

二十七、高雄市政府行政暨國際處業務報告

日期：108 年 10 月 28 日

報告人：處長 丁 樂 群

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 3 屆第 2 次定期大會開議，本處承邀列席，親聆教益，至感榮幸。

謹代表行政暨國際處全體同仁，衷心感謝各位議員女士、先生對本處的鼎力支持、匡督策勵，使各項業務均能順利推動。本處將持續加強城市交流，與國際接軌，並落實行政管理、提升公務效能，讓市民及同仁感受行政暨國際處團隊的用心與貼心，並有效達成輔助市政發展之目標。

謹就 108 年 3 月 1 日至 108 年 8 月 31 日（以下簡稱本期）本處職掌之重要業務執行情形報告如後，敬請 指教。

壹、重要業務執行狀況

一、領航台灣、連結世界

（一）擘劃城市合作、拓展國際友誼

為強化本市外交關係網絡，本處積極與姊妹、友好城市及各個國際城市緊密交流，並整合本市資源，協助各局處進行相關業務交流，擴大各領域之國際合作。本期辦理主要活動如下：

1. 赴美國演講暨招商專案

108 年 4 月 9 日至 18 日，韓國瑜市長應邀至哈佛大學及史丹佛大學演說，本府訪團並拜會洛杉磯市第一副市長何契珍大使（Nina Hachigian）、北加州佛利蒙市市長高敘加（Lily Mei）、洛杉磯聖蓋博市市長卜君毅（Jason Pu）及加州奧克蘭市市長薛麗比（Libby Schaaf），拓展國際交流網絡。韓國瑜市長亦參與「全球玉山經濟論壇『點亮高雄，創新經濟』圓桌招商座談會」、「全球玉山科技協會矽谷論壇」圓桌經濟座談，以及至矽谷 Taboola 新創、Tesla 電動車及 Apple 蘋果電腦等公司參訪，創造高雄和國際企業合作之機會，同時提升本市之國際能見度。（照片 1、2、3、4）

2. 出訪美國波特蘭姊妹市參與 2019 波特蘭玫瑰節

108 年 6 月 5 日至 12 日，由本處代表前往美國波特蘭姊妹市參與 2019 波特蘭玫瑰節，與本市樹德家商表演團一同參加玫瑰花車遊行、代表本市參與波特蘭龍舟賽開幕儀式暨頒獎典禮。訪團亦出席波特蘭市市長 Ted Wheeler 主持之「姊妹市友誼宣言共同簽署儀式」、拜會波特蘭市政府，

就增進雙方交流之方式交換意見，並參訪奧勒岡會議中心，針對會展運作及姊妹市公共藝術等議題互動交流。（照片 5）

3.出訪澳洲布里斯本姊妹市參與 2019 亞太城市高峰會（Asia Pacific Cities Summit,APCS）

108 年 7 月 5 日至 12 日，由本處代表前往澳洲布里斯本姊妹市參與「2019 亞太城市高峰會」（APCS），與布里斯本市及亞太城市共商永續發展、循環經濟、都市交通等議題。訪團此行並觀摩澳洲最盛大運動賽事之一的黃金海岸馬拉松、參訪 Volgren 公共汽車產製工廠，以及由昆士蘭州政府倡議之「Advance Queensland」新創產業輔導計畫，期待在運輸、運動、新創產業等領域與澳洲發展更實質緊密的交流。（照片 6）

4.赴韓國大邱友好城市考察「2019 韓國大邱國際學生夏令營」

108 年 7 月 14 日至 19 日，由本處率 5 名高雄大學生，應邀前往韓國大邱友好城市參與「2019 韓國大邱國際學生夏令營」，除拓展本市學生國際視野，並透過觀摩大邱市夏令營活動安排及操作模式，作為本處舉辦同性質國際交流活動之參考。期間亦拜會大邱市政府國際通商課，討論促進雙方交流議題。（照片 7）

