

郑州市服务外包协会

简 报

第 53 期

杨金高科 编

2019 年 2 月 18 日

一、行业新闻速览

1、商务部服贸司负责人谈 2018 年全年服务贸易有关情况

2 月 12 日，商务部服贸司负责人介绍了 2018 年全年我国服务贸易有关情况。

商务部服贸司负责人表示，2018 年，我国服务进出口规模创历史新高，结构持续优化，质量明显提升，服务贸易发展主要呈现以下特点：

一是服务出口增速创八年来新高，12 月当月进出口仍保持较高增长速度。全年服务出口 17658 亿元，同比增长 14.6%，是 2011 年以来的出口最高增速；进口 34744 亿元，增长 10%。12 月当月，我国服务进出口总

额 5010.8 亿元，增长 12.7%，其中出口 1870.3 亿元，增长 15.8%，进口 3140.5 亿元，增长 10.9%。

二是服务进出口增速高于世界主要经济体，规模继续保持世界第二位。世界贸易组织数据显示，以美元计，2018 年前 10 个月我国服务进出口增速分别比美国、德国、英国和法国高出 11.3、6.7、7.5 和 8.8 个百分点（其他国家尚未发布全年数据）。据此测算，我国全年服务进出口规模将连续 5 年保持世界第二位。

三是服务贸易结构持续优化，服务贸易高质量发展取得积极进展。知识密集型服务进出口 16952.1 亿元，增长 20.7%，高于整体增速 9.2 个百分点，占进出口总额的比重达 32.4%，比去年提升 2.5 个百分点；旅行、运输和建筑等三大传统服务进出口 33224.6 亿元，增长 7.8%，占进出口总额的比重为 63.4%，比去年下降 2.2 个百分点。

四是知识产权使用费进口增幅较大，高端生产性服务需求和出口竞争力同步增长。知识产权使用费进口 2355.2 亿元，增长 22%；出口 368 亿元，增长 14.4%。技术服务出口 1153.5 亿元，增长 14.4%，进口 839.2 亿元，增长 7.9%。表明我国对高端生产性服务需求仍然旺盛，同时高端生产性服务出口竞争力也在提升。

五是服务贸易区域发展相对集中，东部地区进出口规模持续扩大。东部沿海 11 个省市服务进出口合计 45037.6 亿元，占全国比重为 86.6%。

其中上海、北京和广东服务进出口额均过万亿元，居全国前三位。中西部地区服务进出口合计 6952.4 亿元，增长 4.8%，占全国比重 13.4%。

六是服务贸易创新试点地区占比提升，引领示范作用不断增强。17 个服务贸易创新发展试点地区服务进出口合计 39870.1 亿元，占全国的比重为 76.7%，高于全国增速 5.1 个百分点。其中，服务出口和进口额分别为 13749.9 亿元和 26120.2 亿元，增速分别为 18.1%和 15.8%，均高于全国增速。表明国家出台的支持服务贸易创新发展的政策效果正在显现，对于稳预期、促增长发挥了重要作用。

2、发挥指导目录引导作用 促进服务外包产业高质量发展 —— 解读《服务外包产业重点发展领域指导目录（2018 年版）》

近日，商务部、财政部、海关总署发布了《服务外包产业重点发展领域指导目录（2018 年版）》（以下简称《指导目录（2018 年版）》）。发布《指导目录》是新时代进一步明确服务外包产业发展导向，加快发展高技术、高附加值服务外包产业的重要举措，对促进我国服务外包产业转型升级，推动“中国服务”再上台阶、走向世界，具有重要意义。



发布《指导目录》的背景和依据

党中央、国务院高度重视服务外包产业发展。自 2006 年以来，我国陆续公布实施了一系列政策文件，制定了专项发展规划，服务外包产业规模迅速扩大，结构不断优化，以中国服务外包示范城市为主体的产业聚集效应凸显。《国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见》（国发〔2014〕67 号）提出，明确产业发展导向，定期发布《服务外包产业重点发展领域指导目录》。《中共中央国务院关于构建开放型经济新体制的若干意见》提出“促进服务外包升级”。

