

UR 臺北

2007-2010 臺北市推動「智慧城市」成果紀實





目錄 Content

市長序.....	2
臺北市政府資訊處處長序.....	3
UI-Taipei建設巡禮	
築夢臺北，夢想起飛.....	4
UI-Taipei：智慧城市、優質生活.....	6
從「網路新都」到「智慧城市」.....	8
展開UI-Taipei的建設藍圖.....	14
智慧城市、臺北真好	
「新」與「心」交會的臺北.....	18
愛山愛水、節能減碳：有環保概念的優質臺北.....	20
安全至上、以人為本：重視每個生命的安心臺北.....	26
四通八達、快速便捷：充滿行動力的效率臺北.....	30
超越昨日、不斷創新：讓市民有全新體驗的活力臺北.....	36
用心對待、以民為尊：體貼入心的禮民臺北.....	42
環境美化、社區互助：宜家宜居的友善臺北.....	46
紮根教育、深耕文化：兼容並蓄有內涵的人文臺北.....	50
傳統現代、風華萬千：充滿無限驚喜的魅力臺北.....	54
多元包容、共生共榮：就是要快樂的幸福臺北.....	58
放眼未來、無遠弗屆：讓全世界都看見的國際臺北.....	62
成果紀實	
UI-Taipei成果紀實1：電子化政府.....	66
UI-Taipei成果紀實2：網路化社區.....	76
UI-Taipei成果紀實3：數位化生活.....	80
UI-Taipei成果紀實4：地理資訊應用.....	84
UI-Taipei成果紀實5：多元創新應用.....	90
成果大事紀	
臺北市政府推動智慧城市建設大事紀.....	92
臺北市政府推動地理資訊系統大事紀.....	96

發行單位：臺北市政府
編輯單位：臺北市政府資訊處
協助局處：秘書處、民政局、教育局、產業發展局、工務局、交通局、社會局、勞工局、警察局、衛生局、都市發展局、文化局、消防局、地政處、研究發展考核委員會、原住民事務委員會、捷運工程局、自來水事業處、公務人員訓練處、交通管制工程處、公共運輸處、停車管理工程處、交通事件裁決所、建築管理處、市場處、大地工程處、新建工程處、衛生下水道工程處

地址：11008臺北市信義區市府路1號
電話：02-27208889（代表號）、臺北市民當家熱線1999
網址：<http://www.taipei.gov.tw>
發行日期：2010年10月
文字編輯：丁惠民
版面構成：台北勝利身心障礙潛能發展中心
美術編輯：周德文、李佩倫
協力攝影：鄭保祿
照片提供：臺北市政府



臺北的力量，數位的力量

今年年底，「國際花卉博覽會」將首度登陸台灣，而整座臺北城也將因此而展現「美麗的力量」。

事實上，自2006年底至今，臺北市已經展現出許多令人為之驚艷的力量——聽奧的舉辦，讓臺北人看見了「無聲的力量」；上海世博臺北案例館的雀屏中選，則讓世界看見了臺北市在「綠能環保」與「無線寬頻」上的力量。

在看見這些力量的同時，最讓我感到高興的，是臺北市真正展現了從內而外的蛻變。在聽障奧運舉辦期間，臺北人了解到在這個世界上有一群聽不見聲音的朋友，對他們來說，車輛發出的喇叭聲完全沒有意義，聽奧的舉辦讓臺北人學會了以適當的方式尊重不同的個體。同樣的，歷經了將近四年之後，資訊科技對臺北城與臺北人也有了全新的意義，它不再只是冷硬的AP（Access Point，網路接取點）建置數量、覆蓋範圍達多少百分比，而已經完全融入臺北的生活步調中，成為這個城市不可或缺的一部分。

相信對許多臺北人來說，1999市民當家熱線、使用悠遊卡作為小額付費工具、假日時到信義計畫區或河濱自行車道享受騎乘樂趣……都是再平常不過的事情，而這些事情之所以能在臺北市發生，完全是基於「數位的力量」的展現。因為善用數位科技，所以1999可以快速反應民眾心聲；因為善用數位科技，所以悠遊卡真的變聰明了，不但可以搭乘交通工具、租借微笑單車（YouBike），還具備電子錢包的功能，現在更進一步成為節能減碳的尖兵，民眾只要輸入悠遊卡號，就可以查詢自己因為搭乘大眾運輸工具而減少多少溫室氣體排放量，讓身為世界公民一份子的臺北市，可以為環保與地球永續生存盡一份心力。

上述的這些改變，無聲無息地改寫了臺北市的城市面貌與臺北人的生活態度，而且，類似的事件其實每天都在發生，因此，透過日積月累的改變與優化，讓臺北市成為一個從內而外、不斷超越昨天的城市。

展望未來，我相信臺北市與臺北人一定能展現更多正面的力量，讓有歷史的臺北城每一天都能活出全新的生命。

臺北市市長 郝龍斌 謹上

建立以市民為中心的資訊系統與應用服務

對於臺北市這樣一個現代化的商業都市而言，在進行資訊建設投資時，一定要有清楚的思考邏輯。

由於臺北市具有高人口密度、頻繁的移動行為、快節奏的生活步調等特性，因此不管是個人、家庭或社區，都會產生不同的需求，也會對政府效率有更高的期待。舉例來說，臺北人對大眾運輸系統的準時性與效率，以及相關資訊（如停車位與公車到站時間）的即時提供，一定有相當程度的要求，因為這關係到能否準時上班、可不可以趕上和客戶會面，甚至會不會錯過國際班機，以致於失去一筆可觀的生意。另外，集合式住宅的林立，也讓寵物噪音、廢棄物清理等問題，成為都市人經常必須面對的困擾。

前紐約市長彭博在競選時，發現路邊有個水龍頭一直在漏水，於是他打電話到好幾個市政單位反應，但卻遲遲找不到人處理。郝龍斌市長在競選期間，也遭遇過類似的經驗，因此上任之後，從市長到整個市府團隊都深切地意識到：「問題由市民提出，解決由市府負責」。1999市民當家熱線的優化，就是期望能提供市民「一站式服務（One Stop Service）」，讓市民不管遇到任何跟市政有關的問題，都只要輕鬆撥一個號碼，就能獲得市府的快速回應與即時處理。當然，要達到此一目標，背後必須有完整的資料管理與支援系統，同時市府各單位間的資訊傳遞與回應機制也要相對提升。

因此，近四年以來，市府一直秉持的資訊建設邏輯，就是要建構以「市民為中心（Citizen-centric）」的資訊系統與應用服務，1999市民當家服務熱線就是其中之一。另外，像悠遊卡的多元應用、智慧型運輸系統（ITS, Intelligent Transportation System）的強化與提升、市民健康照護服務網的導入，都是在這樣的思維邏輯下的資訊建設產物。

當然，隨著時代的進步、資訊科技的提升，以及市民需求的改變與增加，臺北市的資訊建設也會不斷展現出新的風貌。除了掌握市民與市政需求外，我們也持續與國際城市進行交流，藉此為臺北市的資訊建設帶來更多開放與創新的能量。同時，呼應綠能環保的需求，臺北市將持續致力於Green IDC（Internet Data Center，網路資料中心）與資訊的集中控管，與市民一起節能減碳，打造永續發展的臺北城。



臺北市府資訊處處長

謹上

築夢臺北 夢想起飛

人，因有夢想而偉大，「城市的夢想」更具有強烈的理想性。

臺北，若要超越自己過去的成功，就必須以長遠的視野、具備策略的眼光，賦予城市新的意義與風貌，進而走出自己的方向，成功行銷城市品牌，在世界的舞台上，和亞洲、國際各城市競爭，才有機會躋身全球重要的位置，成為兼具「國際大城」及有「家」的溫暖之理想城市。

—郝龍斌市長，市政白皮書—



臺北市，一個大約只有271.8平方公里的城市，佔臺灣本島面積（3萬5千872平方公里）不到百分之一，但全臺灣卻有超過十分之一的人口是臺北市民，這其中還不包括每天從臺北縣、基隆市、桃園縣……等周邊地區進入臺北市工作或活動的人口。

與市民同步呼吸 讓世界驚艷臺北

這樣一個小小的彈丸之地，在2010年的「世界博覽會」上，以「資源循環、永續社會」及「無線寬頻、寬頻無限」雙主題入選「城市最佳實踐區」城市，向世人展示臺北之美與城市經驗；2009年，來自世界各國的運動選手齊聚臺北市，為聽障奧林匹克運動會寫下新的一頁，連NBA主席大衛·斯特恩（David J. Stern）訪臺時，也盛讚當時甫結束的臺北聽奧是「有史以來最成功的聽障奧運」。

若把時間更往前移一點，則會看見2006年的臺北市，獲得國際認證

機構的肯定，成為全球最大公共無線網路寬頻城市，也是在同一年，臺北市從眾多國際級的城市中脫穎而出，榮登「2006年智慧城市（Intelligent Community Awards）」首獎。

在2010年11月，臺北市又要以另一種美麗的姿態讓全世界為之驚艷，就是舉辦臺灣有史以來，由國際首次授權認證的世界性博覽會——「國際花卉博覽會」。

而不管是上海世博中的「永續社會」經驗，抑或是聽障奧運的市民通力配合與志工參與，或者是領先全球的寬頻無線建設與服務應用，都見證了市府與市民同步呼吸，協手掌握世界脈動與開創新局的用心。

啟航

以ICT圓臺北的城市夢想

時間，從來不等人，其他的城市，也從來不會為了臺北市而停下發展腳步，所以在實現城市夢想的路上，臺

北市捉緊每分每秒，不斷地寫下歷史，然後，再不斷地創造新的歷史。

而在寫歷史與創造新歷史的過程中，人、知識與科技這三者扮演了重要的角色。沒有好的團隊與市民參與、沒有對的資訊與足夠的智慧、沒有新的科技與精良的設備，在國際競爭的舞台上，一個城市圓夢的距離，就會越來越遙遠。

一路走來，在臺北市的追夢途中，科技，特別是資通科技（ICT，Information and communication technology）一直是重要的夢想推手。在2010年的上海世博城市案例館中，有網路建設的身影；在臺北人節奏快速的生活步調裡，有悠遊卡的忠心隨行；在反應民情的需求上，有1999市民當家熱線的24小時傾聽；這些，都是ICT圓臺北夢想的小小縮影。

不管是過去、現在或未來，在臺北市航向國際一流城市的旅程上，一定都有ICT伴隨著每一次的啟航。

U Taipei

智慧城市、優質生活

臺北人的一天，很多是這樣開始的：拎著公事包匆匆從家裡出門，趕著搭公車轉捷運，然後，在一如往常的時間與站別下車，走到每天固定經過的便利超商，買一杯把睡意全趕跑的大杯美式咖啡與一份燻雞三明治，正式宣告做好迎接忙碌的一天的準備。

這個看起來平凡無奇的宣告儀式，在二十年前、或甚至十年前的臺北人眼中看來，卻可能驚訝不已，因為他們不能想像，搭公車、乘捷運、買早餐、喝咖啡，都只靠一張小小的悠遊卡就能輕鬆搞定。

改變、轉變、蛻變

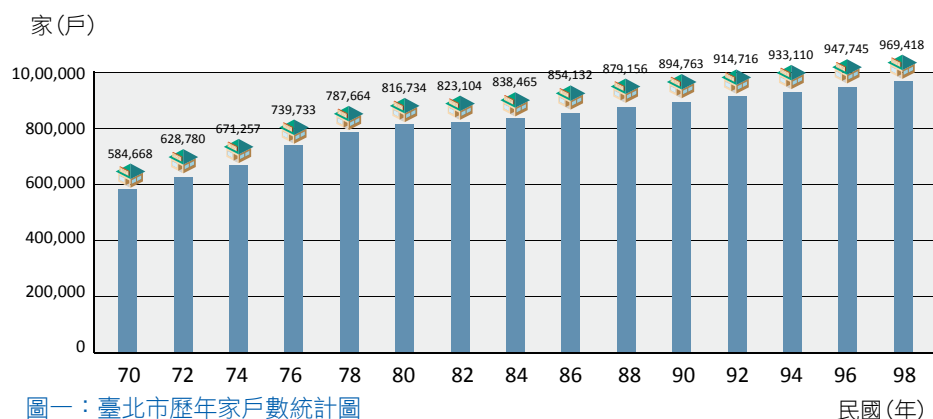
城市的因應與變革

事實上，悠遊卡的多元應用是呼應城市發展需求的必然產物。

民國98年底，臺北市的家戶數約為97萬戶，十年前（民國88年）則約有88萬戶，二十年前（民國78年）則為78萬7千餘戶，再回到更早一點的民國70年，則大約只有58萬戶（圖一）。

隨著家戶數與人口數成長而來的，是對公共建設、政府效率與應用服務的更高需求。人們需要更便捷的交通網、更簡單的應用模式、反應更快的市政服務，以及更多面向的訊息溝通與傳達管道。例如在龐大的疏解通勤人潮的需求下，如果要一如十幾二十年前般，等待每個人從口袋裡找出銅板、丟入投幣箱，許多人應該已經急得跳腳，或者只能無奈地說服自己明天早一點起床出門，才能趕得上打卡的時間。

臺北人的改變，不僅止於交通需求。生活在二十一世紀的臺北人，上班忙





▲如何讓一個擁有高達260萬市民的城市有效率地運作，並且打造出優質的生活環境品質，就是「UI-Taipei」的最大目標。在此一前提下，「智慧城市綱要計畫」推動了許多便民的方案，例如將「悠遊卡」變身為兼具小額付款與交通票卡雙重功能，就讓臺北市民的生活變得更精彩。

得暈頭轉向，當然不可能特地跑一趟郵局或公營單位繳費，因此晚上八點後或星期假日才是理想的時間；一整天排滿了滿滿的客戶拜訪行程，可是電子郵件和簡報資料還是要收，所以無線網路、行動電話和筆記型電腦就成為重要的工作夥伴；加班到深夜才趕完企劃書，當然希望能找到一輛安全可靠的小黃載我回家，最好一路上還有各種安全監視系統為我把關；為了讓子女不要輸在起跑點，也不要讓沉重的書包壓垮了健康，電子書包和資訊化教室顯然是最佳選擇……，這一切的改變，讓臺北人的生活型態為之轉變，而無可避免的，臺北城也勢必做出因應與蛻變，才能呼應時代的變遷與脈動。

e化、m化、u化 隨心所欲的聰明生活

「UI-Taipei（智慧城市）」計畫的推動，正是臺北市因應時代變遷的策略與行動方案之一。

從根本沒有個人電腦的年代，到出現電子郵件與www（World Wide Web，全球資訊網）的年代，再到有筆記型電腦的年代，一直到使用3G手機就能上網看影片和進行視訊通話的今天，一路走來，臺北人、臺北城與臺北市政府的樣貌也不斷改變。臺北人變得更講求效率、生活步調更快速、更有國際觀、更

重視教育、更渴望人文與藝術的薰陶、更追求工作與生活的平衡、更在意居住環境的品質、更注重人際網路的連結與互助、更願意付出與投身志工活動，也更照顧自己的身心靈。

另一方面，臺北城則有更多的市民與活動人口、更綿密的交通網絡、更多元的族群、更齊全的公共建設、更美麗的市容，以及更完整的資訊基礎建設。而臺北市政府為了提供更快、更好、更便利的服務，也從「E化」（電子化，electronic）到「M化」（行動化，mobile），再到「UI-Taipei」的強調「U化」（無所不在，ubiquitous），因為唯有提供無時無刻、隨處都在的市政服務，才能24小時提供最高品質的市政服務，讓市民享有真正優質的生活環境，進而以身為臺北人及「家在臺北」為榮。

「UI-Taipei」計畫除了強調「u（ubiquitous，無所不在）」之外，更重要的是要打造一個夠聰明的（intelligent）「智慧城市」。許多公部門共同面臨的一個困境是：民眾總是抱怨政府「不懂我的心」或反應慢半拍，因此，怎樣善用資訊科技與網際網路，建構一個既貼心、又聰明，懂得快速回應民眾需求，甚至預測未來發展並及早因應的政府，就是「UI-Taipei」所致力方向與終極目標。

從「網路新都」到「智慧城市」

年紀較長的臺北人，可能還記得民國80年代的舊市府大樓，是位於臺北火車站附近長安西路一帶，當年的市府，而今已化身為臺北當代藝術館。回顧歷史，這座建於1940年，以紅磚、灰瓦為建材的建築物，曾是日據時代的建成小學，而後臺北市政府曾設址在此40多年，一直到民國83年，也就是改變全世界的網路浪潮WWW（World Wide Web，全球資訊網）出現後的三年，市府才遷至樓地板總面積19萬7千平方公尺（幾近六萬坪），位於信義計畫區的現址，而在遷入新址後的五年，臺北市就大力推動資訊建設工程，成為領先全台灣、甚至堪稱領先全世界的網路城市。

單看市府大樓的遷址，已經足夠讓人產生今昔對比、時代演進的感喟，如果從此時此地的臺北城放眼全球並回看歷史，又能得到怎樣的啟發呢？

全球

從工業革命到資訊革命的浪潮

雖然各種說法不一而足，但最早出現在地球上的人類距今至少有兩百萬年，卻幾乎是肯定的答案。而在悠悠百萬年的歷史洪流中，人類的生活方式，一直到最近的這兩百年，才有了顯著且大幅的改變。

西元十八世紀興起的工業革命，讓人類的生產模式得以從過去的完全仰賴人力，轉變成以機器設備進行大量生產。蒸汽機、煤、鐵和鋼這四項促成工業革命快速發展的因素，不但改變了生產方式，也改寫了全球的經濟結構與生活型態，成為推動人類文明現代化的第一波大浪潮。

新舊市府大樓，寫下發展足跡

臺北市府大樓的遷址，幾乎與城市發展與資訊浪潮的演進同步。

民國80年代，整個臺北市的發展曲線往東推移，從萬華、西門町、臺北火車站一路西移到Sogo商圈，再東進至信義計畫區；在此同時，電子化政府的落實與網路基礎建設的推動，也成為臺北城迎接數位時代的關鍵策略。

U! Taipei
知識家





從「工業革命」到「資訊革命」的重要里程碑

工業革命，又稱產業革命，指資本主義工業化的早期歷程，即資本主義生產完成了從工廠手工業向機器大工業過渡的階段。工業革命是以機器取代人力，以大規模工廠化生產取代個體工場手工生產的一場生產與科技革命。由於機器的發明及運用成為了這個時代的標誌，因此歷史學家

稱這個時代為「機器時代」（the Age of Machines）。

有人認為工業革命在1759年左右已經開始，但大多數觀點認為，工業革命發源於英格蘭中部地區，18世紀中葉英國人瓦特改良蒸汽機之後，才開始產生一系列技術革命並帶動了從手工勞動向機器生產轉變的重大飛躍。

至於資訊革命浪潮的興起，則可追溯到美國人毛琪雷與愛克特發明的第一部電腦。1946年，美國賓州大學的毛琪雷（Dr. John W. Mauchly）與愛克特（J. Presper Eckert），製造了第一部以真空管為電子元件的自動電腦，稱為ENIAC（是Electronic Numerical Integrator And Calculator的縮

寫），它的長度為50呎，寬30呎，佔地約42坪，重30噸，共用了18800個真空管，是真空管時期，也是第一代電腦的開始。ENIAC處理資料的媒體為打孔卡片；計算機讀進卡片的形式。

隨著科技不斷地進步，「電腦」已由龐然大物演變到現在的微型電腦，也就是我們所稱的個人電腦（Personal Computer，PC）。而在1991年的8月6日，人類的資訊浪潮又推進到另一個高峰，因為英國籍的伯納斯李（Tim Berners Lee）不藏私的將WWW的程式碼放在網路上供人免費使用，瞬間開啟了網路版圖，短短的20年間，網路的力量幾乎就征服了全世界。（資料來源：維基百科、Google）



而在工業革命興起的一百五十年後，第一部電腦正式寫在人類文明發展史的扉頁上。從這一刻開始，機器設備不再只能取代「勞力」，某種程度上而言，甚至能取代「腦力」。隨著網際網路的興起，今日的新興技術與數位科技不但能取代「勞力」與「腦力」，更能取代「腳力」；拜資通科技之賜，即使相隔半個地球，分別看著屬於當地的太陽與月亮，也能透過視窗進行即時的訊息溝

通與資料交換。網際網路儼然成為繼「汽車」與「飛機」之後，最偉大的「交通工具」發明。

臺北 從網路新都到智慧城市

把眼光從全球重新聚焦到臺北市上，就會發現一如世界歷史般，隨著網際網路浪潮的興起，臺北城也有了躍進式的改變。

臺北市很早就嗅到了數位力量將改變



▲2002年3月「臺北網路新都計畫」獲得「世界資訊科技暨服務業聯盟」(WITSA)頒贈第二屆「全球資訊科技傑出獎—公共部門」獎項。



▲金前副市長溥聰於2006年6月代表臺北市領取美國「世界電信協會」(WTA)所屬「智慧社區論壇(ICF)」頒發「2006年智慧城市」首獎。

政府運作模式與市民生活方式的風向，因此於民國88年即著手推動「網路新都」計畫，歷經兩階段八年的時間，從第一階段（1999年—2002年）以「多用網路，少用馬路」為理念（圖一），建設網路市政府提供市民24小時全年無休的市政服務，到第二階段（2003年—2006年）以「數位城市、行動臺北」為願景（圖二），致力於建設全市公眾無線區域網路及校園無線網路，加強電子化政府之服務及提升市民數位生活應用，讓市民感受到政府的用心，以期讓臺北成為最容易生活、就學及就業的現代化城市。

歷經八年的努力，臺北市在全球城市競爭場域中已有相當卓越的成果表現，在2002年榮獲世界資訊科技大會（WCIT）獲頒「傑出公共部門獎」，2004年獲美國「世界電信協會」（World Teleport Association, WTA）所屬「智慧社區論壇」（Intelligent Community Forum, ICF）組織選為全球「七大智慧城市」之一，更進一步於2006年榮獲「2006年智慧城市」首獎。

臺北市推動無線寬頻網路建設的成果屢屢在國際上獲得肯定，2006年6月29

網路新都綱要計畫執行方案架構圖			
普及網路教育	市民九大生活網		
●市民終身學習網 ●開辦「市民網路大學」 ●市民三小時免費上網訓練 ●充實各級學校資訊設備 ●教師上網訓練 ●建設電子圖書館	●提供市民終身電子信箱 ●市民安全服務網 ●市民愛心服務網 ●市民社區服務網 ●市民醫療保健網 ●市民福利及救助網	●推動鄰里社區網站建置 ●廣設公共資訊服務站 ●市民文化休閒娛樂網 ●市民交通旅遊網 ●工商服務網 ●開放資料庫加值使用	
		便民服務自動化	
		●推動免書證、免謄本的服務 ●申請書表上網 ●推動各機關網路服務上網	
		政府行政資訊化	
		●建立市政資訊網路 ●推動各機關網內網路 ●建立市政資料庫 ●加強員工資訊教育	
		●推動科室課股員工公務電子信箱 ●推動委外服務 ●資訊中心組織修編	
		建置資訊基礎建設	
●推動寬頻網路建設 ●發行市民電子識別證		●建置資訊安全機制 ●成立網路緊急事件處理小組	

圖一：網路新都綱要計畫（1999年～2002年）執行方案架構圖



▲2009年10月8日「1999話務作業系統」榮獲98年資訊月「傑出資訊應用暨產品獎」。



▲2010年6月2日「1999市民當家熱線」榮獲「香港亞太顧客服務協會」頒發「2009年亞太傑出顧客關係服務獎--年度最佳公共服務獎」。

日經過國際認證機構JiWire公司實地驗證通過，臺北市在公共無線網路的建設領先全球，成為全世界最大公共無線網路城市。同年12月6日獲美國無線網路協會（W2i；Wireless Internet Institute）第二屆無線社群「最佳政府應用獎」（e-Government Application）。

在臺北市的網路建設獲得各方肯定與全球矚目的同時，其實對市府而言，更是面臨一個充滿挑戰的關鍵點。「網

路新都」計畫剛起步時，也就是千禧年前，只有手指般大小的「拇指碟（Thumb Drive）」根本就還沒在市場上出現，但只經過了短短大約十年的時間，這個神奇的小玩意兒的容量就從256MB擴大到幾個GB的容量計算，並快速挺進到以幾十個或甚至幾百個GB的容量計算。

同一時間，行動工具通訊能力的進步也同樣不惶多讓。從手機上網猶如天方夜譚，到而今3G手機與無線上網的普及

網路新都續階綱要計畫執行方案架構圖		
資訊教育	電子化生活	縮短數位落差
●普及數位化學習 ●普及資訊應用教育 ●無線校園	●推動智慧型運輸系統(ITS) ●推動市民生活網 ●建構防災資訊網 ●建構臺北市不動產數位資料庫	●推動無障礙網頁空間 ●提升弱勢族群上網
	電子化企業	
	●推動地理資訊加值應用 ●建構數位媒體藝術中心 ●推動企業資訊化	
	電子化政府	
	●推動市政客服中心 ●推動電訊費率配套議價(網路電話) ●建構資訊共通平台 ●推動整合式電子化公文處理系統 ●舉辦國際性、地區性資訊交流活動 ●推動市府視訊會議系統 ●建構市政資訊安全環境	
資訊基礎建設		
●推動無線寬頻網路 ●推動市民數位憑證應用		

圖二：網路新都續階綱要計畫（2003年～2006年）執行方案架構圖

化，不管是在網路建設、終端設備、通訊技術或服務應用上，都產生了幾乎讓人目不暇給的改變。在這些資通訊科技飛快演進的事實背後，對已經投入相當努力與建設，並擁有多方肯定的臺北市來說，未來相關的策略方向該怎麼走，在執行方案的落實上又該注意哪些重點，才能善用既有的基礎並超越過去的成就，就成為最值得思考的議題。

因此，臺北市政府為2007年至2010年的網路建設設定了一個新的發展方向，就是以「智慧城市（Intelligent）」及「無所不在（Ubiquitous）」之整合服務為主軸，以「UI-Taipei 2010」（兼具「我愛臺北」之意）為計畫名稱，「智慧城市、優質生活」為願景，提供24小時全年無休、無所不在的政府服務（Ubiquitous Government），期望藉由全面普及的通訊設備及快速、無障礙的網路連接服務，讓所有的市民均能透過各

種容易操作的智慧設備，隨時隨地享受貼心的政府服務，並呼應中央推動「發展優質網路社會」之政策，以建構城市永續發展的優勢。

多元應用

賦予智慧城市生命

在這樣的思考邏輯下，臺北市政府訂定了「智慧城市綱要計畫」（圖三）。不同於前八年的著重於基礎建設與系統建置，「智慧城市綱要計畫」將更多的重點放在多元應用上，例如：如何讓1999話務中心真正成為一個可以即時反映民意、展現施政效率，以及拉進政府作為與民眾需求的平台；如何拓展悠遊卡的應用面向，讓民眾可以享受更輕鬆、更便捷、更精采的臺北生活；如何整合地理資訊系統與各種交通資訊，讓大眾可以一手掌握車況與路況，做一個快樂的城市遊俠；如何結合監控系統與即時影像分析，讓臺北市民擁有放心樂

推動智慧城市建設綱要計畫執行方案架構圖

電子化政府

- | | |
|--------------|-------------------------|
| 1.全方位都市防災系統 | 10.健康管理e化校園 |
| 2.建構防疫工作網 | 11.充實學校資訊化設施及教育資源 |
| 3.戶政萬事通加值服務 | 12.建置新移民資料庫 |
| 4.建置市民e化隨身秘書 | 13.營造原住民數位應用 |
| 5.中小企業e化服務 | 14.推動發展共用性資訊系統 |
| 6.提昇員工資訊素養 | 15.建立無縫市政網路 |
| 7.智慧型交通管理 | 16.建置市政資料倉儲系統 |
| 8.建立輿情通報回應網 | 17.地理資訊系統(納入地理資訊系統綱要計畫) |
| 9.建構治安防護e化體系 | |

網路化社區

- | | |
|---------------|----------------|
| 1.建立社區資源網 | 3.建立市民參與監督市政平臺 |
| 2.建構區里互動與通報體系 | 4.建立活力健康的永續社區 |

數位化生活

- | | |
|--------------|------------|
| 1.推動市民生活資訊網 | 5.電子圖書服務 |
| 2.道路監控科技化 | 6.縮短數位落差 |
| 3.擴大悠遊卡服務 | 7.打造臺北科技走廊 |
| 4.營造優質交通服務環境 | 8.導入數位文化創意 |

圖三：推動智慧城市建設綱要計畫（2007年～2010年）執行方案架構圖



臺北市的無線網路基礎建設——從Wi-Fi到WiMAX到光世代

臺北市在「網路新都」Wi-Fi無線寬頻基礎建設完成後，仍持續因應相關技術的發展，調整並提升市內的網路建設。

國家通訊傳播委員會（NCC）於民國96年7月釋出WiMAX無線寬頻網路接取業務執照。WiMAX的核心特性在於可提供「高速行動環境下」、「高頻寬」的無線上網的服務。民國97年6月，臺北市政府資訊處協助臺北市電腦商業同業公會於北市環東快速道路沿線建置WiMAX無線寬頻網路，供「臺北國際電腦展」參展人士透過「WiMAX巴士」，於信義區世貿展覽館及南港展覽館間體驗行動無線寬頻服務。民國98年6月，再次協助電腦公會結合工研院資通所等產學資源，於捷運文湖線建置全臺首創捷運WiMAX無線寬頻體驗活動「WiMAX on the Move」。



▲民國98年6月，臺北市政府結合產學資源，於捷運文湖線建置全臺首創捷運WiMAX無線寬頻體驗活動「WiMAX on the Move」。

而自民國99年1月起，含北市在內之北區WiMAX無線寬頻業者已陸續開臺提供服務，北市WiMAX無線寬頻的人口覆蓋率已達70%以上，再度讓臺北市在資通訊科技（ICT）上領先，展現臺北市在使用網路上的科技與方便。

由於臺北市科技與服務業蓬勃發展，行動辦公及無線上網已成為北市生活的重要一環，因此展望未來，在無線網路建設與發展上，將會不斷提升，使臺北市成為全球無線網路技術規格支援最完備的城市（含

Wi-Fi、3.5G、WiMAX等技術）之一，實現「臺北市：行動工作者的天堂」的理想。

目前市府正進一步致力推動「臺北市光纖網路建設」，基於活化北市市有資產、建置北市高品質光纖網路建設、提供市民低價高速的光纖服務、營造公平的電信環境、降低市府的公帑支出、提升城市的競爭實力等目標，達到市民、業者與市府三贏的局面，故積極尋求結合民間建設及營運光纖網路平台，期望讓臺北市全面進入「光世代」。

活的生活環境……等等，都是「智慧城市綱要計畫」努力的重點，而且四年下來，也展現出相當的成果。

今年（2010年）九月，臺北市推動「智慧城市（UI-Taipei）」的應用服務與成果獲得了國際組織的肯定，亞太資訊服務業組織（ASOCIO，Asian-Oceanian Computing Industry Organization）評定臺北市贏得「最佳資通訊城市典範獎（ASOCIO，Metro-ICT Best Practice Award）」。

四年來，市府團隊推動「智慧城市」

建設計畫，在無線城市基礎上，持續推動資訊建設，有效整合臺北e化成果，提供即時及無所不在的行動導覽、行動交通、行動政府與行動照護，並發展多元的寬頻公共應用服務；而且，因應時代的變遷與民眾的需求，相關的建設與努力仍會持續下去。

因為我們相信，再好的技術、再多的設備、再有功能性的網站，如果不能真正為人所利用，就等於沒有發揮效益，只有融入市政運作與民眾生活的網路建設與應用服務，才能賦予智慧城市真正的生命。

展開 U Taipei 的建設藍圖

今年（2010）六月，臺北市「1999市民當家熱線」獲亞太顧客服務協會（APCSC）頒發「2009年亞太傑出顧客關係服務獎——「年度最佳公共服務獎」，臺北市政府是該獎項第二個獲獎的政府機關，也是台灣第一個獲此殊榮的政府單位。

從無到有、從有到好

延續、因應與創新

事實上，許多市民「用過都說讚」的「1999市民當家熱線」，早在「網路新都」計畫推動期間就已啟用。2005年1月5日，是「1999」這四個號碼開始進入臺北市民生活的第一天，從那一天開始，民眾多了一個24小時、全年無休的反應管道。

不過，真正讓撥打1999的市民有當家感覺的，則要歸功於在「智慧城市綱要計畫」中的幾個重要項目，包括：各局處市政資訊系統與CTI（Computer Telephone Integration，電腦電話整合）系統整合、整合電訊與無線網路平台與CTI系統、提供單一諮詢窗口服務，以及建置

民情資料庫等；藉由這幾個項目的推動與落實，「1999市民當家熱線」得以從無到有、從有到好，更進一步成為贏得國際肯定的、導入顧客關係管理（CRM, Customer Relationship Management）的公部門典範。

「1999市民當家熱線」的榮耀反映了一個核心關鍵：在延續「網路新都綱要計畫」及「續階計畫」的成果之外，「智慧城市綱要計畫」更在原有的基礎之上，因應主客觀環境與條件的需求，做出更多改善與創新；這點不僅體現在「1999市民當家熱線」上，也能從智慧型交通管理系統、悠遊卡多元應用、地理資訊系統……等項目中看出。

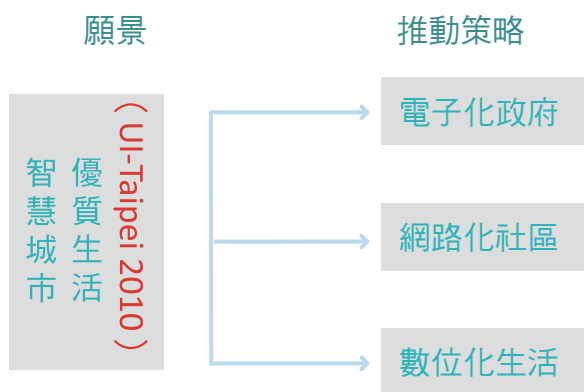
三大策略推動方向

政府、社區、生活

為接續網路新都資訊建設計畫與成果，達成以整合市民服務為導向，「智慧城市綱要計畫」規劃以電子化政府、網路化社區、數位化生活作為三大推動策略目標（圖一）：



圖一：2007年－2010年智慧城市綱要計畫推動策略圖



一、建構電子化政府，提供市民高品質市政服務，提昇市政效率。

為提升市府運作效率並提供市民更高品質的服務，市府藉由推動全方位都市防災系統、建構防疫工作網、戶政萬事通增值服務、建置市民e化隨身秘書、中小企業e化服務、提昇員工資訊素養、智慧型交通管理、建立輿情通報回應網、建構治安防護e化體

