

中国服务外包统计操作指引

(2022年)

Operation Guidance on
China Outsourcing Statistics

商务部服务贸易和商贸服务业司

Department of Trade in Services and Commercial Services

Ministry of Commerce

一、定义及内涵

为顺应服务外包产业发展趋势，引导我国产业转型新方向，推动产业向价值链高端延伸，我们将服务外包定义为“服务提供商根据企业、政府、社团等组织委托、授权或双方合作，完成组织内部服务活动或服务流程，共同创造价值、提升价值的一种生产性经济活动。”

数字技术的迭代将推动服务外包产业向数字化、智能化、高端化、融合化转型，服务外包的内涵呈现如下新特征：

1. 突出服务产品或服务价值。随着服务外包与国民经济各行业加快深度融合，服务价值不仅体现在服务活动中，而且逐渐以产品形态展现，服务外包接发包双方交易对象可以是服务也可以是产品，但产品必须以服务价值为主导。

2. 由中间服务向最终服务环节延伸。传统产业的数字化转型需要合作双方长期协同，服务外包的商业模式逐渐走向风险分担、利益共享，服务提供商与需求方共同面向最终用户。同时，为推动传统产业的数字化转型，服务提供商需密切关注行业需求，将服务融入需求方内部，逐渐成为需求方团队的一部分。

3. 强调整合外部资源。基于传统企业组织概念，将属于企业现有业务流程的转移视作服务外包，即不属于组织内部的流程或者服务不能纳入服务外包，如一些强制由第三方完成的服务，有资质限定的服务如外部审计、工程监理等不纳入服务外包范畴。新的形势下，企业对外部资源的整合不再局限于非核心业务和一次性的契约合作，而转向更加深入、长期的资源整合。企业寻找外部资源的目的也不仅是节约成本、扩充人力资源，更是为高效推动数字化转型。

4. 强调“技术+行业”的专业服务。服务外包的目的是借助外部的专业资源来实现提升企业核心竞争力。当前对服务提供商专业能力的需求与以往存在较大不同，一是从传统信息技术向新一代数字技术转变，二是对行业专业知识、管理知识的需求提高，三是对信息安全保护技术的要求不断提高。

5. 商业模式更加多样。传统模式以驻场服务为主，根据服务需求方的要求提供满足条件的人才队伍入驻客户现场提供服务，以人工时来约定项目目标的。新型商业模式包括：一是云交付服务，通过租用云服务的模式取代一次性购买信息基础设施；二是建立深度合作伙伴关系，供需双方以“最终用户”为中心，共同商定合作内容，通过最终收益分成的方式获取服务价值；三是灵活交付模式，支持业务的连续性和弹性，有效进行规划、人员配备和工作地点选择。

二、业务分类

（一）业务分类

服务外包业务统计分类包括 3 个大类，9 个中类、45 个小类。具体如表 1 所示。

表 1 服务外包业务统计分类

大类	中类	小类
信息技术外包（ITO）	信息技术研发服务（I1）	软件研发服务（I11）
		集成电路和电子电路设计服务（I12）
		测试服务（I13）

大类	中类	小类	
		信息技术解决方案服务 (I14)	
		其他信息技术研发服务 (I19)	
	信息技术运营和维护服务 (I2)	信息基础设施和信息系统运维服务 (I21)	
		网络与数据安全服务 (I22)	
		电子商务平台服务 (I23)	
		其他运营和维护服务 (I29)	
		云计算开发及应用服务 (I31)	
	新一代信息技术开发应用服务 (I3)	人工智能技术开发及应用服务 (I32)	
		大数据技术开发及应用服务 (I33)	
		区块链技术开发及应用服务 (I34)	
		物联网技术开发及应用服务 (I35)	
		地理遥感信息及测绘地理信息服务 (I36)	
		其他新一代信息技术开发及应用服务 (I39)	
业务流程外包 (BPO)	内部管理服务 (B1)	人力资源管理服务 (B11)	
		财务与会计管理服务 (B12)	
		法律流程服务 (B13)	
		其他内部管理服务 (B19)	
	业务运营服务 (B2)	数据处理服务 (B21)	
		互联网营销推广服务 (B22)	
		呼叫中心服务 (B23)	
		金融后台服务 (B24)	
		供应链管理服务 (B25)	
		采购外包服务 (B26)	
		其他业务运营服务 (B29)	
	维修维护服务 (B3)	交通工具维修维护服务 (B31)	
		工程机械维修维护服务 (B32)	
		医疗设备维修维护服务 (B33)	
		智能制造装备维修维护服务 (B34)	
		其他维修维护服务 (B39)	
	知识流程外包 (KPO)	商务服务 (K1)	知识产权服务 (K11)
			管理咨询服务 (K12)
			检验检测服务 (K13)
其他商务服务 (K19)			
设计服务 (K2)		工业设计服务 (K21)	
		工程技术服务 (K22)	
		文化创意及数字内容服务 (K23)	
		服务设计服务 (K24)	
		其他技术服务 (K29)	
研发服务 (K3)		医药 (中医药) 和生物技术研发服务 (K31)	
		新能源技术研发服务 (K32)	
		新材料技术研发服务 (K33)	
		其他研发服务 (K39)	