2016 年 6 月，商务部会同财政部、海关总署等有关部门编制了《服务外包产业重点发展领域指导目录》，对引导服务外包产业转型，促进服务外包产业结构优化，推动服务外包产业规模进一步扩大发挥了重要作用。

用。我国国际服务外包产业达到千亿美元规模，稳居全球第二大服务外包接包国。与此同时，国内服务外包市场潜力正加快释放。

当前，以数字技术、数字经济为代表的新一轮科技革命和产业变革蓬勃发展，新技术、新业态、新模式不断涌现，我国服务外包领域创新创业活跃，产业发展正从主要依靠低成本竞争向更多以智力投入取胜转变。也应看到，越来越多的国家将服务外包作为发展战略重点，保护主义、民粹主义等逆全球化势力干扰增强，以服务业开放和服务贸易为核心的国际经贸规则重构主导权的争夺日趋激烈，全球服务市场的竞争压力和风险挑战加大。

党的十九大指出，“我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段”，“拓展对外贸易，培育贸易新业态新模式，推进贸易强国建设”。按照新时代高质量发展的总要求，为加快促进服务外包产业转型升级，商务部、财政部、海关总署会同有关部门结合产业发展情况，在 2016 年发布《指导目录》基础上，编制了《指导目录（2018 年版）》。

发布《指导目录》的重要意义

发布《指导目录》是贯彻党的十九大关于“培育贸易新业态新模式”精神，落实国务院文件关于“定期发布《服务外包产业重点发展领域指导目录》”要求的具体工作，是适应新时代高质量发展总要求的具体行动，也是顺应服务外包产业发展新趋势新特征新动向的现实抉择。《指导目录》今后将每两年修订一次，将修订工作机制化、稳定化，更好发挥导向作用。

（一）《指导目录（2018 年版）》集中反映了新时代我国服务外包产业高质量发展的新要求，将继续同步推动信息技术、业务流程和知识流程外包服务，着力发展高技术、高附加值服务外包业务，促进向产业价值链高端延伸，为我国参与国际经济合作和竞争、提升全球产业分工地位提供新途径。

（二）《指导目录（2018 年版）》进一步明确了新时代下我国服务外包产业发展的鲜明导向，适应服务外包领域创新创业发展的新趋势、新特征和新方向，加快推进服务外包新业态新模式发展，激发企业创新动力和市场活力，尽快将服务外包产业提高到一个新水平。

（三）《指导目录（2018 年版）》进一步拓展了服务外包产业的内涵和外延，有助于营造良好发展环境，加快构建完善特色鲜明、优势互补、协调有序的产业良性发展格局，着力落实“巩固、增强、提升、畅通”八字方针，为国民经济和社会持续健康发展作出积极贡献。

《指导目录（2018 年版）》的主要变化

根据我国“互联网+”行动和大数据、人工智能等发展战略实施情况，结合国际国内服务外包产业发展新变化，通过新增、修订、合并等途径，重点发展领域由 24 个调整为 23 个。其中信息技术外包（ITO）的重点发展领域由 10 个调整为 8 个，业务流程外包（BPO）的重点发展领域保持为 6 个，知识流程外包（KPO）的重点发展领域由 8 个调整为 9 个。具体如下：

（一）新增 4 个重点发展领域。顺应新技术应用、业态创新等发展趋势，增加了人工智能技术服务、网络与信息安全服务、维修维护服务、服务设计服务等。例如，人工智能服务指利用机器人、语音识别、图像识别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。再如，服务设计服务则是以用户为中心、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。

（二）修订 4 个重点发展领域。适时调整反映服务新业态新模式发展变化，修订呼叫中心及电商后台服务，电子商务平台服务、专业业务服务、人力资源管理服务。例如，将“呼叫中心服务”单列，将“电商后台服务”纳入“电子商务平台服务”，并在“电子商务平台服务”中增加众包平台的建设、运营和维护服务的内容。再如，将“专业业务服务”调整为“金融后台服务”，主要应用领域调整为“金融业”。

