中国呼叫中心行业深度分析及发展前景与发展战略研究报告(2026-2031版)

报告简介

呼叫中心通常是指利用现代通信技术，来处理顾客与企业之间问题的综合信息服务系统。经过多年发展与积累，我国呼叫中心业务内容不断扩展，涉及到电子邮件、短信、微信、微博等多种媒介，基本实现了web文本、语音、视频等多媒体接入。随着大数据、人工智能、5G技术等新一代信息技术深入应用，呼叫中心的服务类型更加丰富，行业发展进入全新时代。

随着中国呼叫中心产业的逐步发展，国内越来越多的企业加入呼叫中心队列，与此同时，国际企业也在中国市场巨大的潜力和利润空间的诱惑下，纷纷进入中国市场。2018年和2019年是国内呼叫中心企业数快速发展的阶段，截止到2019年底，已有7904家企业入局呼叫中心行业。2016-2019年复合平均增长率23.3%，随移动智联网的发展，国内呼叫中心产业的企业数将持续上涨。2020年以来，受疫情的影响，我国经营呼叫中心业务的企业数量下降6.59%到7383家。

2019年12月13日，工业和信息化部公布《公开征求对关于加强呼叫中心业务管理的通知(征求意见稿)>的意见(2026-2031版)》(下称《通知(2026-2031版)》)。《通知(2026-2031版)》积极回应长期存在的骚扰电话治理难、呼叫中心监管不力等突出问题，体现出通信管理部门对呼叫中心业务加强监管的决心。2020年6月8日工业和信息化部出台了《工业和信息化部关于加强呼叫中心业务管理的通知(2026-2031版)》(工信部信管〔2020〕81号)。该通知一出台，在基础通信及呼叫中心行业就备受关注，为骚扰电话治理、个人信息保护及呼叫中心行业健康发展的合规执法提供了又一强有力的支撑。

不仅如此，国家更是严格把控对于呼叫中心牌照—增值电信业务许可证书的审批条件，提高了呼叫中心行业合规准入门槛;同步加大了对于呼叫中心行业的企业自查及实地抽查。据悉，自2020年开始，跨地区增值电信业务许可证(国内呼叫中心业务)初次申请成功企业不足10家，被核准增值国内呼叫中心业务经营范围的企业仅2家。2019年12月底，国内呼叫中心业务经营者为7904家;2021年4月底，国内呼叫中心业

务经营者锐减至7237家;仅一年半时间，呼叫中心经营者共减少667家，这也代表着呼叫中心行业正式迈入强监管时代。

研究表明，越来越多的基于云的呼叫中心解决方案和服务的采用，人工智能，客户关系管理和知识管理等技术的集成以及对全渠道呼叫中心解决方案需求的激增是决定呼叫中心市场增长的关键因素。报告指出，在各个行业中，银行，金融服务和保险(BFSI)领域有望蓬勃发展，到2027年，呼叫中心的市场价值将超过100亿美元。零售和消费品行业也正在加速增长。

随着中国呼叫中心行业市场的发展，电话销售企业都纷纷选择呼叫中心来帮助企业提高电话销售效率，各种IT通信、呼叫中心相关企业都需要足够的实力和耐力，并从企业的切实需求入手、推出适合不同细分行业的、产品标准化、服务简单化的产品组合，并配合大规模的宣传推广，才能最终赢得这个市场。不同行业对呼叫中心云服务的诉求存在一定差异。对于业务快速发展的行业，如团购行业，其更看重呼叫中心云服务部署快、可以跨区域管理、对物理环境要求低的特点。而对于业务发展存在一定不确定性的行业，如理财行业，其更加看重呼叫中心云服务一次性投资小，可以根据业务量调整呼叫中心使用量的特点，这值得呼叫中心云服务提供商关注。

本研究咨询报告由北京中道泰和信息咨询有限公司领衔撰写，在大量周密的市场调研基础上，主要依据了国家统计局、国家工信部、国家发改委、国务院发展研究中心、中国呼叫中心与BPO产业联盟机构、51行业报告网、全国及海外多种相关报刊杂志以及专业研究机构公布和提供的大量资料，对中国呼叫中心及各子行业的发展状况、上下游行业发展状况、市场供需形势、新产品与技术等进行了分析，并重点分析了中国呼叫中心行业发展状况和特点，以及中国呼叫中心行业将面临的挑战、企业的发展策略等。报告还对全球的呼叫中心行业发展态势作了详细分析，并对呼叫中心行业进行了趋向研判，是呼叫中心方案提供、经营企业，科研、投资机构等单位准确了解目前呼叫中心业发展动态，把握企业定位和发展方向不可多得的精品。

