

第一篇 整體分析

第一章 總述

第一節 服務業定義與本報告涵蓋範圍

一、服務業定義與特性

隨著經濟的成長，當生產事業及國民所得達到一定水準後，社會對服務的需求會更為殷切，因而引發服務業的快速成長，我國亦不例外。近幾年來，台灣地區的服務業正快速成長，不僅產值超越工業，受雇員工總數亦領先工業，成為國內最大的產業。針對服務的定義與特性，簡單的介紹於下：

(一)服務的定義

美國行銷協會（AMA）將服務定義為「用以直接銷售或配合貨品銷售所提供的各種活動、利益與滿足」。服務可包含：(1)與其他財貨無關而可以單獨銷售之無形活動，如法律諮詢服務；(2)伴隨有形的財貨所提供之無形活動，如運輸服務；(3)與產品或貨品配合購買之服務，如設備維修。除此之外，Kotler(1997)則將服務更明確的定義為「服務係指一個組織提供另一群體的任何活動或利益，他基本上是無形的且無法產生事物的所有權。服務的生產可能與某一項實體產品有關，可能也無關。」

提供服務與製造商品一樣，必須先投入資源，經過活動或勞動過程的加工，在加工過程結束後，產生一種具有使用價值的產品，只不過服務所產生的產品是無形的，成為服務產品。提供以上各種服務的行業即稱之為服務業。

(二)服務業特性

主要可根據實體產品與服務間的區別來定義出服務業特性，根據Dickens(1996)，Rodie & Martin(2001)，Kotler(1994)諸位學者對於服務的定義，主要可分別定義出四種服務，不同於其他實體產品的特性：

(1)無形性(Intangible): 服務是無形的。服務不像實體產品，在購買之前，服務是無法看到、摸到、聽到、品嚐、感覺或聞到的。因此，大部分的服務無法像實體產品可以事先衡量品質，且定價較有形產品困難，由於這個特性，使得購買者會以要求保證或具體事實來降低消費服務的不確定性。

- (2)不可分割性(Inseparability)：服務之生產與消費通常是同時進行的，這與實體產品必須經由製造、儲存、配送、銷售，最後才得以消費的程序是不同的。如果服務是由人員提供，則提供服務的人員亦是該項服務的一部份，因此顧客、服務人員與現場實體環境之間的互動關係，都會影響到服務的品質。
- (3)差異性(Variability)：服務具有高度的差異性，因為隨著服務提供者的不同、或提供服務的時間與地點的不同，都會使服務的效果不同。因此，如何有效的降低每一次服務的異質性，將是一個重大的挑戰。
- (4)易逝性(Perishability)：服務是無法儲存的。當需求呈現穩定的情況時，服務的易逝性並不是問題，因為很容易可以預先安排服務的人員或設備。但是，實際上的情形卻是需求的變動很大，而且具有不確定性，正由於這些特性的存在，顧客對於服務的消費型態或行為，將不同於實體產品的消費，亦造成服務業之特性。

二、本報告涵蓋範圍

根據行政院主計處頒訂之《中華民國行業標準分類第七次修訂》，服務業可分為以下十大類：

編號	名稱
F	批發及零售業
G	住宿及餐飲業
H	運輸、倉儲及通信業
I	金融及保險業
J	不動產及租賃業
K	專業、科學及技術服務業
L	教育服務業
M	醫療保健及社會福利服務業
N	文化、運動及休閒服務業
O	其他服務業

其次就經濟部主管行業業務範圍，本報告將研究範圍介定於：(1)批發及零售業之批發業、零售業、綜合商品零售業、服飾零售業及無店面零售業；(2)住宿及餐飲業之餐飲業；(3)運輸倉儲及通信業之倉儲業、儲配運輸物流業；(4)不動產及租賃業之租賃業；(5)專業、科學及

技術服務業之顧問服務業、電腦系統設計服務業、資訊供應服務業、廣告業、專門設計服務業；(6)文化、運動及休閒服務出版業之休閒服務業；(7)其他服務業之維修服務業。茲將各行業之涵蓋範圍列示於下表：

批發業		零售業	
編號	名稱	編號	名稱
441	農、畜、水產品批發業	461	農、畜、水產品零售業
442	食品什貨批發業	462	食品什貨零售業
443	布疋、衣著、服飾品批發業	463	布疋、衣著、服飾品
444	家庭電器、設備及用品批發業	464	家庭電器、設備及用品零售業
445	藥品、化妝品及清潔用品批發	465	藥品、化粧品及清潔用品零售
446	文教、育樂用品批發業	466	文教、育樂用品零售業
447	鐘錶、眼鏡批發業	467	鐘錶、眼鏡零售業
448	首飾及貴金屬批發業	468	首飾及貴金屬零售業
451	建材批發業	471	建材零售業
452	化學原料及其製品批發業	472	燃料零售業
453	燃料批發業	473	機械器具零售業
454	機械器具批發業	474	汽機車及其零配件、用品零售
455	汽機車及其零配件、用品批發		
459	其他批發業		

綜合商品零售業		服飾零售業	
編號	名稱	編號	名稱
4751	百貨公司業	4631	布疋零售業
4752	超級市場業	4632	成衣零售業
4753	連鎖式便利商店	4633	鞋類零售業
4754	零售式量販店	4634	行李箱及手提袋零售業
4759	其他綜合商品零售業	4635	服務配件零售業
		4639	其他衣著、服飾品零售業

無店面零售業		餐飲業	
編號	名稱	編號	名稱
4811	電子購物及郵購業	511	餐館業
4812	直銷業	512	飲料店業
4819	其他無店面零售業	519	其他餐飲業

儲配運輸物流業		倉儲業	
編號	名稱	編號	名稱
5600-11	倉儲物流	5801	普通倉儲業
5600-12	配送物流	5802	冷凍、冷藏倉儲業
5600-13	流通加工物流		

租賃業		專門設計服務業	
編號	名稱	編號	名稱
671	機械設備租賃業	7101	室內設計業
672	運輸工具設備租賃業	7102	積體電路設計業
673	物品租賃業	7109	其他專門設計服務業

電腦系統設計及資料處理服務業		顧問服務業	
編號	名稱	編號	名稱
7201-11	程式設計	7401	投資顧問業
7202-12	系統規劃分析及設計	7402	管理顧問業
7201-13	套裝軟體設計	7403	環境顧問業
7310-11	資料處理	7409	其他顧問服務業

廣告業		休閒服務業	
編號	名稱	編號	名稱
7601	一般廣告業	9001	遊樂園業
7602	戶外廣告業	9002	視聽及視唱業
7609	其他廣告業	9003	特殊娛樂業
		9004	電子遊戲場業
		9009	其他休閒服務業

汽車維修及汽車美容業			
編號	名稱	編號	名稱
9511	汽車維修業	9512	汽車美容業

第二節 服務業在台灣地區經濟結構中之地位

台灣與多數國家的經濟發展經驗一樣，都是由農業發展到工業，再進入服務業社會，觀察服務業在台灣地區經濟結構中的地位，分別從家數、產值、營業額與就業人口來分析，以下將依這四方面來分別說明。

