

# 2015-2020年中国服务外包市场调研与发展战略咨询报告

报告大纲

## 一、报告简介

智研咨询发布的《2015-2020年中国服务外包市场调研与发展战略咨询报告》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/201502/306548.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

服务外包是指企业将价值链中原本由自身提供的具有基础性的、共性的、非核心的IT业务和基于IT的业务流程剥离出来后，外包给企业外部专业服务提供商来完成的经济活动。因此，服务外包应该是基于信息网络技术的，其服务性工作（包括业务和业务流程）通过计算机操作完成，并采用现代通信手段进行交付，使企业通过重组价值链、优化资源配置，降低了成本并增强了企业核心竞争力。

服务外包按照服务提供方与服务接受方是否在同一国家，分为在岸外包和离岸外包。在岸外包中，如果服务提供方所在国与服务接受方所在国地理位置上靠近，又称为近岸外包。服务外包刚开始是信息技术外包（ITO），然后扩展到业务流程外包（BPO），再延伸到新兴的知识流程外包（KPO）。

服务外包是信息产业的核心，是信息社会的基础性、战略性产业。服务外包不仅能创造十分可观的经济效益，而且由于其强大的渗透和辐射作用，对经济结构的调整优化、传统产业的改造提升和全面建设小康社会起到重要的推动作用，是国民经济和社会发展的“倍增器”。

一般来说，服务外包应用领域包括IT服务、人力资源管理、金融、会计、客户服务、研发、产品设计和调研等。

目前，许多国家和地区将服务外包业务确定为国家发展的战略重点，制定了大量的促进服务外包发展的政策和战略。在认识到离岸服务外包行业巨大的潜在市场规模及其对经济健康发展的促进作用之后，许多国家和地区已经根据自身的优势，通过制定各项鼓励服务外包的政策竞相进入该领域，力争成为领先的离岸服务外包目的地。在此，这些国家和地区良好的宏观经济政策环境为未来全球服务外包的发展创造了良好的政策环境。

2014年全球服务外包市场结构

资料来源：智研咨询整理

全球服务外包市场产业格局并没有发生太大变化，仍是“以发达国家为中心，发展中国家为外围”的格局。美、欧、日等发达国家和地区，是全球服务需求的主要发包方，占全球发包市场的80%以上。

本服务外包行业研究报告共十一章是智研咨询公司的研究成果，通过文字、图表向您详尽描述您所处的行业形势，为您提供详尽的内容。智研咨询在其多年的行业研究经验基础上建立起了完善的产业研究体系，一整套的产业研究方法一直在业内处于领先地位。服务外包行业研究报告是2015-2016年度，目前国内最全面、研究最为深入、数据资源最为强大的研究报告产品，为您的投资带来极大的参考价值。

本研究咨询报告由智研咨询公司领衔撰写，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、国家发改委、国家经济信息中心、国务院发展研究中心、国家海关总署、知识产权局、智研数据中心提供的最新行业运行数据为基础，验证于与我们建立联系

的全国科研机构、行业协会组织的权威统计资料。

报告揭示了服务外包行业市场潜在需求与市场机会，报告对中国服务外包做了重点企业经营状况分析，并分析了中国服务外包行业发展前景预测。为战略投资者选择恰当的投资时机和公司领导层做战略规划提供准确的市场情报信息及科学的决策依据，同时对银行信贷部门也具有极大的参考价值。