报告目录

第一章 呼叫中心概述

第一节 呼叫中心概念

一、呼叫中心定义

二、呼叫中心分类

三、呼叫中心功能

四、呼叫中心系统组成

五、呼叫中心存在形态

1、呼叫中心形态

2、形态优劣势分析

第二节 呼叫中心的发展进程

一、产业发展历史

二、业务发展进程

三、技术发展进程

第二章 呼叫中心发展环境分析

第一节 呼叫中心政策环境分析

一、工信部发文加强呼叫中心业务管理(附解读)

二、主要政策及其对产业的影响

第二节 呼叫中心经济环境分析

一、呼叫中心与区域经济发展

二、呼叫中心与经济结构转型

三、经济环境对产业的影响

第三节 呼叫中心社会环境分析

一、呼叫中心人力资源供给

二、呼叫中心通信网络供给

三、呼叫中心与产业园区建设

四、社会环境对产业的影响

第四节 呼叫中心技术环境分析

一、呼叫中心技术驱动因素

二、呼叫中心技术水平及特点

三、呼叫中心技术前景分析

四、云呼叫中心的关键技术要求

第三章 中国呼叫中心市场规模与运营效益分析

第一节 中国呼叫中心产业链构建及整合

一、呼叫中心产业链构建研究

1、呼叫中心建设过程解析

(1)呼叫中心建设难点

(2)呼叫中心建设过程

(3)从建设过程看需求

2、呼叫中心产业链构建

(1)产业链构建情况

(2)关键成功因素

二、呼叫中心产业链主体

三、呼叫中心产业链整合探索

第二节 中国呼叫中心产业市场发展形势分析

一、中国呼叫中心产业发展概况

二、中国呼叫中心产业发展规模

1、企业数量

2、产业投资规模

3、产业坐席数规模

4、产业销售规模

5、产业就业规模

三、中国呼叫中心产业市场应用

1、平行市场应用

2、垂直市场应用

四、中国持牌呼叫中心企业盘点

第三节 中国呼叫中心运营效益分析

一、呼叫中心产业成本分析

1、呼叫中心产业成本构成

2、呼叫中心主要成本剖析

(1)人力资源成本

(2)技术平台成本

(3)网络运营成本

3、呼叫中心成本优化与策略

二、呼叫中心成本效益核算

1、营销及技术支持型

2、客户服务及对内支持型

三、呼叫中心利润型体系构建

1、利润型体系利润来源

2、利润型体系构建要点

(1)呼叫中心功能重新定位

(2)呼叫中心组织架构重新确定

(3)呼叫中心运营体系重新设计

(4)注重体系内的内部协调

四、呼叫中心经济效益提升策略

1、经济效益主要提升策略

2、国外效益提升经验借鉴

3、国内领先企业运行经验

第四节 中国呼叫中心产业竞争现状分析

一、呼叫中心产业分布格局

1、产业服务功能分布

2、产业链从业厂商分布

3、呼叫中心规模分布

二、呼叫中心产业竞争格局分析

1、垂直市场间竞争

2、水平市场间竞争

三、呼叫中心行业竞争力分析

第四章 中国呼叫中心主要细分产品市场分析

第一节 呼叫中心系统及厂商生存发展分析

一、呼叫中心系统架构及使用

1、呼叫中心系统架构

2、呼叫中心系统内产品市场分析

二、呼叫中心系统厂商情况分析

三、呼叫中心系统厂商发展趋势

第二节 呼叫中心系统主要产品市场分析

一、呼叫中心平台

1、市场现状

2、使用情况

3、竞争格局

4、发展趋势

二、计算机电话集成(cti)中间件

1、市场现状

2、使用情况

3、竞争格局

4、发展趋势

三、交互式语音应答(ivr)

