中国服务外包发展报告 2021

中华人民共和国商务部

服务贸易和商贸服务业司

目　　录

第一篇　综述篇 **1**
第一章　中国服务外包发展概况 2
第二章　中国服务外包发展展望 11

第二篇　重点领域篇 **15**
第三章　信息技术服务外包 16
第四章　制造业服务外包 20
第五章　生物医药研发合同外包 25
第六章　金融服务外包 28
第七章　设计服务外包 32

第三篇　发展布局篇 **37**
第八章　地区发展布局 38
第九章　经济圈发展布局 45
第十章　城市发展布局 52

第四篇　离岸市场篇 **57**
第十一章　中国前十大离岸业务来源地 58
第十二章　中国承接“一带一路”沿线国家服务外包 68

第五篇　全球篇 **71**
第十三章　全球服务外包发展概况 72
第十四章　全球服务外包主要发包国 76
第十五章　全球服务外包主要接包国 81

图解目录

图 1-1　2016－2021 年中国服务外包执行额及增速 2
图 1-2　2016－2021 年中国服务外包离岸执行额及占比 3
图 1-3　2016－2021 年中国服务外包在岸执行额及占比 3
图 1-4　2016－2021 年中国服务外包产业结构变化 4
图 1-5　2016－2021 年 ITO 执行额及增速 5
图 1-6　2016－2021 年 BPO 执行额及增速 6
图 1-7　2016－2021 年 KPO 执行额及增速 6
图 1-8　2016－2021 年中国服务外包企业数量 7
图 1-9　2016－2021 年中国服务外包新增从业人员 10
图 3-1　2016－2021 年中国信息技术服务外包规模及增速 17
图 4-1　2016－2021 年中国制造业服务外包规模及增速 21
图 4-2　2016－2021 年中国制造业服务外包执行金额结构 23
图 5-1　2016－2021 年中国医药和生物技术研发服务外包规模及增速 26
图 6-1　2016－2021 年中国金融服务外包规模及增速 29
图 6-2　2016－2021 年中国金融服务外包执行金额结构 30
图 7-1　2016－2021 年中国设计服务外包规模及增速 33
图 7-2　2016－2021 年中国工业设计服务外包规模及增速 33
图 7-3　2016－2021 年中国工程技术服务外包规模及增速 34
图 7-4　2016－2021 年中国文化创意服务外包规模及增速 35
图 9-1　2016－2021 年长三角服务外包执行金额及增速 45
图 9-2　2016－2021 年京津冀服务外包执行金额及增速 47
图 9-3　2016－2021 年成渝地区双城经济圈服务外包执行金额及增速 48
图 9-4　2016－2021 年黄河流域经济带服务外包执行金额及增速 50
图 9-5　2016－2021 年广东省服务外包执行金额及增速 51
图 11-1　2016－2021 年承接美国服务外包执行金额及增速 58
图 11-2　2016－2021 年承接中国香港服务外包执行金额及增速 59
图 11-3　2016－2021 年承接日本服务外包执行金额及增速 60
图 11-4　2016－2021 年承接新加坡服务外包执行金额及增速 61
图 11-5　2016－2021 年承接德国服务外包执行金额及增速 62
图 11-6　2016－2021 年承接韩国服务外包执行金额及增速 63

图 11-7　2016－2021 年承接中国台湾服务外包执行金额及增速 64
图 11-8　2016－2021 年承接英国服务外包执行金额及增速 65
图 11-9　2016－2021 年承接法国服务外包执行金额及增速 66
图 11-10　2016－2021 年承接瑞士服务外包执行金额及增速 67
图 12-1　2016－2021 年承接“一带一路”服务外包情况 68
图 12-2　2021 年承接“一带一路”分区域服务外包情况 70
图 12-3　2021 年承接“一带一路”服务外包执行额分区域占比 70
图 13-1　2011－2021 年全球服务贸易和货物贸易增速比较 72
图 13-2　2011－2021 年全球可数字化服务贸易规模及增速 73
图 13-3　2016－2021 年全球离岸服务外包执行额及增速 73
图 13-4　2021 年全球离岸服务外包执行额结构 74
图 13-5　2021 年全球大额服务外包发包合同额 75
图 14-1　2016－2021 年美国离岸服务外包发包结构及增速 76
图 14-2　2016－2021 年德国离岸服务外包发包结构及增速 77
图 14-3　2016－2021 年法国离岸服务外包发包结构及增速 78
图 14-4　2016－2021 年中国离岸服务外包发包结构及增速 79
图 14-5　2016－2021 年日本离岸服务外包发包结构及增速 80
图 15-1　2016－2021 财年印度 IT-BPM 行业产值 81
图 15-2　2016－2021 年爱尔兰离岸服务外包接包结构及增速 82
图 15-3　2016－2021 年越南离岸服务外包接包结构与增速 83
图 15-4　2016－2021 年马来西亚离岸服务外包接包结构与增速 84
图 15-5　2016－2021 年菲律宾离岸服务外包接包结构及增速 86

表格目录

表 3-1　2016－2021 年中国分区域信息技术外包执行额 18
表 8-1　2021 年中国各区域服务外包数据统计 38
表 8-2　2021 年东部地区部分省市服务外包数据统计 40
表 8-3　2021 年中部地区部分省市服务外包数据统计 41
表 8-4　2021 年西部地区部分省市服务外包数据统计 43
表 8-5　2021 年东北地区各省市服务外包数据统计 44
表 10-1　2021 年服务外包示范城市带动城市发展情况 55

第一篇　综述篇

本篇详细介绍了 2021 年中国服务外包发展取得的显著成就以及对未来的发展展望。

第一章　中国服务外包发展概况

2021年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，也是中国加入世贸组织20周年。面对百年变局和世纪疫情交织的复杂形势，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，商务部坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，聚焦商务工作“三个重要”定位，统筹疫情防控和商务发展，保持定力、迎难而上，商务高质量发展取得实效。全国商务系统认真贯彻落实《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》（商服贸发〔2020〕12号）《全面深化服务贸易创新发展试点总体方案》（商服贸发〔2020〕165号）等重要文件，加快推进服务外包示范城市高标准建设，全面深化实施服务贸易创新发展试点，服务外包产业实现“十四五”良好开局。

一、产业规模持续增长

服务外包执行额增速创八年来新高。面对错综复杂的外部环境，中国以服务外包示范城市建设为着力点，加快推进服务外包转型升级，充分发挥服务外包产业对国民经济和社会发展的重要作用，推动服务外包产业快速增长。2021年，中国企业承接服务外包合同额3224.0亿美元，同比增长30.9%；执行额2264.8亿美元，同比增长29.2%，是自2014年以来的最高增速。

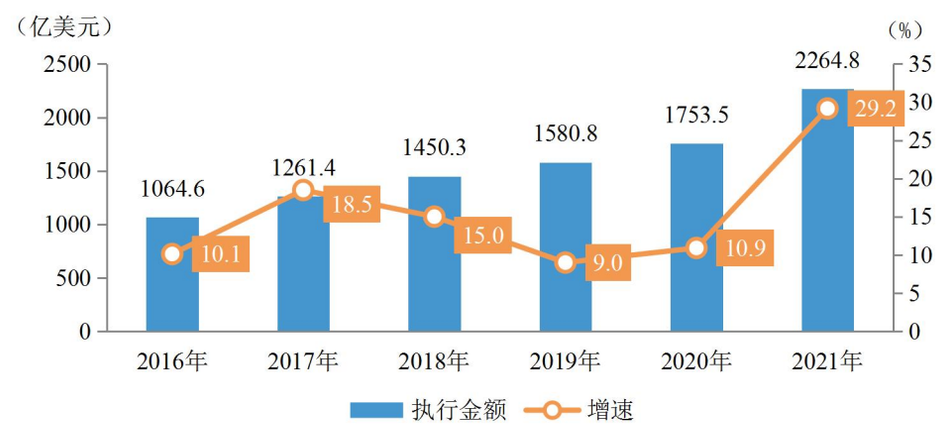


图1-1　2016—2021年中国服务外包执行额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

离岸服务外包合同额突破万亿。中国坚持“动态清零”总方针，将疫情对企业

生产的影响降到最低，是稳定全球产业链的重要力量。中国坚定不移扩大对外开放，不断优化营商环境，强化国际合作。2021 年，中国企业承接离岸服务外包合同额 1716.8 亿美元（约 1.1 万亿人民币），同比增长 22.3%，占全部服务外包合同额的 53.3%；执行额 1303.1 亿美元，同比增长 23.2%，较上年提高 14.0 个百分点，占全部服务外包执行额的 57.5%。

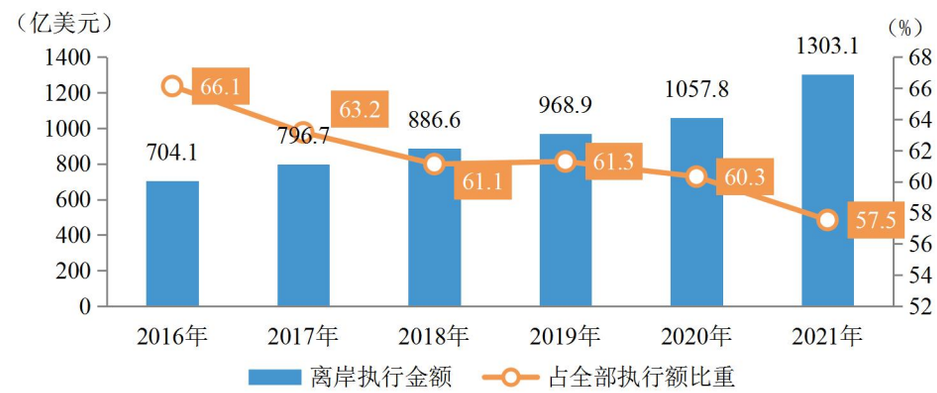


图 1-2　2016－2021 年中国服务外包离岸执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部。

在岸服务外包占比显著提高。中国构建新发展格局，加快畅通国内经济大循环，推动服务外包与现代服务业、先进制造业、智慧农业深度融合发展，推进数字中国建设。这些重大举措促进国内服务外包需求加速释放。2021 年，企业承接在岸服务外包增长强劲，合同额达 1507.1 亿美元，同比增长 42.4%，占全部服务外包合同额的 46.7%，较上年提高 3.7 个百分点；执行额 961.7 亿美元，同比增长 38.2%，占全部服务外包执行额的 42.5%，较上年提高 2.8 个百分点。

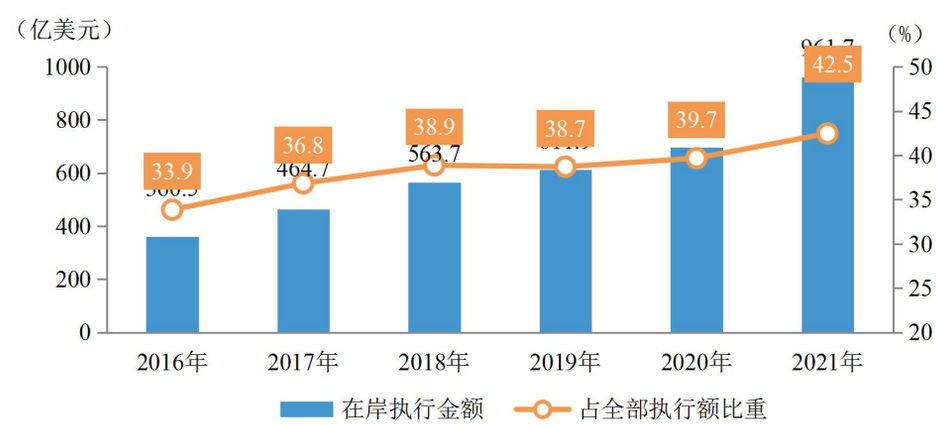


图 1-3　2016－2021 年中国服务外包在岸执行额及占比

数据来源：中华人民共和国商务部。

二、结构优化成效显著

服务外包产业结构持续优化。中国紧抓新一轮科技革命和产业变革机遇，大力发展集成电路、新能源、生物医药、基础软件等新兴产业，激励企业加大研发设计投入，推进服务外包向数字化高端化转型升级，产业结构由 ITO 为主导逐步向 ITO、KPO 并重转变。过去五年，ITO、BPO、KPO 结构比例从 49.9：18.3：31.8 调整到 44.5：20.0：35.5，KPO 占比累计提高 3.7 个百分点；离岸 ITO、BPO、KPO 结构比例从 46.9：16.6：36.5 调整到 42.2：15.2：42.6，KPO 占比累计提高 6.1 个百分点。

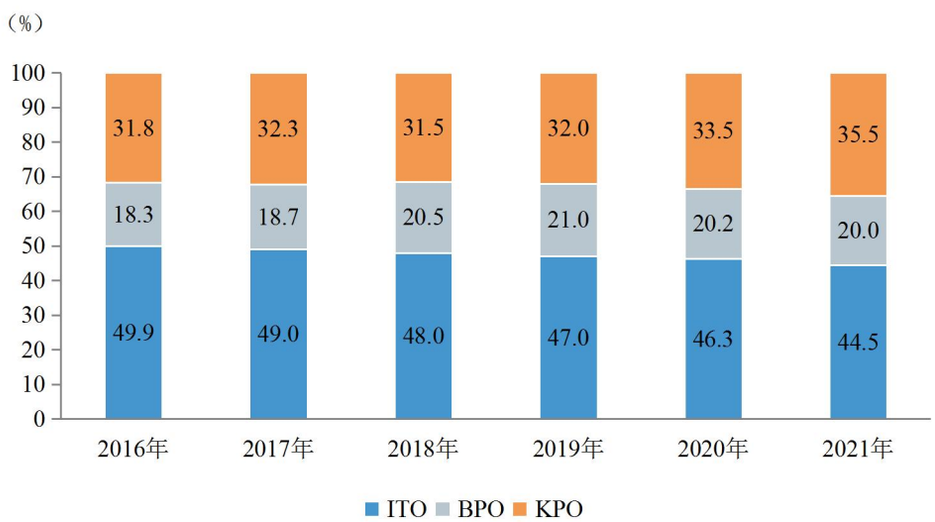


图 1-4　2016－2021 年中国服务外包产业结构变化

数据来源：中华人民共和国商务部。

ITO 保持快速增长。2021 年，随着《“十四五”数字经济发展规划》（国发〔2021〕29 号）《“十四五”软件和信息技术服务业发展规划》（工信部规〔2021〕180 号）等信息技术产业发展规划相继发布实施，企业数字化转型加快，带动信息技术外包快速增长。2021 年，中国企业承接 ITO 执行额 1008.4 亿美元，同比增长 26.0%，占全部服务外包执行额的 44.5%，较上年下降 1.8 个百分点。其中，承接信息技术研发服务外包执行额 797.6 亿美元，同比增长 26.5%，占 ITO 执行额的 79.1%；承接信息技术运营和维护服务执行额 191.5 亿美元，同比增长 22.8%，占比 19.0%；承接新一代信息技术开发应用服务执行额 18.9 亿美元，同比增长 39.8%，占比 1.9%。

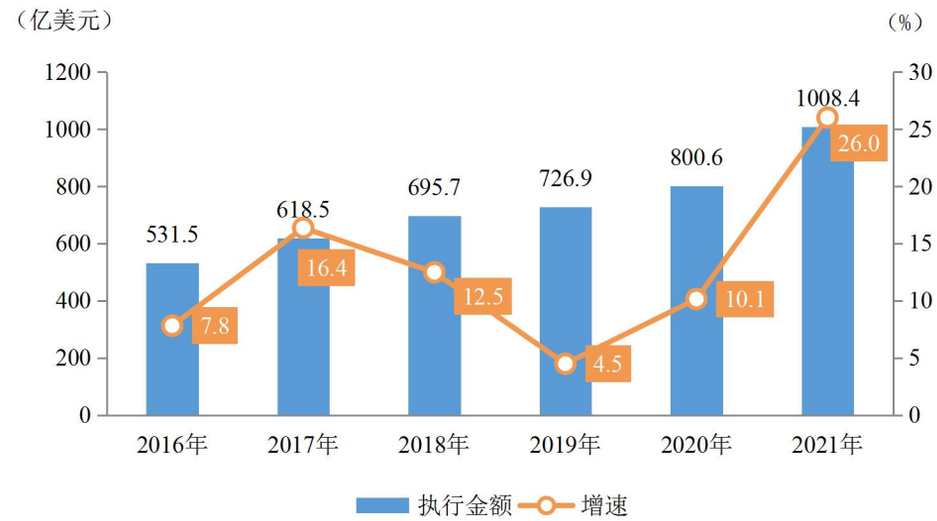


图 1-5　2016—2021 年 ITO 执行额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

BPO 增长近三成。全球疫情持续反复，2020 年新冠肺炎疫情在全球广泛流行，2021 年全球又遭受德尔塔变异毒株等冲击，全球供应紧张局面前所未有。为此，2021 年中国加强完善全球供应链布局，强化全球物流枢纽和通道资源掌控，构建高效安全的国际物流供应链网络。中国人民银行等部门加强供应链金融配套基础设施，推动供应链金融规范、发展和创新，促进供应链管理服务外包稳步发展。人力资源和社会保障部等 5 部门联合印发《关于推进新时代人力资源服务业高质量发展的意见》（人社部发〔2021〕89 号），提出要提高人力资源要素配置效率，推动人力资源服务业向专业化和价值链高端延伸。中国服务企业努力化危为机，为全球供应链稳定发挥重要作用。2021 年，中国企业承接 BPO 执行额 453.6 亿美元，同比增长 28.1%，占全部服务外包执行额的 20.0%。其中，承接业务运营服务外包执行额 315.0 亿美元，同比增长 29.1%，占 BPO 执行额的 69.4%；承接内部管理服务外包执行额 69.4 亿美元，同比增长 15.0%，占比 15.3%；承接维修维护服务外包执行额 68.2 亿美元，同比增长 39.3%，占比 15.0%。

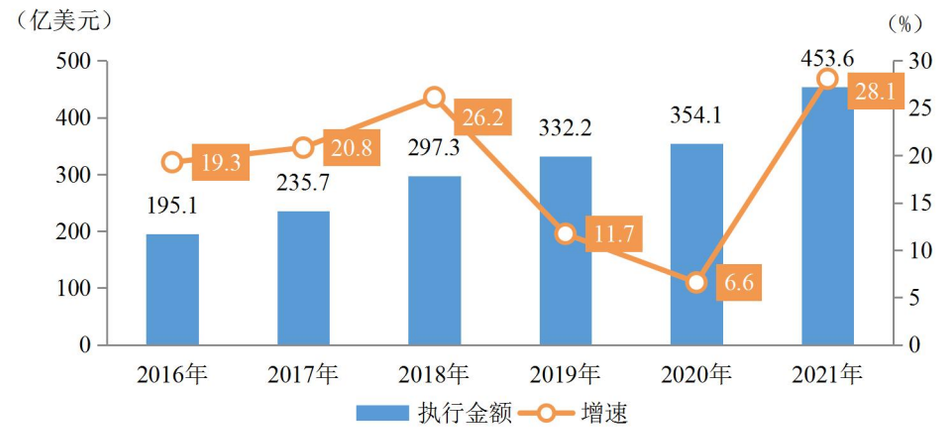


图 1-6　2016－2021 年 BPO 执行额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

KPO 增势突出。中国坚持创新驱动发展，持续加大科技投入，支持打好关键核心技术攻坚战。2021 年，延续执行企业研发费用加计扣除 75%政策，将制造业企业研发费用加计扣除比例提高至 100%，推动研发服务外包保持较快增长。全国贯彻落实《制造业设计能力提升专项行动计划（2019－2022 年）》（工信部联产业〔2019〕218 号），确立首批 5 家国家工业设计研究院，有效提升工业设计能力。2021 年，中国企业承接 KPO 执行额 802.8 亿美元，同比增长 34.1%，占全部服务外包执行额的 35.5%，比上年提高 2.0 个百分点。其中，承接设计服务外包执行额 539.4 亿美元，增长 36.4%，占 KPO 执行额的 67.2%,；承接研发服务外包执行额 177.0 亿美元，增长 20.3%，占比 22.0%；承接商务服务执行额 86.3 亿美元，增长 53.9%，占比 10.7%。



图 1-7　2016－2021 年 KPO 执行额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

高附加值领域快速发展。中国企业不断加大研发设计投入，系统集成、解决方案、管理咨询等高附加值业务增长迅速。在 ITO 领域，信息技术解决方案服务外包执行额 88.0 亿美元，同比增长 2.9 倍；人工智能服务外包执行额 8.3 亿美元，同比增长 1.1 倍。在 BPO 领域，工程机械维护维修服务外包执行额 10.8 亿美元，同比增长 1.2 倍；医疗设备维修维护服务外包执行额 3.3 亿美元，同比增长 2.9 倍。在 KPO 领域，管理咨询服务外包执行额 22.6 亿美元，同比增长 1.4 倍。

三、外包企业实力不断增强

外包企业数量持续增多。中国加大力度优化营商环境，降低外资准入门槛，促进服务外包市场主体发展壮大。2021 年纳入商务部服务外包统计系统的服务外包企业新增 6662 家[1]。其中，江苏省新增企业数量超过 1000 家，高达 1440 家；河南省、山东省和广东省新增企业数量超过 500 家，分别为 930 家、872 家、582 家；浙江省、黑龙江省和河北省新增企业数量超过 300 家，分别为 342 家、339 家和 323 家，七省份合计新增 4828 家，占全国新增企业数量的 72.5%。截至 2021 年底，全国纳入商务部服务外包统计系统的服务外包企业数量累计达到 67236 家。

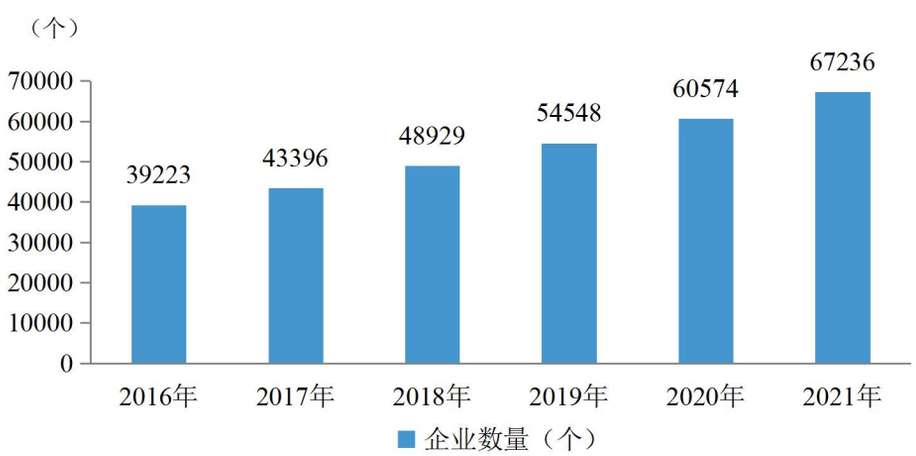


图 1-8　2016—2021 年中国服务外包企业数量

数据来源：中华人民共和国商务部。

外包企业规模实力日益增强。中国服务外包 500 强企业入围门槛大幅提高，全部执行额 500 强入围门槛提高至 7518.9 万美元，同比增长 26.1%；离岸执行额 500 强入围门槛提高至 4736.8 万美元，同比增长 15.4%；在岸执行额 500 强入围门槛提高至 3794.0 万美元，同比增长 41.8%。分领域看，中国 ITO 执行额 100 强企业入围

[1] 企业数据来自商务部服务外包统计系统，本年新增企业数量=年末累计登记注册数—上年末累计登记注册数。

门槛提高至 1.4 亿美元，同比增长 23.4%；BPO 执行额 100 强企业入围门槛提高至 0.8 亿美元，同比增长 20.4%；KPO 执行额 100 强企业入围门槛提高至 1.1 亿美元，同比增长 38.8%。

港澳台商投资企业服务外包执行额引领增长。2021 年，港澳台商投资企业承接服务外包执行额 147.0 亿美元，同比增长 51.7%，比全国服务外包执行额增速高 22.5 个百分点，占全国服务外包执行额的 9.8%，比上年提高 1.4 个百分点。内资企业承接服务外包执行额 1535.4 亿美元，同比增长 27.7%，占全国服务外包执行额的 67.8%，比上年下降 0.7 个百分点。外商投资企业（不含港澳台）承接服务外包执行额 507.0 亿美元，同比增长 24.9%，占全国服务外包执行额的 22.4%，比上年下降 0.7 个百分点。

四、离岸市场布局得到拓展优化

全球服务外包合作伙伴数量稳步增长。中国持续扩大开放，2021 年国务院印发《关于推进自由贸易试验区贸易投资便利化改革创新的若干措施》（国发〔2021〕12 号），提出 19 项便利化措施；2021 年版全国和自贸试验区外资准入负面清单进一步缩减至 31 条、27 条，压减比例分别为 6.1%、10%。中国开放的大门越开越大，服务外包伙伴也越来越多。2021 年，中国与世界 230 个国家和地区有服务外包业务往来，比上年增加 6 个。其中，承接服务外包执行额超过 10 亿美元的国家和地区达 21 个，比上年增加 4 个；超过 1 亿美元的国家和地区达 77 个，比上年增加 4 个。

国际市场合作深化。截至 2021 年底，中国已经同 26 个国家和地区签署了 19 个自贸协定，自贸伙伴覆盖了亚洲、大洋洲、拉丁美洲、欧洲和非洲。中国持续扩大开放水平，推进自贸区“扩围、提质、增效”，推动共建“一带一路”高质量发展，强化与 RCEP 国家服务外包合作。中国申请加入《全面与进步跨太平洋伙伴关系协定》（CPTPP）、《数字经济伙伴关系协定》（DEPA），与海合会、厄瓜多尔、以色列、挪威以及中日韩等进行自贸协定谈判，推进中国－东盟自贸区 3.0 版等自贸协定升级。中国外贸朋友圈进一步扩大。

与“一带一路”沿线国家服务外包合作更加深化。近年来，中国与“一带一路”沿线国家共同克服疫情困难，推动经贸合作走深走实，服务外包规模再创新高。2021 年，中国企业承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额 243.4 亿美元，同比增长 23.2%。其中，承接新加坡服务外包执行额 70.2 亿美元，同比增长 30.5%；承接俄罗斯服务外包执行额 15.9 亿美元，同比增长 52.3%；承接越南服务外包执行额 13.0 亿美元，同比增长 32.2%；承接印度尼西亚服务外包执行额 12.5 亿美元，同比增长 45.0%。

重点服务外包合作伙伴业务保持较快增长。2021 年，中国承接前十大服务外包伙伴执行额达 916.0 亿美元，同比增长 24.8%，占离岸服务外包执行额的 70.3%，比上年提高 0.9 个百分点。其中，承接美国服务外包执行额 303.2 亿美元，同比增长 35.0%；承接中国香港服务外包执行额 219.5 亿美元，同比增长 26.7%；承接德国服务外包执行额 53.5 亿美元，同比增长 49.9%。

五、示范城市建设稳步推进

新增一批服务外包示范城市。为贯彻落实国务院服务贸易发展部际联席会议第三次全体会议关于“研究新增一批中国服务外包示范城市”的要求，2021 年商务部等 9 部门根据《中国服务外包示范城市动态调整暂行办法》和《中国服务外包示范城市综合评价办法》，开展服务外包动态调整相关工作。经国务院批准，将徐州、佛山、烟台、贵阳、洛阳、宜昌等 6 个城市确定为中国服务外包示范城市，为中国服务外包示范城市建设注入新鲜血液，使得示范城市范围更广、规模更大、实力更强，示范城市数量达 37 个。新晋示范城市分布在长三角一体化、粤港澳大湾区、长江经济带、黄河流域生态保护和高质量发展等重要区域，支撑国家区域协调发展战略。

示范城市产业规模首次突破 2000 亿美元。示范城市是中国服务外包产业改革创新发展的试验田，也是产业发展的主力军。各示范城市大力探索、勇于创新，统筹推进服务外包总量增长、结构优化、效益提升，创新体制机制，产业规模首次突破 2000 亿美元。2021 年，37 个服务外包示范城市承接服务外包执行额 2023.2 亿美元，同比增长 25.2%，占全国服务外包执行额的 89.3%。其中，离岸服务外包执行额 1109.2 亿美元，同比增长 15.6%，占全国离岸服务外包执行额的 85.1%。

