

14

服務業貿易

傳統的貿易都是以商品為主體，而且是愈容易運送的商品愈可能貿易，體積沉重或者容易腐壞的商品則不容易貿易。商品貿易不論是以車運送，以船運送或者以飛機運送，均必須跨越國境，才能進入另外一個國家，因此「邊境措施」(border measures) 是管制商品貿易的重要手段。一個國家不論如何不文明或如何落伍，技術如何拙劣，均可以輕易的在邊境設置管制站以管控跨越國境的商品貿易。這種管制站不論在陸上、海邊或者空港設置，一般均稱為海關 (customs)。政府利用海關的管制點可以對進口的商品課徵「關稅」或者對出口的商品課徵「出口稅」，也可以對進出口的商品採取數量的限制，也就是「進口配額」，或者「出口配額」。這種管制既簡單又有效。然而晚近國際貿易的範疇逐漸擴大，不僅商品貿易盛行，服務業的貿易也不斷成長。例如甲國的銀行可以提供貸款給乙國廠商，形成金融服務的貿易；甲國的電信公司可以替乙國的民衆傳送電話或電子郵件，形成電信服務的貿易；甲國的大學可以接受乙國的留學生，形成教育服務的貿易等等。這類服務業的貿易既不需要車輛、船隻或飛機的運送，甚至也沒有「通關」的動作，各國政府也無法以邊境措施來管制貿易行為，其所衍生的國際貿易問題的處理，需要有一套全新的思維和管制方法。本章主要目的即為探討服務業貿易的特徵及其衍生的貿易問題。

14.1 服務業貿易的特徵

和商品相較，服務業有兩項特徵使其貿易的型態和商品貿易截然不同。第一項特徵是：服務是一種不可觸摸 (intangible) 而無實體的東西。一般商品是看得見，摸得著的東西，因此必須被運送，它通過邊境時可以被察覺 (當然有人會走私偷渡，但這是犯法的)，可以被課稅。但服務是「無影無蹤」的，它沒有實體的存在，因此沒有運送過程可以追蹤，無法以海關的關卡加以防堵。例如甲國的銀行如果要提供乙國銀行貸款的服務，只要一通電話，或者一個電腦指令，透過電子轉帳，錢即無聲無息的由甲國銀行撥入乙國廠商指定的帳戶。這種「來無影，去無蹤」的交易行為，不論甲國海關或者乙國海關均無能力加以節制。如果甲國的政府不樂見這項交易發生，必須採取和邊境管制完全不同的手段，例如實施外匯管制，規定任何流向海外的金錢必須先取得中央銀行的同意。如果乙國政府不樂見這項交易發生，則必須對本國企業取得海外貸款加以限制。不論是外匯管制或者海外借款的限制都是一種金融管制 (financial regulation) 的措施，和商品貿易習用的關稅或配額截然不同。

服務業的第二項特徵是無法保存，無法儲藏。服務必須即時提供，即時消費，無法預放在倉庫中等待必要時再取用。例如甲國的某一民衆患了稀有的「唐氏症」，必須由乙國的唐氏症名醫治療，唯一的方法是把病患由甲國運送到乙國，或者把名醫由乙國運送到甲國，面對面進行即時的治療，別無他途。唐氏症的患者既無法預購醫療的服務，名醫也無法把醫療服務預置在乙國的海關倉庫中等待有患者需要時來提領。跨國的醫療服務要發生，必須患者或者醫生之一的自然人作跨國移動，如果甲國政府禁止患者出國，或者乙國政府禁止病患入境，病患的一方即無法移動。同理，如果甲國政府禁止外國醫生在國內行醫，(光入境而無法執行醫療行為於事無補) 或者乙國政府禁止醫師出境，醫生即無法作跨國移動。因為無法儲存的特性，服務的提供者必須有隨時隨地提供服務的能力，否則交易即難以發生。上述的唐氏症患者或許是一個特殊個案，因此可以就個案准許「自然人移動」加以解決。如果醫療技術先進的乙國醫療業者要長期對醫療技術落後的甲國提供服務，最好的方法是在甲國設置永久性的醫院，派駐醫師以隨時提供必要的服務。這種服務業貿易 (乙國的醫療服務輸出) 若欲成立，甲國必須准許外國人投資醫院，而且承認外國醫師在國內執業

