

# 教 育 部 文 件 商 务 部

教高〔2014〕2号

---

## 教育部 商务部关于创新服务外包人才培养机制 提升服务外包产业发展能力的意见

各省、自治区、直辖市教育厅(教委)、商务主管部门,新疆生产建设兵团教育局、商务局,教育部直属有关高等学校,中国服务外包示范城市教育局、商务主管部门:

为深入贯彻党的十八届三中全会精神,落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》,创新高校、培训机构和有关企业服务外包人才培养机制,提高人才培养质量,为服务外包产业提供人才和智力支撑,促进服务外包产业健康发展,根据《国务院办公厅关于进一步促进服务外包产业发展的复函》(国办函

[2013]33号)要求,现提出如下意见。

**一、优化服务外包专业和人才结构。**服务外包产业涉及信息技术外包服务、业务流程外包服务、知识流程外包服务等。高校要根据产业发展需要,积极创造条件,增设服务外包相关专业,或在现有计算机类专业等相关专业中开设服务外包方向。加快产业急需的应用型、复合型、创新型人才培养,地方所属高校的服务外包相关专业要以培养实践能力强的应用型人才为主;示范性软件学院要加强服务外包中高端人才培养;示范性软件职业技术学院要把服务外包实用技术技能人才培养作为重要任务。高校要根据服务外包产业的发展变化,建立人才培养结构动态调整机制。有条件的高校要与中国服务外包示范城市开展合作,组织开展订单培养或开设非学历研修班,建立面向市场的开放式教学体系。

**二、完善服务外包人才相关标准。**教育部组织制订并发布服务外包相关本科专业类教学质量国家标准和高职专业教学标准。商务部支持行业组织研究服务外包初、中、高级人才标准,支持服务外包企业结合标准和自身发展实际,构建国际化、梯队式的内部培训体系。有关高校、培训机构和服务外包企业依照标准进行人才培养培训,建立健全面向市场的开放式教学体系。引导社会机构依照标准进行评价,促进服务外包人才培养质量持续改进。

**三、深化服务外包人才培养机制改革。**高校要积极与服务外包企业合作,校企共同制订培养目标、共同开发课程体系和教学内容、共同实施培养过程、共同评价培养质量;加大对实践教学的投入,完善实习实训基地管理和运行机制;有计划地组织青年教师赴服务外包企业进行挂职锻炼,聘请实践经验丰富、综合素质好的服务外包企业专家担任兼职教师,提升教师队伍的工程实践能力;充分利用国家留学基金优秀本科生国际交流项目,加强服务外包国际化人才培养。服务外包企业要深度参与人才培养,通过共同实施“卓越工程师教育培养计划”、共建实践教育基地、共同完成科研项目和人才相互交流等,促进高校人才培养与企业需求紧密结合。支持高校和企业不断创新合作模式,重点支持企业录用合作项目中的大学毕业生。中国服务外包示范城市要积极推动校企合作,加强对校企联盟的政策支持,根据国际服务外包业务发展资金管理要求和本地区服务外包公共平台资金使用管理办法,建立健全公共信息服务平台和公共培训服务平台,为大学生和服务外包从业人员实习实训,加强能力建设等提供良好的条件和环境。

**四、引导服务外包相关专业大学生创新创业。**充分利用服务外包产业知识密集的特点,为大学生创新创业提供支持和服务。高校要把创业教育纳入人才培养方案,使学生掌握创业所需的基

本知识,培养创业精神,锻炼创业能力。通过“大学生创新创业训练计划”,支持学生开展服务外包领域的创新创业实践。通过举办中国大学生服务外包创新创业大赛等,搭建大学生创新和创业能力展示平台,促进兼备外语和相关专业能力的复合型人才培养。鼓励服务外包企业向大学生提供创业指导。中国服务外包示范城市要结合本地实际,制定相关促进政策,帮助扶持大学生创办服务外包企业。

