

113年度臺北智慧城市創新實證補助試辦計畫

文書檔案流程自動化與智能化-1/1

提案機關: 臺北市政府秘書處
中華民國113年3月25日

提案資料彙整表(以兩頁資料為限)

提案機關名稱	臺北市政府秘書處
提案名稱	運用流程自動化與AI主動式學習技術，打造政府機關內部超級優質資料庫
欲解決問題內容	<p>一、公文是政府傳達施政理念的媒介，檔案則是民眾瞭解政府施政脈絡、同仁汲取過往經驗的資訊來源。因此，公文來源的依實登錄、精準分辦，以及後端檔案管理細緻度，影響了政府內部知識傳承流暢度及民眾對政府文件管理好感度。</p> <p>二、現行為了做好源頭登錄分辦、末端檔案管理，全國各政府機關，除了耗費前後端文書檔案人力之外，過程中亦需管考人員不定期抽檢品質，不僅讓人力消耗在制式流程，甚至讓人員失去工作意義與成就感。</p> <p>三、為提升人力運用效率，規劃以流程自動化取代制式工作內容，讓人員從例行業務執行者，轉變成機器學習訓練者，具體內容如下：</p> <p>(一)登錄自動化：透過掃描辨識，文件登錄自動化。</p> <p>(二)分辦智能化：藉由分析學習過往案例，達到分文自動化。</p> <p>(三)編目精準化：承接前端數位化效果，綜整分析案情，讓各類文件自動歸檔到最佳查找位置。</p>

提案資料彙整表(續)

實證創新思維	<p>一、登錄自動化：透過掃描辨識，文件登錄自動化。</p> <p>二、分辦智能化：藉由分析學習過往案例，達到分文自動化。</p> <p>三、編目精準化：承接前端數位化效果，綜整分析案情，讓各類文件自動歸檔到最佳查找位置。</p>				
提供之場域情形	<p>希冀以本機關處理府收文、機關收文及檔案管理業務為主軸，藉由公文系統實證文書檔案作業流程自動化可行性。</p>				
提供之行政協處	<p>針對現行或早期公文登錄之系統欄位定義、承辦機關(單位)分辦的判斷方式等資料內容，提供實證廠商相關行政資源。</p>				
提案機關主管 (如為跨機關聯合提案 請填寫主責機關)	提案機關聯絡人	聯絡人職稱	聯絡人電子信箱	聯絡人電話	聯絡人手機
高雅雯組長	吳齊航、陳盈岑	股長	aa10469@gov. taipei、 aa10480@gov. taipei	27256076、 27256103	0916940497 0921438886

大綱

1. 問題背景

2. 預期效益

3. 解題方案規劃

4. 實證場域及範圍

5. 提供行政協處內容

6. 附件

• 問題背景：

- ◆ What：現行須仰賴人工進行收文登錄、分辦及歸檔編目作業。
- ◆ Where：全府各機關均面臨同樣問題。
- ◆ When：機關如有來文分辦、紙本案件登錄時，須運用機關人員或委外廠商人力，進行人工登錄相關資料。
- ◆ Why：機關須耗費相當的人力及時間辦理前述作業，且現行人力不足下，部分機關常態性編列預算，尋求外部人力支援。
- ◆ How：希望透過OCR辨識、人工智能、機器學習等功能，由系統自動完成80%以上人力作業，人員由執行者轉型為檢查者。

• 是否符合本府政策(符合AI-Driven Smart City政策尤佳)，以下選項請勾選。

上位政策(單選)

- 安全之都
 - 運動之都
 - 未來之都
 - 其他
- 請說明
-
-

依循政策進行PoC案符合下列執行內容(單選)

- AI-Driven Smart City
- 市民有感的服務科技
- 其他，請說明 _____

• 本表參考自IMD Smart City Index Report 2023 指標項目

請基於前述問題背景，解決後可產生之效益，進行勾選(可單選或複選)：

☑ 數位化程度提升

- 提高市民衛生設施之妥善度
- 提高資源回收服務之滿意度
- 提供公共安全程度
- 減少空氣汙染程度
- 提升醫療服務之滿意度
- 協助解決租屋問題
- 解決交通擁塞問題
- 提供公共交通工具之服務效率
- 提供綠地空間並能以數位化服務維護與管理
- 提供文化活動(包含公部門與私部門活動)資訊
- 提供就業資訊
- 提供k12教育相關資訊
- 提供成人教育資訊
- 企業以數位服務創造新就業機會

☑ 人工智慧工具導入、應用與創新

- 市民平權
- 提供市政府決策資訊
- 提供市民反饋市政府決策管道
- 提升市民對市政參與程度
- 線上通報公共設施問題
- 提升公共設施故障處理效率
- 網路提供二手物品交換服務效率提升
- 公共無線網路服務效率提升
- 監視器設置與影像分析能讓居民感到更為安全
- 網路或應用程式能有效監測空氣汙染
- 線上醫療預約效率提升可減少市民就醫所需時間
- 汽車共享服務效率提升

- 城市停車位尋找應用程式
- 單車共享服務效率提升與減少交通堵塞
- 公共交通工具資訊分享效率提升
- 交通堵塞狀況查詢效率提升
- 線上購票資訊讓市民更容易親近文化活動
- 線上職缺公告與媒合效率提升
- 學校IT或AI教育內容提升
- 讓創業更為容易
- 提高網路通訊的可靠度
- 市政透明度提升
- 市民滿意度提升
- 城市生活實質改善
- 辦公效率提升減少市民洽公所需等待時間
- 其他 _____

- 利用OCR掃描功能，辦理前端機關紙本收文登錄，自動對應並帶入收文欄位資訊；後端針對早期紙本公文檔案，亦能自動對應並帶入案件編目欄位資訊。
- 利用人工智能或語言分析技術，辦理前端來文自動判斷承辦機關(單位)及分辦；後端歸檔檔案，亦能綜整每件公文及其附件內容，自動帶入案由、附件登錄、案情摘要及主題項等欄位，以完成編目作業。

- 實證場域：
 - 以本機關府收文、機關收文及檔案管理業務為實證範圍，透過介接公文系統基本資訊，達到流程自動化效果。
- 實證範圍：
 - 以113年本機關收文處理、檔案管理範圍為主。

- 針對現行或早期公文登錄之系統欄位定義、承辦機關(單位)分辦的判斷方式等資料內容，提供實證廠商相關行政資源。
- 定期每月召開工作管制會議並製作會議紀錄，以控管執行進度、績效。
- 記錄實證之案件分辦、編目等具體案件數據，以利未來臺北智慧城市建設之方式。



Thank you.



臺北市政府資訊局
Department of Information Technology,
Taipei City Government

smarttaipei