一、家數結構

台灣地區營利事業家數近年來不斷增加，其中以服務業的家數增加最多，民國九十五年時，台灣地區全體營利事業家數共計 1,258,910 家，其中即有 1,016,712 家屬於服務業，佔全體營利事業家數的 80.76%，年成長率 1.51%，低於九十四年的 2.84%，成減緩之趨勢。

表 1-1 台灣地區營利事業家數產業結構變化

單位：家；%

年別	全國營利事業	農業	工業	服務業
營利事業家數(家)				
91	1,134,311	14,107	219,107	910,097
92	1,180,373	13,407	222,195	944,771
93	1,213,429	12,381	227,150	973,898
94	1,240,358	11,138	227,659	1,001,561
95	1,258,910	10,989	231,209	1,016,712
佔全體營利事業家數比重(%)				
91	100.00	1.24	19.32	79.44
92	100.00	1.14	18.82	80.04
93	100.00	1.02	18.72	80.26
94	100.00	0.90	18.35	80.75
95	100.00	0.87	18.37	80.76
年增率(%)				
91	1.12	0.06	1.74	1.85
92	2.54	-4.96	1.41	4.85
93	2.98	-7.65	2.23	3.08
94	3.46	-10.04	0.22	2.84
95	0.84	-1.38	1.56	1.51

註：服務業包含批發及零售業、住宿及餐飲業、運輸倉儲及通信業、金融保險業、不動產業及租賃業、專業科學及技術服務業、教育服務業、文化休閒業及其他服務業。

資料來源：財政部財稅資料中心營業稅徵收統計，本調查彙總分析。

圖1-1 台灣地區產業家數成長變化圖

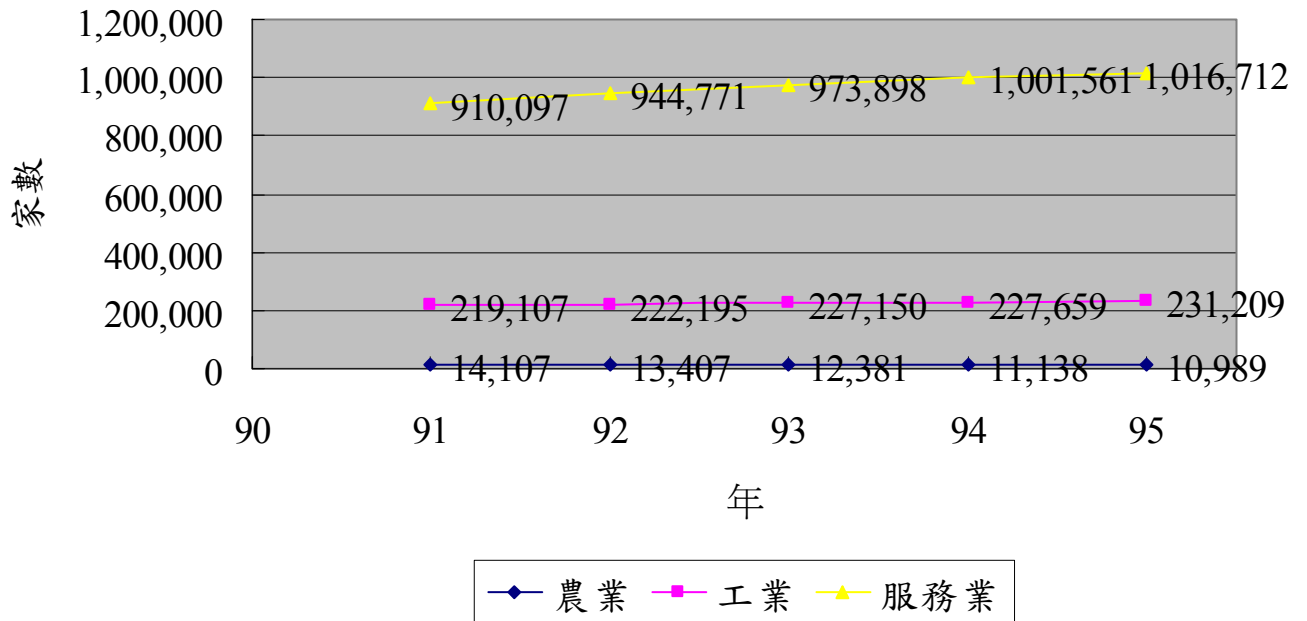
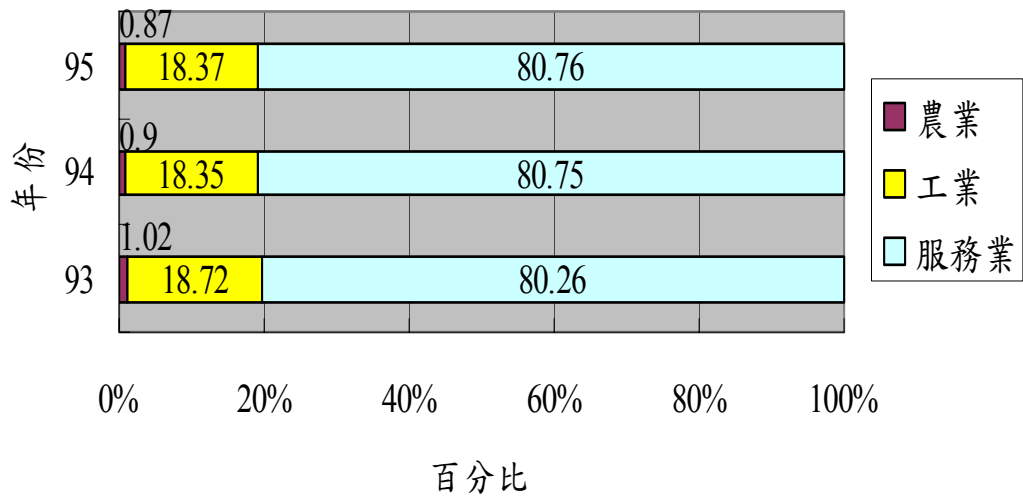


圖1-2 台灣地區營利事業家數產業結構變化圖



二、產值結構

(一)總類分析

近年來我國服務業之產值皆呈穩定的成長，民國九十二年至九十四年之成長率皆高於工業，九十五年略低於工業達 3.96%，當年產值達新台幣 8 兆 4,973 億元(按當期價格計算)，佔台灣地區總產值(GDP)比重達 71.65%，也是歷年來的最高點。但若以實質金額(按 90 年價格計算)來看，其比重從九十一年起即逐年下滑，至九十五年降至 68.21%(詳參見表 1-2、表 1-3)。

表 1-2 台灣地區產業產值結構變化 (按當期價格計算)

