

臺北市政府工務局提升服務品質執行計畫

110年3月23日北市工秘字第11030021182號函頒
111年3月29日北市工秘字第1113008940號函修
112年2月4日北市工秘字第1123002824號函修

壹、計畫依據

臺北市政府110年1月29日府研服字第1103000906號函頒修訂之「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」。

貳、計畫目標

打造真善美基礎建設，提供市民高效率、高品質的公共工程服務，使臺北市成為一座安全、舒適、綠色、環保、智慧的優質城市。

參、計畫對象

本局暨所屬各工程處。

肆、計畫範圍

本局及所屬各工程處執行服務品質相關工作。

伍、未來服務發展重點及優先順序

一、局本部

- (一) 道路挖掘管理跨系統優化。
- (二) 提升本府採購作業品質。
- (三) 落實三級品管制度，增進本府公共工程品質。
- (四) 提升工程材料試驗作業品質。
- (五) 提升工程常用發包單價合理性。
- (六) 提升市區道路架空管線管理服務品質。
- (七) 提升本府各機關送本局代辦採購發包作業品質。
- (八) 提升資訊及網路服務品質。
- (九) 督導、協助所屬各工程處提升服務品質。

二、新建工程處

- (一) 提升道路巡查及維護品質，改善用路人通行環境。
- (二) 推動綠色基礎建設，採用透水鋪面，改善本市人行通行環境。
- (三) 橋涵檢測維護確保民眾通行安全。

三、水利工程處

- (一) 提升雨水下水道維護管理品質。
- (二) 提升民眾接收及查閱即時水情資訊之即時性。

- (三) 提升水利建造物維護管理品質。
- (四) 打造河濱休憩及生態等多元優質環境空間。

四、公園路燈工程管理處

- (一) 2023-花 IN 台北。
- (二) 來趣迺公園-建置共融式遊樂場。
- (三) 完善都市綠廊-持續道路綠美化。
- (四) 田園城市-台北新紀元。
- (五) 行動 e 化查報-提升路燈服務品質。

五、衛生下水道工程處

- (一) 推動112年1萬900戶接管與推廣化糞池廢除或改設污水坑。
- (二) 污水管渠檢視工作。
- (三) 污水處理水質精進及節能減碳。
- (四) 提升回收水使用量。

六、大地工程處

- (一) 強化登山步道之維護管理及特色營造，並持續行銷推廣臺北大縱走，以及提升步道服務品質及民眾登山健行意願。
- (二) 水土保持計畫申請導入人工智慧 AI 預審，全年無休24小時服務，提升水土保持計畫審查效率。
- (三) 強化山區道路整體及周邊設施之安全性，以及提升山區運輸之便利性。

陸、執行策略及執行方法

一、局本部執行策略及執行方法如下：

執行策略	執行方法
一、道路挖掘管理跨系統優化	一、應辦案件統計提醒，減少施工單位行政處理逾期情形。 二、研發施工通報 APP 施工停檢點遺漏提醒功能，以利各機關（構）於道路挖掘時依序進行各項停檢點通報。 三、優化本市道路施工攝影系統，更新系統至 HTML5 技術版本，另配合使用需求新增施工前影像測試功能與影像斷線推播通知。
二、提升本府採購作業品質	一、確保採購法規知識、SOP 及範本之正確性及完整性，發揮採購案件預期之公共利益 (一) 新(修)頒本府法規、招標文件範本及簽文範本：本府已訂頒相當多的採購行政法規及工程、財物、勞務、委託

專案管理服務等採購契約範本、投標須知範本及其相關簽文範本，為使其符合實務需要，除每年定期檢視並修改外，更視需要新訂相關規定及行政作業文件範本，以臻採購品質完善。

(二)持續編修採購電子工具書及本府採購作業SOP：配合中央及本府採購法規及相關解釋函之修改，修訂本府採購作業SOP、採購電子工具書及採購作業自我檢核表，以利採購業務人員正確實用。

二、加強採購人員專業能力，提升本府採購業務效能

(一)舉辦採購實務教育訓練：

針對機關辦理採購較易發生採購缺失之情形，每年度規劃開設11項採購實務訓練課程(預計參訓3,020人次)，為採購業務人員提供了解採購法規之有效管道，另課程教材皆上傳至本府採購業務資訊網供本府人員參閱使用。

(二)持續落實執行並精進本府採購文件智慧協助系統之應用，配合本府各機關學校使用需求，優化填報介面及版面呈現方式、調整招標文件附件選擇方式，並新增部分招標文件表單可線上填報及產製。

