

# 中国服务外包景气指数报告

## (企业家信心指数和企业景气指数调查报告)

2020 年第一季度

### 一、概况

中国服务外包研究中心调查显示，2020 年第一季度，中国服务外包企业家信心指数（ESI）和企业综合生产经营景气指数（BSI）均低于 100 枯荣线，分别为 89 和 93.67。从分项指标看，所有指标低于 100 枯荣线，其中合同数量、合同金额和企业营业收入指标垫底，表明在新冠肺炎疫情影响下，中国服务外包企业接单量显著下滑，企业营收受到巨大影响。

### 二、企业家信心指数概览

企业家信心指数调查显示，企业对即期和预期的信心指数分别为 90 和 88.33。一季度有 17.5% 的受访企业对当前服务外包行业总体运行情况表示乐观，55% 的受访企业表示中立，27.5% 的受访企业表示不乐观。17.5% 的受访企业家对下季度持乐观态度，对下季度景气度不乐观的占比为 29.2%。一季度以来，美国等发达经济体没有第一时间采取有效措施遏制疫情扩散，经济持续停摆，海外企业开工趋势不明朗，中国企业家对产业发展环境产生较大担忧。

### 三、企业景气指数

#### (一) 概览

企业景气指数显示，一季度企业综合生产经营景气指数（BSI）为 93.67。仅有 10.83% 的受访企业对本季度企业综合经营情况表示乐观，29.17% 的企业本季度综合经营情况不佳；20.83% 的受访企业对下季度经营情况持乐观态度，19.17% 的企业对下季度经营情况持悲观态度。

#### (二) 企业经营分项指标

一季度中国服务外包企业经营分项指标均低于 100 枯荣线，在分项指标中，排名前五的指标分别为企业融资（96.17）、贷款拖欠（92.5）、劳动力需求（91.33）、流动资金（88.17）和经营成本（85.17）。此外，合同订单数量（65）、合同金额（65.5）、营业收入（68.5）是最低的三项，表明在新冠肺炎疫情冲击下，合同订单数量持续减少，中国服务外包企业收入持续下滑。但企业家对第二季度的预期景气指数有所回升，尤其是对营业收入、合同金额、订单数量和盈利（亏损）变化等方面持乐观态度。



图 1：2020 年第一季度中国服务外包企业即期和预期景气指数



图 2：2020 年第一季度中国服务外包企业生产经营景气分项指数

### (三) 离岸和在岸指数分析

2020 年第一季度，以在岸（国内）业务为主的企业景气度较高，在岸企业的调查景气指数在一季度达到 112.73，表明在我国各级政府的努力下，疫情得到快速遏制，各地有序复产复工，国民经济逐渐回稳，在岸业务的景气度和企业综合生产经营状况均高于 100 枯荣线；以离岸（海外）业务为主的企业景气度在一季度处于较低水平，企业家信心指数和企业综合生产经营指数均低于 100 枯荣线，分别为 74.63 和 87.16；离在岸兼顾的企业稍好于以离岸为主的企业，但企业家信心指数（98）和企业综合生产经营指数（99）仍低于 100 枯荣线。总体来看，离岸企业受国际发包方所在地疫情扩散影响较大，不确定性增强；一季度我国疫情防控取得显著成效，中国经济稳中向好、长期向好的基本趋势不会改变，服务外包企业有序复产复工，从而缓解了疫情对国内市场带来的冲击，在岸市场未来可期。

### (四) 行业分析

从服务外包业行业的角度分析，信息技术外包（ITO）企业家信心指数和企业综合生产经营指数分别为 83.21 和 89.29；业务流程外包（BPO）企业家信心指数和企业综合生产经营指数分别为 86.88 和 85.63；在三个领域中，仅有知识流程外包（KPO）企业家信心指数和企业综合生产经营指数超过 100 枯荣线，分别为 101.25 和 109.38。这表明在新冠肺炎疫情的特殊时期下，市场对以生物医药、技术研发为代表的 KPO 需求不减反增，在流动资金、企业融资方面的景气指数均超过 100 枯荣线，其余各项经营指标也高于平均值，表明 KPO 仍是我国产业升级和结构调整的重要支撑。

### (五) 地区分析

2020 年一季度，仅有中部地区企业景气度超过 100 枯荣线，企业家信心指数和企业综合生产经营指数分别为 111.67 和 103.33；西部企业家信心指数高于东部地区，但企业综合生产经营指数则低于东部地区，两项指标分别为 97.27 和 82.73；东部企业家信心指数和企业综合生产经营指数分别为 83.72 和 96.15。

从企业生产经营分项指标来看，第一季度，中部地区企业订单和营业收入较为稳定，劳动力需求旺盛，固定资产投资增加等多方因素影响，其盈利预期总体向好。东部地区金融开放度高，企业融资指标高于 100 枯荣线，流动资金充沛；技术优势突出，有较强的议价能力。其运营压力主要来自于合同金额、订单数量和营业收入的显著下滑。在疫情防控的严格要求下，西部地区企业经营成本压力最大，企业还面临融资难、流动资金紧张、贷款拖欠等困难，这些不利因素造成西部地区企业盈利预期有所减少。

### （六）规模分析

2020 年一季度，年营业额 3000 万元人民币以上的大中型服务外包企业景气度和企业调查景气指数总体好于年营业额 3000 万元人民币以下的小微企业。从分项指标看，小微企业仅在贷款拖欠指标优于大中企业，其他指标均有不同程度的落后，以往的服务价格优势也被大中企业赶超。

