

台灣與新加坡服務業發展策略之比較研究

李振芳*

壹、緒論

貳、台灣和新加坡服務業發展現況

參、台灣與新加坡服務業發展績效分析

肆、台灣與新加坡推動服務業發展重要策略比較(願景、目標、策略)

伍、台灣與新加坡服務業人才培育與引進的作法比較

陸、結論與建議

摘要

新加坡憑藉優越地理位置及人才，積極發展物流、金融、觀光及資訊通訊等服務業的成功經驗，確實值得我國學習。在服務業國際競爭力評比方面，新加坡在觀光旅遊競爭力、全球最適居住城市、全球網路整備度、全球經商環境等方面評比優於我國，我國則在全球資訊科技產業競爭力、全球成長競爭力等方面優於新加坡。

我國服務業平均出口值占全球比率在2001至2003年間僅為0.95%，新加坡則為1.52%，我國約新國的六成，顯見新加坡服務貿易較我國發達，我們服務業貿易出口有待加強。

台新兩國均強調服務業就業機會的增加及扶持企業；新加坡將服務出口增長列入目標，我國未列入；新加坡為推動旅遊服務業，解除賭禁，我國尚在審慎評估研究中。我國政府已成立「行政院服務業政策指導小

* 作者為綜計處專門委員，獲本會96年度研究發展甲等獎；本研究為個人之觀點，不代表本會之意見。

組」持續推動服務業發展；新加坡則成立部長級委員會，監測服務業引擎的發展。

新加坡的人才引進政策係結合入境、就業許可證等就業准證，以及永久居民制度。我國於2007年6月通過「吸引外籍專業人士來台工作之友善措施」，成效仍待觀察與檢討。

本研究對於我國服務業發展，建議政府效法新加坡建構良好環境與待遇，滾動式檢討各項友善措施或法規，以提升我國服務業人才引進之成效；為提升我金融市場國際競爭力，如何建立具國際競爭力之金融產業賦稅環境，實為當務之急；效法新加坡將運輸、倉儲、配送等物流環節，切實整合成單一櫃台服務中心；新加坡雖然解除賭禁，證諸目前澳門賭場蓬勃發展，對社會的衝擊相當大，我國是否跟進，仍需更審慎評估，以作為決策依據；為提升我國資訊通訊服務業競爭力，台灣寬頻網路建構速度仍待提升。

壹、緒 論

一、計畫緣起與目的

全球服務業加速現代化和全球化的趨勢，使服務業在各國經濟結構中的地位迅速上升，成為主要產業，提供更多的就業量，創造較高的勞動生產力，促進經濟快速發展。同時，服務業日益脫離傳統地緣導向發展模式，打破時間、空間乃至文化、觀念的隔閡，進入全新的發展階段。不僅使服務業的全球重組和資源優化配置達到空前，也使全球各國經濟、產業、技術創新及經營管理模式出現全方位變革。

亞洲四小龍中，新加坡在服務業發展深度與廣度，均較我國為佳。新加坡土地面積682平方公里，人口約435萬人(約為台北市人口1.6倍)。自建國40年來，新國憑藉著優越的地理位置及人才，傾全力發展交通、航運與貿易，新加坡服務業在國際間具備高度競爭力，新國政府推動服務業發展

策略，如貿易和物流、資訊科技、金融服務和旅遊，鼓勵教育、保健護理；尤其新加坡政府對於占勞動市場達75%之服務業就業拓展，人才引進的策略，值得我國效法。

我國於2004年核定實施「服務業發展綱領與行動方案」包括金融、流通等12項重點服務業，以及2006年推動「產業發展套案」中有關服務業發展方向。此外，政府已成立「行政院服務業政策指導小組」持續推動服務業發展，並視個案需要進行跨部會協調，俾建構優質的服務業經營環境，顯見政府致力發展服務業之決心。台、新兩國服務業發展互有消長，本研究擬比較研究我國與新加坡服務業發展國家績效、遠景、目標與策略，其中服務業分業的選取，以近期發展成效顯著、產業關聯效果大、產業成長潛力大的旅遊、物流、金融及資訊通信等服務業作為分析標的，以供我政府推動服務業發展政策參考，促進服務業發展，創造附加價值，提升就業效果。

二、研究方法與架構

本研究採蒐集次級資料，就台灣與新加坡服務業發展遠景、目標、策略等加以比較分析，資料來源包括有關我國和新加坡過去研究報告、政府相關出版品以及經由網路取得新加坡資料等。本報告以比較分析研究為主，有助於為我國服務業把脈，並提出參採新加坡的作法。主要研究架構如下：台灣和新加坡服務業發展現況；台灣與新加坡服務業發展績效分析；台灣與新加坡推動服務業發展重要策略比較(願景、目標、策略)；台灣與新加坡服務業人才培育與引進的作法比較分析；以及結論與建議。

貳、台灣和新加坡服務業發展現況

一、台灣服務業發展現況

全球化的發展、資訊與通訊科技進步，以及先進國家製造生產過程不斷外移的結果，服務業已成為先進國家主要的經貿活動。台灣也正朝向先

進國家的發展軌跡邁進，自1985年起服務業占我國實質GDP的比率已經超過50%，台灣在1980年代中期就已經進入服務業時代。2001年，我國服務業占GDP比率首次突破70%，我國產業發展過程中，服務業扮演的角色越來越重要，各產業需要服務業支應、作為中間投入的功能日愈深化。¹

為加強服務業發展，創造附加價值，提升就業效果，我國於2004年3月核定實施「服務業發展綱領與行動方案」，續於2006年10月2015年經濟發展願景及第一階段衝刺三年計畫(2007-2009)」中提出第一期「產業發展套案」，訂定有關服務業發展方向。

上揭政策方針下，2006年，我國服務業生產毛額實質成長率3.7%，對經濟成長率貢獻占55%。由於服務業占總就業人數比率57.9%仍較名目生產比率71.6%低，國內服務業仍存提高就業創造的努力空間。

政府繼續放寬服務業管制，強化核心競爭優勢，營造無障礙及公平競爭的產業發展環境。2006年服務業各分業生產與結構變化如次：

(一)流通運輸服務業

國內流通運輸服務業續朝連鎖化及大型化發展，積極整合物流、金流及標準化資訊平台，提升流通效率及競爭力，創造商機。2006年批發、零售及餐飲業營業額，較2005年成長6.7%。

—批發及零售業：實質成長6.5%，占服務業名目GDP比率25.8%，為服務業比重及貢獻最大部門。

—住宿及餐飲業：在國內觀光旅遊經濟相關活動活絡帶動下，實質成長4.3%，占服務業名目GDP比率3%。

—運輸倉儲及通信業：受惠進出口貿易穩定成長，實質成長3.9%，占服務業名目GDP比率8.5%。

(二)金融服務業

¹我國服務業投資發展與趨勢分析，謝發達，2004年9月。

我政府持續推動金融改革，建構公平、具競爭力的金融環境，2006年金融服務業對經濟成長貢獻占0.5個百分點。

- 金融保險業：受內需相對疲弱影響，金融服務及創新表現不如預期，實質成長1.3%，較上年微降，占服務業名目GDP比率14%。
- 不動產及租賃業：在房市交易熱絡帶動下，實質成長4.5%，較上年增1.9個百分點，占服務業名目GDP比率11.4%。

(三)教育及專技服務業

政府積極人力培育及技術開發，帶動教育及專技服務業快速成長，為新興服務業的主流。

- 專業科學及技術服務業：2006年我國專業、科學及技術服務業營業額4,895億元，較上年增加10.6%；實質GDP成長率9.6%，占服務業名目GDP比率3.5%。
- 教育服務業：實質成長率3.2%，占服務業名目GDP比率2.6%。

(四)健康、文化及運動休閒服務業

因應環保、節能的世界潮流，及國人日趨重視生活品質，政府積極營造有利於健康、文化及運動休閒服務業快速發展的社會環境。

- 醫療保健及社會福利服務業：政府積極建構優質醫療健康照顧及社會福利產業，促進國人健康及帶動相關產業發展新商機，實質成長2.5%，占服務業名目GDP比率4.2%。
- 文化、運動及休閒服務業：占服務業名目GDP比率雖僅2.1%，惟實質成長4.4%，高於整體服務業成長率，反映產業成長潛力大。

(五)觀光服務業

觀光係無煙囪產業，具有不限特定地域發展與勞力密集之特性，不但有助於降低貧富差距、促進環境保護與永續發展，亦是許多國家重要的出

口部門之一，也是賺取外匯的主要來源。2002至2005年台灣觀光服務業產值占GDP比重約2.1至2.6%，低於全球觀光與旅行業產值比重。依中央銀行統計，2006年台灣旅行收入51.20億美元，旅行支出87.46億美元，旅行收支呈逆差現象，顯示國內旅遊市場仍有成長空間。²

表2.1 我國服務業成長與結構變化

單位：%

項 目	實質成長率		占服務業GDP比率			
			名目比率		實質比率	
	05'年	06'年	05'年	06'年	05'年	06'年
服務業	3.5	3.7	100.0	100.0	100.0	100.0
1.批發及零售業	6.9	6.5	24.9	25.8	24.0	24.6
2.住宿及餐飲業	7.2	4.3	3.0	3.0	2.9	2.9
3.運輸倉儲及通信業	4.2	3.9	8.7	8.5	9.6	9.6
4.金融及保險業	1.5	1.3	14.6	14.0	14.7	14.4
5.不動產及租賃業	2.6	4.5	11.3	11.4	11.7	11.8
6.專業科學及技術服務業	1.9	9.6	3.3	3.5	3.2	3.4
7.教育服務業	2.5	3.2	2.6	2.6	2.5	2.4
8.醫療保健及社會福利服務業	2.4	2.5	4.2	4.2	4.0	3.9
9.文化、運動及休閒服務業	4.1	4.4	2.1	2.1	2.1	2.2
10.政府及其他服務業	1.9	1.5	25.4	24.9	25.2	24.7

資料來源：中華民國95年國家計畫執行檢討，2007年6月。

二、新加坡服務業發展現況

新加坡經濟發展倚靠雙引擎(Twin Engine)，即工業及服務業部門同時並

²觀光服務業結合地方特色提升產業經濟價值，經建會部門計劃處，2007年5月。

行發展。目前新國經濟結構係由製造業、建築業、貿易、批發與零售業、飯店與餐館業、交通與通訊業、金融服務業及商業服務業等7大產業組合而成。多年來，新國服務業在經濟發展的重要性凌駕工業，新加坡政府致力於將新加坡建設為亞洲的觀光、商務和金融中心，新加坡之國家競爭力深受國際社會肯定。

2004年至2006年，新加坡服務業占GDP比重分別為64.5%、62.4%、63.0%。新國政府致力推動服務業發展策略，如貿易和物流、資訊科技、金融服務和旅遊，鼓勵教育、保健護理及其他新創行業，以創造更多就業機會。

