

臺北市議會第 13 屆第 4 次定期大會

臺北市政府資訊局

工作報告

報告人：局長 呂新科

中華民國 109 年 9 月

目 次

壹、 序言	1
貳、 臺北市政府資訊局 109 年策略地圖	2
參、 重要施政重點	3
一、 邁向智慧城市篇	3
(一) 提供優質資訊服務通路	3
(二) 推動公私協力平台	5
(三) 推動公平數位教育機會	7
(四) 舉辦 2020 智慧城市論壇暨展覽線上活動	9
(五) 發起全球智慧城市聯盟 GO SMART	9
(六) 引進資訊科技提升防疫	11
二、 推動電子政務篇	12
(一) 推動開放資料	12
(二) 推動電子服務 E 化	12
(三) 推動政務運作 E 化	13
(四) 提升資訊素養	15
三、 策進數位治理篇	16
(一) 推動資訊服務管理	16
(二) 強化資訊治理平台	17
(三) 提升資訊治理能力	18
四、 厚植基礎建設篇	19
(一) 提升資訊基礎設施	19
(二) 強化資訊安全防護	20
(三) 提升網路與資安能力訓練	21
肆、 結語	23

壹、序言

本局施政重點為「邁向智慧城市」、「推動電子政務」、「策進數位治理」及「厚植基礎建設」四大策略主軸，以打造市民共享之智慧城市。

為邁向智慧城市，以「智慧政府」為核心主體，推動「智慧安防」、「智慧建築」、「智慧交通」、「智慧教育」、「智慧健康」、「智慧環境」、與「智慧經濟」主題，建立 1+7 領域之臺北市智慧城市推動小組，促使市民與產業有感之智慧城市政策順利落地；並發起全球智慧城市聯盟 GO SMART，做為各城市、產學研法人單位相互交流平台，增進國際合作。

為達成公共服務 E 化，持續推動台北通服務整合、公共費用導入智慧支付及打造市民服務大平臺為本市新網路申辦服務窗口；同時，策進電子政務 E 化發展，推動政府資料整合應用、擴大電子核銷實施範圍、建置公務雲、提升資料開放品質；以及落實數位治理理念，導入企業架構，提升本府資訊整合度及整體行政效率；並進行 Wi-Fi 整併優化，厚植資訊基礎設施，強化本府網路與資訊安全。

此外，因應疫情，建置本府遠端辦公服務網及遠距視訊會議系統，協助市政服務不中斷；並配合中央防疫措施開發場館實名制登記 APP，引進創新科技，提升本市防疫力量。

打造臺北市成為「宜居永續」智慧城市是本局持續努力之願景，期待以宏觀的視野格局，提升城市競爭力、促進資訊科技應用以及強化資訊資源整合，讓市民有感。本局針對各項策略主題努力之成果，提出第 13 屆第 4 次定期大會工作報告。

貳、臺北市府資訊局 109 年策略地圖

【使命】善用新科技，替城市創新

【願景】Smart Taipei, One City 打造市民共享的智慧城市

【核心價值】正直誠信、開放共享、創新卓越、團隊合作、
專業服務、資源整合

策略主題		邁向智慧城市 I	推動電子政務 J	策進數位治理 K	厚植基礎建設 L
策略目標	顧客 C	IC1 提供優質 資訊服務 通路	JC1 推動開放 資料 JC2 推動電子 服務 E 化	KC1 推動資訊 服務管理	LC1 提升資訊 基礎設施
	內部 流程 P	IP1 推動公私 協力平台	JP1 推動政務 運作 E 化	KP1 強化資訊 治理平台	LP1 強化資訊 安全防護
	學習 成長 L	IL1 推動公平 數位教育 機會	JL1 提升資訊 素養	KL1 提升資訊 治理能力	LL1 提升網路 與資安能 力訓練
	財務 F	IF1 提高預算 執行效能	JF1 提高預算 執行效能	KF1 提高預算 執行效能	LF1 提高預算 執行效能

參、重要施政重點

一、邁向智慧城市篇

(一) 提供優質資訊服務通路

1. 推動台北通服務整合計畫

(1) 執行策略

整合本府各機關線上線下服務，線上包含單一陳情、臺北 e 大... 等服務，線下則整合各機關之卡證服務，如敬老卡、愛心卡... 等，並整合本府智慧支付平台，提供更為貼近民眾生活之服務，另規劃結合商業優惠及點數交換，以提升民眾台北通使用黏著度及市政服務滿意度。

(2) 成果與展望

業已整合愛心服務、愛心陪伴服務、敬老服務、圖書借閱服務、職安服務、數位學生證、小巨蛋冰上樂園會員服務、中低收入戶暨低收入戶服務、身心障礙證明、北投會館會員證、志願服務榮譽卡、原民服務、健康服務、兒童優惠服務等卡證服務及包含地形圖數值圖檔供應系統、臺北市政府電子地圖網、單一陳情、臺北市租金補貼網、臺北市社會住宅招租網、臺北地政雲、社會住宅包租代管服務網、求職徵才網、臺北智慧城市、臺北市政府智慧支付平台、臺北 e 大、臺北市資料大平臺、i-Voting、臺北市教育局數位學生證服務整合入口網、食藥粧網路地圖、媒體資料分享平台、新聞知識系統、臺北市政府安心樂租網、市民服務大平臺、愛台北、公(國)宅智慧網等線上服務，截至 109 年 7 月 31 日止，卡證服務開通數為 171 萬 552 人次。

將持續推動台北通服務，以會員實名制為核心，整合與市民相關之市政服務，透過多元認證方式配合服務分級，提供民眾更好之使用體驗。

卡證(KYC)