六、国民经济贡献进一步提升

稳就业作用明显。服务外包属于知识密集型服务行业，是吸纳大学生就业的蓄水池。2021 年，中国服务外包产业新增从业人员 104.4 万人，对城镇新增就业的贡献率达 8.2%；其中大学（含大专）以上学历 78.3 万人，比上年增加 9.1 万，为解决大学生就业难问题作出重要贡献。鼓励支持大学生在服务外包领域创新创业，在无锡市成功举办第十二届中国大学生服务外包创新创业大赛，吸引 663 所全国院校的 6750 支团队报名参赛，以竞赛促进高校育人和企业选人用人，有力推动了服务外包人才培养和产业创新发展。截至 2021 年底，服务外包产业从业人员共 1395.4 万人，其中大学（含大专）以上学历 897.6 万人，占从业人员总数 64.3%，比上年提高 0.8 个百分点。

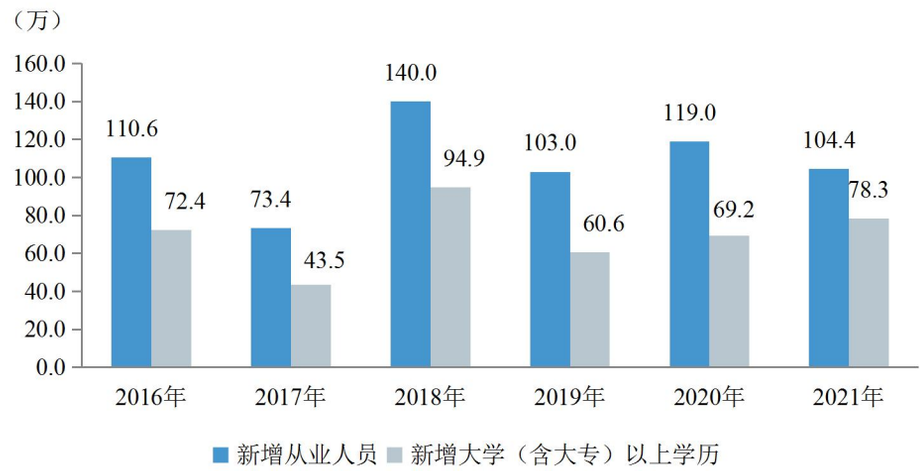


图 1-9　2016－2021 年中国服务外包新增从业人员

数据来源：中华人民共和国商务部。

落实“碳达峰”“碳中和”战略。2021 年，党中央、国务院印发《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》，要求加快构建清洁低碳安全高效能源体系，加强绿色低碳重大科技攻关和应用推广。绿色低碳相关技术研发服务外包是实现科技攻关的重要支撑，对落实“双碳”战略具有重要作用。2021 年，服务外包企业承接新能源技术研发服务外包执行额 5.8 亿美元，同比增长 34.3%，比服务外包执行额增速高 5.1 个百分点。其中，离岸新能源技术研发服务外包执行额 4.0 亿美元，同比增长 101.0%。

服务构建新发展格局。供应链外包打通货物流转堵点，提高货物流转效率，畅通国内国际双循环。2021 年，服务外包企业承接供应链管理服务、采购外包服务执行额分别为 145.9 亿美元、35.1 亿美元，同比分别增长 37.0%、34.6%。其中，离岸执行额分别为 79.9 亿美元、20.1 亿美元，同比分别增长 27.8%、20.8%。

促进服务贸易高质量发展。离岸服务外包是可数字化服务出口增长的主引擎，推动服务出口向高端领域延伸。2021 年，中国离岸服务外包执行额占服务出口的 33.1%，离岸服务外包对服务出口增长的贡献率达 21.6%；占可数字化服务出口的 66.6%，对可数字化服务出口增长的贡献率达 60.5%。其中，离岸信息技术服务外包占电信计算机和信息服务出口的 69.2%，对电信计算机和信息服务出口增长的贡献率达 46.4%。

第二章　中国服务外包发展展望

2021 年中央经济工作会议指出，中国经济面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力，但是中国经济韧性强，长期向好的基本面不会改变。在构建新发展格局、发展方式绿色转型、加快关键核心技术攻关等国家重大战略带动下，中国服务外包高质量有望趁势而上，行稳致远。

一、离岸服务外包发展环境更加复杂

离岸服务外包受全球经济复苏影响较大。受新冠疫情持续冲击、劳动力短缺、供应链中断以及通胀压力等不利因素影响，全球经济复苏进程曲折而漫长。联合国发布的《2022 年世界经济形势与展望》预测：2022 年全球产值预计将仅增长 4.0%，2023 年增长将放缓至 3.5%。商业存在模式的服务贸易恢复缓慢，国际产业链供应链稳定仍面临挑战，服务型消费外需增长的基础仍不稳固，全球贸易区域化近岸化本土化以及短链化趋势仍将在一定程度上影响离岸服务外包增长预期。

国际经贸规则不确定性仍然较大。作为融入全球价值链的重要一环，服务外包正重塑全球经济贸易合作的业态和模式，为服务贸易创新发展提供强大动力。国际发展环境日趋复杂，贸易规则更趋碎片化趋势加剧，知识产权保护、跨境数据自由流动和个人信息保护等议题成为新区域贸易协定谈判的重点，限制措施由“边境上”向“边境后”转移，服务外包有关的显性和隐性壁垒增多，服务外包直接或间接规则诉求显著增加。

二、供给侧结构性改革将加速服务外包转型提质

云外包进入快速发展期。《“十四五”服务贸易发展规划》提出，加大技术创新力度，助推云外包企业积极拓展国际市场，提升国际市场份额，为中国走出去企业提供云服务。新一代信息技术日新月异，企业数字化转型全面提速，企业加快“上云”。高德纳（Gartner）预计到 2025 年，将有 85%的企业和组织采用云优先原则，企业超过 50%的 IT 支出将用于云计算，全球云计算市场规模约 8500 亿美元，年均增速超过 15%。科纳仕（Canalys）预计，2025 年中国云计算市场规模将达 714 亿美元，2021－2025 年年均增速达 25%。工业互联网正在不断颠覆传统制造模式、生产组织方式和产业形态，提升制造业可持续发展能力。中国信息通信研究院数据显

示，2020 年中国工业互联网市场规模达 6712.7 亿元，预计 2023 年将超过 9000 亿元，年均增长约 14%。

新经济催生服务外包新业态。生物经济、绿色经济正在加速重构产业链价值链创新链，不断拓展服务外包产业领域。《“十四五”服务贸易发展规划》提出，大力发展生物医药研发服务外包。生物经济领域，生物医药研发外包渗透率将持续提高，弗若斯特沙利文（Frost & Sullivan）预计到 2023 年，全球医药研发外包规模将达到 761 亿美元，渗透率将达到 49.3%，比 2020 年提高 7.7 个百分点，为中国生物医药研发服务外包创造良好条件。绿色经济领域，全球已有超过 130 个国家和地区提出了零碳或碳中和的气候目标，主要经济体加快经济绿色转型节奏，各国政府加大对绿色低碳领域的投资，绿色经济已成为全球产业竞争的重点。2021 年，全球绿色债券发行规模达 5174 亿美元，同比增长 74%。国际能源署发布的《世界能源展望 2021》指出，为有效应对气候变化，全球对可再生能源的投资需要在 2030 年之前增至目前的 3 倍，新能源技术服务外包迎来重大发展机遇。

三、示范城市进入高水平建设阶段

示范城市建设进入高水平新阶段。《“十四五”服务贸易发展规划》提出，高标准建设服务外包示范城市，开展服务外包示范城市综合评价和动态调整，有序开展扩围工作，鼓励更多中西部地区城市创建示范城市。自 2009 年国务院批复首批中国服务外包示范城市以来，各示范城市大胆闯、大胆试，示范城市建设迈向高水平新阶段。进入新阶段，示范城市建设将向集成示范转变，围绕一些具有较强技术关联性和带动性的战略产品和重大项目，示范城市之间将各种相关技术有机融合，实现一些关键技术的突破；将向综合示范转变，着力提升技术、标准、模式的集成性、适用性、经济性综合示范；将向接发包并举转变，在经济全球化条件下，通过接包发包广泛开展对外科技合作与交流，不断完善引进技术的消化吸收和再创新机制；将向产业集群发展转变，以若干个示范城市为中心，辐射带动周边大小城市外包产业连续分布，形成专业化分工和合作紧密、区域特色鲜明、产业链供应链价值链稳定的复合体系。

示范城市差异化定位和特色发展更加显著。对应示范城市建设迈向高水平发展阶段，不同示范城市试点示范任务有所差异，示范城市评价体系也将相应升级。从接包角度，示范城市要利用要素禀赋、比较优势及竞争优势，千方百计向产业链高端延伸，提高国际市场竞争力。从发包角度，示范城市建设要立足于自身经济发展的现实需要，积极扩大服务业开放，把握定向委托和个性化定制服务的主动权，重点考察示范城市发包体系建设、抗风险能力、技术引进及标准输出等方面。

四、服务国家战略的作用将更加凸显

促进构建新发展格局。加快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是中国的长期战略选择，服务外包在构建新发展格局中的作用日益突出。**在生产领域，**服务外包通过与农业、制造业深度融合，推动传统农业向“智慧农业”、传统制造业向“智能制造”转型升级。过去五年来，制造业服务外包执行额从 261.6 亿美元增长至 422.8 亿美元，年均增长 10.1%，预计未来五年仍将保持两位数增长。**在流通领域，**全国统一大市场建设将为供应链管理、采购外包提供发展新动力。过去五年来，供应链管理服务外包执行额从 58.6 亿美元增长至 145.9 亿美元，年均增长 20.7%，预计未来五年年均增长 15%左右。**在消费领域，**电子商务平台服务将持续拓展企业互联网销售渠道，提高企业客户服务能力，塑造企业品牌与形象。过去五年来，电子商务平台服务外包执行额从 12.3 亿美元增长至 31.9 亿美元，年均增长 21.0%，预计未来五年仍将保持 10%以上的增速。

维护产业链供应链安全稳定。习近平总书记强调，“产业链、供应链在关键时刻不能掉链子，这是大国经济的重要特征。”《规划》提出，实施服务外包转型升级行动，培育龙头企业，加强对外发包，助力构建稳定的国际产业链供应链。服务外包对增强产业链供应链自主可控具有重要作用。研发设计外包助力企业技术攻关，减少对国外技术依赖，避免“卡脖子”。过去五年，集成电路和电子电路设计服务外包执行额从 52.6 亿美元增长至 105.4 亿美元，年均增长 14.9%，预计未来五年仍将保持 15%左右的增速。扩大服务外包“朋友圈”有利于在全球范围内布局产业链，增强与贸易伙伴合作关系，减少某一国家或地区过度依赖。

第二篇　重点领域篇

本篇介绍中国服务外包重点领域的发展成果及展望，包括信息技术服务外包、制造业服务外包、生物医药研发合同外包、金融服务外包和设计服务外包。

第三章　信息技术服务外包

一、发展环境

数字经济不断做优做强。新一代信息技术加速创新，日益融入经济社会发展各领域全过程，数字经济发展速度之快、辐射范围之广、影响程度之深前所未有，正在成为重组全球要素资源、重塑全球经济结构、改变全球竞争格局的关键力量。党中央、国务院高度重视发展数字经济，实施网络强国战略和国家大数据战略，拓展网络经济空间，支持基于互联网的各类创新，推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合，建设数字中国、智慧社会，推进数字产业化和产业数字化，打造具有国际竞争力的数字产业集群。中国信息通信研究院数据显示，2021 年中国数字经济规模达到 45.5 万亿元，同比名义增长 16.2%，占 GDP 比重达 39.8%。

数字基础设施加快建设。数字基础设施是推进数字经济发展行稳致远的重要抓手之一，以区块链、大数据、人工智能、5G 为代表的数字设施建设成为推动经济发展的重要因素。近年来，中国数字基础设施建设取得显著成效。固定宽带从百兆提升到千兆，光网城市全面建成，移动通信技术从 4G 演进到 5G，实现网络、产业、应用全球领先优势。工业和信息化部数据显示，截至 2021 年底，千兆光网具备覆盖 3 亿户家庭的能力，累计建成开通 5G 基站达到 142.5 万个，成为全球首个基于独立组网模式规模建设 5G 网络的国家，全国 51.2 万个行政村全面实现“村村通宽带”，算力规模全球第二。

数据要素市场加快培育。数据作为重要的生产要素正在重塑数字经济时代的架构，《“十四五”大数据产业发展规划》（工信部规〔2021〕179 号）提出，要加快培育数据要素市场，建立数据要素价值体系。中国正逐步建立数据资源产权、交易流通、数据安全等基础制度和标准规范，制定数据要素价值评估框架和评估指南，促进数据要素价值释放。2021 年 11 月，上海数据交易所成立，旨在推动数据要素流通、释放数字红利、促进数字经济发展，同时引导多元主体加大数据供给，培育发展“数商”新业态。

软件和信息技术服务产业蓬勃发展。新一轮科技革命和产业变革深入发展，数字经济成为经济增长新引擎，软件和信息技术服务业迎来重要发展机遇。近年来，中国软件和信息技术服务业产业快速增长，技术水平显著提升，盈利能力稳步提高，从业人员规模不断扩大。根据《2021 年全国软件和信息技术服务业统计公报》，2021

年全国软件和信息技术服务业规模以上企业超4万家，累计完成软件业务收入94994亿元，同比增长17.7%。软件业利润总额11875亿元，同比增长7.6%；从业人员平均人数809万人，同比增长7.4%。

二、总体情况

信息技术外包加速增长。2021年，工业和信息化部印发《“十四五”软件和信息技术服务业发展规划》（工信部规〔2021〕180号），围绕软件产业链、产业基础、创新能力、需求牵引、产业生态五个方面，提出“十四五”软件和信息技术服务业主要任务。2021年，中国企业承接信息技术外包1008.4亿美元，同比增长26.0%。其中，离岸信息技术外包550.3亿美元，同比增长18.7%；在岸信息技术外包458.1亿美元，同比增长35.9%。

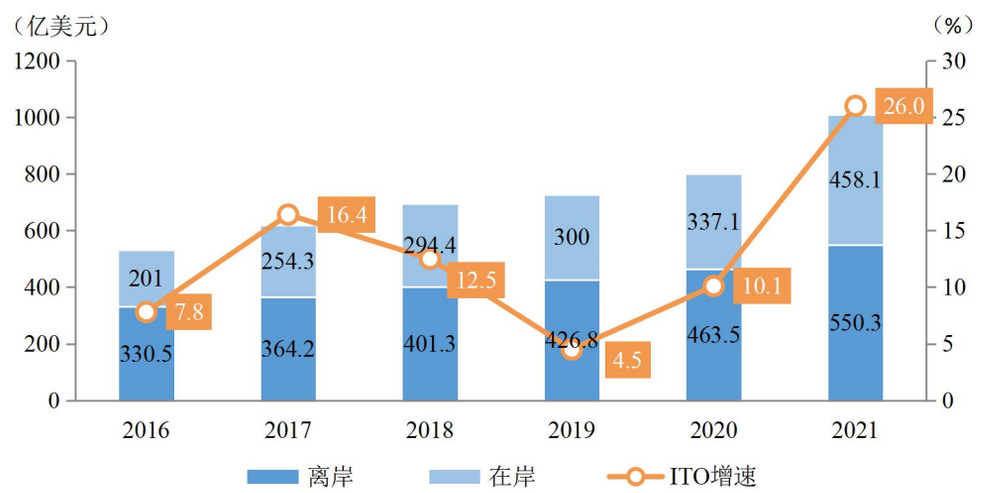


图3-1　2016—2021年中国信息技术服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

新一代信息技术外包增长加快。2021年，承接信息技术研发服务外包执行额797.6亿美元，同比增长26.5%，占信息技术外包执行额的79.1%，较上年提高0.3个百分点。承接信息技术运营和维护服务外包执行额191.5亿美元，同比增长22.9%，占信息技术外包执行额的19.0%，较上年下降0.5个百分点。承接新一代信息技术开发应用服务外包执行额18.9亿美元，同比增长39.8%，占信息技术外包执行额的1.9%，较上年提高0.2个百分点。

信息技术解决方案服务和人工智能服务成倍增长。信息技术外包企业加快向价值链高端延伸，信息技术解决方案服务快速增长。2021年，承接信息技术解决方案服务外包执行额88.0亿美元，同比增长294.0%。其中，离岸信息技术解决方案服

务外包执行额 13.5 亿美元，同比增长 47.7%。人工智能创新发展和融合应用取得积极进展。工业和信息化部数据显示，中国人工智能核心产业规模超 4000 亿元，企业数量超过 3000 家，智能终端、机器人等标志性产品创新能力不断增强。2021 年，承接人工智能服务外包执行额 8.3 亿美元，同比增长 106.1%。其中，离岸人工智能服务外包执行额 5.2 亿美元，同比增长 104.2%。

东部地区占比提高，西部和东北地区增速超过 30%。2021 年，东部地区承接信息技术外包执行额 829.9 亿美元，同比增长 26.6%，占全国的 82.3%，较上年提高 0.4 个百分点。中部地区承接信息技术外包执行额 94.0 亿美元，同比增长 16.7%，占全国的 9.3%，较上年下降 0.7 个百分点。西部地区承接信息技术外包执行额 53.1 亿美元，同比增长 34.0%，占全国的 5.3%，较上年提高 0.2 个百分点。东北地区承接信息技术外包执行额 31.4 亿美元，同比增长 30.1%，占全国的 3.1%，较上年提高 0.2 个百分点。

表 3-1　2016－2021 年中国分区域信息技术外包执行额

金额单位：亿美元

区域	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
东部地区	454.3	523.1	584.0	603.7	655.8	829.9
中部地区	35.6	43.1	56.2	66.1	80.6	94.0
西部地区	25.0	32.0	33.5	36.6	40.8	53.1
东北地区	16.6	20.3	21.9	20.4	23.4	31.4
总计	**531.5**	**618.5**	**695.7**	**726.8**	**800.6**	**1008.4**

数据来源：中华人民共和国商务部

三、趋势研判

企业数字化转型将推动信息技术服务外包持续保持快速增长。全球新冠肺炎疫情大流行加速了企业数字化进程，信息技术服务外包迎来重要发展机遇。国际数据公司（IDC）数据显示，2021 年是 20 多年来全球 IT 支出首次出现两位数增长的年份。IDC 预测，2022 年底，无论是全球还是中国，数字化驱动的经济占比都将达到 50%；到 2023 年，全球数字化转型支出占总体 IT 支出的比例将达到 52%。中国企业数字化转型也将步入加速期。赛迪预测，2019－2023 年数字化转型支出年均增速达 16.7%，2023 年中国数字化转型支出将达 5.2 万亿元。

新技术拓展信息技术服务外包发展空间。云计算、人工智能、区块链等技术快速迭代，加速向产业渗透，新一代信息技术开发应用服务占信息技术服务外包的比

重将稳步提升。高德纳预测，到 2023 年，全球终端用户在公有云服务上的支出预计将达到 6000 亿美元。中国终端用户向云上迁移的趋势与海外市场保持一致，均处于快速增长期。市场洞察（Custom Market Insights）预测，2021 年全球区块链技术市场规模和份额收入的需求分析价值约为 48 亿美元，预计 2030 将达到 690 亿美元左右，年均增长 34.5%。

更高水平开放促进离岸信息技术服务外包发展。2022 年 1 月，《区域全面经济伙伴关系协定》（RCEP）对已核准的 10 个国家正式生效。东盟国家拥有超 7 亿的庞大消费人口，拥有世界上最活跃的移动互联网用户群体，信息和通信技术（ICT）产业正处于快速发展时期，信息技术服务外包在东盟市场有巨大的机遇。“一带一路”沿线国家之间的数字鸿沟较大，“数字丝绸之路”建设深入推进过程中，在信息通信基础设施建设和信息技术服务外包等领域存在较大发展空间。中国申请加入《数字经济伙伴关系协定》（DEPA），对标高标准数字贸易规则，为中国数字经济发展提供更加开放的制度环境，扩大数字经济合作“朋友圈”。

第四章　制造业服务外包

一、发展环境

工业生产稳定向好。2021 年，中国工业经济克服新冠肺炎疫情多点散发、生产要素供给趋紧、大宗商品价格持续高位等不利因素，保持恢复性增长态势。国家统计局及工业和信息化部数据显示，2021 年全部工业增加值 37.3 万亿元，同比增长 9.6%。规模以上工业增加值同比增长 9.6%，两年平均增长 6.1%，增速达到疫情之前水平；规模以上工业企业利润 8.7 万亿元，同比增长 34.3%。在 41 个工业大类行业中，有 39 个保持增长，15 个行业增速超过两位数。其中，高技术制造业增加值同比增长 18.2%，工业机器人、集成电路等新兴产品产量增长较快，规模以上工业机器人同比增长 30.8%，3D 打印装备同比增长 27.7%，新能源汽车产销量均超过 350 万辆，同比增长 1.6 倍。企业创新竞争力不断提升，全国研究和试验发展（R&D）经费支出总量达 2.8 万亿元，同比增长 14.6%，连续六年保持两位数增长，规模稳居世界第二，投入强度（R&D 经费占 GDP 比重）达 2.4%，接近 OECD 主要国家水平。

智能制造顶层设计不断完善。制造业信息技术外包是发展智能制造的重要支撑，国家大力推动智能制造发展，为制造业信息技术外包创造了良好的环境。2021 年，工业和信息化部等部门先后印发《国家智能制造标准体系建设指南（2021 版）》（工信部联科〔2021〕187 号，以下简称新版《指南》）《“十四五”智能制造发展规划》（工信部联规〔2021〕207 号）》等文件，对中国智能制造发展作了全面部署，为智能制造产业发展保驾护航。《“十四五”智能制造发展规划》提出，到 2025 年，70%的规模以上制造业企业基本实现数字化网络化，将建成 500 个以上引领行业发展的智能制造示范工厂；智能制造装备和工业软件技术水平和市场竞争力显著提升，市场满足率分别超过 70%和 50%，培育 150 家以上专业水平高、服务能力强的智能制造系统解决方案供应商；构建适应智能制造发展的标准体系和网络基础设施，完成 200 项以上国家、行业标准的制修订，建成 120 个以上具有行业和区域影响力的工业互联网平台。新版《指南》主要围绕促进产业基础高级化、产业链现代化，体现数字转型、智能升级、融合创新等内容，加强数字孪生、5G、区块链等新技术的融合应用，指导细分行业开展智能制造行业应用标准研制和标准体系建设，满足未来 3 年中国智能制造发展需要。

“5G+工业互联网”行业应用渐次推广。市场主体加大对生产网络化、智能化投资，加快利用“5G+工业互联网”对生产、管理、运营、销售等全产业链条进行数字化改造。2019 年，工业和信息化部出台《“5G+工业互联网”512 工程推进方案》（工信厅信管〔2019〕78 号），提出打造 5 个产业公共服务平台，加快内网建设改造覆盖 10 个重点行业，提炼形成至少 20 大典型应用场景。2020 年，工业互联网专项小组出台《工业互联网创新发展工程（2021－2023）》（工信部信管〔2020〕197 号），要求持续推进“5G+工业互联网”融合应用，针对重点行业培育 30 个左右典型应用场景。2021 年，工业和信息化部发布两批“5G+工业互联网”典型应用场景和重点行业实践，涉及 20 大典型应用场景和 10 大重点行业。截至 2021 年底，中国培育较大型工业互联网平台已经超过了 150 家，平台服务的工业企业超过了 160 万家，为数字化转型提供了有力支撑。

二、总体情况

制造业服务外包连续三年保持两位数增长。在减税降费、保供稳价等措施的强有力推进下，2021 年工业经济复苏，企业效益稳步增长，制造业服务外包保持较快增长。根据中国服务外包研究中心口径[1]（下同），2021 年中国企业承接制造业服务外包合同额 796.7 亿美元，同比增长 37.9%，占服务外包合同额的 24.7%；执行额 573.7 亿美元，同比增长 33.5%，比整体服务外包执行额增速高 4.3 个百分点，占比 25.3%，比上年提高 0.8 个百分点。其中，离岸合同签约额 531.9 亿美元，同比增长

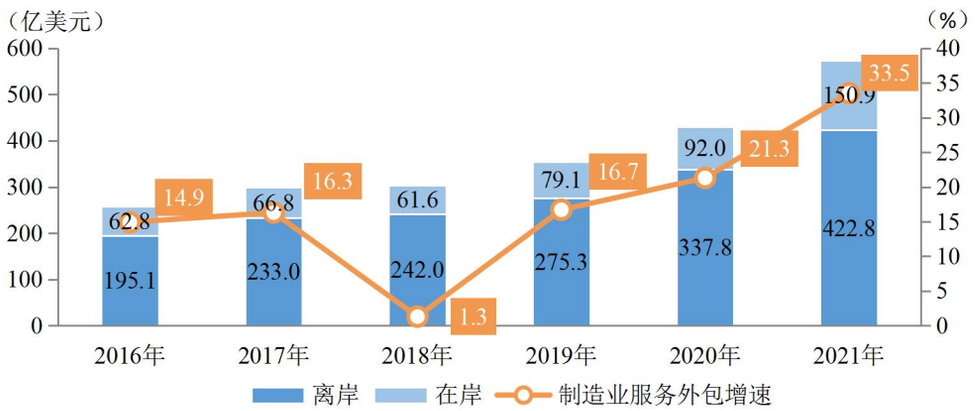


图 4-1　2016－2021 年中国制造业服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

[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统计系统。通过对统计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。

18.1%，占离岸服务外包合同额的31.0%；执行额422.8亿美元，同比增长25.2%，比离岸服务外包执行额增速高2.0个百分点，占离岸服务外包执行额的32.4%，比上年提高0.5个百分点。

东部地区制造业服务外包增长较快。东部地区是制造业服务外包最大聚集地，2021年承接制造业服务外包执行额492.2亿美元，同比增长36.4%，占全国制造业服务外包执行额的85.8%，比上年提高1.8个百分点。其中，山东省承接制造业服务外包执行额144.9亿美元，同比增长90.4%，对东部地区增长的贡献率达52.4%。西部地区企业承接制造业服务外包执行额40.9亿美元，同比增长26.6%，占全国制造业服务外包执行额的7.1%。其中，广西壮族自治区承接制造业服务外包执行额同比增长4.8倍。中部地区企业承接制造业服务外包执行额32.4亿美元，同比增长27.4%，占全国制造业服务外包执行额的5.7%。其中，河南省承接制造业服务外包执行额同比增长92.8%，湖南省承接制造业服务外包执行额同比增长41.7%。东北地区承接制造业服务外包执行额8.1亿美元，下降26.7%。其中，吉林省承接制造业服务外包执行额同比增长77.8%，黑龙江省承接制造业服务外包执行额同比下降50.6%。

三、主要领域

制造业研发设计外包大幅增长。为进一步激励企业加大研发投入，2021年，财政部、国家税务总局发布《关于进一步完善研发费用税前加计扣除政策的公告》（财政部 税务总局公告2021年第13号），将制造业企业研发费用加计扣除比例由75%提高到100%。制造业研发投入增长推动制造业研发设计外包快速增长。2021年，制造业知识流程外包执行额354.3亿美元，同比增长44.1%，占制造业服务外包执行额比例达61.8%。其中，工业设计外包是制造业知识流程外包最大领域，执行额217.6亿美元，同比增长58.2%，占制造业知识流程外包执行额的61.4%；研发服务外包执行额67.9亿美元，同比增长20.5%，占制造业知识流程外包执行额的19.2%。

