



Strategic Research on ICT Applications in Service Industry as illustrated by
Online-to-Offline Services: Strategic Research on Online-to-Offline Services

虛實整合之ICT應用與服務科技化策略研究

虛實整合之服務科技化
策略研究

科技專案成果

委託單位：經濟部技術處
執行單位：財團法人資訊工業策進會



Industry &
Technology
Intelligence
Services

經濟部技術處產業技術知識服務計畫
III-102-S402-5

編者的話

《虛實整合之ICT應用與服務科技化策略研究》，邀請資通訊服務產業相關領域之多位專業產業分析師共同撰寫，共分為五冊：虛實整合商業模式發展現況分析、虛實整合之ICT應用技術發展方向、虛實整合之市場策略與營運模式研究、虛實整合之個案分析、虛實整合之服務科技化政策研究，以套書完整呈現虛實整合模式的發展歷程、策略及相關ICT應用趨勢。期盼協助我國資通業結合服務業掌握虛實整合趨勢，藉以加速邁向服務業科技化與進行經營模式創新；並從虛實整合的角度，提供政府推動服務業科技化之政策建議，以我國服務業邁向科技化之發展策略建議。

《虛實整合之ICT應用與服務科技化策略研究》首先針對虛實整合商業模式發展現況加以分析，並探討虛實整合模式中的四大ICT應用技術；接著針對虛實整合模式類型及市場策略進行剖析，並帶入國外虛實整合創新服務個案，檢視其關鍵成功因素；最後也進一步針對國內、外服務科技化相關政策進行研究。本套專書內容總共分為五冊，茲將各冊之內容重點分述如下：

第一冊：虛實整合商業模式發展現況分析。本冊首先檢視虛實整合模式與應用現況，接著從總體環境面、供給面及需求面，來探討虛實整合模式之驅動要素。最後針對虛實整合模式及價值網絡的發展趨勢進行推測，並點出虛實整合模式採用業者及O2O平台業者所面臨的問題與挑戰。

第二冊：虛實整合之ICT應用技術發展方向。本冊主要針對虛實整合模式中，主要應用的ICT技術，包括無線定位的適地性服務（Local-Based Service, LBS）、雲端運算（Cloud Computing）、社群媒體（Social Media）、行動應用（Mobile App），四項關鍵技術的發展背景、技術原理、應用情境及限制，進行探討。

第三冊：虛實整合之市場策略與營運模式研究。本冊針對業者在虛實整合模式下，所採用的競爭策略及市場策略進行分析。透過對企業採用之虛實整合策略，以及操作模式之分析，歸納出虛實整合模式下的策略與模式之發展重點與應用可能性。

第四冊：虛實整合之個案分析。本冊根據個案對於台灣業者之適用性，挑選國外具代表性或參考性的虛實整合個案，並且分別從其所提供的產品功能、特色、營收模式、服務價值，來解析其關鍵成功因素。

第五冊：虛實整合之服務科技化政策研究。本冊彙整台灣、中國大陸、日本、韓國、美國之服務科技化相關政策，並闡述推動項目及推動現況，同時根據研究結果，對台灣服務科技化政策提出建議。

本專書內容涉及之研究範疇甚廣，若有疏漏或偏頗之處，懇請讀者指教，俾使後續的專書內容更加適切與充實。

《虛實整合之ICT應用與服務科技化策略研究》編纂小組謹誌

中華民國102年9月

摘 要

近年來各國政府積極推動資訊應用，希望藉此帶動各產業的再次成長，而虛實整合也是其中的發展重點之一。

本研究主要以日本、韓國、中國大陸與美國進行標竿研究，因日本與韓國屬於亞太市場當中資訊應用相對成熟的國家，尤其是與虛實整合息息相關的行動應用；中國大陸與台灣兩者之間的經濟連結程度相當高，許多台商也在中國大陸市場耕耘多年，因此了解其虛實整合相關政策將有助了解中國大陸業者、市場的未來發展；而美國為全球資訊應用領先國家，具備高度前瞻參考性。

而在研究領域方面將著重於各國的發展政策，因可最直接了解各國對虛實整合發展的目標、作法、預算等相關脈絡非政策莫屬。虛實整合相關政策領域應屬於資訊應用及電子商務，由於資訊應用的層面過於廣泛，因此將進一步聚焦於電子商務領域的政策進行探討。

