

浙江省服务贸易协会

信息简报

Zhejiang Association of Trade in Services

2015 年 7 月 ◆ 总第 35 期

2015 年服务外包专题培训班在杭召开

近日，商务部、国家统计局印发了《服务外包统计报表制度》，为进一步做好服务外包统计工作，商务厅服贸处于 7 月 8 日在杭州举办培训会，并邀请商务部服贸司系统审核负责人敬艳辉讲课。

参会对象为各市及有关县、市、区商务主管部门业务处室负责人及服务外包系统管理人员，各重点服务外包企业负责服务外包系统及资金申报工作人员。本次会议共计一百多人参会。

培训内容涉及解读商务部 国家统计局关于印发《服务外包统计报表制度》的通知（商服贸函〔2015〕145 号），讲解新修订版的《服务外包统计制度》和《服务外包统计操作指引》；布置 2015 年度服务外包业务发展资金申报工作和网上申报操作要求。



服务外包统计操作指引

一、定义及范围

在联合国等国际组织编制的《2008 国民账户体系（SNA）》中，在产出范围中明确提出了“G 中间消耗”类别，并在第八条中把“外包”产出单独列出，外包被广泛接受的分类是：制造外包和服务外包，即如果外包的对象是制造业中的某些生产环节，并且接包方为发包方提供有形产品的过程为制造外包，而以服务活动为对象则是服务外包。

顺应服务外包产业的发展趋势，从接包方的角度出发，我们将服务外包定义修订为“专业服务商通过契约的方式，为组织（企业、政府、社团等）提供服务，完成组织内部现有或新增业务流程中持续投入的中间服务的经济活动。”

以下从参与主体、本质属性、业务范围、合同周期等四个方面对该定义进行说明：

1、参与主体。服务外包的参与主体涉及发包方（服务购买方）和接包方（服务提供方）两个方面。这里的发包方包括企业、政府机构、事业单位、社会团体等各类组织，接包方指具有业务经验及专业资质的服务提供商。无论是发包方还是接包方都是指组织，而非个人。因此 B2B 的模式属于服务外包，而 B2C、C2C 等都不属于服务外包范畴。

2、本质属性。服务外包本质上是发包方利用外部专业服务商的智力资源，承担自身经营环节中需要投入的中间业务流程或职能，以达到降低成本、提高效率、提升竞争力等目的，归根结底其本质目的是为了优化发包方产出目标或提高效率。

3、业务范围。在发包业务的选择上，不再拘泥于非核心业务或辅助业务流程，而是随着对接包方管理控制力及接包方业务成熟度的提高，将部分中间业务或流程交由接包方完成，但是不包括法定必须由第三方提供的专业服务。

4、合同周期。接包方和发包方以签订契约的方式执行合约相关内容，包括短期、定制的服务内容，也包括长期、持续性的服务内容。

二、产业分类

（一）修订原则。

坚持衔接与创新相结合。一方面延续以往服务外包统计标准框架及统计方法，确保统计报表制度的平稳过渡，满足统计数据纵向比较的要求。另一方面把握产业发展新趋势补充新兴业态，同时考虑垂直行业服务外包研究的需要，如金融业服务外包。

坚持新增与精简相结合。根据服务外包产业发展现状，增加新的业务类别，同时注意服务外包统计体系的精简。现行《报表制度》设计了门类、大类、中类三级，但由于某些类别独立合同相对较少且规模有限，因此根据产业发展实际进行适当精简。

坚持体系化与开放性相结合。一方面统计分类尽可能自成体系，做到相互独立、完全穷尽，另一方面考虑到产业发展正处于快速发展阶段，新兴业态不断涌现，因而采用“罗列”的方式，对属于分类范畴的进行补充，不符合的予以说明。

坚持国内与国际相结合。重视与国际知名机构如印度软件和服务业企业行业协会（NASSCOM）、国际数据公司（IDC）等的服务外包统计体系相比较，积极与国际接轨，实现口径统一便于横向比较。

