

# 2011-2015年服务外包行业前十大企业竞争力分析 及行业投资潜力研究报告

报告大纲

## 一、报告简介

智研咨询发布的《2011-2015年服务外包行业前十大企业竞争力分析及行业投资潜力研究报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<https://www.chyxx.com/research/201012/P21043UE2Q.html>

报告价格：电子版: 9800元 纸介版：9800元 电子和纸介版: 10000元

订购电话: 010-60343812、010-60343813、400-600-8596、400-700-9383

电子邮箱: sales@chyxx.com

联系人: 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、报告目录及图表目录

作为一个新兴产业，服务外包是在全球产业升级和服务转移过程中应运而生的。它的起源于上世纪80年代后期的美国，然后扩展到日本、欧洲等国家和地区。尤其是上世纪90年代中期以来，由于网络和信息技术的发展，加上行业内部信息的标准化和规范化，服务外包具备了快速发展的基础性条件。相对于能耗高、污染重的传统制造业，服务外包业以其低污染、高附加值特点，成为许多发展中国家大力扶持的阳光产业。目前，全球服务外包已经从爱尔兰等中等发达国家向印度、菲律宾和中国等发展中国家转移。服务外包是指企业为了将有限资源专注于其核心竞争力，以信息技术为依托，利用外部专业服务商的知识劳动力，来完成原来由企业内部分部完成的工作，从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境应变能力、优化企业核心竞争力的一种服务模式。商务部研究院张莉博士在接受本报记者采访时表示，近年来，服务外包作为一种新的商务模式，实现了全球资源的有效配置，深化了国际分工和合作。这次全球金融海啸，使得高度依赖美国和欧洲金融服务需求的全球外包行业首当其冲，遭受严重打击，服务外包产业增速放缓。同时，一些国家针对服务外包的政策趋向保护主义，流向新兴市场的投资出现减少。2010年，随着全球经济的复苏，大量的市场需求开始集中释放，2010年上半年，服务外包业出现强劲增长势头。成为全球经济走出低谷的助推器。

2010年全球信息技术(IT)服务总量将达到8930亿美元，其中服务外包总量将达5105亿美元。2020年，全球服务外包市场整体收入将超过150万亿美元，其中中小企业技术和业务服务潜在市场规模将达到2500亿美元。当前，国际服务外包发包国比较集中，主要是美国、日本和欧盟等发达国家和地区。美国是世界上最早也是最大的服务外包输出国，全球国际服务外包开支中，美国占了将近一半。国际服务外包主要接包国相对分散，既有加拿大、爱尔兰等经济发达国家，也有印度、中国、俄罗斯、菲律宾、马来西亚、墨西哥、巴西、南非、越南等发展中国家，其中南美、亚太地区发展最快。由于国际服务外包给发展中国家带来了经济增长、产业结构调整 and 就业扩大等巨大效益，越来越多的国家投入进来，并纷纷从政府层面进行推进。金融危机后服务外包市场竞争更加激烈，有关国家和企业的参与程度不断提高。以前由几大外包服务商垄断的市场格局正在改变，更多的中小型企业开始走上舞台。金融危机给全球服务外包产业带来了重新组合的机会，服务外包多元化趋势更加明显。2009年，中国共签订服务外包合同60247份，同比增长142.6%；协议金额200.1亿美元，同比增长185.6%；执行金额138.4亿美元。

中国将成为全球服务外包行业强有力的竞争者，中国服务外包市场将保持约23%的年复合增长率，2012年将达到433亿美元。中国服务外包产业正处于产业融合阶段，除了全球经济危机的冲击，中国企业和跨国企业的策略调整、国内政策环境的复杂性、税务变化及其他法律法规的发展，正改变着服务外包行业的出口市场和国内市场。目前，中国服务外包企业的整体规模进一步壮大，企业总体数量服务能力、业务水平和收入等方面都实现了很大的突

