



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 2011-2015年中国电信服务外包 市场需求评估与发展前景研究报 告

## 一、调研说明

《2011-2015年中国电信服务外包市场需求评估与发展前景研究报告》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/164462.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

本报告为艾凯数据研究中心所有,为确保您购买报告数据的准确、权威以及真实性,请直接与我单位联系购买即可。近期我公司发现一些不良公司及个人将本公司的报告目录或改头换面或原样挂在其网站及一些博客中进行宣传销售,对不明情况的客户进行欺诈。本中心郑重声明:本报告为艾凯数据研究中心原创,我单位没有开展其它代理销售渠道,敬请识别,谨防上当受骗! 该份报告为多用户报告,如果针对本报告有添加需求或特别需求的,您可以和我们联系,我们会根据您的相应修订报告研究框架,并给出合理的报价。

### 第一章 2010年世界服务外包产业运行综述

#### 第一节 2010年世界服务外包运行综述

- 一、全球经济环境缓慢回暖
- 二、全球外包需求升温的同时也面临着新问题
- 三、全球外包日趋激烈的市场竞争导致市场集中度下降

#### 第二节 2010年世界服务外包市场规模及特征分析

#### 第三节 2010年世界服务外包主要国家和地区动态分析

- 一、美国:需求逐年增长难掩新的问题
- 二、欧洲:经济增长限制到外包服务市场增速
- 三、印度:对离岸IT外包服务战略寄予更多希望
- 四、日本:服务外包发展分析

#### 第四节 2011-2015年世界服务外包业趋势探析

### 第二章 2010年国际电信服务外包行业运行状况

#### 第一节 国际电信服务外包行业发展轨迹综述

- 一、国际电信服务外包行业发展历程
- 二、全球离岸人力资源外包分布
- 三、电信服务业务离岸外包的驱动力
- 四、国际人力资源外包行业发展现状及趋势

#### 第二节 主要国家人力资源外包行业发展的借鉴

- 一、印度外包服务市场发展
- 二、菲律宾外包服务市场简介
- 三、对中国商业外包发展建议

### 第三章2010年影响世界电信服务外包主要因素分析

#### 第一节 推动世界电信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世界服务外包的市场规模

#### 第二节 世界电信服务外包不利因素分析

- 一、反对"服务世界化"的浪潮时有出现
- 二、接包企业能力的影响世界外包的进度
- 三、知识产权保护问题将是影响世界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

### 第四章 2010年中国电信服务外包产业运行透析

#### 第一节 中国电信服务外包产业概述

- 一、中国电信服务外包意义涵盖
- 二、中国电信服务外包价值链分析

#### 第二节2010年中国电信服务外包产业动态分析

- 一、中国电信服务外包渐升温
- 二、3G对中国电信服务外包的影响分析
- 三、电信服务外包市场空间有望持续的扩大
- 四、电信服务外包品牌竞争是必由之路

#### 第三节2010年中国电信服务外包产业发展中热点问题探讨

### 第五章 2010年国内各地区电信服务外包运行状况

#### 第一节 2010年中国电信服务外包区域市场动态分析

- 一、运维外包服务市场持续快速增长
- 二、外包合同"大单"变"小单"的趋势日益明显
- 三、政府和中型企业市场增速领先其它平行分类市场
- 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
- 五、金融和制造是中国人力资源服务需求最大的两个行业
- 六、未来五年中国电信服务外包市场有望继续保持快速增长的良好态势

