



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 2016-2022年中国服务外包市场发展现状及战略咨询报告

## 一、调研说明

《2016-2022年中国服务外包市场发展现状及战略咨询报告》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/279235.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

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个国家，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：艾凯咨询网整理

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。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

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：艾凯咨询网整理

#### 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：艾凯咨询网整理

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：艾凯咨询网整理

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 2016-2022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 IBM38

##### 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 HP40

##### 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 EDS42

##### 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 Accenture43

##### 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 CSC46

##### 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、2016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、南昌将打造世界第一流服务外包中心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、2015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 2016-2022年中国服务外包行业发展趋势与前景分析238

### 第一节 2016-2022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 2016-2022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 2016-2022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 2016-2022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 2016-2022年中国服务外包行业投资机会及风险分析247

### 第一节 2016-2022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 2016-2022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 2016-2022年中国服务外包行业投资风险分析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

## 图表目录：

图表：国内生产总值同比增长速度

图表：全国粮食产量及其增速

图表：规模以上工业增加值增速（月度同比）（%）

图表：社会消费品零售总额增速（月度同比）（%）

图表：进出口总额（亿美元）

图表：广义货币（M2）增长速度（%）

图表：居民消费价格同比上涨情况

图表：工业生产者出厂价格同比上涨情况（%）

图表：城镇居民人均可支配收入实际增长速度（%）

图表：农村居民人均收入实际增长速度

图表：人口及其自然增长率变化情况

图表：2015年固定资产投资（不含农户）同比增速（%）

图表：2015年房地产开发投资同比增速（%）

图表：2015年中国GDP增长预测

图表：国内外知名机构对2015年中国GDP增速预测

图表：服务外包行业产业链

图表：2011-2015年我国服务外包行业企业数量增长趋势图

图表：2011-2015年我国服务外包行业亏损企业数量增长趋势图

图表：2011-2015年我国服务外包行业从业人数增长趋势图

图表：2011-2015年我国服务外包行业资产规模增长趋势图

图表：2011-2015年我国服务外包行业产成品增长趋势图

图表：2011-2015年我国服务外包行业工业销售产值增长趋势图

图表：2011-2015年我国服务外包行业销售成本增长趋势图

图表：2011-2015年我国服务外包行业费用使用统计图

图表：2011-2015年我国服务外包行业主要盈利指标统计图

图表：2011-2015年我国服务外包行业主要盈利指标增长趋势图

图表：企业1

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：企业2

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：企业3

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：企业4

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：企业5

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：企业6

图表：企业主要经济指标走势图

图表：企业经营收入走势图

图表：企业盈利指标走势图

图表：企业负债情况图

图表：企业负债指标走势图

图表：企业运营能力指标走势图

图表：企业成长能力指标走势图

图表：其他企业&hellip;&hellip;

图表：主要经济指标走势图

图表：2011-2015年服务外包行业市场供给

图表：2011-2015年服务外包行业市场需求

图表：2011-2015年服务外包行业市场规模

图表：服务外包所属行业生命周期判断

图表：服务外包所属行业区域市场分布情况

图表：2016-2022年中国服务外包行业市场规模预测

图表：2016-2022年中国服务外包行业供给预测

图表：2016-2022年中国服务外包行业需求预测

图表：2016-2022年中国服务外包行业价格指数预测

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/279235.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提供专业投资咨询报告、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。