一直以来，占据我国服务外包企业大多数的小微企业在市场中处于相对弱势地位。在疫情期间，各级政府对服务外包企业实施了全方位的扶持措施，缓解了小微服务外包企业工资发放、办公场地费用等困难，但长期以来，小微企业市场开拓、人才补给和品牌打造等方面仍面临较大挑战。对于能够吸纳稳定就业、创新能力强、业务模式新的小微企业，政府可以适当给与长期的鼓励和扶持，并切实解决企业面临的问题，带动产业整体健康发展。

## 四、分析与展望

受新冠肺炎疫情扩散影响，今年上半年全球经济遭受重创，联合国发布的《世界经济形势与展望》指出 2020 年全球总产值将从此前预测的增长 2.5% 转变为下滑 0.9%，尤其是服务业损失最为严重。

在党中央、国务院的坚强领导下，商务部办公厅印发了《关于积极做好疫情应对支持服务外包企业发展工作的通知》，各地商务主管部门努力帮扶服务外包企业复工复产，全力为企业排忧解难，取得了显著成效。据统计截至 4 月中旬，全国服务外包企业复工率已超过 95%，全国平均达产率

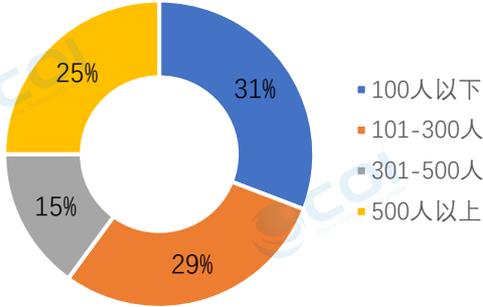
为 70%-80% 之间。随着我国经济回稳向好，在岸业务增长迎来的窗口期，海外业务的减少将会使更多服务外包企业关注在岸市场。疫情期间涌现出一批新型互联网模式，如线上买菜、直播电商、在线教育等新业态，服务外包企业更要积极参与到这股新浪潮中，运用新技术，如人工智能、云计算、大数据实现服务价值的提升。

本次调查中，受调企业多数指标低于 100 枯荣线，尤其是主营海外业务的服务外包企业负责人信心不足。信心不足的原因是在疫情初期，服务外包企业无法正常复工，原有订单无法按时交付；疫情在海外蔓延期间，虽然我国逐步实现复工复产，但全球服务外包需求持续放缓，进一步削减了我国企业短期内可承接的海外订单数量。不过，从当前海外局势来看，疫情同样给从事离岸服务外包的企业带来机遇。2020 年 4 月底，作为全球最大的服务外包承接国，印度新冠肺炎累计确诊病例突破四万例，政府在全国范围内实施“封城”措施，印度竞争力最强的 IT 服务业将受到停工停产的影响。在全球服务外包需求放缓和印度产能下降的关键时期，我国有能力承接海外业务的服务外包企业可以抓住机遇，积极开拓海外市场，为重塑全球产业链做出贡献。

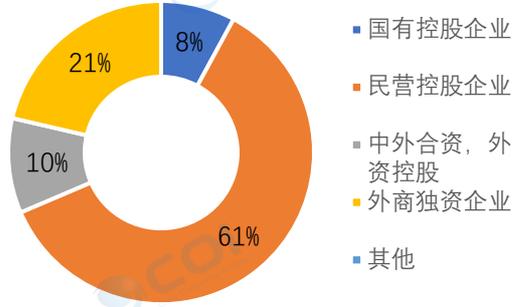
## 五、 调查样本

中国服务外包景气指数调查自 2012 年开始，本次调查共收到来自 9 个省或直辖市（浙江、北京、江苏、广东、上海、陕西、山东、安徽、广西）、17 个示范城市（合肥、厦门、广州、深圳、西安、南宁、武汉、常州、苏州、无锡、济南、青岛、杭州、宁波、成都等）服务外包企业的调查问卷，涵盖我国东部、中部、西部地区。

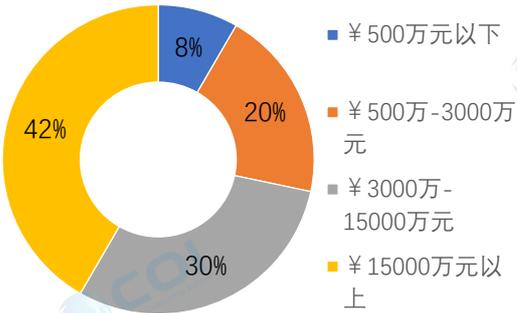
企业从业人数



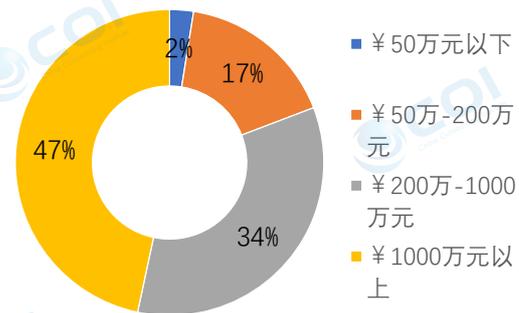
企业性质



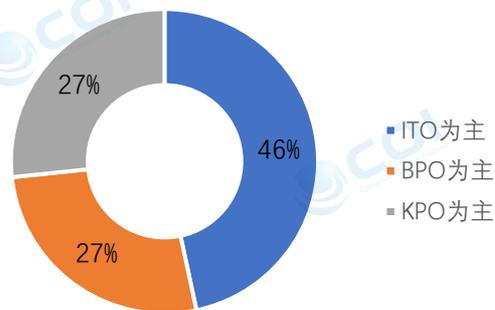
营业收入



注册资本



企业业务类型



企业上市情况

