

郑州市服务外包协会

简报

第 72 期

杨金高科 编

2020 年 3 月 18 日

一、行业新闻速览

1、WTO：疫情打击全球经济 第一季度全球服务贸易增长疲软

当地时间 12 日消息，世贸组织 (WTO) 服务贸易晴雨表最新结果显示，全球服务贸易增长服务延续了 2019 年底的疲势，在 2020 年第一季度依然疲软。新冠肺炎疫情短期内可能继续打击全球服务贸易增幅。

世贸组织服务贸易晴雨表 (Services Trade Barometer) 最新的读数为 96.8，比去年 9 月份的前序值 98.4 有所下滑，仍未达到 100 的基准值。这显示出全球服务贸易增长趋势依旧低迷。

该机构表示，目前的指标并没有捕捉到冠状病毒肺炎带来在经济层面所带来的影响，目前全球服务贸易活动依然有所增长，但是增长放缓。即使如此，目前的读数显示服务贸易在未来数月仍将很有可能继续下滑。

在所有的成分指数中，目前下滑最严重的板块分别是民航航空（读数为 93.5），以及集装箱运输（读数为 94.3）。这两个行业的读数涵盖了 1 月份的行业态势，而且反映出了早期一些对抗疫情的举措产生的效力。实际上，在疫情爆发之前两个行业的增幅已是相对温和。其中，集装箱运输指数的下滑主要是因为亚洲航运总量减少，民航航空指数下滑则是同时涉及北美，南北和欧洲的运能减弱。

民航航空服务业在此次疫情全球蔓延之势受到影响极大，且坏消息不断。有统计显示全球航空产业在过去 1 个月已经损失 410 亿美元。美国总统特朗普今日宣布，所有在过去 14 天入境包括德意法在内 26 个欧洲申根区国家的访客都不得入境美国。消息一出，引发今晨欧洲斯托克 600 指数早盘下跌 6%，旅行及休闲类股票下跌幅度高达 9.3%，法航，德国汉莎以及英航的股价都下跌 10%，欧洲最大的飞机制造商空客的股价也在早盘下跌 9%。有分析预计，该行业股价可能继续出现 3 成到 5 成的下滑。

此外，全球金融交易，ICT（信息与通信技术）行业读数都比正常趋势要有所下滑。相较而言，只有建筑行业读数（99.8）表现坚挺。世贸组织称：全球服务业采购经理人指数为 96.1，是最具前瞻性的成分晴雨表，反映出冠状病毒疫情有可能在短期内对服务贸易产生巨大压力。

全球服务业贸易总量的大体走势显示：服务贸易活动的季度同比增长率已从去年第一季度的 4.7%，降至第三季度的 2.8%。服务贸易晴雨表强调了全球服务贸易的拐点和不断改变的发展模式。与货物贸易不同，服务贸易指标的波动与实际贸易走向重合，而并非“预期”。假如读数超过基准值 100，就意味着增长率高于预期，而低于 100 就是低于应有的发展趋势。

世贸组织曾于上月中旬发布货物贸易晴雨表（Goods Trade Barometer），当时显示读数为 95.5，较去年 11 月份的前序数值 96.6 降低 1.1，也并未达到基准值 100。当时该机构预计称，全球货物贸易在今年一季度仍将延续其疲软的发展态势，尤其是考虑到新冠肺炎疫情发展。

世贸组织货物贸易晴雨表通过采集货物贸易统计数据，就当前世界货物贸易的发展趋势和拐点提供早期信号，每季度更新一次，与服务贸易晴雨表相配合。

2、服务国家区域发展战略 全面改革创新试验服务助力区域协同创新发展

开展全面改革创新试验是落实党中央和国务院的决策部署，推进全面深化改革、实施创新驱动发展的重要举措。结合京津冀、上海等试验区域的第三方评估，我们深切感受到，各试验区域突出“区域协同创新发展”

主题，开展系统性、整体性、协同性改革先行先试，统筹推进机制协同、政策协同、主体协同、资源协同，持续优化区域创新创业生态系统，打造协同创新发展共同体，实现了一系列新突破。

