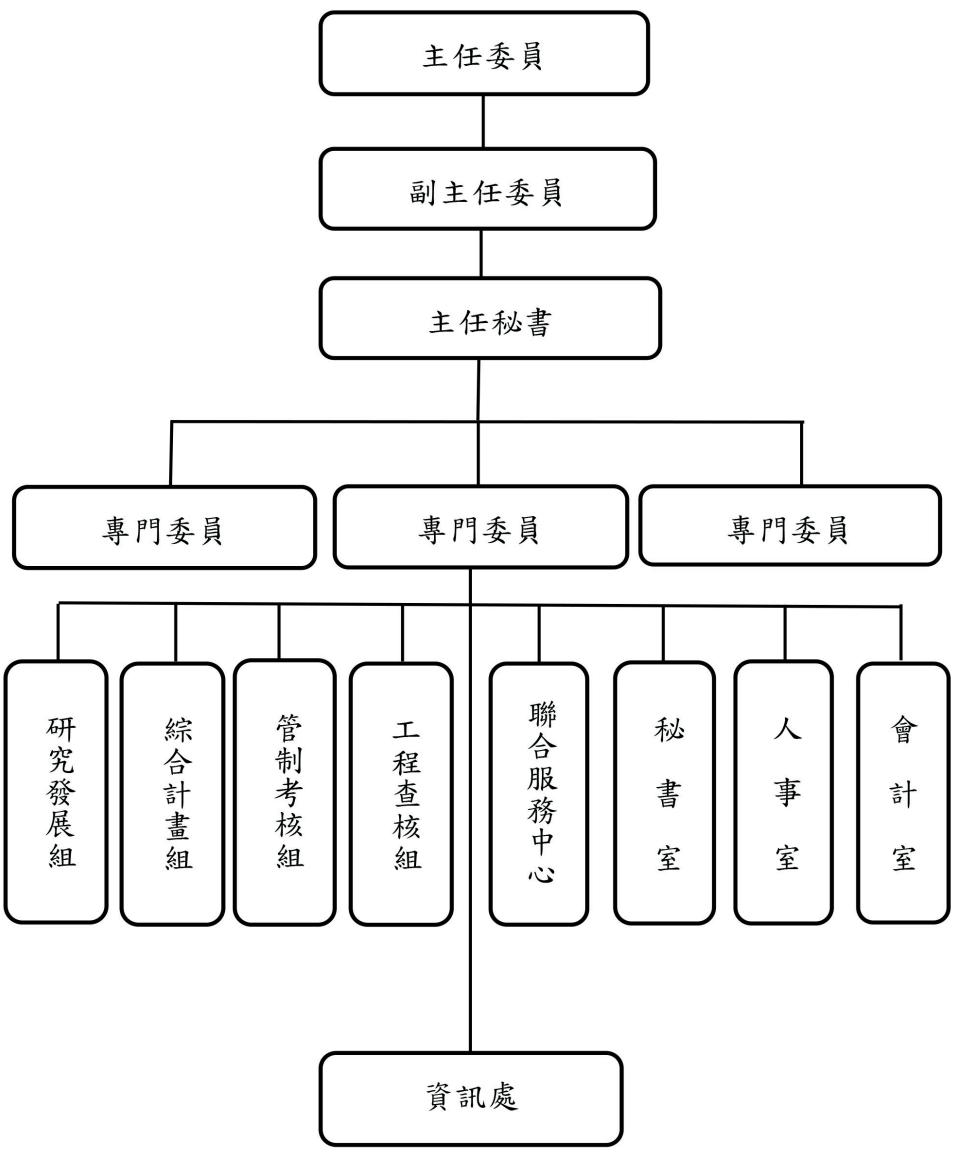
十六、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日　期：114 年 10 月 22 日
報告人：主任委員 陳 博 洲

高雄市政府研究發展考核委員會組織架構



康議長、曾副議長、各位議員女士、先生大家好：

欣逢貴會第 4 屆第 6 次定期大會開議，感謝各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使得本會各項業務均能順利賡續推展，謹代表本會全體同仁，表達由衷謝忱。

因應數位科技發展趨勢，本會刻正規劃成立資訊專責一級機關為智慧城市發展委員會，以提升資訊服務機關位階，強化資訊安全能量，並結合二機關專長，整合全府資訊資源、提高數位治理能量，新組織規程及編制表將送貴會審查，預計明年 4 月完成組織改制，敬請貴會支持同意。