(一)交通運輸及物流業

2006年，新加坡交通運輸及物流業占國內生產總值9.6%，僱用就業人力超過11萬人。新加坡有9,000多家從事物流業的企業，全球排名前25位，全球頂級25家第三方物流公司(3PLs)中，有17家在新加坡經營物流業，其中包括APL物流和勝寶旺物流兩家新加坡公司。新加坡國際企業發展局在運輸及物流業著重海事業、航空業及物流業等三領域。新加坡設定的目標是要在2010年發展成為亞洲領先的綜合物流樞紐。³

由於新加坡地理位置獨特再加上優越的聯絡網，使該國成為環球物流中心及供應鏈管理控制中心。新國運輸業發達，擁有全世界最繁忙港口和樟宜國際機場。新加坡是全球最大貨櫃港，連接全球120國和600個港口；2006年，樟宜機場出入旅客達3千5百萬名，為歷年新高；且2007年上半年客流量較上年同期成長5.4%，達17.7百萬人次。

新國亦是亞洲的第四大貨運機場，2006年，樟宜機場共處理190萬公噸貨物，較2005年增加4.2%。目前樟宜國際機場為79家航空公司提供服務，每周4,180趟航班飛往59個國家的185個城市，起降駕次排名全球第4，新加

³上海國際海事信息、我國經濟部國貿局最新消息。

坡成為區域轉運中心。⁴

又新加坡係世界最繁忙的集裝箱轉口港，共約200家船務公司。2006年，新加坡港貨櫃吞吐量1,347萬標箱，增幅達14.1%，連續3年奪得「全球最大貨櫃港」殊榮，依次為上海、香港和深圳。2007年上半年新加坡貨櫃吞吐量為1,347萬標箱，較上年同期1,180萬標箱增長14.1%，其中新加坡國際港務集團(PSA)旗下碼頭共處理1,304萬標箱，較上年同期成長14.5%，裕廊港貨櫃吞吐量43.1萬標箱。⁵

1. 航空物流

— 樟宜航空貨運中心

樟宜機場內設有樟宜航空貨運中心，面積達47公頃，是一個24小時運作的自由貿易區。此一站式服務中心提供裝卸航空貨物所需設備和服務。每日從飛機卸下的貨物送到收貨人手裡，前後只需1小時。

— 成立實裡達航空園區

新加坡航空產業在過去十年取得出色成績，其年增率超過12%，2005年，新加坡航空產業產值達52億新幣，較2004年增長17%，使新加坡成為亞太地區最全方位的航空維修(MRO)中心，約占亞洲市場四分之一份額。

新加坡航空業持續不斷快速發展，已創造一系列集中於樟宜地區航空活動相關產業鏈。預估整個亞洲至2015年的飛機數量將是目前的2倍，而新加坡航空產業的成長目標將高於2倍。

新加坡經濟發展局(EDB)為發展新加坡成為國際航空中心，於2006年宣布「實裡達航空園區發展計畫」，在實裡達機場周圍約140公頃土地作為航空園區，並將對實裡達機場進行升級建設以支持整個園區發展。此航空園

⁴中央社2007年7月20日、上海國際海事信息與文獻2007年5月29日。

⁵新加坡海事及港務管理局(MPA)、中國新聞網2007年7月17日。

區將形成一個新綜合性航空產業鏈，包括：航空維修(MRO)中心、飛機系統及零件的設計和製造、商用及通用航空活動、以及一個培訓飛行員、航空專業人士及技術人員的航空學院。此園區將由主管新加坡工業廠房的裕廊集團(JTC)負責規劃建設。

2.港口物流

新加坡不僅擁有優良深水港，還興建4個集裝箱碼頭。新加坡港務集團每年可裝卸超過1,500萬個集裝箱，是世界最大單一箱運碼頭經營機構。新加坡港口一方面調整港口管理策略並制定新措施，開放港口允許船舶公司以合資方式擁有自營碼頭，並歡迎國際港口經營集團至新加坡投資發展碼頭；另一方面，注重技術改造，通過挖掘內部潛力來提高生產力。新加坡海港採用自動識別系統，避免船舶相撞並提高港口航行安全。

獨特的地理位置讓新加坡在轉口分銷等領域具有競爭力，180多家環球貿易商選擇在新加坡採購和展開市場業務，6家汽車公司選舉新加坡為區域分銷中心；此外，新加坡在資訊科技和分銷網路上的優勢，更促使物流商和提供第三方業務的綜合服務商領先業界。

(二)旅遊服務業

旅遊業是新加坡經濟的重要組成部分，貫穿於餐飲業、賓館業、零售業、會展業、藝術娛樂業及交通運輸業等多個產業部門；對新加坡GDP的直接及間接貢獻率達10%，從業人員占當地勞動力總量的7%。憑藉良好的旅遊服務質量和豐富多元文化，2006年，新加坡觀光遊客達974萬人次，平均每日12,000名觀光客，使新加坡成為國際主要的旅遊勝地之一。其中，中國遊客數量增長最為顯著，主要係新國政府放寬中國公民簽證規定及延長逗留時間所致。遊客主要來自日本、大中華地區、歐美和東南亞其他國家。

為進一步鼓勵旅遊業發展，新加坡也重視廉價航空的發展，除建立兩家私營的廉價航空公司外，新國也鼓勵馬來西亞、泰國、印度尼西亞和澳

大利亞等國的廉價航空公司將新加坡列為目的地之一，並表示願意降低樟宜國際機場的使用費用。

(三) 金融服務業

金融服務業是新加坡附加價值最高的服務產業，且為國家稅收的最大來源，其占新國GDP比率已從70年代的6%增至2006年的17.6%。新加坡金融市場的快速發展，奠基於政府有強烈的推動決心、擁有健全法律體系、為數眾多金融人才、稅率較低、稅項分明及監管制度清晰等。新加坡在亞洲金融中心地位僅次於東京和香港。

金融服務業對新加坡經濟和確立亞洲金融中心地位貢獻很大。近年來新加坡採取一系列政策措施，以鞏固其金融中心地位，如降低公司所得稅，降低股票交易稅，降低離岸金融業務稅率，鬆綁金融管制等，欲與香港競爭，提升國際金融中心地位。例如相較於日本公司營利稅達40.7%，新加坡僅20%；新加坡對擁有資產在50億美元以下的基金經理，給予優惠，可免繳交資本利得稅，從而吸引對沖基金及其他基金經理移師新國，刺激當地經濟成長。

新加坡擁有600多家金融機構，全球各大銀行聚集於此，新加坡以先進的通訊網絡，連繫新加坡和全球各地金融、財務、商品、股票及外匯的交易行為，新加坡目前是繼紐約，倫敦和東京之後國際第四大外匯市場交易中心。

新國積極推動「私人銀行」業務，以吸引亞洲及世界各地的富豪前去存錢和居住，其目標是把新加坡發展成東方的蘇黎世和日內瓦。新國透過強化銀行保密法和提供優惠稅率等措施，期在全球經濟體系內開拓金融市場。

新加坡私人銀行家數在2000年僅20家，2006年已增至40家，其中摩根士丹利、高盛、瑞信集團等都大肆擴張營運版圖，新加入者包括瑞士寶盛

銀行(Bank Julius Bear)、花旗銀行美國境外私人銀行總部、以及英國渣打銀行的全球銀行業務總部等。據估計這些銀行在新加坡所管理私人資產約1,500億美元，與瑞士各家銀行經手的1.7兆美元相去甚遠，但亞洲快速成長的經濟、中東石油收入以及日本、歐洲等國避居者，甚至馬來西亞、印尼的華人富豪，將使大量財富擁入新加坡，使當地私人銀行業務迅速增長。

湧入新加坡的資金來自3個管道，一是歐洲人從瑞士移過來的資產，二是亞洲人累積自蓬勃亞太區經濟的財富，三是外國人尋求在亞洲投資及經商的資金。根據新加坡貨幣管理局統計，包括私人銀行在內，新國資產管理的總規模，在1998年時為920億美元，至2004年已達3,500億美元，2005年又新增1,220億美元，達4,720億美元。

新加坡金融管理局預測，新加坡資產管理市場成長強勁，對沖基金、私募基金及創投基金都快速成長，連續5年成長達2位數，2005年市場規模已達7,200億新幣。在此良好基礎下，新加坡下一個目標是取代東京成為亞洲最大外匯交易中心。兩年前新加坡外匯交易市場每日成交425億美元，較東京的536億美元略少，但由於熱錢快速湧入，新加坡的外匯交易2006年下半年已超越東京，成為亞洲最大外匯市場。⁶

(四) 資訊通訊業

2006年，新加坡資訊通訊業成長4.6%，較2005年之4.5%微高，是新加坡成長快速的服務產業之一，占名目GDP比率約6%。新國已有1600多項政府服務可以在網上進行，98%的政務都實現電子化。在新加坡國家資訊化策略實施過程中，新加坡資訊通信發展管理局(IDA)主要負責總規劃與協調工作。新加坡政府發展的重點領域有：網格計算 (grid computing) 和公用運算、網絡服務、資訊通信安全、無線射頻識別(RFID)等。

為方便民眾上網查詢政府服務，新加坡在每社區設立「民眾服務中

⁶經濟日報2007年1月3日、中國時報96年4月27日。

心」，提供2萬多台公共電腦，供當地民眾和外國觀光客隨時上網，查詢政府服務。63%以上的新加坡國民是電腦用戶，74%以上的家庭擁有電腦，83%以上的企業在工作中採用IT技術。

表2.2 新加坡服務業成長與結構變化

單位：%

項 目	實質成長率		占服務業GDP比率			
			名目比率		實質比率	
	05'年	06'年	05'年	06'年	05'年	06'年
服務業	6.0	7.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1.批發及零售業	10.5	10.3	23.4	23.9	25.2	26.0
2.運輸倉儲業	4.5	4.3	15.9	15.2	14.5	14.2
3.住宿及餐飲業	4.6	5.1	2.9	3.0	2.8	2.7
4.資訊通信業	4.5	4.6	6.1	6.0	6.6	6.5
5.金融保險業	6.5	9.2	17.6	17.6	17.3	17.6
6.不動產及租賃業	4.9	5.8	17.7	18.2	17.7	17.5
7.其他服務業	—	4.4	16.3	16.1	15.9	15.5

資料來源：Monthly Digest of Statistics Singapore, May 2007.

