

臺北市政府工務局 107 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

臺北市政府 107 年 2 月 9 日府授研服字第 10730041211 號函頒修訂之「臺北市政府提升政府服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

打造真善美基礎建設，提供市民高效率、高品質的公共工程服務，使臺北市成為一座安全、舒適、綠色、環保的優質城市。

參、計畫對象

本局暨所屬各工程處。

肆、計畫範圍

本局及所屬各工程處執行服務品質相關工作。

伍、未來服務發展重點及優先順序

一、局本部

- (一) 督導、協助所屬各工程處提升服務品質。
- (二) 提升資訊及網路服務品質。
- (三) 提升本府公共工程施工查核績效。
- (四) 提升本府採購作業品質。
- (五) 提升本府公共工程施工查核績效。
- (六) 提升工程材料試驗作業品質。

二、新建工程處

- (一) 提升市區道路服務品質。
- (二) 定期維護橋涵確保安全。
- (三) 道路挖掘申請線上管理智慧化。
- (四) 推動綠色基礎建設，人行環境採用透水鋪面，提升海綿城市效益。
- (五) 推動改善鄰里道路通行環境。

三、水利工程處

- (一) 105-109 年「洲美堤防自雙溪橋至洲美大橋間堤防新建工程」。
- (二) 持續推廣辦理環境教育，培養環境公民與環境學習社群。
- (三) 增加環境教育及治水體驗園區-防洪見習園推廣宣傳活動人次。

四、公園路燈工程管理處

- (一) 推動田園城市-打造綠色生活。
- (二) 「Play for All」-實驗性共融樂遊。
- (三) 打造水與綠生態化公園。
- (四) 全面 LED 路燈換裝、試辦智慧路燈-提升路燈服務品質。
- (五) 建置樹木 QR code-提升行道樹維管品質。

五、衛生下水道工程處

- (一)妥善規劃設計，加速污水接管。
- (二)力行五心級施工，提高施政滿意度。
- (三)提升設備妥善率，穩定操作品質。
- (四)徹查污水接管，改善雨污混流。
- (五)全面資訊管理，精確污水收費。

六、大地工程處

- (一)篩選較高災害潛勢坡地進行細部調查及安全評估，提升坡地治理效率。
- (二)強化道路安全，優化路面品質，綠化道路景觀。
- (三)水土保持申請e化，提升水保計畫審查時效。
- (四)營造步道特色，提升服務品質，維護登山市民休閒遊憩安全。

陸、執行策略及執行方法

一、局本部執行策略及執行方法如下：

執行策略	執行方法
一、督導提升道路路面維護服務品質	一、查核金額以上監辦作業機制 查核金額以上道路工程本局土木建築科均依採購法及其相關規定派員辦理監辦作業。 二、督導、抽查機制 (一)道路路面品質抽查： 1. 作業方式： 每月就前月份已完工管線案件抽查5案其復舊情形。 2. 後續列管： 不合格案件由新工處依規定辦理罰處及後續複查後解除列管。 (二)抽查新工處道路巡查執行情形作業： 1. 作業方式： 由土建科派員每季完成12行政區路段抽查。 2. 後續列管： 每次完成抽查後函請新工處改善並查明巡查廠商已先行查報，如未查報則依約罰處。 (三)幕僚、支援作業及資料彙整： 土建科除道路巡查抽查作業、道路路面品質抽查小組之幕僚及支援作業外，並彙整相關資料簽報。