（二）业务术语解释及典型业务举例

1. **信息技术外包（ITO）**。指服务提供商根据委托、授权或双方合作，提供组织内部 IT 活动或数字化流程相关的研发、应用、运营及维护服务。

（1）**I1 信息技术研发服务**。指服务提供商根据客户需求，提供软件、集成电路和电子电路及其他信息技术产品或活动的咨询、需求分析、设计开发、测试等研发相关服务。

➤ **I11 软件研发服务**。指服务提供商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、测试、维护和培训等相关服务。

主要包括：

- **典型业务 1：定制软件研发**，指根据客户需求开发软件功能，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：嵌入式软件研发**，指嵌入到其他产品中的软件开发，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。
- **典型业务 3：基础软件研发**，指能够对硬件资源进行调度和管理、为应用软件提供运行支撑的软件开发活动，包括操作系统、数据库、中间件、各类固件等软件开发。
- **典型业务 4：移动应用软件研发**，指为客户提供手机 APP、微信平台应用等基于移动互联网的软件开发服务。
- **典型业务 5：套装软件研发**，指为特定用户量身定做、成套出售的商品软件开发。
- **典型业务 6：系统软件研发**，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 7：软件测试**，指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，解决故障以确保开发的产品适合需求。软件测试强调软件开发过程中的内部测试。
- **典型业务 8：软件国际化和本地化**，软件国际化，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、不同区域文化能力的服务；软件本地化，指使软件的用户界面及帮助文档等成为本地特定语言的服务。软件全球化包含软件国际化和本地化两个流程。
- **典型业务 9：软件咨询**，指为在使用软件或准备使用软件的组织提供产品、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 10：软件维护**，指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 11：软件培训**，指关于软件开发、管理、应用及维护等技术的培训。

不包括：

- 面向市场普遍需求开发的软件产品的研发、测试、销售、咨询、维护培训等系列活动。

➤ **I12 集成电路和电子电路设计服务。**指服务提供商根据客户需求提供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。

主要包括：

- **典型业务 1：集成电路产品设计及相关技术支持服务**，指为生产、研发、设计集成电路产品的客户提供设计、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**，指为生产、研发、设计电子产品、电路产品的客户提供设计、测试、技术支持等服务。

不包括：

- 生产或研发设计集成电路产品的企业针对市场或者自身发展需求自主开展的集成电路功能研发、设计等服务。

➤ **I13 测试服务。**指服务提供商根据客户需求提供信息技术产品的测试服务，包括测试咨询、测试平台开发、测试执行等服务。

主要包括：

- **典型业务 1：测试平台开发**，指提供软件、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**，指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**，指制订测试计划，组建工作团队，并执行测试过程，形成测试报告及改进计划。

不包括：

- 集成电路产品企业、软件产品企业、电子电路产品企业为满足公司自身需要而自主开展的测试平台设计、开发等服务。
- 软件产品测试服务，应纳入 I11 软件研发服务。
- 集成电路、电子电路产品测试服务，应纳入 I12 集成电路和电子电路设计服务。
- 电子商务平台测试服务，应纳入 I23 电子商务平台服务。

➤ **I14 信息技术解决方案服务。**指服务提供商根据客户需求提供数字化相关咨询及整套专业解决方案设计服务，及为满足客户数字化转型需求，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。主要业务类型包括：数字化解决方案服务、数字化战略咨询、工业互联网服务、流程数字化改造服务、商业模式数字化改造服务、数字化设施分析优化咨询等。

主要包括：

- **典型业务 1：数字化解决方案服务**，指提供面向组织数字化流程的方案设计、执行、测试、运营维护、培训等整套业务流程内容。

- **典型业务 2：数字化战略咨询**，指提供相关数字技术的咨询服务，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。
- **典型业务 3：工业互联网服务**，指为工业企业数字化转型和集成提供信息技术解决方案服务，将连接对象延伸到机器设备、工业产品和工业服务，实现人、机器、车间、企业等主体，设计、研发、生产、管理、服务等产业链各环节的全要素的泛在互联，以及数据的顺畅流通。
- **典型业务 4：流程数字化改造服务**，指提供企业业务流程、管理流程的数字化升级改造服务。
- **典型业务 5：商业模式数字化改造服务**，指提供基于数字化理念的商业模式重塑服务。
- **典型业务 6：数字化设施分析优化咨询**，指提供符合生产和研发需求以及市场供应情况的信息化设备、软件等调查、分析、优化等选型方案服务。