（三）合并建立 5 个重点发展领域。为加强业务实践的操作性，对内容接近、重合度较高的领域进行合并。软件研发及开发服务与软件技术服务、信息技术解决方案服务与信息技术咨询服务、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、数据处理服务与大数据分析服务、新能源技术解决方案服务与新能源技术研发服务分别组合成为新的重点发展领域。例如，“信息技术解决方案服务”包括了信息技术咨询、方案执行及运营维护的全过程，为避免重复和混淆，将“信息技术咨询服务”纳

入“信息技术解决方案服务”。再如，“大数据服务”涵盖了数据搜集、录入、整理和分析的中间环节，不易区分为单独业务类型，因而将“数据处理服务”与“数据分析服务”合二为一。

（四）重点发展领域行文结构更加清晰。重点发展领域的表述方式保持不变，仍然由定义和范围、主要业务类型和主要应用范围构成。在内容安排上，按照信息技术外包（ITO）、业务流程外包（BPO）、知识流程外包（KPO）三个范畴依序展开，逻辑结构更加清晰，层次更加分明。

《指导目录（2018 年版）》的主要亮点

《指导目录（2018 年版）》修订合并和细分，重点发展领域数量上有所精减，但内容更加丰富，覆盖行业更加广泛，反映了产业高质量发展新要求、结构性变化新趋势、转型升级新方向，进一步明确了服务外包产业发展导向。

（一）重点发展领域导向更加明确。一是贯彻国家发展战略部署，落实经济结构调整、产业转型升级对服务外包发展的要求。二是反映了服务外包产业发展变化的重要趋势，体现了数字变革推动的新业态新模式。三是注重与统计标准相衔接，《指导目录（2018 年版）》与统计制度的调整保持协调一致。

（二）重点发展领域增减并行。一是不同范畴的重点发展领域数量有增有减。知识流程外包重点发展领域增加 1 个，信息技术外包重点发展领

域减少 2 个。二是新增了人工智能服务等重点发展领域，精减了呼叫中心服务、文化创意服务等重点发展领域。三是重点发展领域的主要业务类型增加至 91 个，主要应用范围拓展至 20 个国民经济行业，其中 6 个领域覆盖的国民经济行业超过了 10 个，但也精减个别领域业务类型。通过增减运算，更加客观反映了新技术、新业态、新模式在服务外包转型发展中的新趋势，凸显出服务外包对国民经济和社会发展的广泛深入影响。

（三）重点发展领域合分并举。一是软件研发服务、信息技术运营和维护服务等通过更加精准的定义和范围的拓展，涵盖了更加广泛的内容。二是内部管理服务由人力资源管理服务及部分专业业务服务组成，大数据服务由数据分析服务和数据处理服务合并而成。三是专业业务服务进一步细分，形成金融后台服务、维修维护服务等。例如，修订后的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。通过合并细分，既顺应了新业态新模式的发展要求，又整合了交叉重叠业务，既规范拓宽了服务外包的内涵与外延，又增强了重点发展领域在业务实践中的可操作性。

各地区尤其是服务外包示范城市要紧紧围绕重点发展领域，加强统计监测分析，狠抓政策落实，切实发挥好《指导目录（2018 年版）》的导向作用，引领带动服务外包产业转型升级。依托重点发展领域开展深入调查研究，牢牢把握服务外包发展趋势和动态变化，汇集产业发展新动能，培育形成产业发展新亮点，加快推动我国服务外包产业实现高质量发展。

3、商务部：服务贸易和商贸服务业发展再上新台阶

2018 年，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，商务部坚持稳中求进工作总基调，贯彻新发展理念，积极推进服务贸易和商贸服务业创新发展，各项工作取得积极成效。

