

臺北市議會第 14 屆第 5 次定期大會

臺北市政府資訊局

工作報告

報告人：局長 趙式隆

中華民國 114 年 4 月

目 次

壹、 序言	1
貳、 業務執行成果	2
一、 數位韌性－永續基礎建設工程	2
(一) 推動電子政務效率運作	2
(二) 提升資安基礎防護能力	7
(三) 強化軟硬體基礎建設韌性	8
二、 科技普惠－數位公平創新應用	10
(一) 推動數位平權	10
(二) 邁向智慧城市	12
(三) 推動開放資料	15
三、 公私協力－參與式服務型政府	18
(一) 城市儀表板應用與開源	18
(二) 2024 臺北程式設計節	21
參、 未來施政重點	22
一、 深化智慧科技交流應用	22
二、 跨域合作開源創新	23
三、 推動數位平權	23
四、 強化資料治理	23
五、 2025 雙北世界壯年運動會資通訊服務	23
肆、 結語	24

壹、序言

數位化浪潮來襲，本局積極推動市政創新，將先進數位科技融入城市治理、公共服務及基礎設施建設，透過各項資訊平台運用，提升民眾良好的市政服務體驗，致力建構更加智慧、便捷的臺北城市環境。

在「數位韌性」方面，針對台北通、電子文件服務平臺（MyDoc）、公務雲（TaipeiON）等資訊系統進行精進優化，進一步提升市政服務的效率與便利性。持續關注「科技普惠」與數位平權實踐，透過頒布人工智慧作業指引、舉辦智慧城市論壇與展覽以及臺北生成藝術節，促進智慧科技的交流與應用。於「公私協力」領域，推動開放資料與城市儀表板應用，舉辦臺北程式設計節等創新活動，激發民間參與力量，共同提升城市公共服務的品質與效能。

本局戮力以赴近期在業界及政府機關主辦競賽中獲得多項肯定，如：行政院第 7 屆「政府服務獎」數位創新加值類獎項、行政院第 2 屆「透明品質獎」整體廉能作為類特優機關、人事行政總處 113 年度標竿學習案例地方機關「特優獎」，以及中華民國資訊經理人協會 2024 IT Matters Awards「數位轉型獎」、「最佳 IT 雇主獎」等。此外，瑞士洛桑管理學院公布 2024 全球智慧城市指數（IMD Smart City Index），臺北市名列全球第 16、亞洲第 5，充分展現出智慧城市實力。

為加速臺北數位化進程，本局將持續秉持資訊創新與跨域協作精神，深化科技與公共服務的結合。本次針對各項業務執行成果及未來施政重點，提出第 14 屆第 5 次定期大會工作報告。

貳、業務執行成果

一、數位韌性－永續基礎建設工程

整合現有資訊科技資源與技術，提升政府運作數位化；同時因應城市數位轉型，興建及完善各項資通訊軟硬體基礎建設，讓市民享受更穩定、便捷的數位服務。

(一) 推動電子政務效率運作

1. 台北通整合市政服務

台北通近期整合多樣化市政服務，透過台北通 APP 可接收、閱覽專屬個人公文，符合當前行動化趨勢及民眾使用習慣；亦與消防局合作，整合行動防災 APP 之防災知識、防災相關連結，增加防災資訊能見度；另為推動台北通市政服務架構開放，配合「2024 臺北秋季程式設計節」開源台北通，逐步開放各類服務功能模組的原始碼，期望透過市民集思廣益，汲取觀點及建議，提出與市政相關之創意方案，以此推動數位公共服務並展現公私協力成果。至 114 年 2 月底，台北通 APP 會員數累計約 437 萬，卡證服務開通數約 335 萬，整合 23 項虛擬卡證服務，顯示出市民對於台北通數位服務的高度需求與支持。為確保每位使用者的體驗更加安全無虞，將致力於提升台北通 APP 的安全性，讓每位市民都能享有安心、流暢的數位體驗。