破。同时，中国外包服务行业具有明显的区域性特色，主要承接地集中在四大区域：环渤海湾、长三角、珠三角和中西部，以北京、上海及大连表现最为突出。全球服务外包行业正处于重塑价值链的过程之中，配合中国相关技术的飞速发展及一系列新政策和投资项目的推出，中国外包行业也将表现出新的发展趋势。随着越来越多的大型外包企业把ITO和BPO及KPO作为一个整体解决方案来发展，整合式外包在创新、成本、灵活性等方面的优势日益凸显。作为技术先进型服务业，服务外包行业成为此轮经济转型过程受到政府大力支持。针对这一行业，从2009年开始，国务院相关主管部门先后出台了8个文件，从政策、税收、人才培养、用工制度等各个方面给予扶持。在国务院办公厅2009年1月15日发布的《国务院办公厅关于促进服务外包产业发展问题的复函》中，北京、天津、上海、苏州、济南等20个城市被确定为中国服务外包示范城市。如今这些城市对服务外包业的争夺已经进入“白热化”状态。在当前形势下，我国服务外包行业的投资潜力如何？存在哪些投资机会？前十大优秀企业又有哪些经验值得借鉴呢？

本研究咨询报告在大量周密的市场调研基础上，主要依据了国家统计局、国家商务部、国家海关总署、国家工业和信息化部、国务院发展研究中心、国家经济信息中心、全国商业信息中心、国内外相关报刊杂志的基础信息、服务外包行业研究单位等公布和提供的大量资料以及对行业内企业调研访察所获得的大量第一手数据，对我国服务外包市场的发展状况、供需状况、竞争格局、赢利水平、发展趋势等进行了分析。报告重点分析了服务外包前十大企业的研发、产销、战略、经营状况等。报告还对服务外包市场风险进行了预测，为服务外包生产厂家、流通企业以及零售商提供了新的投资机会和可借鉴的操作模式，对欲在服务外包行业从事资本运作的经济实体等单位准确了解目前中国服务外包行业发展动态，把握企业定位和发展方向有重要参考价值。

