

# 2011-2015年中国服务外包产业深度调研与发展策略咨询报告

报告大纲

观研报告网

[www.chinabaogao.com](http://www.chinabaogao.com)

## 一、报告简介

观研报告网发布的《2011-2015年中国服务外包产业深度调研与发展策略咨询报告》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：<http://baogao.chinabaogao.com/qitanengyuan/8831188311.html>

报告价格：电子版: 6800元 纸介版：7000元 电子和纸介版: 7200

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

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

### 摘要

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。

《2010-2013年中国服务外包市场调研及运行分析报告》依托公司多年对服务外包行业的研究，结合服务外包行业历年供需关系变化规律，对服务外包行业内的企业群体进行了深入的调查与研究，采用定量及定性的科学研究方法撰写而成。

《2010-2013年中国服务外包市场调研及运行分析报告》对我国服务外包的市场环境、生产经营、产品市场、技术水平、产业链运行、企业竞争、产品进出口、行业投资环境以及可持续发展等问题进行了详实系统地分析和预测。并在此基础上，对行业发展趋势做出了定性与定量相结合的分析预测。为企业制定发展战略、进行投资决策和企业经营管理提供权威、充分、可靠的决策依据。

### 目录

#### 第一章 服务外包行业发展概述

##### 第一节 服务外包行业概述

###### 一、服务外包的定义

###### 二、服务外包的分类

##### 第二节 服务外包的主要特点及意义

###### 一、服务外包的特点

###### 二、发展服务外包的重要意义

#### 第二章 2009-2010年世界服务外包行业发展现状分析

##### 第一节 2009年世界服务外包市场的特点

###### 一、服务外包领域分析

###### 二、世界外包基地分析

###### 三、外包主导行业分析

###### 四、垂直市场发展分析

##### 第二节 2009-2010年世界服务外包发展分析

###### 一、世界服务外包市场总体状况

###### 二、世界服务外包市场结构状况

###### 三、服务外包市场规模

###### 四、世界服务贸易规模

### 第三节2009-2010年世界服务外包发展分析

- 一、金融危机对世界软件外包业的影响
- 二、年世界服务外包的机遇与挑战
- 三、年世界服务外包规模预测

### 第四节2009-2010年部分国家服务外包业分析

- 一、英国
- 二、日本
- 三、肯尼亚
- 四、埃及
- 五、菲律宾

## 第三章2009-2010年中国影响服务外包发展的主要因素分析

### 第一节 推动世界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 世界服务外包发展面临的不利因素

- 一、反对“服务全球化”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2009-2010年中国服务外包行业发展形势分析