一、打破行政区划，建立起区域协同创新发展工作机制

京津冀全面改革创新改革试验注重加强顶层设计，健全跨区域协同创新合作机制，发挥区域创新增长极的带动作用。比如，协同完成方案编制，由北京市牵头，天津市、河北省共同参与研究编制了《京津冀系统推进全面改革创新改革试验工作方案》，细化了改革试验的各项任务，形成了改革创新举措的时间表、路线图，明确了落实时限、责任部门。协同推进任务落实，三地常务副省（市）长、主管科技的副省（市）长共同参与协调会议，组织专题研究，跨区域领导机制和常态化的协调机制运转有效。协同开展试点示范，京津冀三地围绕区域协同创新发展的要求，共同打造雄安新区等创新发展示范区，将北京市成熟的发展理念、优质资源、配套服务实现拓展延伸，推动先行先试政策交叉覆盖、探索产业协同与利益共享新模式。

二、破除属地政策壁垒，形成了政策协同叠加效应

部分试验区域注重强化监管机制、公共服务、交易市场的协同效应，破除属地管理的政策壁垒。在监管机制协同方面，上海市积极探索推进药品上市许可持有人制度试点，并与江苏省、浙江省签署跨省延伸监管协作的规定和备忘录，形成“信息互通、监管互认、执法互助、人员互派”的药品监管区域协作模式，对深入推进长三角地区生物医药产业高质量集群

发展产生了积极影响。在公共服务协同方面，北京市完善“一体运行、双管齐下、三地联动”的144小时过境免签政策管理服务机制，依托公安部出入境管理局信息系统，联动津冀两地公安机关，对过境免签外国人实行全流程综合管理，提高人性化服务水平，工作效果显著。在交易市场协同方面，京津冀三地建立了技术资产交易联席工作机制，以北交所“北交技术”交易平台为基础，发挥京津冀产权市场联盟作用，建立健全交易信息统一发布机制，实现三地交易信息同步发布、互通互认、资源共享。

三、构建跨区域产学研合作平台，完善创新主体协同体系

部分全面改革创新试验区域积极共建研发机构、产业园区、服务平台等创新主体，探索跨区域产学研协同创新路径。在研发机构共建方面，天津市与清华大学联合建设“高端装备研究院”，面向天津市不同类型市场主体，探索了“军团式—纵队式—专员式”技术服务企业模式。在产业园区共建方面，京津冀三地在政府推动下合作共建了滨海-中关村科技园、石家庄（正定）中关村集成电路产业基地等一批高科技产业园区，建立利益分享机制，推进跨区域创新政策交叉覆盖，通过打通中试和生产环节，加速实现科研成果转化和产业化。在服务平台共建方面，天津市打造辐射华北地区的知识产权运营中心，采用市场化的运营方式，整合知识产权、金融资本、创新创业等主体和服务机构，形成了“联盟+平台+机构+产业+基金”五位一体的全产业链的知识产权运营生态体系。

四、打通跨区域创新资源流通通道，提升创新资源协同效能

积极推动人才、金融、服务等资源的共享，有效彰显跨区域的政策联动效应。在人才要素共享方面，天津市探索在企业实施科技特派员制度的改革举措，借力首都等地科技人才资源，通过资格认定和资金项目支持，聘请外地科技人员到高新区企业开展创新服务，并将自己的科技成果带到高新区企业就地转化，打通高校与企业的创新渠道，推动产业转型升级。在金融资本共享方面，上海市在区域性股权交易中心推出“科技创新板”，吸引境内外天使投资、风险投资、创业投资、私募股权等资本集聚，为本市科技型企业提供挂牌展示、托管交易、投融资服务、培训辅导等多重服务，助推科技型、创新型中小企业加快发展。在科技服务共享方面，上海市与邻近省份开展科技创新券跨区域“通用通兑”政策协同机制试点，以跨区域财政支持制度改革为抓手，选择第三方服务机构，积极破解地方财政独立核算、创新券标准不一等制度限制，实现企业异地采购科技服务，推动创新资源优化配置与共享，加速长三角区域一体化发展进程。