圖 1：台北通個人文

2. 本府官方 LINE 市民通報及天氣預報推播

為提升市民通報效率，本府官方 LINE 透過重新設計頁面、改善報案流程，以及串接臺北市民當家熱線 1999、動物救援專線 1959 撥號功能，讓民眾能更便利地直接通報各類案件。另於 113 年 5 月 30 日推出本府官方 LINE 市政訊息訂閱之天氣預報推播功能，讓民眾可依照喜好設定推播時間及地區，以即時提供降雨機率及氣溫等詳細資訊，因應天氣變化規劃行程。

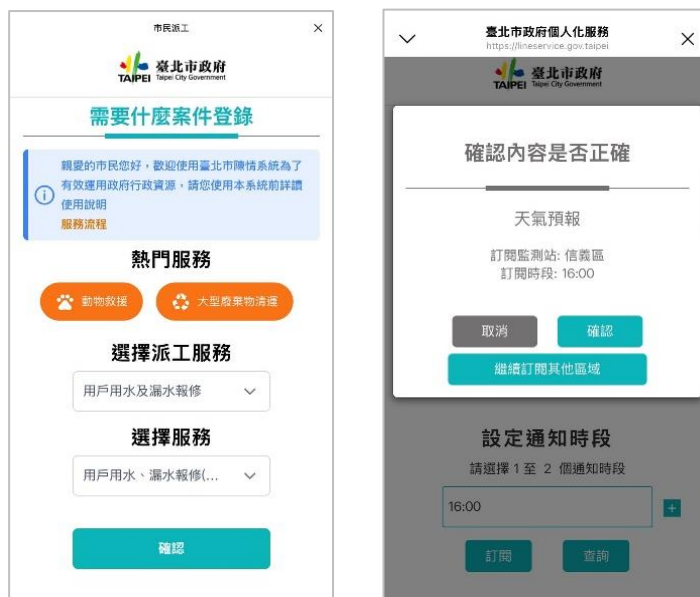


圖 2：本府官方 LINE 市民通報、天氣預報訂閱

3. 電子文件服務平臺(MyDoc) 行政 e 化

為推動本府各式文件及民眾證書電子化，打造 MyDoc 電子文件服務平臺，文件透過線上簽署、上傳、管理，並保存於雲端隨時取用，減少紙張浪費並解決紙本存放空間不足、不易保管問題，且精進實體紙本作業繕校及用印流程。截至 114 年 2 月底，共有 2 萬 6,870 件電子契約於本平臺完成簽署，共發給 9 萬 9,236 張畢業證書、6,463 張低收/中低收入戶證明。目前已有畢業證書、中低收入戶證明、活動參訪證明等個人書證可以透過台北通 APP 取得與 ibon 列印，未來將擴展更多類型的個人書證，依據使用對象、使用回饋，持續完善發展制度並擴大應用，讓民眾擁有專屬個人的證書雲端保險櫃。



圖 3：MyDoc 各式證書

4. 市民服務大平臺整合線上申辦

本平臺整合本府 145 個機關、1,400 多項線上申辦服務，讓市民輕鬆於一個平臺完成申請、付款、驗證及進度查詢等各項事宜，並支援即時簡訊或電子郵件通知，提升案件處理的效率與透明度，未來將持續精簡線上申辦程序與審核流程，打造更便捷的服務體驗。

圖 4：申辦系統申辦服務提醒

5. 公共費用導入智慧支付

智慧支付平台 (pay. taipei) 為本市公共費用繳納的整合閘道，不但可降低原先各機關需自行整合的行動支付服務、人工行政作業、紙本傳遞、超商臨櫃手續費、結繳作業及帳務處理等之成本，更提供民眾繳納本市公共費用時，一致且便利的使用者體驗。截至 114 年 2 月底，累計收繳金額逾 190 億元，累計交易筆數逾 1 億 245 萬張，本平台將積極規劃與代收銀行等中介機構合作，持續優化服務品質。



