

## 附件

# 服务外包产业重点发展领域指导目录 (2018年版)

本目录共涉及23个重点发展领域。其中，8个领域属于信息技术外包(ITO)范畴，6个领域属于业务流程外包(BPO)范畴，9个领域属于知识流程外包(KPO)范畴。

### 一、 软件研发服务

**定义和范围：**软件研发服务是指根据客户需求研发软件系统或软件产品，并提供需求分析、软件咨询、设计开发、维护和培训等相关服务。软件研发服务属于信息技术外包(ITO)。

**主要业务类型：**主要包括定制软件研发、嵌入式软件研发、套装软件研发、系统软件研发、软件咨询、软件维护、软件培训、软件测试等8个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，卫生和社会工作，教育，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育和娱乐业，建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，公共管理、社会保障和社会组织，居民服务、修理

和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业等18个国民经济行业。

## 二、 集成电路和电子电路设计服务

**定义和范围：**集成电路和电子电路设计服务是指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。集成电路和电子电路设计服务属于信息技术外包（ITO）。

**主要业务类型：**主要包括集成电路产品设计及相关技术支持服务、电子电路产品设计及相关技术支持服务2个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于制造业，信息传输、软件和信息技术服务业2个国民经济行业。

## 三、 电子商务平台服务

**定义和范围：**电子商务平台服务是指为客户搭建电子商务平台（包括众包平台）并提供相关技术支持，包括电子商务平台的规划、开发、测试、维护及运营服务。电子商务平台服务属于信息技术外包（ITO）。

**主要业务类型：**主要包括电子商务平台开发、电子商务平台代运维2个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，批发和零售业，农、林、牧、渔业，租赁和商务服务业，交通运输、仓储和邮政业等6个国民经济行

业。

#### 四、 信息技术解决方案服务

**定义和范围：**信息技术解决方案服务是指为客户提供信息技术相关咨询及整套专业解决方案服务，特别为满足客户对信息技术的需求，为其提供包含从方案咨询、设计、执行、测试、实施等整套业务流程内容。信息技术解决方案服务属于信息技术外包（ITO）。

**主要业务类型：**主要包括信息技术战略咨询、设备软件分析优化咨询、信息化解决方案等3个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，卫生和社会工作，教育，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育和娱乐业，建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，公共管理、社会保障和社会组织，居民服务、修理和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业等18个国民经济行业。

#### 五、 信息技术运营和维护服务

**定义和范围：**信息技术运营和维护服务是指为客户提供信息技术基础设施、基础信息技术和信息系统等运行实施和管理维护的服务。信息技术运营和维护服务属于信息技术外

包（ITO）。

**主要业务类型：**主要包括信息技术基础设施管理、托管服务、数字内容服务、桌面管理与维护、信息系统应用服务等5个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，卫生和社会工作，教育，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育和娱乐业，建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，公共管理、社会保障和社会组织，居民服务、修理和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业等18个国民经济行业。

## 六、 网络与信息安全服务

**定义和范围：**网络与信息安全服务是指服务提供商为政府、企业等机构客户的信息基础设施、业务系统、应用系统等提供网络与信息安全管理、运行、咨询与技术支持等服务。网络与信息安全服务属于信息技术外包（ITO）。

**主要业务类型：**主要包括网络与信息安全咨询、风险评估、安全集成、安全运维、应急处理、灾难恢复、安全培训、安全测评、安全监理和安全审计等10个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用在金融业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，公共管理、社会保障和社会组织，信息

传输、软件和信息技术服务业，制造业等6个国民经济行业。

## 七、 云计算服务

**定义和范围：**云计算服务是将大量用网络连接的计算资源统一管理和调度，构成计算资源池向用户提供按需服务，包括提供云主机、云空间、云开发、云测试和综合类服务产品，用户通过网络以按需、易扩展的方式获得所需资源，和服务。随着云计算应用的加快发展，基于云计算等新一代信息技术的专业服务提供商将为客户提供公有云、私有云和混合云等服务。云计算服务属于信息技术外包（ITO）。

**主要业务类型：**主要包括软件即服务（Software-as-a-Service, SaaS）、平台即服务（Platform-as-a-Service, PaaS）以及基础设施即服务（Infrastructure-as-a-Service, IaaS）等3个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于信息传输、软件和信息技术服务业，制造业，金融业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业等5个国民经济行业。