（二）业务分类。

依据服务外包定义内涵，此次服务外包业务目录以水平业务作为基本要素。业务目录包括 3 个门类，9 个大类、35 个中类。具体调整如图 1 所示。

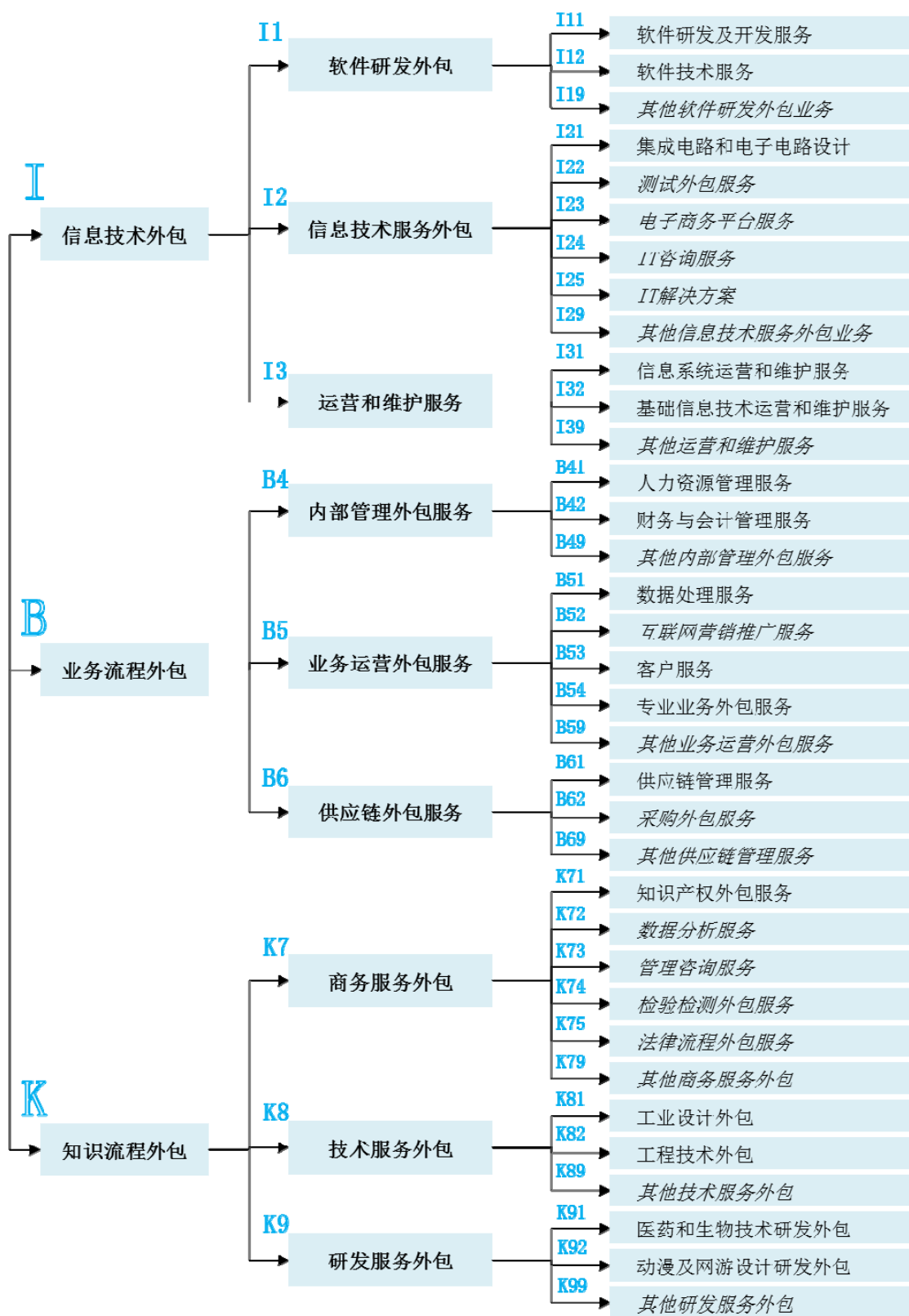


图 1 服务外包统计分类

注：斜体表示新增及调整的内容。

(三) 业务术语解释及典型业务举例。

1、信息技术外包 (ITO)。

机构将内部信息规划, 数据中心、网络管理、应用等 IT 业务相关的开发、运营、维护服务 (不含硬件部署) 转移给第三方专业提供商完成。可以是短期定制化服务, 也可以是包含明确服务水平协议的长期服务。

(1) I1 软件研发外包, 指软件外包和定制化的应用开发服务, 包括测试、编码、设计、修改现有应用和界面、软件本地化和全球化等, 提高现有软件应用或重组模块等在内的咨询、开发、维护、培训等相关服务。

I11 软件研发及开发服务, 根据用户要求建造出软件系统或者系统中软件部分的一个产品开发的过程, 涵盖需求获取、需求分析、设计、编程、软件测试、版本控制的系统工程。用于政府、金融、教育、制造业、零售、服务、能源、物流和交通、媒体、电信、公共事业和医疗卫生等行业, 为用户的运营/生产/供应链/客户关系/人力资源和财务管理、计算机辅助设计/工程等业务进行软件开发, 包括定制软件开发, 嵌入式软件、套装软件开发, 系统软件开发、软件测试、软件本地化和全球化等。

典型业务 1: 定制软件开发, 根据客户需求去开发软件功能, 要求开发过程遵循软件工程规范, 并能够在软件正常运行后提供常规维护和功能扩展开发。通常是作为一个应用系统, 而不是某个软件产品本身。

典型业务 2: 嵌入式软件, 嵌入到其他产品中的软件的开发, 包括移动终端嵌入式软件、汽车电子嵌入式软件、智能家电嵌入式软件、通信设备嵌入式软件、网络设备嵌入式软件、装备自动控制嵌入式软件、数字视频装备嵌入式软件、其他嵌入式软件的开发及运营。

典型业务 3: 套装软件开发, 为特定用户量身定做的、成套出售的商品软件的开发。

典型业务 4: 系统软件开发, 是指控制和协调计算机及外部设备, 支持应用软件开发和运行的系统软件的开发。包括操作系统开发、程序设计语言开发、语言处理程序开发、数据库管理程序开

发、系统辅助处理程序开发等。

典型业务 5：软件测试，利用测试工具按照测试方案和流程对产品进行功能和性能测试，或根据需要编写不同的测试工具，设计和维护测试系统，对测试方案可能出现的问题进行分析和评估。

执行测试之后，跟踪故障以确保开发的产品适合需求。

典型业务 6：软件本地化和全球化，软件国际化是指不论软件本身是以何种语言开发的，而使其具有处理不同语言、不同区域文化的能力的服务；软件本地化则是指使软件的用户界面及帮助文档等成为特定的语言的服务。全球化则包含了国际化和本地化两个流程。

I12 软件技术服务，软件咨询、维护、培训等技术性服务。

典型业务 1：软件咨询，为在使用软件或准备使用软件的公司、组织和个人提供产品、技术咨询，以及产品应用、升级维护、教学、培训等方面的咨询服务。

典型业务 2：软件维护，根据需求变化或硬件环境的变化对应用程序进行部分或全部的修改和调整服务。主要包括改正性维护、适应性维护、完善性维护和预防性维护。

典型业务 3：软件培训，关于软件开发、管理、应用及维护等技术的培训。

I19 其他软件研发外包业务，指其他未列明的软件研发及开发服务。

(2) I2 信息技术服务外包，提供集成电路、电子电路、测试平台、电子商务平台的研发设计、技术支持以及相关咨询、培训服务。

I21 集成电路和电子电路设计，集成电路产品和电子电路产品的设计及相关技术支持服务。

典型业务 1：集成电路产品设计及相关技术支持服务，为生产或研发设计集成电路产品的公司提供设计、测试、技术支持等服务。

典型业务 2：电子电路产品设计及相关技术支持服务，为生产、研发、设计电子产品、电路产品的企业提供设计、测试、技术支持等服务。

I22 测试外包服务，提供集成电路、电子电路及其他 IT 产品的测试服务，包括测试咨询、测试平台开发、测试执行等服务。不包括软件测试服务。

典型业务 1：测试平台开发，提供集成电路、电子电路及其他 IT 产品测试平台的开发建设。

典型业务 2：测试咨询服务，提供测试生命周期管理、测试过程改进、测试战略和架构设计等服务

典型业务 3：测试执行服务，制订测试计划，组建工作团队，并执行测试过程，形成测试报告及改进计划。

I23 电子商务平台服务，为客户搭建电子商务平台并提供技术支持。

典型业务 1：电子商务平台开发，电子商务平台的规划、开发、测试、维护等服务。

典型业务 2：电子商务平台代运营，提供电子商务平台运营服务。

I24 IT 咨询服务，提供信息技术相关的咨询服务。包括 IT 战略咨询、信息安全咨询、外包策略咨询、设备软件分析优化咨询等。

典型业务 1：IT 战略咨询，相关信息技术的咨询服务，以及互联网应用过程中的规划咨询服务，例如对于 IT 服务商资格的评定、IT 战略规划、IT 管理模式等。不包括软件咨询、测试咨询、电子商务的咨询服务。