制造业业务流程外包增长近四成。中国加快推动现代服务业与先进制造业深度融合，各地出台相应配套支持政策，强化现代服务业赋能作用，推动现代服务业与先进制造业耦合共生、协同发展。制造业业务流程外包快速增长。2021年，制造业业务流程外包执行额88.8亿美元，同比增长38.1%，占制造业服务外包执行额比例为15.5%。其中，制造业供应链服务外包执行额16.8亿美元，同比增长20.8%；制造业采购服务外包执行额9.7亿美元，同比增长80.3%；人力资源管理服务外包执行额6.5亿美元，同比增长95.5%。

制造业信息技术外包保持平稳较快增长。2021年政府工作报告提出，加快数字

化发展，打造数字经济新优势。在有关部门的大力推动下，中国制造业数字化转型呈现快速发展的态势。2021 年，规模以上工业企业关键工序数控化率达到 55.3%，数字化研发工具的普及率达到 74.7%。数字化转型推动制造业信息技术外包平稳较快增长。2021 年，制造业信息技术外包执行额 130.6 亿美元，同比增长 9.3%，占制造业服务外包执行额的比例为 22.8%。其中，集成电路和电子电路设计服务外包 48.9 亿美元，同比增长 17.1%；软件研发服务外包 52.0 亿美元，同比增长 13.8%。

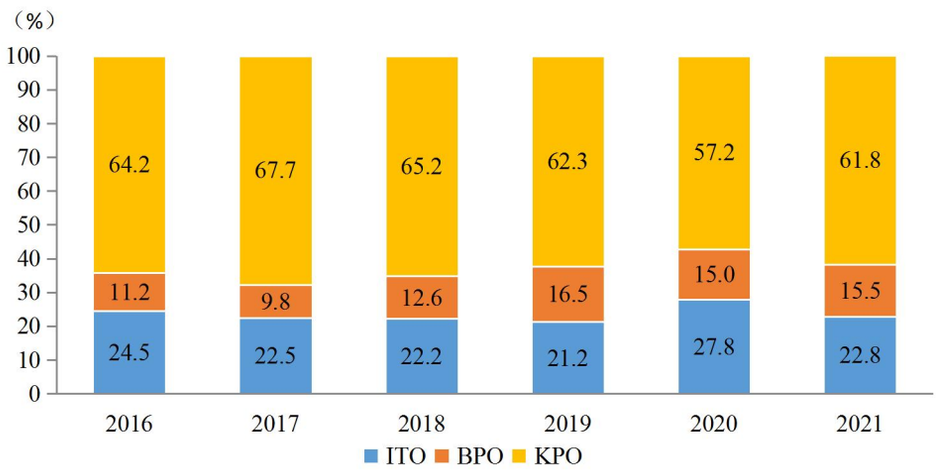


图 4-2　2016－2021 年中国制造业服务外包执行金额结构

数据来源：中华人民共和国商务部。

四、趋势展望

制造业数字化转型进入加速期。《“十四五”服务贸易发展规划》提出，加快服务外包与制造业融合发展，加速制造业服务化进程，推动制造业数字化转型，利用 5G、物联网等新兴技术发展数字制造外包。大数据、边缘计算、物联网、孪生数字等新技术的推广，推动信息技术（IT）与运营技术（OT）不断融合，共同促进制造业数字化转型，加快制造业服务外包产业发展。数字化转型助力制造业企业克服新冠疫情对生产造成的冲击，降低成本、优化产出、减少能耗、提升体验，全面提升企业竞争实力。后疫情时代，面对数字化转型的潮流大势，利用新技术新应用补链强链，释放数字经济对实体经济发展的叠加和倍增相应，是传统制造企业面临的“必修课”，全球制造业数字化转型进程加快，制造业服务外包进入发展新蓝海。

制造业绿色化转型对制造业服务外包提出新要求。实现碳达峰、碳中和，是以习近平同志为核心的党中央统筹国内国际两个大局作出的重大战略决策，是着力解决资源环境约束突出问题、实现中华民族永续发展的必然选择，是构建人类命运共同体的庄严承诺。“双碳”目标的完成是一项复杂的系统性工程，需要不同产业共

同发力。打造良好的绿色低碳产业生态，制造业绿色化转型是实现“双碳”目标的重要领域。一方面，新能源、碳捕获和封存、储能等新兴技术亟待攻关，服务外包要在低碳技术研发上发挥重要功能；另一方面，水泥、钢材、玻璃等高耗能产业亟待升级，服务外包要全过程参与对高耗能产业改造，切实降低能耗指标。

新国货品牌崛起催生制造业设计、咨询等发包需求。伴随着居民收入水平提高、文化认同感增强以及新一代消费者群体的崛起，大批新国货品牌凭借高品质、高科技、个性化等特点崭露头角，成为近年来消费市场亮点之一。新国货品牌借助直播电商等新业态快速发展，品牌竞争力得到全面提升，广泛参与到国际化竞争中。毕马威发布的《新消费时代引领国货崛起》指出，品类、产业、技术、渠道、物流等五大方面升级是新国货崛起的重要体现，未来技术创新将持续赋能新国货升级，新国货品牌“出海”步伐将持续加快。新国货品牌崛起为中国制造业从贴牌到创牌提供重大机遇，制造企业更加注重品牌价值、科技元素及文化属性，催生对制造业品牌设计、供应链管理、咨询等发包需求。

第五章　生物医药研发合同外包

一、发展环境

创新药和生物药保持强劲增长。弗若斯特沙利文数据显示，2021 年全球医药市场规模达 1.4 万亿美元，同比增长 7.3%。其中，创新药市场规模为 9616 亿美元，同比增长 8.0%；生物药市场规模为 3366 亿美元，同比增长 13.1%。弗若斯特沙利文预计，2021—2025 年全球医药市场年均增速为 5.3%，2025 年规模将达到 1.7 万亿美元。其中，创新药市场规模将达 1.2 万亿美元，年均增长 6.1%，占整体医药市场的 70.8%；生物药市场规模将达 5300 亿美元，年均增长 12.0%，占整体医药市场的 31.0%。

新药研发投入维持高景气。近年来，全球新药研发投入保持稳健增长。新药临床试验方面，艾昆纬（IQVIA）数据显示，2019—2021 年全球临床试验启动数量分别为 4693、4891、5578 起，同比分别增长 4.2%、4.2%、14.1%。中国新药临床研发增速高于全球，2019—2021 年中国新药临床登记数量分别为 816、1007、1490 个，同比分别增长 33.3%、23.4%、48.0%。新药研发投入方面，弗若斯特沙利文数据显示，2019—2021 年全球医药研发支出规模分别为 1824、2048、2241 亿美元，同比分别增长 6.5%、12.3%、9.4%。中国新药研发投入持续保持快速增长，2019—2021 年中国医药研发支出规模分别为 211、247、298 亿美元，同比分别增长 21.2%、17.1%、20.6%。

全球医药研发外包（CRO）增长稳定。新冠疫情带来疫苗和特效药的大量需求，疫情相关订单推动全球医药研发外包保持两位数增长。弗若斯特沙利文数据显示，2021 年全球医药研发外包市场规模为 730 亿美元，同比增长 10.6%。弗若斯特沙利文预计，2025 年全球医药研发外包市场规模将达到 1100 亿美元，2021—2025 年年均增速为 10.8%。其中，药物发现阶段外包规模达 280 亿美元，占医药研发外包的 25.5%；临床前阶段外包规模达 160 亿美元，占比 14.5%；临床阶段外包规模达 660 亿美元，占比 60.0%。

二、总体情况

中国医药外包（CXO）行业保持快速增长。近年来，中国医药外包企业通过技术与人才的积累，不断提高服务能力，承接复杂订单的能力不断增强。弗若斯特沙

利文数据显示，2021 年，中国医药外包行业规模达 1102 亿元，同比增长 31.7%。其中，医药研发外包（CRO）行业规模为 670 亿元，同比增长 28.8%；医药研发生产外包（CDMO）行业规模 432 亿元，同比增长 36.3%。

承接医药和生物技术研发外包连续五年保持两位数增长。2021 年，各地商务主管部门认真贯彻落实《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》，大力发展医药研发外包，便利生物医药研发用的耗材通关，医药和生物技术研发服务外包持续快速增长。2021 年，中国企业承接医药和生物技术研发服务外包执行额 108.2 亿美元，同比增长 27.2%。东部地区是中国医药和生物技术研发服务外包产业的主要集聚区，2021 年承接医药和生物技术研发服务外包执行额 99.0 亿美元，同比增长 27.5%，占全国的 91.5%，比上年提高 0.3 个百分点。西部地区增长最快，承接医药和生物技术研发服务外包执行额 3.5 亿美元，同比增长 51.2%。

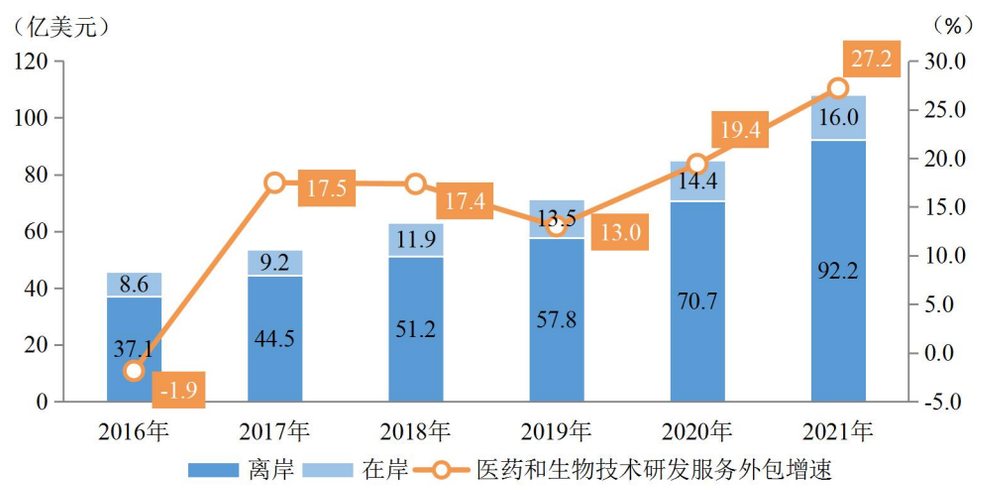


图 5-1　2016—2021 年中国医药和生物技术研发服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

全球医药和生物技术研发服务外包订单逐渐向中国转移。中国生物医药产业链供应链稳定，海外留学及国内医学人才持续增长，医药研发外包企业国际竞争力不断增强，推动全球订单向中国转移。2021 年，中国企业承接离岸医药和生物技术研发服务外包执行额 92.2 亿美元，同比增长 30.4%，比整体离岸服务外包执行额增速高 7.2 个百分点。其中，承接美国执行额 29.2 亿美元，同比增长 20.6%；承接中国香港执行额 20.1 亿美元，同比增长 59.9%；承接德国执行额 6.8 亿美元，同比增长 60.7%。

三、趋势研判

产能加速投放驱动新一轮医药外包产业成长。从需求侧来看，国内医药外包企业凭借“一体化、端到端”为客户提供全产业链外包服务，大大提升研发生产效率，提升客户体验度与粘性，承接海外订单规模及价值量迈上新台阶。2021 年下半年，医药外包头部企业海外大订单数量增加，服务实力得到全球客户的认可，为未来两年行业高增长奠定基础。从供给侧来看，国内工程师红利及政策支持为医药外包产业不断成长奠定基础，医药外包行业发展优势不断提升。为满足国际订单需求，医药外包企业不断扩大产能，员工队伍不断壮大。在供需两侧齐发力的推动下，医药外包产业有望保持高增长态势。弗若斯特沙利文预计，2025 年中国医药外包规模将达 2825 亿元，年均增速达 26.5%。其中，医药研发外包规模将达 1590 亿元，年均增速达 24.1%；医药研发生产外包规模将达 1235 亿元，年均增速达 30.0%。

医药研发外包渗透率将稳步提高。相较美国而言，中国医药研发外包渗透率[1]还有较大提升空间。弗若斯特沙利文数据显示，截至 2020 年底，美国医药研发外包渗透率为 47.0%，中国医药研发外包渗透率仅为 36.8%，比美国低 10.2 个百分点。随着中国以抗体、细胞治疗为代表的生物药产品增长迅速，医药研发外包需求不断释放。在中国充足的中高端人才供给、较高的订单交付效率和相较海外龙头更低的成本条件下，未来全球医药研发外包中国化的趋势会越来越强劲。弗若斯特沙利文预计，2025 年中国医药研发外包渗透率将达到 48.1%，比 2020 年提高 10.3 个百分点，与美国的差距缩小至 8.2 个百分点。

[1] 医药研发外包渗透率为医药研发外包占医药企业研发投入的比重

第六章　金融服务外包

一、发展环境

金融科技发展顶层设计不断完善。为引导金融科技有效推动金融创新，中国金融管理部门通过金融科技应用试点、数字化转型伙伴行动、金融科技赋能乡村振兴示范工程、金融数据综合应用试点等政策措施，加强金融基础设施建设，强化金融科技创新监管试点，市场环境不断优化。2021 年，中国人民银行印发《金融科技发展规划（2022－2025 年）》，着重解决金融科技发展不平衡不充分的问题，重点任务更加明确，发展方向更加清晰，实施保障更加坚实。力争到 2025 年实现整体水平与核心竞争力跨越式提升，为金融科技行业开拓了更广阔的发展空间，金融服务外包迎来历史性发展机遇。

金融科技市场变革步伐加快。从市场主体方面来看，传统金融机构在金融科技领域的主动性明显增强，战略定位从“科技赋能”逐步向“科技引领”转变。2020 年，国有大型银行科技投入同比增长 35.4%，远高于其整体收入 4.4%的增速。大型互联网平台公司更加注重科技服务与类金融业务的隔离，类金融业务获取金融牌照步伐加快，企业自身科技属性不断强化。2021 年《政府工作报告》明确提出，要强化金融控股公司和金融科技监管，确保金融创新在审慎监管的前提下进行。反垄断、数据安全、持牌经营等多方面的一系列重要政策，进一步规范了大型互联网平台公司金融科技业务发展。

金融科技关键技术和热点应用的规模和范围不断扩展。金融数据中心建设向绿色和智能化方向升级，云原生、分布式构架和开源技术等在金融业的应用，为金融业底层技术自主创新打下基础，5G+物联网发展显著提升金融感知能力。数字人民币成为热点应用领域，相关试点不断拓展。移动支付也在进一步向智能化方向升级，跨境支付成为典型场景。保险科技、财富管理等仍然保持较高发展热度，成为金融创新的重要领域。

二、总体情况

金融服务外包保持快速增长。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），2021 年中国企业

[1]金融服务外包是服务外包统计系统中发包企业行业属性为“金融业”的业务。

承接金融服务外包合同额 75.4 亿美元，同比增长 25.3%；执行额 51.0 亿美元，同比增长 15.0%。离岸合同额 15.7 亿美元，同比增长 17.3%；执行额 11.9 亿美元，同比增长 20.2%。与金融业在全球服务外包市场中 20%以上的发包比重相比，中国金融业服务外包的市场规模有进一步扩大的空间。



图 6-1　2016－2021 年中国金融服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

离岸来源地主要集中在美国、英国、中国香港和新加坡。美国是离岸金融服务外包最大来源地。2021 年，中国企业承接美国金融服务外包执行额 3.5 亿美元，占离岸金融服务外包执行额的 29.4%；承接英国、中国香港和新加坡执行额分别为 2.6 亿美元、2.5 亿美元和 1.4 亿美元，占比分别为 24.4%、21.0%和 11.8%。四者合计占比达 86.6%。

金融服务外包仍以 BPO 为主导。金融机构发包需求以数据加工、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、信息系统开发等高端外包业务较少。2021 年，中国企业承接金融 ITO 执行额 17.8 亿美元，同比增长 15.1%，占金融服务外包的 34.9%；BPO 执行额 30.0 亿美元，同比增长 9.8%，占比 58.7%；KPO 执行额 3.3 亿美元，同比增长 99.8%，占比 6.4%。

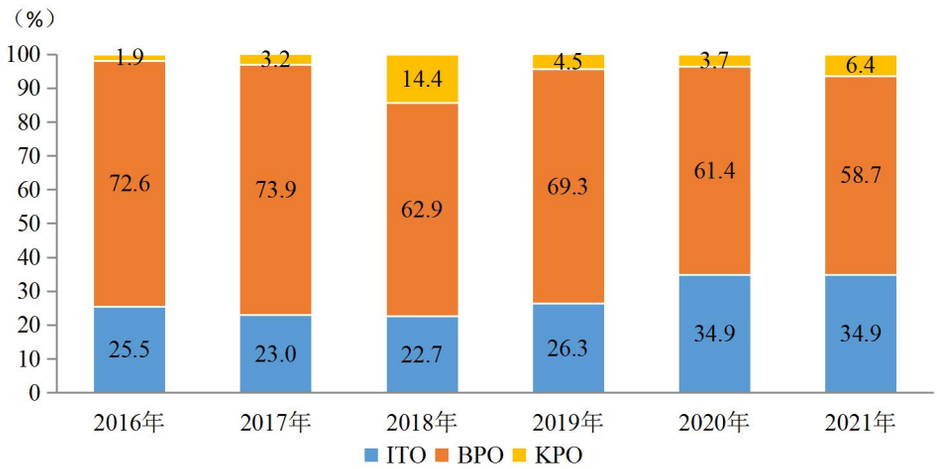


图 6-2　2016－2021 年中国金融服务外包执行金额结构

数据来源：中华人民共和国商务部。

广东、江苏和福建承接金融服务外包合计占比超 60%。随着粤港澳大湾区建设深入推进，广东省充分发挥区位优势，积极承接中国香港金融服务外包业务，金融服务外包执行额位列全国第一。2021 年，广东省承接金融服务外包执行额 22.8 亿美元，同比增长 8.0%，占全国金融服务外包的 44.7%。江苏省和福建省分别位列第二、第三，金融服务外包执行额分别为 7.1 亿美元、2.9 亿美元，同比分别下降 2.5%、增长 87.4%，占比分别为 14.0%、5.6%。三者合计占比 64.3%。

三、趋势研判

金融信息技术外包需求将逐步释放。新一代信息技术逐渐向金融领域渗透，推动全球金融领域变革，金融机构数字化转型不断加快。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》提出，要稳妥发展金融科技，加快金融机构数字化转型。2022 年 1 月，银保监会印发《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》（银保监办发〔2022〕2 号），提出到 2025 年，银行业保险业数字化转型取得明显成效。数字化金融产品和服务方式广泛普及，基于数据资产和数字化技术的金融创新有序开展，个性化、差异化、定制化产品和服务开发能力明显增强，金融服务质量和效率显著提高。银行业将加快推动核心业务系统架构向分布式转型，加快主机下移，相应的信息技术外包需求将逐步得到释放。

金融科技将在金融赋能实体经济中发挥更重要作用。在农业领域，随着农村数字基础设施不断完善，金融科技开始嵌入农业生产经营、民生系统，实现乡村重点领域的“精准滴灌”。在绿色发展理念背景下，金融科技在拓展绿色金融服务对象、提升绿色融资规模、助力绿色金融风险防控方面将发挥更重要作用。在数字经济发

展中，金融科技将赋能金融业为各行业数字化升级提供创新金融服务。同时，产业数字化落地也为金融科技注入创新要素，实现金融科技与产业数字化双轮驱动。

金融开放将进一步打开金融服务外包发展空间。近年来，中国金融业对外开放有序推进，取得积极进展。中国将持续抓好金融业对外开放承诺落实，主动对标开放程度较高的国际标准，优化外资银行、保险等金融机构准入门槛要求，推动形成以负面清单为基础的更高水平金融开放，中国金融市场对外资的吸引力将进一步提升。为增强竞争优势，国内金融机构和外资金融机构将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，加快推动数字化转型，将推动越来越多的非核心业务进行外包。

第七章　设计服务外包

一、发展环境

工业设计、工程技术等促进政策更加健全。近年来，中国出台一系列政策，促进设计服务发展。工业设计服务领域，工业和信息化部认定第三批、第四批国家工业设计中心，培育首批国家工业设计研究院，出台《制造业设计能力提升专项行动计划（2019－2022 年）》（工信部联产业〔2019〕218 号），力争用 4 年时间推动制造业短板领域设计问题有效改善，工业设计基础研究体系逐步完备。工程技术服务领域，国家发展和改革委员会出台《关于推进全过程工程咨询服务发展的指导意见》（发改投资规〔2019〕515 号），中国建筑业协会发布《全过程工程咨询服务管理标准》，重点培育发展投资决策综合性咨询和工程建设全过程咨询，为固定资产投资及工程建设活动提供高质量智力技术服务。

大力支持和引导文创产业发展。文创产业顶层设计不断加强。2021 年，文化和旅游部发布《“十四五”文化产业发展规划》（文旅产业发〔2021〕42 号），指出要“加快发展新型文化业态、改造提升传统文化业态，包括培育壮大线上演播、数字创意、数字艺术、数字娱乐、沉浸式体验等新型文化业态，强化科技在演艺、娱乐等传统文化行业的应用”。文化与科技深度融合不断加深。文化和旅游部先后出台《关于推动数字文化产业创新发展的指导意见》（文产发〔2017〕8 号）《关于推动数字文化产业高质量发展的意见》（文旅产业发〔2020〕78 号），夯实数字文化产业发展基础，培育数字文化产业新型业态，支持数字文化创意服务发展。

设计服务领域投资热度不减。根据清科数据库统计，2020－2021 年上半年，设计服务业披露投资项目 302 起，融资金额达 110.8 亿元；动漫游戏产业披露投资项目 168 起，融资金额达 102.0 亿元。设计服务领域投资主要集中在北京、上海、深圳和杭州四个城市。

二、总体情况

设计服务外包保持快速发展。2021 年，中国企业承接设计服务外包执行额 539.4 亿美元，同比增长 36.4%，比服务外包执行额增速高 7.2 个百分点，占服务外包执行额的 23.4%，比上年提高 0.9 个百分点。其中，离岸设计服务外包执行额 362.7 亿美元，同比增长 34.4%，比离岸服务外包执行额增速高 11.2 个百分点，占离岸服务

外包执行额的 27.8%，比上年提高 2.3 个百分点。

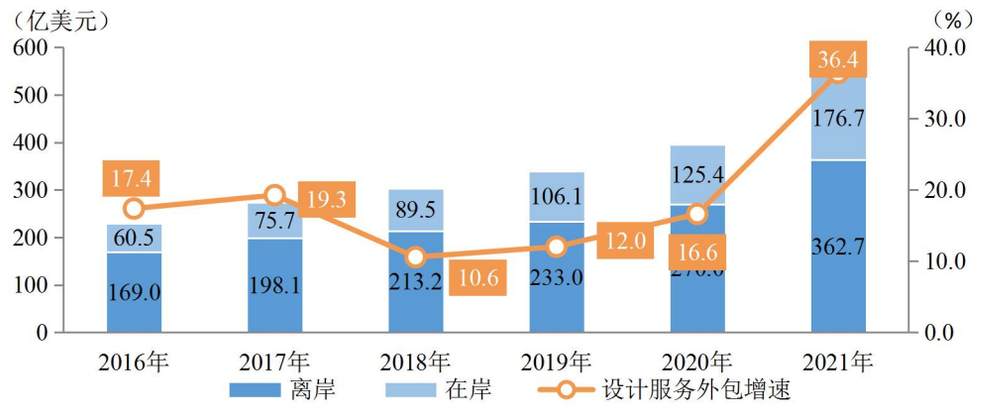


图 7-1　2016－2021 年中国设计服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

东部和西部地区设计服务外包增速超过 40%。2021 年，东部地区企业承接设计服务外包执行额 301.4 亿美元，同比增长 40.4%，占全国设计服务外包的 78.5%，比上年提高 2.3 个百分点；西部地区企业承接设计服务外包执行额 36.7 亿美元，同比增长 42.4%，占比 6.8%，提高 0.3 个百分点；中部地区企业承接设计服务外包执行额 52.0 亿美元，同比增长 24.1%，占比 9.6%；东北地区企业承接设计服务外包执行额 27.3 亿美元，同比增长 4.0%，占比 5.1%。

工业设计服务外包加速增长。随着国家级工业设计中心、工业设计研究院发展壮大，制造业企业设计能力不断增强，工业设计服务外包加速增长。根据国家统计局数据，2021 年全国规模以上企业创意设计服务收入 3032.8 亿美元，同比增长 33.7%。企业承接工业设计服务外包执行额 304.5 亿美元，同比增长 49.7%，占设计服务外

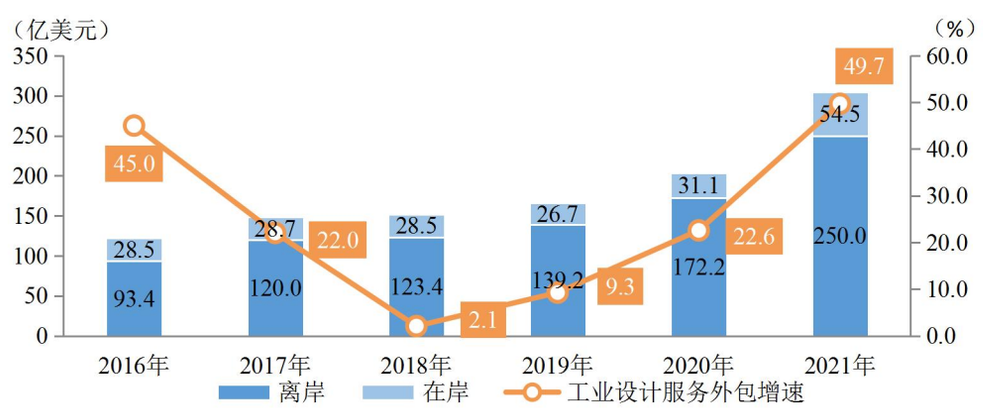


图 7-2　2016－2021 年中国工业设计服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

包执行额的 56.4%，比上年提高 5.0 个百分点。其中，离岸工业设计服务外包执行额 250.0 亿美元，同比增长 45.2%，占离岸设计服务外包执行额的 68.9%，比上年提高 5.1 个百分点。

工程技术服务外包保持平稳增长。城镇化建设稳步推进、交通基础设施加快完善、“一带一路”倡议深入实施，推动中国工程技术服务外包保持稳定增长。2021 年，中国企业承接工程技术服务外包执行额 176.5 亿美元，同比增长 20.9%，占设计服务外包执行额的 32.7%。其中，离岸工程技术服务外包执行额 80.8 亿美元，同比增长 7.9%，占离岸设计服务外包执行额的 22.3%。

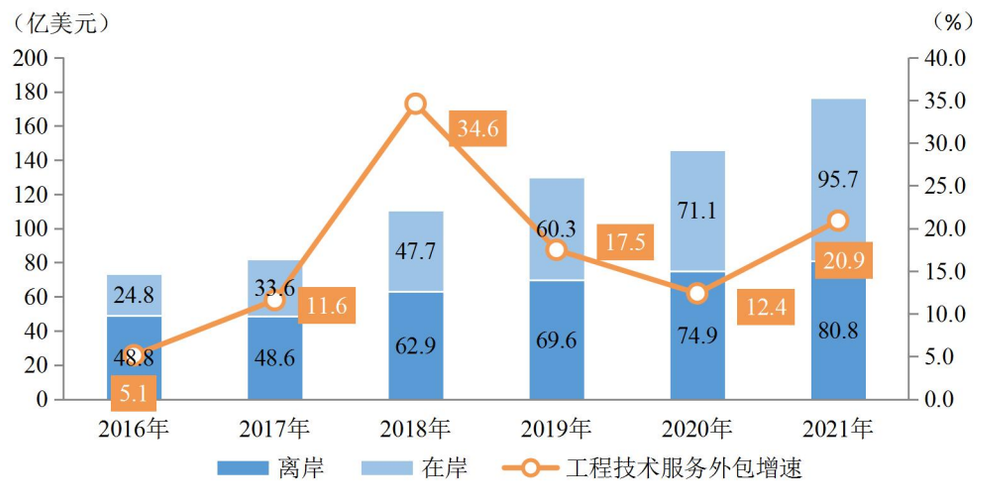


图 7-3　2016－2021 年中国工程技术服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

文化创意服务外包保持快速增长。近年来，中国出台《关于推动数字文化产业高质量发展的意见》（文旅产业发〔2020〕78 号）等系列政策，支持培育数字文化产业新型业态，互联网、超高清、VR/AR、大数据、云计算、人工智能等数字技术在文化产业的创新应用不断深入，云演艺、云展览、数字艺术、沉浸式体验等领域发展迅速。2021 年，中国企业承接文化创意服务外包执行额 26.4 亿美元，同比增长 29.6%，占设计服务外包执行额的 4.9%。其中，离岸文化创意服务外包执行额 10.2 亿美元，同比增长 13.0%，占离岸设计服务外包执行额的 2.8%。

