

臺北市議會第12屆第1次定期大會

臺北市政府資訊局

工作報告

報告人：局長 李維斌

中華民國 104 年 4 月

目 次

壹、 前言	1
貳、 策劃資訊發展計畫作為，建構智慧城市藍圖	2
參、 加強推動市政網路e化服務，提升為民服務品質	9
肆、 加強電子化政府之機能，精實為民服務效率	17
伍、 強化網路基礎建設與應用，奠定市政e化之良好基礎	24
陸、 近期規劃推動之重要計畫項目	28
柒、 結語	38

壹、前言

如何善用資通訊科技，以達到服務市民、提升城市競爭力之目標，實為各主要城市之重要課題。有鑑於此，本局除賡續推動 1999 市民熱線優化等專案、市民免費無線上網及光纖網路建設等重大資通訊基礎建設工程外，也結合各機關，推出各類型行動應用便民服務，範圍涵蓋市政（如推動超商申辦管道、市政宅急便服務、線上申訴及申辦服務）、交通（如臺北好行、北市好停車）、城市導覽（如愛台北市政雲服務）…等 24 小時不打烊的市政服務，讓民眾「一機在手，生活上手」。

臺北市之整體資訊發展，係以促進資訊科技應用、提升城市競爭力以及強化資訊資源整合為重點，期以宏觀的視野格局，在市府整體團隊之努力下，從電子化政府、網路化社區及數位化生活等不同構面，朝「智慧城市，優質生活」的願景邁進。

現階段，本局之主要業務為市政資訊整體規劃與推動、市政網站 e 化便民服務應用與推動、共同性及跨機關資訊系統之規劃建置與推動、網路基礎建設與應用等。

茲就本局 103 年下半年各項重點工作成果及 104 年上半年工作計畫提出報告。

貳、策劃資訊發展計畫作為，建構智慧城市藍圖

一、本府資料開放平台推動情形

本府資料開放平台自 100 年 9 月 1 日至 103 年 12 月底止共收錄包括公共安全、公共資訊、文化藝術等 15 類供民眾免費使用，截至 103 年 12 月底共提供 353 項資料、262 項 API 介接，累計供應 45,875,973 次資料介接服務，月平均使用次數為 1,146,899 次。

103 年與經濟部工業局、教育部資訊及科技教育司及中華民國資訊管理學會等單位共同主辦「2014 第 19 屆全國大專校院資訊應用服務創新競賽」，設立「臺北生活好便利創新應用組」獎項。11 月 8 日於臺大舉辦總決賽及頒獎典禮，現場來自全國 20 個縣市 99 所大專校院 348 隊 2,200 人齊聚一堂，副總統吳敦義先生親自出席開幕儀式，本局前局長亦到場頒發本府獎項，給予菁英學子支持與鼓勵。

二、「.taipei」新頂級網域上線營運辦理情形

「.taipei」新頂級網域為 101 年國際網際網路註冊管理組織 ICANN(Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) 開放頂級網域名稱申請，本府經過審慎評估後提

出.taimei 頂級網域名稱申請(全球共 1,930 件申請案),在 102 年 11 月 23 日通過 ICANN 評估。103 年 1 月至 6 月辦理與 ICANN 簽約內容協商(原 ICANN 簽約內容有 10 項規定,本府執行有困難,經多次協商同意更改 9 項,1 項不同意(即未來本府與 ICANN 若有爭議,仲裁地點由瑞士日內瓦更改為新加坡);103 年 7 月 11 日與 ICANN 簽訂合約;103 年 8 月至 10 月辦理上線營運資訊系統授權測試。

103 年 10 月 24 日取得 ICANN 授權啟用「.taimei」新頂級網域。103 年 10 月提交營運文件交付 ICANN 審查營運文件。

依據 ICANN 新規定,要求授權啟用後 90 天「控制中斷期」結束後,方可全面啟用。104 年 1 月 26 日先啟動「.taimei」新頂級網域本府官方網域,並將陸續開放大臺北日出期註冊、搶灘期註冊後全面開放實施「.taimei」新頂級網域。

三、103 年資訊業務評核作業

為提升本府各機關資訊應用成效,激勵資訊人員士氣創新整體資訊服務效能。籌組資訊業務評核小組委員會,訂定「103 年度各機關資訊業務評核作業計畫」,依各機關有無設置專職資訊單位區分

為二類進行評核。

各受評機關填報 103 年度資訊業務執行情形表及推薦績優資訊人員表，於 103 年 10 月下旬經評核委員書面審查並評分，初選入圍 14 機關（第一類 9 機關，第二類 5 機關）及 4 位績優資訊人員，復於 103 年 11 月中旬，召開複評審查會，入圍機關簡報、績優資訊人員自我介紹，並經委員詢答重新評分，評核結果，得獎資料如下：

（一）「機關特優」榮譽獎（2 機關）：

第一類機關：大眾捷運股份有限公司

第二類機關：公務人員訓練處

（二）「市政執行成效」項榮譽獎（1 機關）：

第一類機關：交通局

（三）「服務創新」項榮譽獎（2 機關）：

第一類機關：財政局

第二類機關：文化局

（四）「營運績優」項榮譽獎（1 機關）：

第一類機關：自來水事業處

（五）「績優資訊人員」榮譽獎（3 人）：

捷運工程局 正工程司兼課長許德安

自來水事業處 二級管理師林守義

大眾捷運股份有限公司 組長安晉萱

四、辦理國際資訊交流活動

- (一)103年7月29日接待澳門科技大學參訪團，以瞭解本府資訊化建設推動情形及成果。
- (二)103年8月20日接待史瓦濟蘭科技部參訪團，以瞭解本府推動電子化政府及電子公文的成果及經驗。
- (三)103年10月9日泰國電子化政府局推動電子化政府學習之旅參訪團，參訪本府之電子化服務案例、災害復原計畫及案例、地方政府之基礎建設及綠色交通最佳案例分享。
- (四)中華文教經濟合作促進會於103年10月31日安排浙江省人民政府辦公室張麗珍等來台參訪團參訪本局，就政府信息化、電子政務及網路資訊等相關議題與本局進行交流，期藉此建立雙方良好之友誼及未來交流合作機會。
- (五)103年11月6日日本東京都台東區官員參