典型业务 2：信息安全咨询，提供信息安全管理咨询服务，保障企业数据安全与规范，如信息安全诊断分析、信息安全策略框架设计、企业应用程序安全性咨询等。不包括数据中心灾备类安全服务。

典型业务 3：外包策略咨询，提供外包发展路线设计、外包环节及流程规划，外包商选择、外包流程监管及交付物验收服务等。

典型业务 4：设备软件分析优化咨询，提供符合生产和研发需求以及市场供应情况的设备、软件等调查、分析、优化等选型方案服务。

I25 IT 解决方案，提供面向行业特殊业务流程的专业解决方案，特别是为满足企业对新技术的需求，提供诸如云解决方案、智能化解决方案等。这类服务必须包含从咨询、方案设计、执行、测试、运营维护等整套业务流程内容。如合同内容仅涉及解决方案中某个或某些环节则纳入其他相应

的分类中。

I29 其他信息技术服务外包业务，未列明的信息技术研发外包服务，如 IT 教育与培训等。

(3) I3 运营和维护服务，信息系统、基础信息技术的运营及维护服务。

I31 信息系统运营和维护服务，客户内部信息系统集成、网络管理、桌面管理与维护服务；信息工程、地理信息系统、远程维护等信息系统应用服务。

典型业务 1：信息系统集成，包括为满足客户特定技术或业务需求的解决方案进行规划、设计、实施和进行项目管理。系统集成包含系统和自定义应用开发以及套装软件的实施和集成。

典型业务 2：网络管理，包括网络通信基础设施的一个或多个要素的支持和管理相关的系列服务活动。

典型业务 3：桌面管理与维护，包括客户端/服务器的一个或多个要素的支持和管理相关的系列服务活动。

典型业务 4：信息系统应用，包括信息工程、地理信息系统、远程维护等。

I32 基础信息技术运营和维护服务，提供管理平台整合、IT 基础设施管理、数据中心、托管服务、安全服务、通讯服务等基础信息技术的运营和维护服务。

典型业务 1：管理平台整合服务，提供平台、系统等基础设施整合的技术和实施服务。

典型业务 2：IT 基础设施管理，整个基础设施维护流程，包括网络接入和系统维护等。

典型业务 3：数据中心，以外包方式为企业提供设备、数据的存放等服务。数据中心是一整套复杂的系统，不仅包括计算机系统和其他与之配套的设备，还包含数据通信连接、环境控制设备、监控设备以及各种安全装置。

典型业务 4：托管服务，基于云计算平台和技术向客户提供软件、信息平台、基础设施等的运营与维护服务。

典型业务 5：安全服务，灾备和数据恢复规划及服务。

典型业务 6：数字内容服务，提供语音、资讯、增值类、信息等数字内容服务。

I39 其他运营和维护服务，指未列明的信息系统及基础信息技术运营和维护服务。

2、业务流程外包（BPO）。

组织基于降低成本提高效率的考虑，以 IT 为基础，将业务流程或某些业务活动（单一业务除外）的管理和执行转移给外部第三方服务提供商。

(1) B4 内部管理外包服务，提供企业内部管理环节（价值链辅链环节）的外包服务，包含流程设计及相关服务。

B41 人力资源管理服务，承接客户方内部一项或几项人力资源管理工作或职能，指长期的、持续性的服务，且通常是一个或若干个业务流程，但不包括具体的单一业务活动。不包括劳务派遣服务。

典型业务 1：招聘流程外包（PRO），为客户提供内部招聘的整个流程服务，从具体的职位需求描述，分析用人理念及岗位职责，到筛选简历、人才测评，并最终筛选出合适的候选人。不包括以项目为单位的劳务派遣活动，如某 ITO 企业将研发人员派遣到客户方开展驻场服务等。

典型业务 2：薪酬外包服务，为客户提供薪资管理的一系列服务，包括薪资的处理与计算、薪资支付、个人所得税的申报和缴纳，以及雇主和雇员的社保账户管理、社保申报和缴纳、保密工资单等各类服务，其中代发薪酬的收入不计入薪酬外包服务统计中。

典型业务 3：福利管理，为客户提供福利管理方面的服务，包括商业医疗保险、健康管理服务、员工关爱服务等。不包括一次性的代购年货等节日礼品。

典型业务 4：外籍员工服务，为客户的外籍员工提供便利，包括出入境证件服务、国际搬家服务、全球医疗保险、全球税务服务及其他综合保障计划及居住生活配套服务。

B42 财务与会计管理服务，指承接客户方财务管理流程中的一个或多个业务。这种服务提供是持续的，但不包括因法律规范要求而转移给第三方的服务，如审计业务等

典型业务 1：应收账款外包，通过先进的技术和专业的服务人员，对客户的应收账款进行统一的跟踪处理，提高收账效率，通常包括应收账款核算、汇款处理、发票审核及应收账款报表等内容。

典型业务 2：应付账款外包，按照相关法规和客户的内部费用报销制度规定，为客户提供员工费用的审核、报销、付款服务及供应商费用的审核和付款服务。

典型业务 3：税务合规，指导客户依例遵行税务申报，协助客户确立减低税负的方法，并为客户解决税务相关问题，如编制报税表等。

典型业务 4：财务和监管报表，为客户提供财务数据管理、财务报表生成、分析、管理等服务。

典型业务 5：资产管理，协助客户管理企业各类资产，确保高效运作。

B49 其他内部管理外包服务，指未列明的其他企业内部管理服务。

(2) **B5 业务运营外包服务**，提供企业业务运营环节或流程（价值链主链环节）的外包服务，含流程设计及相关服务，其中，供应链相关环节的外包服务除外。

B51 数据处理服务，数据采集、录入、存储、检索、加工、转换等，包括纸面文档电子化转换以及影响文件管理等服务。不包括数据分析及挖掘服务。

典型业务 1：数据采集，借助一些技术手段，将固定表格（税务报表、保险单、调查问卷、试卷等）、半结构化文档（发票、订购单、支付票据、装箱单、名片等）、非结构化文档（合同、条款、信函、租借协议和其他纯文本文档等）数据化处理。