實名驗證機制，提供身分識別、虛實卡證整合服務，隨時使用市政服務及各項北市商家優惠。

帳本

提供會員6個月內之帳單統計(包含：水費、停車費、交通罰鍰及稅費)，並可以繳納停車費、水費等。



服務

提供會員單一登入功能，直接應用台北通已整合之相關市政服務(如：Hello Taipei)。

優惠

超過600家的北市商家優惠，提供台北通會員食、衣、住、行等各項消費優惠。

圖 1：「台北通」整合本府各項線下卡證服務及貼近民眾之線上服務

2. 公共費用導入智慧支付計畫

(1) 執行策略

持續推動智慧支付整合平台，提供包括 Web、APP、以及臨櫃繳費之方式，導入各項公共費用供民眾繳納。協助各局處導入稅費、規費與罰鍰之電子支付收繳服務，並規劃延伸智慧支付服務場域至本府大型活動或委外經管場域，落實電子支付由內而外推廣策略。未來供本府機關隨時辦理費用介接導入申請，加速本府公共服務費用行動繳納推動。

(2) 成果與展望

智慧支付平台自 106 年 6 月上線以來，提供民眾透過 APP、機關網頁使用 pay.tapei 服務，結合 15 家支付業者提供的支付工具(APP)，可繳納 41 類公共費用(臺北市自來水費、路邊停車費、路外停車場停車費、聯合醫院醫療費用、學雜費、地方稅、交通違規分期罰鍰、道路集會申請保證金、地政規費、地政罰鍰、違反環保法令罰鍰、公司登記費、商業登記費、公商登記罰鍰、公國宅租金維管費、平價住宅維護費、產業局規費、惜物網得標款、公有市場攤鋪使用費、動物園門票、臺北 e 大實體課程費用、非公用土地建物使用費、快閃購繳款、空污防制費、公園違規罰鍰、消防局罰鍰、慢車行人攤販罰鍰...等)。截至 109 年 7 月底，累計繳費單數 1,512 萬件稅費、規費與罰鍰，繳費金額 17 億 5,000 萬元，約節省 3,547 萬手續費(較超商管道)。

智慧支付平台 109 年度推動臨櫃 TPQR(二維條碼)服務、更結合悠遊卡公司電子支付(悠遊付)上線，擴大無現金交易適用場域，讓多元支付政策於臺北市落實，促進支付發展同時也打造市民的聰明行動支付生活。

109 年度公告本府「支付開道服務推動發展計畫」，藉由擴大本市「支付開道服務」應用場域，徵求有意合作之單位/店家/廠商及支付業者使用智慧支付服務，如：公有委外停車場、民營停車場等，期能發揮本府推動無現金服務加乘效果。

TPQR應用場景

☑ 稅費、規費、罰鍰



直接掃描繳費單上的QRCode，即可進行付款。

☑ 機關臨櫃、商圈店家、大型活動攤商



凡設有TPQR立牌之臨櫃、攤商、店家民眾皆可直接掃描QRCode，進行付款。

☑ 臺北市立動物園 自動售票機



民眾於自動售票機選定購買之票券，並點選付款方式「Pay Taipei」後，即可掃描QRCode進行付款。

☑ 臺北市 公有路外停車場



民眾於自動繳款機輸入車號，並點選欲使用的電子支付業者後，即可掃描QR Code進行付款。

圖 2：本府 TPQR(二維條碼)服務

(二) 推動公私協力平台

智慧城市係臺北市政府團隊的優先施政計畫，智慧城市領域多元，為因應智慧科技演進及城市發展需求之變化，本局及臺北智慧城市專案辦公室(以下簡稱 TP MO)以「開放政府」、「全民參與」、「公私協力」為核心願景精神，於 2019 年提出以「智慧政府」為主體，推動「智慧安防」、「智慧建築」、「智慧交通」、「智慧教育」、「智慧健康」、「智慧環境」與「智慧經濟」七大項目，形成「智慧城市 1+7 領域」，同時各領域建立推動小組協助推動臺北市智慧城市的發展。

臺北市智慧城市推動小組以「形塑臺北市智慧城市未來規劃藍圖」、「促成智慧城市政策有效落地」以及「推動臺北市大數據中樞整合計畫」為目標。各領域推動小組將透過定期召開之工作小組會議，依循此三大目標推動智慧城市的發展，並邀請產學研專家出席，提供專業建議，期以導入市民有感之智慧化服務，同時幫助產業於臺北市場域進行創新驗證，加速智慧服務與應用之實踐，使市民、產業及政府互利共贏。

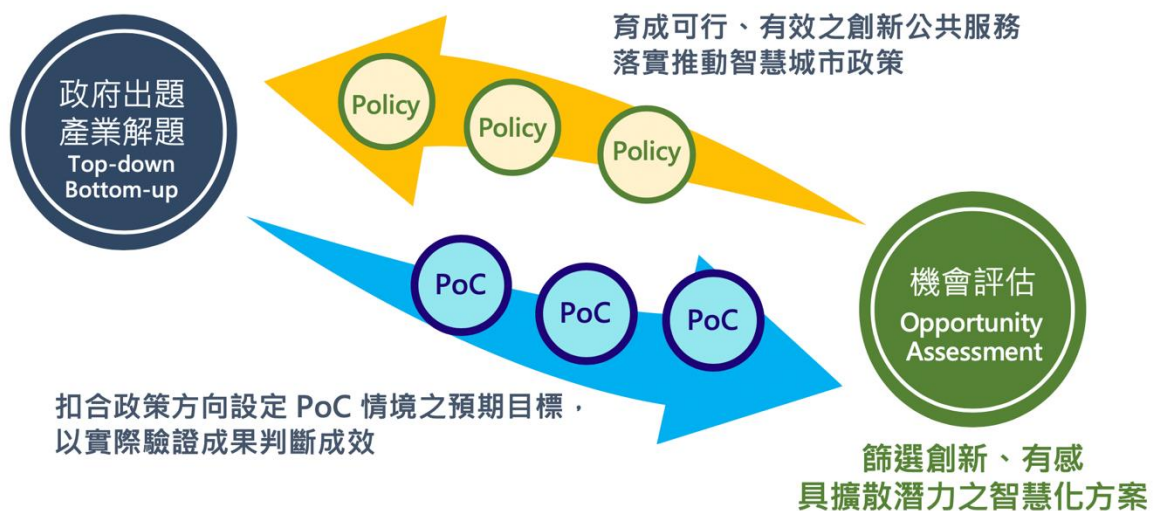


圖 3：智慧城市推動小組政府出題產業解題的社會創新循環

以下為階段成果說明：

1. 推動智慧創新應用服務計畫

各領域推動小組以專業化、制度化之運作，將由上而下（Top-Down）政策推動力道結合由下而上（Bottom-up）模式彙集民間資源參與，加強 Top-Down 與 Bottom-up 扣合之程度。而各領域推動小組首先盤點局處業務之需求項目，並透過「臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫」打造之產官媒合平台，以「政府出題，產業解題」方式對外公告徵求 PoC 試辦專案，協助產業連結多項市府政策與實證計畫，吸引產業前來提案合作；109 年的首次徵件，經過內外部專家學者審查決議，共計 18 件進入下一階段的試辦程序。此外，自 TPMO 成立截至 109 年 7 月底止，亦促成 192 件 Bottom-up 專案成案，其中包含 18 件進行中的試辦案。

