

# 臺北市政府研究發展考核委員會

## 115 年第 1 次研考委員會議紀錄

開會時間：115 年 3 月 4 日（星期三）上午 10 時

開會地點：臺北市市政大樓 2 樓西北區 N215 會議室

會議主席：殷瑋主任委員

紀錄：林曉玲約聘企劃師

出席者：如簽到表

### 壹、主席致詞（略）

### 貳、報告案

一、案由：1999 臺北市民當家熱線導入 AI 短長期規劃，報請公鑒。

#### （一）林家樑委員：

- 1、AI 技術發展快速，建議轉型藍圖3階段同時並進，先選定配合度較高機關或特定議題，奠定基礎、強化資料品質，從現有資料開始（例：社會局）去建立資料治理體系，然後導入機器協作，接續可開始思考如何深化服務、強化過程。建議本案秉持小步快跑原則，一面做、一面修正，不斷滾動修正，把轉型藍圖3階段 Narrow down，先找一個做得完、有意義的案子，做出成果就能先 Announcement。
- 2、關於資料庫部分，建議將時間與空間維度帶入比對，數據才能發揮更好應用；臺北市政府可將今年（此刻）資料與去年同期進行比較，才能掌握進步的重點。
- 3、為了讓大家更理解我今天提到的 Agentic Framework 與 Data Governance，邀請大家一起參觀我在臺北的實驗室，現場可實際展示機房並提供相關數據，量化說明不同搜尋條件與資料庫大小所對應之算力需求與耗電量，提供市府作為後續推動之評估參考。

#### （二）蘇彩足委員：

- 1、我有2個小提醒。首先，1999 臺北市民當家熱線 FAQ 有很多是 Domain knowledge，涉及市府各機關內部重要資料需不斷更新或維修，建議 FAQ 若採委外方式模組化處理，仍應維持長期性之維護與更新機制。其次，建議未來導入全智慧客服時，針對民眾與 AI 對話過程如有出現極端字眼（例：自殘）等，應有相關情緒辨識與預警機制設計。

- 2、 針對1999臺北市民當家熱線轉型為市政知識中樞一項，建置市政知識中樞主要係為達到「提高行政效率」或「提供創新政策，以滿足民眾需求」，從行政學理論來看，1999所蒐集資料多屬於前者（提高行政效率），若要提升整體市政滿意度，必須提出使民眾感到驚豔之創新政策；目前AI 優勢在於強大歸納、分析與邏輯能力，但缺乏創新能力，建議市政知識中樞所蒐集與建置之資訊，其最大價值仍應聚焦於協助市府更有效率地處理民眾不滿與申訴之本質。

**(三) 朱斌好委員：**

- 1、 臺北市政府應先釐清 AI 發展之判斷準則，是依據數位發展部指引？或市府有自行訂定相關規範？
- 2、 目前話務案件母數非常大，若 AI 準確率只有90%(即10%錯誤率)，在龐大案件量下可能產生判定錯誤情況，市府是否有風險評估與判定機制？我建議，AI 訓練與自動派工應以低風險案件優先；全智慧客服若涉及社福、補助及醫療等相關民眾權益，風險相對較高。另市府後續如何落實風險分類，是否有比照歐盟標準，這部分應洽資訊局協助。
- 3、 另哈佛研究發現 AI 已從一開始協助工作的角色，轉變為成民眾情緒上的好朋友，建議應先觀察目前 AI 情緒辨識技術是否精準？及釐清如何搭配 Human-in-the-loop？

**(四) 廖洲棚委員：**

- 1、 簡報所提及之轉型藍圖願景很棒，惟目前功能推動時程表較聚焦於1999話務中心運作層優化，市政府若要達成輔助市府決策之最終願景，建議應以終為始，將話務中心定位為關鍵資料蒐集端，從民眾回饋中精準找出市政服務不足、做不好或做錯之缺口，掌握此類資訊，才有機會進入下一階段之服務流程改造與創新服務。
- 2、 數位轉型會涉及跨機關權責，以 FAQ 優化為例，也會觸及各機關權責、資訊流通或管制原則等，當這些發生問題時，市府需透過什麼機制來梳理？我建議，在資料處理端部分，可設定資料監控儀表板，於資料蒐集時設法優化分類框架，例如：服務不佳、裁量錯誤、甚至貪瀆違法等，設置「資料標籤」，以利後續 AI 運算與儀表板監控。另梳理問題應採逐一擊破，定義好問題之後，建議市政府可