## 第一部分 行业运行现状

### 第一章 中国服务外包行业发展概述

#### 第一节 服务外包行业发展情况

##### 一、服务外包定义

##### 二、服务外包行业发展历程

#### 第二节 服务外包产业链分析

##### 一、产业链模型介绍

##### 二、服务外包产业链模型分析

#### 第三节 2008-2010年中国服务外包行业经济指标分析

##### 一、赢利性

##### 二、成长速度

##### 三、附加值的提升空间

##### 四、进入壁垒 / 退出机制

##### 五、风险性

## 六、行业周期

### 七、竞争激烈程度指标

### 八、当前行业发展所属周期阶段的判断

## 第二章 全球服务外包市场发展分析

### 第一节 当前全球服务外包市场的特点

#### 一、服务外包领域日益扩展

#### 二、中国和印度日益成为全球两个最大的外包基地

#### 三、IT和金融服务外包成为主导

#### 四、垂直市场在全球服务外包更加得到重视

### 第二节 2009年全球服务外包发展分析

#### 一、2009年全球服务外包市场状况

#### 二、2009年全球服务外包市场结构

#### 三、2009年全球服务外包市场规模

#### 四、2009年全球服务贸易规模情况

### 第三节 2009-2010年发包市场情况分析

#### 一、2009-2010年美国发包情况分析

#### 二、2009-2010年西欧发包情况分析

#### 三、2009-2010年日本发包情况分析

### 第四节 2009-2010年接包市场情况分析

#### 一、2009-2010年印度接包情况分析

#### 二、2009-2010年中国接包情况分析

#### 三、2009-2010年主要国家和地区竞争力比较

## 第三章 中国服务外包市场运行分析

### 第一节 服务外包行业市场发展基本情况

#### 一、市场现状分析

#### 二、市场规模分析

#### 三、市场特点分析

#### 四、市场技术发展状况

### 第二节 服务外包行业技术研发情况

#### 一、行业研发情况分析

#### 二、竞争对手研发占投入比

#### 三、研发投入与研发成果关系

### 第三节 行业市场工业总产值分析

#### 一、市场工业总产值分析

#### 二、2010-2011年不同规模企业工业总产值分析

三、2010-2011年不同所有制企业工业总产值比较

四、2010-2011年行业市场工业总产值地区分布

第四节 行业市场产品价格分析

一、2009年市场产品价格走势

二、2010年市场产品价格走势

三、2011年上半年市场产品价格走势

四、2011-2015年市场产品价格趋势预测

第四章 中国服务外包行业的国际比较分析

第一节 中国服务外包市场发展情况分析

一、2009年中国服务外包市场发展分析

二、2009年中国服务外包市场统计分析

三、2010年中国服务外包市场发展分析

四、2010年中国服务外包细分市场分析

第二节 中国服务外包行业的国际比较分析

一、中国服务外包行业竞争力指标分析

二、国际服务外包行业竞争力指标分析

三、中国服务外包行业经济指标国际比较分析

第三节 全球服务外包行业市场需求分析

一、市场规模现状

二、需求结构分析

三、重点需求客户

四、市场前景展望

第五章 中国服务外包行业经济运行指标分析

第一节 2010年中国服务外包行业总体规模分析

一、企业数量结构分析

二、行业生产规模分析

第二节 2010年中国服务外包行业产销分析

一、行业产成品情况总体分析

二、行业产品销售收入总体分析

第三节 2010年中国服务外包行业财务指标总体分析

一、行业盈利能力分析

二、行业偿债能力分析

三、行业营运能力分析

三、行业发展能力分析

第二部分 市场供需分析

## 第六章 中国服务外包行业生产现状分析

### 第一节 服务外包行业生产分析

- 一、产品及原材料进口、自有比例
- 二、国内产品及原材料生产基地分布
- 三、产品及原材料产业集群发展分析
- 四、2008-2010年产品及原材料产能情况分析

### 第二节 服务外包行业产能分析

- 一、2009-2010年服务外包产能分析
- 二、2009-2010年重点企业产能及占有份额
- 二、2011-2015年服务外包产能预测

### 第三节 服务外包行业产量分析

- 一、2009-2010年服务外包产量分析
- 二、2010年产能配置与产能利用率调查
- 三、2011-2015年服务外包产量预测

### 第四节 服务外包行业市场供给分析

- 一、2010年服务外包生产规模现状
- 二、2010年服务外包产能规模分布
- 三、2010年服务外包市场价格走势
- 四、2010年服务外包重点厂商分布
- 五、2010年服务外包产供状况分析

## 第七章 服务外包行业采购状况分析

### 第一节 服务外包成本分析

- 一、2009-2010年原材料成本走势分析
- 二、2009-2010年劳动力供需及价格分析
- 三、2009-2010年其他方面成本走势分析

### 第二节 上游原材料价格与供给分析

- 一、主要原材料情况
- 二、2008-2010年主要原材料价格与供给分析
- 三、2011-2015年主要原材料市场变化趋势预测

### 第三节 服务外包产业链的分析

- 一、行业集中度
- 二、主要环节的增值空间
- 三、行业进入壁垒和驱动因素
- 四、上下游行业影响及趋势分析

## 第八章 中国服务外包市场供需分析

## 第一节 2010年服务外包市场需求分析

- 一、服务外包行业需求市场
- 二、服务外包行业客户结构
- 三、服务外包行业需求的地区差异

## 第二节 2010年服务外包市场供给分析

- 一、2010年服务外包市场供给分析
- 二、2011-2015年服务外包市场供给预测

## 第三节 2011-2015年供求平衡分析及未来发展趋势

- 一、2011-2015年服务外包行业的需求预测
- 二、2009-2010年服务外包供求平衡分析
- 三、2011-2015年服务外包供求平衡预测

## 第九章 影响服务外包发展的主要因素分析

### 第一节 推动全球服务外包发展的有利因素

- 一、各国纷纷积极制定鼓励服务外包的政策
- 二、服务贸易障碍的逐渐消除与技术进步有利于外包的发展
- 三、发展中国家基础设施条件与科技配套能力在稳步提高
- 四、外包范围的拓宽扩大了全球服务外包的市场规模

### 第二节 全球服务外包发展面临的不利因素

- 一、反对“服务全球化”的浪潮时有出现
- 二、接包企业能力的影响全球外包的进度
- 三、知识产权保护问题将是影响全球服务外包的重要因素
- 四、业务外包风险的存在影响服务外包的规模