的資格。這都是傳統商品貿易中所不須考量的問題。

由於服務業的上述兩項特徵，使服務業的跨國貿易遭遇到和商品貿易完全不同的障礙。海關固然不再是絆腳石，但政府的管制措施，對外國人投資和自然人移動的限制卻會對服務業貿易產生巨大影響。如果政府對外匯的進出嚴格管制，就會影響銀行跨國借貸的行為；如果政府不准外國銀行在國內設立分行或子銀行，外國銀行即難以在國內提供有效的金融服務；如果政府禁止外國銀行的行員到國內從事徵信調查的工作，則外國銀行也難以找到理想的客戶。這些限制措施都會對銀行的跨國貿易產生抑制的作用，但它們都是國內措施而非邊境措施。服務業貿易的障礙大部分隱藏在國內的管制措施上而非邊境措施上，因此若欲促進各國之間服務業的貿易，必須找出一套和推動商品貿易不同的方法。

14.2 服務業貿易的型態

世界貿易組織 (WTO) 為推動世界的服務業貿易，依照貿易中供給者和消費者是否必須作跨國移動為基準，將服務業貿易分成幾類，如表14.1所示。

表 14.1: 服務業貿易的型態

		消費者	
		不移動	移動
供給者	不移動	樣態 I	樣態 II
	移動	樣態 III	(不適用)

樣態 I: 當供給者和消費者均無須作跨國的移動，即可進行貿易的，稱為樣態 I (Mode I)。這個樣態又稱為「跨國貿易」(cross-border trade)。例如越洋電話就是樣態 I 的貿易。如果王建民的媽媽利用美國 AT&T 的電信網路打電話給在洋基球場上的王建民，恭喜他獲得第 19 場勝投，王媽媽和 AT&T 均不須移動，電話即可接通；王媽媽付錢給中華電信公司，中華電信再與 AT&T 拆帳，交易即可結清。

- 樣態 II: 當消費者必須移動但供應商不須移動時成交的貿易型態, 稱為樣態 II (Mode II), 這基本上是「境外消費」(overseas consumption 或 consumption abroad)。如果王建民的媽媽爲了看兒子打球, 專程搭飛機抵達紐約的洋基球場看球, 爲此在紐約的 Hilton 飯店住了一星期, 吃了幾頓大牛排餐, 王媽媽在美國境內所生的消費, 均屬樣態 II 的貿易。出國觀光是典型的「境外消費」。
- 樣態 III: 當消費者不移動而由供應者移動所完成的貿易型態, 稱為樣態 III (Mode III), 這種樣態又稱為商業據點的呈現 (commercial presence), 會引發對外投資的行爲。例如美國職棒大聯盟 (Major League Baseball) 覺得台灣的棒球迷甚多, 乃在台北設立辦公室, 推廣大聯盟的商品, 包括球賽轉播權的談判和簽約, 衍生商品 (球衣、旗幟; 球員卡) 的買賣, 球星簽名會的安排等等, 這些交易即屬樣態 III 的貿易, 所有多國籍公司在海外設立商業據點所提供當地消費者的服務均屬於樣態 III 的貿易。
- 樣態 IV: 甚少有服務業貿易的行爲需要消費者和供應商兩者同時移動的, 因此表14.1的第四格是從缺的。WTO將樣態 IV 的貿易定義爲「自然人移動」(movement of natural persons) 所帶來的貿易。例如王建民由台灣移動到美國洋基隊打球, 就是一種自然人移動所帶來的貿易。經由這項移動, 台灣輸出了王建民的精采球技, 王建民就是這項服務的供應者, 他作了跨越國境的移動, 這項貿易才得以成立。與此相類似的, 例如我們邀請美國著名歌星 Maria Kelly 到台北演唱, 或者英國的鐵路專家爲我國鑑定台灣高鐵是否合乎安全通車的標準, 均是一種「自然人移動」帶動的貿易。

不同的服務業樣態遭遇的貿易障礙各不相同。例如王媽媽要打越洋電話, 必須透過台灣的電信網路, 連接跨越太平洋的海底電纜, 再接通到美國 AT&T 的電信網路, 每一階段都有費用。如果 AT&T 的電信網路收取高額的接續費 (access fee), 王媽媽的越洋電話就會很貴, 「跨國貿易」就會受到抑制。又例如王媽媽想到美國看兒子打球, 如果台灣仍在 1970 年代的威權政府時代, 不准民衆出國觀光, 只可從事商務考察, 王媽媽就必須先設立一家「棒球經理公司」, 再以赴美考察棒球業務爲由申請出國。又

如果國稅局對企業在國外考察時所生費用一概不予認列，則王媽媽在美國就只能花自己私人的錢，不能花公司的錢。至於「商業據點的呈現」，則受到各國政府對外人投資的限制，如果我國投審會不核准美國大聯盟在台設立辦事處，上述的樣態 III 貿易也無從發生。樣態 IV 的貿易則是服務業貿易中受限最厲害的，一般國家對提供專業服務 (professional service) 的人的移動均有嚴格限制，例如不准外國醫師在本國行醫，不准外國律師上本國法院，不准外國會計師替本國企業查帳等，均是對自然人移動的限制。我們將在下一節對服務業的貿易障礙做一個總整理。