## 八、 人工智能服务

**定义和范围：**人工智能服务是指利用机器人、语言识别、图像识别、人脸识别、自然语言处理、视频分析、无人驾驶、专家系统等各类应用技术为传统企业提供人工智能、机器学习等技术咨询及整套专业解决方案服务。人工智能服务属于

信息技术外包（ITO）。

**主要业务类型：**主要包括智能语音服务、自动识别服务、人工智能引擎平台服务、制造流程智能化服务、智能交通服务、智能安防服务、智能环卫服务、智能家居服务、多种人工智能技术融合服务等业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，卫生和社会工作，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育和娱乐业，建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，公共管理、社会保障和社会组织，居民服务、修理和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业等17个国民经济行业。

## 九、 内部管理服务

**定义和范围：**内部管理服务是指提供企业内部管理环节（价值链辅链环节）的外包服务，含流程设计及相关服务。内部管理服务属于业务流程外包（BPO）。

**主要业务类型：**主要包括人力资源管理服务、财务与会计管理、法律流程服务等3个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，卫生和社会工作，教育，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育

和娱乐业，建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，农、林、牧、渔业，公共管理、社会保障和社会组织，居民服务、修理和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业，国际组织等20个国民经济行业。

## 十、 互联网营销推广服务

**定义和范围：**互联网营销推广服务是指借助互联网、移动互联网平台为客户优化营销推广渠道，从而辅助客户实现营销目标，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，但不包括电子商务平台的开发建设运营、产品的授权销售、数字内容等服务。互联网营销推广服务属于业务流程外包（BPO）。

**主要业务类型：**主要包括互联网营销方案设计、传播内容策划及效果监测、互联网媒体等3个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于金融业，制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业等5个国民经济行业。

## 十一、 呼叫中心服务

**定义和范围：**呼叫中心服务是指将通信、金融、先进制造业、互联网等产业的语音、在线等客户服务业务，以外包的形式交付给市场化的企业运营管理，与发包方一起对用户服务资源统一管理和调度，构成一个包括服务、营销、咨询

等一体化的语音、在线等全媒体服务形式，向用户提供全方位的按需服务。呼叫中心服务属于业务流程外包（BPO）。

**主要业务类型：**主要包括语音服务、在线服务、智能客服等3个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用在信息传输、软件和信息技术服务业，制造业，金融业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，住宿和餐饮业，居民服务、修理和其他服务业等8个国民经济行业。

## 十二、 供应链管理服务

**定义和范围：**供应链管理服务是指为客户提供供应链方案设计与物流方案设计服务，包括对整个供应链系统进行计划、协调、操作、控制和优化的各种服务。供应链管理服务属于业务流程外包（BPO）。

**主要业务类型：**主要包括供应链方案设计与物流方案设计服务2个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于制造业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，公共管理、社会保障和社会组织等5个国民经济行业。

## 十三、 金融后台服务

**定义和范围：**金融后台服务是指金融机构将与直接经营活动相对分离，并为前台业务提供支撑的功能模块和服务业

务。金融后台服务属于业务流程外包（BPO）。

**主要业务类型：**主要包括清算服务、银行卡服务、档案管理服务、客户服务、定损理赔服务等5个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于金融业。

#### 十四、 维修维护服务

**定义和范围：**维修维护服务指服务提供商为客户提供轮船、飞机、高铁、工程机械、医疗设备等专用设备的维修、保养和改造服务，以保障设备的正常运转和使用，提升设备价值和用户体验。但不包括手机等消费产品的维修服务。维修维护服务属于业务流程外包（BPO）。

**主要业务类型：**主要包括交通工具维修维护服务、工程机械维修维护服务、医疗设备维修维护服务等3个业务类型。

**主要应用领域：**重点面向制造业，交通运输、仓储和邮政业，卫生和社会工作，科学研究和技术服务业，采矿业，电力、热力、燃气及水生产和供应业等6个国民经济行业。

#### 十五、 大数据服务

**定义和范围：**大数据服务是指借助大数据技术，为客户提供数据采集、录入、存储、检索、加工、变换、分析、挖掘等服务，包括利用现代统计分析方法，了解客户业务发展过去、现状及存在的问题，为客户营销做关键支撑的数据分析服务；提供对商业数据库的大量业务数据进行抽取、转换、

分析和其他模型化处理，从中提取关键性数据，为客户商业决策提供支持的数据挖掘服务。大数据服务属于知识流程外包（KPO）。

**主要业务类型：**主要包括数据采集与录入、数据存储及检索、数据分析、数据挖掘4个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，金融业，公共管理、社会保障和社会组织，卫生和社会工作等7个国民经济行业。