报告目录：

## 第一章 服务外包产业相关概述 1

### 第一节 服务外包 1

#### 一、服务外包界定及特点 1

服务外包的分类和定义

资料来源：智研咨询整理

#### 二、服务外包企业 5

#### 三、服务外包业务 5

#### 四、服务外包与服务贸易的区别 5

#### 五、服务外包应用领域 11

### 第二节 服务外包的分类和内容 12

#### 一、信息技术外包（ITO）和业务流程外包（BPO） 12

#### 二、境内外包和离岸（国际）外包 14

#### 三、发包方和接包方 15

### 第三节 服务外包的背景与意义 15

#### 一、背景——生产和服务环节分工细化服务外包成必然产物 15

#### 二、发展服务外包的意义 16

##### 1、对企业的意义（生产技术、成本与利润、生产力） 16

##### 2、对经济的意义（产业结构、贸易方式、投资结构、就业） 16

### 第四节 我国国家服务外包研究机构 17

## 第二章 世界服务外包行业发展概况分析 21

### 第一节 2014-2015年世界服务外包产业发展环境分析 21

#### 一、全球经济景气度分析 21

#### 二、各国纷纷积极制定鼓励服务外包的政策 30

### 第二节 2014-2015年世界服务外包行业发展现状 31

#### 一、世界服务外包市场的特点 31

服务外包接包国层次划分 层次 国家 优先承接国 加拿大、印度、爱尔兰、俄罗斯、菲律宾

第二承接国 澳大利亚、新西兰、中国、马来西亚、墨西哥、西班牙 第三承接国

中东欧、印度尼西亚、以色列、泰国、巴西、埃及、巴基斯坦、南非

资料来源：智研咨询整理

## 二、服务外包市场规模 32

### 2014年全球服务外包市场分布格局

资料来源：智研咨询整理

### 三、世界服务外包保持平稳增长 33

### 四、世界服务外包市场结构分析 33

### 五、世界服务外包驱动因素 34

## 第三节 2014-2015年世界主要服务外包国家运行分析 35

### 一、美国 35

### 二、日本 36

### 三、欧洲 36

## 第四节 2015-2020年世界服务外包行业发展趋势分析 36

## 第三章 世界服务外包知名企业市场运行分析 38

### 第一节 IBM 38

#### 一、公司概况 38

#### 二、2014-2015年在华市场运行情况 39

#### 三、国际化发展战略分析 40

### 第二节 HP 40

#### 一、公司概况 40

#### 二、2014-2015年在华市场运行情况 42

#### 三、国际化发展战略分析 42

### 第三节 EDS 42

#### 一、公司概况 42

#### 二、2014-2015年在华市场运行情况 43

#### 三、国际化发展战略分析 43

### 第四节 ACCENTURE 43

#### 一、公司概况 43

#### 二、2014-2015年在华市场运行情况 45

#### 三、国际化发展战略分析 45

### 第五节 CSC 46

#### 一、公司概况 46

#### 二、2014-2015年在华市场运行情况 47

#### 三、国际化发展战略分析 47

## 第四章 中国服务外包行业市场运行环境分析 48

### 第一节 国内服务外包经济环境分析 48

- 一、GDP历史变动轨迹分析 48
- 二、固定资产投资历史变动轨迹分析 55
- 三、2015年中国经济发展预测分析 58
- 第二节 中国服务外包行业政策环境分析 59
- 第五章 中国服务外包行业发展现状综述分析 66
- 第一节 2014-2015年中国服务外包行业发展动态 66
- 一、南昌将打造 世界一流服务外包中心 66
- 二、集群化策略激活服务外包业“区域拯救计划” 70
- 三、江苏应利用台资优势承接台服务外包 71
- 四、腾飞苏州创新园成为中国服务外包示范基地 72
- 第二节 2014-2015年中国服务外包行业发展现状 72
- 一、中国服务外包业务尚处于起步阶段 72
- 二、中国服务外包业发展规模 73
- 三、中国服务外包业务增长明显，但发展速度仍不够快 74
- 四、中国服务外包产业呼唤国家品牌 74
- 五、中国服务外包业升级换代分析 74
- 第三节 2014-2015年中国服务外包行业细分市场运营情况 75
- 一、软件服务外包 75
- 二、业务程序外包 75
- 三、行业性程序外包 76
- 四、离岸服务 76
- 第四节 2014-2015年影响中国服务外包业发展的因素分析 77
- 第五节 2014-2015年中国服务外包产业发展的新举措分析 79
- 第六章 服务外包行业细分市场运行态势分析 81
- 第一节 软件行业 81
- 一、中国软件外包服务业或走印度老路 81
- 二、中国软件外包服务市场规模 81
- 三、软件出口和信息服务外包增长情况 82
- 四、软件外包行业发展态势 83
- 五、国内软件外包行业发展趋势 83
- 第二节 客户服务 85
- 一、呼叫中心的发展格局 85
- 二、呼叫中心面临的挑战 86
- 三、呼叫中心外包的发展关键 87
- 四、银行呼叫中心外包模式下的客户服务管理 89