5.赴日本八王子友好城市參與「八王子祭」暨考察東京都政建設

108 年 8 月 4 日至 8 月 8 日，由葉匡時副市長率領行政暨國際處、運動發展局、工務局及教育局訪問日本東京，並出席友好城市八王子市之盛大慶典「八王子祭」，與八王子市民一同觀賞本市「五福國小扯鈴隊」的演出。市府團隊也接連拜會東京都廳、東京都教育委員會、自民黨青年局及 2020 東京奧運組織委員會並參訪相關場館，積極強化雙邊教育和體育友好關係、尋求合作新契機。（照片 8）

6.召開高雄市政府 108 年「國際關係小組」第一次會議，廣納建言，為高雄打開全球視野

108 年 6 月 6 日召開高雄市政府 108 年「國際關係小組」第一次會議。韓國瑜市長以召集人身分，與國立中山大學廖達琪教授、中國鋼鐵集團翁朝棟董事長等府內外學者專家、企業人士、醫療、媒體及非營利機關各領域代表共同討論本市之國際交流發展策略。（照片 9）

7.辦理「Share Kaohsiung！International Summer Camp，2019 炫高雄—高雄國際夏令營」

為強化姊妹市及友好城市關係，並建立促進國際交流的環境，本處於 108 年 8 月 12 日至 17 日舉辦「Share Kaohsiung！International Summer Camp，2019 炫高雄—高雄國際夏令營」。在 6 天 5 夜的活動中，以城市歷史、文

化體驗、產業參訪三大主軸，搭配各項訪問行程、語文和外交研習課程，讓 31 位國內外學生深入認識高雄的多元發展及豐富的城市特色，使姊妹及友好城市好交情在下一代紮根。（照片 10）

8. 高雄市與日本秋田縣續簽友好合作備忘錄

本市和日本秋田縣於 2016 年簽署國際交流合作備忘錄，為強化兩縣市有更實質寬廣的合作關係，秋田縣佐竹敬久知事於 108 年 8 月 23 日親率 37 位秋田政商界貴賓訪高，由本府葉匡時副市長代表續簽「國際交流合作備忘錄」，持續加強雙方在觀光、教育及物產的往來與合作。（照片 11）

(二) 創造高雄與世界的多元交往

為爭取國際友誼，展現高雄熱誠的待客之道，本處本期辦理訪賓接待業務共計有 36 案、631 人到訪。主要訪團代表依到訪時間如下：（照片 12、13、14、15）

美國在台協會（AIT）高雄分處歐雨修處長、加拿大駐台北貿易辦事處芮喬丹代表、貝里斯國貝里斯市韋柏納市長、日本台灣交流協會高雄事務所加藤英次所長、韓國大邱廣域市議會裴智淑議長、日本自由民主黨青年局長佐佐木紀眾議員訪團、紐西蘭商工辦事處涂慕怡代表、日本台灣交流協會東京本部大橋光夫會長、日本長野縣松本市菅谷昭市長、奧地利商務代表辦事處傅詩元代表、日本秋田縣佐竹敬久知事、新加坡駐台北商務辦事處黃偉權代表等貴賓。

1. 美國在台協會（AIT）高雄分處歐雨修處長拜會市府

108 年 3 月 15 日，美國在台協會高雄分處歐雨修處長拜會本府葉匡時副市長，就經濟、文化、雙語教育交流，以及 2020 年全球港灣城市論壇邀請美國城市參與等議題互相交換意見。

2. 姊妹市貝里斯市韋柏納（Bernard Wagner）市長訪高

108 年 3 月 29 日，姊妹市貝里斯市韋柏納市長拜會本府葉匡時副市長，雙方就都市發展、廢棄物處理、醫療院所與教育制度等議題相互交流。韋柏納市長並前往參訪水利局鳳山水資源中心瞭解本市回收水再利用系統。

3. 日本自由民主黨青年局長佐佐木紀眾議員訪高

108 年 5 月 2 日，日本自民黨青年局長佐佐木紀眾議員以及自民黨青年局國際部長武井俊輔眾議員拜會韓國瑜市長，雙方就日本球隊冬季高雄移訓、影視作品拍攝於高雄取景等文化、運動、教育、經貿合作議題進行討論。佐佐木局長並於 8 月 22 日率青年局成員及議員共約 90 人再度訪高。

