

人力資源與勞資關係

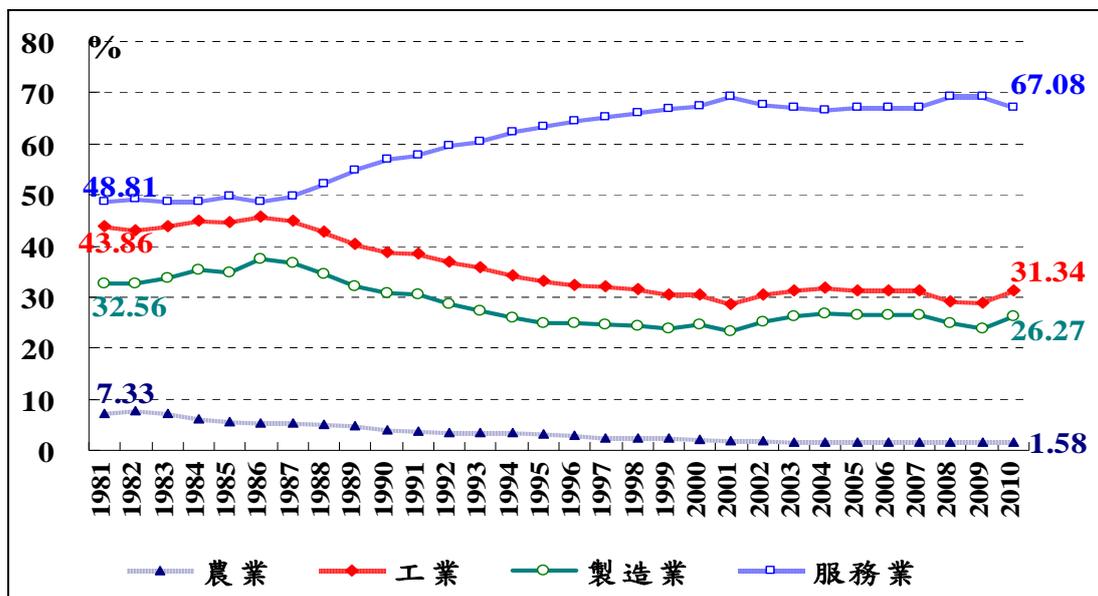
台灣經濟研究院研究二所 張建一所長

諾貝爾經濟學獎得主顧志耐 (Simon Kuznets) 曾指出產業結構的改變是一國經濟發展的必經過程，也是經濟持續成長所不可或缺的條件。而且，當國家經濟發展到較高階段後，製造業比重會下降而轉移到服務業。換句話說，在成熟的經濟體中，製造業將不再會是創造就業的主要來源，而是以服務業成為推動經濟成長動力和創造就業規模的重要關鍵產業。因此，本文將論述台灣服務業人力資源狀況及面臨問題，進而研提相關政策建議，以供政府相關單位參考。

一、產業變遷對於服務業人力需求發展之重要性

根據主計處資料顯示，台灣服務業生產毛額佔名目 GDP 比重於 1980 年代後期便迅速攀升，至 2010 年服務業名目生產毛額為 9 兆 1,246 億元新台幣，比重高達 67.08%，已接近歐美先進國家之水準；反觀 2010 年製造業名目生產毛額為 3 兆 5,735 億元新台幣，其比重則是從 1981 年的 32.56% 降至 2010 年的 26.27%，顯示服務業對於台灣經濟成長及就業創造之重要性與影響力，均已日益彰顯。

圖 1 台灣產業結構之名目比重變化



資料來源：行政院主計處，本文計算。

然而，台灣產業變遷對於服務業人力需求之發展態勢，本文則是以 B2B (Business To Business) 與 B2C (Business to Consumer) 角度論述之。首先，在 B2B 方面，意即服務業是以服務企業組織為主，其角色在於協助與支援各企業（或產業）的生產活動，以提昇營運績效與生產效能。

1950 年代開始工業化後，台灣經濟迅速成長，使得服務業跟隨製造業與出口貿易成長腳步，不斷擴大經營範圍及服務內容，從原本單純買賣交易服務，逐漸轉變成複雜多元的服務需求。再者，企業基於經濟規模及產業分工原則，對於以往內含在產品生產過程中的服務，如研究開發、諮詢分析、資料處理、運輸物流、金融保險、廣告服務等等相關業務，均逐漸轉由外部第三者提供。而外部化結果即是衍生諸多專業性、多元性的新興服務業，相對地，服務業對於其相關專業人力之需求亦隨之增加。此外，鑑於台灣生產成本逐年墊高，大量製造業活動遷至其他後起低勞動成本的國家，取而代之是國內服務業的角色日顯重要，亦需負起國內就業創造之責。

其次，就 B2C 論之，隨著國民所得的提高，對於生活品質與機能的要求也隨之增強，使得此類的服務需求因而增加，例如休閒旅遊以及對家庭和個人的服務均屬之。在此結構變遷下，同樣地會增加服務業對其所需人力的質與量。

二、我國服務業目前就業情形與人力資源運用概況

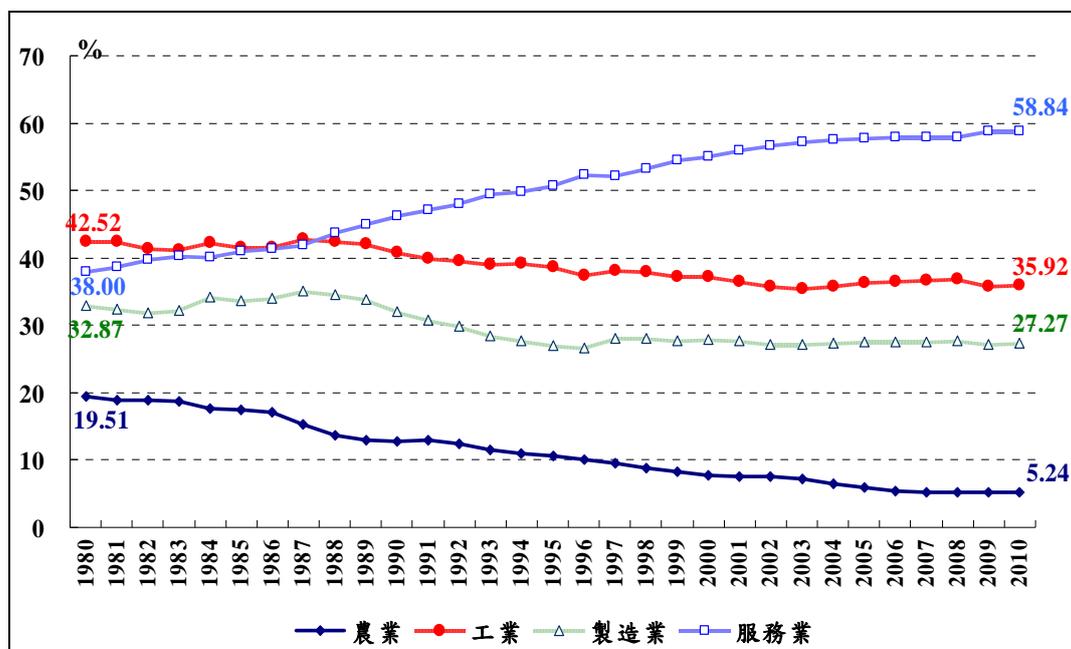
（一）就業概況

1. 國內勞動市場轉以服務業為就業吸納之主要產業

從台灣整體就業情況觀之，如圖 2 所示，隨著台灣服務業名目生產毛額佔全經濟比重逐漸提高，服務業就業比重亦從 1980 年的 38% 開始一路攀升，並且於 1988 年超越工業就業比重，時至 2010 年已達 58.84% 之水準，就業人數約為 617.4 萬人。賡續觀察製造業、農業就