14.3 服務業貿易的障礙

服務業貿易的障礙不是關稅，也不是配額，而大部分以政府管制的形式出現。我們把明顯造成服務業貿易障礙的政府管制措施加以分類討論：

1. 市場進入管制：許多服務業是特許行業，必須取得特殊許可才能經營，例如金融業、電信業、交通運輸業、教育業都是。如果政府不准外國銀行在本國營業、或者規定外國銀行必須排名在全世界五百大之列才可以在本國營業、或者外國銀行只能吸收定期存款，不能吸收活期存款、外國人入股本國銀行持股上限不得逾 50%，或者外國人不得擔任本國銀行的董事長、外國銀行在本國最多只能設立一家分行等等，均是對市場進入所設的障礙。這種障礙目的在排除外國業者的競爭，或者限制其參與競爭的程度。市場進入的障礙若夠高，就等於「禁止進口」。中國在加入 WTO 初期，只核准外商銀行在主要城市營業，而且不能經營人民幣業務，是典型的服務業市場進入障礙。
2. 歧視性的經營條件：雖然准許外國業者參與競爭，但卻對其經營條件設置歧視性待遇，使其在與國內業者競爭時仍然居於不利的地位。例如政府雖然准許外國銀行在本國營業，但對其自有資金比例訂立較高的標準、對其課徵較高的稅賦、要求提列較高的存款準備、對其資產的運用或負債的管理加以特殊限制，均形成歧視性的競爭條件。歧視性的措施使外國服務業提供者的成本上升，和關稅提高進口品的成本的效果相同。

3. 外人投資限制: 禁止外國人投資將阻絕樣態 III 貿易 (商業據點的呈現), 對於必須依賴商業據點才能提供服務的貿易將是致命性的打擊。某些服務業喪失了樣態 III 貿易的機會可能仍有其他管道可循。以銀行為例, 如果不能設立據點, 或許仍可透過人員的接觸或者網路行銷提供海外貸款 (跨國服務)。又例如教育服務, 雖然政府不准外國大學在本國設立分校, 仍可經由本國學生出國留學 (境外消費), 或者函授課程 (跨國貿易) 提供教育服務。但某些服務業若沒有設置商業據點的機會, 商機可能完全喪失。例如政府若不准麥當勞在本國開店, 麥當勞即沒有在台灣提供速食服務的機會。大部分多國籍公司在地主國提供的都是樣態 III 的服務, 由多國籍公司的普及情形即可明瞭樣態 III 貿易的重要性。

4. 自然人移動的限制: 政府對自然人移動的限制將對專業服務 (professional service) 的貿易產生莫大的障礙。政府不准外國醫師在本國行醫、不准外國律師在本國法院出庭、不准外國會計師在本國查帳、不准外國歌星在本國開唱、不准外國教師在本國中學教英語、不准外國教授在本國大學任教, 均是對自然人移動的限制。對自然人移動的限制影響的貿易都是非由本人親自執行無法提供的服務, 一般的專業服務均屬之。當然對引進外國勞工的限制也是一種對自然人移動的限制, 不過目前在服務業貿易的相關談判中, 重點都擺在專業人員的議題上。對自然人移動的另外一種限制方式是對執業資格的認證。例如我國並不禁止外國人在我國境內執行醫師業務, 但條件是他必須取得我國醫師資格, 而醫師資格的取得包括適當的教育背景及通過醫師考試, 考試需以中文作答, 因此外國人恐怕難以通過。

14.4 GATS

在 1995 年以前, 各國之間的服務業貿易並無規範可循, GATT 只針對商品貿易加以規範, 對於服務業貿易並無觸及。有鑒於服務業貿易的日益重要, GATT 的第八回合談判, 也就是烏拉圭回合, 決定將服務業貿易的規範納入談判, 歷經長達八年的折衝, 終於在 1994 年完成談判, 並簽署「服

務業貿易一般協定」(General Agreement on Trade in Services, 簡稱 GATS), 自 1995 年 1 月 1 日起生效。

GATS 共有 29 條, 對會員的基本義務和服務業貿易的基本原則加以規範, 框定了今後服務業貿易自由化的架構, 其影響至為深遠。以下我們將對 GATS 幾項重要的規範加以說明:

1. 漸進式自由化:GATS 容許加盟國以漸進的方式逐步開放服務業的市場, 並採取有利於貿易擴大的措施, 而不是「一次到位」式的自由化。因此 GATS 要求各加盟國對市場開放、最惠國待遇、國民待遇以及其他措施等提供個別的承諾清單, 以正面表列的方式作出承諾, 再經由雙邊的諮商, 逐步的降低貿易的障礙。GATS 的漸進式自由化作法和 GATT 自由化的做法有極大的差別。GATT 是採負面表列的方式, 對排除在市場開放、最惠國待遇、國民待遇等基本原則外的貿易項目加以列舉, 其餘貿易均必須遵守自由化原則。GATS 則採正面表列的方式, 只列舉願意自由化的項目, 這種漸進式的方式固然增加了彈性, 使各國樂於接受, 但服務業市場開放的腳步也因此相當緩慢。
2. 市場開放原則:GATS 要求各加盟國對服務業市場開放外國業者參與競爭的機會, 取消量與質的限制和市場進入型態 (entry mode) 的限制。所謂量的限制是指對外國業者的數目, 或者提供服務的數量、市場佔有率、營業區域等所作的限制。所謂質的限制指的是對外國業者在提供服務時所應遵守的行為準則或產品內容的限制; 例如我國雖准許外國投資機構來台投資股票市場, 但它們的買賣行為每日均須向金融主管單位申報, 而且資金一旦進入後, 在一定期間內不得匯出, 如果資金長期停泊在銀行帳戶中「閒置」, 中央銀行還會打電話關切, 這些都是屬於市場開放的質的限制。所謂「市場進入型態」的限制, 指的是外國業者在參與本國市場時所受的商業型態的限制, 例如不准外國人設立商業據點, 或者規定必須設立商業據點才能提供服務, 或者設立商業據點時必須以合資的方式呈現 (此時大半搭配外資比例的上限)。我國規定外國會計師事務所必須在台設立事務所才可以執行會計業務, 而且在台的事務所必須有本地會計師為合夥人, 就是對「市場進入型態」的限制。根據此項限制, 紐

約的著名會計師事務所 Price Waterhouse Coopers 不能直接在台接客戶，它必須設立一個有台灣合夥人的「資誠會計師事務所」才可以執行業務。

3. 最惠國待遇原則:GATS 規定加盟國對不同會員所提供的服務或者提供服務的業者不能施予差別待遇。最惠國待遇雖是一項普遍原則，但因為服務業貿易的特性,GATS 也列舉了一些不適用最惠國待遇的場合，包括：航空運輸、司法及行政相關措施、國家安全措施、政府服務、勞動市場的參與 (如外勞管理辦法)、居留權的給予等。這些被排除的項目，除勞動市場外，均涉及國家主權的行使,GATS 因此不加以規範。外勞雖是目前國際間服務業貿易的大宗，且是開發中國家的主要服務業出口項目，但一般國家，仍對外勞的開放持反對的態度。除 GATS 列舉的項目外，加盟國仍可列舉其他排除「最惠國待遇」的特定服務業項目，但其他國家可以對這些項目提出諮商取消的要求。

4. 國民待遇原則: 加盟國在承諾之市場開放的範圍內，對於來自外國的服務或服務的提供者，應給予和本國服務或本國服務提供者相同的待遇。如果依據自由貿易的精神加以詮釋，此處所指的相同待遇，不是形式上的相同，而是實質上的相同。例如我國對保險業的資金運用有嚴格限制，規定只有少數比例可以投資於海外資產；雖然本國和外國保險公司適用相同規定，但外國保險公司對本國資產較不熟悉，對外國資產較為熟悉，此項規定在形式上合乎國民待遇，但實質上對外商的經營不利。不過由於服務的提供常常需要自然人來執行，自然人本身即形成競爭條件的差異，在實質上要提供平等的競爭機會其實並不容易。例如外國人在台灣拉保險，因為語言不通，文化不熟，非親非故，先天上就比本國人困難，若欲創造一個對各國人民完全平等的競爭條件實非易事，因此 GATS 條文中明記「此條國民待遇規定不應解釋為對外國服務或服務者固有的競爭劣勢提供補償的意思」(GATS 第 17 條第 1 項註記)。

14.5 世界服務業貿易現況

隨著全球化的進展，服務業貿易在近年成長快速，但由於相關統計尚未完備，因此要正確估計服務業貿易的數量並非易事。依照目前所能掌握的統計數字看，服務業貿易的進出口量都以所得水準較高的國家為多，尤其是出口更為明顯。例如表14.2列舉的 WTO 秘書處估計的2003年各國服務業出口值，依序為美國、英國、德國、法國、日本。全世界服務業貿易最大的國家美國2003年的出口值是2893億美元，不及商品出口值（當年為7134億美元）的二分之一，但美國商品貿易長年處於逆差狀態，服務業卻長年處於順差狀態。在美國各項服務業出口的類別中，以旅遊、交通、金融和權利金為最重要。

表 14.2: 主要國家服務業出口值,2003年 (單位: 百萬美元)