4. 紐西蘭商工辦事處涂慕怡代表訪高

108 年 5 月 16 日，紐西蘭商工辦事處涂慕怡（Moira Turley）代表拜會韓

國瑜市長，洽談雙方在經貿、電影、文化及原民方面的交流與合作。

5. 「美國 Woman In Government (WIG) 基金會」暨「西雅圖－高雄姊妹市協會」訪高

108 年 6 月 6 日，「美國 Woman In Government (WIG) 基金會」暨「西雅圖－高雄姊妹市協會」一行 30 人拜會本府，與葉匡時副市長交流本市婦女議題、推動國際化成果以及雙語教育推展和產業投資之策略方向。

6. 日本長野縣松本市菅谷昭市長訪高

108 年 7 月 25 日，日本長野縣松本市菅谷昭市長拜會本府，與葉匡時副市長就長照政策、社會福利、兩市觀光等議題交流討論。



照片 1：韓國瑜市長於美國哈佛大學費正清研究中心發表演說



照片 2：韓國瑜市長與美國史丹佛大學學生座談交流



照片 3：韓國瑜市長出席「全球玉山經濟論壇『點亮高雄，創新經濟』」圓桌招商座談會



照片 4：韓國瑜市長於「全球玉山科技協會矽谷論壇」圓桌經濟座談致詞



照片 5：本府訪團拜會波特蘭市政府，就增進雙方交流之方式交換意見



照片 6：時任處長王智立（左 3）於 APCS 大會閉幕式以姊妹市代表身分簽署 APCS 市長宣言



照片 7：由本處率 5 名高雄大學生前往韓國大邱友好城市參與「2019 韓國大邱國際學生夏令營」



照片 8：日本八王子市石森孝志市長歡迎葉匡時副市長及市府訪團



照片 9：韓國瑜市長召開國際關係小組會議，邀集產學界專家學者集思廣益、提供城市外交政策建言



照片 10：辦理「2019 炫高雄—高雄國際夏令營」，共有台灣、美國、日本、韓國、越南等 31 位國內外學生熱情參與



照片 11：日本秋田縣佐竹敬久知事率團訪高，由本府葉匡時副市長代表續簽「國際交流合作備忘錄」



照片 12：日本自由民主黨青年局長佐佐木紀眾議員訪團拜會韓國瑜市長



照片 13：紐西蘭商工辦事處涂慕怡（Moira Turley）代表拜會韓國瑜市長



照片 14：日本台灣交流協會東京本部大橋光夫會長（右 6）率團拜會韓國瑜市長



照片 15：日本長野縣松本市菅谷昭市長拜會本府葉匡時副市長

二、建構友善公務環境

(一)營造安全友善空間

- 1.辦理四維及鳳山行政中心辦公大樓水電、土木、通訊、消防、空調、電梯等設施維修案，本期共計處理 530 件，藉由平時加強維護，維持兩行政中心使用效能及友善環境。
- 2.本期辦理四維行政中心東側 3 部無障礙客用電梯控制系統整修工程。除更新主馬達為變頻形式外，並更新乘場、車廂等設備、組件，提升電梯使用效率及延長使用年限，達安全使用兼顧節能減碳效果，預計 12 月上旬完工。
- 3.本年度本處獲經濟部補助（1,396 萬元）、本處配合（369.6 萬元）辦理四維行政中心空調附屬設備汰換，包含：四維行政中心冷卻水循環泵 6 台、二次側區域泵 6 台、冷卻水塔散熱風扇馬達 7 組、水塔散熱片及消音毯 7 組；鳳山行政中心儲冰主機及空調主機各 1 台、更新監控系統、執行 TAB 性能測試等。因空調用電為兩行政中心耗電量大宗設備，盼藉由案件執行並結合設備及能源監控系統之改善，提升設備能源運轉效率，達到節能減碳具體功效，並使系統最佳化運轉，本案於 108 年 8 月 26 日開工，預計 12 月上旬完工。
- 4.為提升設備效能、落實節能措施暨配合政府機關及學校節約能源行動計畫規定，本年度辦理汰換四維行政中心本處轄管空間舊有燈具，將耗能螢光燈具改為 LED 燈具，安裝位置包含本處及府本部長官辦公室以及各樓層貨梯間、廁所等處，共計約 1,317 組 LED 燈具（含格柵式、山型、工事型及平板型），已於 108 年 8 月 21 日完工。
- 5.本期獲內政部營建署補助 156 萬元整，辦理「高雄市政府鳳山行政中心 1F 大禮堂公廁整修工程」，將 1F 廁所改造為性別友善廁所，作為促進性別平等與多元尊重之典範，並重新配置衛廁空間，以符合親子廁所相關規定及使用需求；另針對原動線不良、空間狹隘及設備老舊，進行搗擺及浴廁設備更新，打造安全、乾淨且舒適如廁環境，設計全新整體空間抽排風系統，以加強新鮮空氣對流及乾燥舒適性。

