

2026-2032年中国业务流程外包（BPO）行业市场 研究分析及产业趋势研判报告

报告大纲

一、报告简介

智研咨询发布的《2026-2032年中国业务流程外包（BPO）行业市场研究分析及产业趋势研判报告》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/1254003.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: 400-700-9383、010-60343812、010-60343813

电子邮箱: kefu@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

报告导读：

业务流程外包（BPO）是企业将一些非核心的业务流程委托给外部专业服务提供商来完成，以此达到降低运营费用和管理压力的目标。业务流程外包（BPO）具体可分为内部管理服务、业务运营服务、维修维护服务等三类。当前市场竞争日趋激烈，“降本增效、聚焦核心、防控风险”成为企业经营的核心诉求。无论是行业巨头还是中小微企业，都在探索更灵活的运营模式。在此背景下，业务流程外包（BPO）正被越来越多企业采纳与应用，行业规模不断扩大。2025年全球业务流程外包（BPO）市场规模达4063.4亿美元，预计到2026年将达到4394.3亿美元。目前，大企业仍是业务流程外包主要需求方，占比为67%，其规模效应、管理复杂度、合规要求与战略布局更依赖专业化外包支撑，中小企业正高速推进。北美在业务流程外包市场占据主导地位，2025年市场份额为36%。其次，随着亚太地区经济的崛起，业务流程外包（BPO）需求持续释放，贡献了31.8%的市场，成为仅次于北美的第二大核心区域。欧洲以20.0%的占比位列第三。中国市场，包括离岸BPO等在内的离岸服务外包已经成为中国服务出口增长重要引擎和数字化服务出口的主要模式，也是吸纳就业非常重要的渠道。商务部数据显示，2025年中国承接离岸业务流程外包（BPO）执行额2052.6亿元，同比增长10.5%。随着数字技术革新和全球劳动力市场的深度融合，离岸BPO行业正经历从传统成本驱动向价值赋能转型的关键阶段。中国BPO行业包括国际巨头（如Accenture、IBM、Concentrix、Teleperformance、Genpact、TCS、transcosmos等）、本土企业（文思海辉、中软国际、东软云科技、软通动力、博彦科技等）两类玩家，行业集中度偏低，行业正处于从劳动密集向知识密集、AI驱动转型的关键期。本土企业正加速崛起，凭借成本与本土化优势，市场份额持续提升。BPO行业服务范围广、场景碎片化的特性也导致中国BPO行业参与企业较多、结构多元，中软国际、东软云科技、软通动力、博彦科技、文思海辉、科锐国际、京北方、泰盈科技、互连众信、特朗思大宇宙等企业，凭借自身服务能力和市场布局，已在行业内形成一定知名度，成为市场上具有代表性的参与主体。

基于此，依托智研咨询旗下业务流程外包（BPO）行业研究团队深厚的市场洞察力，并结合多年调研数据与一线实战需求，智研咨询推出《2026-2032年中国业务流程外包（BPO）行业市场研究分析及产业趋势研判报告》。本报告立足业务流程外包（BPO）新视角，聚焦行业核心议题——变化趋势（怎么变）、用户需求（要什么）、投放选择（投向哪）、运营方法（如何投）及实践案例（看一看），期待携手行业伙伴，共谋行业发展新格局、新机遇，推动业务流程外包（BPO）行业发展。

观点抢先知：

相关概述：业务流程外包（BPO）是企业将一些非核心的业务流程委托给外部专业服务提供商来完成，以此达到降低运营费用和管理压力的目标。通过将业务流程外包，企业能够将更多的精力和资源集中在核心业务上，从而提升自身的核心竞争力。业务流程外包（BPO）具

体可分为内部管理服务、业务运营服务、维修维护服务等三类。

全球市场规模：当前市场竞争日趋激烈，“降本增效、聚焦核心、防控风险”成为企业经营的核心诉求。无论是行业巨头还是中小微企业，都在探索更灵活的运营模式。在此背景下，业务流程外包（BPO）正被越来越多企业采纳与应用，行业规模不断扩大。2025年全球业务流程外包（BPO）市场规模达4063.4亿美元。

全球地区分布：北美在业务流程外包市场占据主导地位，2025年市场份额为36%。北美聚集全球最多 500 强与科技巨头，超60%大型企业外包 1项流程，外包需求强烈。其次，随着亚太地区经济的崛起，业务流程外包（BPO）需求持续释放，贡献了31.8%的市场，成为仅次于北美的第二大核心区域。欧洲以20.0%的占比位列第三。