單位：百萬元；%

年別	國內生產毛額	農業	工業	服務業
金額(百萬元)				
91	10,293,346	178,590	2,911,147	7,203,609
92	10,519,574	174,665	2,941,639	7,403,270
93	11,065,548	181,475	3,050,623	7,833,450
94	11,421,258	189,759	3,057,867	8,173,632
95	11,858,987	181,709	3,179,942	8,497,336
佔 GDP 比重(%)				
91	100.00	1.74	28.28	69.98
92	100.00	1.66	27.96	70.38
93	100.00	1.64	27.57	70.79
94	100.00	1.66	26.77	71.57
95	100.00	1.53	26.81	71.65
年增率(%)				
91	4.37	-2.32	6.87	3.57
92	2.20	-2.20	1.05	2.77
93	5.19	3.90	3.70	5.81
94	3.21	4.56	0.24	4.34
95	3.83	-4.24	3.99	3.96

資料來源：行政院主計處，《中華民國統計資訊網》。

表 1-3 台灣地區產業產值結構變化 (按民國 90 年價格計算)

單位：百萬元；%

年別	國內生產毛額	農業	工業	服務業
金額(百萬元)				
91	10,319,445	191,498	2,922,597	7,205,350
92	10,680,631	191,376	3,039,564	7,449,691
93	11,337,829	183,541	3,311,296	7,842,992
94	11,798,929	168,737	3,509,405	8,120,787
95	12,350,638	177,812	3,748,295	8,424,531
佔 GDP 比重(%)				
91	100.00	1.86	28.32	69.82
92	100.00	1.79	28.46	69.75
93	100.00	1.62	29.21	69.17
94	100.00	1.43	29.74	68.83
95	100.00	1.44	30.35	68.21
年增率(%)				
91	4.25	4.74	5.88	3.59
92	3.50	-0.06	4.00	3.39
93	6.15	-4.09	8.94	5.28
94	4.07	-8.06	5.98	3.50
95	4.68	5.38	6.81	3.74

註：服務業包含批發、零售及餐飲業、運輸倉儲及通信業、金融保險及不動產業、工商服務業、社會服務及個人服務業、其他服務業及公共行政業。

資料來源：行政院主計處，《中華民國統計資訊網》。

圖1-3 台灣地區產業產值成長變化圖(依90年價格計算)

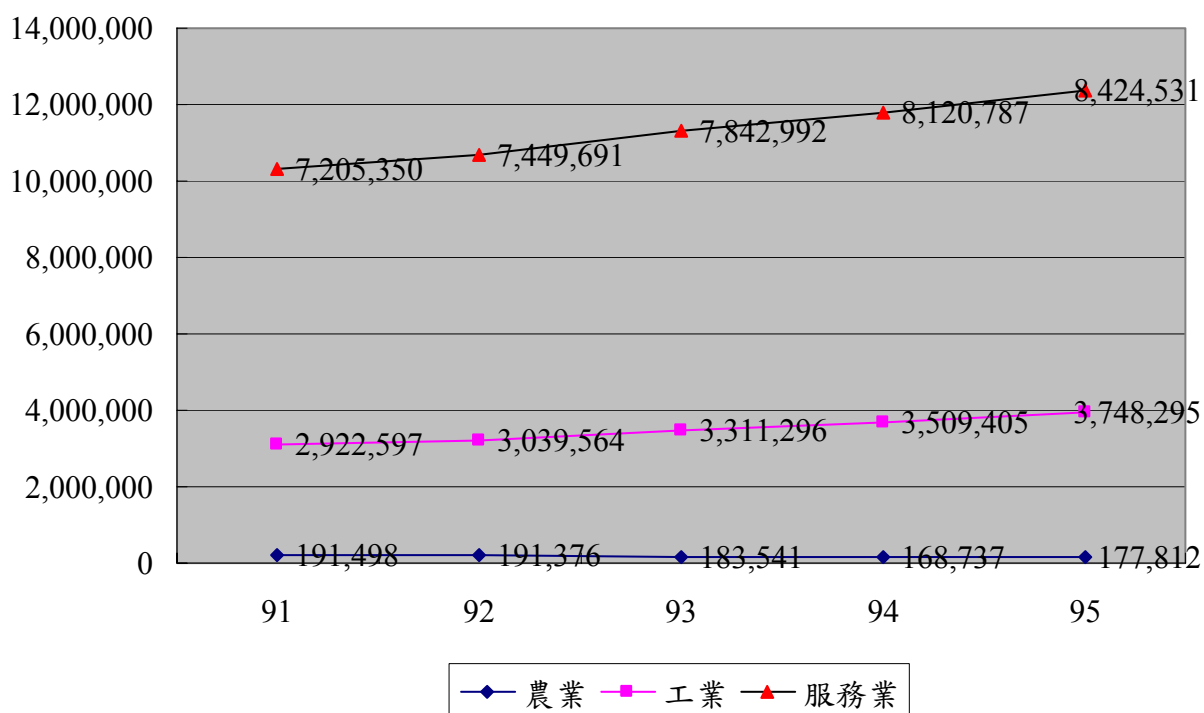
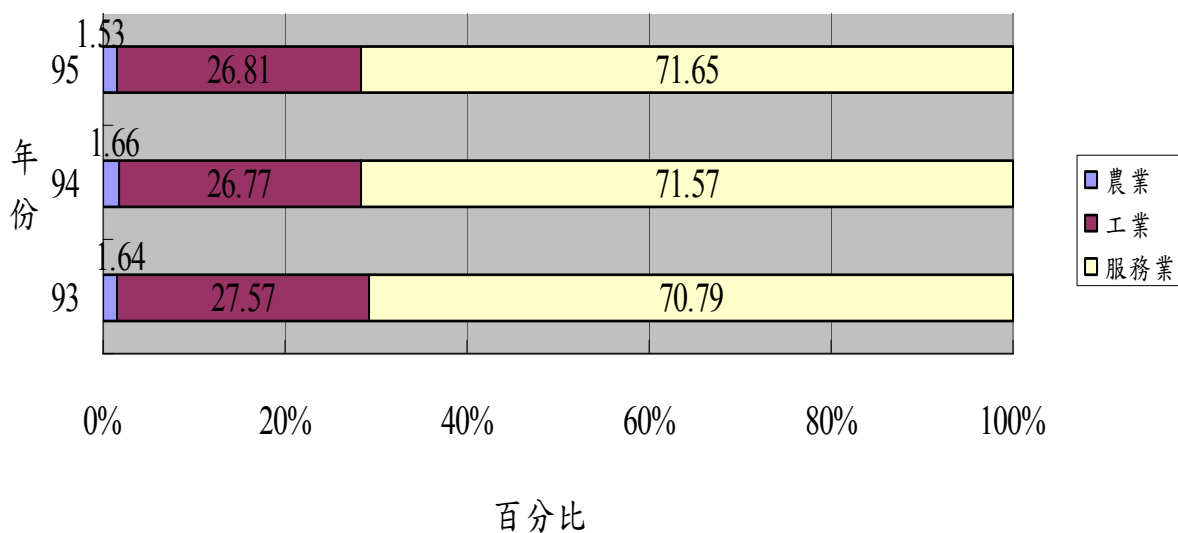


圖 1-4 台灣地區產業產值結構變化圖(以當年幣值計算)



