附件2

**2016年中国服务外包示范城市综合评价结果**

为贯彻落实《国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见》（国发〔2014〕67号），根据《国务院[办公厅](http://bgt.mofcom.gov.cn/)关于进一步促进服务外包产业发展的复函》（国办函[2013]33号）及商务部等9部门联合印发的《关于开展中国服务外包示范城市综合评价的通知》（商服贸函[2016]558号）的要求，商务部委托第三方研究机构对31个服务外包示范城市（以下简称示范城市）开展了综合评价工作。此次综合评价共涉及5个一级指标、20个二级指标、57个三级指标。指标数据采用无量纲化法进行处理[[1]](#footnote-1)，综合评价结果相关情况如下：

一、示范城市综合评价总体情况

根据各示范城市报送的基础数据和专家审议确定的评分办法，经对31个示范城市进行综合评价，计算综合得分并进行分析比较。

**（一）示范城市发展程度不同，****产业水平呈阶梯状分布。**

在31个示范城市中，综合得分高于100分的城市有南京、上海、广州、苏州、无锡、北京、杭州、深圳、济南、青岛、重庆、武汉、成都、南昌等14个城市，形成第一梯队；天津、宁波、大连、郑州、合肥、长沙、厦门、西安、南通、哈尔滨等10个城市综合得分在60-100分之间，形成第二梯队；沈阳、镇江、南宁、福州、长春、大庆、乌鲁木齐等7个城市综合得分低于60分，形成第三梯队。

**（二）示范城市发展优势各有不同，原示范城市普遍好于新增示范城市。**

从分项指标评价结果看，各示范城市不同分项指标的得分差异较大。南京、上海、苏州和无锡的“产业发展情况”得分明显高于其他城市；北京、上海、深圳和广州的“基础设施状况”得分较高；广州、南京、苏州和济南的“人才培养培训与就业”优势较为明显；杭州、无锡和武汉的“政策措施”得分高于其他城市。由于引入适度指标的运算方法，各城市的“要素成本”得分差距不大，二三线城市得分稍高。从总体看，原21个示范城市综合得分普遍高于新增示范城市，综合得分前10位的城市中，仅有青岛为新增示范城市。

**（三）东中西部示范城市差距明显，长三角和珠三角地区示范城市发展较好。**

从地区发展差异来看，东部地区18个示范城市综合得分平均值为115.9分，中部地区8个示范城市综合得分平均值为79分，西部地区5个示范城市综合得分平均值为75.9分，东部地区示范城市的服务外包产业发展水平明显高于中西部地区，中部和西部地区示范城市发展水平差异较小。珠三角地区示范城市平均值为146.1分，长三角地区示范城市平均值为131.5分，京津冀地区示范城市平均值为122.9分，东北地区示范城市平均值为63.6分。从示范城市分布情况看，排名前10位的城市中，长三角地区城市占5席，珠三角地区城市占2席, 京津冀地区城市占1席。

**（四）原示范城市发展相对稳定，排名位次变化不大。**

与2015年综合评价结果比较，21个原示范城市虽综合得分有所差异，但多数城市排名没有变化或变化不大。2016年，南京、上海、广州、苏州、济南、哈尔滨、大庆等7个原示范城市位次没有发生变化，无锡、北京、重庆、武汉、成都、大连、长沙、厦门等8个城市排名较2015年提升；杭州、深圳、南昌、天津、合肥、西安等6个城市排名有所下降，其中合肥下降较大；排名没有变化或者变动1位的城市有13个，占61.9%。

二、示范城市分项指标的评价结果分析

此次综合评价工作从产业发展情况、基础设施状况、人才培养培训与就业、要素成本和政策措施等5个方面对31个示范城市进行综合评价，从多个维度对各示范城市的服务外包产业发展水平进行考察。

**（一）产业发展情况。**

产业发展情况直接反映示范城市服务外包业务发展状况和成果，是最能体现服务外包产业发展水平的指标之一。“产业发展情况”指标得分中，南京以103.7分领先其他城市，比得分最低的乌鲁木齐市高出97.9分。超过平均值40分的城市有12个，分别是南京、上海、广州、苏州、无锡、北京、杭州、深圳、济南、青岛、南昌和宁波。南京在服务外包业务规模和服务外包园区建设方面领先于其他城市，反映出南京在服务外包业务上具有较高水平和良好的基础，而乌鲁木齐的服务外包业务起步较晚，服务外包企业数量、承接业务规模以及服务外包园区建设方面与其他城市差距较大。