業比重則是反其道，分別從 1980 年 32.87%、19.51% 降至 2010 年 27.27%、5.24%，顯示國內勞動市場轉以服務業為就業吸納主要產業之態勢相當明顯。

圖 2 服務業就業人數比重之變化情形



資料來源：行政院主計處，本文計算。

2. 服務業就業成長有趨緩現象

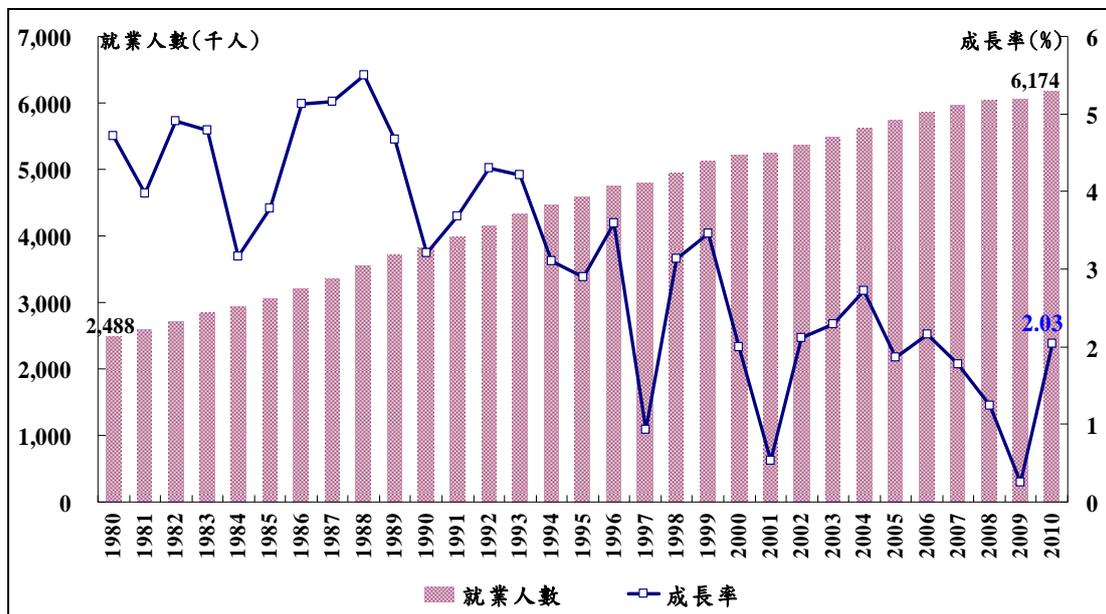
從圖 3 可看出，台灣服務業就業人數成長率均能維持正成長，且除了因 1997 年亞洲金融風暴、2001 年網路泡沫化及 2009 年金融海嘯之影響，導致這三年成長率分別僅 0.93%、0.54% 與 0.25% 之外，其餘年度均有 1% 以上的成長率表現。此外，如進一步比較上述三年各產業就業成長率（如表 1），服務業就業成長率僅在 1997 年低於各產業之水準，其餘年度則是高於整體產業及製造業的成長表現，顯示就算受到負面經濟因素之衝擊，服務業也能發揮吸納就業之效果。

然而，即便服務業具有就業吸納之功能，觀察圖 3 就業成長率之趨勢，台灣服務業就業成長力道顯著趨緩，且檢視表 1，從 2007 年起（不含 2009 年）整體產業及製造業之就業成長表現均優於服務業，顯示服務業實質成長動能已有放緩態勢，進而反映在勞動市場的僱用

狀況。

此外，根據黃仁德、鍾建屏（2008）指出，如表 2 所示，服務業就業吸納彈性從 1982-1999 年的 0.51 下滑至 2000-2005 年的 0.26，表示當廠商同樣多賣 100 個單位商品，1982-1999 年時能多僱用 0.51 名勞工，但 2000-2005 年卻僅能多聘僱 0.36 名員工，顯示台灣服務業的就業吸納空間已有減少態勢，確實值得吾人警惕與關注。

圖 3 服務業就業人數成長率之變化情形



資料來源：行政院主計處，本文計算。

表 1 台灣各產業就業人數之成長率

單位：%

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
整體產業	1.19	0.25	1.19	1.23	1.03	1.13	-1.14	0.76	1.26	2.23	1.59	1.70	1.81	1.06	-1.19	2.08
農業	-2.25	-3.77	-4.36	-6.38	-5.60	-4.64	-4.59	0.42	-1.83	-7.76	-8.10	-6.10	-1.99	-1.47	1.50	1.29
工業	-0.09	-2.97	3.06	0.57	-0.88	1.20	-2.91	-1.25	0.30	3.38	3.02	2.27	2.32	1.21	-3.86	2.28
製造業	-1.45	-1.10	6.11	1.60	-0.31	2.00	-2.30	-0.85	1.09	3.12	1.90	1.65	2.34	1.55	-3.33	2.54
服務業	2.89	3.60	0.93	3.13	3.46	1.99	0.54	2.12	2.30	2.72	1.87	2.16	1.78	1.24	0.25	2.03

資料來源：行政院主計處，本文計算。

表 2 就業與產出成長率及就業彈性依行業分

	1982-1999			2000-2005		
	就業成長率	產出成長率	就業彈性	就業成長率	產出成長率	就業彈性
整體產業	0.02	0.07	0.21	-0.003	0.04	-0.04
農業	-0.03	0.01	-3.67	-0.04	-0.01	3.18
工業	0.01	0.06	0.15	-0.003	0.04	-0.08
服務業	0.05	0.09	0.51	0.01	0.04	0.26

資料來源：黃仁德、鍾建屏，台灣產業結構變動與失業率關係之探討，2008，法制論叢第 41 期

3. 僅批發及零售業之就業吸納較佳，其餘仍有待提昇

觀察台灣服務業各項細產業之就業概況（如表 3），台灣與其他國家相同，係以批發及零售業為就業比重最大的細產業，多有超過 13% 的就業規模。然而，台灣除了批發及零售業的就業比重高達 16.88%（2009）之外，其餘細產業就業比重均在 7% 以下。反觀表 3 所列國家多半有兩項以上的產業就業人口比重占超過 10% 以上，意即除了批發及零售業為最大的就業別產業外，尚有其他的服務產業具有就業人口吸納的效果。

尤其在全球強調產業發展應當轉往高知識經濟的結合與應用之下，像美、英、法等先進國家在含括專業科學技術服務業的不動產租賃及商業活動之就業佔比皆超過 12% 以上。至於，台灣僅有 3.72%（2009），與其相較有顯著差距，不僅說明台灣除了專技產業發展仍有待提昇外，也顯示國內整體產業或許沒有明顯導入或移轉成高知識經濟的產業結構。

表 3 國內外服務業各項細產業之就業比重情形

單位：%

		台灣	法國	香港	日本	韓國	新加坡	英國	美國
批發零售業	2004	17.64	13.70	34.22	17.40	16.87	15.10	16.98	14.92
	2009	16.88	13.18	32.03	16.62	15.62	13.62	16.26	14.14
住宿餐飲業	2004	6.18	-	9.25	6.37	9.12	5.80	6.86	6.53
	2009	6.74	-	9.86	6.06	10.45	6.04	6.62	6.98
金融保險	2004	3.99	3.07	6.57	2.47	3.27	4.90	4.12	4.96

