
四、趋势展望	57

第一节 制造业服务外包

一、总体情况

中国积极推进相关政策体系建设。随着中国制造业向高质量发展阶段迈进，制造业服务化、服务外包化的势头更加明显。服务外包深入垂直行业，与制造业的融合日益紧密，涌现出丰富的业务形态及业务模式。近年来，中国政府出台多项政策，大力推进制造业与服务业之间更深层次的融合发展，加快制造业服务化，培育综合服务提供商，更深更广地融入全球价值链，更强更快地实施制造强国战略。2016 年，党中央、国务院印发《国家创新驱动发展战略纲要》，指出要“发展智能绿色制造技术，推动制造业向价值链高端攀升。重塑制造业的技术体系、生产模式、产业形态和价值链，推动制造业由大到强转变。”2017 年，党的十九大报告指出“加快建设制造强国，加快发展先进制造业，推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合”。2018 年，中央经济工作会议将推动制造业高质量发展作为 2019 年首要任务，强调“要推动先进制造业和现代服务业深度融合，坚定不移建设制造强国”。《服务外包产业重点发展领域指导目录（2018 年版）》涉及 23 个重点发展领域，其中有 21 个重点领域明确提出重点面向制造业。

各地政府大力支持互联网、大数据、人工智能和制造业深度融合。2019 年是 5G 商用元年，5G 网络与制造业的融合逐步走向纵深，以 5G 为核心的融合创新将成为中国制造业高质量发展的强大动力和强劲支撑。各地政府加快制造业与服务业融合发展。江苏省印发《关于进一步加快智能制造发展的意见》，目标到 2020 年，全省建成 1000 家智能车间，创建 50 家左右省级智能制造示范工厂，试点创建 10 家左右省级智能制造示范区；重庆市印发《重庆市发展智能制造工程实施方案（2019—2022）》，目标到 2022 年创建 25 个行业级智能制造标杆企业，建设 12 个智能制造示范园区，基本建成覆盖重点行业的工业互联网生态体系，全市 84% 以上规模工业企业迈入数字化制造阶段，64% 以上规模工业企业迈入数字化网络化制造阶段；天津市在支持智能制造产业核心领域方面，重点支持集成电路设计重点企业发展，对符合条件的企业给予一次性资金奖励。

制造业服务外包恢复两位数增长。根据中国服务外包研究中心口径¹（下同），2019 年中国企业承接制造业服务外包合同额 486.2 亿美元，同比增长 20.8%，占服

¹中国服务外包研究中心认为，制造业服务外包是指将原本由制造业企业内部完成的服务流程委托给外部服务供应商完成的经济活动，是以人才和知识为关键要素的现代高端服务业。其本质是在国际分工体系下，企业、机构等根据自身需要整合利用外部资源的产业组织形态。主要包括制造业信息技术外包、制造业业务流程外包、制造业知识流程外包等。中国制造业服务外包数据主要来自商务部服务外包合同直报系统。通过对直报系统中发包行业属性为“制造业”的业务合同进行整理，汇总形成中国制造业服务外包统计数据。

务外包合同额的 20.6%；执行额 356.0 亿美元，增长 16.4%，比服务外包执行额增速高 7.4 个百分点，占比 22.5%，比上年提高 0.9 个百分点。其中，离岸合同签约额 359.7 亿美元，同比增长 11.3%；执行额 277.0 亿美元，增长 13.4%，比离岸服务外包执行额增速高 4.3 个百分点，占离岸服务外包执行额的 28.6%，占制造业服务外包执行额的 77.8%。

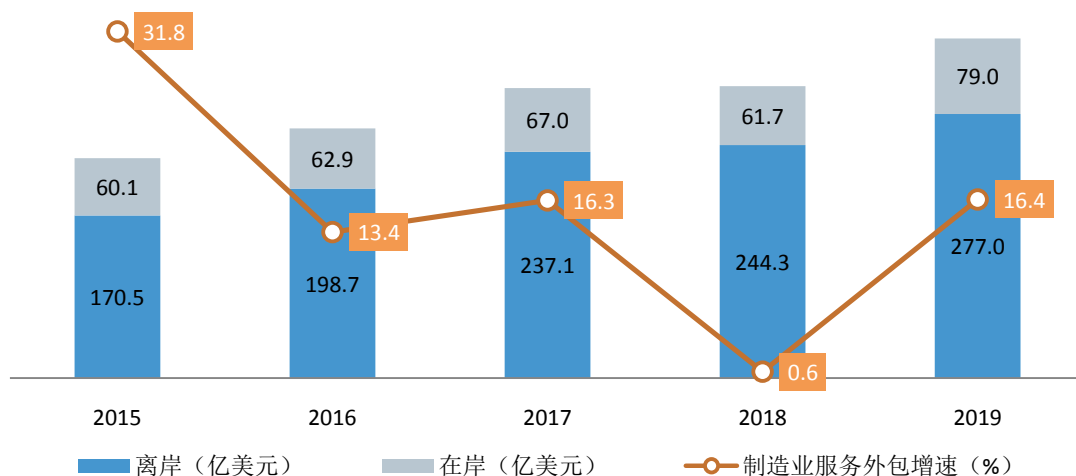


图 3-1 2015—2019 年中国制造业服务外包规模及增速

数据来源：中国服务外包研究中心以商务部数据为依据测算。

承接欧盟、新加坡、印度等国家和地区制造业服务外包增长较快。2019 年中国企业承接来自欧盟（28 国）制造业服务外包执行额 46.9 亿美元，同比增长 23.8%，比离岸服务外包执行额增速高 10.4 个百分点。其中，承接法国、德国、英国制造业

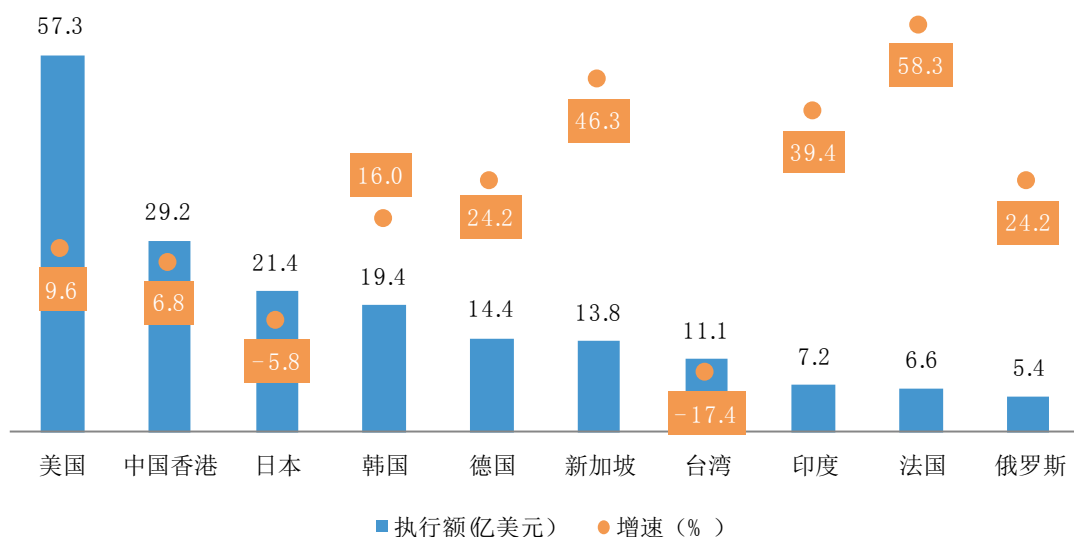


图 3-2 2019 年中国制造业服务外包十大离岸来源国（地区）

数据来源：中国服务外包研究中心以商务部数据为依据测算。

服务外包执行额分别增长 58.3%、24.2%、20.5%。法国是中国承接制造业服务外包前十大来源国增速最快的国家，其次是新加坡、印度。2019 年，中国承接新加坡制造业服务外包执行额 13.8 亿美元，同比增长 46.3%，增速位列前十大来源国第二位；承接印度制造业服务外包执行额 7.2 亿美元，增长 39.4%，增速位列前十大来源国第三位。

中部和东北地区¹制造业服务外包增长较东部和西部地区更快。2019 年中部地区企业承接制造业服务外包执行额 19.1 亿美元，同比增长 51.4%，其中安徽承接制造业服务外包执行额增长 1.4 倍，湖南承接制造业服务外包执行额增长 73.4%。东北地区企业承接制造业服务外包执行额 8.0 亿美元，增长 31.8%，其中黑龙江和吉林分别增长 39.1%和 23.2%。东部地区是制造业服务外包最大聚集地，2019 年承接制造业服务外包执行额 301.2 亿美元，增长 14.8%，占全国制造业服务外包执行额的 84.6%。其中，北京承接制造业服务外包执行额增长超过 5 倍，上海承接制造业服务外包执行额增长近 1 倍。西部地区承接制造业服务外包执行额 27.7 亿美元，增长 11.3%。

表 3-1 2015—2019 年中国各省区市制造业服务外包执行额（万美元）

省市区	2015	2016	2017	2018	2019
北京市	13789.1	18211.5	8202.1	2611.4	16210.15
天津市	28641.7	22033.1	46975.4	47145.2	56117.28
河北省	18436.4	15666	23823.2	17806.4	11019.14
辽宁省	38290.5	10144.7	9231.8	11367.6	12197.73
吉林省	204.9	468.8	346.2	5185.4	6385.882
黑龙江省	27321.9	50767.1	42097.4	44033.7	61249.8
上海市	16637.6	18299.7	28775.1	28029.4	55857.9
江苏省	929378.8	1041266	1148451	1049982	1105538
浙江省	361106.6	415780.1	535118.8	565904.4	665220.3
安徽省	8610.9	9387.8	11679.6	15462.1	36767.47
福建省	75580	107470	114095.2	128353.1	142880.8
江西省	7293.6	6725.8	2974.3	29209.3	43779.31
山东省	251393.2	391555.4	444042.3	460612.4	542690.4
河南省	128802.4	181.9	738.5	11381.4	13818.99
湖北省	35575.9	44104.2	39958.3	47726.9	57766.87

¹东部包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南；中部包括山西、安徽、江西、河南、湖北和湖南；西部，包括内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏和新疆；东北包括辽宁、吉林和黑龙江。

省市自治区	2015	2016	2017	2018	2019
湖南省	7123.1	9045.2	17506.6	22486.9	38986.19
广东省	262461.2	266396.3	353516.3	323409.2	416762.2
广西壮族自治区	-	74.7	65.9	748.9	5034.334
重庆市	76847	107219.9	111615.7	155027.4	156909.3
四川省	11918.9	74410.2	81553.2	74047.4	90984.76
贵州省	-	195	85.8	68.3	361.8845
云南省	5.7	1.3	-	51.9	405.4161
陕西省	6711.7	6116.1	20323.6	19087.5	21970.42

数据来源：中国服务外包研究中心以商务部数据为依据测算。

注：山西、海南、甘肃、宁夏、内蒙、新疆、西藏等地区未统计制造业服务外包数据。

二、主要领域

制造业知识流程外包占比超过 60%。2019 年承接制造业知识流程外包执行额 220.8 亿美元，同比增长 11.6%，占制造业服务外包执行额比例达 62.3%。其中，工业设计外包是知识流程外包最大领域，执行额 122.6 亿美元，增长 6.3%，占制造业知识流程外包执行额的 55.5%。研发服务外包持续快速增长，2015—2019 年承接制造业研发服务外包执行额年均增长 24.6%，远高于制造业服务外包执行额增速。

制造业业务流程外包增长超过 50%。2019 年承接制造业业务流程外包执行额 58.4 亿美元，同比增长 50.6%，在三大业务领域中增长最快，占制造业服务外包执行额比例为 16.5%，比上年提高 3.7 个百分点。其中，制造业供应链服务外包执行额 30.9 亿美元，增长近 4.7 倍。承接离岸制造业业务流程外包执行额 42.2 亿美元，同比增长 39.5%，其中承接供应链服务外包执行额 26.9 亿美元，增长近 6.7 倍。

制造业信息技术外包恢复快速增长。中国企业承接制造业信息技术外包执行额增速在 2017 年和 2018 年明显下降，2017 年增速比 2016 年下降近 10 个百分点，2018 年出现负增长。2019 年，承接制造业信息技术外包执行额 75.2 亿美元，同比增长 11.8%，恢复两位数增长，占制造业服务外包执行额的比例为 21.2%。其中，软件研发与开发服务外包执行额 33.4 亿美元，增长 18.2%，对制造业信息技术外包执行额增长的贡献达 64.7%；软件技术服务外包执行额 2.4 亿美元，增长超过 3.5 倍。

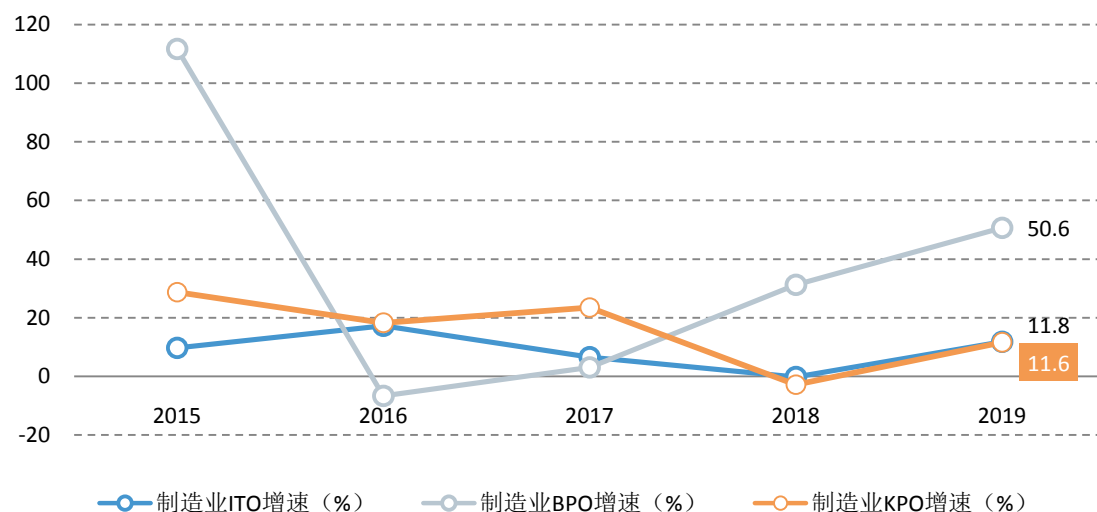


图 3-3 2015—2019 年制造业服务外包细分领域增速比较

数据来源：中国服务外包研究中心以商务部数据为依据测算。

三、趋势展望

新一代信息技术发展带动产业变革和创新，人工智能、区块链、生物科技、清洁能源、智能制造等技术领域交叉融合，成为全球各国抢占的产业链制高点。随着中国新一代信息技术的不断发展，以及制造业与服务业的深度融合，中国制造业服务外包发展前景广阔。

中国构建以国内经济大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，要求中国经济做大做强国内市场，扩大生产性服务业对外开放，寻求更多的制造业高水平国际合作。2020 年，中国政府发布了《外商投资准入特别管理措施（负面清单）（2020 年版）》，外商投资准入负面清单减至 33 条，基本实现一般制造业对外资全部开放，生产性服务业外资准入限制进一步放宽。中国已经建立了全球规模最大、覆盖最广的制造业体系，但先进制造仍然存在规模和技术上的不足，上游核心的高端装备国产化、自主化水平较低是关键制约因素。双循环要求中国制造业用好国际国内两个市场、两个资源，加快技术突破，加速与现代服务业融合。

中国制造业加速与新一代信息技术融合，制造业数字化转型市场广阔。供给侧结构性改革，要求制造业高质量发展，加快制造业企业的数字化转型和工业互联网建设，形成更加精准、更富有弹性的产业体系和供应链体系。随着虚拟现实、增强现实技术、新一代信息技术、数字技术的广泛应用以及制造业企业的研发、设计、生产工艺、物流等流程再造，新业态、新模式带来产业生态体系重构，为制造业服务外包发展创造更多机遇，并且在制造业服务外包的支持下形成新制造。同时，随着 5G 网络的加快部署，为中国制造业创新发展提供了核心驱动力。制造业的网络

化、数字化进程已逐渐步入深度发展阶段，制造业数字化转型前景广阔。2019 年，中国 IT 服务市场总规模达 1092.9 亿美元，同比增长 14.1%；其中，制造业 IT 服务支出 148.6 亿美元，占中国 IT 服务市场的 13.6%。

新冠疫情加速无人工厂到来，制造业智能化转型释放发包需求。新冠疫情催生了制造业智能化转型需求，无人工厂、工业机器人、物流无人机等新模式受到更多重视，智能化转型越来越成为中国制造企业的共识。如领克汽车成都工厂在整车生产过程中，940 台自动化设备及 385 台工位进行终端联网，3500 个关键质量点均进行信息采集管理。2020 年上半年，中国规模以上工业企业的工业机器人产量为 93794 套，累计增长 10.3%。制造业智能化转型释放对人工智能、系统集成等发包需求。

制造业向高附加值领域延伸，催生研发设计、管理咨询等发包需求。中国市场主体不断成熟壮大，市场竞争日益激烈，越来越多的中国企业更加重视品牌塑造，加强研发与创新，逐步向产业链两端转移。随着中国对专利技术保护力度的加强，对制造业转型升级的引导推动，中国制造企业对研发设计、管理咨询等生产性服务的需求将越来越大。5 年来，中国企业承接制造业研发服务外包增长 8.6 倍，年均增长 57.3%；承接制造业设计外包增长 3.6 倍，年均增长 35.8%；承接制造业管理咨询服务外包增长 3.3 倍，年均增长 33.7%。

制造企业加快服务化转型，成为承接制造业服务外包的重要力量。全球工业化呈现制造业服务化趋势，制造业企业从投入和产出两个方面不断增加服务要素在生产经营活动中的比重。传统制造企业凭借在研发、设计、供应链管理、维护维修等服务领域积累，切入服务外包领域，提供“制造+服务”一体化解决方案，成为承接制造业服务外包的重要力量。如 IBM 从“硬件制造商”转型成为全球最大的 IT 服务商，通用电气“技术+管理+服务”所创造的产值占公司总产值的比重已经达到 70%。2019 年，中国承接制造业服务外包执行额规模前十大企业中，哈尔滨电机厂等 4 家企业为制造企业。

四、转型案例

1. 中车长客

中车长客在全球推行本地化服务模式，以最迅速的响应速度和高质量的服务提升客户体验，带动提升国际市场占有率，逐步实现由提供“产品”向提供“产品+服务”转型。在以色列特拉维夫轨道交通竞标中，中车长客击败阿尔斯通、西门子、庞巴迪等全球 10 家轨道交通装备制造企业，获取为特拉维夫市提供 120 列低地板轻轨车辆及运维服务订单。

定制化研发。为适应以色列的潮湿炎热，该型列车经过特殊研发的牵引制动系

统可在 45 摄氏度高温下长期运行；按照以色列安全部门要求，采用防爆设计，车顶使用封闭式圆弧形外罩，如果爆炸物落入车顶将沿弧线滑下，列车底部架钢结构采用非铁磁性材料，可防止磁力爆炸物吸附，车窗采用防爆玻璃，能承受石块冲击。

数字化服务。列车可实现全自动驾驶，自动获取上下车乘客数量，为运营提供大数据支撑。

本地化维保。中车长客不仅提供车辆，还与业主方就后续维保签署服务合同，承担全部轻轨车辆 16 年的检修维保业务，为用户提供全面系统的服务解决方案。

2. 中国一汽

中国一汽提出“数字驱动出行”新愿景，将汽车研发、生产管理、营销、出行服务等整个汽车链条都搬上了云，以“全换血”模式完成数字化变革，从汽车制造商转变为出行服务商。

软件定义汽车。在产品开发阶段就完成车云一体化，提前考虑如何与外部生态进行连接，打造智慧交通解决方案。目前，一汽在北京、南京、美国旧金山、德国慕尼黑陆续建设了研发中心，大量招募海外高端人才，为实现 24 小时的在线研发，将所有产品设计软件上云。现在一汽新上市的汽车，软件代码已经超过 1 亿行。启明信息股份技术有限公司由一汽的计算机部门成长为汽车行业一流的数字化解决方案提供商，聚焦信息化、智能网联、智慧交通业务领域，为中国一汽持续提供技术赋能。

首建 5G 工厂。一汽率先建设实现 5G 全覆盖的红旗数字工厂，把基于 MEC（移动边缘计算）为核心的 5G 技术纳入全连接工厂顶层设计，采用华为 5G 切片技术，信息实时传输，实现车间内的智能化设备管理与预防性维修，汽车生产从分散式生产、离散式应用分布向整合统一的数字化生产管理过渡。此外，一汽与吉林联通成立 5G 创新工作室，在汽车生产领域和客户体验领域多应用并进、多场景孵化。在远程维护、AI 质检、智能培训、AGV 协同等应用场景共同生产验证；在人车智慧协同方面，推进自动驾驶、车路协同、智慧路口等多个应用场景的技术验证。

打通服务生态。随着自动驾驶的普及，车辆的使用不再仅是位置移动，用户在车内有了空余时间，办公、社交、娱乐、消费、休息等内容可以发挥更大价值。为此，一汽将汽车产业链拓宽到了内容产业，将音乐、新闻、广播等都纳入到合作生态中。

优化出行服务。在红旗擅长的公务用车传统市场里，一汽开启了新一轮革命。以佛山市政府为例，一汽提供了一整套车辆出行服务解决方案，与政务系统打通，有出行需求时，通过线上进行约车、结算。同时，还可以选择不同的出行方式，包

括车型、是否带司机等。在面向大众消费的出行市场中，一汽大众推出摩捷共享出行服务，采用分时租赁模式，按需付费，自由用车，已在吉林省内正式运行，得到消费者广泛应用。正稳步入驻全国其他城市，扩大车型阵容，拓展业务模式，满足用户对于共享出行的需求。

3. 徐工研究院

江苏徐工工程机械研究院有限公司（简称徐工研究院）作为徐工集团核心研发机构，是徐工集团国家级技术中心、国家级重点实验室、国家级工业设计中心的主体单位，承载着驱动徐工集团创新发展的重任，为徐工产品的高端引领提供技术保障。徐工研究院下设六大中心，包括技术研究中心、产品研发中心、实验中心、工程技术中心、工业设计中心、研发管理中心。