系、健康管理e化校園、充實學校資訊化設施及教育資源、建置新移民資料庫、營造原住民數位應用、推動發展共用性資訊系統、建立無接縫市政網路、建置市政資料倉儲系統、地理資訊系統等17項執行方案，建構一個讓民眾可以安心生活、並可隨時隨地取得貼心市政服務的智慧城市。

二、建構網路化社區，強化市民參與，成為活化城市之友善社區。

在此一策略目標下，共包括建立社區資源網、建構區里互動與通報體系、建立市民參與監督市政平臺，以及建立活力健康的永續社區等4項執行方案。

三、建構數位化生活機能，便利市民日常生活應用，加強城市競爭力。

在此一策略目標下，共包括推動市民生活資訊網、道路監控科技化、擴大悠遊卡服務、營造優質交通服務環境、電子圖書服務、縮短數位落差、打造臺北科技走廊、導入數位文化創意等8項執行方案。





▲政府存在的目的是為民眾提供服務，而如何善用現代的資訊科技，以提升市府的整體運作效率，就是「電子化政府」策略追求的終極目標。

▲除了工作之外，都市人的生活也需要休閒活動的調劑。因此臺北市政府貼心地在許多網站上，如「臺北旅遊網」或「Fun臺北」網站等，提供相關資訊。

城市發展的骨幹

地理資訊系統

而在建構電子化政府、網路化社區與數位化生活之外，還有一個不得不提的網路建設重要工程——地理資訊系統。

事實上，地理資訊系統牽動著整個城市的發展腳步，试想如果沒有好的地理資料管理系統，如：地理資訊資料倉儲系統、航測正射影像圖製作及數值地形圖庫、環境地質資料庫、歷年都市計畫圖新舊座標系統轉換及掃描建檔……等，一個城市如何擬定都市計畫、進行土地開發評量作業，以及掌握地理環境的改變，以做出必要且正確的因應措施？這一張張看似平凡無奇、或一般人覺得索然無味的航測圖、地籍圖或都市計畫圖，其實就是城市發展的骨幹圖。

因此，不管是在「網路新都」兩階段計畫中，抑或是在「智慧城市」計畫裡，都特別將「地理資訊系統」獨立出來。一如「智慧城市綱要計畫」般，2007年至2010年的「地理資訊系統」也非常強調應用面，並擬定出以下三個整體目標：

一、建立地理資訊基礎建設，提供地理資訊系統之應用基礎

建置地理資訊系統基本圖資整合與供應機制等基礎建設工作，以提高地理資訊的可利用性及整合性，提供成為電子化政府地理資訊系統之應用發展基礎。

二、整合地理資訊資料庫，擴大電子化政府加值應用

運用網際網路技術，整合地理資訊資料庫，提供單一供應視窗，擴大施政業務加值應用，縮短業務作業流程，提升市政執行績效。

三、運用地理資訊技術，提昇市民電子化生活便利性

運用地理資訊技術，整合本府地理資訊系統，減少市民申辦業務程序，增進生活便利度，打造市民空間資訊的e化生活環境。

在此三大整體目標下，共計發展出9大執行方案、30項計畫項目（圖二）。

推動地理資訊系統綱要計畫執行方案架構圖

地理資訊發展
1.建置資料交換標準界面 2.人才培育
便民整合服務
1.提供交通運輸資訊 2.提供市政發展資訊
擴大施政業務應用
1.提升市政工程管理 2.加強業務改善 3.推動系統整合
圖資建置與供應
1.基本圖資更新維護 2.歷史圖資典藏

圖二：2007年-2010年地理資訊系統執行方案架構圖



▲「智慧城市綱要計畫」的推動，讓臺北市的無線建設、多元應用與相關便民服務跑在前面。



▲臺北不只是一個擁有現代化建築的城市，還有許多好山好水。總是在春天怒放的杜鵑花，每一年都會向造訪的人訴說臺北的美麗。

計畫之外

掌握趨勢、緊貼脈動

當然，從2007年到2010年，很多主、客觀環境都會有所改變，也許是相關技術有了預期之外的快速發展、或者是民眾有了新的需求，也可能是必須因應國際潮流的變遷，甚至是因為施政者有了更前瞻的方向，而必須調整或新增計畫之外的項目。

因此，除了「智慧城市綱要計畫」與「地理資訊系統綱要計畫」原定的策略方向與執行方案之外，這四年來，臺北市更不斷掌握趨勢、緊貼脈動，增加了許多相

關建設與活動，如：建置「趣遊臺北地圖（MOTA）」導覽服務、推動「路平專案」、舉辦國際數位城市交流、透過於上海舉辦的「世界博覽會」行銷臺北建構網路城市經驗、強化各級學校的數位學習環境……等。

透過這些努力，臺北市在全球智慧城市的舞台上，持續綻放耀眼的光芒。

▼地形地物、街道巷弄、交通路網，構成了城市的面貌，而「地理資訊系統」則是解讀這個面貌的重要基礎。



新與心 交會的臺北



我們一直相信，科技，始終來自於人性，因此「智慧城市」內的每一項計畫，都是為了呼應臺北人既有及未來的需求。

四年來，藉由「智慧城市綱要計畫」的推動與執行，我們看見因為有了網際網路與新興科技，臺北市如何呈現出新的樣貌；更重要的，是看見了臺北市正朝著當初我們許諾的、市政白皮書期待的方向——成為兼具「國際大城」及有「家」的溫暖之理想城市——不斷靠近。

「智慧城市綱要計畫」推動成果中，最讓我們驕傲與感動的，不是引進了多少最新的設備與技術，也不在於套用多少高深的資通術語與數值分析，而在於這些成果已經真正融入民眾的生活與臺北的城市風格中。

因為用心與民眾交心，所以新科技不冰冷、不遙遠，並且有了真正的生命。在新與心的交會處，我們發現了市政白皮書中描繪的十種臺北面貌：

節能減碳愛地球的優質臺北

令人自在生活的安心臺北

四通八達充滿行動力的效率臺北

超越昨日不斷創新的活力臺北

以民為尊的禮民臺北

環境優美宜家宜居的友善臺北

深耕教育與文化的人文臺北

展現萬千風華的魅力臺北

就是要讓每個人都快樂的幸福臺北

以及在世界舞台上展現競爭力的國際臺北





愛山愛水、節能減碳 有環保概念的優質臺北

2010年的時序才剛進入夏季，7月3日的臺北街頭卻已經溫度爆燈，出現高達攝氏38.6度的炎熱天氣，追平台灣氣象史上的七月高溫紀錄。異常的氣候不僅表現在溫度計上，豪雨、強震、土石流……也幾乎快要成為晚間新聞中必然出現的名詞。

地球，只有一個，臺北城，也只有這麼一座。如果我們希望百年後的子孫，還能和今天的我們一樣看淡水夕照、賞陽明山花季、沿著河濱自行車道迎風騎乘，那麼生活在今時今日、坐擁新興科技的我們，就更應該珍惜所有，並用心保護這片土地上的好山好水。

在臺北市生活或工作的你，是否曾經想過：如果每一天能少開一小時的冷氣、空調溫度可以設定高攝氏1度、選擇大眾運輸系統而不是自行開車上班，甚至把腳踏車當成主要的通勤或休閒交通工具，可以減少多少的碳排放量？

節能減碳

從了解自己的貢獻開始

事實上，最好的節能減碳誘因，就是讓每一個人了解自己可以做出多少貢獻。例如：從西門町到臺北市政府，一個人自行開車前往和搭乘捷運前往，這短短8公里不到的路程，兩者分別製造出多少碳排放量呢？答案是：自己開車將製造出1.76公斤的排放量，而搭乘捷運卻只有0.20公斤，兩者相差了八倍之多（表一）。

為了協助民眾了解選擇搭乘捷運、公車及北市公共租賃自行車YouBike（微笑單車）可以為環保盡多少心力，臺北市府資訊處特別運用安裝於東區捷運站的趣遊臺北地圖（MOTA）導覽服務機台，提供民眾以悠遊卡查詢搭乘減碳量。除了透過MOTA機台查詢之外，民眾亦可登入「悠遊行走、減碳高手」主題網站（www.co2.taipei.gov.tw），以輸入悠遊卡號的方式查詢搭乘減碳量。

▼ 節能減碳其實很簡單，自從臺北市府推出「悠遊行走、減碳高手」活動後，民眾只要上網登入悠遊卡號，就能查詢自己對節能減碳有多少貢獻。



自民國99年3月25日由臺北市長郝龍斌揭開「悠遊行走、減碳高手」活動的序幕後，每天都有數百人次使用安裝於捷運忠孝復興站、忠孝敦化站、國父紀念館站、市政府站、東區地下街旅遊服務中心、市府1樓大廳的趣遊臺北地圖（MOTA）導覽服務機台查詢減碳量。

Fun the city

發現移動的新樂趣

也許你已經發現，在臺北街頭，開始出現了一個新的族群，我們不妨名之為「單車家族」，這些人，可說是臺北城的節能減碳尖兵。

表一：從西門町到市政府的碳排放量



起點：西門町 迄點：市政府 總長約7.98公里	
搭乘交通工具二氧化碳排放當量(公斤/每人)	
汽車(單人)	1.76
汽車(雙人共乘)	0.88
汽車(滿載共乘)	0.67
機車	0.44
捷運	0.20
資料來源：「悠遊行走、減碳高手」主題網	





而臺北市的許多軟硬體建設，更讓這些環保尖兵一點也不覺得孤單。不管是在都會時尚的信義商圈，或是充滿文化氣息的敦化南路，還是在可以眺望藍色公路的大直地區，都有規劃完善的自行車道，連路上的交通號誌都多了一個騎腳踏車遊臺北城的小綠人。

特別值得一提的是，在信義商圈周邊，更設有11個「微笑單車（YouBike）」租賃站，民眾只要使用隨身攜帶的悠遊卡，就能輕鬆透過路邊的「微笑單車」資訊服務站（Kiosk）租借外表既酷又炫超亮眼的YouBike，同時，悠遊卡也能做為支付租車費用的「電子錢包」，

換句話說，只要持有悠遊卡（短期卡需配合信用卡認證），就能帶著微笑騎乘在信義商圈，早晨到國父紀念館做早操、上午到世貿看展覽，中午到臺北101用餐，下午還可以前往市府大樓的「臺北探索館」進行一次知性之旅，然後再輕鬆地踩著YouBike到市府捷運站，還車後，鑽進地下道，讓捷運路網載送你回家。

當然，YouBike除了能帶你體驗信義商圈的風情外，也是很好的通勤交通工具，如果辦公地點就在附近，那麼在每一個上班日，YouBike肯定都會展露笑容等著你，踩踏出一整天的活力。



微笑單車（YouBike）的騎乘地圖

微笑單車於信義計畫區及周邊地區規劃11個租賃站據點，每個租賃站的停車格數目如右表。其涵蓋服務腹地為「忠孝東路以南、莊敬路以北、光復南路以東、松勇路以西」之地區。自99年8月底共計有11個租賃站：

站名	車位數
T01 捷運市政府站	180
T02 捷運國父紀念館站	38
T03 臺北市政府	40
T04 市民廣場	60
T05 興雅國中	60
T06 紐約紐約綠園道	80
T07 信義廣場 (Taipei 101)	80
T08 世貿三館	60
T09 世貿一館 C 出口	40
T10 臺北市災害應變中心	54
T11 三張犁	26

從都心到河濱

發現屬於臺北的美麗

除了用來做為上班的通勤工具之外，小摺，也已經成為許多臺北人，以及到臺北一遊的民眾的休閒良伴。

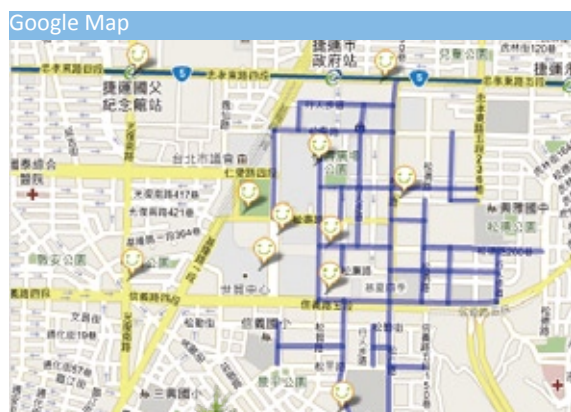
想像徜徉在藍色的河濱與綠色的草地間，臺北都會的悠閒享受，就是有自行車相伴，從河濱各個疏散門進出，自由自在地觀看沿途美景，而且，為了增加民眾騎乘自行車的便利性，還特地規劃了「甲地租、乙地還」的貼心服務。

帶著小摺，你可以選擇騎上位於基隆河與淡水河交匯處的社子島單車環島路線。過去總給人逢大雨就淹水印象的社子島，隨著淡水河的成功整治，已經展現出讓人為之驚艷的河岸風貌。社子島的地質為沙洲型態，島上處處可見稻田橫互，菜園綠茵，展現老農村民風純樸的美麗景緻。島上利用堤頂建設自行車道，吸引許多自行

車愛好者前往，社子島沙洲沙尾可以看見基隆河與淡水河交匯波濤澎湃的景象，每當夕陽西下，金黃色落日餘暉揮灑在河面上閃閃動人，遠眺大屯山及觀音山綿延天邊的景緻，教人美不勝收。

除了社子環島自行車網之外，還可以選擇不同的騎乘路線，體驗臺北城的水都風情，例如：基隆河左右岸親水單車騎乘路線、能眺望大稻埕碼頭的新店溪河濱腳踏車道、可順路造訪臺北市最後舢舨碼頭「三腳渡」的雙溪生活水岸線……等，都各有不同的特色景觀與騎乘樂趣。

在「臺北旅遊網」（<http://www.taipeitravel.net/>）中，針對臺北市的河濱自行車道路線提供了非常詳盡的資訊。除了有完整的路線地圖，還清楚地介紹每一條路線的特色、旅遊景點、每條路線的總長度、大約騎乘時間，以及相關的公車與捷運搭乘資訊。



只要瀏覽「YouBike」網站，就能透過YouBike Google Map查詢即時的相關資訊，包括各租賃站即時的微笑單車數與可停車位數。

微笑單車營業時間

除特定節日、大型活動期間、颱風天及特殊狀況時不提供服務外，「YouBike」系統提供24小時全電子自動無人化服務。另於YouBike服務中心亦提供專人協助，服務中心的營業時間為每日的7：30～22：00。

有關YouBike的費率、租借方式、如何申請成為長期會員、騎乘教學……等資料，可瀏覽以下網址：<http://www.youbike.com.tw/>

傾聽山的聲音

山坡地環境地質GIS資訊系統

除了有水，臺北更是一個多山的城市。

臺北市山坡地約15,004公頃，佔全市總面積55%，分布於士林、北投、內湖、文山、南港、中山、大安、信義、中正等九個行政區。

人類的經濟行為與開發活動，對水，是一種破壞，對山，更是一種威脅。曾幾何時，居住在山坡地的獨棟洋房或華廈，成為一種身分地位的表徵？曾幾何時，為爭取休閒度假的商機，許多攤商、民宿經營者、餐飲業者……紛紛向各個山頭前進？

因此，為了保護臺北市的好山好水，在2007年至2010年的「地理資訊系統綱要計畫」中，特別將更新環境地質資料庫列為重點執行項目之一。為有效管理山坡地開



淡水河重生：藍色公路上的曳航

曾經，臺北市的淡水河、基隆河是重要的貨運河道，而今，則是滿載欣賞沿岸美景的遊客的藍色公路。

藍色公路共有兩條航線，一是淡水河航線，從大稻埕碼頭出發，經關渡、淡水老街，最後到淡水漁人碼頭或八里左岸碼頭。另一條基隆河航線則是從大佳河濱公園開始，行經

內湖科技園區，再到圓山碼頭。有關藍色公路的詳細資料，如：碼頭資訊、航線資訊、船舶業者……等，可至臺北市公共運輸處網站查詢，網址為：<http://www.pto.taipei.gov.tw/>。

進入「首頁」後點選「大眾交通運輸工具」，再點選「船舶」即可查詢相關內容。





了解腳下的這片土地：環境地質常識網

什麼是地盤下陷或側滑？什麼是河岸侵蝕？
土石流的成因又是什麼？

如果這些問題曾在你的腦海中浮現，或是你想知道住家附近是否潛藏著發生地質災害的可能性，都可以連結至臺北市大地工程處山坡地環境地質小常識查詢，網址是：<http://gisweb.ed.taipei.gov.tw/gisweb/wisdom/index.html>。

網站中整理出許多極具實用性的資料，包括：

- 1.環境地質是什麼？
- 2.常見地質災害現象有哪些？
- 3.臺北市山坡地常見之地質災害現象有哪些？

- 4.造成地質災害之原因是什麼？
 - 5.臺北市歷年山坡地重大地質災害有哪些？
 - 6.預防或減輕地質災害之原則是什麼？
 - 7.環境地質資料庫是什麼？
 - 8.臺北市山坡地環境地質資料庫內容有哪些？
 - 9.什麼時候會用到本地地質資料庫？
 - 10.住家或附近為地質災害敏感區時該怎麼辦？
 - 11.住宅靠近地質災害敏感區時該怎麼辦？
- 如果想要更進一步查詢詳細的地質資料，如：坡度圖、土地利用潛力圖、地質災害敏感區分布圖……等，則可連結至山坡地環境地質資訊系統，網址是：<http://gisweb.ed.taipei.gov.tw/gisweb/>。

發利用及防治坡地災害的發生，臺北市政府產業發展局原本已建置環境地質資料庫地理資訊系統及網際網路查詢系統，該系統內提供臺北市山坡地範圍內之環境地質圖、坡地災害敏感區分布圖、坡度分級圖、山崩潛感圖及土地利用潛力圖等資料。

但因各式圖資係自民國88年開始調查建置，加上經過多年的氣候與開發變遷，臺北市山坡地之地形地貌已多有改變，為維持環境地質資訊系統之資料正確性，臺北市政府產業發展局特別於民國95年起分2期更新資料圖層，95年辦理第1期更新臺北市基本底圖及臺北市基隆河以南地區地質災害分佈圖，96年度辦理第2期計畫更新臺北市基隆河以北地區地質災害分佈圖，期使各資訊系統能持續發揮最大效益。

應用這些基礎的環境地質資料，以及因應實際需求進行必要的勘測，就可以為這片大地和生活在這塊土地上的人們，做出實質的貢獻。例如：為防範坡地災害，臺北市政府每年度都會委託專業技師針對土石流潛勢溪流，於防汛期間（5月至11月）辦理定期及颱風機動巡勘工作，以了解溪溝狀況，並據以改善處理。另外，亦會針對礦渣地及高風險之地質敏感區邊坡，於防汛期間進行巡勘觀測工作，以加強關注各地質敏感區邊坡之安全警戒，並提出安全性評估及改善建議，以作為坡地管理之參考。

今日不做，明日後悔 優質城市的永續發展

從利用MOTA查詢自己對節能減碳的貢獻，到踩著YouBike上下班，再到山坡地的保育，其實做的都是同樣一件事——讓臺北市可以成為一個永續發展的優質城市。而且，更重要的是，這是一件今日不做，明日就後悔的事。

積沙成塔、聚少成多，永遠不要忘了，每一個人的小小努力，累積起來，就足以讓這個城市，甚至整個地球，都有大大的改變。





安全至上、以人為本 重視每個生命的安心臺北

每一年，都有不少具權威性的國際研究單位或調查組織，會根據一個城市的各項軟、硬體環境加以評估，進而選出全球性或區域性的「最適合居住城市」。

而在諸多評比標準中，是否能提供一個確保個人安全、尊重個人生命的生活環境，通常會被列為重點考量之一。例如「英國經濟學人」在2009年的「全球最適合居住城市」調查報告中便指出：「就目前的全球政治生態而言，讓人最想居住的城市是恐怖威脅較小的地方，這並不令人感到意外。」臺北市，做為臺灣的首善之區，當然更應該打造出「溫暖自在、安心生活」的居住環境，才能在全球城市排名中不斷躍升。

是誰說過這樣的一句話——「人間有情、生命無價」。

雖然在二十一世紀的今天，有很多事情已經不同於以往，但這句話的意義卻不曾更改。資訊科技的快速演進並沒有撼動生命的價值，相反的，還能成為落實「人間有情、生命無價」的最佳利器。因此，在「智慧城市綱要計畫」中，提出了許多善用資通科技與網際網路以打造「安心臺北」的執行方案。例如錄影監視系統的全面建置即是其一。

運用無線科技

撒下天羅地網—建置錄影監視系統

臺北市的錄影監視系統自民國88年起陸續建置，分屬警察局及民政局（里辦公處），由於早期建置的系統各自獨立，傳輸速度緩慢、影像不清、調閱費時，勢必會影響犯罪偵防效能，因此不論是在「市政白皮書」或「智慧城市綱要計畫」中，均將建置臺北市新型錄影監視系統列入執行重點，期望藉此改善錄影監視系統效率，進而有效地保護市民安全。

在此次為期四年的執行方案中，共針對臺北市內11,500處治安要點全面建置13,699支錄影監視系統。你能想像一年365天、每天24小時地攝錄，這數以萬計的錄影監視鏡頭會拍攝多少的畫面嗎？又有多少治安或交通事件的預防、偵防與判斷解釋，必須仰賴其中0.1秒的畫面？

因此，為了因應龐大的資料量及快速擷取正確資訊的需求，整個錄影監視系統建置完成後，將具備網路快速蒐集調閱功能，使用者不需逐台主機調閱，大幅節省時間、人力與物力，可達到事半功倍之效；除此之外，該系統可執行遠端監看及調閱、e化視訊巡邏，再輔以車牌辨識系統之即時告警，員警即可即時對可疑車輛攔截，並結合地理資訊系統及110報案系統，功能將大幅精進。

UI Taipei facebook



向幕後英雄致敬

在超過一萬個路口架設錄影監視系統，還要建置相關的影像資料傳輸網路，需要有多少人花多少的時間，頂著38度的艷陽爬上高處施工？或是要經過多少次的測試，才能確保這龐大且綿密的系統的速度與穩定性？

截至99年8月31日止，全臺北市計有14個分局、94個派出所，機房裝修工程108處全部完成、機房設備安裝完成107處，路側設備安裝計完成分電箱4,839處、控制箱10,856處、攝影機11,092處、電力接通7,150處、電路接通9,591處，影像畫面正常回傳5,161處。

這些數字是由許多默默努力的幕後英雄一手一腳打造出來的，在架設無數鏡頭捕捉重要警政治安畫面的同時，這些幕後推手的身影，更應該贏得大家的尊敬。





▲郝龍斌市長走訪臺北市南港分局，了解警務治安運作及科學鑑識辦案狀況。

現代伽利略

按圖索驥，積極預防

英國文豪狄更斯在「雙城記」中如是寫著：「這是最好的年代，也是最壞的年代」，這兩句話放在科技演進快得讓人來不及接收，但社會結構與人的行為模式也同樣讓人感到變幻莫測的今日裡，竟顯得格外貼切。

無可諱言的，隨著科技發展、文明進步等正面效應而來的，活在當代的我們，也必須面對某些複雜的問題：新型態的犯罪手法、虛擬空間裡的真實詐騙、都市化後產生的治安死角……等，都是許多國際城市（如：美國紐約）的共同挑戰，當然，要打造真正的「安心臺北」，也必須因應相關的議題。

因此，在「智慧城市綱要計畫」與「地理資訊系統綱要計畫」中，皆將「建置犯罪資料庫管理系統」列為重要執行方案，其主要運作模式是運用資料庫倉儲、資料分析及地理資訊軟體，分析犯罪紀錄及偵查資料，提升整體犯罪偵防效能，並達到以下目標：

一、犯罪預防部分

- 1.分析治安重點場所及時段，適時規劃警力。
- 2.提供警力部署建議，提昇執勤效能。
- 3.研判犯罪趨勢，機先預防犯罪。

二、犯罪偵查部分：

- 1.歸類犯罪特徵，整合犯罪情資。
- 2.結合區位分析，提供偵查方向。
- 3.協助分析偵查資料，建立關聯分析結果。

「犯罪資料庫管理系統」可說是「科學辦案」的利器，藉由資訊科技之助，將會有更多「現代伽利略」挺身而出，確保臺北市「治安零容忍政策」的貫徹執行。



紐約市警察局與即時犯罪打擊中心

紐約市警察局（New York City Police Department，簡稱NYPD）成立於1845年，是目前美國最大的警察局，負責紐約市五個區的警力部署及案件調查。它也是美國歷史最悠久的警察局。

紐約市警察局下轄多個特殊職能部門，包括戰術行動小隊、警犬培訓（K-9）、港口巡邏、空中支援、拆彈小組、反恐、罪犯情報、打黑、緝毒、公共交通以及房屋管理。紐約市警察局擁有豐富的犯罪現場調查及實

驗室分析資源，另外還有專門協助打擊電腦犯罪的小組。

2008年8月郝龍斌市長曾率市府團隊成員參訪紐約市政府警察局及其「即時犯罪打擊中心（Real Time Crime Center）」，了解紐約連續20年逐步降低犯罪率的方法。郝龍斌市長參訪後表示應積極強化既有犯罪數據分析，精準找出犯罪原因，才能協助政府有效遏止犯罪，而這也正是建置「犯罪資料庫管理系統」的終極目的。



▲在臺北市政府、臺北市電腦公會，以及諸多資訊企業的參與下，讓臺北市的低收入戶有公平的數位學習機會。



▲臺北市政府舉辦的「市民3小時免費上網訓練」讓各年齡層的人都有接觸數位世界的機會。

以人為本的社會福利

人人享有接觸數位世界的權利

所謂的「安心」，除了不擔心自己的人身安全受到威脅外，是不是還有其他更深層的意義呢？能夠讓人民覺得享有同樣的立足點與公平起跑的機會，是否才是真正的「安心城市」呢？

在強調「安全至上」的同時，臺北市政府也沒有忘記「以人為本」。因此，包括：協助危機家庭因應困境、

持續辦理脫貧方案、加強推動婦女人身安全、提供身心障礙者安心的生活保障、建構長者安全生命關懷體系、預防青少年成長危機、建構安全無虞的成長環境等，都是打造「安心臺北」的工作焦點。

而在「以人為本」的前提下，「智慧城市綱要計畫」延續「網路新都」的成果，持續推動縮短數位落差，讓每一個人都享有公平接觸數位世界的機會與權利。歷經八年的「數位饗宴，美夢成真」公益活動，在臺北市政府、臺北市電腦公會，以及著名資訊企業包括：宏碁、臺灣微軟、聯想、技嘉、巨匠電腦、賽門鐵克、趨勢科技、中華電信及電腦技能基金會的參與之下，共補助2,968戶臺北市低收入戶購置新電腦、享有免費ADSL上網，並同時擁有完善的軟體跟教育訓練及認證套裝，累計至民國99年8月為止，已有逾7,000人受惠。

就如同活動名稱「數位饗宴，美夢成真」一樣，臺北市政府所要打造的，不是一個只有冰冷設施與資訊科技的城市，而是一個可以讓人安心居住、實現夢想的所在。

除了協助特定族群接觸數位世界外，臺北市更延續深獲好評的「市民3小時免費上網訓練」，而且在課程設計上與時俱進，增加了影像處理應用班、MSN應用班、部落格使用入門班、無線網路班、親子免費電腦研習班……等課程。截至今年（民國99年）8月底止，已經有高達約37萬人次上過此課程（表一），此一成果對臺北市的數位應用普及化有很大的幫助。

從「市民3小時免費上網訓練」的課堂剪影中，我們看到了白髮蒼蒼仍抱著學習赤子心的長者，也看到了媽媽帶著小孩一同體驗上網樂趣的喜悅，證明不管是在數位世界中，或是在臺北這個大家庭裡，每個人都能透過電腦視窗，找到安心自在的網路新天地。

表一：市民3小時免費上網訓練執行成果

96~99年度臺北市政府市民3小時免費上網訓練執行情形

課程名稱	96年		97年		98年		99年(1~8月)	
	班次	人次	班次	人次	班次	人次	班次	人次
入門班	28	684			23	743	18	640
基礎班	24	600			17	586	4	135
進階班	11	274						
無線網路應用班	7	170	8	177	10	208	7	152
親子免費電腦研習班	125	3163	129	3579	136	3650	85	2,212
數位攝影介紹應用班	14	445						
個人電腦基礎班			17	530				
影像處理應用班	9	132	34	683	4	76		
資訊安全基礎班			13	285				
電腦操作班			22	682	10	285		
影像初級班					28	732	18	458
影像進階班					28	706	13	341
部落格使用入門					24	533	18	402
電子郵件班			14	527	4	161	14	473
MSN應用班							16	314
各區公所	33	1268	25	505	25	684	13	191
巨匠電腦公司	14	186	18	251	238	5121	29	467
總計	265	6922	280	7219	547	13449	235	5,785

◎自89年起至99年8月止，累計受訓人數共374,621人次。



四通八達、快速便捷 充滿行動力的效率臺北

有沒有想過，在臺北市，同一時間內，有多少人在地面上活動？有多少人在地下道中穿梭？又有多少人在凌空的高架橋或捷運軌道上奔馳？這些人也許就住在大臺北，也許來自新竹科學園區，或甚至來自地球儀上另一個遙遠的國度；他們的下一站，也許是15分鐘後在臺北101與客戶見面，也許是半個小時後趕到內湖科學園區，或是搭上兩個小時後的班機飛往上海虹橋機場。

這些地上跑的、地下鑽的、騰空而馳的路網，交織出屬於都市的運輸脈絡，不但綿密，而且必須高度精準，才能配合分秒必爭的都會步調，發揮出百分百的行動效率。

不知道從什麼時候開始，臺北人的身上就多了一件隨身攜帶的小東西——白底上有著跳躍的桃紅的悠遊卡，而悠遊卡靠近感應器時發出的嗶嗶聲，也成為清亮動聽的城市聲音。

一卡悠遊

走到哪裡，都行

也許你也已經發現，在越來越多的地方，都可以看見手持悠遊卡的身影。

悠遊卡四年來多方擴充應用範圍，不僅在原有的交通領域大有突破，觸角並延伸至市政服務領域，今年（民國99年）悠遊卡公司更成為全國第一家獲得金管會核准的多用途電子票證發行機構，正式跨足小額消費功能，變成全國通行的電子錢包。

而在原本的交通領域上，應用範圍也有大幅的擴充。悠遊卡於民國96年9月與基隆交通卡完成整合，同年11月與國道客運合作，開啟民眾搭乘長途客運使用電子票證購票服務；緊接著在該年的12月份，將淡水、八里藍色公路納入悠遊卡使用範圍。隔年3月，成功建置馬祖悠遊卡系統，97年5月再把悠遊卡功能擴充至宜蘭縣轄公車，自此，悠遊卡從原本以大台北地區捷運、公車為主的電子票證，搖身為橫跨多縣市甚至離島都能使用的交通票證。

民國97年6月，悠遊卡再接再厲，完成與台鐵合作的試辦計畫，台鐵基隆至中壢19站區間，乘車均可使用悠遊卡付費，且每天約有高達10萬人次使用悠遊卡搭乘台鐵，佔台鐵該區段比例超過6成；民國98年3月，悠遊卡進一步整合臺北縣、宜蘭縣公路客運；民國98年4月及8月，亦分別配合臺北市政府，建置可用悠遊卡付費的公共自行車（YouBike）租賃系統及計程車敬老愛心車隊，不但讓設籍北市65歲

以上銀髮族及身心障礙者可運用計程車，享受社會福利交通補助，生活在大臺北地區的民眾，也幾乎只要靠一張悠遊卡，就能串連捷運、公車、計程車、公共自行車等多種交通工具，輕輕鬆鬆通行無阻。

除此之外，悠遊卡更積極將應用觸角延伸到交通付費工具之外。在市政服務方面，悠遊卡從民國96年7月開始，試辦可用悠遊卡支付動物園門票費用，當年8月更將悠遊卡與臺北市立圖書館借書證結合，隨後臺北縣立圖書館及宜蘭縣立圖書館也比照辦理這項悠遊卡結合借書證的便民服務；民國97年10月，悠遊卡並著手試辦可在醫院付費，如今臺北市立聯合醫院中興院區、林森院區，以及臺北縣立醫院三重院區及板橋院區，均可使用悠遊卡支付醫療費用。

悠遊卡最具突破性的發展，還是跨足小額消費領域。《電子票證發行管理條例》於民國98年1月公告施行後，悠遊卡公司經過1年多的努力終獲申請核准，在99年展開悠遊卡小額消費付費服務。相較香港知名的八達通卡在8年的時間內，建置16000多個消費點，悠遊卡公司在不到1年的時間內，即與全國超過10000家特約商店完成合作洽談，包括7-ELEVEN、全家便利商店、萊爾富、OK超商等國內四大超商，以及許多知名的連鎖飲品、連鎖藥妝店、連鎖超市、電影院、連鎖速食店等，都可以用悠遊卡扣款付費，悠遊卡應用範圍因此遍及全台甚至離島，讓全國民眾都能體驗到悠遊卡方便、快速的優質服務。





悠遊卡，和香港八達通比犀利

許多去過香港玩的人，都會將「八達通卡」留在他們的香江記憶裡。

香港是全球最蓬勃的金融中心之一，擁有享負盛名的公共交通系統。早在1979年，當時的地鐵公司（現稱香港鐵路有限公司）已經採用全自動車票收費系統。為進一步便利乘客，地鐵在1993年構思下一代收費系統發展策略，認定非接觸式智能卡技術最適合作收費系統平台。

當時香港五大公共交通運輸機構，包括地鐵、九廣鐵路、九巴、城巴和香港小輪（HYF）攜手合作，於1994年成立了聯俊達有限公司（2002年改名為八達通卡有限公司），負責開發和推行非接觸式智能卡技術。

1997年9月，八達通系統正式問世，邁進令香港人生活更輕鬆的第一步。此嶄新系統讓乘客一卡在手，適用於多種公共交通工具，免除使用輔幣之不便。2000年4月，八達通獲香港金融管理局簽發「接受存款公司」牌照，讓八達通業務得以擴展到更多不同種類的應用範疇，尤其是成為零售業的小額支付工具。

發展至今，八達通不單廣泛應用於全港眾多收費系統，更同時提供大廈門禁系統和支援學校各種活動。2005年所推出的八達通日日賞計劃，也就是持卡人只要到參與計畫的商戶消費，一「啣」即可賺取所謂的「日日賞金」，這些透過消費累積的日日賞金，可以於購物消費時直接當現金使用。此一計畫推出後，八達通卡搖身一變，成為最廣受商戶採納和最具成本效益的客戶關係管理平台。