### 第一节2009-2010年中国服务外包市场发展现状

- 一、2009-2010年中国服务外包产业规模分析
- 二、2009-2010年中国外包企业的优势分析
- 三、2009-2010年中国服务外包发展态势

### 第二节2009-2010年中国服务外包发展分析

- 一、世界服务外包加速向中国转移
- 二、中国服务外包业升级换代分析

### 第三节2009-2010年中国服务外包市场发展分析

## 第五章 金融危机对服务外包行业的影响及应对策略

### 第一节2009-2010年金融危机对服务外包的影响

- 一、危机孕育着服务外包大发展的新机遇
- 二、在危机中发展服务外包的重要意义
- 三、中国具备大规模承接服务外包的基础和能力

#### 四、解决当前制约服务外包发展的关键问题

##### 第二节 金融危机对中国服务外包行业的影响及应对策略

###### 一、服务外包业面临挑战

###### 二、服务外包业面临的机遇

###### 三、服务外包业的应对策略

#### 第六章2009-2010年服务外包行业细分市场运行态势分析

##### 第一节 软件行业

###### 一、中国软件外包服务业或走印度老路

###### 二、中国软件外包服务市场规模

###### 三、2009-2010年软件出口和信息服务外包增长情况

###### 四、2009-2010年软件外包行业发展态势

###### 五、国内软件外包行业发展趋势

##### 第二节 客户服务

###### 一、2009-2010年呼叫中心面临的挑战

###### 二、2009-2010年呼叫中心的发展格局

###### 三、2009-2010年呼叫中心外包的发展关键

###### 四、2009银行呼叫中心外包模式下的客户服务管理

###### 五、3G时代下呼叫中心客户管理与创新

##### 第三节 物流行业

###### 一、2009-2010年两岸区域物流产业的联结和整合

###### 二、农产品物流发展水平的提升策略

###### 三、2009-2010年物流信息化分析

###### 四、中国物流行业变革的关键力量

###### 五、影响物流行业发展的因素

##### 第四节 生物医药业

###### 一、2009-2010年医疗健康行业融资情况

###### 二、2009-2010年生物产业的市场格局

###### 三、经济危机对医药产业的影响及应对策略

###### 四、2009-2010年中国生物制药产业的挑战与机遇

###### 五、未来中国医药工业总产值预测

##### 第五节 人力资源外包

###### 一、人力资源外包市场的发展现状

###### 二、人力资源外包服务的主要内容

###### 三、人力资源外包的价值

###### 四、人力资源外包方式存在的问题

## 五、成功实施人力资源外包的策略

### 第七章2009-2010年中国服务外包示范城市发展走势分析

#### 第一节 北京

- 一、北京市的经济发展情况
- 二、北京服务外包的发展情况
- 三、2009-2010年月北京服务外包业务发展情况
- 四、北京市政府对服务外包的鼓励政策
- 五、年北京市服务外包的发展目标

#### 第二节 天津

- 一、天津市的经济发展情况
- 二、天津服务外包的发展情况
- 三、2009-2010年天津服务外包产业发展情况
- 四、天津市政府对服务外包的鼓励政策
- 五、年天津市服务外包的发展目标

#### 第三节 深圳

- 一、深圳市的经济发展情况
- 二、深圳服务外包的发展情况
- 三、深圳市政府对服务外包的政策扶持
- 四、2010年深圳市服务外包发展目标

#### 第四节 南京

- 一、南京市市的经济发展情况
- 二、南京服务外包的发展情况
- 三、南京市政府对服务外包的鼓励政策
- 四、2010年南京市服务外包的发展目标

#### 第五节 武汉

- 一、武汉市市的经济发展情况
- 二、武汉服务外包的发展情况
- 三、武汉市政府对服务外包的鼓励政策
- 四、2010年武汉市服务外包的发展目标

#### 第六节 其他城市发展情况

- 一、2010年大连服务外包的发展目标
- 二、2010年成都市服务外包的发展目标
- 三、2010年上海市服务外包的发展目标
- 四、2010年广州市服务外包的发展目标
- 五、2010年西安市服务外包的发展目标

