



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 2010-2014年中国金融外包服务 行业市场深度调研与行业前景预 测咨询报告

## 一、调研说明

《2010-2014年中国金融外包服务行业市场深度调研与行业前景预测咨询报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/153466.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：sales@icandata.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、摘要、目录、图表

### 【报告前言】

金融外包是指金融企业持续地利用外包服务商（可以是集团内的附属实体或集团以外的实体）来完成以前由自身承担的业务活动。外包可以是将某项业务（或业务的一部分）从金融企业转交给服务商操作，或由服务商进一步转移给另一服务商（即“转包”）。金融外包始于二十世纪70年代的欧美，证券行业的金融机构为节约成本，将一些准事务性业务（如打印和存储记录等）外包。到了90年代，在成本因素及技术升级的推动下，金融外包主要集中在IT领域，涉及整个IT行业。近年来，尽管与IT相关的外包仍占到全球外包业务的三分之二左右。但在金融外包领域，随着离岸外包和整个经营过程外包BPO（business-process outsourcing）业务的崛起，外包安排的日渐复杂，金融企业从外包中获得的利益大大提高，金融外包也成为国际外包市场的主流。随着我国金融领域开放程度的不断加大，竞争的日益激烈，国内金融企业要想在激烈的竞争中站稳脚跟，必须了解国际金融外包动态，借鉴国外金融外包的经验，把现有的资源集中到核心业务上去，形成自己的核心竞争力。

2009年，许多行业都缩减了自己的外包业务，其中包括受金融冲击最大的银行业，银行业自2008年爆发金融危机之后就开始大幅度地减少了外包活动。同时石油和天然气、食品饮料及耐用消费品等行业也在2009年缩减了外包规模。然而，多元化金融、交通运输、零售和电信部门却越来越多的在全球范围内开展外包活动。例如，2009年上半年，由交通运输企业签署的外包合同就达到26个（买家主要来自欧洲、中东和非洲地区），同比增长了44%。在电信业，尽管签署的合同数量没有大的变化，合同总值及年均合同金额均比去年同期翻了一番。这四个部门签署的合同数量和合同总值在整个外包市场中所占的份额分别为37%和47%。

外包，特别是离岸外包的一个最大的驱动力是成本，可是说是经济全球化的一个缩影。由于行业竞争的加剧，各公司的利润率不断下降，同时客户提出更高要求的服务，这推动了各金融服务公司在不断降低成本的同时要提高服务品质。最初欧美的公司进行离岸外包是充分利用全球的劳动力差价进行劳动力套利，发展中国家低廉的劳动力降低了公司的成本，使公司在竞争中获得成本优势。在未来5年内，世界前100家大型国际金融企业将要向外输出3560亿美元的金融外包业务。为此，这些企业将至少能节约1380亿美元的运营成本。不仅如此，世界前20家大型金融企业还可以通过外包大幅削减2~3倍的经营成本。如此巨幅的成本调降，对于这些企业的长久盈利模式将产生重大影响。