**五、推动高校毕业生到服务外包企业就业。**积极举办服务外包人才招聘活动,搭建服务外包企业和高校毕业生之间的交流和双选平台。组织中国服务外包示范城市 and 高校积极参与,鼓励服务外包重点联系企业根据岗位空缺和需求情况及时做好招聘工作。各地要及时发布服务外包企业招聘信息和接收实习实训信息,增加各类人才到服务外包企业的就业机会。高校要主动对接服务外包企业的人才需求,加强对毕业生的就业指导和宣传引导。

**六、健全服务外包人才培养政策和组织保障。**教育部、商务部共同成立服务外包人才培养工作组和专家组,协调相关政策,组织研究人才标准,宏观指导服务外包人才培养工作。加强政策扶持,对符合条件的服务外包企业,每录用1名大专以上学历员工从事服务外包工作并签订1年以上劳动合同的,给予企业不超过每人

4500 元的培训支持;对符合条件的培训机构培训的从事服务外包业务人才(大专以上学历),通过服务外包业务专业知识和技能培训考核,并与服务外包企业签订 1 年以上劳动合同的,给予培训机构每人不超过 500 元的培训支持。通过“高等学校本科教学质量与教学改革工程”项目,支持高校开展服务外包相关专业综合改革、建设校外实践教育基地、促进课程建设与开放共享。通过“卓越工程师教育培养计划”,支持服务外包相关专业的人才培养模式改革。

各地教育、商务部门要根据经济转型升级的要求,结合当地服务外包产业发展需要,按照上述意见出台具体办法,推动服务外包人才培养机制改革创新,提升服务外包人才培养能力,促进我国服务外包产业健康发展。

附件:服务外包主要业务范围



## 服务外包主要业务范围

### 一、信息技术外包服务（ITO）

#### （一）软件开发及外包

类别	适用范围
软件开发及开发服务	用于金融、政府、教育、制造业、零售、服务、能源、物流和交通、媒体、电信、公共事业和医疗卫生等行业，为用户的运营/生产/供应链/客户关系/人力资源和财务管理、计算机辅助设计/工程等业务进行软件开发，定制软件开发，嵌入式软件、套装软件开发，系统软件开发软件测试等
软件技术服务	软件咨询、维护、培训、测试等技术性服务

#### （二）信息技术研发服务外包

类别	适用范围
集成电路设计	集成电路产品设计以及相关技术支持服务等
提供电子商务平台	为电子贸易服务提供信息平台等
测试平台	为软件和集成电路的开发运用提供测试平台

#### （三）信息系统运营维护外包

类别	适用范围
信息系统运营和维护服务	客户内部信息系统集成、网络管理、桌面管理与维护服务；信息工程、地理信息系统、远程维护等信息系统应用服务
基础信息技术服务	基础信息技术管理平台整合等基础信息技术服务（IT 基础设施管理、数据中心、托管中心、安全服务、通讯服务等）

## 二、技术性业务流程外包服务 (BPO)

类别	适用范围
企业业务流程设计服务	为客户企业提供内部管理、业务运作等流程设计服务
企业内部管理数据库服务	为客户企业提供后台管理、人力资源管理、财务、审计与税务管理、金融支付服务、医疗数据及其他内部管理业务的数据分析、数据挖掘、数据管理、数据使用的服务；承接客户专业数据处理、分析和整合服务
企业运营数据库服务	为客户企业提供技术研发服务、为企业经营、销售、产品售后服务提供的应用客户分析、数据库管理等服务。主要包括金融服务业务、政务与教育业务、制造业务和生命科学、零售和批发与运输业务、卫生保健业务、通讯与公共事业业务、呼叫中心等
企业供应链管理数据库服务	为客户提供采购、物流的整体方案设计及数据库服务

## 三、技术性知识流程外包 (KPO)

适用范围
知识产权研究、医药和生物技术研发和测试、产品技术研发、工业设计、分析学和数据挖掘、动漫及网游设计研发、教育课件研发、工程设计等领域

---

部内发送:有关部领导,办公厅、研究生司、职成司、学生司

---

教育部办公厅

主动公开

2014年5月16日印发

---