提升科研基础设施。目前徐工研究院计划后续投资 1.2 亿元，重点提升无人操控技术、传动技术、先进制造、工业设计等方面的创新研发能力，新增多路阀可靠性试验台等设备 40 余台套，新增零部件电磁兼容实验室、整机环境实验室、数字化模拟仿真平台。项目建设完成后，可大幅拓展和提升工程机械及相关零部件、汽车及相关零部件、液压元件、环境试验、金属材料、工程机械用油等领域的实验研究能力，提升无人操控技术、汽车检测、零部件电磁兼容、人机工程、整车及零部件环境适应性等试验研究能力，工程机械试验检测能力达到国际一流水平，更好的为客户提供外包服务。

以专业化、国际化、高端化为目标，加快服务外包人才体系建设。2018 年至今，徐工研究院引进硕博士 130 余人，引进海外高层次专家 2 人，并先后与 6 名院士及其团队开展合作。为进一步提升服务外包实力，徐工研究院将加大高端服务外包人才的培养与引进，通过产学研合作、跨国工程师培养、海内外创新平台合作等方式，提升人员服务外包能力。

4. 东方电子

东方电子集团有限公司（以下简称“东方电子”）始建于 1958 年，从最初为电力客户提供传统的电力自动化产品起步，发展成为一家集科研开发、生产经营、技术服务、系统集成于一体的大型高科技企业集团，是中国能源管理系统解决方案的主要供应商之一，连续多年被评为山东省服务外包品牌企业。

从传统产品出口贸易向提供系统解决方案转型。东方电子的海外市场主要聚焦于发展潜力较大的南亚、东南亚、非洲等新兴经济体国家的电力客户，这其中很多国家的电力发展还处于初级阶段，客户对电力系统的理解和应用处于较低层次，施工现场环境大都比较恶劣，客户既需要简单稳定易操作的产品，也需要厂家能为他

们提供经济实用的整体解决方案，而不是交给他们一堆产品。基于对客户需求和价值分析，东方电子逐步打造了适用于这些国家的、经济实用的配网自动化解决方案、变电站自动化解决方案和调度自动化解决方案，通过这些方案真正解决客户面对的问题，为客户创造价值。

从解决方案走向高端技术服务。针对大型国际工程项目中比较突出的项目交付难，或者交付后业主“不会用”的问题，东方电子凭借精湛的专业技术以及多年服务国家电网、南方电网、印度电网建立的电网运维管理体系，推出了“全生命周期电网运维服务”和“电网运营管理”的解决方案。“全生命周期运维服务”贯穿了调研、勘测、设备选型、安装、调试、启动、质保、交付后各个阶段，把项目问题从“事后应对”变为“提前预防”，依托互联网技术的运维平台，并通过独特的业主培训让客户的体验最佳，在项目移交至业主之后依然根据总包商要求继续“站岗”，真正将业主“扶上马，送一程”。

传统产品制造向智慧能源互联转型。多元化、清洁化、数字化、市场化是能源领域的未来和方向，东方电子围绕着“珍爱环境，节约资源”的企业愿景，逐步开始从传统的电力行业开始转型，把环保、节能、安全、智能融入业务流程中，加大开发“自动化+IT+互联网+环保节能”四位一体的系统集成方案，加快能源互联、配电网、综合能源管理、互联网等领域的拓展，向能源领域纵深发展，实现由传统产品制造向智慧能源行业转型，海外业务从传统出口贸易向提供高端技术服务的转型。

5. 诺力股份

诺力股份是机电产业出口龙头企业，通过不断的技术创新和有计划的规模扩张，实现了从“传统物料搬运设备制造商”向“全领域智能内部物流系统提供商”的华丽转身，2015年在上海证券交易所挂牌上市。

实行智能制造和绿色制造。公司建设了诺力智能工厂，基于企业工业互联网平台，将 RFID 技术、物联网技术和机联网技术深度融合，通过自主研发的立体仓储智能物流系统、制造执行系统 MES、智能产品研发等信息技术，打造绿色生产车间，全面提高工厂的设计、生产、采购、质量和销售管理水平。

“资本运营+产业经营”双轮驱动。2016年，公司兼并无锡中鼎集成技术有限公司（智能物流整体解决方案提供商），以实现公司由设备制造商向智能物流系统解决方案服务商转变。2018年，诺力并购欧洲知名的物流软件公司—法国 SAVOYE，自此实现向全领域智能内部物流系统提供服务商转变。公司逐步发展为国内唯一（全球四家）能够同时提供物料搬运设备、智能立体仓库、智能输送分拣系统、供应链

综合系统软件等整体解决方案的公司。

第二节 生物医药研发合同外包

一、全球研发合同外包（CRO）行业现状

（一）全球新药研发需求稳步提升

全球医药研发支出持续保持增长态势。药物研发创新是药企保持核心竞争力和可持续发展的根本保障，从全球来看，医药企业竞争加剧推动医药研发支出持续增长。根据 Frost & Sullivan 统计，2014—2018 年全球医药研发支出年均增长 5.3%，2018 年全球医药研发支出达到 1740 亿美元，同比增长 5.4%，其中药物发现研究支出 362 亿美元，临床前研究支出 196 亿美元，临床研究支出 1183 亿美元。Frost & Sullivan 预计 2019—2023 年，全球医药研发支出的年均增速在 4.5% 左右，到 2023 年全球医药研发支出超过 2100 亿美元。

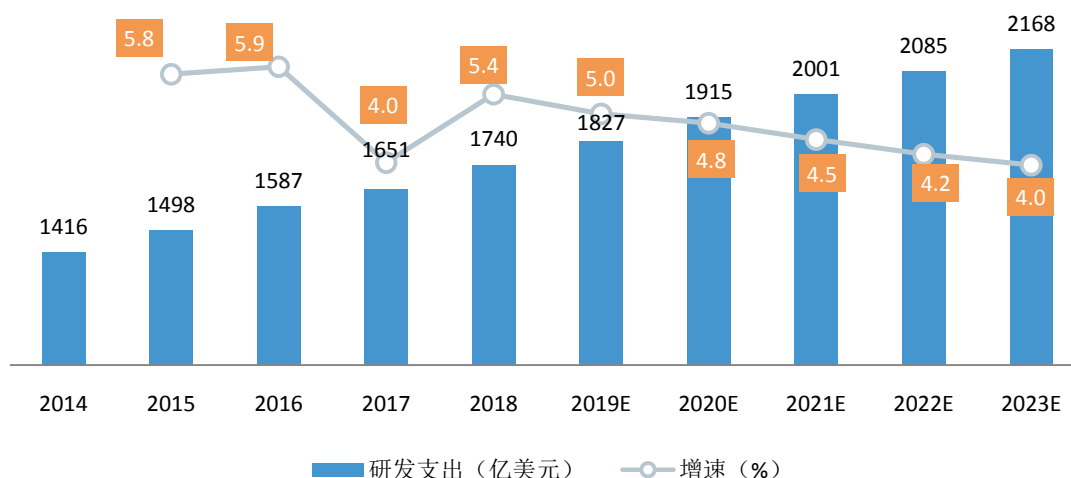


图 3-4 2015—2019 年全球医药研发支出及增速

数据来源：Frost & Sullivan

新药研发难度加大，研发成本大幅提升。20 世纪八九十年代，药物研发的综合成功率在 20% 左右。而目前从临床 I 期到最终获批的综合成功率仅有 9.6%。根据 Pharmaprojects 统计，63% 的药物从 I 期进展到 II 期，31% 的药物从 II 期进展到 III 期，42% 的药物在 III 期失败。根据 Tufts 药物开发研究中心数据，20 世纪 70—80 年代的新药研发总成本平均约为 2.1 亿美元，到 20 世纪 90 年代，新药研发成本提高到了 4.5 亿美元，增幅在一倍以上，到 2003 年，这一数字提高到 8.0 亿美元，而到 2016 年，单药药物研发成功的平均总成本已经提升到约 25.6 亿美元。

（二）新兴生物医药企业成为研发主力

新兴生物医药企业逐渐崛起。随着药物研发方向从传统的小分子化学药转向生物药与细胞治疗，技术范式的迁移给予早期初创企业与大型药企同台竞技的机遇。单抗、细胞治疗、基因治疗等生物疗法的诱人前景吸引全球资本市场加码医药研发，一级市场热度持续提升，为早期生物医药研发企业的成长提供充足的资金。根据动脉网统计，2019 年全球医疗健康产业融资总额达 472.8 亿美元，其中生物技术领域融资总额 131.3 亿美元，占总融资额的 27.8%。

新兴生物医药企业成为新药研发的主力。目前全球医药行业呈现较为明显的分工模式，新药研发阶段由于高风险高收益，新兴生物医药企业逐步成为主力，风险投资在利益驱动下参与其中提供资金支持，大型跨国药企则根据新药早期临床数据选择收购与否，其主要承担后期大型临床研发费用和未来商业化所需销售费用。根据 IQVIA 统计，2003 年，大型药企的后期研发管线占比为 37%，随着时间的推移，新兴生物药企不断出现，2018 年大型药企的比例已经下降至 20%，新兴生物企业占比则达到 72%。新兴生物医药企业的活跃度逐渐成为医药行业的风向标。

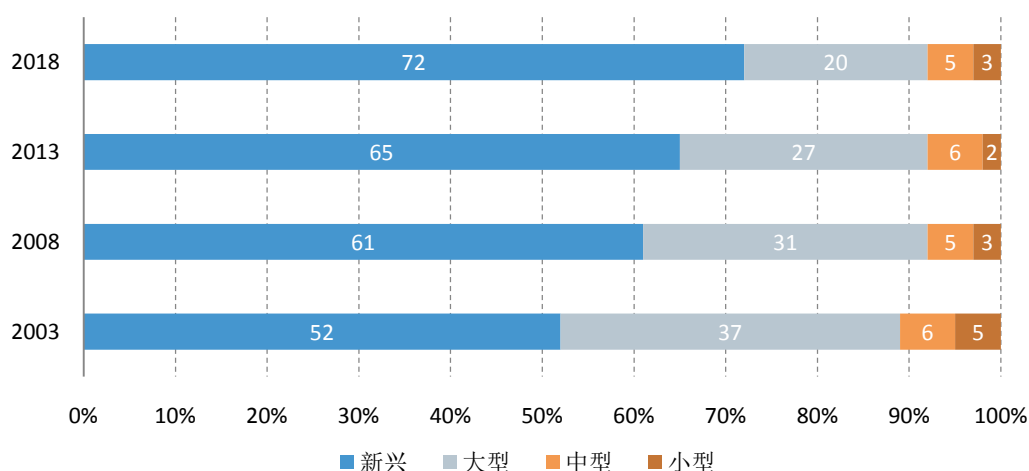


图 3-5 新兴公司后期研发管线占比持续提高

数据来源：IQVIA

（三）全球 CRO 行业发展劲头十足

CRO 是医药产业链精细化分工的必然产物。随着医药企业业务体量持续增长，医药行业竞争加剧、监管趋严，产业链分工趋于精细化，部分业务环节的运营效率出现下降，大型药企开始进入由繁入简的减法过程：将效率较低的业务环节进行外包或出售，专注于盈利能力较强的核心业务环节，CRO 企业营运而生。CRO 企业利用其

在药物研发领域的专业性、低成本、高效率的优势，既能有效降低企业研发成本，也能加快研发进度，根据 Tufts 药物研发中心的数据，CRO 企业人力成本比大型药企低 20%—30%，有 CRO 参与的药品研发环节能够缩短 25%—40% 的研发周期。

全球 CRO 市场规模增速快于医药研发投入增速。新药研发成本上升、回报率下降，新兴生物医药企业蓬勃发展等因素共同推动 CRO 行业发展，CRO 企业为全球研发提供的服务已经由基本支持服务演变成为多类临床、中心实验室及分析服务等综合服务，满足药物发现及开发过程中市场的众多需求，收入范围大为扩大。根据 Frost & Sullivan 统计，全球 CRO 市场规模由 2014 年的约 400 亿美元增加至 2018 年的 579 亿美元，年均增长 9.6%，较同期研发投入增速高 4 个百分点，渗透率由 2014 年的 28% 增至 2018 年的 33%。Frost & Sullivan 预计 2019—2023 年全球 CRO 市场规模年均增速将提高至 10.5%，2023 年规模将达到 952 亿美元，渗透率增至 44%。

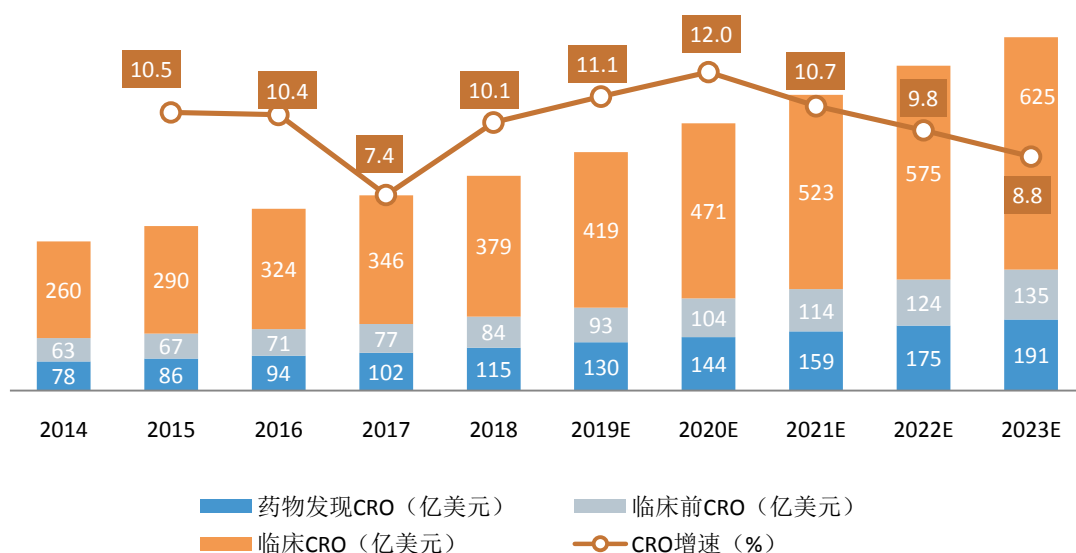


图 3-6 2014—2023 年全球 CRO 行业规模及增速

数据来源：Frost & Sullivan

CRO 行业三大细分领域占比保持稳定。CRO 行业按研发流程可以细分为药物研发阶段 CRO、临床前 CRO 和临床 CRO。近年来，全球 CRO 三大细分领域增速相当，占比基本保持稳定。2014—2018 年，全球药物发现 CRO 市场规模从 78 亿美元增长至 115 亿美元，年均增长 10.2%，占比由 19.5% 增长至 19.9%；临床前 CRO 市场规模从 63 亿美元增长至 84 亿美元，年均增长 7.5%，占比由 15.7% 减少至 14.5%；临床 CRO 市场规模从 260 亿美元增长至 379 亿美元，年均增长 9.9%，占比由 64.8% 增长至 65.6%。

二、中国 CRO 行业发展情况

（一）中国 CRO 行业规模高速增长

中国医药研发支出增长近 20%。中国医药研发起步较晚，发展初期技术能力不足，研发投入较少，但近年来取得较快发展。根据 Frost & Sullivan 数据，2014—2018 年中国医药研发支出年均增速高达 16.1%，远高于同期全球医药研发支出增速。2018 年中国医药研发支出规模达 171 亿美元，同比增长 19.6%；其中，药物发现研发支出 22 亿美元，增长 29.4%，临床前研发支出 33 亿美元，增长 13.8%，临床研发支出 116 亿美元，增长 19.6%。Frost & Sullivan 预计，2019—2023 年中国医药研发支出增速将进一步提高，年均增长 23.6%，2023 年中国研发支出将接近 500 亿美元。

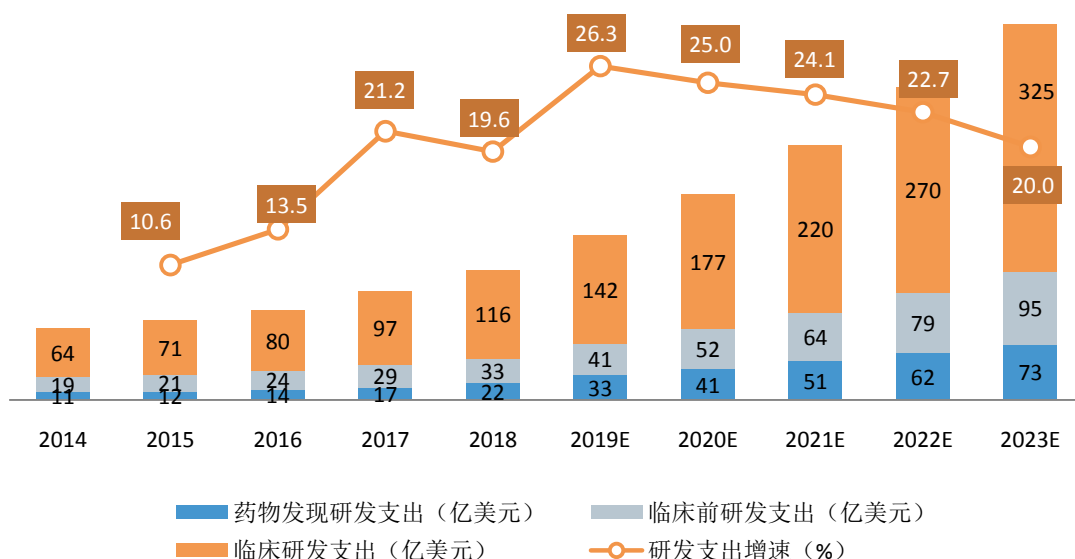


图 3-7 2014—2023 年中国医药研发支出规模及增速

数据来源：Frost & Sullivan

中国 CRO 行业保持迅猛增长势头。根据 Frost & Sullivan 数据，2014—2018 年中国 CRO 市场规模由 20 亿美元增长至 58 亿美元，年均增速达 30.5%，远高于全球 CRO 市场规模增速。受益于全球医药外包订单向亚太转移，中国工程师红利及医药改革红利，中国 CRO 行业仍处于重要发展期，Frost & Sullivan 预计，2019—2023 年中国 CRO 行业市场规模年均增速将在 30% 左右，2023 年中国 CRO 行业市场规模将超过 200 亿美元，占全球 CRO 行业市场规模的比例超过 20%。

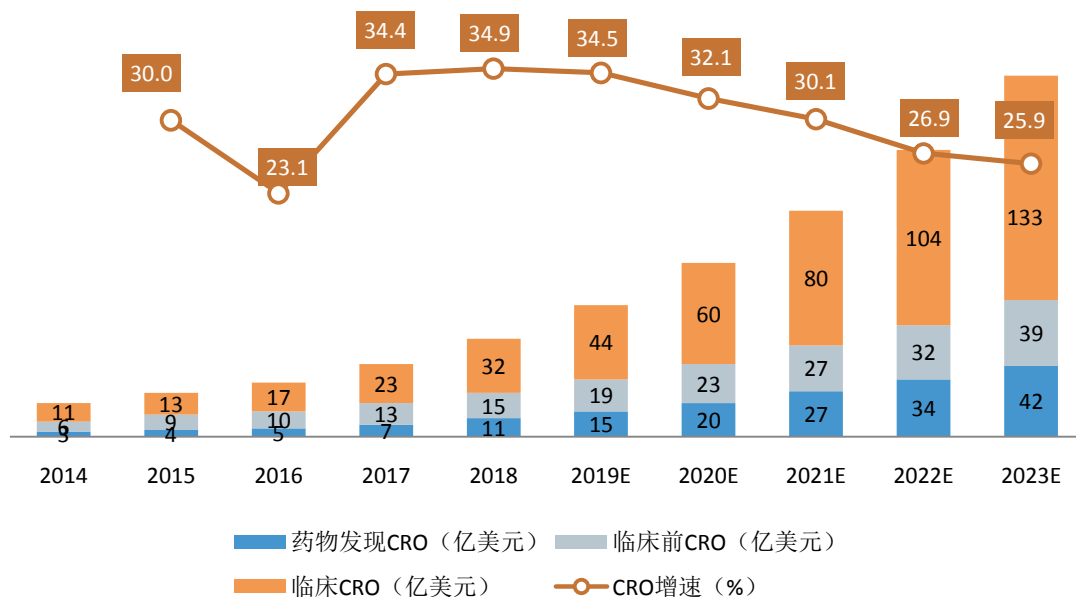


图 3-8 2014—2023 年中国 CRO 行业规模及增速

数据来源：Frost & Sullivan

中国临床 CRO 占比较全球市场偏低。2018 年中国中国药物发现 CRO、临床前 CRO、临床 CRO 市场规模分别为 11 亿美元、15 亿美元、32 亿美元，占比分别为 19.0%、25.9%、55.2%；同期，全球市场三者市场份额占比分别为 19.9%、14.5%、65.5%。相比全球市场，国内临床 CRO 占比较少，主要是因为国内以仿制药生产为主，适用于仿制药生产的药学研究、药效评价等临床前 CRO 市场规模较大，随着国家和企业对创新药的重视，国内药物发现和临床 CRO 的增速会超过临床前 CRO，占比会稳步提升。

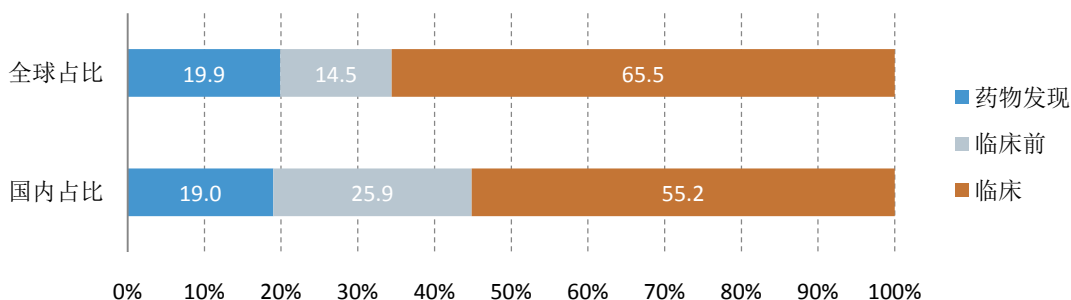


图 3-9 2018 年全球和国内 CRO 细分市场份额比例

数据来源：Frost & Sullivan

（二）中国 CRO 接包持续增长

医药和生物技术研发服务接包保持两位数增长。据商务部统计，2019 年中国企业共承接医药和生物技术研发外包合同额 93.1 亿美元，同比增长 23.1%；执行额 71.3 亿美元，增长 13.0%。其中，承接离岸合同额 76.2 亿美元，增长 27.3%；离岸执行额 57.8 亿美元，增长 13.0%。