典型业务 2：数据录入，根据客户的需求，将各类数字资料电子化，以各种不同的格式保存。

典型业务 3：数据存储及检索，为客户存储资料，并提供检索服务。

典型业务 4：数据加工，为客户提供统一数据结构、筛查错误数据、对错误数据进行修复、改善数据完整性等服务，提高数据库的使用率。

B52 互联网营销推广服务，借助互联网、移动互联网平台为客户优化营销推广渠道，包括营销方案设计、互联网媒体筛选、传播内容策划及效果监测等。其中，不包括电子商务平台的开发建设运营、产品的授权销售等。

B53 客户服务，指与客户密切相关活动的外包服务如销售、售后等，通常需要借助呼叫中心座席来完成，但不包括呼叫中心相关软件、系统的研发。

典型业务 1：呼叫中心服务，借助呼叫中心座席及专业的呼叫中心人员提供与最终客户的互动联络、售前推销、售后跟踪等各种服务。

典型业务 2：座席外包，为客户提供呼叫中心专业座席。

典型业务 3：座席人员外包，提供座席人员培训及座席人员外包服务。

B54 专业业务外包服务，指垂直行业特有的专业业务环节或流程的外包服务。

典型业务 1：金融行业专业业务外包，指金融行业具有专业特性的业务流程外包服务，如征信、结算、计费、卡业务、支付等。

典型业务 2：医疗行业专业业务外包，指医疗保健行业具有专业特性的业务流程外包服务，如远程医疗、远程诊断等。以及为这些专业特性业务提供的服务，如为远程医疗及诊断搭建的区域影像协同医疗项目等。

典型业务 3：仪器设备维修服务，是制造业新兴的具有专业特性的业务流程外包服务，将原本由企业提供的维修服务交由第三方来完成，特指由设备制造商与第三方以契约方式形成的经济活动。不包括消费产品的维修服务以及设备购买商的委托维修服务。

B59 其他业务运营外包服务，指未列明的其他业务运营外包服务，特指其他跨行业的业务运营外包服务。

(3) B6 供应链外包服务，提供为客户提供采购、物流等整体方案设计及数据库服务。不包括仓储、运输服务。

B61 供应链管理服务，指对从采购、物料管理、生产、配送、营销到消费者的整个供应链系统进行计划、协调、操作、控制和优化的各种活动和过程的外包服务。

典型业务 1：供应链方案设计，是供应链管理的核心，包括物流网络策略、运输方案设计、仓储设计和库存优化，作业改进、流程改造等。

典型业务 2：物流方案设计，根据客户的实际物流需求和企业经营方式，提出合理化、科学化的方案设计；并整合资源，在保证客户服务要求的情况下，用最低的成本进行物流操作。

B62 采购外包服务，指采购活动管理的流程外包，采购活动涉及与公司生产产品或经营所需要的货物和服务。采购活动管理包括选择商品或服务，选择供应商，议价，签订合同，并确保在适当的时间收到正确数额的商品或服务。采购物品的费用不计入在内。

典型业务 1：采购规划，指为客户提供产品原材料、设备等的采购规划，涉及原料、设备的数量及质量等。通过对采购支出数据进行有效的收集、整理、分类及分析，以决定不同的采购方案。

典行业务 2：采购方案设计，为客户选择合适的供应商，并提供接洽、议价服务，提供上述服务但通常不参与直接采购过程。不包括一次性的采购服务活动如代购电脑等。

B69 其他供应链管理服务，指未列明的供应链环节的外包服务。

3、知识流程外包（KPO）。

提供高知识含量的业务流程服务。相比一般的服务外包，知识流程外包附加值和利润率更高，是外包企业业务服务内容沿价值链条向高端领域不断延伸的产物。相对于传统的业务流程外包，知识流程外包倾向于支持和信息集成，包括一定程度上的诊断、判断、解释、决策和结论等。

(1) K7 商务服务外包，指企业商务活动中具备高知识含量的服务内容，包括知识产权外包服务、大数据分析、管理咨询服务、检验检测外包服务、法律流程外包服务等。

K71 知识产权外包服务，指对专利、商标、版权、著作权、软件、集成电路布图设计等的等各类知识产权，提供知识产权资产管理、技术领域知识产权前景规划、知识产权授权使用、知识产权摘要和知识产权商业化等服务。

典型业务 1：知识产权资产管理，指将知识产权提升到企业生产经营要素、经营方式及经营机制的高度，为客户提供包括战略思想、定位、目标、任务、规划、步骤、资源配置、协调统筹和系统评价等保障举措在内的完整的管理方案。协助客户寻找、估价和开发自己的知识产权资产。

典型业务 2：知识产权授权使用，指为客户提供如下服务：评估授权资产组合的风险；制定管理、监督、控制资产组合的战略；为授权、分销、定价和其他合同制定合规性程序；提供法务会计，审查专利权费；审核协议中有关专利权费和财务的条款；提供有关专利权费率和授权使用费的

建议。

典型业务 3： 知识产权商业化服务，挖掘客户具有独立知识产权的创新技术和高增长技术，提供知识产权的分析、完善成熟，并借助自身具有的优势资源使其商业化。

K72 数据分析服务，指借助大数据技术，对不同类型数据充分挖掘的基础上为企业生产、营销、研发等各个环节提供支撑服务。

典型业务 1： 数据分析，借助描述性统计及交叉分析等手段，了解客户业务发展过去、现状及存在的问题，为客户营销做基本支撑。

典型业务 2： 数据挖掘，通过对商业数据库中的大量业务数据进行抽取、转换、分析和其他模型化处理，从中挖掘有价值信息，为客户商业决策提供支持。

K73 管理咨询服务，指运用现代化的手段和科学方法，通过对企业的诊断、培训、方案规划、系统设计与辅导，从集团企业的管理到局部系统的建立，从战略层面的确立到行为方案的设计，对企业生产经营全过程实施动态分析，协助其建立现代管理系统，提出行动建议，并协助执行这些建议，以达到提高企业经济效益的一种业务活动，不包括 IT 咨询、软件咨询等。

