# 2026-2031年中国呼叫中心产业市场前瞻与投资战略规划分析报告

## 目 录

*CONTENTS*

——综述篇——
第1章：中国呼叫中心产业综述及数据来源说明
1.1 呼叫中心产业概念界定及形态概述
1.1.1 呼叫中心产业概念
1.1.2 呼叫中心功能
1.1.3《国民经济行业分类与代码》中呼叫中心归属
1.1.4 中国呼叫中心产业监管体系及机构介绍
1.2 呼叫中心分类
1.2.1 按呼叫中心存在形态分类
1.2.2 呼叫中心其他分类
1.3 呼叫中心产业画像
1.3.1 呼叫中心产业链结构梳理
1.3.2 呼叫中心产业链生态图谱
1.4 呼叫中心产业专业术语说明
1.5 本报告呼叫中心产业的研究范围界定说明
1.6 本报告数据来源及统计标准说明
1.6.1 本报告权威数据来源
1.6.2 本报告研究方法及统计标准说明
——现状篇——
第2章：全球呼叫中心产业发展现状及趋势分析
2.1 全球呼叫中心行业及技术发展历程
2.1.1 全球呼叫中心行业发展历程
2.1.2 全球呼叫中心技术发展历程
2.2 全球呼叫中心市场规模体量
2.3 全球呼叫中心数量建设情况
2.2.1 新建/扩建的呼叫中心数
2.2.2 新增就业岗位
2.4 全球呼叫中心细服务类型/结构
2.5 国际呼叫中心主要厂商清单
2.6 全球呼叫中心厂商竞争格局
2.7 全球重点地区呼叫中心市场
2.4.1 全球呼叫中心区域竞争格局
2.4.2 美国呼叫中心产业市场分析
2.4.3 欧洲呼叫中心产业市场分析
2.8 全球呼叫中心产业发展前景
2.9 全球呼叫中心产业发展趋势
第3章：中国呼叫中心市场现状与痛点分析
3.1 中国呼叫中心行业发展历程
3.2 呼叫中心建设过程与建设难点
3.2.1 呼叫中心建设难点
3.2.2 呼叫中心建设过程
3.2.3 从建设过程看需求
3.3 中国呼叫中心企业主体及数量
3.3.1 呼叫中心企业主体
3.3.2 中国呼叫中心产业企业数量
3.4 中国呼叫中心产业发展概况
3.2.1 中国呼叫中心现状综述
3.3.2 中国智能客服行业现状
3.5 中国呼叫中心产业坐席数量
3.6 中国呼叫中心市场规模体量
3.7 中国呼叫中心质量服务分析

**3.8 中国呼叫中心产业融资现状**
3.8.1 融资事件汇总
3.8.2 融资规模分析
3.8.3 单笔融资分析
3.8.4 融资轮次分析
3.8.5 融资区域分析
**3.9 中国呼叫中心产业企业排行**
**3.10 中国呼叫中心产业痛点分析**
**第4章：中国呼叫中心技术应用及供应链分析**
**4.1 呼叫中心产业技术应用**
4.1.1 人工智能与机器学习
4.1.2 大数据分析
4.1.3 云计算与云服务
**4.2 呼叫中心系统技术架构及功能模块**
4.2.1 呼叫中心技术架构
4.2.2 呼叫中心系统功能模块
**4.3 呼叫中心软件厂商盘点**
**4.4 呼叫中心系统配套供应链——交换机**
4.4.1 交换机分类
4.4.2 交换机市场规模
4.4.3 交换机竞争格局
**4.5 呼叫中心系统配套供应链——服务器**
4.5.1 服务器分类
4.5.2 服务器市场规模
4.5.3 服务器市场竞争格局
**4.6 呼叫中心系统配套供应链——云计算服务**
4.6.1 企业上云阶段分析
4.6.2 云服务类型使用情况
4.6.3 云计算市场规模
4.6.4 云计算市场竞争格局
**4.7 呼叫中心系统配套供应链——数据库**
4.7.1 数据库概述
4.7.2 数据库数量
4.7.3 数据库市场规模
4.7.4 数据库竞争格局
**4.8 配套供应链对呼叫中心产业的影响**
**第5章：中国外包呼叫中心及其他形态市场分析**
**5.1 中国呼叫中心存在形态结构**
**5.2 服务外包产业市场分析**
5.2.1 服务外包定义
5.2.2 服务外包市场分析
5.3.3 服务外包与呼叫中心的关系
**5.3 外包呼叫中心产业概述**
5.3.1 外包呼叫中心概述
5.3.2 外包呼叫中心的优势
5.3.3 外包呼叫中心业务类别
5.3.4 外包呼叫中心主要运营模式
**5.4 中国外包呼叫中心市场规模**
**5.5 中国外包呼叫中心竞争格局**
**5.6 中国外包呼叫中心发展前景**
**5.7 中国其他形态呼叫中心概述**
**5.8 中国其他形态呼叫中心市场规模**
**5.9 中国其他形态呼叫中心发展前景**
**第6章：中国呼叫中心市场重点应用市场分析**
**6.1 中国呼叫中心产业应用结构**
**6.2 电信业呼叫中心市场分析**
6.2.1 电信业呼叫中心产业现状
6.1.2 电信业呼叫中心产业特点
6.1.3 电信业呼叫中心发展趋势