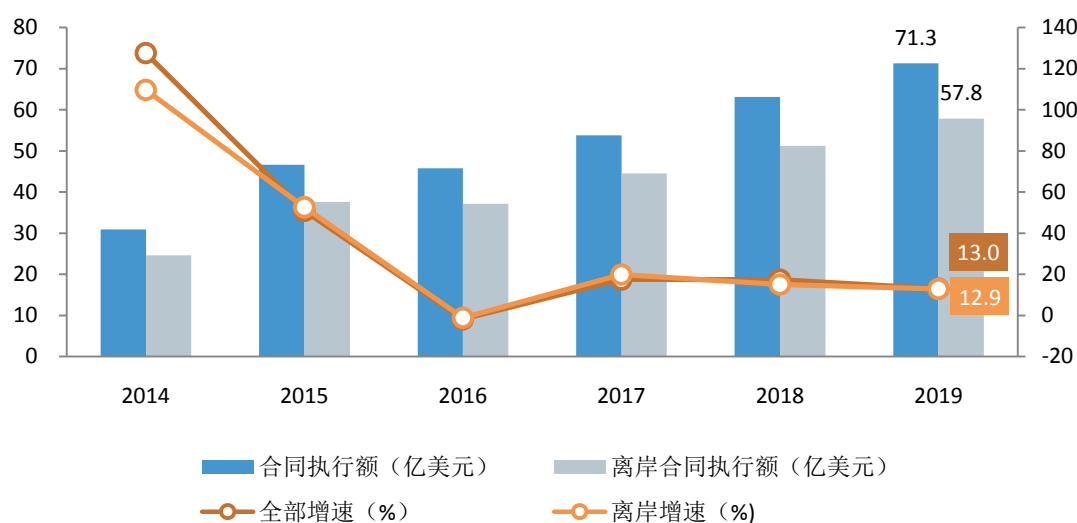


图 3-10 2014—2019 年中国 CRO 接包规模及增长

数据来源：中华人民共和国商务部

中国医药和生物技术研发服务接包以离岸为主。2019 年，离岸医药和生物技术研发服务外包执行额占全部医药和生物技术研发服务外包执行额的比例达 81.1%。其中，中国香港和美国是中国医药和生物技术研发服务发包主要来源地，2019 年中国承接美国医药和生物技术研发服务外包执行额 19.9 亿美元，同比增长 9.4%；承接中国香港医药和生物技术研发服务外包执行额 11.8 亿美元，增长 45.8%；两者合计占离岸医药和生物技术研发服务外包执行额的 54.8%。

（三）中国 CRO 行业进入黄金发展期

中国 CRO 行业起步较晚，仅有 20 多年的发展历史，但国内企业具有更高的成本优势、国家积极出台政策支持 CRO 企业发展、多层次资本市场为生物医药类企业创造更好的融资环境，这些有利因素将驱动中国 CRO 行业快速发展，推动行业进入黄金发展期。

政策鼓励创新药研发，大力推动医药研发外包。近年来国家加大了对创新药研发的重视程度，出台《关于深化审评审批制度改革鼓励药品医疗器械创新的意见》

等多项政策鼓励新药研发，提高新药审评效率，缩短新药上市时间；出台《国家组织药品集中采购和使用试点方案》等政策整顿仿制药市场，取消医药加成，解除医院与药品销售的利益绑定，降低仿制药价格，推动了仿制药行业向创新方向转型；出台《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》等政策鼓励医药研发外包企业转型升级。根据 Frost & Sullivan 数据，2014—2018 年中国创新药市场规模由 1065 亿美元增长至 1286 亿美元，年均增长 4.8%。

国内工程师红利带来成本优势。CRO 行业属于人才密集型行业，需要化学、医学、药学、生物统计学等各领域的专业人员提供服务。受高等教育招生规模扩招、研究生毕业人数增长、海外高素质人才归国数量提升等因素影响，中国医药研发领域人才资源储备丰富，根据教育部统计，2018 年国内毕业的硕博研究生数量已超过 60 万，留学回国人员近 52 万，工程师红利使中国人力成本相比发达国家有显著优势。从人均成本来看，昆泰（IQVIA）等国际 CRO 巨头企业人均成本在 80 万元/人/年以上，国内主要 CRO 上市企业人均成本明显较低，药明康德、康龙化成、泰格医药人均成本分别为 31、30、35 万元/人/年。从新药研发不同阶段成本支出来看，根据上海医药研究中心数据，在化合物筛选、临床前与临床试验各阶段，国内试验成本仅有发达国家试验成本的 30%—60%，能够大幅节约研发支出。

表 3-2 新药研发不同阶段中国与发达国家成本比较

研发阶段	试验内容	中国试验成本/发达国家试验成本
化合物筛选		30%—60%
临床前试验	毒理试验	30%
	动物实验	60%
临床试验	I 期临床	30%—60%
	II-III 期临床	30%—60%

数据来源：上海医药研究临床中心

科创板为生物医药企业融资提供支撑。当前中国资本市场具备较为完善的结构，二级市场、一级市场融资渠道为不少优秀的医药生物企业提供大量的资金支持，但是对于具备高风险高收益的医药生物领域，传统融资渠道并不能完全满足各类企业的需求，2018 年初港交所的生物医药企业绿色通道以及 2019 年科创板的设立将进一步丰富中国资本结构，适配医药生物行业不同公司状况，解决资金供需矛盾点，满足融资需求。截至 2019 年底，在科创板上市的医药生物类企业共计 14 家，合计募资金额 134 亿元；港股上市 35 家医药类企业，其中制药企业有 11 家，医疗保健提供商与服务企业 7 家，35 家企业首发募集金额合计达 670 多亿港元。生物医药企

业是研发投入的主力军，良好的融资环境推动国内 CRO 企业需求持续增长。

三、中国 CRO 行业发展趋势

随着药物开发成本的提升、回报率的下降以及临床试验要求越来越复杂，制药企业和 CRO 合作渐渐加深，逐步形成战略合作伙伴关系模式，通过战略合作，CRO 公司能满足药企端到端的业务需求。在这种背景下，CRO 公司逐步通过并购纵向一体化扩大自己的业务覆盖范围，也会通过横向并购增加全球的地域间的覆盖。同时，日趋复杂的药物研发开始逐渐要求药企和 CRO 具有一定的信息收集、数据分析能力，CRO 企业开始进行数据科技上的投资。

生物医药研发外包增长空间巨大。当前，中国以抗体、细胞治疗为代表的生物药产品增长迅速，生物制药产业得到高度重视，医药研发需求巨大，医药研发外包企业成为研发环节不可或缺的构成。特别是随着新一轮药审改革、仿制药一致性评价的推进，生物医药研发外包在岸业务将迎来新一轮增长。此外，从全球市场来看，药品监管严格、创新药研发成本上升等因素给跨国制药企业带来较大压力，外包服务比例有望增加，预计 2020 年药企研发外包比例有望超过 80%，中国生物医药研发外包合同签约增长有望达到 15% 以上。

合作模式由单纯委托执行转向合作开发战略型伙伴。20 世纪 80 年代，CRO 的职责主要是执行制药公司提出的临床要求，这种关系是单向的、一次性的、交易性的。21 世纪以来，CRO 与制药企业合作程度加深，CRO 由之前“纯粹的执行”开始逐渐成为药企的发展伙伴，更多地参与到新药的研发进程中。在研发过程中，药企与 CRO 不断深入地合作与探讨，互相渗透互相影响，职能边缘变得模糊，CRO 实现了与药企的深度绑定，主观能动性大大增强。如昆泰在 2000 年最早开始探索“风险共担、利益共享”的创新商业模式，通过对上游医药企业提供投资、技术、销售等支持，建立更为密切的战略合作关系。国内大型 CRO 企业如药明康德也尝试转型，成立风险投资基金与客户共享成长收益。

第三节 金融服务外包

20 世纪 70 年代，部分金融公司为节约成本，将打印及记录等业务外包，这是金融服务外包的最初雏形。20 世纪 90 年代，全球金融服务外包进入快速发展期，外包业务扩展到 IT 部门及人力资源等更多领域。2005 年，巴塞尔银行监管委员会、国际证监会组织、国际保险监督官协会及国际清算银行组织联合论坛上发表的《金融服务外包》报告，将金融业务外包定义为“受监管实体持续地利用外包服务商（为

集团内的附属实体或集团以外的实体）来完成以前由自身承担的业务活动。金融服务外包可以是将某项业务（或业务的一部分）从受监管实体转交给服务商操作，或由服务商进一步转移给另一服务商（称为转包）”。金融服务外包具有科技含量高、人才密集、吸纳就业量大、技术保障能力强等特点，日渐成为金融机构创新发展的重要支撑。

金融服务外包是服务外包产业的主要垂直行业板块之一，如：在国际数据公司(对全球服务外包的基础统计中，“银行业”被作为一个重要的垂直行业客户市场成为 IT 服务及外包各门类市场考察分析的对象。ISG 发布的季度性报告《ISG Global Outsourcing Index》中，“金融服务”一直是全球服务外包中予以重点分析的主要发包行业之一。根据印度服务外包行业协会每年发布的报告《The IT-BPM Sector in India》，无论在全球服务外包市场还是印度服务外包产业中，“银行金融机构”(BFIS)作为一个垂直行业板块一直居主要来源行业的前列。

金融服务外包主要分为：信息技术外包，指金融机构将其 IT 系统的全部或部分外包给专业信息技术服务公司，以长期合同的方式委托信息技术服务商向金融机构提供部分或全部的信息功能。主要包括：软件研发、信息系统开发和维护、信息技术设备维护、网络构建、网络管理、数据中心营运、备份和灾难恢复、信息技术培训、通信支持等。业务流程外包，指金融机构将商务流程中的部分或全部非核心流程业务委托专业服务提供商操作，从而提高业务流程自动化的能力，降低金融机构运营成本。主要包括：会计服务、票据服务、银行卡业务、人力资源管理、呼叫中心、定损理赔、后勤保障等。知识流程外包，涉及专业技能的知识密集型业务流程外包。主要包括：金融研发、金融咨询等。

中国金融服务外包开始于上世纪 90 年代，近年来进入高速发展时期，增长速度快、市场潜力大、吸纳就业能力强，是提高金融服务信息化、专业化、标准化、国际化的重要途径。

一、总体情况

金融服务外包快速增长。随着中国金融业发展，金融机构不断壮大，金融外包市场逐步成熟。根据中国服务外包研究中心口径¹（下同），2019 年中国企业承接金融服务外包合同额 57.7 亿美元，同比增长 33.5%，占服务外包合同额的 2.5%；执行额 40.9 亿美元，增长 30.7%，比服务外包执行额增速高 21.7 个百分点，占比 2.6%。离岸合同额 9.0 亿美元，同比增长 34.7%；执行额 7.4 亿美元，增长 16.0%，比离岸服务外包执行额增速高 6.7 个百分点。与金融业在全球服务外包市场中 20%以上的

¹通过对直报系统中发包行业属性为“金融业”的业务合同进行整理，汇总形成中国金融服务外包统计数据。

发包规模比重相比，中国金融业服务外包的市场规模有进一步扩大的空间。根据对金融业服务外包渗透率的调查，中国金融业服务外包支出约占运营总支出的 0.6%，而美国这一比例接近 2%。

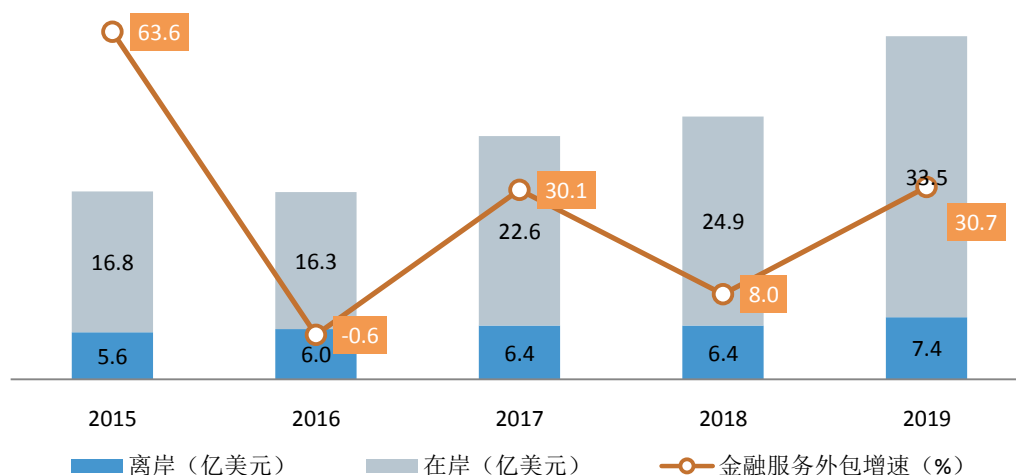


图 3-11 2015—2019 年中国金融服务外包规模及增速

数据来源：中国服务外包研究中心以商务部数据为依据测算。

金融服务外包离岸来源地主要集中在英国、中国香港、新加坡和美国。英国是金融服务外包最大离岸来源地，2019 年中国企业承接英国金融服务外包执行额 3.4 亿美元，同比增长 19.5%，占金融服务外包离岸执行额的 45.8%。承接中国香港、新加坡和美国执行额分别为 1.5 亿美元、0.9 亿美元和 0.8 亿美元，占比分别为 19.7%、11.8%和 10.7%。四者合计占比达 88.0%。

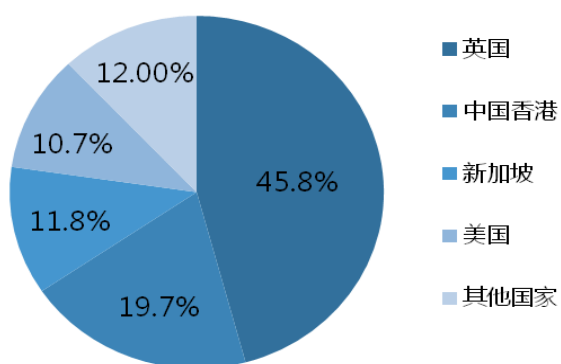


图 3-12 2019 年中国离岸金融服务外包主要来源地

数据来源：中国服务外包研究中心以商务部数据为依据测算。

金融服务外包以 **BPO** 为主。金融服务外包业务整体还处于初级阶段，金融机构发包需求以 IT 服务、数据加工、单据审核、呼叫中心等金融后台服务为主，金融

市场研究、数据分析、产品开发等高端外包业务较少。2019 年，中国企业承接金融 ITO 执行额 10.7 亿美元，同比增长 51.9%，占金融服务外包的 26.2%；BPO 执行额 27.9 亿美元，增长 22.2%，占比 68.3%；KPO 执行额 1.8 亿美元，是上年的 2.3 倍，占比 4.5%。

广东、江苏和安徽省金融服务外包合计占比约 80%。受益粤港澳大湾区建设，广东省金融服务外包执行额位列第一。2019 年广东省企业承接金融服务外包执行额 20.5 亿美元，同比增长 23.3%，占金融服务外包的 50.2%。江苏省和安徽省分别位列第二、第三，金融服务外包执行额分别为 9.1 亿美元、2.6 亿美元，分别增长 13.8%、87.6%，占比分别为 22.3%、6.4%。广东、江苏和安徽省合计占比 78.8%。

二、主要发包主体

银行业发包。从中国银行的不同类型看，股份制商业银行占据较大的后台服务外包比例，其次是国家开发银行和四大国有银行。从外包业务类型看，银行外包业务主要集中在 ITO 和 BPO 领域，KPO 涉及范围比较窄。银行 ITO 业务主要包括软件开发、银行信息系统管理、系统备份、灾难恢复、应用系统开发和维护等；银行 BPO 业务主要涉及信用卡外包、财务外包、人力资源外包、后勤保障外包、呼叫中心外包等。银行 KPO 业务目前主要包括数据信息分析、研发外包等。

保险业发包。中国保险业务增长速度较快，未来将成为全球最大的保险市场，释放巨大的外包需求。目前保险业外包以 ITO 为主，BPO、KPO 业务将伴随着保险业的迅速发展而得到广泛应用。保险业的 ITO 业务主要集中在保单出单系统、财务系统、风险管理系统等 IT 系统的建设规划。保险 BPO 业务主要包括新契约录入、保单打印、保单送达、定损、理赔等非核心业务，核保等核心业务并未选择外包。保险 KPO 业务主要涵盖保险精算、保费调整等。

证券业发包。伴随证券业的快速发展和证券市场的激烈竞争，特别是中小证券公司为了降低成本、提高服务质量，会选择将越来越多的后台业务外包给专业服务供应商来处理，证券业外包将是未来金融服务外包的一个发展趋势。现阶段，中国证券业外包主要涉及 ITO 和 BPO，KPO 业务较少，具体内容包括，集中交易系统等软件系统的开发和维护、呼叫中心、结算、各类增值服务以及业务培训、证券托管服务等外包。

三、接包企业

金融服务外包企业呈现金字塔结构。目前，中国金融服务外包企业主要有三种类型：国际金融服务外包企业，如：埃森哲、HP、IBM、Infosys、Wipro 等，据前

瞻产业研究院数据，国家金融服务外包企业主要来自美国、印度和英国，从比例上看，美国的机构占据市场比例的 46%，印度和英国各占比 16%，其他海外机构占比 6%；本土金融服务外包公司，如文思创新、浙大网新、东软集团、博彦科技、中软国际、万国数据、华道数据等；国内外金融机构的自建中心，如各大银行 IT 部门等。由此形成了金字塔型结构，最上端以国际巨头为主，中间层次则以中国本土企业为主，第三层次则是众多的中小型国内企业为主。

国际金融服务企业公司实力更强。随着外资银行、保险、证券等金融机构加快进入中国市场，带来国际服务提供商的跟进。国际金融服务外包企业通常具有很强的业务流程咨询能力、IT 系统实施能力，外包项目以涵盖复杂环节的整体流程外包为主，发包商与接包商形成了长期稳固的战略合作关系。同时，国际金融服务外包企业具有更先进理念，带来了成熟的外包运营模式和管理理念，对本土服务商产生示范效应，提升了整体服务质量。

■ 专栏：IBM 与浦发银行合作首创国内 API Bank

面对金融科技创新和银行监管持续强化带来的冲击，2018 年 7 月上海浦东发展银行率先在国内发布 API Bank 无界开放银行，开启中国“开放银行”元年。浦发银行将银行服务嵌入到合作伙伴的平台和业务流程中，实现以客户为中心、场景为切入，重塑银行业务和服务模式。通过提供更精准、更专业、更高附加值的服务，从而吸引相应人群参与新型业务并提高业务渗透率，增加盈利能力。

API Bank 开放银行，即把银行的核心业务和服务通过数字技术进行抽象，提供 API 应用程序接口，让第三方开发商可以在自己的应用程序中无缝集成银行所开放出来的 API，从而通过具有业务价值的且安全的 API，调用银行的核心业务和服务，加快业务办理速度。

IBM 最早提出 API 经济和方法论，即传统企业通过数字化转型成为能力平台，通过 API 对外开放企业的核心业务能力，把企业的业务能力直接集成到第三方业务中，打开企业的边界，让企业成为产业的赋能平台。2016 年初，浦发银行着手研究 API 经济与实现路径并与 IBM 进行深入探讨，2017 年开始合作 API 开放平台的项目建设。

IBM API 系统框架。浦发银行与 IBM 服务部合作，共同完成了“面向生态融合的浦发银行 API 开放平台”项目。IBM 服务部门利用自创的 API Discovery 方法论，并借鉴了 Design Thinking 设计思维，与浦发银行的业务部门和第三方业务机构以及最终场景使用方等机构人员，共同开发和设计了 API 以及业务场

景。IBM API 管理平台系统框架由五大模块构成：API 网关集群、API 管理服务集群、开发者门户集群、内部服务注册中心集群和内部服务集群。

本土金融服务外包企业市场开拓能力不断提升。本土金融服务外包企业长期同国内金融机构保持良好合作，建立了牢固的地位与影响力。在发展国内市场的同时，将逐渐开拓海外市场，支撑企业新的成长。以文思创新、软通动力、博朗软件等为代表的一批企业国际市场开拓能力明显增强。以华道数据、万国数据等为代表的一批企业，通过专注国内市场不断充实自身的竞争优势。万国数据是国内起步最早、规模最大的数据中心专业化服务公司，是中国灾难恢复服务外包的领军企业。目前，已经在北京、上海、广州、深圳、成都等地运营管理多个数据中心，开创了国内银行、证券、保险外包服务先例。

■ 专栏：东软集团加快布局金融服务外包

依托东软集团资源优势，凭借跨行业的业务规划能力、国际一体化的经营理念、科技的管理流程、专业的领域团队，面向金融领域提供业务咨询、IT 规划、软件产品、行业解决方案、云与数据服务等一系列优质、端到端的服务。同时致力于对大数据、人工智能、区块链技术的研究与应用，助力金融领域客户的业务创新和发展。

东软集团先后为 360 家金融客户提供产品、解决方案、业务咨询及外包服务，3 亿用户通过东软政策性健康险系统实现大病保障，2.6 亿股民享受东软证券交易监察系统提供的服务，每年有 7 万亿资产通过东软资产托管系统进行资产托管，每年 160 亿元保险产品销售额在东软电商系统上完成。

东软集团金融服务外包业务已涵盖银行、保险、证券、信托、金融管理机构等，主要客户包括国家外汇管理局、中国证券监督管理委员会、上海证券交易所、中国工商银行、中信证券、损保 Japan 日本兴亚 Systems 有限公司等。

四、趋势展望

金融业快速成长将释放大量服务外包需求。近年来中国金融业快速发展，2019 年中国金融业增加值达 7.7 万亿元，同比增长 7.2%，占国内生产总值的 7.8%。截止

2019 年底，中国银行业金融机构总资产为 282.5 万亿元，同比增长 8.1%；总负债为 258.2 万亿元，同比增长 7.6%。在国内，除了有实力的国有商业银行有能力建设自己的信息系统，其他农信社、城市商业银行等，尽管也是独立开发 IT 系统，但管理水平有待提高，存在大量服务外包需求。根据海辉软件公司资料，企业如选择外包服务，通常可节省 30%—65% 的成本开支和管理成本。