## 十六、管理咨询服务

**定义和范围：**管理咨询服务是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，并协助执行以达到提高企业经济效益的一种业务活动。管理咨询服务属于知识流程外包（KPO）。

**主要业务类型：**主要包括战略咨询服务、业务咨询服务和综合解决方案服务等3个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，交通运输、仓储和邮政业，批发和零售业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，文化、体育和娱乐业，

建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，农、林、牧、渔业等11个国民经济行业。

## 十七、检验检测服务

**定义和范围：**检验检测服务是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服务。检验检测服务属于知识流程外包（KPO）。

**主要业务类型：**主要包括第三方医学检验检测服务、第三方食品检验检测服务、第三方消费用品检验检测服务、第三方工业产品检验检测服务等4个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于制造业，卫生和社会工作，电力、热力、燃气及水生产和供应业，农、林、牧、渔业等4个国民经济行业。

## 十八、工业设计服务

**定义和范围：**工业设计服务是指提供专业的工业产品设计整体解决方案服务，或产品策划、外观造型设计及产品包装、产品展示等某一业务流程的服务。工业设计服务属于知识流程外包（KPO）。

**主要业务类型：**主要包括外观设计、结构设计、试验认证、环境设计、工业生产线设计等5个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于制造业，批发和零售业，交

通运输、仓储和邮政业，信息传输、软件和信息技术服务业，建筑业等5个国民经济行业。

## 十九、 工程技术服务

**定义和范围：**工程技术服务是指为工程项目建设提供相应技术依据的设计方案，如项目规划、总体设计，以及工程建设项目决策和管理提供咨询等服务，不包括具体的施工活动及工程管理。工程技术服务属于知识流程外包（KPO）。

**主要业务类型：**主要包括工程咨询、规划设计2个业务类型。

**主要应用领域：**重点面向制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，房地产业，交通运输、仓储和邮政业等5个国民经济行业。

## 二十、 服务设计服务

**定义和范围：**服务设计服务是以用户为中心、协同多方利益相关者，通过人员、环境、设施、信息等要素创新的综合集成，实现服务提供、流程、触点的系统创新，从而提升服务体验、效率和价值的设计活动。服务设计服务属于知识流程外包（KPO）。

**主要业务类型：**主要包括服务模式设计、商业模式设计2个业务类型。

**主要应用领域：**重点面向批发和零售业，文化、体育和

娱乐业，住宿和餐饮业，租赁和商务服务业等4个国民经济行业。

## 二十一、 文化创意服务

**定义和范围：**文化创意服务是以文化领域创造力为核心的业务活动，通过技术、创意和产业化的方式开发、营销知识产权的业务，主要包括广播影视、动漫、音像、传媒、视觉艺术、表演艺术等方面的创意服务。文化创意服务属于知识流程外包（KPO）。

**主要业务类型：**主要包括动漫及网游设计服务、影视文化创意服务、广告设计服务等3个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用于信息传输、软件和信息技术服务业，制造业，文化、体育和娱乐业，批发和零售业等4个国民经济行业。

## 二十二、 医药和生物技术研发服务

**定义和范围：**医药和生物技术研发服务是指为制药企业、医疗器械厂商、医疗机构等提供的医药、医疗器械研发及生物技术服务。医药和生物技术研发服务属于知识流程外包（KPO）。

**主要业务类型：**主要包括药物产品开发、临床前试验及临床试验、药物注册、国际认证及产品上市许可服务、产业化技术咨询服务等5个业务类型。

**主要应用领域：**重点面向制造业，科学研究和技术服务业，卫生和社会工作，农、林、牧、渔业等4个国民经济行业。

## **二十三、 新能源技术研发服务**

**定义和范围：**新能源技术研发服务是指为核电、太阳能、风电、生物质能、储能和智能电网等新能源用户提供面向行业的技术研发等专业解决方案，包括方案设计、产品研发、执行、测试和运营维护等服务。新能源技术研发服务属于知识流程外包（KPO）。

**主要业务类型：**主要包括设备制造技术研发、产品应用技术研发2个业务类型。

**主要应用领域：**重点应用电力、热力、燃气和水生产和供应业，信息传输、软件和信息技术服务业，制造业，科学研究和技术服务业等4个国民经济行业。