

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“专业服务提供商根据企业、政府、社团等组织委托或授权，完成组织以契约方式**定制的****内部**服务活动或服务流程，**为组织创造价值、提升价值的一种生产性经济活动。**”

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。

按服务的交付方式，服务外包分为在岸合同、离岸合同和境外合同。

1、**在岸合同**。是指企业为中国境内企业提供的服务外包合同；

2、**离岸合同**。是指企业为中国境外企业提供的服务外包合同；

3、**境外合同**。是指企业的境外分支机构（拥有 50%以上的股权）为境外企业提供的服务外包合同且未向境内企业转包的合同；

如无境外分支机构，有境外分支机构但实际是国内企业为境外企业提供的服务外包合同，合同性质不得选择“境外合同”。

二、产业分类

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、40 个中类。具体调整如图下所示。

信息技术外包（ITO）	信息技术研发服务	软件开发服务
		集成电路和电子电路设计服务
		测试服务
		电子商务平台服务
		信息技术解决方案服务
		其他信息技术研发服务
	信息技术运营和维护服务	信息技术运营和维护服务
		网络与信息安全服务
		其他运营和维护服务
	新一代信息技术开发应用服务	云计算服务
		人工智能服务
		区块链技术服务
		其他新一代信息技术开发应用服务
业务流程外包（BPO）	内部管理服务	人力资源管理服务
		财务与会计管理服务
		法律流程服务
		其他内部管理服务
	业务运营服务	互联网营销推广服务
		呼叫中心服务
		金融后台服务
		供应链管理服务
		采购外包服务
		其他业务运营服务
	维修维护服务	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
		其他精密设备维修维护服务
知识流程外包（KPO）	商务服务	知识产权服务
		大数据服务
		管理咨询服务
		检验检测服务
		其他商务服务
	设计服务	工业设计服务
		工程技术服务
		文化创意服务
		服务设计服务
		其他技术服务
	研发服务外包	医药和生物技术研发服务
		新能源技术研发服务
		其他研发服务

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）信息技术研发服务，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；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。

I1）软件研发服务，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。主要业务类型：包括定制软件开发、嵌入式软件开发、套装软件开发、系统软件开发、软件咨询、软件维护、软件培训、软件测试。

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：嵌入式软件开发，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：套装软件研发，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：系统软件研发，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。

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。

12) 集成电路和电子电路设计服务，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。主要业务类型：

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。

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。

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。

I3) 测试服务，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。主要业务类型：包括测试平台开发、测试咨询服务、测试执行服务。

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。

I4) 电子商务平台服务，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。主要业务类型：包括电子商务平台开发、电子商务平台代运维。

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：电子商务平台代运维，提供电子商务平台运营服务。

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。

I5) 信息技术解决方案服务，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。主要业务类型：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。

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。

I6) 其他信息技术研发服务，未列明的信息技术研发外包服务，如 IT 教育与培训等。

(2) 信息技术运营和维护服务，信息系统、基础信息技术的运营及维护服务。

I7) 信息技术运营和维护服务，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。主要业务类型：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。

典型业务 1：信息技术基础设施管理，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 2：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 3：数字内容服务，提供语音、资讯、增值类、信息等数字内容服务。

典型业务 4：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 5：信息系统应用服务，包括信息工程、地理信息系统、远程维护等。

I8) 网络与信息安全服务，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。主要业务类型：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。

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。

I9) 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。

(3) 新一代信息技术开发应用服务

I10) 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。主要业务类型：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）。

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。

I11）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。主要业务类型：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。

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。

I12）区块链技术服务

I13）其他新一代信息技术开发应用服务

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）内部管理服务，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。

B1）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。主要业务类型：包括招聘流程外包、薪酬外包服务、福利管理、外籍员工服务等。

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。

B2) 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。主要业务类型：包括应收账款外包、应付账款外包、税务合规、财务和监管报表、资产管理。

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。

B3) 法律流程服务 (LP0)，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。主要业务类型：包括合同起草与修改、合同管理、法律研究与分析、法律合规服务。

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。

B4）其他内部管理服务，指未列明的其他企业内部管理服务。

（2）业务运营服务，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。

B5）互联网营销推广服务，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（属于 IT0 中的电子商务平台服务）、产品的授权销售（不属于服务外包）、数字内容（属于 IT0 信息技术运营和维护服务）等服务。主要业务类型：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。

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。

B6) 呼叫中心服务，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。主要业务类型：包括语音服务、在线服务、智能客服。

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。

B7) 金融后台服务，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。主要业务类型：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。

主要应用领域：重点应用于金融业。

B8) 供应链管理服务，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。不包括仓储、运输服务。主要业务类型：包括供应链方案设计与物流方案设计服务。

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。

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。

B9) 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。

B10) 其他业务运营服务，指未列明的业务运营环节的外包服务。

(3) 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以及设备购买商的委托维修服务。**主要业务类型：包括 **B11) 交通工具维修维护服务**、**B12) 工程机械维修维护服务**、**B13) 医疗设备维修维护服务**等。

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。

B14）其他精密设备维修维护服务，指未列明的精密设备的维修维护服务。

3、知识流程外包（KP0）

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）商务服务，指企业商务活动中具备高知识含量的服务内容，包括知识产权服务、大数据服务、管理咨询服务、检验检测服务、其他商务服务等。

K1）知识产权服务，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。

K2）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。主要业务类型：包括数据采集与录入、数据存储及检索、数据分析、数据挖掘等。

典型业务 1：数据采集与录入，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；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 2：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 3：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 4：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。

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。

K3) 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，并协助执行以达到提高企业经济效益的一种业务活动。**不包括 IT 咨询（属于 IT0 信息技术解决方案）、软件咨询（属于 IT0 软件研发服务）等。**主要业务类型：包括战略咨询服务、业务咨询服务和综合解决方案服务等。

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。

K4) 检验检测服务，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服务。主要业务类型：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。

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。

K5) 其他商务服务，指其他未列明的高知识含量的商务服务。

(2) 设计服务，指专业技术服务领域的委托外包行为，

K6) 工业设计服务，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。主要业务类型：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。

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。

K7) 工程技术服务，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。不包括民用建筑类设计，也不包括具体的施工活动及工程管理。主要业务类型：包括工程咨询、规划设计 2 个业务类型。

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。

K8) 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。主要业务类型：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。

典型业务 1：动漫研发服务，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：游戏设计服务，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 game，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。

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。

K9) 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。主要业务类型：包括**服务模式设计、商业模式设计**。

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。

K10) 其他技术服务，指未列明的技术外包服务，如测绘服务等。

(3) 研发服务外包，指提供研究开发环节的外包服务。

K11) 医药和生物技术研发服务，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。主要业务类型：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。

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：国际认证及产品上市许可服务，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：产业化技术咨询服务，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。

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。

K12）新能源技术研发服务，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。主要业务类型：包括设备制造技术研发、产品应用技术研发。

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。

K13）其他研发服务，指未列明的其他研发外包服务，如金融产品研发服务、教育课件研发服务等。

（四）易争议业务的判定标准及处理办法补充说明。

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 大类中供应链管理类别中	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 大类中的工程技术服务类别中	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 大类中的工业设计服务类别中，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 大类中的信息技术研发服务	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，而非销售的合同，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 大类中的信息技术研发服务	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。	