K74 检验检测外包服务，指为满足客户内部对采购物品、生产产品检测的需求而提供的专业服务，以及满足医疗机构诊断需要的第三方检测服务。不包括法律法规规定强制检测的部分。

K75 法律流程外包服务（LPO），指凭借经验丰富和训练有素的律师团队，对客户在法律执行和实施方面提供指导服务，主要包括：合同起草与修改、合同管理、法律研究与分析、合规等服务。不包括法律规范中一定要求第三方来完成的服务内容。

典型业务 1： 合同起草与修改，为客户准备标准化合同模板，提供合同的起草、审查及修改服务，合同类型涉及贷款、债券文件、保修条件、补遗及保密协议等。

典型业务 2： 合同管理，为客户提供合同数据库建立及维护服务、合同汇总/摘要、续签合同跟踪，并定期提供合同相关报告等。

典型业务 3： 法律研究与分析，主要包括案例研究、法律研究、法律分析等服务。汇总对客户

业务产生重大影响的法律法规，通过监控及分析相关法规，判断对客户业务市场的影响。

典型业务 4：法律合规服务，通过跟踪各国政府机构颁布的法律法规，出具履约及可疑活动报告。

K79 其他商务服务外包，指其他未列明的高知识含量的商务服务。

(2) **K8 技术服务外包**，指专业技术服务领域的委托外包行为，

K81 工业设计外包，提供专业的工业产品设计服务整体解决方案，或产品策划、创意设计、外观造型设计、工程结构设计及产品包装、产品展示等某一业务流程的外包。

典型业务 1：外观设计，提供产品外观设计服务，包括材料、色彩、形态等各方面的设计。

典型业务 2：结构设计，提供产品功能、子系统、整体结构的设计服务。

典型业务 3：试验认证，提供产品的认证计划，实施各种开发和认证实验，包括耐久性、性能试验、气候试验等。不包括必须由第三方机构检测认证的内容。

典型业务 4：环境设计，指为客户提供商业和设计解决方案，主要用于客户产品宣传展示环节，考虑到最终用户、环境、产品和/或正在进行中的服务，为最终用户与产品间互动搭建良好的平台。如：化妆品展柜的设计等。不包括城市规划、室内设计、建筑物设计等与机构业务流程不相关的活动。

典型业务 5 工业生产线设计，指为客户提供产品生产线设计服务。

K82 工程技术外包，指对工程项目的建设提供有技术依据的设计方案的外包服务，主要包括工程咨询、规划设计等。工程设计外包以工业工程设计为主，不包括民用建筑类设计，也不包括具体的施工活动及工程管理。

典型业务 1：工程咨询，指为客户的工程建设项目决策和管理提供咨询活动的服务，包括前期立项阶段咨询、勘察设计阶段咨询、施工阶段咨询、投产或交付使用后的评价等工作，以编写投资项目可行性研究报告、项目建议书、项目申请报告、资金申请报告、规划咨询、评估咨询等为主要成果物。

典型业务 2：规划设计，指在项目定位的基础上，进行较为具体的规划及总体上的设计，使其功能、风格符合定位。

K89 其他技术服务外包，指未列明的技术外包服务，如测绘服务等。

(3) K9 研发服务外包，指提供研究开发环节的外包服务。

K91 医药和生物技术研发外包，医药企业将研发类业务外包给专业机构完成。包括制药、生物医药、医疗器械等方面。

典型业务 1：药物产品开发，包括生物靶向识别、确认，主导化合物筛选优化、专利申请、药代动力学、药理毒理学等环节的外包服务。

典型业务 2：临床前试验及临床试验，指动物试验及临床阶段测试活动的外包服务。包括临床试验方案和病例报告表的设计和咨询，临床试验监查工作，数据管理，统计分析以及统计分析报告的撰写等。

典型业务 3：药物注册，凭借对药物注册相关法律法规及申报程序的丰富经验，为客户提供药物注册咨询服务；

典型业务 4：国际化服务，主要指为客户提供 cGMP（动态药品生产管理规范）认证服务，提供满足国际市场上市的资料整理，为进入国际市场做前期分析及评估，并推荐国际销售合作伙伴；

典型业务 5：产业化服务，主要指已上市药物处方和制备工艺的优化服务，解决中小试剂工业化转移的技术问题。

K92 动漫及网游设计研发外包，指提供专业的动漫产品（含网游产品）创作及制作服务；创意开发、前期制作、中期制作和后期制作都属于动漫外包的业务范围，包括原画创作、着色运算、录音、剪辑合成、渲染等。