(二)大分類分析

依據行政院主計處統計資料，服務業之產值於九十年時適逢不景氣而略有衰退，但比工業部門的表現為佳。近幾年又恢復成長的現象，成長率約在 3~5%之間，至九十五年服務業之產值達 8 兆 4,245 億元，較上一年成長 3.74%。若以當年幣值計算，則九十四年服務業之產值與成長率各為 8 兆 4,973 億元與 3.96%。

由服務業各分業的產值來看，服務業中產值最高的為批發及零售業，在九十五年產值達 2 兆 759 億元，佔 GDP 比重達 16.81%，次為金融及保險業，產值計 1 兆 2,126 億元，佔 GDP 比重 9.82%，再次為不動產及租賃業，產值計 9,952 億元，佔 GDP 比重 8.06%。運輸倉儲及通信業的產值為第四大服務業，文化運動及休閒服務業是最小規模的服務業，產值僅達 1,818 億元。

在各服務業中，九十五年度以專業科學及技術服務業的成長幅度最大，次為批發及零售業，各達 9.58%及 6.48%的成長率，再次為不動產及租賃業，達 4.48%的成長率，而以金融及保險業之成長最少，僅有 1.34%，與九十四年排名大不相同。

各分業之近五年產值，及佔 GDP 比重與年增率狀況詳見表 1-3-1(按民國九十年價格計算)及表 1-3-2(按當期價格計算)。

表 1-3-1 服務業大分類產值結構變化 (按民國 90 年價格計算)
單位：百萬元；%

年別	服務業					
	合計	批發及零售業	住宿及餐飲業	運輸倉儲及通信業	金融及保險業	不動產及租賃業
金額(百萬元)						
91	7,205,350	1,650,710	208,843	671,015	1,070,834	859,684
92	7,449,691	1,695,070	208,690	697,526	1,125,609	895,697
93	7,842,992	1,823,691	221,294	749,721	1,178,805	928,339
94	8,120,787	1,949,563	237,291	781,162	1,196,597	952,597
95	8,424,531	2,075,928	247,478	812,047	1,212,686	995,243
佔 GDP 比重(%)						
91	69.82	16.06	2.03	6.53	10.42	8.36
92	69.75	15.94	1.96	6.56	10.59	8.42
93	69.17	16.17	1.96	6.65	10.45	8.23
94	68.83	16.52	2.01	6.62	10.14	8.07
95	68.21	16.81	2.00	6.57	9.82	8.06
年增率(%)						
91	3.59	3.60	-0.27	5.49	5.86	0.02
92	3.39	2.69	-0.07	3.95	5.12	4.19
93	5.28	7.59	6.04	7.48	4.73	3.64
94	3.54	6.90	7.23	4.19	1.51	2.61
95	3.74	6.48	4.29	3.95	1.34	4.48

資料來源：行政院主計處，《中華民國統計資訊網》。

表 1-3-2 服務業大分類產值結構變化 (按民國 90 年價格計算)
單位：百萬元；%

年別	服務業					
	專業科學及技術服務業	教育服務業	醫療保健及社會福利服務業	文化運動及休閒服務業	其他服務業	其他項目
金額(百萬元)						
91	232,531	184,062	299,172	155,049	294,468	1,578,982
92	235,791	189,786	304,735	160,150	306,828	1,629,809
93	254,201	194,904	314,259	167,185	315,485	1,695,108
94	258,926	199,743	321,990	174,069	330,731	1,718,118
95	283,735	206,208	329,999	181,809	345,518	1,733,880
佔 GDP 比重(%)						
91	2.26	1.79	2.91	1.51	2.86	15.36
92	2.22	1.78	2.87	1.51	2.89	15.33
93	2.25	1.73	2.79	1.48	2.80	15.03
94	2.19	1.69	2.73	1.48	2.80	14.56
95	2.30	1.67	2.67	1.47	2.80	14.04
年增率(%)						
91	1.47	2.41	5.17	2.07	6.85	3.57
92	1.40	3.11	1.86	3.29	4.20	3.22
93	7.81	2.70	3.13	4.39	2.82	4.01
94	1.86	2.48	2.46	4.12	4.83	1.36
95	9.58	3.24	2.49	4.45	4.47	0.92

資料來源：行政院主計處，《中華民國統計資訊網》。

表 1-4-1 服務業大分類產值結構變化 (按當期價格計算)

單位：百萬元；%

年別	服務業					
	合計	批發及零售業	住宿及餐飲業	運輸倉儲及通信業	金融及保險業	不動產及租賃業
金額(百萬元)						
91	7,203,609	1,664,347	208,912	658,072	1,075,257	849,583
92	7,403,270	1,710,800	208,306	654,283	1,110,613	875,808
93	7,833,450	1,887,924	223,568	697,265	1,164,420	901,593
94	8,173,632	2,036,069	241,613	709,021	1,194,490	925,947
95	8,497,336	2,189,601	252,716	724,329	1,188,690	971,042
佔 GDP 比重(%)						
91	69.98	16.17	2.03	6.39	10.45	8.25
92	70.38	16.26	1.98	6.22	10.56	8.33
93	70.79	17.06	2.02	6.30	10.52	8.15
94	71.57	17.83	2.12	6.21	10.46	8.11
95	71.65	18.46	2.13	6.11	10.02	8.19
年增率(%)						
91	3.57	4.46	-0.24	3.45	6.29	-1.16
92	2.77	2.79	-0.29	-0.58	3.29	3.09
93	5.81	10.35	7.33	6.57	4.84	2.94
94	4.34	7.85	8.07	1.69	2.58	2.70
95	3.96	7.54	4.60	2.16	-0.48	4.87

資料來源：行政院主計處，《中華民國統計資訊網》。

表 1-4-2 服務業大分類產值結構變化 (按當期價格計算)

單位：百萬元；%

年別	服務業					
	專業科學及技術服務業	教育服務業	醫療保健及社會福利服務業	文化運動及休閒服務業	其他服務業	其他項目
金額(百萬元)						
91	233,270	187,974	302,727	152,956	294,596	1,575,915
92	237,202	194,727	309,369	157,141	306,676	1,638,345
93	258,881	201,749	321,811	164,341	318,737	1,693,161
94	268,301	209,529	341,128	171,138	336,544	1,739,852
95	298,865	218,697	357,168	179,605	354,261	1,762,362
佔 GDP 比重(%)						
91	2.27	1.83	2.94	1.48	2.86	15.31
92	2.25	1.85	2.94	1.49	2.92	15.57
93	2.34	1.82	2.91	1.49	2.88	15.30
94	2.35	1.83	2.99	1.50	2.95	15.23
95	2.52	1.84	3.01	1.51	2.99	14.86
年增率(%)						
91	1.79	4.59	6.42	0.69	6.90	3.37
92	1.69	3.59	2.19	2.74	4.10	3.96
93	9.14	3.61	4.02	4.58	3.93	3.53
94	3.64	3.86	6.00	4.14	5.59	2.76
95	11.39	4.38	4.70	4.95	5.26	1.29

