

# 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

## 壹、計畫依據

臺北市政府110年1月29日府授研服字第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) 督導、協助所屬各工程處提升服務品質。
- (二) 提升工程常用發包單價合理性。
- (三) 提升資訊及網路服務品質。
- (四) 提升本府採購作業品質。
- (五) 落實公共工程三級品管制度，增進本府工程施工查核小組之績效，建置查核作業系統，將查核業務E化。
- (六) 提升工程材料試驗品質。

### 二、新建工程處

- (一) 推動鄰里道路通行環境躍升計畫。
- (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) 橋梁維護確保安全。
- (四) 道路挖掘全生命周期優化管理。

### 三、水利工程處

- (一) 提升雨水下水道維護管理品質。

- (二) 持續辦理全市堤防美化工程，提升視覺景觀。
- (三) 磺港溪再造。
- (四) 持續營造濕地生態環境及棲地復育，打造治水、生態、休憩共享環境。
- (五) 打造河濱優質休憩環境空間。

#### 四、公園路燈工程管理處

- (一) 各項花展粉墨登場-色彩繽紛有看頭。
- (二) 翻轉吧公園-建置共融式遊樂場。
- (三) 完善都市綠廊-北市八條道路綠美化。
- (四) 公園闢建雨撲滿-雨水回收再利用。
- (五) 換裝隧道、地下道照明-城市燈光再升級。

#### 五、衛生下水道工程處

- (一) 污水接管10年計畫。
- (二) 推動污水管渠檢視延壽工作。
- (三) 辦理化糞池廢除或改設為污水坑。
- (四) 聚落式污水處理設施。
- (五) 污水處理水質精進、節能減碳及提升再生水使用。

#### 六、大地工程處

- (一) 打造臺北市水土保持申請書件管理平台，提供 e 化便民服務。
- (二) 強化步道特色營造，行銷推廣台北大縱走。
- (三) 強化山區道路設施安全性，提升山區運輸便利性。
- (四) 改良大崙頭林相，發揮森林多元效益。

### 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、督導提升道路路面維護服務品質	一、查核金額以上監辦作業機制 查核金額以上道路工程本局土木建築科均依採購法及其相關規定派員辦理監辦作業。 二、督導、抽查機制

	<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>二、督導提升本市抽水站機組自動化操作及維護保養品質</p>	<p>一、依本局108年6月4日北市工利字第1083011685號函修正「抽水站自動化專案查核計畫」，於防汛期間，就本市已完成自動化之分區所轄各抽水站，總計辦理4場次專案查核。</p> <p>二、由本局水利科技正以上人員擔任組長，偕同股長及2名同仁組成查核小組，並由水利工程處副總工程司率同該處抽水站管理科、河川工程科及資訊室人員會同受查。</p> <p>三、查核結果於全部查核場次執行完畢後，由本局水利科研析另案綜簽報局長，奉核後移請水利工程處依示檢討。</p>
<p>三、督導提升污水處</p>	<p>一、依本局99年4月26日北市工利字第</p>

<p>理廠站營運管理 品質</p>	<p>09930028700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抽查項目參考表」，每年分上、下半年度辦理抽查作業。</p> <p>二、由本局水利科技正以上人員率2名同仁赴現場實施抽查。</p> <p>三、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>四、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1、4、7、10月辦理季巡查，依公園處轄管公園、綠地、廣場、兒童遊樂場及公有空地座數總計1,116處擇選10%，每次巡查總處數約111處，行道樹以4個分隊為單位，各抽選5路段，總計20路段。</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>五、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</p> <p>(一)督導頻率：每月至少1次。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>

	<p>(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。</p> <p>(二)督導重點：包含違規項目改正進度、有無辦理追蹤輔導等。</p> <p>(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>
六、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，訪查本府各機關較常使用之工程項目基本單價，提供本府各機關編列發包預算之參考使用。
七、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」新版上線，提供門牌、地標名稱、地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。</p> <p>(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。</p> <p>(三)支援IE、FireFox、Chrome等瀏覽器。</p> <p>二、加強工程管理資訊系統服務</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>

(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，擴增各項招標文件填報邏輯功能、優化各文件版面格式等，並於後台新增採購案件統計分析功能等；精進採購稽核填報系統，針對採購稽核委員、受稽核機關及稽核小組之使用需求，並配合採購稽核相關法規修正，擴增並優化系統填報功能。

### 四、加強營建剩餘資源管理資訊系統功能

(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。

(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。

(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>五、建置工程履約管理資訊系統</p> <p>(一) 依重新彙整之「工程履約標準化作業流程」重新建置管理資訊系統，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>六、行動巡查管理系統擴充</p> <p>(一) 109年建置(衛工處)「行動巡查管理系統」，開發行動化巡檢App供巡查檢驗業務使用。除將巡檢業務流程e化，另結合RFID晶片掃描辨識功能，業務人員使用帶有NFC功能之手機並安裝App即可進行巡檢通報，巡檢業務資訊即時更新提高整體業務效率。</p> <p>(二) 以109年建置完成之系統為基礎，針對現有功能不足之處進行改善及擴充。</p> <p>(三) 根據內湖廠之實務需求，擴充巡檢後台管理系統以及行動巡檢管理系統APP之系統功能，並優化介面及數據呈現方式。</p> <p>七、建置重大工程資訊網</p> <p>(一) 提供一般民眾瀏覽各工程相關資訊、計畫相關文件以及完工成果。</p> <p>(二) 規劃設計五大模組：儀表版首頁、地圖展示介面、即時影像監控、計畫文件專區以及線上成果展示。</p>
<p>八、提升本府採購作業品質</p>	<p>一、確保採購資料面的正確性及完整性，發揮採購案件預期之公共利益</p>

(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，規劃辦理採購實務訓練課程(110年度預計開設10項課程，預計參訓3,000人次)，提供採購業務人員了解採購法規的有效管道。

(二)於110年正式落實執行「採購文件智慧協助系統」之應用：

為協助本府各機關學校提昇採購案招標文件品質，降低案件違失，並使採購經驗永續傳承，正式函文要求本府各機關學校自110年起採購人員應利用「採購文件智慧協助系統」撰寫採購招標文件，預期效益如下：

1. 智慧性：本系統一律使用最新版府頒範本及特約條款，採購案重覆資訊僅需填寫1次，可避免文件前後不一致、誤用舊版招標



文件附件、或違反採購法規定程序等錯誤型態之情形。

2. 教育性：於招標文件編輯過程中，適時提供相關法緣依據之輔導服務，以增進本府採購人員採購知識。

3. 便利性：依採購案件基本資料(即招標方式及決標原則)提供本府 SOP 知識庫之控制重點及使用表單。

4. 制度性：機關編輯完成之招標文件得另存為機關內部或所屬機關之招標文件適用範本，提供同類型採購案件有統一規格之架構格式。

### (三)提供專家諮詢服務：

除由工務局(採購管理科)每日排班人員接受簡易採購諮詢外，並請本府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。

### 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，藉由發現機關採購缺失，快速實施輔導及矯正機關，並將相關重大缺失列為年度內控複查對象，以利減少重大缺失重複發生。

### 四、舉辦採購稽核作業研習會

110年度預計開設4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。
九、落實三級品管制，增進本府公共工程品質	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。
十、提升工程材料試驗作業品質	<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>

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

由本局土建科、水利科、公園大地科、採購管理科、品管及勞安科、資訊室及秘書室，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：土建科、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日府授研服字第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。