不包括：

- 软件咨询、集成电路和电子电路产品咨询、测试咨询、电子商务的咨询服务，纳入相应的类别 I11、I12、I13、I23。
- 数字化整体解决方案服务不包括硬件产品的生产制造及软硬件产品采购。

➤ **I19 其他信息技术研发服务**。指其他未列明的信息技术研发外包服务。

(2) **I2 信息技术运营和维护服务**。指服务提供商根据客户需求提供信息技术相关基础设施、信息系统的运营管理、日常维护及安全管理服务。

➤ **I21 信息基础设施和信息系统运维服务**。指服务提供商根据客户需求提供数字基础设施、基础信息技术和信息系统等运行实施和管理维护的服务。

主要包括：

- **典型业务 1：数字基础设施运营与管理**，指提供网络基础设施、新技术基础设施、算力基础设施等运营与管理服务。
- **典型业务 2：桌面管理与维护**，指提供客户端/服务器的一个或多个要素的支持和管理相关服务。
- **典型业务 3：信息系统运维服务**，指提供信息系统运营维护服务，包括 IT 基础设施和应用系统的监控服务、日常维护服务、维修保障服务，包括安全管理服务、网络接入服务、内容信息服务等。
- **典型业务 4：数据中心服务**，指提供数据存储设备的存放及管理服务，包含数据通信连接、环境控制、监控以及安全防护等服务；提供数据的存放及管理服务，包含灾备服务、数据恢复规划及服务。
- **典型业务 5：信息系统集成**，指提供包含系统和自定义应用开发以及套装软件的实施和集成服务。

不包括：

- 企业或组织为自己内部提供的信息系统集成、网络管理、桌面管理与维护、信息系统应用等服务。
- 借助云计算技术以租用的方式获取的数据中心服务，应纳入 I31 云计算开发及应用服务。
- 地理信息集成、开发服务及地理信息系统运行维护服务，应纳入 I36 地理遥感信息及测绘地理信息服务。

➤ **I22 网络与数据安全服务**。指服务提供商根据客户需求提供数字基础设施、信息基础设施、业

务系统、应用系统等相关网络与数据安全、运行、咨询与技术支持服务，包括网络与数据安全咨询、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服务内容。

主要包括：

- **典型业务 1：信息安全咨询**，指提供信息安全管理咨询服务，保障客户数据安全与规范，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。
- **典型业务 2：数据安全审查**，指提供核心数据、重要数据或个人信息的窃取、泄露、毁损及非法利用等安全审查服务。如数据加密服务、数据脱敏服务、防拆分隐私分析服务、泄露数据溯源服务等。

➤ **I23 电子商务平台服务**。指服务提供商根据客户需求搭建电子商务平台（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、维护等服务，但不包括电子商务代运营服务。

主要包括：

- **典型业务 1：交易平台服务**，指提供商务相关信息资讯、物流管理、交易对接、用户监控、金融服务等多功能集成开发服务。
- **典型业务 2：电子商城服务**，指提供面向商城或商圈内各个商铺的商务电子化平台，开发若干线上线下互联互通功能，提供线上购物、物流配送管理、进销存管理及商家入驻、品牌联营等运营管理服务。

不包括：

- 企业自主开展的电子商务平台开发活动。
- 在电子商务平台中交易的服务外包业务。
- 基于电子商务渠道的营销推广服务、电子商务代运营服务，应纳入 B22 互联网营销推广服务。

➤ **I29 其他运营和维护服务**。指未列明的其他运营和维护服务。

(3) **I3 新一代信息技术开发应用服务**。指服务提供商根据客户需求提供云计算、人工智能、大数据、区块链、物联网、5G、量子信息、虚拟现实/增强现实服务、自动识别、地理遥感信息及测绘地理信息等为代表的新一代信息技术研发及基于新一代信息技术重塑业务流程的应用服务。

➤ **I31 云计算开发及应用服务**。指服务提供商根据客户需求提供云计算核心技术的研发服务，及提供云主机、云空间、云开发、云测试和其他应用服务。

主要包括：

- **典型业务 1：软件即服务（SaaS）**，指基于互联网为需求方提供的按需软件应用服务。
- **典型业务 2：平台即服务（PaaS）**，指基于互联网为需求方提供软件研发和部署平台的服务。
- **典型业务 3：基础设施即服务（IaaS）**，指基于互联网为需求方提供信息基础设施的服务。
- **典型业务 4：业务流程即服务（BPaaS）**，指使用云计算手段实现业务流程部署的服务。