憑藉在香港的成功經驗，八達通銳意將系統技術和營運方案拓展至其他國家，目前香港已經將八達通的成功經驗及專業技術輸出至荷蘭和杜拜。

悠遊卡的发展足跡與八達通卡相似，都是以交通付費工具作為起點，逐漸將應用範圍擴大到其他層面。而且值得一提的是，相較於八達通，悠遊卡搶先一步將其應用在計程車資的支付上，為民眾提供多一種的行的便利。



動靜皆宜

停車問題全搞定

當然，除了搭乘大眾交通運輸工具外，不少民眾還是會選擇自行駕車上下班或出遊。此時，停車問題就是一門學問了。

臺北市為全國首善之區，但也和其他國家城市有著相同的交通問題，「一位難求」是開車族進入臺北市區的一大困擾。臺北市除積極依區位需求闢建公共停車場外，為使現有路外停車場資訊充分使用，並方便汽車駕駛人減少尋停時間及降低道路尋停流量，參考國外行之有年的做法，建置停車資訊導引系統，主動提供停車場即時停車資訊，提供駕駛人停車時能於事前得知相關停車場剩餘停車數，達到有效減少因尋找停車位所引發的尋停性交通問題，減輕道路交通負荷，改善都市環境品質。

截至今年（2010年）八月底止，臺北市「停車資訊導引系統」建置已高達128座，換言之，如果想要驅車前往就近的公有停車場停車，不會再遇到車都已經開到取票開口了，才發現「車位已滿」的尷尬情形，因為「路側停車資訊可變標誌（CMS）」不但會貼心地提醒你附近有哪幾個停車場，同時還能一目了然地顯示出附近停車場的距離、方向與最即時的剩餘車位數。

另外，停車後的繳費問題，資訊科技也幫上了大忙。最值得一提的成果之一，就是悠遊卡與停車收費系統的結合。民眾只要購買一張悠遊卡即可搭乘捷運、公車並到停車場停車，臨時停車民眾到停車場停車，只要出示悠遊卡在進口驗票機感應區感應，即可自動紀錄進場時間，出場時不用再到自動繳費機繳費或人工收費，駕駛人只要出示悠遊卡在出口驗票機感應區即會依停車時間自動扣款，並



▲對每天奔馳在臺北市的開車一族來說，最關心的問題之一，就是如何快速找到停車位。



▲透過停車資訊導引系統，可以有效提升開車一族尋找停車位的效率，因為從面板中，可以清楚掌握最近的停車場方向，以及目前的剩餘車位數。



且還可依民眾申請設定為停車月票卡，悠遊卡金額若不足時則可到自動加值機或捷運、超商及臺北市交通局停車管理處設有悠遊卡收費系統之路外停車場加值。

而拜現代科技與行動設備之賜，停車收費的品質與效率也有大幅的提升。臺北市的路邊停車場自95年1月起全面採用PDA（Personal Digital Assistant，個人數位助理器）及耐水性較佳之熱感式繳費通知單進行開單收費，民眾對此一更新措施均反應良好。惟於雨天時若未及時套上塑膠袋或將表面擦乾後再蓋章，易造成印章脫色不易辨識應繳金額，或熱感式列印機電力不足致印出條碼顏色太淡，而被超商等代收公司人員拒收，造成不便。另常有市民停車之後因停車繳費單遺失或繳費單被抽取致無法繳費，而遭催繳並產生困擾。為節省人力建檔及改善紙張品質，因此在「智慧城市綱要計畫」中，特別將「加強數位化之路邊收費管理系統」列為重點，執行此方案後，路邊停車場管理員目前已能於開單之初，即以掌上型電腦或PDA將開單資料予以數位化，並改以熱感式塑膠材質紙張列印單據，大幅提升開單品質與效率。

縱橫臺北

快意遊俠全靠它

不過，如果你想要快意穿梭在臺北的各式路網，包括：公車、捷運、自行車道，甚至是自己開車上路，找「臺北市即時交通資訊網」當導航小幫手，絕對會讓你有意想不到的驚喜。

臺北市即時交通資訊網自民國95年開台後，民國96至99年持續擴充功能以提供民眾更便利之服務。目前該網站提供之資訊包括：交通局首頁最新消息查詢、動態公車資訊及路線查詢、路徑規劃、停車場剩餘格位查詢、

路況事件查詢、台鐵、高鐵時刻表、飛機到離站時間等資訊查詢、微笑單車YouBike資訊查詢，以及其他如道路速率、資訊可變看板、路側監視影像、國道旅行時間、北市易肇事路口、旅遊主題及天氣等資訊查詢等。

而且，為方便民眾可隨時隨地得到所需之交通資訊，該網站亦提供手機及PDA查詢。另自97年底起建置「客製化功能」，該功能就如同瀏覽「我的最愛」一樣，民眾只要申請「臺北市即時交通資訊網」帳號，即可預先設定常用或需要的路線，例如：每天的通勤動線，如此一來，便可透過資訊網取得該路線的即時影像或公車到站等各種交通資料，確保掌握通勤時間與路上的交通狀況。而且，該網站更進一步化被動為主動，於民國98年底新增E-mail系統功能，民眾可透過該網站帳號進行包括公車動態資訊、異常路況或道路壅塞之內容訂閱，系統自動會在設定的時間進行訊息通報，讓民眾即時掌握所需資訊。

該網站由於資料匯入及處理之規模日益增加，故於民國98年建置實體「交通資訊中心」，讓該網站功能更加健全。交通資訊中心之設置，除包含該網站資料蒐集、處理、發佈外，並設置參觀走廊，提供民眾、學生或專業人士參觀，以了解臺北市的「智慧型運輸系統（ITS，Intelligent Transportation System）」發展進程。另為因應重大活動或交通事件發生，交通資訊中心亦設置「交通應變中心」，以進行即時控管及加速交通整合資訊之服務。



相約走訪「臺北市交通資訊中心」

位於車水馬龍的臺北轉運站地下二樓的「臺北市交通資訊中心」，是一個兼具知識性與趣味性的參訪點。

在這裡，一共設有包括：智慧型運輸系統區、歷史回顧區、停車資訊導引系統區、自行車區、交通工程區、大眾運輸系統區、公車候車亭區，以及系統操控區等八大展示區，參訪者不僅能透過平面展示板了解臺北市的交通發展歷史、未來的智慧型運輸系統發展願景，還能親自上陣，體驗腳踩自行車體驗都會風情與河濱美景的樂趣，以及親自操控PDA介面，一試查詢公車動態等即時資訊的便利。另外，現場各式交通設施的實體展示，如交通號誌、候車亭、低底盤公車……等，亦是親子教育與學習交通安全知識的最佳平台。

「臺北市交通資訊中心」的參訪採預約制，相關資訊如下：

開放時間

每週一至週五上午9時至12時及下午2時至5時，國定假日則停止開放。

預約相關規定

1. 國小以上學生及社會人士皆可報名，若具專業領域（ITS）相關背景人員可報名「專業人員」參觀。
2. 各時段未達5人或已滿50人，將不開放該時段，協調安排至其他時段。
3. 請於參觀前2個工作日填具「臺北市交通資訊中心參觀報名表」以電子郵件或傳真方式預約。
4. 因故延期或取消預約，於前1個工作日通知承辦單位。
5. 電子信箱：ga_atis@mail.taipei.gov.tw；傳真：02-27585046（報名後請以電話確認）

臺北市交通資訊中心地圖



▲在臺北市交通資訊中心裡，民眾可以親身試騎臺北市的YouBike與河濱自行車，設於腳踏車前方的螢幕還會顯示出信義區與河濱車道的模擬路況。

一指導航

臺北地圖在掌心

而不管是捷運網路、公車路線或自行車道，只要是車開得到的、人走得動的，也許是大街、也許是小巷，都和地理資訊系統有密切的關係，因此，要成為具有超高行動力的效率臺北，「地理資訊系統綱要計畫」的成功推動，就成為一大關鍵。

舉例來說，臺北市聯營公車路線約400條，臺北縣市公車站位更高達4000多處且異動頻繁，在過去，只能以保留紙本檔案方式建置資料庫，除浪費辦公空間外，資



►新上路的低底盤公車貼心的設計，更方便坐輪椅的身心障礙人士搭乘。





▲為了方便民眾了解公車路線與相關資訊，在臺北市的候車亭中，都有詳細的路線說明指示牌。圖為臺北市交通資訊中心的候車亭展示點。



▲交通號誌是用路人的好朋友。除了指引行人通行或停止的紅綠燈外，因為有了小摺的加入，交通號誌也多了一個騎自行車的小綠人。

料查詢需耗費大量時間及人力，且容易產生資料缺漏情形。在推動「公車路線站位站牌資料調查暨GIS管理系統」後，不但整合交通最新資訊，建構出更完善的「公車動態資訊系統」，方便民眾查詢即時車況，另外，藉由本系統可有效掌握公車路線站位及站牌資訊異動，如遇工程、活動或臨時交通管制需短期調整公車路線及站位時，可更有效率的掌握大眾運輸資訊，進而研擬出更精確的因應方案。

除了「公車路線站位站牌資料調查暨GIS管理系統」外，包括：臺北市中英文電子地圖建置維護、道路挖掘管理系統、推動自來水管線地理資訊系統應用服務、

交通管制設施管理系統等，都對維護臺北路網的快捷暢通，以及協助用路人按圖索驥有很大的幫助。而且，隨著科技的進步與網路的普及，使用者不再需要翻閱一張張的地圖，只要動動手指，加上滑鼠與鍵盤，就能掌握在臺北市的行動力。



5284我愛巴士 了解你的需求

為方便公車行車動態，臺北市政府已於全市公車安裝GPS定位系統，結合GPS系統與無線傳輸技術，民眾就能透過智慧型站牌、網站、電話語音、手機、Widget軟體等，輕鬆掌握公車動態及到站資訊。

因應使用者的不同需求，如：視障朋友需透過語音輔助，「5284我愛巴士」的資訊查詢方式如下：

手機、PDA查詢

手機上網：mobile.5284.com.tw

PDA上網：pda.5284.com.tw

電話語音查詢

查詢專線：(02) 23461168

依照語音指示說出要查詢的公車路線與站牌名稱，語音辨識成功後，即可查詢公車預估到站時間。

Widget即時更新動態資訊

民眾可上<http://widget.5284.com.tw>下載TPBusInfo.widget軟體並安裝Widget，擬定個人化路線，即可隨時獲得最新的公車動態資訊。



超越昨日、不斷創新 讓市民有全新體驗的活力臺北

一個城市，特別是一個並非新開發的城市，怎樣才能不斷超越自己活出新的生命？

由於完全是從零開始，而且有大片的新腹地，所以新開發的城市或特區很容易讓人有耳目一新的感覺，中國大陸的許多新興都市就是最明顯的例子。然而世界上有很多地方和臺北市一樣，已歷經了數十年或數百年的建設與發展，這樣的都市，不可能在一夕間仰賴硬體建設打造出全新的風貌，但卻能憑藉一股內化的、深層的力量，展現出開創的大格局。從「顧客關係管理」角度思考市府與市民關係，進而持續優化的「1999市民當家熱線」，以及臺北市政府這四年來的許多創新作為，就是這股力量的極致表現。

對許多人來說，以下的場景應該一點也不陌生：

回到家裡，發現本來應該乖乖躺在皮夾裡的信用卡，竟然消失不見，是剛剛用餐結帳後忘了收起來，還是掏錢買飲料時不小心掉了出來？心急如焚的你拿起電話撥打發卡銀行的服務專線，回應你的是：「這裡是○○銀行的服務專線，國語服務請按1，台語服務請按2，客語服務請按3，For English Service, please dial 4。」，你遵照語音指示按了1，電話那端又自顧自地說：「了解最新活動訊息請按1，查詢紅利點數請按2，申辦信用卡請按3，查詢帳單資料請按4，查詢分行地址請按5……」當手指按了無數個電話數字鍵仍徒勞無功後，你會有怎樣的反應，沮喪？生氣？還是覺得荒謬不已？總之肯定不會有好情緒。

1999

專屬臺北市民的非常服務熱線

事實上，許多民眾與公務機關接觸的經驗，和上述的情境相去不遠。撥了電話號碼後，聽筒那端傳來的，往往是讓人覺得不怎麼聰明的「智慧語音回覆系統（IVR，

Intelligent Voice Response）」的制式錄音，就算有總機接聽，也經常面臨被不斷轉接的命運。

但是，對臺北市民來說，這樣的場景已經消失好一段時間了，因為只要拿起電話撥一個神奇的號碼：1999，就能獲得任何與市政有關的服務。不過，很多人也許不知道，「1999市民當家熱線」的服務其實已經開辦了七、八年，但是真正讓「1999」深入臺北人心的，則要歸功於民國97年7月導入的「優化計畫」，使「1999」化身為一個全新的、連接市府運作與民眾需求的管道。

從統計數字中，即可明顯看出「1999市民當家熱線」的優化成效，自97年7月3日上線服務至99年8月31日止，累計已服務413萬7,047通電話，受理24萬8,926件申訴案件，以及45萬5,265件派工案件，平均每月服務15萬9,117通電話，受理9,574件申訴案件與1萬7,510件派工案件。相較於未優化前的每月約5萬通話務量，呈現三倍以上的成長，也顯示出在優化之後，對市民來說，「1999市民當家熱線」已經具有不同於以往的新功能與新價值。

◀ 坐落在臺北市莊敬路的1999話務中心，面積雖然不大，卻全年無休地服務臺北市260萬市民。





▲透過1999的客戶服務機制，讓重大為民服務派工項目的效率大為提升，也讓臺北市民感受到市政服務的新標竿。



1999市民當家熱線的優化進程

臺北市政府自92年9月起研擬設置市府話務中心之可行性方案，並自93年開始進行1999市民熱線規劃與建置事宜（第1代話務中心），並於94年1月25日正式啟用營運，第1代話務中心共設置話務席次31席，每月計有5萬通話務，共累積近10,000題市政題庫，當時話務後送比率仍低於3%。

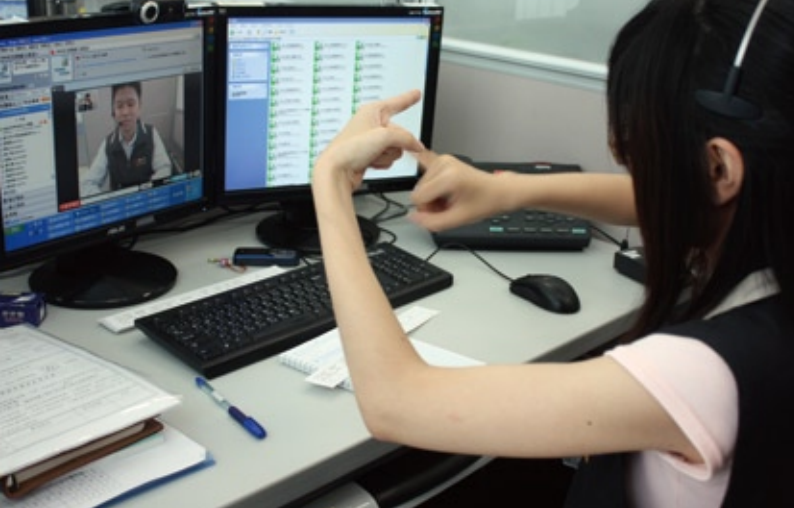
歷經四年多運作，市府發現「電話與手機」仍是臺北市民最熟悉和最常使用的溝通方式。因此，郝市長上任以後，為了提供市民更貼心，更便捷的服務，並且更進一步了解市民對市政的需求，要求研考會參考美國紐約市政府311專線之營運經驗，了解此一專線服務如何負責受理紐約市800萬人所提出的種種問題，包括：與公共管理責任有關的事項，以及民眾希望獲得解決改善的事務（如鄰居看電視噪音、周邊狗吠擾人、交通燈號失常、檢舉不當停車、垃圾處理等問題），市府參考國外經驗及因應北市的整體條件需求後，開始規劃進行1999市民熱線的升級優化。

優化後的1999市民熱線，業於97年7月3日正式啟用，除將原先31席話務人員席次大幅提升至88席外，更強化了原有的市政諮詢、轉接電話與申訴建議等服務，另整併市府所屬各機關現行運作之16條0800免付費電話與2條非0800業務專線，整合與民眾生活息息相關的派工案件的受理及流程管控服務，如：違規停車處理、路燈故障處理、路樹處理、市區道路坑洞處理、用戶無水漏水報修、噪音舉發、污染舉發、交通號誌（紅綠燈）不亮申報修復……項目。

自民國98年10月1日起，無論以市話、手機或是網路電話撥打「1999臺北市民當家熱線」，完全免費。不過，特別要提醒的一點是，自98年12月14日起，「1999臺北市民當家熱線」設有通話時間限制，專人服務最長時間為15分鐘，電話轉接最長通話時間為10分鐘，請民眾長話短說，一起珍惜社會與市政服務資源。

紐約市政府311與臺北市政府「1999臺北市民當家熱線」之比較

	紐約市	臺北市
法源依據	Local Law 47（地方立法）	話務服務作業規範（行政規則）
權責機關	資訊科技與通訊局	研考會（資訊處協辦）
營運方式	規劃及系統建置委外，人力部分委外	系統功能規劃、建置及維運委託資訊處辦理，勞務人力全部委外
資訊公開	網路查詢案件；報表公開	電話及網路查詢案件；報表公開
案件追蹤碼	單一	兩種（派工及單一申訴）
案件進度查詢	電話、網路	電話、網路及簡訊通知
服務定位	非緊急案件處理	非緊急案件處理＋颱風災情通報
GIS系統整合	有	有
多語服務	有（約180種）	有（約5種）
座席規模	約450席	約90席
每月處理電話通數	進線量146萬，處理量90萬通	進線量29萬通，處理量16萬通
預算規模	建置1億400萬美元 營運每年3,620萬美元	建置新臺幣5,468萬 營運每年新臺幣4,600萬元
派工案件數	8個局處，60項案件	9個局處，20項案件
FAQ數量	約7000筆	約10,000筆



▲臺北市府重視每一位市民的聲音，即便是無法以話筒溝通的市民，也可以透過電腦視訊系統與1999的手譯員連繫，反應對市政的建議與需求。



▲「1999市民當家熱線」提供臺北人一年365天、24小時不間斷的高效率市政服務。

重大為民服務派工項目 展現市府團隊效率與活力

到底是什麼原因，讓「1999」與臺北市民建立起既全新又緊密的關係呢？重大為民服務派工項目絕對是關鍵之一。

過去許多民眾對政府機關最詬病的，就是反應遲緩，許多與民生息息相關的問題，經過反應之後卻遲遲等不到回應，有時甚至因此而產生其他衍生性的問題，例如因為交通號誌未即時修復，而出現交通大打結的情形。

而要避免出現這樣的情形，最好的方法之一就是市府與民眾攜手合作，當市民反應哪裡有交通號誌失靈、哪個路段出現坑洞、哪些工程發出惱人的噪音……時，市府若能於接到訊息之後第一時間派員處理，就能常保整個城市的運作效率。

有鑑於此，優化後的「1999」列出了多項重大為民服務派工處理規範，針對不同項目的輕重緩急、所需處理時間，分別訂定於接獲民眾來電反應後，相關單位必須於多少時間內抵達現場或進行修復（表一）。例如當1999接獲民眾反應某處出現違規停車狀況時，值機員會立即將此派工需求輸入系統，而負責處理單位——警察局必須在1小時內抵達現場處理。另外，對於某些無法當場處理、立即完修的項目，如：河濱自行車道破損，則規定必須在24小時內完成限時搶修或設置安全，並於14日完成回復及系統登錄。

特別值得一提的是，為了讓民眾知道自己所反應的事項是否獲得妥善的處理，「1999」會於派工結案時，發送簡訊給陳情人，而且考慮到一般民眾的作息時間，如果臺北市府處理後之結案時間為夜間10點後至清晨8

點之間，則不發送簡訊，而等到早上8點時發送，以免擾民。至於非在此時段內之結案簡訊，則採即時發送，讓民眾於第一時間得知市府的處理結果。

當然，臺北市府也考慮到聽障朋友無法透過撥打電話的方式反應需求，因此「1999」話務中心特別設有兩席手語服務值機員，只要電腦可以上網並裝設數位相機鏡頭，聽障朋友即可透過螢幕與手語服務值機員連絡，充分表達自己的意見與需求。截至民國99年8月底止，已有300位聽障朋友使用過本服務，累計服務次數達1,907次。

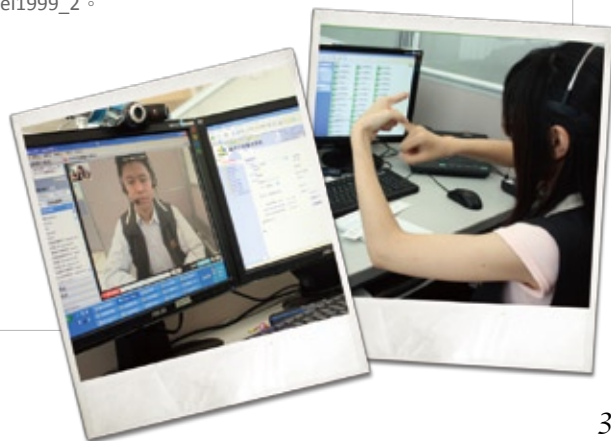
UI Taipei facebook

用雙手，傳達聽障朋友的聲音

在「1999」話務中心裡，值機員接聽電話的聲音此起彼落，但是，有兩個席位卻安靜無聲；然而，在這個靜默的小小隔間中，卻有另一種訊息在傳遞，那就是手譯員正透過電腦螢幕，傾聽聽障朋友的聲音。

目前1999話務中心設有2席手語視訊服務值機席位，於每周一至周五上午9點至下午6點提供服務（國定假日除外），這兩位手譯員不但能透過手語協助聽障民眾取得市政資訊，還能協助電話聯繫市府其他機關。

1999手語視訊服務的Skype帳號為：taipei1999_1與taipei1999_2。



表一：「1999臺北市民當家熱線」重大為民服務派工處理時限一覽表

執行機關	通報項目	管制類別	處理時限	
			A類	B類
			第一階段	第二階段
警察局各分局	人與動物噪音處理	到場時間	1小時內到達現場處理	
警察局各分局	違規停車處理	到場時間	1小時內到達現場	
新建工程處	超過8公尺市區道路坑洞處理	處理完成	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	15日完成方正銑鋪(含標線繪製)
新建工程處	人手孔破損處理	處理完成	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施，通知權管單位，並完成場地交接	15日內權管單位完成人手孔提升或修復
新建工程處	超過8公尺道路側溝溝蓋損壞	處理完成	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	45日完成回復及系統登錄
公園處	路燈故障處理	處理完成	48小時內初步檢修	1.線路更換：3日完成回復及系統登錄
		處理完成		2.完全損壞：7日完成回復及系統登錄
公園處	路樹處理	處理完成	48小時內初步修剪或移位	7日完成回復及系統登錄
水利處	超過8米道路側溝結構損壞	處理完成	24小時內初步會勘及處置	14日完成回復及系統登錄
水利處	河濱自行車道破損	處理完成	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	14日完成回復及系統登錄
環保局	場所與設施噪音舉發	到場時間	4小時內到達現場	
環保局	污染舉發(空污、臭味、水污染、廢棄物、毒化物、土壤污染、公廁、環境衛生)	到場時間	4小時內現場查看與勸導	
環保局	大型廢棄物清運聯繫	處理完成	1小時內完成與民眾約定地點與清運時間。若1小時內聯絡3次無法聯絡上民眾，先將聯絡情形(含聯絡時間)回報，並持續聯絡民眾，完成約定後再次回報。	
環保局	鄰里無主垃圾清運	處理完成	1.當日下午4點前通報，當日4小時內清除完成及系統登錄	
		處理完成	2.當日下午4點後通報，次日中午12時前清除完成及系統登錄	
環保局	雨水下水道側溝清淤	處理完成	24小時內清除完成及系統登錄	
交通管制工程處	交通號誌(紅綠燈)不亮申報修復	處理完成	6小時	12日
交通管制工程處	交通標誌損壞、傾斜	處理完成	48小時內完成臨時搶修或設置安全措施	30日完成回復及系統登錄
自來水處	用戶無水、漏水報修	到場時間	2小時內到達現場勘查	
各區公所	8公尺以下市區道路坑洞處理	處理完成	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	7日完成回復及系統登錄
	8公尺以下道路側溝溝蓋損壞	處理完成	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	45日完成回復及系統登錄
	8公尺以下道路側溝結構損壞	處理完成	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施	14日完成回復及系統登錄



▲臺北人不管走到哪裡，只要登錄成為網路市民，就可以隨時隨地享有臺北市政府提供的「家戶即時通」服務。

活力市民

隨身秘書帶著走

1999的「一通電話，全部搞定」，讓臺北市民有了全新的、與政府接觸的體驗，但臺北市政府要帶給市民的新奇不止於此，因應現代人「四處趴趴走」的生活型態轉變，可能這幾天到南部視察，下個禮拜又行腳匆匆地趕到上海或北京，所以總會有些費用漏繳、有些訊息漏接，或有些活動錯過參與。因此，臺北市政府特別推動「網路市民」與「家戶即時通」系統，讓市民不管走到哪裡，都有貼心的個人秘書隨行。

隨著市民收發電子郵件及簡訊之習慣日益普及，「網路市民」採用的服務模式是市民先登記成為網路市民，主動提供特定資料（如身份證字號、住家地址、水號、車號等），臺北市政府即根據個人需求，適時利用e-mail、簡訊、即時通或傳真等管道，提供市民個人化之生活通知及提醒。

民國98年6月開通「家戶即時通」服務後，首先完成四項服務介接，包含臺北市停車費通知、臺北市水費通知、臺北市燃料費及臺北市違規繳費通知，透過e-mail、簡訊、傳真（Fax Out）三種派送訊息管道進行民眾專屬資訊派送。

而今年（民國99年），家戶即時通服務更貼心了，對許多民眾來說，開車上路才發現竟然因舉辦大型活動而有交通管制，或是上班一整天累得攤在床上，卻沒注意到因颱風來襲而必須關閉水門的消息，都是十分讓人氣惱、且會造成極大不便的事情。因此家戶即時通服務於今年進一步整合「行車管制訊息通知」、「健康促進訊息通知」、「疏散門（水門）關閉/開啟通知」及「空污訊息通知」等民眾高度關心的訊息提示服務。

創新、活力、新臺北

建立與市民的全新關係

一樣是接收民眾的反應與陳情，優化後的「1999市民當家熱線」突破了過去公部門的思維邏輯與運作模式，開啟了市府與市民的另一種全新關係，這樣的銳意革新，也讓「1999市民當家熱線」榮獲「98年度傑出資訊應用暨產品獎」、「98年度經濟部工業局傑出資訊服務管理獎」，以及「98年度臺北市政府服務品質獎」，今年更獲得國際組織的肯定，榮獲「香港亞太顧客服務協會」頒發「2009年亞太傑出顧客關係服務獎--年度最佳公共服務獎」。

同樣的，臺北市政府也以另外一種更符合民眾需求的方式，傳遞與市民息息相關的個人生活與市政訊息。這些努力讓走在一樣的臺北街頭的市民，感受到全新的城市活力，因為不管何時何地，臺北市政府與民眾的距離都那麼靠近，一通電話、一個號碼、十幾個字的簡訊，瞬息之間，就讓臺北市政府與民眾聽到彼此的聲音。



用心對待、以民為尊 體貼入心的禮民臺北

好大喜功的漢武帝為了平定匈奴，徵召了大量的民間人力與物力，「一將功成萬骨枯」也許最適合用來描述這段歷史。在威權統治的時代下，政府與民眾的關係是上對下的、大政府對市井小民的，民眾的聲音，會完全被淹沒在政府的一聲令下。

然而，在民主政治體系下，政府與民眾的關係已變得截然不同。政府存在的意義與價值，是為了服務民眾，因此，用心對待每一位市民的需求，仔細傾聽每一位民眾的聲音，「視民如親」、「以民為尊」才是政府與民眾間的關係寫照。

如果媽媽有高血壓，身為子女的你會做些什麼呢？大多數的人應該會提醒媽媽要每天量血壓、記得按時服藥。同樣的，面對年紀漸長、或是身體微恙的親人，一般人也會適時地噓寒問暖，關心倍至，畢竟，人生最大的財富就是「健康」。

因此，「視民如親、以民為尊」的禮民臺北，第一件要做的事，就是建構「市民健康生活照護服務資訊平台」。

四種服務方案

體貼不同族群的健康需求

臺北市政府以「智慧城市」及「健康城市」發展政策，運用資訊科技與生活照護之創新力，結合衛政、社政與資訊單位力量，建置「市民健康生活照護服務資訊平台」。此一平台是以「家戶與社區關懷為核心、個案管理為基礎、主動服務為目的」，提供整合性的健康生活照護服務，舉例來說，由於各地的「健康服務中心」（也就是以前為人所熟知的、服務親切的衛生所）最貼近一般民眾，因此透過健康服務中心與在地社區資源的結合，如：教會等，就能深入家戶，發掘個案的不同需求，並適時提供主動性的服務。

針對不同的族群與需求，「市民健康生活照護服務」提供四種服務方案，分別是：

一、網路健康服務

您是電腦網路使用者嗎？您或您的家人有高血壓、高

血糖異常傾向嗎？只要是設籍於臺北市的民眾，就可以個人「自然人憑證」及臺北市網路市民帳號，至臺北市政府市民健康生活照護服務網站(<https://telecare.taipei.gov.tw>)登錄申請網路健康服務，讓您不受時空限制、也無需負擔任何費用，就可享有個人健康管理與優質的照護服務。（預計於2010年底前開放居住及工作於臺北市的民眾申請）。

二、社區健康照護

若您有血壓異常或高血壓傾向，為了您的健康，請就近向健康服務中心申請加入社區遠距照護站，只要備妥個人健保卡認證，不需任何設備與費用，即享有個人專屬的遠距健康照護服務，不但可以定期追蹤您的血壓生理狀況，臺北市政府1999遠距照護客服中心的護理師也會適時提醒您或您的家人注意健康，讓您擁有優質的生活品質。

三、居家健康照護

患高血壓或糖尿病等慢性病之患者，可經由居家遠距健康照護設備，將日常生理量測資料傳送至本服務核心平台，臺北市政府1999遠距照護客服中心護理師將協助照顧您或您家人健康，使您免除後顧之憂、安心工作，讓生活更健康美好。不過由於此服務現階段尚採試驗性收件模式，因此服務對象以獨居長者、列冊低收入戶、偏遠住民、輕度失能及慢性病患者優先，臺北市政府會根據年度核定安裝數量為申請民眾安裝居家血壓或血糖量測儀器、資料傳輸設備（含中介閘道設備及個人電腦）。

在牧愛堂裡看見愛與關懷

位於臺北市士林區中正路511號的台灣聖公會牧愛堂，紅色的外牆有蒼鬱的綠蔭相伴，是車水馬龍的中正路上的一抹溫馨。

走進牧愛堂，經常可以看見社區附近的伯伯叔叔、婆婆媽媽到這裡走動，除了來參加教堂活動、上由教堂規劃的健康課程外，還有不少人是來量量血壓、脈搏，關心一下自己的健康。而在牧愛堂裡，還經常聽到這樣的聲音：「張伯伯，你好久沒量血壓囉，要記得量哦，身體健康很重要哦。」由於已經和附近經常出入的民眾打成一片，因此誰來

量過、誰有好一陣子沒來，牧愛堂裡的弟兄姊妹都知道。

目前臺北市共設有一百多個類似牧愛堂這樣的社區照護站，在這些照護站裡，都有量測設備並可連線至「健康生活照護服務網」，民眾只要持健保卡作為認證工具，即可當場測量自己的血壓值，並直接將量測資料上傳到網站上留存紀錄。若要查詢臺北市社區照護站的位置，可連結至以下網址查詢：<https://telecare.taipei.gov.tw>





▲臺北市府導入「市民健康生活照護服務」的主要目的，是要協助每位市民做好健康管理，活出健康，也活出多彩多姿的生命。

UI Taipei facebook



我在家，每天自己量血壓

62歲的周文進，笑起來很靚。十幾年前中風的他，現在不但可以打理自己，而且還拿出一疊記錄自己的舒張壓、收縮壓與心跳的紙張，高興地說：「我每天都有量哦，都有記下來哦。」

他看到士林區健康服務中心的陳菁芬護士更是開心。走到客廳的一角，周文進向我們展示了他在家裡自己佈置的「迷你健康照護站」，一張小小的桌子上放了血壓測量機與連網設備，打開桌子的抽屜，則有每天用來紀錄血壓與心跳數字的紙和筆，以及從醫院看診帶回來的診單和藥品，都整整齊齊地放在裡面。陳菁芬說，本來家裡是沒有這張桌子的，不過自從輔導周文進使用居家健康照護後，他就一點一滴自己動手佈置起這個小天地。

使用居家健康照護的各項設備時，周文進也很有堅持。綁上量血壓的腕帶時，他說：「陳護士說這裡要對齊這個手指，這樣綁才正確。」量測完後的關機動作，周文進也不馬虎，堅持一切按照「標準作業程序」進行。

每一天，周文進都在家中的「迷你照護站」裡掌握自己的健康狀況，而在這條邁向健康生活的路上，一直都有健康服務中心及1999遠距照護客服中心的專業護理人員同行。



四、安養、養護機構健康照護

臺北市立案之安養護機構可申請加入機構遠距照護站，協助住民定期追蹤血壓等生理狀況，住民親屬也可經授權取得住民的日常健康紀錄，適時掌握親人的健康狀況，讓長期照護工作服務更貼心。