本會秉持政策幕僚之使命，執行研究發展、綜合計畫、管制考核、工程查核、聯合服務及資訊服務等六大業務，謹此提出 114 年 2 月至 114 年 7 月之重要工作成效與未來施政重點，扼要報告如下，敬請指教！

壹、工作成效

一、研究發展

全球環境快速變遷，人工智慧與淨零減碳為國際潮流趨勢，高雄透過數位科技加速淨零減碳，同時以淨零思維發展數位科技，建構「數位 X 淨零」雙軸轉型智慧城市；為加速推動雙軸轉型新藍圖，本會開闢多元政策參與管道，從民眾市政建言、學界專業論述、委託專家學者著力市政專題研究，提供市府政策規劃及機關施政參考。

㈠因應市政趨勢鼓勵研究創新委託專題研究

依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」就市政重要議題，委託專業團隊研究，藉以引進專家學者中立客觀及前瞻研究的見解，提供市府各機關施政規劃參酌或轉化為具體施政策略。

113 年委託成功大學研究「高雄市淨零－公正轉型之研究:以旗美污水廠碳中和改善統包工程為例」，藉由分析本市推動淨零－公正轉型的現況與可能面臨的課題及挑戰，規劃推動淨零城市與公正轉型深化可行之因應對策，於 114 年 6 月 3 日完成期末報告審查會議。

114 年委託皮爾森數據公司研究「高雄城市品牌與發展策略」，透過問卷調查、深度訪談、焦點座談等研究方法，蒐集市民與非市民對高雄的印象及各面向的評價，並深入探討高雄的重要政策及特色活動，了解其對高雄未來發展的期許，俾建構高雄城市品牌及勾勒未來發展藍圖，於 114 年 6 月 13 日完成簽約。

㈡民意知識管理轉換政策輸出民意調查

為即時了解民意，除了觀察各媒體之評比結果外，本府亦進行民調，作為

本府施政改善之參考，114 年共執行 1 次民調。

㈢導入多元議題激發民間對話

1.公民參與

為深化民主精神，落實公民參與，函頒本府 114 年度公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制。114 年度公民參與計畫共提報 27 件，其中 15 件經費自籌，另 12 件申請本府經費補助，經審查核定 5 件，共計補助 100 萬元。公共政策網路參與平台－高雄專區「想提議」平台，提供市民表達市政建議的參與管道，114 年截至 7 月底提案數達 12 案。

2.市長與大學校長會議

因應南部半導體 S 廊帶成形，為擴大半導體高階人才培育量能，市府爭取清華大學與陽明交大於左營設置分校，攜手中央推動設置「國家重點領域校際研教園區」，共同培育半導體、AI 以及 ESG 高階人才，並於 114 年 7 月初揭牌啟用。114 年市長與大學校長會議於 6 月 24 日舉行，邀集本市 18 所大學校長共同與會，其中包含近期加入高雄的清大與陽明交大代表，會中就「高雄數位孿生城市：推動智慧高雄燈塔計畫」、「高齡友善提升智慧醫療運用」等主題交流討論，也為高雄城市轉型人才培育、AI 師資及人才認證交換意見，建立產官學連結，共同建構高雄成為科技城市。

㈣激發服務創新提升機關績效

1.辦理政府服務獎推薦

依據行政院「政府服務獎評獎實施計畫」辦理第 8 屆政府服務獎參獎機關評選輔導及推薦作業。本府薦送警察局、捷運工程局、毒品防制局及文化局，共 4 個機關參獎，經國家發展委員會 7 月 24 日公布入圍名單，本府警察局、捷運工程局及毒品防制局為入圍機關，於 8 月至 10 月受國發會第 2 階段評審。

2.加強為民服務措施

依據「政府服務躍升方案」訂定本府「提升服務實施計畫」及「電話服務品質及禮貌測試實施計畫」，督促各機關自訂執行、工作計畫，經彙整各機關績優創新個案函送各機關參考學習，全面提升服務品質。

為提升電話服務品質，114 年度委外辦理本府一級機關及區公所計 64 個機關電話服務品質測試，分別於上半年 3 月及下半年 8 月辦理。上半年測試結果於 114 年 5 月 28 日公告完畢，64 個受測機關中，計有 13 個特優、48 個優等、3 個甲等、0 個乙等機關。