不包括：

- 组织内部开发应用云计算平台的系列活动。

➤ **I32 人工智能技术开发及应用服务。**指服务提供商根据客户需求提供机器人、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的研发服务，及提供人工智能、机器学习等技术咨询、应用及整套专业解决方案服务。

主要包括：

- **典型业务 1：智能语音服务**，指基于语音识别、语音合成、自然语言理解等技术，帮助客户实现产品在多应用场景下“能听、会说、懂你”式的智能人机交互体验服务。
- **典型业务 2：自动识别服务**，指基于语音识别、图像识别、人脸识别等技术，提供识别应用服务。
- **典型业务 3：人工智能引擎平台服务**，指提供人机交互领域的引擎和管理平台服务。
- **典型业务 4：智能应用服务**，指基于人工智能技术实现传统生活、生产及服务活动或流程的升级改造，如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、智能家居服务等。

➤ **I33 大数据技术开发及应用服务。**指服务提供商根据客户需求提供大数据技术的研发服务，及通过对商业数据库的海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数据挖掘服务。

不包括：

- 基础数据源的采集及处理，应纳入 B21 数据处理服务。

➤ **I34 区块链技术开发及应用服务。**指服务提供商根据客户需求提供分布式数据存储、点对点传输、共识机制、加密算法等计算机技术的研发服务，及为客户提供区块链应用服务解决方案。

➤ **I35 物联网技术开发及应用服务。**指服务提供商根据客户需求提供物联网关键技术研发服务、物联网信息感知及交互技术、信息传感技术、数据通讯技术、信息处理技术及信息安全技术服务等支持及应用服务。

➤ **I36 地理遥感信息及测绘地理信息服务。**指服务提供商根据客户需求提供有关地理信息的采集、处理、导航、定位、监测等软件开发服务及以地理位置信息为基础的应用服务。

典型业务 1：地理遥感信息服务，指提供互联网地图服务软件、地理信息系统软件、测绘软件、遥感软件、导航与位置服务软件、地图制图软件等开发服务及地理信息加工处理、地理信息系统工程服务、导航及位置服务等。

典型业务 2：遥感测绘服务，指提供大地测量服务、测绘航空摄影服务、摄影测量与遥感服务、工程测量服务、不动产测绘服务、海洋测绘服务、导航定位服务及基于卫星遥感的各类测绘和监测服务。

➤ **I39 其他新一代信息技术开发及应用服务。**指其他未列明的新一代信息技术开发及应用服务。

2. 业务流程外包（BPO）。指服务提供商根据委托、授权或双方合作，提供组织内部 IT 及研发活动之外的其他业务活动或业务流程的设计、管理和执行服务。

(1) B1 内部管理服务。指服务提供商根据客户需求提供内部管理环节（价值链辅链环节）的外包服务，含流程设计及相关服务。

➤ **B11 人力资源管理服务。**指服务提供商根据客户需求承接其内部一项或几项人力资源管理工作

或职能，通常指长期的持续性的一个或若干个业务流程，不包括具体的单一业务活动。

主要包括：

- **典型业务 1：招聘流程外包（RPO）**，指提供内部招聘的整个流程服务，从具体的职位需求描述，到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**，指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，以及雇主及雇员的社保账户管理、雇员的社保办理、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**，指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的服务。
- **典型业务 4：外籍员工服务**，指提供外籍员工便利服务，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。
- **典型业务 5：人力资源共享服务**，指为企业集团内部或外部客户提供人力资源管理有关的行政事务类服务。

不包括：

- 劳务派遣服务、生产车间承包。
- 为完成软件、信息系统开发等项目提供的人力资源驻场服务，应纳入 I 信息技术外包。
- 人才资源管理软件或系统开发、维护，应纳入 I 信息技术外包。
- 代垫外籍员工工资、薪酬、福利、社保、差旅费等。

➤ **B12 财务与会计管理服务**。指服务提供商根据客户需求承接其财务管理流程中的一个或多个业务。通常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。

主要包括：

- **典型业务 1：应收账款外包**，指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，促进收账效率，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**，指按照相关法规和客户公司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**，指为客户依例开展税务申报、合规降税、编制报税表等税务相关系列问题提供专业服务。
- **典型业务 4：财务和监管报表**，指提供财务数据管理、财务报表生成、分析、管理等服务。
- **典型业务 5：资产管理**，指协助客户管理企业各类有形资产，确保高效运作。
- **典型业务 6：财务共享服务**，指依托信息技术，为企业集团内部或外部客户提供财务管理有关的行政事务类服务。