資料來源：行政院主計處，《中華民國統計資訊網》。

三、就業人口

台灣地區就業人口數，至民國九十五年已達 1011.1 萬人，較九十四年成長 1.70%，較民國九十四年的年增率略為上升。在各業中，農業之就業人口呈逐年衰減的趨勢，工業之就業人口於九十三年後每年皆呈小幅成長，成長率大於服務業，而服務業的就業人口則呈穩定成長之勢，至九十五年時，服務業的就業人口已達 591.4 萬人，占總就業人口的 58.49%，較九十四年成長 2.09%。

表 1-5 台灣地區產業就業人口結構變化

單位：千人；%

年別	總計	農業	工業	服務業
人數(千人)				
91	9,454	709	3,332	5,413
92	9,573	696	3,334	5,543
93	9,786	642	3,446	5,698
94	9,942	591	3,558	5,793
95	10,111	555	3,642	5,914
佔總就業人口比重(%)				
91	100.00	7.50	35.24	57.25
92	100.00	7.27	34.83	57.90
93	100.00	6.56	35.21	58.23
94	100.00	5.95	35.79	58.27
95	100.00	5.49	36.02	58.49
年增率(%)				
91	0.77	0.47	-1.33	2.15
92	1.26	-1.83	0.06	2.40
93	2.23	-7.76	3.36	2.80
94	1.59	-7.94	3.25	1.67
95	1.70	-6.09	2.36	2.09

資料來源：行政院主計處，《中華民國台灣地區人力資源統計年報》，96年5月

圖 1-5 台灣地區產業就業人口成長變化圖

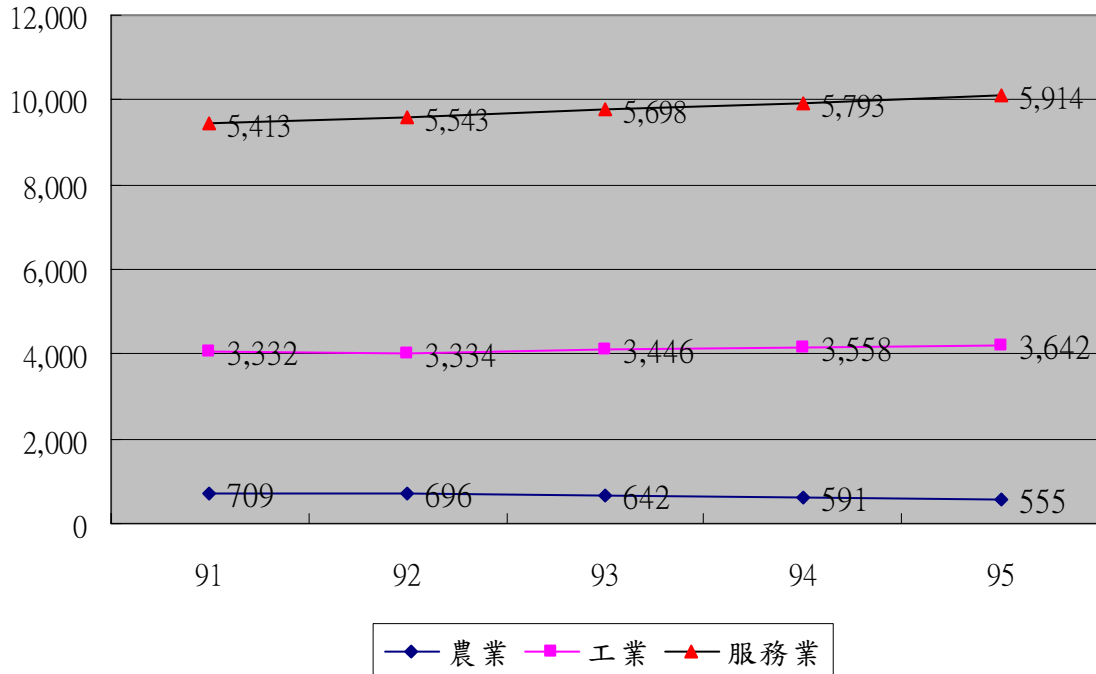
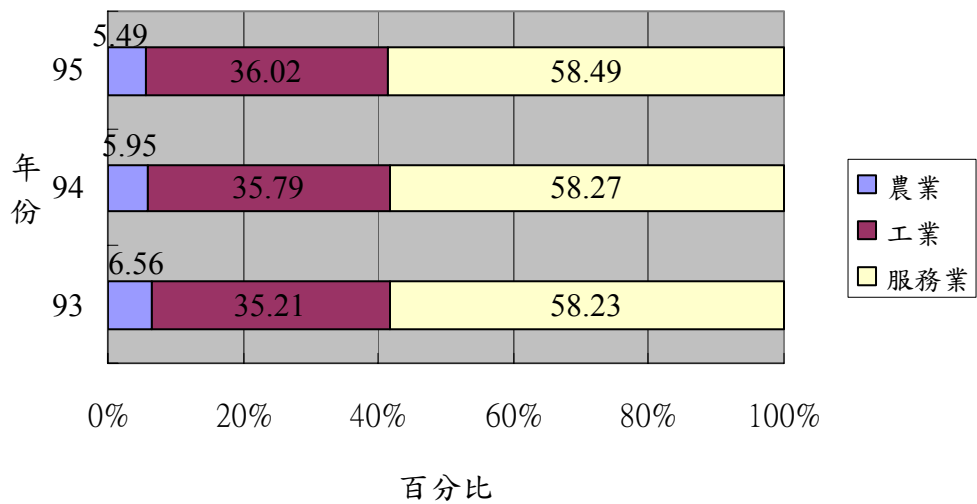


圖 1-6 台灣地區產業就業人口結構變化圖



第三節 九十五年服務業營業規模概況

回顧台灣經濟的發展過程，由於價廉質優的製造優勢及出口導向的貿易政策，使得我國走向以製造業為發展重心的經濟型態。即使早在民國 70 年代後期，我國服務業的產值及就業人口就已超過製造業，惟經濟發展的重心仍著重在製造業。如今，面對經濟全球化及專業分工日益多元化的發展趨勢下，後進國家挾其廉價勞力、土地、原物料及廣大市場的優勢，使得我國多年來以製造業為經濟重心的發展策略受到嚴重衝擊，再加上製造業部門全球佈局所產生的就業不足問題。因此，我國過去「重製造業、輕服務業」的產業政策，必須有所調整。

我國已是一個服務化的社會。根據行政院主計處統計，民國 95 年我國服務業產值占國內生產毛額（GDP）的比重為 71.65%，服務業就業人口占總就業人口的比重為 58.49%，這顯示我國的經濟已轉型為以服務業為主體的經濟體系。雖然我國經濟發展早已由工業經濟邁入以服務業為主導的階段，並已接近美國、德國及日本等先進國家的經濟形態，然我國服務業的創新密集度及就業創造效果卻較低。因此，我國必須加速服務業相關法令鬆綁及導入創新機制，以創造高附加價值及提升就業效果。