訪，瞭解本市 WiFi 環境建置情形。

五、辦理資訊月展示活動

(一)本府以「創新臺北城 悠遊好幸福」為主題，於 103 年 11 月 29 日至 12 月 7 日在世貿一館展出，台北市政府主題館透過三大情境區，包括「生活悠遊區」、「智慧悠遊區」、「城市悠遊區」等三大展區，展出十二項創新便民服務，帶領民眾親身體驗，感受便利、貼心的創新市政服務，輕鬆悠遊智慧城市。11 月 29 日資訊月開幕當天，副總統吳敦義先生由本局代表陪同解說「臺北卡整合服務」服務。

(二)本次展示活動，本局共邀集了衛生局、交通局、公訓處、政風處、世大運籌委會共同展示本府資訊建設成果，三大展區及舞台區展示項目分別如下：

- 1、生活悠遊：愛台北市政雲服務、光纖到府、便民服務雲、行政透明獎。
- 2、智慧悠遊：臺北雲市集、臺北卡、•Taipei 頂級網域、臺北 e 大。

- 3、 城市悠遊：TaipeiFree、智慧型運輸資訊、智慧城市 3D 臺北、2017 臺北世大運。
- 4、 舞台區：共有展館整體介紹 34 場、行政透明獎主題活動(每天 17:00)、世大運主題活動 2 場、光纖到府專題介紹 9 場、臺北雲市集主題活動 18 場。

(三)活動效益

- 1、 市府主題館總參觀人數計 19 萬 1,899 人次，闖關體驗民眾達 9,941 人次，成效顯著。
- 2、 Facebook 粉絲團：總計 40,844 位民眾新加入「創新臺北城 悠遊好幸福」粉絲團，總計 9842 人次參與抽獎活動，活動參與人次較 102 年提升 32.08%。
- 3、 平面媒體報導計 5 則、網路媒體計 7 則，擴大宣傳本府資訊建設成果，成效顯著。

六、推動市民免費上網訓練，縮短數位落差

本府為普及網路教育，縮短數位落差，辦理市民免費上網訓練課程，包括電腦入門班、網路資源應用班、影像初級班、影像進階班，WORD 入門班、EXCEL 入門班、Taipei-Free 無線網路班等。

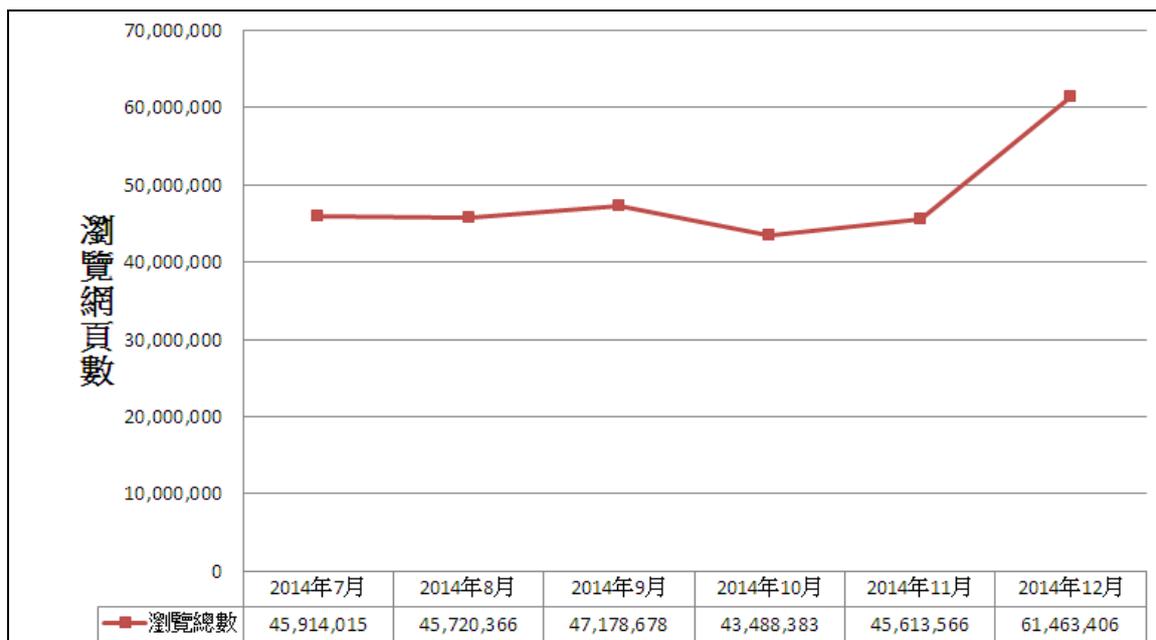
103 年起另增加 Powerpoint 2010 入門班，APP 智慧生活應用(Android 系統及 iOS 系統)等，並連結臺北 e 大建置 10 項數位學習課程，提供民眾透過網路於家中練習，截至 103 年 12 月底超過 41 萬 316 人次參加市民免費上網訓練課程。

103 年經搜集市民回收問卷，其中依上課年齡層比例分：以 51~70 歲以上佔 64.4%，41~50 歲佔 29.1%，31~40 歲佔 6.5%，受訓市民仍以中上年齡層居多；103 年度執行整體滿意度達 92% 以上(包含很滿意及滿意)。

參、加強推動市政網路 e 化服務，提升為民服務品質

一、推動市政網站服務，強化網站資源整合

- (一) 整合市府各機關之新聞稿、活動消息、FAQ 等市政訊息，提供民眾一站服務之即時市政訊息查詢服務；訂定市府各機關網站內容及版型基本標準規範，提供民眾友善之操作介面；定期進行市府各機關中、英文網頁資料檢核作業，維持網站資訊正確性及即時性。自 85 年起至 103 年 12 月 31 日市府網站瀏覽人次累計已達 7 億 7,065 萬 7,961 人次。
- (二) 103 年 3 月數位時代雜誌公布「台灣網站 100 強」中，市府網站榮獲第 79 名，亦是連續 3 年該總榜排名前 200 大中唯一獲得殊榮的政府網站。
- (三) 推動各機關網站資源整合，透過主題網、無障礙網頁、網路服務資源搜尋、網頁資料更新檢核、網站版型及內容基本標準規範等建構，提供市民優質之市政網站資訊服務。截至 103 年 12 月底本府一、二級機關皆全面應用市政網站整合性平台，進而提昇市政網站整體服務品質。