根據各國相關政策法規的研究，台灣政策未來發展可借鏡以下幾點，日本與韓國在基礎環境方面制定了良好的基礎，再進一步延伸至電子商務商業行為所產生的相關規範；電子金流規範方面，日本、韓國主要針對關鍵環節進行管控；消費者保護規範方面，韓國相關法規制定完整，針對網路交易提出定型化契約，並明訂應記載即不得記載事項的指導原則。中國大陸於十二五政策中對於電子商務的發展目標、重點任務、政策措施都訂出明確的指標，藉此凝聚各相關部會的共識，並且可以此為據督促各相關部會展開各自的重點工作內容，並可以明確的數字指標進行比對檢視，有助整體政策的執行力度。



Abstract



States around the world are proactively promoting information applications for another booming in each industry. Click and Mortar model is one of them.

This is a benchmarking study on governments of Japan, South Korea, China and America. Japan and South Korea are relatively mature in their information applications in Asia-Pacific region. Both are especially advanced in the Click and Mortar model-relevant mobile application. With close cross-strait economic connections and huge amount of Taiwanese enterprises' presence in China, it helps in learning future development of Chinese enterprises and markets through examining Chinese government's Click and Mortar model policies. With leading information application in the world, America is of high forward-looking reference value.

This study is focused at development policies adopted by each country as individual government's goals, approaches, and budgets are all reflected in them. Click and Mortar model relevant policies are part of information application and e-commerce. Policies for e-commerce are closely reviewed here as information application is too broad to be presented properly.

Based on our findings regarding regulations, government in Taiwan should take the following into account for future developments. Japan and South Korea have established good infrastructure and have extended it into regulations on e-commerce relevant operations. With respect to electronic cash flow, Japan and South Korea focus at key point control. With respect to consumer protection, South Korea have set up comprehensive regulations by giving standard contract concerning network based transactions along with guidelines on items should and should not specified explicitly. China gave specific indicators for goals (transaction volume and share), key tasks, and policy measures of e-commerce in its "12th Five Year Plan". This helps in solidifying consensus among individual authorities, reviewing key tasks taken by them, and evaluating their performances with quantified indicators for improved executions.

目 錄

編者的話	I
摘要	III
1 章 緒論	1
1.1 研究目的	1
1.2 研究架構	1
1.3 研究範疇	2
1.4 研究方法	3
1.5 研究限制	4
2 章 各國虛實整合政策分析	5
2.1 日本	5
2.2 韓國	12
2.3 中國大陸	16
2.4 美國	33
3 章 台灣虛實整合相關政策分析	39
3.1 電子商務法制	39
3.2 華文電子商務發展行動計畫	42
4 章 結論與建議	53
4.1 結論	53
4.2 建議	64

Table of Contents

1 Chapter	Introduction	1
	Section 1.1 Study Purpose	1
	Section 1.2 Study Framework	1
	Section 1.3 Study Scope	2
	Section 1.4 Study Method	3
	Section 1.5 Limits	4
2 Chapter	Analysis on BCI policies of individual countries	5
	Section 2.1 Japan	5
	Section 2.2 South Korea	12
	Section 2.3 China	16
	Section 2.4 America	33
3 Chapter	Analysis on BCI policies of Taiwan	39
	Section 3.1 E-commerce regulations	39
	Section 3.2 Chinese E-commerce development program	42
4 Chapter	Conclusions and recommendations	53
	Section 4.1 Conclusions	53
	Section 4.2 Recommendations	64

圖 目 錄

圖 1-1	研究架構.....	2
圖 1-2	研究流程.....	4
圖 3-1	台灣電子商務法制立法模式.....	39
圖 3-2	台灣電子商務法制推動機構.....	40
圖 3-3	華文電子商務發展行動計畫.....	50
圖 3-4	華文電子商務發展行動計畫.....	51



表 目 錄

表 2-1	日本電子商務相關法令規範.....	12
表 2-2	韓國電子商務相關法令規範.....	15
表 2-3	電子商務十一五規劃目標與達成情形（一）.....	17
表 2-4	電子商務十一五規劃目標與達成情形（二）.....	19
表 2-5	電子商務十一五規劃目標與達成情形（三）.....	20
表 3-1	電子商務法規制定大事紀.....	41
表 3-2	電子商務法令規範內容.....	42
表 4-1	日本、韓國、台灣電子商務相關法令規範比較.....	62
表 4-2	中國大陸十二五電子商務政策.....	64