	2009	4.02	3.14	7.41	2.51	4.06	5.48	3.91	4.90
不動產租賃 及商業活動	2004	2.95	16.88	15.09	4.65	8.49	6.90	14.62	12.25
	2009	3.72	17.28	16.40	4.84	6.97	8.18	15.92	12.79
運輸倉儲通 信業	2004	6.27	4.43	9.82	7.85	6.10	10.50	4.60	5.01
	2009	5.92	4.41	9.87	8.60	8.34	9.42	4.62	5.20
公共行政	2004	3.65	9.89	-	-	3.40	-	5.75	4.55
	2009	3.72	9.68	-	-	3.92	-	5.76	4.94
醫療保健及 社會福利	2004	3.10	19.08	15.53	8.63	2.63	2.90	12.14	11.91
	2009	3.58	20.00	16.88	10.09	5.78	2.90	13.62	13.38
其它社區社 會福利業	2004	6.37	8.70	-	-	7.21	11.50	4.61	4.94
	2009	6.06	9.48	-	-	4.91	11.27	4.46	4.98
教育	2004	5.50	-	-	4.38	6.68	7.30	8.84	8.62
	2009	5.96	-	-	4.61	8.08	6.63	9.29	9.47

註：1.法國的社會福利包括教育產業、批發零售業含住宿餐飲業

2.香港的醫療保健業包括其他社區社會福利業

3.日本的專技產業僅含科學科技研究業別

資料來源：台灣－行政院主計處總體統計資料庫、法國－INSEE、香港－香港政府統計處、日本－統計局、韓國－Bank of Korea、新加坡－Ministry of Manpower、英國－Natuonal Statistics、美國－Bureau of Labor Statistics。

(二) 人力資源運用概況

1. 就業人力大量集中於不具經濟規模的自營者

鑑於台灣服務業各項細產業的產業特性之故，其就業者的從業身份亦有所迥異，如表 4 所示。例如零售業或餐飲業之進入門檻相對較低，且傳統式、家族式之小本經營型態不在少數，使得此類服務產業之非受僱者的比例相對較高。以 2010 年為例，批發及零售業、住宿及餐飲業併計自營作業者和無酬家屬工作者所佔比重分別為 34.46%、35.49%。

至於，諸如資訊及通訊傳播業、金融及保險業、不動產業、教育服務業、醫療保健服務業等等，則是由於需要具備較高的知識技能、較多的資產設備或是設立條件較為嚴格、法令限制等等高度門檻條件，以致於此類服務產業自營作業者較少。不過，若能提供顧客客製化服務與需求者，此類服務產業亦有自營作業者經營的存在空間，諸如法律、會計、設計產業、文化創意等等。也因此國內的專業、科學

及技術服務業、藝術、娛樂及休閒服務業的自營作業者比重略高，以 2010 年為例，其比重分別為 10.77%、10.20%。

然而，整體論之，2010 年台灣製造業有高達 90.88% 為受僱者，服務業則僅有 75.32%，因此，台灣服務業相對於製造業明顯的是以自營作業者和無酬家屬工作者為主要從業身份，併計其比重為 19.99%。

雖然台灣服務業可能因服務業逐漸朝向大型化和連鎖化發展，使得更多的從業人員進入公司體系，受僱者比重亦從 2007 年的 72.21% 增加至 2010 年的 75.32%，也相對降低自營作業者及無酬家屬工作者的比重。但是，台灣服務業的自營作業者及無酬家屬工作者比重仍顯著高於其他國家，其隱含意義便在於，台灣服務業的能量集中在規模小、無經濟規模的個體戶上，不僅墊高產業的企業盈餘率，也會因生產規模較小、平均產出成本高而難與國際大廠相抗衡；加上較無經濟規模，不易進一步創造就業吸納效果。

表 4 2007 年及 2010 年各產業就業者從業身份之比重

單位：%

	雇主		自營作業者		無酬家屬工作者		受僱者					
									受私人僱用者		受政府僱用者	
	2007	2010	2007	2010	2007	2010	2007	2010	2007	2010	2007	2010
整體產業	5.08	4.53	13.56	12.67	6.23	5.58	75.14	77.23	66.09	67.24	9.05	10.00
農林漁牧業	1.47	1.82	60.77	59.09	24.49	24.00	13.44	15.09	12.89	14.36	0.74	0.91
工業	5.25	4.62	3.64	3.50	2.53	2.47	88.60	89.41	85.85	86.50	2.75	2.92
製造業	4.71	4.02	2.78	2.73	2.64	2.41	89.87	90.88	88.85	89.83	1.02	1.01
服務業	5.30	4.71	15.58	14.14	6.91	5.85	72.21	75.32	58.39	60.17	13.82	15.14
批發及零售業	7.24	6.70	24.86	23.47	12.68	10.99	55.22	58.84	54.66	58.21	0.56	0.63
運輸及倉儲業	2.17	2.48	21.69	19.55	1.20	1.24	74.94	76.73	61.93	63.12	13.25	13.86
住宿及餐飲業	7.64	7.02	22.17	20.91	16.30	14.58	53.74	57.50	53.74	57.50	0.00	0.14
資訊及通訊傳播業	3.88	2.40	2.91	3.37	0.49	0.48	93.69	94.23	93.20	93.75	0.49	0.48
金融及保險業	0.25	0.47	0.50	0.23	0.00	0.23	99.26	99.07	95.54	95.09	3.71	3.97
不動產業	6.76	5.33	6.76	5.33	1.35	1.33	85.14	88.00	83.78	84.00	2.70	2.67
專業、科學及技術服務業	9.63	7.69	12.29	10.77	4.32	3.08	73.75	78.46	64.45	69.54	9.30	8.92
支援服務業	4.65	3.39	5.12	3.81	2.33	1.27	88.37	91.53	87.44	91.10	0.47	0.00
公共行政及國防	--	--	--	--	--	--	100	100	0.00	0.00	99.70	99.74

	雇主		自營作業者		無酬家屬工 作者		受僱者					
							受私人僱用者				受政府僱用者	
	2007	2010	2007	2010	2007	2010	2007	2010	2007	2010	2007	2010
教育服務業	2.38	2.26	2.72	2.10	1.02	0.65	93.71	94.99	43.88	41.52	50.00	53.47
醫療保健及社會工作服務業	5.00	4.40	3.53	2.85	2.06	1.04	89.41	91.71	67.65	71.50	21.76	20.47
藝術、娛樂及休閒服務業	5.94	5.10	12.87	10.20	3.96	3.06	76.24	81.63	65.35	65.31	10.89	16.33
其他服務業	6.69	6.39	27.34	26.50	6.12	5.83	59.46	61.47	59.08	60.90	0.57	0.56

資料來源：行政院主計處，就業失業統計，2007、2010 年人力資源調查統計年報，本文計算。

2. 就業人力之職業類別多分佈於中低階型態，缺乏高階與後端管理人力

根據人力資源調查統計年報顯示（如表 5），台灣服務業就業人力運用多集中在中低階職務屬性，以 2010 年為例，服務工作人員及售貨員佔比最高，為 31.79%，其次是技術員及助理專業人員，佔比為 23.58%。

至於，台灣服務業在高階職務人力運用方面，2010 年企業主管及經理人員佔比僅有 3.90%，專業人員略高為 11.48%。如進一步觀察時間序列資料可發現，企業主管及經理人員比重從 2007 年的 4.33% 減少至 2010 年的 3.90%；雖專業人員比重相較以往有所增加，但也僅較 2007 年的 11.44% 微幅增加 0.04 個百分比。這隱含著這些年國內服務業高階人力的職缺可能維持平盤或是減少，對於產業未必有正向帶動作用，畢竟企業如欲進一步拓展海內外之市場規模，仍有賴於企業組織中具備相當經驗和國際眼光的高階人力。