12項貼心服務

為市民健康加分

另外，「市民健康生活照護服務」還提供12項貼心服務，為市民的健康加分，包括：

一、遠距生理量測：

自己量血壓、血糖，由遠距照護電腦設備幫您紀錄並分析趨勢，保障民眾的健康。

二、生理量測異常狀況提醒

常常忘記量血壓或是量測血壓或血糖異常時，服務人員會根據系統數據提醒民眾或其家人注意，為您的健康把關。

三、個人健康諮詢

為民眾量身定制的健康服務，由1999遠距照護客服中心資深護理師為民眾解答並說明健康生活的疑問與常識。

四、市民健康紀錄查詢與下載

協助民眾紀錄日常生理健康狀態，方便民眾或其家人上網查詢/下載，下載後可自行列印或攜行，方便民眾就醫。

五、遠距衛生教育與諮詢

可經由遠距照護設備直接參閱衛生教育資料，或是撥打臺北市府1999遠距照護中心專線，由專業護理師為您解說健康生活應注意事項、提供養生保健之道。



▲臺北市民只要前往社區遠距照護站，就能量測脈博與血壓，為自己的身體健康把關。



▲針對不同的族群與需求，「市民健康生活照護服務」提供四種服務方案，其中的居家照護服務為行動不便的市民提供貼心的服務。

六、醫療與社福轉介

依據民眾之健康需求，為其轉介或預約合作醫院門診，也可協助轉介社會福利服務資源。

七、在地化生活關懷與導覽

經由遠距照護設備提供民眾所在地週圍的生活資訊導覽，使民眾日常生活更便利。

八、遠距照護客服中心健康關懷服務

臺北市政府1999遠距照護客服中心專業護理師的貼心問候與關心，讓民眾的生活健康又溫暖。

九、社區健康促進活動通知

主動提供社區健康促進活動信息，協助民眾參與多樣化的健康活動，幫助民眾達成健康生活的目標。

十、特殊個案視訊關懷與訪視

專業護理師對特殊個案進行視訊健康諮商，照顧民眾健康。

十一、慢性病用藥提醒與諮詢

主動提醒民眾用藥時間、劑量及用藥注意事項。

十二、整體健康狀況評估

依據民眾歷來的生理量測紀錄及健康檢查資料，由醫護人員進行整體評估，提醒民眾注意，使生活更健康。

民眾的聲音

我們聽到了

「禮民臺北」的另一個重點，就是傾聽市民的聲音並做出適當的回應。

由於社會快速發展，民眾需求不斷增加，政府機關必須對所遭遇的問題作出快速且正確的回應。因此如何運用系統有效地分析、整合問題，作出正確決策，是各階層管理者必須具備的能力。為了協助決策者與執行者在

大量的資料中有效率地獲取所需資訊，因此在「智慧城市綱要計畫」中，導入了多項與蒐集民情及強化決策支援有關的系統。

有鑑於「1999市民當家熱線」是最大的民眾反應來源，因此臺北市政府積極運用資料採礦工具（ETL Tools）將1999話務中心相關資料如：1999派工系統、單一申訴系統及CTI（Computer Telephone Integration，電腦電話整合）系統等資料匯入資料倉儲，另擷取新聞報導資料及市府行政管理知識網資料為輔，經分析、比對及萃取後，擷取重點並加以歸類，使市府決策者易於掌握，以縮短搜尋資料時間並提高處理時效。

透過資訊工具的協助，除了能提升決策品質外，對實際的因應民情執行工作亦有相當的助益，舉例來說，藉由分析既有資料，可幫助1999話務服務中心深入了解市民的特性與需求，並根據統計分析結果，為市民提供最適當的服務，提高市政滿意度。

另外，由每月約21,000則1999派工案件中，亦可分析出市民反應最多，也就是最關心的市政問題，這些資訊可提供權責單位作為施政依據，提升市府的施政品質。

服務民眾的心

永不會停

不論是透過「市民健康生活照護服務」照顧市民的健康，或是透過各種資訊系統與分析工具傾聽民眾的聲音，都代表了同樣的一個意義，就是市府與民眾同在一起。而且更重要的是，這樣的用心與服務會一直持續，永不會停。



環境美化、社區互助 宜家宜居的友善臺北

一個城市向世人打招呼的最好方式，就是乾淨、整潔與美化的環境。整齊且綠意盎然的路樹、安全島上迎風盛放的花朵、乾淨而平坦的街道、在夜晚時總會以溫暖的光指引路人回家的街燈……這一切的一切，就構成了一個城市伸出歡迎的雙手，向住民與到訪者展現善意的主要元素。

一個城市的友善與否，除了展現在市容姿態外，更展現在人與人之間的互動上。許多人在描寫都市人的臉孔時，總會以「冷漠」兩個字來形容。然而，在節次鱗比的高樓大廈中，在灰色堅硬的都市叢林裡，如果沒有「愛」、「付出」、「互助」與「關懷」，包括個人與城市的生命，都將失去色彩。

想想看，在臺北城，每天有五百萬以上的人口在這裡流動，同一時間跑在路上的車少說也有幾十萬輛，這麼多的人、這麼多的路、這麼多的車、這麼多的建築物，再加上數不勝數的路燈、號誌、排水系統，以及道路兩旁的景觀植栽，要隨時保持市容處於最佳狀況，可不是一件容易的事。

路見不平

拔PDA相助

對臺北市民來說，「馬路不平、路燈不亮、水溝不通、環境不潔」這些芝麻小事，都是與日常生活息息相

關的大事，而且時間拖久一點，就會造成極大的不便。因此，臺北市政府為即時解決這些日常生活的重要問題，特別建置了「市容查報網路管理系統」，希望透過網路化的查報機制使得臺北成為擁有優質環境的健康城市。

早期的查報工作是藉著里幹事下里服務民眾、巡查市容時，以手寫開立三聯單的方式將市容上的缺失填報權責單位處理，隨著數位化、網路化時代的來臨，為提供更便捷、更有效的公務服務，臺北市政府將「市容查報」工作從早期人工手寫方式提昇為網路化查報系統，



市容查報知多少

(一) 系統建置後統計90年至98年查報案件總數達80萬6,979件，平均每年查報案件可達89,664餘件，市民查報部分平均每年亦可達3,200餘件。影像上傳比率已達預期目標。91年擴充影像上傳功能後，在臺北市民政局積極推動下，平均每月影像上傳案件比例逐年上升，從92年41.95%、93年78.66%至94年後影像上傳比例均已達95%以上。

(二) 99年度市容查報工作持續由各區公所協助推動，統計至99年8月，各區市容查報總計查報268,372件。

(三) 為落實親民、便民之服務，95年9月新增市容查報PDA版網站，提供更多元、便捷之查報環境。更於96年11月全面採購「新式3G-PDA手機」配發各里幹事使用，正式開始PDA查報（驗）工作。

(四) 為提升市民參與，於96年度開始就前年度內熱心協助查報工作之市民，於市容查報表揚典禮時一併公開表揚，以資感謝。



▲臺北市民可透過市容查報系統，隨時隨地為美化市容盡一份心力。



近年來更隨著通訊科技的發展而進一步開發了PDA查報版，提供市民更多元、更有效率的查報作業環境，讓民眾可以第一線參與維護市容的工作。

另外，為保障市民行的安全，由臺北市政府資訊處規劃建置「道路施工案件查詢服務網」，提供市民各項道路施工維護資訊。第1階段服務已於98年3月16日啟用，提供民眾坑洞修補執行狀況查詢服務。第2階段持續進行查詢項目擴充作業，已於98年6月2日啟用，提供民眾道路挖掘及路面更新施工查詢服務，主要功能如下：

一、道路挖掘案件查詢：

民眾輸入日期、行政區或道路名稱，即可查詢臺北市政府核准之道路挖掘案件，透過電子地圖顯示包括申挖單位、施工日期、時段及單位等資訊。

二、路面更新資訊查詢：

提供民眾查詢當年度核定之「計畫中」、「施工中」及「完工」之路面更新案件資訊，透過選取行政區或輸入道路名稱，結合電子地圖顯示路面更新案件之發包日期、施工日期、廠商、監造廠商等資訊。

特別值得一提的是，配合臺北市政府新建工程處開放「檢舉道路擅挖」作業，民眾可透過本服務網查詢市府核准施工的案件，如發現未經核准之擅自開挖工程，可以立即撥打1999市民熱線檢舉，經查證屬實並處以罰鍰的道路擅挖案件，檢舉民眾即可獲得檢舉獎金，達到市府「施政透明化」及「全民督工」的目標。

人間有愛

整合志工服務資訊系統

路見「不平」時，越來越多民眾選擇主動上網或撥打電話反應，為維護市容出一份力，而不再是漠然地走過，認為事不關己。同樣的情形，也出現在臺北市的志

願服務者上，越來越多人願意伸出雙手，付出自己的時間與心力，為有需要的人主動提供協助。

目前全臺北市的志工人數高達六萬多人，為提供這些志工更多元、更便捷之服務，藉以促進志願服務發展，提升臺北市的福利服務品質，因此臺北市社會局除了持續辦理志願服務人員之招募與培訓外，並配合臺北e大推廣志工網路教學，另外，也積極發展各類為民服務之志工關懷方案。

為促使臺北市的志工資源可以獲得有效的交換與運用，因此臺北市政府社會局特別建立社區社會服務資源清單，並將清單放置社會局網站上，民眾可以點選首頁上的「愛心互動園地」的「民間資源」中的「公益小棧」，即可瀏覽有哪些相關的民間資源服務可資運用。另外，除推廣既有之志工招募媒合平臺外，臺北市社區暨志願服務推廣中心網站（<http://www.cv101.org.tw>）亦於97年5月上線，成為另一個各志工運用資源、參與活動或交流訓練訊息的平臺。

而在目前推動的各項志工服務專案中，最值得一提的莫過於「時間貨幣」專案。雖然人們總是說：「時間就是金錢」，但大多數人其實都只是嘴上說說而已，時間，似乎依然是手錶指針的擺動，很難和「金錢」畫上完全的等號。

社會局近年來於社區中致力推動的時間貨幣方案，就是在強調社區成員互助互惠的精神，鼓勵志工運用自己的時間與專長提供服務，並將獲得之服務時數交換所需服務，再進一步推廣至社區內的其他單位，透過社區內服務的交換過程，建構社區互助之關懷網絡。99年8月底已達成至少與4個單位合作試辦時間貨幣方案之目標，現仍持續運作中，並於相關志願服務會報中予以宣導及推廣。



▲民眾可透過「道路施工案件查詢服務網」掌握最近施工路段資訊，以及查報路面坑洞等不良路況。

區里聯防 守望相助

除了靠社區內人與人的互助外，有些時候，特別是當災難發生時，消防體系與區里聯防就扮演著非常重要的角色。

以消防體系來說，建立報案能力障礙市民（聽語障人士等）資料庫的重要性不容小覷，因為這些人在求助時會遇到比一般人更大的困難，因此，臺北市建立了聽語障人士資料庫，當這些朋友利用室內電話報案時，透過CTI（Computer Telephone Integration，電腦電話整合）系統，毋須透過語音即可提供自動辨識來電身分，即使未能說出報案內容亦可進行派遣，強化對弱勢更安全之服務。

另外，由於里幹事是鄰里服務工作的第一線行政尖兵，對於里內的大、小事，為最瞭解也是最能夠於第一時間即時反應，因此臺北市政府特別建置「里幹事即時通報系統」，以建立起里幹事與臺北市政府、區公所快速溝通的e化網路平台；除此之外，臺北市456里網站的建置，則進一步強化了里民對鄰里的了解，大幅提升「愛家愛里、守望相助」的精神。

透過上述這些方案的推展，臺北市從裡到外，真正散發出友善的氣息，並且讓每位生活在臺北市的市民，都以「家在臺北」為榮。



今天的時間，明天的資源：時間貨幣專案

也許你曾經和其他人玩過「交換日記」或「交換禮物」的遊戲，但是，你試過「交換時間」嗎？一去就不復返的時間，怎麼可能進行交換呢？

臺北市政府社會局推動的「時間貨幣」專案，為時間資源的有效交流開啟了一扇窗。其主要的思考邏輯是：每個人都可以先提供現在有的、會的東西，然後把付出的時間、勞務或資源累積起來並換算成所謂的「時間貨幣」，等到需要其他人提供的時間或勞務服務時，就用原本自己累積的時間貨幣加以交換。

目前臺北市政府社會局已經陸續和福林社區照顧關懷據點（士林區忠勇教會）、法鼓大學德貴學苑、伊甸北投耆福老人服務中心、松山老人日間照顧中心等4個單位合作試辦時間貨幣方案。以法鼓大學德貴學苑為例，其運作方式是以「時數兌換法鼓大學各式課程」。民眾可加入法鼓大學擔任志願服務者，進行「教學、研究、行政助理」、「節能減碳執行與導覽」、「文稿整理」、「圖書資訊」、「值班臺」、「設備操作」、「資訊」等項目，每2小時服務可兌換1小時課程。例如想參加18小時的研習課程，就需服務36小時。

目前平均每季依照開課堂數不同，繳費學員和以時間貨幣兌換課程者約1：1。每季約開設6—7堂課程，約120人兌換。例如「以形寫神—人物攝影藝術」學費為2400元，亦可用48小時兌換；「你不可不會的網路工具」1800元，也可用等值的時間貨幣交換。時數在有需要時可預支，但需償還至不高於50小時才能再次借用。





紮根教育、深耕文化 兼容並蓄有內涵的人文臺北

雖然，我們活在一個什麼都講求「速度」的年代，但是有些事情就是快不來。文化，就是其一。

要經過多少時間的薰陶，才能培養出下一代的人文素養與科學精神？要通過什麼樣的教育模式，才能讓學生在課堂上獲得真正的啟發？要具備怎樣的書香環境與學習氛圍，才能帶動整個社會的閱讀風氣？要藉由怎樣的管道與介面，才能打造出屬於一個城市的文化風格與藝術資產？在臺北市的文化拼圖上，這些都並非容易解答的問題，但可喜的是：運用適當的數位科技，可以讓我們以更有效率的方式，拼構出「人文臺北」的樣貌。

大家都說，教育是「百年樹人」的大事，可是對當代教育來說，百年卻是太長的時間。

幾百年來，課堂上的先生只需要搖頭晃腦地唸著「人之初、性本善」，然後請下面排排坐的學生跟著一起朗誦就好，但曾幾何時，這樣的畫面卻已經在學校圍牆內消失無蹤，甚至，連粉筆灰都快要成為過去式。

看見

未來教室的模樣

想像一下，你身處在一間屬於未來的教室裡，老師站在講桌後，不過，這可不是我們今天看到的一般講桌，老師只要站在這裡，就可以看到教室裡每一位小朋友心中對所謂的「智慧城市」有什麼想法。因為，同學們已經將他們的想像用文字或圖形記在自己的筆記型電腦上。

老師按了幾個鍵，同時具有延伸桌面及電子白板功能的電視牆就在教室裡亮了起來，老師把同學們的想法全轉到電視牆上，讓全班同學一起分享彼此的創意。而且，驚奇不只於此，這面電視牆還具有iPad般的觸控螢幕功能，老師或同學可以把彼此的創意「搬來搬去」、串聯在一起。

不要懷疑，這樣的未來教室場景，在臺北市的南湖國小，已經儼然成形。而未來教室的主要價值與意義，並不在於配置了多少酷炫新潮的高科技工具，而在於藉由資訊技術的互動性、即時性與同步性，發展出更多學習樂趣與教育可能性。



透過電腦視窗，與全世界做朋友

網路世界無遠弗屆，這一點，從臺北市多所國小的教學模式中，真正得到了印證。目前臺北市已有多間國小經常性地與國外學校透過網路進行交流，例如：大湖國小、民權國小、教大附小、日新國小、溪口國小、銘傳國小與永吉國小的小朋友，會透過網路與香港地區的學生進行港臺配對學校線上遊戲交流，並且設有「學習村莊」網站（<http://www.learningvillages.com/big5/index.php>），小朋友對這樣的校際交流反應都非常熱烈，這個活動也讓他們跨出了接觸臺灣以外的世界的第一步。





2007-2010 臺北市推動「智慧城市」成果紀實



▲拜資訊科技與網際網路之賜，臺北市的學生不但能與國外的學生進行線上即時交流，從小培養國際觀，展望未來，更能藉由新興科技教具的引進，體驗更多的學習樂趣。

建置資訊化教室

充實圖書館資訊設備

事實上，除了未來教室之外，為因應資訊化社會之到來，臺北市政府教育局早於民國87年制定「臺北市資訊教育白皮書」，提供臺北市整體資訊教育發展之明確藍圖。在「臺北市資訊教育白皮書」計畫中，臺北市已完成各級學校電腦教室之建置，以國小每35班設置1間，國中每30班設置1間，高中每20班設置1間，高職每10班設置1間為原則，總計建置650間電腦教室。

然而，在臺北市教師及學生資訊技能提升之情形下，原有之電腦教室已無法滿足師生需求，故規劃將各校之專科教室配備電腦設備，提升為資訊化專科教室，並再充實圖書館設備，將圖書館轉型為教學資源中心（Instructional Material Center），期能提供師生更便利之教學環境與設備，建立多元化之學習方式。統計自民國96年至民國99年8月底為止，已建置659間資訊教室及充實23間圖書館設備。

除了充實各級學校的資訊硬體設備外，由教育局主辦建置的「臺北市教育入口網」更提供多項相當符合親、師、生的應用服務，截至99年8月底止已有337,257位會員加入，目前會員人數仍持續增加中。而啟用至99年8月底止，共有38,015,653人次造訪，每月平均有50萬人次以上，平均每日1.7萬人次以上，根據美國Alexa之網路排名調查，本網站高居2006年臺灣100大熱門網站第51名，居政府機關網站進榜之首，後續於2007年、2008年及2009年所做的統計結果顯示，本網站仍持續名列臺灣100大熱門網站之54名、54名、59名，且仍高居政府機關網站進榜之首。2008年3月與2010年3月出刊的《數位時代》並主動以專文訪談報導。

延伸你的學習場域

臺北e大與電子圖書

而在走出校園之後，學習之路，仍然可以不斷延伸與繼續。

「臺北e大」數位學習網自民國90年8月成立以來，即以建立國內首屈一指的數位學習網為目標，期望能將臺北市打造成一個多元學習的城市。在「智慧城市綱要計畫」的推動之下，臺北e大不但新增許多優質數位學習課程，更於96年12月19日正式開放學習論壇，設立「公務一把罩」、「樂活新主張」、「資訊最前線」、「語文快樂學」、「管理一點通」、「臺北好精彩」等主要討論社群，提供e大會員學習心得、工作經驗、生活智慧分享學習的園地；並不定期舉辦行銷推展活動，以活絡學習論壇學習分享之風氣。

至於「社會大學」的另一個絕佳學習管道——圖書館，在推動「智慧城市綱要計畫」後，也出現許多創新的作法。

首先是於民國96年完成圖書館自動化系統主機移轉及系統版本更新，有效提升系統執行效能。同年8月更與智慧卡公司合作完成市立圖書館借閱證結合悠遊卡功能，鼓勵民眾持悠遊卡辦理圖書館借閱證，減少市民隨身攜帶多卡的負擔及節省購置卡片經費。

民國97年建置電子資源整合查詢系統及視障電子圖書館。電子資源整合查詢系統提供讀者單一整合式資料檢索介面，只要輸入一次查詢命令，可同時查詢圖書館書目及所有電子資源，並可依資源的分類或主題瀏覽，快速找到想要的資訊，另提供市立圖書館會員可依個人習慣設定常用資源，並進行檢索，省下重新挑選所欲查詢資源的時間。視障電子圖書館提供無障礙的操作介面、



來一趟數位藝術饗宴之旅

臺北數位藝術中心位於捷運芝山站旁，臨近士林天母商圈，交通便利。以數位美學的觀點打造新奇的空間體驗，呼應數位藝術中心的營運方向；其地理位置，具有成為臺北文化與藝術參訪景點的潛力，藉由數位感的嶄新外觀設計，吸引觀光人潮。

內部空間規劃

本體建築包括地上兩層、地下一層約600坪空間，利用現有的空間硬體與結構特色，來進行空間上的分配。內部設置臺北數位藝術中心管理處、臺北數位藝術節辦公室、網路服務區、主題展示區、互動裝置實驗室、攝影棚、錄音剪接室、影音簡報室等，配合全年度的系列活動，成為示範與經驗分享的創意交流中心。



各項線上閱讀及下載、創新的語音播放功能等，以方便視障讀者不必出門即可獲得市立圖書館的服務。

臺北市立圖書館於民國98年建置數位典藏系統、數位化工作及建置兒童電子圖書館。數位典藏系統的建立，除可提高管理效率外，經由網路提供查詢、瀏覽功能，可增加典藏品的曝光機會、提高典藏價值。同時將歷年來徵集之手稿、珍本、照片、海報等資料數位化，有效保存管理。至於兒童電子圖書館則突破一般的查詢方式，提供導引式、主題式瀏覽，以兒童的觀點來思考，除了區分適讀年齡外，市立圖書館還為兒童書目制訂了一套主題分類規則，以方便兒童可以不必輸入文字，而僅用滑鼠點選就找到自己有興趣的圖書。

臺北數位藝術中心

舊區展現新風華

數位藝術是全球藝術創作的潮流，歐美各國自1990年代以來，均陸續設置數位藝術中心，近年亞洲各國急起直追，企圖搶佔亞洲地區數位藝術發展的領先地位。

配合臺北市政府推動「智慧城市」政策，文化局以「設置臺北數位藝術中心」計畫，接續發展數位內容產業。並配合「北投士林科技園區規劃案」，有效利用市

地圖



交通資訊

- 捷運：淡水線至芝山站下車，沿福華路往天母家樂福方向步行約5分鐘。
- 公車：267、310、606至捷運芝山站，往天母家樂福方向步行約5分鐘；或280、216副、616、松江幹線至德行西路一，往天母家樂福方向步行約2分鐘。
- 停車場：天母家樂福附設248個停車位購物可抵免停車位（Tel: 02-2833-8042）。

有閒置空間，讓原本的肉品中心搖身一變為「臺北數位藝術中心」，再現風華。

臺北數位藝術中心位於臺北市士林區，中心空間規劃分為地上一、二樓，一樓屬公共使用空間包括主題展示區、影音簡報室、網路區、入口門廳區、民眾休息區等，作為數位實驗研發作品展示，並提供民眾欣賞影音作品及休憩空間。二樓規劃為數位藝術創意實驗室、行政辦公室與資源教室，進行數位藝術創意研發計畫、辦理專業工作坊等活動內容。

臺北藝術中心以「研發、實驗、創作、育成」數位藝術為設立宗旨，目標為建置一個國內數位藝術創作、學術界與科技產業界間之跨界整合的交流平臺，累積臺北數位藝術創造與交流成果，結合產、官、學界的資源加以有效運用，凝聚國內數位與科技藝術能量，作為培育數位藝術人才的育成中心，提昇數位科技產業競爭力，將臺灣的數位藝術產業與全球數位藝術發展接軌，以匯集數位藝術能量，形成創意聚落 (Creative Cluster)，引領市民分享數位藝術的奧妙並激發創作，成為臺北發展數位內容新興產業與文化之基地。



傳統現代、風華萬千 充滿無限驚喜的魅力臺北

U 臺北

住在臺北市的你，也許已經習慣迎接一貫的春去冬來，而忘了臺北市隨四季變換的美麗。在春天，有滿山怒放的杜鵑，在夏天，有自來水博物館公園的潑水樂趣，在秋天，有貓空賞景的品茗閒情，在冬天，有北投溫泉的舒緩暖意。

而且，臺北市的風情不只於此，白天與黑夜的臺北市，各自展現出不一樣的魅力，一大早在國父紀念館有太極的開闊，夜晚從高處鳥瞰則有萬家燈火的璀璨與華麗。在這裡，有現代與傳統的交織，有都會與山水的交錯，還有科技與人文的交集。透過網際網路與資訊科技，讓更多來自不同地方、不同國度的人，看見臺北市的萬千風情。

是不是很好奇，在臺北市的哪個巷弄街道，可以尋覓到讓人口齒留香的臺灣牛肉麵？或是很想知道，什麼地方可以让你盡情購物，接收最時尚的潮流訊息？或者從另一個城市來到臺北市的你，最想要知道的是如何搭捷運遊臺北市，幫自己規劃一個充實的三天兩夜之旅？

不管你的需求是哪一個，現在，設置於臺北市多個捷

運站及臺北市政府大廳的「趣遊臺北地圖（MOTA）」導覽機都能滿足你的需求，稱職地扮演「臺北市小導遊」的角色。

Taipei走透透

MOTA帶你遊臺北

臺北市政府推出的市民智慧生活服務——「趣遊臺北地圖（MOTA）」導覽服務於民國98年9月5日起在臺北



在更多的地方，看見「趣遊臺北」

你可能不知道，就在家巷口或下個路口的7-11，就有意想不到的好康等著你。

「趣遊臺北」服務自98年11月27日於Ibon上線，民眾只要前往超商的ibon機器查詢，即可得知最新的購物優惠訊息，並可直接列印出優惠券，享受超值購物樂趣。自民國98年11月於ibon上線至99年8月31日止，於Ibon點閱本服務的人次為95,569次。

為了讓更多人體驗並享受「趣遊臺北」服務的方便性，除原於東區捷運站11台32吋Kiosk外，預計將於99年底前再增設20台32吋Kiosk於交通匯集處（如交九轉運站、捷運站）及旅遊服務中心，預定設置地點如下表所示。另亦規劃設置60台20吋Kiosk於花博特約旅館。

地點型態	站點		形態	數量
捷運	板南線	市政府站	嵌入式	2
		國父紀念館站	獨立式	1
		忠孝敦化站	獨立式	2
		忠孝復興站	嵌入式	2
		臺北車站	獨立式	4
		西門站	嵌入式	2
		龍山寺站	嵌入式	2
	新店線	中正紀念堂站	嵌入式	2
		公館站	獨立式	2
	淡水線	圓山站	獨立式	2
	文湖線	忠孝復興站	獨立式	2
		木柵動物園站	獨立式	1
松山機場站		獨立式	2	
巴士轉運站	交九轉運站		獨立式	1
旅遊服務中心	東區地下街旅遊服務中心		壁掛式	1
	貓纜動物園站旅遊服務中心		壁掛式	1
	劍潭站旅遊服務中心		獨立式	1
市政大樓	臺北市市政府市政大樓1樓大廳		獨立式	1
總數				31



▲從現在開始，民眾只要透過設置於捷運站及市府大廳的「趣遊臺北地圖（MOTA）」資訊導引系統，即可以一手掌握臺北的吃喝玩樂資訊。

東區捷運站內正式登場。MOTA的主要訴求是幫助使用者「輕鬆遊臺北」，並強調適地性服務（Location Based Service, LBS）精神，讓民眾以簡單的手指觸控方式，在多媒體資訊機上查詢臺北市「醫、食、住、行、育、樂」各項訊息，輕鬆掌握多樣生活資訊與購物優惠。

除了中文介面外，「趣遊臺北地圖（MOTA）」也提供英文資訊服務，包括英文活動訊息及英文地圖導覽等，協助使用英文的外籍人士輕輕鬆鬆暢遊臺北。

「趣遊臺北地圖（MOTA）」為Map of Taipei Amusement的縮寫，首波服務進駐於捷運忠孝復興、忠孝敦化、國父紀念館、市政府站及東區地下街旅遊服務中心。其服務內容除了地圖景點與生活購物資訊外，還提供交通路線規劃及店家優惠券下載服務（可用手機藍芽下載或搭配統一超商7-11的ibon服務列印），此外，臺北市政府的重要活動，例如廣受民眾歡迎的臺北購物節、臺北國際牛肉麵節，以及資訊盛事資訊月，也能透過MOTA查詢到相關資訊。諸多便民的無線科技應用，更加落實了臺北市邁向友善城市、無線智慧健康生活的目標。

陪市民過週末

Fun臺北網站

除了「趣遊臺北地圖（MOTA）」服務外，臺北市政府還有一項更貼心的服務，就是休閒假日時，要陪臺北市民一起「Fun臺北」。

經過星期一到星期五的朝九晚五兼加班的上班生活後，放假的你，想要用什麼方式放鬆自己的心情呢？享受一個悠閒的下午茶，讓咖啡的香氣薰走一個禮拜的疲憊；走一趟市立美術館，讓色彩與線條沉澱自己的心靈；或者踩踏在河濱的自行車道上，讓微風與汗水為下個禮拜的活力充氣。你想要的放假心情，都可以在「Fun臺北」網站中找到。

「Fun臺北」網站的推動，是起源自臺北市政府為提供市民完整之食、衣、住、行、育、樂等生活及市政資訊，因此建置「市民生活網」整合各項美食、活動、住宿等休閒生活資訊。96年3月1日「市民生活網」開始辦理線上代收臺北市水費及停車費，為提供更優質之會員服務，「市民生活網」於98年7月1日以新版的「Fun臺北」接續服務，以主題式電子地圖提供臺北市地區的食衣住行育樂等生活訊息。

至98年6月30日止「市民生活網」系統可用率維持99%，加值服務使用之達成率達70%以上，同年7月1日改版後之「Fun臺北」藉由生活圈導覽服務（LBS）技術應用及生活資訊內容之整合，提昇網站使用度及市民滿意度。目前「Fun臺北」網站共提供四大主題的服務，分別是：蒐羅各式美食資訊的「臺北好滋味」、推薦各種心靈饗宴資訊的「臺北好文化」；提供多項實用生活資訊的「臺北好生活」，以及帶你尋找臺北樂趣的「臺北好好玩」。

傳統變身

風華再現

臺北的魅力還展現在現代與傳統的交錯與融合上，「光華商場」的再造就是一例。

「光華商場」承載著許多老臺北人的記憶，穿梭在一間間的小書店中，走過一間間的電腦商家，在「光華商場」裡總是充滿尋寶的樂趣。不過，老舊的商場難免會出現一些硬體設施不足的問題，因此配合整體區域之規劃，臺北市政府於92年10月公告「華山地區都市計畫案」，將金山北路以東、市民大道以南、新生北路以西、八德路以北之住宅區，變更為資訊產業專用區。

在規劃時，即考慮到要延續光華商場的文化，因此保留了原光華電子商圈經營優勢，安置並輔導光華商場



▲ 重生後的光華商場以「光華數位新天地」之名重新回到臺北人的生活中。

攤商經營升級。另外，新建大樓的設施與設備符合了創意、安全、實用、經濟、美觀等原則，並提供人性化的無障礙空間及省能環保的綠建築。

民國97年7月19日，重生後的光華商場以「光華數位新天地」之名重新回到臺北人的生活中，除原有之光華商場攤商進駐2、3樓外，4、5樓則進駐了西寧市場電子類攤商，此外，由於空間充足，因此可提供資訊產業發展所需之展覽場服務設施。

光華數位新天地自97年開幕至今已吸引逾1,046萬人次消費民眾進場參觀選購資訊商品，平均每日進場人次約1萬4,000人次。另外，國內外各資訊大廠如微軟公司、英特爾公司等，均選擇光華數位新天地作為新品上市發表場所，光華數位新天地名符其實為全國最大資訊3C零售賣場，除了延續原光華商場提供質優價廉資訊商品，滿足DIY創意組裝電腦買家，更以現代化的賣場經營模式，打造臺北光華商圈的資訊產業園區繁華願景。

多國語言電子地圖

讓外籍友人同感臺北魅力

而對外籍友人來說，地圖，肯定是他們認識臺北、感受臺北魅力的最好朋友。因此，如何提供具多國語言版本的電子地圖，就是「地理資訊系統綱要計畫」中的一項重點方案。

事實上，臺北市工務局自民國88年即完成「多目標地理資訊系統」（現更名為「地理資訊e點通」），提供公共工程、都市規劃、土地管理、學區規劃、交通運輸、治安警勤、消防救災、社會福利、衛生醫療、資源保育、環境監測、藝文文化、觀光導覽等多方面的便民服務資訊，為一專業的地理資訊系統；不過一直沒有簡易的電子地圖，以至於各機關若需要提供電子地圖查詢服務需分洽廠商辦理，且市面上電子地圖並非以臺北市政府之需求而設計。

因此，為符合臺北市政府各機關電子地圖需求並服務臺北市居住或活動之外國友人，於民國93年由資訊中心（現為資訊處）、工務局及相關機關開會研商，確認建置之必要及臺北市政府電子地圖架構，93年5月由工務局辦理開發，並於93年11月完成初步電子地圖系統開發及5000餘筆地標資料建置，提供中、英文電子地圖之查詢服務，並於96年建置完成日文版電子地圖，以及完成中文電子地圖、英文電子地圖、中文版PDA電子地圖、英文版PDA電子地圖更新作業。臺北市電子地圖自96年1月至99年8月31日止，累計上網人數高達4,897,120人次。

電子地圖、「魅力臺北、特色商圈」網站、「Fun臺北」網站、「MOTA趣遊臺北」服務……，不管是透過哪一個管道尋找你在臺北市的足跡，相信都能幫助你發現臺北市的萬千魅力。



一網打盡：魅力臺北、特色商圈

臺北市有很多深具特色的商圈，隨手拈來就有士林觀光夜市商圈、永康商圈、晴光商圈、四平陽光商圈、南昌家具街、八德商圈、五分埔服飾商圈、貓空茶情商圈、內湖量販店商圈、大稻埕商圈……，每個商圈都有屬於自己的特色商家與故事。

何妨規劃一下自己的假期，每個禮拜鎖定一個商圈，深入造訪圈內商家與體驗在地美食，相信會讓你的每一個週末都變得很不一樣。臺北市政府商業處所設置的「魅力臺北、特色商圈」網站中，提供了相當完整的特色商圈資訊，該網站網址為：<http://www.zonego.taipei.gov.tw/>。



多元包容、共生共榮 就是要快樂的幸福臺北

U Taipei

做為臺灣的首善之都，臺北市，是許多年輕人的夢想之城。他們從臺灣的中、南部或美麗的花東海岸來，在臺北市求學、工作、定居，然後遇到生命中最重要的一半，組成家庭，有了愛的結晶。

還有一些人則是從更遠的地方來，有些是來自中國大陸的大江南北，有些人的出生地則是溫暖熱情的南洋島國，另外還有一些人，因為工作或千里一線牽的姻緣，而從寒冷的北國、充滿文化氣息的歐洲、被譽為新大陸的美洲，或是四季與臺灣顛倒的南半球國度來到臺北市。然而，不管來自何地，臺北市都會以多元包容的精神，接納每一位生活在這裡的臺北人。

在臺北市的兩百六十萬人口中，每一年，都會出現很多新面孔。

根據統計資料顯示，臺北市於民國 98年12月底的總人口數為260萬7,428人，其中男性占126萬450人，女性人口數則為134萬6978人；而在該年度出生的新生兒共有19,403人，從外縣市遷入的人數則為94,319人（表一）。

幸福+福袋送到家專案 為臺北人的幸福加分

為了讓所有新加入臺北市這個大家庭的成員，都能感受到臺北市的誠摯歡迎之意，也為了協助新遷入者更

快融入這個環境，臺北市政府特別結合「幸福+福袋送到家專案」，提供「臺北好生活篇」幸福人手冊，讓所有「新臺北人」可以快速了解相關的市政服務與生活資訊，縮短適應新生活的摸索期。

事實上，幸福人手冊發送的對象不僅限於「新臺北人」，臺北市政府更體貼市民在每一個重要人生階段的不同需求，針對出生、結婚、離婚與死亡提供相關的資訊與協助。同時，由於里、鄰長與市民的接觸最多，同時也是市政宣導的第一線尖兵，因此「幸福+福袋送到家專案」即是透過里、鄰長的服務網絡發送福袋。