金融科技加快金融行业发包。金融行业历来是先进技术应用的先行者，也是服务外包重要的发包领域。随着云计算、大数据、人工智能等新兴技术在金融领域广泛应用，金融企业发包也从简单的后台数据存储管理、交易系统逐步过渡到大数据征信、智能风控等前、中、后台全流程科技变革。2014—2018 年，全球金融科技投融资额增长近 5 倍。根据埃森哲报告，2019 年全球金融科技投资总额达 533 亿美元，其中美国金融科技投资额达 261 亿美元，同比增长 54%；英国金融科技投资额达 63 亿美元，同比增长 62%；印度金融科技投资额翻倍，达 37 亿美元，成为全球第三大科技金融市场。

金融开放推动国内金融机构更多选择外包服务。在金融业对外开放加快和金融业竞争日益加剧的市场环境下，国内金融机构开始更多关注自身核心业务的发展创新和整体经营效益的提升，积极进行业务梳理、整合和集中，进而越来越多地尝试将自身部分的非核心业务进行外包。此外，国内金融机构信息化起点低，在新型金融业务和流程方面存在人才、经验和技能缺口，可以直接采用已相当成熟的外包模式作为有益的补充，通过与外包服务商的战略协作，实现跨越式发展。上述原因势必加快释放国内金融机构的外包需求。

金融服务外包更加注重个性化和集成性。在互联网金融的冲击下，传统金融机构更加重视客户维护，促使金融服务外包企业进一步提升自身个性化服务能力，包括加强细分领域精准化定位和专业能力，加强对数据资源的重视和大数据等新一代 IT 技术应用。金融机构客户越来越多的要求服务外包在进行流程设计和系统开发时能够综合不同业务和产品种类，兼顾不同用户需求，支持核心业务和非核心业务、前台业务和后台业务、标准流程服务和非标准流程业务动态转换，提供包括 ITO、BPO、KPO 的集成服务。

金融机构对风险管理和安全控制提出要求更高。数字化金融的发展使基于 IT 环境的信息安全和风险问题日益暴露，成为金融业新的风险点。客户隐私信息的保密性要求及安全可靠的业务环境要求越来越高，与风险控制相关的内部流程优化设计、业务管理系统开发完善、业务监管审核、客户信用信息收集与分析、风险评估报告以及数据备份和灾难恢复等服务需求也不断增加，依托新 IT 技术手段的金融风险管理控制将成为金融服务外包新的业务增长点。

第四章

中国服务外包产业
区域发展布局

第一节 地区发展布局	60
一、区域发展概况	60
二、区域发展特点	61
三、区域协同发展	64
第二节 经济圈发展布局	65
一、长江经济带	65
二、京津冀	66
三、长三角	67
四、粤港澳大湾区	68
五、长江中游城市群	68
第三节 城市发展布局	69
一、示范城市发展概况	69
二、示范城市发展特点	71
三、示范城市综合评价	73

第一节 地区发展布局

中国服务外包产业按区域划分主要分为东、中、西部及东北地区。其中，东部地区是指北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南 10 省（市）；中部地区是指山西、安徽、江西、河南、湖北和湖南 6 省；西部地区是指内蒙古、广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏和新疆 12 省（区、市）；东北地区是指辽宁、吉林和黑龙江 3 省。

一、区域发展概况

东部地区服务外包规模大、基础强，是中国服务外包产业发展的主要区域。2019 年，东部地区服务外包依然保持快速增长，承接服务外包合同执行额、离岸执行额、在岸执行额分别达到 1310.2 亿美元、842.8 亿美元、467.4 亿美元，同比分别增长 8.4%、9.3%、6.9%；占全国比重分别高达 82.9%、87.0%、76.4%，占比遥遥领先；增长贡献率分别为 77.9%、87.0%、62.3%。东部地区已成为中国服务外包产业增长的最主要贡献区域。

中部地区服务外包产业发展迅猛，在岸业务增长贡献率较大。2019 年，中部地区承接服务外包合同执行额、离岸执行额、在岸执行额分别达到 144.2 亿美元、38.9 亿美元、105.3 亿美元，同比分别增长 25.5%、28.6%、24.4%，增速均较快，且远远高于全国平均增速；占全国比重分别为 9.1%、4.0%、17.2%，增长贡献率分别为 22.5%、10.5%、43.0%。

西部地区服务外包产业稳中有进，在岸业务发展迅速。2019 年，西部地区承接服务外包合同执行额、在岸执行额分别达到 72.9 亿美元、22.4 亿美元，分别同比增长 5.7%、29.3%，占全国比重分别为 4.6%、3.7%，增长贡献率分别为 3.0%、10.6%；离岸执行额 50.5 亿美元，占全国的 5.2%。

表 4-1 2019 年中国各区域服务外包数据统计

区域	全部执行额 (亿美元)	同比增长 (%)	占全国比重 (%)	离岸执行额 (亿美元)	同比增长 (%)	占全国比重 (%)
东部地区	1310.2	8.4	82.9	842.8	9.3	87.0
中部地区	144.2	25.5	9.1	38.9	28.6	4.0
西部地区	72.9	5.7	4.6	50.5	-2.2	5.2
东北地区	53.5	-7.7	3.4	36.8	9.5	3.8
总计	1580.8	9.0	100.0	968.9	9.3	100.0

数据来源：中华人民共和国商务部

东北地区离岸服务外包快速发展。2019 年，东北地区承接服务外包合同离岸执行额 36.8 亿美元，同比增长 9.5%，占全国的 3.8%，增长贡献率为 3.9%；全部执行额、在岸执行额分别达到 53.5 亿美元、16.7 亿美元，占全国比重分别为 3.4%、2.7%。

二、区域发展特点

随着服务外包产业的支持政策向全国推广普惠，非示范城市地区发展服务外包产业的积极性显著提升，产业加快向非示范城市和中西部地区转移。2019 年，中国各区域服务外包产业呈现东部继续示范引领、中部迅猛发展、西部分化发展、东北特色鲜明的态势。

（一）东部地区继续示范引领

东部地区保持领先优势，积极发挥示范引领作用。东部地区是中国服务外包发展的主要区域和领跑者，也是推动服务外包转型升级的探索者。2019 年，东部地区产业规模效应进一步释放，产业规模继续保持稳步增长。越来越多的城市注重服务外包发展，给东部地区产业发展增添了新的活力。其中，江苏、广东、浙江、山东和上海等五个省市服务外包产业发展仍保持全国领先。五个地区服务外包全部执行额共计 1132.7 亿美元，离岸合同执行额 722.0 亿美元，分别占全国的 71.7%、74.5%。

江苏省在岸服务外包执行额全国占比超过 40%。2019 年，东部地区服务外包执行额、离岸执行额、在岸执行额均居于首位的是江苏省，规模分别高达 512.6 亿美元、242.6 亿美元、270.0 亿美元，同比分别增长 2.3%、1.9%、2.6%，分别占全国的 32.4%、25.0%、44.1%。其服务外包以信息技术和知识流程外包为主，包括信息技术研发服务、新一代信息技术开发应用服务、商务服务和设计服务等。

表 4-2 2019 年东部地区服务外包前五大省市发展情况

排名	省（市）	全部执行额 （亿美元）	占全国比重（%）	离岸执行额 （亿美元）	占全国比重 （%）
1	江苏省	512.6	32.4	242.6	25.0
2	广东省	218.5	13.8	122.3	12.6
3	浙江省	158.8	10.0	134.2	13.9
4	山东省	147.7	9.3	128.1	13.2
5	上海市	95.1	6.0	94.8	9.8
合计		1132.7	71.7	722.0	74.5
全国合计		1580.8	100	968.9	100

数据来源：中华人民共和国商务部

（二）中部地区发展迅猛

中部地区继续保持迅猛的发展态势。2019 年，承接服务外包合同 49200 份，同比增长 31.5%；协议额 235.2 亿美元，同比增长 46.6%；执行额 144.2 亿美元，同比增长 25.5%，占全国的 9.1%。其中，江西省表现突出，增长较快。2019 年，江西省服务外包执行额增速居中部地区首位，同比增长 41.5%。

湖北省服务外包执行额居中部地区首位。2019 年，湖北省服务外包执行额达到 35.0 亿美元，同比增长 29.9%。其中，在岸服务外包执行额 23.2 亿美元，同比增长 37.3%，占全部执行额的 66.3%。湖北省大力推进武汉软件新城、光谷软件园、光谷金融港、光谷生物城、国家网络安全人才培养与创新基地建设等园区建设，加快数字经济产业园和数字服务出口基地建设，不断提升了服务外包产业的集聚化程度。在地理空间信息服务、金融后台服务、软件信息技术服务、生物医药研发、检验检测、工程设计和技术服务等方面已形成了集聚发展态势。

表 4-3 2019 年中部地区服务外包统计情况

省份	签约合同数 (个)	同比增长 (%)	协议额(亿美元)	同比增长 (%)	执行额(亿美元)	同比增长 (%)
湖北省	14838	33.8	66.1	80.6	35.0	29.9
安徽省	7164	47.2	59.1	29.0	34.3	32.1
江西省	10710	29.7	42.3	56.4	32.4	41.5
湖南省	9680	16.6	51.9	33.5	31.9	5.1
河南省	6801	38.7	15.8	31.0	10.6	21.8
山西省	7	-36.4	0.01	7.9	0.01	-37.3
合计	49200	31.5	235.2	46.6	144.2	25.5

数据来源：中华人民共和国商务部

（三）西部地区分化发展

西部地区服务外包发展呈现分化现象。2019 年，西部地区承接服务外包合同 19726 份，同比增长 7.3%；协议额 118.8 亿美元，同比增长 18.2%；执行额 72.9 亿美元，同比增长 5.7%。其中，四川省、重庆市、陕西省、广西、贵州、云南六个省市服务外包执行额均超过 0.9 亿美元，合计达到 72.4 亿美元，同比增长 5.2%，占西部地区的 99.4%；新疆、内蒙古服务外包执行额增长较快，分别同比增长 419.7%、62.3%；宁夏、青海服务外包发展仍处于起步阶段。

四川省服务外包执行额居西部地区首位。2019 年，四川省服务外包执行额达到

21.5 亿美元，同比增长 1.6%，占西部地区的 29.5%。其中，离岸执行额 20.3 亿美元，占四川省服务外包执行额比重接近 95%。因此，四川省服务外包产业以离岸业务为主，主要集中在信息技术研发服务、新一代信息技术、移动互联、大数据、文化创意、金融、生物医药、工程设计等领域。

表 4-4 2019 年西部地区主要省市服务外包发展情况

省份	签约合同数 (个)	同比增长 (%)	协议额 (亿美元)	同比增长 (%)	执行额 (亿美元)	同比增长 (%)
四川省	4766	-6.9	36.5	2.6	21.5	1.6
重庆市	3492	-12.7	25.1	-6.3	21.0	-2.1
陕西省	1817	6.0	20.6	-12.3	17.9	-4.4
广西	7809	38.6	13.8	70.7	8.6	54.0
贵州省	555	133.2	6.2	242.1	2.5	201.2
云南省	989	-34.8	14.7	222.6	0.9	-15.7
合计	19428	6.6	116.9	16.5	72.4	5.2

数据来源：中华人民共和国商务部

（四）东北地区特色鲜明

东北地区服务外包发展特点鲜明。服务外包与制造业融合发展作用更加明显，有效带动东北老工业基地向智能化、数字化转型。2019 年，东北地区承接服务外包合同数、协议额均有所增长，但执行额有所下滑，同比下降 7.7%；离岸执行额保持快速增长，同比增长 9.5%；在岸合同数、协议额增长较快，但在岸执行额下滑严重，同比下降 31.4%。其中，吉林省服务外包保持稳定发展，以离岸业务为主；协议额和执行额分别增长 3.4%、2.1%，离岸协议额、离岸执行额分别增长 11.3%、7.9%，离岸执行额占全部执行额的 96.2%；主要包括信息技术研发服务、设计服务、研发服务等。

表 4-5 2019 年东北地区服务外包统计情况表

省份	签约合同数 (个)	同比增长 (%)	协议额 (亿美元)	同比增长 (%)	执行额 (亿美元)	同比增长 (%)
黑龙江省	3670	-3.7	56.8	29.0	30.6	-10.6
辽宁省	8511	14.7	55.0	-7.3	21.5	-3.9
吉林省	328	-37.4	5.5	3.4	1.3	2.1
合计	12509	6.4	117.4	7.9	53.5	-7.7

数据来源：中华人民共和国商务部

三、区域协同发展

持续推进各区域协同发展。2018年，中共中央国务院出台《关于建立更加有效的区域协调发展新机制的意见》，积极促进区域协调发展向更高水平和更高质量迈进。当前，全国各区域服务外包保持良好发展态势，东部地区继续保持领先优势，中西部和东北地区示范城市后发优势凸显，积极带动全国各区域服务外包高质量发展，逐渐形成以中国服务外包示范城市为主体，结构合理、各具特色、优势互补的区域协同发展格局，不断促进服务外包产业集聚扩张。在市场机制的作用及国家和地方政策的引导下，各示范城市立足产业基础与资源优势，加强对特色产业的发展引导，走差异化发展道路，产业定位不断明晰，在各自特色业务领域成为全国性或区域性的中心城市，对区域内服务外包带动效应逐步显现，并形成了以示范城市为中心，周边城市为辅助的区域分工协作体系。

中西部地区服务外包增长更快，后发优势明显。受成本因素和产业发展布局因素的影响，一些总部位于北京、上海等一线城市的服务外包企业加快在中西部城市设立交付中心，加速东中西部产业链融合，形成了“一线接单，二三线交付”的产业链布局，促进了中西部地区根据当地资源禀赋参与价值链分工，带动了中西部服务外包发展，从而提升了中西部开放型经济水平。同时，“一带一路”建设、京津冀协同发展战略、长江经济带发展战略、粤港澳大湾区发展战略、长江中游城市群发展规划等战略规划的有效实施，也将有利于提高北京、上海、南京、深圳、广州等中心城市的服务外包产业辐射能力，积极促进区域协同发展。例如，北京疏解非首都功能，将服务外包企业迁移到周边和其他地区，由此带动其他地区发展。

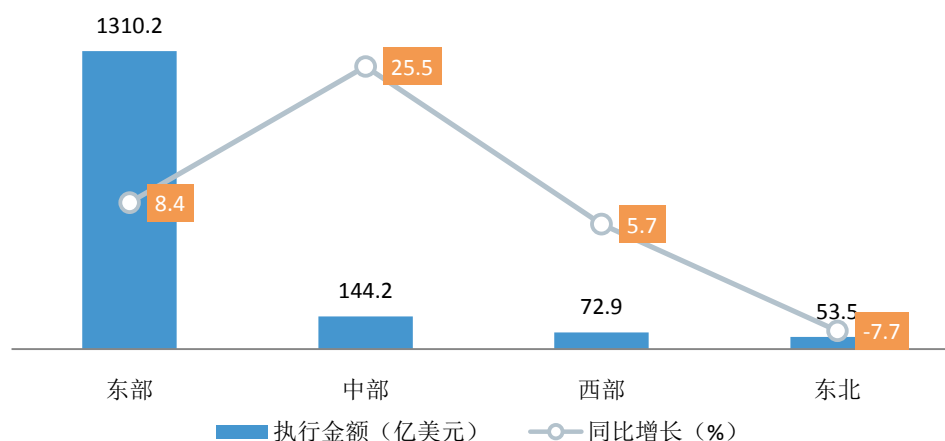


图 4-1 2019 年各区域执行额及增速统计图

数据来源：中华人民共和国商务部

第二节 经济圈发展布局

本部分从长江经济带、京津冀、长三角、粤港澳大湾区、长江中游城市群等主要经济圈服务外包发展为视角，进一步描述和研判中国服务外包产业的区域发展情况和特点。

一、长江经济带

长江经济带¹凭借优越的区位条件、便捷的交通优势、丰富的人力资源、雄厚的经济基础，在大力发展先进制造业与现代服务业的“一盘棋”思路引领下，依托长江经济带服务贸易产业联盟进一步整合优势资源，促进区域深化服务外包产业链的合作交流，积极推动服务外包产业发展。

长江经济带是中国服务外包产业最大的集聚地。2019年，长江经济带新增服务外包企业 3162 家，新增从业人员 57.4 万人；承接服务外包协议额 1273.7 亿美元、执行额 946.0 亿美元，占全国比重分别为 54.0%、59.8%；承接离岸协议额 725.4 亿美元、执行额 549.2 亿美元，占全国离岸比重分别为 52.2%、56.7%。

表 4-6 2019 年长江经济带服务外包规模占比情况

省（市）	全部协议额 （亿美元）	执行额 （亿美元）	离岸协议额 （亿美元）	离岸执行额 （亿美元）
上海市	135.6	95.1	135.0	94.8
江苏省	623.0	512.6	293.8	242.6
浙江省	213.2	158.8	163.0	134.2
安徽省	59.1	34.3	11.6	7.1
江西省	42.3	32.4	11.0	8.8
湖北省	66.1	35.0	28.2	11.8
湖南省	51.9	31.9	11.6	7.9
重庆市	25.1	21.0	24.6	20.6
四川省	36.5	21.5	32.1	20.3
贵州省	6.2	2.5	3.5	1.1
云南省	14.7	0.9	11.0	0.1
长江经济带总计	1273.7	946.0	725.4	549.2
全国总计	2357.0	1580.8	1389.1	968.9
占全国比重（%）	54.0	59.8	52.2	56.7

数据来源：中华人民共和国商务部

¹长江经济带包括上海、江苏、浙江、安徽、江西、湖北、湖南、重庆、四川、云南、贵州等 11 个省市。

长江经济带各省市在推进离岸、在岸服务外包协调发展方面走在全国前列。长江经济带地区主要开展信息技术外包及知识流程服务外包，其中软件研发外包、技术服务外包、研发服务外包、信息技术服务外包等领域占据主导，产业向高附加值业务环节延伸。此外，长江经济带服务外包产业发展势头良好，新签服务外包协议额、执行额同比分别增长 13.7%、6.8%，离岸服务外包协议额、执行额同比分别增长 13.3%、7.5%。

表 4-7 2019 年长江经济带服务外包规模增速情况

省（市）	全部协议额 同比增长（%）	执行额 同比增长（%）	离岸协议额 同比增长（%）	离岸执行额 同比增长（%）
上海市	22.0	14.8	22.2	14.8
江苏省	3.7	2.3	1.8	1.9
浙江省	11.6	5.3	9.9	11.2
安徽省	29.0	32.1	83.3	46.8
江西省	56.4	41.5	82.7	62.1
湖北省	80.6	29.9	144.4	17.4
湖南省	33.5	5.1	25.8	8.6
重庆市	-6.3	-2.1	-7.9	-3.9
四川省	2.6	1.6	-1.5	1.3
贵州省	242.1	201.2	443.4	182.5
云南省	222.6	-15.7	9932.5	7.1
长江经济带平均	13.7	6.8	13.3	7.5

数据来源：中华人民共和国商务部

二、京津冀

京津冀深入协作，错位发展，积极推动服务外包高质量发展。随着京津冀协同发展战略深入推进，京津冀服务外包产业协作逐渐走向深入，在京津转移、河北承接的同时，三地不断结合自身特色，错位发展、整体提升，致力于将京津冀服务外包产业打造成一个有机整体。北京大力创新，积极发展资本、技术密集型的高端服务外包，努力成为全球的接发包中心；天津大力发展生产性服务外包，打造“中国制造”国家品牌；河北全面推进知识密集型和劳动密集型业务协同发展，积极承接京津地区产业转移。

京津冀服务外包协同发展，执行额快速增长。2019 年，京津冀地区服务外包执

行额达到 117.5 亿美元，同比增长 22.4%，占全国的比重为 7.4%；离岸执行额 95.8 亿美元，同比增长 24.6%，占全国的比重为 9.9%；在岸执行额 21.8 亿美元，同比 13.8%，占全国的比重为 3.6%。其中，天津服务外包执行额 36.6 亿美元、离岸执行额 19.1 亿美元，同比分别增长 22.3%、23.4%；河北服务外包执行额 5.2 亿美元、在岸执行额 4.2 亿美元，同比分别下降 15.7%、8.9%。

表 4-8 2019 年京津冀服务外包发展情况

省（市）	签约合同数（个）	同比增长（%）	协议额（亿美元）	同比增长（%）	执行额（亿美元）	同比增长（%）
北京市	5820	58.9	116.2	25.6	75.7	26.4
天津市	4382	-33.3	75.0	59.9	36.6	22.3
河北省	5091	-15.9	7.9	-43.2	5.2	-15.7
合计	15293	-6.1	199.1	29.8	117.5	22.4

数据来源：中华人民共和国商务部

三、长三角

长三角¹服务外包发展保持良好势头，是中国服务外包发展的主要贡献者。2019 年，长三角承接服务外包合同执行额、离岸执行额、在岸执行额占全国比重分别达到 50.7%、49.4%、52.7%，是中国服务外包产业发展的主要集聚地。长三角承接服务外包合同共计 193470 份，同比下降 4.3%；协议额 1030.9 亿美元、执行额 800.8 亿美元，同比分别增长 8.6%、5.2%。离岸合同数量 109404 份，同比下降 0.7%；协议额 603.4 亿美元、执行额 478.6 亿美元，同比分别增长 9.0%、7.3%。在岸合同数量 84066 份，同比下降 8.5%；协议额 427.6 亿美元、执行额 322.2 亿美元，同比分别增长 8.2%、2.3%。

表 4-9 2019 年长三角服务外包发展统计

省（市）	签约合同数（个）	同比增长（%）	协议额（亿美元）	同比增长（%）	执行额（亿美元）	同比增长（%）
江苏省	85457	-5.4	623.0	3.7	512.6	2.3
浙江省	93334	-5.6	213.2	11.6	158.8	5.3
上海市	7515	-6.8	135.6	22.0	95.1	14.8
安徽省	7164	47.2	59.1	29.0	34.3	32.1
合计	193470	-4.3	1030.9	8.6	800.8	5.2

数据来源：中华人民共和国商务部

¹长三角包括上海、江苏、浙江、安徽 4 个省（市）。

四、粤港澳大湾区

推进粤港澳大湾区建设，是以习近平同志为核心的党中央作出的重大决策，是习近平总书记亲自谋划、亲自部署、亲自推动的国家战略，是新时代推动形成全面开放新格局的新举措，也是推动“一国两制”事业发展的新实践。推进建设粤港澳大湾区，有利于深化内地和港澳交流合作，对港澳参与国家发展战略，提升竞争力，保持长期繁荣稳定具有重要意义。2017年7月1日，习近平总书记出席《深化粤港澳合作推进大湾区建设框架协议》签署仪式；2019年2月18日，中共中央、国务院印发《粤港澳大湾区发展规划纲要》。