國家	總出口	交通	旅遊	金融	權利金
美國	289,334	47,022	83,254	19,081	48,137
英國	149,827	22,190	22,668	22,065	10,245
德國	116,033	26,901	23,125	4,253	4,453
法國	97,968	21,585	36,617	1,071	4,066
日本	75,933	26,502	8,848	3,471	12,271
中國	46,357	7,906	17,406	152	107
台灣	23,028	4,387	2,977	863	215

資料來源:WTO 秘書處根據 *Balance of Payments Statistics*(IMF 出版) 及各國資料估計。

旅遊是目前國際間服務業貿易的最大項目，外國人來本國觀光即形成旅遊的「出口」，本國人赴國外觀光即形成旅遊的「進口」。例如我國每年出國觀光者超過700萬人次，而來台觀光的外國人約僅100萬人次，旅遊的貿易明顯是處於逆差的狀態。旅遊貿易的「比較利益」顯然大部分取決於先天條件，少部分決定於後天的努力。風光明媚的瑞士或者遍地古蹟的埃及都是旅遊出口的大國；它們的魅力來自天然美景和祖宗的遺產。

交通也是服務業貿易的大宗。本國的飛機或船隻如果運送外國的人民或貨物即形成出口，本國貨物及人民如果搭乘外國飛機或船隻即形成進口。很明顯的，交通運輸的貿易和商品貿易和觀光客的移動均有密切的關聯，因此一個商品貿易大國也往往是海上及空中交通運輸的大國。但因為產業分工日益細緻，有些國家商品貿易量雖不大，卻也能發展出世界一流的運輸業；例如全球最大的貨櫃輪 Maersk 就來自北歐小國丹麥，全球最成功的航空公司來自東南亞的城市小國新加坡。

金融業是晚近成長最為快速的服務貿易項目之一。金融貿易的型態涵蓋樣態 I、II、III。跨國借貸是樣態 I，企業到海外發行公司債，企業到海外經營時向當地金融機構貸款是樣態 II，金融機構到海外設立分行就近提供當地企業和消費者服務是樣態 III。隨著各國金融市場的開放，個人理財也逐漸國際化，個別投資人購買海外基金，委託外國投資專家進行財富管理等十分普遍。傳統的貿易大國英國雖然在全球商品貿易的地位逐漸下滑，但在全球金融產業仍然執牛耳地位；倫敦仍然是全球金融的重鎮，英國的金融貿易仍居全球的首位。若從「比較利益」的角度看，英國金融業的競爭優勢顯然得利於相關技術的建立和長期累積的全球佈局。

服務貿易中另一個日益重要的項目是權利金，也就是技術的貿易。由於 WTO 對於智慧財產權的保護日益周延，因此技術授權和其他形式的技術買賣日益普遍。以往技術的買賣必須以商品作為實體，把技術埋藏在其中才能完成交易，但現在這種「實體化」的必要性已不存在。著名的通訊公司 Qualcomm 所發明的第二代及第三代手機通訊技術授權給全世界的手機製造商生產手機，Qualcomm 自己從未涉入產品的製造，但每年卻坐享上億美元的權利金收入。在知識經濟的時代，不只生產技術可以授權，其他無形資產如管理的知識、品牌甚至自己的肖像（可惜限於名人）均可以授權，獲得權利金的收入。

大體而言，晚近服務業貿易的發展有幾項值得注意的地方：第一，由於技術的進步，使服務業貿易的形態改變。以音樂為例，傳統的方式是把音樂灌錄在唱片或 CD 裡，再讓唱片或 CD 漂洋過海，完成跨國的貿易。這種以實物攜帶無形產品的貿易型式在網路技術及通訊技術發達以後，已經變得落伍。今天的音樂可以透過電腦網路和無線通訊系統傳輸和下載，完成跨國（以及本國之內）的貿易，無須實物的中介。新的貿易型式使政

府欲以管制唱片或 CD 的方式防止外國「靡靡之音」進口的企圖難以發揮效用，也使傳統唱片公司的經營面臨空前的挑戰。

服務業貿易的第二大趨勢是隨著全球製造業生產的細微切割 (fragmentation)，服務業的國際分工也日益細緻。以電腦業為例，Microsoft 專注於電腦操作軟體的開發，再搭配以 Intel 為首的硬體的開發和製造，形成一個全球分工的電腦生產體系。在這個體系內台灣負責產品的開發，把開發好的產品設計拿到中國進行量產，產品再由國際的品牌如 Dell、HP 或 acer 等行銷全球，行銷中的運輸物流 (logistics) 交由 Ingram Micro 或聯強等公司負責，再由印度的 call center 提供售後的服務和消費者諮詢，由全球各地的電腦維修店提供維修服務。這一個由上游到下游的生產體系，延伸到全球各個角落，其間充滿了服務業的貿易。台灣產品開發是一項「研發服務」；Dell 等品牌廠提供的是「行銷服務」，它的背後可能還整合了「廣告服務」；聯強等提供的是「物流服務」，它背後可能整合了各個銷售店面的「商業服務」或「零售服務」；印度的 call center 提供的是「售後服務」或「消費者諮詢」；各地的維修店提供的是「維修服務」。這一連串的服務其實很難切割那一部分是「國內貿易」，那一部分是「國際貿易」。