“产业发展情况”指标由“服务外包企业”、“业务规模”、 “企业资质”和“服务外包园区”等指标组成，其中上海、广州、南京3个城市各项指标均超过平均值，哈尔滨、成都、长沙、大庆、沈阳、长春、南通、镇江、福州、南宁、乌鲁木齐等11个示范城市的各项得分均低于平均值。长三角地区城市在“产业发展情况”方面明显优于其他地区城市，苏州的服务外包企业指标得分第一，上海的技术先进型服务企业指标得分第一，无锡的年营业额500万美元及以上的企业数和承接国际服务外包合同执行金额2项指标排名第一，南京的承接在岸服务外包合同执行金额和开展服务外包业务的专业园区2项指标得分最高，且明显高于其他城市。广州在从业人员500人以上的企业数、企业通过的国际资质认证数量方面表现突出，北京在高技术服务业企业、高技术服务业产业收入和园区服务外包收入占比方面的优势突出，郑州在新增服务外包企业数量方面领先其他城市。

**（二）基础设施状况。**

从“基础设施状况”来看，超过平均发展水平的城市有11个，分别是南京、上海、广州、苏州、北京、杭州、深圳、重庆、武汉、成都和南通。总体上，北京、上海、广州、深圳等东部城市基础设施总体状况优于其他城市，尤其北京市在信息技术基础设施水平、电力设施水平和交通运输水平方面均较为领先，南昌、沈阳、大庆等中西部城市整体水平低于平均发展水平，需在培育更好的基础环境方面下功夫。大庆受限于经济规模和基础条件，基础设施状况上落后于其他城市。

信息技术基础设施水平是衡量互联网普及程度和信息化发展软环境的指标之一，北京、上海、深圳等一线城市固定宽带和移动互联网用户规模较大，而镇江、大庆、乌鲁木齐等城市使用固定宽带和移动互联网的用户数相对偏少。“用户年平均停电时间”可直接反映一个城市电力保障情况，北京、深圳、南京、苏州的电力保障较好，重庆、大庆、西安等城市的电力供应稳定性稍差。在交通运输水平方面，北京的民航客运量明显高于其他城市；武汉作为我国南北、东西铁路交通枢纽，铁路旅客发送量高于广州、北京、上海等一线城市，南通则明显低于其他城市。各示范城市提供公共服务方面，合肥的公共服务平台数量最多，大庆在公共服务水平方面有待加强。

**（三）人才培养培训与就业。**

从“人才培养培训与就业”来看，超过平均发展水平的城市有15个，分别为南京、上海、广州、苏州、无锡、北京、杭州、深圳、济南、重庆、武汉、成都、南昌、天津和合肥。得分最高的是广州，反映出该城市重视服务外包产业可持续发展，重视人才队伍建设，尤其在吸纳新增大学生就业和培训专业人才方面创造了良好条件；而乌鲁木齐由于受到地理位置等客观环境影响，在人才培养培训方面较为落后。

各示范城市在吸纳和培养人才方面的措施各具特色，广州的服务外包企业从业人员、新增就业人员和大学生就业人员规模较大，上海服务外包企业的留学归国人员和外籍员工数量较大，济南高校培养了大量服务外包专业毕业生，为服务外包企业提供了人才保障。天津的服务外包培训机构数量较多，深圳创立的大学生实习基地最多，上海重视建设高校毕业生见习基地，济南提供较多的实习和见习机会，均为服务外包企业培养培训了人才。乌鲁木齐、南宁、大庆等中西部城市在人才培养培训和就业方面与东部城市还存在一定差距，需要进一步加强。

**（四）要素成本。**

从“要素成本”来看，高于平均发展水平的城市有21个，最高分与最低分差距为6分，各城市间的得分相对均衡。成都要素成本在此次评价中排名第一，反映在要素成本具有相对优势，企业运营成本低于东部沿海地区，又较其他中西部城市对人才更具吸引力。北京、上海、广州、深圳等一线城市的“要素成本”得分较低，而其他各项指标得分相对较高，反映出一线城市尽管受到要素成本高的影响，但总体上资源聚集效应较强，在产业发展方面仍有一定优势。

此次综合评价将用工成本作为适度指标，对31个示范城市进行测评。厦门、无锡分别在城镇在岗职工平均工资和社保缴纳金额方面保持相对优势，而大庆尽管劳动力成本较低，可减少企业负担，但对人才也缺乏足够吸引力。此外，电信、用电、住房成本也是影响服务外包企业发展的因素之一。总体而言，大庆、乌鲁木齐、重庆分别在电信费用、用电平均价格、商品房平均销售价格方面具有较大的优势。