试点示范激发服务贸易发展新动能。前一阶段服务贸易创新发展试点形成 29 条经验，经国务院批准在全国复制推广。2018 年 6 月，国务院批复同意深化试点，延长期限 2 年，扩大范围至 17 个地区，新推出 6 项开放便利举措和 34 项政策保障措施，进一步探索适应服务贸易创新发展的体制机制，最大限度激发市场活力，打造服务贸易制度创新高地。建立了服务外包示范城市动态调整机制，着力推动服务外包产业集聚、引领示范和业态创新。

特色服务出口基地搭建服务贸易发展新平台。2018 年 6 月，会同中宣部等部门认定首批 13 个国家文化出口基地，提升中华文化走出去的质量和效益，推动对外文化贸易高质量发展。同时，积极研究建设数字服务出口基地和中医药服务出口基地。

促进政策提升服务贸易发展新优势。在财政部等部门的积极支持和共同努力下，技术先进型服务企业所得税优惠政策拓展至全国；服务贸易创新发展引导基金完成了首轮 100 亿元的募资，并已启动首批支持项目。

服务贸易统计体系建设取得新进展。与统计局联合发布《国际服务贸易统计监测制度》，共同研究解决重点领域的漏统问题，不断提高统计数据的准确性与全面性。健全服务贸易统计监测制度，注册的服务贸易重点联系企业大幅提升至 1.4 万家。推动地方服务贸易统计工作能力和水平进一步提升，赴 29 个省市开展服务贸易培训，培训人员超过 8000 人次。

国际市场开拓取得新突破。成功举办首届进口博览会服务贸易板块、中国（北京）国际服务贸易交易会和中国（上海）国际技术进出口交易会等主要展会。加大非商业性境外办展支持力度，优化境外布局。与中东欧国家达成服务贸易合作倡议；与日本、英国、俄罗斯等 7 国签署备忘录，建立服务贸易合作机制的国别增加到 14 个。

服务消费实现新提升。制订实施城乡便民消费服务中心建设的指导意见，推出社区、街区、农村生活服务中心建设指南，指导地方建成 200 个城乡便民消费服务中心，完善了城乡生活服务功能。制订绿色餐饮主体建设指南，推动建成 40 家绿色餐饮企业。推进“家政无忧”建设，推动建立了家政服务企业和人员信用档案，建立健全失信联合惩戒机制，为安全消费、放心消费创造了良好的环境。

家政扶贫进入新阶段。在“百城万村”家政扶贫试点的基础上，全面推进家政扶贫工作。组织 109 个中心城市的 247 家家政企业与国家级贫困县进行供需对接。会同联合国开发计划署在安徽等地建设家政劳务输出基

地。进一步优化家政扶贫商业保险政策，大幅降低保险费率，扩大承保范围。截至 2018 年底，家政扶贫带动新增就业超过 10 万人。

在各地区、各部门和广大企业的共同努力下，2018 年我国服务贸易和居民生活服务业延续了较好发展势头，主要呈现以下特点：

一是服务进出口保持快速增长。2018 年 1-11 月，我国服务进出口总额 47414 亿元（人民币，下同），同比增长 11.5%。其中，出口 15803 亿元，增长 14.7%；进口 31611 亿元，增长 10%。

二是服务出口增速继续保持快于进口的良好态势。随着“中国服务”国家品牌影响力的逐步提升，我国服务出口能力明显增强，2018 年 1-11 月服务出口增速快于进口增速 4.7 个百分点，规模再创历史新高。服务出口占服务进出口总额的比重达到 33.3%，比上年同期提升 0.9 个百分点。

三是知识密集型服务进出口增长较快。2018 年 1-11 月，知识密集型服务出口 7777 亿元，增长 26.2%；进口 7357 亿元，增长 15.6%。知识密集型服务进出口快速增长，表明我国对高端生产性服务需求持续增长，同时也表明我国科技创新能力正在逐步提升。