參、台灣與新加坡服務業發展績效分析

根據全球相關國家競爭力指標之分析，可看出我國與新加坡服務業相關施政之成效，並可作為我國之借鏡。同時藉由台灣與新加坡服務貿易可瞭解兩國服務業國際貿易績效。

一、台灣與新加坡服務業發展國際競爭力評比分析

(一)2007年觀光旅遊競爭力

世界經濟論壇首次發表之「2007年旅行及觀光競爭力報告」，將全球124個國家依其「旅行及觀光競爭力指標(TTCI, Travel & Tourism Competitiveness

Index)」進行評比，新加坡全球第8名，台灣排名為第29名。⁷

世界觀光組織(UNWTO)及世界旅行及觀光委員會(WTTC)有鑒於近年來旅行及觀光產業是賺取外匯、創造就業成長最為快速之經濟部門，對全球觀光旅遊競爭力進行評比。至2006年，旅行及觀光產業占世界GDP的10.3%、占世界總就業的8.2%。同時，旅行及觀光產業具間接之正面發展效應，例如鼓勵政府改善道路或公眾運輸系統等基礎設施之建設、保持自然環境之永續等。

世界經濟論壇評比所使用之「旅行及觀光競爭力指標」分為3大類，共包含13項支柱指標(pillars)。第一大類指標為「管制架構(regulatory framework)」：政策規則及管制(policy rules and regulations)、環境管制(environmental regulation)、安全與防護(safety and security)、健康與衛生(health and hygiene)、旅行及觀光重要性(prioritization of travel & tourism)；第二大類為「商業環境及基礎設施(business environment and infrastructure)」：航空運輸基礎設施(air transport infrastructure)、地面運輸基礎設施(ground transport infrastructure)、觀光基礎設施(tourism infrastructure)、資通訊基礎設施(ICT infrastructure)、旅行及觀光產業之價格競爭力(price competitiveness in the T&T industry)；第三大類為「人力、文化及自然資源(human, cultural, and natural resources)」：人力資源(human resources)、國民觀光觀感(national tourism perception)、自然與文化資源(natural and cultural resources)。

(二)2007年全球最適居住城市

人力資源專業機構(ECA International)2006/07年的城市排名對全球254個城市的生活水準進行比較，其中新加坡名列亞洲第1名，全球第1名；台灣名列亞洲第7名，全球第58名。

評比參考指標包括：氣候、空氣質素、醫療服務、房屋與相關設施、隔

⁷ WEF, The Travel & Tourism Competitiveness Report 2007。

離程度、社交網絡、休閒設備、基礎建設、個人安全及政治氣氛等。該調查的結果將被ECA的會員公司，作為公司制定外派員工津貼的參考指標。

調查報告顯示，對於外籍員工而言，新加坡的生活水準亦相對較高。完善的基礎設施，配合大都會的形象，促使新加坡可以較全球及亞洲其他地區取得更高的排名。不過，外國人在台灣的生活品質，仍遠遠落後於位居亞洲首位的新加坡。據ECA International表示，其中最大區別是台灣的空氣品質，且有持續惡化的趨勢。

(三) 網路整備度

世界經濟論壇於2007年3月28日公布「2006-2007全球資訊科技報告」，其中全球「網路整備度」排名，台灣全球排名第13名，在亞洲地區排名第3，次於新加坡及香港。

「網路整備度」指標係檢視一個國家有效使用資通訊科技之準備力，主要由3個面向來衡量：資通訊科技的一般商業、管制及基礎建設環境；個人、業界及政府三個主要利害關係人使用及得益於資通訊科技的整備力；及他們實際使用最新可得的資通訊科技。

(四) 2006-2010全球經商環境

根據英國經濟學人智庫(Economist Intelligence Unit, 簡稱EIU)所公布2006年至2010年全球經商環境展望排名，調查中指出，新加坡排名亞洲第1名，全球第4名。台灣名列第19，排名亞洲第3名。

EIU所公布的這項排名資料中，包含10項評比指標：總體經濟環境、外貿及外匯管制、勞動市場、租稅政策、市場機會、基礎建設、對民間企業及競爭政策、外資政策、金融政策以及政治環境。在這次公布的排名中，透露投資訊息，以及目前全球經商環境概況。

(五) 全球資訊科技產業競爭力

英國「經濟學人」智庫(Economist Information Unit, EIU) 2007年7月11日公布「全球資訊科技產業競爭力指數報告」(The Means to Compete

Benchmarking IT Industry Competitiveness), 台灣在全球64個受評比國家地區中位居第6, 在亞洲地區次於日本及南韓。新加坡在全球則名列第11。

報告中指出, 台灣與日本、南韓及澳洲由於為資訊產業提供良好的競爭環境而名列前茅。此外, 台灣在研發環境及人力資源評比項目表現傑出, 排名分別高居全球第3及第7, 但在整體商業環境及法律環境等項目則仍有努力空間。

該報告係EIU首次針對資訊科技產業競爭力進行評比, 評比項目包括整體商業環境、資訊科技基礎設備、人力資源、法律環境、研發環境及政府支持度等6個項目。報告由商業軟體聯盟(BSA)贊助, 總共評比64個國家, 採數字比較和問卷結果並計方式, 針對6大類25個指標做調查, 台灣表現最好的是「研發環境」, 全球第3名, 其他大類排名分別為: 整體商業環境第11; IT基礎建設第18、人力資本第7、法律環境第32, 和政府角色的支援第19。

上述報告分析指出資訊科技的重要性, 具競爭力的資訊科技產業, 能帶動勞動生產力的增長, 同時, 具競爭力的資訊科技產業本身, 亦對整體國民生產毛額有很重要的貢獻, 在成功的例子中, 甚至可占國民生產毛額5%以上。⁸

表3.1 全球資訊科技產業競爭力排名

排名	國家	分數
1	美國	77.4
2	日本	72.7
3	南韓	67.2
4	英國	67.1
5	澳洲	66.5
6	台灣	65.8
7	瑞典	65.4
8	丹麥	64.9
9	加拿大	64.6
10	瑞士	63.5
11	新加坡	63.1

資料來源: Economist Intelligence Unit, 2007.

說明: 評比分數由1到100分。

⁸ 《信報財經新聞》2007年7月23日。

(六)2006年成長競爭力

台灣競爭力表現優異，根據瑞士世界經濟論壇(WEF)對全球所做之「成長競爭力」評比，5年來我國始終位居全球前6名。以2006年之評比來看，我國排名全球第6名，優於新加坡的第10名。在三大評比指標中，很明顯看出，我國的強項在「技術(排名第2)」，尤其是「創新」(排名第2)及「資訊通訊技術(排名第10)」都比新加坡具有競爭優勢。

表3.2 台灣與新加坡2006年成長競爭力之排名

	台灣	新加坡
成長競爭力	6	10
一、總體經濟環境	22	1
1.總體經濟穩定度	24	8
2.政府浪費	24	1
3.國家信用評等	24	17
二、公共政策	30	7
1.合約與法規	7	9
2.貪污	26	3
三、技術	2	16
1.創新	2	16
2.資訊通訊技術	10	13

資料來源：The Global Competitiveness Report, WEF, 2006-2007.

總括而言，新加坡在觀光旅遊競爭力、全球最適居住城市、全球網路整備度、全球經商環境等方面評比優於我國，我國則在全球資訊科技產業競爭力、全球成長競爭力等方面優於新加坡。

表3.3 台灣與新加坡服務業發展國際競爭力排名

評比項目	台灣	新加坡	主辦單位	發布年月
2007年觀光旅遊競爭力	全球第29名	全球第8名	WEF,世界經濟論壇	2007.4
2007年全球最適居住城市	亞洲第7名,全球第58名	亞洲第1名,全球第1名	ECA, international	2007.3
2006年全球網路整備度	亞洲第3名,全球第13名	亞洲第1名,全球第3名	WEF,世界經濟論壇	2007.3
2006-2010全球經商環境	亞洲第3名,全球第19名	亞洲第1名,全球第4名	EIU,英國經濟學人	2006.6
2007年全球資訊科技產業競爭力	亞洲第3全球第6名	亞洲第4全球第11名	EIU,英國經濟學人	2007.7
2006年全球成長競爭力	全球第6名	全球第10名	WEF,世界經濟論壇	2006.10

資料來源：本研究整理。

二、台灣與新加坡服務業國際貿易比較

全球服務貿易的內容、種類與範疇不斷擴增，服務貿易額由1995年的2.4兆美元，倍增至2006年的5.3兆美元，突顯服務貿易已成為推動國際貿易成長的重要動力。

我國加入WTO以來，服務貿易出口從2001年的199億美元上升至2006年的294億美元，增加95億美元。服務貿易進口則從2001年的245億美元上升到2006年的336億美元，增加91億美元。2000至2006年台灣服務貿易平均成長率為5.1%，仍低於商品貿易成長率6.5%，且僅為同期間全球服務貿易成長率的5成，顯示國內服務貿易成長空間仍大。⁹又，根據聯合國貿易發展委員會資料顯示，我國服務業平均出口值占全球比率在2001至2003年間僅為0.95%，新加坡則為1.52%。¹⁰新加坡服務貿易占其GDP比率由2000年的

⁹行政院經濟建設委員會部門計劃處，2007年9月。

¹⁰從2015年產業發展套案論述我國服務業未來發展契機，吳家豪，2007年4月。

62.2%升至2005年的92.4%¹¹，顯見新加坡服務貿易較我國發達，我們服務業貿易有待加強。

表3.4 台灣服務貿易統計

單位：%

項目別 年別	服務貿易成長率			台灣服務貿易 占全球比率	台灣商品貿易 占全球比率
	出口+進口 成長率	服務出口 成長率	服務進口 成長率		
2001	-4.9	-0.7	-8.1	1.4	1.8
2002	5.0	8.8	1.8	1.4	1.9
2003	5.5	7.1	4.0	1.3	1.8
2004	15.8	10.9	20.4	1.3	1.9
2005	3.2	0.8	5.2	1.2	1.8
2006	8.0	13.0	3.0	1.2	1.7

資料來源：行政院經濟建設委員會部門計劃處，2007年9月。

肆、台灣與新加坡推動服務業發展重要策略比較

一、台灣推動服務業發展願景、目標與重要策略

(一)願景與目標

- 1.發揮提高附加價值及創造就業之效果，使服務業成為經濟成長的動能。
- 2.全面提升服務品質，進而開放市場，建立全球競爭能力。
- 3.善用全球人才，從事全球服務與創新。
- 4.運用品牌效益，提高服務價值。
- 5.積極發展電信、資訊服務、數位內容、醫療、研發、設計及流行文化等重

¹¹ Singapore's International Trade in Services 2005, Singapore Department of Statistics, Apr. 2007.