(二)推動環境清潔維護

落實登革熱防治作業，本處不定期派員澈底進行四維及鳳山行政中心大樓內外環境、花圃盆栽、瓶罐容器或低窪積水處等巡檢與清除，並針對權管公共環境區域及宿舍等易生孳生源處造冊列管，定期派員巡檢，以維護環境清潔。另辦理兩行政中心各機關環境清潔評比，本期業於 6 月辦理完竣，顯著提升各機關維護辦公環境意識及改善區域空間整潔，提供民眾友善之

洽公環境。

(三)集會場所之管理利用

為有效使用四維及鳳山行政中心大樓活動場地，積極配合辦理各項政令宣導、市政行銷、學術教育、社教、演講、展覽、表演等活動，提升活化大樓生命力及本市文化水準。本期兩行政中心場地，共計開放 124 場次，各會議室等集會場所申請使用共計 1,108 場次。

三、文書檔案資訊化

(一)提升資訊安全

- 1.為全面提升及健全本府公文電子交換服務範疇，本府訂頒「高雄市政府公文電子交換作業要點」，讓本市民間組織及團體得使用本府公文電子交換服務，提升公私部門間之業務溝通聯繫效率，符合節能減紙減碳政策，截至 108 年 8 月底計受理 21 個民間組織及團體之服務申請。
- 2.依據「文書及檔案管理電腦化作業規範」及「推動 ODF-CNS15251 為政府文件標準格式續階實施計畫」，配合 108 年度公文查訪、檔案管理考核作業，於 108 年 3 月、7 月及 8 月間進行 19 個機關單位「公文電子交換系統資訊安全」稽核輔導作業及「電子公文附件採用 ODF 文件格式」宣導，確保本府公文電子交換環境資訊安全，提升機關文件保存性及流通性。
- 3.為加強同仁資安意識、降低資安事故發生風險，宣導社交工程防範措施、採用 ODF 格式作為機關標準文件格式及保護智慧財產權，本處於 108 年 6 月 26 日辦理 2 場次資通訊安全維護暨資訊業務宣導研習課程，共計 74 人參訓。

(二)施政透明公開

- 1.為增進施政透明與促進公眾參與，本處配合市府開放資料（Open Data）政策，於市府開放資料平台提供本處業務相關統計資料，同步提升開放資料數量及品質。至 108 年 8 月底止，本處現有開放資料集已達 28 項，同時逐步轉置資料集格式為開放性格式，以便於交換、長久保存，提升加值應用效益。
- 2.為落實市政資訊公開，讓民眾瞭解本府市法規、行政規則、各式政令、公告、公示送達等各類攸關權益之資訊，每週定期發行公報，做為民眾與本府間溝通的橋梁，本期共計出刊 56 期公報。

(三)提升檔案管理專業職能

- 1.積極輔導推動本府各機關及檔管人員參與「第 17 屆（108 年）機關檔案管理金檔獎及績優人員金質獎」，經國家發展委員會評審結果，由本市鳳山區第二戶政事務所之檔管同仁榮獲績優檔案管理人員金質獎。

- 2.依據「高雄市政府檔案管理考核要點」規定，賡續辦理本市各區公所檔案管理考核，於 108 年 5 月邀請府外專家學者至永安、茄萣、六龜、桃源、那瑪夏、甲仙等 6 個區公所進行考核，透過考核輔導機制，協助各機關發掘檔案處理階段所遭遇之困難及各項問題，並提出改進建議，俾協助機關精進檔案管理知能。（照片 16）
- 3.為促進區公所及市府二級機關（如警察分局、衛生所、地政事務所）等檔管同仁對檔案法令之認識，本處與市府公務人力發展中心合作，於 108 年 7 月 30 日及 8 月 1 日（共 2 日）辦理「108 年度檔案管理研習班」課程，並邀請國家發展委員會檔案管理局派員擔任講師，讓各機關同仁均能完整認識檔案法規及實務作法。