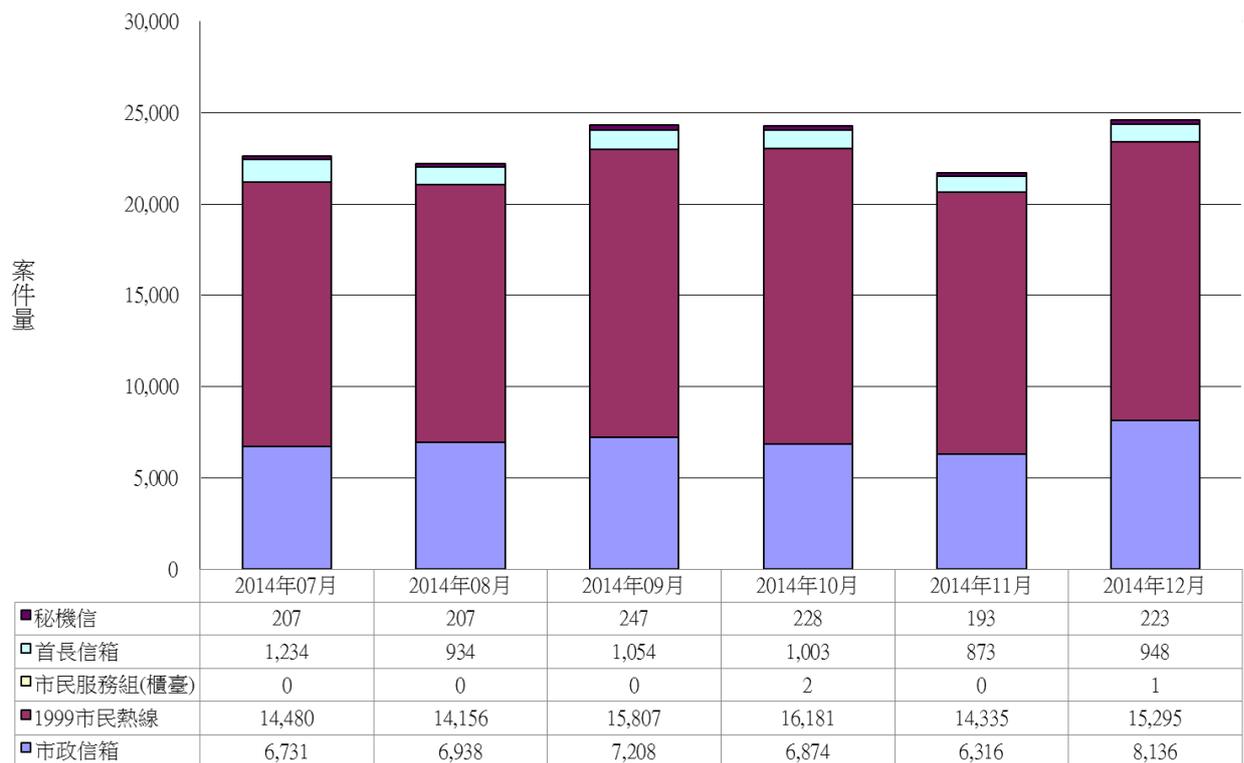
市政網站整合性平台網站瀏覽總數趨勢圖(103年7月至103年12月)

二、推動線上申訴及申辦服務，提供市民不打烊服務

(一)為提供市民透明化及單一化申訴陳情平台，整合市政信箱、機關民意信箱及1999市民熱線等申訴管道，簡化案件處理作業流程。本系統自93年10月1日啟用，截至103年12月底止累計受理案件數為181萬3,000餘件。另市政信箱分別於100年6月、10月推出iOS、Android版本之行動應用服務，於100年9月13日及101年5月28日推出iOS更新版，增加定位、附加影音檔、事件選擇、滿意度問卷及網路市民登入等功能，並於102年1月15日推出iOS for ipad，讓民眾使用智慧型手機等行動裝置，隨時隨地提出市政建言，亦能使用裝置內建的照相及地理座標定位功能，拍下

所見實況照片及定位實際發生地點的座標，做為案件處理的參考，讓處理人員精確掌握案件實際情況，妥適處理回應。

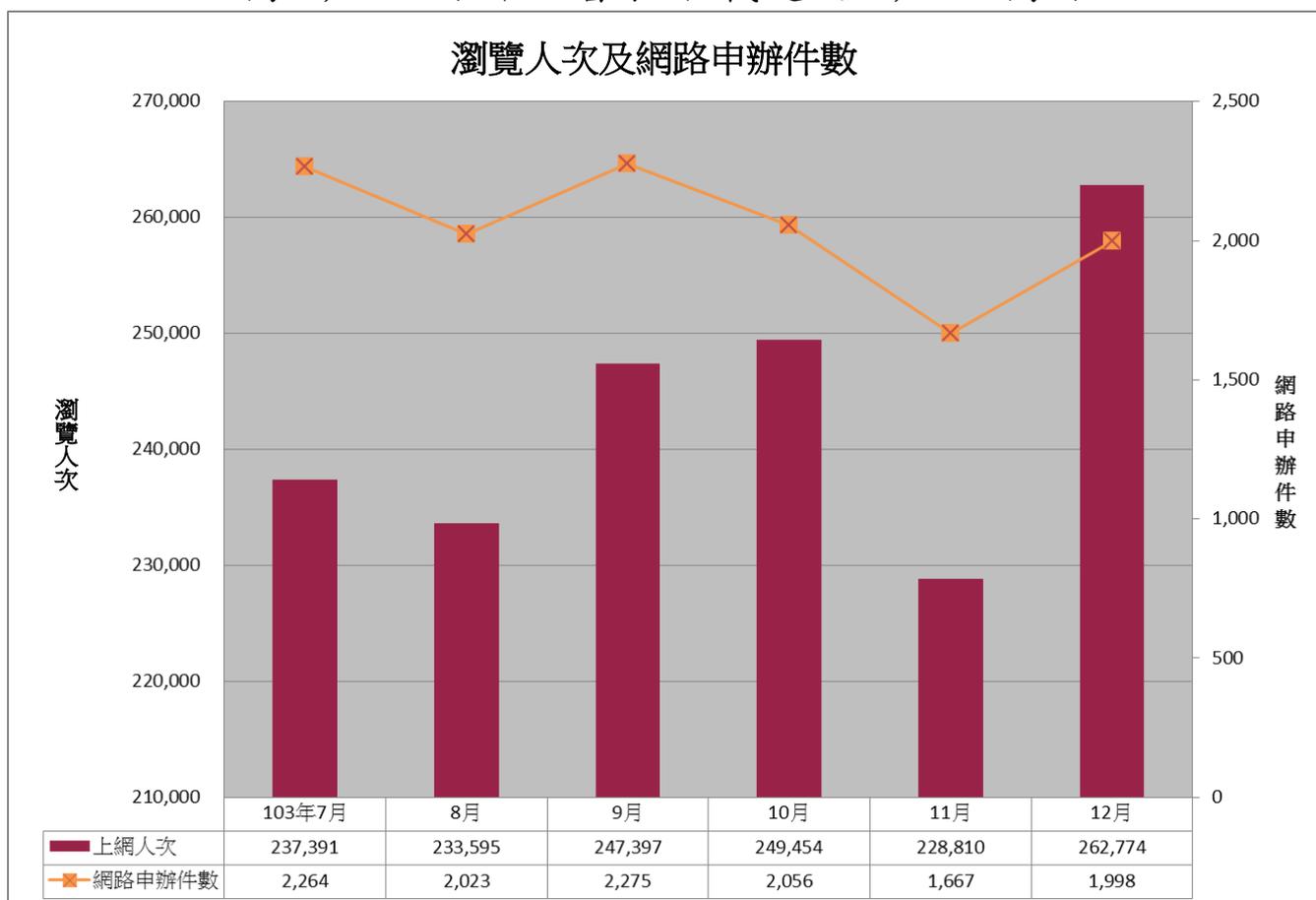
(二)推動「網路 1999」線上服務以舒緩 1999 話務進線量及其成長率，降低案件後送比率，減輕話務人員及市府同仁工作負荷。自 97 年 11 月 30 日啟用至 103 年 12 月底止網站瀏覽人次為 257 萬 1,000 餘人次，FAQ 總點閱數為 1,021 萬 3,000 餘人次。