二、綜合計畫

為加速城市數位淨零雙軸轉型，並落實市長施政理念，本會配合市長施政目標及願景，策定中程施政計畫，作為各局處未來四年推展各項施政之依據，期打造高雄成為兼具科技、宜居、幸福、魅力的永續發展城市。

㈠訂定中程計畫形塑發展願景

各機關「113 年度中程施政計畫績效成果報告」已於 114 年 4 月完成彙整分析及複評作業，並將持續督促機關對於績效不佳或逾目標值過多的關鍵績效指標研訂具體改善措施，以滾動修正施政作為，進而提升整體施政效能。

㈡審酌整體施政策定年度計畫

1.辦理年度重要施政計畫先期作業

115 年度重要施政計畫審查作業，已於 114 年 6 月至 7 月進行初審，配合市府計畫及預算審核會議期程，預計 9 月完成預算平衡，審議結果將提供主計處納入本府總預算送貴會審定。

2.策定本府年度施政計畫

函請本府各機關配合市府重大施政計畫推動與 115 年度應推展之施政目標，分別釐定本府 115 年度各項施政目標與各部門施政要項，彙整為本府 115 年度施政計畫（草案），並配合預算書送達時程併送貴會審議。

㈢輔導媒合資源推動地方創生

1.截至 114 年 7 月底，本市六龜區、那瑪夏區、阿蓮區、鳳山區、甲仙區、北高雄、旗山區、大樹區、甲仙 2.0、桃源區、大寮區、杉林區等 12 案創生計畫已由國發會媒合部會資源成功。

2.於 114 年 2 月至 114 年 7 月間，共召開及參與 10 場府內外地方創生計畫研商及輔導會議，會同本府各相關局處及國發會南區輔導中心，協助各提案區公所盤點相關資源並修正計畫內容。

㈣降低淨零衝擊協助公正轉型

1.為協助本府各機關深入理解公民參與及社會對話之核心概念，學習社會對話方法與技巧，於 114 年 3 月 13 日辦理「淨零公正轉型－社會對話方法與技巧研習」課程，參訓人數共 64 名。

2.114 年 3 月 19 日接續辦理「淨零公正轉型－社會對話方法與協作工作坊」，協助本府辦理淨零事項相關局處理解社會對話在淨零公正轉型中的應用，以確實推動公正轉型，參加人數共 38 名。

三、管制考核

為提升本府重大施政計畫的執行成效與行政效能，對於各項重要施政計畫及

公文時效，進行定期追蹤管制，並召開督導會議，協助各機關排除重大施政計畫的執行困難，以提高本府的施政績效；另為提升各機關答覆議員及提案之時效及品質，請各機關依循相關參考指引辦理，落實分級管理，以促進府會良好互動與和諧。

㈠落實工作管制確保施政進度

1.施政計畫列管

本府 114 年度施政計畫列管案件計 134 項，本會每月檢視分析執行情形，並已於 114 年 4 月、7 月召開公共工程督導暨協調會報，由府級長官督導進度，及跨機關問題協處，確保計畫順利推行。另 113 年度列管計畫年終考評業於 114 年 4 月完成，考評報告書已於 5 月函送相關機關，請其依考評成績辦理獎懲作業，並對考評建議研提改善措施，以提升行政績效。

2.基本設施補助計畫案件列管

本府 114 年度基本設施補助經費為 29.81 億元，列管案件計 132 案，配合國發會期程，已於 114 年 3 月完成作業計畫審定，並進行列管案件之執行進度及經費支用控管，後續視個案執行情形，透過公共工程督導暨協調會報協處，以確保列管案件順利推行。

3.前瞻基礎建設計畫列管

為掌握本府前瞻基礎建設計畫執行狀況，截至 114 年 7 月底，累計獲核定 1,095 案，其中已完成 960 案，持續列管 135 案，後續將賡續追蹤管制各案辦理情形，並透過公共工程督導暨協調會報檢討落後案件，協助排除相關執行問題。

㈡執行績效評核提升行政效能

1.公文處理督導考核

本會除每月自公文管理系統之統計報表，檢視各機關整體公文時效，督促機關提升公文處理績效，針對異常案件進行調卷分析，並邀集行國處、人事處、政風處等局處組成本府公文查訪小組，114 年度公文查訪實施計畫於 114 年 6 月報府核定，已於 114 年 7 月至 8 月赴杉林區公所等 7 個機關進行實地查訪，藉以了解機關公文處理品質，並進行公文實例檢討交流及提出缺失改善建議，供機關公文作業精進參考。