不包括：

- 财务管理软件及系统开发运维服务，应纳入 I 信息技术外包。
- 受法律法规限制必须由第三方完成的审计服务。

➤ **B13 法律流程服务。**指服务提供商根据客户需求提供法律执行和实施方面的咨询及支持服务，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。

主要包括：

- **典型业务 1：合同起草与修改**，指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，合同类型包括贷款、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**，指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**，指提供案例研究、法律研究、法律分析等服务，通过汇总、监控及分析对客户业务产生重大影响的法律法规，判断对客户业务市场的影响。
- **典型业务 4：法律合规服务**，指通过参照各国政府机构颁布的法律法规进行合规审核，出具履约及可疑活动报告。

不包括：

- 律师及相关法律服务。

➤ **B19 其他内部管理服务。**指其他未列明的内部管理服务。

不包括：

- 物业管理、保安保洁、食堂餐饮、绿化卫生代理等服务。
- 展位租赁服务。

(2) **B2 业务运营服务。**指服务提供商根据客户需求提供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，但不包括维修维护相关环节的外包服务。

➤ **B21 数据处理服务。**指服务提供商根据客户需求提供数据采集、录入、存储、检索、加工、转换、内容审核、数据标注等服务，包括纸面文档电子化转换以及影像文件管理等服务。不包括数据分析及挖掘服务。

主要包括：

- **典型业务 1：数据采集**，指借助一些技术手段，提供固定表格（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）的数据化处理服务。
- **典型业务 2：数据录入**，指提供各类数字资料电子化服务及不同格式保存服务。
- **典型业务 3：数据存储及检索**，指提供数据资料存储及分类检索服务。
- **典型业务 4：数据加工**，指提供统一数据结构、筛查错误数据、修复错误数据、改善数据完整性等服务，提高数据库的使用率。

- **典型业务 5：内容审核**，指提供对包含色情、涉政、敏感人物、违规、暴恐、违禁、广告等垃圾信息的文本、图片、音频、视频的检测和识别服务。
- **典型业务 6：数据标注**，指提供图像标注、语音标注、文本标注、视频标注等服务，满足人工智能数据基本需要。

不包括：

- 海量数据中挖掘有用信息，或有目的的对现有数据进行分析，应纳入 I33 大数据技术开发及应用服务。
- 数据处理技术的开发应纳入 I 信息技术外包。

➤ **B22 互联网营销推广服务**。指服务提供商根据客户需求，借助互联网、移动互联网平台为客户优化营销推广渠道，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、电子商务代运营服务等。但不包括电子商务平台的开发建设、产品的授权销售、数字内容等。

主要包括：

- **典型业务 1：互联网营销方案设计**，指提供满足客户产品及最终用户需求的互联网营销方案设计服务，包括对搜索引擎竞价、关键词排名优化、小视频推广、微信群推广等营销推广手段的整合应用。
- **典型业务 2：电子商务代运营服务**，指提供依托电子商务平台开展的营销推广服务，包括基础优化、日常托管、店铺设计、竞品监控、客服沟通等。

不包括：

- 电子商务平台、电子商务系统的咨询、搭建及整体运维，应纳入 I23 电子商务平台服务。

➤ **B23 呼叫中心服务**。指服务提供商根据客户需求提供针对其目标客户的推广及维护服务，包括销售、售后及技术支持服务等，通常需要借助呼叫中心坐席来完成，但不包括呼叫中心相关软件、系统的研发。

主要包括：

- **典型业务 1：呼叫中心服务**，指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**，指为客户提供呼叫中心专业座席。
- **典型业务 3：座席人员外包**，指提供座席人员培训及座席人员外包服务。

不包括：

- 呼叫中心软件、系统、平台的研发及运维，应纳入 I 信息技术外包。

➤ **B24 金融后台服务**。指服务提供商为金融机构提供前台业务的支撑服务，包括清算服务、银行卡服务、定损理赔服务等。

主要包括：

- **典型业务 1：清算服务**，指提供跨行同城清算、跨行异地清算、行内清算相关的服务支持。

- **典型业务 2：银行卡服务**，指提供银行卡用卡发放、客户资料整理、对账单投递、信用卡商户数据处理、零售企业与公司信用卡发放与处理等服务。
- **典型业务 3：定损理赔服务**，指为保险客户提供损失程度鉴定，赔偿额度分析等相关服务。

不包括：

- 金融领域的呼叫中心服务、数据处理服务、人力资源服务、财务管理服务、法律流程服务等。

➤ **B25 供应链管理服务**。指服务提供商根据客户需求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。

主要包括：

- **典型业务 1：供应链方案设计**，指提供物流网络策略、运输方案设计、仓储设计和库存优化，作业改进、流程改造等服务。
- **典型业务 2：物流方案设计**，指提供符合客户上下游物流需求及经营方式的物流方案设计服务，并通过资源整合，帮助客户降低物流成本。
- **典型业务 3：进出口流程服务**，指根据不同海关关口的进出口政策，提供进出口最优方案及报关报检服务等。