圖 5：台北智慧支付圖示

6. 電子收據推動無紙化

電子收據系統協助民眾解決紙本收據管理與遺失問題，使用者可透過電腦進行身分驗證查詢收據紀錄，並利用台北通將收據歸戶至個人名下。自 110 年系統上線至 114 年 2 月底，累計開立超過 407 萬張電子收據，減少紙張浪費，並為環境永續發展貢獻一份力量。

7. 公務雲(TaipeiON)功能優化

提升本府整合型之公務數位化平台-公務雲 (TaipeiON) 使用者體驗與資訊安全，包含優化行事曆服務，針對不同行程標記重要程度，協助長官、同仁快速識別重要事項；統一 UI 設計規範，並優化操作介面，提升使用者操作效率與便利性。此外，透過舉辦貼圖徵選活動，增加同仁在公務雲 (TaipeiON) 互動性與使用意願，以及對市府團隊的歸屬感。



圖 6：公務雲 UI/UX 元件規範

8. 請購暨經費結報系統上線

113 年推動本府各機關使用經費結報系統辦理公務預算費用核銷作業，截至 114 年 2 月底共計 20 萬 6,701 件表單。114 年擴大服務範圍，包括推動特種基金及捷運局建設基金系統使用經費結報系統辦理費用核銷，並擴充介接教育基金系統，完善經費結報流程系統及操作效率。

(二) 提升資安基礎防護能力

1. 資安與零信任架構實現

從網路層以資安設備抵禦外部威脅，至終端設備部署端點安全監控及防護軟體，並積極整合各項資安威脅情資提升防禦縱深，以確保更完整之全面性防護。為因應駭客攻擊手法之變化，持續執行各式演練及安全性檢測，模擬駭客入侵，找出系統漏洞及改善，共同建立強韌之資安防護網。定期執行對所屬機關資通安全稽核作業，檢視各一級機關資通安全維護計畫實施情形，確認其資通安全防護工作之機密性、完整性、有效性及法律遵循性。持續依資通安全管理法及其子法、國際資安標準等規定，精進資通安全管理制度 (ISMS)。

此外，訂定「臺北市政府資通安全單一識別碼管理要點」，規範全府各機關學校識別碼管理準則，並落實完成 113 年度識別碼盤點作業，完善身分鑑別之零信任架構基礎，持續強化人員對系統及資料存取控制的安全性。未來將分階段導入零信任架構之關鍵技術、軟硬體設備，期望透過對任何資料存取皆必須驗證的原則，達成「永不信任，持續檢驗」之零信任目標。



圖 7：ISO27001 中英文證書

2. 社交工程演練及資安訓練

因應最新資通安全攻擊樣態，持續調整本府社交工程作業方式，進行上、下半年演練作業，宣導同仁社交工程郵件使用安全並辦理實體教育訓練，113 年共計辦理 4 場實體教育訓練、9 場線上教育訓練及上架 6 堂臺北 e 大課程。後續預計強化各機關資通安全長教育訓練，幫助資安長瞭解機關在資通安全、資料保護、合規性等方面的法律與規範要求，以期在資安議題上發揮指導作用，達成共同維護本府資通安全的目標。

(三) 強化軟硬體基礎建設韌性

1. 本府雲平台設備監控

為確保本府資通訊服務之可用性，本局由機房監控儀表板，監控設備之 CPU、記憶體及硬碟效能使用情形，如發生異常，系統將主

動透過簡訊、TaipeiON 即時通、電子郵件及人工方式通知，以利相關人員可及時採取行動，未來將持續將本局重要資通訊服務納入監控，強化系統應變處理。

2. 本府雲端機房運算資源池建置

因應汰換生命週期結束之伺服器主機，推動視覺化的服務架構，以提升本府雲平台整體服務效能掌握度，促使雲平台提供本府各機關系統良好運作基礎，預計能提供本府各機關約 2,100 臺虛擬主機、30 個資料庫使用。本府雲端機房運算將本府硬體資源集中化，減少各機關實體主機購置，降低機房空間、電源與空調供應等成本，並提高系統可用性與可靠度，成為資訊基礎建設基石，以維持市政資訊業務品質。



