

第十二届中国国际服务外包交易博览会（简称“服博会”）日前在湖北武汉举行。本届服博会围绕“数字新机遇 外包新未来”主题，全方位展示中国17年来的服务外包产业发展成就、聚焦数字技术给服务外包带来的机遇与挑战。

与会嘉宾指出，随着新一代信息技术的应用，服务外包产业向数字化、智能化转型已成大势所趋，数字经济的迅猛发展将为中国服务外包产业带来新机遇。

## 行业持续快速增长

记者在展会现场看到，本届服博会专门设立了中国服务外包发展成就综合展。成就展以“服务外包创新发展”为主题，总结回顾了我国服务外包产业的发展历程，全景式梳理我国服务外包发展成就，并展望未来发展趋势。

商务部数据显示，自2006年服务外包“千百十工程”启动以来，我国服务外包产业发展迅速，在业务规模、经营主体规模、业务结构等方面成绩斐然。

在业务规模上，我国服务外包业务执行额由2006年的13.8亿美元激增至2022年的2522.1亿美元，数额增长183倍。我国离岸服务外包执行额也从2006年的10亿美元左右跃升至2022年的1368.5亿美元，增长137倍，规模稳居全球第二。

在经营主体规模上，全国服务外包企业数从约500家发展到当前的7万多家，累计认定的技术先进型服务企业达3646家，从业人员数量由不足6万人增至1497.6万人，规模不断壮大。截至2022年底，中国服务外包产业累计吸纳就业1498万人，其中大学及以上学历966万人，占比64.5%。

此外，服务外包业务结构不断优化，具有更高技术含量的知识流程外包业务额已基本赶上传统的信息技术外包，成为推动产业高质量发展的重要力量。

“经过17年的发展，我国服务外包产业水平全面提升，综合实力跻身世界前列，已成为我国经济创新发展的新引擎、开放型经济的新亮点、数字技术与实体经济深度融合的新平台、贸易结构优化的新标志、绿色共享发展的新动能和高学历人才集聚的新产业。”开幕式上，中国国际投资促进会会长马秀红评价道。

世界贸易组织副总干事张向晨表示，中国作为领先的货物和服务贸易大国，外包服务市场在过去几年实现了两位数的增长。他预测，“随着数字经济的发展，预计中国外包市场在2030年以前，还将以11.3%的复合年均增长率继续扩大。”

## 数字技术创造新机遇

今年以来，人工智能对话模型ChatGPT走红国内外，再次引发人们对前沿数字技术的关注和讨论。置身本屆服博会的展区，同样能感受到数字技术给服务外包产业带来的深刻影响。

据介绍，本屆服博会参展企业超过120家，多个企业带来了自家最新的数字服务及服务外包技术产品。不仅湖北众多知名企业在现场设有展位，安徽、天津、福建等地也组团参展。

在武汉烽火技术服务有限公司的展位上，5G智能巡检机器人“小智”引得不少观众驻足。工作人员告诉记者，“小智”运用了人工智能、图像处理、大数据等技术，能在无人值守的机房内使用，可通过实时音视频通话实现远程指导和培训，降低运维成本，还能通过各类高精度传感器及AI算法实现精准高效检测，对特定故障的检测准确率超过98%，将为一线运维人员的工作带来便利。

相比于巡检机器人“小智”，武汉力龙信息科技股份有限公司带来的政务机器人“易小政”则更接近日常生活场景。据介绍，“易小政”可帮助办理各种证件，申办人只需将材料依次交给它扫描确认，就能当场打印和发放证件。工作人员表示，当前“易小政”已经在武汉本地的多个政务大厅投入使用。

除了各种类型的机器人，现场还有算力“超强”的便携式量子计算机、“懂方言”的AI虚拟人交互平台、一站式跨境贸易服务体验机等产品和服务，几乎都是相关企业近年的主打产品。在同期举行的研讨会上，与会嘉宾特别围绕服务外包“数字化”展开讨论，就如何加快服务外包产业向高技术、高附加值转型建言献策。

提及我国服务外包企业发展水平，中软国际有限公司高级副总裁唐振明言辞恳切，“为了抓住机遇，我们要不断创新服务模式，与客户一起，发现和撬动新的需求，在转型升级的过程中，不断创新服务模式、拥抱新技术，从而成为数字变革的主力军。”

商务部服务贸易和商贸服务业司司长王东堂表示，未来将大力发展数字贸易，运用数字技术大力发展众包、云外包、平台分包等新业态、新模式，完善财政、保税、投融资等各类支持政策，培育全球价值链中的“隐形冠军”和“小巨人”企业，形成具有国际竞争力的产业集群。

## 示范城市引领发展

一直以来，服务外包示范城市是中国服务外包发展的主力军。商务部数据显示，2022年，全国37个服务外包示范城市总计承接离岸服务外包合同额11825亿元，执行额8018亿元，分别占全国总额的89.7%和89.6%。示范城市从业人员占全国比重75

%，获得国际资质认证占比73.5%，完成业务规模占比91.9%。

中国服务外包研究中心副研究员郑伟表示，长三角地区一直是中国服务外包产业的主力，在37个示范城市中，东部城市在前10位排名中占据9席，是中国服务外包产业发展名副其实的实力担当。受制于所处区位和发展阶段，中西部和东北地区与东部地区在发展服务外包方面一直存在差距，但从去年公布的中国服务外包示范城市和申请城市综合评价结果来看，这种差距正在逐渐缩小。

以本届服博会的东道主城市武汉为例，该市近年在发展服务外包产业方面成效显著。2009年入选全国首批服务外包示范城市，2020年获批全面深化服务贸易创新发展试点，2022年获批服务业扩大开放综合试点……近年来，武汉抢抓长江经济带建设、促进中部地区崛起等国家战略机遇，依托国家特色服务出口基地、省级服务外包示范园区等贸易促进平台，不断推动本地服务外包提档升级。

“此次服博会落地武汉，不仅有利于武汉市展会经济的发展，还将为武汉服务外包合作搭建一流的国际平台，进一步助推武汉服务贸易和服务外包产业高质量发展。”武汉市相关负责人说。

“未来，服务外包示范城市将继续在中国服务外包产业的转型升级、高质量发展、引领示范等方面担当重任。今后也会有更多中西部城市加入示范城市的行列，为我国服务外包发展注入新血液引进新力量，在更高层次、更大范围、更宽领域上引领我国服务外包产业高质量发展。”郑伟展望道。（记者 龚联康）

来源：经济参考报