不包括：

- 仓储及运输服务、货代服务。

➤ **B26 采购外包服务**。指服务提供商根据客户需求提供其生产产品或经营所需货物和服务的采购服务。主要包括选择供应商、议价、签订合同，并确保在适当的时间完成采购任务等服务，采购物品的费用不计入在内。

主要包括：

- **典型业务 1：采购规划**，指提供产品原材料、设备等的采购规划服务，通过对采购支出数据进行有效的收集整理及分类分析，为客户确定原料、设备的采购数量及质量等方案。
- **典型业务 2：采购方案设计**，指帮助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直接参与采购过程。

不包括：

- 一次性的采购服务活动如代购电脑等或单纯的购买活动。

➤ **B29 其他业务运营服务**。指其他未列明的业务运营服务。

(3) **B3 维修维护服务**。指服务提供商根据客户需求提供船舶与海洋工程装备、飞机、高铁、工程机械、医疗设备等专用设备及各类具有感知、分析、推理、决策、控制功能的智能制造装备的维修、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。

➤ **B31 交通工具维修维护服务**。指提供船舶与海洋工程装备、飞机、高铁等交通工具的委托维修服务。

➤ **B32 工程机械维修维护服务**。指提供挖掘机械、铲土运输机械、工程起重机械、工业车辆、压

实机械、桩工机械、混凝土机械、钢筋及预应力机械、装修机械、凿岩机械、气动工具、铁路路线机械、军用工程机械、电梯与扶梯等工程机械专用设备的维修保养改造服务。

➤ **B33 医疗设备维修维护服务。**指提供医用X射线、超声诊断、电气诊断、激光诊断、高频仪器等各类精密医疗设备的维修保养维护服务。

➤ **B34 智能制造装备维修维护服务。**指提供各类具有感知、分析、推理、决策、控制功能的智能制造装备的维修、保养和改造等服务，以及运用新技术手段为设备提供远程监测维护和维修保养等服务。

➤ **B39 其他维修维护服务。**指提供其他未列明精密设备维修维护服务。

3. 知识流程外包 (KPO)。指服务提供商根据委托、授权或双方合作，提供组织内部研究试验、科技创新及配套支撑的业务流程的外包服务，帮助客户通过知识的积累增加，达到创造、创新的目的。

(1) **K1 商务服务。**指服务提供商根据客户需求提供组织商务活动中具备高知识含量的服务内容，包括知识产权服务、管理咨询服务、检验检测服务等。

➤ **K11 知识产权服务。**指服务提供商根据客户需求提供专利、商标、版权、著作权、软件、集成电路布图设计等各类知识产权相关服务，包括知识产权资产管理、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。

主要包括：

- **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，**指通过挖掘客户具有独立知识产权的创新技术和高增长技术，提供知识产权的完善成熟建议，并借助自身具有的优势资源推动其商业化。
- **典型业务 4：知识产权代理，**指提供知识产权事务代理服务，包括专利代理、商标代理、版权登记代理、集成电路布图设计登记代理等。

不包括：

- 知识产权产品开发活动。

➤ **K12 管理咨询服务。**指服务提供商根据客户需求，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，包括企业管理咨询、市场调查、技术咨询、认证咨询等。

不包括：

- 软件开发咨询，信息技术解决方案咨询等。

➤ **K13 检验检测服务。**指服务提供商根据客户需求为其采购物品、生产产品提供专业检测服务，提供满足医疗机构诊断、科研机构研发需要的第三方检测服务。不包括法律法规规定强制由第三方提供的检测服务。

主要包括：

- **典型业务 1：医学诊断服务，**指借助独立医学实验室资源为各级医疗机构提供的临床检测及医学诊断服务。
- **典型业务 2：产品检测服务，**指提供产品化学特性检验服务、产品物理特性检验服务、产品系统检测服务、产品不改变物质特性检验、产品射线磁力和超声波检测服务等。
- **典型业务 3：新能源产品检测服务，**指提供生物质能产品检测服务、风电产品检测服务、太阳能发电产品检测服务等。

不包括：

- 法律法规规定强制由第三方提供的检测服务。

➤ **K19 其他商务服务。**指其他未列明的商务服务。

(2) **K2 设计服务。**指服务提供商根据客户需求提供专业技术服务领域的委托服务。技术服务通常是运用专业技术知识、经验和信息解决特定技术问题，以实现产品或流程的改进改良，通常不涉及专利和非专利技术成果的权属。