五、强化改革成果跨区域推广，助推协同发展走深走实

近日，国务院办公厅发布第3批改革经验举措向全国或8个改革试验区推广，要求结合抓好支持创新创业创造的各项举措落地，把推广第三批经验举措与巩固落实第一批、第二批经验举措有机起来，注重强化同一领域经验举措的系统集成、不同领域经验举措的协同高效，不断巩固和深化在解决体制性障碍、机制性梗阻和开展政策性创新方面取得的改革成果，推动各方面制度更加成熟更加定型，真正把制度优势转化为治理效能。

这批改革举措将有效破解制约跨区域协同创新的突出矛盾和问题。在科技金融创新领域，通过比选引进外部高水平的征信机构和信用评级机构，为科技型中小企业建立基于大数据分析的“银行+征信+担保”的信用贷款新模式，将拓展区域科技金融合作新空间。在科技管理体制创新领域，通过建立以产业数据、专利数据为基础的新兴产业专利导航决策机制，将有力推动区域产业结构优化，促进区域产业持续健康发展。在知识产权保护领域，建立跨区域的知识产权远程诉讼平台，提供远程立案、视频庭审、答疑接访等诉讼服务，突破诉讼维权地域限制，将加快完善区域一体知识产权保护体系。在人才培养和激励领域，构建“五业联动”的职业教育发展新机制，加强跨区域资源整合，以就业为导向，以职业能力为本位，在专业建设方面与产业、行业、企业等要素密切联系，将弥补区域技能型人才供给能力不平衡矛盾。

3年来，在党中央国务院的坚强领导下，在部门和地方的共同努力下，全面改革创新试验不断推动区域协同改革创新，逐步建立起科技创新与制度创新协同演进的良性机制，形成了国家战略与区域需求有机衔接的协同发展新格局，为我国经济社会发展持续健康发展将注入更加强劲动力。（作者：中国科协创新战略研究院 赵立新 董阳）

3、服务外包公司重新投入工作，推出新软件

服务外包公司（大多数已经恢复正常运营）已经为企业客户提供了软件应用程序，以远程管理和确保员工的健康。

由于中国敦促地方政府提供援助，例如制定特殊的工作时间时间表，以支持服务外包公司，其中大多数在恢复工作方面取得了进展。外包是一种商业惯例，其中公司雇用另一家公司来执行任务。

总部位于北京的 IT 服务提供商 Pactera Technology 在其位于中国的 20 多个分支机构中推出了多项措施，以保障员工的健康和安全。

据该公司称，员工在恢复工作方式方面变得更加灵活，例如家庭办公室。提供了用于远程工作的软件和其他工具，并且明确列出了信息安全性的要求。对于那些来办公室的人，该公司敦促他们避免高峰通勤时间，以减少接触那些可能被感染的人。

最重要的是，文思海辉已经为工业区开发了一种解决方案，以防止流行病的蔓延。文思海辉副总裁兼项目负责人陈海燕说：“智能解决方案旨在解决与数字化人员管理，流行病控制和数字安全性有关的问题。”

例如，该产品可实现红外温度测量，该温度已嵌入人工智能和热成像技术。陈说：“有了它，公司就可以通过人工触摸来检查员工的体温，并且如果有人的体温超出正常范围，则会收到警报。”

2 月 17 日，一套量身定制的解决方案首先在上海的两个区域引入，即徐汇区的天华 IT 区和闵行区的紫竹国家高新技术产业开发区。这两个

区域拥有 2000 多家公司。到当天晚上 8 点，该产品已收集了有关 2,000 多个入口和出口的信息。

Chen 说：“该解决方案可以通过优化功能来适应各种需求，该公司旨在在上海 300 多个区域中推广该解决方案。”