2.市營事業考核

為提升本府所屬事業機構動產質借所及輪船公司經營績效，邀集府外專家學者及府內相關局處組成考核小組，共同進行考核作業，113 年度經營績效考核已於 114 年 5 月完成評核作業，並撰寫考核報告簽核市府，

核定後將函送各主管機關及受考核機關參考，依所建議事項改進。

四、工程查核

依據政府採購法第 70 條規定及行政院公共工程委員會（以下簡稱工程會）訂頒之「工程施工查核小組組織準則」、「工程施工查核小組作業辦法」成立本府工程施工查核小組（以下簡稱查核小組），執行本府工程施工查核業務。

㈠落實查核機制提升工程品質

1.查核作業方式

⑴查核小組訂定年度查核計畫，並依此計畫進行查核作業。查核後將工程查核缺失紀錄函送受查機關，受查機關應督促監造單位及承攬廠商於 30 日內將缺失改善完妥，再報查核小組備查。缺失未於期限內改善完成且未經查核小組同意展延期限者，則依「工程施工查核小組作業辦法」第 10 條規定辦理懲處。

⑵為確實了解本府公共工程於施工現場之實際狀況，查核小組針對所有查核案均採不預先通知方式進行查核。

2.查核件數

114 年上半年度查核及複查案件共 104 件，均依規定要求機關限期改善，並改善完成。

3.季報表提報

依據工程會規定，將查核季報表上網填報後並函送工程會，114 年 4 月、7 月分別函送 114 年第一、二季報表至工程會。另有關查核成果提報公督會報，針對查核成績及督導情形不佳之機關，亦提供具體改善作為及建議。

4.查核績效

查核小組秉持公平、公正的優良傳統辦理工程查核業務，114 年榮獲 113 年度全國工程施工查核小組執行績效考核地方政府「優等」。

㈡加強進度查證建立追蹤網絡

1.協助機關填報「公共工程雲端系統」標案資料，並稽催各機關每月 6 日前至系統填報最新進度與辦理情形，以確實掌握工程執行狀況及提升工程管理效能。截至 114 年 6 月底止本府辦理公告金額（150 萬元）以上之標案總計有 1,529 件，其中可查核總件數為 1,274 件，每月進度填報確實管控，各月填報率均達 100%。

2.為確認「公共工程雲端系統」填報資料之正確性，依據工程會規定辦理進度資料查證作業，另亦與本會管制考核作業配合，將府管系統工程進度落後案件列入進度查證對象。

㈢推廣全民督工改善辦理時效

1.為推廣全民監督公共工程，並結合本府 1999 話務中心派工通報系統，乃建置本府「全民監督公共工程各類通報案件勘查及改善期限」，針對工務、水利、觀光及一般通報案等四大類 15 小項，要求受通報機關必須比照本府 1999 立即處理之時效辦理。

2.114 年上半年度通報案件共 61 件，平均處理天數為 1.0 工作天，低於工程會規定 12 天之時限。

㈣擴大教育訓練提升專業知能

114 年上半年度共辦理 5 場次教育訓練，以期有效提升本府工程人員及承攬廠商本職學能，並促進工程經驗交流與借鏡，共計有 279 人次參訓，辦理情形如下：

1.114 年 4 月 11 日與人發中心合辦「植栽選擇、修剪、維護與移植研習班」教育訓練，計有 46 人參加。

2.114 年 4 月 14 日辦理「金質獎推薦參獎籌備及注意事項（含簡報製作）」教育訓練，計有 61 人參加。

3.114 年 5 月 8 日辦理「品質預警機制 2.0」教育訓練，計有 84 人參加。

4.114 年 5 月 16 日辦理「114 年度通學步道工程施工重點及常見缺失」教育訓練，計有 49 人參加。

5.114 年 5 月 23 日辦理「114 年度學校廁所工程實務」教育訓練，計有 39 人參加。

五、聯合服務

聯合服務中心（含話務中心），係扮演政府與民眾間溝通的橋梁，提供民眾諮詢服務、受理人民陳情、建議暨反映等服務事項。為使市民的陳情事項快速獲得處理，除建立多元陳情管道外，更成立 24 小時市民服務專線，立即處理與市民生命財產安全相關之案件，以防範危險及意外事件再發生。