<p>二、提升本市抽水站機組自動化操作及維護保養品質</p>	<p>一、依本局 106 年 7 月 14 日北市工利字第 10631603100 號函頒「抽水站自動化專案查核計畫」，於防汛期間，就抽水站第一、二分區各辦理 2 場次專案查核。</p> <p>二、由本局水利科技正以上人員擔任組長，偕同股長及 2 名同仁組成查核小組，並由水利工程處副總工程司率同該處抽水站管理科、河川工程科及資訊室人員會同受查。</p> <p>三、查核結果於全部查核場次執行完畢後，由本科研析另案綜簽報局長，奉核後移請水利工程處依示檢討。</p>
<p>三、督導公園、綠地、廣場景觀規劃與維護管理品質</p>	<p>一、加強公園綠地巡查，以提升公園維護品質為有效提升公園設施維護管理及市民遊憩品質，每年 1、4、7、10 月辦理季巡查，依公園處轄管公園、綠地、廣場、兒童遊樂場集公有空地座數總計 1,002 處擇選 10%，每次巡查總處數約 100 處，行道樹以 4 個分隊為單位，各抽選 5 路段，總計 20 路段。</p> <p>二、辦理公園處不定期專案督導 遇有重要活動前及進行中(如花季、花卉展、茶花展、玫瑰展、菊展等)、負面新聞報導、泳季期間、防汛期間及其他本局認為有加強巡查必要時，另採不定期重點巡查。</p> <p>三、工務局督導所屬各工程處場所設施委託民間經營管理專案查核小組 為督導所屬各工程處所轄設施場所委託民間經營管理案件之執行，特設專案查核小組，查核標的係針對本局所屬各工程處所轄設施場所委託民間經營管理且收取權利金之業務。查核小組每半年召開 1 次會議，定期召開會議查核工程處業務執行狀況，以提升委託民間經營管理之服務品質。</p>
<p>四、督導提升污水處理廠站營運管理品質</p>	<p>一、依本局 99 年 4 月 26 日北市工利字第 09930028700 號函頒「臺北市政府工務局督導污水處理廠、污水抽水站、截流站或礫間曝氣處理設施營運管理作業抽查項目參考表」，每年分上、下半年度辦理抽查作業。</p>

	<p>二、由本局水利科技正以上人員率2名同仁赴現場實施抽查。</p> <p>三、抽查作業執行完畢後，由本科撰寫督導報告陳報局長，奉核後函請衛工處辦理改善，並監督該處回報改善結果，接續審核衛工處回報之缺失或建議事項改善結果。</p>
<p>五、督導本市山坡地管理作為及違規查察後續追蹤機制</p>	<p>一、民眾服務品質督導 督導大地處所轄風景區、露營場等8處維管場域，提升所轄場域之民眾服務品質，以提供市民優良休閒遊憩環境。</p> <p>二、建設成果業務督導 督導山坡地農業環境改善、溪溝及土石流潛勢溪流整治、老舊聚落拆遷整治及登山步道改善等，提升所轄相關建設維護管理成果，營造優質親山環境。</p> <p>三、督導違規查察後續追蹤機制</p> <p>(一)督導大地處於山坡地違規案件改正期限期滿，儘速完成複查，落實違規查報後續追蹤三級管理機制，針對山坡地違規查報管制追蹤結果，每月報局備查。</p> <p>(二)不定期抽查山坡地重大違規案件，並追蹤後續辦理情形。</p>
<p>六、提升資訊及網路服務品質</p>	<p>一、加強地理資訊e點通服務</p> <p>(一)「臺北市地理資訊e點通」提供門牌、地標名稱、地籍地號及道路路口等方式進行定位操作，可查詢相關地形圖、航照圖、都市計畫圖、地籍圖、建物套繪等多項圖資；除標準網頁式查詢套疊作業外，另提供向量式查詢套疊作業。</p> <p>(二)以行政區、行政里、道路路名、門牌、地標、地籍、地號等七種標準連結模式，提供本府各機關介接利用。</p> <p>(三)提供圖磚式地標地圖查詢作業。</p>

(四)支援IE、FireFox、Chrome等瀏覽器。

二、加強工程管理資訊系統服務

(一)以本局所屬工程處之現有工務標案執行作業為主要應用範疇，分為設計階段、招標階段、決標階段、施工階段、結(決)算階段及管理考核等功能，達成工程自編列預算起、經發包、施工、工程竣工、結(決)算到保固等工程生命週期資料登錄及管理考核之目標。每年系統建置標案數量約800多筆，協助工程業務作業統一化及標準化，促進業務單位簡化作業流程及資源共享。

(二)提供本局之工務管理、考核及監督作業，提供工程進度管控、問題檢討及改善等功能。

(三)依水利處業務使用問題及法規變更等需求增修工務「監造管理資訊系統」部份功能，使用單位涵蓋水利處各科室、工務所、委託監造廠商；範疇為開工準備、品質管理、勞工安全衛生管理、竣工保固及預約式工程（開口契約）…等13項系統功能。