點服務業，並打造台灣成為亞洲主要旅遊目的地。

表4.1 我國服務業2009年發展目標

項 目	2005年(基期)	2006年(現況)	2009年(目標)
服務業名目GDP(兆元) (占整體GDP比重)	8.2	8.5 (71.7%)	10.5 (72.7%)
服務業就業人數(萬人) (占總就業人數比重)	579.3	598.3.3 (58.5%)	632.7 (60.4%)

資料來源：行政院經濟建設委員會部門計劃處，2007年9月。

(二)重要策略

1.鬆綁法規，強化監理

以「負面表列，強化監理」原則，全面檢討影響服務業發展之法規及監理制度。例如：

- 開放外人投資經營小貨車租賃業。
- 放寬民用航空運輸業、普通航空業之外人投資上限由現行總資本額3分之1，提高至49%。
- 解除「私立學校法」中有關外國董事不得超過1/3，以及董事長不得為外國人之限制。
- 推動金融法規與國際接軌，強化金融機構公司治理並設置獨立董事。
- 解除會計師限由非法人型態事務所提供服務之限制。
- 放寬工程技術顧問公司之董事長或代表人必須由執業技師擔任之限制。

2.服務業科技化

以新科技協助金融、電信、物流、觀光休閒等創新服務。例如：

- 推動RFID應用及擴散，建立農產品、食品流通履歷、健康醫療照護系統

以及航空貨運物流及保安先導應用。

一推動科技驅動創新服務(ITeS)，如新一代網際網路Web2.0、P2P、Web Services 等之商業應用服務模式，並建立創意平台及創新育成輔導機制，以鼓勵萌芽期之創新服務事業發展。

3.協助資金籌措

建立無形資產評價機制，辦理「促進服務業發展優惠貸款」，特別針對研究發展、培訓人才、物流、品牌、廣告、行銷之計畫提供融資。計畫自2006年至2011年，由國家發展基金及銀行業按1比2之比例共同出資，針對研究發展、培訓人才、物流、品牌、廣告、行銷等計畫提供融資，核貸總額以100億元為目標。

4.致力服務創新

推動卓越台灣設計DIT計畫，振興電影產業計畫，強化服務產品的研發，提供創新服務系統研發補助。

5.規劃服務業品質認證

提升服務業的經營能力及服務品質，落實推動現有認證制度，如資訊軟體CMMI認證等，並規劃研究其他服務業之品質認證制度，初步建議，政府可協助醫療保健及照顧、運動休閒等服務業建立認證制度。¹²

二、新加坡推動服務業發展願景與重要策略

(一)願景與目標

新加坡的願景目標是努力發展成為亞洲提供世界級服務的主要國家，力爭至2012年，服務出口年均增長6.5%，對國內生產總值的貢獻率提高0.4個百分點，創造20萬個新的就業機會。並利用新加坡發展世界級製造業的經

¹² 2015年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫(2007-2009年)。

驗來大力推動服務業的發展，使新加坡成為具有強有力的製造業和服務業「雙引擎」，為實現這個遠景目標，新加坡必須建立起強大的服務業分業。

1. 徹底改革和重新定位現有服務業

- 貿易：使新加坡成為全球貿易中心。發展新的增長點，例如能源貿易和衍生貿易的風險管理；
- 物流：使新加坡成為領先的全球物流集聚中心和國際海事中心，吸引更多的海事輔助服務業，如船舶融資、海事保險、海事法和航海訓練；
- 資訊：將新加坡重新定位為生活數字中心，使具有創新的和綜合的資訊解決方案源源不斷地產生、得到評測、商業化並被應用；
- 金融：使新加坡成為亞洲金融中心，包括理財、後台辦公處理和風險管理；
- 旅遊業：把新加坡建設成為旅遊商業之都和旅遊教育中心。

2. 開拓新的服務業

利用語言優勢、能力和高專業標準建設新興的服務業，如教育、健康保健和法律服務。

- 健康保健：把新加坡定位成一個臨床醫學中心和經濟醫療中心，並著手國內市場開創以強化新加坡作為亞洲地區醫療中心的品牌形象；
- 教育：使新加坡成為一個全球性的校舍，向全世界提供多樣化的、富有特色的高質量教育服務，包括高等教育、商業和專科學校、教育輔助服務、公司培訓和高層經理培訓；
- 法律服務：應把新加坡提昇為一個地區性的非訴訟爭端調解中心，以及地區法律培訓和研究中心；
- 創意服務業：開發一個活躍的和可持續發展的創意服務業集群。(創意服務業在美國占GDP之7.8%，在英國也占5%以上，而在新加坡僅占GDP之2.8%。)

(二)發展策略

1.積極擴大需求

- (1)合理刺激高檔本地需求：外部採購、贊助和慈善事業；
- (2)提昇地區和全球需求：加強新加坡作為服務業中心的品牌營銷活動，提高市場透明度以增強消費者信心，方便消費者進入。

2.消除法規障礙

- (1)監管人不能同時是推進者；
- (2)為服務業發展設立推進機構；
- (3)定期修改影響服務業發展的法規。

3.扶持企業

- (1)保持具有國際競爭力的稅收水準；
- (2)提供所使用的土地及其相應的基礎設施；
- (3)增加資金籌措管道；
- (4)開放政府內的知識產權。

4.開發人力資源

- (1)增加大學學歷的服務業專業人才培訓；
- (2)加強就業後的培訓；
- (3)修改對外國人的人力資源政策。

5.對推進機構的需求

- (1)為整個服務業委任一個總體推動機構；

(2)成立部長級委員會，監測服務業引擎的發展。¹³

三、台灣服務業分業發展策略

(一)物流服務業

1.我國物流服務業之SWOT分析

表4.2 我國物流服務業之SWOT分析

優勢	劣勢
1.與中國之潛在市場同文同種。 2.物流觀念先進，物流技術應用能力強。 3.銷售協同型物流經營know_how成熟。 4.聚集違規物流用地已具有經濟效果，且交通區位條件相對優勢。	1.業者規模相對小，財力不足，務狀況相對差。 2.多是2PL型，對服務之產業知識不足，資訊增值服務能力待提升。 3.缺乏完之供物流網路。 4.物流人才不足。 5.國際化語文能力較差。 6.國內用地變時程冗長、不確定性高，業者、土地所有權人合法化整合困難。
機會	威脅
1.我國許多產業已國際化發展、全球布局。 2.我國業者製造服務化之發展趨勢。 3.國內物流業者對國際化之認知與發展需要增加。 4.發展中潛在之中國物流市場，是業者大型化的機會與國際化的跳板。 5.加入WTO，物流倉儲業之市場需求增加。	1.國際品牌型產品業者以大中華區甚至於全球為一體來進行物流之服務外援。 2.國際大物流業者積極在大中華／亞太區布局。

資料來源：產業發展套案服務業細部執行計畫，經濟部，2007年9月。

2.發展願景及目標

發展現代化供應鏈物流戰略整合系統，並推動物流產業與產業物流整合暨國際接軌，促使台灣與產業之全球化供應鏈運籌力的提升。

¹³新加坡政府網站。

表4.3 我國物流服務業發展目標

	2006年現況	2009年目標	2015年目標
物流	1. 國內RFID產值約7億元 2. 產業庫存成本占GDP比率約4.7%	1. 配合政府政策達成帶動RFID產值至NT\$200億元 2. 協助產業降低庫存成本占GDP比率達4.3%以下	1. 促成我國RFID產值NT\$1,200億元 2. 協助產業降低庫存成本占GDP比率達3.5%以下

資料來源：同表4.2。

3.重要策略

(1)強化物流發展環境

- 培育物流人才。
- 強化與擴散供應鏈物流資訊整合平台之應用。
- 擬訂物流區域產業發展政策，群聚違規區域合法化調整。
- 推動結合UCR(貨物收送唯一碼)之產業物流追蹤系統。

(2)強化物流網絡之完整性

- 推動物流資源(車輛、倉儲、容器、資訊)共用。
- 鼓勵業者進行聯盟、合資與購併，朝大型化與國際化努力。

(3)提升產業供應鏈物流效率

- 推動供應鏈(製造業、流通業、物流業、資服業、金融業、顧問業、設備業)協同整合模式。
- 加速創新科技(如RFID)在供應鏈物流的技術發展與應用。

(4)提升市場拓展競爭力

- 推動營運模式與整合技術複製於腹地廣大的海外市場。
- 研究物流發展需求引導國際布局。

(二)旅遊服務業

1.整體旅遊服務業

2005年觀光總體收入為3,561億元，來台旅客達337.8萬人次；2009年將打造台灣成為亞洲重要的旅遊目的地，觀光總體收入預估可達4,483億元，來台旅客為520萬人次(含第1類大陸觀光客)。具體措施如下：

- (1)推動「一般旅館品質提升計畫」：打造形象大門，建立良好的第一印象；
- (2)推動「觀光從業人員輔導訓練計畫」：讓旅客在台灣如同回家般的舒適；
- (3)「發展大型宴會場館計畫」：獎勵興建千人以上大型會議場館；
- (4)深根台灣觀光品牌形象：形塑台灣為物超所值的旅遊必經之地。

2.觀光醫療服務業

全球興起醫療旅遊風，為爭取分食全球3千億美元醫療保健市場，政府推出醫療服務國際化旗艦計畫，開創醫療觀光利基，2007年7月掛牌成立「醫療服務國際化專案辦公室」，選定活體肝臟移植、顱顏手術、心血管外科、人工生殖、關節置換手術等五項特殊醫療重症項目作為火車頭，附帶旅遊異業結合推廣，客源鎖定東南亞、海外華僑(包括大陸人士)。

(1)願景與目標

促進醫療服務國際化，提升台灣優質醫療的國際形象。

- 鼓勵各公私立大型醫院加入此項目，選擇自己有競爭力的醫療項目加以發展，再決定各醫院應有重點發展項目。
- 建置相關網站，宣傳台灣醫療強項與物超所值。

一 評估「越南」與「蒙古」設置醫院之可行性。

(2) 重要策略

- 一 藉由發展國內外需，達成「顧客走進來，醫療走出去」，提升台灣高品質醫療的服務形象。藉國際宣傳台灣醫療之強項(1.健檢2.醫學整形美容3.放射線治療)或建置相關網站，介紹台灣醫療物超所值及高醫術之服務口碑。
- 一 在地球村前提下，以台灣具競爭優勢(低成本，高品質)的醫療服務項目，透過計畫性行銷方式，吸引全球華人或鄰近國家白領階級來台就醫，或將台灣高品質之醫療技術整體包裝輸出國際。
- 一 建立從聯絡、安排就醫、安排親屬住宿、病情說明及決定治療方法、醫護照顧每天的流程、手術後階段、出院準備、回國的術後照顧到該國保險理賠準備等，建立一個完整價值鏈(Value Chain)。

(三) 金融服務業

1. 願景與目標

金融服務業產值、就業人數及金融服務業產值佔GDP比率，預估2007年至2009年可達到以下目標：

表4.4 我國金融服務產業發展目標

目標	2007	2008	2009
金融服務業產值(億元)	13,581	14,380	15,298
金融服務業就業人數(萬人)	41.2	41.6	42.0

資料來源：2015年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫(2007-2009年)。

說明：1.金融服務業產值2005年為11,945億元。

2.三年衝刺計畫目標設定未來10年平均經濟成長率5%。

3.過去10年金融服務業產值年複合成長率6.38%。

4.就業人數係以94年度平均數40.4萬人為基數，每年成長率為1%。

表4.5 我國2009年GDP推導及金融服務業產值推估

	2005	2006	2007	2008	2009
金融服務業產值 佔GDP比率(%)	10.72 (說明1)	10.86	11.00	11.15	11.29

資料來源：同上表。

說明：1.經主計處修正2005年金融服務業產值佔GDP之比重為10.72%。

2.未來10年平均經濟成長率5%，金融服務業產值年成長率為6.38%計算，2009年金融服務業產值佔GDP為 $\{(1+0.0638)^4/(1+0.05)^4\} * 10.72\% = 11.29\%$ 。