表一：民國98年臺北市出生、結婚、離婚、遷入、死亡人數

	出生	死亡	結婚	離婚	遷入	總人口數
98年案件數	19,403	15,260	14,266	10,014	94,319	2,607,428
佔總人口數比	0.74%	0.59%	0.55%	0.38%	3.62%	



幸福+福袋送到家專案，為五大族群傳暖意

臺北市政府知道，每個人在人生中的每一個階段，都會面臨不同的情境或挑戰，例如新手媽媽的手忙腳亂、剛搬到新環境的萬事起頭難、營造兩人世界的甜蜜滋味、離婚單飛後的自處之道，以及失去親人時的悲慟哀傷，如何陪伴市民走過這些或快樂、或喜悅、或心酸、或痛苦的人生歷程，並找到通往幸福的道路，就是「幸福+福袋送到家專案」最想做的事。

因此，為了使市民能享有市府貼心且客製化的精緻服務，民政局特別製作了「主題福袋」，袋中除附上一本針對不同族群所撰寫的手冊外，還附上一張郝龍斌市長致市民的信，讓市民感受到在人生不同的重要階段中，都有市府的一路相伴與關心。

「幸福+福袋送到家專案」的五大主題手冊及對象分別是：

■牽手篇：[遇見幸福] 完成結婚登記之新婚市民

■寶貝篇：[成長喜悅] 幫家中寶貝完成出生登記之新手爸爸媽媽

■臺北好生活篇：[歡迎入席] 從外縣市遷入臺北市單獨立戶的「新臺北人」

■安心篇：[生命力量] 面對親友死亡的市民

■單飛篇：[自由重生] 辦理離婚登記的單身市民
有關「幸福+福袋送到家專案」之相關資訊及各手冊之內容，可連結至以下網址瀏覽：<http://bcabdc.tcg.gov.tw/happyhome/>





▲在市民走過每一個重要的生命歷程的時刻，「幸福+福袋送到家專案」都會致上最溫暖的關懷，以及切合當時需求的資訊。

民政局針對五大族群量身訂做「福袋」或「關懷暖暖包」，其內含市長祝福或慰問卡、臺北幸福人生活手冊及貼心小禮品，而福袋（結婚、出生、外縣市新遷入本市）由里鄰長親送至市民手中，關懷暖暖包（離婚、死亡）則於市民至戶政事務所受理登記時直接致贈，除傳達臺北市政府最溫暖的關懷之外，更提供切身所需的資訊，讓市民在人生不同的重要階段中，都能獲得最即時而完整的提醒。

在網路空間中 與幸福相遇

「幸福+福袋送到家專案」自96年8月開辦之後，深受民眾的肯定與認同，至目前為止共送出23萬7,901件福袋，其中回收之1萬5,432份意見調查表中，對臺北幸福人手冊的資料豐富性是否滿意之問題，勾選「非常滿意」及「滿意」佔83.92%，並常有市民欲索取此手冊作為參考。

不過，由於幸福人手冊的內容涵蓋範圍很廣，涉及到臺北市政府19個局處的資料，再加上相關資訊會隨時間演變與主客觀需求而加以調整，因此最快的資訊更新方式就是將內容放到資訊平臺上，當市民想了解相關資訊時，即可以透過網路平臺隨時查詢，獲知最新、最正確的資訊。

在臺北看見原鄉情 以數位科技打造心中部落

而在臺北市的兩百六十萬人口中，有為數不多，但卻最能代表台灣情懷的族群，就是為數約一萬三千人的原住民朋友。

不過，相較於仍居住在部落的原住民朋友，住在臺北

的「原鄉人」的數位落差其實是不大的，對他們來說，數位世界並不陌生，而臺北市完整的網路基礎建設與資訊教育也提供了很好的平等學習管道，所以在臺北市，要學習的反而是非原住民朋友，因為有許多關於原住民的文化知識，值得我們去探索。

有鑑於此，臺北市政府原民會特別建構了「典藏心中的部落」網站（<http://www.sight-native.taipei.gov.tw/>），有系統地整理原住民的文化、生活、信仰等知識，藉以發揚保存臺灣原住民族傳統文化，並積極推動原住民文化宣導。該網站的主要目的，是希望透過網際網路之資訊快速傳遞，使台灣原住民之生活、語言、經驗與智慧得以再現及活用，以助多元文化之提倡與實踐。

因此，不同於一般的網站只是泛泛地介紹一下原住民的服飾或飲食，然後再加上幾張原住民載歌載舞的照片，「典藏心中的部落」網站透過以各民族可煉取出共同文化形象之主題為經緯，藉由各族文化內涵的比較歸納為內容，提供一個可以讓瀏覽者依不同主題搜尋所需知識的知識寶庫，此一網站可說是國內唯一完整且系統化之原住民文化資料庫。

該網站總共劃分為十個主題（表二），建構之文化知識網不論是文字、圖片、影像、音檔及FLASH數量相當豐富。例如文字部分，每一族（包括凱達格蘭族共15族）於每一主題中平均字數為5000字，所以10大主題乘15族，全文至少達75萬字以上，另外圖片數量達1500張以上、228個音檔、146支影像、50支FLASH，如此龐大的資料量，也成為國內許多研究原住民文化之學術單位的重要參考資料庫。



▲為了讓民眾對原住民文化有更多的了解，臺北市政府特別建置了「典藏心中的部落」網站，並且透過網路與實體商場的行銷模式，推廣原住民的特色產品。

表二：「典藏心中的部落」網站的十大主題

一.原住民形成歷史與遷移	二.社會制度	三.生命禮俗	四.祭儀信仰	五.屋舍建築
起源傳說 神話傳說 族名由來 遷徙過程 歷史事件 現今分佈	部落組織 社會運作	氏族與命名 成年與婚姻 傳統喪偶方式	傳統祭儀 近代信仰	社群聚落與空間 建築類型 營建過程
六.日常生活用語	七.樂器歌謠	八.生計型態	九.樂舞	十.服飾與工藝
身體器官 人物 飲食 生活物質器具 動物 自然 數字 禮貌性用語	傳統樂器介紹 歌謠類型 歌唱形式 歌謠賞析	生計型態 生產工具 飲食文化	舞蹈類型 舞蹈型式 舞蹈賞析	服飾 工藝

除了網站的建置之外，臺北市政府原民會也致力於行銷推廣原住民族文化產業，92年於市政府捷運站設置文化經濟中心，於96年3月開始推展「原住民族文化產業推廣輔導計畫」，進行原住民族文化產業商品之認證，又於97年9月設置娜魯灣原住民族商場。為增加商品行銷平台，於97年6月建置原住民族商場網站（<http://www.tis.ec-media.taipei.gov.tw/>），將商場及認證商品透過網路宣傳，以便廣為大眾週知。

如果覺得光在網站上瀏覽原住民文化還不夠貼近，那麼親自走訪位於萬華區舊柳鄉市場的娜魯灣原住民族商場，會是一個很好的選擇。該商場自民國94年開始規劃推動設置，目的是希望能夠於臺北市地區設立原鄉農特產品銷售據點，帶動原住民經濟產業發展。從規劃、改建施工、點交、原民風裝置藝術工程等一連串改造工

程，才呈現出今日人們所看到的都會叢林風格。娜魯灣原住民族商場為台灣第一個原住民族商場，目前規劃有原住民風味「美食」、原鄉部落新鮮「農特產品」及精緻典雅的「手工藝品」，充滿濃厚的原住民風情。

臺北人

一定要幸福哦

而不管你是來自臺灣中南部、山上的原鄉部落，或是地球儀上另一個遙遠的國度，每一天，我們都有機會在臺北的街頭相遇，而臺北市政府最想要的，是每一個臺北人在相遇的那一瞬間，都能看見彼此的臉上綻放出幸福的笑意。



放眼未來、無遠弗屆 讓全世界都看見的國際臺北

Mercer 人力顧問公司2010年針對全球221個城市進行的「*Quality of Living*」調查，臺北市排名第85名，除較2009年於215個城市中排名第86名進步，表現超過上海第98位及北京第114位。

ECA International 人力顧問公司2010年的城市排名調查，對全球400多個城市的生活水平進行研究，臺北在49個被調查的亞洲城市中名列第6，全球排名第55，也是全球評分升幅最高的城市之一，超越上海、北京、首爾和曼谷。

在倫敦金融城（*City of London*）和英國經濟學人資訊社（*EIU*）2010年的調查中，臺北也同樣有出色的表現。*UI-Taipei*，正以不斷超越自己的姿態，在國際城市競爭的舞台上，發光發亮。

在全球化的風潮之下，一個城市是否具有足夠的競爭力，除了必須視本身具有多少資源、知識人力及軟硬體建設外，是否具備國際視野與開放的胸襟，更是至關重要的決勝關鍵。

有朋自遠方來

交換智慧城市建設經驗

因此，臺北市政府深知，儘管在2007年以前，臺北市的無線網路建設在國際上堪稱翹楚，並榮膺全球智慧城市首獎的肯定，但這並不表示臺北市可以永遠站在領先的位置上。因此，不斷地觀摩與學習其它國家或城市的網路建設經驗，以收「他山之石」之效，就是一個非常重要的課題。

在這樣的思維邏輯下，臺北市政府於2007年主辦了「2007國際智慧城市ICT論壇」，邀請到來自東京、雅加達、首爾及吉隆坡等「亞洲主要都市網」（The Asian Network of Major Cities 21, ANMC21）會員城市、「智慧社區論壇」主席John Jung、加拿大滑鐵盧市長Brenda Halloran，以及國內產官學界代表一同分享各城市在資通訊應用上的成就，及探討資通訊科技未來的發展方向。臺北並透過此次國際論壇交流活動，與「亞洲主要都市網」的會員城市代表共同研議可行的城市合作模式，這不僅是臺北首度在「亞洲主要都市網」中主導提出跨國主要城市合作案，亦是在該組織中第一個以資通訊為主軸之合作計畫，充分顯見臺北在亞洲國家資通訊發展之主導優勢。

「2007國際智慧城市ICT論壇」於福華國際文教會館展開。論壇主題包括：國家資訊通訊發展計畫、M-Taiwan計畫、電子化政府、網路城市——臺北經驗，以及推動ICT計畫政府應扮演的領導角色。

有鑑於各國發展ICT建設的腳步快速，因此臺北市政府於2009年時，第二次主辦「臺北智慧城市ICT論壇」，有別於上次的是，臺北市長郝龍斌在論壇中介紹了四

項臺北智慧城市的具體成效，包括：規劃建置「光纖基礎建設」；可用手機接收的「城市導覽定位服務」；執行績效超過99%，各縣市相繼取經的「1999市民當家熱線」；以及方便民眾查詢公車及停車位的「智慧型運輸系統」。

上海世博臺北案例館

行銷智慧城市經驗

除了邀請國際城市領袖齊聚臺北，分享無線網路與智慧城市建設經驗外，臺北市亦不吝於走出台灣，將臺北的成功經驗與全世界分享，上海世博，就是行銷臺北的最佳場域。

「2010上海世界博覽會」是以「城市」為主的綜合類型博覽會，大會並設定了以「城市，讓生活更美好」作為本次世博的主題。而臺北市以「無線寬頻，寬頻無限」與「資源循環，永續社會」兩案參展，在為期長達半年的2010年上海世界博覽會中，和來自全世界的參訪者做近距離的接觸。

整體臺北館佔地約792平方米（約240坪），並配合臺北最佳實踐案例展場——雙子劇院（Twin Cinema）之規劃與設計，整體展示臺北市如何善用無線網路，讓臺北市民的生活變得不一樣。臺北館為2層樓建築，全館包含101 3D立體劇院、未來走廊（Road of the Future）、未來劇院（Theater of The Future）及互動區（包含Connecting Taipei、Discover Taipei、Nature Trip、Taipei Smiles等）。

在「無線寬頻，寬頻無限」的部分，臺北市將展示重點放在「智慧臺北，讓生活更美好」上，讓參觀的民眾知道多年來，臺北市積極推動各項無線科技的應用，期望透過城市的「電子化」（E化，electronic）、「行動化」（M化，mobile）與「無所不在」（U化，ubiquitous），讓城市成為行動工作者的天堂，而且是一個隨時能讓人人享受科技便利的美好城市。



▲臺北市府先後於2007年及2009年舉辦ICT國際論壇，與全球智慧城市領袖齊聚一堂，共同分享網路建設經驗，並將臺北的建設成果呈現在與會者的面前。



▲臺北市府於2008年時前往南韓首爾參與「世界電子化政府市長論壇」，臺北市府資訊處張家生處長並代表臺北市與首爾資訊長宋正姬女士共同簽署「建置電子化政府與數位城市合作備忘錄」。

UI Taipei facebook

兩岸政經領袖人物，上海喜相逢

臺北案例館在上海世博的亮相，對兩岸的政經領袖人物來說，都是一件大事，因為臺北的成功經驗見證了華人在數位建設上的成果，更重要的，是見證了做為全球公民，臺北市如何善用資訊科技及資源回收政策，為地球的永續盡一份心力。

在臺北案例館的開幕活動中，不但可以看到臺北市長郝龍斌與上海市長韓正的身影，還能看到鴻海集團董事長郭台銘的出席，因為臺北案例館的成立，鴻海集團堪稱重要的幕後功臣之一。

鴻海富士康集團不但捐出大筆款項贊助臺北館的成立，還動員了近兩百名員工接受專業的服務訓練，在臺北館擔任「微笑天使」，還代表臺北接待來自全球各地的參觀者。該集團之所以出錢出力，是因為鴻海近年來積極投入綠色環保科技，跟臺北市推動無線寬頻及永續社會的理念不謀而合，因此鴻海二話不說，就承諾獨資贊助臺北館的興建。

有關上海世博臺北案例館的更多資訊，可至以下網址瀏覽：
<http://expo2010.taipei.gov.tw/>



城市交流

建立跨國合作模式

為了與時俱進，並吸取國際典範城市的無線網路建設經驗，臺北市府多次進行國外參訪，如於2008年時前往南韓首爾，參與「世界電子化政府市長論壇（World e-Government Mayors Forum 2008）」。

該次會議係以世界電子化政府的推動與展望，以及建立電子化政府的合作模式（World e-Government, its present and future, building up a model of e-Government cooperation）為主題，邀集包括美國舊金山、日本東京、橫濱與市川市、芬蘭赫爾新基、加拿大蒙特利爾、菲律賓圭松市、大陸北京與廣州、澳洲柏斯及臺北等計37城市市長、副市長、資訊首長及代表參加。

特別值得一提的是，為促進城市經驗交流，臺北市府資訊處張家生處長代表臺北市與首爾資訊長（情報化企劃團團長）宋正姬（Song, Jung-Hee）女士共同簽署「建置電子化政府與數位城市合作備忘錄」。雙方同意在建置電子化政府與數位城市的領域上相互合作，並期勉臺北市與首爾這兩個亞洲區的無線建設標竿城市能持續交流、永續發展。

走出臺北

開闊國際視野

當然，身為臺北市首長的郝龍斌市長，在任內也積極透過出國考察及國際交流活動，與國際友人交換意見、彼此觀摩學習，或建立合作關係。

在多次的參訪行程中，於民國97年及98年走訪美國的兩次行程，對臺北市推動「智慧城市」建設具有相當的影響（表一）。於97年8月底，郝市長前往美國波士頓及紐約考察，此行拜會紐約市長彭博及前市長朱利安尼交換施政經驗，並宣傳臺北市將舉辦2009年聽障奧運與2010年臺北國際花卉博覽會等大型活動。特別值得一提的是，於參訪紐約時，特別走訪了311話務中心、即時打擊犯罪中



▲郝龍斌市長於民國97年前往紐約拜會彭博市長，並參訪紐約311話務中心與即時打擊犯罪中心。



▲郝龍斌市長於民國98年3月率團赴美參訪英特爾（Intel）公司，並針對臺北寬頻網路的建置交換意見。

表一：郝市長自95年12月上任迄今出國考察行程

出國日期	地點	行程重點
96.8.29 至 96.9.7	澳洲、新加坡	應邀參加「亞太城市高峰會」及演講，郝市長以「臺北市水岸城市之發展趨勢」為題演說，介紹北市發展，並與18位城市領袖及代表簽署布里斯本協議。並赴新加坡考察，對於增進雙方未來交流及關係均助益良多。
97.2.14 至 97.2.20	日本東京都	應東京都知事石原慎太郎邀請率團參加「2008東京馬拉松賽」及考察當地市政建設。
97.6.23 至 97.6.27	上海市	見證臺北市參加上海世界博覽會簽約儀式並考察上海市政建設。
97.8.23 至 97.9.2	美國波士頓、紐約	加強與波士頓及紐約友好關係，並考察都市更新、311話務中心及防治犯罪等市政措施。
98.1.17 至 98.1.22	美國華府	參加外交部所組第56屆美國總統就職典禮慶賀團。
98.3.11 至 98.3.22	美國舊金山、洛杉磯、西雅圖	應邀參加臺北市與舊金山、洛杉磯兩姐妹市締盟40與30週年紀念活動，並考察舊金山、洛杉磯及西雅圖市政建設。
98.6.3 至 98.6.10	義大利威尼斯、佛羅倫斯、羅馬	出席「第53屆義大利威尼斯雙年展」臺灣館開幕典禮，並考察佛羅倫斯、羅馬古蹟維護及活化之相關措施。
98.6.26 至 98.6.27	香港	主持「2009年臺北聽奧香港國際記者會」，並拜會當地政要。
99.2.22 至 99.2.25	南韓首爾市	出席世界設計城市高峰會。
99.4.30 至 99.5.2	上海	主持上海世博臺北案例館開幕典禮。
99.6.10 至 99.6.11	香港	主持「花樣臺北觀光推廣會」。
99.6.14 至 99.6.17	上海市	出席「兩岸城市藝術節—臺北文化週」、臺北松山機場直飛上海虹橋機場首航典禮及推介臺北市投資環境與國際花卉博覽會等活動。
99.7.5 至 99.7.7	日本東京都	舉辦「花開了·臺北」觀光旅遊發表會。

心，這兩個行程對「智慧城市綱要計畫」中的相關執行方案深具借鑑及參考價值。另外，市長一行亦聽取紐約警察局、交通局簡報；考察紐約中央公園、城市沙灘、水岸建設、砲台公園等，以作為施政參考。

98年3月郝市長二度訪美，此行最大的意義與收穫之一，是與當地科技業者進行深度交流，並促進業者的投資意願。此行除與當地華裔傑出政壇人士以及僑胞們餐敘，並於僑宴上演說，說明臺北市市政建設，歡迎大家回來投資。另外並拜會英特爾、思科、萬兆發及博通等高科技公司，且獲得具體回應。

撒下數位種子

在UI-Taipei中綻放

事實上，在臺北市每一次舉辦或參與大型國際活動的場合中，資通訊科技與智慧城市建設成果都扮演了相當重要的角色。

以舉辦聽障奧運會為例，如何發揮大眾交通運輸系統的最大效率，以便讓賽事順利進行；如何透過1999市民服務熱線的協助，讓民眾了解活動的相關資訊；如何運用網際網路的傳播效率，讓人人都知道如何尊重聽障選手與一般聽障朋友的權利……，這些都是聽奧之所以能成功舉辦，並贏得國際讚譽的主要原因。

而在2010年底，另一場國際盛事——「國際花卉博覽會」即將在臺北登場，這是台灣有史以來第一次舉辦國際性的花卉博覽會，更重要的，是它為臺北市帶來一股美麗的力量，讓大家更加注意到城市的容貌，可以不只有高樓大廈與玻璃帷幕，還能有繽紛的綠蔭花海，為城市人的生活增添更多的色彩。而科技的力量亦復如是，只要用心撒下數位的種子，就能看見無數美麗的花朵。在UI-Taipei中綻放。

U Taipei

在「智慧城市綱要計畫」中，「電子化政府」是涵蓋最多項執行方案的策略目標。

基本上，每一個政府的存在，最主要、同時也是最終極的目的，就是幫民眾打造一個可以安心居住與工作的環境，並且透過各種管道提供完整、實用、有效率的便民服務，以促進城市的整體發展與競爭力。

因此，自2007年導入「智慧城市綱要計畫」至今，在「電子化政府」策略目標下，市府的推動重點包括：

■治安零容忍

為了保障人民生命與財產安全、讓市民擁有更適合的生存環境，執行治安「零容忍政策」，相關之主要執行項目包括：

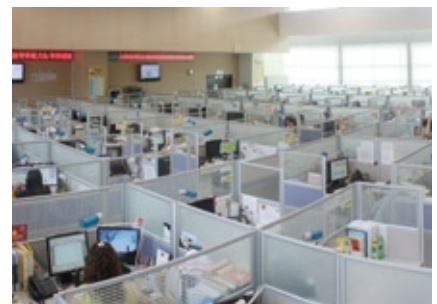
- 建置智慧型消防勤務系統
- 建置建築物及消防公共安全檢查資訊系統
- 建置智慧型員警勤務系統
- 建置犯罪資料庫管理系統
- 建置錄影監視系統



▲在導入智慧型派遣系統後，臺北市的消防派遣及救災效率都獲得大幅的提升。



▲藉由資訊與網路科技的協助，臺北市員警可透過電腦螢幕即時掌握於臺北市各重要幹道、路口及治安要點設置的監視系統所傳回之影像。



▲「1999市民當家熱線」一年365天提供全天候的服務，市民只要輕鬆撥一個號碼，就可反應與市政有關的問題，並獲得相關的諮詢服務。

成果紀實1：電子化政府

■提升市政服務品質

此一部分可分為三個面向，其一是藉由資通訊科技之助，優化民眾與政府的溝通管道，如：「1999市民當家熱線」功能與服務品質的提升，其二則是提供更貼心的網路加值服務，如：建置市民網路專屬號碼服務、提供單一諮詢窗口服務，其三則是提升市府決策品質與運作效率，如：建立快速回應民意之決策支援系統、建置區級政府管理資訊系統。相關之主要執行項目包括：

- 戶政萬事通通報
- 各局處市政資訊系統與CTI系統整合
- 提供單一諮詢窗口
- 建置市民專屬網路號碼服務
- 建立快速回應民意之決策支援系統
- 建置區級政府管理資訊系統
- 推動市政知識管理及市政資料通報系統

■強化數位學習

市政效率提高的前提之一，是要有素質良好、與時俱進、不斷學習的公務人員，另一方面，做為市政服務的使用者與意見反應者，市民的素質也同樣重要。因此，在「電子化政府」策略下，推動了多個與數位學習有關的執行項目，包括：