（四）強化組織橫向聯繫

定期舉行市政會議，議定市政重要決策，並落實本府各機關橫向聯繫及加強各局處與區公所間統合協調作用，發揮整體合作精神，以提升行政績效。市政會議由本處負責彙整議程及紀錄，並函請各權責機關確實辦理，由市府研考會列管追蹤，本期共計召開 26 次市政會議。



照片 16：108 年度於本市六龜區公所進行檔案管理考核

四、職工平權合理化

(一)健全職工管理

1.職工員額管控精簡成效

依「高雄市政府事務勞力替代措施推動方案」落實職工員額精簡政策，並賡續採取工友(含技工及駕駛)不新僱之管制措施；臨時人員部分(如：業務助理、約用人員及僱用工程員等)亦以出缺不補方式辦理精簡，執行情形如下：

(1)市府所屬機關學校職工與臨時人員截至 108 年第 2 季現有人員為 9,068 人，統計表如下：

資料日期：108 年第 2 季

工級人員	本府所屬機關		學校			合計
		5,705		767		
臨時人員	業務助理	約用人員	僱用工程員		其他	合計
	公務預算	中央補助費	工程 管理費	公務 預算	1,601 多元就業及臨時人員進用要點進用之人員：共 1,601 人，主要包含衛生局以醫療藥品基金進用之人員約 423 人、環保局之道路清潔員約 308 人、登革熱防治員等約 121 人及交通局之路邊收費服務員約 422 人等。	2,596
	935	31	13	16		
	995					
總計：9,068						

(2)自縣市合併迄 108 年第 2 季，本府工級人員總計減少 1,990 人(由 8,462 人減少為 6,472 人)，精簡率為 23.52%；臨時人員則減少 866 人(由 3,462 人減少為 2,596 人)，精簡率為 25.01%，其中業務助理由 1,390 人減至 935 人，減少 455 人，精簡率達 32.73%。

2.辦理本府所屬各機關學校臨時人員進用及運用

秉持公開、合議制及必須有預算來源之原則，依據本府所屬各機關學校臨時人員進用及運用要點規定，邀集財政局、主計處、勞工局及人事處等機關代表召開高雄市政府所屬各機關學校臨時人員審核小組會議，本期共計召開 2 次。

3.辦理本府績優基層人員表揚

依本府績優基層人員選拔表揚實施要點，108年5月7日於市政會議表揚50位（35名績優職工及15名績優臨時人員）2019年績優基層人員，由市長親自頒發獎座及獎金一萬元，肯定為公務辛勞奉獻的基層同仁。本年度表揚典禮主題為「樂在高雄」，除結合市府發布的新視覺「LOVE」高字 logo 意象外，也藉以表彰基層人員樂在這座城市工作之意念，並期許與基層同仁共同打造一個「LOVE KAOHSIUNG」的市政團隊。（照片 17）

4.統籌辦理本府各機關勞工退休準備金專戶差額提撥

(1)因應勞動基準法第 56 條第 2 項規定，並符合勞動部漸進輔導原則及查核順序，本府提出 106-108 年 3 年提撥計畫，採 3 年補足勞工退休準備金差額，並獲核備在案。

(2)本府因負擔基數龐大，原未補足勞工退休準備金差額達 33.2 億元，在持續編列預算及運用賸餘款盡力提撥下，截至 108 年 5 月止，本府已分別以公務預算及教育發展基金撥補機關與學校專戶 40.46 億元（機關 32.79 億元、學校 7.67 億元），業足額提撥各機關學校專戶數計 519 戶。

(3)鑒於年度內職工持續自然退離，需自勞退準備金專戶支應退休金，且每年度亦新增成就退休條件之職工，因此專戶餘額隨之浮動，本處將賡續於年底檢視專戶應提撥差額，並逐年循預算編列程序辦理撥補。