表 5 2007 年及 2010 年各產業就業者職務別之比重

單位：%

	民意代表、企業主管及經理人員		專業人員		技術員及助理專業人員		事務工作人員		服務工作人員及售貨員		農、林、漁、牧工作人員		生產有關工人、機械設備操作工及體力工	
	2007	2010	2007	2010	2007	2010	2007	2010	2007	2010	2007	2010	2007	2010
整體產業	4.49	4.18	8.41	8.78	19.62	20.86	11.01	11.53	19.08	18.84	5.16	5.10	32.24	30.72
農林漁牧業	0.18	0.18	0.18	0.00	0.55	0.36	0.37	0.36	0.00	0.00	96.69	96.00	2.03	2.73
工業	5.36	5.23	4.83	5.62	17.63	19.40	8.18	8.70	0.37	0.34	0.05	0.05	63.54	60.65

	民意代表、企業主管及經理人員		專業人員		技術員及助理專業人員		事務工作人員		服務工作人員及售貨員		農、林、漁、牧工作人員		生產有關工人、機械設備操作工及體力工	
製造業	5.98	5.77	5.84	6.71	19.32	21.11	9.43	9.65	0.42	0.38	0.00	0.00	59.01	56.34
服務業	4.33	3.90	11.44	11.48	22.63	23.58	13.75	14.25	32.69	31.79	0.07	0.06	15.11	14.92
批發及零售業	5.67	4.92	0.95	0.97	19.08	19.46	9.93	10.82	52.81	51.63	0.00	0.00	11.56	12.14
運輸及倉儲業	2.89	3.47	0.72	0.74	12.29	13.61	22.17	23.27	2.17	1.49	0.00	--	59.52	57.18
住宿及餐飲業	1.76	1.65	0.00	0.14	2.64	2.48	4.41	4.81	85.17	83.77	0.00	0.00	5.87	7.15
資訊及通訊傳播業	10.19	8.17	32.52	32.21	34.47	37.02	16.02	16.83	0.49	0.48	--	--	6.31	5.29
金融及保險業	6.68	6.54	2.23	2.80	58.91	61.92	30.69	27.57	0.50	0.23	--	--	0.99	0.93
不動產業	8.11	5.33	1.35	0.00	75.68	73.33	9.46	12.00	1.35	1.33	--	0.00	6.76	5.33
專業、科學及技術服務業	6.98	6.15	17.94	16.92	51.83	53.54	16.61	16.62	1.00	0.92	0.33	0.31	5.65	5.85
支援服務業	5.58	3.81	0.93	0.42	15.81	13.14	17.67	15.68	27.44	32.20	0.47	0.42	32.56	34.75
公共行政及國防	5.12	5.66	3.01	2.57	35.24	34.96	25.00	25.19	23.80	23.14	0.30	0.26	7.23	8.23
教育服務業	2.21	1.94	53.57	52.18	24.32	25.85	9.52	10.99	5.95	5.01	0.00	0.00	4.25	4.04
醫療保健及社會工作服務業	0.59	0.52	55.00	52.59	20.59	22.02	14.71	14.77	5.29	6.22	0.00	--	4.12	3.89
藝術、娛樂及休閒服務業	4.95	4.08	5.94	7.14	15.84	18.37	34.65	33.67	21.78	18.37	0.99	1.02	15.84	17.35
其他服務業	1.53	1.88	1.91	2.07	7.65	7.71	8.80	9.96	38.05	37.78	0.00	0.00	42.07	40.60

資料來源：行政院主計處，就業失業統計，2007、2010 年人力資源調查統計年報，本文計算。

再者，觀察各國各細項服務業的職務比重分布情形，如表 6 所示，台灣各細項服務業多半集中在市場銷售人員，且其比重明顯高於各國，諸如批發及零售業（51.24%）、住宿及餐飲業（84.57%）、其他社區社會福利業（35.14%）等產業。至於，在高階管理人員及專業人士的併計比重上，與表中國家相較，台灣卻是相對較低，諸如批發及零售業（6.89%）、住宿及餐飲業（1.89%）、金融保險（9%）及不動產租賃及商業活動（15.75%）等產業均是。

然而，綜觀國內外職務別之比較，服務業雖以服務為導向，但並不是所有產業都以銷售人員為主，如歐美國家或亞洲的新加坡，高階職務的管理者有明顯較高的就業比重，得以進行決策判斷，帶領企業永續發展。至於，台灣服務業的就業職務結構方面，即突顯台灣服務業企業僅重視在前端市場進行商品或服務的接觸與銷售，不僅對於銷售後的客戶服務，或是後端支援行政的分工較不細膩或配置較低之

外，在引領產業發展的高階人力方面更是有所不足，顯示高階管理人才在國內各細項服務業之間的培訓及延攬較為缺乏，抑或企業多半以國內市場為主力戰場，較少進行海外市場拓展，故對高階經營管理及市場敏銳觀察之人力需求也相對較少。

表 6 2008 年國內外服務業各項細產業就業者職務別之比重

單位：%

		台灣	法國	日本	荷蘭	新加坡			台灣	法國	日本	荷蘭	新加坡
批發零售業	立法管理人員	5.76	18.15	2.82	--	26.01	運輸倉儲通信業	立法管理人員	5.35	7.72	3.07	--	13.99
	專業人士	1.13	3.65	2.40	14.50	4.82		專業人士	10.86	5.28	1.79	7.81	16.70
	市場銷售人員	51.24	21.81	47.31	14.50	29.68		市場銷售人員	1.62	3.29	4.35	29.88	5.46
	客服人員	10.34	16.85	20.36	9.27	16.14		客服人員	20.26	21.21	26.34	9.18	15.44
	技術相關人員	19.94	19.21	3.34	2.87	12.84		技術相關人員	20.58	17.91	1.02	4.88	15.74
	機器操作人員	11.64	4.24	23.70	8.52	4.75		機器操作人員	41.33	32.30	63.43	3.32	26.58
	其它	0.00	16.08	0.09	34.06	5.75		其它	--	10.59	0.00	35.16	6.05
住宿餐飲業	立法管理人員	1.89	24.01	1.20	--	9.17	公共行政	立法管理人員	4.66	2.21	3.14	6.65	--
	專業人士	0.00	0.44	0.30	16.91	0.75		專業人士	3.21	11.56	6.28	6.47	--
	市場銷售人員	84.57	51.64	8.98	5.04	37.25		市場銷售人員	24.49	7.85	0.00	17.93	--
	客服人員	4.51	4.24	5.39	1.78	8.00		客服人員	23.62	23.31	55.61	20.89	--
	技術相關人員	2.77	4.19	79.34	0.59	3.75		技術相關人員	36.44	22.08	32.74	29.21	--
	機器操作人員	6.11	1.16	4.79	0.89	1.42		機器操作人員	7.29	1.84	2.24	1.48	--
	其它	0.00	14.31	0.00	53.71	39.67		其它	0.0	20.51	0.00	12.94	--
金融保險	立法管理人員	6.81	31.21	4.27	--	17.15	醫療保健及社會福利	立法管理人員	0.56	1.07	0.84	--	6.19
	專業人士	2.19	4.16	1.83	10.20	27.02		專業人士	55.49	11.55	55.69	4.43	18.57
	市場銷售人員	0.49	6.23	36.59	27.35	0.57		市場銷售人員	5.07	34.92	0.17	7.02	4.44
	客服人員	29.44	28.69	56.10	42.04	19.82		客服人員	13.24	7.31	13.71	37.84	19.52
	技術相關人員	60.10	27.68	0.61	17.14	34.30		技術相關人員	21.41	29.99	26.92	20.40	44.95
	機器操作人員	1.22	0.34	0.00	0.00	0.40		機器操作人員	3.94	1.02	2.34	0.59	0.54
	其它	--	1.69	0.00	0.82	0.65		其它	--	14.12	0.0	22.54	5.92
及 賃	立法管理人員	6.43	14.52	2.85	--	18.28	社	立法管理人員	1.76	6.59	2.80	--	--