## 五、3G时代下呼叫中心客户管理与创新 92

### 第三节 物流行业 95

一、两岸区域物流产业的联结和整合 95

二、农产品物流发展水平的提升策略 97

三、物流信息化分析 100

四、中国物流行业变革的关键力量 103

五、影响物流行业发展的因素 105

### 第四节 生物医药业 107

一、医疗健康行业融资情况 107

二、生物产业的市场格局 112

三、2014年医药产业现状 116

四、中国生物制药产业的挑战与机遇 117

五、未来中国医药工业总产值预测 120

### 第五节 人力资源外包 121

一、人力资源外包市场的发展现状 121

二、人力资源外包服务的主要内容 123

三、人力资源外包的价值 124

四、人力资源外包方式存在的问题 130

五、成功实施人力资源外包的策略 132

## 第七章 中国服务外包示范城市发展走势分析 134

### 第一节 北京 134

一、北京市经济指标及区域服务外包业发展优势 134

二、北京服务外包产业基础 135

三、服务外包“北京板块”凸现 135

四、北京服务外包业务发展情况 136

四、北京市政府对服务外包的鼓励政策 137

五、北京离岸业务规模分析 138

六、北京市服务外包的发展目标 140

### 第二节 天津 141

一、天津市的经济指标及区域服务外包业发展优势 141

二、天津服务外包业发展迅速 142

三、国内外知名服务外包企业纷纷落户天津 143

四、天津服务外包将成天津滨海新区新优势 144

五、天津市政府对服务外包的鼓励政策 145

六、天津经济技术开发区打造服务外包基地 147

## 七、天津市服务外包的发展目标 148

### 第三节 深圳 149

#### 一、深圳市的经济及区域服务外包业发展优势 149

#### 二、深圳市政府对服务外包的政策扶持 150

#### 三、深圳服务外包产业初具规模 151

#### 四、深圳抢搭服务外包“头班车” 152

#### 五、深圳服务外包企业“抱团”出征 154

#### 六、深圳服务外包业务合同金额超及同比分析 156

#### 七、深圳已成为全国最大IT服务外包基地 156

#### 八、深圳金融服务外包风生水起 157

#### 九、深圳市服务外包发展目标 159

### 第四节 南京 161

#### 一、南京市经济指标及区域服务外包业发展优势 161

#### 二、南京市政府对服务外包的鼓励政策 163

#### 三、南京市服务外包发展现状及特点分析 163

#### 四、中国最大规模“服务外包合作大会”南京落幕 164

#### 五、南京五个园区、十大重点项目，打造服务外包品牌 165

#### 六、南京市服务外包的发展目标 168

### 第五节 武汉 168

#### 一、武汉市经济指标及区域服务外包业发展优势 168

#### 二、武汉服务外包业发展现状 171

#### 三、武汉承接国际服务外包相对效率研究 172

#### 四、第五届武汉服务外包产业发展与合作国际论坛举行 177

#### 五、武汉服务外包创收情况 178

#### 六、武汉服务外包迎来日企浪潮 178

#### 七、武汉市政府对服务外包的鼓励政策 178

#### 八、武汉市服务外包的发展目标 183

### 第六节 其他城市发展情况 183

#### 一、大连 183

#### 二、成都 183

#### 三、上海 185

#### 四、广州 187

#### 五、西安 188

#### 六、苏州 188

## 第八章 中国服务外包行业竞争格局分析 190



## 第一节 2014-2015年中国服务外包行业竞争现状 190

- 一、服务外包南京要和印度“抢生意” 190
- 二、无锡主动吸引人才，提升服务外包竞争力 193
- 三、长三角服务外包城市内部竞争激烈 194

## 第二节 2014-2015年中国服务外包行业地区竞争格局 196

- 一、综合情况占优且战略地位显要北京和上海 196
- 二、国际地缘优势明显和产业经验丰富的大连、深圳和广州 196
- 三、达到质量和成本最佳平衡的杭州、南京、天津、苏州、无锡等 197
- 四、成本优势明显的西安、成都、武汉、济南、长沙、南昌、合肥、大庆等 197