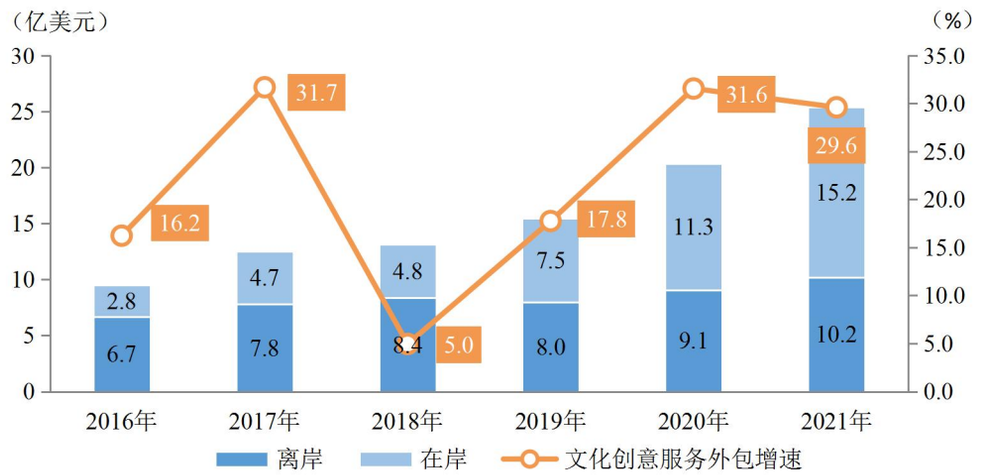


图 7-4　2016—2021 年中国文化创意服务外包规模及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

三、趋势研判

工业设计服务将加快向综合化、绿色化转型。用户需求的多样化及大规模设计定制服务的发展、跨自然科学和人文科学等多学科交叉的系统设计将成为工业设计发展的方向，未来的工业设计将朝着多元化、更优化、一体化的方向发展。随着环保、健康、生态受到日益关注，面向可再生的设计、面向装配的设计、面向生命周期的评估设计及基于低碳技术的可持续设计等绿色设计是工业设计发展的重要选择。

新基建拓展工程技术服务外包产业发展。新基建将成为中国经济发展新的重要引擎。中国大力优化新型基础设施的供给结构，加大新一代信息技术、新能源、充电桩、特高压等科技创新领域基础设施投资，支持 5G、人工智能、大数据等新技术融入民生基础设施领域。2022 年 1 月，住房和城乡建设部发布了《“十四五”建筑业发展规划》，提出到 2035 年，中国工程质量安全保障体系基本健全，建筑工业化、数字化、智能化水平大幅提升。在政策的带动之下，工程技术服务外包潜力巨大。

文化与科技深度融合发展，加速文化创意服务外包发展。文化科技融合进程加加快，数字文化产业发展迅速。5G、VR/AR、云计算等新型信息技术推动文化与其他产业加深融合，促进相关行业的价值创新，在消费体验、生产模式和产业边界三大方面带来变量革新和增量释放。截至 2022 年 6 月，中国网民规模达 10.5 亿，互联网普及率达 74.4%，线上内容消费成为主流，超大规模市场优势为数字文化产业发展提供了广阔空间，加速文化创意服务外包发展。

第三篇　发展布局篇

本篇从地区、经济圈和城市发展布局等角度分析中国服务外包的区域发展情况。

第八章　地区发展布局

近年来，中国积极推进区域协同发展，各区域立足自身发展优势，吸引全球资源要素，服务外包产业布局进一步优化、区域协同显著增强。东部地区[1]依托基础设施、产业集聚、人才培养、综合创新等发展优势，积极引领发展高技术、高附加值的综合性服务外包，促进服务外包产业高质量发展。西部地区[2]积极承接产业转移，通过加强政策支持，优化公共服务，提升服务外包产业发展活力、内生动力和整体竞争力，服务外包规模进一步扩大，增速显著提升。中部和东北地区[3]利用产业体系完整等优势，坚持差异化定位，通过合理分工和专业化生产等举措推动特色优势产业快速发展，服务外包业务规模稳步增长。

表 8-1　2021 年中国各区域服务外包数据统计

金额单位：亿美元

区域	全部执行金额	同比增长（%）	占全国比重（%）	离岸执行金额	同比增长（%）	占全国比重（%）
东部地区	1847.3	29.2	81.6	1135.9	23.2	87.2
中部地区	228.5	27.3	10.0	54.0	23.3	4.1
西部地区	112.7	36.5	5.0	68.4	21.6	5.3
东北地区	76.3	24.8	3.4	44.8	26.1	3.4
总计	**2264.8**	**29.2**	**100.0**	**1303.1**	**23.2**	**100.0**

数据来源：中华人民共和国商务部。

一、东部地区

东部地区是中国服务外包产业的主要集聚地，离岸执行额对全国增长的贡献率近 90%。2021 年，东部地区经济发展保持领先，经济总量稳步增长，产业结构持续升级，新业态新模式不断涌现，推动服务外包产业快速增长。承接服务外包执行额、离岸执行额、在岸执行额分别为 1847.3 亿美元、1135.9 亿美元、711.5 亿美元，同比分别增长 29.2%、23.2%、40.0%，分别占全国的 81.6%、87.2%、74.0%，占比与上年基本持平，对全国增长的贡献率分别为 81.6%、87.1%、76.4%。

[1] 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）。
[2] 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）。
[3] 中部地区是指山西、安徽、江西、河南、湖北和湖南 6 省；东北地区是指辽宁、吉林和黑龙江 3 省。

信息技术外包占主导，知识流程外包快速增长。从业务结构看，2021 年，东部地区承接 ITO、BPO、KPO 比例为 44.9：20.0：35.1。其中，ITO 执行额 829.9 亿美元，同比增长 26.6%，主要集中在信息技术研发服务、信息技术运营和维护服务等；BPO 执行额 369.4 亿美元，同比增长 23.0%，主要集中在业务运营服务等；KPO 执行额 648.0 亿美元，同比增长 36.6%，主要集中在设计服务、研发服务外包等。从离岸业务看，东部地区承接离岸 ITO、BPO、KPO 执行额分别为 483.0 亿美元、179.1 亿美元、473.7 亿美元，同比分别增长 18.1%、12.2%、34.0%，分别占离岸执行额的 42.5%、15.8%、41.7%。

信息技术解决方案服务、管理咨询服务、医疗设备维修维护服务、人工智能服务等领域发展迅速。2021 年，东部地区服务外包主要集中在软件研发服务、工业设计服务、信息技术运营和维护服务、供应链管理服务等领域，分别占东部地区全部执行额的 22.7%、14.2%、7.7%、7.2%。承接的 ITO 业务中，软件研发服务、信息技术运营和维护服务、集成电路与电子电路设计服务外包执行额分别为 420.2 亿美元、141.7 亿美元、86.4 亿美元，同比分别增长 13.1%、26.1%、22.8%，分别占 ITO 执行额的 50.6%、17.1%、10.4%；信息技术解决方案服务、人工智能服务增速较快，同比分别增长 415.4%、132.1%。承接的 BPO 业务中，供应链管理服务、交通工具维修维护服务执行额分别为 133.0 亿美元、38.1 亿美元，同比分别增长 34.6%、21.2%，分别占 BPO 执行额的 36.0%、10.3%；医疗设备维修维护服务、工程机械维修维护服务增速较快，同比分别增长 145.9%、111.2%。承接的 KPO 业务中，工业设计服务、工程技术服务、医药和生物技术研发服务执行额分别为 261.8 亿美元、113.2 亿美元、99.0 亿美元，同比分别增长 56.5%、16.4%、27.5%，分别占 KPO 执行额的 40.4%、17.5%、15.3%；管理咨询服务同比增长 148.7%。从离岸业务看，东部地区服务外包业务主要集中在软件研发服务、工业设计服务、医药和生物技术研发服务等，分别占东部地区离岸执行额的 22.1%、19.2%、7.4%；医疗设备维修维护服务、法律流程服务、人工智能服务、管理咨询服务增速较快，同比分别增长 389.9%、292.9%、164.7%、156.1%。

前五大省市离岸执行额占全国比重超 3/4。2021 年，江苏、山东、广东、浙江和上海五个省市服务外包执行额居东部地区前五位，保持全国领先地位，服务外包全部执行额、离岸执行额合计分别为 1600.5 亿美元、987.5 亿美元，分别占全国的 70.7%、75.8%。其中，江苏省服务外包执行额、离岸执行额均居东部地区首位，规模分别为 616.4 亿美元、301.8 亿美元，同比分别增长 10.8%、9.8%，分别占全国的 27.2%、23.2%。江苏省服务外包产业主要集中在软件研发服务、信息技术运营和维护服务、工业设计服务和工程技术服务等领域。

表 8-2　2021 年东部地区部分省市服务外包数据统计

金额单位：亿美元

省市	全部执行金额	同比增长（%）	占全国比重（%）	离岸执行金额	同比增长（%）	占全国比重（%）
江苏省	616.4	10.8	27.2	301.8	9.8	23.2
山东省	309.2	78.5	13.7	230.7	52.8	17.7
广东省	282.0	24.4	12.5	159.1	29.7	12.2
浙江省	273.4	52.8	12.1	176.9	18.8	13.6
上海市	119.4	22.1	5.3	119.1	21.9	9.1
福建省	100.4	49.5	4.4	33.1	34.9	2.5
北京市	78.7	1.2	3.5	78.7	1.2	6.0
天津市	54.1	19.6	2.4	32.9	41.2	2.5
河北省	13.0	87.3	0.6	2.8	117.1	0.2

数据来源：中华人民共和国商务部。

二、中部地区

中部地区服务外包产业稳步发展。中部地区创新动能稳步增长，服务外包转型升级步伐逐渐加快。2021 年，承接服务外包执行额、离岸执行额、在岸执行额分别为 228.5 亿美元、54.0 亿美元、174.5 亿美元，同比分别增长 27.3%、23.3%、28.6%；全国占比分别为 10.0%、4.1%、18.1%，与上年基本持平。

信息技术外包占主导，业务流程外包增长迅速。从业务结构看，2021 年，中部地区承接 ITO、BPO、KPO 比例为 41.1：25.9：33.0。其中，ITO 执行额 94.0 亿美元，同比增长 16.7%，主要集中在信息技术研发服务、信息技术运营和维护服务等；BPO 执行额 59.1 亿美元，同比增长 56.5%，主要集中在业务运营服务、内部管理服务等；KPO 执行额 75.4 亿美元，同比增长 23.4%，主要集中在设计服务等。从离岸业务看，知识流程外包占比超过 50%。2021 年，中部地区离岸 ITO、BPO、KPO 执行额分别为 19.7 亿美元、6.0 亿美元、28.3 亿美元，同比分别增长 18.2%、56.9%、21.4%，分别占中部地区离岸执行额的 36.4%、11.2%、52.4%。

医疗设备维修维护服务、工程机械维修维护服务、管理咨询服务、人力资源管理服务等领域发展迅速。2021 年，中部地区服务外包主要集中在软件研发服务、工程技术服务、信息技术运营和维护服务、人力资源管理服务等领域，分别占中部地区全部执行额的 19.1%、13.4%、12.8%、8.7%。承接的 ITO 业务中，软件研发服务、信息技术运营和维护服务外包执行额分别为 43.6 亿美元、29.2 亿美元，同比分别增

长 16.4%、11.4%，分别占 ITO 执行额的 46.4%、31.1%；区块链技术服务、人工智能服务增速较快，同比分别增长 64.4%、53.0%。承接的 BPO 业务中，人力资源管理服务、互联网营销推广服务、供应链管理服务执行额分别为 19.8 亿美元、8.2 亿美元、8.1 亿美元，同比分别增长 91.6%、29.4%、62.6%，分别占 BPO 执行额的 33.5%、13.8%、13.6%；医疗设备维修维护服务、工程机械维修维护服务增速较快，同比分别增长 4311.6%、168.3%。承接的 KPO 业务中，工程技术服务、工业设计服务执行额分别为 30.5 亿美元、14.1 亿美元，同比分别增长 35.4%、10.8%，分别占 KPO 执行额的 40.5%、18.7%；管理咨询服务、检验检测服务增速较快，同比分别增长 127.4%、90.6%。从离岸业务看，中部地区服务外包业务主要集中在软件研发服务、工业设计服务、工程技术服务等，分别占中部地区离岸执行额的 20.3%、15.1%、13.1%；电子商务平台服务、管理咨询服务、财务与会计管理服务、交通工具维修维护服务增速较快，同比分别增长 388.7%、233.2%、181.7%、146.9%。

湖北省服务外包执行额居中部地区首位。2021 年，湖北省承接服务外包执行额 51.5 亿美元，同比增长 26.7%，占全国服务进出口的 2.3%。湖北省服务外包产业主要集中在软件研发服务、工业设计服务和信息技术运营和维护服务等领域。

表 8-3　2021 年中部地区部分省市服务外包数据统计

金额单位：亿美元

省市	全部执行金额	同比增长（%）	占全国比重（%）	离岸执行金额	同比增长（%）	占全国比重（%）
湖北省	51.5	26.7	2.3	14.2	20.6	1.1
江西省	51.2	19.6	2.3	13.8	18.7	1.1
安徽省	51.1	20.4	2.3	12.0	28.9	0.9
湖南省	48.7	22.7	2.2	10.8	21.7	0.8
河南省	25.9	87.1	1.1	3.1	44.6	0.2

数据来源：中华人民共和国商务部。

三、西部地区

西部地区服务外包执行额增速居各区域首位，占比有所提高。西部地区持续推进基础设施“补短板”，大力发展高技术制造业和现代服务业，积极承接服务外包产业转移，服务外包产业发展迈上新台阶。2021 年，西部地区承接服务外包执行额 112.7 亿美元，同比增长 36.5%，较全国服务外包执行额增速高 7.3 个百分点，增速居各区域首位，占全国服务外包执行额的 5.0%，较上年提高 0.3 个百分点。其中，

离岸执行额 68.4 亿美元，同比增长 21.6%，占全国离岸服务外包执行额的 5.3%，与上年持平；在岸执行额分别为 44.3 亿美元，同比增长 68.3%，比全国在岸服务外包执行额增速高 30.1 个百分点，占全国在岸服务外包执行额的 4.6%，比上年提高 0.8 个百分点。

信息技术外包、知识流程外包占主导，业务流程外包增长迅速。从业务结构看，2021 年，西部地区承接 ITO、BPO、KPO 比例为 47.1：9.1：43.7。其中，ITO 执行额 53.1 亿美元，同比增长 30.0%，主要集中在信息技术研发服务等；BPO 执行额 10.3 亿美元，同比增长 53.2%，主要集中在业务运营服务等；KPO 执行额 49.3 亿美元，同比增长 40.8%，主要集中在设计服务等。从离岸业务看，知识流程外包占比超过 50%。2021 年，西部地区离岸 ITO、BPO、KPO 执行额分别为 27.9 亿美元、5.1 亿美元、36.5 亿美元，同比分别增长 17.7%、44.4%、22.0%，分别占西部地区离岸执行额的 40.8%、7.4%、51.8%。

交通工具维修维护服务、财务与会计管理服务、知识产权服务、互联网营销推广服务等领域发展迅速。2021 年，西部地区服务外包主要集中在工业设计服务、软件研发服务、集成电路和电子电路设计服务、工程技术服务等领域，分别占西部地区全部执行额的 22.3%、22.1%、13.6%、9.1%。承接的 ITO 业务中，软件研发服务、集成电路和电子电路设计服务外包执行额分别为 24.9 亿美元、15.3 亿美元，同比分别增长 30.6%、21.0%，分别占 ITO 执行额的 46.9%、28.8%；测试服务、电子商务平台服务增速较快，同比分别增长 89.6%、66.8%。承接的 BPO 业务中，其他业务运营服务、供应链管理服务、互联网营销推广服务执行额分别为 2.7 亿美元、2.2 亿美元、1.8 亿美元，同比分别增长 91.2%、40.6%、111.7%，分别占 BPO 执行额的 25.8%、21.6%、17.0%；交通工具维修维护服务、财务与会计管理服务、互联网营销推广服务增速较快，同比分别增长 2417.8%、923.6%、111.7%。承接的 KPO 业务中，工业设计服务、工程技术服务执行额分别为 25.1 亿美元、10.2 亿美元，同比分别增长 40.6%、51.1%，分别占 KPO 执行额的 51.0%、20.7%；知识产权服务、医药和生物技术研发服务增速较快，同比分别增长 199.7%、51.2%。从离岸业务看，西部地区服务外包业务主要集中在工业设计服务、集成电路和电子电路设计服务、软件研发服务等，分别占西部地区离岸执行额的 30.8%、21.8%、12.8%；交通工具维修维护服务、工程机械维修维护服务、测试服务、采购外包服务增速较快，同比分别增长 2456.7%、353.0%、254.0%、220.1%。

四川省服务外包执行额居西部地区首位。2021 年，四川省承接服务外包执行额 40.1 亿美元，同比增长 59.6%。其中，离岸执行额 29.7 亿美元，占四川省服务外包执行额的 74.0%。产业主要集中在集成电路和电子电路设计服务、软件研发服务、

工程设计服务、检验检测服务等领域。

表 8-4　2021 年西部地区部分省市服务外包数据统计

金额单位：亿美元

省市	全部执行金额	同比增长（%）	占全国比重（%）	离岸执行金额	同比增长（%）	占全国比重（%）
四川省	40.1	59.6	1.8	29.7	29.3	2.3
重庆市	27.4	19.4	1.2	26.8	17.4	2.1
陕西省	22.5	36.3	1.0	6.4	7.8	0.5
广西壮族自治区	13.8	19.8	0.6	3.8	31.6	0.3
贵州省	6.5	42.1	0.3	1.2	-17.2	0.1

数据来源：中华人民共和国商务部。

四、东北地区

东北地区离岸服务外包增速居各区域首位。东北地区积极参与“一带一路”建设，加强与东北亚国家经济贸易合作，服务外包国际市场拓展顺利。2021 年，东北地区承接服务外包执行额 76.3 亿美元，同比增长 24.8%，占全国服务外包执行额的 3.4%。其中，离岸执行额 44.8 亿美元，同比增长 26.1%，较全国离岸执行额增速高 2.9 个百分点，增速居各区域首位，占全国离岸执行额的 3.4%；在岸执行额 31.5 亿美元，同比增长 23.2%，占全国在岸执行额的 3.3%。

信息技术外包、知识流程外包占主导，业务流程外包增长迅速。从业务结构看，2021 年东北地区承接 ITO、BPO、KPO 比例为 41.1：19.4：39.5。其中，ITO 执行额 31.4 亿美元，同比增长 34.2%，主要集中在信息技术研发服务等；BPO 执行额 14.8 亿美元，同比增长 59.9%，主要集中在业务运营服务等；KPO 执行额 30.1 亿美元，同比增长 5.8%，主要集中在设计服务等。从离岸业务看，2021 年东北地区离岸 ITO、BPO、KPO 执行额分别为 19.7 亿美元、7.8 亿美元、17.3 亿美元，同比分别增长 38.4%、84.8%、1.2%，分别占东北地区离岸执行额的 44.0%、17.4%、38.6%。

人工智能服务、知识产权服务、采购外包服务、集成电路和电子电路设计服务等领域发展迅速。2021 年，东北地区服务外包主要集中在工程技术服务、软件研发服务、其他信息技术研发服务等领域，分别占东北地区全部执行额的 29.6%、22.1%、11.6%。承接的 ITO 业务中，软件研发服务、其他信息技术研发服务外包执行额分别为 16.8 亿美元、8.8 亿美元，同比分别增长 22.4%、70.7%，分别占 ITO 执行额的 53.7%、28.2%；人工智能服务、集成电路和电子电路设计服务增速较快，同比分别增长 9234.6%、350.4%。承接的 BPO 业务中，其他业务运营服务、供应链管理服务、

金融后台服务执行额分别为3.6亿美元、2.6亿美元、1.7亿美元，同比分别增长15.0%、134.6%、57.0%，分别占BPO执行额的24.1%、17.5%、11.5%；采购外包服务、互联网营销推广服务增速较快，同比分别增长667.9%、231.1%。承接的KPO业务中，工程技术服务执行额22.6亿美元，同比增长15.9%，占KPO执行额的74.8%；工业设计服务执行额3.5亿美元，同比下降35.7%，占KPO执行额的11.6%；知识产权服务、管理咨询服务增速较快，同比分别增长1989.5%、211.5%。从离岸业务看，东北地区服务外包业务主要集中在工程技术服务、软件研发服务、其他信息技术研发服务等，分别占东北地区离岸执行额的28.4%、23.6%、15.2%；集成电路和电子电路设计服务、检验检测服务、电子商务平台服务、人力资源管理服务增速较快，同比分别增长418.0%、301.0%、147.0%、143.4%。

黑龙江省服务外包执行额居东北地区首位。2021年，黑龙江省承接服务外包执行额37.3亿美元，同比增长10.2%。其中，离岸执行额17.3亿美元，同比增长6.2%。产业主要集中在工程技术服务、供应链管理服务、工程设计服务和软件研发服务等领域。辽宁省服务外包执行额增速居东北地区首位。2021年辽宁省承接服务外包执行额同比增长44.4%，其中离岸执行额同比增长45.5%。

表8-5　2021年东北地区各省市服务外包数据统计

金额单位：亿美元

省市	全部执行金额	同比增长（%）	占全国比重（%）	离岸执行金额	同比增长（%）	占全国比重（%）
黑龙江省	37.3	10.2	1.6	17.3	6.2	1.3
辽宁省	36.9	44.4	1.6	26.1	45.5	2.0
吉林省	2.1	23.7	0.1	1.4	7.9	0.1

数据来源：中华人民共和国商务部。

第九章　经济圈发展布局

一、长三角

长三角地区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地。长三角地区是中国经济发展极具活力的区域，在国家现代化建设大局和全方位开放格局中具有举足轻重的战略地位。近年来，长三角地区深入实施创新驱动发展战略，共同强化战略科技力量，优化重大科技基础设施布局，围绕集成电路、生物医药、人工智能等战略性新兴产业和先进制造业，着力打造优势产业集群，进一步提升在全球价值链中的地位，全力推动服务外包产业发展。2021 年，长三角地区承接服务外包全部执行额、离岸执行额、在岸执行额占全国的比重均为 46.8%。其中，承接服务外包全部执行额 1060.3 亿美元，同比增长 21.1%；离岸执行额 609.8 亿美元，同比增长 14.9%，占全部执行额的 57.5%；在岸执行金额 450.5 亿美元，同比增长 30.7%，占全部执行额的 42.5%。

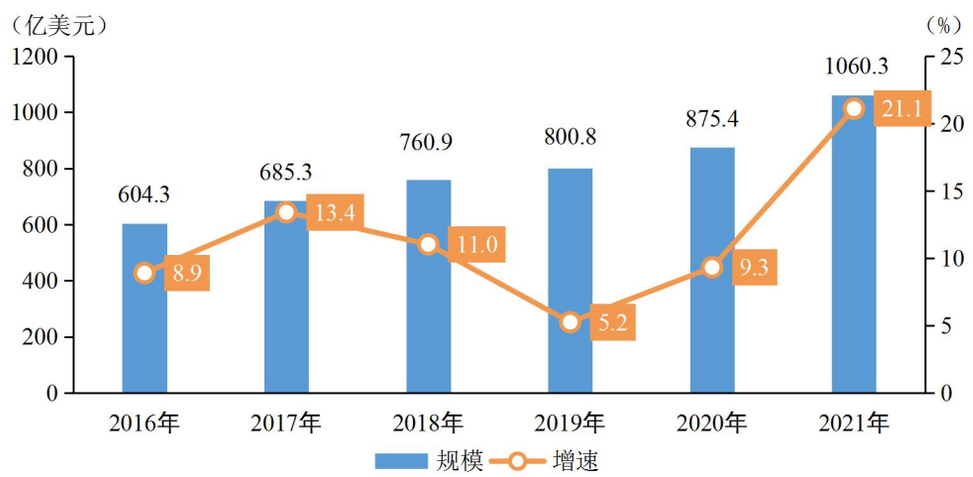


图 9-1　2016－2021 年长三角服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

信息技术外包占主导，知识流程外包快速增长。从业务结构看，2021 年长三角地区承接 ITO、BPO、KPO 比例为 49.6：16.7：33.7，与上年基本持平。其中，ITO 执行额 525.7 亿美元，同比增长 21.3%，主要集中在信息技术研发服务等；BPO 执行额 177.5 亿美元，同比增长 14.3%，主要集中在业务运营服务等；KPO 执行额 357.0 亿美元，同比增长 24.6%，主要集中在设计服务和研发服务等。从离岸业务看，2021

年长三角地区离岸ITO、BPO、KPO执行额分别为264.9亿美元、92.8亿美元、252.1亿美元，同比分别增长3.4%、19.9%、27.9%，分别占长三角地区离岸执行额的43.4%、15.3%、41.3%。

信息技术解决方案服务、法律流程服务、医疗设备维修维护服务等领域发展迅速。2021年，长三角地区服务外包主要集中在软件研发服务、工业设计服务、医药和生物技术研发服务等领域，分别占长三角地区全部执行额的25.1%、11.2%、7.1%。承接的ITO业务中，软件研发服务、信息技术解决方案服务、信息技术运营和维护服务外包执行额分别为266.2亿美元、68.5亿美元、68.5亿美元，同比分别增长4.3%、508.5%、8.9%，分别占ITO执行额的50.6%、13.0%、13.0%。承接的BPO业务中，供应链管理服务、人力资源管理服务、其他业务运营服务执行额分别为55.2亿美元、26.1亿美元、21.9亿美元，同比分别增长17.7%、21.4%、6.1%，分别占BPO执行额的31.1%、14.7%、12.3%；法律流程服务、医疗设备维修维护服务增速较快，同比分别增长239.7%、100.6%。承接的KPO业务中，工业设计服务、医药和生物技术研发服务、工程技术服务执行额分别为118.7亿美元、74.9亿美元、62.7亿美元，同比分别增长29.2%、20.0%、17.3%，分别占KPO执行额的33.2%、21.0%、17.6%；新能源技术研发服务增速较快，同比增长75.0%。从离岸业务看，长三角地区服务外包业务主要集中在软件研发服务、工业设计服务、医药和生物技术研发服务等领域，分别占长三角地区离岸执行额的22.8%、16.4%、10.0%；医疗设备维修维护服务、法律流程服务、其他技术服务、云计算服务增速较快，同比分别增长3581.6%、800.8%、127.9%、116.5%。

二、京津冀

京津冀地区服务外包产业快速发展，以离岸业务为主。近年来，京津冀协同发展战略深入实施，推动京津冀地区在服务外包领域开展更广范围、更深程度、更高层次的务实协作和高效联动，加速京津冀地区服务外包产业的转型升级。2021年，京津冀地区承接服务外包全部执行额145.7亿美元，同比增长12.2%，占全国服务外包执行额的6.4%。其中，离岸执行额114.4亿美元，同比增长11.8%，占全国离岸执行额的8.8%，占京津冀地区全部执行额的78.5%；在岸执行额31.3亿美元，同比增长13.6%，占全国在岸执行额的3.3%。