#### 第二节 2010年中国重点经济带以及中西部地区电信外包服务运行情况

## 一、综述

## 二、长三角地区发展现状及特点

## 三、珠三角地区发展现状及特点

## 四、环渤海地区发展现状及特点

## 第三节 2010年其他电信服务外包区域市场动态

### 一、2010年上半年华东地区、东北地区接包同比

### 二、西南地区离岸外包厂商应降低中高端人才外流率

## 第六章 2010年中国电信服务外包行业运行环境解析

### 第一节 2010年中国宏观经济环境分析

#### 一、积极的财政政策

#### 二、适度宽松的货币政策

#### 三、以产业结构升级为主的产业政策

#### 四、更加积极的促进就业政策

#### 五、实施以扩大内需为抓手的消费政策

#### 六、中性偏松的国际收支政策

#### 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

### 第二节 2010年中国电信服务外包政策环境分析

#### 一、中国电信服务业政策解析

#### 二、我国推出减免税收等政策扶持电信服务外包发展

#### 三、其它相关产业政策法规分析

### 第三节 2010年中国电信服务外包行业环境分析

#### 一、中国电信服务外包运行总况

#### 二、电信转型瞄准服务外包

## 第七章 2010年中国电信服务外包示范城市发展素描与对比分析

### 第一节 大连

#### 一、基础环境

#### 二、大连服务外包的发展情况

#### 三、政策扶持

#### 四、建设全球软件和服务外包的领军城市

### 第二节 深圳

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

### 第三节 上海

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

### 第四节 西安

- 一、基础环境
- 二、人才资源
- 三、市场需求

### 第五节 成都

- 一、基础环境
- 二、服务外包
- 三、优惠政策
- 四、成都市服务外包的发展目标

### 第六节 北京

- 一、基础环境
- 二、人才资源
- 三、市场需求

### 第七节 杭州

- 一、基础环境
- 二、人才资源
- 三、市场需求

### 第八节 天津

- 一、基础环境
- 二、人才资源
- 三、市场需求

### 第九节 南京

- 一、基础环境

二、人才资源

三、市场需求

#### 第十节 武汉

一、基础环境

二、人才资源

三、市场需求

#### 第十一节 济南

一、基础环境

二、人才资源

三、市场需求

#### 第十二节 苏州

一、基础环境

二、人才资源

三、市场需求

#### 第十三节 长沙

一、基础环境

二、人才资源

三、市场需求

#### 第十四节 广州

一、基础环境

二、广州服务外包的发展情况

三、广州市政府对服务外包的鼓励政策

四、广州市服务外包的发展目标

#### 第十五节 合肥

一、基础环境

二、人才资源

三、市场需求

#### 第十六节 南昌

一、园区概况

二、行政管理机构

三、服务机构

四、管理环境

五、园区的设施

六、招商引资与产业项目

七、产业规模与产业结构

第十七节 无锡

一、基础概况

二、人口就业

三、年无锡经济综合实力

第十八节 大庆

一、园区基础概况

二、基础设施

三、人才储备情况

第十九节 福州

一、园区基础概况

二、发展现状

三、发展优势

四、发展目标

五、发展重点

六、保障措施

## 第八章 2010年中国电信运营市场运行动态分析

### 第一节 2010年中国电信运营市场现状分析

一、电信运营市场规模与增长

二、电信运营市场结构

### 第二节 2010年中国电信运营市场特点

一、固话出现负增长，移动替代效应日趋明显

二、语音业务收入仍占优势，移动电话普及率快速上升

三、电信重组将带来电信投资新一轮增长，投资增速低于预期

四、G带来移动增值业务新的发展契机，新业务数量呈加速增长趋势

### 第三节 2010年重点城市和地区电信运营市场发展概要

一、北京

二、上海

三、广东

## 第九章 2010年中国电信业主要业务市场分析

### 第一节 2010年中国电信基础业务分析

#### 一、固定电话业务

#### 二、移动电话业务

#### 三、互联网业务

### 第二节 2010年中国移动增值业务发展

#### 一、移动增值业务现状和发展路径分析

#### 二、移动增值业务产业链分析

#### 三、3G商用将推动移动增值业务市场发展

#### 四、移动增值业务发展分析

### 第三节 2010年中国主要的移动增值业务

#### 一、移动短信业务

#### 二、手机游戏

#### 三、手机电视

#### 四、IVR业务

#### 五、无线广告

#### 六、移动定位

#### 七、VoIP

#### 八、IPTV

#### 九、WAP

#### 十、移动电邮

## 第十章 2010年中国电信主要运营商分析

### 第一节 中国电信

#### 一、集团简介

#### 二、新业务分析

#### 三、市场战略分析

#### 四、中国电信重组后的渠道之变

#### 五、如何优化中国电信品牌建设

### 第二节 中国移动

#### 一、集团简介

#### 二、中国移动搜索市场分析

三、中国移动数据通信发展策略分析

四、中国移动互联网战略思想的三重转变

五、中国移动经营分析系统现状研究及改进策略

### 第三节 中国联通

一、集团简介

二、中国联通WiMAX试验网商用思路分析

三、中国联通对移动通信行业发展的促进作用分析

四、重组后中国联通的发展思路

### 第四节 中国卫通

一、集团简介

二、业务领域

三、发展战略

## 第十一章 2011-2015年中国电信服务外包行业环境风险防范

第一节 电信服务外包的概念与实质

第二节 电信服务外包的利益分析

一、降低成本以提高收益

二、充分利用前沿技术和技能

三、转移风险

第三节 电信服务外包的风险分析

一、外包协议方面的风险

二、转变业务带来的风险

三、企业机密外泄的风险

四、产生依赖性的风险

五、造成职业上的风险

六、利益冲突带来的风险

第四节 电信服务外包的风险防范

一、订立完善的外包协议并对其执行进行有效监督

二、慎重选择服务外包提供商

三、处理好人力资源管理问题

四、构建良好的控制机制

五、制定可行的应急计划

## 第五节 对我国电信服务外包机构服务外包的政策建议

- 一、抓住机遇承接并发展服务外包
- 二、统筹规划金融服务外包发展战略
- 三、组建一支服务外包项目的精英团队
- 四、加强人力资源机构的内部评估和外部监管

## 第十二章 2010年世界服务外包重点企业发展评述

### 第一节 IBM

### 第二节 HP

### 第三节 EDS

### 第四节 ACCENTURE

### 第五节 CSC

### 第六节 CAPGEMINI

### 第七节 TCS

### 第八节 WIPRO

### 第九节 UNISYS

### 第十节 ACS

## 第十三章 2011-2015年电信服务外包行业发展预测

### 第一节 2011-2015年国际电信服务外包市场预测

### 第二节 2011-2015年国内电信服务外包市场预测

- 一、2011-2015年电信服务外包市场趋势预测
- 二、2011-2015年电信服务外包细分市场预测
- 三、2011-2015年行业客户群市场规模与份额预测
- 四、2011-2015年外包服务平行分类客户市场规模及份额预测
- 五、2011-2015年电信服务外包未来市场趋势预测