㈠受理人民陳情落實追蹤管考

聯合服務中心（含話務中心）係為民服務單一窗口，提供民眾貼心服務及多元反映管道，包括臨櫃、電話、網路（市長信箱）、書面、傳真等方式；並透過線上即時服務系統錄案，將民眾反映事項轉請權責機關限期辦理，嚴謹管考各受理機關辦理情形。本會每月彙整各機關處理績效簽報市長，以落實品質管理，提升民眾陳情案件之處理效率及效能。本期受理民眾陳情案件共計 133,893 件。

配合協處校園霸凌防制事件，邀請相關專業人士建立獨立申訴調查機制，參與校園霸凌調查、加強把關，本期共列管 57 件，經學校處理後，其中

屬校園霸凌案件有 0 案、調和成立有 1 案、非屬校園霸凌案件有 20 案，進入其他流程有 6 案，另有 24 案尚在處理中；其餘 6 案為不受理（當事人撤案或非屬管轄範圍）。

㈡全時市政服務 1999 不打烊

本府為強化服務品質、落實市長弱勢優先之施政理念，業於 97 年 4 月 1 日成立高雄市政府話務中心，透過電腦電話整合系統、知識庫的建置及專業人員的訓練，提供市民 24 小時全年無休單一窗口諮詢服務，98 年 10 月 1 日起實施撥打 1999 免付費（手機預付型不適用）服務，本期話務中心電話處理總量共計 439,040 通，平均每月計 73,173 通。

為強化天然災害期間的市政通報服務，1999 服務專線自 114 年 7 月起導入智能語音客服，並配合本市災害應變中心一級開設時啟用。智能語音客服結合語音辨識與自動播報技術，可有效分流來電、提升話務處理效率，以紓解颱風期間的大量進線。

㈢全時派工服務通報立即排除

本府 1999 話務中心除提供 24 小時線上即時服務外，並建置派工通報系統，針對民眾反映需立即處理案件如：路面坑洞、路樹傾倒、路燈故障、路面嚴重積水、交通號誌故障、重大交通事件等可能危險事項，立即排除處理。話務中心於接獲民眾反映時，於第一時間以電話及線上系統同步通知權責機關迅速處理，並要求各機關於 4~24 小時內回報處理情形，希望提供市民一個安全舒適的居住環境。本期受理民眾派工通報案件共計 52,329 件。

㈣設置諮詢窗口免費法律服務

為使市民深入瞭解市政業務及運作，並立即解答民眾關切之市政問題，聯合服務中心設有專人諮詢服務，並提供各機關市政行銷文宣資料供民眾索閱，期讓市民瞭解現階段市府推行之政策與活動。此外，聯合服務中心由本市律師公會輪派執業律師提供免費日間法律諮詢服務，並於 100 年 6 月 1 日起開辦鳳山、岡山及旗山三個區公所法律諮詢服務，於 111 年 3 月 26 日加入新住民會館、於 112 年 1 月 1 日加入林園、前鎮、旗津三個區公所提供服務，自 112 年 6 月份起聯合服務中心每週三晚間提供夜間法律諮詢服務，本期受理之法律諮詢服務（含本中心、六個區公所及新住民會館）共計 5,119 件。

六、資訊服務

為提升行政效率及管理效能，改善市民生活品質，本會利用資通訊技術，整合本府各機關資訊資源及完備資訊基礎設施，強化整體資安防護及資料開放

品質，並引進學校及民間資源與創意，積極打造友善、安心、創新的智慧化應用服務。

㈠公私協力合作發展創新應用

1.推動「以人為本」智慧科技解決方案，媒合機關與企業研提計畫，爭取中央資源在高雄實地驗證，例如輔導觀光局提出需求，運用生成式 AI 建立多國語言即時翻譯導覽，打造智慧旅遊環境，由義傳科技研提「生成式 AI 智能觀光與旅遊服務」解決方案，獲得經濟部補助，投入總經費 6,450 萬元。