本節先針對整體服務業的空間分佈與營業規模，以及各分業之家數、組織結構、資本額結構、營業額結構、經營年數結構、人力結構作一概述。

一、九十五年服務業空間分佈

九十五年台灣整體服務業之家數達 103 萬 35 家、營業總額達新台幣 19 兆 8,162 億元。以區域分佈觀之，以北部地區所佔比重最高，家數及營業總額比例分別為 47.76%及 74.01%，南部次之，中部再次之。而以都市化程度觀之，雖院轄市之家數僅佔 27.00%，然其營業額比重卻高達 58.16%；相反的縣級地區之家數比例達 57.82%，而營業額比重僅及 31.82%。可見我國服務業之重心仍在北部及都市化地區。

表 1-9 民國九十五年服務業空間分布結構表

空間別		家數		營業額	
		94 年	95 年	94 年	95 年
地區別	北部	47.77	47.76	75.70	74.01
	中部	21.96	21.96	10.48	11.27
	南部	26.03	26.11	12.56	13.94
	東部+離島	4.24	4.17	1.26	0.78
都市化程度別	院轄市(台北市, 高雄市)	27.36	27.00	57.70	58.16
	五都市(新竹市, 台中市, 基隆市, 嘉義市, 台南市)	15.17	15.18	9.06	10.02
	縣級(其他 18 個縣)	57.47	57.82	33.24	31.82
總計		100.00	100.00	100.00	100.00

資料來源：財政部財稅資料中心營業稅徵收統計，本調查彙總統計

說明：1. 北部含：宜蘭, 基隆, 台北縣市, 新竹縣市, 桃園

2. 中部含：苗栗, 台中縣市, 彰化, 南投, 雲林

3. 南部含：嘉義縣市, 台南縣市, 高雄縣市, 屏東

4. 東部+離島：花蓮, 台東, 澎湖, 金門, 連江

二、各分業別營業規模與經營結構分析

(一) 營業規模

就報告報導之各分業來看，營利事業家數方面，以零售業、批發業及餐飲業為前三名，分別為 375,987 家、267,022 家及 102,719 家；營業規模則以批發業、零售業及綜合零售業居前三名，總營業額各達 8 兆 978 億元、3 兆 847 億元及 6,744 億元；就平均營業額而言，前三名為倉儲業、儲配運輸物流業及批發業，分別為 9,322 萬元、4,210 萬元及 3,033 萬元

表 1-10 民國九十四、九十五年商業服務業各業營業規模變動狀況—家數

單位：家，%

行業別	94 年	95 年	95 年增長	
			家數	增長率
倉儲業	628	593	-35	-5.57
批發業	260,147	267,022	6875	2.64
零售業	378,167	375,987	-2180	-0.58
綜合零售業	24,257	24,906	649	2.68
無店面零售業	1,396	2,723	1,327	95.06
顧問服務業	12,712	12,692	-20	-0.16
資訊服務業	9,958	9,676	-282	-2.83
廣告業	11,772	12,223	451	3.83
休閒服務業	19,888	20,804	916	4.61
餐飲業	97,937	102,719	4,782	4.88
租賃業	9,784	9,559	-225	-2.30
儲配運輸物流業	4,594	3,808	-786	-17.11
專門設計服務業	4,258	4,539	281	6.60
服飾零售業	—	46,303	—	—
維修服務業	23,702	24,577	875	3.69

資料來源：財政部財稅資料中心營業稅徵收統計，本調查彙總統計

表 1-11 民國九十四、九十五年商業服務業各業營業規模變動狀況—總營業額

單位：億元，%

行業別	94 年	95 年	95 年增長	
			總營業額	增長率
倉儲業	553	552	-1	-0.18
批發業	77,140	80,979	3,839	4.98
零售業	38,356	30,847	-7509	-19.58
綜合零售業	6,763	6,744	-19	-0.28
無店面零售業	185	274	89	48.11
顧問服務業	2,648	2,763	115	4.34
資訊服務業	2,784	2,889	105	3.77
廣告業	1,406	1,416	10	0.71
休閒服務業	497	460	-37	-7.44
餐飲業	2,352	2,443	91	3.87
租賃業	1,241	1,051	-190	-15.31
儲配運輸物流業	1,782	1,603	-179	-10.04
專門設計服務業	817	915	98	12.00
服飾零售業	—	2,354	—	—
維修服務業	1,556	854	-702	-45.12

表 1-12 民國九十四、九十五年商業服務業各業營業規模變動狀況—平均營業額

單位：萬元，%

行業別	94 年	95 年	95 年增長	
			平均營業額	增長率
倉儲業	8,807	9,322	515	5.85
批發業	2,965	3,033	68	2.29
零售業	1,014	820	-194	-19.13
綜合零售業	2,784	2,708	-76	-2.73
無店面零售業	1,328	1,008	-320	-24.10
顧問服務業	2,082	2,177	95	4.56
資訊服務業	2,795	2,985	190	6.80
廣告業	1,194	1,158	-36	-3.02
休閒服務業	249	221	-28	-11.24
餐飲業	240	237	-3	-1.25
租賃業	1,268	1,099	-169	-13.33
儲配運輸物流業	3,878	4,210	332	8.56
專門設計服務業	1,917	2,016	99	5.16
服飾零售業	—	508	—	—
維修服務業	656	347	-309	-47.10

(二)組織結構

以各分業組織結構來看，零售業、綜合零售業、休閒服務業、餐飲業、租賃業、洗衣業、維護服務業與無店面零售業都以獨資結構占多數，而批發業、顧問服務業、資訊服務業、廣告業、儲配運輸物流業與專門設計業則以有限公司結構占多數，另倉儲業則以股份有限公司結構占多數。

表 1-13 民國九十五年各業組織結構表

單位：%

行業別 組織別	倉儲業	批發業	零售業	綜合零售業	顧問服務業	資訊服務業	廣告業	休閒服務業
總計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
股份有限公司	44.86	15.13	3.63	7.23	30.75	32.46	7.86	1.17
有限公司	25.13	51.42	13.94	10.41	54.85	40.07	47.96	1.93
無限公司	—	0.01	0.00	0.01	—	—	0.01	0.00
兩合公司	—	0.00	0.00	—	—	—	—	0.00
合夥	3.04	1.15	1.20	1.41	0.58	0.92	1.33	1.08
獨資	20.74	29.76	77.83	42.34	9.10	22.89	42.07	94.92
外國在台分公司	0.17	0.57	0.12	0.19	2.11	1.51	0.29	0.04
外國在台辦事處	0.17	0.02	0.01	0.02	0.05	—	—	—
本國公司之分公司	2.19	1.06	1.76	33.26	1.32	1.38	0.20	0.49
其他	3.71	0.89	1.50	5.12	1.24	0.76	0.28	0.36

行業別 組織別	餐飲業	租賃業	儲配運輸 物流業	專門設計 業	服飾零售 業	維護服務 業	無店面零 售業
總計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
股份有限公司	1.10	4.23	25.95	12.95	2.63	1.43	2.02
有限公司	2.84	16.61	67.36	55.43	10.15	5.91	10.76
無限公司	0.00	—	—	0.04	—	0.00	—
兩合公司	0.00	—	—	—	—	—	—
合夥	1.73	1.50	0.16	1.30	1.27	1.42	1.54
獨資	92.29	74.24	3.62	29.10	79.07	89.70	84.43
外國在台分公司	0.06	0.14	1.10	0.64	0.31	0.05	0.11
外國在台辦事處	—	—	—	—	0.02	0.00	—
本國公司之分公司	1.51	1.76	0.95	0.24	3.89	0.57	0.29
其他	0.46	1.53	0.87	0.29	2.66	0.91	0.84

