

## 附件 2

### 《服务外包统计调查制度》修订说明

随着新一代信息技术推广应用，服务外包新业态新模式不断涌现，其内涵和外延随之发展变化。根据服务外包产业发展的新形势新特点，结合《部门统计调查项目管理办法》的要求，商务部修订了2015年印发的《服务外包统计报表制度》并致函国家统计局申请继续执行。2018年12月28日，国家统计局复函批准商务部执行《服务年统计调查制度》，有效期3年。主要修订内容如下：

#### 一、完善服务外包定义

服务外包不仅是为发包方节约成本、提升效率、开拓市场的经济活动，更发展成为协助发包方完成技术升级、战略部署并创造价值的生产性经济活动。为体现上述重大变化，本次《服务外包统计调查制度》修订了服务外包的定义，表述为：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。

#### 二、修订服务外包业务分类

##### （一）调整信息技术外包（ITO）分类。

1、考虑到“软件研发及开发服务”与“软件技术服务”二者业务内容接近，重合度高，将其合并为“软件研发服务”，归入“信

息技术研发服务”中类。

2、“信息技术解决方案服务”包括信息技术咨询、方案执行及运营维护的全过程，为避免重复，将“IT咨询服务”纳入“信息技术解决方案服务”。

3、考虑到“信息系统运营和维护服务”与“基础信息技术运营和维护服务”二者业务内容接近，实践中较难区分，将其合并为“信息技术运营和维护服务”，便于企业填报。

4、随着新一代信息技术的开发应用，云计算、人工智能、区块链等业务日益增多，因此将“新一代信息技术开发应用服务”从信息技术研发服务中单列作为中类，包括云计算服务、人工智能服务、区块链技术服务和其他新一代信息技术开发应用服务。

5、考虑到网络与信息安全专业服务市场快速发展，“网络与信息安全服务”从“信息技术运营和维护服务”中单列。

## **（二）调整业务流程外包（BPO）分类。**

1、考虑到“数据处理服务”是“大数据服务”数据搜集、录入、整理的中间环节，因此将“数据处理服务”并入“大数据服务”中。

2、考虑到法律流程外包与人力资源管理、财务与会计管理服务业务相似，均为企业内部管理服务中的组成部分，将“法律流程外包”由KPO的“商务服务外包”调整到BPO的“内部管理服务”。

3、由于“呼叫中心服务”是业内通用的表述方式，因此将“客户服务”修订为“呼叫中心服务”，便于相关企业申报。

4、维修维护服务是指服务提供商为客户企业提供轮船、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。考虑到“维修维护服务”业务快速发展，规模不断增大，重要性日益提升，将其从“专业业务外包服务”中剥离，并调整为“业务流程外包”的中类，具体细分为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和其他精密设备维修维护服务。

5、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”近年来增长迅速，已成为服务外包产业的重要组成部分，将其从“专业业务外包服务”中剥离单列，不再保留“专业业务外包服务”。

6、考虑到供应链外包服务为“业务运营服务”的一种重要类型，将供应链外包服务项下的“供应链管理服务”“采购外包服务”调整至“业务运营服务”中类下，不再保留“供应链外包服务”。

### **（三）调整知识流程外包（KPO）分类。**

1、考虑到“数据分析服务”是“大数据服务”的分析报告环节，将“数据分析服务”与“数据处理服务”合并为“大数据服务”。

2、“技术服务外包”主要业务为工业设计和工程技术，因此将其名称修订为“设计服务”。同时，将“动漫及网游设计研发外包”修订为“文化创意服务”，与“服务设计服务”一并列入“设计服务”中类。主要考虑：一是“动漫及网游设计研发外包”是基于文化创意进行设计开发的重要形式，将其修订为“文化创意服务”，

更为直观明晰，内涵更丰富。二是在新经济和新技术的背景下，服务设计作为面向生产服务与生活服务，进行服务价值、服务效率和服务体验的系统综合集成创新活动，应用场景日益广泛，是从服务模式创新到商业模式创新的必经之路。

3、随着新能源的推广应用，用户对太阳能、风电、生物质能、智能电网新能源技术的第三方研发服务需求日益增多，市场空间广阔，因此将“新能源技术研发服务”在“研发服务”中单列。

### **三、调整报表填报时间和报送期别**

（一）修订服务外包统企业 2 表“服务外包合同协议情况登记表”为每月月末报送。

（二）修订服务外包统企业 3 表“服务外包合同执行情况登记表”为每月月末报送。

（三）修订服务外包统企业 4 表“服务外包人力资源变更情况登记表”为年报表，每年 1 月 10 日前报送上年度报表。

（四）修订服务外包统企业 5 表“服务外包国际认证情况登记表”为年报表，每年 1 月 10 日前报送上年度报表。

（五）修订服务外包统城市 1 表“服务外包示范城市企业人员培训情况明细表”为年报表，每年 1 月 10 日前报送上年度报表。

（六）修订服务外包统城市 2 表“服务外包示范城市培训机构人员培训情况明细表”为年报表，每年 1 月 10 日前报送上年度报表。

（七）修订服务外包统城市 3 表“服务外包示范城市企业认证

情况明细表”为年报报表，每年1月10日前报送上年度报表。

#### **四、调整调查范围并增加统计指标**

近年来，服务外包企业积极拓展国际业务，通过并购在境外设立大量分支机构，直接在境外向客户交付服务，这部分业务无法反映在现行离岸合同和在岸合同统计中。为了解服务外包企业境外分支机构发展情况，参照服务贸易外国附属机构（FATS）统计的思路，对服务外包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进行统计，并在企业合同登记表中增设“境外合同”的指标。

