

上海市商务委员会文件

沪商服贸〔2016〕236号

市商务委关于印发《上海服务外包产业 重点发展领域指导目录（2016年版）》的通知

各有关单位：

为推动上海服务外包快速发展，积极培育服务外包竞争新优势，根据《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）有关要求，现将《上海服务外包产业重点发展领域指导目录（2016年版）》印发给你们，请认真遵照执行。



上海市服务外包产业重点发展领域指导目录(2016年版)

为推动上海服务外包快速发展,积极培育服务外包竞争新优势,根据《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)有关要求,制定《上海市服务外包产业促进指导目录(2016年版)》(以下简称《指导目录》)。在列入《指导目录》的项目中按年度认定并扶持一批守法经营、信誉良好、具备较强国际竞争力的服务外包品牌企业,进而带动上海服务外包整体发展水平的进一步提升。

上海服务外包企业列入《指导目录》标准为(以在商务部服务外包业务管理和统计系统中审定通过的金额为准,下同):

(1) 2015年提供服务外包业务额不低于50万美元,其中向境外最终客户提供服务外包业务额占本企业服务外包业务额50%以上;

(2) 2015年提供服务外包业务额不低于500万美元,其中向境外最终客户提供服务外包业务额占本企业服务外包业务额35%以上。

(3) 2015年提供服务外包业务额不低于1000万美元,其中向境外最终客户提供服务外包业务额占本企业服务外包业务额20%以上。

一、信息技术外包

业务范围:信息技术外包包括软件研发外包、信息技术服务

外包以及运营和维护服务。其中，软件开发外包包括软件开发及开发服务、软件技术服务、其他软件开发外包业务；信息技术服务外包包括集成电路和电子电路设计、测试外包服务、电子商务平台服务、IT咨询服务、IT解决方案、其他信息技术服务外包业务；运营和维护服务包括信息系统运营和维护服务、基础信息技术运营和维护服务、其他运营和维护服务。

促进目标：大力发展软件开发和开发服务、集成电路和电子电路设计、测试外包服务；不断提升IT咨询服务、IT解决方案、信息系统运营和维护服务的占比；加快培育电子商务平台服务领域。打造一批技术水平高、创新能力强、服务和产品质量好、行业发展前景佳、影响力强的信息技术外包领先企业。鼓励企业从事架构设计、系统运维等高端业务，提升交付一体化解决方案的能力，拓展IT咨询业务。支持软件和信息技术在垂直行业如金融、保险、旅游、教育、运输、影视、广告等的应用，通过释放各行业的外包需求加快推进国民经济和社会信息化建设。

培育重点：

1. 从事信息技术外包的企业；
2. 具有较高的市场竞争力和服务能力，与服务外包发包商签订提供中长期服务外包业务合同；
3. 取得相关领域国际认证；
4. 商务部服务外包企业重点培育标准为 2015 年度信息技术外包出口额 1000 万美元以上；上海市服务外包企业重点培育

标准为 2015 年度信息技术外包出口额 500 万美元以上；区县服务外包企业重点培育标准为 2015 年度信息技术外包出口额 100 万美元以上；

5. 企业大专及以上学历员工占员工总数的 50%以上，对促进就业有较大贡献。

二、业务流程服务外包

业务范围：业务流程服务外包包括内部管理外包服务、业务运营外包服务以及供应链外包服务。其中，内部管理外包服务包括人力资源管理服务、财务与会计管理服务以及其他内部管理服务；业务运营外包服务包括数据处理服务、互联网营销推广服务、客户服务、专业业务外包服务以及其他业务运营外包服务；供应链外包服务包括供应链管理服务、采购外包服务以及其他供应链管理服务。

促进目标：大力发展共享中心服务(含财务与会计管理服务、人力资源管理服务、客户服务、供应链管理服务和采购外包服务等)以及多语种呼叫中心服务，不断提升金融流程服务、数据处理服务占比；加快培育互联网营销推广服务领域。打造一批能够提供基于IT技术的业务流程优化和再造方案的服务外包企业，进一步承接全球服务业转移，提升企业服务能力，推进本市业务流程外包服务向高附加值业务转型。促进信息技术和垂直领域的融合发展，优化业务流程，提升企业效率，为助推经济增长作为贡献。