2.重要策略

- (1)推動銀行市場結構重整，以提昇金融機構之經營規模及效率，進而全面提昇我國金融產業競爭力，發達金融服務業。
- (2)協助較具競爭力之本國金融機構者發展國際化，擴大放寬OBU辦理兩岸金融業務之範圍，以全面提昇我國金融業國際競爭力。
- (3)發展台灣成為亞洲區證券化及財富管理市場之重要領導者。
- (4)為提升國人退休後之經濟安全及國人保險保障，推展保障型及年金保險商品，強化保險社會安全機制。
- (5)建立我國外幣計價國際債券市場，擴大台灣資本市場規模。
- (6)建構優質投資環境，發展多元化金融商品，提高股票市場法人投資比重。
- (7)成為國內外優質企業首選之證券市場，提升企業及國家競爭力，以厚植長期發展實力。
- (8)建立具有國際競爭力的金融產業賦稅環境。

(四)資訊通信業

1.我國資訊服務業SWOT分析

表4.6 我國資訊服務業之SWOT分析

優勢 (Strength)	劣勢 (Weakness)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 在華文市場具語文與文化優勢 2. 高階顧問、技術人員或產品費用較歐美日低廉，且人員素質較高 3. 我國是全球最大的資通訊硬體生產國且網路普及 4. 製造、醫療、電子化政府之特定產業領域知識居世界或區域領先地位，可與資訊科技能量結合提供資訊服務 5. 專精領域之軟體技術已屬成熟 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 我國業者規模小，較難投資於技術研發與產品開發 2. 以國內市場為主，國際化整備程度普遍不足：語文能力、技術與服務品質尚未達國際水準，缺乏具國際營運能力之專業人才 3. 產業欠缺良好的專業分工及合作體系 4. 國內業者多以專案為生，欠缺產品管理的經驗與能力
機會 (Opportunity)	威脅 (Threat)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 特定領域之應用程度與技術服務領先亞太地區，易於爭取美日歐高階委外服務訂單 2. 政府積極推動 e-台灣計畫與發展資訊服務業，有利於國內市場成長 3. 東南亞市場成長快速，尤其中國市場之成長速度居全球之冠 4. 日本為進軍中國，與我國業者合作意願高 5. 中東地區正佈建基礎網路，市場逐漸興起 6. 新興應用模式(例如網路服務平台)興起，改變資服業服務模式 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國際大廠朝提供完整之整合性資訊服務之方向發展，擠壓我國業者發展空間 2. 印度委外業者以較低的費用與領域知識，進入國內企業專案服務市場，逐漸威脅國內專案服務業者 3. 中國政府積極扶植資服業，已培育出幾家超大型業者，將成為我國業者在中國市場的競爭者 4. 南韓政府積極發展軟體產業，以全球第五大軟體國為目標，並積極開發中國、日本市場，將成為我國業者拓展外銷的新競爭者

資料來源：同表4.2。

2. 願景與目標

(1) 資訊服務業之願景為促成我國成為特定領域資訊服務的主要供應者，營業額由2006年之2,386億元增為2009年之3,180億元； CMMI認證家數由

2006年累計50家，全球排名第9，增至2009年累計85家，全球排名第5；培養至少2家排名亞太地區特定領域前三大之資訊服務公司；出口由2006年325億元增為2009年640億元。

(2)2005年電信服務產業總體收入為3,770億元，預估2009年可達4,300億元，而30Mbps寬頻人口涵蓋率自2005年之15%提升至2009年之40%。

3.重要策略

(1)資訊服務業

- 促成產業垂直分工水平整合(Synergy)
- 推動創新應用與營運模式(Uniqueness)
- 建立行銷通路與發展國際品牌(Promotion)
- 健全產業發展環境(Environment)
- 發展行業別或具區域特色之資訊服務解決方案(Region)

(2)電信服務業

- 增加寬頻網路建設：奠定無線寬頻及相關服務產業的基礎建設

規劃開放無線電頻段供發展無線寬頻接取技術；輔導電信業者建設光纖至固定供線區，提升供給之頻寬，提供100公尺範圍內家庭用戶至少30Mbps之寬頻上網能量；鼓勵有線電視網路或電力線擁有者釋出其現有網路，提供經營寬頻上網接取服務者運用。

- 法規鬆綁促進競爭：提更消費者更好、更快、更便宜的電信服務

修訂電業法第48條，允許電力公司可以運用其既設光纖，跨業經營電信事業，成為第二、三管道主力與助力；修改有線電視法對經營區域之限制，俾擴大有線電視業者之經營範圍，並同時推動其網路數位化，使其跨業經營電信服務時，能有足夠之經濟規模與品質得以與電信業者競爭。

—加速數位匯流發展寬頻服務：藉由多樣性的服務刺激消費需求，以邁向數位家庭之最終願景

推動高畫質網路電視服務，增加用戶寬頻需求；整合無線寬頻者與數位內容業者間之平台，提供多樣性數位內容服務；輔導電信寬頻產業提供智慧型數位家庭服務。¹⁴

四、新加坡服務業分業發展策略

目前新加坡服務業以推動物流、旅遊、金融、資訊通信等服務業發展為主，主要願景、目標與策略如下：

(一) 物流服務業

1. 新加坡物流服務業SWOT分析

表4.7 新加坡物流服務業SWOT分析

優勢	劣勢
依賴現有的天然條件，發揮獨特產業優勢，與知識密集型的供應鏈管理技術和技能相結合。	隨著物流業務量成長，物流人才需求殷切，亟待培育與引進。
威脅	機會
物流產業(包括航空、航海及陸地運輸等)是全球快速成長產業，發展日趨複雜化，競爭日熾。	JP Morgan的市場調查結果顯示，由於亞洲貨運商僅外包2.5%的物流業務，而歐美同行將20-25%的業務外包，所以數據顯示亞洲市場增長速度較快。

資料來源：新加坡政府網站。

¹⁴ 1.2015年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫(2007-2009年)。
2.產業發展套案服務業細部執行計畫，經濟部，2007年9月。

2.願景與目標

新加坡的遠景目標是把該國發展成為集海、陸、空、倉儲為一體的全方位綜合物流樞紐中心。物流產業2012年發展目標是對GDP的貢獻率增至10-13%，從業人員達12-17萬人。

3.發展策略

新加坡政府進行一系列規劃物流業發展，從「1997年物流業提升及應用計畫」、「1999年物流業提升及應用計畫」以及「2001年物流業提升及應用計畫」，上述計畫包括4項主要內容：

(1)流程改造

為開發高效率、科學的物流流程，新加坡政府委託專家顧問進行多項研究，同時鼓勵業界人士積極參與投入。在政府的主導下，新加坡政府顧問成功地完成對「物流業挑戰及商機」等課題研究，而業界完成「貨盤標準化」等研究計畫。

(2)基礎設施

新加坡政府提倡大力發展物流業後，立刻啟動物流基礎設施建設計畫。海事及港務管理局於1997年從政府架構中獨立出來之後，致力改善物流基礎設施：其一引進高新科技，包括電子入閘系統和全自動化橋式吊機；其二，在樟宜機場附近開設物流園區，吸引國際第三方物流公司在新設立總部及地區性物流中心。

(3)人力資源

1999年以來，新加坡政府以物流講座形式介紹物流技術知識的最新發展，並推出政校合作、國際交流以及鼓勵有潛力其他行業人才跨入物流業等多項物流人才培訓計畫，如新加坡國立大學和美國喬治亞州(Georgia)科技

學院在新加坡合作成立亞太物流學院，並提供雙碩士學位課程，畢業學生並獲頒「認可物流專業證書」。

(4) 物流科技

1999年，政府制定物流業的科技發展綱領，以建設公共電子走廊、促進該行業的低成本電子數據交換為目標。至目前為止，新加坡政府已建置「港口網絡」、「貿易網絡」等公共電子平台，並將推出空運業電子發票、電子付款系統及空運業電子數據交換系統等。

同時，為健全部門間相互協調工作，新國政府成立物流專門管理機構，藉由聯合13個政府機構，包括海關、經濟發展局、民航局、生產力及標準局、資訊發展局、海事及港務管理局等，成功地將運輸、倉儲、配送等物流環節整合成單一櫃台服務中心(one stop shipping center)，該機構承擔的角色如下：

- 委任管理—該機構由其直接管理的上級機構授權，全權管理新加坡的運輸和物流產業。
- 把握全局—該機構成為私營企業和政府部門之間的橋梁，其首席執行官應具備產業的豐富知識，以把握發展全局。
- 推廣業務—該機構應將工作重心置於推廣工作上，更多常規工作由海事和港口管理局、陸路交通管理局等政府機構合作完成。
- 保持市場—根據產業活動附加價值，衡量該機構及其工作人員的具體表現，確保能最大程度促進產業活動的發展。¹⁵

(二) 旅遊服務業

1. 新加坡旅遊服務業SWOT分析

¹⁵台灣服務業發展簡訊第14期，96年7月。

表4.8 新加坡旅遊服務業SWOT分析

優勢	劣勢
<p>1. 極為重要的戰略位置—地處東南亞心臟地帶、國際航空航海路線交通樞紐城市。可靠的技術設施、以及完善的服務功能，構建大量國際航線提供便利交通工具。</p> <p>2. 強有力的品牌效應—被公認為擁有一流基礎設施、高素質勞動力和環境安全整潔的商業城市。</p> <p>3. 亞洲大都市的獨特風采—具備多元文化資源，向觀光客展示亞洲國際大都市的魅力。</p>	<p>1. 國內市場過於狹小—除市場資源成本相對過高外，新加坡國內狹小市場較難開發大型主題公園的旅遊產品。</p> <p>2. 缺乏知名旅遊景點—雖已擁有世界一流的觀光勝地，仍需進行更多投資提供更多特色景點。</p> <p>3. 出入境條件不甚友好—對於來自中、印和中東等地的旅遊者和商人的現有管理政策有待改進。</p> <p>4. 規章制度中存在壁壘—某些現有規章制度妨礙餐飲業、夜間活動場所等一些旅遊部門的正常運轉、發展創意和積極性。</p>
威脅	機會
<p>周邊地區的競爭者對新國展開角逐—中國、香港、泰國和馬來西亞等地為刺激當地旅遊業發展，均在基礎設施、區域吸引力、旅遊產品開發和市場營銷等領域加大投資，而他們擁有的人力資源更為豐富，土地面積更為遼闊，國內市場更為寬廣，增加與新加坡競爭的籌碼。</p>	<p>1. 東南亞國家聯盟中赴新加坡的觀光客可望增長—旅遊業對東南亞地區GDP的增長可望從2002年的930億美元增至2012年的2250億美元。</p> <p>2. 中國和印度將為旅遊業產值提供巨大的增值空間，印中地區、俄羅斯、中東等新興市場是新加坡旅遊產業發展的機會所在。</p>