	台灣	法國	日本	荷蘭	新加坡		台灣	法國	日本	荷蘭	新加坡
專業人士	9.32	22.30	24.77	9.92	26.47	專業人士	3.04	17.21	7.28	7.71	--
市場銷售人員	10.93	2.15	9.47	13.74	1.38	市場銷售人員	35.14	20.33	7.00	11.05	--
客服人員	15.11	14.45	29.18	23.38	16.12	客服人員	12.14	11.23	22.41	18.77	--
技術相關人員	42.12	23.25	9.99	31.12	32.44	技術相關人員	9.58	23.28	43.14	23.91	--
機器操作人員	16.08	3.86	23.35	2.64	1.11	機器操作人員	38.18	3.16	16.25	2.57	--
其它	0.32	19.40	0.13	5.91	4.06	其它	0.16	17.83	0.84	29.05	--

註：1.ILO 分類標準共計七大項，對照我國職務分類，立法管理人員即為高階經營管理人力，市場銷售人員與我國服務工作人員及售貨員相對應，客服人員部分則以台灣事務工作人員的分類相對應。

2.台灣的運輸倉儲通信業尚包括傳播業、租賃部分尚包括整體的支援服務業。

資料來源：ILO、行政院主計處，政府統計，就業失業統計，2009 年人力資源調查統計年報

3.部分時間工作、派遣工作和業務承攬等工作型態日益增加

根據人力運用調查報告（如表 7），服務業從事部分時間、臨時性或人力派遣工作者從 2008 年的 37 萬人增加至 2010 年的 44 萬 1 千人，其佔整體服務業就業比重亦從 2008 年的 6.13% 提高至 2010 年的 7.18%。其中部分時間工作者從 2008 年的 22 萬人（或 3.64%）增加至 2010 年的 28 萬 3 千人（4.61%）；臨時性或人力派遣工作者均亦從 2008 年的 25 萬 7 千人（或 4.27%）提高至 2010 年的 31 萬 1 千人（5.06%），顯示國內服務業對於部分時間工作、派遣工作和業務承攬等工作型態已有日益增加之態勢。

然而，在人力資源彈性運用的驅使下，對於例行性、不重要或不長期需要的工作，企業採取所謂的距離策略或外部數量彈性化的方式，運用兼職、臨時性或短期性人力、或甚至外包（業務外包及人力外包）的方式來加以執行。當部分時間工作、派遣工作和業務承攬等逐漸成為當前社會工作型態的主流時，雖然企業彈性運用人力資源的需求或許能獲得滿足，但是卻不利於勞動供給者之穩定生活。因此，如何在「彈性」與「穩定」之間能兼顧勞雇雙方的權益，將成為政府重大議題之一（成之約，2011）。

表 7 服務業部分時間、臨時性或人力派遣工作者之概況

		總計	部分時間、臨時性或人力派遣工作者		
			性 或 人力 派遣 工作者	部分時間工作 者	臨時性或人力 派遣工作
就業人數(單位：千人)	2008	6,035	370	220	257
	2009	6,019	432	272	310
	2010	6,142	441	283	311
比重 (單位：%)	2008	100	6.13	3.64	4.27
	2009	100	7.18	4.51	5.15
	2010	100	7.18	4.61	5.06
成長率 (單位：%)	2009	-0.27	16.80	23.64	20.62
	2010	2.04	2.04	4.04	0.32

註：由於「部分時間工作者」可能亦是「臨時性或人力派遣工作者」，故二者占全體就業人數之比率合計高於整體「部分時間、臨時性或人力派遣工作者」之比率。

資料來源：行政院主計處，2008~2010年人力運用調查報告，本文計算。

4.服務業薪資之成長幅度緩慢

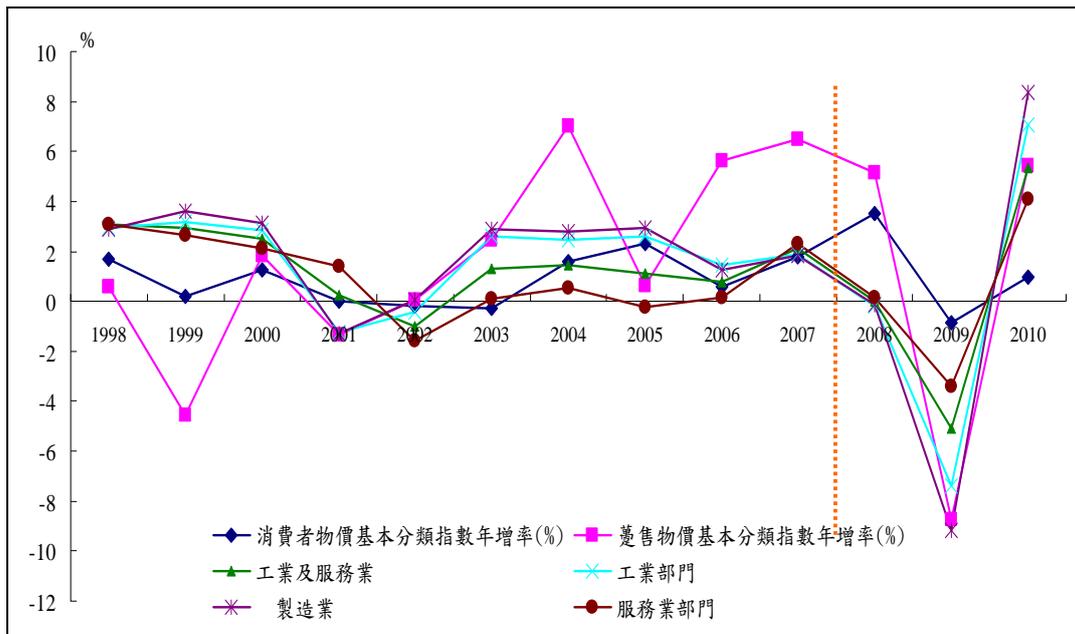
依受雇員工的每月平均薪資來看，如表 8 所示，整體工業及服務業 2000 年到 2009 年勞動薪資所得並沒有太大的變動。2009 年的平均薪資受景氣衝擊影響，甚或較 2004 年要來得低，當中又以製造業、金融保險業、專技產業及醫療保健及社會工作服務業的薪資較 2008 年明顯下降。

薪資走勢除了反應產業景氣波動對於勞動市場需求影響及願付成本價格高低外，也反映在 2009 年從業人員職務分佈比重上，例如前文論及台灣服務業之高階主管人力的下滑，可能因企業為減少不必要的支出或縮減人事經費，故對高階主管人事進行裁僱，因而拉低該些業別的平均薪資成本。整體而論，台灣服務業的平均每月薪資並沒有快速增長。

此外，若是將消費者物價指數以及躉售物價指數能增率和平均薪資成長率作一比較（如圖 4），服務業部門的薪資成長自 1998 年以來緩慢下降，近年的成長雖略有起色，但是幅度仍不明顯。反觀製造業在 2001 年除了因資訊產業的衰退，以及當時有一批製造業外移潮，為增加國內產業的競爭力，製造業自 2002 年起薪資成長大幅躍升，

且在 2003 到 2005 年間維持穩定成長。然而，服務業雖是國內就業和產出重心，但是薪資成長卻遠遠落後消費者物價指數和躉售物價指數，以及整體工業服務業和製造業部門的薪資成長，對於民間消費力道出現很大的影響。