(四)依公園處業務使用問題及法規變更等需求，已建置「監造管理資訊系統」可使用之雛型，推動施工單位選定施工案件導入使用，同步增加管考表單。

(五)整合水利、公園兩處「監造管理資訊系統」功能表，方便未來維護之便利。

(六)衛生下水道工程處導入「監造管理資訊系統」。

三、加強採購業務資訊系統服務及維運。

(一)前台採購業務資訊網及後台採購業務管理系統正常維運，並加強系統程式與資料庫備份復

	<p>原機制管理，處理系統網站與主機相關資訊管理業務。</p> <p>(二)採購業務資訊網前台增建響應式網頁設計，使本府採購業務資訊網於靜態或查詢下載網頁時，可使用不同行動載具時清楚美觀的閱讀，提供最佳的視覺體驗</p> <p>(三)升級系統及資料庫版本，並修正相關弱點程式及風險設定，俾以加強資訊系統安全防護功能。</p> <p>四、加強營建剩餘資源管理資訊系統功能</p> <p>(一)提供本府4層級單位使用，包括府級、1級機關、2級機關及施工單位。</p> <p>(二)提供營建剩餘資源工程案件稽核管理、填報作業、案件管理及報表管理等功能。</p> <p>(三)配合各工程主辦機關業務需求進行系統功能增修，優化系統操作介面，以提升系統執行效率。</p>
<p>七、提升工程施工規範品質及發包預算合理性</p>	<p>一、辦理修編施工規範及工程標準圖，工作內容概述如下：</p> <p>(一)參考行政院公共工程委員會之公共工程施工網要規範、CNS 國家標準、工程技術規範或法規、其他機關編訂施工規範、工程實務經驗及符合本府各工程主辦機關執行規定，辦理「臺北市工程施工規範」檢視及修訂。</p> <p>(二)目前本局工程標準圖包含一般說明、道路工程水利工程、公園工程及污水下水道等五大單元配合本局工程實務需要及組織規程變更，辦理本局工程標準圖檢視及修編。</p> <p>(三)施工規範及工程標準圖最新修編成果上傳至本局「工程技術資訊服務平台」網站系統，供府</p>

	<p>內外工程相關人員查詢及下載使用。</p> <p>二、每年度除公布議會審定工程預算單價作為本府各機關編列工程預算之標準，另委託廠商進行市場調查，訪查本府各機關較常使用之工程項目基本單價，提供本府各機關編列發包預算之參考使用。</p>
<p>八、提升本府採購管理作業品質</p>	<p>一、確保採購資料面的正確性及完整性，發揮採購案件預期之公共利益</p> <p>(一)新(修)頒本府法規、招標文件範本及簽文範本：本府已訂頒相當多的採購行政法規及工程、財物、勞務、委託專案管理服務等採購契約範本、投標須知範本及其相關簽文範本，為使其符合實務需要，除每年定期檢視並修改外，更視需要，新訂相關規定及行政作業文件範本，以臻採購品質完善。</p> <p>(二)持續編修採購電子工具書及本府採購作業SOP：配合中央及本府採購法規及相關解釋函之修改，修訂本府採購作業SOP、採購電子工具書及採購作業自我檢核表，以利採購業務人員正確實用。</p> <p>二、加強採購人員專業能力，提升本府採購業務效能</p> <p>(一)舉辦採購實務教育訓練： 針對機關辦理採購較易發生採購缺失之情形，規劃辦理採購實務訓練課程(107年度預計開設10項課程，預計參訓3,000人次)，提供採購業務人員了解採購法規的有效管道。</p> <p>(二)督促機關相關人員接受採購教育訓練應達一定比例： 業務單位二級主管人員，或無二級主管人員，一級主管或其指定人員已取得採購專業人員資格比例達百分之四十以上。</p> <p>(三)提供專家諮詢服務： 除由工務局(採購管理科)每日排班人員接受簡易採購諮詢外，並請本府學養及實務經驗豐富之退休人員擔任諮詢顧問，持續協助各</p>