圖 8：雲端機房服務架構依使用目的及屬性劃分

3. 公眾網路服務(Taipei Free) 提升

Taipei Free 為本府所屬機關辦公或管理場域，提供民眾及觀光客等免費使用無線上網服務，免帳號、免密碼可立即登入使用，至 113 年底佈建熱點數已達 3,300 個，使用人次高達 1.8 億。為精進 Taipei Free 服務品質，自 112 年起，本府依各熱點使用情形持續優化無線網路熱點設備規格，並將頻寬提升至 300Mbps/100Mbps 或

100Mbps/100Mbps 共享頻寬，確保市民在各熱點區域能享有更穩定、更高速的上網體驗。

二、科技普惠—數位公平創新應用

透過數位教育訓練提升市民數位能力，並隨著智慧城市轉型推進，進行概念驗證並落實創新服務；以及藉由資料大平臺設置，提升公共服務的透明度與創新性。

(一) 推動數位平權

1. 市民免費數位課程

為縮短數位落差及提升數位經濟力，針對銀髮族、原住民及新住民開設免費數位課程，課程內容包含基本手機操作、LINE 貼圖社群應用、線上翻譯使用、外送點餐與行動支付、ChatGPT、AI 生成創作、手機自拍攝影、短影音創作、AI 智能客服、新媒體行銷、網路安全與隱私保護等主題。113 年度共開設 342 班，上課人次達 7,685 人次參與。



圖 9：市民免費數位課程：開設「ChatGPT 銀髮輕鬆上手」課程

2. 臺北市數位好幫手計畫

為讓市民平等參與、體驗數位科技，本局 113 年與教育局、社會局、衛生局及民政局共同合作推動，辦理「臺北市數位好幫手」計畫，其成果如下：

- (1) 社區數位好幫手：與本市里辦公處、社區關懷據點、社區發展協會等合作，開設客製化數位課程及辦理相關活動，包含手機充電及維護、手機攝影及短片拍攝、網路掛號、AR/VR 沉浸式體驗、行動購物、數位工藝、高齡友善數位推廣一日遊等多樣化主題課程活動。113 年至 114 年 2 月已開設 282 班，超過 5,200 人次參與。
- (2) 厝邊數位好幫手：於本市各行政區如樂齡中心、老服中心、健康中心及行政中心等設立數位服務據點，提供一對一 3C 諮詢服務。113 年至 114 年 2 月服務時數已達 7,531 小時，服務人次已超過 3 萬 1,900 人次。
- (3) 青年數位好幫手：由國立臺灣大學、師範大學及開平餐飲學生各自組成 3 組團隊，規劃不同課程及活動，以青春、創意與多元觀點，陪伴長者學習數位科技。



圖 10：社區數位好幫手於大同區樂齡學習中心開設「電子發票好環保」課程

(二) 邁向智慧城市

1. 人工智慧創新實證

本局自 113 年起推動「臺北智慧城市創新實證補助試辦計畫」，鼓勵民間單位導入人工智慧應用於市政創新實證，113 年試辦計畫成果共補助 11 家民間單位執行創新實證，驗證如 AI 即時語音轉文字提升 1999、AI 客服文字與語音雙向互動、AI 智慧櫃台即時面板翻譯等多面向場域應用，由受補助單位與徵案機關公私協力，執行臺北市小規模場域實證。