2. 臺北市政府智慧城市產業創新應用推廣計畫

本府除透過上述機制，協助產業連結多項市府政策與實證計畫外，亦藉由 TPMO 協助縱向與橫向之連結，幫助業者爭取中央補助推動智慧產業與新創之發展，如取得經濟部工業局智慧城鄉生活應用發展計畫，於夜間公車專用道場域進行臺北市信義路公車專用道自駕巴士創新實驗；或配合 NCC 5G 政策，與電信業者合作試行 5G 行動智慧公車信義計畫區示範服務計畫；或與健保署合作於本市健康服務中心進行實名制口罩販賣系統智慧化行動模組試辦案等。未來期能持續透過推動小組與 PoC 試辦機制，加速智慧城市之推動進程，同時鏈結中央資源，以提高資通訊技術及民間創新創意於本市場域落地或擴散機會。

(三) 推動公平數位教育機會

推動民眾參加數位機會教育訓練計畫

(1) 執行策略

辦理市民免費數位訓練，與社會局、原民會及民政局跨機關合作，目標以銀髮族、新移民及原住民為主要族群，開設客製化資訊課程，並以「數位希望號 行動教學車」駛入社區、里鄰等特定場地，提供在地學習，減少奔波，縮短市民因為交通所造成的學習機會障礙。另亦持續結合社區大學於公民素養週辦理資訊素養課程，讓市民獲得更多數位學習的機會。

(2) 成果與展望

109 年公民素養週：

109 年 4 月 27 日於萬華社大辦理「在線上觀看影片、聽音樂」資訊素養課程，1 班共計 12 人。因應 109 年新冠肺炎影響，本次中正社大採 YouTube 線上影片學習模式，資訊素養課程「在線上觀看影片、聽音樂」截至 109 年 7 月為止已有 587 次觀看次數。

市民免費數位訓練：

本局打造「數位希望號」行動教學車，109 年 1 至 7 月已開辦教學課程成果如下：

對象族群	開班場次	參訓人次
銀髮族	23	389
一般民眾	14	357
合計	37 班	746 人

未來將持續與社會局老人共餐據點、原民會部落大學、民政局新移民會館等跨局處合作開設相關族群專班，盼結合更多局處資源開設客製化資訊課程。

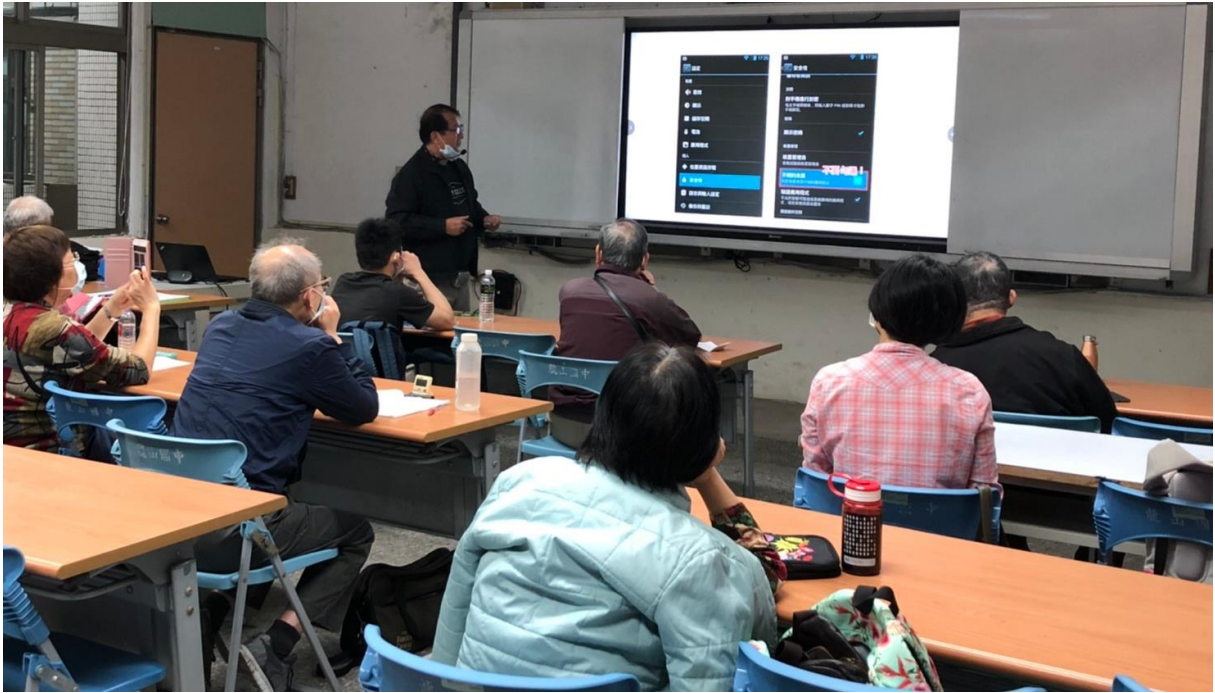


圖 4：109 年 4 月 27 日於萬華社區大學辦理「在線上看影片、聽音樂」公民素養課程



圖 5：109 年 7 月 3 日於士林公民會館開設「用手機拍出美照」銀髮族專班課程

(四) 舉辦 2020 智慧城市論壇暨展覽線上活動

於 109 年下半年辦理 2020 智慧城市論壇線上虛實整合展，臺北市政府願景館以「Smart Taipei One City 智慧共享 宜居永續」為主題，規劃結合 1+7 智慧城市領域、科技防疫及發現台北等 3 大主題；首長高峰會以線上直播方式進行，並辦理歐亞地區及美洲地區共 3 場次線上首長圓桌會議、國際城市交流 CTalk 線上會議，展現台灣科技實力。