## 【报告目录】

### 第一章 全球整体价值链视角下的服务外包分析 15

#### 第一节 定义 15

#### 第二节 服务外包分类 15

#### 第三节 服务外包的理论基础分析 17

### 第二章 2009年世界服务外包产业发展概述 21

#### 第一节 发展现状及背景 21

##### 一、全球经济环境缓慢回暖 21

##### 二、全球外包需求升温的同时也面临着新问题 22

##### 三、全球外包日趋激烈的市场竞争导致市场集中度下降 23

#### 第二节 市场规模及发展特征概述 24

#### 第三节 主要国家和地区发展概要 31

##### 一、美国：需求逐年增长难掩新的问题 31

##### 二、欧洲：经济增长限制到外包服务市场增速 31

##### 三、印度：对离岸IT外包服务战略寄予更多希望 32

##### 四、日本：服务外包发展分析 32

##### 五、影响全球服务外包发展的主要因素 32

#### 第四节 全球服务外包发展趋势 35

### 第三章 2009年中国金融服务外包产业发展概述 39

#### 第一节 产业发展概述 39

##### 一、发展现状 39

##### 二、市场分布 40

##### 三、细分市场 41

##### 四、中小企业需求推动全球服务外包发展 42

#### 第二节 市场规模及发展特征概述 43

##### 一、交易规模不断扩大 43

##### 二、参与群体逐渐增多.多方外包--Multiout sourcing被广泛接受 43

##### 三、离岸方式（快速发展）强化 43

##### 四、ITO和BPO融合性加强 44

##### 五、众多服务外包供应商高层震荡 52

## 第四章 中国金融外包服务产行业市场发展分析 54

### 第一节 中国金融外包服务产业界定与价值链概述 54

### 第二节 全球-中国外包市场状况 54

#### 一、市场状况 54

#### 二、中国金融外包服务业投资价值分析 55

### 第三节 世界部分外包国家发展 57

## 第五章 全球外包100强公司排行榜 58

### 一、部分入选企业在中国情况 58

### 二、关于IAOP 60

### 三、全球服务外包企业100强名单 61

### 四、最佳离案外包提供商 68

## 第六章 2009年国内各地区金融服务外包运行状况 72

### 第一节 2009年传统三大金融服务外包区域市场概况 72

#### 一、运维外包服务市场持续快速增长 72

#### 二、外包合同"大单"变"小单"的趋势日益明显 73

#### 三、政府和中型企业市场增速领先其它平行分类市场 73

#### 四、传统三大区域市场仍然是中国运维外包服务需求集聚的地带 73

#### 五、金融和制造是中国运维外包服务需求最大的两个行业 74

#### 六、未来五年中国IT外包市场有望继续保持快速增长的良好态势 74

### 第二节 中国重点经济带以及中西部外包服务运行情况 74

#### 一、综述 74

#### 二、长三角地区发展现状及特点 74

#### 三、珠三角地区发展现状及特点 75

#### 四、环渤海地区发展现状及特点 76

### 第三节 2009年其他金融服务外包区域市场动态 76

#### 一、华东地区接包超过东北地区 76

#### 二、西南地区离岸外包厂商应降低中高端人才外流率 77

## 第七章 2009年国际金融服务外包行业运行状况 78

### 第一节 国际金融服务外包行业发展轨迹综述 78

- 一、国际金融服务外包行业发展历程 78
- 二、全球离岸金融服务外包分布 79
- 三、金融业务离岸外包的驱动力 79
- 第二节 主要国家金融服务外包行业发展的借鉴 81

- 一、印度外包服务市场发展简介 81
- 二、菲律宾外包服务市场简介 82
- 三、俄罗斯 82
- 四、墨西哥 83
- 五、对中国商业外包发展建议 83

## 第八章 金融服务外包行业运行环境分析 85

### 第一节 国内宏观经济形势分析 85

### 第二节 国内宏观调控政策分析 87

- 一、积极的财政政策 87
- 二、适度宽松的货币政策 88
- 三、以产业结构升级为主的产业政策 88
- 四、更加积极的促进就业政策 90
- 五、实施以扩大内需为抓手的消费政策 91
- 六、中性偏松的国际收支政策 91
- 七、推行以严格耕地保护制度和完善土地流转为核心的土地政策 91