資料來源：新加坡政府網站。

2. 目標：至2012年，旅遊觀光人數成長1倍增至1,500萬人，旅遊產業總收入翻倍增長，達到200億新幣。

3. 發展策略

新加坡訂定旅遊業發展獎勵計畫(Tourism Development Assistance Scheme, TDAS)等，全力協助新國旅遊產業發展，並吸引各國觀光客來星旅遊，以促進新國經濟發展。近期主要發展策略為解除賭禁、倡導生態旅遊與醫療旅遊。

(1)解除賭禁

2006年4月新加坡政府解除賭禁，由美國金沙集團承攬第一個賭場綜合娛樂建設計畫，預定投資50億新幣。2007年底，新政府將宣布第2張執照得標者。預計2009年至2010年新加坡開賭，每年可收取亞洲200億美元賭資之20%，綜合利益達7億5千萬美元。預估每年觀光客倍增至1千7百萬人次，年旅遊外匯收入增加2倍至189億美元，並創造10萬就業機會。

(2)倡導生態旅遊

鑒於生態旅遊對新加坡旅遊業愈益重要，新加坡國家公園局準備培訓更多志願導遊，藉「生態旅遊」招牌，吸引更多海外旅客前來新加坡旅遊。

生態旅遊愈益受歡迎，新加坡國家公園局預計俟濱海灣花園等新項目完成後，新項目和現有的公園與設施，將愈受遊客歡迎。

新加坡植物園每年約3百萬人次遊客到訪，深受歡迎，係新加坡的導遊大力推薦所致。因此，公園局期與導遊合作，推薦如雙溪布洛、武吉知馬山和樹梢吊橋等自然景觀，為海外遊客帶來更全面與完整的花園城市旅遊體驗。¹⁶

(3)強化醫療旅遊服務

2005年新加坡共接待40萬名外國病人，吸引印、馬白領階級，項目為精密醫療服務、健檢、美容等，預估2012年將達1百萬人次，占新國GDP約1%。新加坡經濟發展局、新加坡旅遊局與新加坡企業發展局推出「新加坡國際醫療」計畫，向外推廣該國保健服務；邀請中國的旅行社到當地設計

¹⁶中央社96.03.26。

休閒與健康元素兼備的旅行套裝行程。同時，提升醫護收費透明度、政府網站直接連結相關服務(簽證、住宿說明)。¹⁷

(三)金融服務業

1.新加坡金融服務業SWOT分析

表4.9 新加坡金融服務業SWOT分析

優勢	劣勢
1.金融管制寬鬆、稅負較低。 2.IT和市場基礎設施的優勢條件增強產業競爭力。 3.擁有600多家金融機構。 4.就全球排名而言，在外匯交易(交易量居全球第4位)、跨國界貸款(第10位)、櫃面市場衍生交易(第13位)等三項名列前茅。	1.國內市場狹窄。 2.傳統金融產業衰落。 3.區域內南北分隔—亞洲金融危機後，東北亞地區逐漸興起；東南亞受壞帳等困擾，資金市場受到阻礙。
威脅	機會
1.隨著行業技術水準不斷提升，新加坡的地位也正遭遇嚴峻挑戰。 2.亞太區域經濟形勢不容樂觀，摩根士丹利全球國際資本指數中的亞洲份額大為降低，亦使得新加坡在全球金融市場中的活動較為被動。	1.挖掘獨具特色的關鍵產業，提升知識為本的價值鏈。 2.以外部環境為主要目標的金融區位生態。

資料來源：新加坡政府網站。

2.願景與目標：開發金融服務產業，並形成地區和全球金融生態，加大深化其在金融產業活動中的產業深度和國際市場占有份額；成為金融和輔助專才的學習、研究、工作和生活中中心。

3.發展策略

¹⁷台灣服務業發展簡訊雙月刊，2007年3月。

(1) 成為區域理財中心

- 鞏固政府在發展資產管理產業進程中的功能
- 增強新加坡作為知名資產管理中心的競爭力
- 重點關注資產集群的發展
- 發展輔助服務

(2) 成為區域／全球押匯處理中心

雖然新加坡生產成本較高，但作為押匯業務中心，仍擁有許多堅實的優勢，如世界級的電信與硬體基礎設施、眾多全球銀行的地區總部、穩定的政治環境、良好而又不斷優化的法規體系、堅實的高效押匯業務文化、受過良好英語教育的人力，以及蓬勃發展的IT產業等因素，協助新國成為押匯處理樞紐。

(3) 成為亞太區風險管理中心

過去10年中，貸款交易、證券投資及其他風險轉移延伸產品帶來的新技術和新市場的額外風險接踵而至。新加坡積極創設亞太區風險管理制度，以彌補傳統保險業市場中，解決突發風險和專業風險上的不足。

(4) 營造具吸引力的商業環境

- 強化政府部份和民間領域之間的合作往來
- 新加坡金融板塊中的國際份額
- 提升教育培訓的驅動政策
- 提升新加坡教育培訓環境國際化
- 進一步鞏固新加坡的稅收環境
- 為金融板塊提供一流工作環境

(四) 資訊通信業

1. 新加坡資訊通信業SWOT分析

表4.10 新加坡資訊通信業SWOT分析

優勢	劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 卓越的資訊與通信產業基礎設施； 2. 高素質ICT人力資源； 3. 充滿活力的商業環境，5,000多家跨國公司的集聚地； 4. 電信市場逐步開放，進出口貿易壁壘減少，價格日趨降低； 5. 政府對ICT產業發展的強大支持； 6. 開放的市場政策和與主要國家簽訂FTA為新加坡成為ICT產品的主要貿易夥伴創造機會。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成本競爭力日趨下降； 2. 國內市場較為狹窄，產業構成元素相對簡單； 3. 本土缺少優秀專業人才，大量依賴於國外人力資源； 4. 缺乏對知識產權的創新、保護和利用等； 5. 對資訊與通訊產業的創新性投資不夠充裕； 6. 本土資訊與通訊公司缺乏「走向市場的能力」。
威脅	機會
<ol style="list-style-type: none"> 1. 亞太區內如中國、印度、東南亞國家聯盟等強有力的對手爭奪新加坡當地本就十分有限的外國直接投資和人力資源； 2. 資訊與通訊的產業配置／服務設施等滲透程度已趨飽和； 3. 技術和產業部門的集中使得管理傳統產業部門的現有規章制度日顯陳舊； 4. 對美國和地區經濟體的經濟景氣度依賴度過大； 5. 區域市場間文化、語言、基礎設施和經濟發展速度方面的不均衡；缺乏發達的法律與商業框架，影響跨國交易能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在東南亞國家聯盟內進行更廣闊的合作，將為新加坡贏得更多地區性市場和產業資源； 2. 中國、澳大利亞、韓國等國的產業市場異常巨大，亞洲人口約有30多億，營造了廣闊的後備市場； 3. 各種自由貿易協定為新加坡與其他地區進行更多交流創造了機會； 4. 軟體、IT服務及不斷增加的商業服務外包等在全球範圍內保持持續增長趨勢； 5. 某些新興技術尚未被競爭對手完全開發或利用。

2.願景與目標

新加坡政府於2006年公布智慧國2015計畫，至2015年新加坡將擁有新一代的寬頻網路和資訊通信科技，讓資訊科技更緊密地與學習、休閒、工作和經濟發展結合。實現以下6大目標：

- (1)新加坡9成的家庭將使用寬頻網路。
- (2)有學齡兒童的家庭百分之百擁有電腦。
- (3)在利用資訊通信科技為經濟和社會增值方面領先世界各國。
- (4)資訊通信科技業將創造8萬個就業機會，即5萬5,000個資訊類工作和2萬5,000個支援類工作。
- (5)資訊通信業的產值將增加1倍，達260億新幣。
- (6)資訊通信業出口的收入將成長2倍，達600億新幣。

3.發展策略

- (1)建構新一代網路基礎設施，包括：有線和無線寬頻網路。有線寬頻網路將提供100Mbps至1Gbps以上的超高速有線寬頻網路遍布全新加坡。
- (2)協助本地資信企業加強技術，並以「新加坡製造」的品牌在國際市場競爭。
- (3)培育精通資訊科技菁英以及具國際競爭力專業人才。
- (4)利用資訊科技提升七大經濟領域，即：數位媒體與娛樂、教育與學習、金融服務、電子政府、保健與生物醫藥科學、製造與後勤、旅遊與零售。

五、台新兩國服務業發展目標與策略比較分析

綜上各節，台新兩國服務業發展目標與策略摘要，如表4.11所示，綜合

分析如下：

- (一)台新兩國均強調服務業創造就業機會及扶持企業。
- (二)在服務業未來總目標中，新加坡將服務出口增長列入，我國則未列入。
顯見，新加坡國內市場小，以拓展服務業出口為目標；我國服務業發展，仍以內需市場為主，服務業出口市場有很大改善空間。
- (三)我國政府已成立「行政院服務業政策指導小組」持續推動服務業發展；新加坡則成立部長級委員會，監測服務業引擎的發展。
- (四)新加坡為推動旅遊服務業，解除賭禁；我國尚在審慎評估研究中。
- (五)我國物流服務業發展較新加坡晚，新加坡將運輸、倉儲、配送等物流環節整合成單一櫃台服務中心(one stop shipping center)的作法，值得我國參考。
- (六)新加坡旅遊服務業發展超越我國甚多，2006年，新加坡共有974萬人次觀光客，台灣觀光客只有352萬人次。對於旅遊服務業未來發展，新加坡訂定的目標，至2012年旅遊觀光人數增至1,500萬人次，我國原訂目標2019年境外市場520萬人次，欲下修至400萬人次，顯見，我國相關觀光資源開發與促銷配套措施，刻不容緩。
- (七)至2015年，新加坡將提供100Mbps至1Gbps以上的超高速有線寬頻網路遍布全新加坡。我國30Mbps寬頻人口涵蓋率自2005年之15%提升至2009年之40%。兩者比較，顯見台灣寬頻網路建構速度仍待提升。

