

### 十三、高雄市政府行政暨國際處業務報告

日期：110 年 10 月 15 日

報告人：處長 項 賓 和

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 3 屆第 6 次定期大會開議，賓和承邀列席，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、先生對本處的支持勉勵、匡督斧正，使各項業務均能圓滿順利，更上層樓。本處將持續推動各項服務，展現充沛活力，以有效達成輔助市政發展之目標。

謹就 110 年 3 月 1 日至 110 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、疫情送暖、國際情誼不設限

###### （一）後疫情時代、姊妹市及友好城市交流新模式

由於國際疫情未緩，本處持續推動以視訊會議及規劃城市特展等方式，深化與姊妹市及友好城市之夥伴關係，以及拓展和其他國際城市之友誼。本期辦理主要專案如下：

###### 1. 澳洲布里斯本姊妹市視訊拜會

110 年 3 月 8 日，本處舉辦陳其邁市長與布里斯本市艾德里安·施里納（Adrian Schinner）市長之視訊會議，交流高雄產業發展、2021 姊妹市及友好城市主題展、布里斯本市「亞太城市高峰會」（Asia Pacific Cities Summit, APCS）等相關資訊。（照片 1）

###### 2. 韓國釜山姊妹市 55 周年紀念活動

本市與韓國釜山市於民國 55 年締結為姊妹市，110 年 6 月 30 日屆滿 55 周年。為紀念兩市長年之友好情誼，本市與釜山市合作共同於 6 月底至 7 月初舉辦紀念活動，相互透過城市專題展覽向市民介紹姊妹市特色，並聯合於高雄與釜山地標點燈。締盟當日願景橋、大東文化藝術中心及高雄市立圖書館總館三處點亮釜山代表色藍色，且於願景橋點亮「Lights On! Busan」燈字；釜山市同一時間也在釜山廣安大橋、釜山電影殿堂及釜山塔三處點亮高雄市徽「彩帶高」之四個顏色，並特別在廣安大橋點亮「高雄加油」燈字，展現攜手渡過疫情的堅定友誼。釜山市另於該市市政府展出「高雄照片展」，讓釜山市市民透過展覽認識高雄；本市

則搭配「高雄姊妹市及友好城市主題展」活動，於四維行政中心中庭展示由釜山市政府跨海提供的特色紀念品，現場另有觀光地圖、手冊及文宣品供民眾索取。兩市市長也特地為雙方締盟 55 周年錄製問候影片，表達對彼此情誼的重視。（照片 2、3）

3. 「2021 姊妹市及友好城市主題展」

為在疫情期間持續推動姊妹市及友好城市交流，本處規劃以每月一主題城市方式，在四維行政中心中庭展櫃放置城市介紹文案、搭配各城市特色工藝品、文宣、照片等，並輔以播放市長問候影片或宣傳影片，加強本市市民對姊妹市及友好城市的認識，獲 5 國 12 城市參與。自 110 年 1 月起已陸續展出韓國水原市、大田市、釜山市；日本八王子市、熊本市；美國聖安東尼市、陶沙市；澳洲布里斯本市，後續尚有美國波特蘭市和檀香山市、德國礦山縣及日本熊本縣參展。（照片 4）

4. 與美國西雅圖姊妹市共同參與網路研討會

本處、西雅圖市政府國際事務處及該市學界代表等共同受邀參與 110 年 8 月 26 日「論述去中心化：城與城間的外交和台灣的國際空間」網路研討會，就如何推動城市間關係、經營姊妹市關係的挑戰、學術合作及疫情下多元交流方式等議題交換意見。

5. 促成韓國水原友好城市中小學生國際交流作品展

本處與水原市合作，媒合由本府教育局招募本市中小學生提供作品線上參與「水原中小學生國際交流作品展」，共有 16 個城市，千餘幅作品響應，高雄市之學生作品亦獲獎牌，並自 110 年 8 月 30 日起於活動網頁線上展出，為疫情下兩市持續拓展多元交流之正面成果。