四是服务消费占比提升，消费升级步伐加快。消费形态由有形商品向无形服务转变成为重要趋势。2018 年前三季度，服务性消费占居民消费比重超过一半，达 50.2%，比上年同期提升 0.5 个百分点。2018 年 1-11 月，全国餐饮收入 38294 亿元，同比增长 9.5%。

2019 年是新中国成立 70 周年,是决胜全面建成小康社会的关键之年,做好服务贸易和商贸服务业工作意义重大。商务部将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真落实党中央国务院决策部署,坚持“以人民为中心”的发展思想,贯彻新发展理念,推进服务贸易和商贸服务业高质量发展,全力打造“中国服务”国家品牌,为决胜全面建成小康社会作出积极贡献。

4、中医药服务贸易统计试点工作开启

1 月 25 日,商务部和国家中医药管理局发布的《关于开展中医药服务贸易统计试点工作的通知》指出,将开展中医药服务贸易统计试点工作,在国家服务贸易统计直报系统中增设中医药服务贸易子系统,增加具有代表性的中医药服务贸易指标,遴选全国中医药服务贸易有基础的企事业单位参与报送。

记者从商务部服务贸易和商贸服务业司了解到,开展中医药服务贸易统计试点工作,旨在贯彻落实《商务部等十四部门关于促进中医药服务贸易发展的若干意见》《服务贸易发展“十三五”规划》等文件精神,全面、准确、及时掌握我国中医药服务贸易现状和发展趋势,为促进中医药服务贸易发展提供决策依据。

服务贸易统计工作关乎我国服务贸易高质量发展。在商务部等 13 个部门印发的《服务贸易发展 “十三五” 规划》中，完善统计体系是 “十三五” 时期服务贸易发展的五大保障措施之一。

《规划》要求，健全服务贸易统计指标体系，加强与国际组织、行业协会的数据信息交流，定期发布服务贸易统计数据。按创新服务贸易统计方法，拓宽数据来源渠道，建立以服务贸易综合监管服务平台数据为基础、以各部门行业数据为参考、以重点领域调查为依托、以专家学者研判为补充的服务贸易统计分析体系，提高服务贸易统计数据准确性、时效性和权威性。要加强对地方服务贸易统计工作的指导和数据支持；提高月度服务贸易数据发布的及时性和权威性；不断扩大服务贸易直报覆盖面和统计范围；做好《国际服务贸易统计监测制度》的修订和落实工作；建立不同层级的服务贸易重点企业联系制度，针对具体行业建立重点项目库和企业库，形成企业诉求反馈机制。

几年来，我国服务贸易统计工作稳步推进。2018 年，商务部积极推进服务贸易创新发展，取得积极成效，服务贸易统计体系建设取得新进展，尤其是与国家统计局联合发布了《国际服务贸易统计监测制度》，共同研究解决重点领域的漏统问题，不断提高统计数据的准确性与全面性；健全服务贸易统计监督制度，注册的服务贸易重点联系企业大幅提升至 1.4 万家；推动地方服务贸易统计工作能力和水平进一步提升，赴 29 个省市开展服务贸易培训，培训人员超过 8000 人次。

2019 年伊始，商务部和国家中医药管理局决定开展中医药服务贸易统计试点工作，将其纳入到服务贸易统计中，既符合我国服务贸易统计工作的整体要求，也是我国中医药服务贸易发展的必然结果。

作为我国服务贸易的重要支撑，近年来，我国中医药服务贸易发展成果显著。尤其是随着“一带一路”建设的深入推进，截至目前，中医药已传播到 183 个国家和地区。与此同时，中医药法和多个规划的出台，特别是《中医药“一带一路”发展规划(2016~2020 年)》为中医药服务贸易的发展带来了新的机遇。按照规划，到 2020 年，中医药“一带一路”全方位合作新格局基本形成，与沿线国家合作建设 30 个中医药海外中心，颁布 20 项中医药国际标准，注册 100 种中药产品，建设 50 家中医药对外交流合作示范基地。