典型业务 1：动画研发外包，主要指动漫产品的研发设计，不包括衍生产品的制作，以及动漫的宣传推动活动。

典型业务 2：游戏设计外包，主要指各类型游戏的开发设计，包括电脑游戏、网络游戏、移

动游戏等，特指定制开发的游戏，不包括批量出售的游戏软件，同时游戏制作软件也不包括在内。

典型业务 3： 影视特效制作，为客户提供影视数字中间片制作及视觉特效等服务。

K99 其他研发服务外包，指未列明的其他研发外包服务，如金融产品研发外包、教育课件研发外包等。

（四）易争议业务的判定标准及处理办法补充说明。

表 1 易争议业务的判定标准及处理办法补充说明表

业务类型	易出错的处理方式	正确处理方式	理由及原因	企业案例
劳务派遣	纳入 BPO 大类中的内部管理外包服务，将代发薪酬的合同金额全部纳入外包合同	不纳入服务外包统计，但以下两种情况除外： - ITO 企业派遣人员进行现场业务管理及流程培训等内容，可纳入 ITO 业务统计 - 作为人力资源服务中的一个流程，将其通过服务的收入纳入 BPO 的人力资源服务外包统计	- 人力资源外包通常是指机构内部人力资源管理的职能或某一管理流程外包。 - 作为职能和管理流程应是长期持续的业务，不包括具体的一项业务活动。 注：内部职能和管理流程一般均指长期业务，下同	“江西大唐人力资源管理有限公司”向“正崴集团富港电子（南昌）有限公司”提供的以“劳务派遣”为合同内容的服务，经数据核查时，不作为纳入服务外包统计。
检验检测	将规定必须由第三方提供的检测服务纳入 KPO 大类中的商务服务外包类别	国家或行业规定企业产品上市必须经第三方检验或检测的不纳入统计。 但企业将产品生产过程中的内部检验检测流程或其中某环节的业务外包可纳入服务外包统计。	- 国家或行业规定、必须由市场第三方检验检测机构出具的各类检验报告（如商检、海关检验检疫、行业标准技术检测等）是一项专业服务，但不属服务外包 - 企业内部规定的对产品生产过程中的检验检测是内部的一个职能或流程，若外包应属于服务外包业务。	“通用标标准技术服务有限公司青岛分公司”向 INTERNATIONAL INSPIRATIONS LTD10 多家国外公司提供的以“测试服务”为合同内容的服务，并出具证明作为提交检测的公司产品上市的依据，数据核查时不纳入服务外包统计。
运输仓储	纳入 BPO 大类中供应链外包服务类别中	合同中明确是运输仓储业务不纳入服务外包统计。 仓储运输属于一般性服务业。	物流服务外包指第三方企业利用现代信息技术和互联网，搭建信息控制平台，设计和优化服务模式和服务流程，确保物品准确、及时、安全的从供应地向接收地转移。但不包括货物的实体运输仓储。	“湖南力邦物流有限公司”向“湖南中琦贸易有限公司”提供以“物流整体外包仓储服务”合同内容，数据核查时不纳入服务外包统计

业务类型	易出错的处理方式	正确处理方式	理由及原因	企业案例
工程承包	将工程承包所有合同金额纳入 KPO 大类中的技术服务外包类别中	工程总包不纳入服务外包统计 但合同中能分离出提供信息网络服务，包括数据库和知识库建设；公共技术支撑服务，工程设计中的集成通用设计软件研发和提供软件支持等服务的相关业务，应属于服务外包。	工程承包项目，没有独立子合同，不能剥离工程设计的部分内容，则不纳入服务外包统计范畴	“淄博崇正水泥有限责任公司”向“尼日利亚雄鹰水泥公司”提供的“20 万吨特种水泥粉磨项目，主要产品为油井水泥。承包方式为 EPC 总承包”为合同内容的服务，数据核查时不纳入服务外包统计
工业设计	纳入 KPO 大类中的技术服务外包类别中 将设计和生产合同金额都纳入统计范畴	部分纳入服务外包统计 工业设计服务，强调对批量生产产品的设计，利用有关技术与工艺，实现在造型、色彩、人机工程等方面对物品的设计规划，以提高物品的功能和质量，更好地满足使用要求。其中将借助软件支持、利用高新技术手段完成，导入国内外新进工业设计、管理和经验模式以及逆向工程设计分析，并能实现数据交付的设计服务纳入服务外包范畴	工业设计是产品研发的一个环节，需要专业的知识储备，通过先进的研究与分析、技术与决策技能流程完成，符合知识流程外包的范畴	一般的工业及其零部件设计。
嵌入式软件	纳入 ITO 大类中的信息技术服务外包	不纳入服务外包统计 但以下情况除外： 可单独剥离嵌入式软件的开发和运营维护服务，而非销售合同，可纳入服务外包统计范畴。	嵌入式软件销售不纳入服务外包统计范畴。	“宁波诺依克电子有限公司”向“宁波海天塑机集团有限公司”提供的以“海天 TS 系列塑机自动精度控制芯片研发及制造”为合同内容的服务，数据核查时不纳入服务外包统计。
电子商务	纳入 ITO 大类中的信息技术服务外包	不纳入服务外包统计，但电子商务平台服务除外。 电子商务是指以信息技术为手段，以商品交换为中心的商务活动，涉及商业流程的各方面，不能全部归为服务外包。	电子商务平台服务指为客户搭建电子商务平台并提供技术支持，主要包含电子商务平台开发，电子商务平台的规划、开发、测试、维护，以及平台代运营等服务。	“融达天下软件技术南通有限公司”向“江苏妙思动漫有限公司”提供的以“电子商务”为合同内容的服务，数据核查时不纳入服务外包统计。

业务类型	易出错的处理方式	正确处理方式	理由及原因	企业案例
法律、会计、审计、税务管理等专业服务	将所有法律、会计、审计、税务等专业服务完全纳入BPO大类中的内部管理服务类别	审计通常不纳入服务外包统计，同业间的审计外包除外。 与企业有长期服务合同，承担企业经营流程中的会计、法律咨询以及税务管理的应属于服务外包业务。 但企业为某项目临时或短期的会计、法律咨询、税务管理不纳入服务外包统计。	国家法律规定或行业要求的、必须由第三方机构出具的各类专业报告,该类服务不纳入服务外包统计范畴	“南通中天会计师事务所有限公司”向“紫罗兰家纺科技股份有限公司”提供的“财务会计咨询、年报审计、专项审计等”合同内容的服务，数据核查时不纳入服务外包统计。
代理采购	纳入BPO大类中的供应链外包服务类别	代理采购不属于采购外包服务，不纳入服务外包统计。	采购外包服务,指采购活动管理的流程外包,采购活动涉及与公司生产产品或经营所需要的货物和服务。采购活动管理包括选择商品或服务，选择供应商，议价，签订合同，并确保在适当的时间收到正确数额的商品或服务。采购物品的费用不计入在内。	

三、修订说明（略……）

新形势下服务外包产业的发展趋势、机遇和挑战

——商务部服贸司司长 邱丽新 2015 年 6 月 30 日

一、“十二五”期间产业成效

（一）综合实力显著提升。

- 2014 年服务外包合同金额首次突破千亿美元。
- 2011-2014 年，离岸服务外包合同金额年均增长 32.9%。
- 2014 年，从业人员超过万人的企业达 16 家，离岸外包执行金额上亿美元的企业 62 家。
- 承接离岸服务外包拓展至东南亚、大洋洲、中东、拉美和非洲等近 200 个国家和地区。