粤港澳大湾区离岸服务外包实现平稳发展。根据中国服务外包中心测算，2018年粤港澳大湾区承接服务外包执行额241.0亿美元，同比增长1.5%。其中，广东省承接离岸服务外包118.7亿美元，下降3.3%；中国香港承接离岸服务外包119.8亿美元，增长6.7%；中国澳门承接离岸服务外包2.5亿美元，下降2.0%。2019年，广东省服务外包协议额、执行额达到353.7亿美元、218.5亿美元，分别同比增长7.8%、9.9%，占全国的15.0%、13.8%；离岸协议额196.0亿美元、122.3亿美元，分别同比增长5.7%、3.0%，分别占全国的14.1%、12.6%。粤港澳大湾区承接服务外包业务主要集中在信息技术研发服务、新一代信息技术开发应用服务、业务运营服务、商务服务、设计服务、研发服务等。

五、长江中游城市群¹

长江中游城市群服务外包快速发展，积极引领中部地区崛起。自《长江中游城市群发展规划》实施以来，长江中游城市群服务外包产业得到了快速发展。2019年，服务外包执行额达到99.3亿美元，同比增长23.8%，占中部地区执行额的68.9%。其中，离岸执行额28.5亿美元，同比增长25.3%。

表 4-10 2019 年长江中游城市群服务外包发展统计

省（市）	签约合同数 （个）	同比增长 （%）	协议额 （亿美元）	同比增长 （%）	执行额 （亿美元）	同比增长 （%）
湖北省	14838	33.8	66.1	80.6	35.0	29.9
湖南省	9680	16.6	51.9	33.5	31.9	5.1
江西省	10710	29.7	42.3	56.4	32.4	41.5
合计	35228	27.4	160.3	56.3	99.3	23.8

数据来源：中华人民共和国商务部

¹长江中游城市群，主要是湖北、湖南、江西三省

江西省服务外包保持良好发展态势。2019 年，江西省加快推动文化创意、教育、交通物流、健康护理、科技服务、批发零售、财务管理、人力资源管理等领域服务外包，实现服务外包协议额、执行额同比增长 56.4%、41.5%；离岸协议额、执行额同比增长 82.7%、62.1%。

第三节 城市发展布局

自国家实施服务外包“千百十工程”以来，服务外包示范城市一直是中国服务外包产业集聚、体制机制创新的核心区，在服务外包发展中发挥了重要的引领作用。2018 年，商务部等 9 部门联合印发《中国服务外包示范城市动态调整暂行办法》，充分发挥示范城市在产业集聚、引领示范、创新发展方面的积极作用，激发发展活力，形成主动作为、竞相发展的良好局面，促进中国服务外包产业更好更快发展。2020 年 1 月，商务部等 8 部门印发《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》，充分发挥服务外包在实施创新驱动和培育贸易新业态新模式中的重要促进作用，加快服务外包向高技术、高附加值、高品质、高效益转型升级，全面提升“中国服务”和“中国制造”品牌影响力和国际竞争力。

一、示范城市发展概况

示范城市对全国服务外包发展的引领和示范作用显著。近年来，服务外包示范城市积极落实国家战略，不断对政策、发展模式和体制机制进行创新，服务外包产业发展取得重要成绩。2019 年，全国 31 个服务外包示范城市新增服务外包企业 3439

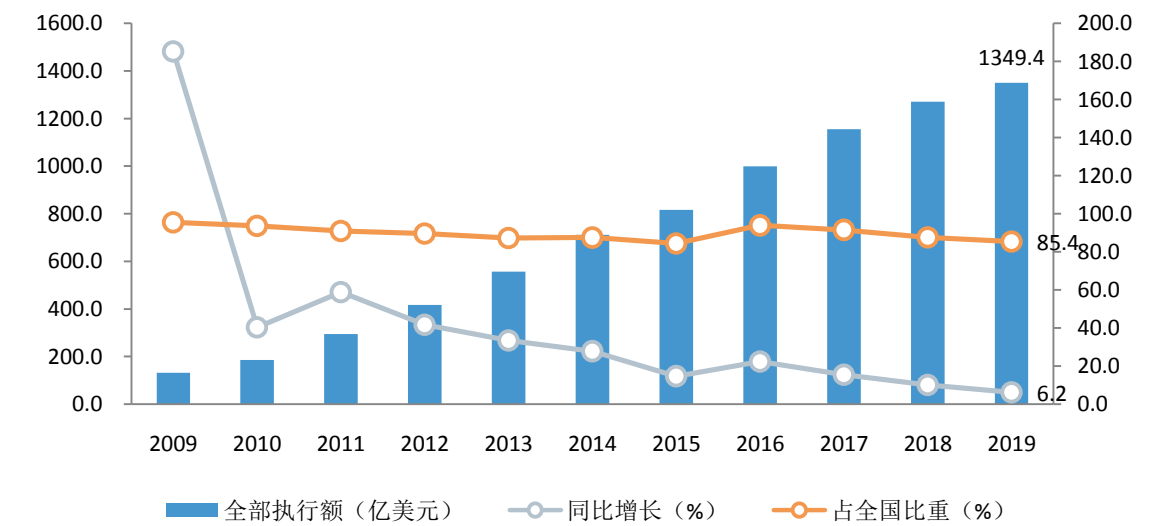


图 4-2 2009—2019 年服务外包示范城市服务外包执行额规模、增速及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

家，同比增长 22.7%；新增从业人员近 67 万，同比下降 30.2%。承接服务外包合同额 2016.2 亿美元、执行额 1349.4 亿美元，分别同比增长 15.0%、6.2%，占全国的 85.5%和 85.4%。

示范城市服务外包保持平稳发展。2019 年，服务外包执行额排名前十的示范城市分别为：南京市、无锡市、上海市、广州市、深圳市、杭州市、苏州市、北京市、南通市、宁波市，其服务外包执行额合计 892.6 亿美元，占全国的 56.5%。其中，执行额规模超过 80 亿美元的分别是南京市、无锡市、上海市、广州市、深圳市、杭州市、苏州市，规模分别为 173.3 亿美元、108.1 亿美元、95.1 亿美元、88.5 亿美元、80.4 亿美元、80.4 亿美元、80.1 亿美元。2019 年，南京市承接服务外包执行额居示范城市首位，近年来产业规模不断扩大，企业实力显著增强，品牌影响力日益提升，产业集聚效应日渐显著，价值链不断提升，发展环境持续优化，推进服务外包高质量发展迈上新台阶。乌鲁木齐市服务外包发展迅猛，增速居示范城市首位，全部执行额同比增长 1169.0%。

示范城市服务外包离岸业务呈现稳中有进态势。2019 年，承接离岸服务外包合同额 1184.1 亿美元、执行额 825.0 亿美元，分别同比增长 11.4%、6.0%，占全国的 85.2%、85.2%。2019 年，离岸服务外包执行规模排名前十大的示范城市分别为上海市、杭州市、北京市、无锡市、南京市、苏州市、深圳市、青岛市、济南市、广州市，其离岸执行额共计 597.5 亿美元，占全国的 61.7%。其中，离岸合同签约额超过 100 亿美元的城市有 2 个，分别为上海和北京；离岸执行额超过 70 亿美元的城市有 4 个，分别为上海、杭州、北京、无锡，离岸执行额分别为 94.8 亿美元、78.7 亿美元、75.7 亿美元、74.8 亿美元。乌鲁木齐市、南通市、南宁市离岸服务外包增速较快，分别同比增长 189.7%、135.9%、111.3%。

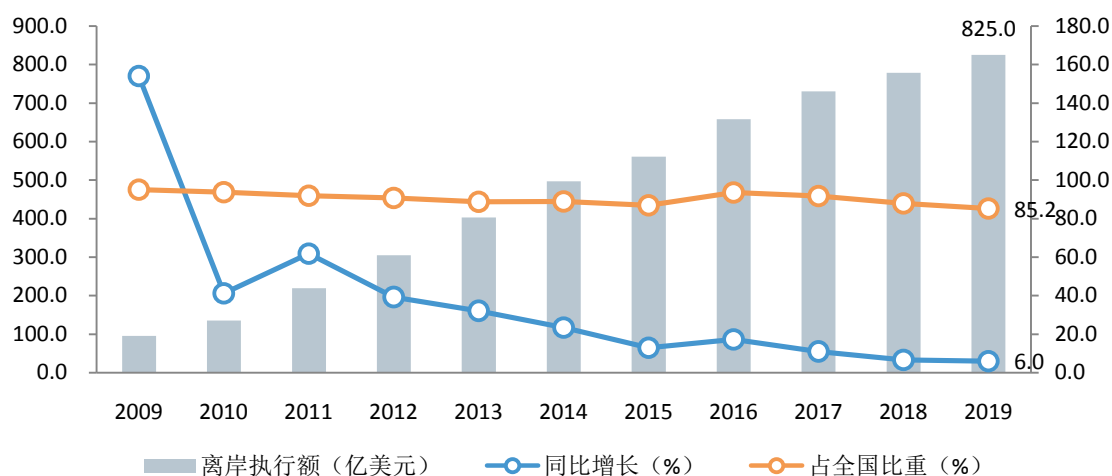


图 4-3 2009—2019 年服务外包示范城市离岸业务执行额、增速及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

示范城市服务外包在岸业务稳步增长，但增速逐渐放缓。2019 年，示范城市服务外包在岸执行额 517.9 亿美元，同比增长 5.3%，占全国在岸执行额的 84.6%。服务外包在岸执行额排名前十的示范城市分别为：南京市、广州市、南通市、无锡市、深圳市、苏州市、合肥市、长沙市、厦门市、武汉市，合计在岸执行额 376.8 亿美元，占全国的 72.8%。乌鲁木齐市、重庆市在岸服务外包发展迅速，分别同比增长 1866.8%、1841.9%。

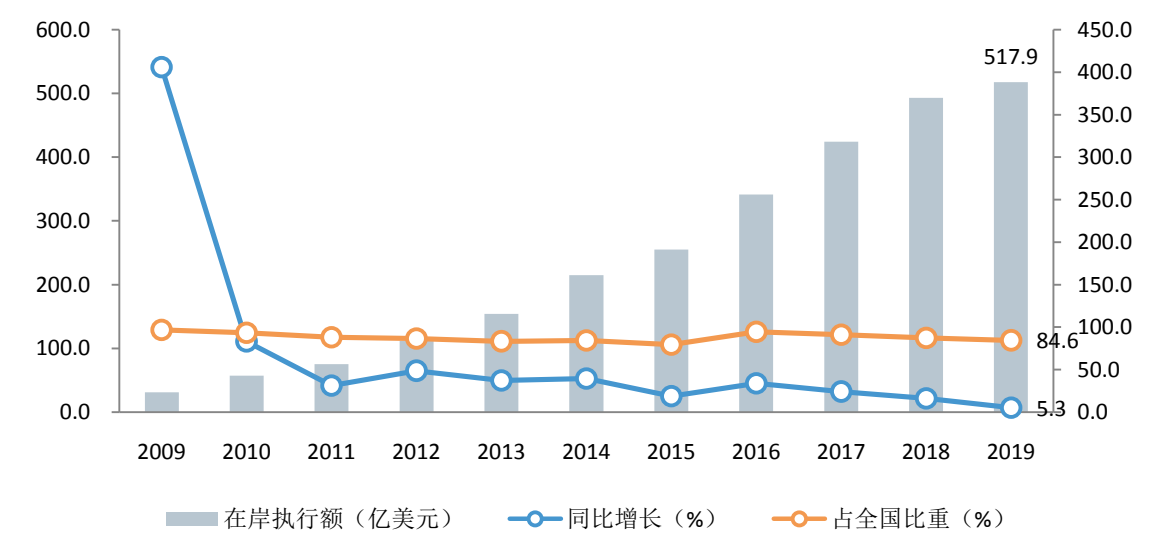


图 4-4 2009—2019 年服务外包示范城市在岸业务执行额、增速及占比

数据来源：中华人民共和国商务部

二、示范城市发展特点

服务外包示范城市是中国服务外包产业的发展龙头。近年来，示范城市及申请示范城市在辐射、带动、创新引领产业发展等方面均有突出表现，为全国发展服务外包产业提供示范经验。

（一）示范集聚辐射带动功能更加凸显

服务外包示范城市集聚效应显著。近年来，服务外包示范城市政策不断完善、发展氛围更加良好，不仅是服务外包集聚高地，也逐渐成为创新创业发展高地。示范城市的集聚示范功能日益凸显，集聚效应逐步增强，推动服务外包市场资源持续向示范城市集聚。2019 年，示范城市执行额、离岸执行额集聚度分别为 85.4%、85.2%。其中，东北地区和西部地区集聚度较高，执行额、离岸执行额集聚度均达到 95% 以上；东部地区和中部地区集聚度在 80%—90% 之间。

表 4-11 示范城市带动城市发展情况

区域	示范城市		带动发展城市		集聚度	
	执行额 (亿美元)	离岸执行额 (亿美元)	执行额 (亿美元)	离岸执行额 (亿美元)	执行额 (%)	离岸执行额 (%)
东部	1102.1	708.2	208.1	134.6	84.1	84.0
中部	124.8	31.4	19.4	7.5	86.5	80.8
西部	69.2	49.0	3.7	1.5	95.0	97.0
东北	53.2	36.5	0.3	0.2	99.5	99.3
全国	1349.4	825.0	231.4	143.9	85.4	85.2

数据来源：中华人民共和国商务部，中国服务外包研究中心

服务外包示范城市辐射带动范围日益扩大，数量逐渐增多。从辐射带动周边城市发展来看，截至 2019 年底，全国 31 个服务外包示范城市辐射带动约 245 个地级行政区（包括地级市、地区、自治州、盟等）在发展规划、重点产业指导等方面发展服务外包业务，辐射带动地级城市数量约占全国地级行政区（示范城市除外）的 81.1%。目前，发展服务外包的地级行政区约占全国地级城市的 82.9%。其中，东部地区城市发展服务外包占 26.1%；中部地区占 23.4%；西部地区占 23.4%；东北地区占 9.9%。2019 年，示范城市分别带动执行额、离岸执行额 231.4 亿美元、143.9 亿美元，示范城市带动率分别为 17.1%、17.4%。经统计，东部地区 16 个示范城市带动辐射 71 个城市；中部地区 5 个示范城市带动辐射 73 个城市；西部地区 5 个示范城市带动辐射 73 个城市；东北地区 5 个示范城市带动辐射 28 个。

从示范城市带动率方面来看，2019 年示范城市带动东部地区服务外包发展成效最明显，中部地区次之。其中，东部地区示范城市带动执行额、离岸执行额分别 208.1 亿美元、134.6 亿美元，带动率分别为 18.9%、19.0%；中部地区示范城市带动执行额、离岸执行额分别为 19.4 亿美元、7.5 亿美元，带动率分别为 15.6%、23.8%。从带动省份来分析，2019 年示范城市带动所在省服务外包规模排名前五的分别是：江苏省、山东省、广东省、浙江省和江西省，带动执行额分别为 67.8 亿美元、58.7 亿美元、49.7 亿美元、26.6 亿美元和 5.9 亿美元，带动离岸执行额分别为 16.4 亿美元、53.9 亿美元、39.6 亿美元、23.8 亿美元和 1.6 亿美元；从对应省份带动率分析，2019 年示范城市带动所在省份服务外包带动率排名前五的分别是：新疆、河南省、山东省、广东省和江西省，其执行额带动率分别为：150.2%、86.9%、66.0%、29.4%和 22.2%。其中，乌鲁木齐市示范带动新疆发展服务外包效果最显著。

从资源禀赋来看，示范城市良好的资源禀赋推动其成为区域发展的引领者，通过持续不断的交流合作、品牌输出、业务转移、共享公共平台等途径，逐步提升示

范城市辐射功能。

（二）示范经验

当前，国际国内环境发生复杂深刻的变化，国际市场需求萎缩，国内经济增长趋缓，中国经济进入高质量发展阶段，供给侧结构性改革深入推进。在新的发展背景下，服务外包产业成为服务业结构优化和开放的重要推动力。示范城市作为中国服务外包产业的政策创新高地，高度重视服务外包产业发展，密集出台各项改革措施和创新举措，积极引导支持产业创新发展。

为充分发挥示范城市作用，通过调研、收集和汇总示范城市发展服务外包产业的做法、特点和亮点，总结服务外包发展经验，为其他省市、地区发展服务外包产业提供借鉴经验。

1. 管理体制方面：成立促进服务外包产业发展领导小组，建立联席会议制度，进一步加强组织领导；做好顶层设计，明确发展定位；建立协调机制，并纳入年度考核等。

2. 促进机制方面：完善促进体系，搭建平台，鼓励企业拓展国际市场；组织企业参加国际会议和专业展会；加强服务外包公共信息平台建设；组织举办产业宣传推介招商活动；加强与其他城市的沟通合作等；促进品牌建设（特色展会）等。

3. 政策体系方面：健全服务外包政策体系，加大政策支持力度；强化金融服务、提升信贷支持；落实高新企业所得税优惠政策、设立服务外包创新发展基金、创新融资政策、重视招才引智、促进国际人才流动便利、优化国际留学生政策等；创新人才工作机制，健全人才培养和引进制度；优化配置，切实实用好用活专项资金，引导和推动产业做优做强；加强对知识产权的保护，提升自主创新能力，构建良好市场环境等。

4. 监管模式方面：创新服务外包企业监管模式和新兴服务出口便利化水平；完善服务外包统计制度，加强培训和催报工作；建立企业信用评价体系等。

5. 新业态新模式方面：明确产业定位，突出自身优势；完善载体建设，强化服务功能，集聚特色产业；依托“大数据”、“互联网+”、“云计算”等高新技术推动服务外包创新发展；多措并举，培育壮大新平台新业态。

三、示范城市综合评价

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）的要求，商务部会同相关部门对2018年度31个中国服务外包

示范城市开展了综合评价。

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；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。具体情况如下：

1. 示范城市综合评价整体情况

从评价得分看，2018 年度示范城市平均得分为 55.18 分。北京以 71.04 分居于首位，南京、上海分别以 66.21 分和 66.06 分位列第二、第三。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 23 个，占比为 74.2%；得分在 40 分和 50 分之间的示范城市有 2 个，占比为 6.45%；得分在 40 分以下的示范城市有 2 个，占比为 6.45%。

2. 示范城市区域发展各具特点

按区域来看，东部地区 16 个示范城市综合评价平均得分为 59.45 分，中部、西部和东北地区 15 个示范城市平均得分依次为 53.88 分、49.21 分和 48.82 分。东部地区继续保持发展优势，中部地区提升幅度最大，呈现较快发展势头，中西及东北部地区发展潜力进一步释放。从产业发展情况看，中部地区城市在承接国际和在岸的服务外包执行额平均值分别增长 28.8%和 44.2%，吸收服务外包企业从业人员平均人数增长 28.5%，高于全国平均增速，远超过东部、西部和东北地区的示范城市。从分项得分看，四项一级指标得分超过平均值的城市数量较 2017 年度有所提升。北京、南京和上海在产业发展情况上位列前三，同时也是本次综合评价的前三名，多项指标得分较高，体现出较为均衡的产业发展能力，产业发展水平处于领先地位。

3. 示范城市转型升级步伐加快

从产业发展情况看，各示范城市数字化、智能化、高端化、融合化发展趋势不断凸显，在全球价值链中的地位不断提升，转型升级步伐不断加快。北京服务外包高附加值比重持续提高，软件研发及开发服务、软件技术服务、医药和生物技术研发外包等高端业务占全市离岸服务外包出口总额的 70.6%。天津通过研发服务的延伸，使得“天河三号”百亿亿次超级计算机制作出原型机，12 英寸半导体硅单晶体打破国际垄断；上海近 90%的 BPO 业务执行额都是由技术先进型服务企业完成，大数据市场营销、共享经济服务、基于区块链技术的智能服务、基因测序和分析等新模式新业态呈现较强活力；苏州积极创建国家级大分子生物药产业创新中心和生物医药产业集聚区，积极打造数字经济生态圈，加快推进数字经济与实体经济融合发展。

4. 政策支持和措施保障力度不断增强

31 个示范城市中，中央财政资金执行率进一步的提高，执行率达到 100%的城市比 2017 年增加 2 个，平均执行率提高 10 个百分点，达到 86.2%。在执行过程中，示范城市更加注重合规性，连续两年均没有出现违规使用中央资金的情况。其中有 28 个城市均将服务外包发展列入地方绩效考核中，比 2017 年增加 2 个城市，显示出地方政府对服务外包发展的重视度不断提升。

5. 专家评审肯定示范城市工作成效

专家评审得分最高为南京 18.1 分，有 14 个城市得分超过平均值 16.07 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，对于示范城市在结合国家战略实现创新发展及所发挥辐射带动作用方面的工作及成效予以肯定，并对示范城市在积极探索转型升级，开展体制机制创新情况给出较高评价。

6. 问卷调查显示企业满意度较好

问卷调查共收到 7976 家企业的反馈，31 个示范城市问卷调查平均值为 7.56 分，共有 15 个城市达到平均值。结果显示，88.1%的企业知晓并认可示范城市近 2 年针对产业发展实际调整出台的新的产业政策；超过 90%的企业认为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%的企业对当地发展服务外包的公共配套服务（如教育、培训、出入境审批、人才公寓）满意度较高；71%的企业参加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。

第五章

全球服务外包发展概况

第一节 全球服务外包发展环境	78
一、全球经济形势	78
二、全球服务贸易概述	79
第二节 全球服务外包总体情况	80
一、发展规模	80
二、发展结构	80
三、大额服务外包	81
第三节 全球服务外包发展趋势	84

第一节 全球服务外包发展环境

一、全球经济形势

2019 年，贸易摩擦与地缘政治等不确定性因素拖累全球增长，全球经济增速放缓，增长动能不足。2019 年全球 GDP 增长 2.4%，比 2018 年下降 0.6 个百分点，是金融危机以来增速最低的一年，90% 的发达国家和 60% 的发展中国家经济增速放缓。