資料來源：財政部財稅資料中心營業稅徵收統計，本調查彙總統計

(三) 資本額結構

從各分業資本額結構來看，倉儲業、批發業、顧問服務業、資訊服務業、廣告業及專門設計業之資本額，以居於 1~5 百萬元之間者占多數；儲配運輸物流業以居於 5~10 百萬元家數為主；其餘業別之資本額結構以未滿 0.1 百萬元者占多數。

表 1-14 民國九十五年各業資本額結構表

單位：%

行業別 結構別	倉儲業	批發業	零售業	綜合零售業	顧問服務業	資訊服務業	廣告業	休閒服務業
總計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
未滿 0.1 百萬元	19.90	16.84	65.11	63.06	5.35	11.56	20.40	63.99
0.1~1 百萬元	13.49	20.85	18.22	26.80	22.70	22.58	29.26	32.84
1~5 百萬元	21.08	28.86	8.79	6.35	39.95	30.55	34.29	1.80
5~10 百萬元	14.50	21.60	5.33	2.06	14.52	15.68	10.68	0.44
10~20 百萬元	10.62	6.60	1.53	0.75	8.34	8.40	3.31	0.35
20~30 百萬元	8.09	2.14	0.49	0.28	3.01	3.26	0.88	0.14
30~40 百萬元	1.85	0.61	0.12	0.10	0.99	1.56	0.36	0.06
40~50 百萬元	0.67	0.28	0.05	0.01	0.34	0.64	0.11	0.02
50~60 百萬元	1.69	0.37	0.08	0.06	0.97	1.11	0.15	0.03
60~80 百萬元	1.35	0.33	0.07	0.06	0.63	0.92	0.17	0.04
0.8~1 億元	0.51	0.19	0.04	0.03	0.32	0.63	0.09	0.02
1~2 億元	2.36	0.48	0.09	0.17	1.36	1.57	0.17	0.13
2 億元以上	3.88	0.47	0.09	0.27	1.52	1.54	0.12	0.12

行業別 結構別	餐飲業	租賃業	儲配運輸 物流業	專門設計 業	服飾零售 業	維護服務 業	無店面零 售業
總計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
未滿 0.1 百萬元	71.92	41.24	3.10	10.05	65.29	73.37	61.40
0.1~1 百萬元	23.99	35.83	4.67	28.68	23.28	19.67	28.83
1~5 百萬元	2.56	9.92	17.15	35.69	5.93	4.59	6.94
5~10 百萬元	0.86	7.89	52.34	15.29	3.93	1.53	1.95
10~20 百萬元	0.37	2.67	12.63	4.94	0.91	0.56	0.33
20~30 百萬元	0.13	0.82	4.12	1.98	0.31	0.15	0.26
30~40 百萬元	0.03	0.24	1.10	0.64	0.08	0.02	0.00
40~50 百萬元	0.01	0.07	0.53	0.24	0.02	0.02	0.00
50~60 百萬元	0.03	0.35	0.87	0.22	0.05	0.01	0.04
60~80 百萬元	0.02	0.21	0.55	0.42	0.06	0.02	0.07
0.8~1 億元	0.01	0.06	0.42	0.20	0.02	0.01	0.04
1~2 億元	0.03	0.37	0.95	0.71	0.07	0.04	0.07
2 億元以上	0.03	0.35	1.58	0.95	0.04	0.01	0.07

資料來源：財政部財稅資料中心營業稅徵收統計，本調查彙總統計

(四)營業額結構

從各業營業額結構來看,除了顧問服務業、儲配運輸物流業及無店面零售業之營業額結構以未滿 0.5 百萬元者占多數外,其餘業別皆以 0.5~5 百萬元之廠商居多。

表 1-15 民國九十五年各業營業額結構表

單位：%

行業別 結構別	倉儲業	批發業	零售業	綜合零售業	顧問服務業	資訊服務業	廣告業	休閒服務業
總計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
未滿 0.5 百萬元	16.86	23.54	19.54	10.94	45.81	32.36	25.93	39.67
0.5~5 百萬元	36.26	37.25	65.95	41.33	32.69	40.89	49.49	55.69
5~10 百萬元	13.83	11.82	5.49	8.62	7.60	8.42	10.43	2.38
10~20 百萬元	12.65	10.57	3.97	20.16	5.28	6.38	7.04	1.13
20~30 百萬元	5.23	5.54	1.68	11.23	2.36	3.16	3.09	0.32
30~40 百萬元	1.85	2.36	0.74	2.16	1.19	1.47	0.83	0.23
40~50 百萬元	1.52	1.53	0.45	1.08	0.88	1.19	0.56	0.14
50~60 百萬元	1.52	1.10	0.31	0.65	0.55	0.87	0.37	0.08
60~70 百萬元	0.84	0.83	0.24	0.52	0.45	0.52	0.32	0.03
70~80 百萬元	0.51	0.64	0.20	0.47	0.37	0.41	0.23	0.06
0.8~1 億元	0.84	0.94	0.30	0.69	0.38	0.78	0.34	0.05
1~2 億元	2.87	1.96	0.64	1.16	1.11	1.59	0.63	0.09
2 億元以上	5.2	1.91	0.48	0.99	1.33	1.96	0.73	0.13

行業別 結構別	餐飲業	租賃業	儲配運輸 物流業	專門設計 業	服飾零售 業	維修服務 業	無店面零 售業
總計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
未滿 0.5 百萬元	22.51	26.61	26.39	30.71	16.42	20.64	56.08
0.5~5 百萬元	71.34	58.71	25.24	41.51	70.49	72.70	40.76
5~10 百萬元	2.47	6.67	12.21	10.64	6.00	3.43	1.32
10~20 百萬元	1.88	3.81	11.71	7.31	3.92	1.59	0.70
20~30 百萬元	0.75	1.39	6.80	3.75	1.22	0.56	0.26
30~40 百萬元	0.40	0.82	3.07	1.63	0.55	0.29	0.11
40~50 百萬元	0.20	0.35	2.55	0.75	0.30	0.11	0.07
50~60 百萬元	0.12	0.17	2.07	0.51	0.22	0.08	0.04
60~70 百萬元	0.07	0.20	1.34	0.29	0.12	0.08	—
70~80 百萬元	0.06	0.09	1.42	0.22	0.13	0.07	0.07
0.8~1 億元	0.05	0.19	1.50	0.48	0.16	0.08	0.04
1~2 億元	0.09	0.33	2.52	1.06	0.27	0.15	0.33
2 億元以上	0.06	0.66	3.18	1.15	0.20	0.22	0.22