2.亞洲最大智慧科技應用展會活動智慧城市論壇暨展覽，採台北及高雄雙主場模式辦理，高雄場以「高雄 AI 智慧城」為主軸，聚焦在 AI 賦能、數位應用與淨零永續三大方向，並邀請國內外智慧科技應用企業參展，引導國內外貴賓親自體驗，促進企業與國際商務對接機會，6 場合作意向書簽署（提升 50%），例如菲律賓武端市與本府進行多次科技應用交流，今年智慧城市展期間，武端市長蒞臨高雄，與企業簽署合作協議，協助該市進行智慧城市系統整合規劃。展會結束後，陸續接獲多方外賓的肯定與洽談需求，例如歐洲復興銀行數位中心主任於 5 月底來訪，針對 AI 應用、數位孿生、資安防護等智慧城市相關議題進行深入交流；澳洲 4 位州參議員於 7 月中來訪交流，討論城市智慧治理、產業數位轉型、淨零能源等，並參訪智慧運輸中心。國際訪賓對於高雄在 AI 數位治理上的推動成果表示肯定。

㈡打造雲端機房

運用科技整合雲端與地端優勢，並與國際大廠 AWS 合作，將市府機房延伸至公有雲，彈性擴充資源與異地跨域備援，以期提升市府數位韌性並提供民眾更優質的政府數位服務。目前鳳山機房備援能量 100 台，預計雲端公有雲備援能量 120 台，合計達整體 35%，後續將逐年擴充。114 年 4 月成功將市府全球資訊網、共用模板及 1999 市民陳情等網站系統切換至鳳山機房備援平台維持正常運作。

㈢創新市政提升數位服務

1.本府重建第三代公文整合系統，改善現行二代系統依存 IE 瀏覽器問題，支援跨瀏覽器、提升整體操作友善度、提供紙本來文轉線上公文、公文資訊儀表板等，並將無障礙設計納入考量，以減少身心障礙者使用公文系統的困難，保障同仁工作權益；為增進公私部門間業務溝通聯繫效率，依「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使用市府公文電子交換服務，截至 114 年 7 月已受理 94 個民間組織及

團體申請。

2.打造全國第一個城市級生成式主權 AI 平台，全面提升城市治理效率，以公私協力模式持續推動具高度前瞻性的「智慧高雄燈塔計畫」。平台透過整合城市影像，即時分析並應對各種狀況，未來具體應用如主動辨識交通壅塞原因以快速疏導交通、自動巡檢道路破損與市容髒亂以加速派工、即時評估嚴重積淹水以優先調度資源，並加強工地安全監管以預防工安意外，提升即時風險示警與應變效能。

3.本府正建置次世代全球資訊網，採「以使用者為中心」的設計思維，全面打造嶄新風格版型與優化操作介面，提升網站的易用性與可讀性。新版網站將整合數位市民平台與市政服務，提供多元且個人化的資訊內容，強化市民的使用體驗與整體滿意度。次世代全球資訊網同步規劃整合會員模組，提供案件進度查詢、會員條碼等實用功能，實現個人化服務。同時，網站在民眾瀏覽新聞或活動資訊時，將主動呈現相關申辦服務，強化資訊與服務的整合與連結，進一步引導使用者前往完成所需申辦事項，打造更直覺、便捷的一站式服務。

㈣數位市民鏈結智慧生活

1.本府持續優化數位市民服務，整合生活與市政相關服務，並推動跨局處整合應用，提升整體市民服務體驗。例如配合本府災害應變中心一級開設，啟用「數位市民—災情通報查詢專區」，整合「EMIC LINE 災情查通報（民眾版）」，提供市民災害案件通報、處理進度追蹤及後續補充報案功能，並於「災情查詢」中即時呈現高雄市各行政區的災情資訊，提升災時應變效率與資訊透明度。

2.本府一站式市政服務入口網，便利民眾透過單一平台完成跨機關業務之申辦、查詢、陳情、預約等相關服務，截至 114 年 7 月線上申辦案件數逾 140,000 件。並開發類似 Google 表單的簡易模組供各局處彈性運用，快速上架線上申辦服務，統計至 7 月 31 日已新增 50 項線上申辦服務，累計提供 298 項服務（包括 163 項線上申辦、135 項連結至局處或中央平台的申辦服務）。其中已有 51 項整合數位發展部「MyData」個人化資料自主運用平台，持續強化數據整合與便民應用，讓民眾能更輕鬆完成各項申辦作業。

3.為提升數位服務安全性與便利性，本府建置共用式身分驗證系統，提供多元驗證方式供市府各系統介接使用，例如將擴充支援無密碼認證技術 FIDO2。同時，本府正建立「數位身分驗證等級」評估機制，依據各系統功能與風險等級，建議合適的驗證方式，以確保市府各項數位服務具