- 推動電子化線上學習
- 建置資訊化教室及充實圖書館資訊設備
- 推動教育入口網站
- 推動原住民數位學習及原住民文化宣導

有關「智慧城市綱要計畫」中「電子化政府」策略目標下的各項執行方案與相關計畫成果，請參閱「電子化政府成果紀實一覽表」。



▲臺北市府重視每一個人的聲音。在「1999」話務中心裡設有兩席手譯值機員，方便聽障朋友透過視訊系統表達意見，或詢問與市政服務有關之問題。



▲臺北市各級學校進入數位教育新紀元，藉由各式資訊設備的擴充，老師與學生都有新的學習體驗。



▲整個臺北市就是一個大家庭，為了讓家庭中的成員更了解彼此，臺北市府特別建構了原住民文化網站，讓人人都能透過網路親近原住民心中的部落。

【電子化政府】各項執行方案成果紀實一覽表

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
一、全方位都市防災系統	1. 建置智慧型消防勤務系統 • 消防局（救指中心）	- 有效應用地理資訊系統，建立預警機制，逐步強化電腦救災距離計算之精準性，期能達到派遣零誤差之境界。 - 提昇及整合現有防救災資訊蒐集機制，計畫積極運用無線通訊科技，建立無線路由備援線路，以增強派遣系統線路品質。 - 建置救災（護）強固型車用電腦，提供救災救護所需資訊。	- 案件處理時間縮短：民眾報案至通報分隊出動之所需時間，從原有之人工派遣模式約需90秒，縮短為2010年1-8月受理平均時間為51.9秒。 - 出動速度快：119指揮中心通知外勤分隊出動至分隊出動時間，2007年平均100秒，2010年1-8月平均33秒。 - 徹底發揮駐地效益：縮短勤務時間，減少公務支出。 - 節省社會醫療照顧成本：迅速到達現場，爭取黃金救援時間。 - 獲得專業人士肯定：2008年康健雜誌8月份針對各縣市醫護人員進行問卷調查，86.77%的急診醫生票選臺北市為到院前救護最積極的都市。
	2. 建置消防水源管理運用系統 • 消防局（搶救科）	消防水源管理運用將整合於「智慧型消防勤務派遣系統」，透過系統印製各種管理報表，如本市各行政區消防栓數量統計表、游泳池、蓄水池統計表，消防栓損壞報修清冊，水源列管清冊、會勘報告表、違法案件通知單及用水統計表，以確實掌握消防水源。	建置水源管理運用系統，縮短相關資訊取得時間；有別以往須經過臺北自來水事業處及救災救護指揮中心橫向聯繫，執行勤務人員得以快速取得相關資訊，以最快時間到達現場部署搶救。
	3. 建置毒化物資料庫連結平台 • 消防局（搶救科）	建置各類毒化物特性及流通資料庫，以利建立預防管制及追蹤機制。	有別以往須電詢環保業務機關—行政院環境保護署，執行勤務人員得以快速取得相關資訊，於3-5分鐘內採取最適之處理方式。
	4. 建置建築物公共安全檢查資訊系統 • 建管處	推動建築物公共安全檢查網申報。	建築物公共安全檢查資訊系統除每年鍵入本市8類23組各行業申報資料外，對本府各局處聯合稽查各類場所之檢查、本處自行檢查之建築物動態安全檢查及抽複查等結果均可輸入，達成度100%。
	5. 建置消防公共安全檢查資訊系統 • 消防局（火預科）	- 於消防安全管理系統下增設「燃氣熱水器及其配管承裝業管理及線上申報子系統」，考量與安全管理系統中相關功能整合，以便有效管理燃氣熱水器及其配管承裝業。 - 消防安全管理系統下增設「爆竹煙火管理及線上申報子系統」，並考量與安全管理系統中相關功能整合，以便有效管理爆竹煙火業務。	- 燃氣熱水器及其配管承裝業管理及線上申報子系統：自97年1月1日上線以來，經本局辦理本府核發之燃氣熱水器承裝業共119家，有關燃氣熱水器承裝業管理及申請部分自系統上線後，經查有施工案件之業者共68家（案件量共487件），目前施工案件均已上線登錄並由系統進行管理，本局將採積極輔導有效管理方式進行燃氣熱水器承裝業者管理，以維護民眾安裝熱水器之安全。 - 爆竹煙火管理及線上申報子系統：因本系統雖已建置完成，惟尚需配合臺北市爆竹煙火施放管制自治條例規劃辦理，目前該法案於議會審查中尚未通過，目前尚未開放民眾上線申請。
二、建構防疫工作網	1. 推動傳染病監測系統 • 衛生局	結合地理資訊系統之應用，透過建置傳染病監測系統，支援建立完成之防疫工作網。	系統已建置完成，有助正確且即時掌握疫情資訊、簡化作業流程及提高便民服務的品質及效率。
三、戶政萬事通加值服務	1. 戶政萬事通通報 • 民政局	- 提供首次遷入臺北市的市民最新便民生活手冊，並依其個別需求提供房屋稅與地價稅之節稅資訊、子女就學資訊或當地生活地圖。以「幸福+福袋送到家」專案辦理。 - 利用市政資料庫e化通報系統，同步更新市民相關證件最新戶籍地址，成為市政的單一窗口，各機關業務需求有市民戶籍地址資料，可申請戶役政資訊連結，以更新相關資料，免除市民往返各機關之不便。	「幸福+福袋送到家」專案自96年8月開辦之後，頗受民眾認同，至目前為止共送出23萬7,901件福袋，其中回收之1萬5,432份意見調查表中，對臺北幸福人手冊的資料豐富性是否滿意之問題，勾選「非常滿意」及「滿意」佔83.92%。
	2. 推動戶籍行政跨縣市支援體系 • 民政局（各戶所）	配合內政部積極推動戶籍行政跨縣市支援作業，並思考加值服務空間，創造差異性優質服務。	計有監理處、衛生局、社會局、警察局、消防局、動物衛生檢驗所（現升格為動物保護處）、教育局、原住民事務委員會及商業處等9個機關，已透過戶役政資訊系統連結或利用市政資料庫查詢系統定期更新市民戶籍地址。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
四、建置市民e化隨身秘書	1. 各局處市政資訊系統與CTI系統整合 • 資訊處	- 以1999服務為主軸，整合各局處市政資訊系統，建構完整的市民資料庫，隨時掌控回覆資訊，提升Web搜尋速度。 - 試辦CTI值機席次與話務中心整合，導入CTI的效率報表、錄音、即時服務資訊、線上測聽等功能，延伸話務中心服務機能，落實市民服務品質的管理。 - 將市民熱線向上提昇為Multi-Channel多管道之話務服務中心，計劃於導入網路線上客服之功能，包含文字交談、網頁同步及Web Call Back（線上電話回覆）、Call Me Now（線上語音）等，讓民眾在使用網路功能時，亦隨時都能取得客服人員回應。	1999話務中心98年第3季之平均進線數29萬通，由話務中心處理通數16萬通，10月份1999開放免費服務後，當月話務量達增加至32萬7千餘通，處理通數17萬7千餘通，之後整體話務量仍呈現成長狀態，99年8月份總進線量共340,108通，處理通數192,285通，提供服務前三名分別為諮詢電話（50.3%）、轉接電話（23.38%）及案件派工（13.92%）。 - 派工案件數，99年度第3季平均案件數為22,423件，99年3月份26,650件，熱門通報事項前三名為違規停車處理（41.73%）、場所與設施噪音舉發（9.65%）及大型廢棄物清理聯繫（10.42%）。
	2. 整合電信與無線網路平台與CTI系統 • 資訊處	- 以1999服務為主軸，結合CTI系統、電信與無線網路平台，讓民眾隨時藉由網路或手機簡訊等方式接收市府訊息。 - 為快速回應市民與話務中心互動結果之回報機制，計劃透過手機簡訊方式，規劃建置市民熱線之簡訊發送平台，俾對市民重要諮詢結果以文字快速回應，建立民眾可信賴及慣用之市政諮詢管道。 - 定期將市民最新或熱門問題諮詢類別，透過資料交換或整合的方式，整理至無線網路入口，加強對於市政議題的宣導。	- 簡訊發送平台自98年4月上線截至99年8月31日，累計發送簡訊2,346,836通。 - 市民生活資料庫介接府內機關有關民生資訊系統有共計七項：交通局YouBike即時資訊、交控中心即時道路速率、停管處停車場即時資訊、文化局：文化快速網站訊息、觀傳局臺北旅遊網、商業處特色商圈資料庫、金管會：金融機構資訊。 - 推動無線（行動）網路應用服務（市民生活資料庫）截至99年8月31日收納府內民生資訊筆數為21,956筆。
	3. 提供單一諮詢窗口服務 • 資訊處	- 建置話務中心平臺，透過便捷介面，連結市民生活網，訓練話務人員熟習相關服務內容，提供市民食衣住行育樂等生活資訊，讓市民可得到即時之服務。 - 計畫結合市民關係資料庫平台，導入電子化的行銷系統，建立外籍居民或是不同屬性族群之快速通聯群組，並透過雙向簡訊、電子報點選內容統計等功能完成民眾之互動紀錄，主動回饋至話務中心之外撥資料庫，提供市民更即時互動經驗。	- 整合單一申訴服務窗口：整合市長信箱、機關民意信箱等服務窗口，提供透明化、單一化申訴陳情網路平台，並將1999市民熱線、聯合服務中心櫃台服務等後送案件納入管理。自93年10月1日啟用，截至99年8月31日止累計受理案件數為768,378件，其中市長信箱359,506件、聯合服務中心櫃台服務（於93年11月15日納入）2,253件、1999市民熱線（於93年11月15日納入）案件透過本系統後送處理377,194件、秘機信（於97年1月2日納入）案件透過本系統後送處理11,460件、機關民意信箱（於95年2月納入交通局、文化局、建管處，96年12月納入大同區公所）17,965件。 - 推動網路1999服務：自97年11月30日啟用至99年8月31日止網站造訪人次為248,401人次，FAQ總點閱數為288,764次。
	4. 建置民情資料庫 • 研考會 • 資訊處	- 導入「企業智慧系統」，整合分析查詢、外撥、業務申請等資料，建立完整民情資料庫，即時改善問題並主動提供關懷服務。 - 建立企業智慧平臺與資料庫相關之軟、硬體設備，彙整民眾之互動資料數據，並協調相關局處資料之開放介面，以定期產生民眾之互動情報，了解民眾之重點需求，建立報表、即時查詢、線上分析處理等重要企業智慧分析功能。	- 建置完成1999民情資料庫資訊查詢平台，主要有市民來電之各項資訊統計分析、1999派工事項統計分析、服務水準等提供本府長官瀏覽。 - 提供CTI、1999派工及諮詢等報表並介接至員工愛上網。 - 直接介接1999派工資料庫提高查詢效能。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
四、建置市民e化隨身秘書	5. 建置市民專屬網路號碼服務 • 資訊處	- 設計市民專屬聯絡管道，進行客製化之服務與溝通。 - 透過下一代市府網站行動整合平臺，結合家戶電子信箱，提供市民個人化之服務。	- 透過「家戶即時通系統」建立本府與設籍於臺北市97萬家戶之間有效充分的資訊溝通管道，由本府主動寄發市政相關宣導，以及家戶（及成員）日常生活所需的資訊及服務。 - 家戶即時通服務於民國98年6月啟用，逐步整合市府各類訊息發布機制。訊息服務項目包括「水費繳費通知」、「停車費繳費通知」、「交通違規費繳費通知」及「汽車燃料費繳費通知」，並於民國99年介接「行車管制訊息通知」、「健康促進訊息通知」、「疏散門（水門）關閉/開啟通知」及「空污訊息通知」等。 - 截至民國98年12月已完成派送管道擴充，除了web檢視服務內容外，亦包含簡訊、e-mail、即時通及傳真，共5項管道。並業於民國99年4月1日啟用新擴充之臺北市專屬及全國共31項服務。
五、中小企業e化服務	1. 完備臺北市中小企業資料庫 • 產業發展局	建置臺北市中小企業服務網，提供本市中小企業多元即時的訊息來源及資訊查詢管道，以協助本市中小企業掌握新知及政府相關服務資源。	- 提供本市中小企業最新查詢企業資料功能，業於97年3月擴充改版完成企業查詢資料系統。 - 提供民眾查詢各項專案貸款資料及中央、地方政府各項服務訊息功能，業於97年3月擴充完成是項查詢系統。 - 建置中小企業人才培育課程查詢、線上報名及講義下載功能，業於97年3月完成學習互動系統建置。
六、提昇員工資訊素養	1. 建立優良之資訊教學與學習環境 • 資訊處	- 提昇員工運用資訊科技之能力，暢通諮詢服務管道，進而促進為民服務及行政效率升級。 - 規劃辦理資訊系列及線上教學課程，提昇市府員工應用資訊科技之能力。 - 辦理資訊專業研討會，強化資訊交流，並轉化為線上教學課程，提昇參與層面並有效降低成本。	96年度：辦理薪資發放管理系統教訓練課程15梯次、網路申辦流程改造19梯次、概算編列教育訓練8梯次、員工愛上網訓練課程6梯次、市政活動網訓練課程4梯次、資訊主管人員研討會1梯次、資訊專案管理人員研習班1梯次。 97年度：辦理臺北市市民e點通教訓練課程2梯次、概算編列教育訓練8梯次、臺北市政府推動資訊專作業研討會1梯次、Visual Basic.NET專業課程訓練1梯次、JAVA系列訓練課程1梯次。 98年度：辦理資訊專題研討會1梯次、地理資訊系統研討會1梯次臺北智慧城市ICT論壇1梯次、資訊專題訓練1梯次、概算編列教育訓練8梯次、百年年序說明會1梯次。 99年度（至8月底）：辦理MODP實機Training:APP-V訓練課程、專案管理研習班訓練課程、資訊計畫研習班、資訊計畫及概算提報、資訊安全管理研習班、公務處理系統作業研習班、員工愛上網系統研習班、無障礙網頁設計實務班、臺北市議會「預決算審議e化-年度預算補充資料暨預算調整明細傳送作業」、專案管理研習班、臺北市政府資訊專題研討會、資訊計畫研習班、資訊服務委外規劃與管理實務班、99年度第3季市政網站整合性平台網站維護基礎及進階課程、99年度地理資訊系統推動教育訓練、防毒基礎教育訓練、99年度第2次防範網路釣魚教育訓練、資訊系統委外管理與開發課程、Windows Server 2008 R2新功能介紹及其運用課程、綠化地點資訊維護及查詢系統教育訓練。
	2. 推動電子化線上學習 • 公訓處	- 提昇臺北e大線上學習平台功能及應用廣度。 - 提供各項市政業務線上學習應用。 - 成立臺北e大數位學習社群，活絡參與學習動機，完成市府數位學習資源整合性平臺，建立數位學習諮詢管道。	- 針對市府同仁專業培訓及一般民眾學習需求，持續開發優質數位課程，自96年至99年8月底，總計開發370門數位課程。 - 建置「臺北e大學習論壇」並不定期舉辦各項行銷推廣活動，包括「大膽show自己」、「孜孜不倦學習分享活動」、「與達人開講」……等。 - 局處合作共同開發數位課程，自97年起陸續與市府原民會、社會局、文化局、人事處、民政局及教師研習中心共同開發數位課程，總計開發60門數位課程；另為提升市府同仁數位學習專業能力，自97年起陸續開辦「數位學習基礎概念班」及「數位學習專案執行及教學設計人才培育班」。 - 為提供使用者更友善之操作環境及豐富的網站內容，不斷更新擴充「臺北e大」平臺功能；另為整合市府數位學習資源，與資訊處合作共同開發市府數位學習整合性平臺。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
七、智慧型交通管理	1. 執法及交通事故鑑定科技化 • 交通局（交通事件裁決所） • 警察局	• 導入先進之資訊科技，加強以科學儀器輔助交通事故鑑定，提昇交通事故鑑定之公信力及正確性。 • 配合警察局交通警察大隊「交通事故鑑定科學化」執行計畫，推動鑑定會議資料數位化，便於閱覽及歸檔。 • 導入先進之資訊科技，提昇執法技術之公信力及正確性。 • 建構本市「道路交通事故資訊e化系統」，推動交通事故處理資料全面數位化，強化處理人員現場蒐證品質及交通事故資訊數位化，輔助行車事故鑑定，消除人為鑑定不及之盲點，提升鑑定品質及民眾權益之保障。	• 交通事件裁決所 – 資料e化比率達100% – 鑑定案件辦理天數由35日短為24.5日。 – 96年3月起至98年12月止共計查勘434處鑑定案件肇事地點，有助於提供鑑定委員相關資訊之參考。 • 警察局 – 執法科技化：96年至99年8月31日計運用酒精測定器取締酒後駕車54,593件，運用測速設備取締超速2,229,005件，運用警車監錄設備取締違規236件。 – 交通事故鑑定科技化：當事人至本局交通警察大隊申辦交通事故資料（初步分析研判表、現場圖、現場相片），服務人員可透過電腦連線直接由資料庫調出掃瞄影像列印交付，每件僅需5分鐘，較舊系統以人工調卷每件時間約15分鐘大幅減少。 – 線上查詢：於本局交通警察大隊網頁提供網頁連結，民眾可藉由網路輸入當事人身分證統一編號、車號、當事人登記聯單號碼及發生日期等條件，即可查詢交通事故案件辦理進度。 – 資料保存：本系統採數位化彩色掃瞄方式建檔，卷宗資料均可以數位檔案存管，且可將該案相關資料，如車鑑會鑑定報告、當事人陳述內容等，以補充表件之方式，併同原有資料存管，事故資料更具完整性。 – 節省空間與提升歸檔效率 – 管控機制：舊有事故系統，需案件辦結再由電腦室人員逐案登錄，本系統啟用後，案件處理流程透明化，遇民眾洽詢案件進度時，可藉系統查詢並即時告知該案受理情形、處理進度，提升為民服務功能，並利審核人員管控案件處理進度。
	2. 加強數位化之路邊收費管理系統 • 交通局（停車管理處）	• 現行路邊收費管理資訊系統，與帳務會計等資訊系統進行垂直或橫向整合，簡化後端處理程序及人力時間耗損。 • 以PDA開單後檔資料，結合停車費線上查詢系統，提供民眾查詢及繳費，另連結各路外停車場替民眾上網查詢及繳費之服務。	• 於95年1月3日租用482具PDA供路邊停車開單，成效良好。臺北市路邊停車開單正式由傳統人工勾稽進入數位化開單時代，由各項質化、量化資料顯示，PDA開單成效遠高於人工手寫開單時代。 • 質化指標：1.單據品質更佳，超商可方便讀取金額，無法塗改。2.管理員開單巡場績效可以客觀數據分析。3.單據防水性佳，民眾對應繳費用易於辨識。 • 量化指標：1.平均每筆開單時間由15秒/筆縮短至10秒/筆。2.每日增加34分鐘可開單時間。3.在人力精簡下，日開單量仍提升13%以上。4.人工建檔費用每年節省約2300萬元。 • 自98年9月14日起全面實施路邊停車收費改以半小時計費，以符停車收費合理化政策。實施截至99年8月底已有3,461萬3,727人次受惠於半小時收費，並頗為民眾肯定，各縣市民眾亦要求比照辦理。
八、建立輿情通報回應網	1. 建立開放式民情反應及回應機制 • 研考會	• 建置線上論壇以供民眾上網討論反映市政並善用知識管理的觀念與技術，建置民意及回覆資料庫，以發揮分享功能，減少重複回覆的時間，提升效率，藉此得知人民之期望，作為施政政策制定的基礎考量因素。	• 1999臺北市市民當家熱線」自97年7月3日上線服務至99年8月31日止，累計已服務413萬7,047通電話，受理24萬8,926件申訴案件與45萬5,265件派工案件，平均每月服務15萬9,117通電話，受理9,574件申訴案件與1萬7,510件派工案件。 • 手語統計：至8月底已有300位聽障朋友使用過本服務，累計服務次數達1,907次。 • 榮獲「98年度傑出資訊應用暨產品獎」、「98年度經濟部工業局傑出資訊服務管理獎」以及「98年度臺北市政府服務品質獎」。
	2. 建立快速回應民意之決策支援體系 • 資訊處	• 以輿情通報為主軸，建立高品質施政知識庫與決策支援體系，以利知識互動與分享，快速回應民意。 • 建置知識管理平台，提供知識互動與分享。 • 召開宣導說明會，推動機關行政知識管理。	• 本案自上線後，截至99年8月累計資料量，共達3,920筆，每年之資料量由第1年後逐年遞減，其表示媒體對本府之新聞已趨於平衡報導。同時民眾對本府之意見亦能在第一時間有效掌握，大幅提升本府之形象。
九、建構治安防護e化體系	1. 建立報案分流及即時視訊通話服務 • 警察局	• 提供民眾透過網路逕行報案，為習慣使用網路之族群，開闢另一種報案管道，並利用網路快速傳送特性，將案件分派處理全程流程控管開放查詢，提升民眾對報案信賴度，達到報案分流簡化作業程序效益。	• 本局網路報案系統自88年12月啟用，平均每月受理案件約200餘件，提供民眾透過網路逕行報案，並具有案件分派處理、流程控管及滿意度調查等功能，更於97年11月結合自然人憑證審核功能，用以確認報案民眾身分，並減少民眾登打時間，以提高服務效率。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
九、建構治安防護e化體系	2.建置智慧型員警勤務系統 • 警察局	- 擴充智慧型電腦輔助勤務派遣系統，以合理運用警力，勤務安排人性化。 - 員警執勤攜帶之行動載具加裝GPS衛星定位功能，可即時就近派遣員警至報案現場處理，並經由3G通報回報處理情形，透過行動載具查詢人車之戶籍、車籍、前科、計程車執業登記資料及現場開立違規舉發單。 - 將員警回傳之位址，以數值地形圖為基礎，並結合本府地理資訊相關交通圖資，進行警車最短路徑分析，以便指派員警迅速到達現場。	- 以智慧型員警勤務系統掌握動態警力，作最佳派遣，加速員警到達現場處理，縮短民眾現場等候時間：自受理案件至派遣員警到達現場時間，99年2至8月平均每件4.7分鐘，98年2至8月平均每件4.83分鐘，平均每件減少約0.13分鐘(約8秒)。 - 以行動載具PDA開立違規舉發單時，透過系統線上即時查詢下載資料、法條及違規地點、能直接下拉點選，勿須記憶，且具比對檢核功能，加快製單速度，降低員警因個人等因素所造成之違規舉發錯誤率，減少民怨。99年2至8月，員警以所購置工業型PDA於現場開立違規舉發單共計9,173件，其中因製單錯誤致遭系統註銷案件計32件，製單錯誤率為0.34%，較未實施本案之前以手開單製單錯誤率2%，降低83%。 - 行動載具PDA，打擊犯罪無所遁形，提升員警執勤效能：99年2至8月份，員警利用行動載具透過3.5G無線通訊於線上查詢人車及警政相關資料計36萬7,404筆，因立即核對身分證件，大幅增加刑事逮捕、尋獲人車之機會，使犯罪無所遁形，提升員警執勤效能。
	3.建置犯罪資料庫管理系統 • 警察局	受理民眾報案紀錄、各類重大刑案及警方案件處理等相關刑事案件資料，結合地理資訊系統，繪製成全市「犯罪地圖」，並區分出各類型犯罪的「治安熱區」，針對熱區加強警力巡邏，事先預防犯罪行為發生。	- 系統資料量 第一期：刑案紀錄案類包括強盜、搶奪、竊盜等，共計6萬8千餘筆。 第二期：各類資料共約20萬筆 第三期：預計總資料量逾40萬筆。 - 使用帳號數：本系統主要提供本局各外勤單位主官(管)及業務人員使用，現使用帳號數逾500名。
	4.建置錄影監視系統 • 警察局	監視系統全面數位化，配合無線網路，成立數位監控中心及線上巡邏隊，讓犯罪行為能即時傳輸、即時監控。	截至99年8月31日止，14個分局、94個派出所，機房裝修工程108處全部完成、機房設備安裝完成107處，路側設備安裝計完成分電箱4,839處、控制箱10,856處、攝影機11,092處、電力接通7,150處、電路接通9,591處，影像畫面正常回傳5,161處。神通電腦股份有限公司提報整體工程進度已達86.418%，預計100年元月4日前竣工。
十、健康管理e化校園	1.建立學生健康檢查資訊管理系統 • 教育局	定期辦理學生健康檢查，建立「學生健康檢查資訊管理系統」，並輔導各校使用本系統。	完成各年級統計報表如下 總表、生長發育統計組：估計20份統計表。 視力統計組：估計46份統計表。 眼科、牙科統計組：估計44份統計表。 耳鼻喉科、內科統計組：估計44份統計表。 總評統計組：估計12份統計表。
十一、充實學校資訊化設施及教育資源	1.建置資訊化教室及充實圖書館資訊設備 • 教育局	- 建置資訊化專科教室，實施群組教學，充實圖書館資訊設備，提供學生多元化的學習環境。 - 將學校圖書館轉型為教學資源中心(Instructional Material Center)，除原有圖書資源外，另提供電腦檢索區、小型研討區、線上資料庫查詢區、光碟播放區、隨選視訊系統等服務，提供師生更多元的學習場所。	- 截至98年底，建置資訊化專科教室計畫各校均認為成效良好，使用群組及互動式教學之方式，將資訊融入專業科目之學習，漸漸建立全新之教學模式，執行率已超額達到132%。充實圖書館資訊設備計畫為提供教師及學生更便利之學習場所，充實圖書館資訊設備，將學校圖書館轉型為教學資源中心，提供師生多元之學習場所，執行率已達到52%。 - 校達成平均學生及電腦數，人機比為4.97：1(307,598：61,979)。 - 單槍數及市立學校班級數約為1：1(10,509：10,596)。
	2.推動教育入口網站 • 教育局	- 即時更新各類資料與訊息，提供家長、老師及學生豐富的教育資源，採互動式網路社群模式，以增進老師、學生、家長彼此的良好互動關係。 - 與臺北益教網、臺北市親師生網路電子郵件信箱、校園無線網路及校園網路電話系統的帳號整合，以單一帳號即可登入使用各系統資源。	- 臺北市教育資源之收集與彙編：針對本市網路相關教育資源，加以整合彙編，成為各級學校親、師、生運用網路教育資源之首選網站。 - 臺北市休閒活動資訊之收集與彙編：收集彙整本市教育、文化藝術、體育競技、育樂休閒、慈善公益、生活新知、民俗節慶、農村、自然體驗及其他等，與兒童及少年休閒有關之活動，有效並迅速提供臺北市兒童及少年完整及正向之休閒活動資訊服務。 - 提供各級學校親師生交流社群之平臺：提供互動式之網路平臺及社群機制，讓老師、學生及家長之間，能經由網際網路交流互動。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
十二、建置新移民資料庫	1. 整合新移民統計及調查資訊 • 民政局	• 整合新移民相關統計及調查資訊，落實個案訪視及戶口查察。	• 全國新移民資訊已由內政部入出國及移民署整合建置「外籍與大陸配偶資料庫整合系統」，臺北市之新移民共計有3萬3,556人。
	2. 建置新移民人才資料庫 • 勞工局	• 建置新移民通譯、特殊專長等人才資料庫。	• 因內政部入出國移民署已於98年4月1日起正式啟用全國通譯人才資料庫，本案業經本府新移民照顧輔導措施諮詢委員會第一屆第八次會議決議不另建置。
十三、營造原住民數位應用	1. 推動原住民數位學習 • 原民會	• 推動e-learning職訓學習網路平臺，建置傳統與數位化結合之電子化學習中心。 • 以實體教學為主，電子化線上網路平台為輔，提供數位職訓教學內容，積極推動職訓學員基本使用網路能力，擺脫傳統教學空間、時間的限制，營造自主、個人的輔助學習空間。	• 有關本計畫執行成效，截至99年8月底止，透過公務人員訓練處「臺北e大」網站學習人員為28222人，通過認證學員為3,669人。（有關本會數位學習課程，持續開放民眾點閱學習中，瀏覽人數截至99年9月6日止計14,552,730人次。）
	2. 建置原住民產品行銷網 • 原民會	• 製作專屬原住民商場網站，以多媒體及網路行銷方式加強原住民產品行銷商機，積極將「臺灣原住民禮品」推向市場。 • 推行原住民文化產業認證標章。	• 為「建置原住民產品行銷網」，於98年5月將「臺北市原住民族商場」網站連結於本府產業發展局網站首頁，於9月連結於市府網站首頁，有效提高點閱率，99年1月1日至9月7日止，總瀏覽人數171,927人較去(98)年同期成長196%，大幅增加曝光率及知名度，助益本市原住民族傳統工藝、文化創意產業及農特產等商品之推廣。
	3. 推動原住民文化宣導 • 原民會	• 加強以數位影像宣導原住民的社會結構與文化特色。 • 策定台灣原住民的社會結構與文化特色之數位影像宣導近、中、長程計劃。 • 規劃台灣13族原住民與平埔族，有關遠古及近代之歷史人文、藝術文化等影像資料蒐集、彙編。	• 本計畫收錄原住民文化相關之文字、圖片、聲音檔、影像檔等素材及資料，勾勒、整合原住民族相關資訊，形成以搜尋之數位網路環境。網站資料不論是文字、圖片、影像、音檔及FLASH數量相當豐富。例如文字部分，每一族（包括凱達格蘭族共15族）於每一主題中平均字數為5000字，所以10大主題乘與15族，全文至少達75萬字以上。使用1,500張圖片、146支影像、228個音檔，使用者無論從任何主題切入都容易閱讀、瀏覽及蒐尋。 • 對外開放後，透過適當的推廣及宣傳，創造網站瀏覽人次；自99年1月開放使用起至99年9月7日止，瀏覽人數已達29萬3,937人次。
十四、推動發展共用性資訊系統	1. 建置計畫管考資訊系統 • 研考會	• 建置計畫管考資訊系統，提升管考之共用性，提升管考之績效。 • 跨部門業務整合，使各計畫由研擬、預算編列、審查、執行、管考、及績效評核等跨部門之管理資訊均能完整呈現。 • 簡化管考流程，提升人力及預算績效，藉由系統整合避免過去一案多個局處控管、各機關承辦人員重複登錄計畫資料，減少府內現行計畫管考系統及預算之維護管理費用。 • 整合現行管考計畫系統及預算系統之資料庫，運用資料探勘等技術，提升資料庫加值運用價值，並提升決策支援應用。	• 全府各機關導入施政計畫及施政綱要審查平台，並完成92年至98年本府各機關施政計畫資料轉檔，及推動各機關完成99至100年施政綱要及施政計畫提報及審查作業。 • 全府各機關導入本府府列管計畫管考平台，並執行99年計畫資料轉檔及列管作業，並推動各機關完成100年府列管計畫提報及審查作業。 • 全府各機關導入本府研究發展計畫概算及管考平台，並完成88年至98年本府各機關研究發展計畫資料轉檔，及推動各機關完成99至100年研究發展計畫提報及審查作業。 • 全府各機關導入本府出版品概算及管考平台，並完成90年至99年本府各機關出版品計畫資料轉檔，及推動各機關完成100年出版品計畫提報及審查作業。
	2. 推動公文整合系統 • 秘書處	• 推動本府一貫性、整體性之公文自動化作業，提升公文處理整體效能。	• 加速公文傳遞，落實節能減紙：以網路取代馬路，縮短公文傳遞時間，每年減紙數量更在50萬張以上。 • 透過整合全府公文管理系統，每年可節省各機關自行維護軟硬體設備經費約計4,200萬元。 • 各系統資料共用可避免人力重複繕打、校對作業時間，每件約可減少4小時之處理時間；以電腦自動產生統計報表，大幅縮短人工處理作業時間。 • 以電子化方式儲存檔案，提昇文件調閱速度，每件約可節省2小時。 • 公文處理流程全部透明化，透過全程管理，即時稽催制度，可掌握案件進度，避免公文逾期。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
十四、推動發展共用性資訊系統	3. 建置資訊系統共通平台 • 資訊處	• 建構各資訊系統共通功能運作平台，加速市政資訊化並節省大量之開發成本。 • 以員工愛上網為資訊系統入口，並整合各資訊系統之單一簽入。 • 建構以市政整合服務平台作為各資訊系統相關資訊交換之機制。 • 建構訊息中心作為各資訊系統之訊息平台，方便同仁獲知相關資訊系統之訊息通知。	• 整合共用資訊系統入口網 • 整合跨資訊系統資訊交換：市政資料庫已介接五大資料庫，提供80個機關331項跨機關申辦業務，且因本年度開始市政整合服務平台介接市民生活照護系統以確認申請人戶籍，截至99年8月為止查詢成功件數已達8萬多件，與其他業務項目合計達11萬多件，以每件人工處理成本140估算，至99年8月止已節省約1,540萬元人工處理費用；另外，線上流程處理平台已提供e點通網路全程式申辦服務計117項案件類型。 • 藉由e公務訊息平台整合各資訊系統之訊息發布，使用者只需要接收訊息平台的訊息，即可獲得與本身有關之各項訊息，避免遺漏訊息並提升整體作業時效。該平台截至目前已提供12個資訊系統之訊息通報服務。
	4. 建置區級政府管理資訊系統 • 民政局（各區公所）	• 檢討各區公所及里辦公室運作所需之共同性業務資訊系統需求，開發單一資訊平台。 • 建置「區里行政業務資料管理系統」，提供區公所及里辦公處建置、查詢及管理各項業務所需重要資料。 • 規劃建置知識分享平台，內容包括區公所各項業務及里辦公處常用Q&A及問題討論專區，開放民政局、區公所及各里辦公處使用，達到經驗交流、精進業務目的。	• 建置單一櫃檯受理檢核作業子系統 - 區公所將5課室計31項人民常辦的申請業務集中同一樓層，設置單一櫃檯服務窗口，97年12月29日實施單一櫃檯以來，平均民眾等候時間由之前分散櫃檯之5-10分鐘縮短完3分鐘以內。 - 透過該系統之建置，可作為加強新進同仁教育訓練之教材，提昇業務知能。 - 該系統自98年1月至99年8月底止，櫃檯同仁使用輔助收件累計登入人次為21,965人次，收件數為35,216件，民眾申辦案件連結至e點查詢案件申辦進度案件數為107件。 • 建置區里事務資料管理子系統 透過系統蒐集建置區里經常性業務資料，增加行政資源應用。該系統自98年1月至99年8月底為止，里幹事累計使用人次32,333人次，里內基本資料建立共11,056筆，全區家戶訪問統計數量已完成805,497戶。
	5. 推動市政知識管理 • 資訊處	• 建構市政知識管理平台。 • 各項市政業務知識管理應用。 • 推動行政管理知識網，加強各機關的知識管理訓練。 • 分年分項納入市政業務並廣為宣導推動。 • 召開知識管理研討會，提昇本府知識管理的境界。	• 本案自推廣上線後，各機關皆使用資訊處所建置之「市政知識管理」控管案件及處理各項市政業務，例如統籌本府之市政活動網，各機關關於上年上網登入機關舉辦之活動；機關傳閱之文件可透過文功傳閱之功能上稿至系統，再以電子郵件或訊息平台通知方式，告知同仁上網點閱，以達到節能省碳之目的，SOP服務網則蒐集各機關之標準作業程序，機關同仁可透過系統之檢索功能尋找並參考相關資料，制訂機關內部業務之標準作業程序
	6. 建置市政資料通報系統 • 資訊處	• 透過建置市政資料庫e化通報平台，提供戶政萬事通以及各項市政便民服務進行即時通報等應用。 • 建置市政資料通報管理平台，提供本府各機關間市政資料之相互通報。 • 規劃以市政整合服務平台提供各機關既有資訊系統介接，作為各機關間市政資料之相互通報，通報之媒體如E-Mail、簡訊及手機等。	• 跨資訊系統訊息整合：期使各資訊系統由成案、彙辦、陳核、執行、管考等跨系統之訊息均能完整呈現，提高作業時效及成效。 • 簡化認證流程，提升系統效能：藉由單一簽入機制，將資訊系統整合避免過去各自認證之不便。 • 運用服務平台之平台介接，提升訊息交換之應用：包含整合各資訊系統介接，運用Web Service等資料交換技術，提升資訊系統加值運用價值，並達成訊息支援應用。 • 截至99年8月底共完成13項資訊系統之介接。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
十五、建立無接縫市政網路	1. 提供安全可靠之網路基礎建設 • 資訊處	• 增設從市府到里辦公室之網路連結。 • 強化市政網路運作之可靠性、可用性以及安全性。 • 結合民間業者，運用最新寬頻網路技術，建立本府各機關間之光纖網路。 • 應用無線網路技術，擴大市政服務範圍。	• 各里辦公室網路申請市政網路之虛擬網路（VPN）服務，成為市政網路之一部分，有效降低硬體設備建置費用，並擴大市政服務應用範圍。 • 設計各區行政中心網路備援機制，提高網路可用性。 • 使用高效能之網路設備及技術，提升網路效能。建置光纖線路有效提升網路速度及傳輸品質。 • 集中化網路控管，以增加整體市政資訊網路安全性。 • 藉由引進無線網路之新技術，增強無線訊號效能，可有效擴大無線網路覆蓋範圍，並提供更大傳輸效率。 • 推動聽障奧運、花博專案及富邦臺北馬拉松活動等使用民間企業最新型光纖網路及無線技術，擴大市政資訊網路服務範圍。
	2. 建立資訊安全運作環境 • 資訊處	• 建置資訊安全程序與標準。 • 依機房、網路、設備、資訊人員之資訊安全管理制度，確保資訊作業之安全運作。 • 推動資訊安全稽核制度，隨時查核本府資訊安全防護功能。 • 成立資訊安全維護小組，掌理有關本府資訊安全危機及突發事件之處理。 • 建置全年無休之網路安全監控中心，以強化市府資訊安全。	• 97年系統弱點掃描中、高風險弱點各佔56%、10%；98年為23%、7%，各機關中、高風險弱點大幅降低。 • 開設一般人員、資訊人員及主官管資訊安全教育訓練課程。 • 本府為96、97年度行政院資通安全通報演練執行成績優良好機關。 • 本府機房於96年底通過ISO27001國際驗證，97年及98年持續通過稽核複評（外部稽核）。 • 本府每年度均辦理兩次電子郵件社交工程演練作業。
	3. 推動本府多媒體影音平台應用 • 資訊處	• 建立本府影音資料儲存管理平台以及影音資料上傳及下載管理機制，提升影音資料管理及運用效率。 • 結合網站服務提供多元化應用，建立多媒體派送服務系統，擴大數位影音加值運用。	• 協助觀光傳播局將歷史資料(正、負片、相片)數位化並儲存至相對應資料庫。實際轉檔相片數量共30,040張。 • 協助觀光傳播局將Betacam SP帶擷取、轉檔並儲存為高解DV25,低解WMV之數位化格式，儲存至相對應資料庫，共816小時。 • 98年12月20日提供「2009 臺北富邦馬拉松」路跑網路直播服務，共9,477人次觀看。 • 透過影音多媒體設備建置，讓市府網站內容更豐富。 • 整合本府各機關影音資源，提供單一窗口之加值運用服務。 • 協助觀光傳播局建立完整且高效率之數位影音生產、管制機制，以利市政宣傳作業。 • 藉由建立共用性多媒體影音平台，達到資源共享、降低成本及擴大應用層面之目標。
	4. 推動臺北市光纖網路建設 • 資訊處	• 推動臺北市光纖網路建設，開創國內利用污水管剩餘空間附掛光纖執行方式，建立開放公平競爭環境，引導業者將資金投入應用服務，刺激周邊產業之服務與發展，結合已建置的無線寬頻網路，讓市民享有低負擔高頻寬網路服務。	• 為提昇市府推動工作小組成員對於光纖網路的認知，藉以有效強化工作小組團隊行政效率，加速達成計劃目標。委託顧問團隊工研院邀請產官學研專家規劃「臺北市光纖網路建設教育訓練課程」，內容涵蓋光纖網路之技術、法規、財務等相關知識，透過專家的知識與經驗分享，讓市府員工能深入了解光纖網路技術與服務的發展。 • 辦理光纖網路建設案招商說明會、公開閱覽及公告招標作業。
十六、建置市政資料倉儲系統	1. 建置市政基本資料庫 • 資訊處	• 彙總市政業務之資料庫。 • 提供各業務系統之共享應用。	• 建置員工基本資料庫，包含機關及員工資料庫；1999建置民情資料庫；公文系統建置公文資料庫。 • 提供基本資料，做為整合應用服務。
	2. 建置市政決策支援系統 • 資訊處	• 導入企業智慧與資料採礦技術，建置高品質施政知識庫。 • 建置主管資訊系統提供決策參考。 • 推動落實知識互動與分享。	• 由每日新聞事件、議員索取資料及1999話務中心（含1999 CTI、1999派工及單一申訴）等約1,200則，經分析、比對及萃取後，擷取與本府有關之潛在重大事件約10則並加以類，使本府長官易於閱讀，以縮短找尋時間並提高處理時效。 • 幫助1999話務服務中心深入了解市民的特性與需求，根據統計分析結果，為市民提供最適當的服務，提高市府滿意度。 • 由每月約21,000則1999派工案件，分析市民反應的市政問題，提供權責單位施政依據，提升本府施政品質。

U-Taipei

在「智慧城市綱要計畫」中，「網路化社區」所涵蓋的執行方案雖然不多，但卻是一個非常重要的策略發展方向。

近幾年來，「社區營造」的觀念越來越受到重視，特別是在臺北市這樣的都會區裡，許多人是從外地來到臺北工作或就學，因此，無法像傳統社會般，仰賴家庭成員的彼此照應與協助；另外，由於許多家庭中的成年人必須外出工作，因此幼齡人口與家中長者的照護，也越來越必須仰賴社區資源的扶持互助。

有鑑於此，「智慧城市綱要計畫」在「網路化社區」策略目標下，共定出以下四大執行方案：

■ 建立社區資源網

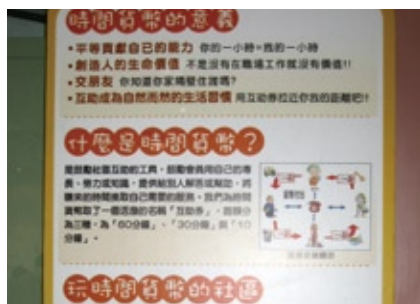
其主要目的在整合社區各項資源，如志工服務資源。

■ 建構區里互動與通報體系

透過里幹事即時通報系統與鄰里網站的建置等，促進鄰里幹事掌握社區狀況，並促進與民眾的溝通。



▲ 臺北市目前已有超過六萬名的志工。為促進志工間的交流，臺北市政府暨志願服務推廣中心舉辦牽手見面會活動。



▲ 臺北市社會局積極推動「時間貨幣」專案，希望能透過資源交換、互通有無的方式，讓參與者的付出獲得回報。



▲ 透過臺北市鄰里社區聯網的建置，可以一覽臺北市456里的特色與簡介資訊。

成果紀實2：網路化社區

■建立市民參與監督市政平台

社區是大家的，透過鼓勵每位民眾參與市容查報的維護工作，將有助於美化整體社區與臺北市的居住環境。

■建立活力健康的永續社區

推動以家戶為核心、以社區關懷為基礎的整合性健康服務，讓社區中有需要的人都能獲得照顧，使臺北成為真正的健康城市。

有關「智慧城市綱要計畫」中「網路化社區」策略目標下的各項執行方案與相關計畫成果，請參閱次頁之「網路化社區各項執行方案成果紀實一覽表」。



▲行動科技的普及，為臺北市容的美化帶來一股新力量。不管走到哪裡，市民都可以透過諸如PDA等行動工具查報市容。



▲臺北市的「健康照護服務網」深入社區，民眾可以前往各社區服務站量測血壓、脈博等數據，隨時為自己的健康把關。



▲拜網路無遠弗屆的力量之賜，臺北市的市民健康照護服務可以延伸到家戶之中，讓不便外出的市民也能在家進行健康管理。

【網路化社區】各項執行方案成果紀實一覽表

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
一、建立社區資源網	1. 整合志工服務資訊系統 • 社會局	• 整合現有之「衛生局天使人力銀行資訊系統」、「人事處臺北市政府志工人力銀行」、「內政部全國志願服務整合系統」。	• 進行各行政區之社會服務資源盤點調查，計盤點159個單位，並匯集共200筆福利服務資源項目清單放置於本局網站。 • 在整合建置本府志工服務資訊平臺部分，本市社區暨志願服務推廣中心網站（http://www.cv101.org.tw）97年5月上線，截至99年8月止網站瀏覽人次為52,827人次。 • 於各項會報中持續宣導使用內政部全國志願服務資訊整合系統，截至99年8月止，計辦理13場次內政部全國志願服務資訊整合系統教育訓練（針對各運用單位承辦人），計459人次參訓。 • 推動社區時間貨幣方案，截至99年8月止，計辦理社區時間貨幣方案座談會計24場次，並利用電子報宣導，共計宣導6,452人次；另已與4個單位成功合作試辦時間貨幣方案。
	2. 推動志工網路教學 • 社會局	• 與公訓處合作，辦理志工網路教學提升志工服務品質。	• 與公訓處合作，於臺北E大開設志工訓練網路教學課程。96年至99年8月止共計開設基礎訓練83班，共有15,826人選課；另開設方案設計、志工督導方法等7班，共有4,059人選課。
二、建構區里互動與通報體系	1. 建置里幹事即時通報系統 • 民政局	• 幹事應掌握里內輿情及家暴、治安、自殺防治等事項，透過系統及時通報、迅速回應。	• 從98年1月1日至99年8月31日止，各區里幹事透過「里幹事家戶訪查資料」系統，進行家戶訪問之總數量為80萬9,642件，平均每里每月有90件之訪問量。 • 透過此系統蒐整建置區里經常性業務資料，可增加行政資源應用。該系統自98年1月至99年8月底為止，里幹事累計使用人次3萬2,333人次，里內基本資料建立共1萬1,024筆，全區家戶訪問統計數量已完成80萬9,642戶。
	2. 推動鄰里網站 • 資訊處	• 透過鄰里網站，建立各區公所、里辦公室與民眾溝通的基礎e化網路平台，提供透明化及即時活動資訊。 • 整合社區資源網及里幹事即時通報系統，發掘社區志工，以社區部落格概念，讓市民參與並創造分享社區的各項特色與人文關懷，達到網路化社區之目標。	• 完成本市各行政區449里網站建置作業，各里網頁維護更新均由各里幹事例行進行里公布欄、里鄰花絮及里鄰經費運用等訊息發布維護作業。 • 96年12月參與資訊月展示活動，97年6月進行鄰里網站首頁維護改版，449里網頁擴增廣告聯播區，成為府級活動宣導及市政服務行銷之管道之一。 • 98年7月起配合「臺北市政府服務整合性平台」建置期程進行網站平台改版初步規劃，預計整合臺北生活圈導覽功能，以網站網頁結合部落格功能，提供容易管理維護介面，99年度起推動鄰里社區網站平臺改版移轉事宜。 • 99年7月配合本市第6期里調整案，完成本市新增7個里網站建置，總計完成本市各行政區456里網站建置作業。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
三、建立市民參與監督市政平臺	1. 鼓勵市民參與市容查報工作 • 民政局（各區公所）	• 鼓勵市民參與市容查報工作，開放貼圖功能的網站系統，增加市民對社區環境維護的參與。 • 在現有之市容查報系統基礎上，加強空間圖形查報的功能，開發市民易於使用之界面。	• 系統建置後統計90年至98年查報案件總數達80萬6,979件。 • 98年度市容查報工作持續由各區公所協助推動，統計至99年8月，各區市容查報總計查報26萬8,372件，各里查報26萬1,487件（其中里長協查部分達2,597件），民眾上網反映6,885件，平均每月查報件數達13,419件，較去年同期平均每月查報件數（11,030件）增加2,389件。 • 為符合本府落實親民、便民之服務形象，95年9月新增市容查報PDA版網站。 • 為提升市民參與，於96年度開始就前年度內熱心協助查報工作之市民，於市容查報表揚典禮時一併公開表揚以資感謝。
四、建立活力健康的永續社區	1. 推動市民健康生活照護資訊平台 • 資訊處	• 推動以人為本，以家戶為核心，以社區關懷為基礎之整合性健康服務，引進現代資通科技發展技術與遠端生理量測技術，提供市民自主式健康管理服務機制，提升本市整體健康照護品質，籌建全國第一個讓民眾享有科技化遠距健康生活照護的「智慧城市」。	• 98年3月初完成試驗驗證系統平台上線，並於4月底完成士林、北投及內湖3個試驗行政區共計50個健康服務站設置。 • 98年4月底完成系統效益評估，滿意度問卷結果顯示居家模式受照護市民對於本服務整體滿意度達八成四，也有八成二市民願意支持本府繼續推廣及推薦他人使用本服務。 • 98年12月7日完成全區試辦計畫資訊平台上線，98年12月底完成全市12行政區共250個遠距照護站建置，至12月底服務收件已達1,940件，血壓量測次數達24,168次。 • 99年8月底已建置483個遠距照護站，服務收件數已達6,203件，血壓量測次數達198,604次。