	<p>機關解決採購的疑難雜症，俾使機關能迅速得到正確之處理方向，降低採購缺失及增進採購效率。</p> <p>三、每月定期實施採購稽核 每月隨機抽選本府標案，辦理採購稽核，透過採購稽核40項缺失重點，檢視機關採購案件，藉由發現機關採購缺失，快速實施輔導及矯正機關，並將相關重大缺失列為年度內控複查對象，以利減少重大缺失重複發生。</p> <p>四、舉辦採購稽核作業研習會 107年度預計開設4梯次，將邀集稽核委員及稽查員以座談或講座方式進行政府採購資訊及稽核經驗之交流，以利稽核委員了解本府採購法令規章，並提供正確資訊予採購機關據以辦理，以發揮稽核及輔導的效果。</p>
<p>九、提升本府公共工程施工查核績效</p>	<p>一、為確保本府公共工程施工品質，預計辦理本府所屬工程之施工查核計 120 件（預估法定查核件數為 84 件），並追蹤審查受查核工程之缺失改善情形，以達查核之品質管控目的。</p> <p>二、督導及控管本府所屬各機關每月定期至行政院公共工程委員會「公共工程標案管理系統」填報進度資料約 2,000 件工程，並協助解決資料填報問題，以每月填報率 100% 為目標。</p> <p>三、為確保「公共工程標案管理系統」進度資料填報合理性及正確性，預計辦理 120 件工程之進度資料查證作業。</p> <p>四、針對本府進度嚴重落後、停工及終止契約等異常案件，提報本府公共工程督導會報檢討，以協助解決困難問題。</p> <p>五、辦理本府全民督工通報系統有關民眾通報案件之受理、系統登錄、分案、督導、追蹤及處理業務，並於每季提送行政院公共工程委員會</p>

	<p>審核，且每季結案率以 90% 為目標。</p> <p>六、辦理本府所屬機關參加行政院公共工程委員會「公共工程金質獎」之相關審查及推薦之幕僚作業。</p> <p>七、辦理本府所屬機關參加本府「公共工程卓越獎」之相關評選幕僚作業。</p> <p>八、配合中央政策及本府業務需求，預計辦理 10 場次品質管理相關教育訓練，以增進本府工程人員專業知識及強化其品質觀念。</p>
<p>十、提升工程材料試驗作業品質</p>	<p>一、維持本局工程材料試驗室通過全國認證基金會 (TAF) 評鑑 14 項試驗之認證水準。</p> <p>二、以公開招標方式委外辦理部分試驗提升試驗能量，並藉由公開評選及契約規範管制委外試驗室之試驗品質。</p> <p>三、針對材料品質變異較大之瀝青混合料辦理統一收件盲樣分派與比對試驗，減少廠商與試驗室接觸，提升實驗結果客觀公正。</p> <p>四、維持試驗室符合 ISO 及 TAF 之相關規範要求，定期辦理試驗儀器校驗，設備與人員能力查驗及內部人員教育訓練。</p> <p>五、試驗流程電子化，提升試驗效率與透明度，運用資料庫系統化管理試驗結果，建立材料履歷。</p>

二、所屬各工程處執行策略及執行方法，各處應於其提升服務品質執行計畫內分別訂定。本局所屬各處應依本提升服務品質執行計畫，訂定執行計畫並依相關期程自行管考。

柒、推動小組

一、由本局土建科、水利科、公園大地科、採購管理科、品管及勞安科、資訊室及秘書室，組成跨單位服務品質推動小組，配合本府提升服務品質執行計畫考評期程，逐步完成專案績效報告(當年度本局如無需提報專案績效報告，則免辦理)。

二、各處應組成機關內跨單位服務品質推動小組，訂定機關提升服務品質執行計畫，並配合本府考評期程，逐步完成專案績效報告(當年度本局如無需提報專案績效報告，則免辦理)。

捌、對所屬各處之督考

一、定期督考：土建科、水利科、公園大地科依本計畫陸、執行策略及執行方法對所屬各處業務辦理定期督考、抽查。

二、辦理所屬各處參與市府考評之評選：本局所屬各工程處配合本局考評之期程，繳交專案績效報告，由本局召開服務品質推動小組會議辦理評選，評選出代表本局參與市府評獎之專案。(當年度本局如無需提報專案績效報告，則免辦理)

玖、獎勵方式

臺北市政府 107 年 2 月 9 日府授研服字第 10730041211 號函頒修訂之

「臺北市政府提升政府服務品質執行計畫」相關規定辦理。

拾、本執行計畫依辦理情形及績效成果進行滾動檢討及修正。