圖 11：臺北智慧城市創新實證補助試辦計畫

2. 市府官網新聞稿 AI 摘要服務

為協助市民快速掌握臺北市政府官網資訊，本局運用人工智慧技術於 113 年 9 月推出 AI 摘要服務，從網站上的各類公告及新聞稿中生成精簡且易於理解的摘要，讓民眾能在短時間內便能掌握最新的政策動向、活動訊息及市政進展，大幅提升網站的使用效率及便捷性。截至 114 年 2 月底，各機關使用 AI 摘要功能用於各類公告及新聞稿共有 1,106 篇。

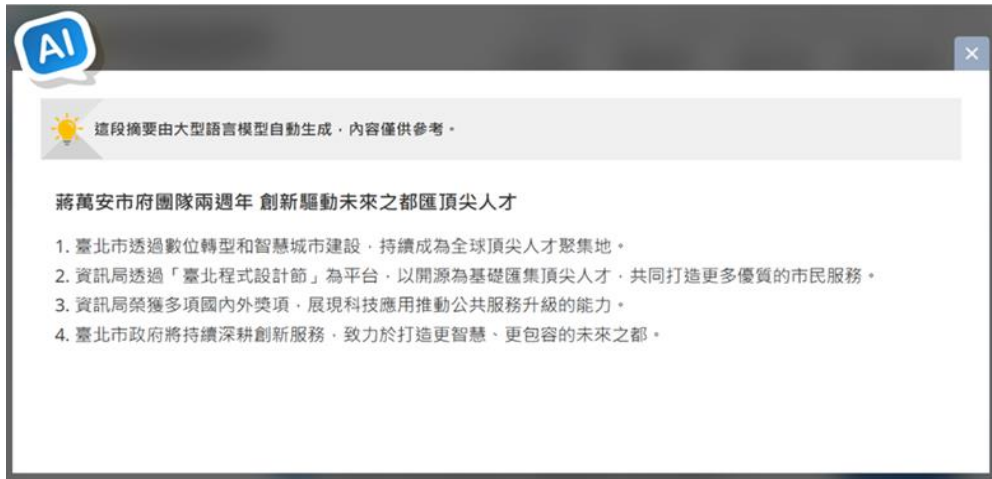


圖 12：市府官網新聞稿 AI 摘要服務

3. 本府人工智慧作業指引

本局以中央及歐美先進國家的人工智慧指引先例為基礎，向機關及專家學者徵詢意見後，頒佈「臺北市政府使用人工智慧作業指引」。本指引參考歐盟制度，將人工智慧應用風險分為 4 級（絕對禁止、高度風險、中度風險及低度風險），同時依據市政需求，歸納出 9 大應用場景（教育訓練、智慧客服、政策行銷、環境資源、醫療保健、交通管理、資料分析、城市規劃、人工智慧助理）供局處參考、並訂出 6 大責任原則（課責性、安全性、透明與可解釋性、公平與無歧視、隱私與個資保護及教育訓練與善用），以及指出應遵循的 4 項法律規範（民法隱私保護、個資法、著作權法及資通安全管理法），確保新科技的應用不僅提升市政效率與公共服務品質，亦能保障市民的權益。



圖 13：臺北市政府使用 AI 作業指引宣導

4. 智慧城市論壇與展覽

國際交流部份，114 年延續上屆成果，與台北市電腦商業同業公會於 114 年 3 月 18 日至 21 日共同主辦 2025 智慧城市展，以「AI 驅動·未來臺北 (AI-Driven · Future Taipei)」為主題設立「臺北願景館」，呈現臺北市邁向「安全之都」、「運動之都」、「未來之都」的智慧城市新典範，並與海外城市的市政代表、專家學者等貴賓，交流 AI 技術與公私協力的智慧城市數位解決方案及最佳實踐模式，持續展現臺北市躋身世界智慧城市的實力與企圖心。



圖 14：2025 智慧城市展宣傳

5. AI 與多元文化融合

113 年 11 月 23 日由本局主辦，文化局、客家事務委員會及原住民族事務委員會協辦「2024 臺北生成藝術節」，吸引近 200 位參賽者踴躍報名，活動主題為「多元文化·臺北意象」，將 AI 生成科技結合藝術，融入客家與原住民文化元素，最終從 150 件作品中評選出前 3 名及 17 件佳作，做為未來臺北生成藝術發展的良好示範。