培育重点:

1. 从事业务流程服务外包的企业;
2. 具有较高的市场竞争力和服务能力,与服务外包发包商签订提供中长期服务外包业务合同(1年以上);
3. 取得相关领域国际认证;
4. 商务部服务外包企业重点培育标准为 2015 年度业务流程外包出口额 500 万美元以上;上海市服务外包企业重点培育标准为 2015 年度业务流程外包出口额 300 万美元以上;区县服务外包企业重点培育标准为 2015 年度业务流程外包出口额 50 万美元以上;
5. 企业大专及以上学历员工占员工总数的 50%以上,对促进大学生就业有较大贡献。

三、知识流程服务外包(KPO)

业务范围:知识流程服务外包包括商务服务外包、技术服务外包、以及研发服务外包。其中,商务服务外包包括知识产权外包服务、数据分析服务、管理咨询服务、检验检测外包服务、法律流程外包以及其他商务服务外包。技术服务外包包括工业设计外包、工程技术外包、其他技术服务外包;研发服务外包包括医药和生物技术研发外包、动漫及网游设计研发外包以及其他研发服务外包。

促进目标:大力发展医药和生物技术研发外包、动漫及网游设计研发外包以及管理咨询服务等。不断提升数据分析服务、基

因测序和分析服务的占比；加快培育工业设计外包、检验检测外包服务以及法律流程外包等领域。优先支持业务模式先进、具有较强竞争力、具备承接全球知识流程外包业务能力的企业。鼓励服务外包企业对自主研发的发明创造申请专利，逐步从单纯接包走向研发拥有自主知识产权的产品，培育一批具有核心竞争能力和广泛市场影响的中国服务外包领军企业。

培育重点：

1. 从事知识流程服务外包的企业；
2. 具有较高的市场竞争力和服务能力，与服务外包发包商签订中长期提供服务外包业务合同（1年以上）；
3. 取得相关领域国际认证；
4. 商务部服务外包企业重点培育标准为 2015 年度知识流程外包出口额 500 万美元以上；上海市服务外包企业重点培育标准为 2015 年度知识流程外包出口额 200 万美元以上；区县服务外包企业重点培育标准为 2015 年度知识流程外包出口额 50 万美元以上；
5. 企业大专及以上学历员工占员工总数的 50%以上，对促进大学生就业有较大贡献。

四、2016-2017 服务外包产业潜力领域

数据分析服务

业务范围：数据分析服务指借助大数据技术，对不同类型数据充分挖掘的基础上为企业生产、营销、研发等各个环节提供

支撑服务。包括数据分析，即借助统计等手段，基于客户的历史数据，分析客户业务发展中存在问题；数据挖掘，即通过对大量数据进行抽取、转换、分析和其他模型化处理，从中挖掘有价值信息。

促进目标：鼓励大数据技术在企业各项流程，如生产、营销、供应链管理、研发等方面的应用，通过数据处理、数据挖掘和模型分析等一系列方法提升企业决策效率，降低企业运营成本。力争将商业数据价值最大化，打造规模大、附加值高、知识密集型的数据分析服务市场。同时，也要加强数据安全的监管，建立相应的监管体系和标准，优化数据分析服务的市场环境。

基因测序服务

业务范围：基因测序服务包括一类是测序服务，涵盖样品制备、检测和分析等；另一类是信息分析，涵盖大数据存储、解读等。基因测序服务主要被应用于生育健康领域、疾病个性化治疗、药物研发领域应用和 DNA 信息咨询等。

促进目标：随着精准医疗的兴起，基因测序和分析的外包市场规模将持续增长。该领域将进入高速发展期，其发展瓶颈主要为法律监管体系的滞后性。要完善与有全球影响力的科创中心地位相匹配的监管体系，兼顾信息安全和研发便利。在优化制度环境的基础上，充分发挥区域要素集聚的优势，在张江药谷和南汇国际医学园区发展覆盖全产业链的基因测序外包服务产业集群，加快推进有能力开展基因测序业务的企业转型升级。

信息公开属性：主动公开

上海市商务委员会办公室

2016年8月18日印发

(共印 30 份)