資料來源：財政部財稅資料中心營業稅徵收統計，本調查彙總統計

(五)經營年數結構

從經營年數之家數結構來看，倉儲業、零售業、洗衣業及維修服務業以 20 年以上者占多數；批發業及儲配運輸物流業則以 10~20 年者佔多數；綜合零售業、顧問服務業、資訊服務業、廣告業及租賃業以 5~10 年者佔多數；休閒服務業及無店面零售業以未滿一年者居多。

表 1-16 民國九十五年 各業經營年數結構表

單位：%

行業別 結構別	倉儲業	批發業	零售業	綜合零售業	顧問服務業	資訊服務業	廣告業	休閒服務業
總計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
未滿 1 年	2.36	8.96	6.53	10.54	11.57	10.09	10.43	17.65
1~2 年	2.70	10.59	7.26	12.50	14.68	11.79	11.03	11.46
2~3 年	3.37	8.66	5.50	9.26	11.52	11.01	10.05	9.77
3~4 年	2.19	7.71	5.20	9.71	9.60	10.75	8.17	14.83
4~5 年	4.05	6.64	4.34	8.21	8.53	10.98	6.87	12.33
5~10 年	18.21	21.00	18.51	28.59	22.40	31.03	24.56	26.00
10~20 年	30.52	24.18	24.96	14.97	17.72	12.06	21.76	6.09
20 年以上	36.59	12.26	27.70	6.18	3.97	2.34	7.12	1.85
不確定	—	—	0.01	0.04	0.01	—	0.01	0.14

行業別 結構別	餐飲業	租賃業	儲配運輸 物流業	專門設計 業	服飾零售 業	維修服務 業	無店面零 售業
總計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
未滿 1 年	16.43	7.13	1.02	14.08	11.61	7.13	47.19
1~2 年	17.65	9.17	1.39	14.43	13.58	7.10	36.50
2~3 年	11.39	7.47	1.21	10.33	9.28	6.03	6.28
3~4 年	10.75	7.11	0.95	9.43	7.73	6.73	4.19
4~5 年	7.28	6.32	6.85	7.05	5.48	4.98	1.18
5~10 年	19.32	29.11	27.42	23.33	19.03	19.00	2.46
10~20 年	11.14	26.80	43.51	18.79	18.32	22.86	1.62
20 年以上	6.02	6.86	17.65	2.56	14.96	26.16	0.59
不確定	0.01	0.01	—	—	0.02	0.01	—

資料來源：財政部財稅資料中心營業稅徵收統計，本調查彙總統計

(六)人力結構

在各業人力結構方面，受雇員工人數以批發業及零售業最多，分別為 1,037,169 人及 327,409 人，以儲配運輸物流業及租賃業為最少，分別為 13,285 人及 16,544 人；在各業每月薪資方面，以專門設計業及資訊服務業為最高，分別為 78,886 元及 63,139 元；以餐飲業及休閒服務業為最低，分別為 22,169 元及 22,645 元；在各業每月工作時數方面，以倉儲業(含物流業)、維修服務業及休閒服務業為最多，分別為 197.6 小時、196.9 小時及 193.9 小時，而以顧問服務業及資訊服務業為最少，分別為 170 小時及 168.6 小時。

表 1-17 民國九十五年各業人力結構表

受雇員工人數(人數)								
	倉儲業	批發業	零售業	綜合零售業	顧問服務業	資訊服務業	廣告業	休閒服務業
平均	13,285	1,037,169	327,409	120,342	32,292	72,340	33,605	16,871
A	2,287	287,001	72,209	30,339	18,909	58,902	11,541	4,513
B	10,998	750,168	255,200	90,003	13,383	13,438	22,064	12,358
平均每月薪資(元)								
平均	38,785	41,534	34,072	31,330	60,685	63,139	48,634	22,645
A	60,320	63,132	55,002	52,035	75,093	67,368	84,017	35,897
B	34,307	33,271	28,150	24,351	40,327	43,729	30,126	23,267
每月工作時數(小時)								
平均	197.6	176.6	179.3	177.9	170.0	168.6	176.2	193.9
正常	183.9	174.2	176.2	174.5	168.4	166.7	174.7	190.2
加班	13.7	2.4	3.1	3.4	1.6	1.9	1.5	3.7

受雇員工人數(人數)					
	餐飲業	租賃業	儲配運輸物流業	專門設計服務業	維修服務業
平均	122,177	16,544	13,285	23,822	36,000
A	43,755	3,119	2,287	15,910	11,044
B	78,422	13,425	10,998	7,912	24,956
平均每月薪資(元)					
平均	22,169	34,145	38,785	78,886	44,504
A	33,800	62,818	60,320	101,150	54,279
B	15,679	27,484	34,307	34,115	40,179
每月工作時數(小時)					
平均	179.3	185.1	197.6	175.5	196.9
正常	178.0	184.7	183.9	171.8	195.1
加班	1.3	0.4	13.7	3.7	1.8

說明：A 指監督及專技人員；B 指非監督及專技人員

資料來源：行政部主計處，〈中華民國台灣地區薪資與生產力統計年報〉，本調查彙總統計

(七)財務分析指標

以營利事業所得稅資料，來計算衡量各服務業 94 年度之財務分析指標，流動比率是以設計業最高，其次為無店面零售業及資訊服務業，表示短期償債能力的表現較良好；而負債淨值比率則是以餐飲業最高，其次為租賃業及服飾零售業，顯示這些行業之負債總額偏高；淨值週轉率則是以餐飲業最高，次為儲配運輸物流業，表示此兩行業的週轉效能最好；而應收款項週轉率則是以綜合零售業最高，其次為休閒業與餐飲業，應收款回收期較其他行業短；營業獲利率方面，以設計服務業及倉儲業較佳；淨值獲利率以服飾零售業最高，無店面零售業及維修服務業次之。

表 1-18 民國 94 年服務業財務分析指標比較

單位：%；次

行業別	流動比率(%)	負債淨值比率(%)	淨值週轉率(次)	應收款項週轉率(次)	營業獲利率(%)	淨值獲利率(%)
倉儲業	82.11	108.90	0.58	6.87	5.32	3.11
批發業	116.12	177.83	4.44	6.01	2.17	9.61
零售業	111.65	215.63	5.63	7.59	2.13	12.00
綜合零售業	53.85	240.98	4.56	59.19	1.60	7.31
顧問服務業	101.49	163.34	1.01	4.52	2.01	2.03
資訊服務業	144.63	92.59	1.25	4.07	1.01	1.26
廣告業	117.70	204.30	5.13	5.38	2.78	14.28
休閒業	28.10	165.61	1.00	28.42	1.44	1.43
餐飲業	62.96	577.71	11.25	24.56	0.29	3.31
租賃業	62.92	478.51	2.14	1.74	3.14	7.30
儲配運輸物流業	97.14	305.28	9.64	7.33	0.67	6.42
設計業	264.49	47.47	1.28	4.82	9.38	12.05
服飾零售業	106.54	363.89	7.58	10.82	3.53	26.81
維修服務業	103.89	265.18	4.64	11.92	3.68	17.09
無店面零售業	152.60	123.08	5.28	16.30	3.28	19.30

資料來源：財政部財稅資料中心營利事業所得稅資料，本調查彙總統計