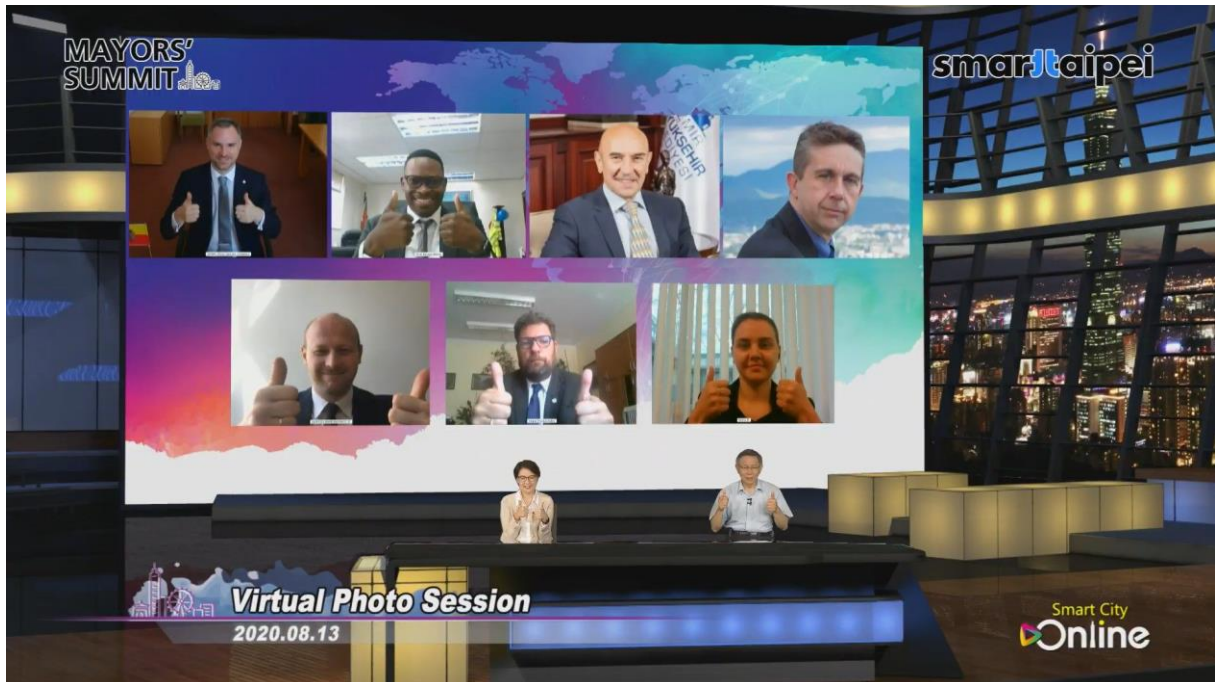


圖 6：首場智慧城市首長高峰會代表視訊合照

(五) 發起全球智慧城市聯盟 GO SMART

108 年 3 月 27 日正式成立全球智慧城市聯盟 GO SMART，做為各城市、產學研法人單位相互交流平台，除年度會員大會與定期之策略委員會會議外，GO SMART 透過以下各種媒合活動促進會員交流：

1. 電子報與機會報告：除每月發行電子報，以蒐集揭露智慧城市相關新聞、活動之外；GO SMART 成立迄今已發行 4 期機會報告，內容皆由 GO SMART 秘書處精選城市與產業會員，透過多場線上會議與會員共同盤點出城市需求或產品優勢，將其內容彙集成冊。
2. 工作坊：108 年於巴塞隆納智慧城市展(Smart City Expo World Congress, SCEWC) 舉行工作坊(GO SMART Salon)，廣邀各國國際組織就現階段所擬定的策略方向進行交流；2020 年因應新冠肺炎(COVID-19)疫情全球蔓延，改採以視訊方式舉行「智慧科技防疫(Smart Tech in Fighting COVID-19)」線上工作坊，吸引來自各國超過 20 個城市的政府相關單位、產業與學研法人等與會暢談防疫經驗與解決方案。

3. 展會參訪：108 年共參與了 7 場國際參展與參訪，拓展並維繫國際交流管道，進而使 GO SMART 成為智慧城市重要交流平台之一。109 年因應 COVID-19 疫情影響，許多國際展會及活動皆轉為線上辦理，GO SMART 秘書處也積極參與多場線上論壇宣傳，以維持國際事務參與熱度。
4. 榮獲獎項：2019、2020 兩屆 GO SMART Award，皆吸引各國城市及業者參賽，總計達 83 件優秀之國際專案投件。2020 GO SMART Award 共網羅 37 件跨城市合作案，於 109 年 1 月公布 12 名入圍名單；後由新北市政府、臺中市政府、Lidbot. 及神通資訊科技，共 4 名獲選為優勝。2021 GO SMART Award 亦將於 109 年 9 月開始徵件，預計於 110 年 3 月舉行頒獎典禮。
5. 會員大會：GO SMART Day 是一年一度的會員大會及 Award 頒獎典禮，因應 COVID-19 疫情的影響，2020 GO SMART Day 轉於 109 年 7 月以線上方式辦理，當天安排臺北市主席城市致詞、GO SMART 策略夥伴介紹、2020 Best Practice 公布、2020 GO SMART Award 優勝單位介紹等活動，共計來自 17 個國家共 85 位參與者共襄盛舉。

GO SMART 透過安排多場媒合會議，積極協助會員交流與合作，經過一年多來持續推廣下，截至 109 年 7 月 31 日止，已有來自澳洲、日本、荷蘭、法國、巴西、英國及美國等地方政府與產業單位共 194 名會員加入。