先进的技术使服务外包公司（尤其是信息技术服务提供商）能够开发旨在重新启动工作的解决方案，同时有效地确保病毒防护。

南京的软件解决方案提供商 Luculent Smart Technology Co. Ltd. 也推出了防疫和恢复工作的产品，适用于企业，地区，学校和政府部门。

政府和企业业务总经理徐勉说：“通过该应用程序，公司和其他客户可以收集有关员工和访客健康状况的数据，可视化人员密度和高峰时间，从而确定预防重点。”与 Luculent 合作。

徐说，该产品被证明是非常有用的。“例如，食堂为员工提供外卖食品，供员工在自己的办公室隔间吃午餐。通过该应用程序，食堂将立即获得每天的出勤数据通知，这使厨师在准备饭菜时更加容易预先。”

根据商务部最近发布的通知，各省市政府应确保向大型服务外包企业供应抗疫材料，并组织餐饮企业提供“流动食堂”和食品外卖服务。

为了防止新的冠状病毒爆发可能引起的感染，地方政府还应指导服务外包公司采用灵活的工作时间来开展工作。该部表示，企业可以在政府正

式宣布流行病已经结束之前,通过政府在线平台申请出口相关文件以进行资格审查。

根据中国商务部的数据,2019年,中国企业履行的服务外包合同金额为人民币1.57万亿元(合2,237亿美元),同比增长18.6%。

4、人才培养为服务外包发展“加油续航”

商务部等8部门此前印发的《关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》强调,加强人才培养,并提出大力培养引进中高端人才、鼓励大学生就业创业、深化产教融合等三项任务。

具体而言,一是大力培养引进中高端人才。推动各省市将服务外包中高端人才纳入相应人才发展计划。鼓励符合条件的服务外包企业对重要技术人员和管理人员实施股权激励。

二是鼓励大学生就业创业。对符合条件的服务外包企业吸纳高校毕业生就业并开展岗前培训的,或为高校毕业生提供就业见习岗位的,按规定给予相应补贴。支持办好相关创新创业大赛,对获奖人员、团队或项目在相关政策方面按规定予以倾斜。

三是深化产教融合。完善包括普通高等院校、职业院校、社会培训机构和企业在内的社会化服务外包人才培养培训体系,鼓励高校与企业开展

合作，加快建设新工科，建设一批以新一代信息技术为重点学科的服务外包学院。

对此，商务部服贸司相关负责人在前不久举行的媒体吹风会上表示，关于服务外包产业，有一种说法是“电脑+人脑”，对吸纳就业，特别是大学生就业发挥着重要作用。根据商务部的业务统计，截至2019年年末，服务外包累计吸纳从业人员已达1172万人，其中，大学以上学历750万人，占2/3。

“人才是服务外包企业最大的资产，也是服务外包企业的核心竞争力。经过十多年的发展，我国服务外包产业集聚了数量众多的人才，但是懂国际市场、懂行业、懂外语、懂电脑的复合型人才仍有较大缺口。随着服务外包的发展，对这些人才的需求是巨大的，所以对就业的吸纳也是巨大的。”上述负责人如是说。

正因如此，将人才培养作为《指导意见》中的关键内容就很容易理解了，而其中提出的三项任务，则是针对当下服务外包发展新趋势而提出的。

上述负责人表示，当下，随着数字化的深入发展和人工智能等信息技术的广泛应用，服务外包领域的就业形态也发生了很大变化。像众包、平台分包等新业态、新模式催生了“零工经济”、弹性就业，同时，很多容易实现标准化的业务，如信息录入、数据清洗、非个性化呼叫中心的业务、内容审核等传统的服务外包就业，正在逐步通过人工智能被机器替代。同

时，也出现了很多像研发、设计、管理、咨询等创造型人才的更大需求，这为年轻人、为服务外包从业者提供了更多个性化、成长型的就业机会。

记者了解到，大学生是服务外包人才的生力军。由商务部、教育部等联合主办的中国大学生服务外包创新创业大赛已连续举办 10 届，旨在推动高校以产业需求为导向，实施创新教育改革，实现产业人才培养规模化、标准化、专业化，已成为中国服务外包产业的人才储备库和模式创新的摇篮。