表4.11 新兩國服務業發展目標與策略比較表

項目別	台灣	新加坡
基期、目標年	2005年、(2009及2015年)	2005年、2012年
願景	使服務業成為經濟成長動能，並打造台灣成為亞洲主要旅遊目的地。	成為亞洲提供世界級服務的主要國家。
整體目標	<ol style="list-style-type: none"> 2009年，服務業名目GDP增加2.1兆元； 服務業就業人數增加53.4萬人； 服務業勞動生產力提高21.4萬元／人； 2006至2015年服務業平均成長5.5%； 服務業占GDP比重由2005年的73.3%提升至76.2%，將成為支持台灣未來經濟發展的重要因素。 	服務出口年均增長6.5%，對國內生產總值的貢獻率提高0.4個百分點，創造20萬個新的就業機會。
業別目標	2005年至2009年、2015年	至2012年、2015年
旅遊服務業	<ol style="list-style-type: none"> 打造台灣成為亞洲重要旅遊目的地。 (1)觀光總收入：4,483億元 (2)旅客人數：境外市場520萬人次 促進醫療服務國際化，提升台灣優質醫療的國際形象。 2007年7月掛牌成立「醫療服務國際化專案辦公室」。 	在濱海灣和聖淘沙島，成立兩座各造價新台幣1,000億元以上包含賭場的綜合娛樂區(Integrated Resorts)。至2012年，旅遊觀光人數增加一倍，即增至1,500萬人，旅遊產業總收入倍增，達200億新幣。

<p>金融服務業</p>	<p>促使金融產業永續成長、獲利、具競爭力；健全金融總體環境，使消費者及投資者安心、安全與滿意；發揮金融中介功能，提供產業部門充足之金融服務，以促進經濟成長，進而發達金融服務業。</p> <p>1.產值：由1.2兆元增為1.5兆元。</p> <p>2.平均就業人數：由40.4萬人增為42萬人。</p>	<p>開發金融服務產業，並形成地區和全球金融生態，加大深化其在金融產業活動中的產業深度和國際市場占有份額；成為金融和輔助專才的學習、研究、工作和生活中心。</p>
<p>物流服務業</p>	<p>發展現代化供應鏈物流策略整合系統，並推動物流產業與產業物流整合暨國際接軌，促使台灣與產業之全球化供應鏈運籌力的提升。</p> <p>2009年目標：</p> <p>1.配合政府政策達成帶動RFID產值至NT\$200億元；</p> <p>2.協助產業降低庫存成本占GDP比率達4.3%以下。</p> <p>2015年目標：</p> <p>1.促成我國RFID產值NT\$1,200億元；</p> <p>2.協助產業降低庫存成本占GDP比率達3.5%以下。</p>	<p>2012年對GDP的貢獻率增至10-13%，從業人員達12-17萬人。</p>
<p>資訊通信業</p>	<p>1.資訊服務業之願景為促成我國成為特定領域資訊服務的主要供應者，營業額由2006</p>	<p>至2015年</p> <p>1.新加坡9成的家庭將使用寬頻網路。</p>

	<p>年之2,386億元增為2009年之3,180億元;CMMI認證家數由2006年累計50家,全球排名第9,增至2009年累計85家,全球排名第5;出口由2006年325億元增為2009年640億元。</p> <p>2. 電信服務產業總體收入由2005年3,770億元,增至2009年之4,300億元,而30Mbps寬頻人口涵蓋率自2005年之15%提升至2009年之40%。</p>	<p>2.有學齡兒童的家庭百分之百擁有電腦。</p> <p>3.在利用資訊通信科技為經濟和社會增值方面領先世界各國。</p> <p>4.資訊通信科技業將創造8萬個就業機會,即5萬5,000個資訊類工作和2萬5,000個支援類工作。</p> <p>5.資訊通信業的產值將增加1倍,達260億新幣。</p> <p>6.資訊通信業出口的收入將成長2倍,達600億新幣。</p>
重要策略	<p>1.推動法規鬆綁;</p> <p>2.服務業科技化;</p> <p>3.協助資金籌措;</p> <p>4.致力服務創新;</p> <p>5.規劃服務業品質認證。</p>	<p>1.積極擴大需求;</p> <p>2.消除法規障礙;</p> <p>3.扶持企業;</p> <p>4.開發人力資源;</p> <p>5.對推進機構的需求。</p>
政府推動機構	<p>政府已成立「行政院服務業政策指導小組」持續推動服務業發展。</p>	<p>成立部長級委員會,監測服務業引擎的發展。</p>

資料來源：本研究整理。

伍、台灣與新加坡服務業人才培育與引進的作法比較

一、我國服務業人才培育與引進的作法

(一)我國服務業人才培育與引進

1.經費

2005年，我國開始推動「重點服務業人才培訓計畫」，2005、2006兩年間，政府與民間共執行132項重點服務業人才培訓，執行經費合計26.9億元，培訓83.4萬人次，其中政府經費11.9億元，占總經費44%。

2007至2009年，將續推該計畫，並將擴大辦理，政府預計投入22.3億元，占總經費51.7%，預計完成72.2萬人次之培訓。

2. 培訓重點

— 提供優質課程或與國際接軌的證照制度

- (1) 金管會整合相關金融人才培訓之證照及考試科目。
- (2) 勞委會推動人才培訓產業品質認證標準及「全民共通核心職能」課程。
- (3) 經濟部亦訂定連鎖加盟、會議展覽、物流業、數位學習教學設計等之人才認證。¹⁸

3. 人才引進

為創造我國吸引國際人才的有利環境，積極招攬國際人才。2007年6月，行政院院會通過「吸引外籍專業人士來台工作之友善措施」，改善外籍人士課稅制度、居留規定及居住品質，建立吸引外籍專才來台工作之具體誘因。該案提出租稅及非租稅作法，雙管齊下，租稅方面將簡化各項所得扣繳稅率標準；營利事業延攬外籍專業人士所支付的相關支出得列為費用減除。非租稅方面，解決其在台生活及子女就學問題，並放寬居留、探親與離境等規定，提升外籍專業人士在台生活品質。

(1) 租稅作法

經參採國外作法，提出吸引外籍專業人士之友善租稅措施，主要包括

¹⁸ 行政院經濟建設委員會人力規劃處，2007年1月。

以下3點：

- 針對「非中華民國境內居住之個人」(即居住未滿183天者)：各項所得扣繳稅率標準予以簡化。
- 針對「中華民國境內居住之個人」(即居住滿183天者)：營利事業為延攬外籍專業人士所支付的相關費用，例如本人及眷屬來回旅費、工作至一定期間依契約規定返國度假所支付之旅費、搬家費、水電瓦斯費、清潔費、電話費、租金、租賃物修繕費及子女獎學金等，得列為營利事業費用，不列為該外籍專業人士之應稅所得。本項措施之辦理方式，將由財政部發布行政命令予以規範。但為兼顧稅制公平及稅務行政，外籍專業人士之界定應予以適度限縮；且由於身分認定之疑慮，應排除雙重國籍者之適用。初擬適用之外籍科技人才及高階服務業人才，以合乎下列計畫或規定者為限：經濟部「擴大延攬海外科技人才專案計畫」；國科會「補助延攬客座科技人才作業要點」及「補助延攬研究學者作業要點」；「2015年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫產業人力套案」之「競逐延攬國際專業人才」子計畫。
- 積極簽署租稅協定：簽署租稅協定可避免雙重課稅、防杜逃漏稅及增進兩國實質關係。對來台工作之外籍專業人士而言，若我國與其母國已簽署租稅協定，將有助於減輕該外籍專業人士之租稅負擔。截至目前為止，我國已簽署並生效之全面性所得稅協定計16個，未來仍將積極與主要人才來源國家簽署租稅協定，俾利於招攬國際人才來台服務。

(2)租稅作法

在非租稅方面，主要措施包括：

- 外僑商會關切的外人生活議題：政府協調此部分後，已獲具體結果。
 - 放寬申請展延聘僱許可之期限為4個月。

- 放寬外籍專業人士大陸配偶來台限制：對於外籍專業人士之大陸配偶入境，放寬得由外籍公司在台負責人擔任保證人，亦不再強制要求保管相關證照。
- 解決外籍專業人士子女來台就學問題：增訂跨國企業員工之子女得進入台灣地區各級中小學就讀等準用規定；並放寬受聘來台工作港澳人士高中以下子女得就讀外僑學校及其附設幼稚園等規定。
- 申辦信用卡、購車：放寬外國人得依其居留證申辦信用卡之資格；至於大陸籍專業人士，亦得於一定條件下申辦相當於月薪額度之信用卡。另跨國際企業內部調動之外國人或大陸籍專業人士，得檢附相關文件辦理購車登記。
- 放寬外籍學生來台實習限制：各相關部會已明定申請規範。

—協助外僑學校發展，提供外人子女就學機會

- 協助台北美國學校擴建校舍：協助台北美國學校擴建，增加該校招生名額，以充分提供來台外人子女英語受教之機會。將由財政部國有財產局協助取得私有畸零地後，租予台北美國學校擴建校舍。並規劃台北美國學校回饋，協助我國基層學校培訓英語教學師資。
- 調降台北歐洲學校土地租金：應台北歐洲學校所請，以租金調降方式，協助該校節省營運資金。目前將該校位於陽明山校區之土地租金率，比照台北美國學校，依公告地價千分之四計收。並規劃台北歐洲學校回饋開放該校外語課程，供社區人士參與。

—放寬大陸配偶居留、探親與外籍專業人士離境等規定

- 針對來台工作外籍專業人士之大陸配偶：將透過修訂「大陸地區人民進入台灣地區許可辦法」的方式，核發來台工作外籍專業人士之大陸籍配偶之多次入出境證，且效期與其配偶居留證相同。

- 針對來台工作大陸籍員工或其大陸籍配偶：將透過修訂「大陸地區人民進入台灣地區許可辦法」，開放其父母來台探親。
- 針對來台工作外籍專業人士：放寬外籍專業人士居留到期離境之效期，由7天放寬為14天，以使外籍專業人士得有彈性期間處理離境事宜。¹⁹

二、新加坡服務業人才培育與引進的作法

(一)人口現況與願景

新加坡被視為全球最自由經濟體系之一，但該國的生育率亦屬全球最低之列。新加坡老年人口成長速度遠遠超過全國人口成長速度。從1996年到2006年的10年間，新加坡老年人口年成長率達4.2%，而全國人口的年成長率僅1.6%。上述數字，意味著新加坡15歲到64歲的勞動人口負擔增加。新加坡勞動人口對老年人口的比例，從1996年的10.7比1，下滑到2006年的8.5比1。根據聯合國調查顯示，新加坡再過50年就會成為全球第4的人口老化國家，約每5人之中，就有1人的年齡超過65歲。

2007年初，新加坡政府公布至2030年的國家發展藍圖，以650萬人口的規模來發展。然而，以新加坡目前450萬的人口，新加坡由於2006年育齡婦女的平均生育率僅1.26人，遠比維持人口所需的2.01的比率來得低，此趨勢仍一直往下滑；且65歲以上老年人口占總人口達8.5%。因應人口老化及人口低成長趨勢，新加坡為能在全球化的戰場上爭得一席之地，將主要策略放在人才培養和競爭上，最關鍵的措施就是招攬外來移民，加速吸納大量外來菁英，尤其以具競爭力的國際菁英為主。