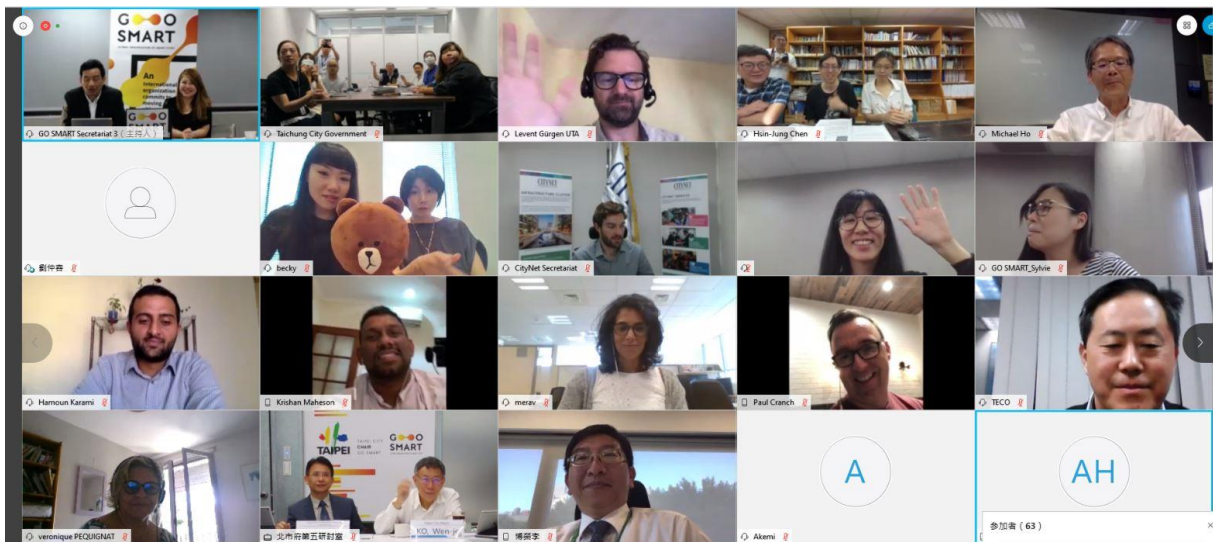


圖 7：2020 GO SMART Day 線上辦理參與單位合影

(六) 引進資訊科技提升防疫

1. 提供遠端辦公服務

建置臺北市政府遠端辦公服務網，整合遠端相關辦公資源與使用方式，並提供員工異地辦公時可使用之軟硬體設備，以利員工辦公；若有會議需求，亦提供遠距視訊會議系統，使市府於疫情期間能順利推動市政服務。



圖 8：109 年 6 月 19 日跨域跨院遠距醫療成果視訊記者會

2. 防疫實名制 E 化

配合中央流行疫情指揮中心所頒布之「防疫新生活運動」及 COVID-19（新冠肺炎）防疫措施建置實名制 APP，臺北市公有場館自 109 年 5 月 18 日起實施實名登記入場；列管酒店及舞廳為配合復業通知啟用實名制 APP，個資不落地由市府保管 28 天即銷毀。

累計至 8 月 27 日公有場館使用共 319 家；列管酒店及舞廳場館使用共 57 家。

臺北獨步全球，領先佈署實體展演之防疫策略，於 8 月初小巨蛋舉行解封後的首場大型演唱會，超過一萬多人次進場參與，歌迷朋友盡力配合防疫政策，如配戴口罩、進場登記時實聯(名)制以及測量體溫和酒精消毒，讓世界見證台灣的防疫成效。

二、 推動電子政務篇

(一) 推動開放資料

資料開放平臺推動計畫

(1) 執行策略

於本府資料開放平臺提供民眾參與之管道，從使用者的角度思考，以確保本府開放資料符合民眾需求，並定期召開資料開放專家諮詢會議檢討不可開放資料，提供各局處必要之協助，進而將資料轉為機器可讀(Machine Readable)格式開放給民眾下載應用。另持續於大專院校資訊應用服務創新競賽活動，鼓勵學生利用本府開放資料，設計各類優質應用。

109 年 7 月請本府各機關調整所屬開放資料，統一本府開放資料之格式，以利於後續管理及利用，並將資料傳輸至國發會政府資料開放平臺。

(2) 成果與展望

本府資料大平臺(data.taipei)截至 109 年 7 月底，已公開之資料數量及內容項目共計 1,104 筆，累計資料服務次數已達 18 億 1,078 萬次。

另外，截至 109 年 7 月統計，受國發會檢測之資料集為 813 筆，金標章共 554 筆(68.1%)、銀標章 185 筆(22.8%)、銅標章 74 筆(9.1%)，相較於 108 年金標章數量 177 筆、銀標章 686 筆、銅標章 64 筆，金標章數量約成長 3 倍多，資料品質大幅度提升。

(二) 推動電子服務 E 化

機關推動線上服務 E 化計畫

(1) 執行策略

持續優化市民服務大平臺功能，推動機關各類申請案件採用線上申辦系統處理，提供民眾單一窗口網站查閱申辦業務資訊、進行線上申辦、線上繳費及查詢申辦進度等，提升申辦業務效率並創造更佳的使用者經驗。並提供民眾臨櫃預約服務，節省民眾親臨機關櫃檯所需之時間成本。

(2) 成果與展望

打造市民服務大平臺為臺北市網路申辦服務窗口，提供友善使用介面與便捷服務，整合案件申請、場地租借、公益廣告、版面租借、申訴、訴願、陳情、國賠等服務，支援多元繳費方式與多重身分驗證方式。

單一申辦服務成果：91 年 4 月至 109 年 7 月底止，累計網路申辦件數為 59 萬 4,037 件，民眾經由網路下載申辦表單共計 2,964 萬 9,586 次。

(三) 推動政務運作 E 化

1. 大數據應用服務計畫

(1) 執行策略

透過資訊技術協助機關利用數據進行城市問題管理，設置決策輔助模式及問題監控機制，打造臺北市為資料驅動之城市，期成為國內公務機關大數據應用及城市智慧治理典範。

(2) 成果與展望

透過資料匯入、資料清洗、資料交換整合、視覺化工具、報表工具及分析工具等技術，協助各機關以視覺化洞察關鍵問題，利用互動儀表板，進行多維度交叉分析，呈現各項綜觀數據，提供管理者作為決策之參考。