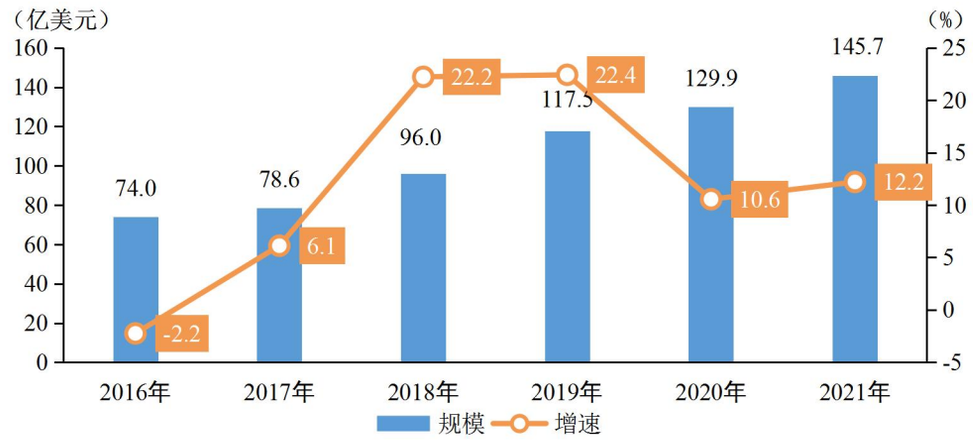


图 9-2　2016－2021 年京津冀服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

信息技术外包快速增长，占比过半。从业务结构看，京津冀地区承接 ITO、BPO、KPO 比例从 2020 年的 45.1：16.8：38.1 调整为 2021 年的 51.3：9.3：39.4，信息技术外包占比显著提升，知识流程外包占比小幅增长，业务流程外包占比大幅下降。其中，ITO 执行额 74.8 亿美元，同比增长 27.7%，主要集中在信息技术研发服务等；BPO 执行额 13.6 亿美元，同比下降 37.7%，主要集中在业务运营服务等；KPO 执行额 57.3 亿美元，同比增长 15.8%，主要集中在设计服务和研发服务等。从离岸业务看，2021 年，京津冀地区离岸 ITO、BPO、KPO 执行额分别为 58.0 亿美元、7.7 亿美元、48.7 亿美元，同比分别增长 30.2%、-56.1%、21.0%，分别占京津冀离岸执行额的 50.6%、6.8%、42.6%。

区块链技术服务、新能源技术研发服务、管理咨询服务、云计算服务等领域发展迅速。2021 年，京津冀地区服务外包主要业务领域为软件研发服务、工程技术服务、医药和生物技术研发服务等，分别占京津冀地区全部执行额的 30.5%、13.7%、11.0%。承接的 ITO 业务中，软件研发服务、集成电路和电子电路设计服务、信息技术运营和维护服务外包执行额分别为 44.4 亿美元、12.2 亿美元、11.0 亿美元，同比分别增长 17.3%、15.9%、83.6%，分别占 ITO 执行额的 59.4%、16.3%、14.7%；区块链技术服务、云计算服务增速较快，同比分别增长 2378.6%、719.8%。承接的 BPO 业务中，其他业务运营服务、供应链管理服务执行额分别为 3.4 亿美元、3.3 亿美元，同比分别增长 38.1%、65.2%，分别占 BPO 执行额的 25.2%、24.1%；医疗设备维修维护服务增速较快，同比增长 648.1%。承接的 KPO 业务中，工程技术服务执行额 19.9 亿美元，同比下降 5.1%，占 KPO 执行额的 34.7%；医药和生物技术研发服务执行额 16.0 亿美元，同比增长 31.2%，占 KPO 执行额的 27.9%；新能源技术研发服务、管理咨询服务增速较快，同比分别增长 1090.8%、940.8%。从离岸业

务看，京津冀地区服务外包业务主要集中在软件研发服务、医药和生物技术研发服务、工程技术服务等领域，分别占京津冀离岸执行额的35.3%、13.9%、11.1%；新能源技术研发服务、管理咨询服务、其他商务服务、区块链技术服务增速较快，同比分别增长1938.3%、1485.8%、520.2%、227.9%。

三、成渝地区双城经济圈

成渝地区在岸服务外包业务增长迅猛，增速高达380%。成渝地区双城经济圈是中国西部地区发展水平最高、发展潜力较大的城镇化区域。近年来，成渝地区积极开展深入合作，协同补链强链，携手构建高效分工、相互融合的现代产业体系，成为西部高质量发展的重要增长极。2021年，成渝地区双城经济圈承接服务外包执行额67.5亿美元，同比增长40.4%，较全国服务外包执行额增速高11.2个百分点，占全国服务外包执行额的3.0%。其中，离岸执行额56.5亿美元，同比增长23.4%，占全国离岸执行额的4.3%；在岸执行额11.0亿美元，同比增长379.2%，占全国在岸执行额的1.1%。

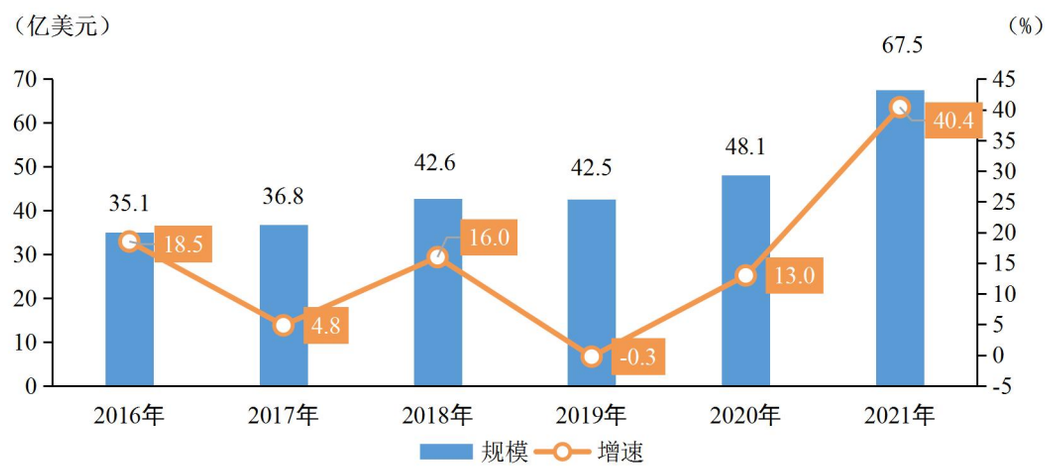


图9-3　2016－2021年成渝地区双城经济圈服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

知识流程外包占主导，业务流程外包快速增长。从业务结构看，2021年，成渝地区承接ITO、BPO、KPO比例为37.8：8.7：53.5，知识流程外包占比较上年提高2.0个百分点。其中，ITO执行额25.5亿美元，同比增长29.0%，主要集中在信息技术研发服务等；BPO执行额5.8亿美元，同比增长64.5%，主要集中在业务运营服务等；KPO执行额36.1亿美元，同比增长46.0%，主要集中在设计服务等。从离岸业务看，2021年，成渝地区离岸ITO、BPO、KPO执行额分别为22.6亿美元、4.4

亿美元、29.5 亿美元，同比分别增长 18.0%、49.4%、24.5%，分别占成渝离岸执行额的 40.1%、7.7%、52.2%。

工业设计服务、管理咨询服务、医药和生物技术研发服务等领域快速发展。2021 年，成渝地区服务外包主要集中在工业设计服务、其他研发服务、集成电路和电子电路设计服务等领域，分别占成渝地区全部执行额的 29.7%、23.2%、22.0%。承接的 ITO 业务中，集成电路和电子电路设计服务、软件研发服务外包执行额分别为 14.8 亿美元、8.0 亿美元，同比分别增长 23.3%、25.7%，分别占 ITO 执行额的 58.1%、31.2%。承接的 BPO 业务中，供应链管理服务、其他业务运营服务执行额分别为 2.0 亿美元、1.5 亿美元，分别占 BPO 执行额的 34.7%、25.3%；工程机械维修维护服务增速较快，同比增长 496.5%。承接的 KPO 业务中，工业设计服务、工程技术服务执行额分别为 20.0 亿美元、7.1 亿美元，同比分别增长 9510.3%、256.9%，分别占 KPO 执行额的 55.5%、19.7%；管理咨询服务、医药和生物技术研发服务增速较快，同比分别增长 695.6%、502.4%。从离岸业务看，成渝地区服务外包业务主要集中在工业设计服务、集成电路和电子电路设计服务、软件研发服务等领域，分别占成渝离岸执行额的 33.3%、26.1%、11.5%；交通工具维修维护服务、其他业务运营服务、采购外包服务增速较快，同比分别增长 538.8%、227.5%、220.1%。

四、黄河流域

黄河流域城市群在岸服务外包业务保持高速发展。黄河流域[1]中心城市和城市群是黄河流域高质量发展的重要载体。近年来，黄河流域中心城市充分发挥引领和带动作用，积极促进区域间要素流动，加快服务外包产业动能和结构转化，推动服务外包高速发展，已逐渐成为推动中国服务外包产业转型升级的新动力。2021 年，黄河流域城市群承接服务外包执行额 397.7 亿美元，同比增长 73.9%，比全国服务外包执行额增速高 44.7 个百分点，占全国服务外包执行额的 17.6%，比上年提高 4.6 个百分点。其中，离岸执行额 269.9 亿美元，同比增长 48.3%，占全国离岸服务外包执行额的 20.7%；在岸执行额 127.8 亿美元，同比增长 173.5%，占全国在岸服务外包执行额的 13.3%。

由信息技术外包为主转变为知识流程外包为主，业务流程外包增速最快。从业务结构看，黄河流域承接 ITO、BPO、KPO 比例从 2020 年的 44.0：13.1：42.9 调整为 2021 年的 36.3：15.3：48.4，ITO 占比大幅下降，BPO 占比有所增长，KPO 占比显著提升。其中，ITO 执行额 144.3 亿美元，同比增长 43.5%，主要集中在信息技术研发服务等；BPO 执行额 60.9 亿美元，同比增长 103.0%，主要集中在业务运营服

[1] 黄河流域包括青海、四川、甘肃、宁夏、内蒙古、山西、陕西、河南、山东等 9 个省（区）。

务和维修维护服务等；KPO 执行额 192.5 亿美元，同比增长 96.1%，主要集中在设计服务等。从离岸业务看，2021 年，黄河流域离岸 ITO、BPO、KPO 执行额分别为 109.4 亿美元、24.6 亿美元、135.9 亿美元，同比分别增长 43.0%、27.5%、57.7%，分别占黄河流域离岸执行额的 40.5%、9.1%、50.4%。

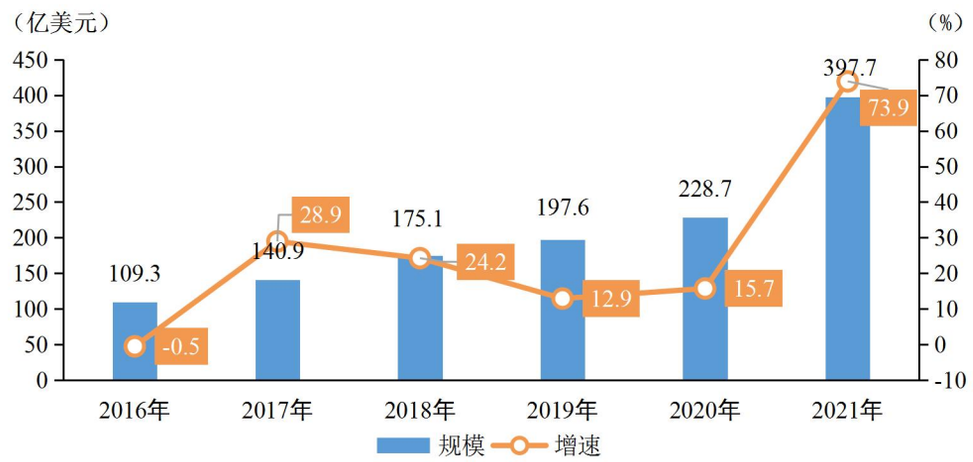


图 9-4　2016—2021 年黄河流域经济带服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

财务与会计管理服务、医疗设备维修维护服务、文化创意服务、工程机械维修维护服务等领域发展迅速。2021 年，黄河流域服务外包主要集中在工业设计服务、软件研发服务、工程技术服务等领域，分别占黄河流域全部执行额的 25.7%、19.9%、10.0%。承接的 ITO 业务中，软件研发服务、集成电路和电子电路设计服务、测试服务外包执行额分别为 79.2 亿美元、23.1 亿美元、18.8 亿美元，同比分别增长 53.6%、38.0%、11.6%，分别占 ITO 执行额的 54.9%、16.0%、13.1%；人工智能服务、信息技术解决方案服务增速较快，同比分别增长 349.5%、120.9%。承接的 BPO 业务中，供应链管理服务执行额为 27.1 亿美元，同比增长 79.5%，占 BPO 执行额的 44.4%；财务与会计管理服务、医疗设备维修维护服务增速较快，同比分别增长 3821.5%、3708.2%。承接的 KPO 业务中，工业设计服务、工程技术服务执行额分别为 102.4 亿美元、39.6 亿美元，同比分别增长 153.8%、51.5%，分别占 KPO 执行额的 53.2%、20.6%；文化创意服务、服务设计服务增速较快，同比分别增长 613.6%、191.2%。从离岸业务看，黄河流域服务外包业务主要集中在工业设计服务、软件研发服务、工程技术服务等领域，分别占黄河流域离岸执行额的 28.1%、21.3%、8.3%；财务与会计管理服务、文化创意服务、人工智能服务、工程机械维修维护服务增速较快，同比分别增长 4008.8%、1047.0%、713.5%、385.6%。

五、粤港澳大湾区

粤港澳大湾区经济发展水平全国领先，产业体系完备，集群优势明显，经济互补性强，是中国经济开放度最高、经济活力最强的地区之一。港澳服务业高度发达，珠三角九市已初步形成以战略性新兴产业为先导、先进制造业和现代服务业为主体的产业结构。随着粤港澳大湾区国家战略的深入推进，粤港澳大湾区将港澳现代金融、专业服务等优势与广东制造业、庞大市场等优势结合起来，积极推进协同创新和融合发展，着力培育新技术、新业态、新模式，加强在生物医药、大健康、金融、集成电路、法律、研发、设计等各领域合作，推动服务外包产业和传统产业加快转型升级。

2021 年，中共中央、国务院先后印发《横琴粤澳深度合作区建设总体方案》《全面深化前海深港现代服务业合作区改革开放方案》，为中国澳门发展注入重要动力，支持中国香港经济社会发展，提升粤港澳合作水平。政策支持推动粤港澳服务外包产业加快发展。2021 年，广东省承接服务外包全部执行额 282.0 亿美元，同比增长 24.4%，占全国执行额的 12.5%。其中，承接离岸服务外包执行额 159.1 亿美元，同比增长 29.7%，占全国离岸执行额的 12.2%。

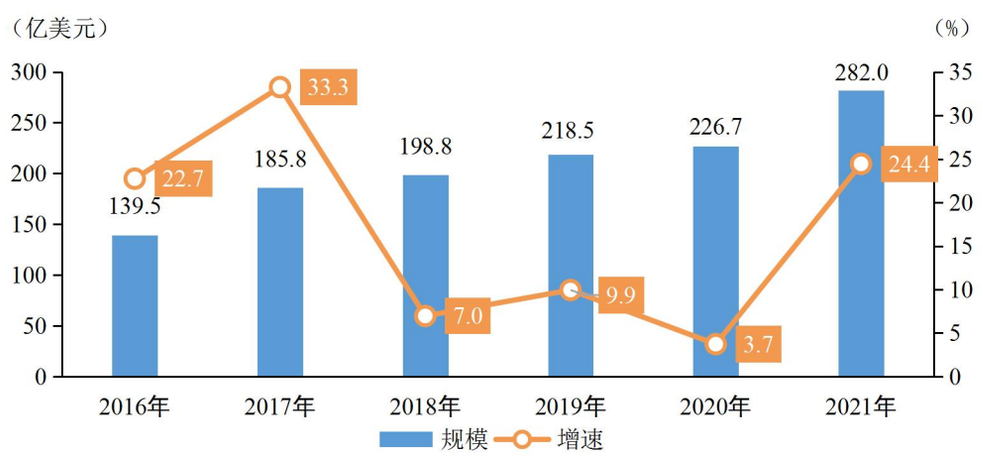


图 9-5　2016－2021 年广东省服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

第十章　城市发展布局

一、服务外包示范城市发展概况

服务外包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，各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。

服务外包示范城市保持快速发展。2021 年，全国 37 个服务外包示范城市承接服务外包执行额 2023.2 亿美元，同比增长 25.2%，占全国服务外包执行额的 89.3%。服务外包示范城市新增服务外包企业 5012 家，同比增长 15.9%，占全国服务外包新增企业的 75.2%；新增认证 2833 个，同比增长 27.2%，占全国新增认证的 67.1%。其中，新增十三项国际认证[1]1814 个，同比增长 22.2%，占全国新增十三项国际认证的 62.6%。2021 年，服务外包执行额排名前十的服务外包示范城市分别为：南京市、杭州市、上海市、无锡市、广州市、青岛市、深圳市、苏州市、宁波市、南通市，执行额合计 1162.1 亿美元，占全国总额的 51.3%。其中，执行额超过 100 亿美元的分别是南京市、杭州市、上海市、无锡市、广州市、青岛市、深圳市，规模分别为 196.0 亿美元、143.3 亿美元、119.4 亿美元、119.2 亿美元、114.2 亿美元、113.4 亿美元、100.7 亿美元。2021 年，南京市承接服务外包执行额居各示范城市首位。南京市服务外包产业规模不断扩大，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，产业价值链不断提升，产业发展环境持续优化，服务外包转型升级迈上新台阶。郑州市服务外包发展迅速，增速居各示范城市首位，执行额同比增长 124.8%。

服务外包示范城市离岸业务占比有所下降。2021 年，服务外包示范城市承接离岸服务外包执行金额 1109.2 亿美元，同比增长 15.6%，占全国的 85.1%，较上年下降 5.6 个百分点。2021 年，离岸服务外包执行额排名前十的服务外包示范城市分别为上海市、杭州市、无锡市、北京市、南京市、深圳市、苏州市、青岛市、宁波市、烟台市，其离岸执行额共计 709.5 亿美元，占全国的 54.4%。其中，离岸执行额超过 100 亿美元的城市有 1 个，为上海市（119.1 亿美元）；离岸执行额超过 60 亿美元的城市有 5 个，分别为杭州市、无锡市、北京市、南京市、深圳市，规模分别为

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

85.8 亿美元、79.6 亿美元、78.7 亿美元、74.5 亿美元、69.8 亿美元。福州市、郑州市离岸服务外包增速较快，同比分别增长 58.1%、55.6%。

服务外包示范城市在岸业务稳步提升。2021 年，服务外包示范城市在岸服务外包执行额 914.0 亿美元，同比增长 56.9%，占全国在岸执行额的 95.0%，较上年提高 10.2 个百分点。在岸执行额排名前十的服务外包示范城市分别为：南京市、广州市、青岛市、杭州市、徐州市、厦门市、南通市、无锡市、长沙市、合肥市，规模合计 564.6 亿美元，占全国的 59.0%。重庆市、杭州市、青岛市在岸服务外包发展迅速，同比分别增长 5584.4%、4575.9%、886.9%。

二、示范城市服务外包业务结构

服务外包示范城市业务结构逐渐优化。37 个服务外包示范城市 ITO、BPO、KPO 结构由 2020 年的 48.7：19.7：31.6 调整为 2021 年 47.4：20.3：32.3，ITO 小幅下降，BPO、KPO 略有增长。2021 年，服务外包示范城市 ITO 执行额 959.6 亿美元，同比增长 21.8%，占全国总额的 93.9%，较全部执行额占全国比重高 4.6 个百分点；BPO 执行额 409.4 亿美元，同比增长 29.0%，较服务外包示范城市全部执行额增速高 3.8 个百分点，占全国总额的 90.3%；KPO 执行额 654.2 亿美元，同比增长 28.0%，较服务外包示范城市全部执行额增速高 2.8 个百分点，占全国 KPO 的 82.9%。从离岸业务看，ITO、BPO、KPO 业务结构比例由 2020 年的 47.9：15.5：36.6 调整为 2021 年的 46.2：15.4：38.4，KPO 占比略有提升。2021 年，示范城市离岸 ITO 执行额 511.1 亿美元，增长 11.4%，占全国离岸 ITO 的 91.2%；离岸 BPO 执行额 169.8 亿美元，增长 14.5%，占全国离岸 BPO 的 85.8%；离岸 KPO 执行额 424.5 亿美元，增长 21.1%，占全国离岸 KPO 的 77.9%。

以软件研发服务、工业设计服务、信息基础设施和信息系统运维服务为主，医疗设备维修维护服务、信息技术解决方案服务等快速增长。2021 年，服务外包示范城市业务主要集中在软件研发服务、工业设计服务、信息基础设施和信息系统运维服务等领域，分别占服务外包示范城市全部执行额的 23.0%、10.3%、8.4%。医疗设备维修维护服务、信息技术解决方案服务、管理咨询服务、工程机械维修维护服务增速较快，同比分别增长 357.8%、315.2%、136.4%、103.5%。从离岸业务看，以软件研发服务、工业设计服务、医药（中医药）和生物技术研发服务为主，分别占服务外包示范城市离岸执行额的 22.2%、14.4%、7.8%；法律流程服务、服务设计服务、管理咨询服务、新能源技术研发服务增速较快，同比分别增长 282.1%、146.7%、134.8%、130.0%。

ITO 以信息技术研发服务为主，信息技术解决方案服务等快速增长。2021 年，

服务外包示范城市承接ITO业务中，信息技术研发服务外包执行额719.2亿美元，同比增长21.8%，占服务外包示范城市ITO执行额的74.9%，占全国信息技术研发服务的93.9%。从重点业务类型看，软件研发服务、信息基础设施和信息系统运维服务、集成电路和电子电路设计服务外包执行额分别为465.1亿美元、170.9亿美元、103.7亿美元，同比分别增长7.3%、22.3%、24.5%，分别占服务外包示范城市ITO执行额的48.5%、17.8%、10.8%；信息技术解决方案服务、人工智能技术开发及应用服务增速较快，同比分别增长315.2%、78.4%。在集成电路和电子电路设计服务、信息技术解决方案服务、云计算开发及应用服务等领域，服务外包示范城市引领示范效果显著，分别占全国对应领域执行额的98.4%、98.1%、96.3%。从离岸业务看，服务外包示范城市ITO业务主要集中在软件研发服务、集成电路和电子电路设计服务、信息基础设施和信息系统运维服务等领域，分别占离岸ITO执行额的48.1%、16.6%、15.7%；云计算开发及应用服务、人工智能技术开发及应用服务增速较快，同比分别增长75.7%、59.5%。

BPO以业务运营服务为主，医疗设备维修维护服务、工程机械维修维护服务快速增长，法律流程服务占全国对应领域比重近100%。2021年，服务外包示范城市承接BPO业务中，业务运营服务外包执行额293.2亿美元，增长30.2%，占服务外包示范城市BPO执行额的71.6%，占全国业务运营服务外包执行额的93.1%。从重点业务类型看，供应链管理服务、人力资源管理服务外包执行额分别为136.9亿美元、55.4亿美元，分别占服务外包示范城市BPO执行额的33.4%、13.5%；医疗设备维修维护服务、工程机械维修维护服务增速较快，同比分别增长357.8%、103.5%；法律流程服务、人力资源管理服务、金融后台服务、医疗设备维修维护服务分别占全国对应领域执行额的99.9%、97.7%、97.6%、97.3%。从离岸业务看，服务外包示范城市BPO业务主要集中在供应链管理服务、其他业务运营服务、采购外包服务等领域，分别占示范城市离岸BPO执行额的44.0%、14.9%、10.2%；法律流程服务、医疗设备维修维护服务增速较快，同比分别增长282.1%、106.2%。

KPO以设计服务为主，管理咨询服务等快速增长，医药（中医药）和生物技术研发服务、工程技术服务占全国比重较高。2021年，服务外包示范城市承接KPO业务中，设计服务、研发服务外包执行额分别为425.5亿美元、162.0亿美元，同比分别增长26.4%、20.7%，占服务外包示范城市KPO执行额的65.1%、24.8%，占全国对应领域执行额的78.9%、91.5%。从重点业务类型看，工业设计服务、工程技术服务外包执行额分别为208.9亿美元、166.0亿美元，分别占示范城市KPO执行额的31.9%、25.4%；管理咨询服务、其他商务服务、检验检测服务增速较快，同比分别增长136.4%、60.2%、50.9%；医药（中医药）和生物技术研发服务、工程技术服

务外包执行额分别占全国对应领域执行额的 94.6%、94.1%。从离岸业务看，服务外包示范城市 KPO 业务主要集中在工业设计服务、医药（中医药）和生物技术研发服务、工程技术服务等领域，分别占示范城市离岸 KPO 执行额的 37.7%、20.5%、17.2%；服务设计服务、管理咨询服务增速较快，同比分别增长 146.7%、134.8%。

三、示范城市发展特点

近年来，服务外包示范城市辐射带动作用不断增强，为全国其他城市发展服务外包产业发展提供良好示范经验。

服务外包示范城市持续发挥集聚效应。2021 年，服务外包示范城市执行额、离岸执行额集聚度分别为 89.3%、85.1%。从区域看，东北地区、西部和中部地区集聚度相对较高，执行额、离岸执行额集聚度均保持 90%以上。其中，东北地区服务外包示范城市执行额、离岸执行额集聚度由 2020 年的 99.5%、99.2%增至 2021 年的 99.6%、99.3%，基本保持稳定；西部地区执行额、离岸执行额集聚度由 97.8%、99.3%降至 97.7%、98.7%，出现小幅下降；中部地区执行额、离岸执行额集聚度由 93.7%、91.4%增至 94.9%、91.8%，出现一定增长；东部地区执行额、离岸执行额集聚度由 91.3%、89.9%降至 87.7%、83.4%，集聚度有所下降。

表 10-1　2021 年服务外包示范城市带动城市发展情况

金额单位：亿美元

区域	示范城市		带动城市		集聚度	
	执行金额	离岸执行金额	执行金额	离岸执行金额	执行金额（%）	离岸执行金额（%）
东部	1620.1	947.6	227.2	188.3	87.7	83.4
中部	216.9	49.6	11.6	4.4	94.9	91.8
西部	110.1	67.5	2.6	0.9	97.7	98.7
东北	76.0	44.5	0.3	0.3	99.6	99.3
全国	**2023.2**	**1109.2**	**241.7**	**193.9**	**89.3**	**85.1**

数据来源：中华人民共和国商务部，中国服务外包研究中心。

东部地区带动效应显著。从服务外包示范城市带动率[1]方面来看，2021 年，带动东部地区服务外包发展成效最显著，带动率为 14.0%，较 37 个服务外包示范城市

[1] 示范城市带动率=示范城市带动服务外包执行额 / 示范城市服务外包执行额。其中，示范城市带动执行额为示范城市所在省份非示范城市服务外包执行额。即，示范城市带动服务外包执行额=所在省份服务外包执行额—示范城市服务外包执行额。

带动率高 2.1 个百分点；中部和西部地区在其次，带动率分别为 5.3%、2.3%。从带动省份执行额来看，服务外包示范城市带动所在省服务外包执行额排名前五的省份依次为：山东省、浙江省、江苏省、广东省和江西省，带动执行额分别为 100.3 亿美元、46.2 亿美元、35.6 亿美元、31.4 亿美元和 6.6 亿美元；从省份带动率来看，服务外包示范城市带动所在省的服务外包带动率排名前五的省份依次为：新疆、山东、浙江、江西和吉林，带动率分别为 207.5%、48.0%、20.3%、14.7%和 14.5%。

服务外包示范城市辐射带动范围持续扩大。从辐射带动范围来看，截至 2021 年底，全国 37 个服务外包示范城市辐射带动约 256 个地级行政区在发展规划、重点产业指导、现代服务业等方面积极发展服务外包业务，辐射带动地级城市数量约占全国地级行政区（服务外包示范城市除外）的 85.3%。目前，发展服务外包的地级行政区约占全国地级城市的 86.8%。其中，东部地区发展服务外包的地级城市占全国地级城市的 25.2%；中部地区占 24.9%；西部地区占 26.4%；东北地区占 10.2%。经统计，东部地区 19 个服务外包示范城市带动辐射 68 个城市；中部地区 7 个服务外包示范城市带动辐射 76 个城市；西部地区 6 个服务外包示范城市带动辐射 83 个城市；东北地区 5 个服务外包示范城市带动辐射 29 个城市。