#### **五、完善报表填报内容**

（一）服务外包统企业1表中增加“统一社会信用代码”栏目，并完善填表说明。

（二）服务外包统企业1表中增加“是否技术先进型服务企业”栏目，并完善填表说明。

（三）服务外包统企业1表中增加“是否总公司”栏目，并完善填表说明。

（四）服务外包统企业1表中增加“是否中央企业”栏目，并完善填表说明。

（五）服务外包统企业1表中增加“是否位于专业园区”栏目，并完善填表说明。

（六）服务外包统企业1表中增加“服务提供商类型”栏目，并完善填表说明。

(七) 修订服务外包统企业 1 表“交付中心分布”、“分公司分布”的填表说明，仅总公司企业进行填报。

(八) 修订服务外包统企业 2 表中“发包企业行业类别”选项，根据《国民经济行业分类 2017》(GB/T 4754—2017)，补充建筑业，住宿和餐饮业，房地产业，租赁和商务服务业，农、林、牧、渔业，居民服务、修理和其他服务业，水利、环境和公共设施管理业，国际组织等行业，同时修订“合同业务类型”选项。

(九) 修订服务外包统企业 5 表中企业现有通过的认证/享受认证资金支持而取得认证情况，增加 ISO 14001 (环境管理体系认证)、ISO50001 (能源管理体系标准)、OHSAS18001 (职业健康安全管理体系认证)、CC-CMM (客户中心能力成熟度模型认证)、PCI DSS (支付卡行业数据安全标准) 等选项，用 ISO 22301 替代 BS25999，SOC1 替代 SAS70，相应补充服务外包统城市 3 表中认证名称说明。

1、ISO 14001，环境管理体系认证。由国际标准化组织制订，旨在通过规范的动作程序及文件化的控制机制，防止任何组织对环境的不利影响。

2、ISO50001，能源管理体系标准。由国际标准化组织制订，旨在改进消减温室气体排放、评估新能源效率技术的实施，加强能源资源的透明管理和交流，协助各组织更好地提高能源效率，实现节能减排目标。

3、OHSAS18001，职业健康安全管理体系认证。由英国标准

协会（BSI）、挪威船级社（DNV）等 13 个组织联合推出，旨在帮助用人单位建立职业安全健康管理体系，是组织建立职业健康安全管理体系的基础，也是进行内审和认证机构实施认证审核的主要依据。

4、CC-CMM，客户中心能力成熟度模型认证。由客户世界机构发起，源自中国、服务全球。包含客户中心运营机构能力成熟度标准、客户中心专业园区能力成熟度标准及客户中心管理人员标准，是呼叫中心相关机构的国际性标准规范和指导文件。

5、PCI DSS，支付卡行业数据安全标准。由支付卡行业（PCI）安全标准委员会的创始成员制定，通过对所有涉及信用卡信息机构的安全方面作出标准化要求，推动形成国际上统一的数据安全措施，全面保障交易安全，降低风险。

6、ISO17025，实验室管理标准。由国际标准化组织 ISO/CASCO（国际标准化组织/合格评定委员会）制定的实验室管理标准。“国际实验室认可合作组织（ILAC）”是对实验室认可进行管理的国际组织，由包括中国实验室国家认可委员会（CNACL）在内的 44 个实验室认可机构参加。

7、ITSS，信息技术服务标准。是在工业和信息化部、国家标准化管理委员会的联合指导下，由国家信息技术服务标准工作组组织研究制定的，是我国 IT 服务行业最佳实践的总结和提升，也是我国从事 IT 服务研发、供应、推广和应用等各类组织自主创新成果的固化。

8、ISO26262，汽车电子功能安全标准。由电子、电气及可编程器件功能安全基本标准 IEC61508 派生而来，主要定位在汽车行业中特定的电气器件、电子设备、可编程电子器件等专门用于汽车领域的部件，旨在提高汽车电子、电气产品功能安全的国际标准。体系根据安全风险程度对系统或系统某组成部分确定划分由 A 到 D 的安全需求等级（Automotive Safety Integrity Level 汽车安全完整性等级 ASIL）。

## 六、简化报表填报内容

为减少企业填报工作量，删除报表中重复内容和对服务外包发展关系不密切的内容。主要包括：

（一）删除服务外包统企业 1 表中“法人是否回国创业”、“上年度/本年度营业额”、“上年度/本年度从业人员”。

（二）删除服务外包统企业 2 表中“发包/接包”及接包企业信息填报内容。

（三）删除服务外包统企业 3 表中“合同期限”“合同交付中心”“签字日期”“合同性质”“行业类别”“合同原币金额”等填报内容。

（四）删除服务外包统企业 4 表中“实行特殊工时制情况”填报内容。