圖 4 歷年各業薪資成長率與物價成長率



資料來源：行政院主計處。

表 8 我國各項細產業平均每月薪資

		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
新資金額 (單位：新台幣千元)	工業及服務業	41,530	42,065	42,685	43,163	43,493	44,414	44,424	42,176	44,430
	工業部門	38,836	39,851	40,841	41,908	42,507	43,302	43,233	40,032	42,869
	製造業	38,435	39,549	40,657	41,858	42,393	43,169	43,105	39,152	42,420
	服務業部門	44,105	44,153	44,396	44,290	44,359	45,380	45,450	43,914	45,720
	批發及零售	39,152	39,610	39,819	39,545	39,380	39,475	39,980	40,154	41,970
	運輸及倉儲	46,509	45,934	46,986	48,618	48,460	49,234	49,800	48,068	49,161
	住宿及餐飲	25,687	24,951	24,813	25,121	24,960	25,500	26,747	27,171	27,829
	資訊及通訊傳播業	59,239	60,292	59,417	61,381	61,134	63,756	63,888	62,013	64,425
	金融及保險業	65,703	64,645	66,671	65,113	69,054	75,732	71,319	67,513	73,663
	不動產業	40,896	40,431	39,781	38,819	38,313	37,877	40,343	38,720	41,154
	專業、科學及技術服務業	45,672	47,429	49,311	50,890	51,740	53,281	54,524	49,969	52,942
	支援服務業	34,605	32,871	32,707	32,815	32,622	33,139	32,999	31,596	32,351
教育服務業	--	--	--	--	--	--	--	--	22,195	22,457

	醫療保健及社會工作服務業	53,841	55,702	55,341	55,603	55,429	56,603	58,122	54,072	54,257
	藝術、娛樂及休閒服務業	27,888	27,666	29,662	29,898	31,303	31,499	32,053	31,257	32,841
	其他服務業	29,236	28,947	29,421	30,384	30,203	29,926	29,311	29,731	30,813
成長率(單位：%)	工業及服務業	-1.02	1.29	1.47	1.12	0.76	2.12	0.02	-5.06	5.34
	工業部門	-0.43	2.61	2.48	2.61	1.43	1.87	-0.16	-7.40	7.09
	製造業	0.06	2.90	2.80	2.95	1.28	1.83	-0.15	-9.17	8.35
	服務業部門	-1.59	0.11	0.55	-0.24	0.16	2.30	0.15	-3.38	4.11
	批發及零售	-1.57	1.17	0.53	-0.69	-0.42	0.24	1.28	0.44	4.52
	運輸及倉儲	-3.14	-1.24	2.29	3.47	-0.32	1.60	1.15	-3.48	2.27
	住宿及餐飲	-1.10	-2.87	-0.55	1.24	-0.64	2.16	4.89	1.59	2.42
	資訊及通訊傳播業	-4.61	1.78	-1.45	3.31	-0.40	4.29	0.21	-2.93	3.89
	金融及保險業	4.86	-1.61	3.13	-2.34	6.05	9.67	-5.83	-5.34	9.11
	不動產業	-3.27	-1.14	-1.61	-2.42	-1.30	-1.14	6.51	-4.02	6.29
	專業、科學及技術服務業	-7.22	3.85	3.97	3.20	1.67	2.98	2.33	-8.35	5.95
	支援服務業	-2.74	-5.01	-0.50	0.33	-0.59	1.58	-0.42	-4.25	2.39
	教育服務業	--	--	--	--	--	--	--	--	1.18
	醫療保健及社會工作服務業	-1.18	3.46	-0.65	0.47	-0.31	2.12	2.68	-6.97	0.34
	藝術、娛樂及休閒服務業	-1.59	-0.80	7.21	0.80	4.70	0.63	1.76	-2.48	5.07
其他服務業	-2.31	-0.99	1.64	3.27	-0.60	-0.92	-2.06	1.43	3.64	

資料來源：行政院主計處，總體統計資料庫，本文計算。

三、未來台灣服務業對於人力需求之概況

前文已經概述台灣服務業目前的就業概況以及人力資源運用情形，接著本文透過次級資料之蒐集與整理，藉以瞭解台灣服務業未來對於人力需求之情形。

從表 9 可發現，在招聘人力方面，台灣重點服務業均面臨到人力在「專業知識」與「實務經驗」嚴重不足的困境。然而，就實務經驗而言，必須是靠著親身操作及隨時間慢慢累積方有所成，或許學校教育本就較難完整教授這部分的知識。但是，當專業知識也成為國內服務業招聘人力的重要缺口時，便值得吾人進一步地深思與反省。

畢竟服務業隨著產業發展與競爭壓力，各服務業企業對其所聘人力除了要求其本職學能之專業學識之外，亦需具備其他專業領域的知識能量，才能對企業有所貢獻。例如從表 10 中即可發現，客製化產品設計人員，行銷人員（特別是國際行銷專家）與法律相關人員是國

內新興產業及重點服務業所共同缺乏的人才，而這些人力資源的重點就在於需具備跨領域的專業知識。可是，目前國內教育體制大多僅教授與所讀科系相關的單一專業領域，鮮少有跨領域專業知識的訓練，進而難以訓練出跨領域整合人才，也顯示國內產學銜接之間的落差仍然存在相當大的鴻溝，對於台灣服務業未來發展不啻為一隱憂。

雖然台灣對於跨領域人才之訓練並不普及，但是，這訓練型態在國外卻是相當普遍，追究其因，主要是企業以學位訂定薪資水準的關係。由於國內企業對於薪資的規定，大多依照學士、碩士及博士等學位而有不同的薪資等級。因此，即便同樣可在6年內取得二個學士學位，但台灣學生仍然不願意取得二個不同領域的學士學位，而是寧願花同等時間，在大學畢業後再攻讀同一領域的碩士學位。如此一來，他們就可以取得比拿二個學士學位還要高的薪資水準與較高的社會地位（強化我國人力投資政策之研究，2010）。

再者，從表 10 亦可發現，高階的管理人力也是國內服務業企業所缺乏的人力資源，與前文分析相同，故於此便不再贅述。另外，在全球化趨勢下，世界各國都透過各種優渥條件來延攬高階人才前去該國服務，以提昇競爭力。諸如中國曾於之前的十一五計畫中，提出要吸引港台澳等地約 200 萬名的國際專業人才，新加坡也針對非居民人才提供 5 年所得稅率優惠措施，以提高國外高階人才進駐的機會。

反觀台灣則因為國際化不足、相關法規限制及缺乏完整配套措施等內外因素之下，較難吸引國外高階人才進來台灣。以教育服務業為例，國內大學人事及教師薪資制度僵化，且缺乏彈性，以致於大學難以延攬國外優秀人才進入教學或從事研究。而且，與鄰近國家相較，在缺乏環境競爭力及誘因吸引力之下，目前國內更是正面臨著高階人才流失的危機，例如有諸多知名大學教授前往中國從事教職，便是一例。

表 9 台灣重點服務業人才招募之缺口分析

		金融服務業	設計服務業	研發服務業	環保服務業	流行文化服務業
缺口	招募人才之專業知識	相對嚴重	極為嚴重	極為嚴重	極為嚴重	極為嚴重
	招募人才之實務經驗	相對嚴重	極為嚴重	極為嚴重	極為嚴重	極為嚴重
	具相關科系之專業人才	相對嚴重	無	無	極為嚴重	相對嚴重