圖 15：2024 臺北生成藝術節開幕儀式

6. 智慧城市創新競爭型預算

配合年度數位建設策略重點，本府 114 年度科技專案計畫以「AI 應用驅動市政建設創新」為主軸，由機關提出 AI 驅動之智慧創新專案，或是已完成概念性驗證（PoC）並經評估可落地推廣之計畫，爭取編列年度預算。114 年度共計 10 個計畫通過，115 年度科技專案計畫預計 114 年 3 月至 5 月間開放機關提報進行審查。

（三）推動開放資料

1. 資料大平臺改版

113 年底完成前臺改版，提升查詢介面直覺化，方便使用者快速檢索開放資料及報告，並強化應用案例展示，提升數據價值，截至 114 年 2 月底，已提供 2,843 項開放資料集，服務累積約 43 億 887 萬餘次。此外，持續於大專校院資訊應用服務創新競賽中設置「臺北生活好便利創新應用組」，鼓勵參賽者運用開放資料，開發創新數位應用服務。



圖 16：臺北市資料大平臺前臺改版

2. 空間資訊與圖資流通

本局圖資業務主要提供本府各局處使用的「圖資中心共通平台」、「圖資流通系統」及提供市民及外界一覽臺北市風貌的「智慧城市 3D 臺北」網站。

內部系統「圖資中心共通平台」，於 113 年進行 ArcGIS 軟體版本升級以提升局處使用效能，112 年至 114 年 2 月底之 Web Service 及 API 呼叫次數已累積至 9,834 萬餘次，圖磚引用次數已累積至 1 億 5,715 萬餘次；「圖資流通系統」為跨局處的圖資共享平臺，統計至 114 年 2 月底，各局處上架流通的業務圖資共計 175 項。

對外服務的「智慧城市 3D 臺北」網站呈現臺北市全幅 3D 建物景觀，並整合多項市政及民生主題的圖資，可於地圖上清晰展示，同時針對重要的文化場館，建置室內 3D 環景導覽模型，113 年已建置第 24 座場館「閻錫山故居」室內模型，提供使用者身歷其境的線上體驗。



圖 17：智慧城市 3D 臺北

3. 開放資料與廉政創新成果

本府致力於數位科技應用與公共治理創新，憑藉圖資深厚基礎，榮獲內政部「113 年 TGOS 加值應用及加盟單位績效評獎作業」之「TGOS 流通服務獎」；此外，本局積極運用數位科技強化廉政措施與風險管理，並獲行政院第 2 屆「透明晶質獎」肯定。



圖 18：2024 第 2 屆透明晶質獎頒獎典禮

三、公私協力－參與式服務型政府

推動市政軟體服務開放原始碼 (Open Source)，基於開放、透明、眾人參與之精神，透過明確定義技術框架/設計規範，槓桿民間專業與創意，促進市政服務創新，比肩國際上各大城市，促進開源、開放政府。

(一) 城市儀表板應用與開源

113 年起本局推動儀表板對外開放市民使用，截至 114 年 2 月臺北城市儀表板已擴展至 9 大情境主題、累積約 56 個組件，其中包含婦幼資源、為民服務、氣候變遷、防災都市等民生攸關主題，以視覺化方式呈現民眾所需城市生活關鍵資訊。此外，儀表板亦延續應用在本府相關大型活動，如 2025 跨年人流透過城市儀表板呈現於應變中心，輔助市府決策即時進行人潮管制，發揮數據應用成效。

在推動開源程式政策方面，本局以「臺北城市儀表板」作為開源專案，與數位發展部簽署合作意向書，成為公共程式平台首批上架的開源架構機關，此開源成果已成功擴展至其他城市，截至 114 年 2 月底，已有高達 420 次專案引用及 129 次用戶收藏，展現儀表板專案對於外界的廣泛影響力。