(二) 連結高雄與國際多元交流

國際疫情因變異病毒株影響尚屬嚴峻，國內亦施行入境管制、隔離檢疫等措施，國際交流多以線上會晤、視訊會議、郵寄展覽、辦理紀念活動等方式維持互動。本期本處辦理訪賓接待（含線上視訊會議）業務之主要訪團代表為：澳洲布里斯本市施里納市長（視訊）、羅馬尼亞康斯坦察市齊塔克市長（視訊）、南非聯絡辦事處時任麥哲培代表、荷蘭在台辦事處譚敬南代表、日本台灣交流協會高雄事務所加藤英次所長、瓜地馬拉共和國葛梅斯大使、宏都拉斯共和國寶蒂絲姐大使、尼加拉瓜共和國李蜜娜大使、貝里斯碧坎蒂大使、印度台北協會戴國瀾會長、英國在台辦事處鄧元翰代表等貴賓。

1. 羅馬尼亞康斯坦察市視訊會晤

110 年 3 月，陳其邁市長與羅馬尼亞康斯坦察市齊塔克（Vergil Chițac）

市長進行視訊會晤。本市前於 109 年 12 月捐贈康市 20 萬片醫療口罩，康市特別錄製影片記錄發放予第一線防疫人員、民眾與多個機構之情形，於會中播放致謝，並表示這場疫情顯示出國際合作的重要性，高雄的善意將成為雙方友誼的基石。（照片 5）

2.市長與帛琉總統餐敘及意見交換

110 年 3 月，帛琉總統惠恕仁（SurangelWhipps, Jr.）訪團南下高雄，陳其邁市長於餐會席間與惠恕仁總統就帛旅旅遊泡泡、地方政府推動合作等議題交換意見。

3.中美洲四國友邦大使訪高案

110 年 4 月 7 日至 9 日，瓜地馬拉共和國葛梅斯大使、宏都拉斯共和國寶蒂絲妲大使、尼加拉瓜共和國李蜜娜大使、貝里斯碧坎蒂大使隨同中美洲經貿辦事處訪問本市；4 國駐臺使節亦於 7 日拜會陳其邁市長，就農漁業、經貿合作、海產進出口等議題交換意見。（照片 6）

4.香港人移居高雄諮詢座談說明會

本處與行政院南部聯合服務中心於 110 年 4 月合辦「香港人移居高雄諮詢座談說明會」，邀集中央部會及市府局處向在高港人進行政策說明、介紹協助措施、瞭解港人在台遇到的困境與挑戰，透過面對面互動理解港人想法，並表達市府對港人移居高雄的歡迎和熱情。（照片 7）

5.斯洛伐克關懷本市疫情

本市前於 109 年捐贈斯洛伐克布拉提斯拉瓦省 30 萬片醫療口罩；110 年 5 月我國疫情一度轉趨嚴峻，布省德羅巴（JurajDroba）省長透過推特對台灣及高雄表達關切，5 月 24 日再錄製影片聲援台灣，表示將為台灣人民及醫護人員祝禱，並表態支持台灣加入世界衛生組織（WHO）。7 月 15 日歐盟宣布斯洛伐克捐贈 1 萬劑 COVID-19 疫苗予台灣，展現雙方於彼此困難時互相支援之堅實友誼。（照片 8）

6.拜會美國在台協會高雄分處致謝捐贈疫苗

本處於 110 年 6 月代表陳其邁市長赴美國在台協會高雄分處拜會禹道瑞分處長，轉達感謝美國宣布捐贈台灣疫苗，台美共享民主、自由和人權價值，在疫情下也以實際行動實踐相互支持，並致贈在地農產品玉荷包荔枝展現本市市民心意。（照片 9）

7.「日台友情 × 高雄」系列活動

110 年為 311 東日本大地震 10 周年，日本台灣交流協會發起「日台友情」主題向台灣傳達感謝心意，市府也響應推出「日台友情 × 高雄」系列活動，由本處協助統籌市府機關共襄盛舉舉辦相關活動，包含高雄市