《通知》提到，中医药服务贸易统计试点工作的试点对象应为注册地在中国国内、具有独立法人资格、具有中医药服务贸易工作基础的企事业单位。具体可为省级中医医院、独立设置的中医药高等院校、省会城市中医医院、民营医疗机构、中医理论指导下的养生保健服务机构、中医药出版单位或中药企业等。

参与报送企事业单位的需满足三个遴选要求：一是先行先试的原则，各地中医药和商务主管部门先行在本区域内遴选 3~5 家具有中医药服务贸易工作基础的机构参与报送，待系统完善后再进一步扩大报送范围；二是首批商务部、国家中医药管理局中医药服务贸易重点区域统计平台建设

试点区域(北京市、上海市、广东省、海南省)遴选 15~20 家机构参与报送；三是首批商务部、国家中医药管理局中医药服务贸易重点机构需纳入本次报送范围。

据了解，首批商务部、国家中医药管理局中医药服务贸易重点机构共 18 家，包括中国中医科学院广安门医院、广东省中医院、三亚市中医院、内蒙古自治区国际蒙医医院、大连神谷中医医院、北京中医药大学、广州中医药大学、上海中医药国际服务贸易促进中心、北京同仁堂(集团)有限责任公司等。

《通知》对中医药服务贸易统计的内容和方式也做了要求和说明：在商务部“中医药服务贸易管理信息系统”中每年录入中医药服务贸易企事业单位基本情况，每月录入中医药服务贸易收入情况。采用企事业单位在线申报和中医药主管部门在线审核的方式进行统计和管理，主要上报数据包括每年 1 月 31 日前更新上报“中医药服务贸易企事业单位基本信息表”、每月 10 日前报送上月的“中医药服务贸易收入和服务人次”。

《通知》要求，各省级中医药、商务主管部门积极组织辖区有工作基础的中医药服务贸易机构填报，于 1 月 31 日前确定参与报送的机构并报送。之后，国家中医药管理局将联合商务部共同举办专题培训班，对统计报送相关工作进行培训，同时将根据信息报送情况，支持报送情况较好的机构申报商务部、国家中医药管理局中医药服务出口基地。

二、优秀企业推介

河南容与工业设计有限公司

2000 年在深圳成立容与设计公司,2005 年在北京成立容与视觉传媒公司,并在浙江义乌、河南郑州成立分公司。一直致力于品牌包装与 VIS\CI 设计、商业整合、营销策划、公关传媒、艺术推广、电子商务、工业设计、建筑空间设计、SI 零售终端空间设计等,我们相信,有效的设计、明确的企划能够帮助企业塑造形象、创造品牌、抢占商机、赢得市场。13 年中,我们积累了丰富的品牌商业设计及推广经验,先后为众多知名企业创造了非凡的销售业绩,成为国内形象营销先驱力量;为企业缔造顶级视觉营销! 公司特色:一站式视觉设计服务,让您的企业从品牌 logo 开始,到终端零售店实际开业,一站解决所有企业视觉营销问题。容与视觉拥有高素质、极具创新思维的设计策划团队,频繁参与国际艺术、商业交流等活动。擅长将营销理念与创新设计完美结合,同时运用丰富的市场营销经验为客户提供真正行之有效的服务,打造一体化视觉营销。至今已经成功为深圳市政府、深圳世界大学生运动会、中国狮子会、中国福利彩票、中国体育彩票、中国联通、中国移动、中央人民广播电台、劳斯莱斯、贵州茅台集团、E 人 E 本手写电脑、橡果国际、好记星、背背佳、氧立得、美国哥伦比亚传媒、中关村在线、饰界风家居饰品港等客户进行视觉全案服务,获得了客户的高度赞扬。容与视觉立足国内经济商业中心,先后