**6.3 金融业呼叫中心市场分析**
6.3.1 金融业呼叫中心产业现状
6.3.2 金融业呼叫中心产业特点
6.3.3 金融业呼叫中心发展趋势
**6.4 政府及公共事业呼叫中心市场分析**
6.4.1 政府及公共事业呼叫中心产业现状
6.4.2 政府及公共事业呼叫中心产业特点
6.4.3 政府及公共事业呼叫中心发展趋势
**6.5 制造业呼叫中心市场分析**
6.5.1 制造业呼叫中心产业现状
6.5.2 制造业呼叫中心产业特点
6.5.3 制造业呼叫中心发展趋势
**6.5 消费和零售呼叫中心市场分析**
6.5.1 消费和零售呼叫中心产业现状
6.5.2 消费和零售呼叫中心产业特点
6.5.3 消费和零售呼叫中心发展趋势
**第7章：中国呼叫中心产业重点区域市场分析**
**7.1 中国呼叫中心产业地区分布概况**
**7.2 呼叫中心产业领先城市发展分析**
7.2.1 北京市呼叫中心产业市场分析
7.2.2 上海市呼叫中心产业市场分析
7.2.3 南通市呼叫中心产业市场分析
7.2.4 杭州市呼叫中心产业市场分析
7.2.5 深圳市呼叫中心产业市场分析
7.2.6 天津市呼叫中心产业市场分析
7.2.7 合肥市呼叫中心产业市场分析
7.2.8 广州市呼叫中心产业市场分析
7.2.9 成都市呼叫中心产业市场分析
**第8章：中国呼叫中心产业基地建设情况分析**
**8.1 呼叫中心产业基地建设情况分析**
8.1.1 呼叫中心产业基地建设背景
8.1.2 中国呼叫园区建设现状及特点
8.1.3 呼叫中心基地建设挑战及建议
**8.2 中国呼叫中心产业特色基地分析**
8.2.1 上海市呼叫中心产业基地
8.2.2 北京呼叫中心产业基地
8.2.3 山东呼叫中心（潍坊）基地
8.2.4 绿色声谷—大运盈通呼叫中心产业基地
8.2.5 中国声谷——江苏信息服务产业基地（扬州）
8.2.6 北方声谷——邢台开发区
8.2.7 西部声谷——永川服务外包产业园（重庆云谷·永川大数据产业园）
8.2.8 中原声谷——洛阳呼叫中心产业园
**第9章：中国呼叫中心产业企业经营情况分析**
**9.1 中国外包呼叫中心企业经营分析**
9.1.1 北京九五太维资讯有限公司
9.1.2 北京鸿联九五信息产业有限公司
9.1.3 易宝通讯集团有限公司
9.1.4 飞翱（上海）商务咨询有限公司
9.1.5 润迅通信集团有限公司
9.1.6 诚伯信息有限公司
**9.2 中国呼叫系统供应企业经营分析**
9.2.1 北京讯鸟软件有限公司
9.2.2 北京合力亿捷科技股份有限公司
9.2.3 北京智齿博创科技有限公司
9.2.4 北京百度网讯科技有限公司
9.2.5 中国联合网络通信股份有限公司
9.2.6 佳都科技集团股份有限公司
9.2.7 台湾德鸿科技股份有限公司
9.2.8 北京七星蓝图科技有限公司