(三)提供專家諮詢服務：

1. 由本局採購管理科每日排班人員接受電話及現場簡易採購諮詢外，並請本府具採購學養及實務經驗豐富之退休人員擔任諮詢顧問，持續協助各機關解決採購的疑難雜症，俾使機關能迅速得到正確之處理方向，降低採購缺失及增進採購效率。

2. 工程專家諮詢服務團：本服務團由8個專業技師公會組成，皆為其專業領域之先驅，持續提供各機關及市民工程相關之專業諮詢建議，協助解決工程技術疑義，亦可提供後續處理方向之建議。

三、每月定期實施採購稽核

每月隨機抽選本府標案，辦理採購稽核，透過採購專案稽核重點及評分表，檢視機關採購案件，藉由發現機關採購

	<p>缺失，快速實施輔導及矯正。受稽核機關之採購案件如經評分結果未達80分者，將列入優先稽核對象；再次稽核未達80分，應提出具體改善作為；倘第3次仍未達80分或同一重點缺失重複發生達3次，請受稽核機關至公共工程督導會報進行專案報告，直至採購作業品質改進為止。</p> <p>四、舉辦採購稽核作業研習會</p> <p>每年度規劃開設3梯次，將邀集稽核委員及稽查員以座談或講座方式進行政府採購資訊及稽核經驗之交流，以利稽核委員了解本府採購法令規章，並提供正確資訊予採購機關據以辦理，以發揮稽核及輔導的效果。</p> <p>五、舉辦新聘稽核委員之教育訓練</p> <p>本府採購稽核小組之稽核委員任期為2年一聘，於2年任期屆滿前重新遴選稽核委員，並辦理稽核程序之教育訓練，以利稽核委員了解本府採購稽核小組稽核作業，俾利稽核作業之執行。</p>
<p>三、落實三級品管制，增進本府公共工程品質</p>	<p>前一年12月底前擬定年度查核計畫，再依核定之年度查核計畫逐月簽辦月查核計畫，每案須遴選查核委員3人，其中1人為領隊查核委員，由府內查核委員兼任，餘2人為外聘委員，另置1位工作人員辦理幕僚作業；各委員均考量專業背景及專長等，經簽報核定後辦理，月查核計畫簽報核定後，由查核小組工作人員請示施工查核小組各級長官（含陪同人員）行程及洽商查核委員後安排查核，再分別函請受查機關、相關查核委員配合出席辦理查核。</p>
<p>四、提升工程材料試驗作業品質</p>	<p>一、維持本局工程材料試驗室通過全國認證基金會（TAF）評鑑8項試驗之認證水準。</p> <p>二、以公開招標方式委外辦理部分試驗提升試驗能量，並藉由公開評選及契約規範管理委外試驗室之試驗品質。</p> <p>三、針對材料品質變異較大之瀝青混合料，辦理統一收件盲樣分派與比對試驗，減少廠商與試驗室接觸，提升實驗結果客觀公正。</p>

五、提升工程常用發包單價合理性	每年度委託廠商進行市場調查，就本府各機關較常使用之工程項目基本單價訪查，提供本府各機關編列發包預算之參考使用。
六、提升市區道路架空管線管理服務品質	<p>依據臺北市市區道路架空管線設置管理辦法第4、16條規定，道路範圍新設架空纜線應經申請許可後才可設置，屬既有架空纜線應於113年6月30日前完成纜線補申請作業。針對不明廢棄纜線由本局委外派員辦理纜線清除作業。</p> <p>一、架空纜線申請機制：</p> <p>(一)為便利民眾由單一平台進行多種項目申請，於本市既有之道路挖掘管理系統新增架空管線設置申請模組與審核模組與設置費用管理等功能。</p> <p>(二)每一申請案件自收受申請文件之日起13日內完成審查作業(申請人補正期間不計入審查期限)。</p> <p>二、纜線清整作業：</p> <p>(一)纜線設置由纜線所屬單位依臺北市市區道路架空管線設置管理辦法第13條規定自行檢視纜線設置狀況及缺失改善。</p> <p>(二)不明廢棄纜線由本局委外派員辦理纜線清除作業。</p>
七、提升本府各機關送本局代辦採購發包作業品質	<p>一、依採購相關法規及採購稽核重點等，針對代辦案件招標文件提出審查意見，避免採購錯誤行為態樣，有效提升採購品質。</p> <p>二、依法依限確實處理廠商疑義、異議及申訴案件，維護廠商權益及發包作業品質。</p> <p>三、秉持公正、公平確實之精神，辦理開標、審標、決標作業，降低廠商對採購過程、結果提出異議、申訴之可能。</p> <p>四、提供本府各機關採購人員之採購專業實務操作，加強採購人員專業實務能力。</p>
八、提升資訊及網路服務品質	<p>一、加強地理資訊e點通服務</p> <p>(一)「臺北市地理資訊e點通」，提供門牌、地標名稱、地</p>

