

臺北市政府工務局108年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

臺北市政府108年2月27日府授研服字第1083004788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) 提升本府公共工程施工查核績效。
- (五) 提升本府採購作業品質。
- (六) 提升工程材料試驗作業品質。

二、新建工程處

- (一) **道路品質提升。**
- (二) **橋涵維護確保安全。**
- (三) **推動綠色基礎建設，採用透水鋪面，改善本市人行通行環境。**
- (四) **推動鄰里巷道品質躍升計畫。**
- (五) **道路管線施工全面線上e化管理。**

三、水利工程處

- (一) **持續辦理全市堤防美化工程，提升視覺景觀。**
- (二) **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。

- (三) 強化防洪排水建設及提升設施維護管理品質。
- (四) 辦理全市抽水站設備更新及改善工程，提升全市抽水站效率及可靠度。
- (五) 打造河濱優質休憩環境空間及擴大共融遊戲場。

四、公園路燈工程管理處

- (一) 田園城市永續經營-推廣食農生活圈。
- (二) 「Play for All」-玩出一座幸福城市。
- (三) 打造公園生態化-營造生態友善環境。
- (四) 優化路燈照亮臺北-提升路燈服務品質。
- (五) 建置樹木 QR code—提升行道樹維管品質。

五、衛生下水道工程處

- (一) 力行五心級施工，提高施政滿意度。
- (二) 提升污水收集系統設備妥善率，穩定操作品質。
- (三) 系統妥善規劃-加速污水接管及提升處理容量。
- (四) 民眾清管服務通報時效管控。
- (五) 辦理管渠延壽-臺北市污水下水道主、次幹管管渠延壽統包工程(第1期)。

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，提升親山服務品質。
- (三) 強化山區道路設施安全性，提升山區運輸便利性。
- (四) 山坡地農業社區環境改善。

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。

	<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： 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、提升工程常用發包單價合理性</p>	<p>一、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。</p>
<p>三、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106年7月14日北市工利字第10631603100號函頒「抽水站自動化專案查核計畫」，於防汛期間，就抽水站第一、二分區各辦理2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，由本科</p>

	<p>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>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1,002處擇選10%，每次巡查總處數約100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、菊展等)、負面新聞報導、泳季期間、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、督導提升污水處理廠站營運管理品質</p>	<p>一、依本局99年4月26日北市工利字第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>六、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</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>案件處理情形</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>
<p>七、提升資訊及網路服務品質</p>	<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、地籍地號及道路路口等方式進行定位操作，可查詢相關地形圖、航照圖、都市計畫圖、地籍圖、建物套繪等多項圖資；除標準網頁式查詢套疊作業外，另提供向量式查詢套疊作業。</p> <p>(二)以行政區、行政里、道路路名、門牌、地標、地籍、地號等七種標準連結模式，提供本府各機關介接利用。</p> <p>(三)提供圖磚式地標地圖查詢作業。</p> <p>(四)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</p>

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，使用單位涵蓋水利處及公園處各科室、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)衛生下水道工程處導入「監造管理資訊系統」。

(五)以現有業務使用問題及法規變更等需求，導入單一憑證登錄、簽核，雲端應用（SAAS）與資料分類索引等科技，將所屬各處不同的作業流程彙整與簡化一致性作業流程，重新規劃「監造管理資訊系統」之系統作業程序與資料庫。

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)為推動工程施工查核業務e化管理，擬於政府採購系統前、後台建置「施工查核缺失填報系統」。系統包含查核案件管理、案件指派、缺失填報、委員記錄表單、缺失類別維護及優良例句維護等功能。

	<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>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> <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。</p> <p>(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。</p> <p>二、加強採購人員專業能力，提升本府採購業務效能</p> <p>(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(108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。</p> <p>(二)建置「採購文件智慧協助系統」：</p>

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，本府各機關學校採購人員可利用「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

	<p>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。</p> <p>四、舉辦採購稽核作業研習會</p> <p>108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。</p>
<p>九、提升本府公共工程施工查核績效</p>	<p>一、為確保本府公共工程施工品質，預計辦理本府所屬工程之施工查核計120件（預估法定查核件數為84件），並追蹤審查受查核工程之缺失改善情形，以達查核之品質管控目的。</p> <p>二、督導及控管本府所屬各機關每月定期至行政院公共工程委員會「公共工程標案管理系統」填報進度資料約2,000件工程，並協助解決資料填報問題，以每月填報率100%為目標。</p> <p>三、為確保「公共工程標案管理系統」進度資料填報合理性及正確性，預計辦理120件工程之進度資料查證作業。</p> <p>四、針對本府進度嚴重落後、停工及終止契約等異常案件，提報本府公共工程督導會報檢討，以協助解決困難問題。</p> <p>五、辦理本府全民督工通報系統有關民眾通報案件之受理、系統登錄、分案、督導、追蹤及處理業務，並於每季提送行政院公共工程委員會審核，且每季結案率以90%為目標。</p>

	<p>六、辦理本府所屬機關參加行政院公共工程委員會「公共工程金質獎」之相關審查及推薦之幕僚作業。</p> <p>七、辦理本府所屬機關參加本府「公共工程卓越獎」之相關評選幕僚作業。</p> <p>八、配合中央政策及本府業務需求，預計辦理10場次品質管理相關教育訓練，以增進本府工程人員專業知識及強化其品質觀念。</p>
<p>十、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14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> <p>四、維持試驗室符合 ISO 及 TAF 之相關規範要求，定期辦理試驗儀器校驗，設備與人員能力查驗及內部人員教育訓練。</p> <p>五、試驗流程電子化，提升試驗效率與透明度，運用資料庫系統化管理試驗結果，建立材料履歷。</p>

二、所屬各工程處執行策略及執行方法，各處應於其提升服務品質執行計畫內分別訂定。本局所屬各處應依本提升服務品質執行計畫，訂定執行計畫並依相關期程自行管考。

柒、推動小組

一、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(當年度本局如無需提報專案績效報告，則免辦理)。

二、各處應組成機關內跨單位服務品質推動小組，訂定機關提升服務品質執行計畫，並配合本府考評期程，逐步完成專案績效報告(當年度本局如無需提報專案績效報告，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、辦理所屬各處參與市府考評之評選：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。(當年度本局如無需提報專案績效報告，則免辦理)

玖、獎勵方式

臺北市政府108年2月27日府授研服字第1083004788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、本執行計畫依辦理情形及績效成果進行滾動檢討及修正。