U Taipei

在「智慧城市綱要計畫」中，與市民最貼近的策略目標，就是「數位化生活」。

事實上，現代人的生活已經和「數位科技」與「數位產品」緊密地連結在一起。不知道從什麼時候開始，數位相機、數位攝影機、數位電視、手機、iPod、MP3、MP4……這些產品，就有如一陣狂潮般席捲我們的生活。而且，就算是堅持拒絕消費數位商品的人，口袋裡也少不了悠遊卡或晶片金融卡。

以市府施政角度來看，既然「數位化生活」已經蔚為風氣，且展望未來肯定是大勢所趨，就必須有計畫地管理相關設施與資源，以便提供更好的民生服務與生活環境。基於此一思考邏輯，「智慧城市綱要計畫」在「數位化生活」策略目標下，共定出以下八個執行方案：

■推動市民生活資訊網

推動各種網路便民服務，如：市民 e 點通線上申辦服務。

■道路監控科技化

建置快速道路監控系統，方便用路人取得即時資訊。

■擴大悠遊卡服務

善用悠遊卡的發卡量提供更多加值應用服務，如：電子錢包功能、停車收費系統……等，以增加民眾的生活便利性。

■營造優質交通服務環境

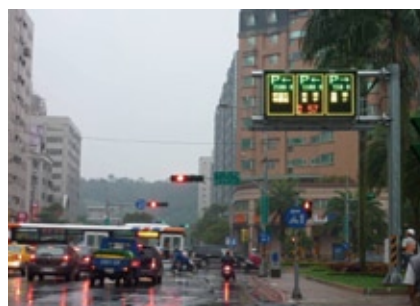
建置各項便民的交通資訊服務，如停車資訊導引系統、公車動態資訊系統，以提升「行」的便利。



▲每到週末，臺北市政府官網就會自動連結到「臺北好好玩（Fun Taipei）」網站，為市民提供各類休閒資訊。



▲近幾年來，悠遊卡積極推廣各種多元應用，除了可作為搭乘大眾運輸工具的付費工具外，開車族也能利用悠遊卡繳付停車費。



▲臺北市的公有停車場已全面性建置停車資訊導引系統，開車民眾可透過面板上的資訊，一目了然地掌握附近停車場的方向及剩餘車位數。

成果紀實3：數位化生活

■電子圖書服務

包括建構電子化圖書館與推動網路電子書。

■縮短數位落差

藉由補助低收入戶購置電腦設備及辦理市民3小時免費電腦課程，提供更多數位學習機會，以消弭數位落差。

■打造臺北科技走廊

重新打造光華商場，引導資訊產業發展。

■導入數位文化創意

設置「臺北數位藝術中心」，奠定數位藝術創作及數位藝術產業的重要地位，促進城市文化軟硬體長期發展。

有關「智慧城市綱要計畫」中「數位化生活」策略目標下的各項執行方案與相關計畫成果，請參閱次頁之「數位化生活各項執行方案成果紀實一覽表」。



▲到市立圖書館借閱書籍變簡單了，自96年8月1日起，用悠遊卡就可以辦理市圖借閱證，讓民眾省去出門要帶好幾張卡的麻煩。



▲郝市長及社會局局長共同出席民國97年「傳送溫暖、數位啟動」儀式，感謝眾多贊助廠商協助低收入家庭跨越數位落差。



▲位於臺北市士林區的數位藝術中心，提供優質的展示與活動舉辦空間，為臺北市的數位文化創意產業注入新資源。

【數位化生活】各項執行方案成果紀實一覽表

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
一、推動市民生活資訊網	1. 推動市民生活網（Fun臺北）便民網路應用服務 • 資訊處	• 導入民間企業之經營彈性，建立切合民眾且兼具市政服務以及企業服務之便民網站，提供一般便民資訊、線上申辦服務及線上加值服務三大部分，提供市民食衣住行育樂等生活資訊。	• 至98年6月30日止「市民生活網」系統可用率維持99%，加值服務使用之達成率達70%以上，同年7月1日改版後之「Fun臺北」藉由生活圈導覽服務技術應用及生活資訊內容之整合，提昇網站使用度及市民滿意度。建立本府網站之品牌形象，以促進市民參與，塑造城市形象，提高城市知名度。
	2. 推動市民 e 點通線上申辦服務 • 研考會	• 整合現有民間資源（如便利超商及鄰里公設），市民可就近申辦業務。	• 自98年1月15日起針對處理時限6日以上，及月收件量1000件以下之臨櫃、郵寄、傳真、電話等非網路申請案件，於「臺北市民e點通」網站提供案件辦理進度查詢功能，自98年1月15日啟用至99年8月31日止，已經有588項案件項目提供該查詢服務，同意使用該服務之申請案件數為8,850件，主動以電子郵件發送民眾通知計有4,365封，簡訊計有18,027則。 • 「臺北市民e點通」網站於98年2月9日啟用超商條碼繳費單服務，提供民眾經由網站申請後，可選擇列印申請案件繳費條碼單後，再持單至各超商櫃檯繳費；至99年8月31日止，已有51項需繳費申請案件提供該繳費方式。 • 目前本市已與統一超商股份有限公司、全家便利商店股份有限公司、萊爾富國際股份有限公司合作開發超商多媒體資訊機(MMK)繳費服務，整合三大超商服務據點之資源提供民眾更多元化線上申辦服務。
	3. 推動市民交通即時資訊網路應用服務 • 交通局	• 整合全市所有交通便民即時資訊，使民眾進入單一入口後即可取得所有與生活息息相關之交通資訊，包含大眾運輸及私有運具之移動。 • 提供市民交通即時資訊之網路應用服務，建置先進用路人即時資訊系統，整合臺北市及其他政府單位ITS之訊息與資源，達到資訊分享與共用之目的，並提供用路人完整的路況及交通等便民資訊。	• 本網站自95年開台起至99年8月底為止，瀏覽人數累計已超過50萬人次，在交通局經營之下，使用本網站的人數亦逐年上升，自95年的63,369人次提昇至98年的129,101人次。99年1至8月每日平均約700人次透過本網站來查詢各項交通資訊，多元化的即時交通資訊及查詢管道使得愈來愈多民眾透過本網查詢相關資訊，便利其生活。
二、道路監控科技化	1. 建置快速道路監控系統 • 交通局（交工處）	• 於本市各快速道路設置閉路電視系統、資訊可變標誌及車輛偵測器等交通監控系統，俾使用路人獲得即時交通資訊，發揮其最大使用效益。	• 「既有快速道路交通監控系統工程」於本市快速道路增設118處車輛偵測器、11座資訊可變標誌及16處路況監視攝影機等設備。 • 「新生高架交通監控系統工程」於本市快速道路增設26處車輛偵測器、9座資訊可變標誌及7處路況監視攝影機等設備。 • 交控設備透過光纖或GPRS等無線傳輸將影像及資訊傳回至交控中心全面納入交控軟體監控範圍，充分掌握道路交通資訊。
三、擴大悠遊卡服務	1. 建置停車場悠遊卡收費系統 • 交通局（停車管理處）	• 擴大悠遊卡功能，包括私有停車場建置悠遊卡收費系統，並促使私有停車場配合建置悠遊卡之規劃。	• 截至99年8月止計有77處路外停車場已完成悠遊卡收費系統之建置及啟用營運。
	2. 推動悠遊卡多元運用 • 交通局（公共運輸處）	• 持續推動計程車加裝悠遊卡系統，試辦計程車組成「敬老車隊」計畫，並比照大眾運輸，提供老人計程車搭乘優惠。 • 推動纜車提供悠遊卡付費服務，將纜車與動物園票證結合，簡化入園程序。 • 推動博物館、動物園等提供悠遊卡付費服務。	• 悠遊卡發卡量從95年底850多萬張，短短4年的時間內，增加至1800多萬張，每天交易筆數從95年平均約245萬筆，成長至99年平均每日超過350萬筆。 • 敬老愛心計程車隊部分，自98年8月起安裝悠遊卡扣款設備，截至99年8月底止已有2,903輛計程車完成設備安裝並參與營運，平均每車每月刷卡金額約為1,600元，累計總刷卡金額為4,525萬元，其中累計敬老卡補助款金額為231萬元，累計愛心卡補助款金額為116萬元，累計搭乘人數已達57萬人次。
四、營造優質交通服務環境	1. 建置停車資訊導引系統 • 交通局（停車管理處）	• 採分期分區原則設置停車資訊導引系統。 • 建置停車資訊導引系統，市民可利用手機、PDA查詢各停車場即時剩餘車位，而快速找到停車位，減少尋找車位時間，進而提昇交通整體服務品質。 • 擴大建置停車場資訊導引系統至各行政區，整合現有公私有停車場之停車位動態資訊。	• 全市公有停車場涵蓋率97%。 • 截至99年8月上全市共設置128處停車資訊可變標誌設施。 • 與交工處資訊可變標誌互援，可互相傳送停車即時資訊及交通即時資訊。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
四、營造優質交通服務環境	2. 推動公車動態資訊系統 • 交通局（公共運輸處）	- 持續推動公車動態資訊系統、智慧型站台，提升公車服務之可靠性。 - 整合臺北市聯營公車路線查詢系統功能。 - 整合街道家具案設置之智慧型站牌。 - 協調整合臺北縣、市公車動態資訊。	- 公車動態查詢使用率月平均數(統計時間自98年12月至99年8月)：網站2,042,261次，手機985,884次，語音28,316次。 - 公車動態資訊系統滿意度調查結果：依本府交通局99年3月(第1次)臺北市交通民意調查報告(調查設籍於臺北市年齡在15歲及以上民眾)，調查結果顯示，有使用過公車動態資訊系統任何一項服務的受訪市民中，有72.5%對所使用的公車動態資訊系統服務表示滿意(非常滿意13.4%、還算滿意59.1%)。
五、電子圖書服務	1. 建構電子圖書館 • 教育局 2. 推動網路電子書 • 教育局	- 建立各種數位化形式的閱讀、檢索及儲存系統。 - 提供便利的電子圖書館服務，建置電子圖書館資源整合查詢系統、視障電子圖書館、兒童電子圖書館、數位典藏系統及圖書館入口網站，以整合相關電子資源及查詢檢索介面，提供全方位之電子圖書館服務。 - 推動網路電子書，推動閱讀活動，厚植知識力量。 - 加強徵集免費電子書資源，於本館網站提供連結。 - 與電子圖書館資源整合，提供民眾方便快捷的查詢檢索介面。 - 辦理網路電子書推廣教育訓練，讓讀者能充分利用圖書館資源。	- 結合圖書館借閱證與悠遊卡可減少市民隨身攜帶卡片數量，進而促成借閱證、悠遊卡多功能使用。截至99年3月底累計悠遊卡辦證總數48,045張、99年6月底53,040張、99年7月底55,489張，99年8月底57,655張。 - 整合圖書館相關系統：提供單一整合查詢介面，納入整合查詢之電子資源範圍包括本館圖書查詢系統、電子書、期刊、報紙、影片、音樂等電子資源共計183種。 - 建構以讀者為中心的服務模式：電子資源整合查詢系統、視障電子圖書館、兒童電子圖書館均加入會員服務功能，提供讀者依需求及喜好設定其專屬服務。 - 重要的手稿、珍本、照片、海報等可獲妥善管理並經由便利的網路分享予更多使用者。數位化典藏物件之掃描頁數總計約20,000頁，攝影物件約500件。 - 推動網路電子書可將圖書館館藏透過網際網路24小時即時服務到家，突破時空限制。 - 持續辦理網路電子書推廣教育訓練，使民眾瞭解資料查找的途徑及方法。97年度本館共辦理圖書館利用指引教育訓練38場次，計578人次參加。98年度本館共辦理圖書館利用指引教育訓練37場次，計826人次參加。99年至第二季本館共辦理圖書館利用指引教育訓練6場次，計171人次參加。
六、縮短數位落差	1. 補助低收入戶購置電腦設備 • 社會局 2. 辦理市民3小時免費上網訓練 • 資訊處	- 結合民間資訊企業補助低收入戶購置電腦硬體設備、軟體、電腦教育訓練課程等，以縮短數位落差。 - 辦理市民3小時免費上網訓練，帶動市民e化學習風潮，以縮短數位落差，進而提昇各項市政資訊建設之使用率。	- 自92年起開辦，市府結合臺北市電腦公會邀請宏碁、技嘉、臺灣微軟、聯想、巨匠電腦、賽門鐵克、趨勢科技、中華電信及電腦技能基金會等各大廠商熱情參與，至99年8月底止累計補助2,968戶臺北市低收入戶購置新電腦、享有免費ADSL上網，並同時擁有完善的軟體跟教育訓練及認證套裝，協助約7,206位就讀國小至大專院校之學齡子女低收入戶家庭擁有電腦設備。 99年7月14日公告99年度補助低收入戶購置電腦設備計畫，共補助600戶，含民間企業以優惠價格提供之桌上型電腦、筆記型電腦以及選擇自行購買電腦等申請方式。 - 自89年起至99年8月止累計受訓人數共374,621人次。
七、打造臺北科技走廊	1. 設置臺北資訊產業大樓 • 產業發展局（市場處）	光華數位新天地商場共規劃地下1層地上6層樓建築，地下1樓提供停車空間，1樓設置3C品牌形象館、並提供輕食與ATM、宅配服務、商品展示服務；2、3樓由原光華商場提供低價新穎3C商品、4、5樓由西寧電子商場提供電子材料、視聽器材；6樓引進維修廠商設置維修中心，不但延續原光華商場的DIY電腦組裝消費文化，並結合原西寧電子商場擅長經營之電信通訊、音響影音類商品業種，充分形塑群聚複合效應，亦提供消費民眾多元選擇。	- 光華數位新天地自97年開幕至今已吸引逾1,046萬人次消費民眾進場參觀選購資訊商品，平均每日進場人次約1萬4,000人次。 - 國內外各資訊大廠如微軟公司、英特爾公司均擇光華數位新天地作為新品上市發表場所。
八、導入數位文化創意	1. 設置「臺北數位藝術中心」 • 文化局	- 設置「臺北數位藝術中心」，奠定數位藝術創作及數位藝術產業的重要地位，促進城市文化軟硬體長期發展。 - 以研發創意為核心基礎，輔以媒合服務、情報蒐集及人才交流養成等功能，發展全方位的創作、論述與資源整合實力，厚植臺北數位媒體產業研發創作之能量。 - 提供「臺北數位藝術節」執行團體進行管理與使用，以利臺北數位藝術節之辦理，並共同合作以創造臺北數位藝術研發、交流及推廣之有利環境。	98年6月28日開館的臺北數位藝術中心已有多項成果： - 數位技術研發與產學界合作 - 與獨立藝術家進行協同創作 - 自98年3月6日至99年8月31日止參訪人次共計61,002人次 - 國內外機構交流 - 臺北數位藝術中心致力於專業研發與交流之餘，仍持續推廣數位藝術予一般公眾，並特別針對士林地區民眾優惠措施。

U Taipei

臺北市早於民國81年起便依序推動並完成「臺北市地理資訊系統整體規劃」第一期至第三期之研究計畫，並於民國91年著手訂定及推動「地理資訊系統綱要計畫」，致力於整合現有系統、擴大業務應用、建置入口網站、加值市政資料及擴大人員訓練。

在「臺北市政府地理資訊系統推動綱要計畫（2002-2006年）」執行期程告一段落後，有鑑於資訊科技之突飛猛進、市府組織調整、資訊公開化逐步立法、都市發展競爭日趨激烈、市民對市政服務品質要求也日益提升，因此呼應「臺北市政府推動智慧城市建設綱要計畫」及臺北市整體發展需求，訂此「臺北市政府推動地

理資訊系統綱要計畫（2007-2010年）」，以做為市府各機關推展地理資訊系統之指導綱領及計畫實施依據，進而提升臺北市政府的地理資訊系統作業效益，促進地理資訊應用推展，提高市民服務品質效率、創造優良企業環境並提昇城市競爭優勢。

本計畫主要的策略方向有四，市府並依據不同的策略訂定相關之執行方案，包括：

■策略一：圖資建置與供應

- 執行方案一：基本圖資更新維護
- 執行方案二：歷史圖資典藏



▲建構「自來水管線地理資訊系統」後，民眾只要透過網路，就可以查詢停水公告資料，方便提早做好因應準備。



▲「臺北市環境地質資料庫更新計畫(第二期)」暨「邊坡崩塌預警基準操作訂定工作」成果發表會現場。



▲為健全臺北市地理基本圖資之完整性，都市發展局持續執行臺北市航測正射影像圖製作及數值地形圖更新，圖為臺北101之航測影像圖。

成果紀實4：地理資訊應用

■策略二：擴大施政業務應用

- 執行方案一：提升市政工程管理
- 執行方案二：加強業務改善
- 執行方案三：推動系統整合

■策略三：便民整合服務

- 執行方案一：提供交通運輸資訊
- 執行方案二：提供市政發展資訊

■策略四：地理資訊發展

- 執行方案一：建置資料交換標準界面
- 執行方案二：人才培育

有關「地理資訊系統綱要計畫」中各策略下的執行方案與相關計畫成果，請參閱「地理資訊系統各項執行方案成果紀實一覽表」。



▲透過公車路線站牌查詢系統，即可輕鬆掌握公車路線與站名等相關資訊。



▲為使各界更了解「臺北市不動產數位資料庫」的內容與功能，特別舉辦說明會加以介紹。



▲「交通管制設施管理系統」於96年開發禁停紅黃線圖籍管理系統、97年開發線上通報系統、98年開發鄰里工程案繪圖系統、99年開發標誌/標線/安全設施繪圖系統。

【地理資訊系統綱要計畫】各項執行方案成果紀實一覽表

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
策略一：圖資建置與供應			
一、基本圖資更新維護	1. 地理資訊資料倉儲系統 • 地政處、資訊處	• 收納各局處重要性或共通性高之圖資。 • 維護地理資訊目錄及詮釋資料之索引系統。 • 提供市民及各機關單位申請圖資之單一行政窗口。 • 發佈WMS提供網路查詢臺北市地理資訊圖資	• 資料倉儲共計收納121筆圖資與133筆詮釋資料。 • 自96年1月上線至今（99年8月31日），本系統共計提供177個系統介面及947,231次圖資查詢服務。
	2. 門牌系統資料維護與整合應用計畫 • 民政局	• 既有系統維護作業，圖形及門牌及地標等資料建置更新。 • 更新地理資訊e點通功能。 • 地圖在無線上網的應用。 • 建置市政建設新聞資訊最新及既有資料。 • 建立「生活地理資訊整合應用第二期計畫」	• 縮短門牌地理資料之維護更新頻率：從每季提昇至每2週。 • 門牌地理資料品質：由本市各戶政所負責門牌同仁負責維護。 • 資料流通：結合本府地理資訊資料倉儲系統，自動抓取門牌更新地理資訊系統之門牌資料。 • 資訊加值：本府其他與公務管理相關資料提供，套疊本府地形圖後顯示都市發展現況空間分布，做為市政建設或規劃的參考。 • 經費縮減：減少約75%(75萬)的維護費。 • 97、98年度共計提供19個機關門牌位置數值資料申請加值應用。
	3. 臺北市航測正射影像圖製作及數值地形圖更新執行計畫（第二期） • 都市發展局	• 自94年度起，將本市分為南北二區，每兩年為更新週期，以航測方式製作1/1000~1/25000正射影像圖，修測1/1000數值地形圖，重新測製1/5000~1/25000數值地形圖，以維持本市各種比例尺數值地形圖之最新狀態，並持續建立全市歷史影像資料庫。	• 96至98年辦理完成航測影像圖1/1000(1020幅)、1/5000(42幅)、1/10000(12幅)、1/25000(2幅)，修測1/1000數值地形圖(5400公頃)、福爾摩沙二號衛星影像(3幅)，99年預計辦理1/1000(334幅)、1/5000(14幅)、1/10000(4幅)、1/25000(1幅)，修測1/1000數值地形圖(1970公頃)、福爾摩沙二號衛星影像(1幅)。
	4. 臺北市航測數值地形圖重製工作案 • 都市發展局	• 製作1/1000、1/5000、1/25000航測正射影像圖。 • 重新測製1/1000、1/5000、1/25000數值地形圖。 • 以LIDAR技術製作全市DEM與DSM。	• 本案為三年連續計畫，預計101年執行完畢。
	5. 臺北市政府環境地質資料庫更新計畫（第二期） • 產業發展局（大地工程處）	• 持續更新本市基隆河以北包含北投區、士林區、中山區、內湖區等行政區之1/1000地質災害潛感區域圖、1/5000環境地質圖、山崩潛感圖、土地利用潛力圖及坡度圖等圖之更新繪製。並繼續開發系統查詢及分析功能。	• 自95年起分2期辦理山坡地環境地質資料庫更新工作。 • 95年度辦理第1期更新計畫，更新山坡地環境地質資料庫使用之基本底圖及調查本市基隆河以南包含文山區、南港區、信義區、大安區、內湖區等行政區之環境地質資料，於96年6月完成。 • 96年度辦理第2期更新計畫，完成本市基隆河以北包含北投區、士林區、中山區、內湖區等行政區之環境地質資料更新調查工作，於97年4月完成。 • 總計2期計畫更新461處敏感區資料，計畫範圍內之地質災害敏感區總數為6285處。
	6. 自來水管線圖資更新 • 自來水處	• 將圖資改為TWD97座標系統，同步建置臺北市及臺北縣管線圖。 • 建置過程，同步調查重要制水閘及消防栓之TWD97實際座標，做為管線圖資基準。 • 建置管線施工測量轉入圖資系統相關基準。	• 配合大地基準由TWD67 改為TWD97，需引用民政局及發展局TWD97 版本門牌資料及地形圖資，未來將配合都發局TWD97 座標基本地形圖完成計畫期程，辦理本處TWD97 自來水管線供水設備系統及維護作業上線。
二、歷史圖資典藏	1. 臺北市建築線指示歷史案件掃描建檔計畫 • 都市發展局	• 96年度掃描87-90年之建築線指示歷史檔案。 • 97年度掃描91-年之建築線指示歷史檔案。 • 98年度掃描95-7年之建築線指示歷史檔案。	• 96年辦理完成「87~90年之臺北市建築線歷史檔案」驗收，計7,158件。 • 97年辦理完成「91~94年之臺北市建築線歷史檔案」驗收，計7,025件。 • 98年辦理完成「96~98年之臺北市建築線歷史檔案」驗收，計6,216件。 • 總計完成20,399件之建築線指示歷史掃描檔案建置。
	2. 臺北市歷史類比圖資掃描建檔計畫 • 都市發展局	• 針對80至83年航測照片或底片進行掃描建檔作業。	• 96至98年辦理完成58年版地形圖（963幅）、69年版樁位圖（451幅）及80年版航空攝影底片（2152幅）與照片（510幅）之掃描建檔，以及477幅正射影像圖製作，99年預計辦理80年版航空攝影底片（605幅）之掃描建檔，以及125幅正射影像圖製作。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
	3. 臺北市歷年都市計畫圖新舊座標系統轉換及掃描建檔案 • 都市發展局	- 將本局之歷年都市計畫圖由原來的TWD67座標變更為TWD97座標，有利於未來在資料整合及圖形疊套之需要。 - 便利未來與週邊臺北市之都市計畫互相參考疊圖。 - 原建立之歷年都市計畫圖電子檔（DGN），因早期之都市計畫圖之地形地貌與現有地形地貌並不相同，不能了解當時之計畫原因，為利於查核及了解計畫之過程，將原有之計畫圖資掃描建檔，有利於長期保存及圖層之套疊。	- 坐標轉換至TWD97，能與臺北市週邊的縣市結合圖資相互應用，並與本府地政處之地籍圖資料相容，也與本局之樁位圖和地形圖相容，能提供更正確之都市計畫資訊。 - 歷年計畫圖之掃描工作，除了能保存歷年計畫圖因長期翻閱之破損及濕氣、溫度造成圖紙變形和損壞外，並能提供民眾和承辦人能以不同的方式來快速查閱都市計畫圖資料。

策略二：擴大施政業務應用

一、提升市政工程管理	1. 公共工程圖形資訊管理系統 • 工務局	- 更新地理資訊e點通部份功能。 - 持續進行本府各單位地理資訊資料整合及加值應用作業。 - 整合及建置道路資料庫及地下管線資料庫。 - 建立「工務地理資訊行動整合應用第二期計畫」。	- 本局地理資訊e點通查詢網站中，進階地理資訊部份，自96年01月起至今（99年8月31日）累計上網人數計4,592,368人次，中英文電子地圖部分至8月31日累計上網人數計4,897,120人次。 - 地理資訊e點通網站提供之服務，目前平均每日上網約8,000餘人次（含進階地理資訊及電子地圖）並列為奇摩網站地理資訊網頁搜尋排序第一名。 - 本市電子地圖相關地標資料至98年底為止，已建置全市12個行政區共計85,460筆地標資料。
	2. 道路挖掘管理系統 • 新工處	- 建置道路挖掘及擅挖通報平台，提昇道路品質。 - 建立資訊化道路管理系統，整合銑鋪、養護、通報、挖掘等資料，有效運用，提升決策支援應用。	申請核准件數：96年7,860件、97年7,910件、98年：14,156件、99年1月至8月已達17,087件。
	3 污水下水道業務管理系統 • 衛工處	- 持續加強本處與自來水處收費資料勾稽功能，期再縮短收費作業時間，提高資料正確率。 - 持續辦理功能增修作業，使業務與系統緊密結合，以提昇業務執行效率。	「污水下水道業務管理系統」已充分與工程業務整合，為同仁每日執行業務必備工作之一，目前每月約使用12,153人次。 - 承商利用竣工建檔單機系統建置驗收圖資，同仁利用系統檢核功能，5秒即可檢核出圖資有無錯誤處，有效提昇業務效率及資料正確率，審檢通過的工程，直接轉入系統更新管網圖資，有效地縮短圖資資料與現況的差距。 - 運用GIS技術，以圖示方式稽核污水收費情形，有效地縮短徵收使用費作業時間由2個月縮短為2星期。
	4. 捷運沿線施工階段禁限建巡查資訊管理系統 • 捷運局	整合捷運沿線禁限審核、公告圖、路權界樁、地籍圖、空照圖、施工及大地監測等資訊，提供大臺北地區捷運禁限建範圍施工階段巡查作業之管理、查詢、判斷等。	協助處理捷運沿線施工階段建物巡查資料建檔、查詢、巡查表列印等功能，除此之外本系統亦整合地理資訊系統資源，以地圖方式陳現空間資訊，提供完整禁限建巡查作業資訊。
二、加強業務改善	1. 推動自來水管線地理資訊系統應用服務 • 自來水處	- 設備管理系統外部網頁查詢暨維護更新方案，與客服系統、財產系統…等資訊介面整合，引用GIS圖面與工程資訊，提供工程人員現場即時查詢圖資，降低施工障礙排除時間。 - 自來水管線圖資更新方案，因應本府圖資大地基準由現有TWD67改為TWD97，同步建置臺北市及臺北縣供水轄區管線圖。	- 達成系統與客服、水質、財產等系統整合應用目標，簡化整體作業流程，改善工作效率，並提供整合資訊以供決策參考，提昇決策品質；且系統使用服務人次由97年29,963人次，增至98年49,972人次，99年截至8月31日止為37,511人次。 - 配合本處管網汰換計畫，使系統有效支援本處管線弱點分析及小區計量等功能輔助應用。 - 善用網路資源，引用Google Maps API為圖面，結合本處消防栓點位資料，納入用戶服務理念，提供用戶查詢住家周邊消防栓資訊，不僅讓民眾有效確認住家周邊消防栓點位，提升消防栓點位判別，利於消防救災，亦為本處提昇為民服務績效。（該服務自98年1月提供民眾應用以來，該網頁每月平均使用人次為200人次） - 推廣施工現場應用GIS方案，使本處工程人員可透過3.5G行動裝置，網路存取本處WebGIS，立即查詢管線圖資，可免往返辦公室及現場工地，降低施工障礙排除時間，提昇本處正面形象。

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
二、加強業務改善	2. 臺北市公共設施完竣地區地籍套繪圖整合案 • 都市發展局	• 臺北市公共設施完竣地區地籍套繪圖歷史圖資掃描。 • 公共設施完竣地區查詢功能統合作。	• 掃描及數位化完竣地區範圍A0大小地籍套繪圖共計3327幅。 • 93年至97年勘劃公共設施完竣地區範圍，套繪至1/500地籍圖，共計110幅（平均每年約22幅）。98年因清理錯誤及遺漏部分，繪製1/500地籍套繪圖共522幅。
	3. 建構犯罪資料庫-犯罪地圖資訊管理系統 • 警察局	• 繪製全市犯罪地圖，瞭解刑案發生在時、空分佈型態之發展情形，辨識治安熱區、案類分析比較、各轄區案件變遷趨勢，以探討刑案發生的區位特性，作為勤務規劃、研討治安、預防犯罪對策之參考依據。	• 第一期：刑案紀錄案類包括強盜、搶奪、竊盜（住宅、重大、普通、汽車、機車、自行車等）等，共計6萬8千餘筆。第二期：各類資料共約20萬筆。第三期：預計總資料量將逾40萬筆。 • 使用帳號數：本系統主要提供本局各外勤單位主官（管）及業務人員使用，現使用帳號數逾500名。
	4. 建管資訊系統改寫及轉換擴充作業計畫 • 建管處	• 配合建築法令修訂，將系統重新檢討及升級，除加強辦理線上申辦外，尚改善目前行政作業流程檔案資料正確性、即時性及安全性，以強化行政效率及便民目標。重新檢視規劃系統軟體及網路架構，達到資訊安全及效率升級之目標。	• 已完成系統改寫及轉換擴充作業計畫第一、二階段，第三階段預計於99年11月30日完成。
	5. 建築套繪圖數位化暨地理資訊系統開發建置計畫 • 建管處	• 調查建築套繪圖偏移情形；以往以地籍圖上地籍線為依據，套疊建築物平面模型以顯示建物位置，然地籍圖常因測量座標位置調整，修正原繪地籍線，使原繪套繪圖層發生套疊偏移之情形，為使套繪圖層能顯示正確位置，必須配合新修訂之地型圖座標，校對原繪之建物套繪圖；提供準確建築物設置地點坐標，提供各單位使用者正確的參照資訊。 • 建置「建築物室內裝修、公共場所公安檢查、工地損毀、廣告物查報、公寓大廈等地理資訊管理系統」，期以地理資訊與建築管理資訊系統結合，提供業務科室更即時清晰之資訊。	• 已建立下列系統：補套繪查詢系統、騎樓整平業務空間地理資訊管理子系統、建築物施工中工程空間地理資訊管理子系統、廣告物查報空間地理資訊管理子系統、請管制作業空間地理資訊管理子系統。 • 自98年起改版TWD97座標系統。
	5. 建築套繪圖數位化暨地理資訊系統開發建置計畫 • 建管處	• 調查建築套繪圖偏移情形；以往以地籍圖上地籍線為依據，套疊建築物平面模型以顯示建物位置，然地籍圖常因測量座標位置調整，修正原繪地籍線，使原繪套繪圖層發生套疊偏移之情形，為使套繪圖層能顯示正確位置，必須配合新修訂之地型圖座標，校對原繪之建物套繪圖；提供準確建築物設置地點坐標，提供各單位使用者正確的參照資訊。 • 建置「建築物室內裝修、公共場所公安檢查、工地損毀、廣告物查報、公寓大廈等地理資訊管理系統」，期以地理資訊與建築管理資訊系統結合，提供業務科室更即時清晰之資訊。	• 已建立下列系統：補套繪查詢系統、騎樓整平業務空間地理資訊管理子系統、建築物施工中工程空間地理資訊管理子系統、廣告物查報空間地理資訊管理子系統、請管制作業空間地理資訊管理子系統。 • 自98年起改版TWD97座標系統。
三、推動系統整合	1. GIS軟體統一授權 • 資訊處	• 有效運用本府地理資訊系統軟體並擱節預算經費。 • 滿足相關局處新購及軟體升級需求。	• 已完成第一階段94～98年度授權事宜及教育訓練課程。 • 第二階段於98年4月27日簽奉市長核定持續辦理，授權年限為99年度(99年10月1日)至103年度(104年9月30日)。
	2. 標準制度審查機制 • 資訊處	• 成立標準制度審查小組，建立標準制度審查機制，進行審查及檢核編碼作業是否合理及各業務單位使用之編碼作業有否相互衝突之情形。	• TGML標準已於98年6月完成。 • 本府「臺北市地理資訊標準制度推動及審議委員會設置要點」以及「臺北市地理資訊標準審議程序」已完成初稿，預計於地理資訊推動小組會議提報後依行政程序報核。 • 配合內政部國土資訊系統多項資料標準通過時程，持續審視已通過之資料標準（99年底預計完成4項資料標準審視作業）。
	3. 圖資中心共通平台研發 • 資訊處	• 以「地理資訊資料倉儲系統」為發展基礎，收納各局處重要GIS圖資之典藏資料。 • 以「社經人文GIS系統」為基礎系統發展為屬性資料中心，典藏具空間單元之屬性歷史資料。 • 建立地理圖資及地理資訊屬性資料之目錄及詮釋資料檢索系統。 • 以識別碼結合屬性及圖資資料。	• 辦理「臺北市地理資訊中心共通平台建置案」，現已完成本案第二期建置作業，第三期預計於100年4月完成，將提供GIS SOA共通平台開發與管理功能、地理資訊資料交換整合介面及建立整合性電子地圖服務平台。 • 地政處加值應用圖資中心共通平台，於99年4月27日推動「查地價、SHOW位置」服務。