在深圳、北京、上海成立公司，掌控国内宏观商业资讯，信息交流迅速快捷。以敏锐市场洞察力，快速制定符合市场规律的有效解决方案。根生设计之都，聚焦最新设计理念，为企业缔造顶级视觉营销，成为企业的贴身品牌顾问！2013年8月，郑州市政府为加强创意产业对河南省内产业形象的整体提升，投巨资在国基路建立国家知识产权设计产业园，引进国内知名设计企业进入郑州，北京容与也在受邀之列，在郑州成立了分公司，欢迎郑州创意设计界的精兵强将加入容与。

三、服务外包示范城市

2018 年山东服务贸易进出口 4060.9 亿元

据日前召开的山东省商务工作会议公布的数据显示，2018 年，山东服务贸易进出口完成 4060.9 亿元，增长 15.1%。其中，青岛在第二批服务外包示范城市中排名第一，威海 7 项试点经验在全国复制推广，淄博被认定为首批“国家文化出口基地”。

2019 年，山东商务系统将统筹推动国家深化服务贸易创新发展试点、中国服务外包示范城市、国家文化出口基地建设，申建国家数字服务出口基地、中医药服务出口基地，做大做强“孔子家乡山东文化贸易展”品牌。实施服务贸易政策性优惠利率贷款、出口信用保单、知识产权质押、重点服务进口贴息等融资便利化措施。扩大技术先进型服务企业所得税优惠政

策覆盖面，推动小微服务贸易企业纳入出口信用统保平台，推动山东服务贸易创新发展。

三、服务外包小知识

外包考试

哪些专业的学生适合进入服务外包企业就业呢？服务外包就是企业将其非核心的业务外包出去，利用外部最优秀的专业化团队来承接其业务。对发包方来说，可以达到降低成本、提高效率、增强企业核心竞争力和对环境应变能力的作用。按照外包服务内容，一般可分为信息技术外包（ITO）、商业流程外包（BPO）和知识流程外包（KPO），ITO 包括 IT 基础设施、企业应用服务等技术服务，BPO 则涵盖了物流、采购、人力资源、财务会计等方方面面，KPO 则包括股票、金融和保险研究、数据研究、整合和管理、数据挖掘服务、工程和设计服务、研发等。此外，特殊一点的还有法律服务外包和医疗服务外包等。从长远看，服务外包产业的范围极广，几乎任何专业的学生都可以进入。短期来看，我国在信息技术外包和商业流程外包发展较为迅速，IT、金融、物流、财务、人力资源等专业的学生将会有更多的机会。

目前开设科目

整体科目体系共分为三个等级四大类二十五个考核科目二十八个不同专业方向，详细内容可向各地项目实施机构咨询。

编 号	科 目 名 称	备 注
NSO-IT0-0101	软件开发工程师(JAVA)	初级、中级、高级
NSO-IT0-0102	软件开发工程师(.NET)	初级、中级、高级
NSO-IT0-0103	软件开发工程师(C)	初级、中级、高级
NSO-IT0-0104	软件开发工程师(移动平台开发)	初级、中级、高级
NSO-IT0-0201	测试工程师（软件）	初级、中级、高级
NSO-IT0-0202	测试工程师（硬件）	初级、中级、高级

NS0-IT0-0301	设计工程师（平面）	初级、中级、高级
NS0-IT0-0302	设计工程师（三维）	初级、中级、高级
NS0-IT0-0303	设计工程师（动漫）	初级、中级、高级
NS0-IT0-0304	设计工程师（CAD）	初级、中级、高级
NS0-IT0-0401	系统安全工程师（安防）	初级、中级、高级
NS0-IT0-0402	系统安全工程师（存储备份）	中级、高级
NS0-IT0-0403	系统安全工程师（灾难恢复）	中级、高级
NS0-IT0-0404	系统安全工程师（加密）	中级、高级