籍地號等方式進行定位操作，可查詢相關地形圖、航照圖、土地使用分區圖、地籍圖、建物套繪等多項圖資。

(二)串接建管處建築影像管理系統，於圖面上提供使用執照、建築執照資訊。

(三)規劃整合地標地圖，以利資源集中管理。

(四)支援IE、FireFox、Chrome等瀏覽器。

二、加強工程管理資訊系統服務

(一)以本局所屬工程處之現有工務標案執行作業為主要應用範疇，分為設計階段、招標階段、決標階段、施工階段、結(決)算階段及管理考核等功能，達成工程自編列預算起、經發包、施工、工程竣工、結(決)算到保固等工程生命週期資料登錄及管理考核之目標。每年系統建置標案數量約800多筆，協助工程業務作業統一化及標準化，促進業務單位簡化作業流程及資源共享。

(二)持續維護本局之工務管理、考核及監督作業，提供工程進度管控、問題檢討及改善等功能系統作業環境。

(三)持續依現有水利處及公園處及衛工處業務使用問題及法規變更等需求增修現有工務上「監造管理資訊系統」部份功能，使用單位涵蓋工程處各科室、工務所、委託監造廠商；範疇為開工準備、品質管理、勞工安全衛生管理、竣工保固及預約式工程（開口契約）…等13項系統功能。

(四)提供機關內部使用者透過本府員工愛上網單一帳號認證登入，減少帳密管理負擔。

三、加強採購業務資訊系統服務及正常維運

(一)前台採購業務資訊網及後台採購業務管理系統正常維運；另為配合本府資訊安全規範及定期程式弱點掃描，修正相關弱點程式及系統設定，強化應用系統資訊安全管理，進而優化系統並提升採購業務管理績效。

(二)精進本府採購文件智慧協助系統，配合本府各機關學校使用需求，優化填報介面及版面呈現方式、調整招標文件附件選擇方式，並新增部分招標文件表單可線上填報

	<p>產製。</p> <p>四、加強營建剩餘資源管理資訊系統功能</p> <p>(一)提供本府4層級單位使用，包括府級、1級機關、2級機關及施工單位。</p> <p>(二)提供營建剩餘資源工程案件稽核管理、填報作業、案件管理及報表管理等功能。</p> <p>(三)配合各工程主辦機關業務需求進行系統功能增修，優化系統操作介面，以提升系統執行效率。</p> <p>五、建置工程履約管理資訊系統</p> <p>(一)依「工程履約標準化作業流程」持續維護與細部優化管理資訊系統細部作業功能，確保減少人為管理誤差，並增進管理便捷。</p> <p>(二)以雲端化分享與存放、智慧化警示與除錯、數位化建檔與防偽等新資訊技術，建立少紙化作業環境。</p> <p>(三)配合中央與地方各機關資訊公開化，減少重覆建檔並增進整合統計與管理業務應用面。</p> <p>(四)配合工地人員作業需求，規劃與建置行動化設備作業系統。</p> <p>六、公有土地占用比對系統功能</p> <p>(一)配合臺北市市有公用不動產被占用處理作業，為檢視臺北市公有土地地上物是否有占用情形，規劃開發圖形檢核程式，將土地資料利用地理資訊運算，透過地籍圖及地形圖圖形比對功能，獲得該筆土地是否有占用情形之結果，預期提供業務人員相關圖說及資料於巡查現地檢視比對土地使用情形，降低行政成本並提升作業效率。</p> <p>(二)開發圖資版次管理功能，提供使用者於新增檢核作業時，自主選擇欲納入計算之地形圖圖層，強化比對結果精確性。</p>
<p>九、督導提升道路路面維護服務品質</p>	<p>一、查核金額以上監辦作業機制</p> <p>查核金額以上道路工程，本局土木建築科(以下簡稱土建科)均依採購法及其相關規定派員辦理監辦作業。</p> <p>二、督導、抽查機制</p>