➤ **K21 工业设计服务。**指服务提供商根据客户需求提供面向工业产品的品牌规划、产品研发、生产制造和商业运营全周期的设计解决方案服务，包括产品策划、结构设计、人机界面设计、造型外观设计、包装设计、产品展示、试验认证、环境设计、工业生产线设计等服务。

主要包括：

- **典型业务 1：外观设计，**指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服务。
- **典型业务 2：结构设计，**指提供产品功能、子系统、整体结构的设计服务。
- **典型业务 3：试验认证，**指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、气候试验等服务。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。
- **典型业务 5：工业生产线设计，**指提供产品生产线设计服务。

不包括：

- 软件设计、集成电路和电子电路设计，应纳入 I 信息技术外包。
- 工程规划设计，应纳入工程技术服务。
- 与生产制造活动一体的设计。

➤ **K22 工程技术服务。**指服务提供商根据客户需求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。工程技术外包以工业工程设计为主，不包括具体的施工活动及工程管理。

主要包括：

- **典型业务 1：工程咨询**，指提供工程建设项目决策和管理咨询服务，包括前期立项阶段咨询、勘察阶段咨询、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**，指提供符合工程项目定位的功能、风格等具体规划及设计服务。

不包括：

- 工程施工及工程管理活动。
- **K23 文化创意及数字内容服务**。指服务提供商根据客户需求提供文化创造及文化数字传播等相关服务，主要包括广播影视、动漫、音像、传媒、视觉艺术、表演艺术、数字内容等方面的创意服务。

主要包括：

- **典型业务 1：动画研发外包**，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**，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、游戏制作软件。
- **典型业务 3：影视特效制作**，指提供影视数字中间片制作及视觉特效等服务。
- **典型业务 4：创意设计服务**，指时装设计、多媒体设计、美术图案设计、饰物装饰设计等服务。
- **典型业务 5：数字内容服务**，指将图像、文字、影音等内容通过数字技术进行整合应用的服务。

不包括：

- 工业产品的创意设计，应纳入工业设计服务范畴。
- 以数字内容呈现的产品版权代理和销售。
- **K24 服务设计服务**。指服务提供商根据客户需求，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、效率和价值的设计服务。包括服务模式设计、商业模式设计等。
- **K29 其他技术服务**。指其他未列明的技术服务，包括产品技术服务、样品开发设计等。

(3) **K3 研发服务**。指服务提供商根据客户需求提供研发流程的专业服务，包括基础研究、应用研究及试验发展过程的开放合作。不包括任何自主性研发活动。

➤ **K31 医药（中医药）和生物技术研发服务**。指服务提供商根据客户需求提供的医药（中医药）、医疗器械研发、基因工程、植物提取技术及其他生物技术服务。

主要包括：

- **典型业务 1：药物产品开发**，指生物靶向识别、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、药物晶型分析等环节的外包服务。

- **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**，指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**，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**，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。
- **典型业务 6：基因工程服务**，指依托基因工程技术开展高通量测序、Sanger 测序、基因编辑、基因合成、引物合成、分子生物学、毒杂质分析、检测等服务。
- **典型业务 7：生物技术服务**，指提供生物农业等所需现代基因工程相关技术服务。
- **典型业务 8：中医药服务**，指提供中医药药理分析、药性研究等相关服务。

不包括：

- 医疗诊断服务，应纳入 B 业务流程外包。
- **K32 新能源技术研发服务**。指服务提供商根据客户需求提供面向核电、太阳能、风电、生物质能、储能和智能电网等新能源领域技术研发专业解决方案，包括方案设计、产品研发、执行、测试和运营维护等服务。
- **K33 新材料技术研发服务**。指服务提供商根据客户需求提供改进材料性能、发现特殊功能新材料的技术研发服务。主要包括材料筛选、材料合成、材料测试、工艺改进等服务。
- **K39 其他研发服务**。指其他未列明的研发服务，包括产品委托研发等。

三、分类判断说明

交叉服务是指服务提供商与采购商签订的服务合同中设计多个业务类型，有的同属于一个大类，有的跨不同的大类。对于这类服务合同建议在填报及审核中遵循如下判断原则：

1. 当合同中对各类服务内容给出明确的定价时，按照各项服务报价进行填报。
2. 对于依托信息技术提供应用服务的情况，应以服务本质属性作为判断依据。如乙方搭建某专业信息系统为甲方提供人力资源管理服务，则服务的本质是人力资源管理，应纳入 BPO；如乙方按照甲方要求搭建人力资源管理信息系统，则服务的本质是信息系统开发，应纳入 IT0。
3. 对于在提供专业服务的过程中给予无偿硬件设备支持的，服务合同通常不应该包括设备费用，若有但无法明确扣除标准时可不扣除。如乙方免费提供自主研发的视频设备为甲方提供远程视频智能监控服务，可以将整个合同视为服务合同。
4. 当合同中提及若干业务类型时，采用合同的主要价值进行分类，具体依据合同的主要业务占比或者合同的主要目的进行分类。当服务合同跨 BPO、KPO 两大类时，通常以 KPO 为主要归类方向。