立歷史博物館「往返島嶼－1930 台日旅情特展」、高雄十面埋伏單車遊、日本文化小講座等，9 月更定調為高雄的「日台友情月」，以具體行動見證高雄與日本綿長的友誼。

8.日本栃木縣迷你展位

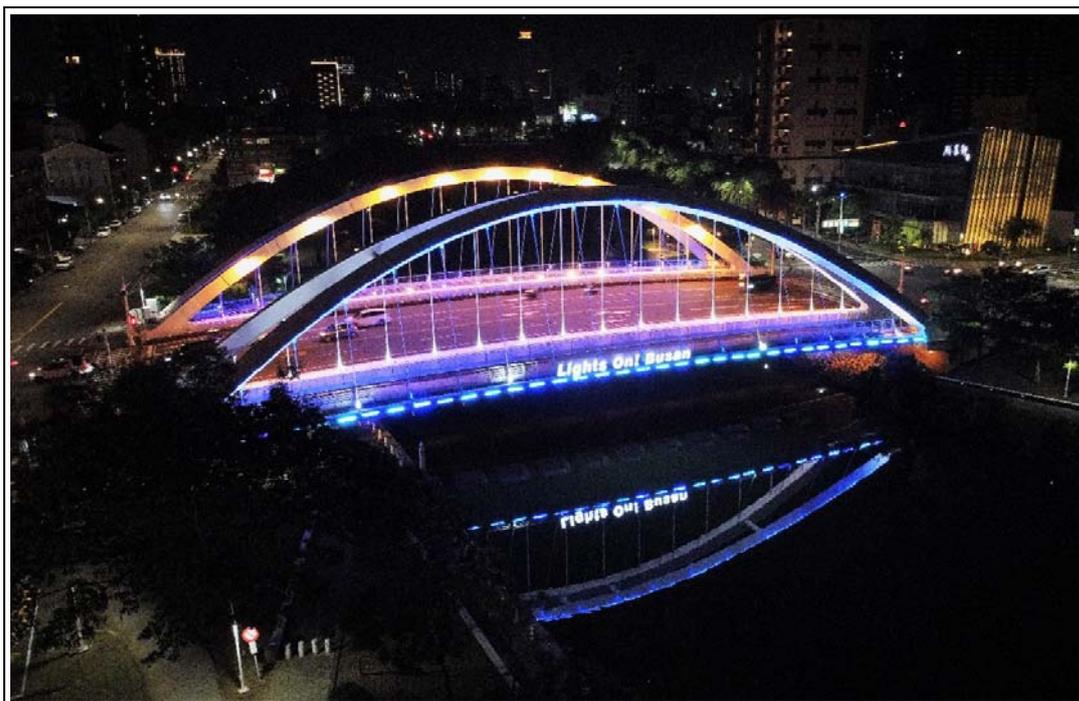
日本栃木縣與本市合作，於 110 年 8 月至 9 月相互於公共場域設置迷你展示攤位，本市安排於四維行政中心、高鐵左營站及高雄火車站旅遊服務中心等處擺放栃木縣之文宣紀念品，栃木縣則將本市文宣及紀念品展示於縣府展望大廳、栃木館、植物館與水族館等，增進雙方民眾之認識。

9.藉由祝賀影片與國際保持互動

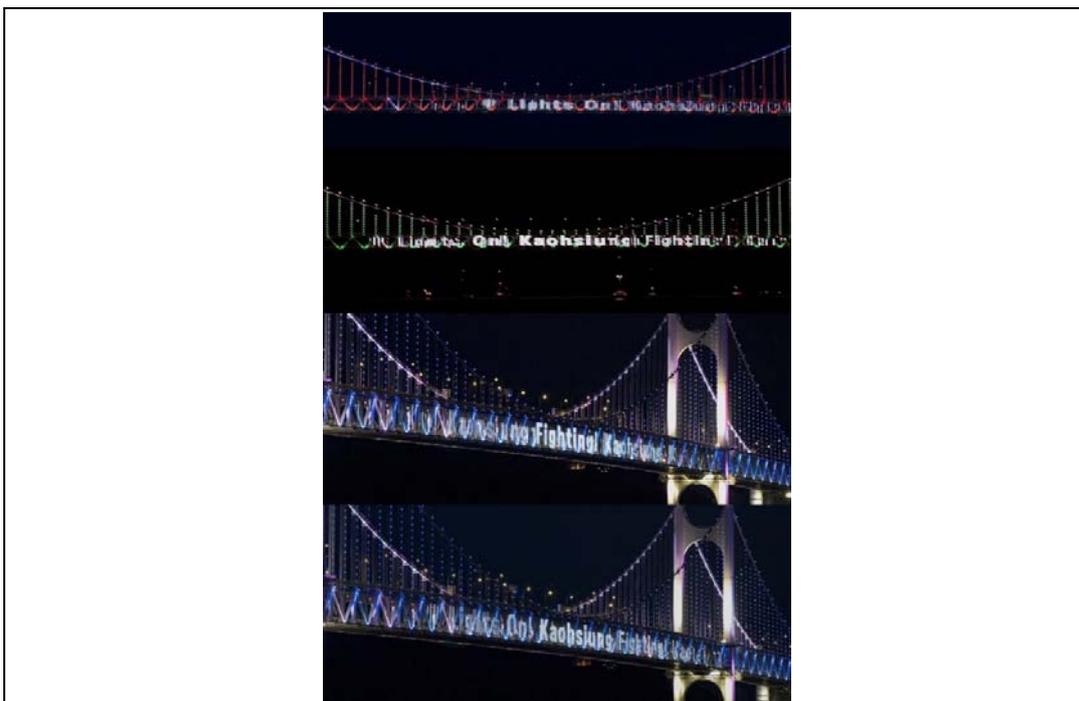
因應瓜地馬拉共和國葛梅斯大使、貝里斯碧坎蒂大使及加拿大台灣文化節邀請，陳其邁市長分別錄製影片祝賀中美洲獨立 200 周年、貝里斯獨立 40 周年以及於溫哥華舉行之加拿大台灣文化節開幕，傳遞本市祝福與支持，國際互動持續不輟。