資料來源：重點服務業人才供需調查與推估研究計畫，2008，經建會委託世新大學之研究計畫，本文整理。

表 10 台灣新興產業及重點服務業之人才短缺類型

產業別	短缺人力類型
金融服務業	主管及監督人員、風險管理人員、財務人員、交易人員、業務人員、保險專業人員（包括精算人才、理賠人才及核保人才）
設計服務業	專案管理人員、行銷與宣傳人員、專利顧問及專利管理人員
研發服務業	主管及監督人員、商標/專利代理人、研究人員
環保服務業	主管及監督人員、環境工程師/技師、環境工程技術員
綠能產業	與能源相關法律事務人才、客製化產品設計與研發人員、太陽能光電系統工程師、環境復原規劃師、電池組件研發與設計人員、系統監工、生質工程師、行銷經理
醫療照護產業	各類醫師、醫療相關法律與事務人員、專業護理人員、社工部門企劃人員
文創產業	藝術總監/經理、國際行銷人才、發行專員、時尚設計、文創相關法律人才、產品事務開發與設計人才、多媒體藝術家/動畫家、製作人、作家
觀光旅遊產業	高級餐館廚師、飲食住宿經理人才、產品開發與規劃人才
生技產業	生物科技跨領域整合人才、國際行銷人員、生物物理與生化學家、生化科技領域技師、生物科技工程師、客製化產品設計與研發人才
精緻農業	產品開發與設計人員、行銷通路人才、生物科技相關研發人員、跨領域人才

資料來源：1.重點服務業人才供需調查與推估研究計畫，2008，經建會委託世新大學之研究計畫。
2.強化我國人力投資政策之研究，2010，經建會委託遠見天下文化教育基金會之研究計畫。
3.本文整理。

四、現行政策與相關法令

綜觀目前政府對於服務業人力資源發展與促進就業的政策，可從經建會在 2008 年「2009-2012 年促進就業方案」、2009 年「服務業發展方案」及 2010 年「2010-2013 年人才培育方案」的政策方案中瞭解。摘述如下：

（一）2008 年「2009-2012 年促進就業方案」

在服務業促進就業之策略係以「強化訓練以促進就業與預防失

業」為規劃主軸，希冀加強對人力資本的持續性投資，透過各種訓練機制，提升就業能力，俾利促進就業與預防失業。其相關措施簡述如下。

1.失業者訓練

- (1) 照顧服務訓練：配合照顧服務業發展，專案補助地方政府（社政或衛政單位）辦理照顧服務職前訓練，以充實本國照顧服務人力資源，並促進中高齡者、婦女及一般失業者之就業。
- (2) 物流人才培訓：培育優質生活物流管理實務基礎作業人才，滿足生活物流相關產業人才需求，提升就業機會，降低失業率。

2.在職者訓練

- (1) 照顧服務員在職訓練：補助財團法人老人福利機構、基金會、立案之社會福利團體等，加強辦理居家服務提供單位、老人福利機構照顧服務員之在職訓練，提升服務品質。
- (2) 物流人才培訓補助：政府補助學員（需為在職人士）研習費用，最高以 50% 為上限。
- (3) 商業優化人才培訓補助：持續鼓勵培訓機構開辦商業優化人才相關課程，每年補助結業學員 150 人次，藉以提升整體商業服務業在職人才競爭力。

3.特定對象訓練

- (1) 觀光從業人員輔導訓練計畫（含旅行業、觀光旅館業、觀光遊樂業）

—配合考選部「專門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試」，辦理導遊人員、領隊人員職前訓練，使新進導遊人員、領隊人員具備基本專業知識、執業技巧及服務觀念等能力。

—因應開放中國人民來台觀光及提升現職導遊人員素質，辦理現職導遊人員精進訓練研討及講習，提升導遊人員素質及服務品

質。

—為加強及培育觀光旅館主管人員管理及行政職能，辦理觀光旅館從業人員訓練，充實管理新知、領導統御及服務理念等知識。

—為提升觀光遊樂業從業人員之專業知識及職業能力，辦理觀光遊樂業從業人員訓練，強化安全管理、服務品質及行銷等理念。

(2) 觀光產業相關人才培訓：為配合國內觀光產業發展政策，協助各直轄市、縣（市）政府及民間專業團體辦理觀光產業從業人員培訓活動，以提升我國觀光服務品質，進而擴增觀光產業之就業機會，並提供補助總訓練費用之 70%~100%。

(二) 2009 年的「服務業發展方案」

該方案在有關服務業人才培育策略方面，係以「強化人才培育與引進」為規劃主軸，其相關措施簡述如下。

1. 推動服務業相關學程

(1) 培養跨領域人才：鼓勵大學學生修習本科系以外之學門，如人文、藝術或與服務業發展相關之學門。

(2) 研議將服務業相關學門適時納入產業碩士專班。

(3) 研議於公費留學考試中納入服務科學管理工程 (Service Science, Management and Engineering, SSME) 學門，以培養未來師資。

2. 提升學校教育實務比重並加強職能訓練

(1) 鼓勵大學延聘具實務經驗的師資、加強實務教育及參與服務業技術研發。

(2) 積極推動教師至新興服務業進行實習計畫，增加教師實務經驗。

(3) 加強宣導「大專院校學生 RICH 職場體驗網」，提升服務業廠商參加比例，提供學生見習機會。

(4) 結合勞委會職訓局「產業人才投資計畫」，輔助勞工修習服務業

相關課程，加強提升其工作職能。

3.強化外語能力

- (1) 提升新世代外語能力：鼓勵大學將通過外語能力檢定納入畢業門檻；各服務業相關高等教育系所專業外語訓練比重得為評鑑參據。
- (2) 強化專業外語職能訓練：配合「產業人才投資計畫」辦理外語訓練課程，強化各服務業專業語言訓練。

4.引進國外專業人力

- (1) 積極吸引國際專業人士來台工作：積極研擬全方位整合型海外人才延攬計畫，每年篩檢我國關鍵性產業人才缺口，就簽證、租稅、津貼、甚至居留等項目，提供更優惠條件。
- (2) 建立吸收全球菁英來台專業實習機制：落實吸收全球優秀學生來台專業實習，以提高未來在台就業意願。

(三) 2010 年的「2010-2013 年人才培育方案」

行政院於 2009 年完成 6 大新興產業規劃（生技、醫療照護、觀光、文化創意、綠能、精緻農業），並確立 10 大重點服務業（國際醫療、國際物流、音樂及數位內容、會展、美食國際化、都市更新、WiMAX、華文電子商務、教育、金融服務）。因此，該方案在服務業人才資源之相關策略方面，即以「新興及重點產業人才培育」為規劃主軸，簡述如下。

1. 「產業創新條例」新增由各中央目的事業主管機關界定產業人才範圍，就人才供需狀況進行瞭解、調查或推估之規定。未來各業部會可據此結合產、學、研及公協會，經由「人才培訓及引進會報」平台協調整合，研訂各產業人才資源發展相關策略。
2. 提高現行系所師資基準，加速整併系所、推動學士後專業學院（例如醫學院、商學院、法律學院、建築學院、國際事務學院、公共

事務學院)，並以現有大學相關科系為基礎，透過新興與重點產業學程規劃，培育在校學生養成所需跨領域能力。另結合「回流教育」及「推廣教育」提供已畢業社會青年回校修習各類學程管道。

3. 透過 ICT 任務導向與新興及重點產業之大學院校系所合作計畫，搭建跨領域團隊人才合作平台，以 ICT 技術增值相關產業，並拓展 ICT 應用產業。
4. 有條件鬆綁引進海外白領外籍人士須於海外工作滿 2 年規定，以因應新興產業發展初期亟需、國內尚無法自行培育之國際經營管理人才。
5. 鼓勵推動「數位學習」，擴大辦理企業實習制度、延攬業界師資、派送教師至業界觀摩改進教學內容等措施，縮小產學落差。
6. 充裕新興及重點產業人才經費投入能量，包括各目的事業主管會提撥基金或編列預算、勞委會業管就業保險基金、研修「產業創新條例」提供補助或獎勵等誘因，協助建構產學人才培育之長期合作模式。