服务外包示范城市稳就业作用显著。截至 2021 年 12 月，全国 37 个服务外包示范城市服务外包从业人员共计 1059.2 万人，其中大学学历 746.3 万人，占服务外包从业人员的 70.5%，对稳定就业发挥了重要作用。2021 年，服务外包示范城市新增服务外包从业人员 76.4 万人，占全国新增服务外包从业人员的 73.2%；新增受训人员 23.5 万人，占全国新增服务外包受训人员的 78.5%。

服务外包示范城市新增认证数量再创新高。截至 2021 年 12 月，全国 37 个服务外包示范城市服务外包认证数量共计 22978 个，其中十三项国际认证 15562 个，占全部认证数量的 67.7%。2021 年，服务外包示范城市新增认证 2833 个，同比增长 27.2%，占全国服务外包新增认证数量的 67.1%。其中，新增十三项国际认证 1814 个，同比增长 22.2%，占全国新增十三项国际认证的 62.6%。

第四篇　离岸市场篇

本篇主要介绍了中国离岸服务外包主要市场，包括前十大离岸业务来源地和“一带一路”沿线国家。

第十一章　中国前十大离岸业务来源地

2021 年，中国前十大离岸服务外包业务来源地依次为：美国、中国香港、日本、新加坡、德国、韩国、中国台湾、英国、法国和瑞士，承接其服务外包离岸执行金额合计 916.0 亿美元，占中国离岸服务外包执行额的 70.3%。

一、美国

美国是中国最大的离岸服务外包来源地，占中国离岸服务外包的比例有所提高。2021 年，中国承接美国服务外包执行额 303.2 亿美元，同比增长 35.0%，较中国总体离岸服务外包执行额增速高 11.8 个百分点，占中国离岸服务外包执行额的 23.3%，比上年提高 2.1 个百分点。

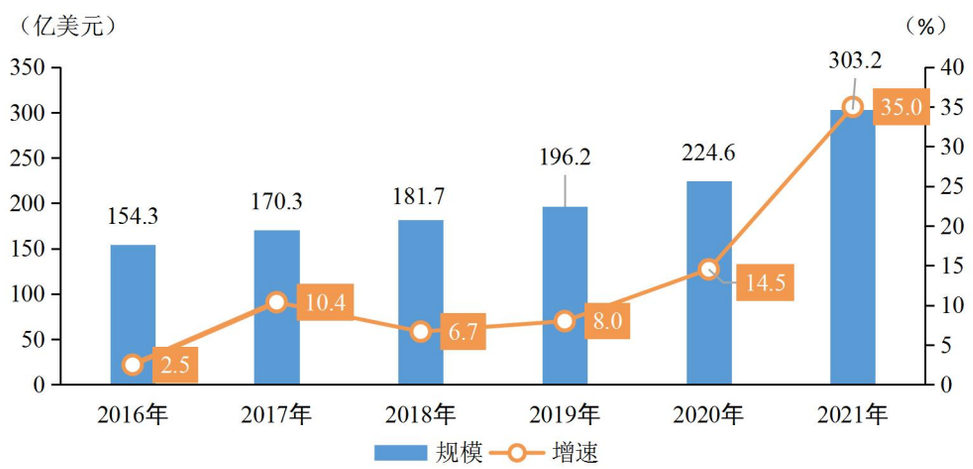


图 11-1　2016－2021 年承接美国服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

信息技术外包执行额快速增长，占比接近 50%。中国承接美国 ITO、BPO、KPO 执行额比例由 2020 年的 45.7：15.2：39.1 调整为 2021 年的 49.2：13.8：37.0，ITO 占比显著提高，BPO、KPO 占比有所下降。2021 年，中国承接美国 ITO 执行额 149.3 亿美元，同比增长 45.3%，比中国承接美国服务外包执行额增速高 10.3 个百分点；承接美国 BPO 执行额 41.8 亿美元，同比增长 22.7%；承接美国 KPO 执行额 112.1 亿美元，同比增长 27.7%。

软件研发服务为主，法律流程服务增速最快。2021 年，中国承接美国服务外包

业务主要集中在软件研发服务、集成电路和电子电路设计服务、供应链管理服务等领域，执行额分别为 89.7 亿美元、28.8 亿美元、15.6 亿美元，同比分别增长 67.8%、17.9%、46.9%，分别占中国承接美国服务外包执行额的 29.6%、9.5%、5.1%；承接美国法律流程服务、管理咨询服务、大数据服务、人工智能服务外包执行额增速较快，同比分别增长 1268.5%、261.2%、172.7%、159.4%。

二、中国香港

香港连续九年成为内地第二大离岸服务外包来源地。自 2013 年内地承接香港离岸服务外包执行额首次超过日本以来，香港已连续九年稳居内地离岸服务外包来源地第二位。2021 年，内地承接香港离岸服务外包合同额 304.2 亿美元，同比增长 24.7%，较内地总体离岸服务外包合同额增速高 2.4 个百分点；执行额 219.5 亿美元，同比增长 26.7%，较内地总体离岸服务外包执行额增速高 3.5 个百分点，占内地离岸服务外包执行额的 16.8%，较上年提高 0.4 个百分点。

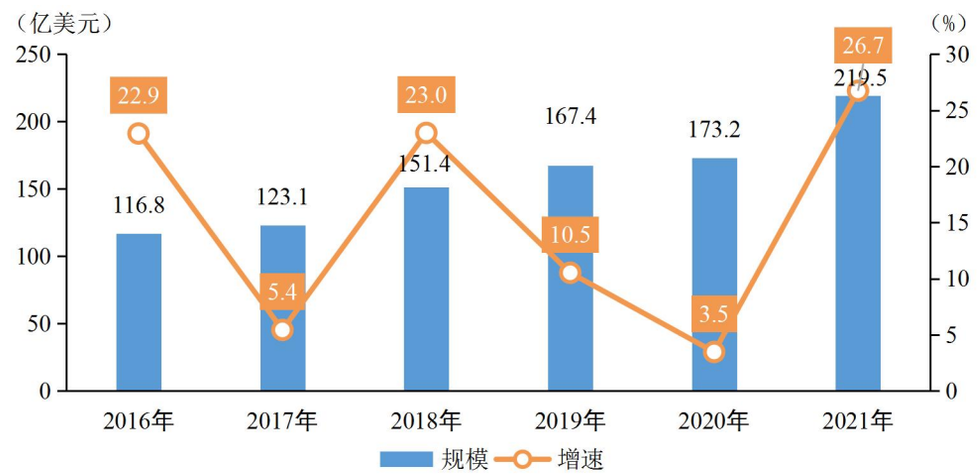


图 11-2　2016—2021 年承接中国香港服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

知识流程外包增长迅速，占比进一步提高。内地承接香港 ITO、BPO、KPO 执行额比例由 2020 年的 41.8：26.8：31.4 调整为 2021 年的 39.8：24.2：36.0，KPO 占比显著提高，ITO、BPO 占比小幅下降。2021 年，承接香港 ITO 执行额 87.4 亿美元，同比增长 20.8%；承接香港 BPO 执行额 53.2 亿美元，同比增长 14.5%；承接香港 KPO 执行额 78.9 亿美元，同比增长 45.0%，较内地承接香港服务外包执行额增速高 18.3 个百分点。

软件研发服务、工业设计服务为主，管理咨询服务、医疗设备维修维护服务、

法律流程服务等领域快速增长。2021 年，内地承接香港服务外包业务主要集中在软件研发服务、工业设计服务、供应链管理服务等领域，执行额分别为 39.3 亿美元、38.9 亿美元、28.7 亿美元，同比分别增长 8.2%、55.7%、7.6%，分别占承接香港服务外包执行额的 17.9%、17.7%、13.1%；管理咨询服务、医疗设备维修维护服务、法律流程服务、人工智能服务增速较快，同比分别增长 207.3%、180.0%、168.6%、109.4%。

三、日本

日本是中国离岸服务外包第三大来源地。2015 年以来，中国承接日本服务外包执行额占中国离岸服务外包执行额的比重相对稳定，始终保持在 8.0%－9.0%之间。2021 年，承接日本服务外包执行额 104.7 亿美元，同比增长 9.8%，占中国离岸服务外包执行额的 8.0%。

信息技术外包占比近六成，知识流程外包发展迅速。2021 年，中国承接日本 ITO 执行额 61.8 亿美元，同比增长 8.2%，占承接日本服务外包执行额的 59.1%；承接 BPO 执行额 8.0 亿美元，同比下降 13.1%，占比 7.6%；承接 KPO 执行额 34.9 亿美元，同比增长 20.2%，较中国承接日本服务外包执行额增速高 10.4 个百分点，占比 33.3%，较上年提高 2.9 个百分点。

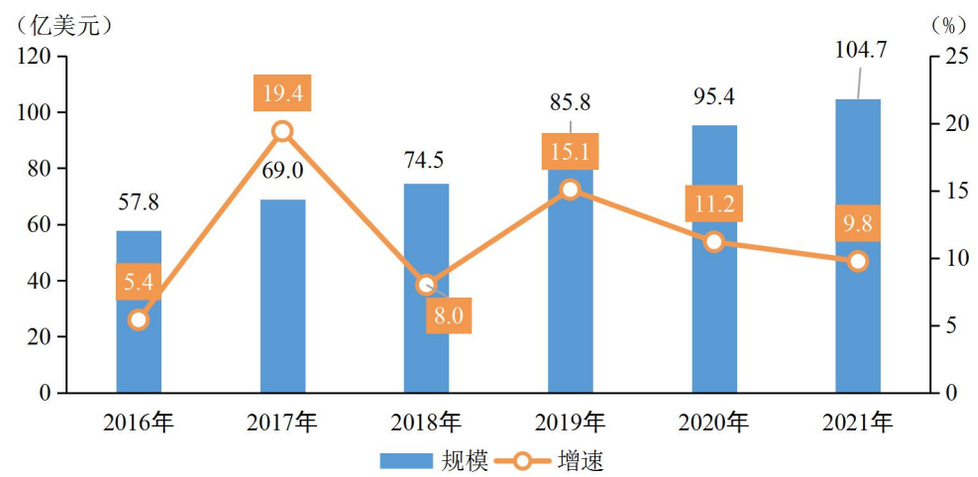


图 11-3　2016－2021 年承接日本服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

软件研发服务为主，其他商业服务、云计算服务、人工智能服务等领域增长迅速。2021 年，承接日本服务外包业务主要集中在软件研发服务、工业设计服务、测试服务等领域，执行额分别为 36.6 亿美元、17.9 亿美元、15.8 亿美元，同比分别增

长 6.2%、22.5%、12.0%，分别占中国承接日本服务外包执行额的 35.0%、17.1%、15.0%。其他商业服务、云计算服务、人工智能服务、集成电路和电子电路设计服务快速发展，同比分别增长 726.8%、196.2%、186.5%、120.0%。

四、新加坡

新加坡是中国离岸服务外包第四大来源地。2021 年，中国承接新加坡服务外包合同额 92.9 亿美元，同比增长 37.7%；执行额 70.2 亿美元，同比增长 30.4%，较中国总体离岸服务外包执行额增速高 7.2 个百分点，占中国离岸服务外包执行额的 5.4%，较上年提高 0.3 个百分点。

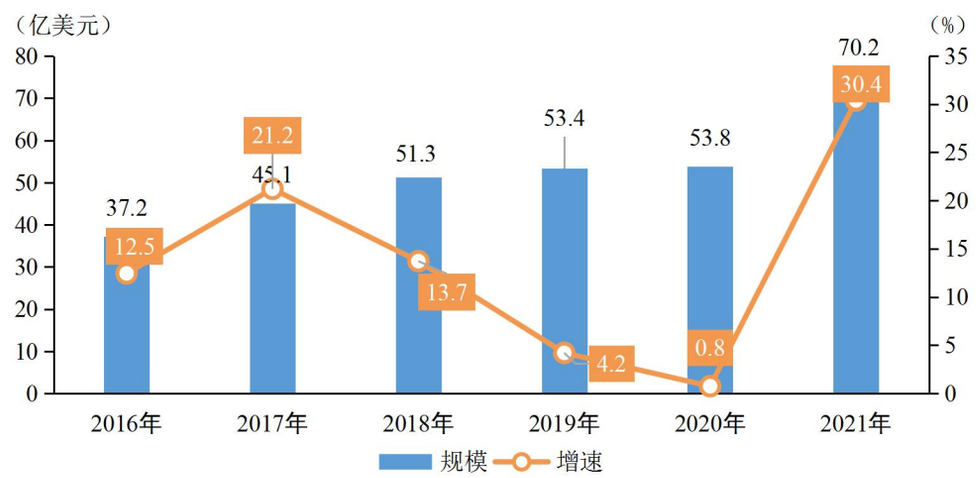


图 11-4　2016－2021 年承接新加坡服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

信息技术外包和业务流程外包齐增长，占比均有所提高。中国承接新加坡 ITO、BPO、KPO 执行额比例由 2020 年的 44.2：20.3：35.5 调整为 2021 年的 45.5：21.5：33.0，ITO、BPO 占比有所提高，KPO 占比小幅下降。2021 年，承接 ITO 执行额 32.0 亿美元，同比增长 34.2%，较中国承接新加坡服务外包执行额增速高 3.8 个百分点；承接 BPO 执行额 15.0 亿美元，同比增长 37.8%，较中国承接新加坡服务外包执行额增速高 7.4 个百分点；承接 KPO 执行额 23.2 亿美元，同比增长 21.4%。

软件研发服务、工业设计服务为主，云计算服务、管理咨询服务、服务设计服务等领域实现跨越式发展。2021 年，中国承接新加坡服务外包业务主要集中在软件研发服务、工业设计服务、集成电路和电子电路设计服务等领域，执行额分别为 14.8 亿美元、12.6 亿美元、5.8 亿美元，分别占中国承接新加坡服务外包执行额的 21.1%、18.0%、8.2%。云计算服务、管理咨询服务、服务设计服务、新能源技术研发服务

同比分别增长 28833.8%、12794.2%、3443.3%、575.7%。

五、德国

德国是中国离岸服务外包第五大来源地，排名较上年提高一位。2021 年，中国承接德国服务外包合同额 63.2 亿美元，同比增长 31.1%；执行额 53.5 亿美元，同比增长 49.9%，较中国总体离岸服务外包执行额增速高 26.7 个百分点，增速居前十大离岸业务来源地首位，占中国离岸服务外包执行额的 4.1%，较上年高 0.7 个百分点。

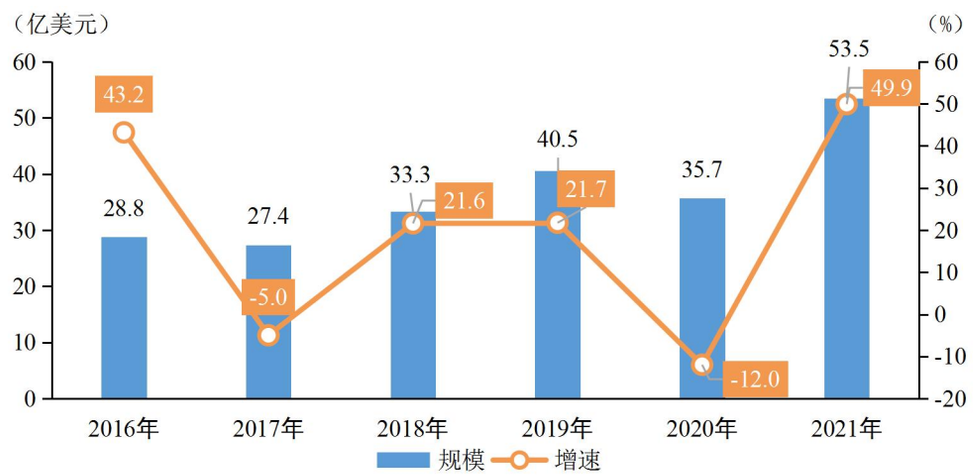


图 11-5　2016－2021 年承接德国服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

知识流程外包大幅增长，占比过半。2021 年，中国承接德国 KPO 执行额 29.3 亿美元，同比增长 76.8%，较承接德国服务外包执行额增速高 26.9 个百分点，占中国承接德国服务外包执行额的 54.8%，较上年提高 8.3 个百分点；承接 ITO 执行额 16.1 亿美元，同比增长 28.2%，占比 30.2%；承接 BPO 执行额 8.0 亿美元，同比增长 23.5%，占比 15.0%。其中，KPO 增速和占比的提高主要是由于工业设计服务快速增长。2021 年中国承接德国工业设计服务外包执行额 13.7 亿美元，同比增长 119.2%，占中国承接德国服务外包执行额的 25.6%。

工业设计服务为主，云计算服务、互联网营销推广服务快速增长。2021 年，中国承接德国服务外包业务主要集中在工业设计服务、软件研发服务、医药和生物技术研发服务等领域。其中，承接德国软件研发服务外包执行额 9.9 亿美元，同比增长 25.9%，占中国承接德国服务外包执行额的 18.6%；医药和生物技术研发服务外包执行额 6.8 亿美元，同比增长 60.7%，占中国承接德国服务外包执行额的 12.8%。云计算服务、互联网营销推广服务、知识产权服务等领域增长较快，同比分别增长

374.4%、206.3%、192.0%。

六、韩国

韩国是中国离岸服务外包第六大来源地，排名较上年下降一位。2021 年，中国承接韩国服务外包合同额 71.2 亿美元，同比下降 8.1%；执行额 51.2 亿美元，同比下降 3.0%，是前十大离岸业务来源地唯一增速下降的国家，占中国离岸服务外包执行额的 3.9%。承接韩国服务外包执行额下降的主要原因是信息技术外包执行额大幅下降。

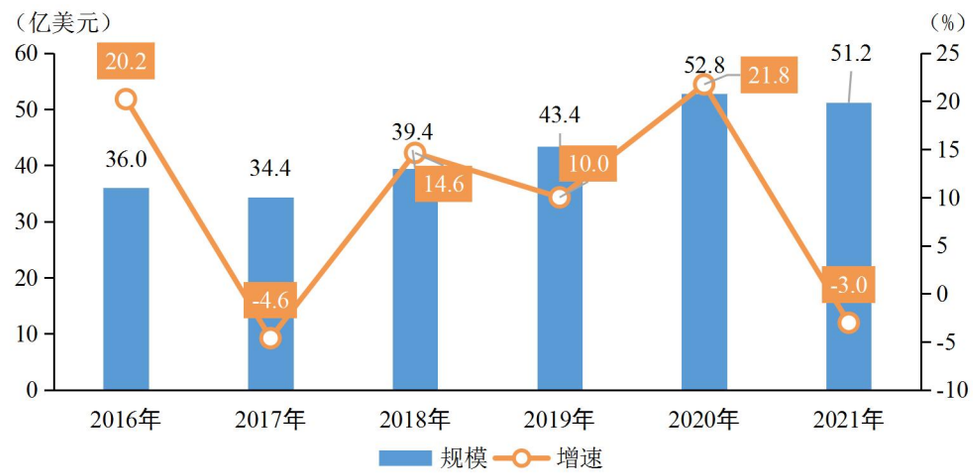


图 11-6　2016－2021 年承接韩国服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

信息技术外包有所下滑，知识流程外包快速增长。2021 年，中国承接韩国 ITO 执行额 24.2 亿美元，同比下降 20.7%，占中国承接韩国服务外包执行额的 47.3%，较上年下降 10.5 个百分点，下降的主要原因是软件研发服务的大幅下滑；承接 BPO 执行额 4.0 亿美元，同比增长 14.6%，占中国承接韩国服务外包执行额的 7.8%；承接 KPO 执行额 23.0 亿美元，同比增长 22.4%，占中国承接韩国服务外包执行额的 44.9%。

工业设计服务、软件研发服务为主，新能源技术研发服务、云计算服务等领域大幅增长。2021 年，承接韩国服务外包业务主要集中在工业设计服务、软件研发服务、测试服务等领域。其中，承接工业设计服务外包执行额 14.1 亿美元，同比增长 21.5%，占承接韩国服务外包执行额的 27.6%；软件研发服务、测试服务外包执行额分别为 8.6 亿美元、5.9 亿美元，同比分别下降 29.4%、0.2%，占承接韩国服务外包执行额的 16.8%、11.5%。新能源技术研发服务、云计算服务、网络与信息安全服务、

工程机械维修维护服务等领域增长较快，同比分别增长 1223.2%、831.8%、579.3%、380.4%。

七、中国台湾

台湾是大陆离岸服务外包第七大来源地。2021 年，大陆承接台湾服务外包合同额 51.4 亿美元，同比增长 24.1%；执行额 40.0 亿美元，同比增长 19.4%，占大陆离岸服务外包执行额的 3.1%，与上年基本持平。

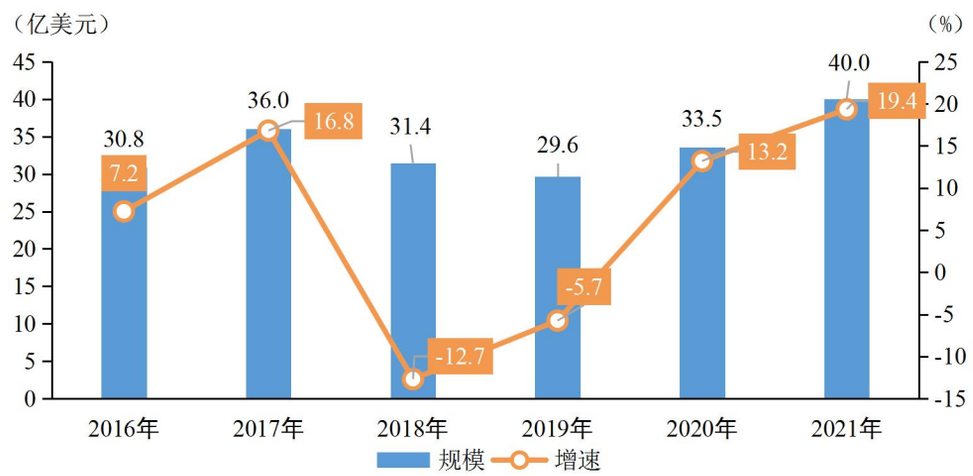


图 11-7　2016—2021 年承接中国台湾服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

知识流程外包增长迅速，占比进一步提高。大陆承接台湾 ITO、BPO、KPO 执行额比例由 2020 年的 63.7：8.3：28.0 调整为 2021 年的 53.4：9.4：37.2，KPO 占比显著提高，BPO 占比有所增长，ITO 占比下滑严重。2021 年，大陆承接台湾 KPO 执行额 14.9 亿美元，同比增长 58.9%，较大陆承接台湾服务外包执行额增速高 39.5 个百分点，增速居三大领域首位；承接台湾 ITO 执行额 21.4 亿美元，与上年持平；承接台湾 BPO 执行额 3.7 亿美元，同比增长 34.9%，较大陆承接台湾服务外包执行额增速高 15.5 个百分点。

台湾是大陆集成电路和电子电路设计服务外包业务第三大来源地。2021 年，大陆承接台湾服务外包业务主要集中在集成电路和电子电路设计服务、软件研发服务、工业设计服务等领域。其中，集成电路和电子电路设计服务外包执行额 8.9 亿美元，同比下降 13.2%，占承接台湾服务外包执行额的 22.2%，占大陆集成电路和电子电路设计服务外包离岸执行额的 10.4%，仅次于美国和中国香港；软件研发服务、工业设计服务外包执行额分别为 7.3 亿美元、4.8 亿美元，同比分别增长 2.9%、42.3%，

分别占承接台湾服务外包执行额的 18.2%、11.9%。工程机械维修维护服务、其他商务服务、云计算服务同比分别增长 1878.7%、1725.5%、1208.9%。

八、英国

英国是中国第八大离岸服务外包业务来源地。2021 年，中国承接英国服务外包合同额 41.5 亿美元，同比增长 10.9%；执行额 33.2 亿美元，同比增长 11.9%，占中国离岸服务外包执行额的 2.5%，比上年下降 0.3 个百分点。

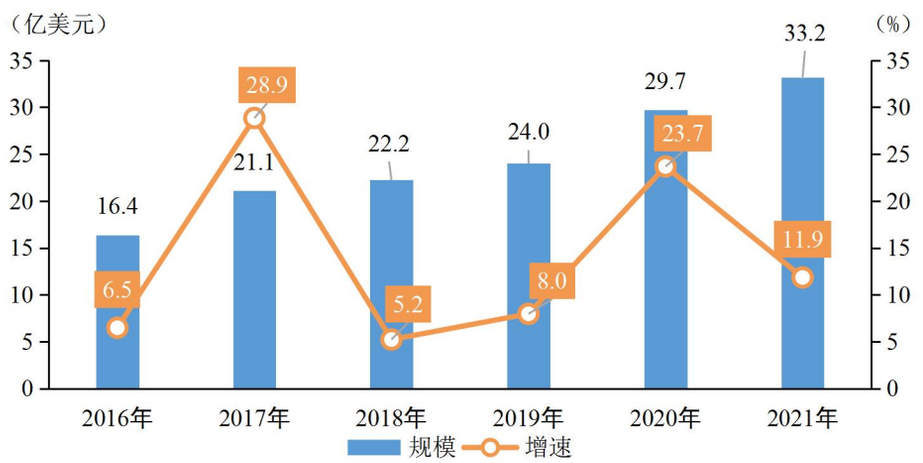


图 11-8　2016—2021 年承接英国服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

由信息技术外包为主向知识流程外包为主转变。中国承接英国 ITO、BPO、KPO 执行额比例由 2020 年的 39.3：31.0：29.7 调整为 2021 年的 34.4：23.6：42.0，KPO 占比大幅提高，ITO、BPO 占比有所下降。2021 年，承接英国 ITO 执行额 11.4 亿美元，同比下降 2.1%；承接英国 BPO 执行额 7.8 亿美元，同比下降 15.1%；承接英国 KPO 执行额 14.0 亿美元，同比增长 58.4%，较承接英国服务外包执行额增速高 46.5 个百分点，是三大领域中唯一实现正增长领域。

工业设计服务、软件研发服务为主，其他技术服务、人工智能服务、管理咨询服务快速增长。2021 年，承接英国服务外包业务主要集中在工业设计服务、软件研发服务、信息技术运营和维护服务等领域，执行额分别为 6.8 亿美元、6.0 亿美元、3.1 亿美元，分别占承接英国服务外包执行额的 20.6%、18.0%、9.3%。其他技术服务、人工智能服务、管理咨询服务外包执行额分别同比增长 802.5%、668.8%、568.2%。

九、法国

法国是中国第九大离岸服务外包业务来源地。2021 年，中国承接法国服务外包合同额 30.3 亿美元，同比增长 26.9%；执行额 20.8 亿美元，同比增长 14.3%，占中国离岸服务外包执行额的 1.6%，与上年基本持平。