5.職工人事系統重新建置

為提升功能、降低系統資訊安全風險、配合市府單一帳號認證變革及優化作業流程符合資通系統防護基準規定，進行本府職工人事系統（KPSN）重新建置，於 108 年 4 月 19 日完成採購發包程序，建置案所需時程約 10 個月，預定於 11 月 30 日前完成系統功能測試並上線。

6.辦理職工研習課程

(1)為使本府所屬各機關學校職工管理人員對於職工人事系統功能及實機操作更為熟稔並充實職工之僱用、差勤、待遇給與、考核獎懲及退撫等專業知能，於 108 年 6 月 21 日、6 月 26 日假市府公務人力發展中心舉辦兩場次基層人事管理及 KPSN 職工人事系統實務操作研習，共計 71 人參加。（照片 18）

(2)另為強化本府所屬各機關學校基層同仁之工作知能，於 108 年 8 月 14 日、21 日及 28 日分別舉辦「工作的神聖性—創造自己的無限可能」、「交通法令與安全駕駛（兩場次）」等研習班，透過課程的互動與分享，除建立基層同仁對於工作的認同與重視及創造勞動價值外，並強化各機關駕駛的道安觀念，學習行車安全規範。（照片 19、20）

(二)強化車輛管理

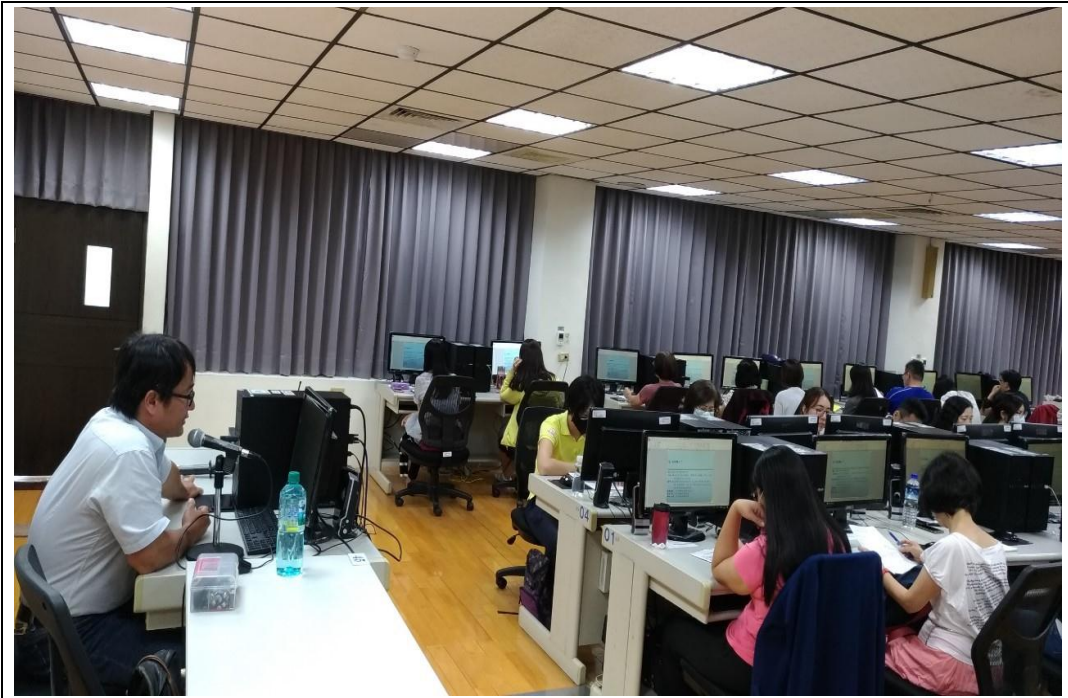
- 1.公務車調派申請採線上及紙本雙軌併行即時服務，且依派用行程遠近、路況等因素，以資源共享概念，嚴格控管派車必要性，適度派用。
- 2.本期公務車輛調派計有 465 車次，其中支援本府其他機關申請借用車輛計有 26 車次。

(三)車輛先期作業審查

為展現本府肯定與支持第一線維護社會治安及救災的設備需求，爰將 109 年車輛設備下授經費 7,746.4 萬元扣除核予新成立機關青年局 2 輛新租費用 28 萬元外，餘數 7718.4 萬元全核供警消汰換逾齡特種車輛。