据统计，过去 10 年间，大赛共吸引了 1600 余所院校、40 余万名大学生参与竞赛，并将影响力扩大到港澳台地区和“一带一路”沿线国家和地区的高校，先后邀请印度、柬埔寨、马来西亚、津巴布韦等国家的 80 余所高校参赛，累计为我国服务外包产业输送了近 15 万名创新人才。

5、四川服务贸易“危”中寻“机”促转型提质

新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，我省旅游、运输等服务贸易领域受重创，但也催生了依托大数据、云计算、人工智能等技术为基础的服务贸易新业态新模式发展，刺激产业结构转型。从长期来看，疫情将推动数字产业化、产业数字化和数字化治理发展，服务贸易、服务外包供给侧结构性改革、结构调整与转型升级迎来新机遇。

信息技术助力战“疫”。疫情发生以来，服务贸易企业发挥软件开发、平台开发、数据运用与追踪等专业优势，积极运用高新科技助力战“疫”。成都四方伟业软件已在四川、北京、广东等地建设疫情大数据平台，提供疫情追踪、态势感知、物资调拨等服务；成都智元汇开发的“智惠行助手”APP运用大数据技术进行疫情辅助防控，可实现身份信息快速扫描登记及溯源功能，已投入西安地铁使用。四川华迪信息技术公司提供市民健康状况监测服务，已在成都、自贡等地运用，有效配合防疫工作开展。超凡科技研发的服务机器人已在成都市公共卫生医疗临床中心上岗，承担防疫宣传、物资配送、便民查询等“无接触”替代工作。成都边界元科技联合四川省产业大数据应用研究院，开展大数据服务。

生物医药研发加持。位于成都的天府国际生物城着力打造全球生物医药供应链服务中心，培育集聚了一批生物医药领域的服务贸易市场主体。疫情防控期间，企业主动作为，投身战“疫”。迈克生物春节期间研制的新型冠状病毒肺炎检测试剂盒，已完成了首批1万人试产，进入临床试验阶段，目前可靠性达到100%，且耗时短。老肯医疗研发生产的医用空气消毒设备已有超过2000台投放到武汉火神山、雷神山等医院。国家中医药服务出口基地西南医科大学附属中医医院研发的治疗用中药清肺排毒合剂（新冠1号），总有效率达90.3%；研发的预防用中药扶正辟邪方（新冠0号），令上万人受益。

服务外包“云”端创新。疫情影响下，远程办公的市场需求催生了众包等服务外包商业模式，提供云服务和云众包的企业加快推广云服务，平台企业加快开发云端办公环境。即时通讯、协同文档、在线会议、云盘以及客户管理、合同管理、员工培训等远程办公服务需求激增，催生互联网办公发展。由成都服务贸易协会与博彦科技共建的集智创新服务（公共）云平台，有效满足企业远程协作和云端产品测试的需求，可无障碍实现在家办公、远程目标协同、推进项目进度，全方位提升企业远程工作效率。成都市服务外包公共资源服务平台为企业免费提供应对疫情的数字化升级服务，邀请资深专家为企业定制云计算、大数据、物联网技术应用与智慧化方案免费咨询服务，切实解决企业激增的数字服务需求。

数字服务快速发展。受疫情刺激，与智慧医疗、智慧金融、数字政务、智慧城市等相关的知识密集型服务贸易将快速发展。直播技术、人工智能、大数据等技术提升了在线教育的效率，本土已经涌现出一批如智慧工场、极客数学帮、麦子学院等在线教育企业，成为服务贸易的新潜力。成都光华智库培训学校开发的在线学习平台，不仅为各大中小型企业提供职业技能培训服务，也成为了各大高校大学生的在线学习平台。疫情刺激数字化医疗服务，医联、微问诊等成都互联网医疗企业开展在线义诊，可初筛普通感冒和新冠肺炎。除在线问诊外，运用数字技术开展在线病例分享、学术讨论、手术直播、临床交流等的在线医疗前景看好。

