

权威发布

国内增值电信业务许可情况分析报告
(2019.10)

中国信息通信研究院

国内增值电信业务许可情况分析报告（2019.10）

一、全国增值电信业务许可情况

截至 2019 年 10 月底，全国增值电信业务经营许可企业共 75538 家，较上一月增长 0.51%，其中工业和信息化部许可的跨地区企业 18473 家，各省（区、市）通信管理局许可的本地企业合计 57065 家。

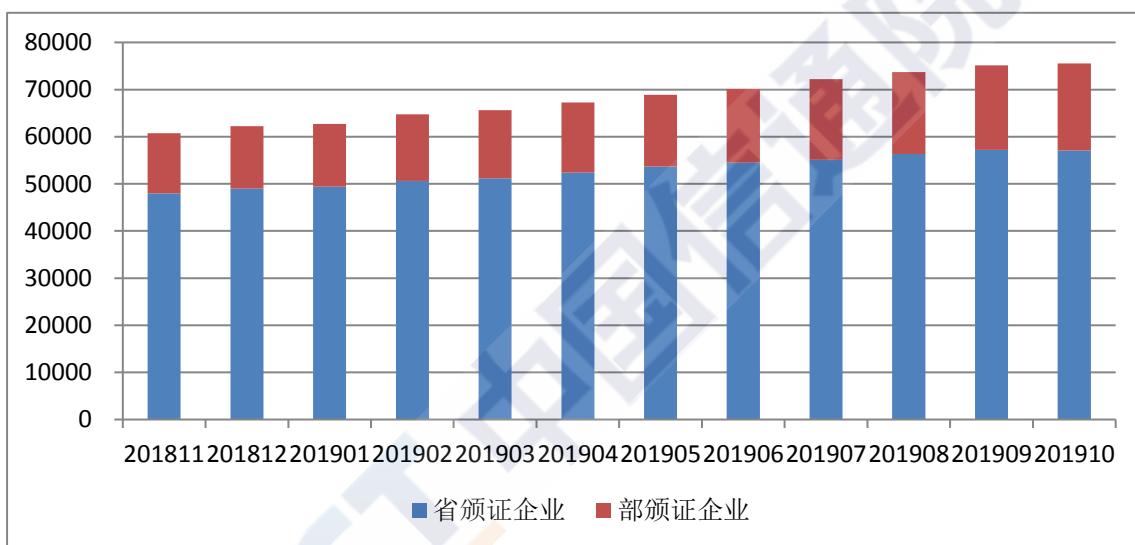


图 1 全国持证企业数量 (家)

目前，全国增值电信业务市场区域发展不均衡特征突出。在 18473 跨地区企业中，注册地在北京的 4659 家，广东的 3764 家，上海的 1841 家，三地集中了 55.6% 的跨地区企业。

在 57065 家本地企业中，北京 11865 家，广东 6973 家，浙江 6374 家，北京、广东、浙江三地的增值电信企业数量在全国遥遥领先，接下来依次是江苏、上海、四川等 6 地集中了全国 61.8% 的增值电信企业，西部 12 省份的增值电信业务经营者仅占全国的 12.1%。