NSO-IT0-0501	系统运维工程师（设备维修）	初级、中级、高级
NSO-IT0-0502	系统运维工程师（网络管理）	初级、中级、高级
NSO-IT0-0503	系统运维工程师（数据库管理）	初级、中级、高级
NSO-IT0-0504	系统运维工程师（软件系统）	初级、中级、高级
NSO-IT0-0601	系统集成工程师（物联网）	初级、中级、高级
NSO-IT0-0602	系统集成工程师（软件）	初级、中级、高级
NSO-IT0-0603	系统集成工程师（网络）	初级、中级、高级

NSO-IT0-0604	系统集成工程师（工控）	初级、中级、高级
NSO-IT0-0605	系统集成工程师（管控）	初级、中级、高级
NSO-IT0-0701	通信工程师（网络规划）	初级、中级、高级
NSO-IT0-0702	通信工程师（网络优化）	初级、中级、高级

BPO（业务流程外包类）	科目内容	备注
编号		
NSO-BPO-0101	人力资源管理师	初级、中级、高级

NSO-BPO-0201	呼叫中心管理师	初级、中级、高级
NSO-BPO-0301	数据处理师（英、日、韩）	
NSO-BPO-0401	数据分析师	中级、高级
NSO-BPO-0501	金融管理师	初级、中级、高级
NSO-BPO-0601	物流管理师	初级、中级、高级
NSO-BPO-0701	营销管理师	初级、中级、高级
NSO-BPO-0801	会展管理师	初级、中级、高级
NSO-BPO-0901	财务管理师	初级、中级、高级

NSO-BPO-1001	物业管理师	初级、中级、高级
NSO-BPO-1101	供应链管理师	初级、中级、高级

语言类

编 号	科 目 内 容	备 注
NSO-FL-0101	服务外包英语	初级、中级、高级
NSO-FL-0201	服务外包日语	初级、中级、高级
NSO-FL-0301	服务外包韩语	初级、中级、高级
NSO-FL-0401	服务外包法语	初级、中级、高级

NSO-FL-0501	服务外包德语	初级、中级、高级
-------------	--------	----------

服务外包管理类

编 号	科 目 内 容	备 注
NSO-OPM-0101	服务外包管理师	初级、中级、高级
NSO-OPM-0201	离岸桥梁工程师（对日）	中级、高级
NSO-OPM-0202	离岸桥梁工程师（对欧美）	中级、高级
NSO-OPM-0203	离岸桥梁工程师（对韩）	中级、高级

考试要求

报名是网报吗？还是考点直接报？

由考生在经全国服务外包考试管理中心审核许可的各地考试实施机构处报名。

NSO 考试如何报名？需要什么材料

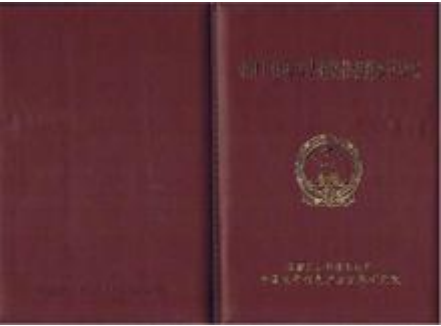
考生可以在各地方考试实施机构报名，同时出具或提交下列材料：（一）合法有效的身份证明原件及复印件；（二）在校学生需提交学生证复印件或学校证明原件；（三）有效计算机技术培训证件复印件；（四）社会人员需提供从事相关工作一年以上的单位证明原件；（五）一寸白底标准彩色登记照四张。

技能证书

参加 NSO 统一考试需要具备哪些条件？

凡中华人民共和国公民，具有完全民事行为能力，遵纪守法，有一定计算机技术基础，具备下列条件之一的，方可报名参加 NSO 考试。不同科目报名详细要求可参看各科目考试通告。（一）从事服务外包相关工作一年以上者；（二）参加计算机技术培训，并持有省级以上主管部门授权颁发的有效计算机技术培训证书；（三）具有中专或同等学历以上或相关专业大中专院校、职业院校在校学生；（四）参加 NSO 项目培训，达到规定课时。

证书样本





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：18738170075



扫码下载本期电子版

报：主管单位
送：会长单位、副会长单位
发：会员单位