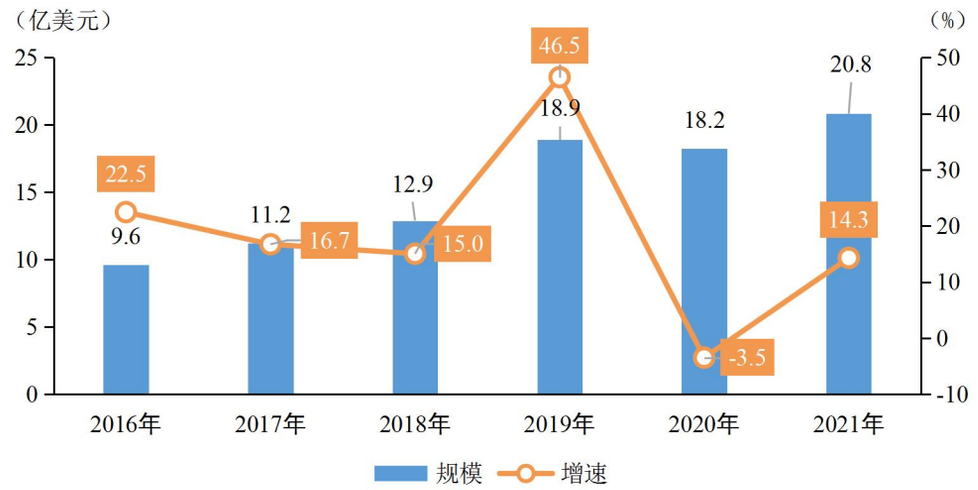


图 11-9　2016－2021 年承接法国服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

业务流程外包增速较快，知识流程外包占比约 1/2。2021 年，中国承接法国 BPO 执行额 5.1 亿美元，同比增长 45.5%，较中国承接法国服务外包执行额增速高 31.2 个百分点，占承接法国服务外包执行额的 24.5%，较上年提高 5.2 个百分点；承接法国 KPO 执行额 10.3 亿美元，同比增长 17.7%，占承接法国服务外包执行额的 49.6%，较上年提高 1.4 个百分点；承接法国 ITO 执行额 5.4 亿美元，同比下降 9.2%，占承接法国服务外包执行额的 25.9%。

工业设计服务为主，互联网营销推广服务、文化创意服务等领域快速发展。2021 年，中国承接法国服务外包业务主要集中在工业设计服务、软件研发服务、供应链管理服务等领域，执行额分别为 5.9 亿美元、3.8 亿美元、3.6 亿美元，分别占承接法国服务外包执行额的 28.2%、18.0%、17.4%。互联网营销推广服务、文化创意服务、服务设计服务增长较快，同比分别增长 3728.9%、2054.6%、761.2%。

十、瑞士

瑞士是中国第十大离岸服务外包业务来源地。2021 年，中国承接瑞士服务外包合同额 25.4 亿美元，同比增长 3.1%；执行额 19.6 亿美元，同比增长 16.3%，占中国离岸服务外包执行额的 1.5%，与上年持平。

信息技术外包大幅增长，占比显著提高。2021 年，中国承接瑞士 ITO 执行额 7.2 亿美元，同比增长 69.2%，较承接瑞士服务外包执行额增速高 52.9 个百分点，占承接瑞士服务外包执行额的 36.8%，较上年提高 11.5 个百分点；承接瑞士 BPO 执行额 3.6 亿美元，同比下降 20.6%，占比 18.5%；承接瑞士 KPO 执行额 8.8 亿美元，同比增长 9.2%，占比 44.7%。

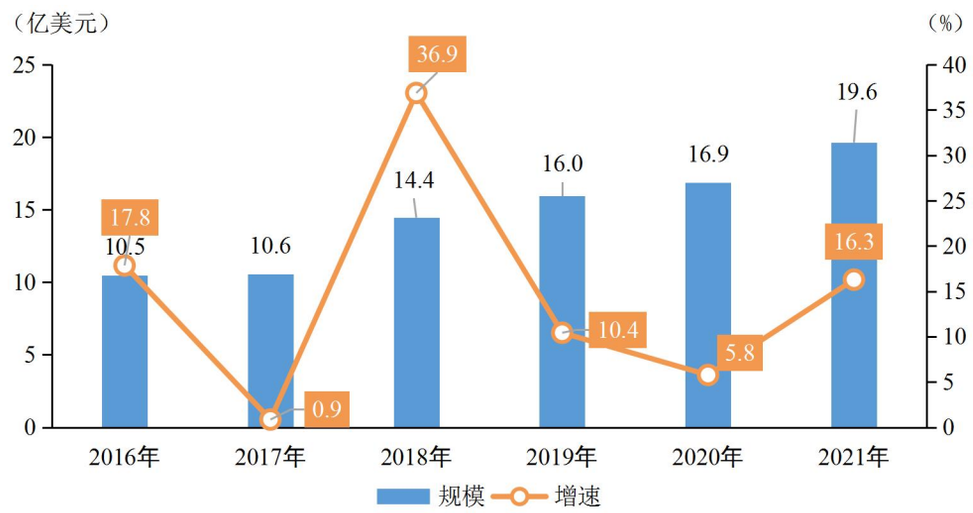


图 11-10　2016－2021 年承接瑞士服务外包执行金额及增速

数据来源：中华人民共和国商务部。

软件研发服务、医药和生物技术研发服务为主，服务设计服务等领域快速增长。2021 年，中国承接瑞士服务外包业务主要集中在软件研发服务、医药和生物技术研发服务、供应链管理服务等领域，执行额分别为 5.1 亿美元、3.6 亿美元、1.5 亿美元，分别占承接瑞士服务外包执行额的 26.2%、18.5%、7.8%。服务设计服务、其他商务服务、采购外包服务增速较快，同比分别增长 1554.5%、361.3%、248.8%。

第十二章　中国承接“一带一路”沿线国家服务外包

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

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。2016－2021 年，中国承接“一带一路”沿线国家服务外包执行金额从 121.2 亿美元增至 243.4 亿美元，累计达到 1068.0 亿美元，年均增长 12.3%，占中国离岸服务外包执行额的比重从 17.2%增至 18.7%。2021 年，承接“一带一路”服务外包合同额 340.5 亿美元，同比增长 30.5%，占中国离岸服务外包合同额的 19.8%；执行额 243.4 亿美元，同比增长 23.2%，占中国离岸服务外包执行额的 18.7%，与上年持平。

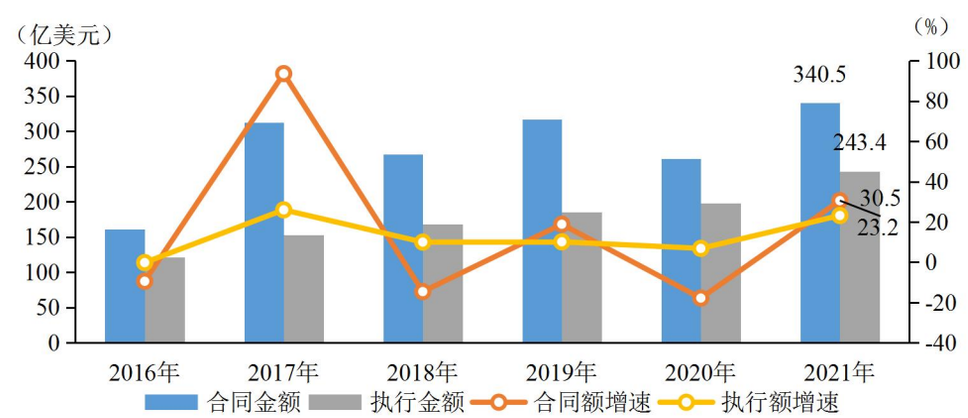


图 12-1　2016－2021 年承接“一带一路”服务外包情况

数据来源：中华人民共和国商务部。

知识流程外包发展迅速，占比过半。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，推动了以工业设计外包、工程技术外包为主的知识流程外包迅速发展。2021 年，中国承接“一带一路”沿线国家 KPO 执行额 123.3 亿美元，同比增长 24.8%，占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 50.6%，较上年提高 0.6 个百分点。其中，KPO 业务主要集中在工业设计服务、工程技术服务等领域，执行额分别为 51.9 亿美元、42.6 亿美元，同比分别增长 42.2%、12.1%，分别占承接“一带一路”沿线国家 KPO 执行额的 42.1%、34.6%；知识产权服务、文化创意

服务、管理咨询服务快速增长，同比分别增长 343.9%、195.4%、161.0%。

信息技术外包占比小幅下降。2021 年，中国承接“一带一路”沿线国家 ITO 执行额 86.6 亿美元，同比增长 17.0%，较承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额增速低 6.2 个百分点，占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 35.6%，较上年下降 1.9 个百分点。其中，ITO 业务主要集中在软件研发服务、信息技术运营和维护服务等领域，执行额分别为 38.5 亿美元、25.0 亿美元，同比分别增长 1.5%、38.7%，分别占承接 ITO 执行额的 44.5%、28.9%；云计算服务、网络与信息安全服务、电子商务平台服务增速较快，同比分别增长 1117.7%、334.3%、189.5%。

业务流程外包快速增长，占比有所提高。2021 年，中国承接“一带一路”沿线国家 BPO 执行额 33.6 亿美元，同比增长 35.0%，较承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额增速高 11.8 个百分点，占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 13.8%，较上年提高 1.2 个百分点。其中，BPO 业务主要集中在供应链管理服务、采购外包服务、交通工具维修维护服务等领域，分别占承接 BPO 执行额的 32.7%、13.6%、13.6%；法律流程服务、医疗设备维修维护服务分别同比增长 1211.9%、226.7%。

二、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、西亚北非和南亚国家[1]，三者总计占比超过 85%。东南亚服务外包市场相对成熟、发展较为稳定，其中新加坡、越南、印度尼西亚、马来西亚、泰国等是中国离岸服务外包市场重要离岸市场。2021 年，中国承接东南亚国家服务外包执行额 134.5 亿美元，同比增长 29.8%，占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 55.2%。其中，承接新加坡、越南、印度尼西亚、马来西亚、泰国服务外包执行额分别为 70.2 亿美元、13.0 亿美元、12.5 亿美元、10.6 亿美元、9.7 亿美元，分别占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 28.8%、5.3%、5.1%、4.3%、4.0%。西亚北非和南亚也是“一带一路”重要发包地区。2021 年承接西亚北非和南亚服务外包执行额分别为 42.7 亿美元、31.0 亿美元，同比分别增长 15.7%、12.4%，分别占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 17.5%、12.7%。

[1] 按照商务部服务外包统计系统划分，“一带一路”沿线国家分为俄罗斯蒙古中亚 5 国、东南亚 11 国、南亚 8 国、中东欧 16 国、西亚北非 16 国、独联体其他 5 国及格鲁吉亚。其中，俄罗斯蒙古中亚 5 国包括蒙古、俄罗斯、哈萨克斯坦、塔吉克斯坦、吉尔吉斯斯坦、乌兹别克斯坦、土库曼斯坦；东南亚 11 国包括印度尼西亚、柬埔寨、东帝汶、马来西亚、菲律宾、新加坡、泰国、文莱、越南、老挝、缅甸；南亚 8 国包括尼泊尔、不丹、马尔代夫、阿富汗、巴基斯坦、印度、孟加拉国、斯里兰卡；中东欧 16 国包括波兰、黑山、北马其顿、波黑、阿尔巴尼亚、立陶宛、拉脱维亚、爱沙尼亚、捷克共和国、斯洛伐克共和国、匈牙利、斯洛文尼亚共和国、克罗地亚共和国、罗马尼亚、保加利亚、塞尔维亚；西亚北非 16 国包括伊朗、叙利亚、约旦、以色列、伊拉克、黎巴嫩、巴勒斯坦、埃及、土耳其、沙特阿拉伯、阿拉伯联合酋长国、阿曼、科威特、卡塔尔、巴林、也门共和国；独联体其他 5 国及格鲁吉亚包括白俄罗斯、乌克兰、阿塞拜疆、摩尔多瓦、亚美尼亚、格鲁吉亚。

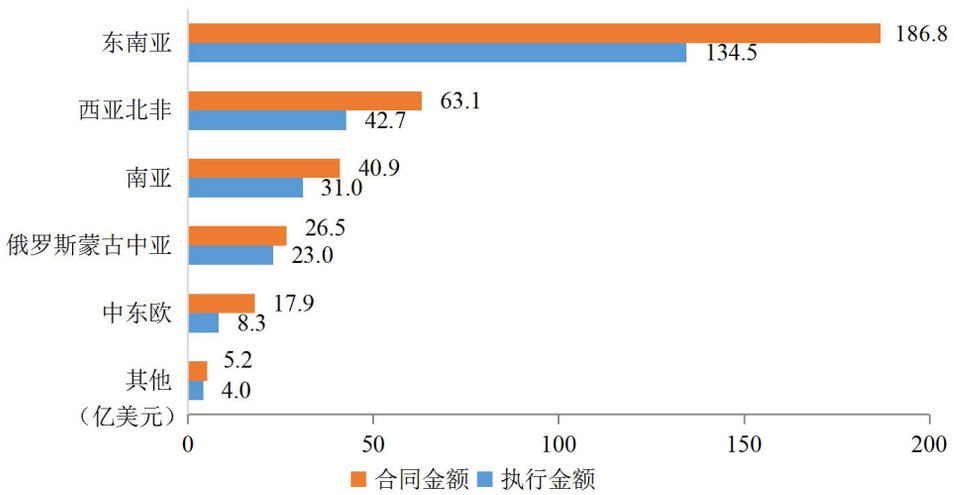


图 12-2　2021 年承接“一带一路”分区域服务外包情况

数据来源：中华人民共和国商务部。

承接中东欧国家服务外包执行额有所下滑。波兰、捷克、罗马尼亚等国家是中东欧重要服务外包来源地。2021 年中国承接中东欧国家服务外包执行额 8.3 亿美元，同比下降 22.7%，占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 3.4%。其中，承接波兰服务外包执行额 2.9 亿美元，同比增长 8.3%，占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 1.2%；承接捷克服务外包执行额 2.2 亿美元，同比下降 11.3%，占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 0.9%；承接罗马尼亚服务外包执行额 0.6 亿美元，下降 36.0%，占承接“一带一路”沿线国家服务外包执行额的 0.3%。

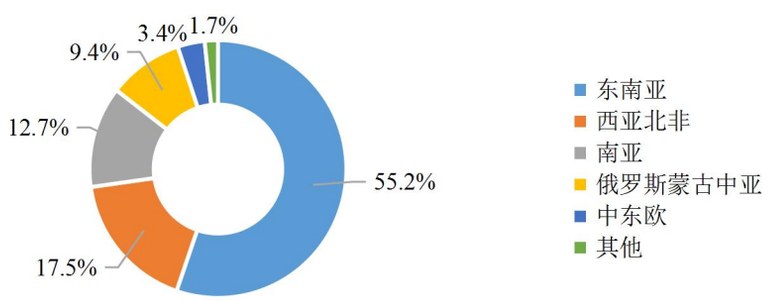


图 12-3　2021 年承接“一带一路”服务外包执行额分区域占比

数据来源：中华人民共和国商务部。

第五篇　全球篇

本篇主要介绍全球服务外包发展概况，以及全球主要接发包国的服务外包发展情况。

第十三章　全球服务外包发展概况

一、发展环境

全球经济增速由负转正，通胀上升。2021 年，全球经济呈分化复苏态势。IMF 数据显示，2021 年全球 GDP 同比增长 6.1%，其中发达经济体同比增长 5.2%，新兴市场和发展中经济体同比增长 6.8%。大宗商品价格上涨推动消费者物价上升，2021 年全球消费者价格同比增长 4.7%，其中发达经济体同比增长 3.1%，新兴市场和发展中经济体同比增长 5.9%。受新冠肺炎疫情影响，发达经济体劳动力市场出现结构性变化，失业率与疫情前的差距缩小，但劳动参与率恢复迟滞，劳动力供给不足的矛盾凸显。

服务贸易复苏落后于货物贸易。受新冠肺炎疫情影响，旅行、建筑等传统服务贸易恢复缓慢，货物贸易复苏较快。WTO 数据显示，2021 年全球货物出口 22.3 万亿美元，同比增长 26.3%；服务出口 6.1 万亿美元，同比增长 17.2%。



图 13-1　2011－2021 年全球服务贸易和货物贸易增速比较

数据来源：WTO

可数字化服务贸易保持快速增长。依托互联网数字手段提供的跨境服务发展迅速，成为服务贸易的重要增长极。WTO 数据显示，2021 年全球可数字化服务出口 3.9 万亿美元，同比增长 14.3%，占服务出口的比重达 63.6%。其中，电信计算机和信息服务出口 0.9 万亿美元，同比增长 19.4%。过去十年，可数字化服务出口年均增长 5.9%，比服务出口增速高 2.8 个百分点。

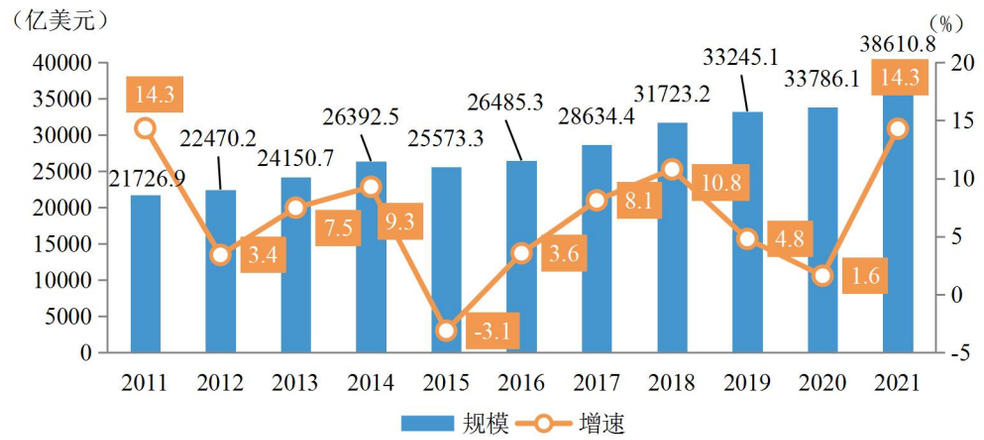


图 13-2　2011－2021 年全球可数字化服务贸易规模及增速

数据来源：WTO

二、总体情况

全球离岸服务外包执行额增速超过 20%。新兴技术快速发展，服务外包新业态新模式持续涌现，全球离岸服务外包规模稳步增长。2021 年，全球离岸服务外包执行额 1.7 万亿美元，同比增长 22.5%，比全球服务出口增速高 8.2 个百分点，占全球服务出口的 28.0%，比上年提高 1.2 个百分点。过去五年，全球离岸服务外包执行额年均增长 9.8%，比同期全球服务出口增速高 6.2 个百分点。



图 13-3　2016－2021 年全球离岸服务外包执行额及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算。

离岸信息技术外包（ITO）执行额增长最快。2021 年，全球离岸信息技术外包执行额 7664.4 亿美元，同比增长 26.2%。过去五年，全球离岸信息技术外包执行额

年均增长 12.6%，比全球离岸服务外包执行额年均增速高 2.8 个百分点，占全球离岸服务外包的比例从 39.8%上升至 45.1%，提高 5.3 个百分点。

离岸业务流程外包（BPO）执行额占比下降。2021 年，全球离岸业务流程外包执行额 3143.3 亿美元，同比增长 17.0%。过去五年，全球离岸业务流程外包执行额年均增长 6.6%，比全球离岸服务外包执行额年均增速低 3.2 个百分点，占全球离岸服务外包的比例从 21.4%下降至 18.5%，下降 2.9 个百分点。

离岸知识流程外包（KPO）执行额平稳增长。2021 年，全球离岸知识流程外包执行额 6193.9 亿美元，同比增长 21.1%。过去五年，全球离岸知识流程外包执行额年均增长 8.4%，比全球离岸服务外包执行额年均增速低 1.4 个百分点，占全球离岸服务外包的比例从 38.8%下降至 36.4%，下降 2.4 个百分点。

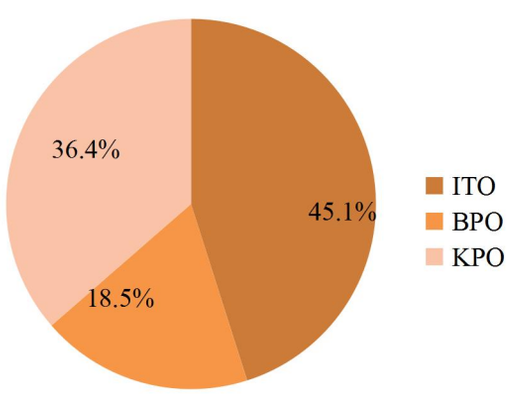


图 13-4　2021 年全球离岸服务外包执行额结构

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合同额快速增长。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]，2021 年全球大额服务外包合同额为 842 亿美元，同比增长 40.5%。其中，ITO 合同额 251 亿美元，同比 17.3%；BPO 合同额 78 亿美元，同比 50.0%；云计算服务外包合同额 513 亿美元，同比 54.5%。云计算服务外包中，基础设施即服务（IaaS）合同额 380 亿美元，同比 56.4%；软件即服务（SaaS）合同额 133 亿美元，同比 49.4%。

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

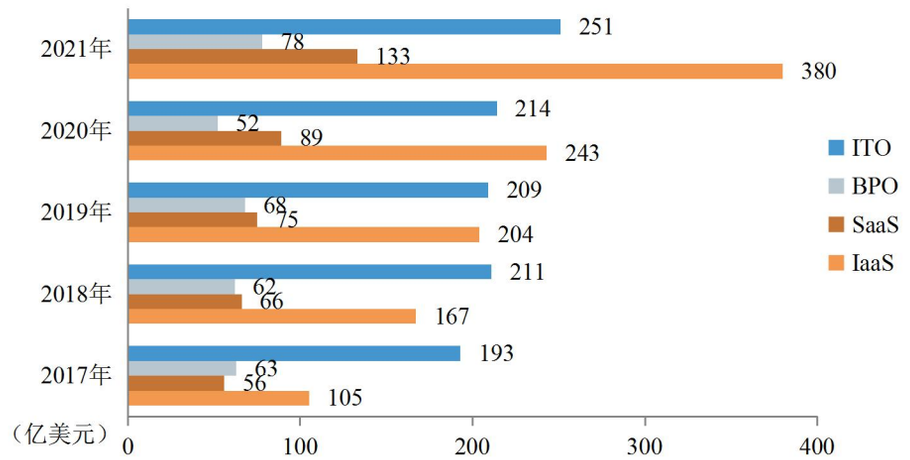


图 13-5　2021 年全球大额服务外包发包合同额

数据来源：ISG

美洲地区云计算服务增速超过 40%。2021 年美洲地区大额服务外包合同额为 410 亿美元，同比增长 34.9%。其中，ITO 合同额 115 亿美元，同比 26.4%；BPO 合同额 40 亿美元，同比 17.6%；云计算服务外包合同额 255 亿美元，同比 42.5%。云计算服务外包中，基础设施即服务（IaaS）合同额 170 亿美元，同比 32.8%；软件即服务（SaaS）合同额 85 亿美元，同比 66.7%。

EMEA 地区[1]大额服务外包增速超过 30%。2021 年 EMEA 地区大额服务外包合同额为 266 亿美元，同比增长 30.4%。其中，ITO 合同额 114 亿美元，同比 7.5%；BPO 合同额 26 亿美元，同比 62.5%；云计算服务外包合同额 126 亿美元，同比 53.7%。云计算服务外包中，基础设施即服务（IaaS）合同额 92 亿美元，同比 46.0%；软件即服务（SaaS）合同额 34 亿美元，同比 78.9%。

亚太地区大额服务外包增长最快。2021 年，亚太地区大额服务外包合同额为 161.3 亿美元，同比增长 77.3%。其中，ITO 合同额 23 亿美元，同比 38.6%；BPO 合同额 6.3 亿美元，同比 43.2%；云计算服务外包合同额 132 亿美元，同比 88.6%。云计算服务外包中，基础设施即服务（IaaS）合同额 117 亿美元，同比 89.9%；软件即服务（SaaS）合同额 15 亿美元，同比 78.6%。

[1]EMEA（Europe, the Middle East and Africa）地区包括欧洲、中东和非洲地区。

第十四章　全球服务外包主要发包国

一、美国

美国离岸发包执行额实现两位数增长。2021 年美国经济迎来复苏，同比实际增长 5.6%。根据中国服务外包研究中心测算，2021 年美国服务外包离岸发包执行额 1556.0 亿美元，同比增长 10.0%。其中，离岸信息技术服务发包执行额 517.7 亿美元，同比增长 13.0%；离岸业务流程服务发包执行额 249.7 亿美元，同比增长 20.6%；离岸知识流程服务发包执行额 788.6 亿美元，同比增长 5.3%。

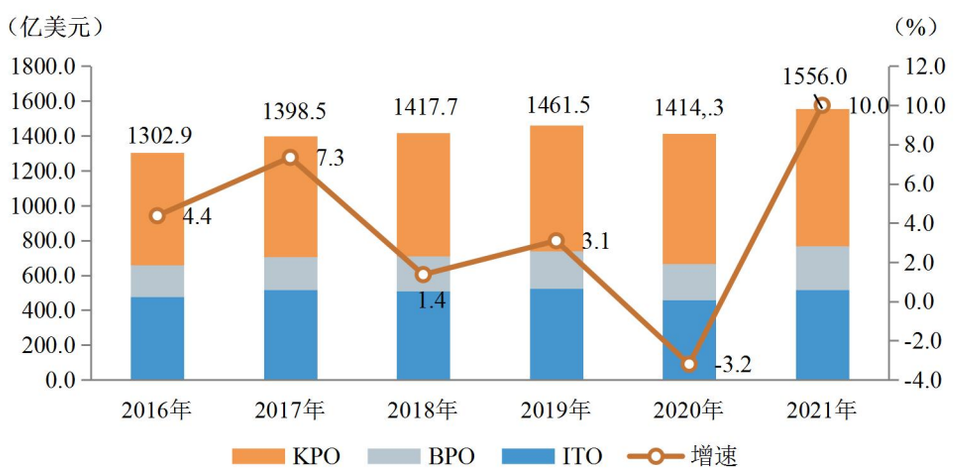


图 14-1　2016－2021 年美国离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算。

美国信息技术服务发包[1]小幅增长。根据 IDC 数据，2021 年美国信息技术服务外包发包执行额达 340.8 亿美元，同比增长 1.5%。美国信息技术服务外包前五大供应商分别为 Leidos（莱多斯）、IBM（国际商业机器公司）、General Dynamics（通用动力）、DXC（伯凯科技）和 HCL Technologies（HCL 科技公司），营业收入分别为 21.6 亿美元、16.3 亿美元、16.2 亿美元、15.8 亿美元和 15.7 亿美元，合计 85.7 亿美元，同比下降 4.4%，占美国信息技术服务外包市场的 25.1%。IDC 预测 2021—2026 年，美国信息技术服务外包发包执行额年均增长 0.3%。

美国业务流程服务发包稳步增长。根据 IDC 数据，2021 年美国业务流程服务

[1] IDC 界定的 IT 外包范围与中国商务部有所不同，不包括 IT 咨询、系统集成、集成电路和电子电路设计服务等。

发包执行额达 1130.9 亿美元，同比增长 4.8%。其中，客户服务发包（Customer care BPO）执行额 488.4 亿美元，同比增长 7.4%，占美国业务流程外包服务发包执行额的 43.2%；人力资源管理服务发包（Human resources BPO）执行额 413.7 亿美元，同比增长 1.6%，占比 36.6%；财务和会计发包（Finance and Accounting BPO）执行额 217.6 亿美元，同比增长 5.4%，占比 19.2%。IDC 预测 2021—2026 年，美国业务流程服务发包执行额年均增长 4.2%。

二、欧洲

欧洲国家 IT 服务支出稳步增长。根据 IDC 数据，2021 年欧洲国家 IT 服务支出 2351.9 亿美元，同比增长 5.4%。其中，IT 项目服务（Project-oriented services）支出 885.8 亿美元，同比增长 5.8%，占 IT 服务支出的 37.7%；IT 管理服务（Managed services）支出 1043.2 亿美元，同比增长 5.6%，占比 44.4%；运维和培训服务（Support and Training）支出 422.9 亿美元，同比增长 4.3%，占比 18.0%。IDC 预测，2021－2026 年欧洲 IT 服务支出年均增长 4.6%。其中，项目服务支出年均增长 5.5%，管理服务支出年均增长 4.1%，运维和培训服务支出年均增长 3.7%。

德国离岸流程服务发包占比有所下降。根据中国服务外包研究中心测算，2021 年德国服务外包离岸发包执行额 1286.1 亿美元，同比增长 18.9%。其中，信息技术服务发包执行额 582.0 亿美元，同比增长 21.1%，占比 45.2%，比上年提高 0.8 个百分点；业务流程服务发包执行额 207.4 亿美元，同比增长 20.8%，占比 16.1%，比上年提高 0.2 个百分点；知识流程服务发包执行额 496.8 亿美元，同比增长 15.6%，占比 38.6%，比上年下降 1.0 个百分点。