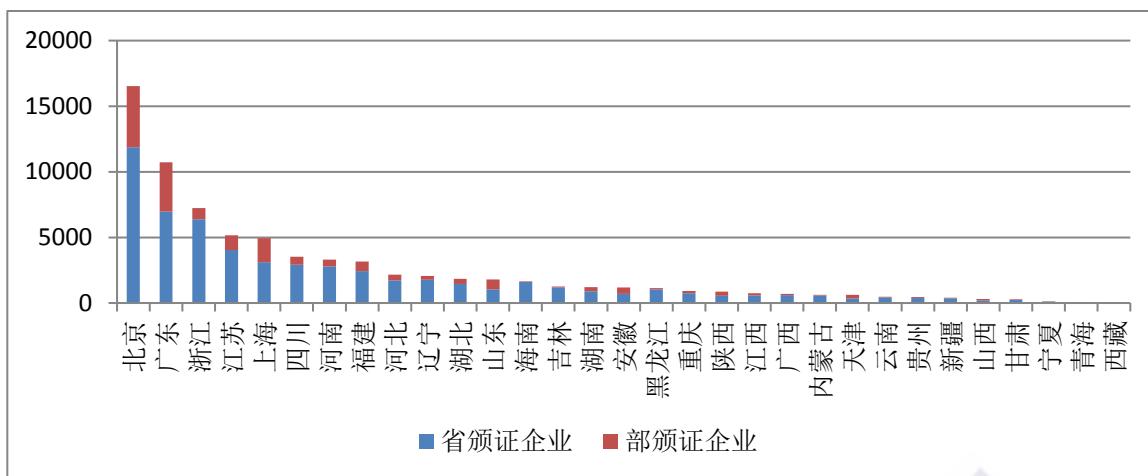


图 2 持证企业按地域分类情况

按照 2015 版《电信业务分类目录》中增值电信业务分类，75538 家增值电信企业合计拥有 94764 个许可项目。其中，44393 个信息服务业务（仅限互联网信息服务），15415 个信息服务业务（不含互联网信息服务），12352 个在线数据处理与交易处理业务，10179 个国内呼叫中心业务，5562 个互联网接入服务业务（以下简称 ISP），3006 个互联网数据中心业务（以下简称 IDC），其他业务 3857 个。

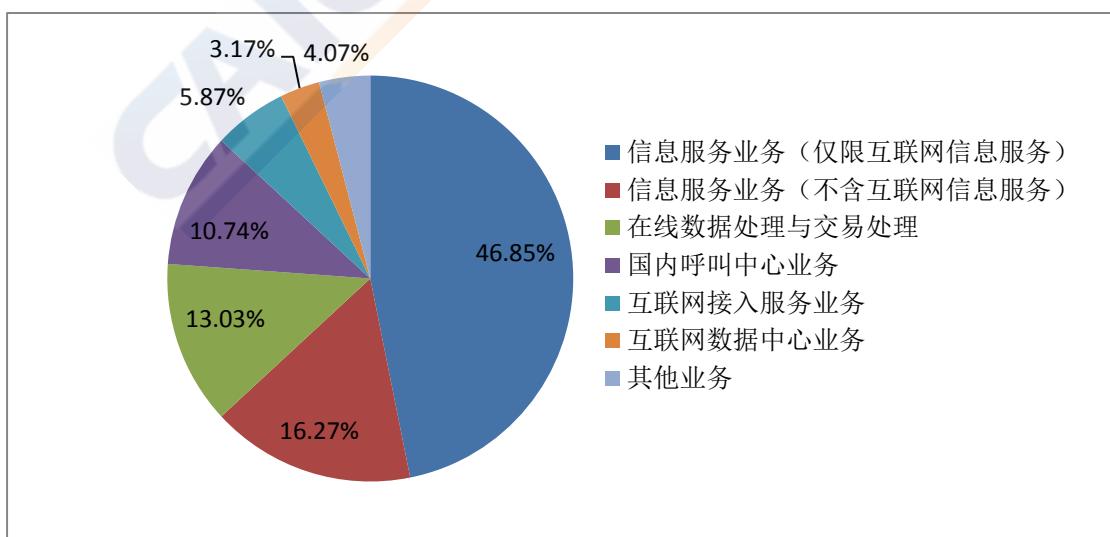


图 3 业务分类许可情况

二、跨地区增值电信业务许可情况

从各业务跨地区经营者数量来看，排名前三的业务依次是：10729家企业经营信息服务业务（不含互联网信息服务），7874家企业经营国内呼叫中心业务，3452家企业经营互联网接入服务业务，详见下表。

表 1 截至 2019 年 10 月末跨地区各类增值电信业务经营者数量

业务种类	截至 2019 年 9 月 末经营者数量	截至 2019 年 10 月末经营者数量
A1. 通过转售方式提供的蜂窝移动通信业务	38	38
A2. 无线数据传送业务（原分类目录）	3	3
A2. 无线寻呼业务	0	0
A2. 国内甚小口径终端地球站通信业务	126	131
A2. 固定网国内数据传送业务	578	629
A2. 网络托管业务	64	65
B1. 互联网数据中心业务	1837	1955
其中：互联网资源协作业务	777	849
B1. 内容分发网络业务	506	550
B1. 国内互联网虚拟专用网业务	989	1053
B1. 互联网接入服务业务	3312	3452
B2. 在线数据处理与交易处理业务	78	81
B2. 国内多方通信服务业务	667	679
B2. 存储转发类业务	79	79
B2. 国内呼叫中心业务	7699	7874
B2. 信息服务 业务	仅限互联网信息服务	61
	不含互联网信息服务	10476
注：18473家经营者共从事 27374 项增值电信业务		

