

服务外包产业重点发展领域指导目录

本目录共涉及 24 个重点发展领域。其中，10 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，8 个领域属于知识流程外包(KPO) 范畴。

一、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服务整体解决方案，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。

二、数据分析服务

定义和范围：数据分析服务是指借助大数据技术，在对不同类型数据充分挖掘的基础上提供企业生产、营销、研发等各个环节的支撑服务，包括提供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的数据分析服务；提供对商业数据库中

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。数据分析服务属于知识流程外包（KPO）。

主要业务类型：主要包括数据分析、数据挖掘 2 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、仓储和邮政业等 4 个国民经济行业。

三、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，构成一个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。

四、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医药或相关企业将研发类业务外包给第三方专业机构完成，包括制药、生物医药、医疗器械等方面。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辅导服务、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，卫生和社会工作等 3 个国民经济行业。

五、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：重点应用在制造业，信息传输、软件和信息技术服务业 2 个国民经济行业。

六、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部分。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等3个国民经济行业。

七、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核电、太阳能、风电、生物质能、储能和智能电网等新能源企业将研发类业务外包给第三方机构完成，为其提供专业的设备制造技术研发、工程技术研发和产品应用技术研发等服务。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、工程技术研发、产品应用技术研发等3个业务类型。

主要应用领域：重点应用在电力、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，科学研究与技术服务业等4个国民经济行业。

八、文化创意服务

定义和范围：文化创意服务是经济全球化背景下产生的以文化领域创造力为核心的业务活动，强调一种主体文化或

文化因素通过技术、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：主要包括文化软件服务、建筑设计服务、专业设计服务、广告设计服务等4个业务类型。其中，不包括工业设计服务中涉及文化创意服务的部分；文化软件服务包含动漫及网游设计研发服务和影视文化服务。

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。

九、工程技术服务

定义和范围：工程技术服务是指对工程项目的建设提供有技术依据的设计方案，如具体规划或总体设计，以及工程建设项目决策和管理提供咨询等服务，但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。

十、专业业务服务

定义和范围：专业业务服务是指为客户提供特有专业技

术的服务，包括提供具有垂直行业专业特性的业务环节或流程外包、特种精密设备及仪器的维护维修等服务，但不包括人力资源管理服务、物流方案设计等内容。专业业务服务属于业务流程外包（BPO）。

主要业务类型：主要包括金融服务专业业务服务、医疗服务专业业务服务、仪器设备维修服务、财务与会计审计服务等4个业务类型。

主要应用领域：重点应用于金融业，卫生和社会工作，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，信息传输、软件和信息技术服务业等5个国民经济行业。

十一、软件技术服务

定义和范围：软件技术服务是指软件咨询、维护、培训等技术性服务。软件技术服务属于信息技术外包（ITO）。

主要业务类型：主要包括软件咨询、软件维护、软件培训、软件测试等4个业务类型。

主要应用领域：重点应用于包括信息传输、软件和信息技术服务业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，金融业，交通运输、仓储和邮政业，卫生和社会工作，教育，文化、体育和娱乐业等8个国民经济行业。

十二、软件研发及开发服务

定义和范围：软件研发及开发服务是指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，

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，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。软件研发及开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、系统软件研发等 4 个业务类型。

主要应用领域：重点应用于包括信息传输、软件和信息
技术服务业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，
金融业，交通运输、仓储和邮政业，卫生和社会工作，教育，
文化、体育和娱乐业等 8 个国民经济行业。

十三、信息系统运营和维护服务

定义和范围：信息系统运营和维护服务是指为客户提供
特定技术或业务需求解决方案的规划、设计、实施和进行项目
管理；提供涉及与外包一个机构的网络通信基础设施、客户
端/服务器的一个或多个要素的支持和管理相关的一系列
活动；提供信息工程、地理信息系统、远程维护等信息系统
应用服务。信息系统运营和维护服务属于信息技术外包
（ITO）。