備分級安全保障。

4.導入生成式 AI 智能客服系統，定期自動彙整各局處公開資訊，提供民眾即時查詢市政資料之管道，提升市政諮詢效率與服務品質。自 114 年 3 月 31 日開放公開測試至 7 月 31 日止，智能客服已累積 5,219 人次使用，處理 37,919 則詢問。系統透過生成式 AI 技術，能即時回應跨局處查詢需求，進一步提升查詢效率與使用滿意度。

㈤強化資安防禦

1.強化本府資安主動防禦偵測監控、分析鑑識以及弱點漏洞修補能力，並將機房網路、資安設備及市府共用系統等基礎設施運作情形，納入預警監控，以快速應變處置。並藉由資安紅藍隊攻防演練完成自訂監控規則，今年至 7 月底共發現 26,782 次惡意攻擊並進行阻擋，就其中 40 件疑似高風險惡意攻擊行為，進行派案追蹤處理情形，以強化市府整體防禦體系。

2.為確保各機關資安人員均具備專業能力，本府啟動資安考評制度，透過資安辦理成效評量，掌握機關於資安政策推動、風險管理與事件應變上的表現，並據此給予資安人員考績建議與適任評估。114 年 2 月發佈「資安考評實施作業」，推動資安考評制度，以共同標準評量資安等級 B、C、D 及 E 級機關等 217 個，並列予績效評定，展現本府在資安治理的積極作為。

3.推動本府機關資通安全維護計畫實施情形稽核，對本府相關局處定期辦理實地稽核，並輔助機關強化資安應辦作業熟悉度及資安稽核技能，以確保機關資安管理強度。透過導入產官學合作模式，引進外部資源，籌組聯合稽核團近 110 人，實地稽核規劃 400 場的目標已於 113 年完成 263 場（66%），並於 114 年上半年已完成 137 場（34%），且督促各機關完成改善不符合事項，另對稽核議題進行滾動式調整，已新增 4 個稽核議題並將於下半年執行，另將舉辦產業聚會交流活動，展示產官學合作成效，並促進中小企業對資安之專業認知與理解，強化在地資安能量。

貳、積極辦理及未來重點

一、掌握市政趨勢廣納各類民意建言

針對重要施政議題，委託專家學者進行市政研究，引進前瞻建議與客觀解方。合作在地大學與清、陽交校長，擔任市政智庫，共同擘劃市政發展，注入學研能量，活絡施政思維，提升城市競爭力。辦理民意調查與座談會，加深對談與交流，廣納市政建言，作為施政治理之依據。導入多元議題，鼓勵

各領域推動公民參與，積極落實開放政府施政理念。

二、策進施政作為帶動城市進步發展

積極辦理市府各項施政計畫及經費編審作業，協助落實資源合理分配，以建設帶動高雄發展轉型，為市民提供更優質宜居的生活環境。

三、強化計畫控管合作協助排除障礙

針對市府各機關所執行各項重要施政建設計畫，持續加強管控計畫執行進度，對於所遭遇問題，透過跨局處共同合作，協助排除障礙，讓各項計畫得以順利推行，確保如期如質完成。

四、落實教育訓練建立品質共識精進工程品質

藉由教育訓練講習調訓施工團隊人員，提升工程從業人員管理及施工技能，並建立品質共識與施工標準，預防工程缺失發生，以達精進工程品質之目標。

五、強化陳情系統導入人工智慧技術

辦理民眾陳情系統重新規劃設計作業，加強資訊安全、改善使用者介面，以提升服務品質。另規劃將 AI 技術導入 1999 話務系統，讓話務人力能更有效的應用，提升為民服務效能，邁入智慧城市。

六、公私協力合作發展創新應用

㈠推動「以人為本」智慧城市，透過專家學者輔導機關、媒合企業，提供解決方案，引入新興科技，研提計畫，爭取中央補助，在高雄場域進行實際驗證；針對已建置的數位解決方案持續優化，建立商業模式，擴展應用市場。

㈡透過與國際城市或組織交流活動，分享雙方數位科技應用，瞭解國際智慧城市發展趨勢及需求，參與國際智慧城市競賽評比及展會活動，將高雄數位轉型與 AI 應用成果在國際舞台露出；籌備智慧城市論壇暨展覽，展示城市級主權 AI 規劃，並邀請國際專家學者蒞臨交流，安排實地參訪與商洽媒合，促進軟硬體整合輸出海外市場。