文创娱乐市场看好。疫情催生“宅经济”，为数字娱乐带来发展契机。成都乐动信息（咕咚）已拥有 1.8 亿用户，举办超 1000 场线上线下赛事，为宅家人群提供多样化健身内容服务。成都极米科技的激光电视和智能投影成为居家娱乐、线上办公、教育的助手。今年 1 月，成都出产的“王者荣耀”在全球手游收入榜排名第二，除夕当天流水达 20 亿元，同比增长 54%。2019 年，我省文创游戏行业服务贸易额已超 20 亿元，成都市已成为全国重要的游戏研发基地，预计行业将在新形势下提质扩容，快速增长。

二、优秀企业推介

国药控股创科医疗技术(郑州)有限公司

国药控股创科医疗技术(郑州)有限公司隶属国药集团，系国药控股创科医疗技术(上海)有限公司的子公司，系国药控股股份有限公司下属三级子公司，注册资本 500 万元，成立于 2017 年 2 月。具备专业的维修团队，拥有成熟的项目操作经验。

目前已成功承接南阳油田总医院、禹州市人民医院等医院医疗设备全生命周期运维管理服务，且已与河南省人民医院、郑州大学第一附属医院、河南科技大学第一附属医院、新乡医学院第一附属医院、新乡市中心医院等省内三十余家大型医院建立合作关系。

三、服务外包示范城市

河北省开展中小微服务外包示范企业（平台）认定工作

近日，河北省商务厅、河北省发展改革委、河北省科技厅、河北省工信厅、河北省人社厅、国家税务总局河北省税务局、国家外汇管理局河北省分局等省有关7部门将联合组织开展河北省中小微服务外包示范企业（平台）认定工作，鼓励“小企业”发挥“大动能”，支持中小微服务外包企业迅速恢复生产和经营活动，推动全省服务外包产业加快转型升级。

根据要求，河北省将以推动全省服务外包产业发展、便利居民生产生活和促进民生消费需求为出发点，聚焦省内从事信息技术外包服务（ITO）、知识流程外包服务（KPO）、业务流程外包服务（BPO）和城乡居民生活公共服务的中小微企业，在全省范围内认定一批具备“专精特新”特点的服务外包示范企业和平台，激活产业供应链条活力，促进产业转型升级。

申报条件包括，一是在河北省注册、具有独立法人资格、依法备案登记，且在2020年5月31日前登录河北省服务外包平台注册并如实填报相关数据的服务外包业务类企业或平台经营者；二是承诺诚信经营，近三年或近期（成立不满3年的，按实际经营年限计算）在进出口、财务、工商、税务、外汇、海关、知识产权等方面无违法违规行为；三是从事在岸外包和城乡居民生活公共服务、从业人员300人以下且营业收入10000万元以下的中小微型企业；四是经营离岸外包业务、年经营额连续三年超过5万美元（含）的工业和服务业中小微企业；五是为便利城乡居民生活、畅

通供销渠道，以互联网或其他模式为城乡居民提供生产和生活服务，年营业额连续三年超过 10 万元人民币或新注册的中小微第三方公共服务平台企业。

评审认定采取网络申报和评审方式进行。符合申报条件的企业，应当于 2020 年 6 月 15 日前向所在市相关部门提出申请，同时提交企业申报材料 PDF 版。各市相关部门负责将符合申报条件的企业推荐至各市商务部门；各市商务部门负责本市所有申请企业的材料汇总及平台注册信息的初审工作，并以正式文件推荐至省商务厅。省商务厅会同省有关部门，根据认定标准组织相关领域的第三方专业机构进行评审，同时委托有关机构进行现场复查，提出综合评审意见并征求相关部门意见后，进行网络公示。

评审结果经公示无异议后，由河北省商务厅会同省发展改革委、河北省科技厅、河北省工信厅、河北省人社厅、国家税务总局河北省税务局、国家外汇管理局河北省分局联合认定（有效期三年）。经认定的服务外包示范企业（平台）因调整、分离、合并、重组等原因发生变更的，应在变更后三个月内，向河北省商务厅申请办理变更手续。