不同经营者间注册资金规模差异较大，但仍以注册资金在 1000 万元人民币的经营者居多。在目前部颁证 18473 家经营者中，注册资金为 1000 万元人民币的经营者占经营者总数的 69.3%，注册资金在 1000 万元到 5000 万元人民币之

间的经营者占经营者总数的 17.5%，注册资金在 5000 万元(含)到 1 亿元人民币之间的经营者占经营者总数的 7.2%，注册资金超过 1 亿元人民币的大型企业占经营者总数的 5.7%，详见图 4。

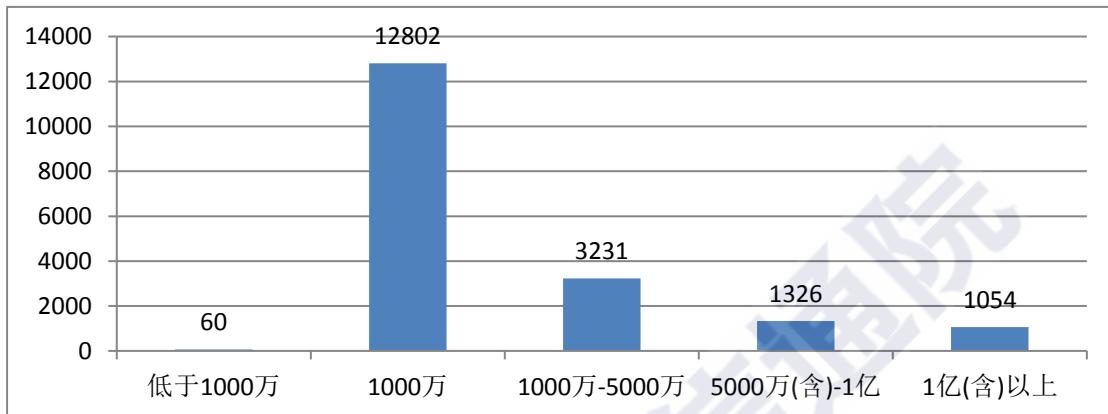


图 4 跨地区企业注册资金规模分布(元)

目前国内增值电信领域已经形成日趋多元化的投融资市场，民营资本已经发展成为增值电信业务领域的主力军。截至 2019 年 10 月底，部颁增值电信业务经营者中，国有控股企业 678 家，占经营者总数的 3.7%；民营控股企业 17671 家，占经营者总数的 95.6%；外商投资企业 124 家，占经营者总数的 0.7%，详见图 5。

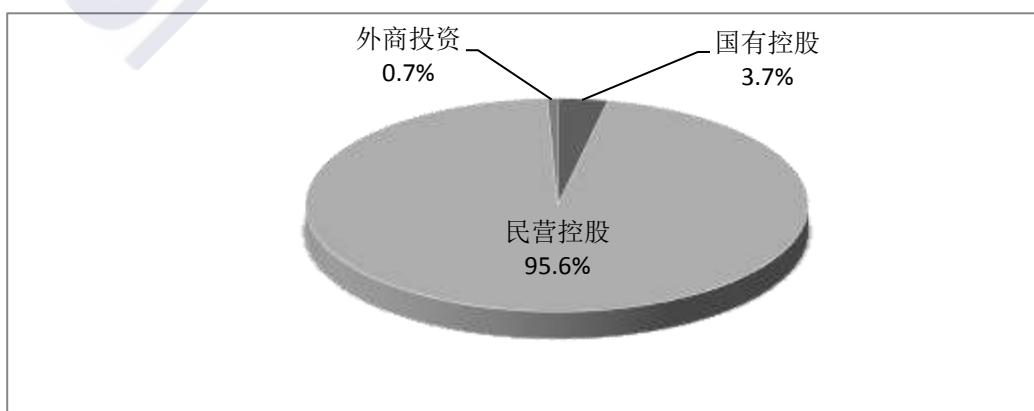


图 5 跨地区企业经济性质分布

三、本期重点业务介绍——呼叫中心服务业务

截至 2019 年 10 月底，全国呼叫中心业务持证企业共 10179 家，其中部颁证企业 7874 家，省颁证企业 2305 家。



图 6 国内呼叫中心业务企业数量 (家)