**（五）政策措施。**

从“政策措施”来看，超过平均发展水平的城市有14个，分别为有上海、广州、苏州、无锡、北京、杭州、深圳、青岛、武汉、成都、南昌、大连、合肥、沈阳。杭州、深圳和广州在政策落实和地方资金支持方面表现较好，镇江和大庆的支持力度弱于其他城市。多数城市都出台了金融、创新、信息保护等相关支持鼓励政策，但由于部分新增示范城市的政策尚未落实到位，支持力度较小，所以新增示范城市在政策措施上明显处于劣势。

从分项指标评价结果来看，杭州、北京、广州等17个城市的财政政策支持优于平均发展水平，镇江、郑州、南通、大庆等城市在企业税收优惠政策落实方面需进一步加强。大连在拨付落实中央财政资金方面比较突出，杭州在提供地方财政资金支持和减免企业所得税及教育经费方面力度较大，北京用于政府购买专业服务的支出最多，深圳、广州企业税收优惠和增值税免税方面支持力度最大，而无锡、武汉在职工教育经费税前扣除优惠政策上落实较好。

三、新增示范城市评价结果分析

此次评价的示范城市包括原21个示范城市和2016年新增10个示范城市。为更好反映原示范城市和新增示范城市的差异，此次评价专门对新增示范城市进行分析。

**（一）新增示范城市产业发展各具特色。**

新增10个示范城市产业发展情况的平均值是22.1分，远低于原示范城市的平均值和整体平均值。根据分项指标评价结果显示，新增示范城市产业基础一般，在服务外包企业和业务规模方面与原示范城市差距较大，在服务外包园区建设上却相差较少。

在新增示范城市中，青岛和宁波产业发展情况的得分超过全部城市的平均值，其中青岛产业基础最好，各项指标得分均高于其他城市，宁波在业务规模和服务外包园区方面具有优势，南通和郑州分别在服务外包企业规模、通过国际资质认证的企业数量方面占优。乌鲁木齐市在服务外包企业规模和质量上都明显低于其他城市，南通、镇江、宁波、福州、郑州、南宁认定或培育的技术先进型服务企业偏少，乌鲁木齐开展服务外包业务的专业园区最少。

**（二）基础设施相对薄弱直接影响产业发展水平。**

新增示范城市的基础设施状况各项指标的平均值11.5分，低于原示范城市平均值。由于信息产业发展状况和地理位置等原因，新增示范城市的信息技术基础设施和交通运输整体水平明显低于原示范城市，影响了新增示范城市服务外包产业发展水平。

新增示范城市中南通和长春互联网普及率较高，宽带接入用户和移动互联网人数较多；福州和长春平均停电时间比较长，电力稳定性保障上有待进一步提高。除了镇江没有机场，其他城市的民航客运量差异不大。沈阳、郑州作为重要的铁路枢纽，具有交通位置优势，在铁路发送旅客数量上占先。乌鲁木齐虽基础设施稍弱，但在提供公共服务方面相对较好。

**（三）新增示范城市的政策支持力度有待加强。**

各示范城市政府都比较关注和重视用制度来营造良好的外部发展氛围，纷纷出台相应制度保障支持措施。但新增示范城市的财政支持力度和落实税收优惠政策方面不如原示范城市，致使政策措施的平均得分与原示范城市相差5.6分。

在新增示范城市中，青岛在争取中央资金支持和政府购买专业服务上具有优势，沈阳则在地方财政资金支持上投入较多；宁波和青岛企业相关税收优惠的力度突出，乌鲁木齐在财政政策支持上效果还不明显。新增示范城市非常重视法治建设，纷纷出台金融、创新、知识产权和信息保护方面地方性法规，整体水平比较相近，其中长春、宁波、青岛、南宁知识产权司法案件结案率情况较好。

1. 指标数据无量纲处理是为消除了不同指标之间量纲和数量级的差异，保留了各指标数据取值差异程度上的信息，实现不同指标数据的一致化和可比性。差异程度越大的数据对综合分析的影响也越大。综合得分高于平均值，说明产业总体发展高于平均水平，综合得分低于平均值，说明产业总体发展低于平均水平。综合得分越高，说明服务外包产业总体发展越好。 [↑](#footnote-ref-1)