五、產業建言

根據前述台灣服務業人力資源之發展現況與問題癥結，並參酌中華民國全國商業總會對於服務業勞資關係之相關看法，進而針對「人力資源」與「勞資關係」等兩方面提出建言，希冀藉以提升台灣服務業之人力素質與加強勞資關係，促使台灣服務業更加蓬勃發展。

(一) 人力資源方面

1. 加速調整學校教育與技職訓練之結構

根據前文分析，我國服務業就業型態集中於中低階職務，故從長遠角度而言，必須加速調整學校教育與技職訓練之課程結構，因此，建議政府可先了解國外先進國家之教育統籌規劃方針，重新調整國內

教育體系（包含學校教育與技職訓練）重視服務業人才之培育結合社會學科與自然學科的跨領域知識體系，加強理論教育與實務教育的鏈結性，培植多元化人才，以因應服務業發展型態之所需。例如，近年服務業強調以 ICT 技術來提升經營效率，或是物流運輸業面臨綠色供應鏈、節能減碳、全球運輸鏈整合及海外市場探勘與投資等課題，除了服務業本身專業知識之外，更涉及諸多理工類的知識技能。然企業也唯擁有具備跨領域整合知識之人力資源，才能在激烈的競爭環境中存活下來。

2. 加強高階管理人才及具外語能力之貿易人才、行銷人才之養成

鑑於我國服務業各項細產業的職務分佈大多以中低職務階層為主，至於，高階經營管理人才相對於亞洲的香港、新加坡及歐美國家均有所不足。然而，高階經營管理人力卻是未來推動產業開拓市場，提昇國際競爭力的重要元素，因此，應加速高階管理人才之養成腳步，例如效仿新加坡提供之高經營管理人才課程培訓，或是思索先行引進國際專業課程，若國際專業課程費用較高，政府亦可考慮以部分補貼方式協助中小型企業人才培訓課程經費補貼。

此外，面對全球化趨勢，與國際接軌愈顯重要，故服務業從業者是否具備國際語言的素養與能力，將成為影響服務業國際競爭力之因素。而我國服務業人力資源雖有大半集中在銷售人員，但是具有外語能力以及海外貿易及行銷的人力並不足夠。即便部份機構如外貿協會提供相關課程，但其費用對社會新鮮人或是一般職員仍難負擔，故政府可考慮以補貼方式協助相關的人才培訓。

3. 加強女性勞動者於短期空缺職務和服務品質提升扮演之角色

台灣服務業的勞動需求面中，對於部分工時或臨時派遣的短期勞動者需求量快速增長，此種職缺型態正能化解某一程度上女性勞動者的雙元角色衝突，且女性勞動者既有的特質，如親切、細心、有耐性等，也有助於提升我國商業服務業服務品質之需。

然而，許多二度就業婦女因脫離社會工作許久，故應特別另外建置職業訓練，針對其技能特性提供教育訓練，並擴大「飛雁專案」的資源投入、成立女性專屬就業和創業輔導中心，來協助婦女就業或創業過程中所需資源。

(二) 勞資關係方面

1. 建議取消每年召開修訂基本工資審議之規定，並且建議外勞薪資應與基本工資脫勾

我國基本工資約為國人平均工資所得之 40%，與各國基本工資相較屬於中上水準，故無每年檢討之必要性，因此，建議取消每年召開修訂基本工資審議之規定；另外，基本工資與國人平均薪資所得之本質不同，其適用對象多以外勞及少數時薪計酬之勞工為主，故外勞係為每次基本工資調漲之最大獲利者，建議外勞薪資應與基本工資脫勾。

2. 對於彈性勞動政策之制定過程需審慎嚴謹，以兼顧企業用人彈性及非典型勞工安全保障

由於國內服務業對於部分工時、臨時派遣之於勞動力需求形態日益明顯，但此類就業型態，對於勞工仍有諸多不利影響。所以，行政院勞委會於 2010 年在勞動基準法部分條文修正草案中，增訂派遣專章，並規定企業派遣勞工之比例；同時，逐項檢討適用勞基法 84 條之 1 職類工作，並訂定相關工作規範。然而，此舉立意雖好，但卻未能充分考慮勞資雙方需求，而引起諸多爭論。以勞委會降低保全業工時為例，勞資雙方便均反對強制降低工時。畢竟就保全員而言，其從事係非勞動耗力工作，會因為降低工時，反而造成收入減少。

因此，建議在研擬相關勞動法規之前，必須審慎考量服務業各項細產業的產業特性及其勞動特性和勞動需求，同時，亦需邀集勞資雙方召開多次聽證會，藉以取得勞資雙方共識，以建構雙贏的勞資關係，進而制訂明確的彈性勞動雇用準則與政策，以兼顧服務業企業的

用人彈性及非典型勞工的工作職權與社會安全保障，避免步上日本因缺乏完善配套措施，而導致勞動市場結構扭曲態勢之後塵。

3. 重新檢討部分工時人員投保議題及追究雇主對於勞工過勞死之刑責

依勞工保險投保薪資分級表規定，須以 11,100 元為投保薪資下限。但就部分工時勞工之薪資而言，未達此標準者不在少數，而產生溢繳保費情形，故現行規定已有值得商榷之處。因此，建議重新檢討投保薪資下限門檻之相關規定，例如開放部分工時勞工可以按實際薪資金額投保。

再者，為保障部分工時勞工之職場安全，其職災保險應抽離獨立，意即仍維持目前投保薪資下限 11,100 元的基本職災保障，而所衍生之保費差額則應由政府專款編列負擔。此外，在勞工過勞死議題方面，根據勞動基準法 75~80 部分條文之修正案中指出，僱主必須負起超時工作之法律責任，除了提高行政罰鍰及公布企業名單之外，未來將就勞工超時加班致過勞死，針對雇主處以刑事責任。然而，「過勞死」雖可從醫學判斷人員是因過勞而死之結論，但卻難以推論其過勞原因，係為雇主勞動工作或因勞工個人生活作息不當等其他因素所造成，其因果責任難以歸究，以刑罰追究雇主責任，實有過當，需進一步討論。

4. 企業經營之法定成本持續墊高，建議政府應建立產業勞動成本總額管控機制

近年來，政府陸續推動縮短工時、提撥勞工退休金、基本工資調漲、勞工保險費率及健保費持續調整等勞動政策，加上諸如企業雇用身心障礙者及原住民不足法定員額時須繳差額代金等福利政策，均提高企業經營成本。然而，這些法定成本若持續墊高，勢將侵蝕企業在國際上的競爭力，亦會影響企業進一步投資的意願。因此，建議政府應建立產業勞動成本總額管制機制，進行跨部會整合，統籌管控影響

產業勞動成本之政策，以協助產業經營發展。

六、結語

服務業最重要的生產要素在於「人」，人力素質的良窳與否攸關服務業發展之興衰，尤其是面對全球化趨勢之下，擁有跨領域、具備國際視野之人才，以及勞資雙方良好的合作與溝通，均對於台灣服務業之未來發展佔有相當重要的地位，故培育服務產業所需人才及完善勞資關係便是台灣的主要政策之一。

雖然政府已針對服務業人力資源與就業推動諸多政策措施，但其執行力道似乎稍嫌不足。因此，除了提升政府資源投入，以擴大政策推動力道之外，最根本的解決之道仍是在於重新調整國內教育體系，以重視服務業人才之培育，並結合社會學科與自然學科的跨領域知識體系，加強理論教育與實務教育的鏈結性，藉此培植國內服務業所需之多元化、國際化人才，以因應日趨複雜的服務業活動，方能進一步推昇台灣服務業之發展。