根据 2018 年年报数据，呼叫中心业务收入呈快速增长态势。2018 年度全国呼叫中心业务收入约 439.0 亿元，同比增长 51.6%，其中部颁证企业收入 305.0 亿元，同比增长 67.5%，省颁证企业收入 134.0 亿元，同比增加 24.7%。

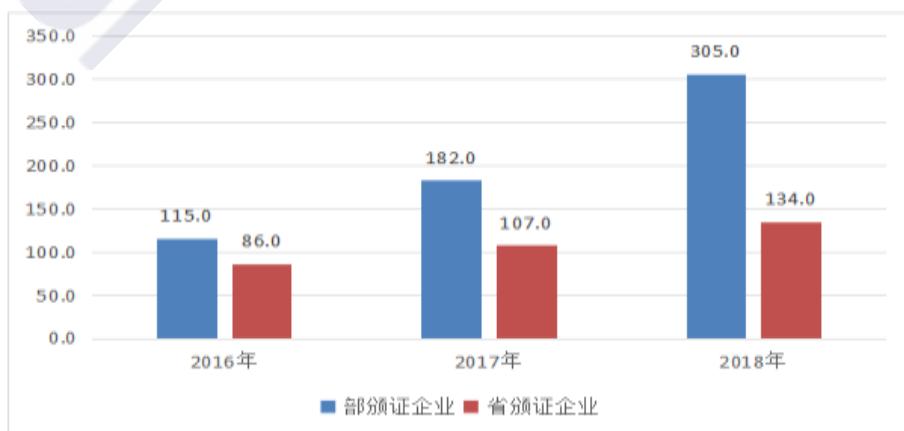


图 7 国内呼叫中心业务收入（亿元）

根据 2018 年年报数据，传统坐席数量开始萎缩，全国坐席数量为 36.4 万个，其中部颁证企业坐席数为 24.6 万个，省颁证企业坐席数量为 11.8 万个。2018 年智能语音在呼叫行业应用越来越广泛，在行业业务收入大幅增长的前提下，传统坐席数量比去年减少 16.1 万个。随着智能语音技术越来越成熟和人工成本的上升，传统人工坐席数量会逐年下降。

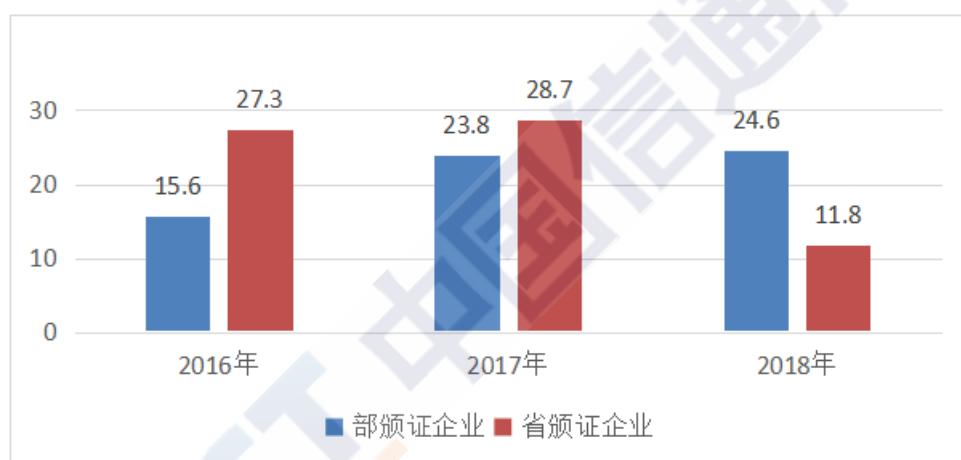


图 8 国内呼叫中心业务坐席数（万个）