四、服务外包小知识

附件				
服务外包产业重点发展领域指导目录（摘录版）				
序号	领域名称	领域范畴	主要业务类型	支持业务类型
1	新能源技术研发服务	KPO	1、设备制造技术研发 2、产品应用技术研发	支持离岸及与河南省外企业（机构）发生的在岸业务
2	工程技术服务	KPO	1、工程咨询 2、规划设计	
3	管理咨询服务	KPO	1、战略咨询服务 2、业务咨询服务 3、综合解决方案服务	
4	工业设计服务	KPO	1、外观设计 2、结构设计 3、试验认证 4、环境设计 5、工业生产设计	支持离岸与在岸所有业务
5	文化创意服务	KPO	1、动漫及网游设计服务 2、影视文化创意服务 3、广告设计服务	
6	大数据服务	KPO	1、数据采集与录入 2、数据储存及检索 3、数据分析 4、数据挖掘	支持离岸与在岸所有业务
7	服务设计服务	KPO	1、服务模式设计 2、商业模式设计	
8	医药和生物技术研发服务	KPO	1、药物产品开发 2、临床前试验及临床试验 3、药物注册 4、国际认证及产品上市许可服务	

			5、产业化技术咨询服务	
9	检验检测服务	KPO	1、第三方医学检验检测服务 2、第三方食品检验检测服务 3、第三方消费用品检验检测服务 4、第三方工业产品检验检测服务	
10	内部管理服务	BPO	1、人力资源管理服务 2、财务与会计管理 3、法律流程服务	支持离岸及与河南省外企业(机构)发生的在岸业务
11	互联网营销推广服务	BPO	1、互联网营销方案设计 2、传播内容策划及效果监测 3、互联网媒体	
12	供应链管理服务	BPO	1、供应链方案设计服务 2、物流方案设计服务	
13	呼叫中心服务	BPO	1、语音服务 2、在线服务 3、智能客服	支持离岸与在岸所有业务
14	金融后台服务	BPO	1、清算服务 2、银行卡服务 3、档案管理服务 4、客户服务 5、定损理赔服务	
15	维修维护服务	BPO	1、交通工具维修维护服务 2、工程机械维修维护服务 3、医疗设备维修维护服务	
16	云计算服务	ITO	1、软件即服务 2、平台即服务 3、基础设施即服务	
17	集成电路和电子电路设计服务	ITO	1、集成电路产品设计及相关技术支持服务 2、电子电路产品设计及相关技术支持服务	
18	信息技术运营和维护服务	ITO	1、信息技术基础设施管理 2、托管服务 3、数字内容服务 4、桌面管理与维护	

			5、信息系统应用服务	
19	电子商务平台服务	ITO	1、电子商务平台开发 2、电子商务平台代运维	
20	软件研发服务	ITO	1、定制软件研发 2、嵌入式软件研发 3、套装软件研发 4、系统软件研发 5、软件咨询 6、软件维护 7、软件培训 8、软件测试	支持离岸与 在岸所有业务
21	信息技术解决方案服务	ITO	1、信息技术战略咨询 2、设备软件分析优化咨询 3、信息化解决方案	
22	网络与信息安全服务	ITO	1、网络与信息安全咨询 2、风险评估 3、安全集成 4、安全运维 5、应急处理 6、灾难恢复 7、安全培训 8、安全测评 9、安全监理 10、安全审计	
23	人工智能服务	ITO	1、智能语音服务 2、自动识别服务 3、人工智能引擎平台服务 4、制造流程智能化服务 5、智能交通服务 6、智能安防服务 7、智能环卫服务 8、智能家居服务 9、多种人工智能技术融合服务	
备注：相关业务解释以商务部、财政部、海关总署《服务外包产业重点发展领域指导目录》（2018年版）为准。				



协会公众号



服务外包公共平台网站

协会地址：河南省郑州市金水区杨金路 9 号河南外包产业园天元 A 座五楼

联系电话： 0371-55360772

报：主管单位

送：会长单位、副会长单位

发：会员单位