服務業貿易的第三大趨勢是廠內貿易 (intra-firm trade) 的日趨重要。所謂「廠內貿易」是指多國籍公司在母子公司之間或者子公司之間所進行的交易。例如 McDonalds 的母公司授權其台灣的子公司使用 McDonalds 的商標、母公司提供子公司經營的指導、母公司派員赴子公司協助其依當地口味創新產品、台灣的子公司派員到北京子公司協助其處理流浪漢逗留店中的問題、母公司借款給子公司協助其營業周轉的需要、母公司派專員到子公司協助其安裝新式的炸鍋等等，這一切均有「國際貿易」的影子。這些「廠內貿易」隨著多國籍公司在全球商業活動所佔的地位重要性的不斷提升而提升，但廠內交易並未透過市場機制，也沒有價格和數量可考，對各國政府要精確統計服務業貿易量的大小是一項艱鉅的挑戰。

14.6 服務外包

在商品製造方面，委外代工 (outsourcing) 已經不是什麼新鮮事。自 1960 年代開始，台灣就是國際代工業務的主要承攬者，台灣的外銷廠商取得國際品牌廠的訂單，依照他們所提供的圖案和規格，生產其指定的產品，產

品完成後貼上客戶的標籤，出口到客戶指定的地點販售是我國出口貿易的核心業務型態。這種委外代工的產品，大部分是勞力密集的產品，而且以低技術性勞力的投入為主。在代工貿易的過程中，台灣透過其所生產的腳踏車、電視、電腦等產品出口非技術性勞工所提供的勞務。

晚近委外代工的業務已經擴展到服務業，其中最典型的是電腦軟體公司把原本在先進國家執行的程式設計工作移轉到低所得國家，如印度或中國。服務外包使電腦軟體公司的生產成本降低，但卻也把原本在先進國家的工作機會移轉到了海外；電腦公司透過外包在海外取得的往往是高技術的勞動力，而非台灣過去代工時代出口的低技術勞動力。

除了電腦程式的外包外，許多多國籍公司在低所得但人力資源豐富的國家如中國或印度設立研發據點，延攬當地低廉的科學家和工程師從事基礎研究和產品開發的工作。而技術要求不高如從事消費者服務的客戶服務中心（簡稱客服中心，英文是 call center）、信用卡帳單處理、醫院的病例登錄和整理等「辦公室」型的工作，但須投注大量人力的，也紛紛委任海外代工。服務外包 (service outsourcing) 等於是進口海外白領勞工 (white-collar workers)，甚至是擁有高技術的科學家和工程師的勞務，在先進國家已引起高度的不安和學術界熱烈的討論。

對服務外包持正面看法的學者如 Bhagwati 等 (2004) 認為服務外包和製造外包並沒有什麼兩樣，它只是引進海外的資源供國內使用而已。透過外包引進海外的勞工資源，不論他們技術高還是低，使國內可用的勞工增加，但卻沒有外勞滿街跑的困擾。國內可使用的勞工增加使資本的報酬增加，勞工的報酬下降，但前者的增量必定於後者的減量，因此整體的國民所得是向上提升的。

但對服務外包持負面看法或者心存憂懼者也很多。例如一向主張自由貿易的經濟大師 Paul Samuelson (2004) 認為在中國和印度崛起後，國際貿易的本質已經起了根本的變化。透過服務外包，中國和印度學習到歐美先進國家的尖端技術，使雙方比較利益的差距縮小，貿易利得也因此減少。Samuelson 的論點可由我們在第 2 章所學的 Ricardo 模型加以詮釋。如果兩國的相對勞動生產力相差不大，則貿易前和貿易後的價格差不大，貿易利得也不大 (參考圖 2.4)。

另外一些學者則擔心服務外包帶來所得重分配的問題。他認為美國的

客服中心

許多企業需要提供客戶大量的電話諮詢服務，例如電腦公司、網路商店、電話公司、信用卡公司等，於是成立客服中心，集中來提供這項服務。例如消費者買了電腦後可能不會安裝，不知道要灌什麼軟體，使用後一下子記憶體不足，一下子又中了毒，一下子想升級，他們都可以打電話到客服中心詢問。