### 第三节 专家建议

## 图表目录：

图表：2004-2009年全球电信用户总数及增长情况

图表：2004-2009年全球移动电话用户数及增长情况

图表：2004-2009年全球固定电话用户数及增长情况

图表：2004-2009年全球互联网用户数及增长情况

图表：2004-2009年全球电信业务收入规模与增长

图表：2004-2009年全球电信用户结构发展情况

图表：2009年全球电信用户地域分布情况

图表：2004-2009年全球CDMA用户规模与增长

图表：2004-2009年全球移动通信业务收入规模与增长

图表：2004-2009年全球移动通信每月ARPU值及变化率

图表：2004-2009年全球宽带用户数及增长情况

图表：2009年全球典型国家宽带用户渗透率情况

图表：2009年全球典型国家移动互联网发展情况

图表：2004-2009年美国移动电话用户数及增长情况

图表：2004-2009年美国宽带用户数及增长情况

图表：2004-2009年欧洲移动电话用户数及增长情况

图表：2004-2009年全球3G用户数量及增长

艾凯数据研究中心发布的《2011-2015年中国电信服务外包市场需求评估与发展前景研究报告》，内容严谨、数据翔实，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研究分析。它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。

图表：2004-2009年韩国电信业务收入情况及增长(万亿韩元)

图表：2004-2009年中国电信业务收入及增长情况

图表：2004-2009年中国电信业务用户结构发展情况

图表：2004-2009年中国电信运营市场结构情况

图表：2009年中国电信运营市场业务结构情况

图表：2004-2009年移动固定电话用户对比

图表：2009年中国电信运营市场语音业务数据业务收入情况

图表：2004-2009年中国固定电话、移动电话和宽带用户普及率比较

图表：2004-2009年中国电信投资完成额及增长情况

图表：2004-2009年中国移动通信增值业务市场规模及占比变化情况

图表：2009年中国移动通信增值业务细分产品市场收入分布情况

图表：2004-2009年北京电信业务规模与增长

图表：重组前中国四大电信运营商的业务收入比例

图表：重组后中国四大电信运营商的市场占比

图表：2009年中国电信运营商ARPU对比情况

图表：中国电信运营市场竞争地位分析

图表：中国电信运营企业竞争力评价

图表：中国移动SWOT分析

图表：2009年中国移动GSM用户每月净增规模情况

图表：2009年中国联通GSM用户每月净增情况

图表：中国联通SWOT分析

图表：2009年中国电信用户每月净增对比情况

图表：中国电信SWOT分析

图表：2009年中国电信CDMA用户每月净增情况（10月前是中国联通统计）

图表：传统电信产业链

图表：融合电信产业价值链

图表：2004-2009年中国电信运营支撑系统市场规模及增长

图表：2009年三网融合背景下核心业务发展状况

图表：2004-2009年中国IPTV用户规模增长状况

图表：2004-2009年IPTV业务收入与增长

图表：IPTV产业链

图表：2005-2009年手机电视用户规模及增长

图表：2004-2009年手机电视服务市场规模及增长

图表：手机电视产业链

图表：2005-2009年ICT市场规模及增长

图表：2011-2015年中国移动电话用户数预测情况

图表：2011-2015年中国固定电话用户数预测情况

图表：2011-2015年中国宽带用户数预测情况

图表：2011-2015年中国电信业务收入预测情况

图表：2011-2015年中国电信增值业务收入预测情况

图表：2011-2015年中国移动通信增值业务市场规模预测

图表：2009年前三个月电信I服务外包产业收入增长情况

图表：2009年前三个月电信服务外包产业收入构成情况

图表：2009年前三个月全国分地区软件收入增长情况

图表：2002-2010中国中小企业电信服务外包市场规模

图表：2006 - 2015年中国服务外包产值走时预测图

图表：2006年中国ITO外包市场结构现状

图表：2001 - 2010年全球外包市场总值走势预测图

图表：人力资源通用价值链简化图

图表：2006-2009年中国联通主营业务收入增长趋势图

图表：2006-2009年中国联通净利润增长趋势图

图表：2006-2009年中国联通利润率走势图

图表：2006-2009年中国联通成长能力指标表

图表：2006-2009年中国联通经营能力指标表

图表：2006-2009年中国联通盈利能力指标表

图表：2006-2009年中国联通偿债能力指标表

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/164462.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。