照片 1：陳其邁市長與澳洲布里斯本姊妹市艾德里安·施里納市長（Adrian Schrinner）進行視訊會議



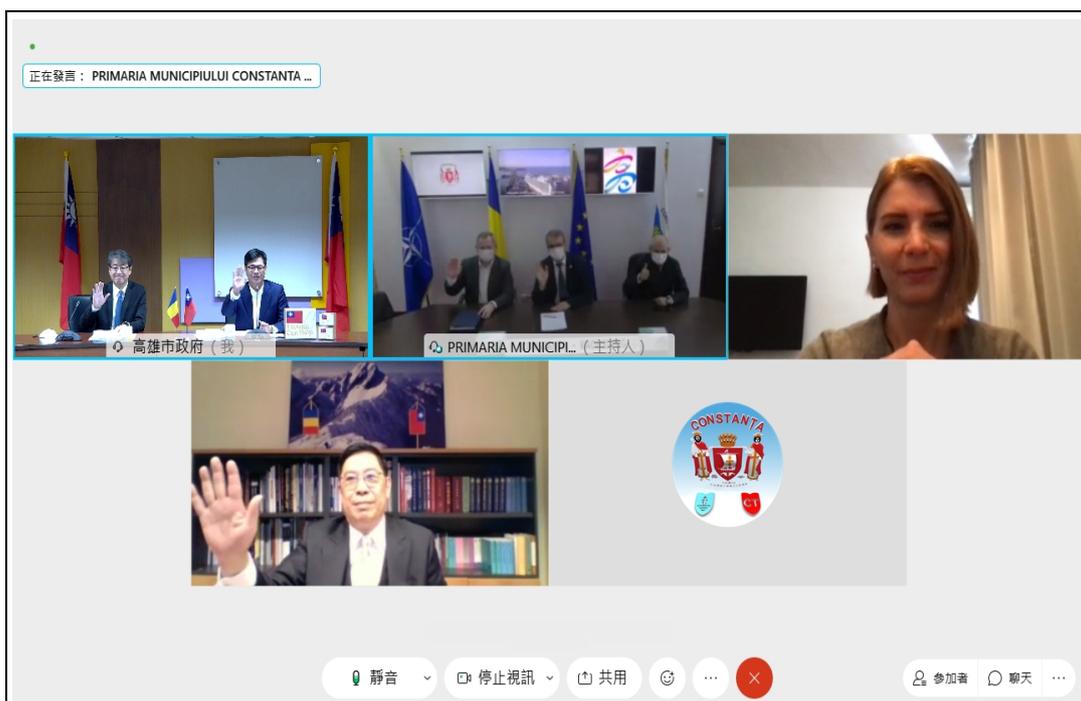
照片 2：本市與韓國釜山廣域市締盟滿 55 周年，兩市共同於 6 月底至 7 月初舉辦紀念活動，並聯合於高雄與釜山地標點燈祝賀