單一申訴窗口服務系統案件量趨勢圖(103 年 7 至 12 月)

(三)整合機關申辦業務，推動「臺北市民 e 點通」服務，提供民眾 24 小時全年無休的市政服務，讓民眾能更迅速便捷地透過網路完成申辦作業，目前

提供網路申辦服務項目共 623 項，資訊公開服務項目共 1465 項，「臺北市民 e 點通」網站自 91 年 4 月啟用，截至 103 年 12 月底網路申辦件數約 27 萬 3,000 餘件，書表下載超過 1,444 萬餘次。



市民 e 點通網站瀏覽人次及網路申辦件數趨勢圖(103 年 7 至 12 月)

三、推動超商申辦管道，提供 24 小時便民服務

民眾可透過全台超商據點迅速辦理多項人民申請案件、申辦表單下載及列印等服務，提供 24 小時不打烊的各項申辦業務。

自 101 年 6 月 18 日起提供簡易申辦服務，民眾可至超商利用多媒體事務機(MMK)辦理「房屋

稅籍證明(含課稅資料證明)」、「申請補發房屋稅繳款書」、「申請地價稅自用住宅用地」、「申請補發地價稅繳款書」及「申請補發使用牌照稅繳款書」、「申請身心障礙者專用停車位識別證」、「弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助」、「交通事故資料申請」、「警察刑事紀錄證明」、「戶籍謄本(個人)」、「請領戶口名簿(補領)」、「土地鑑界」、「一般戶申請等候承租國宅」、「退保(轉出)全民健康保險第一類(里鄰長保險)、第五類(低收入戶福保)、第六類(地區人口)保險」等 14 項簡易申辦服務；自 101 年 9 月 24 日起可透過多媒體事務機(MMK)進行申辦案件進度查詢及繳費服務；自 101 年 12 月 4 日起可透過多媒體事務機(MMK)以網路市民悠遊點數兌換商品。

多媒體事務機(MMK)申辦及繳費手續費業於 102 年 2 月 25 日奉 市長核定納入本府負擔範圍，業於同年 9 月 1 日上線運作，可提高服務使用率，進而降低民眾往返機關之奔波時間與交通成本，逐步達無紙化之目標。

四、建置市府共同性簡訊平台，降低整體簡訊派送費用

- (一) 建置臺北市政府共同性簡訊平台，提供市府各機關、學校、臺北市議會及臺北市文化基金會簡訊派送服務，彙集需求以達市場經濟規模，

降低整體簡訊派送費用，並減化各機關建置或使用簡訊平台之行政程序，自104年1月起一般簡訊以每通0.61元計價。

- (二) 本平台已於98年4月正式啟用，截至103年12月止已有98個機關簽訂附約使用簡訊服務，100年1月至103年12月簡訊總發送量達2,862萬4,000餘通。

五、推動城市導覽服務，落實行銷臺北目標

「趣遊台北地圖 (MOTA) 導覽服務」於98年建置，整合地圖導覽、交通資訊及多項便民服務，於本市重要交通匯集處、臺北市部份飯店及本府對外服務據點設置多媒體資訊機 (Kiosk)，另建置行動應用 App 及網頁版本。惟近年來智慧型手持裝置的逐漸普及，民眾隨時隨地均可透過行動版 App 服務查詢所需資訊，於公共場所使用 Kiosk 上網查詢資訊之需求性逐漸下降，因此規劃於104年8月31日前完成該系統裁撤作業，惟為持續推行城市導覽服務，原城市導覽服務平台功能(包含行動版 App)，將於今(104)年併入「愛台北市政雲」服務。

六、推動臺北市政府地理資訊資源整合共用服務，發展3D數位城市環境

- (一) 本局以「**加值、整合、共享**」為願景，策劃地理資訊圖資建置與供應、擴大施政業務應用，積

極發展便民整合性資訊服務以及永續之地理資訊發展，於 97 年起推動臺北市政府地理資訊系統資源整合共用服務，建置「臺北市政府圖資中心共通平台」，提倡各局處利用共用性圖台建置便民服務系統，使府內地理資訊資源做充分應用，並使相關預算發揮最大的功效。

(二) 因應本府未來 3D 數位城市之應用需求，並加速建置 3D GIS 應用環境基礎，本局已於 99 年完成「自動化臺北市建物 3D 建模」，運用既有免費資源(都發局圖資及 Google StreetView)，自動化建立全臺北市之近似 3D 建物模型。目前已透過全自動化之程式，建置完成全臺北市之 3D 建物模型，成果除透過「智慧城市 3D 臺北」網站展示外，亦提供於本府「資料開放平台」供各界加值應用。後續將持續運用影像辨識技術，提升建物模型之細緻度及擬真度。