陸續導入各項案例，如陳情案件類別趨勢、交通違停、空氣品質等數據分析應用，以策略地圖作為藍圖，建置完整的施政指標、藉由不同圖表功能進行視覺化呈現，以利掌握最新施政狀況。

空氣品質指標AQI

紅燈：AQI>200 / 黃燈：AQI:151~200 / 綠燈：AQI:0~150

發布時間(年) 2020 發布時間(日) 27
發布時間(月) 07 發布時間(時) 10



圖 9：環保局空氣品質指標儀表板

2. 數位表單整合平臺及物品請購暨核銷系統推動計畫

(1) 執行策略

為推動本府 E 化作業，透過數位表單平臺可快速開發各種線上表單，便利各機關進行線上表單 E 化作業推動，讓各機關利用業務表單流程設計、流程執行及流程管理自動化系統開發工具，完成相關表單開發；另為落實電子化政府，透過電子發票的導入進行電子化核銷作業，包括請購、核銷、會計、支付等流程實施電子化一貫作業，達到節能減紙及行政 E 化等多重目標。

(2) 成果與展望

目前本平臺已上架使用稽查業務管制表、室內大型活動辦理審核、政府資料整合平臺、統一制服調查表等表單之應用；另運用本平臺開發電子請購及核銷系統，在本局、財政局及主計處等相關機關協同努力下，108 年 1 月 1 日正式推行全府 10 萬元以下採購作業全程電子化，108 年 8 月 1 日起擴大納入 10 萬元以上採購作業核銷，108 年 11 月 8 日起推動特種基金系統上線，109 年度推動教育基金-電子請購暨核銷系統上線，輔導本市各級學校分階段上線使用系統，各階段上線期程如下：

109 年 6 月 15 日：教育局、教研中心及市立國小、國中、高中職、特教學校及獨立幼兒園，計 23 所學校。

109 年 9 月 17 日：市立高中職、特教學校及獨立幼兒園，計 44 所學校。

109 年 9 月 24 日：市立國中及部分國小，計 90 所學校。

109 年 10 月 1 日：市立國小，計 93 所學校，總計完成教育局教研中心及 250 所學校上線。



圖 10：物品請購暨核銷系統作業流程圖

3. 政府資料整合平臺推動計畫

(1) 執行策略

為配合本府 E 化政策，實現免書證免謄本線上申辦之最後一哩路，開發建置並推動政府資料整合平臺，供同仁可於線上查詢辦理人民申請案件業務時，所需查驗之資料。

(2) 成果與展望

政府資料整合平臺已於 109 年 2 月 15 日起分階段上線，已完成以下資料庫項目之介接作業、查詢功能開發及上線作業：

第一階段：戶政（本市）、健保、社福（109 年 2 月 15 日起）。

第二階段：學籍（本市）（109 年 4 月 1 日起）、建管、地政（109 年 5 月 1 日起）。

第三階段：學籍（全國大專院校及高中職）、工廠、商業、土地使用分區（109 年 6 月 1 日起）。

第四階段：勞保、消防安檢（109 年 7 月 1 日起）。

第五階段：財稅、退輔、車籍（109 年 9 月 1 日起）。

自 109 年 2 月 15 日上線起至 109 年 7 月 31 日止，系統使用情形為：上線人次 3,753 人、資料庫查詢次數 2 萬 4,151 次。

(四) 提升資訊素養

公務人員數位素養訓練計畫

(1) 執行策略

為培養本府一般同仁資訊能力與跨領域整合能力，且能善用科技提升工作成效，規劃辦理新興科技課程與基礎資訊課程，提升本府一般同仁資訊應用能力與科技創新思維。

(2) 成果與展望

109 年 1 至 7 月辦理公務人員數位素養課程如下：

課程	開班梯次	受訓人次
數位素材設計與製作實務班	2 梯次	88 人
LibreOffice 文書處理基礎班	8 梯次	255 人
LibreOffice 文書處理進階班	4 梯次	103 人
E 化整合服務研習班—物聯網入門&網路精要&網路安全入門	1 梯次	36 人
Google Analytics 初階課程	1 梯次	7 人
合計	16 梯次	489 人