主要业务类型：主要包括信息系统集成、网络管理、桌
面管理与维护、信息系统应用服务等 4 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，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，金融业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业等 7 个国民经济行业。

十四、基础信息技术运营和维护服务

定义和范围：基础信息技术运营和维护服务是指为客户提供管理平台整合、信息技术基础设施管理、灾备中心、托管服务、安全服务、数字内容服务等基础信息技术的运营和维护服务。基础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：主要包括管理平台整合、信息技术基础设施管理、数据中心、托管服务、安全服务、数字内容服务等 6 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，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，金融业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业等 7 个国民经济行业。

十五、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并提供技术支持，如为客户提供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。

十六、数据处理服务

定义和范围：数据处理服务是指为客户提供数据采集、录入、存储、检索、加工、变换等服务，包括纸面文档电子化转换以及影响文件管理等服务；提供表格、半结构化文档等的数字化处理，将各类数字资料电子化；为客户存储资料，并提供检索服务；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。但本定义的数据处理业务不包括数据分析及挖掘服务。数据处理服务属于业务流程外包（BPO）。

主要业务类型：主要包括数据采集与录入、数据存储及检索、数据加工等 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，租赁和商务服务业，公共管理、社会保障和社会组织，电力、热力、燃气及水生产和供应业等 8 个国民经济行业。

十七、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：重点应用于信息传输、软件和信息技术服务业与制造业 2 个国民经济行业。

十八、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用户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，为其提供包含从方案设计、执行、测试、运营维护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：主要包括信息化解决方案、智能化解决方案 2 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，电力、热力、燃气及水生产和供应业，批发和零售业，公共管理、社会保障和社会组织等 5 个国民经济行业。

十九、新能源技术解决方案服务

定义和范围：新能源技术解决方案服务是指为核电、太

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特殊业务流程的专业解决方案，特别是满足企业对新能源技术的需求，为其提供方案设计、执行、测试和运营维护等服务。新能源技术解决方案服务属于信息技术外包（ITO）。

主要业务类型：主要包括新能源信息化解决方案、智能化解决方案 2 个业务类型。

主要应用领域：重点应用在电力、热力、燃气及水生产和供应业，信息传输、软件和信息技术服务业，制造业，科学研究与技术服务等 4 个国民经济行业。

二十、供应链管理服务

定义和范围：供应链管理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、控制和优化的各种活动和过程的服务。供应链管理属于业务流程外包（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。

二十一、信息技术咨询服务

定义和范围：信息技术咨询服务是指为用户提供信息技

术相关的咨询服务，包括信息技术的咨询服务、规划咨询服务、信息安全管理的咨询服务、保障企业数据安全与规范、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。信息技术咨询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、信息安全咨询、外包策略咨询、设备软件分析优化咨询等4种业务。

主要应用领域：重点应用于包括信息传输、软件和信息服务业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，批发和零售业等4个国民经济行业。

二十二、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，并协助执行这些建议，以达到提高企业经济效益的一种业务活动，但不包括信息技术咨询、软件咨询等业务活动。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，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等 3 个国民经济行业。

二十三、人力资源管理服务

定义和范围：人力资源管理服务是指承接客户方内部一项或几项人力资源管理工作或职能，通常是长期的持续性服务，且通常是一个或若干个业务流程而不包括具体的单一业务活动，即不包括劳务派遣服务。人力资源管理服务属于业务流程外包（BPO）。

主要业务类型：主要包括招聘流程服务、薪酬服务、福利管理服务、外籍员工服务等 4 个业务类型。

主要应用领域：重点应用在金融业，制造业、信息传输、软件和信息技术服务业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，租赁和商务服务业等 6 个国民经济行业。

二十四、呼叫中心及电商后台服务

定义和范围：呼叫中心及电商后台服务是指将包括通信、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。呼叫中心及电商后台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、仓储和邮政业等 5 个国民经济行业。

分送：发展改革委、科技部、财政部(5)、人民银行、海关总署(5)、税务总局。

商务部办公厅

2016 年 6 月 15 日印发