第 1 章

緒 論

- 
- 1.1 研究目的
 - 1.2 研究架構
 - 1.3 研究範疇
 - 1.4 研究方法
 - 1.5 研究限制

1 緒論

1.1 研究目的

虛實整合為近年來逐漸被各界討論的議題之一，隨著各種應用技術的逐漸成熟，各種虛實整合服務也陸續地推出市面，不論是資訊服務業者或是一般服務業者（流通服務、金融服務、教育服務、觀光休閒業等）都希望可以透過虛實整合的服務改善企業營運並提升營收。因此，瞭解各國針對虛實整合相關推動政策的重點內容，探究未來可能的發展方式，對於我國政策發展而言，是十分迫切的研究議題。

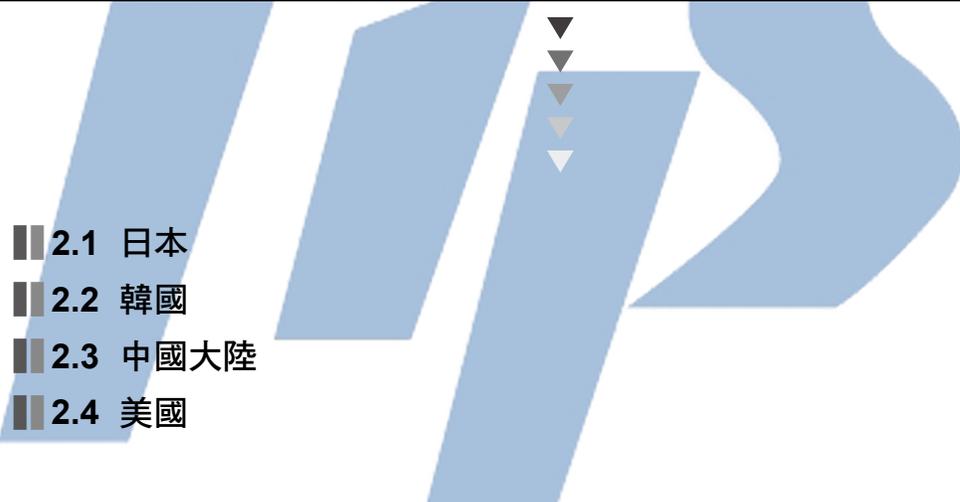
本研究希望透過全球主要國家於虛實整合服務相關政策之分析，歸納出各國政策發展重點，冀望能夠帶給我國相關主管機關未來虛實整合相關服務之採用參考。

1.2 研究架構

本研究挑選全球主要資訊應用國家，探討其虛實整合相關政策，從立法過程、法制模式、權責機關以及重點內容等構面進行分析，提出台灣虛實整合應用服務主管機關之未來政策發展建議。

第 2 章

各國虛實整合政策分析

- 
- 2.1 日本
 - 2.2 韓國
 - 2.3 中國大陸
 - 2.4 美國

2 各國虛實整合政策分析

虛實整合對產業發展來說可算是電子商務的一環，透過網際網路的應用，迫使傳統商業活動進行轉型，因此相關政策領域應屬於資訊應用及電子商務，由於資訊應用的層面過於廣泛，因此將聚焦於電子商務領域的政策進行探討。

以下將針對日本、韓國、中國大陸、美國和台灣的電子商務相關政策進行彙整分析。

2.1 日本

20世紀90年代，日本在經歷泡沫經濟破滅後陷入了長期的經濟停滯，這引起日本各界的關注，並開始反思出現這種差距的根本原因。當時，日本經濟產業省將此歸因於日美兩國資訊技術應用方面的差距，電子商務的落後開始引起日本社會的關注。作為實現日本資訊化的重要途徑，日本政府對電子商務予以高度重視，並對其發展抱持相當大的期望。