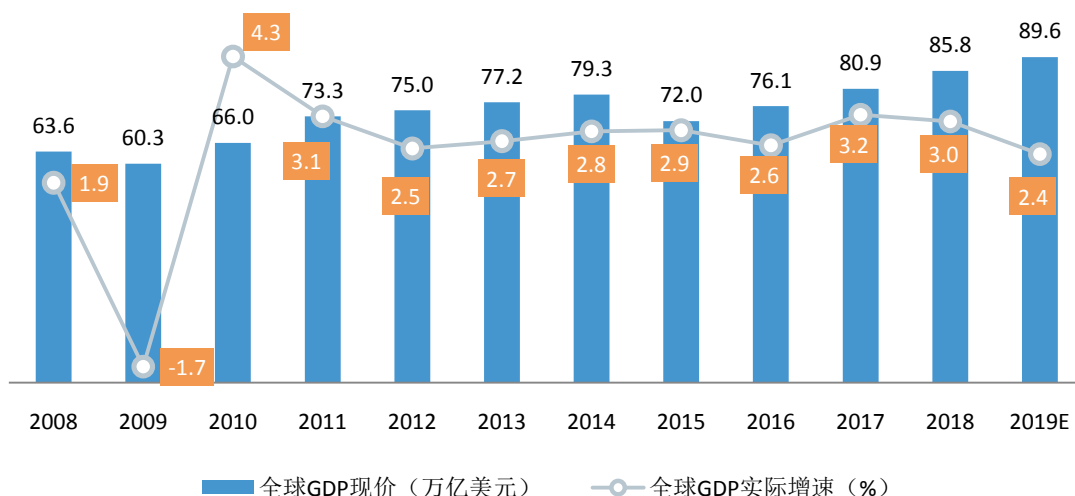


图 5-1 2008—2019 年全球 GDP 及增速

数据来源：世界银行

主要发达经济体增速同步放缓，呈现“低增长、低通胀、低利率”态势。美国经济在 2018 年强势复苏后有所下降，2019 年 GDP 增长 2.3%，CPI 保持在 2% 以下。欧元区经济低迷，全年增长 1.1%；德国经济增速下降明显，德国 2019 年 GDP 增长 0.5%，比 2018 年下降 1 个百分点；法国 2019 年 GDP 增长 1.3%，比 2018 年下降 0.4 个百分点。日本经济相对平稳，全年增长 1.0%，但 CPI 始终在 1% 以下，远低于 2% 的政策目标。英国经济持续低速增长，2019 年 GDP 增长 1.4%，2020 年 1 月 31 日，英国正式脱离欧盟，英国经济下行压力依然较大。

新兴市场经济体表现分化，呈疲软趋势。印度经济出现较大程度下滑，经济增速从 2018 年 6.8% 下降至 2019 年 5.0%。墨西哥和土耳其经济增长停滞，阿根廷持续受金融市场动荡影响，经济下滑幅度进一步增大，全年 GDP 下降 3.1%；巴西经济增速依然处于较低水平，全年增长 1.1%；中国、俄罗斯和南非经济小幅下降，2019 年中国经济增长 6.1%，俄罗斯经济增长 1.2%，南非经济增长 0.4%。

二、全球服务贸易概述

2019 年，受全球贸易摩擦及经济政策不确定性影响，全球货物出口同比下降 0.1%，比上年下降 2.6 个百分点，低于全球经济增速；服务贸易增长放缓，全年服务出口 6.1 万亿美元，同比增长 1.9%，比上年下降近 6 个百分点。2008—2019 年，全球服务出口累计增长 52.6%，年均增速 3.9%，比同期年均货物贸易出口增速高 1.7 个百分点，比同期全球 GDP 增速高 1.4 个百分点。

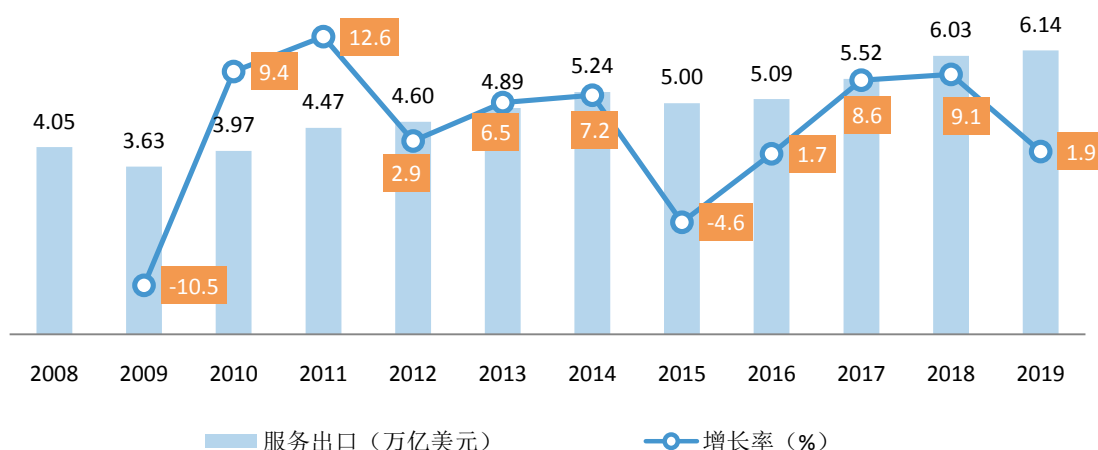


图 5-2 2008—2019 年服务出口规模及增速

数据来源：WTO

服务贸易结构优化，知识密集型服务贸易¹快速发展。5G、人工智能、大数据、云计算、物联网等新一代信息技术的广泛应用，推动知识密集型服务需求加速释放。2008—2019 年，全球知识密集型服务出口额从 1.9 万亿美元增长至 3.2 万亿美元，年均增长 5.2%，对同期全球服务出口增长的贡献率达 65.2%，占服务出口比例从 46.1% 增长至 52.5%。2019 年，知识密集型服务出口 3.2 万亿美元，同比增长 3.7%。其中，电信计算机与信息服务出口 6782.2 亿美元，增长 8.7%，增速居十二大领域首位；保险服务出口 1370.3 亿美元，下降 4.0%；其他商业服务出口 13998.5 亿美元，增长 4.4%；金融服务出口 5204.4 亿美元，增长 0.4%；知识产权使用费出口 4091.7 亿美元，增长 1.0%；个人文化和娱乐服务出口 821.9 亿美元，增长 2.2%。

¹知识密集型服务贸易包括保险服务、金融服务、电信计算机和信息服务、知识产权使用费、个人文化和娱乐服务、其他商业服务

第二节 全球服务外包总体情况

一、发展规模

随着人工智能、大数据、物联网、云计算、3D 打印等新兴技术的快速发展，全球服务外包新业态新模式持续涌现，离岸服务外包规模稳步增长。2019 年，全球离岸服务外包执行额 13964.6 亿美元，同比增长 6.4%，比全球服务出口增速高 4.5 个百分点，占全球服务出口的 22.7%，比上年提高 1.0 个百分点。2015—2019 年，全球离岸服务外包执行额累计增长 37.6%，年均增长 8.3%，比同期全球服务出口增速高 3.0 个百分点。

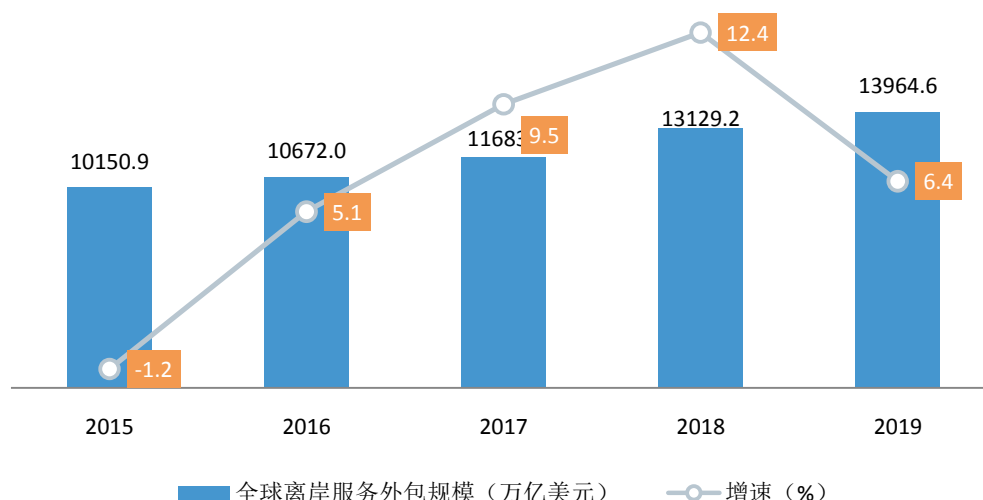


图 5-3 2015—2019 年全球离岸服务外包规模及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算

二、发展结构

离岸信息技术外包（ITO）增长最快、占比最高。2019 年，全球离岸信息技术外包规模 5798.8 亿美元，同比增长 8.7%。2015—2019 年，全球离岸信息技术外包执行额累计增长 42.0%，年均增长 9.2%，比全球离岸服务外包年均增速高 0.8 个百分点，占全球离岸服务外包的比例从 40.2% 上升至 41.5%。

离岸业务流程外包（BPO）占比最少。2019 年，全球离岸业务流程外包规模 2863.8 亿美元，同比增长 4.7%。2015—2019 年，全球离岸业务流程外包执行额累计增长 30.9%，年均增速 7.0%，比全球离岸服务外包年均增速低 1.4 个百分点，占全球离岸服务外包的比例从 21.6% 下降至 20.5%。

离岸知识流程外包（KPO）平稳增长。2019 年，全球离岸知识流程外包规模 5302.0 亿美元，同比增长 4.8%。2015—2019 年，全球离岸知识流程外包执行额累计增长 36.7%，年均增长 8.1%，比全球离岸服务外包年均增速低 0.3 个百分点，占全球离岸服务外包的比例从 38.2%下降至 38.0%。

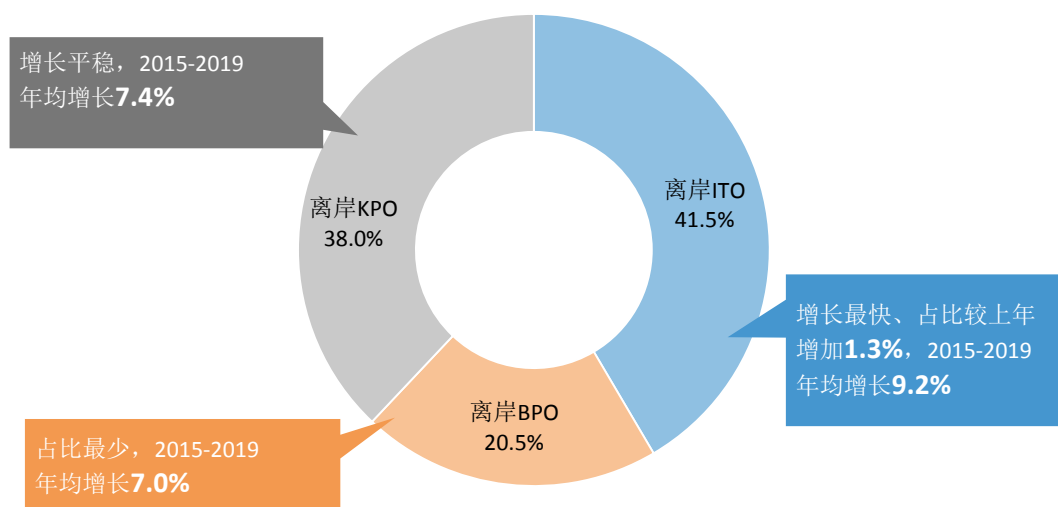


图 5-4 2019 年全球离岸服务外包结构

数据来源：中国服务外包研究中心测算

三、大额服务外包

全球大额服务外包发包规模平稳增长。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¹，2019 年全球大额服务外包合同额为 556 亿美元，同比增长 9.9%。其中，ITO 合同额 209 亿美元，下降 0.9%；BPO 合同额 68 亿美元，增长 9.7%；云计算服务外包合同额 279 亿美元，增长 19.7%。云计算服务外包中，基础设施即服务（IaaS）合同额 204 亿美元，增长 22.2%；软件即服务（SaaS）合同额 75 亿美元，增长 13.6%。

¹ISG 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服务（IaaS）和软件即服务（SaaS）

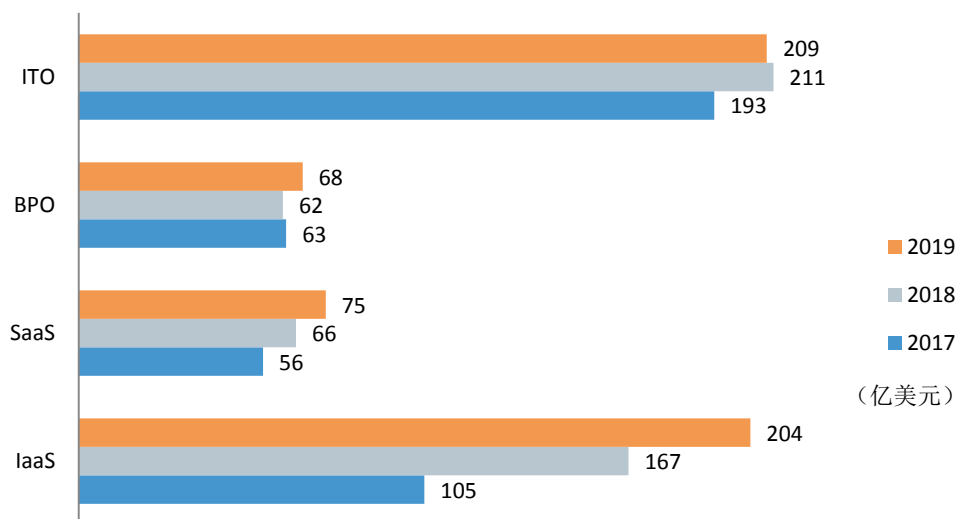


图 5-5 2017—2019 全球大额服务外包规模

数据来源：ISG

美洲地区大额 **BPO** 发包规模显著下降。2019 年美洲地区大额服务外包合同额为 279 亿美元，同比增长 8.1%。其中，ITO 合同额 99 亿美元，下降 1.0%；BPO 合同额 31 亿美元，下降 16.2%；云计算服务外包合同额 149 亿美元，增长 23.1%。云计算服务外包中，基础设施即服务（IaaS）合同额 102 亿美元，增长 27.5%；软件即服务（SaaS）合同额 41 亿美元，增长 14.6%。通信传媒行业及商务服务业发包量增长最快，2019 年同比分别增长 31%和 20%。

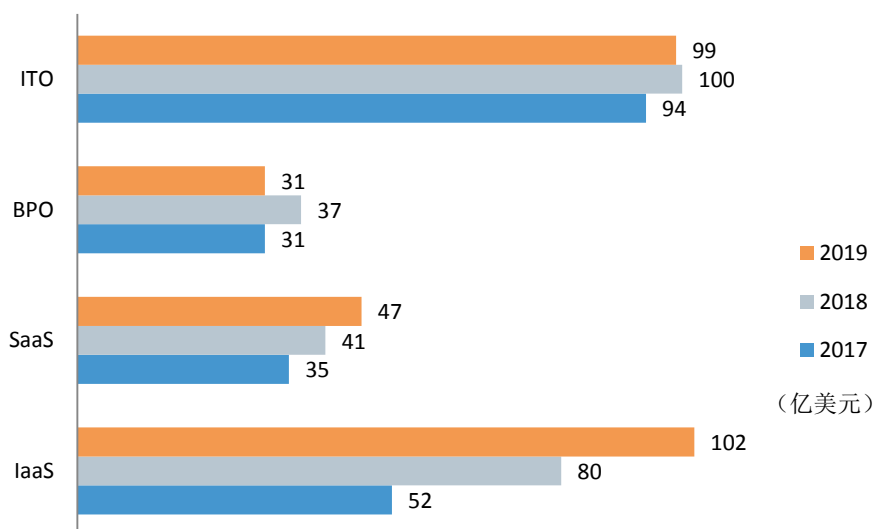


图 5-6 2017—2019 美洲地区大额服务外包规模

数据来源：ISG

EMEA 地区¹大额 BPO 发包规模大幅增长。2019 年欧洲地区大额服务外包合同额为 191 亿美元，同比增长 10.4%。其中，ITO 合同额 88 亿美元，下降 2.2%；BPO 合同额 32 亿美元，增长 60.0%；云计算服务外包合同额 71 亿美元，增长 12.7%。云计算服务外包中，基础设施即服务（IaaS）合同额 51 亿美元，增长 13.3%；软件即服务（SaaS）合同额 20 亿美元，增长 11.1%。医疗健康行业及通信传媒行业发包量增长最快，2019 年同比分别增长 43%和 59%。

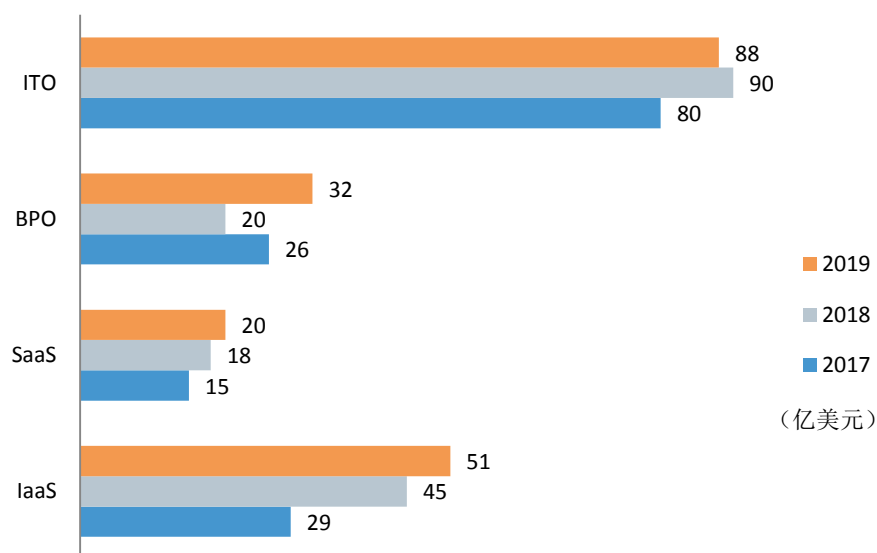


图 5-7 2017—2019 EMEA 地区大额服务外包规模

数据来源：ISG

亚太地区大额云计算服务发包规模高速增长。2019 年，亚太地区大额服务外包合同额为 88.2 亿美元，同比增长 19.8%。其中，ITO 合同额 22.5 亿美元，增长 11.9%；BPO 合同额 5.3 亿美元，增长 1.9%；云计算服务外包合同额 60.4 亿美元，增长 25.1%。云计算服务外包中，基础设施即服务（IaaS）合同额 51.8 亿美元，增长 25.4%；软件即服务（SaaS）合同额 8.6 亿美元，增长 22.9%。制造业发包量增长最快，2019 年增长 80%。

¹EMEA 地区包括欧洲、中东和非洲地区

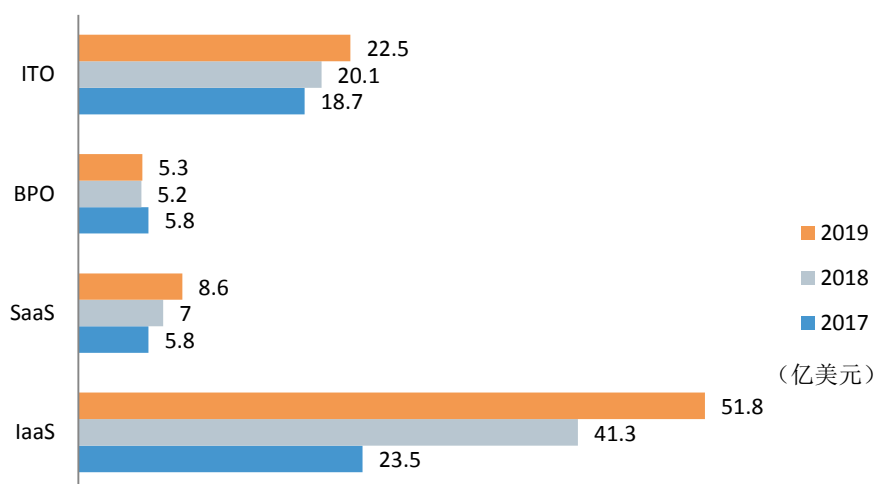


图 5-8 2017—2019 亚太地区大额服务外包规模

数据来源：ISG

第三节 全球服务外包发展趋势

新一代信息技术日新月异，国际经贸环境更趋复杂，新冠疫情冲击影响深刻，全球服务外包正处于大调整之中。中国服务外包研究中心认为，全球服务外包产业发展呈现以下趋势：

全球服务外包发展不确定因素增加。一方面，全球经济增速出现持续放缓。当前全球经济仍处在长周期的深度调整阶段，新冠肺炎疫情冲击进一步加大全球经济下行压力，IMF、世界银行、OECD 等国际组织纷纷下调全球经济增长预期。根据世界银行在 2020 年 6 月份发布的《全球经济展望》，2020 年全球经济增速预期下降 5.2%，90% 以上经济体增速预期为负；发达经济体增速预期下降 7.0%，新兴市场和发展中经济体增速预期下降 2.5%。另一方面，逆全球化趋势加剧。当前多边贸易规则和国际经济秩序遭受挑战，单边主义、贸易保护主义有所抬头。2020 年 1 月，中美签署第一阶段经贸协议，为恢复互利共赢的中美经贸关系打下基石，但中美贸易摩擦具有长期性和复杂性，不确定性依然很大。在逆全球化背景下，承接国际服务外包不确定性增加。

表 5-1 2020 年 6 月世界银行对全球经济预测

区域	2019	2020f	2021f
全球	2.4	-5.2	4.2
发达经济体	1.6	-7.0	3.9
美国	2.3	-6.1	4.0

区域	2019	2020f	2021f
欧元区	1.2	-9.1	4.5
日本	0.7	-6.1	2.5
新兴市场和发展中经济体	3.5	-2.5	4.6
中国	6.1	1.0	6.9
俄罗斯	1.3	-6.0	2.7
巴西	1.1	-8.0	2.2
印度	4.2	-3.2	3.1
南非	0.2	-7.1	2.9

数据来源：世界银行

全球数字服务贸易仍将保持快速增长。区块链、云计算、大数据、人工智能等新兴技术正在深刻改变人类生产生活方式、重构全球供应链价值链体系，尽管全球经济和贸易复苏乏力，但基于 ICT（电信计算机和信息服务）的数字服务依然加速发展。2008—2019 年，全球数字服务出口¹从 18721.5 亿美元增长至 31925.9 亿美元，年均增长 5.0%，比同期全球服务出口增速高 1.1 个百分点；其中，ICT 服务出口从 3156.7 亿美元增长至 6782.2 亿美元，年均增长 7.2%，比同期服务出口年均增速高 3.3 个百分点。