客戶服務的好壞對公司的聲譽和產品的銷售關係重大。行銷專家常說的一句話是：「一通不愉快的電話使1000萬的廣告變成笑話」。

隨著通訊科技的進步，現在的客服中心不一定要設在國內，而可以設在半個地球以外的地方，只要消費者拿起免付費電話，聽到的是一個親切明晰而令人信賴的聲音，消費者並不會追問對方是何人。這種海外設置的客服中心不但可以提供電腦、網路等各種線上諮詢，而且可以替電話公司和信用卡公司處理帳單，催收帳款。晚近連醫院病例的整理，X光片和心電圖的分析均可委由海外的專門企業來處理，形成不斷茁壯的服務外包產業。

印度是全球客服外包產業最大的國家，因為印度擁有英語的優勢，而且工資低廉。同樣一個客服中心的接線生，在印度的薪水不到美國的十分之一，而且他（她）們有很高的教育水準，和良好的專業訓練。他們的唯一缺點是講英語的腔調可能和美國等主要客戶國不同。為了克服此一缺點，印度有專門矯正英語發音的「去土音訓練所」，幫有志從事客服外包業務的年輕人改變腔調。這些訓練所視學生的原有發音特質，把他們轉化成美國各州不同的腔調，並且訓練她們說話的技巧，掌握消費者的心理，使客戶順心如意。

印度的客服中心產業不斷茁壯，業務範圍已經不侷限於商業的服務。最近出現的「線上家教」即是一種創新產品。英語系國家的中小學生可以透過電腦網路作數學習題，印度教師在線上提供臨場的個別指導，費用只有傳統的「家庭教師」的零頭，而且隨到隨教，不必事先約定時間。

在中文世界裡，跨國的客服中心尚未興起，倒是詐騙集團已有效的利用無所不在的通訊網路進行隔海詐騙。在台灣發生的許多詐騙案，都是由設在對岸的詐騙基地所發動的犯罪行為。科技可以興利，也可以作孽。

製造和服務都大量外包, 只對資本家有利, 因為資本報酬提高了, 對所有勞工都不利, 因為不論高技術或低技術的工人, 他們的工資都減少了, 甚至沒有工作機會。如果開放貿易只對資本家有利, 對其他人均不利, 這種貿易值不值得做, 頗有討論的餘地。

摘要

1. 服務業有兩個特徵, 使其貿易型態和商品貿易不同: 第一項特徵是不可觸摸, 第二項特徵是無法保存。由於這兩項特徵使服務業貿易無法用管制商品貿易的邊境措施加以管制。
2. 服務業貿易可區分為四種樣態: 樣態 I 是跨國貿易, 樣態 II 是境外消費, 樣態 III 是商業據點的呈現 (對外投資), 樣態 IV 是自然人的移動。
3. 服務業貿易的最大障礙不是關稅或配額, 而是國內各種管制措施。
4. 服務業貿易面臨的貿易障礙包括市場進入限制、歧視性的經營條件、外人投資限制和對自然人移動的限制等。
5. 服務業貿易一般協定 (GATS) 規範 WTO 會員國在進行服務業貿易時應遵守的基本原則, 這些原則包括: 漸進式的自由化原則、市場開放原則、最惠國待遇原則和國民待遇原則等。
6. 全世界服務業貿易的主要項目是交通服務、旅遊和金融服務。
7. 晚近服務業貿易的發展有幾個趨勢, 包括: 隨著技術的進步, 服務可以不依存在實物內即可進行跨國貿易; 隨著全球製造產生切割, 衍生眾多的生產性服務業; 隨著多國籍公司的興起, 廠內貿易日益增多。

習題

1. Amazon 是全世界最大的網路書店, 台灣的「博客來」也是網路書店, 如果政府要保護「博客來」, 以免被 Amazon 強大的行銷網打垮,

請問有什麼可行的政策?

2. 請問下列教育服務的貿易是屬於什麼貿易樣態 (mode)?

- (a) 美國的函授學校招收我國學生。
- (b) 台灣學生到北京大學唸博士學位。
- (c) 澳洲大學生到師大學中文。
- (d) 加拿大老師到「科見美語」教英文。
- (e) 史丹佛大學在台北設立分校, 招收台灣學生。
- (f) 台灣學生利用網路參與 MIT 的線上教學課程。
- (g) 台大與東京大學簽定合作協議, 由東大派教授來台授課。
- (h) 教育部「千里馬」計畫補助我國博士生出國寫論文。
- (i) 慈濟功德會義工在泰國北方免費教「泰北孤兒」中文。
- (j) 日本某野雞大學來台販售碩士學位證書, 只要繳費, 不用上課即可取得學位, 立法委員趨之若鶩。

3. 請問下列電信服務的貿易是屬於什麼樣態 (mode)?