(二)人才引進

吸引外國移民除了是國家人口政策的主要成分之一，也是維持國家競

¹⁹ 1.主要國家吸引人才政策之研究，中華經濟研究院，2007年1月。

2.行政院經濟建設委員會人力規劃處，2007年6月。

爭力與經濟成長的要素。新加坡總理李顯龍宣布吸引外來人才的政策，學歷不應是唯一標準，具專業技能和才幹的菁英也是新加坡吸納目標。

1. 技術移民

根據新國政府統計，擁有永久居留身分的新加坡技術移民，由1990年占總人口的3.6%，至2000年擴增為7.2%，主要來源國為美、英、澳、日及韓國。除易獲得永久居留權與歸化為公民，還可攜入家屬、購買國宅等。新加坡吸引的高收入外國人才大多擁有廣泛的人脈，能為新加坡創造商業機會，提升新加坡作為國際商業中心的形象；而擁有特定技能的專業人才則大量填補新加坡的人才缺口，維持經濟的動力。新加坡政府有計畫地推動專業技術移民，目前新國政治、經濟、社會菁英中，大馬和中國的華人移民日益增加。

新加坡不僅希望大馬華人前往念書，更希望他們畢業後能在該國工作、居住，最後入籍成為新加坡公民。新加坡的教育體系是以英文為教學語言，馬國則是以馬來文為主，這成為一些家長把孩子送往新加坡求學的原因之一。除了大馬華人，中國菁英也是新加坡國家發展策略主要的吸納對象。90年代新加坡與中國建交後，新加坡對中國移民開放門戶，允許中國人到新加坡留學和工作，中國人才成為新國的主要外來人才之一。目前，在新加坡留學的中國學生，從小學到博士生各個階段的學生總數約達3萬人。

除了大馬及中國華人菁英，新加坡為了吸納外國人才成為新加坡永久居民，於2006年推行一系列新措施，包括改進新移民的申請作業流程，並加強其靈活性和透明度，推出個人化的就業准證及對外加強宣傳新加坡為移民的理想地點。2006年，約有7萬名外國學生在新加坡求學，新國政府希望至2012年，外國學生人數能增加至15萬人。²⁰

²⁰大馬與中國移民變身新加坡精英，亞洲週刊，21卷12期，2007年4月。

2.最新措施

(1)就業准證

2007年1月新加坡人力部推出無需和僱主掛鈎的個人化就業准證；另從同年6月1日起，當局對於專為擁有大專學歷和相關工作經驗而設的S准證配額，從10%增加到15%。

(2)爭取美、英、德、法等地大學生

新加坡當局為吸引優秀的技術人才移民，續於2007年5月宣布向美國、英國、德國、法國、紐西蘭、日本、澳洲和香港等8國及地區的青年開放遊學打工。新國希望藉此吸引17至30歲的青年，趁度假或遊學的機會，在當地短期就業，以半年為上限，之後移民到新加坡。

這項由新加坡人力部推出的工作旅遊計畫(Work Holiday Program)招攬學生入新國，當局將提供為期半年的旅遊工作證，讓這些大學生在新加坡短期工作，體驗當地工作、生活情況。新計畫將從2007年12月展開，最先開放名額是2千人，對所從事工作性質沒有設限。同時，申請者必須出示6個月後離境的證明書。當局會先觀察這些海外大學生對計畫的反應，才決定是否增加旅遊工作證的配額。新加坡人力部指出，這項容許年輕外國遊客在新加坡工作的計畫，旨在把優秀的年輕人帶到新加坡來。²¹

三、台灣與新加坡吸引外籍人才優惠政策比較分析

新加坡對於外籍人才的政策開放性與積極性優於台灣，新加坡的政策係結合就業准證(入境、就業許可證)與永久居民制度，對於國際人才採取移工與移民兼具的作法。我國於2007年6月通過「吸引外籍專業人士來台工作之友善措施」，人才引進成效仍待觀察與檢討。

²¹大公網2007年5月20日。

表5.1 台灣與新加坡吸引外籍人才優惠政策比較

	額外津貼	租稅優惠	移民眷屬福利
台灣	<ol style="list-style-type: none"> 1.薪資補助：第1年按僱傭契約所訂人才薪資1/2補助為原則，第2年按原補助金額1/2為原則。 2.差旅費補助。 3.對延攬人才的仲介機構發給仲介獎勵金。 4.特聘講座」：薪資方面或工作轉換金(Transition Fund)補助方式，已達國際標準。 	<p>針對「中華民國境內居住之個人」(即居住滿183天者):營利事業為延攬外籍專業人士所支付的相關費用，例如本人及眷屬來回旅費、工作至一定期間依契約規定返國度假所支付之旅費、搬家費、水電瓦斯費、清潔費、電話費、租金、租賃物修繕費及子女獎學金等，得列為營利事業費用，不列為該外籍專業人士之應稅所得。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.補助其本人及配偶來台差旅費。 2.目前未限制眷屬工作 3.專業眷屬申請工作可依照一般專業人員。 4.可先依親入境再申請工作無須再出境。
新加坡	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助公司雇用有經驗的海外專業人才，並協助提供海外人事的重置成本、薪資和住宅等補貼、仲介機構費用與面試機票費。 2.新加坡歸國人員則提供回國所需的搬家費用、免費住房、低利貸款、子女教育津貼、國內交通津貼及海外旅行補助。 3.外國公司在新加坡的企業招聘之新加坡公民或有永久居住權(PR)人員回母公司培訓，或母公司派人到新加坡分公司進行技術指導，新加坡經濟發展局可提供津貼。 4.回國所需搬家費用、免費住房、低息貸款、國內交通津貼。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.98年以前的海外人才提供稅前扣除。 2.調降外人個人所得稅率至20%(2005)。 3.非居民稅收計畫(NORTS)，享有5年優惠稅率海外所得免稅。 	<p>眷屬可申請工作。</p>

資料來源：1.主要國家吸引人才政策之研究，中華經濟研究院，2007年1月。

2.行政院經濟建設委員會人力規劃處，2007年6月。

陸、結論與建議

一、結論

全球化的21世紀，服務業雖充滿商機且各國正大力推動，惟有運用變革與創新，才能在市場競爭中立於不敗之地。我國政府已成立「行政院服務業政策指導小組」持續推動服務業發展；新加坡則成立部長級委員會，監測服務業引擎的發展。新加坡服務業的成就顯示，國家不一定需要廣大的領土，或豐富的物產，才有經濟競爭力。

新加坡在觀光旅遊競爭力、全球最適居住城市、全球網路整備度、全球經商環境等方面評比優於我國，我國則在全球資訊科技產業競爭力、全球成長競爭力等方面優於新加坡。

新加坡沒有天然物產優勢，其在重要的服務業上，倚賴地理的優越樞紐位置和天然海港的特性，創造出相對優勢，這是新加坡經濟地位的堅實基礎。新加坡積極發展交通、航運與貿易，其服務業在物流、金融、觀光服務業的成功發展經驗，在國際間具備高度競爭力，其發展策略確實值得我國學習。

2000至2006年台灣服務業貿易平均成長率為5.1%，仍低於商品貿易成長率6.5%，且僅為同期間全球服務貿易成長率的5成，顯示國內服務貿易成長空間仍大。又，根據聯合國貿易發展委員會資料顯示，我國服務業平均出口值占全球比率在2001至2003年間僅為0.95%，新加坡則為1.52%，顯見新加坡服務貿易較我國發達，我們服務業貿易出口有待加強。

台新兩國均強調拓展服務業就業機會及扶持企業；新加坡將服務出口增長列入目標，我國未列入；新加坡為推動旅遊服務業，解除賭禁，我國尚在審慎評估研究中。

新加坡政府積極拓展服務業就業，引進人才，並積極推動選擇性移民，以填補老化的人口。新加坡的政策係結合入境、就業許可證等就業准證，以及永久居民制度。我國於2007年6月通過「吸引外籍專業人士來台工作之友善措施」，成效仍待觀察與檢討。

二、建議

彈丸之島的新加坡在國際舞台上光芒四射，新加坡隨著時代變遷時時在調整自己，新國政府持續進行的是彈性應變。新加坡做得到，同為亞洲四小龍的台灣也可以做到。根據我國與新加坡服務業發展策略比較分析，本研究對於我國服務業建議如下：

- (一)服務業人才引進刻不容緩，因應人口老化及全球競爭，效法新加坡建構良好待遇與環境，滾動式檢討各項友善措施或法規，以提升我國服務業人才引進之成效。
- (二)新加坡金融服務業發展並非一步到位，乃是逐步設定特定客源及其需求，有以致之。為提升我金融服務業國際競爭力，如何建立具國際競爭力之金融產業賦稅環境，實為當務之急。
- (三)新加坡物流服務業已是成熟產業，我國宜效法新加坡將運輸、倉儲、配送等物流環節，切實整合成真正的單一櫃台服務中心(one stop shipping center)。
- (四)世界經濟論壇之「2007年旅行及觀光競爭力報告」，台灣排名為第29名，顯示台灣在觀光服務業仍有可為，政府已全方位打造質量並進且優質的台灣觀光品牌形象，期藉遊客滿意度的提升，展現台灣觀光產業的優勢，活化地方特色產業並與觀光結合，以打造台灣成為亞洲重要旅遊目的地。此外，積極推動醫療國際化，利用台灣特有醫療專業優勢，掌握觀光醫療市場。
- (五)新加坡雖然解除賭禁，證諸目前澳門賭場蓬勃發展，對社會的衝擊相當大，當代青年多數亟思一夜致富，未重視該地區未來世代競爭力的養成；我國是否跟進，則需更審慎的評估研究，以作為決策依據。
- (六)為提升我國資訊通信服務業競爭力，台灣寬頻網路建構速度仍待提升。
- (七)為提升我國服務業貿易出口，建議未來將服務業貿易出口成長訂定具體目標。

參考文獻

1. 中華民國95年國家計畫執行檢討，2007年6月。
2. 2015年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫(2007-2009年)。
3. 服務業發展綱領及行動方案總論，2004年3月。
4. 產業發展套案服務業細部執行計畫，經濟部，2007年9月。
5. 主要國家吸引人才政策之研究，中華經濟研究院，2007年1月。
6. 大馬與中國移民變身新加坡精英，亞洲週刊，21卷12期，2007年4月。
7. 台灣服務業發展簡訊雙月刊，2007年各期刊。
8. 觀光服務業結合地方特色提升產業經濟價值，經建會部門計劃處，2007年5月。
9. 我國服務業投資發展與趨勢分析，謝發達，2004年9月。
10. 新新加坡，柯新治著，2003年。
11. Monthly Digest of Statistics Singapore May 2007.
12. The Global Competitiveness Report, WEF, 2006-2007.
13. Singapore's International Trade in Services 2005，Singapore Department of Statistics, Apr. 2007.