新冠肺炎疫情促进生物医药和线上经济发展。新冠疫情将显著提升医药健康产业的战略价值。为应对疫情，各国政府大力支持生物医药企业加快研发，开展快速检测、临床诊治、疫苗研发等科技攻关，与疫情相关的中药研发及产业链、新药研发生态体系及产业集群、医疗器械和诊断技术、基于人工智能和 5G 技术的医疗信息化技术等领域迎来重大发展机遇。此外，疫情激发线上经济需求迸发。疫情对线下经济的冲击，反过来激发了对线上经济的替代需求，以“互联网+”为代表的新兴消费模式在极短时间内得到前所未有的发展和普及。后疫情时代，生物医药研发服务外包和信息技术服务外包具有广阔发展前景。

亚洲地区服务外包发包规模增长迅速。美欧依然是全球服务外包最重要的发包区域，但随着全球经济中心逐渐向亚洲地区转移，亚洲地区尤其是东南亚²地区服务外包活跃，是最为重要的增量市场。2010—2019 年，亚洲地区服务进口年均增长 5.9%，比同期欧洲地区服务进口年均增速高 1.2 个百分点，比同期北美地区服务进口年均增速高 2.8 个百分点。2019 年，亚洲地区 GDP 实际增长率达 3.9%，其中东南亚地

¹联合国贸易和发展会议（UNCTAD）对数字服务的界定，数字服务即“可数字传输服务”（digitally deliverable service），在服务贸易分类中包括：保险和养老金服务、金融服务、知识产权使用费、电信计算机和信息服务（ICT）、其他商业服务、视听及相关服务

²东南亚地区包括越南、马来西亚、新加坡、印度尼西亚等 11 个国家

区 GDP 增速达 4.3%，高于欧洲地区 1.4% 的增速，高于北美洲 2.3% 的增速；2019 年中国承接东南亚国家服务外包 99.0 亿美元，同比增长 8.6%。

网络安全成为发包企业选择接包单位的重要因素。近年来数据安全问题引起了前所未有的关注，发包企业也逐渐意识到外包带来的安全隐患。全球网络攻击数量高速增长，更加复杂化，并且出现针对工业控制系统的定向攻击趋势。比如恶意软件 Trisis 利用施耐德 Triconex 安全仪表控制系统零日漏洞，攻击了中东某石油天然气工厂，致其工厂停运；中国境内联网工业设备、系统、平台等遭受恶意嗅探、网络攻击的次数显著提高。2019 年，科尔尼（A.T.Kenmey）公布的全球服务外包目的地指数构成中，新加入网络安全指标。科尔尼数据显示，美国、英国、德国、加拿大等欧美发达国家在网络安全保护方面表现普遍更好。

第六章

全球服务外包主要发包国

第一节	美国	88
第二节	西欧国家	89
一、	服务支出	89
二、	主要发包国家	90
第三节	日本	92
第四节	中国	93

第一节 美国

美国是全球最大的离岸发包国。近年来，美国服务外包发包额保持平稳增长。2019 年，美国服务外包离岸发包额 1461.5 亿美元，同比增长 3.1%。其中，离岸信息技术服务发包额 524.6 亿美元，增长 2.7%；离岸业务流程服务发包额 215.0 亿美元，增长 7.3%；离岸知识流程服务发包额 721.9 亿美元，增长 2.2%。

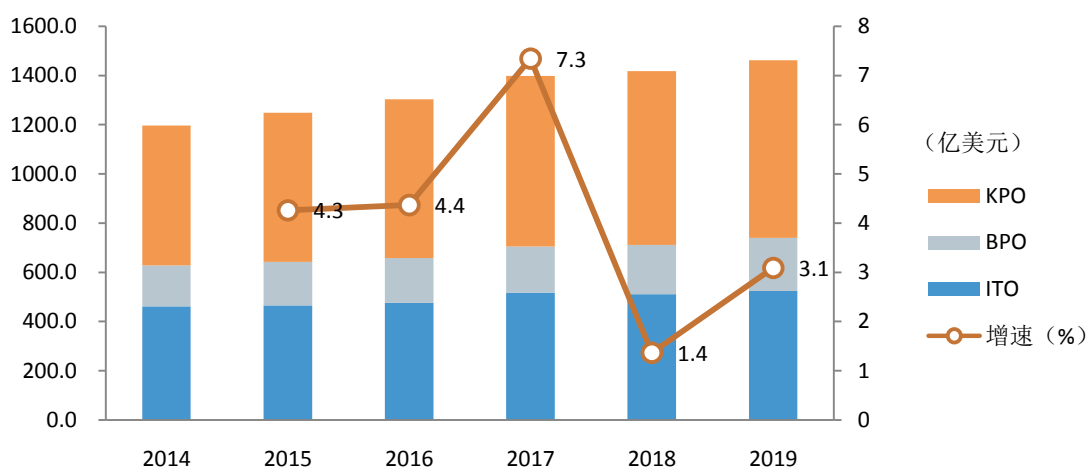


图 6-1 美国离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算

美国离岸 IT 服务支出保持平稳增长。根据 IDC 数据¹，2019 年美国离岸 IT 服务支出 535.8 亿美元，同比增长 6.0%，比上年提高 2 个百分点。美国离岸 IT 服务支出中，应用软件外包（Application outsourcing）、客户应用软件开发（Custom Application development）、系统集成（Systems integration）为主要支出项。2019 年，美国离岸应用软件外包服务支出 183.0 亿美元，同比增长 6.2%，占美国离岸服务支出的 34.2%；离岸客户应用软件开发服务支出 116.9 亿美元，增长 6.3%，占比 21.8%；离岸系统集成服务支出 108.2 亿美元，增长 5.3%，占比 20.2%。受新冠肺炎疫情影响，IDC 预测 2019—2024 年，美国离岸 IT 服务支出年均增长 1.8%。

美国业务流程外包服务支出以客户服务和人力资源管理为主。2019 年，美国业务流程外包服务支出 1054.6 亿美元，同比增长 4.1%。其中，客户服务外包（Customer care BPO）支出 432.3 亿美元，同比增长 3.9%，占美国业务流程外包服务支出的 41.1%；人力资源管理服务外包（Human resources BPO）支出 411.4 亿美元，增长 3.8%，占比 39.1%，两者合计占比超过 80%。IDC 预测 2019—2024 年，美国业务流程外包服务支出年均增长 3.8%。

¹美国、西欧国家和新加坡服务支出相关数据均来自 IDC。

美国是全球最大研发服务进口国。根据 WTO 数据，2019 年美国研发服务进口 337.7 亿美元，规模居世界第一。美国研发服务进口主要来自德国、爱尔兰、印度和中国，2017 年美国研发服务进口 353.4 亿美元，其中自德国进口 40.2 亿美元，占美国研发服务进口的 11.4%；自爱尔兰进口 40.1 亿美元，占比 11.3%；自印度进口 38.4 亿美元，占比 10.9%，自中国进口 24.9 亿美元，占比 7.0%，三者合计约占 40%。

第二节 西欧国家

西欧国家¹包括法国、英国、德国、意大利、比利时、荷兰、爱尔兰、卢森堡、希腊、西班牙、奥地利、瑞士、挪威、芬兰、瑞典和丹麦，是全球第二大服务支出地区，德国、法国和荷兰位列全球前五大离岸服务外包发包国。

一、服务支出²

2019 年，西欧国家服务支出 2827.9 亿美元，同比增长 2.7%。其中，商务服务支出 737.1 亿美元，同比增长 4.1%；IT 服务支出 2090.9 亿美元，增长 2.2%。

商务服务支出中，商务咨询与业务流程外包服务支出额相当。2019 年，西欧国家商务咨询服务支出 352.5 亿美元，同比增长 5.9%，占商务服务支出的 47.8%；业务流程外包支出 384.6 亿美元，增长 2.6%，占比 52.2%。业务流程外包支出中，人力资源管理服务外包 222.7 亿美元，增长 1.9%，占业务流程外包支出额的 57.9%；客户服务外包支出 118.0 亿美元，增长 3.1%，占比 30%。

IT 服务支出中，系统集成、IT 外包³、应用管理占比较高。2019 年，西欧国家系统集成服务支出 403.8 亿美元，同比增长 3.3%，占 IT 服务支出的 19.3%；IT 外包服务支出 303.4 亿美元，下降 4.4%，占比 14.5%；应用管理服务支出 252.4 亿美元，增长 5.1%，占比 12.1%，三者合计占比 45.9%。IDC 预测 2019—2023 年，西欧国家系统集成服务支出年均增长超过 3%，IT 外包服务支出年均下降近 5%。

西欧国家数字化转型支出增长迅速。数字化转型是 IT 服务支出的主要动因。2019 年，52% 的西欧国家企业表示会增加数字化转型支出，全年数字化转型支出超过 2500 亿美元。IDC 预测 2019—2023 年，西欧国家数字化转型支出将保持快速增长，年均增速达 16.5%。

前五大 IT 服务提供商市场份额占比近 20%。IBM、Accenture（埃森哲）、ATOS（源讯）、Capgemini（凯捷）、DXC（伯凯科技）是西欧国家 IT 服务前五大提供商。

¹IDC 将欧洲地区划分为西欧和中东欧

²IDC 统计中，服务支出包括 IT 服务支出和商务服务支出，商务服务支出包括商务咨询和业务流程外包

³IDC 定义的 IT 外包是长期合同关系，与中国商务部定义的 ITO 有所不同

2018 年，IBM 和 Accenture 在西欧国家 IT 服务收入超百亿美元，其中 IBM 在西欧国家 IT 服务收入 116.1 亿美元，市场份额达 5.7%；Accenture 在西欧国家 IT 服务收入 101.1 亿美元，市场份额达 4.9%。ATOS、Capgemini、DXC 在西欧国家 IT 服务收入分别为 82.4 亿美元、81.6 亿美元、73.8 亿美元，占比分别为 4.0%、4.0%、3.6%。

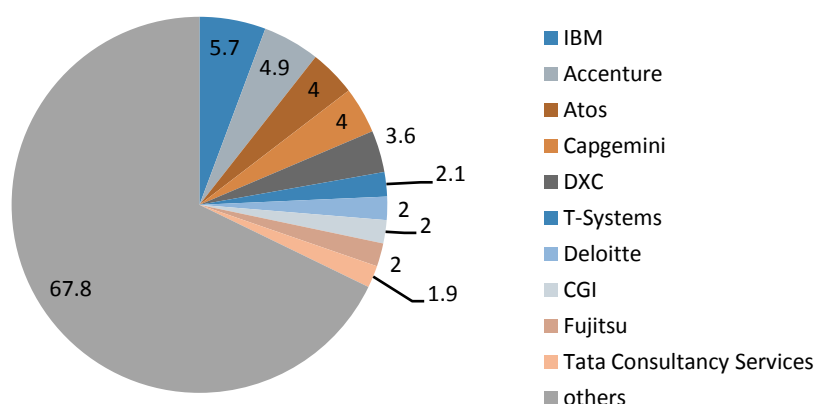


图 6-2 西欧国家 IT 服务市场份额

数据来源：IDC

二、主要发包国家

德国是全球第二大离岸发包国。德国服务外包离岸发包额在 2015 年受全球经济放缓影响出现下滑，并于 2016 年恢复增长。2019 年，德国服务外包离岸发包额 1133.8 亿美元，同比增长 2.6%。其中，信息技术服务发包额 502.4 亿美元，增长 2.7%；业务流程服务发包额 179.5 亿美元，增长 4.4%；知识流程服务发包额 451.9 亿美元，增长 1.9%。

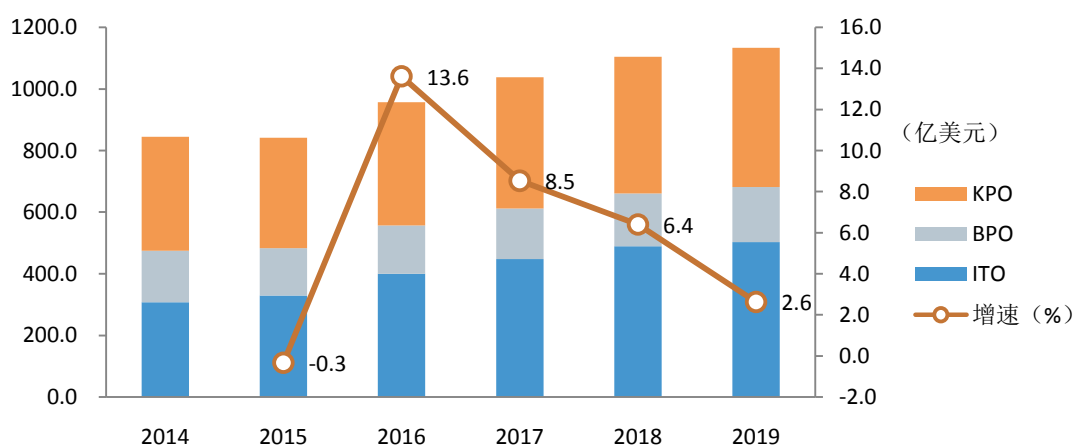


图 6-3 德国离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算

法国全球第三大离岸发包国。2019 年，法国服务外包离岸发包额 707.9 亿美元，同比下降 1.8%。其中，信息技术服务发包额 273.4 亿美元，下降 1.0%；业务流程服务发包额 145.7 亿美元，下降 2.1%；知识流程服务发包额 288.8 亿美元，下降 2.5%。

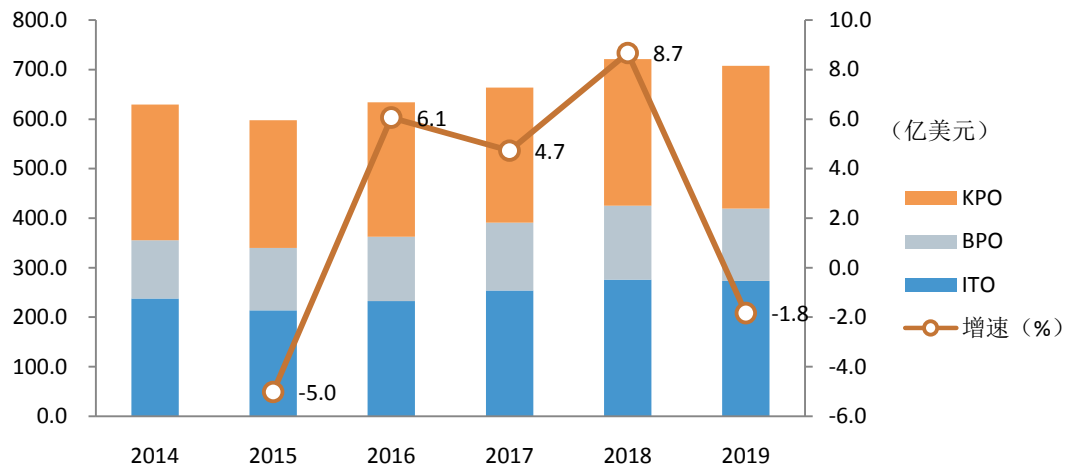


图 6-4 法国离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算

荷兰是全球第四大离岸发包国。荷兰服务外包发包规模增速放缓，2019 年荷兰服务外包离岸发包额 675.0 亿美元，同比增长 3.5%。其中，信息技术服务发包额 225.3 亿美元，增长 1.8%；业务流程服务发包额 132.3 亿美元，下降 1.6%；知识流程服务发包额 317.3 亿美元，增长 7.1%。

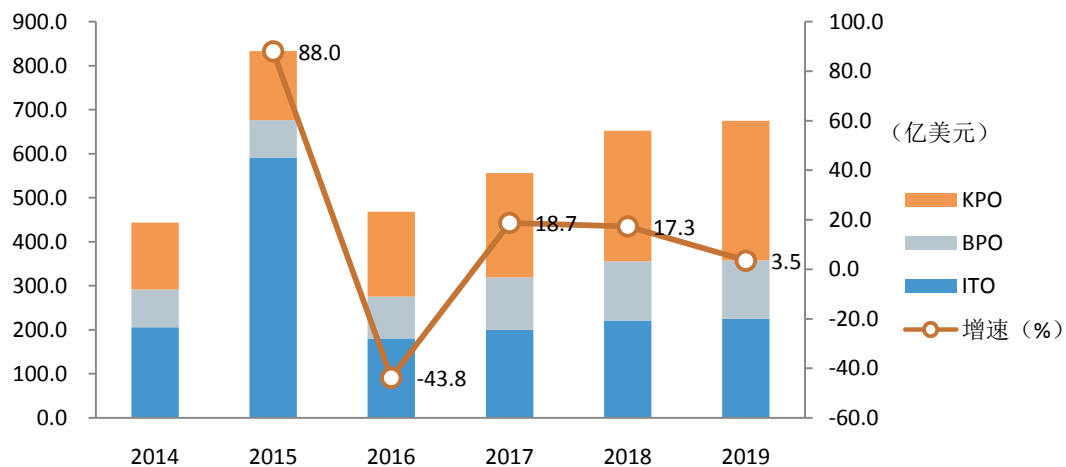


图 6-5 荷兰离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算

第三节 日本

日本是亚太地区第一大离岸发包国，全球第五大离岸发包国。近年来，日本服务外包离岸发包额始终保持平稳快速增长，2015—2019 年年均增速达 10.4%，远高于日本 GDP 增速。2019 年，日本服务外包离岸发包额 580.9 亿美元，同比增长 3.9%。其中，信息技术服务发包额 238.4 亿美元，增长 25.8%；业务流程服务发包额 97.7 亿美元，增长 0.7%；知识流程服务发包额 244.8 亿美元，下降 10.2%。

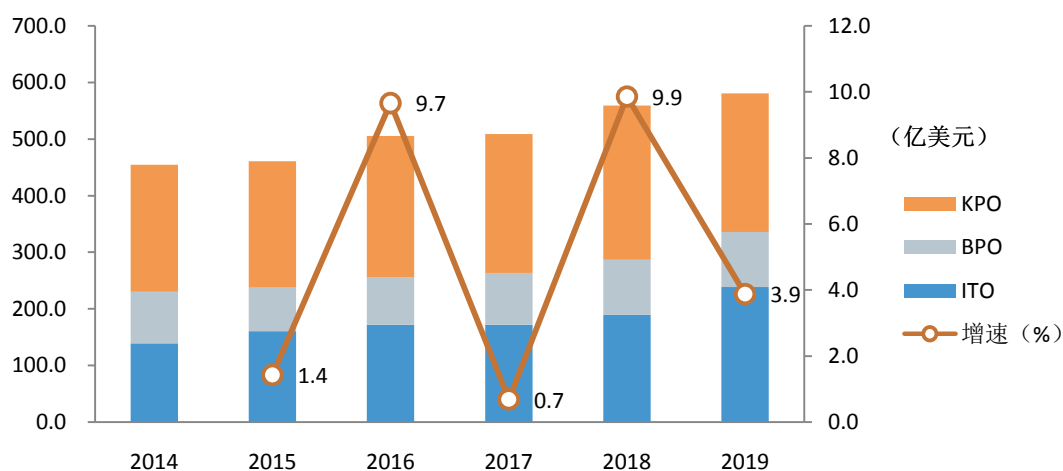


图 6-6 日本离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算

日本 IT 服务支出主要集中在系统集成、IT 外包、基础设施托管服务。2019 年，日本 IT 服务支出 543.4 亿美元，同比增长 3.2%。日本 IT 服务支出中，系统集成、IT 外包、基础设施托管服务（Hosted Infrastructure Services）为主要支出项。2019 年，日本系统集成服务支出 123.5 亿美元，同比增长 5.8%，占日本 IT 服务支出的 22.7%；IT 外包服务支出 123.3 亿美元，增长 1.1%，占比 22.7%；基础设施托管服务支出 62.3 亿美元，增长 4.6%，占比 11.5%，三者合计占日本 IT 服务支出的 56.9%。IDC 预测 2019—2024 年，日本 IT 服务支出年均增长 1.9%。

制造业、金融业和批发零售业是日本 IT 服务市场的重点行业。制造业是日本 IT 服务的最大需求行业，2019 年日本制造业 IT 服务支出 120.8 亿美元，占日本 IT 服务支出的 23.2%；金融业是第二大需求行业，2019 年日本金融业 IT 服务支出 94.1 亿美元，占比 17.3%；批发零售业是是第三大需求行业，2019 年日本批发零售业 IT 服务支出 82.2 亿美元，占比 15.7%。制造业、金融业和批发零售业合计占日本 IT 服务支出的 56.2%。

前五大 IT 服务提供商市场份额占比超 80%。Fujitsu（富士通）、Hitachi（日立）、

NTT Data、NEC（日本电气）、IBM 是日本 IT 服务前五大提供商。2018 年，Fujitsu 在日本 IT 服务收入超百亿美元，达 111.2 亿美元，市场份额高达 21.2%；Hitachi、NTT Data、NEC 在日本 IT 服务收入超 80 亿美元，分别为 84.7 亿美元、82.5 亿美元、81.7 亿美元，市场份额分别为 16.1%、15.7%、15.5%；IBM 在日本 IT 服务收入 66.0 亿美元，市场份额为 21.5%。前五大 IT 服务商市场份额占比高达 81%。

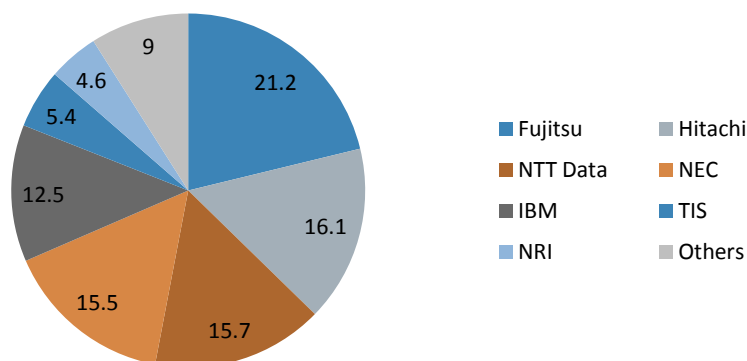


图 6-7 日本 IT 服务市场份额

数据来源：IDC

第四节 中国

中国是亚太地区第二大离岸发包国，也是全球第六大发包国。2016 年以来，中国离岸服务外包发包规模增长迅速，2017 年、2018 年中国离岸服务外包发包额分别增长 25.3%、20.1%。2019 年，中国服务外包离岸发包额 585.2 亿美元，同比增长 11.1%。其中，信息技术服务发包额 322.8 亿美元，增长 13.2%；业务流程服务发包额 72.3 亿美元，增长 13.5%；知识流程服务发包额 190.1 亿美元，增长 6.8%。