照片 3：釜山廣安大橋點亮「Lights On! Kaohsiung Fighting」為高雄加油



照片 4：高雄姊妹市及友好城市主題展獲 5 國 12 城市參與



照片 5：羅馬尼亞康斯坦察市齊塔克市長透過視訊向本市捐贈口罩致謝，並播放記錄口罩於該國發放之影片



照片 6：中美洲友邦四國駐臺使節與中美洲經貿辦事處拜會陳其邁市長



照片 7：辦理香港人移居高雄諮詢座談說明會，透過與港人實際互動，說明現有支援港人朋友的相關政策措施



照片 8：斯洛伐克布拉提斯拉瓦省德羅巴省長錄製影片關切台灣及高雄疫情



照片 9：本處項賓和處長代表陳其邁市長前往美國在台協會高雄分處，為美國捐贈台灣 COVID-19 疫苗致謝

## 二、建構友善公務環境

### (一) 打造安全友善空間

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 534 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. 持續辦理四維行政中心載貨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，以提升電梯使用效率及延長使用年限，達安全使用並兼顧節能減碳效果；第五期二部貨梯預訂於 110 年 12 月 15 日完工。
3. 辦理四維及鳳山行政中心中央空調系統汰換工程，預計進行四維行政中心 2 樓舊式線型出風口汰換，電話總機機房箱型冷氣機汰換、市府第一會議室增設獨立冷氣機及空調監控系統更新；鳳山行政中心進行後棟大樓空調冷卻水泵管件更新，前棟大樓冰水管外敷鋁皮金屬保護、空調圖控系統整合等改善，以提升系統運轉最佳化，達到節能減碳效果，本工程預訂於 110 年 12 月份完工。
4. 辦理「四維行政中心大禮堂牆面整修工程」，改善老舊牆面之防火效能達耐燃二級標準，以符合建築技術規則規定，及提升大禮堂建築物公共安全水準，本工程預訂於 110 年 12 月底完工。
5. 因應防疫升級，除持續於兩行政中心實施入場者量測體溫、提供酒精手部消毒、實聯制登記及佩戴口罩等相關防疫管制措施外，市府四維及鳳山行政中心於 110 年 5 月 18 日起開始啟動聯合洽公，並規劃洽公區域統一受理（四維行政中心於一樓中庭、鳳山行政中心於後棟一樓多媒體簡報室），除員工、受邀開會者或其他特殊事由人員進出外，民眾非必要不得上樓，透過降低民眾非必要接觸風險，防止疫情傳播。
6. 本處於 110 年 5 月 27 日起設立市府防疫物資捐贈專線，建立單一窗口，受理民眾、企業及相關團體捐贈防疫物資，並以物資不落地、確保民間資源妥善運用為原則，積極協助媒合物資收受及彙整等相關事項，截至 110 年 8 月 31 日收受防疫物資捐贈共計 553 筆，後續並由各受贈單位依公益勸募條例規定依指定用途使用、開立收據及定期辦理公開徵信。

### (二) 強化環境清潔維護

落實登革熱防治作業，本處持續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，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。另辦理兩行政中心各機關環境清潔評比，本期業於 110 年 8 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)促進集會場所利用

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，提升行政中心場地使用效能。本期兩行政中心場地，共計開放 270 場次，各會議室等集會場所申請使用共計 1,376 場次。

(四)提升場地使用價值

辦理前金區中華四路 275 巷 6 號及新田路 253 巷 27 號、27-1 號等四戶危老眷舍拆除工程，將老舊不堪使用眷舍建築物拆除，活化利用場地。本案於 110 年 7 月 13 日開工，目前建築物均已拆除、後續進行整地、灌漿等作業，工程預訂於 110 年 10 月份完工。

三、文書檔案資訊化

(一)強化資訊服務與安全

- 1.為全面提升及健全市府公文電子交換服務範疇，依市府「高雄市政府公文電子交換作業要點」，提供本市民間組織及團體得使用市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，目前共計受理 60 個民間組織及團體之服務申請。
- 2.精進市府公文整合系統整體效能與品質，辦理 110 年度高雄市政府第二代公文整合系統軟硬體提升專案，改善機關版公文系統記憶體、虛擬主機軟體、備份軟體與學校版公文系統資料庫、虛擬主機、備份伺服器更換、資料庫、作業系統、備份軟體及虛擬軟體升級、儲存設備擴充與負載平衡器更換等軟硬體設備購置，並導入 ISMS 資訊安全管理系統與第三方驗證，以兼顧系統效能與資訊安全。