## 第十章 区域市场情况深度研究

### 第一节 长三角区域市场情况分析

### 第二节 珠三角区域市场情况分析

### 第三节 环渤海区域市场情况分析

### 第四节 主要省市集中度及竞争力模式分析

### 第五节 服务外包行业主要市场大区发展状况及竞争力研究

- 一、华北大区市场分析
- 二、华中大区市场分析
- 三、华南大区市场分析
- 四、华东大区市场分析
- 五、东北大区市场分析
- 六、西南大区市场分析
- 七、西北大区市场分析



## 第六节 服务外包重点地区销售分析

- 一、服务外包各地区对比销售分析
- 二、服务外包“重点地区——北京”销售分析
- 三、服务外包“重点地区——上海”销售分析
- 四、服务外包“重点地区——天津”销售分析
- 五、服务外包“重点地区——杭州”销售分析
- 六、服务外包“重点地区——南京”销售分析
- 七、服务外包“重点地区——深圳”销售分析

## 第三部分 行业竞争分析

### 第十一章 服务外包市场竞争格局分析

#### 第一节 行业竞争结构分析

- 一、现有企业间竞争
- 二、潜在进入者分析
- 三、替代品威胁分析
- 四、供应商议价能力
- 五、客户议价能力

#### 第二节 行业集中度分析

- 一、市场集中度分析
- 二、企业集中度分析
- 三、区域集中度分析

#### 第三节 行业国际竞争力比较

- 一、生产要素
- 二、需求条件
- 三、支援与相关产业
- 四、企业战略、结构与竞争状态
- 五、政府的作用

#### 第四节 服务外包竞争力优势分析

- 一、整体产品竞争力评价
- 二、产品竞争力评价结果分析
- 三、竞争优势评价及构建建议

#### 第五节 服务外包行业竞争格局分析

- 一、2010年服务外包行业竞争分析
- 二、2010年国内外服务外包竞争分析
- 三、2010年中国服务外包市场竞争分析
- 四、2010年中国服务外包市场集中度分析