1. 實現經濟結構改革

電子商務的實施將會帶來企業生產效率的提高和銷售系統的優化，從而推動企業組織的改革和產業結構的轉變，促進日本經濟的重建。

2. 圍繞電子商務投資的經濟擴張

第 3 章

台灣虛實整合相關政策分析

- 
- 3.1 電子商務法制
 - 3.2 華文電子商務發展行動計畫

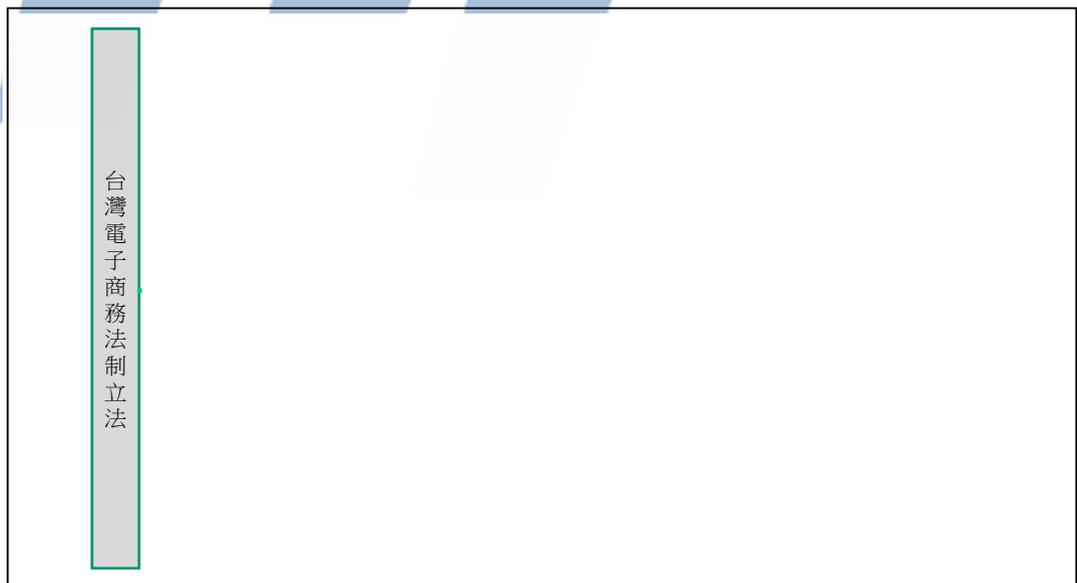
3 台灣虛實整合相關政策分析

本章將針對近年來台灣針對電子商務所設置的法規進行彙整說明，其中包含以跨國際為目標的華文電子商務發展行動計畫，以及建置法制與信賴環境、推動優質網路社會應用創新營運模式的新網路時代電子商務發展計畫。

3.1 電子商務法制

台灣對於電子商務法制之立法對於資訊技術性之特殊部份採取專法規範之模式，如「電子簽章法」及「電子簽章法施行細則」、「憑證實務作業基準應載明事項準則」與「外國憑證機構許可辦法」等子法之制定。然而其他相關電子商務交易之所產生的其他相關法律議題如交易行為之法律關係、消費者保護、智慧財產權的保護等，則回歸以現行法律為基礎規範，以調合傳統法律與科技新興法律所帶來的衝擊，並充實電子商務法制環境之發展方式。

圖 3-1 台灣電子商務法制立法模式



資料來源：經濟部，資策會MIC經濟部ITIS計畫，2013年9月

第 4 章

結論與建議

- 4.1 結論
- 4.2 建議

4

結論與建議

4.1 結論

4.2 建議

虛實整合之ICT 應用與服務科技化策略研究

-虛實整合之服務科技化策略研究

全本電子檔及各章節下載點數，請參考智網公告

電話 | 02-27326517

傳真 | 02-27329133

客服信箱 | itismembers@micmail.iii.org.tw

地址 | 10669 台北市敦化南路二段 216 號 19 樓

劃撥資訊 | 帳號：01677112

戶名：財團法人資訊工業策進會

匯款資訊 | 收款銀行：華南銀行-和平分行

(銀行代碼：008)

戶名：財團法人資訊工業策進會

收款帳號：98365050990013 (共 14 碼)

服務時間 | 星期一~星期五

am 09:00-12:30 pm13:30-18:00



如欲下載此本產業報告電子檔，

請至智網網站搜尋，即可扣點下載享有電子檔。

ITIS 智網：<http://www.itis.org.tw/>