圖 19：臺北城市儀表板-氣候變遷

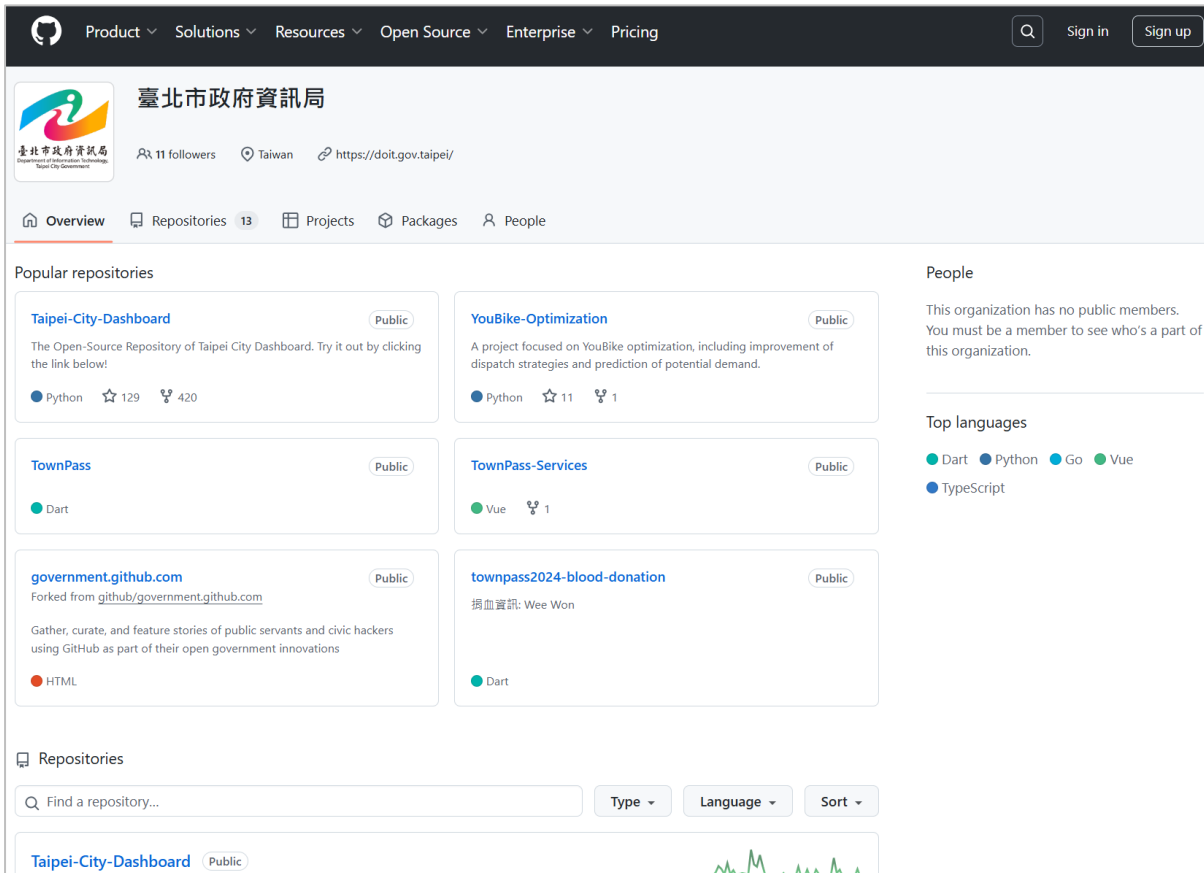


圖 20：「臺北城市儀表板」GitHub 平臺

目前臺北城市儀表板成效逐漸顯現，於中央機關及業界競賽中榮獲多個獎項，包含行政院第 7 屆「政府服務獎」數位創新加值類獎項、行政院人事行政總處 113 年度「標竿學習案例甄選暨推廣計畫」地方機關特優獎、中華民國資訊經理人協會 2024 IT Matters Awards「數位轉型獎」以及台北市電腦商業同業公會「第 11 屆（2024）智慧城市創新應用獎」縣市創新應用組之智慧政府獎，充分肯定本局於儀表板數據應用領域的創新成效。