（二）产业发展水平提高。

- 2014 年，我国服务外包企业签订千万美元以上合同 853 份，同比增长 37.8%。
- 截至 2014 年底，我国服务外包企业获得认证数量为 12870 个，其中 13 项国际认证数量达 7283 个。
- 创新逐步成为服务外包企业的核心驱动力。2015 年 1-5 月，KPO 业务占比已超过 35%。

（三）集聚和辐射效应显著。

- 服务外包示范城市建设取得明显成效，。示范城市企业数量和就业人数占全国比例均在 70%左右，业务规模占比超过 90%。
- 长三角、珠三角、环渤海等地区形成了以示范城市为中心的服务外包产业集聚带。
- 通过跨区域分工协作，带动了中西部地区服务外包产业加快发展。

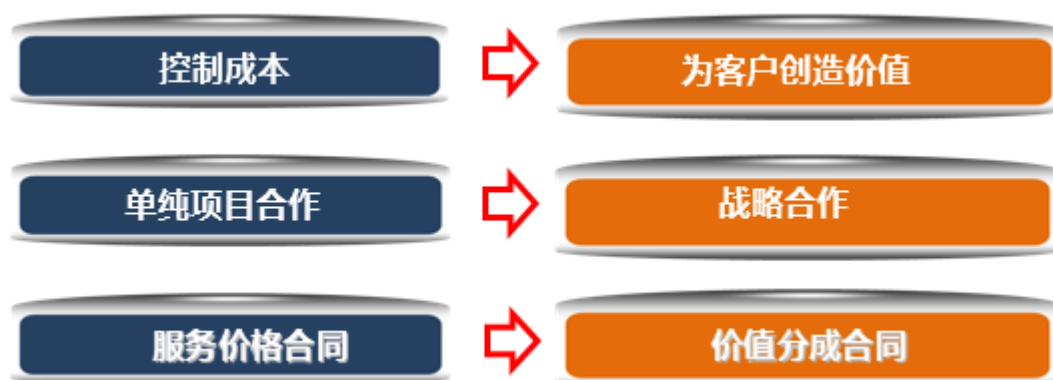
（四）经济社会发展贡献增强。

- 截至 2014 年底，我国服务外包产业累计吸纳大学（含大专）以上学历 405 万人，知识型人才就业“容纳器”作用显著。
- 服务外包细化产业分工，促进全社会范围内的资源集约和效率提升。
- 通过承接国际服务外包业务，既利用外部需求带动我国服务业发展，又对接国际专业标准提升我国服务能力。

二、新形势下服务外包产业发展趋势

（一）国际产业发展的新趋势。

- 服务外包核心驱动力发生转移，价值逐步提升。



未来服务外包领域的长期的、深度的战略合作模式有望增加。

- 服务外包规模有望保持快速增长。
 - ① 服务外包顺应了世界经济和信息技术的发展趋势。
 - ② 新一代信息技术正在加速与传统产业的融合发展。
 - ③ 基于信息化互联化的新型商业模式正在重新构建。

未来以科技引领、模式创新为特点的信息技术外包将继续保持快速增长。

- 服务外包模式发生变革，服务效率提高。

基于大数据的智能语音技术提升传统呼叫中心的服务质量和效率。

云服务的广泛应用带动“云众包模式”的兴起，提高研发效率。

未来云服务的模式将被广泛认可，传统的服务外包将会大量采用云端交付的方式。

➤ 服务外包业务领域不断拓展，跨界融合加速。

① 服务外包与云计算、大数据等新技术的融合

② 服务外包与电子商务、互联网等关联产业的融合

③ 服务外包与金融业、制造业等垂直行业的融合

在技术创新驱动下，服务外包产业的内涵和外延还将不断拓展。

（二）我国产业的发展情况及趋势。

1、2015 年 1-5 月我国产业发展基本情况。

- 服务外包合同金额 425 亿美元, 同比增长 6.3%, 执行金额 310.8 亿美元, 同比增长 14%。
- 离岸服务外包合同金额 263.6 亿美元, 同比下降 2.6%; 执行金额 204.6 亿美元, 同比增长 10.3%。

2、2015 年 1-5 月我国产业发展主要特点。

- “互联网+”战略推动在岸服务外包市场快速发展;
- 服务外包新兴市场开拓呈现良好态势;
- 加深与“一带一路”沿线国家服务外包合作;
- 京津冀一体化战略带动河北省离岸服务外包快速增长。

3、我国服务外包产业发展新常态的特征。

- 服务外包由高速增长转向中高速增长;
- 发展方式从规模速度增长转向质量效率型增长;
- 发展动力从传统增长点转向新的增长点。

4、我国服务外包产业发展的趋势。

- 服务经济支撑服务外包向量质并举发展；
- 国家重大发展战略将促进区域布局更加优化；
- 经济结构转型升级为产业发展提供重要平台；
- 经济新常态推动在岸与离岸服务外包协调发展；
- “中国服务”走出去步伐逐渐加快。

三、当前面临的国内外机遇和挑战

1、国际发展机遇。

- 服务业跨国转移成为全球经济发展的显著趋势；
- 服务外包成为跨国公司全球布局、提升竞争力的重要途径；
- 据 IDC 预测，2016-2020 年将保持 15%左右的增速。到 2020 年，全球服务外包市场将达到 1.65-1.8 万亿美元。

2、国内发展机遇。

- 全面深化改革将不断释放产业发展活力；
- 党中央国务院高度重视发展服务业；
- “一带一路”、“互联网+”战略的实施。
- 企业国际竞争力不强，转型升级的压力加大；
- 中高端人才短缺日益突出，制约产业的发展壮大；
- 人员工资等要素成本上升过快，削弱企业的竞争力；
- 国内在岸市场优势有待继续发挥。
- 此外，还面临缺乏全国性服务外包行业组织、“中国服务”品牌有待加强、数据保护立法亟需推进、市场秩序有待规范等问题。

四、下一步的工作考虑

- 协调推动落实财税金融支持政策；
- 开展服务外包项目研究工作，包括“十三五”规划前期工作、产业重点发展领域指导目录、企业信用评价体系和诚信体系建设研究、市场主体标准研究、“一带一路”与欧盟服务外包合作指引；
- 做好服务外包示范城市扩围工作；
- 做好服务外包统计和服务外包基础研究工作；
- 充分用足用好财政资金，落实财政支持政策。