5. 对于产品销售合同的服务价值填报建议遵循如下规则：

第一步，明确是否属于服务外包合同。对服务外包的判断应遵从两个基本规则：一是服务外包是组织间行为，属于 B2B；二是服务内容属于委托方业务流程的组成部分。如甲方设计制造一批产品销售给乙方、丙方，甚至个人用户，这种经济活动不属于服务外包；甲方委托乙方生产一批原材料，这种经济活动也不属于服务外包。

第二步，根据合同约定做出判断。如合同中明确列出了服务价值或比例，应按照约定的服务价值和比例填报数据。如合同金额不只包含服务价值，但并未对服务价值或比例进行明确约定而造成服务价值难以剥离的，该合同原则上不予纳入系统。

四、服务外包交易平台填报说明

（一）服务外包交易平台统计范围

服务外包交易平台是指主要用于发布服务项目发包和接包信息并撮合交易的线上促进平台。服务外包交易平台具备三个基本特征：一是平台的核心功能是撮合交易；二是平台交易对象主要是服务；三是平台的运营是基于互联网线上运营。政府采购网不纳入统计范围。

服务外包交易平台的统计内容包括服务采购商、服务供应商、服务交易情况。与现行服务外包统计口径的不同在于，服务外包交易平台的服务采购商和供应商均包括个人。

（二）服务外包交易平台注册条件

在《服务外包统计调查制度》相关规定基础上，服务外包交易平台应同时具备以下基本条件：

1. 具有独立法人资格，具有平台开发和维护专业团队；
2. 具有健全的管理制度、规范的服务流程、合理的收费标准和完善的服务质量保证措施等；
3. 具有一定数量的线上注册供应商、采购商资源，并成功完成服务项目交易。

符合上述条件的，可按照《服务外包统计调查制度》统计范围及口径在商务部业务系统统一平台服务外包应用中注册为服务外包交易平台并填报平台交易数据。

服务外包交易平台注册需向所在地商务主管部门提交下列材料：

1. 服务外包交易平台注册信息表（加盖单位公章）；
2. 法人证书或营业执照副本（复印件）；
3. 平台开展相关线上服务外包交易的证明材料（截屏照片、总结等）；
4. 平台运营方案，含管理制度、服务流程、收费标准、服务质量保证措施等；
5. 网站备案、许可证等证明（复印件）。

（三）服务外包交易平台数据填报

服务外包交易平台提交注册材料后，由平台运营主体通过商务部业务系统统一平台服务外包应用进行数据填报。初次录入的平台企业需先填写企业基本信息（内容同《服务外包企业基本信息表》），并选择企业类型为“服务外包交易平台”。录入后，平台企业根据《服务外包交易平台情况登记表》中要求每年 1 月 10 日前在服务外包应用中报送上年度交易平台数据并提供交易记录等相关证明材料。平台报送的服务

外包交易数据由地方商务主管部门负责逐级审核、上报。

（四）其他

为落实《商务部等 8 部门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）中“大力发展众包、云外包、平台分包等新模式”要求，深入了解采用平台模式实现服务外包业务合作情况，支持和鼓励地方商务主管部门深度跟踪服务外包交易平台业务情况，可根据实际情况细化服务交易业务类型统计、细化服务采购商统计、服务供应商统计。

服务外包交易平台注册信息表

平台运营主体 基本信息	名称		法定代表人 (单位负责人)	
	统一社会信用代码		单位注册地	
	开业(成立)时间		注册资金 (万元)	
	登记注册类型	<input type="checkbox"/> 内资 <input type="checkbox"/> 港澳台商投资 <input type="checkbox"/> 外商投资	技术先进型服务 企业	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	通讯地址			
	联系人		电话/传真	
	Email			
服务外包交易 平台信息	名称		网址	
	网站备案号		许可证号	
	平台开始运营时间		截止申报日撮合 交易规模 (万元)	
	主要交易内容			
	平台上 TOP5 供应商 名称			
	平台上 TOP5 采购商 名称			
服务外包交易平台详细信息				
<p>(请详细描述平台的成立背景、组织架构、交易现状, 及平台运营方案, 包括但不限于管理制度、服务流程、收费标准、服务质量保证措施等, 并提供有关证明材料, 截屏、照片、内部制度文件等)</p>				
<p>本单位承诺以上所填内容属实。</p> <p>法人代表签字 (盖章) :</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				
地方商务主管部门意见				
<p>签字 (盖章) :</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				