組成跨局處專案小組，屬運作層這一端由研考會處理，若涉及服務流程改造則由相關機關處理，大家來優化這個問題的內容，然後共同思考解決方案。

- 3、最後提醒數位轉型不應僅停留於話務中心運作層之技術導入，本案應著眼於使用 AI 解決具體市政問題之實質目的。

#### (五) 施邦築委員

- 1、我們可以將 AI 發展想像成老師教書與學生聽課，好的 AI 應透過主動判斷與引導，協助民眾將問題敘述得更清晰，提供民眾可以理解和接受的回復內容，逐步透過問答過程漸進式釐清民眾是否真正獲得解答。
- 2、建議要將業務委外發展 AI 時，應先充分思考與明確定義臺北市府希望 AI 模型做到何種程度？具備什麼功能？或達成什麼目標？均應清楚傳達給委外廠商知悉俾符合市府需求。
- 3、現今 AI 技術與算力進步極快，轉型藍圖實際所需時間可能會較原先規劃期程短，建議請益相關專家，讓專案時程與執行重點能隨著科技進步快速滾動式修正與調整。

#### (六) 曾平毅委員：

- 1、針對1999臺北市民當家熱線導入 AI 語音辨識與相關系統後，原話務人員人力或專長轉型等相關配套宜納入評估考量。
- 2、簡報提及之語音辨識率部分，對話務中心來說，並不是最重要部分，而應該是最終處理結果之正確性，包括整體系統是否具有信賴度與可靠度。

#### (七) 蔡佩穎委員：

- 1、簡報所提出之轉型藍圖3階段比較偏向內部效益說明，建議先釐清 AI 沒有辦法取代或回答的部分，即什麼是需要留給真人處理？必須由真人回答部分？
- 2、另針對情緒價值部分，我過去任職空服的經驗，有乘客先詢問班機客滿情形，接著又抱怨旁邊乘客過胖，該乘客真實目的其實是要表達可否換班機座位。AI 如果無法快速辨識民眾的隱性意涵，容易造成顧客不滿意；民眾提出問題的時間點、需求內容，話務中心資深客服，可能更能掌握民眾背後之隱性意涵。

#### (八) 主席裁示：

- 1、 謝謝各位委員的意見，讓話務中心發展 AI 技術有更多可精進之處。
- 2、 另針對朱委員提到於屬於高風險分級(如社福、醫療補助等)不應列入優先使用自動派工，並建議自動派工應從風險較低項目開始，再請組室也提醒相關機關規劃類似業務精進機制時納入參考。
- 3、 請擇期安排研考委員、話務組及本會可能運用 AI 導入業務之相關人員，共同前往參觀林家樑委員實驗室。
- 4、 針對市府最近推出的各項新政策(例：生鮮喝鮮奶、無菸城市及育兒減工時等)，歡迎各位委員在與本會各種業務接觸過程提供本會指導。

參、 臨時動議：無。

肆、 散會 (上午 11 時 27 分)

# 臺北市政府研究發展考核委員會

## 115 年第 1 次研考委員會議

時間：115 年 3 月 4 日(星期三)10 時 0 分

地點：市政大樓 N215 會議室

主席：殷瑋主任委員

紀錄：林曉玲約聘企劃師

單位	職稱	姓名	簽名
臺北市政府研考會	主任委員	殷瑋	台北通簽到
臺北市政府研考會	副主任委員	周德威	(另有會議)
臺北市政府研考會	主任秘書	紀素菁	TAIPEION 簽到
臺北市政府研考會	專門委員	張釗嘉	台北通簽到
臺北市政府研考會	專門委員	黃嫻嬪	(另有會議)
臺北市政府研考會	簡任研究員	陳妍孜	台北通簽到
臺北市政府研考會	秘書	洪玉珍	TAIPEION 簽到
臺北市政府研考會	組員	王德蓉	台北通簽到
臺北市政府研考會綜合計畫室	主任	陳宗亨	TAIPEION 簽到
臺北市政府研考會研究發展組	組長	張嘉慈	TAIPEION 簽到
臺北市政府研考會研究發展組	約聘企劃師	林曉玲	台北通簽到
臺北市政府研考會研究發展組	組員	蔡承珈	台北通簽到
臺北市政府研考會研究發展組	組員	張凱翔	台北通簽到
臺北市政府研考會研究發展組	組員	葉曉穎	台北通簽到
臺北市政府研考會管制考核組	組長	徐毓雯	TAIPEION 簽到
臺北市政府研考會服務精進組	組長	馬明君	TAIPEION 簽到
臺北市政府研考會服務精進組	約聘企劃師	張堯雯	台北通簽到
臺北市政府研考會圖資管理組	組長	林潔瑜	台北通簽到
臺北市政府研考會話務管理組	組長	蔡瓊琦	台北通簽到
臺北市政府研考會秘書室	主任	郭士寧	台北通簽到
臺北市政府研考會會計室	主任	巫泮霈	台北通簽到
臺北市政府研考會人事管理員	人事管理員	林怡慧	台北通簽到
臺北市政府人事處	處長	王崇斌	台北通簽到
研考委員		林家樑	台北通簽到
研考委員		蔡佩穎	台北通簽到
研考委員		廖洲棚	台北通簽到
研考委員		朱斌好	台北通簽到
研考委員		施邦築	台北通簽到
研考委員		曾平毅	台北通簽到
研考委員		蘇彩足	台北通簽到
研考委員		廖興中	請假
臺北市政府主計處	處長	蘇文樹	請假

會議代碼:115059035