## 六、2010年苏州服务外包的发展目标

### 第八章2009-2010年中国服务外包行业市场竞争格局分析

#### 第一节2009-2010年中国外包服务业竞争格局

##### 一、中国外包服务业的业务格局

##### 二、中国外包服务业的所有制格局

#### 第二节2009-2010年中国外包服务业的竞争力分析

##### 一、竞争性成本

##### 二、客户互动技能

##### 三、地理吸引力

##### 四、广博的行业知识

##### 五、流程管理与流程再造技能等

##### 六、经营理念的转变

#### 第三节2009-2010年世界软件外包市场的竞争格局

##### 一、世界项目外包市场竞争现状

##### 二、项目外包成为企业的重要竞争手段

##### 三、软件外包成为世界项目外包发展热点

##### 四、软件外包市场发展的驱动因素

##### 五、世界软件外包市场的竞争格局

##### 六、主要国家软件外包服务竞争力比较

#### 第四节2009-2010年服务外包行业竞争格局分析

##### 一、2009-2010年年中国服务外包领军企业格局

##### 二、印度与中国在研发外包的比较

### 第九章2009-2010年中国服务外包企业提升竞争力策略分析

#### 第一节2009-2010年中国发展服务外包的路径选择

##### 一、通过吸引服务业外资发展服务外包

##### 二、利用现有的制造业基础发展服务业外包

##### 三、选择有竞争优势的外包基地

##### 四、以发展语言文化相近的日韩外包市场为立足点

#### 第二节2009-2010年中国发展服务外包的战略取向

##### 一、从战略高度发展服务业外包

##### 二、完善相关的法律法规

##### 三、加快相关人才培养

##### 四、加快服务外包企业的整合

##### 五、重视与国际服务外包商的合作关系

##### 六、建立服务外包统计指标体系

### 第三节2009-2010年中国服务外包业的发展对策

- 一、公司政策支持
- 二、激励企业的创新行为
- 三、强化市场规范，注重信息安全认证
- 四、完善知识产权保护制度
- 五、加强人才的培养和引进

### 第四节2009-2010年外包企业竞争战略

- 一、打造供应链
- 二、绕过规模经济
- 三、动态定价
- 四、复杂主导
- 五、无限宽带

## 第十章2009-2010年世界服务外包重点企业发展分析

### 第一节 IBM

- 一、企业概况
- 二、2009-2010年经营状况

### 第二节 HP

- 一、企业概况
- 二、2009-2010年公司经营情况
- 三、公司外包业务发展情况

### 第三节 EDS

- 一、企业概况
- 二、2009-2010年公司动态

### 第四节 Accenture

- 一、企业概况
- 二、2009-2010年公司经营情况

### 第五节 CSC

- 一、企业概况
- 二、公司主要业务介绍
- 三、2009-2010年公司经营情况

### 第六节 CapGemini

- 一、企业概况
- 二、公司的业务服务

### 第七节 TCS

- 一、企业概况



## 二、年公司动态

### 第八节 Wipro

#### 一、企业概况

#### 二、2009-2010年公司动态

### 第九节 Unisys

#### 一、企业概况

#### 二、公司重点发展领域

#### 三、2009-2010年公司动态

### 第十节 ACS

#### 一、企业概况

#### 二、2009-2010年公司经营状况

## 第十一章2009-2010年中国服务外包优势企业运行竞争力分析

### 第一节 东软集团股份有限公司

#### 一、企业概况

#### 二、企业主要经济指标分析

#### 三、企业盈利能力分析

#### 四、企业偿债能力分析

#### 五、企业运营能力分析

#### 六、企业成长能力分析

### 第二节 东方通信股份有限公司

#### 一、企业概况

#### 二、企业主要经济指标分析

#### 三、企业盈利能力分析

#### 四、企业偿债能力分析

#### 五、企业运营能力分析

#### 六、企业成长能力分析

### 第三节 浙大网新科技股份有限公司

#### 一、企业概况

#### 二、企业主要经济指标分析

#### 三、企业盈利能力分析

#### 四、企业偿债能力分析

#### 五、企业运营能力分析

#### 六、企业成长能力分析

### 第四节 山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司

#### 一、企业概况

## 二、企业主要经济指标分析

### 三、企业盈利能力分析

### 四、企业偿债能力分析

### 五、企业运营能力分析

### 六、企业成长能力分析

## 第五节 其它企业分析

### 一、福瑞博德软件开发(深圳)有限公司

### 二、海辉软件（国际）集团

### 三、大连华信计算机技术股份有限公司

### 四、北京软通动力信息技术有限公司

### 五、文思创新软件技术有限公司

### 六、中软国际有限公司

### 七、博彦科技（北京）有限公司

### 八、新宇软件（苏州工业园区）有限公司

### 九、药明康德新药开发有限公司

### 十、华道数据处理（北京）有限公司

### 十一、西安炎兴科技软件有限公司

### 十二、北京索迪斯服务有限公司

### 十三、上海晟峰软件技术有限公司

### 十四、上海启明软件股份有限公司

### 十五、深圳市易思博软件技术有限公司

### 十六、北京新聚思信息技术有限公司

## 第十二章 2011-2015年世界服务外包行业发展趋势分析

### 第一节 2011-2015年世界服务外包发展趋势分析

#### 一、世界服务外包市场短期压力不小

#### 二、世界服务外包市场长期潜力较大

#### 三、发包方与接包方仍将比较集中

#### 四、高科技含量业务所占比例将越来越高

#### 五、承接服务外包的竞争将越来越激烈

### 第二节 2011-2015年国际服务外包市场预测分析

#### 一、世界关注的外包领域预测

#### 二、国际服务外包的发展前景

#### 三、世界服务外包市场规模预测

#### 四、世界服务外包转移方发展情况预测

#### 五、世界服务外包承接方发展情况预测

## 第十三章2011-2015年中国服务外包行业发展趋势分析

### 第一节2011-2015年中国服务外包市场趋势分析

- 一、国内服务外包的发展前景
- 二、服务外包行业承接国际业务预测
- 三、中国服务外包市场规模预测

### 第二节2011-2015年国内服务外包细分市场预测分析

- 一、IT外包服务发展机遇
- 二、IT外包服务发展规模
- 三、IT外包服务发展格局
- 四、中国软件外包市场规模预测

## 第十四章 2009-2010年中国服务外包行业投资环境分析

### 第一节2009-2010年中国经济发展环境分析

- 一、中国GDP分析
- 二、消费价格指数分析
- 三、城乡居民收入分析
- 四、社会消费品零售总额
- 五、全社会固定资产投资分析
- 六、进出口总额及增长率分析