照片 17：韓國瑜市長親自頒獎鼓勵辛勤奉獻的績優基層人員



照片 18：KPSN 職工人事系統實務操作研習班（含法規課程）授課實況



照片 19：「工作的神聖性—創造自己的無限可能」研習班授課實況



照片 20：「交通法令與安全駕駛研習班」授課實況

五、健全消費者保護機制

(一)召開市府消費者保護委員會，捍衛消費品質

為研擬及審議本市消費者保護基本政策，加強消費者保護工作之推動，於 108 年 5 月 31 日召開 108 年第 1 次消費者保護委員會議，就委員所提建言，議決美耐皿餐具回收機制、15 層以上高樓裝設大樓制震器、特色觀光餐飲及示範夜市稽查、加強旅館與民宿管理、健身中心查核、加強銷售端蔬果安全管理、強化消費者保護教育多元宣導、輔導推動零售市場限制機車進入等多項消費者保護措施，以保障民眾消費權益。（照片 21）

(二)積極辦理消費諮詢、申訴、調解等業務

透過臨櫃或電話由專人服務消費申訴案，提供多元申訴管道、創造友善環境，辦理消費諮詢及爭議申訴等服務，協助解決民眾紛爭並疏減訟源；本期提供消費諮詢共計 5,118 件，受理消費爭議事件第一次申訴 2,366 件，第二次申訴 614 件；辦理消費爭議事件調解 115 件，皆循相關法定程序辦理，以協助消費者保障權益。

(三)加強查察消費場所設施及商品

為保障消費者權益，會同主管機關稽查主要消費場所及消費商品，如各大賣場、示範觀光夜市、冷飲冰品店、旅展禮券查核、大型遊樂場及托嬰場

所等消防安全、食品衛生及商品標示項目；並於清明節及端午節前，加強稽查民生消費食品安全及物價查訪，本期共計查察 21 次 297 家。(照片 22)

(四)推廣消費者保護教育

1.為落實消費者保護教育宣導多元化，本期至各機關、學校及民間團體辦理消費者保護知識教育宣導計 19 場次，以推廣消費者保護知識，營造安全、健康、幸福的城市。另為了讓消費者保護知識能深層紮根，本期廣續透過網路、電台、有線電視等管道，宣導「1950 消費者服務專線」與消費者保護相關資訊。(照片 23)

2.108 年 8 月 22 日本處消保官主辦「108 年消費者保護官的百寶營」，邀請消防局及衛生局派員協助體驗活動講解，計有高中職學生 17 人獲頒結業證書。活動中與大同 3C 復興門市及 7-11 晴朗門市等業者合作，讓學生實際至消費地點體驗稽查及瞭解消保官預防性稽查目的；並希望參與學生能成為傳播知識的種子，將課堂所學在同儕間散播開來，讓學生瞭解消費爭議應透過正確的諮詢、申訴管道，方能保障自身權益、有效解決問題、避免交易糾紛，以提升消費生活品質。(照片 24)

(五)與財團法人法律扶助基金會合辦債務清理法律諮詢駐點服務

為積極協助消費者重建經濟生活，本處與財團法人法律扶助基金會高雄分會合辦債務清理法律諮詢駐點服務，本期共計辦理 25 場次，共有 114 人次前來市府消費者服務中心請求法律諮詢及協助。

(六)辦理「全國消費者保護官第 69 次聯繫會報」及協助社團法人台灣消費者保護協會辦理「跨境旅遊消費維權論壇」

1.108 年 6 月 18 日至 20 日與行政院消費者保護處假本市辦理「全國消費者保護官第 69 次聯繫會報」，參與人員共計 52 人；會報中邀請專家學者就消費者權益保護之落實、經濟面的研討、消費瑕疵舉證責任及車輛爭議等專題演講，並進行業務檢討及議題討論。透過聯繫會報聽取新知、互相討論稽查技巧及消費調解因應措施，精進消保業務及減少行政資源之耗費。(照片 25)