七、打造市府雲端機房

持續運用科技整合雲端與地端資源，深化與國際雲端服務商（如 AWS）之合作，推動市府機房向公有雲延伸，實現資源彈性擴充與異地跨域備援機制。目標在逐步提升市府數位韌性，確保關鍵系統穩定運作，並提供民眾更高品質的政府數位服務。備援能量將以鳳山機房與公有雲平台為基礎，逐年擴充至更高覆蓋率，並持續優化網站系統切換與災難復原流程，打造安全、穩定的數位環境。

八、創新市政提升數位服務

㈠市府第三代公文整合系統將於 115 年度採分階段輔導上線，導入範圍包含

市府各機關學校，以期提升同仁行政效率以及公文電子簽核比例。

㈡智慧高雄燈塔計畫核心在於打造能橫向賦能各局處的「城市治理大腦」。在應用推進上，115 年將聚焦於交通壅塞、垃圾髒亂、淹水偵測、道路鋪面坑洞辨識與工地安全管理等具體場景。持續訓練調校 AI 模型準確度，以符合局處使用需求，包含擴增事件樣態、持續投入資料標註、模型訓練調整優化，以及城市數位孿生平台建置等，以因應多元任務需求。

㈢次世代全球資訊網將以市民為核心，打造一站式智慧入口，整合市政、生活與客服服務，提供行動優先且直覺友善的介面，讓市民在單一平台即可完成查詢、申辦與互動；並以韌性架構與資安防護確保服務穩定安全，逐步推進全府網站共用架構，實現便捷、智慧且安全的數位市政服務新體驗。

九、數位市民鏈結智慧生活

㈠數位市民平台將持續整合線上申辦、支付、災情通報與市民活動參與等功能，後續例如透過共用的活動模組串聯各局處資源，避免重複開發並提升服務效率，讓市民能以一站式數位流程完成報名、驗證、參與市府活動，以及藉由通知提醒與數據回饋機制，促進市民參與並提供政策優化依據。

㈡為確保一站式市政申辦服務推動成效，將整合跨局處資源，合作探討精進申辦流程之策略方向，並加強宣導，提高線上申辦使用率。

㈢為提升市民使用市政服務的便利性與資訊安全，共用式身分驗證系統將擴充導入 FIDO2 服務，讓全市民可透過生物識別進行更安全、便捷的身分驗證。

㈣智能客服運用生成式 AI 整合本府機關網站公開資訊，即時回應市民跨局處市政諮詢議題。為持續提升服務品質，將鼓勵各機關擴充網站資訊並優化資料內容，同時持續精進智能客服應答效能，更進一步提升市政服務智能化與即時性。

十、強化資安防禦

㈠本府將持續推動資安考評制度，確保各機關資安人員具備專業素養與實務能力。落實透過制度化的成效評量機制，全面掌握各機關在資安政策推動、風險管理及事件應變等面向的表現，並據以提供資安人員考績建議與適任評估，強化本府資安防禦能力。

㈡擴大產官學資安稽核團量能，以靈活調度人員隨時進行高風險項目稽核，並擴大容易發生資安問題的高風險議題（如物聯網設備防護情形、獨立上網線路資安防護等）進行稽核、檢討、改善、管理，確保各機關落實資安措施，降低資安風險。

㈢持續強化本府資安主動防禦偵測監控、分析鑑識以及弱點漏洞修補能力，

並將市政服務等營運指標與機房網路等基礎設施運作情形，納入資訊監控儀表，以掌控市政情資變化，快速應變處置。

㈣本府將持續推動零信任，積極導入零信任安全管理制度，並協助市府各機關資訊系統建置身分鑑別與驗證機制。未來目標在於全面提升便民服務的防禦縱深與廣度，建構以「永不預設信任」為核心的資安防護體系，強化敏感資料保護、存取控制與異常偵測能力，打造安全、可信賴的市民服務環境。

參、結語

世界各國正面臨全球在地化的嚴峻挑戰，為因應區域競爭風險，高雄加速數位淨零雙軸轉型，積極從重工業城市蛻變為智慧城市。為賡續推動高雄轉型，重新定位這座百年城市的發展方向，本會將致力善盡研究、發展與考核等各項權責，追蹤管制重要施政計畫及施政作為，努力貫徹施政目標，打造高雄成為科技兼具宜居、幸福充滿魅力的國際永續城市。

以上報告，敬請各位議員女士、先生不吝指教！

最後敬祝各位議員女士、先生

身體健康　萬事如意