### 第三节 国内金融服务外包行业政策分析 92

- 一、行业具体政策 92
- 二、广东金融高新区建设辐射亚太的金融后援服务基地 95

### 第四节 我国金融服务外包面临挑战 100

- 一、我国在全球服务外包业所占比例还较低 100
- 二、服务外包业发展存在诸多制约因素 100
- 三、服务外包业的发展对策 101

## 第九章 中国金融服务外包产业发展分析 103

### 第一节 中国BPO市场需求及预测 103

- 一、离岸需求 103
- 二、在岸需求 103

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第二节 出口规模             | 104 |
| 第三节 产品结构             | 104 |
| 第四节 各分类产品市场特点        | 105 |
| 一、财会服务外包市场           | 105 |
| 二、人力资源外包             | 106 |
| 三、供应链管理外包市场          | 106 |
| 四、营销管理外包市场           | 107 |
| 第五节 BPO产业评价体系及国内总体现状 | 108 |
| 一、产业基地BPO的发展环境评价指标体系 | 108 |
| 二、国内产业基础环境           | 110 |
| 第六节 服务外包市场不同分类标准     | 110 |
| 一、按业务领域划分            | 110 |
| 二、按发、接包商主营业务的紧密性划分   | 111 |
| 三、全球服务外包发展迅速         | 111 |
| 第七节 市场规模特征概述         | 112 |

## 第十章 金融服务外包各基地环境评价 114

### 第一节 大连 114

- 一、基础环境 114
- 二、大连服务外包的发展情况 114
- 三、政策扶持 115
- 四、建设全球软件和服务外包的领军城市 115

### 第二节 深圳 118

- 一、基础环境 118
- 二、深圳服务外包的发展情况 119
- 三、政策扶持 120
- 四、深圳市服务外包发展目标 120

### 第三节 上海 121

- 一、基础环境 121
- 二、上海服务外包产业发展现况 121
- 三、政府对服务外包的鼓励政策 122
- 四、上海市服务外包的发展目标 123

#### 第四节 西安 123

一、基础环境 123

二、人才资源 124

三、市场需求 125

#### 第五节 成都 126

一、基础环境 126

二、服务外包 127

三、优惠政策 128

四、成都市服务外包的发展目标 128

#### 第六节 北京 129

一、基础环境 129

二、人才资源 130

三、市场需求 131

#### 第七节 杭州 132

一、基础环境 132

二、人才资源 132

三、市场需求 133

#### 第八节 天津 133

一、基础环境 133

二、人才资源 134

三、市场需求 135

#### 第九节 南京 135

一、基础环境 135

二、人才资源 136

三、市场需求 136

#### 第十节 武汉 137

一、基础环境 137

二、人才资源 138

三、市场需求 138

#### 第十一节 济南 139

一、基础环境 139

二、人才资源 139

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 三、市场需求               | 139 |
| 第十二节 苏州              | 140 |
| 一、基础环境               | 140 |
| 二、人才资源               | 142 |
| 三、市场需求               | 142 |
| 第十三节 长沙              | 144 |
| 第十四节 广州              | 145 |
| 一、基础环境               | 145 |
| 二、广州服务外包的发展情况        | 146 |
| 三、广州市政府对服务外包的鼓励政策    | 147 |
| 四、广州市服务外包的发展目标       | 148 |
| 第十五节 合肥              | 149 |
| 第十六节 南昌              | 149 |
| 一、园区概况               | 149 |
| 二、行政管理机构             | 150 |
| 三、服务机构               | 151 |
| 四、管理环境               | 151 |
| 五、园区的设施              | 152 |
| 六、招商引资与产业项目          | 153 |
| 七、产业规模与产业结构          | 154 |
| 第十七节 无锡              | 154 |
| 一、基础概况               | 154 |
| 二、人口就业               | 155 |
| 三、2009年无锡经济综合实力      | 155 |
| 四、无锡立信全力打造国际金融服务外包基地 | 156 |
| 第十八节 大庆              | 157 |
| 一、园区基础概况             | 157 |
| 二、基础设施               | 158 |
| 三、人才储备情况             | 162 |
| 第十九节 福州              | 163 |
| 一、园区基础概况             | 163 |
| 二、发展现状               | 164 |