中国执行额：包括离岸BPO等在内的离岸服务外包已经成为中国服务出口增长重要引擎和数字化服务出口的主要模式，也是吸纳就业非常重要的渠道。商务部数据显示，2025年中国承接离岸业务流程外包（BPO）执行额2052.6亿元，同比增长10.5%。

企业格局：BPO行业服务范围广、场景碎片化的特性也导致中国BPO行业参与企业较多、结构多元，中软国际、东软云科技、软通动力、博彦科技、文思海辉、科锐国际、京北方、泰盈科技、互连众信、特朗思大宇宙等企业，凭借自身服务能力和市场布局，已在行业内形成一定知名度，成为市场上具有代表性的参与主体。

发展趋势：1）将加快云计算、大数据、人工智能、区块链等数字技术在BPO业务中的深度应用，提升服务效率和质量，拓展服务领域和模式；2）BPO企业将积极推广绿色服务理念，倡导绿色办公、节能减排，优化数据中心等基础设施的能效管理，推动BPO产业向低碳、环保方向发展；3）提升BPO专业化水平也是重要趋势，推动BPO企业向专业化、精细化方向发展。

报告相关内容节选：

报告目录：

第一章 中国业务流程外包（BPO）行业发展概述

第一节 业务流程外包（BPO）定义及分类

一、业务流程外包（BPO）的定义

二、业务流程外包（BPO）的种类

三、业务流程外包（BPO）的特性

第二节 业务流程外包（BPO）产业链分析

第三节 业务流程外包（BPO）行业构成

一、外包呼叫中心

二、金融外包

三、人力资源管理外包

四、业务流程外包的趋势

第二章 2025年中国业务流程外包（BPO）行业发展环境分析

第一节 中国业务流程外包（BPO）产业发展经济发展

一、中国GDP增长情况分析

二、工业经济发展形势分析

三、社会固定资产投资分析

四、城乡居民收入增长分析

五、居民消费价格变化分析

第二节 中国业务流程外包（BPO）产业发展政策环境

一、国家基本政策

二、税收政策

三、人才培养政策

四、知识产权保护政策

第三节 中国业务流程外包（BPO）产业发展社会环境

一、人口环境

二、教育方面

三、文化方面

四、城镇化方面

第三章 业务流程外包（BPO）构成要素及动机的探讨

第一节 业务流程外包的概念及构成要素

一、业务流程外包的概念

二、业务流程外包的构成要素

第二节 企业业务流程外包的动机

一、降低和控制运营总成本, 增强企业的抗风险能力。

二、突出企业的核心业务, 形成企业核心竞争

三、重塑企业价值链, 与供应商或服务商建立良好的合作伙伴关系

四、分散企业经营管理风险

第三节 基于业务流程类型的外包供应商评价研究

一、业务流程的类型划分

二、外包供应商评价体系制定

（一）制定原则

（二）评价体系

1、资质维度

2、能力维度

3、合作维度

三、各类业务流程的外包供应商评价指标选择

(一) 对于供应商方面的衡量

(二) 对于合作关系方面的衡量

第四章 业务流程外包(BPO)的发展概况及趋势

第一节 业务流程外包(BPO)的历程及现状

一、BPO业务种类详细清单

二、ITO与BPO的比较

第二节 业务流程外包(BPO)主要承包国现状及特点

第三节 2025年业务流程外包(BPO)供需情况

一、市场供给分析

二、市场需求分析

第四节 业务流程外包(BPO)市场发展规模

一、2021-2025年BPO执行额

二、2021-2025年BPO大额外包规模

三、2025年全球业务流程外包服务收入按地区分布

第五章 业务流程外包(BPO)细分领域市场发展

第一节 外包呼叫中心产业概述

一、外包呼叫中心概述

二、外包呼叫中心优势

三、外包呼叫中心产业发展

(一) 呼叫中心产业的运行阶段分析

(二) 呼叫中心产业市场规模

(三) 呼叫中心产业发展的变化透析

第二节 人力资源外包产业概述

一、人力资源外包概述

二、人力资源外包优势

三、外包呼叫中心产业发展

第三节 金融外包产业概述

一、金融外包概述

二、金融外包优势

三、金融外包产业发展

(一) 金融外包产业市场规模

(二) 金融外包产业需求结构

（三）金融外包产业重点需求客户

第六章 我国业务流程外包（BPO）产业竞争策略

第一节 我国BPO产业竞争优劣势分析

一、我国BPO产业的竞争优势

- （一）低廉的劳动力成本
- （二）充足的人力资源
- （三）巨大的内需市场