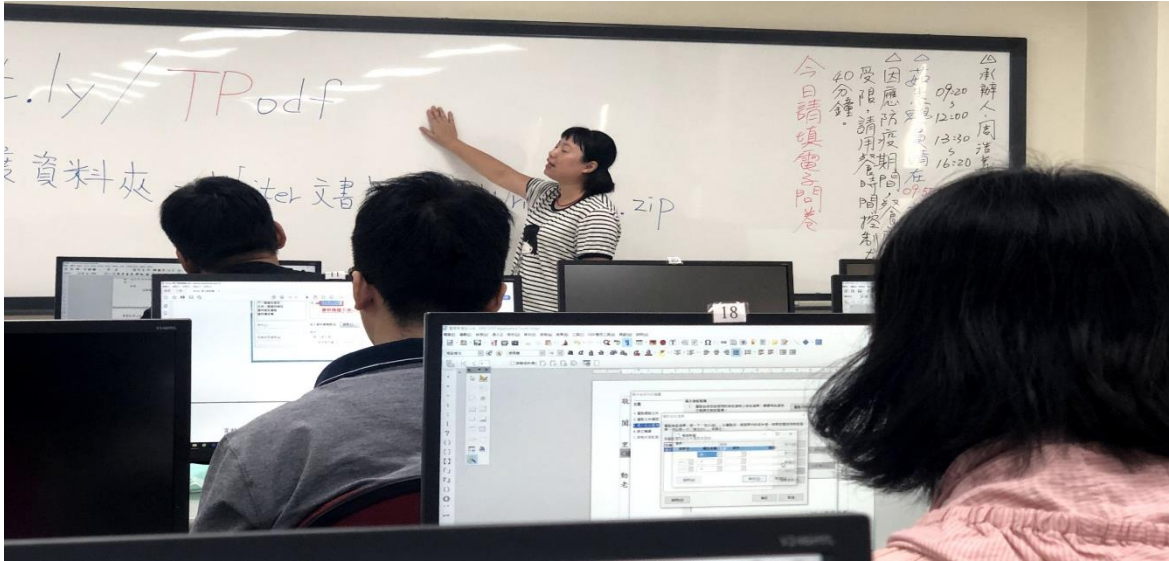


圖 11：109 年 4 月 24 日於公訓處辦理「文書處理進階班教育訓練」

三、 策進數位治理篇

(一) 推動資訊服務管理

資訊服務管理推動計畫

(1) 執行策略

為加強資訊服務之品質，強化本局維運團隊能力，自 106 年 12 月底逐步推動並實踐資訊科技基礎設施(ITIL，全名 Information Technology Infrastructure Library)最佳實務之資訊服務管理制度，並導入「資訊服務管理平台」，使本局所建立之資訊服務管理流程藉系統輔助順利落地。截至 108 年 12 月底已導入資訊服務臺、事故管理、問題管理、服務請求管理、組態管理。109 年目標將持續優化、落實原有已導入之模組，並於 109 年 6 月分階段進行變更暨上線部署管理、流程自動化導入，預計 109 年底前完成。

(2) 成果與展望

A. 資訊系統報修

於 107 年 2 月 12 日起導入本局「8585 資訊客服專線」之服務臺流程，107 年 3 月 12 日起系統啟用 SLA 時效自動催辦，使每件機關或民眾進線諮詢或申告案件均被登錄，並將客服人員無法解決之問題後送二線人員限時處理及回復。108 年 6 月 17 日起，「資訊服務管理平台」第 2 階段系統上線，除優化原本服務臺流程、更加入事故管理、問題管理等模組運作，108 年 8 月 26 日起增加線上報修服務，提供同仁多元報修管道。

B. 資訊服務申請表單

109 年 6 月完成機房表單電子化及線上簽核，藉資訊服務申請表單為源頭，落實變更管理、組態管理核心精神，109 年將推廣至全府同仁使用。

後續將循 ITIL 資訊服務管理流程推動進程，導入上版及部署管理、服務目錄管理及服務水準管理等，對內持續提升本局維運能力，對外持續提升本府資訊系統服務品質。

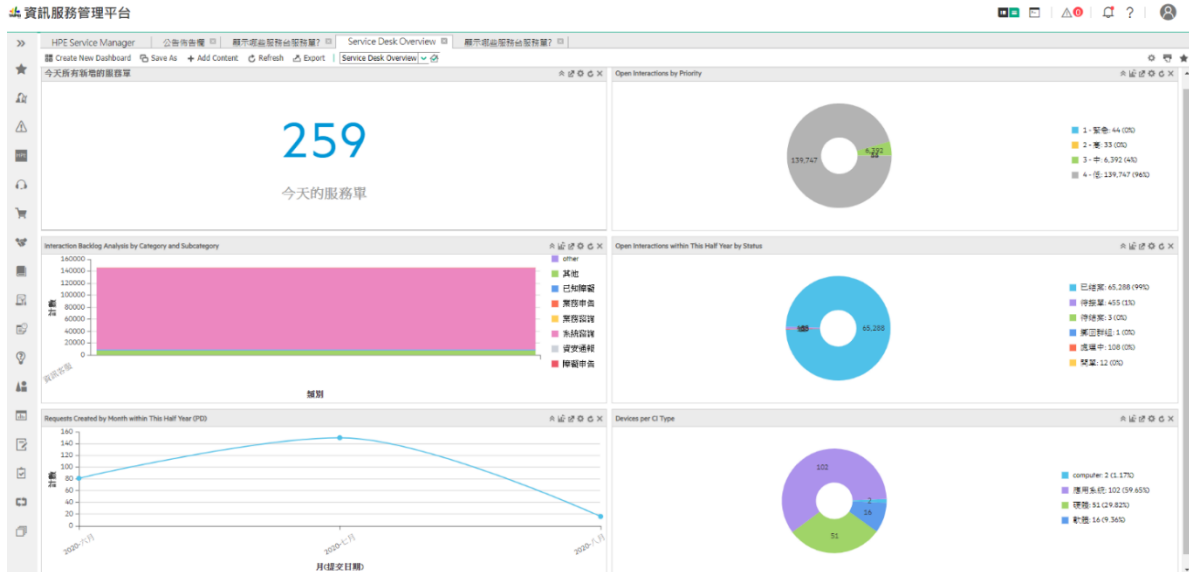


圖 12：資訊服務管理平台服務臺、服務請求、組態管理流程運作儀錶板

(二) 強化資訊治理平台

資訊治理架構推動計畫

(1) 執行策略

本府導入企業架構方法(Enterprise Architecture Method)，盤點各局處當前(As-is)所使用之資訊系統，及梳理相關作業流程，作為資訊治理轉型進程的指導框架，藉由系統化、模組化記錄各階段 IT 專案過程，達到總體規劃與階段建置的系統化轉型目標。

(2) 成果與展望

本局就現行策略地圖、業務流程、資訊系統規劃、資訊預算審核機制、組織運作等，已參酌 TOGAF 業務、應用、資料與技術 4 個架構建立機制，並定義本府資訊企業架構(Taipei GEA) 所需具備之治理文件如使用案例圖(User Case Description，簡稱 UCD)、業務流程模型與標記法(Business Process Model and Notation，簡稱 BPMN)、實體關聯圖(Entity-Relationship Diagram，簡稱 ERD)

及 RACI 矩陣等八類視圖。本計畫亦規劃辦理實體及數位課程，期能將資訊企業架構觀念、方法及使用工具推廣並導入於本府各機關。

未來各局處建置資訊系統開發及委外服務案時，除所需預算、資訊系統之整體架構、機關業務流程、系統資料庫關連等整體規劃外，於資訊計畫提送審查時，須附上企業架構的八類視圖，以專案文件內容之標準規範，做為撰寫需求規劃報告書(RFP)、期中與期末結案報告書依據，以落實資訊治理架構推動計畫的執行。