- (a) 王建民的媽媽打電話給在美國的兒子。
- (b) 王建民的媽媽到美國後利用 AT&T 打電話回家報平安。
- (c) 王建民的媽媽買了一張中華電信的「全球卡」, 在美國打電話回台灣給鄰居的歐巴桑。
- (d) 王建民利用 Skype 從美國打網路電話回台給 La New 熊的陳金鋒。
- (e) 王建民的媽媽在美國利用中華電信的「全球漫遊」功能傳了一封簡訊給在台灣的小女兒。
- (f) 王建民的媽媽在美國利用中華電信的「全球漫遊」打電話給在洛杉磯的郭泓志, 問他洛杉磯好不好玩。

4. 以前我國政府規定外國銀行欲在台設立分行者必須在「全球五百大銀行」之列, 而且每個國家只核准一家銀行。請問這對服務業貿易有什麼影響? 這種限制和商品貿易下的配額有何不同?

5. 政府規定外國藝人來台表演必須先取得工作證,若外國藝人以觀光護照入境,不得從事表演,這是對哪種貿易樣態的限制?政府為什麼准許國外藝人入境,但卻不准他(她)們表演?
6. 最近我國大企業流行把一部份股票拿到海外發行所謂全球存託憑證(global depository receipt, 簡稱 GDR),並且委託在台灣的外國經紀商,如 Goldman Saches 等承銷。請問 GDR 的交易涉及的是什麼樣態的服務貿易?
7. 南山人壽(美國在台的一家保險公司)承保了台灣高鐵公司的旅客意外險,再把保單轉給美國的 AIG 保險公司「再保」。請問這個交易涉及的服務業貿易的樣態是什麼?
8. 中華航空公司從洛杉磯飛往台北的班機中有 300 位本國人和 100 位外國人,機上的空服員有 2 個外國人,在洛杉磯起飛時載入由當地提供的晚餐,在飛機上接收 CNN 的新聞供旅客觀賞。請問以上所述哪些屬於服務業貿易?
9. 中國政府規定外國企業在中國經營超級市場時,持股比例不得超過 50%,請問這對服務業貿易有什麼影響?如果中國政府規定在超級市場中不得販售外國食品,這項限制和上述的股權限制有何不同?
10. 我國政府不承認中國大學的學歷(即使北大也不承認),請為這對雙邊的服務業貿易有什麼影響?
11. 政府准許外國人報考我國的律師執照和核准許外國律師在我國執業,何者較有利於服務業(律師服務)的貿易?
12. 日本 Toyota 公司在台灣的子公司所生產的汽車使用的是母公司的車型設計和商標,因此需支付母公司權利金。可是權利金的高低是 Toyota 自家內部的事務,可以高也可以低。請問權利金的高低會受到什麼因素的影響?
13. 以前國與國之間的音樂貿易是透過唱片或 CD 進行,現在可以直接從網路下載。從政府的角度來看,何者比較容易管制?
14. 習題 14 今天你如果打電話到美國的信用卡公司的「客戶服務中心」,接電話的可能是在印度新德里的一位印度小姐。信用卡公司為什麼不請印度小姐到美國工作,而是把服務外包到印度?
15. 一家美國公司把電腦的組裝工作外包給在中國的工廠和把電腦程式的設計工作外包給印度的公司有何不同?

參考文獻

- 張新平 (2006), 世界貿易組織下之服務貿易, 元照出版公司。
- Samuelson, Paul (2004), Where Ricardo and Mill Rebut and Confirm Arguments of Mainstream Economics Supporting Globalization, *Journal of Economic Perspectives*, 18(3), 135-146.
- Bhagwati, Jagdish, Arvind Panagaria and T. N. Srinivasan (2004), The Mud-
dles over Outsourcing, *Journal of Economic Perspectives*, 18(4), 93-
114.
- Hoekman, Bernard (2006), Liberalizing Trade in Services: A Survey, World
Bank, *Policy Working Paper # 4030*.
- Hoekman, Bernard and Felix Eschenback (2006), Service Policies in Tran-
sition Economies: on the European Union and the World Trade Or-
ganization as Commitment Mechanisms, World Bank, *Policy Working
Paper # 3951*.
- Findlay, Christopher and Tony Warren (eds.) (2000), *Impediments to Trade
in Services*, London: Routledge.
- Key, Sydney (2003), *The Doha Round and Financial Services Negotiations*,
Washington DC., American Enterprise Institute.
- Matoo, Aaditya and Antonia Carzaniga (eds.) (2003), *Moving People to De-
liver Services*, Washington DC., World Bank.
- Raworth, Philip (2005), *Trade in Services: Global Regulation and Impact
on Key Service Sectors*, New York: Oxford University Press.