- （四）基础设施完善, 高科技园区众多

二、我国BPO产业的竞争劣势

- （一）语言和文化上的差异
- （二）专业性人才缺乏
- （三）管理水平落后

第二节 我国BPO产业竞争策略建议

一、政府层面策略

二、企业层面策略

第七章 中国业务流程外包（BPO）主要企业发展概述

第一节 东软集团股份有限公司

- 一、企业概况
- 二、企业优势分析
- 三、产品/服务特色
- 四、公司经营状况
- 五、公司发展规划

第二节 成都三泰控股集团股份有限公司

- 一、企业概况
- 二、企业优势分析
- 三、产品/服务特色
- 四、公司经营状况
- 五、公司发展规划

第三节 上海汉得信息技术股份有限公司

- 一、企业概况
- 二、企业优势分析
- 三、产品/服务特色
- 四、公司经营状况
- 五、公司发展规划

第四节 天津海泰科技发展股份有限公司

一、企业概况

二、企业优势分析

三、产品/服务特色

四、公司经营状况

五、公司发展规划

第五节 维度信息技术（苏州）有限公司

一、企业概况

二、企业优势分析

三、产品/服务特色

四、公司经营状况

五、公司发展规划

第六节 深圳市金证科技股份有限公司

一、企业概况

二、企业优势分析

三、产品/服务特色

四、公司经营状况

五、公司发展规划

第七节 云南南天电子信息产业股份有限公司

一、企业概况

二、企业优势分析

三、产品/服务特色

四、公司经营状况

五、公司发展规划

第八节 华道数据处理（苏州）有限公司

一、企业概况

二、企业优势分析

三、产品/服务特色

四、公司经营状况

五、公司发展规划

第九节 北京科锐国际人力资源股份有限公司

一、企业概况

二、企业优势分析

三、产品/服务特色

四、公司经营状况

五、公司发展规划

第十节 京北方信息技术股份有限公司

- 一、企业概况
- 二、企业优势分析
- 三、产品/服务特色
- 四、公司经营状况
- 五、公司发展规划

第八章 业务流程外包产品的项目化管理几点建议

第一节 项目化管理相关概述

- 一、项目化管理的定义
- 二、项目化管理的要求

第二节 呼叫中心外包案例--电信10000

- 一、呼叫中心服务体系
- 二、外包项目的服务保障

第三节 业务流程外包产品项目化管理的几点建议

- 一、规范合同与采购管理
- 二、对招标项目进行分解
- 三、认真落实绩效管理

第九章 金融外包BPO结算方式研究及两阶段发展建议

第一节 BPO的产生背景

第二节 BPO的工作流程

- 一、基础信息创建阶段
- 二、发货后数据匹配阶段
- 三、资金划转阶段

第三节 BPO的功能

- 一、结算替代功能
 - (一) 替代赊销
 - (二) 替代信用证
- 二、融资便利功能
- 三、潜在功能

第四节 BPO在我国的应用现状及“两阶段发展建议”

- 一、第一阶段：强化BPO结算功能
- 二、第二阶段：拓展BPO其他功能

第十章 2026-2032年业务流程外包（BPO）行业发展前景预测分析

第一节 业务流程外包（BPO）未来发展预测分析

- 一、发展方向及投资机会

二、2026-2032年业务流程外包发展规模

三、业务流程外包发展趋势

四、业务流程外包"十四五"整体规划及预测

第二节 业务流程外包（BPO）供需预测

一、2026-2032年业务流程外包供给预测

二、2026-2032年业务流程外包需求预测

第三节 中国承接业务流程外包的应对之策

一、完善相关的产业政策和法律体系

二、加强知识产权保护力度

三、强化“实训”，创新BPO人才培养模式

四、提升企业规模和质量

五、合理规划BPO产业布局

第十一章 业务流程外包（BPO）企业投资战略与客户策略

第一节 业务流程外包（BPO）企业发展战略规划背景意义

第二节 业务流程外包（BPO）企业战略规划制定依据

第三节 业务流程外包（BPO）企业重点客户战略实施

第十二章 我国业务流程外包（BPO）行业趋势前瞻及投资建议

第一节 业务流程外包（BPO）行业发展趋势

第二节 业务流程外包（BPO）行业特性分析

第四节 业务流程外包（BPO）行业投资机会分析

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/1254003.html>