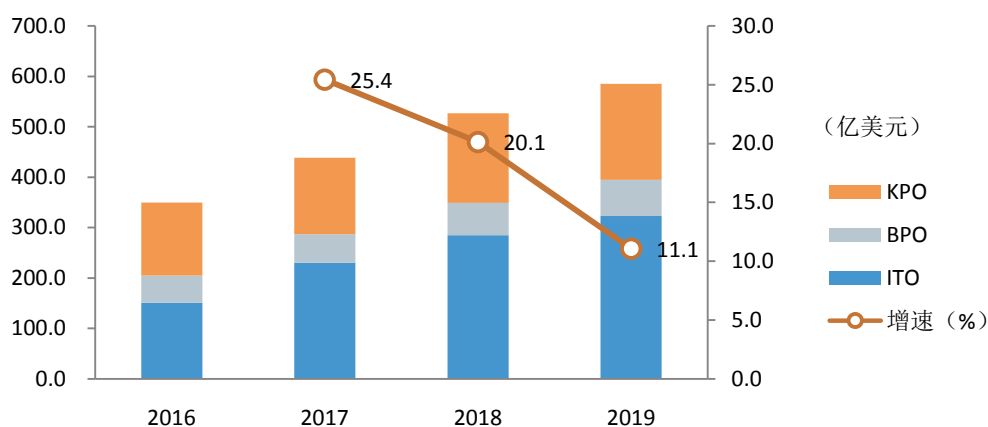


图 6-8 中国离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算

中国 IT 服务市场¹规模继续保持较高增速。2019 年，中国进入全面建设社会主义现代化国家新征程的关键时期，经济运行继续保持稳中求进的发展势头。信息化与经济社会各领域加速全面渗透、跨界融合，数字中国引领国家信息化驶入快轨道。以人工智能、云计算等为代表的新一代信息技术加速突破应用，为产业创新发展提供核心驱动力，传统产业的数字化、网络化、智能化进程已渐渐进入深度发展阶段，信息化引领创新和驱动转型的先导性作用日益凸显。2019 年，中国 IT 服务市场总规模达 7628.4 亿元，同比增长 14.1%。

电信、政府、银行和制造是中国 IT 服务主要的需求行业部门。2019 年，电信、政府、银行和制造是中国 IT 服务市场的重点行业，市场规模分别达到 1411.3 亿元、1228.2 亿元、1083.2 亿元和 1037.5 亿元，分别占中国 IT 服务市场的 18.5%、16.1%、14.2%和 13.6%，合计占比高达 62.4%。

¹数据来源于赛迪研究院

第七章

全球服务外包主要接包国

第一节	印度	96
第二节	中国	97
第三节	爱尔兰	98
第四节	菲律宾	99
第五节	越南	100
第六节	马来西亚	101

第一节 印度

2019 财年¹，印度 GDP 同比增长 7.0%²，服务出口 2051.1 亿美元，同比增长 10.7%。其中，电信计算机和信息服务出口 582.5 亿美元，增长 7.1%；其他商业服务出口 649.3 亿美元，增长 8.5%。

印度 IT-BPM 产业继续保持快速增长。印度国家软件与服务业企业协会（NASSCOM）报告显示，2019 财年印度信息技术-业务流程管理（IT-BPM）产值 1810 亿美元³，同比增长 8.4%，对印度 GDP 增长贡献率达 19.2%，是印度经济增长的重要动力。

离岸外包是印度 IT-BPM 产业发展主要方式。2019 财年，印度 IT-BPM 离岸外包额 1370 亿美元，增长 8.7%，占 IT-BPM 总产值的 75.7%。从结构来看，2018 财年 IT 服务出口 781 亿美元，占 IT-BPM 出口总额的 57%；研发与软件产品服务出口 299 亿美元，占比 21.8%；BPO 离岸外包 290 亿美元，占比 21.1%。从离岸市场来看，美国和英国是印度离岸服务外包的核心客户，来自美英两国服务外包业务占比接近 80%，其中美国占比 62%，英国占比 17%。

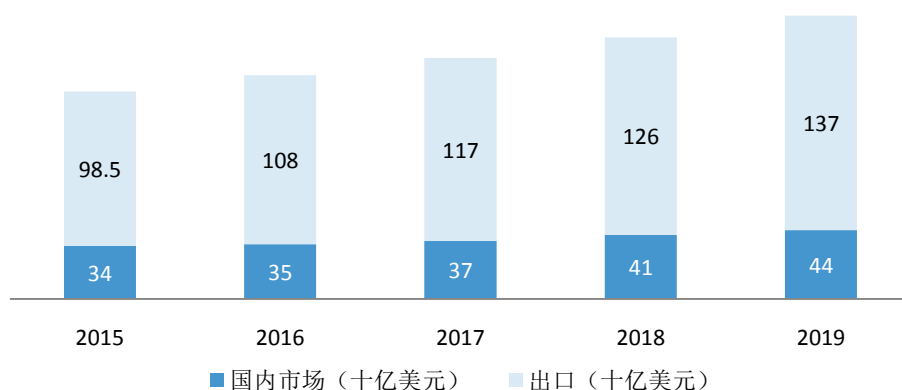


图 7-1 2015—2019 财年印度 IT-BPM 产业产值

数据来源：NASSCOM

■ 专栏：印度 IT-BPM 统计口径

印度 IT-BPM 产业包括 4 个部分：IT 服务、业务流程管理（BPM）、软件产品和工程研发服务（Software products and engineering R&D）、硬件。

¹印度 2019 财年自 2018 年 4 月 1 日至 2019 年 3 月 31 日

²GDP 数据来源世界银行，服务贸易数据来源 WTO

³不包括电子商务，包括 IT 硬件

其中，IT 服务是 IT-BPM 产业最大部分，占比超过 50%，也是出口最大部分，占 IT-BPM 出口的 60%左右；BPM 即 BPO，是 IT-BPM 产业第二大部分，占比约 20%；软件产品和工程研发服务约占 20%；硬件产品只是 IT-BPM 产业很小的一部分且出口较少，约占 10%，硬件出口占硬件产品的 3%。

第二节 中国

2019 年，中国 GDP 同比增长 6.1%¹，服务出口 2836.0 亿美元，同比增长 4.5%。其中，电信计算机和信息服务出口 538.6 亿美元，增长 14.5%；其他商业服务出口 733.5 亿美元，增长 4.9%。

中国服务外包业务规模不断扩大。2019 年，中国企业全年承接服务外包合同额 1967.4 亿美元，执行额 1418 亿美元，分别同比增长 8.8%和 12.4%。其中，离岸服务外包合同额 1389.1 亿美元，执行额 968.9 亿美元，分别同比增长 15.4%和 9.3%。

美国、欧盟和“一带一路”市场增速加快，过半业务集中在前三大市场。2019 年，中国企业承接美国服务外包业务执行额为 196.2 亿美元，同比增长 8.0%，比上年快 1.3 个百分点；承接欧盟服务外包执行额 164.8 亿美元，同比增长 15.4%；承接“一带一路”沿线国家离岸服务外包执行额 185.0 亿元，同比增长 10.1%。从业务规模看，美国、欧盟和中国香港是中国前三大发包市场，合计占发包总额的 54.5%。

结构进一步优化，高端业务持续快速发展。2019 年，中国企业承接离岸 ITO 执行额 426.8 亿美元，同比增长 6.4%，占离岸业务执行额的 44.1%，其中 ITO 主要领域信息技术研发服务的执行额 343.6 亿美元，占离岸 ITO 的 80.4%；承接离岸 BPO 执行额 175.5 亿美元，同比增长 27.9%，占离岸业务执行额的 18.1%，其中 BPO 主要领域业务运营服务的执行额 113.7 亿美元，占离岸 BPO 的 64.5%；承接离岸 KPO 执行额 366.6 亿美元，同比增长 5.3%，占离岸业务执行额的 37.8%，其中 KPO 主要领域设计服务的执行额 233.0 亿美元，占 63.5%。以医药和生物技术研发服务、检验检测服务、互联网营销推广服务、电子商务平台服务等为代表的高端生产性服务外包业务快速增长，同比分别增长 13.0%、17.5%、33.7%和 48.5%。

¹GDP 数据来源中国国家统计局，服务贸易、服务外包数据来源中国商务部

第三节 爱尔兰

2019 年,爱尔兰 GDP 同比增长 5.5%¹,服务出口 2389.6 亿美元,同比增长 12.4%。其中,电信计算机和信息服务出口 1244.4 亿美元,增长 21.6%;其他商业服务出口 519.1 亿美元,增长 15.6%。

爱尔兰离岸服务外包业务以 ITO 为主。根据中国服务外包研究中心测算,2019 年爱尔兰服务外包企业承接离岸服务外包执行额 897.1 亿美元,同比增长 19.4%。其中,ITO 执行额 740.4 亿美元,增长 21.6%,占比高达 82.5%;BPO 执行额 75.0 亿美元,增长 11.3%,占比 8.4%;KPO 执行额 81.7 亿美元,增长 8.5%,占比 9.1%。

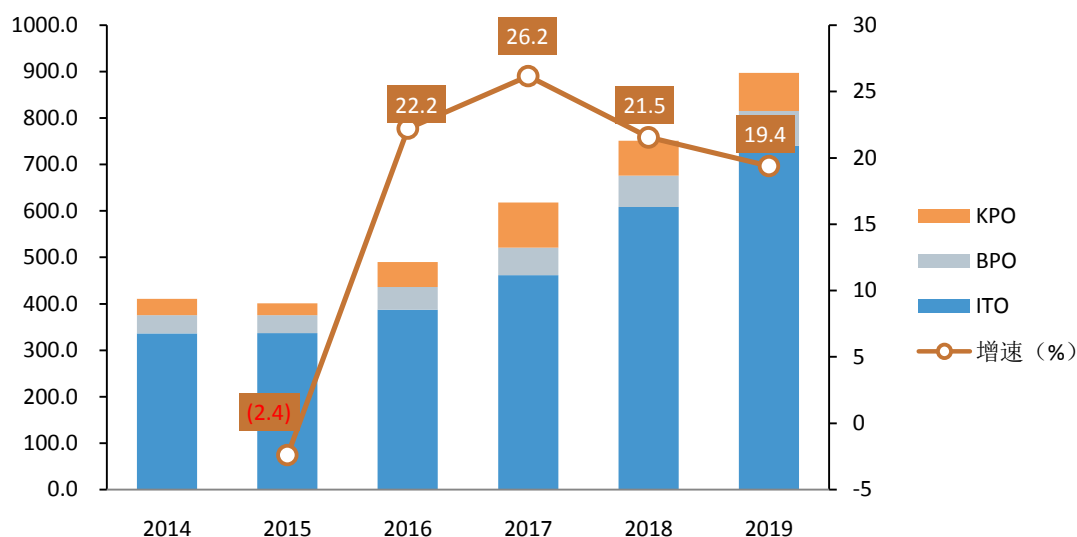


图 7-2 爱尔兰离岸服务外包接包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算

信息与通信行业快速发展,成为爱尔兰主导产业。2018 年爱尔兰信息与通信产业总产出达 1094.2 亿欧元,同比增长 15.2%;贡献国内生产总值(GDP) 367.7 亿欧元,增长 16.5%,占 GDP 比重达 11.3%;创造就业岗位 11.6 万个,其中计算机服务就业人数达 7.6 万。

金融服务外包是爱尔兰服务外包重要垂直领域。根据爱尔兰中央银行对金融机构的调查,银行企业、支付机构、保险企业和资产管理机构发包合同数量的中位数分别为 41、38、15 和 12,96% 的银行企业、80% 的保险企业、66% 的资产管理机构和 100% 的支付机构将信息管理系统外包出去。

¹GDP 数据来源世界银行,服务贸易数据来源 WTO

■ 专栏：爱尔兰 ITO 发展历程

爱尔兰软件和信息服务业的发展起步于 20 世纪 70 年代，于 80 年代后期崛起，在 90 年代中期迅猛发展，成长为服务外包强国。

起步阶段（1970—1985 年）。20 世纪 70 年代初期，爱尔兰大力吸引海外软件企业，成为国外软件企业进入欧洲的桥头堡。70 年代中期，第一批爱尔兰本土的软件开发和服务公司诞生，主要利用国外的软件产品对用户开展服务，维护已安装的计算机系统，进行软件的修改与本土化开发。

发展阶段（1986—1995 年）。1986 年，爱尔兰政府将生物技术、信息通讯技术与新型材料技术作为未来发展的三个领域，并制定了一系列政策，新兴软件和信息服务公司快速发展，本土企业逐渐壮大。

高速发展阶段（1996 年至今）。爱尔兰软件企业不断向产业链高端延伸，逐步在移动通信、企业管理、工业嵌入、中间件、加密技术和安全等领域成为国际领先者，成为发展成为全球最大的软件本地化供应基地，软件在欧洲市场占有率超过 60%。

第四节 菲律宾

2019 年，菲律宾 GDP 同比增长 6.0%¹，服务出口 409.9 亿美元，同比增长 6.7%。其中，电信计算机和信息服务出口 59.5 亿美元，增长 0.1%；其他商业服务出口 173.0 亿美元，增长 3.9%。

菲律宾 IT-BPM 产业对经济的贡献不断提高。2018 年，菲律宾 IT-BPM 产值 271 亿美元，同比增长 9.7%，占国内生产总值的 8.2%，对菲律宾经济增长的贡献达 14%，是菲律宾增长的重要动力。

菲律宾稳居全球呼叫中心龙头地位。菲律宾使用英语作为官方语言，与西方国家文化相近，劳动力成本优势显著，以及政府在税收优惠、人才开发计划等方面激励措施共同促进菲律宾呼叫服务产业发展。2018 年，菲律宾呼叫中心部门收入达 146 亿美元，同比增长 12.3%，占菲律宾 IT-BPM 总产值 54%，创造就业岗位 89 万个。根据 Everest 集团数据，菲律宾呼叫中心业务全球占比在 16%至 20%之间。

菲律宾呼叫中心服务逐步升级。人工智能对呼叫业务带来剧烈冲击，菲律宾呼叫中心服务也开始转型。根据菲律宾呼叫中心联盟的调查，只有 14%的呼叫服务企业

¹GDP 数据来源世界银行，服务贸易数据来源 WTO

业从事的是低端呼叫服务，主要包括电子营销、客户辅助服务等；51%的呼叫服务企业从事的是中高端呼叫服务，包括为客户提供问题解决方案、提供技术支持、出境服务等。

■ 专栏：菲律宾 IT-BPM 介绍

菲律宾 IT-BPM 产业内涵是根据菲律宾经济发展确定，与印度有很大的不同。印度 IT-BPM 产业分为 IT 服务、业务流程管理（BPO）、软件产品和工程服务、计算机硬件，菲律宾 IT-BPM 产业则分为呼叫中心和业务流程管理、动画和游戏开发、健康信息管理、信息技术和软件服务。

2016 年，菲律宾政府发布《菲律宾 IT-BPM 路线图 2022》，部署菲律宾 IT-BPM 产业发展。按照路线图，到 2022 年，菲律宾 IT-BPM 产值将达 400 亿美元，直接从业人员 180 万，其中 73% 的人员从事中高端服务。2018 年菲律宾 IT-BPM 产值 271 亿美元，完成路线图设定的 2022 年产值目标，未来 4 年菲律宾 IT-BPM 产业年均增速达到 10.2%。

第五节 越南

近年来，越南经济持续保持快速增长，已成为亚洲乃至全球最快经济体之一。2019 年，越南国内生产总值达 2619.2 亿美元，同比增长 7.0%；其中，服务业增加值 1090.6 亿美元，增长 7.3%，占国内生产总值的 41.6%。服务出口 276.0 亿美元，同比增长 12.0%。

越南 IT 产业以硬件制造为主。目前越南正处于经济起飞阶段，吸引外商投资主要集中在制造领域。根据越南信息与通讯部（Ministry of Information and Communications of Vietnam）数据，2016 年越南 IT 产业总产值达 676.9 亿美元，同比增长 11.5%；其中 IT 硬件制造产值 588.4 亿美元，占 IT 总产值的比例超过 85%，估计全世界十分之一的智能手机现在在越南制造。

越南 ITO 及 IT 软件产业发展迅速。越南 ITO 主要是在岸服务，2016 年越南 ITO 企业 10965 家，同比增长 7.5%；从业人员 6.9 万人，增长 9.1%；产值 50.8 亿美元，增长 14.1%。根据咨询公司 JetviewSEA 预测，越南 ITO 产业未来 5 年年均增速仍将保持在 14% 以上。2016 年，越南共有软件企业 7433 家，同比增长 21.0%；从业人员 9.7 万人，增长 19.7%；产值 30.4 亿美元，增长 16.8%。越南 IT 软件及 ITO 产业

主要集中在胡志明市和河内，两者占比超过 90%。

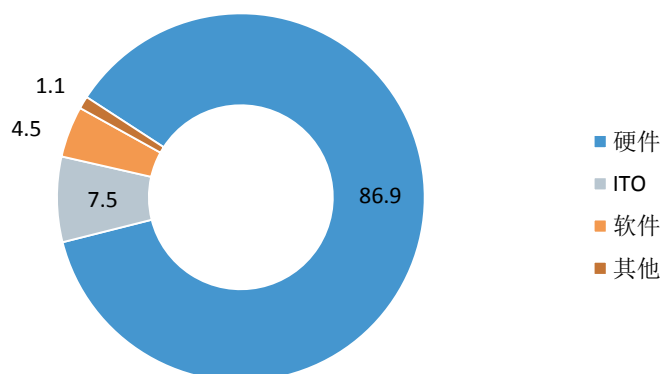


图 7-3 越南 IT 产业结构

数据来源：越南信息与通讯部

■ 专栏：越南 IT 产行新方向

越南的 IT 产业在金融科技、区块链、电子商务、在线教育等方向不断发展壮大。

金融科技方面，2015 年以来金融科技初创公司在河内和胡志明市茁壮成长，已经出现 Momo、Money Lover 等一批全球知名金融科技企业，预计 2020 年越南金融科技市场将达到 78 亿美元。区块链方面，越南工程师资源丰富，被认为是新兴的区块链中心之一，已经出现如 OmniLabs, IBL 等知名品牌。电子商务方面，越南的电子商务具有吸引力，2017 年越南电子商务收入达到 62 亿美元，同比增长 24%，预计 2020 年的规模将达 100 亿美元。在线教育方面，越南在线教育处于发展初期，市场已获得约 5500 万美元的投资，有 50 多家优秀的在线教育企业。

第六节 马来西亚

2019 年，马来西亚 GDP 同比增长 4.3%，服务出口 408.8 亿美元，同比增长 1.8%。其中，电信、计算机与信息服务出口 29.5 亿美元，增长 4.5%；其他商业服务出口 70.7 亿美元，增长 6.3%。

马来西亚服务外包增长放缓。根据中国服务外包研究中心测算，2019 年，马来

西亚企业承接离岸服务外包 70.6 亿美元，同比增长 5.3%，比上年下降近 7 个百分点。其中离岸 ITO 业务 35.4 亿美元，增长 4.5%，比上年下降 0.8 个百分点，占离岸服务外包的 50.2%；离岸 BPO 业务 12.7 亿美元，增长 4.2%，比上年下降 12.4 个百分点，占比 18.0%；离岸 KPO 业务 22.5 亿美元，增长 7.2%，比上年下降 15.7 个百分点，占比 31.9%。根据马来西亚外包协会研究，马来西亚服务外包未来五年的年均增速有望达到 10%—15%。

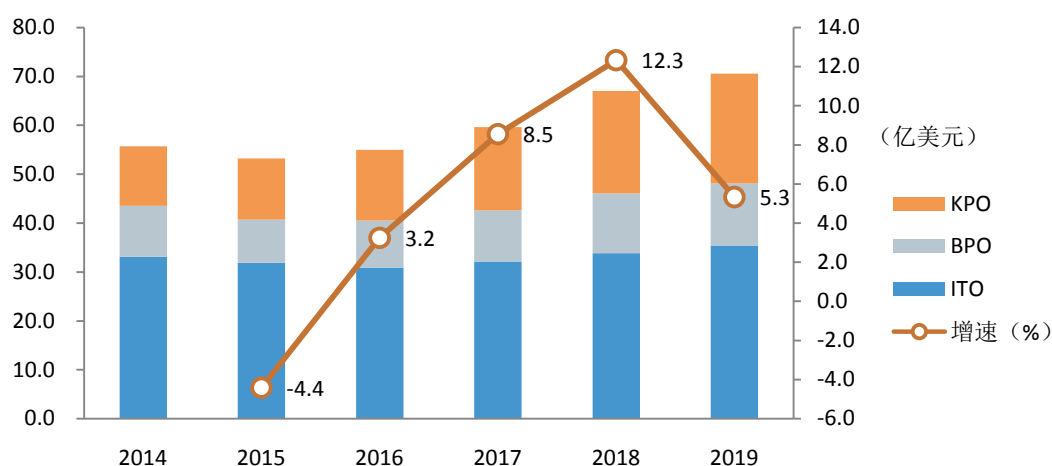


图 7-4 马来西亚离岸服务外包接包结构与增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算

马来西亚服务外包企业以跨国公司为主。马来西亚人力成本低、营商环境好，在 2019 年科尼尔公布的全球服务外包目的地指数中，马来西亚位列第三，仅次于印度和中国。全球领先的服务外包企业 IBM、埃森哲、塔塔咨询等均在马来西亚设立子公司，中国的博彦科技也与 2019 年 6 月在马来西亚设立子公司，开拓马来西亚服务外包业务。马来西亚本土企业更多从事一些低附加值业务，如客服中心、数据中心、信息技术服务等。

■ 专栏：博彦科技在马来西亚设立子公司

2019 年 6 月，博彦科技在马来西亚成立博彦科技（马来西亚）有限公司，投资总额将 2500 万马币（约合 4100 万人民币），预计创造 100 多个新增就业岗位，以满足东盟各地对物联网和新零售解决方案的巨大需求。而随着一系列先进技术和设施的陆续到位，公司将致力于成为区域技术支持中心，为当地及海外公司提供创新及可定制化的产品与解决方案。

博彦科技（马来西亚）明确提出“培养当地 IT 领域技术人才、帮助当地社区开发数字化工具、构建本地交付能力”三大发展愿景，以期通过业务的拓展，帮助马来西亚的企业了解新技术并有效利用这些技术，最终提高全球范围内的竞争力。未来公司还将与本地大学等高等院校展开合作，设立专项奖学金，培养本地技术人员，传播 IT 知识、增加技能培训、丰富技术领域的多样性发展。