- 三、发展优势 165
- 四、发展目标 166
- 五、发展重点 167
- 六、保障措施 167

## 第十一章 市场环境风险预测 171

### 第一节 金融服务外包的常见业务和风险形式 172

- 一、不良贷款清收外包及其风险 172
- 二、信用卡账单制作外包及其风险 172
- 三、呼叫中心外包及其风险 172
- 四、信息技术外包及其风险 173

### 第二节 金融服务外包的风险与问题 173

### 第三节 金融服务外包风险监管的经验与借鉴 175

### 第四节 金融服务外包风险监管的对策 176

- 一、风险识别的程序 176
- 二、风险监管的原则 177
- 三、风险监管的措施 177

## 第十二章 金融服务外包行业环境风险防范 179

### 第一节 金融服务外包的概念与实质 179

### 第二节 金融服务外包的利益分析 179

- 一、降低成本以提高收益 179
- 二、充分利用前沿技术和技能 179
- 三、转移风险 180

### 第三节 金融服务外包的风险分析 180

- 一、外包协议方面的风险 180
- 二、转变业务带来的风险 180
- 三、企业机密外泄的风险 180
- 四、产生依赖性的风险 181
- 五、造成职业上的风险 181
- 六、利益冲突带来的风险 181

### 第四节 金融服务外包的风险防范 181

- 一、订立完善的外包协议并对其执行进行有效监督 182
  - 二、慎重选择服务外包提供商 182
  - 三、处理好人力资源管理问题 182
  - 四、构建良好的控制机制 182
  - 五、制定可行的应急计划 183
- 第五节 对我国金融机构服务外包的政策建议 183
- 一、抓住机遇承接并发展服务外包 183
  - 二、统筹规划金融服务外包发展战略 183
  - 三、组建一支服务外包项目的精英团队 184
  - 四、加强金融机构的内部评估和外部监管 184

### 第十三章 我国发展金融业务流程外包的SWOT分析 185

#### 第一节 国际金融业务流程外包概述 185

- 一、金融业务流程外包定义及实际操作 185
- 二、金融业务流程外包的特点 185

#### 第二节 业务流程外包的SWOT分析 187

- 一、优势（Strengths）分析 187
- 二、劣势（Weaknesses）分析 188
- 三、机会（Opportunities）分析 189
- 四、威胁（Threats）分析 190