圖 13：資通訊計畫管理

(三) 提升資訊治理能力

資訊人員資訊能力訓練計畫

(1) 執行策略

為厚植本府資訊同仁專業知識及技能，培養資訊管理能力並具備問題解析判斷力，規劃辦理專業資訊與技術認證課程，並持續選派人員進行資訊相關專業增能培訓，提升人才素質。

(2) 成果與展望

109 年 1 至 7 月辦理資訊人員資訊能力課程如下：

課程	開班梯次	受訓人次
CCNA 網路入門	5 梯次	68 人
CCNA 交換、路由與無線精要	4 梯次	41 人
企業架構種子培訓	4 梯次	69 人
企業架構講師培訓	1 梯次	14 人
機器人流程自動化(RPA)種子培訓	1 梯次	22 人
機器人流程自動化(RPA)講師培訓	1 梯次	9 人
資料庫概論	2 梯次	14 人
合計	18 梯次	237 人



圖 14：109 年 3 月辦理「CCNA 網路入門課程」

四、 厚植基礎建設篇

(一) 提升資訊基礎設施

1. 公務網路精進推動計畫

(1) 執行策略

將臺北市免費無線網路資源最有效化利用，從「量的成長」轉為「質的提升」，整併及優化公務熱點，並提升網路設備規格及寬頻，持續追求穩定之服務品質。

(2) 成果與展望

109 年持續推動 Taipei Free 轉型，進行資源最佳化配置，定期檢討熱點使用效益，將使用率不理想之點位整併之其他高需求的場域，提供使用者穩定的網路訊號品質；另積極推廣「靠近熱點、定點使用」，請網路熱點場域主管機關協助宣導使用 Taipei Free 市民免費無線上網便民服務，並提供 24 小時免費客服專線，即時協助民眾排除相關問題，進一步提升使用率及滿意度。

此外，因應防疫及增進市民與觀光客使用服務便利性，並符合市府同仁遠距辦公及行動會議之網路需求，於 109 年 4 月 1 日起正式啟用 Taipei Free 免帳號密碼登入模式，簡化上網步驟。

2. 共用平臺設備監控計畫

(1) 執行策略

監控主機設備狀況為維運之重要基礎，舉凡新系統建置評估及現有系統的調校，均仰賴日常監控之資訊。

監控收集本府共用虛擬主機平臺主機設備(虛擬主機、資料庫主機、應用系統主機等)作業系統的各項資源(如 CPU、MEMORY、DISK 等)狀況，於異常事件發生時，依各應用系統需求，發出警示通知。

如系統發生異常狀況時，機房 NOC 人員視系統異常程度及狀況，通知該系統承辦人。並會收集統整監控通報數據，定期提出彙整報告。

(2) 成果與展望

監控本府共用虛擬主機平臺，以查察主機設備正常運作，共 65 個局處使用監控服務，監控主機 1,961 臺，總通報數 273 則，後續持續優化監控作為，觀察改善監控機制。並導入資源池概念精進。

(二) 強化資訊安全防護

資安核心系統營運持續推動計畫

(1) 執行策略

為兼顧本局核心系統機密性、可用性、完整性並提升整體資通安全防護，本局所有核心系統皆導入 ISMS (Information Security Management System)，並配合 ISO/IEC 27001 提供的資訊技術、安全技術及資訊安全管理系統三者之概念，加強各組室改善並保護資訊資產。

本局除依上述制度以 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 循環式品質管理來逐步強化核心系統的防護外，並要求各系統之承辦單位需訂定 BCP (Business Continuity Plan)、RTO (Recovery Time Objective)、RPO (Recovery Point Objective) 及 MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption) 等管理策略及指標，同時要求核心系統進行業務持續運作演練，確保系統持續符合實際之可用性需求。

(2) 成果與展望

為驗證系統安全性，截至 109 年 7 月底，共辦理 2 場內部稽核、1 場外機關稽核、1 場委外廠商稽核及 1 場外部稽核，透過查驗各機關 ISMS 及管理制度之盲點或癥結，能逐步改善並提升防護架構的深度及廣度，以讓本府在這科技快速進步的世界中，能隨時應付千變萬化的資通安全威脅，保障所有市民之權益。



圖 15：109 年 8 月 4 日外機關資安稽核情形

(三) 提升網路與資安能力訓練

公務人員及資訊人員資安能力訓練計畫

(1) 執行策略

遵循「資通安全責任等級分級辦法」第 11 條資通安全責任等級暨資通安全教育訓練規定，辦理資安專業訓練課程以提升市府同仁資通安全意識與專業能力，並辦理資安相關通識課程，以符合資安法規定之資訊人員及一般使用者教育訓練時數要求。

專業證照課程以資安責任 B 及 C 級機關，資安專職人員尚無 ISO27001 主導稽核員證書，或機關承辦 ISMS 相關業務同仁優先參訓。

另針對本府資安人員辦理設備操作教學，以落實各機關自主資安管理能力，強化全府資安整體防護與事件應變處置能力。

(2) 成果與展望

109 年 1 至 7 月辦理公務人員及資訊人員資安能力訓練課程如下：

課程	開班梯次	受訓人次
內稽稽核教育訓練課程	2 梯次	34 人
弱掃修補教育訓練課程	1 梯次	170 人
109 年度 ISMS 相關教育訓練課程	3 梯次	92 人
109 年度資通專業教育訓練課程	2 梯次	386 人
資安專業證照認證課程	2 梯次	20 人
維運相關設備教育訓練	5 梯次	20 人
專業設備服務教育訓練	6 梯次	24 人
合計	21 梯次	746 人



圖 16：109 年 4 月辦理「資通安全管理稽核實務研習班」

肆、結語

本局將持續秉持數位治理策略，導入「政府企業架構」思維，打造智慧、共享、韌性城市，透過「Smart Taipei、One City」理念，與本府各局、處、會，齊心協力推動各項資訊業務及資通訊建設，並於貴會監督下，持續落實建設智慧化城市之各項政策，讓本市市民享受高度資訊化的便捷生活。敬請議長、副議長、各位議員女士、先生給予支持與指教。謝謝！