### 第二节2009-2010年中国服务外包政策法规环境分析

- 一、服务外包企业有重大利好政策
- 二、扶持服务外包政策
- 三、国家及地方服务外包新政要点

### 第三节2009-2010年中国服务外包社会发展环境分析

- 一、人口环境分析
- 二、教育环境分析
- 三、文化环境分析
- 四、生态环境分析

### 第四节 电子产业振兴规划

- 一、电子信息产业振兴规划细则
- 二、电子信息产业振兴规划三大任务
- 三、电子信息产业振兴规划六大工程
- 四、电子信息产业振兴规划十项措施
- 五、电子信息产业振兴规划的意义与作用
- 六、电子产业振兴规划对服务外包行业的影响

## 第十五章2011-2015年中国服务外包行业投资机会与风险分析

## 第一节2011-2015年中国承接国际服务外包的SWOT分析

- 一、中国承接国际服务外包可选择的模式
- 二、中国承接国际服务外包的可行性
- 三、中国发展国际服务外包业务的相关措施

## 第二节2011-2015年外包服务业境外投资现状与风险

- 一、境外投资现状
- 二、境外投资风险评估

## 第三节2011-2015年服务外包业的成本与收益分析

- 一、经济利益源泉
- 二、经济成本约束

## 第四节2011-2015年服务外包行业投资风险与机会

- 一、服务外包风险
- 二、IT外包战略风险及其控制
- 三、安全软件外包行业的投资机会

## 第十六章2011-2015年中国服务外包业投资战略分析

### 第一节2011-2015年服务外包行业发展战略研究

- 一、技术开发战略
- 二、产业战略规划
- 三、业务组合战略
- 四、营销战略规划
- 五、区域战略规划
- 六、企业信息化战略规划

### 第二节2011-2015年中国服务外包企业发展策略

- 一、坚守核心主业
- 二、构建优质渠道
- 三、整合优质资源
- 四、提升经营能力

图表目录：（部分）

图表：2005-2009年国内生产总值

图表：2005-2009年居民消费价格涨跌幅度

图表：2009年居民消费价格比上年涨跌幅度（%）

图表：2005-2009年年末国家外汇储备

图表：2005-2009年财政收入

图表：2005-2009年全社会固定资产投资

图表：2009年分行业城镇固定资产投资及其增长速度（亿元）

- 图表：2009年固定资产投资新增主要生产能力
- 图表：服务外包的分类和内容
- 图表：服务外包与制造业外包的关系
- 图表：2003-2008年中国软件外包服务市场规模增长
- 图表：2008年中国软件外包服务发包市场结构
- 图表：人力资源外包服务内容列表
- 图表：常见人力资源派遣服务行业和职位列表
- 图表：2001-2009年北京市经济发展基本情况
- 图表：2001-2009年北京市第三产业是经济发展的重中之重
- 图表：2001-2009年北京市对外贸易增长情况
- 图表：2003-2006年北京市高新技术出口情况
- 图表：2003-2009年北京市通讯基础设施
- 图表：2003-2006年北京市人才储备情况
- 图表：2003-2009年北京市信息传输、计算机服务和软件业发展情况
- 图表：2003-2006年北京市软件出口增长情况
- 图表：2006-2009年北京市软件出口市场分布
- 图表：2001-2009年北京市已认定的软件企业与通过评估的企业
- 图表：2003-2009年北京市服务外包从业人员
- 图表：2002-2009年天津市经济发展基本情况
- 图表：2002-2009年天津市第三产业发展基本情况
- 图表：2002-2009年天津市滨海新区发展基本情况
- 图表：2002-2009年天津市对外贸易增长情况
- 图表：2002-2009年天津市通讯基础设施
- 图表：2002-2009年天津市人才储备情况
- 图表：2002-2009年天津市软件销售收入
- 图表：2002-2009年天津市软件构成情况
- 图表：2002-2009年天津市软件出口情况
- 图表：2002-2009年天津市软件企业认证情况
- 图表：2006年天津市按营业收入划分的软件企业规模
- 图表：2002-2009年天津市软件从业人员存量
- 图表：2002-2009年深圳市经济发展基本情况
- 图表：2002-2009年深圳市第三产业的发展
- 图表：2002-2009年深圳市出口情况
- 图表：2002-2009年深圳市高新技术出口情况
- 图表：2009年深圳市对外贸易出口国家及地区分布