#### 第三节 发展金融业务流程外包的对策和建议 191

### 第十四章 世界服务外包重点企业发展评述 193

#### 第一节 IBM 193

#### 第二节 HP 194

#### 第三节 EDS 196

#### 第四节 ACCENTURE 197

#### 第五节 CSC 197

#### 第六节 CAPGEMINI 198

#### 第七节 TCS 199

#### 第八节 WIPRO 199

#### 第九节 UNISYS 200

## 第十节 ACS 201

### 第十五章 2010-2013年金融服务外包行业发展预测 202

#### 第一节 2010-2013年国际金融服务外包市场预测 202

#### 第二节 2010-2013年国内金融服务外包市场预测 203

##### 一、2010-2013年金融服务外包市场趋势预测 203

##### 二、2010-2013年金融服务外包细分市场预测 204

##### 三、2010-2013年行业客户群市场规模与份额预测 204

##### 四、2010-2011年外包服务平行分类客户市场规模及份额预测 205

##### 五、2010-2013年金融服务外包未来市场趋势预测 206

##### 六、2010-2013年市场格局前景 207

##### 七、2010年金融业信息化将呈三大着力点 210

### 第十六章：专家建议 212

#### 一、抓住机遇承接并发展服务外包 212

#### 二、中国+外包带来独特的竞争优势 212

#### 三、投资于核心能力 213

#### 四、逆势而上，坚持国际市场开拓 213

#### 五、抱团过冬 213

#### 六、关注积极财政政策和货币政策带来的国内机会 213

#### 七、把握跨国合资和并购潮 214

#### 八、轻资产运营，采取更加灵活性的经营模式 215

#### 九、舍弃大而全的发展思路，采取细分定位和精准营销策略 215

#### 十、把握衰退后全球对中国新一轮投资热潮的机会，以全球招商作为2009年发展的主要策略 215

#### 十一、有针对性的扶植本地企业，以市场为核心帮助本地企业发展 216

### 【图表目录】

图表 1 服务外包的实际操作流程 7

图表 2 1980-2010年世界经济、先进经济体、新兴和发展中经济体增长比较 11

图表 3 1980-2010年美国、日本、欧元区经济增长比较及预测 11

|       |                                 |    |
|-------|---------------------------------|----|
| 图表 4  | 1980-2010年中国、东盟5国、俄罗斯、印度经济增长比较  | 12 |
| 图表 5  | 2008-2009年全球服务外包合同额增长趋势图        | 15 |
| 图表 6  | 2008-2009年全球超过2500万美元合同总额       | 16 |
| 图表 7  | 2007-2009年BPO与ITO合同总额情况         | 17 |
| 图表 8  | 2009年上半年服务外包增长最明显的四个部门          | 18 |
| 图表 9  | 2009年上半年四部门全球顶级服务发包商排名          | 18 |
| 图表 10 | 亚太地区外包合同额季度走势图                  | 19 |
| 图表 11 | 五大因素推动国际服务外包加速发展                | 22 |
| 图表 12 | 中国和印度服务外包SWOT分析                 | 27 |
| 图表 13 | 中国外包产业在全球的地位                    | 29 |
| 图表 14 | 中国软件与信息服务外包离岸市场构成               | 31 |
| 图表 15 | 信息技术外包（ITO）的细分市场                | 31 |
| 图表 16 | 业务流程外包（BPO）的细分市场                | 32 |
| 图表 17 | 2005-2010全球离岸IT服务支出类型细分（仅选服务行业） | 34 |
| 图表 18 | 全球IT离岸服务支出所占比例                  | 34 |
| 图表 19 | 全球IT服务发展历程                      | 35 |
| 图表 20 | 全球ITO市场分布状况                     | 35 |
| 图表 21 | 2006～2009年全球IT服务市场              | 36 |
| 图表 22 | 2006-2009年全球ITO市场业务形式细分         | 36 |
| 图表 23 | 全球ITO市场项目细分                     | 37 |
| 图表 24 | 2006-2011年全球IT服务市场              | 38 |
| 图表 25 | 离岸IT外包前30位国家                    | 38 |
| 图表 26 | 全球BPO发展历程                       | 38 |
| 图表 27 | 全球BPO市场分布状况                     | 39 |
| 图表 28 | 2004-2009年全球BPO市场业务形式细分         | 40 |
| 图表 29 | 2005-2006年BPO业务类型细分             | 40 |
| 图表 30 | 全球BPO市场区域细分                     | 41 |
| 图表 31 | 全球主要水平业务外包市场预测                  | 41 |
| 图表 32 | 2004-2009年全球BPO（离岸）市场规模         | 42 |
| 图表 33 | 2008年全球服务外包企业100强名单             | 51 |
| 图表 34 | 2009年度中国服务外包企业最佳实践五十强榜单         | 58 |
| 图表 35 | 关于运维外包的定义                       | 62 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 图表 36 2001-2009年中国运维外包服务规模增长图 | 63  |
| 图表 37 BPO外包的主要推动力分析图          | 68  |
| 图表 38 欧洲银行进行金融外包动机统计表         | 70  |
| 图表 39 服务外包分类一览表               | 100 |
| 图表 40 金融BPO的实际操作流程            | 118 |
| 图表 41 发包企业通过外包实现收益            | 135 |
| 图表 42 中国主要BPO细分市场的规模与增长速度     | 136 |
| 图表 43 2008-2011年中国金融外包市场规模及预测 | 137 |
| 图表 44 中国基础设施对服务外包产业支持         | 139 |
| 图表 45 影响离岸服务外包承接市场的因素         | 140 |

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/153466.html>

### 三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

### 四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

## 五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（[www.icandata.com](http://www.icandata.com)）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业专业提供投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

### 研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适

中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

### 我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。