策略三：便民整合服務

一、提供交通運輸資訊	1. 臺北市中英文電子地圖建置維護 • 工務局	• 既有系統維護作業，圖形資料及地標及區域資料調查更新作業。 • 新增日文版地圖查詢介面。 • 新增旅遊活動主題地圖。 • 包含偏遠地區路燈與電線桿位置輔助定位點位之建置。	• 完成中文電子地圖、英文電子地圖、中文版PDA電子地圖、英文版PDA電子地圖更新作業。 • 版面美工及功能配置改版。 • 新增建置日文版電子地圖。 • 地圖顯示除原有的500,1000,1500公尺範圍外，新增2000及2500公尺顯示範圍。
------------	----------------------------	---	---

執行方案	計畫項目暨主辦機關	內容概述	執行成果
	2. 臺北市公車動態資訊系統（臺北市公車路線查詢系統維護及相關應用計畫） • 公共運輸處	- 進行臺北市大眾運輸工具交通資訊整合，建立大眾運輸搭乘資料庫之維護與更新機制。 - 運用地理資訊技術建立大眾運輸資訊管理系統，以圖形化方式提供更便捷之轉乘資訊。 - 建置大眾運輸資訊查詢網，提供內部進行交通規劃與設計。	- 公車站位站牌資料管理電子化，減少檔案管理時間及人力，增進業務執行效率。 - 提供本市完整且正確站牌地理資料庫，可更迅速且精確的瞭解現況交通問題，並提出有效改善方案。 - 完整規劃公車站位及路線地理資料庫，建立交流、共享之平台，提升交通整體服務水準。 - 收納本市公車路線及站牌異動歷史資料，建立資料庫。 - 藉由系統管理簡化人力作業，有效率的掌握公車路線及站牌資訊異動。 - 遇工程、活動或臨時交通管制需短期調整公車路線及站位時，可更有效率的掌握大眾運輸資訊，更精確研擬因應方案。
	3. 臺北市交通管制設施管理系統計畫 • 交工處	- 建置全臺北市交通設施，包括標誌、標線及號誌等資料之輸入及地理位置之展示。 - 建置交通設施資料分區、分里或自訂範圍之統計應用。	- 禁停紅黃線圖籍管理系統：每月約有1200人次上網瀏覽本系統，查詢本市紅黃線現況。 - 鄰里工程繪圖系統：本處工程設計人員皆已全面使用本系統設計設置各路口路段之交通設施，後續將改良本系統功能，納入設計施工流程控管，使監工人員辦理後續施工工程圖修正與施工狀況登載。 - 線上通報系統：本處已全面要求全處同仁使用通報系統，即藉由同仁路勘、民眾來電建議等情形，即時登載於電腦系統，迅速掌握交通設施維護的狀況。
二、提供市政發展資訊	1. 臺北市不動產數位資料庫 • 地政處	- 整合公私部門多項不動產相關資料庫，為一個即時互動的地理資訊應用系統網站，系統除提供本府內部機關公務使用外並對外開放予民眾、地政士、不動產仲介、土地開發、銀行金融業等查詢不動產相關圖文資料。 - 提供包括地政資料、不動產整合查詢、不動產說明書、成屋交易價格、法拍屋交易價格、土地標售交易價格、建商推案、推案參考土地、不動產統計等功能，對促進不動產資訊透明化，活絡不動產交易及未來不動產市場發展，頗有助益。	- 系統於96年1月25日正式營運。 - 截至99年8月底止，一般會員共計5,555人，自96年1月系統開始營運至99年8月底止付費使用人數計2,872人。 - 為民服務免費項目部分，自98年6月起至99年8月底為止，共計231,891人次。 - 公務處理部分，截至99年8月底止，公務會員共83機關計有1,642人，自96年1月至99年8月底止公務查詢筆數計11,976筆
	2. 臺北市都市計畫土地使用分區核發、查詢及都市計畫便民資訊整合案 • 都市發展局	- 土地使用分區資料庫維護、整合核發及都市計畫資訊系統及作業流程之相關圖資。 - 網頁查詢功能圖文版資料新操作模式規劃與建置。 - 系統資料庫安全性維護規劃與硬體設備整合維護；系統服務錯誤處理之排除模式。 - TWD 97坐標系統地籍套繪都市計畫圖數化建置作業。	共計完成本市大同區27小段、大安區42小段、中正區35小段、文山區67小段、信義區40小段、南港區31小段、萬華區32小段、松山區24小段、中山區37小段、士林區94小段、北投區76小段及內湖區44小段TWD97坐標系統地籍套繪都市計畫土地使用分區圖之繪製作業。
	3. 都市開發審議管理資訊系統 • 都市發展局	- 完整之都市開發審議作業管理，整合操作環境建置共通平台，建立作業標準程序，提供線上服務功能，提升都市開發與都市更新業務成效。 - 提供線上申辦、審議案件基本資料及電子檔案由網站登錄及上傳、申請人線上自我檢核試算、申辦案件查詢功能，及審議訊息通知等便民服務功能。	98年7月8日都市開發審議服務平台正式上線至99年8月31日止，使用人次為：98,363人次。

策略四：地理資訊發展

一、建置資料交換標準界面	1. 開放式地理資訊系統（OpenGIS）資料交換標準介面建置計畫 • 資訊處	延續OpenGIS第一、二期研究成果，將之擴大應用至整合各地地理資訊系統，研究以T-GML格式做為異質平台資料之交換流通模式。	本計畫併入「臺北市府圖資中心共通平台建置案」辦理，規劃開發地理資訊資料交換整合介面。
二、人才培育	1. 推動地理資訊系統教育訓練 • 資訊處	長期培養地理資訊人才，建立正確地理資訊系統的觀念、架構；並瞭解軟體技術及應用發展的趨勢。	已陸續辦理完成「地理資訊系統推動教育訓練」、「業務主題電子地圖應用系統擴充功能教育訓練」、「工程圖資管理（FIMS）教育訓練」、「2D圖台及3D圖台操作及應用示範教育訓練」、「GIS SOA示範系統作業成果教育訓練」等訓練課程。
	2. 推動地理資訊系統交流 • 資訊處	觀摩及參與國內外地理資訊系統相關之研討會，並配合國內地理資訊系統成果展示。	- 每季定期辦理中央部會及縣市政府參訪作業，並透過地理資訊系統推動研討會，邀集府內地理資訊作業相關同仁參與及分享推動經驗。 99年度，已至華梵大學、清雲科大演講，推展本府地理資訊運用之成效。

U Taipei

在時間的巨輪不斷轉動的同時，改變，也不斷地發生。明天的臺北，也許會出現新的人、新的事，也很可能面對新的挑戰、新的議題，以及全新的變化。因此，如何掌握趨勢、緊貼脈動，因時因地調整策略與行動方案，就成為市府、當然包括智慧城市計畫推動團隊的重要課題。

不論是「智慧城市綱要計畫」或「地理資訊系統綱要計畫」，都是於2007年的時點，著眼於臺北市未來四年的發展而加以規劃。

無可避免的，在這四年中，許多主客觀因素都會有所改變，特別是資通訊科技的快速發展及生活型態的急速轉變，更是影響市政建設及服務應用的重大關鍵，而一個好的政府，當然必須因應這些轉變而作出對應的調整。

因此，除了落實執行原本列於「智慧城市綱要計畫」或「地理資訊系統綱要計畫」的方案外，臺北市政府更與時俱進，力求好上加好，於2007至2010年間，推動、舉辦或參與許多有關智慧城市建設的活動。主要項目概述如下：

■主辦2007及2009國際智慧城市ICT論壇，啟動亞洲主要都市網資通訊合作

臺北市政府為持續加速推動資通訊建設的發展擴展國際競爭優勢，特於2007年舉辦「2007國際智慧城市ICT論壇」，邀請到來自東京、雅加達、首爾及吉隆坡等「亞洲主要都市網」（The Asian Network of Major Cities 21, ANMC21）會員城市，與「智慧社區論壇」主席John Jung及加拿大滑鐵盧市長Brenda Halloran為首之亞洲參訪團代表以及國內產官學界代表一同分享各城市在資通訊應用上的成就及探討資通訊科技未來的發展方向。於2009年時，臺北市政府除邀請亞洲都市網（Asian Network Major Cities 21, ANMC21）會員外、並邀請立陶宛Vilnius市副市長Mr. Babravicius、東京都政府官員、澳洲黃金海岸市政府官員及思科（Cisco）亞洲區總裁姜聲郁等產業界人士，針對ICT相關發展進行分享與交流。

■推動MOTA服務，讓民眾感受暢遊臺北樂趣

由臺北市政府推出的市民智慧生活服務—「趣遊台北地圖（MOTA）」導覽服務於98年9月5日起於東區捷



▲吳前副市長秀光於2007年舉辦的ICT論壇上，主講「網路城市——臺北經驗」，將臺北市建置成果與來自海內外的與會者分享。



▲郝龍斌市長於2009年舉辦的ICT論壇開幕典禮上致詞，為該次的國際數位城市交流揭開序幕。



▲民眾可使用設於臺北市多個捷運站及市府大樓內的「趣遊臺北地圖（MOTA）」導覽服務機台，查詢各種有關臺北市的吃、喝、玩、樂資訊。

成果紀實5：多元創新應用

運站內正式登場。以「趣遊臺北」為訴求並強調適地性服務（Location Based Service，LBS）精神，讓民眾以簡單的手指觸控方式在多媒體資訊機上查詢臺北市「醫、食、住、行、育、樂」各項訊息，輕鬆掌握多樣生活資訊與購物優惠。除了中文介面外，也提供英文資訊服務，包括英文活動訊息及英文地圖導覽等，協助使用英文的外籍人士輕輕鬆鬆暢遊台北。

■路平專案，給市民安全的行路環境

為保障市民行的安全，由臺北市政府資訊處規劃建置「道路施工案件查詢服務網」，提供市民各項道路施工維護資訊。第1階段服務已於98年3月16日啟用，提供民眾坑洞修補執行狀況查詢服務。第2階段持續進行查詢項目擴充作業，已於98年6月上旬啟用，提供民眾道路挖掘及路面更新施工查詢服務。

■參與上海世博，宣傳臺北經驗

「2010上海世界博覽會」是以「城市」為主的綜合類型博覽會，並以「城市，讓生活更美好」為本次世界博覽會的主題。而臺北市以「無線寬頻，便利城市典範」與「資源全回收，永續城市典範」二個重點為主

軸參展，於上海世界博覽會的「城市最佳實踐案例」展區展出，將臺北的無線網路城市建設經驗展現在全世界所有人眼前。

■配合聽障奧運、國際花卉博覽會等大型國際性活動，提供優質資訊平臺與服務

臺北市於2007年至2010年舉辦多項大型國際性活動，除上述的2007及2009國際智慧城市ICT論壇外，還成功舉辦了聽障奧運，將於2010年底舉辦台灣史上第一次的國際花卉博覽會，為促使來訪國際友人及參觀者能獲得更好的服務及取得相關資訊，臺北市政府「1999市民當家熱線」都會協助提供服務，同時臺北市政府資訊處亦會協助相關軟硬體之建置。



▲為了讓民眾享有順暢平坦的用路環境，臺北市政府推動「路平專案」，讓民眾可以一手掌握道路修補狀況。



▲臺北市的無線網路建設腳步領先全球，在為期長達半年的上海世博會中，參觀者可以透過「臺北案例館」的展示了解臺北的成功經驗。



▲身為國際性城市的臺北市，近年來舉辦了多次的大型國際活動，如聽障奧運，且於活動舉辦期間善用資訊科技，為參與者提供最好的服務。

臺北市府推動智慧城市建設大事紀

日期	大事紀
96.1.6	於內湖公益設施試辦市民 3 小時上網訓練課程。
96.3.1	推動市民生活網便民網路應用服務辦理線上代收臺北市水費及停車費。
96.3.1	96 年「臺灣百大網站排行榜」統計公布，臺北市教育入口網為政府與教育網站（.edu 與 .gov）排名第一。
96.3.26	「市政輿情新聞網」正式上線。
96.3.28	市民 3 小時免費上網訓練網頁上線。
96.4.10	「臺北市鄰里社區聯網」(TaipeiLink) 網站平臺移轉至市府網站共用性平臺運作上線。
96.4.16	「消防水源資料管理系統連結平台」及「各類毒化物資料庫連結平台」建置完成。
96.4.27	臺北市所有快速道路交通監控系統工程完工啟用（新生高架快速道路除外）。
96.5.15	「議會監督市政系統」建置完成，作為本府與議會溝通之橋樑。
96.7.4	試辦悠遊卡支付動物園門票費用。
96.7.5	第 2 期公車動態資訊系統啟用。
96.8.1	戶政萬事通通報「幸福 + 福袋送到家專案」正式起動
96.8.1	臺北市立圖書館正式啟用悠遊卡借閱證。
96.8.13	「公務即時訊息」功能建置完成。
96.9.30	「市政活動網」建置完成，有效監督及統計臺北市府辦理市政活動之效益。
96.10.4	臺北資訊產業大樓建物名稱經公開徵名，並經市長圈定為「光華數位新天地」。
96.10.4	舉辦 96 年度「補助低收入戶購置電腦執行計畫」之記者會。
96.10.9	e 公務訊息平台建置完成正式上線。
96.10.9	臺北 e 大「長期營養照護」課程獲得數位學習品質認證中心 AA 認證。
96.10.15	簡訊通知輿情權責機關發布功能啟用。
96.11.1	「臺北市教育入口網」上網瀏覽人次突破兩千萬人次。
96.11.17	配合 96 年 12 月資訊月增開數位攝影介紹應用班課程。
96.11.23	於西門紅樓舉辦第二屆臺北數位藝術節。
96.12.2	
96.12.6	全面採購「新式 3G-PDA 手機」配發各里幹事使用，正式開始 PDA 查報（驗）工作。
96.12.17	臺北市府各機關電子影像檔案閱覽試辦計畫擬定。
96.12.19	臺北 e 大學習論壇正式開站營運。
96.12.29	淡水、八里藍色公路納入悠遊卡使用範圍。
97.1.1	燃氣熱水器及其配管承裝業管理及線上申報子系統正式上線啟用。
97.1.1	交通事故資訊 e 化系統正式啟用。
97.1.1	臺北市學校全面建置「學生健康檢查資訊管理系統」。
97.3.31	
97.3.1	購置第一套數位測速照相設備，採證照片進入數位化管理。
97.3.7	警察局網站實施網路報案民調作為改進參考。
97.5.30	
97.3.1	97 年「臺灣百大網站排行榜」第二年統計公布，臺北市教育入口網為政府與教育網站（.edu 與 .gov）排名第一。
97.3.20	「完備中小企業資料庫」改版擴充完成。
97.3.28	成功建置馬祖悠遊卡系統。
97.5.8	悠遊卡功能擴充至宜蘭縣轄公車。
97.6.2	「臺北市民 e 點通」網站啟用臨櫃、郵寄、傳真或電話等非網路申請案件之進度查詢服務。
97.6.5	智慧型消防勤務系統以「精進消防勤務派遣品質」為題，榮獲臺北市府精進獎第一名。
97.6.14	臺北市社區暨志願服務推廣中心舉辦牽手見面會活動，介紹時間貨幣。
97.6.18	悠遊卡試辦於台鐵基隆至中壢 19 站區間服務。

日期	大事紀
97.6.26	e 公務訊息平台有聲版開發完成。
97.6.30	「知識論壇」建置完成，達成知識分享與工作傳承之目標。
97.6.30	建置完成「文件審核平台」之施政綱要，有效蒐集市府年度之重要施政方針。
97.7.3	優化後的第 2 代「1999 臺北市民當家熱線」正式啟用。
97.7.3	1999 派工系統結合 E-mail、訊息發布平台及手機簡訊等即時通知機制正式上線。
97.7.19	「光華數位新天地」落成啟用。
97.8.5	臺北市即時交通資訊網資訊擴充至北臺三縣市。
97.8.12 }	郝市長蒞臨桃園縣政府「2008 桃園數位城市國際研討會」，並發表無線城市經驗分享演說。
97.8.14	
97.8.20	整合話務系統連結臺北市政府中文網站共用性平台，以提供最新消息及機關活動訊息。
97.9.12 }	於臺北當代藝術館舉辦第三屆臺北數位藝術節。
97.11.9	
97.9.25	舉辦 97 年度「補助低收入戶購置電腦執行計畫」之記者會。
97.10.1	臺北市士林區福林長青社區照顧關懷據點開始試辦社區時間貨幣方案。
97.10.2	在臺北市立聯合醫院中興院區、林森院區、台北縣立醫院三重院區及板橋院區試辦悠遊卡支付醫療費。
97.10.3	第 3 期公車動態資訊系統啟用。
97.10.17	蘋果日報報導市民免費上網訓練。
97.10.23 }	東森電視採訪市民免費上網訓練課程及拍攝短片宣導。
97.10.25	
97.11.10	1999 派工系統完工後簡訊回覆機制上線。
97.11.11	1999 行動電話簡訊結案通知正式啟用。
97.11.15	結合「臺北 e 大」推動原住民數位學習，提供臺北市有心創業原住民及一般市民免費上網學習及下載職業訓練教材。
97.11.19	臺北市政府各機關檔案電子儲存及調閱作業要點擬定。
97.11.28	臺北市民 1999 當家熱線網站正式營運。
97.11.30	網路報案結合自然人憑證審核功能，用以確認報案民眾身分，並減少民眾登打時間，提高服務效率。
97.12.8	臺北市立圖書館整合查詢系統及視障電子圖書館上線啟用。
97.12.15	單一櫃檯受理檢核作業子系統正式上線。
97.12.15	推動市民生活網便民網路應用服務由臺北市政府資訊處與 Seednet 共同試營運。
97.12.15	臺北市即時交通資訊網舉辦網頁改版宣傳記者會及「徵求好點子」活動頒獎典禮。
97.12.21	於板南線、淡水線臺北車站及板南線市府站等 3 個地點試辦網路線上直播臺北 ING 馬拉松活動。
97.12.30	智慧型消防勤務系統榮獲臺北市政府服務品質優等獎。
97.12.31	區里事務資料管理子系統正式上線。
97.12.31	各里辦公室網路電話 (VoIP) 建置完成。
98.1.1	為維持市民熱線之服務品質，1999 話務人員席次擴充至 80 席。
98.1.1	智慧型員警勤務系統於臺北市中山、大同、士林及北投等分局測試使用，並以士林分局轄區作為 GPS 衛星定位試辦區。
98.1.17	錄影監視系統擇定大安區臥龍里派出所轄內 6 處地點辦理小區域測試驗證。
98.1.30	臺北市政府施政計畫及施政綱要審查平台完成，提供各機關使用。
98.2.1	研考會成立話務管理組，負責管理 1999 市民熱線服務。
98.2.5	犯罪資料庫管理系統第一期功能上線使用。
98.2.9	啟用「臺北市民 e 點通」網站結合超商條碼單繳費服務。
98.2.28	臺北市政府共同性多媒體影音平台開發系統建置完成。
98.3.1	市民健康生活照護服務試驗驗證系統平台上線。

日期	大事紀
98.3.1	98 年「臺灣百大網站排行榜」第三年統計公布，臺北市教育入口網為政府與教育網站（.edu 與 .gov）排名第一。
98.3.20	悠遊卡整合臺北縣、宜蘭縣公路客運。
98.3.24	簡訊發送平台通過功能驗證，正式啟用服務。
98.3.27	1999 派工系統與消防局緊急應變中心災情填報系統介接完成。
98.4.11	公共自行車（YouBike）租賃系統上線。
98.5.25	「臺北市原住民族商場」網站連結於臺北市政府產業發展局網站首頁。
98.6.1	1999 派工系統新增河濱自行車道破損、交通標誌損壞傾倒及道路側溝溝蓋損壞等三項派工項目。
98.6.1	1999 後送案件之主協辦及電話統一回覆機制上線。
98.6.1 }	七星公園、萬華國中、洲子立體停車場、僑安地下停車場、立農公園、大湖公園、雅祥公園、興隆公園、景美國小、
98.12.1	玉成國小等地下停車場建置悠遊卡收費系統完成啟用。
98.6.11	以「安心台北－強化抗災網路」專案獲得行政院第一屆「政府服務品質獎」。
98.6.14	第一期南港、內湖及文山區資訊可變標誌（changeable message sign,CMS）工程完工。
98.6.15	「臺北市民 e 點通」網站第三代版型及主題網正式啟用。
98.6.18	郝市長探視「市民健康生活照護服務」北投區湖田里居家受照護市民。
98.6.28	臺北數位藝術中心正式開館營運。
98.7.1	「推動市民生活網便民網路應用服務」正式改版為「FUN 臺北網路應用服務」。
98.7.3	臺北市即時交通資訊網新增自行車、道路挖掘、氣象及國道旅行時間等資訊。
98.7.18 }	光華數位新天地周年慶，吸引逾 65 萬人次進場參觀消費。
98.7.31	
98.7.20	萬事達網併入 1999 服務網站，以「1999 服務網」對外行銷。
98.7.31	臺北幸福人手冊完成資訊平臺建置。
98.8.6	計程車敬老愛心車隊正式營運。
98.8.11	伊甸北投耆福老人服務中心試辦時間貨幣跳蚤市集。
98.8.15	「府會資訊平台」建置完成，有效掌握議員召開記者會之時程，達成快速反應之機制。
98.8.22	於市民免費上網課程中向市民宣導市政重要服務。
98.8.24	市民生活資料庫整合計畫提供各機關上稿機制。
98.8.27	家戶即時通介接水費通知服務正式啟用。
98.9.1	啟用警車監錄設備進行動態交通違規舉發。
98.9.3 }	行政院研考會提撥補助經費，提供臺北市政府辦理民眾免費上網訓練，參訓人數 5,034 人。
98.11.25	
98.9.5	「趣遊台北地圖 (MOTA)」導覽服務介接市民生活資料庫，提供民眾查詢。
98.9.15	「文件傳閱」功能建置完成，有效達成節能省碳之目的。
98.9.15	建置資訊系統共通平台案件管理系統介接流程處理平台正式上線。
98.9.22 }	辦理 2009 臺北智慧城市 ICT 論壇。
98.9.23	
98.9.25	郝市長頒發感謝狀於補助低收入戶購置電腦贊助廠商。
98.9.30	「臺北市原住民族商場」網站連結於臺北市政府網站首頁。
98.9.30	建置完成「文件審核平台」之施政計畫，達成快速蒐集臺北市政府各機關之年度施政計畫。
98.9.30	民情資料庫建置完成。
98.10.1	1999 優化 FAQ 系統建置完成。
98.10.1	1999 改為免付費專線。
98.10.8	「1999 話務作業系統」榮獲 98 年資訊月「傑出資訊應用暨產品獎」。
98.10.15	1999 通訊錄維護自動化機制完成建置。
98.10.30	臺北市即時交通資訊網資訊擴充至北臺八縣市並新增易肇事路口及 119 即時案件及 email 資訊通知服務。
98.10.30	臺北市政府多媒體影音平台「機關端公播系統」資料介接、節目排程系統完成並結合 Youtube 網站。

日期	大事紀
98.10.30	話務系統功能擴充建置完成。
98.11.6 } 98.11.15	於臺北當代藝術館、西門紅樓、華山藝文特區、德國文化中心、臺北數位藝術中心等五個場地舉辦第四屆臺北數位藝術節。
98.11.12	智慧型消防勤務系統榮獲臺北市政府行政透明獎。
98.11.25	「SOP 服務網」建置完成，有效達成知識共享之目的。
98.12.1	臺北幸福人手冊於市政網站正式上線供市民瀏覽。
98.12.1	家戶即時通與氣象、空污訊息、文化快遞、圖書館借書借期 / 預約、疏散門開關及市民健康照護等八項服務完成介接。
98.12.2	臺北市公車動態資訊系統全面建置完成，並召開正式啟用記者會。
98.12.7	市民健康生活照護服務全區試辦計畫系統平台上線。
98.12.12	使用 LBS 機制，水利工程處「戀戀河濱趴趴走」活動網站上線。
98.12.15	建置資訊系統共通平台案件辦理統計功能上線。
98.12.20	進行「2009 臺北富邦馬拉松」路跑活動之網路線上直播。
98.12.28	臺北市交通資訊中心開幕啟用。
98.12.31	犯罪資料庫管理系統第二期功能上線使用。
99.1.5	臺北市政府公文處理線上簽核系統完成建置。
99.1.5	「臺北市公車動態資訊管理要點」公告實施。
99.1.7	智慧型員警勤務系統行動載具配發 14 個分局、保安警察大隊、捷運警察隊、婦幼警察隊等 17 個單位上線使用。
99.1.11	「典藏，心中的部落－臺灣原住民族文化知識網」網站正式上線。
99.1.26	兒童電子圖書館正式上線。
99.2.1	1999 Skype 手語視訊試辦服務啟動。
99.2.3	臺北 e 大「政府風險管理」課程獲得數位學習品質認證中心 AA 認證。
99.2.8	完成市政活動網整合 GIS 系統，方便市民透過網路查到市府舉辦活動之時間地點。
99.2.10	於市府首頁「便民服務」專區提供市民點選「市民免費上網訓練」項辦理網路報名。
99.2.10	市民免費上網訓練課程，開放資訊作業服務網路報名系統。
99.2.23	臺北市政府與統一超商股份有限公司、全家便利商店股份有限公司、萊爾富國際股份有限公司簽定「委託便利超商代收『臺北市民 e 點通』網站申辦服務契約書」(MMK 繳費服務)。
99.2.24	MSN Alert、Fax out、e-mail 及簡訊派送管道完成。
99.2.26	市政決策支援系統上線使用。
99.2.28	臺北市政府列管計畫管考平台完成，提供各機關使用。
99.3.1	99 年「臺灣百大網站排行榜」第四年統計公布，臺北市教育入口網為政府與教育網站 (.edu 與 .gov) 排名第一。
99.3.23	市政整合服務平台介接市民生活照護系統正式上線。
99.3.27	第二期大同、中山、萬華、士林、北投區資訊可變標誌 (changeable message sign,CMS) 工程完工。
99.3.31	市民健康生活照護服務網站啟用上線。
99.4.1	家戶即時通與行政院研考會服務完成整合介接，共 31 項訂閱服務上線。
99.4.1	悠遊卡小額消費服務上線。
99.4.30	交通事故線上查詢系統瀏覽人數突破 4 萬人次。
99.4.30	「臺北市公車動態資訊系統配合『2010 臺北國際花卉博覽會』擴充計畫」之智慧型站牌建置暨監控中心遷移案啟用。
97.5.7	市長主持「1999 市民熱線優化計畫」專案會議，向各機關宣示強力落實 1999 相關政策。
99.5.10	臺北市新生高架快速道路交通監控系統工程完工啟用，臺北市快速道路路網全面納入監控範圍。
99.6.2	「1999 市民當家熱線」榮獲「香港亞太顧客服務協會」頒發「2009 年亞太傑出顧客關係服務獎--年度最佳公共服務獎」。
99.7.17 } 99.8.31	光華數位新天地二周年慶，吸引逾 75 萬人次進場參觀消費。
99.8.31	市民免費上網訓練課程從 89 年至 99 年 8 月共計 374,621 人次參加訓練。
99.9.10	臺北市推動智慧城市 (UI-Taipei) 應用服務與成果，榮獲亞太資訊服務業組織 (ASOCIO) 評定為「最佳資通訊城市典範獎」。

臺北市府推動地理資訊系統大事紀

日期	大事紀
96.1.25	臺北市不動產數位資料庫正式營運。
96.7.9	辦理山坡地環境地質資料庫更新計畫(第二期)第一次野外調查訓練。
96.8.21	自來水處 WebGIS 應用管理系統上線並辦理說明會。
96.8.22 }	辦理「市府 96 年度地理資訊系統推動成果研討會」。
96.8.23	
96.9.7 }	辦理山坡地環境地質資料庫更新計畫(第二期)第二次野外地質調查訓練。
96.9.8	
96.12.21	96 年度臺北市航測正射影像圖製作及數值地形圖更新執行計畫完成。
97.1.13	96 年建築套繪圖數化暨地理資訊系統完成建置上線。
97.2.1	完成地理資訊 e 點通查詢網頁第四次改版作業，正式上線提供查詢。
97.4.10	完成山坡地環境地質資料庫更新計畫第二期系統建置。
97.4.21	辦理山坡地環境地質資料庫更新計畫第二期系統操作使用講習。
97.4.24	「臺北市環境地質資料庫更新計畫」暨「邊坡崩塌預警基準操作訂定工作」成果發表會。
97.6.16	辦理臺北市不動產數位資料庫推廣說明會。
97.7.21	辦理臺北市不動產數位資料庫教育訓練。
97.9.17	辦理「市府 97 年度地理資訊系統推動教育訓練課程」。
97.11.4	門牌即時更新地理資訊系統正式上線運作。
97.11.11	臺北市不動產數位資料庫參與市府廉能月廉政成果展示活動。
97.11.19	臺北市不動產數位資料庫參與營建署住宅資訊研討會及展示活動。
97.12.25	97 年度臺北市航測正射影像圖製作及數值地形圖更新執行計畫完成。
98.1.1	「臺北市不動產數位資料庫」全新網站改版上線。
98.1.9	自來水管線地理資訊系統導入 SOA 架構，結合 Google Maps 圖台，提供民眾查詢自來水處消防栓位置資訊。
98.1.20	完成西區營業分處、北區營業分處及陽明營業分處圖資坐標轉換作業。
98.3.12	97 年建築套繪圖數化暨地理資訊系統改版系統上線。
98.4.27	完成大安、大同及中正區 TWD97 坐標系統地籍套繪都市計畫使用分區圖。
98.5.14 }	辦理「市府 98 年度地理資訊系統推動教育訓練課程」。
98.5.15	
98.6.1	「臺北市不動產數位資料庫」新增簡訊發送功能上線。
98.6.24	完成捷運沿線施工階段禁限建巡查資訊管理系統資料庫整合及使用介面設計。
98.6.30	完成東區營業分處及南區營業分處重要閘栓設備測試。
98.7.8	都市開發審議服務平台正式上線。
98.7.20	完成文山、信義及南港區 TWD97 坐標系統地籍套繪都市計畫使用分區圖。
98.9.15	建築線指示歷史案件掃描建檔計畫完成。
98.9.30	「臺北市不動產數位資料庫」新增買賣物件及成交行情功能上線。

日期	大事紀
98.10.26	完成中山、松山及萬華區 TWD97 坐標系統地籍套繪都市計畫使用分區圖。
98.11.28 }	配合「98 年度資訊月」活動宣導並展示臺北市不動產數位資料。
98.12.6	
98.11.30	「臺北市不動產數位資料庫」地政多筆查詢與房價資訊功能上線。
98.12.8	完成臺北市府自來水事業處供水轄區坐標轉換作業。
98.12.14	整合污水管網資訊與監測資訊至 Google Ether 平台應用。
98.12.25	98 年度臺北市航測正射影像圖製作及數值地形圖更新執行計畫完成。
98.12.31	完成士林、北投及內湖區 TWD97 坐標系統地籍套繪都市計畫使用分區圖。
99.1.1	臺北市府地理資訊倉儲系統由地政處移交至資訊處接續辦理。
99.1.6	辦理「臺北市市有財產管理地理資訊系統」教育訓練課程。
99.2.1	召開「99 年度臺北市府地理資訊資料倉儲系統維護案」啟動會議。
99.3.1	「98 年度供水設備與工程個案相關管理系統功能整合擴充」案完成第 3 次功能查核作業。
99.3.3 }	辦理「臺北市府圖資中心共通平台教育訓練」。
99.3.12	
99.3.5	召開「臺北市府地理資訊推動委託服務案」啟動會議。
99.3.8 }	辦理「98 年度供水設備與工程個案相關管理系統功能整合擴充」案教育訓練共 3 期。
99.3.12	
99.3.18	舉辦「臺北市不動產數位資料庫」之「不動產管理子系統」暨「徵收管理子系統」教育訓練。
99.3.31	完成「臺北市府推動各局處 GIS 作業規劃」報告書。
99.3.31	完成「98 年度供水設備與工程個案相關管理系統功能整合擴充」案。
99.4.21	辦理「臺北市市有財產管理地理資訊系統」教育訓練。
99.4.27	「臺北市地價查詢多功能創新服務系統」正式上線。
99.5.4 }	辦理「地價查詢多功能創新服務」滿意度問卷調查。
98.6.10	
99.5.6	「98 年度供水設備與工程個案相關管理系統功能整合擴充」案驗收。
99.5.18	舉辦臺北市不動產數位資料庫擴大蒐集民間不動產市場資訊與行銷計畫檢討會議。
99.5.26	深化府內局處 GIS 業務推動服務，協助主計處「統計資料庫查詢系統」新增「GIS 統計地圖」功能。
99.6.07	召開「臺北市府業務 GIS 推動成果簡報會議」。
99.6.11	舉辦「臺北市不動產數位資料庫」系統推廣操作訓練。
99.6.30	配合臺北市第 6 期里行政區調整案修正臺北市區里鄰電子地圖。
99.6.30	「99 年度 Bentley PowerMap 軟體更新」案驗收。
99.6.30	完成「臺北市府地理資訊 2D 及 3D 圖台之應用分析建議」報告書。



U Taipei



2007-2010 臺北市推動「智慧城市」成果紀實



臺北市政府 印行

臺北市信義區市府路1號

電話：(02) 2720-8889

網址：<http://www.taipei.gov.tw>