2015 年上半年浙江省服务外包数据

据商务部服务外包业务管理和统计系统统计，2015 年 1-6 月我省离岸执行额 28.31 亿美元，同比增长 2.20%，6 月离岸执行额环比增幅 217.24%。

今年全省服务外包运行情况如下：

一、产业结构

上半年，离岸服务外包从业务类型分类情况看，信息技术外包（ITO）合同接包执行金额为 17.10 亿美元，占总执行金额的 60.39%。业务流程外包（BPO）合同接包执行金额占 5.37%。知识流程外包（KPO）合同接包执行金额占 33.27%。其他类占 0.97%。

2015 年上半年，商务部服贸司对服务外包业务统计系统进行修订，主要变动“国民经济行业分类指标、企业类型指标、服务外包业务分类指标”三个模块。从业务分类指标看，1-6 月离岸服务外包合同中，软件研发外包接包执行金额为 15.78 亿美元，占总执行金额的 55.74%；技术服务外包接包执行金额为 6.50 亿美元，占总执行金额的 22.97%；研发服务外包接包执行金额为 2081 亿美元，占总执行金额的 9.91%；供应链外包服务接包执行金额为 0.97 亿美元，占总执行金额的 3.43%。

产业结构情况表

单位：亿美元

产业结构分类		离岸执行额	占比
ITO	软件研发外包	15.78	55.74%
	信息技术服务外包	0.57	2.00%
	运营和维护服务	0.75	2.65%
BPO	内部管理外包服务	0.05	0.18%
	业务运营外包服务	0.50	1.77%
	供应链外包服务	0.97	3.43%
KPO	商务服务外包	0.11	0.38%
	技术服务外包	6.50	22.97%
	研发服务外包	2.81	9.91%
其他		0.27	0.97%
合计		28.31	

二、市场分布

从我省离岸市场分布情况看, 来自美国的服务外包合同执行额 8.93 亿美元, 占全省离岸执行额的 31.55%; 日本 4.05 亿美元, 占 14.30%; 中国香港 2.50 亿美元, 占 8.83%; 芬兰 1.16 亿美元, 占 4.10%; 第五至八位分别为: 印度、德国、英国、柬埔寨。

据统计, 上半年“一带一路”国家和地区的服务外包合同执行额 4.95 亿美元, 占全省离岸执行额的 17.47%。其中印度 0.78 亿美元, 仅 6 月当月就增加 0.27 亿美元, 海康威视和大华技术两家企业的软件研发及服务成为我省拓展印度外包市场的领头羊; 华东勘测设计研究院的工程技术外包成功开拓柬埔寨市场, 上半年服务外包合同执行额 0.55 亿美元。排在第三到第十的分别是印度尼西亚、俄罗斯、泰国、土耳其、越南、马来西亚、沙特阿拉伯、新加坡。来自东南亚 11 国的服务外包合同执行额占一带一路国家地区的 41.67%。

三、企业执行情况

从企业执行情况看, 有离岸服务外包业务执行的企业总数为 616 家; 离岸执行额在 500 万美元以上的服务外包企业 95 家, 离岸执行额共计 23.22 亿美元, 同比增幅 4.27%, 占全省离岸服务外包合同执行额的 82.01%。离岸执行额 1000 万美元以上的服务外包企业有 50 家, 比上年增加 6 家, 离岸执行额 19.96 亿美元, 同比增幅 5.00%, 占全省总额的 70.52%。值得一提的是, 金华、湖州和舟山分别有企业进入千万大户行列, 业务涉及动漫及网游设计研发外包、工业设计外包、供应链外包服务。

截止 6 月底, 进入商务部服务外包业务管理和统计系统注册登记的浙江省企业有 3833 家 (2015 年 1-6 月增加 109 家)。

四、全省及各市完成情况

1-6 月, 全省完成离岸合同执行金额 28.31 亿美元。其中增幅较大的是衢州、金华、嘉兴、湖州, 分别为 927.51%、157.10%、61.12%、46.19%。金华市外包业务集中在软件技术服务、软件研发及开发服务、工业设计外包、专业业务外包服务、企业业务运营服务等, 嘉兴市外包业务集中

在工业设计外包、医药和生物技术研发外包、产品技术研发、供应链管理服务等、湖州市外包业务集中在工业设计外包、软件研发及开发服务、IT 解决方案互联网营销推广服务、供应链管理服务等。

2015 年 1-6 月浙江省各市服务外包离岸合同额及执行额情况

单位：亿美元

市地	离岸 合同额	离岸合同额 增幅	离岸 执行额	离岸执行额 占全省比重	离岸执行额 增幅
杭州	18.64	-23.76%	22.65	80.00%	-3.01%
宁波	3.66	26.01%	2.79	9.85%	30.78%
温州	0.10	-63.85%	0.06	0.21%	-58.41%
嘉兴	0.52	61.38%	0.45	1.59%	61.12%
湖州	0.65	21.46%	0.60	2.11%	46.19%
绍兴	0.34	-11.91%	0.32	1.13%	-6.75%
金华	0.67	102.58%	0.47	1.66%	157.10%
衢州	0.03	--	0.002	0.01%	--
舟山	0.79	31.22%	0.79	2.79%	23.48%
台州	0.18	-36.93%	0.18	0.64%	-0.99%
丽水	0.003	-96.88%	0.002	0.01%	--
浙江	28.31	-15.09%	28.31	--	2.20%

由于国际经济形势总体复苏比较缓慢，美国、日本、欧盟等主要发包市场相对疲软，传统发包企业经营业绩有所下滑，对外发包业务减少，数字显示，2015 年上半年我省离岸合同额 25.61 亿美元，同比下降 15.09%，个别市地下降明显，应引起高度重视。

信息简报 稿件征集中.....

浙江省服务贸易协会

邮箱 : zats2010@126.com

电话/传真 : +86-571-89703132

地址 : 浙江省杭州市延安路 466 号浙江经贸大楼南 415

邮编 : 310006

QQ 群 : 187270591

Zhejiang Association of Trade in Services

E-mail: zats2010@126.com

Tel/Fax: +86-571-89703132

Add: South 1611 Zhejiang Trade Building, 415 Yan' an Road, Hangzhou,
P.R.China

Zipcode: 310006

QQ group: 187270591