(二)全面提升檔案管理績效

依據「高雄市政府檔案管理考核要點」廣續辦理本府各機關檔案管理考核，110 年 5 月 10、12、17 日辦理第 1 次平時考核，由府內金質獎獲獎人員籌組考核小組，考核毒品防制局、本市稅捐稽徵處、地政局土地開發處、本市殯葬管理處、警察局保安警察大隊、高雄廣播電臺 6 個機關，透過考核輔導機制，協助各機關發掘檔案處理遭遇困難及問題，並提出改進建議，俾提升檔案管理綜效。

(三)優化組織協調聯繫

定期舉行市政會議，議定市政重要決策，並落實市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，本

期共計召開 27 次市政會議。

四、管控職工車輛有效運用

(一)優化職工管理

1.職工員額管控精簡成效

落實職工員額精簡政策，依「高雄市政府事務勞力替代措施推動方案」，賡續採取職工自然退離不新僱之管制措施，以擷節用人經費，辦理情形如下：

(1)市府所屬機關學校工級人員與臨時人員截至 110 年第二季現有員額為 8,745 人，統計表如下：

資料日期：110.6.30

工級人員	本府所屬機關		學校		合計	
		5,554		675		6,229
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	1,738 為臨時人員進用要點進用之人員，主要包含衛生局以醫療藥品基金進用之人員約 459 人、環保局之道路清潔員約 365 人、空污計畫人員等約 40 人及交通局之路邊收費服務員約 301 人等。	2,516
	720	29	13	16		
	778					
總計：8,745						

(2)自縣市合併迄 110 年 6 月工級人員總計減少 2,233 人(由 8,462 人減少為 6,229 人)，精簡率約為 26.39%；臨時人員則減少 946 人(由 3,462 人減少為 2,516 人)，精簡率約為 27.33%，其中業務助理由 1,390 人減至 720 人，減少 670 人，精簡率達 48.20%。

2.辦理市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，依據市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臨時人員審核小組會議，本期召開 4 次，審議 12 案。

3.辦理第二代職工人事系統維運服務

賡續維持及完備系統加值運用，以提供各機關辦理基層人事業務。於 109 年 1 月正式啟用迄今，每月檢視維運情形，本期新增各機關績優基層人員選拔線上提報功能及職工兼職調查填報功能，並輔導機關善盡資料維護和應用諮詢服務，有效提升系統功能與優化人事資料完整與正確性。

4.舉辦職工講座

- (1)為讓各機關職工承辦人員熟稔第二代職工人事系統（KPSN2）功能，於 110 年 3 月 4 日假人發中心辦理職工人事系統功能說明與實機操作班，共計 32 人參訓。
- (2)為讓職工夥伴建立良好人際關係與正確心境調適，並學習友善溝通、減少誤會衝突，於 110 年 4 月 8 日舉辦職場人際關係與溝通技巧研習班，邀請資深心理師徐蕾講師授課，幫助本府各機關職工增進人際互動與和諧溝通，共計 39 人參訓。
- (3)為強化本府各機關駕駛道安觀念，學習行車安全規範，期使駕駛開得專心，乘客坐得安心，於 110 年 4 月 20 日舉辦本府各機關駕駛教育訓練課程，邀請交通部公路總局高雄區監理所主任龔建源先生擔任講師，為本府各機關駕駛進行授課與經驗分享，共計 37 人參訓。（照片 10）

(二)精實車輛管理

- 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，落實集中調派。
- 2.本期公務車輛調派計有 359 車次，其中支援市府其他機關申請借用車輛計有 9 車次。
- 3.本期各機關申請臨時停車證核發四維計有 2,635 張及鳳山計有 1,434 張。

(三)車輛先期作業切實審查

- 1.為期預算發揮最大效益並擷節支出，經衡酌各機關所提需求經費、車輛逾齡率、前一年審查原則及車輛耗損與需求性等各項指標，並考量警消為救災第一線汰換老舊逾齡車輛需求，111 年車輛設備歲出概算購車（含續租）上限數額為 8,798.1 萬元，分配情形如下：

(1)車輛設備購車經費

單位：萬元

年度	車輛設備 總經費	警察局 (佔比)	消防局 (佔比)	其他機關 (佔比)
111 年	7,785	3,186.2 (41%)	3,346.7 (43%)	1,252.1 (16%)