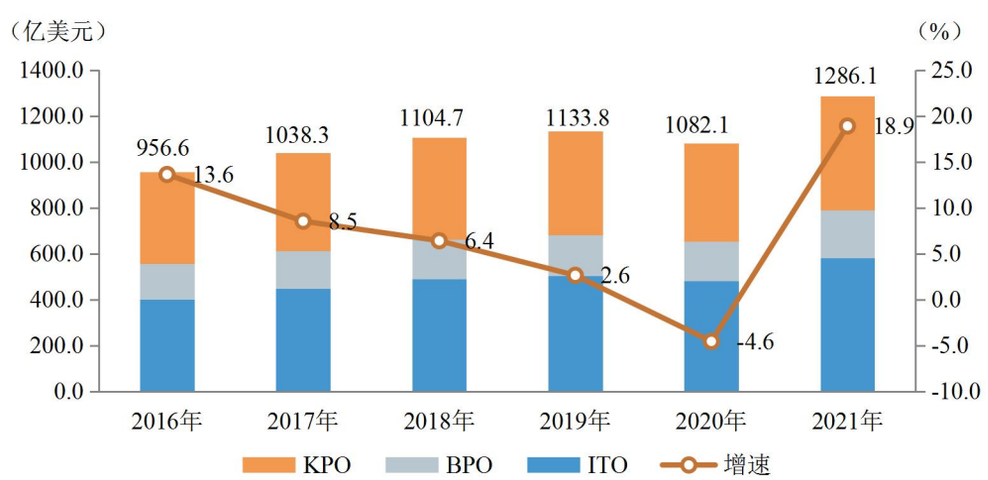


图 14-2　2016－2021 年德国离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算。

法国离岸信息技术服务发包占比显著提升。根据中国服务外包研究中心测算，2021 年法国服务外包离岸发包执行额 767.2 亿美元，同比增长 15.2%。其中，信息技术服务发包执行额 337.1 亿美元，同比增长 25.2%，占比 43.9%，比上年提高 3.4 个百分点；业务流程服务发包执行额 142.7 亿美元，同比增长 7.2%，占比 18.6%，比上年下降 1.4 个百分点；知识流程服务发包执行额 287.4 亿美元，同比增长 9.1%，占比 37.5%，比上年下降 2.0 个百分点。

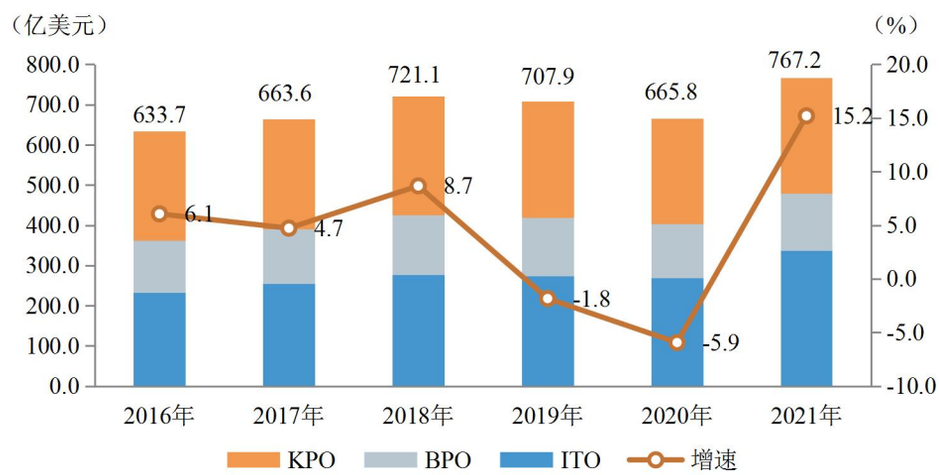


图 14-3　2016－2021 年法国离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算。

三、中国

中国离岸服务外包发包执行额连续六年保持两位数增长。根据中国服务外包研究中心测算，2016 年以来，中国离岸服务外包发包执行额增长迅速，2017 年、2018 年中国离岸服务外包发包执行额分别增长 25.3%、20.1%，2019 年和 2020 年离岸服务外包发包执行额增速有所放缓，但仍保持快速增长，分别增长 11.1%和 11.9%。2021 年，中国服务外包离岸发包执行额 757.8 亿美元，同比增长 15.7%。其中，信息技术服务发包执行额 481.4 亿美元，同比增长 21.7%，占比 63.5%，比上年提高 3.1 个百分点；业务流程服务发包执行额 79.2 亿美元，同比增长 9.6%，占比 10.5%，比上年下降 0.5 个百分点；知识流程服务发包执行额 197.2 亿美元，同比增长 5.5%，占比 26.0%，比上年下降 2.6 个百分点。

中国 IT 支出持续较快增长。数字中国建设引领中国信息化驶入快轨道，信息化与经济社会各领域加速全面渗透、跨界融合，信息化技术在抗击疫情中的应用、经济恢复和数字化转型的深入开展拉动了 IT 支出的增长。根据 IDC 数据，2021 年中国 IT 支出（包括 IT 硬件、软件及服务）达 3457.4 亿美元，同比增长 13.3%。其

中，软件支出 311.4 亿美元，同比增长 16.6%；IT 服务支出 323.8 亿美元，同比增长 8.6%。IDC 预测，到 2025 年中国 IT 支出将超过 4600 亿美元，年均增速为 7.7%。

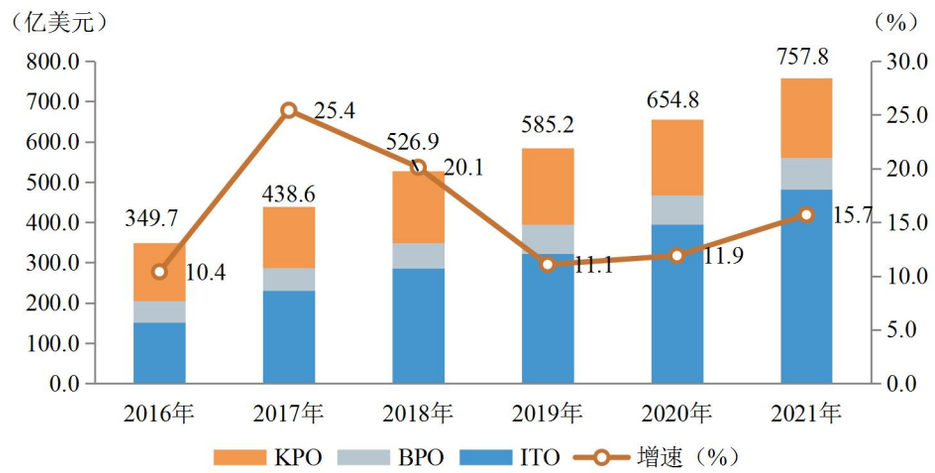


图 14-4　2016－2021 年中国离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算。

数据中心服务蓬勃发展。在数字经济不断发展、云计算需求增长、政策和资本利好等多重因素驱动下，中国信息通信研究院数据显示，2021 年中国数据中心服务市场规模达 170.4 亿美元，同比增长 30.2%。华北、华东、华南仍是数据中心三大区域市场，2021 年占据中国数据中心机架数量的 70.2%。随着“东数西算”等国家政策的引导，数据中心服务商未来布局将向环一线城市以及西北、西南等地区转移。

四、日本

日本服务外包离岸发包增长近 30%。根据中国服务外包研究中心测算，日本服务外包离岸发包执行额始终保持平稳快速增长，2015—2020 年年均增长 4.1%，高于日本 GDP 增速。2021 年，日本服务外包离岸发包执行额 724.8 亿美元，同比增长 28.6%。其中，信息技术服务发包执行额 304.9 亿美元，同比增长 27.8%，占比 42.1%；业务流程服务发包执行额 115.4 亿美元，同比增长 27.8%，占比 15.9%；知识流程服务发包执行额 304.5 亿美元，同比增长 30.5%，占比 42.0%。

日本 IT 服务支出平稳增长。根据 IDC 数据，2021 年日本 IT 服务支出 535.2 亿美元，同比增长 3.4%。其中，IT 项目服务（Project-oriented services）支出 196.8 亿美元，同比增长 4.7%，占 IT 服务支出 36.8%；IT 管理服务（Managed services）支出 246.6 亿美元，同比增长 2.9%，占比 46.1%；运维和培训服务（Support and Training）支出 91.8 亿美元，同比增长 1.6%，占比 17.1%。IDC 预测，2021－2026 年欧洲 IT

服务支出年均增长2.8%。其中，项目服务支出年均增长3.7%，管理服务支出年均增长2.9%，运维和培训服务支出年均增长1.0%。

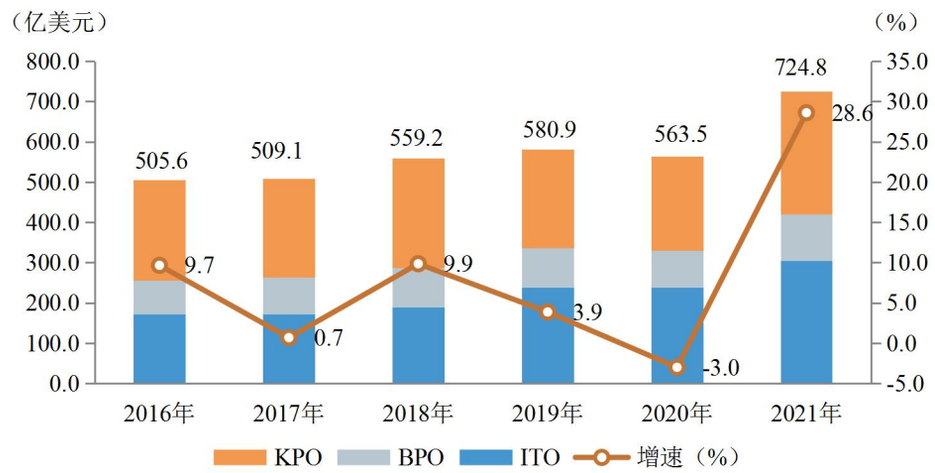


图 14-5　2016－2021 年日本离岸服务外包发包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算。

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。根据 IDC 数据，制造业是日本 IT 服务的最大需求行业，2021 年日本制造业 IT 服务支出 123.5 亿美元，同比增长 4.0%，占日本 IT 服务支出的 23.1%；金融业是第二大需求行业，2021 年日本金融业 IT 服务支出 94.6 亿美元，同比增长 4.4%，占比 17.7%；批发零售业是第三大需求行业，2021 年日本批发零售业 IT 服务支出 82.2 亿美元，同比增长 3.2%，占比 15.4%。制造业、金融业和批发零售业 IT 服务支出合计占日本 IT 服务支出的 56.2%。

第十五章　全球服务外包主要接包国

一、印度

印度 IT-BPM 产业[1]吸纳就业达 5000 万。IT-BPM 行业是印度最重要的经济驱动力之一，2020 年 IT-BPM 行业贡献了印度 GDP 的 8%，到 2025 年预计将占印度 GDP 的 10%。印度国家软件与服务业企业协会（NASSCOM）数据显示，2022 财年[2]印度 IT-BPM 行业新增 445 万名员工，员工总数达 5000 万。IT 行业收入达 2270 亿美元，同比增长 15.5%。高德纳（Gartner）数据显示，印度的 IT 支出从 2021 年的约 818.9 亿美元增至 2022 年的 1018 亿美元，同比增长 24.3%。2000 年 4 月至 2022 年 3 月期间，印度的计算机软件和硬件部门累计吸引了 855.1 亿美元的外国直接投资。

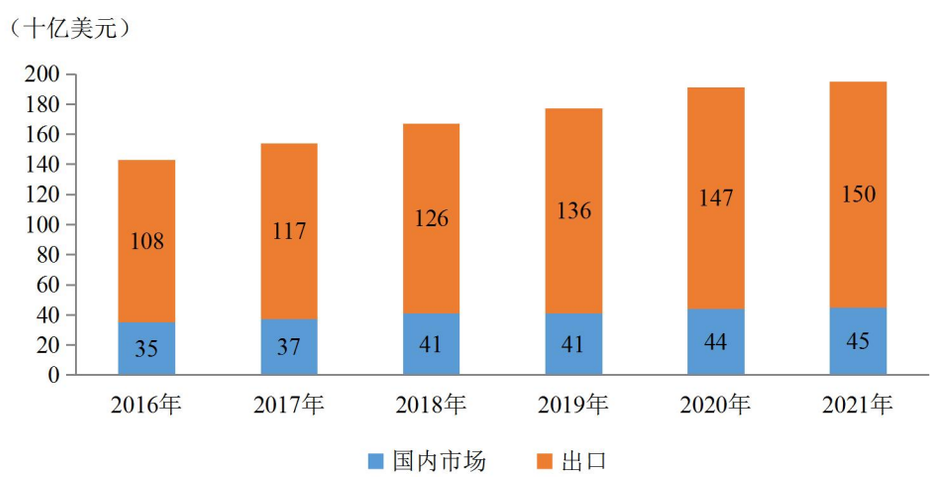


图 15-1　2016－2021 财年印度 IT-BPM 行业产值

数据来源：中国服务外包研究中心测算。

印度政府加大对 IT-BPM 产业支持力度。财政支持方面，在 2022－2023 年印度财政预算中，IT 和电信部门的拨款为 115.8 亿美元，同比增长 62.4%。技术研发方面，2021 年 9 月，印度政府启动了维斯维斯瓦拉亚国家理工学院（Visvesvaraya）博士计划的第二阶段，以鼓励对信息技术（IT）、电子系统设计与制造（ESDM）和信息技术支持服务（ITES）中的 42 种新兴技术进行研究。平台建设方面，2021 年 7 月，印度重工业和公共企业部启动了六个技术创新平台，以开发具有全球竞争

[1] 印度 IT-BPM 产业与中国服务外包概念相比，包括 IT 硬件相关内容。
[2] 印度 2021 财年自 2020 年 4 月 1 日至 2021 年 3 月 31 日。

力的印度制造业技术；2021 年 9 月，印度政府在东北部三个州成立了五个国家电子与信息技术研究中心（NIELIT），以提高平台的有效性并增加就业机会。

印度加快数字技术在服务贸易领域的应用。印度政府高度重视数字贸易发展，NASSCOM 数据显示，IT-BPM 行业在 2012 财年的出口额为 1490 亿美元，其中 IT 服务出口是主要贡献者，占 IT-BPM 出口总额的 51%以上。2021 年，印度启动梅加拉亚（Meghalaya）企业架构项目（MeghEA），通过数字技术促进该州的服务交付和治理，促进可数字化服务贸易发展。

二、爱尔兰

爱尔兰离岸服务外包连续六年增速超 15%。根据中国服务外包研究中心测算，2021 年爱尔兰服务外包企业承接离岸服务外包执行额 1350.9 亿美元，同比增长 26.0%，连续 6 年快速增长。其中，ITO 执行额 1197.4 亿美元，同比增长 33.0%，占比高达 88.6%，比上年提高 4.6 个百分点；BPO 执行额 78.0 亿美元，同比增长 29.4%，占比 5.8%，与上年基本持平；KPO 执行额 75.6 亿美元，同比下降 32.2%，占比 5.6%，比上年下降 4.8 个百分点。

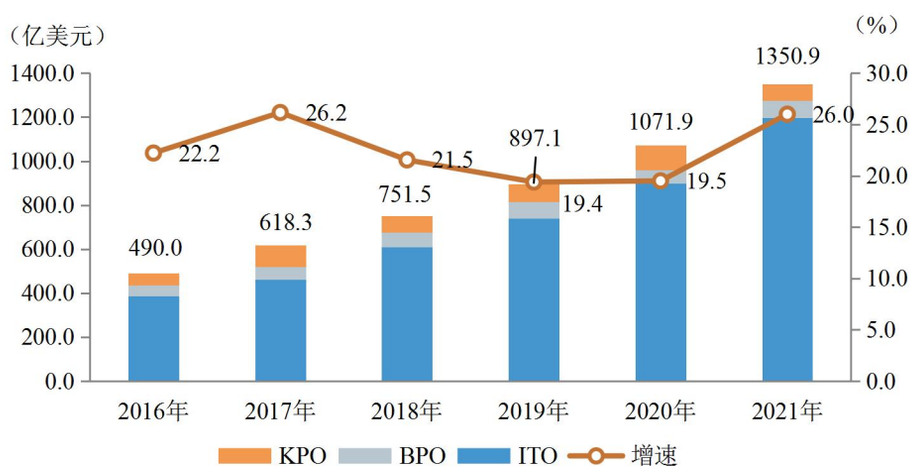


图 15-2　2016－2021 年爱尔兰离岸服务外包接包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算。

爱尔兰研发支出不断增长。随着行业参与和合作的深入，爱尔兰企业加强与跨国公司和高等教育机构的研发合作，爱尔兰投资发展局支持的跨国公司研发投入年均增长超 10%；爱尔兰知识转移中心（KTI）数据显示，2021 年研究机构项目支出达 6.7 亿欧元，创历史新高；爱尔兰科学基金会投资 2.2 亿欧元，资助 5700 多项国际合作，较 2020 年有所增长。研发创新增强了爱尔兰企业国际竞争力，促进经济贸

易发展。爱尔兰中央统计局（CSO）数据显示，2021 年爱尔兰 GDP 实际增长 13.5%，是欧洲增长最快的经济体。其中，信息与通信技术行业增加值实际增长 14.1%，高于 GDP 增速。服务进出口总额 6791.9 亿美元，同比增长 4.4%。

制定数字爱尔兰顶层框架。2022 年 2 月，爱尔兰政府发布《数字爱尔兰框架》，从数字基础设施、数据价值释放、数字技术、人才培养、数字融资、数字监管等多个维度布局数字经济发展，为推动爱尔兰经济和社会数字化转型提供行动指南。《数字爱尔兰框架》提出爱尔兰将继续瞄准新的增长机会和新兴领域，如量子计算、人工智能、区块链、物联网、5G、云计算、联网自动驾驶汽车和大数据，加大对重点领域的公共投资；通过公共采购支持数字初创企业和中小企业；将更多的政府股权投资导向数字初创企业，利用国际融资提供商加大对科技企业的投资；建立欧洲数字创新中心，使中小企业更容易获得数字技术和专业知识。

三、越南

越南离岸 ITO 占比超过 85%。根据中国服务外包研究中心测算，2021 年越南企业承接离岸服务外包 12.3 亿美元，同比下降 14.2%。其中，ITO 执行额 10.4 亿美元，同比下降 15.0%，占比 85.1%，比上年下降 0.9 个百分点；BPO 执行额 1.7 亿美元，同比下降 8.9%，占比 13.9%，比上年提高 0.9 个百分点；KPO 执行额 0.1 亿美元，同比下降 14.8%，占比 1.0%，与上年持平。

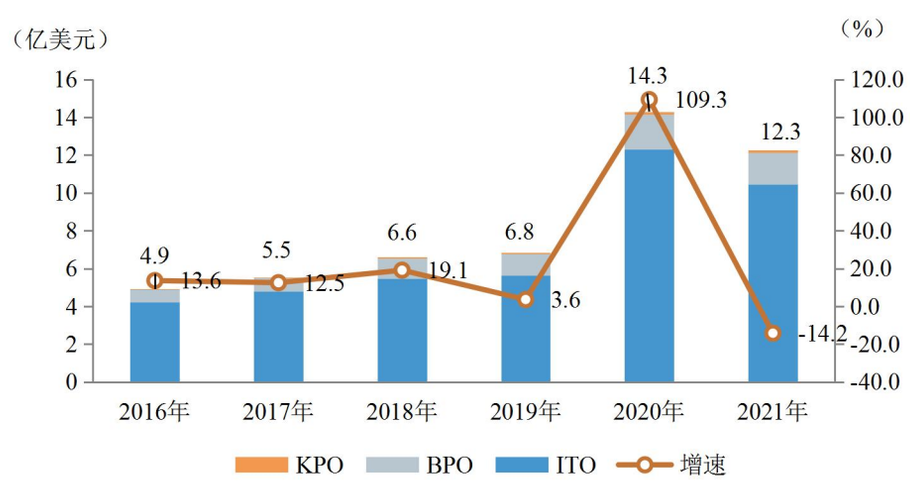


图 15-3　2016－2021 年越南离岸服务外包接包结构与增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算。

越南加快调整经济结构。2021 年 11 月，越南通过《关于 2021－2025 年经济结构调整计划的决议》，明确发展总体目标：到 2025 年在各行业各领域形成合理有效

的结构；以高新技术为基础发展更多国家级名牌产品；促进部分经济产业在竞争力方面取得突破，在增长方式、生产效率、质量等方面取得实质性进展，提高经济体的韧性、适应性和承受力。提出完善制度、促进科技应用、数字化转型、革新创新的措施，大力推进产业结构调整和空间结构调整，加强中小型企业与大型企业和外资企业的对接。越南加快调整经济结构为服务外包产业发展奠定基础。

越南数字化转型步伐进一步加快。越南已将数字经济、数字政府和数字社会作为建设数字化国家的三大支柱。2021 年 9 月成立了国家数字化转型委员会，统筹推进数字经济等领域发展。据联合国贸易和发展会议数字经济报告，2021 年，越南互联网经济价值约 210 亿美元，对国内生产总值（GDP）的贡献率达 5%，与 2015 年相比增加 6 倍。根据越南制定的“数字经济和数字社会国家发展战略”，2022 年数字经济将占国内生产总值的 11.5%，使用数字化平台的中小企业比例将提升至 30%，到 2025 年数字经济将占国内生产总值的 20%。为鼓励更多市场主体和个人参与数字经济，越南出台了多项优惠政策，如为本国从事数字经济和相关软件研发的初创企业，优先提供办公场地和减免税收租金。越南还将数字经济列为外资优先投资领域。

四、马来西亚

马来西亚离岸 KPO 占比显著提高。根据中国服务外包研究中心测算，2021 年马来西亚企业承接离岸服务外包 76.5 亿美元，同比增长 9.1%。其中，ITO 执行额 40.5 亿美元，同比增长 6.0%，占比 53.0%，比上年下降 1.6 个百分点；BPO 执行额 11.1 亿美元，同比下降 2.4%，占比 14.5%，比上年下降 1.7 个百分点；KPO 执行额 24.9 亿美元，同比增长 21.2%，占比 32.5%，比上年提高 3.3 个百分点。



图 15-4　2016－2021 年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。

数字经济是马来西亚经济的重要驱动力。马来西亚政府高度重视并对数字经济发展持续提供政策支持。2021 年，马来西亚推出全国电子商务策略路线图 2.0，加强政策实施和监管，改善电子商务生态，通过为中小企业提供培训、建立一站式业务门户网站等，推动电子商务增长。政府预计到 2025 年将有 87.5 万家中小微企业开展电子商务。同年，马来西亚政府推出了十年数字经济蓝图——“数字马来西亚”，提出通过公私合作方式投资建设 5G、超大规模数据中心等数字基础设施，并在接下来的 5 年内催化出 5000 家初创企业等目标。《2021 年东南亚数字经济报告》显示，马来西亚 2021 年互联网经济规模达到 210 亿美元，同比增长 47%，到 2025 年预计将增长至 350 亿美元。2022 年，马来西亚政府推出数字倡议，重点关注数字旅游、数字贸易、数字农业、数字金融等 9 个领域，旨在通过促进数字技术普及、支持本地科技公司发展、吸引高价值数字投资等三大举措，提高马来西亚在全球数字革命和数字经济领域的竞争力，促进数字经济发展。

马来西亚服务外包发展前景广阔。2021 年，马来西亚发布第十二五个发展计划，旨在对 2021－2025 年的国家经济发展进行规划，提出到 2025 年使马来西亚进入世界银行划分的高收入国家之列。为实现发展目标，马来西亚政府将打造新的增长源，加强数字基础设施建设，改善现有 4G 网络，培养数字人才，促进航空航天、智慧农业、创意产业等高技术产业发展，帮助中小企业实现数字化转型，推动信息技术服务外包产业发展。环境可持续性发展被列为未来 5 年的优先发展事项，提出到 2030 年，马来西亚单位国内生产总值碳排放降低 45%，到 2050 年实现碳中和目标，绿色发展为新能源技术研发服务外包创造有利条件。

五、菲律宾

菲律宾离岸服务外包结构保持稳定。根据中国服务外包研究中心测算，2021 年菲律宾服务外包企业承接离岸服务外包执行额 213.3 亿美元，同比增长 12.0%。其中，ITO 执行额 75.6 亿美元，同比增长 13.1%，占比 35.4%，比上年提高 0.3 个百分点；BPO 执行额 135.8 亿美元，同比增长 11.8%，占比 63.7%，与上年基本持平；KPO 执行额 1.9 亿美元，下降 11.5%，占比 0.9%，比上年下降 0.2 个百分点。

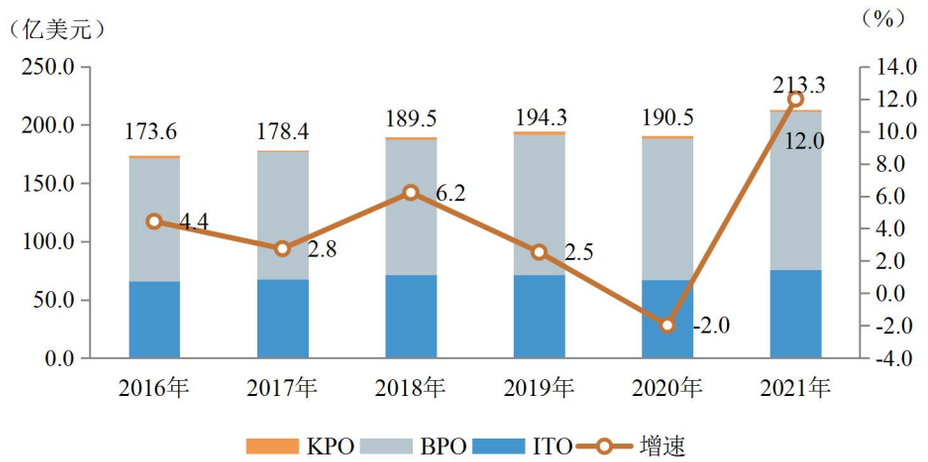


图 15-5　2016－2021 年菲律宾离岸服务外包接包结构及增速

数据来源：中国服务外包研究中心测算。

以呼叫中心为代表的菲律宾 IT-BPM 行业在全球表现领先。菲律宾贸工部（DTI）数据显示，2021 年全球共有 800 万全职员工就职于信息技术领域的商业流程外包（IT-BPM）行业。其中，菲律宾员工占比 17%－18%，排名第二，仅次于占比 37%－40%的印度，领先于波兰（3%－4%）、中国（2%－4%）和加拿大（2%－4%）。2020 年，菲共有 135 万人从事 IT-BPM 行业，其中 90 万人就职于各类呼叫中心；16.3 万人参与全球共享服务；14.3 万人就职于健康信息管理行业；信息技术和软件行业则吸纳了 13.7 万个就业。2020 年，菲律宾服务外包行业总营业额为 267 亿美元，其中呼叫中心业务营业额为 150 亿美元。DTI 预计，2021 年菲律宾服务外包行业营业额和创造就业个数将分别同比增长 12%和 8%。

菲律宾从外包向创意转型。疫情促进自动化发展，菲律宾越来越多的企业更加倾向于使用人工智能机器人实现与顾客之间的交流，这在很大程度上削弱了菲律宾以低薪建立起来的呼叫中心的优势，而视觉艺术、表演艺术、视听媒体、出版和数字交互媒体等创意产业都不易受到人工智能和自动化的影响。2021 年 9 月，菲律宾众议院通过了《菲律宾创意产业发展法》。该法案旨在发展菲律宾的创意产业，并使之制度化，使电影、音乐、动画、游戏等创意产业被放置于国家经济发展中的重要地位，助力菲律宾到 2030 年成为东盟最大的创意经济体。2021 年，菲律宾在 130 个经济体的创意产品出口排名中位列第 10 位。