9.2.9 北京信普飞科科技有限公司
9.2.10 深圳市东进技术股份有限公司
9.2.11 上海井星信息科技有限公司
9.2.12 上海宝东信息技术有限公司
9.2.13 北京商路通信息技术有限公司
**9.3 中国领先企业呼叫中心经营分析**
9.3.1 中国联通呼叫中心（10010）
9.3.2 中国电信呼叫中心（10000）
9.3.3 中国移动呼叫中心（10086）
9.3.4 人保财险呼叫中心（95518）
9.3.5 生命人寿呼叫中心（95535）
9.3.6 工商银行呼叫中心（95588）
9.3.7 交通银行呼叫中心（95559）
9.3.8 中信银行信用卡呼叫中心（4008895558）
9.3.9 国航航空呼叫中心（95583）
9.3.10 携程服务联络中心（10106666/8008206666）
——展望篇——
**第10章：中国呼叫中心产业市场前景及发展趋势洞悉**
**10.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究**
10.1.1 呼叫中心产业关键成功因素
10.1.2 中国呼叫中心产业发展模式研究
10.1.3 中国呼叫中心产业模式发展方向
**10.2 呼叫中心产业前景预测**
10.2.2 呼叫中心产业发展机遇
10.2.3 呼叫中心产业前景预测
**10.3 呼叫中心产业市场发展趋势**
10.3.1 技术创新驱动
10.3.2 全渠道服务整合
10.3.3 行业融合与拓展
10.3.4 国际市场拓展
**第11章：中国呼叫中心产业投资战略规划策略及建议**
**11.1 中国呼叫中心产业进入与退出壁垒**
11.1.1 进入壁垒
11.1.2 退出壁垒
**11.2 中国呼叫中心产业投资风险预警**
11.2.1 防止资源的过度供给
11.2.2 防范产业发展机会少的风险
11.2.3 防止外包产业的盲目性发展
11.2.4 注意权益与规模不成比例问题
11.2.5 防范因国家间竞争激烈而于中国不利的风险
**11.3 中国呼叫中心产业投资机会分析**
11.3.1 中国呼叫中心产业细分应用投资机会
11.3.2 中国呼叫中心产业区域投资机会
**11.4 中国呼叫中心产业投资价值评估**
**11.5 中国呼叫中心产业投资策略建议**
11.5.1 针对系统厂商
11.5.2 针对运营厂商
11.5.3 针对投资厂商
**11.6 中国呼叫中心产业可持续发展建议**

# 图表目录

图表1：呼叫中心功能
图表2：国家统计局对呼叫中心的定义与归类
图表3：中国呼叫中心行业监管体系构成
图表4：中国呼叫中心行业主管部门

图表5：中国呼叫中心行业自律组织
图表6：呼叫中心存在形态
图表7：呼叫中心分类
图表8：其他类型的呼叫中心
图表9：呼叫中心产业链结构梳理
图表10：呼叫中心产业图谱
图表11：呼叫中心产业链能力示意图
图表12：呼叫中心产业专业术语说明
图表13：本报告呼叫中心产业的研究范围界定
图表14：本报告权威数据资料来源汇总
图表15：本报告的主要研究方法及统计标准说明
图表16：全球呼叫中心行业发展历程
图表17：全球呼叫中心的技术发展阶段
图表18：2022-2025年全球呼叫中心行业市场规模（单位：亿美元）
图表19：2018-2025年全球呼叫中心行业新建/扩建的呼叫中心数量（单位：个）
图表20：2018-2025年全球呼叫中心行业创造的就业岗位数量（单位：万个）
图表21：2025年全球呼叫中心细服务类型/结构——按市场规模（单位：%）
图表22：国际呼叫中心主要厂商清单
图表23：2025年全球智能呼叫中心市场表现象限分布
图表24：2022-2025年全球呼叫中心新增区域分布情况（单位：个）
图表25：2022-2025年美国新增呼叫中心数量及创造岗位数量（单位：个）
图表26：2022-2025年欧洲新增呼叫中心数量及创造岗位数量（单位：个）
图表27：2026-2031年全球呼叫中心行业市场规模预测（单位：亿美元）
图表28：全球呼叫中心发展趋势
图表29：中国呼叫中心行业发展历程
图表30：企业呼叫中心建设过程示意图
图表31：呼叫中心产业主体
图表32：2016-2025年中国经营呼叫中心业务企业数量（单位：家，%）
图表33：中国呼叫中心现状综述
图表34：智能客服与传统客服对比
图表35：2025年中国智能客服行业竞争格局（单位：%）
图表36：2018-2025年中国呼叫中心坐席数量（单位：万个）
图表37：2022-2025年中国呼叫中心市场规模（单位：亿元）
图表38：2025年中国呼叫中心运行质量得分（单位：分）
图表39：截至2025年中国呼叫中心行业企业融资事件汇总
图表40：2015-2025年中国呼叫中心行业投资数量和规模（单位：亿元，件）
图表41：2015-2025年中国呼叫中心行业投资数量和规模（单位：亿元，件）
图表42：2018-2025年中国呼叫中心行业企业融资类型分布（单位：件）
图表43：2018-2025年中国呼叫中心行业企业融资类型分布（单位：件）
图表44：2024-2025年度最具影响力呼叫中心企业TOP15
图表45：中国呼叫中心产业痛点分析
图表46：人工智能在呼叫中心的应用架构图
图表47：大数据分析在呼叫中心的应用流程示意图
图表48：云计算在呼叫中心的部署架构图
图表49：呼叫中心系统技术架构分析
图表50：呼叫中心系统功能模块分析
图表51：中国呼叫中心软件厂商盘点
图表52：交换机分类
图表53：2021-2025年中国交换机市场规模（单位：亿元）
图表54：交换机主流品牌分析
图表55：服务器分类（按产品形态）
图表56：服务器分类（按芯片架构与用途）
图表57：2018-2025年中国X86服务器市场规模（单位：亿美元）
图表58：2025年中国X86服务器厂商市场份额（按厂商销售额）（单位：%）
图表59：中国云计算行业发展历程
图表60：企业云服务类型使用及需求情况
图表61：2017-2025年中国公有云服务市场规模情况（单位：亿元，%）
图表62：2017-2025年中国私有云服务市场规模情况（单位：亿元，%）
图表63：不同类型数据混合云应用情况（单位：%）