(2)續租部分共核予 1,013.1 萬元。

2.因應本府消防局為爭取「逾最低使用年限消防車輛」汰換需求 49 輛、經費 48,660 萬元；內政部消防署於 108 年 6 月 19 日消署救字第 1080600230 號函文「直轄市縣市特殊消防車輛基本配置指導原則」，本市大型化學消防車、大型高空射水車及泡沫原液車組需增購 2 組，需求 13,200 萬元，計 61,860 萬元，經小組核予 3,346.7 萬元，不足數額 58,513.3 萬元，提送申請本府 111 年度額度外需求。



照片 10：交通法令與安全駕駛研習班上課實際情形

## 五、健全消費者保護機制

### (一)召開市府消費者保護委員會議，保障市民消費權益

- 1.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 110 年 8 月 26 日召開 110 年第 1 次消費者保護委員會議。（照片 11）
- 2.會中除由本處進行「本府各局處消保業務辦理情形」報告外，並請社會局及教育局分就「因應 COVID-19 疫情之措施，俾保障消費者權益」專案報告

(1)社會局對權管機構每月之通報方式及設備進行聯合稽查，四年一次評鑑結合社工、護理及管理實務經驗之專家學者，以一步一腳印方式維護消費者權益；109 年為防杜 COVID-19 疫情發生及保障生命安全，

審慎檢視各老人福利機構所提送防疫計畫及應變機制，並辦理實地演練，更積極協助快篩及疫苗接種，以落實查核防疫措施。

- (2)因國內疫情警戒升級，110年5月19日起本市各級學校、幼兒園、補習班及兒童課後照顧中心全面停課，在停課不停學下，教育局至校方檢視並瞭解教學設備，也查察723家補習班及課後照顧中心，計549家未營業、174家皆遵循營業防疫規定，疫苗接種覆蓋率高達84.41%；以全方位完備防疫前置作業，俾利開學時讓家長放心、學生安心學習。

(二)加強辦理消費諮詢、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、友善環境及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；本期共計提供諮詢4,622件；受理第一次申訴3,383件，第二次申訴586件；調解80件，皆循相關法定程序辦理，以協助消費者保障權益。

(三)持續查察消費場所設施及商品

為保障消費者權益，主動會同主管機關查察主要消費場所及消費商品，如電動自行車專案聯合稽核、預售屋及成屋定型化契約與廣告、查核口罩販售等項目，加強查察民生消費食品安全及物價查訪。本期共計查察19次47家。

(四)落實消費者保護教育宣導

為落實消費者保護教育宣導多元化，每年皆至各機關、學校及民間團體辦理消費者保護知識教育宣導，以落實推廣消費者保護知識，營造安全、健康、幸福的城市，因疫情關係本期辦理7場次。另，為了讓消費者保護知識能深層紮根，本期將廣續透過網路及有線電視等管道，協助宣導「1950消費者服務專線」與消費者保護相關資訊。

(五)持續與法律扶助基金會合辦債務清理諮詢駐點服務

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14場次，共有112人次前來市府消費者服務中心請求法律諮詢及協助。



照片 11：召開 110 年第 1 次市府消費者保護委員會議

## 六、精進服務品質

### (一)積極服務回應輿情

對於市民來信、親洽或以電話建議及陳情事項，本處均秉持「市民的小事，就是市府的大事」，積極協助妥適說明及處理。事涉屬單一機關者，移請主管機關處理；倘該案件事涉跨局、處業務者，則協調各局、處派員協商處理。各項建議及陳情事項，均輔以資訊軟體「線上即時服務系統」錄案及追蹤列管各項案件辦理情形，俾使市民建議及陳情案件均能在期限內獲得妥適處理及回應。

### (二)提升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，提升服務品質。

## 貳、結語

本處為市府重要幕僚機構，總縮市政協調運作環節，並肩負後勤支援與市政協調之重要角色，以輔佐市政團隊達成重大施政建設為目標。為此，本處同仁無時不以發揮專業精神，尋求跨域合作之方式，以宏觀之視野，積極之態度，不斷

求新求變，冀能開拓市政建設之新猷。咸信在各位議員女士、先生的鼎力指導下，本處業務當更臻完善，續創佳績！

最後，敬祝

議長、副議長、各位議員女士、先生

身體健康

萬事如意

大會圓滿成功