圖 21：「第 7 屆政府服務獎」領獎合照



圖 22：「2024 IT Matters Awards」領獎照片

(二) 2024 臺北程式設計節

為將臺北市打造為開源共創共益城市，舉辦臺北程式設計節，活動分為春、秋兩季進行，涵蓋多元的合作內容與學習機會，激發民眾與各界專業人士共同參與市政創新與技術發展。

「2024 臺北秋季程式設計節-城市通微服務大黑客松」於 113 年 9 月 7 至 8 日舉行，本競賽與文化局「潮臺北」活動聯名，吸引 111 隊、410 名參賽者報名，並有 55 隊、253 名參賽者晉級正式比賽，得獎作品已陸續進行整合規劃，盼能將競賽作品概念完整化實現，推動數位公共服務予市民。



圖 23：2024 臺北秋季程式設計節得獎團隊合照



圖 24：2024 臺北秋季程式設計節得獎作品「即時雨晴」整合入台北通服務

參、未來施政重點

一、深化智慧科技交流應用

持續推動市政各領域應用人工智慧技術，同時依人工智慧技術發展與法規變化，滾動調整「臺北市政府使用人工智慧作業指引」，並推行本府各機關使用人工智慧檢核表，確保人工智慧應用兼顧效率、安全與合規性。透過「臺北智慧城市創新實證補助試辦計畫」持續推動場域實證，加速人工智慧技術應用。持續舉辦人工智慧實務應用課程，提升公務同仁的數位治理能力，推動市政智慧轉型。

因應當前人工智慧技術迅速進展，114 年下半年預計延續辦理「2025 臺北生成藝術節」，並嘗試納入更多類型的生成技術，讓科技與藝術的融合，展現臺北創意活力。

二、 跨域合作開源創新

借鏡國外都會儀表板案例，精進現有臺北城市儀表板組件功能，使各市政領域數據能與臺北城市儀表板整合，打造市民有感前瞻的整合資訊平台。考量雙北共同生活圈市民約 650 餘萬人，將開源成果擴大推廣至雙北生活圈，以現有開源程式碼為基礎，盤點雙北共有城市生活數據，共創雙北共融城市儀表板，讓開源共創共益的核心理念持續實現。

三、 推動數位平權

隨著科技進步，網路詐騙頻繁發生，為有效防範日新月異的數位詐騙，未來臺北市民免費數位課程將加強中高齡長者識別詐騙的風險，課程內容也將融入資通訊、資安相關之詐騙防治資訊，同時持續與市警局合作，於課程中進行防詐宣導，提高市民防詐意識，安心體驗數位生活。

四、 強化資料治理

本府資料治理委員會積極推動資料整合流通、數據分析應用以及隱私保護政策，未來更聚焦於個人資料保護、開放政府以及人工智慧循證治理，提升運作彈性與效率，確保本府各機關在使用市政資料，能夠遵循適法性、必要性及公益性原則，平衡科技發展與民眾利益。

五、 2025 雙北世界壯年運動會資通訊服務

2025 雙北世界壯年運動會為 114 年上半年重要國際活動，由本局與新北市政府資訊中心統籌賽事期間所需之系統及資通設備，維持各場館之系統、資通設備正常運作及賽事成績發佈，提供參賽者

與觀眾良好的賽事體驗。

肆、結語

本局致力於數位轉型與智慧城市深耕發展，透過創新資訊科技運用，優化城市治理結構，提升市民生活品質，期待未來與各界共同努力，讓臺北成為更加智慧且包容的未來城市。敬請議長、副議長、各位議員女士、先生給予支持與指教！