五、2010年中国服务外包竞争对手市场份额

六、2010年中国服务外包主要品牌企业梯队分布

## 第十二章 服务外包行业产业结构分析

### 第一节 产业结构分析

一、市场细分充分程度的分析

二、各细分市场领先企业排名

三、各细分市场占总市场的结构比例

四、领先企业的结构分析（所有制结构）

### 第二节 产业价值链的结构分析及产业链条的整体竞争优势分析

一、产业价值链的构成

二、产业链条的竞争优势与劣势分析

### 第三节 产业结构发展预测

一、产业结构调整的方向政府产业指导政策分析

二、产业结构调整中消费者需求的引导因素

三、中国服务外包行业参与国际竞争的战略市场定位

## 第十三章 前十大领先企业发展分析

### 第一节 东软集团股份有限公司

一、企业概况

二、市场定位情况

三、市场占有份额情况

四、2009-2010年公司动态

五、2009-2011年主要经营数据指标

六、2011-2015年公司发展战略分析

### 第二节 海辉软件（国际）集团

一、企业概况

二、市场定位情况

三、市场占有份额情况

四、2009-2010年公司动态

五、2009-2010年主要经营数据指标

六、2011-2015年公司发展战略分析

### 第三节 大连华信计算机技术股份有限公司

一、企业概况

二、市场定位情况

三、市场占有份额情况

四、2009-2010年公司动态

五、2009-2010年公司发展历程

六、2011-2015年公司发展战略分析

第四节 北京软通动力信息技术有限公司

一、企业概况

二、市场定位情况

三、市场占有份额情况

四、2009-2010年公司动态

五、2009-2010年主要经营数据指标

六、2011-2015年公司发展战略分析

第五节 浙大网新科技股份有限公司

一、企业概况

二、市场定位情况

三、市场占有份额情况

四、2010-2011年公司发展动态

五、2009-2011年主要经营数据指标

六、2011-2015年公司发展战略分析

第六节 中软国际有限公司

一、企业概况

二、市场定位情况

三、市场占有份额情况

四、2009-2010年公司发展动态

五、2009-2010年主要经营数据指标

六、2011-2015年公司发展战略分析

第七节 博彦科技（北京）有限公司

一、企业概况

二、市场定位情况

三、市场占有份额情况

四、2009-2010年公司发展动态

五、2009-2010年主要经营数据指标

六、2011-2015年公司发展战略分析

第八节 新宇软件（苏州工业园区）有限公司

一、企业概况

二、市场定位情况

三、市场占有份额情况

四、2009-2010年公司发展动态

五、2009-2010年主要经营数据指标

六、2011-2015年公司发展战略分析

第九节 浪潮集团有限公司

一、企业概况

二、市场定位情况

三、市场占有份额情况

四、2009-2010年公司发展动态

五、2009-2010年主要经营数据指标

六、2011-2015年公司发展战略分析

第十节 华道数据处理（北京）有限公司

一、企业概况

二、市场定位情况

三、市场占有份额情况

四、2009-2010年公司发展动态

五、2009-2010年主要经营数据指标

六、2011-2015年公司发展战略分析

第四部分 投资潜力预测

第十四章 2011-2015年服务外包行业发展趋势及影响因素

第一节 服务外包市场前景分析

一、服务外包市场容量分析

二、服务外包行业利好利空政策

三、服务外包行业发展前景分析

第二节 服务外包未来发展预测分析

一、中国服务外包发展方向分析

二、2011-2015年中国服务外包行业发展规模

三、2011-2015年中国服务外包行业发展趋势预测

第三节 2011-2015年服务外包行业供需预测

一、2011-2015年服务外包行业供给预测

二、2011-2015年服务外包行业需求预测

三、2011-2015年服务外包行业进出口预测

第四节 影响企业生产与经营的关键趋势

一、市场整合成长趋势

二、需求变化趋势及新的商业机遇预测

三、企业区域市场拓展的趋势

四、科研开发趋势及替代技术进展

五、影响企业销售与服务方式的关键趋势

六、中国服务外包行业SWOT分析

第十五章 2011-2015年服务外包行业投资方向与风险分析

第一节 产业发展的有利因素与不利因素分析

第二节 产业发展的空白点分析

第三节 投资回报率比较高的投资方向

第四节 服务外包行业投资潜力与机会

第五节 新进入者应注意的障碍因素

第六节 2011-2015年中国服务外包行业投资风险分析

一、市场竞争风险

二、财务风险分析

三、技术风险分析

四、政策和体制风险

五、外资进入现状及对未来市场的威胁

第五部分 市场策略研究

第十六章 行业发展环境与渠道分析

第一节 全国经济发展背景分析

一、2011年宏观经济数据分析

二、2010年宏观政策环境分析

三、“十二五”发展规划分析

第二节 主要城市发展背景分析

一、主要城市区域市场特点分析

二、主要城市社会经济现状分析

二、未来主要城市经济发展预测

第三节 竞争对手渠道模式

一、服务外包市场渠道情况

二、服务外包竞争对手渠道模式

三、服务外包直营代理分布情况

第四节 主要商圈发展趋势分析

一、各城市主要商圈渠道分布情况