(三) 為持續推動「智慧城市」之發展並提升建設成果之能見度，本局透過「2015 智慧城市展」提供互動體驗活動，結合體感偵測裝置，以高度互動的虛擬實境，帶領市民以飛行的體驗方式，身歷其境悠遊臺北市大街小巷，感受臺北市不同尺度及不同角度下的美景，成功行銷臺北市「智慧城市」之建設成果。

七、推動市政宅急便服務，新增市政資訊發佈管道

「臺北市政宅急便服務」結合中華電信多媒體隨選系統(MOD)服務，透過電視通路以圖文及影音方式呈現市政訊息，並以即時互動特性，提供個人化市政資訊與學習課程，達到政策宣導及市政服務可及性等目標。另本府在防災中心啟動時，民眾亦可透過本服務取得如警戒訊息、交通狀況、水庫洩洪、疏散撤離、食物飲水安全、災情統計等防災資訊。「臺北市政宅急便服務」自 100 年 7 月 1 日啟用，截至 103 年 12 月底為止，累計點閱次數達 43 萬 5,000 餘次。

肆、加強電子化政府之機能，精實為民服務效率

一、推動電子化公文作業，提升公文處理時效與品質

(一) 依「臺北市政府推動電子公文節能減紙續階計畫」，持續推動各市立學校全面實施公文線上簽核，市立高中(職)、國中分別於 103 年 4 月、6 月上線，市立國小、幼兒園分 2 梯次於 103 年 8 月、10 月推動上線，103 年 12 月底前本市所屬各級學校已全數上線。

(二) 本府原公文處理整合系統之掃描子系統，由於無法支援較新之作業環境，且系統維護和電子影像檔備份上較為困難，本局於 103 年 5 月委外改版擴充，11 月完成新版公文掃描系統開發，並配合秘書處規劃新電子影像調閱規則擴增及修改公文處理整合系統之電子影像調閱及查閱功能後，於今(104)年 1 月起推動上線。

二、推動 1999 市民當家熱線系統優化服務，提升市政服務品質

1999 市民熱線，在 103 年 1 月至 12 月，共服務了 231 萬 2,405 通電話，並受理了 15 萬 9,771 件申訴案件以及 42 萬 8,915 件派工案件，平均每月服務 19 萬 2,700 通電話，受理 1 萬 3,314 件申訴案件與 3 萬 5,743 件派工案件。

因應持續增長之話務量，103年8月完成話務相關系統更新作業，除配合1999備援中心之成立，建立完整系統備援機制外，更大幅改善系統架構、操作介面及功能彈性，提升1999為民服務效能，此外，並協助衛生局及就業服務處分別建立台北悠活村電話系統及就業服務處客服中心後，將其服務整併至1999中。

三、推動市政資料庫查詢系統，橫向整合本府各機關業務資料

連結戶役政、地政、建管、消防安全及土地使用分區等資料庫，提供各機關辦理民眾申辦案件時之跨機關資料審查，減少市民往返奔波時間，達到免書證、免謄本服務目標。截至103年12月計有79個業務使用機關，提供查詢服務之申辦項目計有346項，103年度總查詢筆數共10萬5,416筆。

四、推動行政知識管理，促進知識分享與經驗傳承

(一)推動本府共同性業務之知識管理，提供市政資訊彙整、發布與分享機制，並建立知識庫作為決策支援之應用。

(二)推動行政管理知識網，建置市政新聞剪報、會議紀錄等20餘類業務資料，並提供市政會議、主任秘書會報等各項會議使用，讓與會人員於會議進

行中迅速查詢會議資料、歷次會議紀錄、法規等相關資料，達到會議無紙化目標，103 年 1 月至 12 月共建置 17 萬 636 筆資料。

(三)推動市政輿情新聞網，隨時掌握輿情報導，並於最短時間內作出回應，以提升市府各機關應變能力，103 年 1 月至 12 月共產生 3,362 件新聞輿情與重大事件回應資料。

(四)建置市政活動網，提供機關於舉辦活動之前，填報活動計畫、時間、地點、參加人數等相關資料內容，並於舉辦後填報活動效益，以評估下年度是否繼續舉辦活動，達到管控之目的。103 年 1 月至 12 月共有 86 個機關填報 615 個活動。

五、推動行政作業資訊化，提升作業效能

(一)推動電子公務處理系統、節能填報系統

建構全府共同性單一公務作業平台，提供場地管理、物品管理、車輛派遣、採購管理等線上申請批核作業功能，103 年 1 月至 12 月本府共有 147 個機關共 1,501 個單位使用本系統執行各項作業，平均每月上線使用人次為 56,459 人次，陳核案件數 107,780 件。推動用電用油節能填報系統，進行節能統計及相關管控措施，達成節約能源目標。

(二)推動會議管理系統、我的行事曆、案件管理系統

會議管理系統提供市政會議、交通會報等項之會議管理作業，103 年 1 月至 12 月平均每月上線人次為 4,455 人次；我的行事曆系統提供首長行程及本府同仁維護個人行事曆功能，並提供相關系統介接，有關會議通知、上課通知、場地及派車申請、公文及線上流程平台等案件內容及限辦日期皆可由本系統查詢，以利員工管理個人工作行程，103 年 1 月至 12 月平均每月上線人次為 3,082 人次；案件管理系統提供市政會議裁指示事項及各局處工作會議列管事項案件列管及追蹤，103 年 1 月至 12 月平均每月使用人次為 1,865 人次。

(三) 推動薪資發放系統

建構共通性之薪資作業平台，以期適用於本府各機關學校不同組織規模、薪資結構、人員類型之薪資處理作業。除少數機關因機關性質較為特殊採自行開發外，目前已全面推動上線，計 137 個機關（含 貴會）及 252 所學校使用。

(四) 推動資訊作業服務網系統

本系統包括資訊計畫、資訊預算、訓練管理、設備管理、作業成果、資訊通報等資訊單位常用之作業功能，本府各機關學校資訊計畫與概算自 95 年度起即採用本系統進行線上提報作業，有關

資訊計畫及概算資料之提報、一級主管機關初審情形、本局初審情形、審查委員會審查情形、議會核定之法定預算，各機關之執行數等資訊，皆可線上掌控及查詢，便於追蹤各項作業流程，提高服務效能。截至 103 年 12 月計有 398 個機關學校使用本系統。