	<p>(一)道路路面品質抽查：</p> <p>1.作業方式： 每月就前月份已完工管線案件抽查5案其復舊情形。</p> <p>2.後續列管： 不合格案件由新工處依規定辦理罰處及後續複查後解除列管。</p> <p>(二)抽查新工處道路巡查執行情形作業：</p> <p>1.作業方式： 由本局土建科派員每季完成12行政區路段抽查。</p> <p>2.後續列管： 每次完成抽查後函請新工處改善並查明巡查廠商已先行查報，如未查報則依約罰處。</p> <p>(三)幕僚、支援作業及資料彙整： 本局土建科除道路巡查抽查作業、道路路面品質抽查小組之幕僚及支援作業外，並彙整相關資料簽報。</p>
<p>十、督導提升本市水利及抽水站建造物維護品質並落實防汛安全檢查機制</p>	<p>依本局102年5月9日府工利字第10230017700號函修訂「臺北市政府水利及抽水站建造物複查作業要點」，於防汛期前，依據水利處函報之水利建造物及抽水站建造物初檢作業，總計辦理6場次複查作業。</p> <p>一、由本局簡任級以上人員兼任副召集人，以臨時編組方式成立複查小組，組員由研考會、消防局及本局核派人員擔任，並由水利處派員會同辦理複查作業。</p> <p>二、複查作業完成後，本局應將複查結果簽報市長，並通知水利處積極改善缺失項目，且持續列管該處之改善情形。</p>
<p>十一、督導提升污水處理廠站營運管理品質</p>	<p>依本局108年5月30日北市工利字第1083011407號函頒「臺北市政府工務局督導污水處理廠、污水抽水站、截流站或礫間曝氣處理設施營運管理作業流程說明表」，每年分上、下半年度辦理抽查作業。</p> <p>一、由本局水利科正工以上人員率2名同仁赴現場實施抽查。</p>

	<p>二、抽查作業執行完畢後，由本局水利科撰寫督導報告陳報局長，奉核後函請衛工處辦理改善，並審核該處回報之缺失或建議事項改善結果，同時製表列管改善情形，並將缺失態樣進行分類統計。</p>
<p>十二、督導公園、綠地、廣場景觀規劃與維護管理品質</p>	<p>一、加強公園綠地巡查，以提升公園維護品質 為有效提升公園設施維護管理及市民遊憩品質，每年3、6、9、12月辦理季巡查，依公園查報系統內之公園、綠地、廣場、兒童遊樂場及代管公有空地（總計1,127處）、種植行道樹之路段、安全島(總計296路段)等場所，每季抽查5%。針對抽查之場所，比對公園處提供前一季處巡所有缺失進行複查。</p> <p>二、辦理公園處不定期專案督導 遇有重要活動前及進行中(如花季、花卉展、茶花展、玫瑰展、菊展、三層崎花海等)、負面新聞報導、防汛期間及其他本局認為有加強巡查必要時，另採不定期重點巡查。</p>
<p>十三、督導本市山坡地登山步道、維管場域等維管範圍服務品質及違規案件處理情形</p>	<p>一、大地處轄管場域、登山步道等維管範圍督導 (一)督導頻率：每月至少1次。 (二)督導重點：包含植栽維護、環境清潔及設施維護狀況等項目。 (三)缺失改善：督導缺失繕打於督導紀錄，並函送大地處列管改善。</p> <p>二、大地處山坡地違規案件督導 (一)督導頻率：針對重大或屆期尚未改正之違規案件進行不定期督導。 (二)督導重點：包含違規項目改正進度、有無辦理追蹤輔導等。 (三)缺失改善：督導缺失繕打於督導紀錄，並函送大地處列管改善。</p>

二、本局所屬各處應將執行策略及執行方法訂定於機關提升服務品質執行計畫內，並依相關期程自行管考。

柒、推動小組

由本局各科室(中心)，組成跨單位服務品質推動小組，配合本府提升服務品質執行計畫考評期程，逐步完成專案績效報告(當年度本局如無報名政府服務獎，則免辦理)。

捌、對所屬各處之督考

一、定期督考：本局土木建築科、水利科、公園大地科依本計畫陸、執行策略及執行方法對所屬各處業務，辦理定期督考、抽查。

二、所屬各處參與市府考評辦理方式：

- 1.分年排定指定報名：當年度輪由本局參加分年排定指定報名，本局所屬各工程處配合本局考評之期程，繳交專案績效報告，由本局召開服務品質推動小組會議辦理評選，評選出代表本局參與市府評獎之專案。(當年度本局如無需報名政府服務獎，則免辦理)
- 2.本府創意提案競賽作品指定報名：配合本府考評之期程，繳交專案績效報告，由本局召開服務品質推動小組會議協助檢視。
- 3.自行報名：所屬各處配合本府考評期程，自行辦理。

玖、獎勵方式

依臺北市政府110年1月29日府研服字第1103000906號函頒修訂之「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」相關規定辦理。

拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。