2.鑑於近年國人旅遊消費爭議案件驟增及多元化，為提升消保調解業務之知能，協助台灣消費者保護協會假左營蓮潭會館辦理「跨境旅遊消費維權論壇」，計有外交部、交通部、行政院消費者保護處、國內外（韓國、越南、菲律賓及香港等）消保團體人員及新聞媒體等齊聚一堂，探討跨境當前消費新趨勢、消費地雷及權益法規。(照片 26)



照片 21：召開 108 年度第 1 次消費者保護委員會議，議決各項消保政策，加強消費者保護



照片 22：會同本府衛生局稽查夏季冷飲冰品店，確保食安健康



照片 23：至本府各機關學校進行消費者保護權益教育宣導，提升同仁消保意識



照片 24：辦理「108 年消費者保護官的百寶營」，設計課程、參觀、宣導及外場體驗等內容，習得自我保護的正確觀念



照片 25：辦理「全國消費者保護官第 69 次聯繫會報」，會報中進行各項消保業務檢討及議題討論



照片 26：協助台灣消費者保護協會辦理「跨境旅遊消費維權論壇」，探討各項跨境旅遊消費議題

六、精進服務品質

(一)電話服務品質及禮貌測試

依據本處電話服務品質及禮貌測試執行計畫，不定期進行電話服務品質及禮貌測試，導入專業、親切及高效率的服務品質，建立良好服務形象，本期抽測計 20 人次，測試結果成績均為優等以上；另接受本府 108 年度第 1 次電話服務品質及禮貌測試，測試結果成績特優。

(二)輿情回應即時服務

本處協助聯繫處理市民各項建議及陳情案件，均秉持「市民的小事，就是市府的大事」服務原則辦理。對於市民親洽或以電話建議或陳情事項，均以親切、負責之態度，立即予以妥適說明及處理；事涉單一機關者，移請主要權責機關處理，必要時則進行會勘、或召開會議；倘該案件事涉跨局、處業務者，則適時聯繫協調各局、處派員協商處理。若以書面方式建議或陳情事項，均立即錄案並移請有關機關限期處理回復，並輔以資訊軟體「線上即時服務系統」確實追蹤列管各項案件辦理情形，俾使市民建議或陳情案件均能獲得妥善處理及回應。

七、配合監察院辦理地方機關巡察

(一) 108 年 3 月 18 日至 19 日配合監察院辦理 107 年度第 2 次地方機關巡察，巡察委員為蔡培村委員及楊美鈴委員，除受理民眾暨團體陳情計 26 件次外，主要行程為拜會市長、市議會議長及聽取市政簡報，另巡察「澄清湖棒球場整修及經營管理情形」，並實地視察「澄清湖棒球場」。(照片 27、28、29)

(二) 108 年 7 月 15 日至 16 日配合監察院辦理 107 年度第 3 次地方機關巡察，巡察委員為蔡培村委員及楊美鈴委員，除受理民眾暨團體陳情計 8 件次外，主要巡察「高雄捷運營運管理與環狀輕軌捷運建設第 2 階段辦理情形」及「六龜地區觀光發展與旅宿業管理情形」，並實地視察環狀輕軌捷運 C8-C14 站及第 2 階段 C15 工程。(照片 30)



照片 27：巡察委員蔡培村委員及楊美鈴委員拜會韓國瑜市長



照片 28：巡察委員蔡培村委員及楊美鈴委員拜會市議會許崑源議長、陸淑美副議長



照片 29：巡察委員蔡培村委員視察澄清湖棒球場



照片 30：巡察委員蔡培村委員及楊美鈴委員視察環狀輕軌捷運第2階段C15工程

貳、結語

行政暨國際處為市府重要幕僚機關，肩負後勤支援與市政協調之角色、輔佐市政團隊達成重大施政建設目標，除在既有基礎上賡續努力外，並將持續建構專業便捷的行政平台、安全舒適的行政空間及串聯姊妹、友好城市資源，介接文化、產業、經貿、教育合作，努力建立高雄與國際的交流契機。

再次感謝貴會持續的支持與鼓勵，使本處業務順利推展，以上報告為行政暨國際處近半年努力成果，期待議員續予指教，謝謝。

敬祝

議長、副議長、各位議員女士、先生

平安喜樂 大會圓滿成功！