(五) 推動流程平台系統

本局建置線上流程處理平台，作為本府除公文系統外，線上陳核作業平台逐步整合資訊系統陳核作業，提供本府同仁一致化的線上陳核操作介面，成為 e 政府的資訊基礎設施。線上流程處理平台配合本府推動全程網路申辦，提供市民單一服務窗口，已整合市民 e 點通系統，納入 139 項全程式網路申辦案件進行線上陳核作業，提昇本府行政效率及為民服務績效，並整合案件管理系統納入 4 項案件類型，包括市長裁指示事項、組務會議、工作會議、局（處）務會議等，提供案件生命週期（自成案、派送、陳核及結案）全程紀錄資料管理及相關查詢作業等項服務。

六、推動行動推播訊息平台系統，強化行動公務應用

(一) 行動推播訊息平台支援 iPhone/iPad 及 Android 等主要智慧型手機/平板電腦和個人電腦 Web 介面上的多媒體即時訊息交談、行動定位通知及資訊

系統訊息通報簽核等功能，可運用於緊急訊息通知、現場照片及影片之傳送、市政輿情通報等用途。

- (二)推動財政局、資訊局、自來水處及衛生稽查大隊等機關使用雲端空間功能，使本府同仁於辦公處所之外，亦可透過智慧型手機或平板電腦遠端閱讀例如基金水位等檔案資料，加快案件處理速度並可達到節能省碳的目標。
- (三)本平台持續推動及介接各局處資訊作業，已完成公文系統、派工系統、差勤系統等訊息行動化、愛台北市政雲服務之公播訊息、市政輿情新聞網、線上流程處理平台等系統介接，使市民及本府員工皆可使用即時行動訊息服務並節省簡訊費用。
- (四)103 年完成行動化會議管理、交辦列管事項管理等擴增功能，強化本府各機關及跨機關之協同合作作業。

七、建置臺北便民服務雲系統

- (一) 為統合本府各項市民申辦項目、服務通路及服務內容，整合實體與虛擬管道，並建立跨區辦理、跨縣市政府代收等機制，以民眾需求導向提供跨域服務，遂規劃建置臺北便民服務雲系統，整合現有各項申辦業務管理資訊系統，以

提供統一的網路申辦介面與進度查詢、訊息通知機制，並與實體櫃檯服務結合，建構跨區代收代辦的便民服務機制，再配合服務知識庫與單一入口網，使民眾可隨時利用行動裝置查詢案件申辦流程、申辦應備資料與其他注意事項。

- (二) 電子收費管理系統提供機關進行悠遊卡收費帳務管理，自 103 年 10 月起各需用機關陸續上線，與臺東、金門、澎湖、連江等縣之跨縣市代收戶政、地政、稅務案件服務自 103 年 12 月 1 日起上線。

伍、強化網路基礎建設與應用，奠定市政 e 化之良好基礎

一、推動全市光纖網路到府建置，打造寬頻城市

本府「臺北市光纖網路委外建設暨營運案」(以下簡稱光纖到府案)自 102 年 4 月 26 日取得國家通訊傳播委員會(NCC)核發的建設許可後，即積極推動臺北市光纖網路建設及研議各式新工法(如微管溝工法、新式過溝蓋版工法)，以避免建設期對於交通及環境將造成重大的不便與影響。光纖到府案建設進度截至 104 年 3 月 5 日止，以交通部光纖投落點涵蓋範圍半徑 400 公尺計算，臺北市光纖網路建設已逾全市家戶覆蓋率 61%；另廠商 103 年 7 月 17 日取得國家通訊傳播委員會(NCC)核發「臺北市市內網路業務特許執照」(營運許可)，並於 103 年 11 月 11 日於本府 1 樓召開台北光纖內湖暨南港區開台典禮記者會，正式宣告台北光纖開台。為使民眾早日享有高速低價的通訊服務，廠商規劃分區建設，逐步擴大營業範圍。

二、推動本市公眾場合全面免費無線上網服務

(一) 本局推動「臺北公眾區免費無線上網」(Taipei Free)服務，自 100 年啟用本市主要室內外公共場所及聯營公車之免費 Wi-Fi 熱點(Hotspot)無

線上網服務。目前熱點 AP 總數約 6,000 個。

- (二) 截至去(103)年 12 月底，Taipei Free 累計申請帳號數達 325 萬 2,128 個，其中境外旅客累計申辦 Taipei Free 帳號數 49 萬 876 個，占所有 Taipei Free 使用者約 15%。103 年度之月均使用人次為 372 萬 7,559，每人使用時數 26.26 分鐘，整體連線品質尚稱穩定。本市推動公共免費無線上網服務成效，廣受國際知名媒體多次報導，於去(103)年獲英國每日電訊報將本市評選為 9 座「全球最方便的免費無線上網城市」之首。
- (三) 查 Taipei Free 於 102 年間曾發生大規模服務中斷紀錄，承商於該年度 Taipei Free 年度成果審查會議中未通過審查標準，無法取得次一(103)年度 Taipei Free 議價權；本局依前述審查結果，循法定程序辦理重新招標作業。為有效因應不同場域熱點需求、分散服務異常風險、提增 Taipei Free 連線品質，本局於重新招標時，對機房核心設備、骨幹網路可用度、障礙排除時間等服務水準項目，增訂更具體嚴謹之契約需求規範，並原以「複數決標」原則，規劃向複數業者分項採購認證中心系統維運及

分區熱點服務之方式辦理。經 103 年 4 月 8 日公告，投標廠商 1 家(中華電信企業客戶分公司)，以準用最有利標方式辦理公開評選，因廠商不同意接受議價程序協議內容，於 5 月 16 日宣告廢標。鑑於複數決標結果不如預期，本局經檢討後修正招標規劃為「全案招標」，由得標廠商依約提供現行 Taipei Free 整體系統服務(含認證中心系統維運及全市熱點服務)，嗣經 103 年 7 月 29 日再次公告 104 年度 Taipei Free 標案，以準用最有利標方式辦理公開評選，於 103 年 9 月 3 日決標，得標廠商安源通訊股份有限公司。

- (四) 依據本案投標須知(係按本府頒布範本訂定)規範，任何符合本案投標資格，無所訂各不得投標情事之廠商(包含原承商)，均得參與投標。本局未因承商未通過審查、辦理重新招標作業而放鬆履約管理，持續於承商延長契約期間主動加強巡檢、督商更新系統設備、調整室外熱點網路架構，逐步改善連線品質。自去(103)年 1 月迄今，Taipei Free 未再發生大規模服務中斷事件，每人平均使用時數亦自 102 年