1、市场现状

2、使用情况

3、竞争格局

四、其他产品市场分析

1、人力资源管理系统市场分析

2、外拨系统市场分析

3、录音设备市场分析

4、数据库服务器市场分析

5、自动呼叫分配器市场分析

第三节 呼叫中心整体解决方案市场分析

一、呼叫中心整体解决方案分类

二、不同解决方案优劣势比较

三、体化呼叫中心市场分析

第五章 中国自建类重点呼叫中心市场分析

第一节 中国自建类呼叫中心行业分布

一、中国自建类呼叫中心市场规模

二、中国自建类呼叫中心行业分布

第二节 电信业呼叫中心市场分析

一、电信业呼叫中心发展现状

1、电信业发展发展概况

2、电信业呼叫中心发展概况

二、电信业呼叫中心规模及特点

1、电信业呼叫中心市场规模

2、电信业呼叫中心发展特点

三、各电信运营商呼叫中心分析

1、呼叫中心在电信业的分布

2、中国电信呼叫中心分析

(1)市场规模

(2)前景预测

3、中国移动呼叫中心分析

(1)市场规模

(2)前景预测

4、中国联通呼叫中心分析

(1)呼叫中心市场规模

(2)呼叫中心前景预测

四、电信业呼叫中心趋势及前景

1、电信业呼叫中心发展趋势

2、电信业呼叫中心前景预测

第三节 金融业呼叫中心市场分析

一、金融业呼叫中心市场概况

二、金融业呼叫中心规模及特点

1、金融业呼叫中心市场规模

2、金融业呼叫中心发展特点

三、金融业呼叫中心细分市场分析

1、银行业呼叫中心市场分析

(1)行业发展概况及特点

(2)行业市场规模及分布

(3)行业发展趋势及前景

2、保险业呼叫中心市场分析

(1)行业发展概况及特点

(2)行业市场规模及分布

(3)行业发展趋势及前景

3、证券业呼叫中心市场分析

(1)行业发展概况及特点

(2)行业市场规模及分布

(3)行业发展趋势及前景

4、基金业呼叫中心市场分析

(1)行业发展概况及特点

(2)行业市场规模及分布

(3)行业发展趋势及前景

5、其他金融领域呼叫中心市场分析

四、金融业呼叫中心趋势及前景

1、金融业呼叫中心发展趋势

2、金融业呼叫中心前景预测

第四节 制造业呼叫中心市场分析

一、制造业呼叫中心市场概况

二、制造业呼叫中心规模及特点

1、制造业呼叫中心市场规模

2、制造业呼叫中心发展特点

三、制造业呼叫中心趋势及前景

1、制造业呼叫中心发展趋势

2、制造业呼叫中心前景预测

第五节 政府及公共事业呼叫中心市场分析

一、政府及公共事业呼叫中心概述

二、政府及公共事业呼叫中心规模及特点

1、政府及公共事业呼叫中心市场规模

2、政府及公共事业呼叫中心发展特点

三、政府及公共事业呼叫中心重点细分市场

1、政府系统呼叫中心市场分析

2、电力系统呼叫中心市场分析

3、自来水、燃气系统呼叫中心市场分析

四、政府及公共事业呼叫中心趋势及前景

1、政府及公共事业呼叫中心发展趋势

2、政府及公共事业呼叫中心前景预测

第六节 零售及物流业呼叫中心市场分析

一、零售及物流业呼叫中心概述

1、零售呼叫中心概述

2、物流业呼叫中心概述

3、邮政业呼叫中心概述

二、零售及物流业呼叫中心规模及特点

1、零售及物流业呼叫中心市场规模

2、零售及物流业呼叫中心发展特点

三、零售及物流业呼叫中心趋势及前景

1、零售及物流业呼叫中心发展趋势

2、零售及物流业呼叫中心前景预测

第七节 it及电子商务行业呼叫中心市场分析

一、it及电子商务行业呼叫中心概述

二、it及电子商务行业呼叫中心规模及特点

1、it及电子商务行业呼叫中心市场规模

2、it及电子商务行业呼叫中心的应用

三、it及电子商务行业呼叫中心趋势及前景

1、it及电子商务行业呼叫中心发展趋势

2、it及电子商务行业呼叫中心前景预测

第八节 其他行业呼叫中心市场分析

一、其他行业呼叫中心市场概述

二、其他行业呼叫中心市场规模

第六章 中国外包呼叫中心及其他形态市场分析

第一节 外包呼叫中心与服务外包产业

一、服务外包产业市场分析

1、服务外包定义及分类

2、全球服务外包市场分析

3、中国服务外包市场分析

(1)中国服务外包市场概况

(2)承接国际服务外包规模

(3)承接国内服务外包规模

4、服务外包产业细分市场

(1)信息技术外包市场

(2)业务流程外包市场

(3)知识流程外包市场

5、服务外包发展对呼叫中心的影响

二、外包呼叫中心产业概述

1、外包呼叫中心概述

2、外包呼叫中心特点和优势

(1)外包呼叫中心特点

(2)外包呼叫中心优势

3、外包呼叫中心业务类别

(1)按外包的形式分类

(2)按外包的性质分类

(3)按外包的时间分类

第二节 外包呼叫中心运营模式及产业链

一、全球外包呼叫中心市场规模

1、外包呼叫中心市场规模

2、外包呼叫中心产业地位

3、外包呼叫中心效益

4、外包呼叫中心地域分布