二、各城市主要商圈销售规模分析

三、各城市主要商圈发展趋势分析

第十七章 2011-2015年服务外包行业市场策略分析

第一节 消费者调查研究

一、消费者生活方式调查

## 二、未来社会人口生活水平

## 三、服务外包消费者调查

## 四、发达国家同期消费者感知

## 第二节 营销分析与营销模式推荐

### 一、渠道构成

### 二、销售贡献比率

### 三、覆盖率

### 图表目录

图表：服务外包产业链分析

图表：服务外包行业生命周期

图表：2009-2010年中国服务外包行业市场规模

图表：2009-2010年全球服务外包产业市场规模

图表：2009-2010年服务外包重要数据指标比较

图表：2009-2010年中国服务外包行业销售情况分析

图表：2009-2010年中国服务外包行业利润情况分析

图表：2009-2010年中国服务外包行业资产情况分析

图表：2009-2010年中国服务外包竞争力分析

图表：2010-2015年中国服务外包市场前景预测

图表：2010-2015年中国服务外包市场价格走势预测

图表：2010-2015年中国服务外包发展前景预测

图表：最近几年世界服务外包市场规模

图表：离岸外包市场规模情况

图表：未来几年世界服务外包市场规模预测情况

图表：最近几年世界服务外包市场规模情况

图表：2009年全球服务外包市场结构分布

图表：2009年全球ITO细分市场分布

图表：2009年全球BPO细分市场分布

图表：2009年全球ITO区域市场分布

图表：2009年全球BPO区域市场分布

图表：2007-2009年全球服务外包市场增长情况

图表：2007-2009年中国服务外包市场增长率

图表：2008-2010年10月服务外包行业销售成本分析

图表：2008-2010年10月服务外包行业销售费用分析

图表：2008-2010年10月服务外包行业管理费用分析

图表：2008-2010年10月服务外包行业财务费用分析

- 图表：2008-2010年10月服务外包行业销售及利润分析
- 图表：2008-2010年10月服务外包行业销售毛利率分析
- 图表：2008-2010年10月服务外包行业销售利润率分析
- 图表：2008-2010年10月服务外包行业成本费用利润率分析
- 图表：2008-2010年10月服务外包行业总资产利润率分析
- 图表：2008-2010年10月服务外包行业资产分析
- 图表：2008-2010年10月服务外包行业负债分析
- 图表：2008-2010年10月服务外包行业偿债能力分析
- 图表：2004-2009年国内生产总值及其增长速度
- 图表：2004-2009年居民消费价格涨跌幅度
- 图表：2009年居民消费价格比上年涨跌幅度
- 图表：2004-2009年年末国家外汇储备
- 图表：2004-2009年税收收入及其增长速度
- 图表：2004-2009年粮食产量及其增长速度
- 图表：2004-2009年工业增加值及其增长速度
- 图表：2009年主要工业产品产量及其增长速度
- 图表：2009年规模以上工业企业实现利润及其增长速度
- 图表：2004-2009年建筑业增加值及其增长速度
- 图表：2004-2009年固定资产投资及其增长速度
- 图表：2009年分行业城镇固定资产投资及其增长速度
- 图表：2009年固定资产投资新增主要生产能力
- 图表：2009年房地产开发和销售主要指标完成情况
- 图表：2004-2009年社会消费品零售总额及其增长速度
- 图表：2009年货物进出口总额及其增长速度
- 图表：2009年主要商品出口数量、金额及其增长速度
- 图表：2009年主要商品进口数量、金额及其增长速度
- 图表：2009年对主要国家和地区货物进出口额及其增长速度
- 图表：2004-2009年货物进出口总额及其增长速度
- 图表：2009年分行业外商直接投资及其增长速度
- 图表：2009年各种运输方式完成货物运输量及其增长速度
- 图表：2009年各种运输方式完成旅客运输量及其增长速度
- 图表：2004-2009年年末电话用户数
- 图表：2009年全部金融机构本外币存贷款及其增长速度
- 图表：2004-2009年城乡居民人民币储蓄存款余额及其增长速度
- 图表：2004-2009年年末各类教育招生人数

图表：2009年人口数及其构成

图表：2004-2009年农村居民收入及其增长速度

图表：2004-2009年城镇居民可支配收入及其增长速度

图表：2009年1-8月工业生产主要指标

图表：2008-2010年10月全国居民消费价格指数

图表：2008-2010年10月工业品出厂价格指数

四、销售渠道效果

五、价值流程结构

第三节 多元化策略分析

一、行业多元化策略研究

二、现有竞争企业多元化业务模式

三、上下游行业策略分析

第四节 广告投放策略分析

一、行业广告投放现状分析

二、2009-2010年广告投放方式变化分析

三、2009-2010年广告投放总量变化分析

四、2011-2015年广告投放策略分析

第五节 品牌策略分析

一、各品牌定位及策略分析

二、各品牌知名度及策略分析

三、各品牌美誉度及策略分析

四、各品牌忠诚度及策略分析

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/201012/P21043UE2Q.html>