12 月份之 23.55 分鐘，成長至 103 年 12 月份
之 27.79 分鐘。

陸、近期規劃推動之重要計畫項目

一、持續精進本府資料開放平台

「開放政府，全民參與、公開透明」是 市長主要的施政理念，為了做到本府透明化治理、強化公民政治參與，增進人民對公共事務之瞭解、信賴及監督，規劃成立公民參與委員會，並設立開放資料小組，蒐集民間開放資料的建議，據以檢討本府資料開放政策及資料開放服務，並規劃本府及所屬單位全面資訊資產盤點，從各機關的業務面檢視政府資料，彙整本府各單位資料，整理成 Human Readable 與 Machine Readable 格式開放。

其中，Machine Readable 格式須佔所有資料集的比例在 70%以上，以利市民與開發者使用，讓本府所提供的開放資料更貼近民眾需求。此外，本府將與民間團體合作舉辦資訊應用增值競賽，激發出更多創新便民服務，並提高政府施政透明度及效能。

另為提倡政府開放資料增值及應用，透過制定資料介接與交換格式，提供民眾利用「臺北市政府資料開放平台」能更簡易取得政府資料，亦可提高政府施政透明度及效能，且為提倡政府開放資料加

值及應用，「臺北市政府資料開放平台」將持續擴增優化及開發開放資料查詢與使用功能，提供市民與業者更有效率方式取得及使用資料服務。

二、推動 i-voting 服務

為落實「全民參與」之施政理念，本府將建置「i-Voting 網路投票系統」，提供市民及市府溝通互動管道，市府各局處透過網路投票之舉辦，可大量收集民眾意見，並於民眾的正反意見中取得平衡，作為施政決策之參考。

為針對網路投票制度面進行審議及規劃，本府計劃設置公民參與委員會，本局後續將依據委員會決議進行平台建置及維護。為使民眾便於發表意見，平台將會提供民眾友善的操作介面，並依議題性質的不同，提供多種驗證機制，以達到一定程度之公信力；提供穩定且安全的系統，以確保投票流程之暢通順利。市府將透過「i-Voting 網路投票系統」之創新想法，多多聆聽市民聲音，為市民營造更豐富更完善的服務，進而提升施政滿意度。

三、規劃成立智慧城市委員會

智慧城市將是未來臺北市的施政重點。根據調查，臺北市民電腦使用率及網路使用率皆達八成，因此臺北市民對於科技產品的接受度，相較其他地區是較高的。另一方面，台灣有著傲人的資通訊產

業，而大部分公司在臺北都有設點，因此，綜合市民、企業，再加上有企圖心的市府，相信臺北市的智慧城市發展會突飛猛進。

我們在四月將成立智慧城市委員會，同時也會成立一個負責規劃的專案辦公室。委員會及辦公室各司其職，委員會負責大方向政策擬定、產業扶植、國際連結及科技法律建議，而專案辦公室則是一個平台，此平台將會分析臺北城市各個計畫、媒合廠商，在各計畫上產生更高的智慧化加值方案。

未來的臺北市將會是一座「living lab」，將開放許多場域，讓有興趣的產業來實驗，也讓市民將會接觸到更多的智慧化服務。未來開放的場域將包含許多市府進行中的計畫，短期如實驗小學、長期的則包含 5 萬戶智慧社區、22 處的公辦都更、臺北東西區門戶，都會是將來我們的智慧實驗場域。

這實驗場域中我們透過生活不斷實驗台灣科技業的產品，而最後的成果將由市民及產業界共享。在臺北實驗成熟後的產品，智慧城市委員會將輔導產業與國際連結。

因此，智慧城市這項大計畫，不僅將改變我們的生活、改變臺北市，更重要的是，台灣的產業

也會再一次有走出去的可能。臺北有這樣的責任幫助台灣產業，這樣的使命我們責無旁貸。

四、賡續規劃 2017 世大運資通訊管理系統

104 年持續辦理官方網站維運作業，並配合籌委會各處組需求規劃賽會管理系統之軟硬體購置或租賃需求整合，以符合 FISU 於資通訊最低需求規範；除規劃於 104 年 3 月召開專家學者會議討論採購作業進行方式外，並訂於 104 年 5 月完成各處組需求規格確認，預計於 104 年 8 月底前完成世大運資通訊系統選商作業。後續賽會管理系統將於賽會前 1 年上線，包含網路註冊、認證、製證、行事曆、住宿管理、到達/離開、繳費、工作人員及志工管理、客服中心支援及選手村的需求管理等子系統，刻正評估籌備委員會各部門需求介接其他系統事宜。

五、辦理 104 年度本府各機關資訊計畫及概算審查作業

為確保各機關資訊計畫與本府資訊政策方向之一致性，使本府有限資訊預算發揮最大成效，於 104 年 2 月 12 日召開會議研訂審議原則及編列標準提供機關即早規劃，預定於 4 月及 6 月，召開重要資訊計畫及資訊概算無紙化審查會議，以督導協助各機

關資訊業務發展，增進資訊計畫之品質與執行成效，並達資訊資源之有效整合運用。

預定 6 月下旬完成本府計 400 多個機關學校之資訊計畫及概算審議作業，並彙整初審結果，於 6 月底提報本府計畫及預算審查委員會核議。

六、推動本府多媒體三網合一服務

本府已規劃建置「愛台北市政雲服務」，市民可透過電視、手機、網頁三項服務通路取得整合型市政服務，截至 103 年 12 月底共提供 13 大類共 78 項市政服務，範圍涵蓋交通、旅遊、就業、休閒、健康、學習、防災、環保、市政等公共領域資訊，未來將持續透過資訊整合技術，有效減少各局處重複開發服務通路，加速本府服務及資訊之佈達，以提昇資訊發展及應用效益。

七、持續建置圖資中心共通平台

整合臺北市政府地理資訊資料倉儲系統，建置共用性 2D 電子地圖、網路服務、通用型 GIS 工具箱供機關增值應用，加速機關業務系統之空間化能力，有效整合各機關資源，避免重複購置軟硬體成本及建置系統的浪費。本案共用性 2D 電子地圖前已成功導入如地政局「臺北市不動產數位資料庫系統」、新工處「公共設施管線資訊查詢系統」及民政局「市容查報系統」等系統。另針對未來新