二、领先外包呼叫中心模式借鉴

1、外包呼叫中心业务模式分类

2、外包呼叫中心主要模式概述

3、领先外包呼叫中心模式借鉴

第三节 中国外包呼叫中心产业市场分析

一、外包呼叫中心发展概况

二、外包呼叫中心发展特点

三、外包呼叫中心市场规模

1、外包呼叫中心市场规模

2、外包呼叫中心竞争格局

四、外包呼叫中心地域分布

1、市场地域分布

2、业务来源分布

五、外包呼叫中心前景预测

1、驱动因素及阻碍因素

2、外包呼叫中心市场前景预测

第四节 中国其他形态呼叫中心市场分析

一、呼叫中心托管服务市场分析

1、呼叫中心托管服务综述

(1)呼叫中心托管服务概念

(2)呼叫中心托管服务需求背景

2、呼叫中心托管服务市场规模

3、呼叫中心托管服务发展前景

二、呼叫中心设备租赁市场分析

1、呼叫中心设备租赁综述

2、呼叫中心设备租赁市场规模

3、呼叫中心设备租赁发展前景

第七章 中国呼叫中心产业区域市场分析

第一节 中国呼叫中心产业地区分布概况

一、中国呼叫中心产业地域分布

二、中国呼叫中心从业厂商分布

第二节 呼叫中心产业领先城市发展分析

一、北京市呼叫中心产业市场分析

1、北京市呼叫中心发展背景

2、北京市呼叫中心经营规模

3、北京市呼叫中心产业竞争力

4、北京市呼叫中心发展趋势

5、北京市呼叫中心最新动向

二、上海市呼叫中心产业市场分析

1、上海市呼叫中心发展背景

2、上海市呼叫中心经营规模

3、上海市呼叫中心产业竞争力

4、上海市呼叫中心最新动向

三、南通市呼叫中心产业市场分析

1、南通市呼叫中心发展背景

2、南通市呼叫中心经营规模

3、南通市呼叫中心产业竞争力

四、杭州市呼叫中心产业市场分析

1、杭州市呼叫中心发展背景

2、杭州市呼叫中心经营规模

3、杭州市呼叫中心产业竞争力

4、杭州市呼叫中心动向及趋势

五、深圳市呼叫中心产业市场分析

1、深圳市呼叫中心发展背景

2、深圳市呼叫中心经营规模

3、深圳市呼叫中心产业竞争力

4、深圳市呼叫中心最新动向

六、天津市呼叫中心产业市场分析

1、天津市呼叫中心发展背景

2、天津市呼叫中心产业竞争力

3、天津市呼叫中心最新动向

七、合肥市呼叫中心产业市场分析

1、合肥市呼叫中心发展背景

2、合肥市呼叫中心经营规模

3、合肥市呼叫中心产业竞争力

4、合肥市呼叫中心动向及趋势

八、大连市呼叫中心产业市场分析

1、大连市呼叫中心发展背景

2、大连市呼叫中心经营规模

3、大连市呼叫中心产业竞争力

4、大连市呼叫中心动向及趋势

九、广州市呼叫中心产业市场分析

1、广州市呼叫中心发展背景

2、广州市呼叫中心经营规模

3、广州市呼叫中心产业竞争力

4、广州市呼叫中心最新动向

十、成都市呼叫中心产业市场分析

1、成都市呼叫中心发展背景

2、成都市呼叫中心经营规模

3、成都市呼叫中心最新动向

第八章 中国呼叫中心行业领先企业经营分析

第一节 北京中科金财科技股份有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第二节 用友网络科技股份有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第三节 北京合力亿捷科技股份有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第四节 北京鸿联九五信息产业有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第五节 大唐融合通信股份有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第六节 飞翱(上海)商务咨询有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第七节 深圳市深海捷科技有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第八节 北京华唐中科科技集团有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第九节 北京赛普智成科技有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第十节 北京华铁广通电信技术有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第十一节 深圳市集时通讯股份有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第十二节 浙江远传信息技术股份有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第十三节 北京信普飞科科技有限公司

