

福州市服务外包重点发展领域指导目录

随着新一代信息技术的创新应用，服务外包产业外延不断拓展，行业融合日益深入，国际地位和关注度逐步提升，已成为国家新一轮对外开放重点和经济高质量增长转变的有益助力。为贯彻落实党中央、国务院关于推进服务外包转型升级和贸易高质量发展的部署要求，推动福州市服务外包产业加快转型升级发展、形成对外竞争新优势，特编制《福州市服务外包重点发展领域指导目录》。

本《目录》所涉及的服务外包，是指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。主要包括信息技术外包服务（ITO）、业务流程外包服务（BPO）和知识流程外包服务（KPO）。

一、战略核心领域

（一）集成电路和电子电路设计服务

1. 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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于制造业，交通运输、仓储和邮政业，信息传输、软件和信息技术服务业3个国民经济行业。

(二) 物联网技术服务

1.定义和范围

物联网技术服务是指通过射频识别等信息传感设备将物品与互联网连接起来，以实现智能化识别、定位、跟踪、监管等功能的服务。物联网技术服务属于信息技术外包（ITO）。

2.主要业务类型

主要包括传感和自动识别技术服务、数控系统服务、智能设施服务、物联网监控服务、物联网传输服务、物联信息处理服务、物联网应用集成服务、定位追溯服务、远程控制服务等9个业务类型。

3.主要应用行业

重点应用于农、林、牧、渔业，交通运输、仓储和邮政业，信息传输、软件和信息技术服务业，卫生和社会工作等4个国民经济行业。

（三）人工智能服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，卫生和社会工作等3个国民经济行业。

（四）大数据服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于信息传输、软件和信息技术服务业，科学研究和技术服务业，公共管理、社会保障和社会组织，卫生和社会工作等4个国民经济行业。

（五）云计算服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于信息传输、软件和信息技术服务业，卫生和社会工作等2个国民经济行业。

（六）区块链技术服务

1.定义和范围

区块链技术服务是指基于区块链技术或者系统向企业等机构提供相关技术开发、技术咨询及整套专业解决方案的服务。区块链技术服务属于信息技术外包（ITO）。

2.主要业务类型

主要包括区块链数据验证与存储服务、区块链数据传输和访问服务、区块链加密算法服务、区块链智能合约服务等业务类型。

3.主要应用行业

重点应用于制造业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，金融业，租赁和商务服务业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，教育，卫生和社会工作，公共管理、社会保障和社会组织等12个国民经济行业。

(七) 网络与信息安全服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用在信息传输、软件和信息技术服务业，公共管理、社会保障和社会组织等2个国民经济行业。

二、着重发力领域

(一) 信息技术解决方案服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于制造业，建筑业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，金融业，水利、环境和公共设施管理业，卫生和社会工作，公共管理、社会保障和社会组织等9个国民经济行业。

(二) 软件研发服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，金融业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究和技术服

务业，水利、环境和公共设施管理业，教育，卫生和社会工作，文化、体育和娱乐业，公共管理、社会保障和社会组织等18个国民经济行业。

(三) 电子商务平台服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于农、林、牧、渔业，制造业，批发和零售业，信息传输、软件和信息技术服务业等4个国民经济行业。

(四) 互联网营销推广服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于农、林、牧、渔业，制造业，批发和零售业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，金融业，科学研究和技术服务业，卫生和社会工作，文化、体育和娱乐业等8个国民经济行业。

（五）信息技术运营和维护服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于农、林、牧、渔业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，金融业，房地产

业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，教育，卫生和社会工作，文化、体育和娱乐业，公共管理、社会保障和社会组织等15个国民经济行业。

（六）文化创意服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于信息传输、软件和信息技术服务业，文化、体育和娱乐业，公共管理、社会保障和社会组织等3个国民经济行业。

三、潜力挖掘领域

（一）供应链管理服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

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等4个国民经济行业。

（二）工程技术服务

1.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）。

2.主要业务类型

主要包括工程咨询、规划设计2个业务类型。

3.主要应用行业

重点面向制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，交通运输、仓储和邮政业，信息传输、软件和信息技术服务业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究和技

术服务业，卫生和社会工作，公共管理、社会保障和社会组织等10个国民经济行业。

（三）检验检测服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于农、林、牧、渔业，制造业，科学研究和技术服务业，卫生和社会工作等4个国民经济行业。

（四）工业设计服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于制造业，批发和零售业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，文化、体育和娱乐业等5个国民经济行业。

(五) 交通工具维修维护服务

1.定义和范围

指服务提供商为客户提供轮船、飞机、高铁、地铁等交通工具的维修、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。交通工具维修维护服务属于业务流程外包（BPO）。

2.主要业务类型

主要包括交通轮船维修维护服务、飞机维修维护服务、高铁维修维护服务、轨道交通维修维护服务、汽车维修维护服务等5个业务类型。

3.主要应用行业

重点面向交通运输、仓储和邮政业等国民经济行业。

(六) 金融后台服务

1.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）。

2.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。

3.主要应用行业

重点应用于金融业。

(七) 财务与会计管理服务

1.定义和范围

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。财务与会计管理服务属于业务流程外包（BPO）。

2.主要业务类型

主要包括应收账款外包服务、应付账款外包服务、税务合规服务、财务和监管报表服务、资产管理服务等业务类型。

3.主要应用行业

重点应用于建筑业，批发和零售业，科学研究和技术服

务业等3个国民经济行业。

(八) 呼叫中心服务

1. 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）。

2. 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。

3. 主要应用行业

重点应用在制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，批发和零售业，信息传输、软件和信息技术服务业等4个国民经济行业。