工處道路挖掘監控中心之「3D 地下管線」業務應用，資訊局將協助評估較為合適之 3D 圖台軟體或服務，俾利輔助該業務應用。

八、打造「以手機為核心」的行動服務網

本府為提供優質便民之服務，於 99 年起建置各項 App，各機關規劃開發之 App 須以提供主動性服務為內涵，且以達成減化服務流程、提升服務效能及創新使用體驗等目標，並避免重複開發市場上已提供之服務，對現有 App 亦持續推動整合工作，對於民眾使用意見之回饋，本府每月進行意見採行檢核作業，依此對 App 進行改善，提供更為符合民眾需求之服務，並對 App 之績效進行管考，以達成 App 之使用成效，目前已建置「趣遊台北地圖」、「臺北好行」與「愛台北」等 32 個不同種類 App，提供民眾方便取得交通、觀光活動、文化展演及市政服務等資訊，累計總下載量有 275 萬餘次，未來將持續強化延伸各項以手機為核心之行動應用服務，落實「智慧城市 暢行無阻」概念之實踐。

九、推動台北卡整合服務

為整合本府各機關發行之卡證，並結合悠遊卡，促成多卡合一的「台北卡」，本局推動整合本府各局處資源，透過跨局處協調進行申辦業務、

系統整合並結合各局處多項市政服務推廣集兌點活動，提供民眾更便捷、多元的市政服務。台北卡整合服務自 103 年 10 月 13 日上線服務後，目前已整合衛生局「二代健康卡」、教育局「數位學生證」、社會局「敬老悠遊卡」、公共運輸處「愛心悠遊卡」、「愛心陪伴悠遊卡」等卡證服務，並提供單一窗口即可完成申辦，同時提供現場領卡服務，民眾等待領卡時間自 2.5 週大幅減少至現場即可取件，無須再為申辦服務往返奔波。市政服務推廣集兌點活動方面，系統提供各機關建立、發布服務推廣集點活動，民眾可參與衛生局「二代健康卡」健康篩檢集點活動累積台北點與兌換悠遊卡加值金服務。此外，民眾亦可持台北卡至本市文化場館即可享有購票優惠與周邊商品消費折扣。民眾皆可於各臨櫃申辦窗口(例如:區公所、健康服務中心及聯合醫院)、網路申辦辦理台北卡申請作業，預期可讓所有在臺北城市生活的市民，皆可達到「一卡在手優惠多、悠遊台北好幸福」之目標。自上線服務至 103 年 12 月 31 日止，目前申辦件數 47,283 件、現場製發卡量 19,284 張、會員人數 36,008 人。

十、建置 1999 陳情案件線上通報處理系統

於前端建置 1999 陳情案件線上通報系統，利用行動通訊技術，傳遞文字、圖片及地理資訊等至後端，使得後端服務人員可以快速辨認問題所在，並透過臺北便民服務雲單一受理子系統指派到正確的承辦人員，直接進行線上辦理與陳核，以快速回應市民所提市政問題，並達成陳情案件無紙化、單一受理流程簡化、迭次與大量陳情案件快速處理，資訊整合後可應用於大數據平台提供決策支援等效益。此案目前正進行規劃開發，預計於本(104)年底建置完成，並於明年度開始逐步推動上線。

十一、推動全市光纖網路到府建置，打造寬頻城市

光纖到府案開台營運後，仍持續建設，未來可達到下列目標：

- (一)103 年已達成本市光纖網路建設全市家戶覆蓋率 60%。本局刻正偕同顧問團隊（工研院資通所）進行品質驗測作業。
- (二)104 年 10 月 15 日前廠商完成全市家戶覆蓋率 80%建設。未來廠商後續仍將持續進行建設以達到全市家戶覆蓋率 95%。

十二、結合 4G 技術、推動「臺北無線網路聯盟」，擴大本市公共免費無線上網熱點數量：

- (一)一座文明城市的基本需求，就是水、廁所跟

無線上網，所以本府相當重視市民是否輕鬆的無線上網。過往的 Taipei Free 強調覆蓋率，惟基於 Wi-Fi 低穿透率、易受阻隔特性，覆蓋範圍大，實際上能成功連線並順利使用的人數卻不如預期，此一現象需要著力改善。

(二) 本局檢討目前 Taipei Free 的 Wi-Fi 無線上網機制，規劃今(104)年推動下列改善方案，期整體改善免費無線上網品質：

- 1、推動「臺北無線網路聯盟」：以「互連整合」(Connective)的概念，與民間電信、連鎖便利商店及餐飲業者洽談合作，透過認證系統整合，在不追加預算前提下擴大免費 Wi-Fi 無線上網熱點數量，民眾於前揭店家可直接用單一帳號免費無線上網。
- 2、擷取 4G 技術優勢、持續提供免費 Wi-Fi 無線上網服務，讓市民有更好的無線上網經驗。

(三) 本案預期效益為：提供民眾及國際觀光人士便利免費無線網路服務，提升觀光競爭力，

提升市政資訊應用服務，強化網際網路內容

產業之發展，照顧弱勢族群，縮減數位落差。

十三、經濟部工業局「4G 智慧寬頻應用城市補助計畫」

為開創臺北智慧城市新紀元，臺北市政府整合跨局處因應智慧城市之想法，從「智慧安全」、「智慧運輸」、「智慧支付」、「智慧育樂」及「智慧照護」等五大面向，提出結合商圈活動與行動支付及金流、共通性線上學習平台提供學校及新移民學習機會、智慧站牌及計程車運輸計畫配合場域行銷、安心城市影像予市民服務應用及遠距健康照護等內容。

臺北市政府，敞開大門，歡迎各界共同加入，注入更多的需求元素，並於本府網站公告各局處初步想法及聯絡窗口，及與第 2 階段「應用領航類」申請業者與各局處後續訪談合作方式等內容，後續將與經濟部工業局合辦業者交流座談會，主動向業界說明臺北市的需要，致力於共同合作，逐步踏實，讓市民生活更便利，共同推動臺北市 4G 智慧寬頻應用城市之發展，邁向「開放政府，智慧臺北」之願景。

柒、結語

以上係本局各項業務近半年來之工作報告及前瞻。由於資訊與通信技術的不斷創新，今後當本於職責與本府各局、處、會，齊心協力推動資訊建設，並於 貴會監督下，持續推動及落實建設資訊化城市計畫各項政策，讓臺北市民享受高度資訊化之便捷生活。敬請
議長、副議長、各位議員女士、先生支持指教。謝謝!