图表：2002-2009年深圳港集装箱吞吐量

图表：2002-2009年深圳市通讯基础设施

图表：2002-2009年深圳市人才构成

图表：2002-2009年深圳市高新技术从业人员情况

图表：2002-2009年深圳市软件产业结构

图表：2002-2009年深圳市软件产值变化图

图表：2002-2009年深圳市软件出口情况

图表：2003-2009年南京市经济发展基本情况

图表：2003-2009年南京市第三产业发展状况及贡献度

图表：2003-2009年南京市对外贸易情况

图表：2003-2009年南京市通讯基础设施

图表：2003-2009年南京市人才储备情况

图表：2003-2009年南京市软件销售收入

图表：2005-2009年南京市软件出口情况

图表：2001-2009年武汉市经济发展基本情况

图表：2001-2009年武汉市第三产业发展状况

图表：2003-2009年武汉市对外贸易情况

图表：2001-2009年武汉市高新技术出口情况

图表：2001-2009年武汉市基础通讯设施情况

图表：2001-2009年武汉市人才储备情况

图表：2001-2009年武汉市软件与信息服务业从业人员数及其工资收入水平

图表：2001-2009年武汉市软件与信息服务业收入情况

图表：2004-2009年武汉市软件出口情况

图表：2009-2010年中国十大服务外包领军企业

图表：2009-2010年五大在华世界服务供应商

图表：东软集团股份有限公司主要经济指标走势图

图表：东软集团股份有限公司经营收入走势图

图表：东软集团股份有限公司盈利指标走势图

图表：东软集团股份有限公司负债情况图

图表：东软集团股份有限公司负债指标走势图

图表：东软集团股份有限公司运营能力指标走势图

图表：东软集团股份有限公司成长能力指标走势图

图表：东方通信股份有限公司主要经济指标走势图

图表：东方通信股份有限公司经营收入走势图

图表：东方通信股份有限公司盈利指标走势图

- 图表：东方通信股份有限公司负债情况图
- 图表：东方通信股份有限公司负债指标走势图
- 图表：东方通信股份有限公司运营能力指标走势图
- 图表：东方通信股份有限公司成长能力指标走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司主要经济指标走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司经营收入走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司盈利指标走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司负债情况图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司负债指标走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司运营能力指标走势图
- 图表：浙大网新科技股份有限公司成长能力指标走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司主要经济指标走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司经营收入走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司盈利指标走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司负债情况图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司负债指标走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司运营能力指标走势图
- 图表：山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司成长能力指标走势图
- 图表：中国和印度服务外包SWOT分析
- 图表：2009-2010年中国IT服务市场预测
- 图表：2009-2011年中国软件外包市场规模及同比增长
- 图表：2009-2011年中国IT服务市场与主要水平业务外包市场预测
- 图表：2009-2010年中国业务流程外包服务市场预测
- 图表：2009-2010年中国业务流程外包服务市场细分市场
- 图表：2005-2010年中国GDP总量及增长趋势图
- 图表：2010年一季度中国三产业增加值结构图
- 图表：2008-2010年中国CPI、PPI月度走势图
- 图表：2005-2010年我国城镇居民可支配收入增长趋势图
- 图表：2005-2010年我国农村居民人均纯收入增长趋势图
- 图表：2000-2009年中国城乡居民人均收入增长对比图
- 图表：1978-2009中国城乡居民恩格尔系数对比表
- 图表：1978-2009中国城乡居民恩格尔系数走势图
- 图表：2005-2009年中国工业增加值增长趋势图
- 图表：2005-2010年我国社会固定资产投资额走势图
- 图表：2005-2010年我国城乡固定资产投资额对比图

- 图表：2005-2009年我国财政收入支出走势图
- 图表：2009年1月-2010年4月人民币兑美元汇率中间价
- 图表：2010年4月人民币汇率中间价对照表
- 图表：2009年1月-2010年3月中国货币供应量统计表 单位：亿元
- 图表：2009年1月-2010年3月中国货币供应量的增速走势图
- 图表：2001-2009年中国外汇储备走势图
- 图表：2005-2009年中国外汇储备及增速变化图
- 图表：2008年12月23日中国人民银行利率调整表
- 图表：2007-2008年央行历次调整利率时间及幅度表
- 图表：我国历年存款准备金率调整情况统计表
- 图表：2005-2010年中国社会消费品零售总额增长趋势图
- 图表：2005-2010年我国货物进出口总额走势图
- 图表：2005-2010年中国货物进口总额和出口总额走势图
- 图表：2005-2009年中国就业人数走势图
- 图表：2005-2009年中国城镇就业人数走势图
- 图表：1978-2009年我国人口出生率、死亡率及自然增长率走势图
- 图表：1978-2009年我国总人口数量增长趋势图
- 图表：2009年人口数量及其构成
- 图表：1978-2009年中国城镇化率走势图
- 图表：2005-2009年我国研究与试验发展（R&D）经费支出走势图
- 图表：略.....

更多图表见报告正文

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/qitanengyuan/8831188311.html>