图表64：2021-2025年中国混合云服务市场规模情况（单位：亿元）
图表65：2025年中国公有云IaaS厂商市场份额（单位：%）
图表66：2025年中国公有云PaaS厂商市场份额（单位：%）
图表67：中国私有云厂商竞争力分析象限
图表68：中国云计算厂商混合云业务发展情况
图表69：数据库架构介绍
图表70：2022-2025年我国数据库数量变动情况（单位：款）
图表71：2022-2025年我国数据库市场规模变动情况（单位：亿元，%）
图表72：2025年全球数据库管理系统排名TOP5
图表73：配套供应链对呼叫中心产业的影响
图表74：2021-2025年中国呼叫中心存在形态结构（单位：%）
图表75：2013-2025年中国外包合同执行金额分析（单位：亿美元）
图表76：2013-2025年中国离岸外包行业结构占比情况（单位：%）
图表77：2025年中国离岸外包行业分布区域（单位：%）
图表78：外包呼叫中心优势分析
图表79：外包呼叫中心业务类别分析（按外包的形式分）
图表80：外包呼叫中心业务类别分析（按外包的性质分）
图表81：外包呼叫中心业务类别分析（按外包的时间分）
图表82：外包呼叫中心主要运营模式分析
图表83：2022-2025年中国外包呼叫中心市场规模（单位：亿元）
图表84：2025年中国呼叫中心外包TOP5
图表85：2026-2031年中国外包呼叫中心市场规模预测（单位：亿元）
图表86：其他形态呼叫中心概述
图表87：2022-2025年中国其他形态呼叫中心（自建呼叫中心、呼叫中心托管服务、呼叫中心设备租赁）市场规模（单位：亿元）
图表88：2026-2031年中国其他形态呼叫中心（自建呼叫中心、呼叫中心托管服务、呼叫中心设备租赁）市场规模预测（单位：亿元）
图表89：2021-2025年中国客户中心产业分布——按坐席数（单位：%）
图表90：电信业重组示意图
图表91：2025年三大运营商对比（单位：亿元）
图表92：2014-2025年电信业务收入（单位：万亿元）
图表93：2011-2025年电信业固定资产投资情况（单位：亿元）
图表94：2013-2025年光缆线路总长度发展情况（单位：万公里，%）
图表95：2017-2025年我国基站数发展情况（单位：万个）
图表96：电信业呼叫中心发展特点分析
图表97：电信业呼叫中心发展趋势分析
图表98：金融业痛点与需求分析
图表99：金融业呼叫中心系统解决方案
图表100：金融业呼叫中心发展特点分析
图表101：金融业呼叫中心发展方向分析
图表102：府及公共事业呼叫中心解决方案
图表103：政府及公共事业呼叫中心发展特点分析
图表104：政府及公共事业呼叫中心发展趋势分析
图表105：制造业痛点与需求分析
图表106：制造业发展呼叫中心的意义
图表107：奥的斯电梯自建型模式考虑因素
图表108：制造业呼叫中心发展趋势
图表109：消费和零售呼叫中心应用分析
图表110：电商行业呼叫中心应用分析
图表111：消费和零售呼叫中心产业特点
图表112：消费和零售呼叫中心发展趋势
图表113：中国呼叫中心产业的地域分布
图表114：北京市呼叫中心制约因素分析
图表115：北京市呼叫中心发展趋势
图表116：《上海市推动服务外包加快转型升级的实施方案》相关内容
图表117：南通市呼叫中心配套设施分析
图表118：南通市服务外包产业格局
图表119：江苏南通市“一城四基地”呼叫产业格局
图表120：呼叫中心产业园区综合服务

略·····完整目录请咨询客服

如需了解报告详细内容，请直接致电前瞻客服中心。

全国免费服务热线：400-068-7188 0755-82925195 82925295 83586158

或发电子邮件：service@qianzhan.com

或登录网站：https://bg.qianzhan.com/

我们会竭诚为您服务！