一、企业发展简介

二、企业技术与产品

三、企业经营情况

四、企业服务体系

五、企业客户案例

六、企业竞争优势

第九章 中国呼叫中心产业前景展望

第一节 呼叫中心产业成功因素及模式研究

一、呼叫中心产业关键成功因素

1、丰富的人力资源

2、强大的硬件配套

3、领先的业务模式

二、国外呼叫中心产业领先模式借鉴

1、日本呼叫中心领先模式借鉴

2、美国呼叫中心领先模式借鉴

三、中国呼叫中心产业发展模式研究

1、分散化向集群化模式转变

2、自建式向外包式模式转变

3、市场主导向政府市场相结合转变

四、中国呼叫中心产业模式发展方向

1、中国领先呼叫中心增值业务借鉴

2、中国呼叫中心产业模式发展方向

第二节 呼叫中心产业前景预测

一、呼叫中心产业市场发展趋势

1、呼叫中心产业建设市场趋势

2、呼叫中心产业外包市场趋势

3、呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势

二、呼叫中心产业发展机遇与挑战

1、产业发展机遇分析

2、产业发展面临挑战

三、呼叫中心产业前景预测

1、相关产业前景预测

(1)服务外包产业前景预测

(2)bpo产业前景预测

(3)kpo产业前景预测

2、呼叫中心产业前景预测

(1)产业整体规模预测

(2)产业行业分布预测

(3)万人坐席拥有数预测

第三节 中国呼叫中心行业存在的问题及对策

一、中国呼叫中心行业存在的问题

二、呼叫中心行业发展的建议对策

第十章 2026-2031年呼叫中心行业投资机会与风险防范

第一节 呼叫中心产业投资特性

一、产业进入壁垒

二、产业盈利模式

三、产业盈利因素

第二节 2026-2031年呼叫中心行业投资机会

一、产业链投资机会

二、细分市场投资机会

三、重点区域投资机会

四、呼叫中心行业投资机遇

第三节 2026-2031年呼叫中心行业投资风险及防范

一、政策风险及防范

二、技术风险及防范

三、供求风险及防范

四、宏观经济波动风险及防范

五、关联产业风险及防范

第四节 中国呼叫中心行业投资建议

一、针对系统厂商

二、针对运营厂商

三、针对投资厂商

第十一章 呼叫中心行业发展战略研究

第一节 呼叫中心行业发展战略研究

一、产业战略规划

二、技术开发战略

三、业务组合战略

四、区域战略规划

五、竞争战略规划

第二节 对中国呼叫中心品牌的战略思考

一、呼叫中心品牌的重要性

二、呼叫中心实施品牌战略的意义

三、呼叫中心企业品牌的现状分析

四、中国呼叫中心企业的品牌战略

五、呼叫中心品牌战略管理的策略

第三节 呼叫中心经营策略分析

一、呼叫中心市场细分策略

二、呼叫中心市场创新策略

三、品牌定位与品类规划

四、呼叫中心新产品差异化战略

第四节 呼叫中心行业投资战略研究

一、2026-2031年呼叫中心行业投资战略

二、2026-2031年细分行业投资战略

图表目录

图表：呼叫中心行业生命周期

图表：呼叫中心行业产业链结构

图表：中国呼叫中心产业主要业务功能分布

图表：中国呼叫中心产业厂商分布

图表：中国呼叫中心产业规模分布

图表：2021-2026年中国呼叫中心产品增长情况

图表：呼叫中心系统厂商情况分析

图表：2026-2031年呼叫中心系统厂商发展趋势分析

图表：各呼叫中心平台品牌分布情况

图表：2026-2031年呼叫中心平台发展趋势分析

图表：2026-2031年全球呼叫中心行业市场规模预测

图表：2026-2031年中国呼叫中心行业市场规模预测

图表：2021-2026年呼叫中心行业重要数据指标比较

图表：2026-2031年中国呼叫中心市场占全球份额比较

图表：2026-2031年呼叫中心行业利润总额预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业资产总计预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业负债总计预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业竞争力预测

图表：2026-2031年呼叫中心市场价格走势预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业主营业务收入预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业主营业务成本预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业销售费用预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业管理费用预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业财务费用预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业销售毛利率预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业销售利润率预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业成本费用利润率预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业总资产利润率预测

图表：2026-2031年呼叫中心行业集中度预测

把握投资 决策经营！

咨询订购 请拨打 400-886-7071 (免长途费)　Emai：kf@51baogao.cn

报告编号：216503

本文地址：https://www.51baogao.cn/baogao/20210701/216503.shtml

在线订购：点击这里