## 第三节 2014-2015年中国服务外包行业竞争策略分析 197

## 第四节 2014-2015年中国服务外包行业发展趋势分析 199

## 第九章 中国服务外包行业重点企业分析 204

### 第一节 东软集团股份有限公司 204

- 一、企业概况 204
- 二、企业主要经济指标分析 205
- 三、企业盈利能力分析 207
- 四、企业偿债能力分析 208
- 五、企业运营能力分析 209
- 六、企业成长能力分析 209

### 第二节 东方通信股份有限公司 210

- 一、企业概况 210
- 二、企业主要经济指标分析 210
- 三、企业盈利能力分析 212
- 四、企业偿债能力分析 213
- 五、企业运营能力分析 214
- 六、企业成长能力分析 214

### 第三节 浙大网新科技股份有限公司 215

- 一、企业概况 215
- 二、企业主要经济指标分析 215
- 三、企业盈利能力分析 217
- 四、企业偿债能力分析 218
- 五、企业运营能力分析 219
- 六、企业成长能力分析 219

### 第四节 山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司 220

- 一、企业概况 220

二、企业主要经济指标分析	220
三、企业盈利能力分析	223
四、企业偿债能力分析	223
五、企业运营能力分析	224
六、企业成长能力分析	224
第五节 北京清华紫光微电子系统有限公司	225
一、企业概况	225
二、企业主要经济指标分析	226
三、企业盈利能力分析	226
四、企业偿债能力分析	227
五、企业运营能力分析	227
六、企业成长能力分析	227
第五节 其它企业分析	228
一、福瑞博德软件开发（深圳）有限公司	228
二、海辉软件（国际）集团	229
三、大连华信计算机技术股份有限公司	229
四、北京软通动力信息技术有限公司	230
五、文思创新软件技术有限公司	230
六、中软国际有限公司	231
七、博彦科技（北京）有限公司	231
八、新宇软件（苏州工业园区）有限公司	232
九、药明康德新药开发有限公司	232
十、华道数据处理（北京）有限公司	233
十一、西安炎兴科技软件有限公司	234
十二、北京索迪斯服务有限公司	234
十三、上海晟峰软件技术有限公司	235
十四、上海启明软件股份有限公司	235
十五、深圳市易思博软件技术有限公司	235
十六、北京新聚思信息技术有限公司	236
第十章 2015-2020年中国服务外包行业发展趋势与前景分析	238
第一节 2015-2020年国际服务外包市场前景预测分析	238
一、国际服务外包的发展前景	238
二、世界服务外包市场规模预测	239
三、世界服务外包转移方发展情况预测	240
四、世界服务外包承接方发展情况预测	240

- 第二节 2015-2020年中国服务外包行业发展前景 241
  - 一、未来 5 年提供百万大学生就业机会 241
  - 二、中国有望成为全球重要的服务外包目的地 241
  - 三、国家将在20个试点城市实行一系列鼓励和支持措施 242
- 第三节 2015-2020年中国服务外包行业发展趋势 242
  - 一、产业总体发展趋势分析 242
  - 二、细分市场发展趋势分析 243
  - 三、地域市场发展趋势分析 244
- 第四节 2015-2020年中国服务外包行业市场预测 245
  - 一、服务外包行业承接国际业务预测 245
  - 二、中国服务外包市场规模预测 245
- 第十一章 2015-2020年中国服务外包行业投资机会及风险分析 247
  - 第一节 2015-2020年中国服务外包产业投资概况 247
    - 一、中国服务外包投资特性 247
    - 二、中国服务外包投资周期 247
    - 三、中国服务外包投资环境分析 249
  - 第二节 2015-2020年中国服务外包行业投资机会分析 251
    - 一、中国人力资源服务外包行业正在成为投资热点 251
    - 二、金融物流服务外包等领域成外商投资深圳新热点 252
    - 三、区域投资机会分析 252
  - 第三节 2015-2020年中国服务外包行业投资风险分析(ZY LQ) 253
    - 一、政策风险 253
    - 二、经营风险 253
    - 三、技术风险 253
    - 四、进入退出风险 254
    - 五、外资进入风险 254

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/201502/306548.html>