

# 高雄市議會第4屆第7次定期大會

高雄市政府研究發展考核委員會
業 務 報 告

報 告 人：主任委員 陳博洲

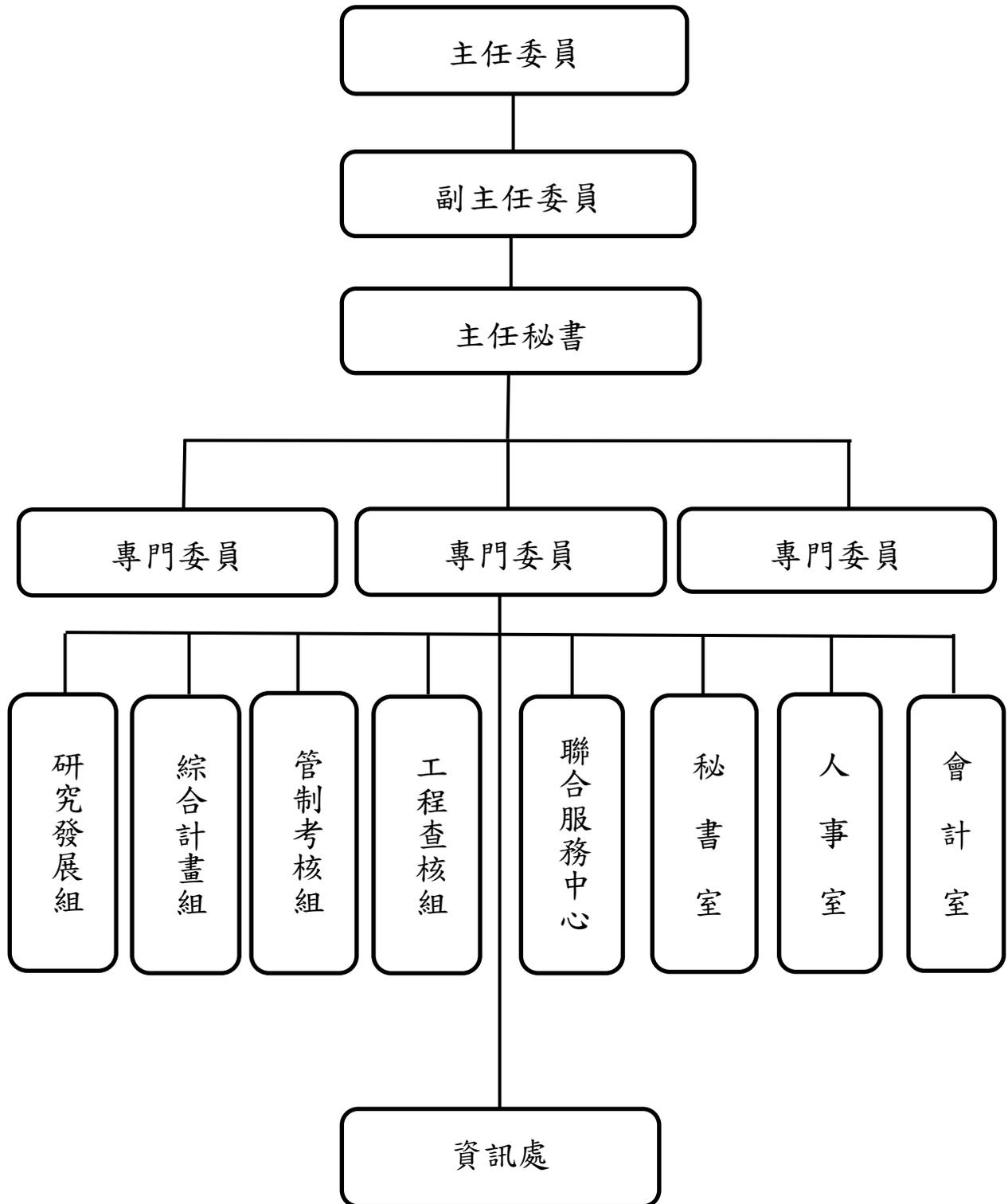


# 目 錄

高雄市政府研究發展考核委員會組織架構.....	1
高雄市政府研究發展考核委員會業務報告.....	2
<b>壹、工作成效</b> .....	<u>2</u>
一、研究發展 .....	2
(一) 因應市政趨勢 鼓勵研究創新 .....	2
(二) 民意知識管理 轉換政策輸出 .....	3
(三) 導入多元議題 激發民間對話 .....	3
(四) 激發服務創新 提升機關績效 .....	4
二、綜合計畫 .....	5
(一) 訂定中程計畫 形塑發展願景 .....	5
(二) 審酌整體施政 策定年度計畫 .....	5
(三) 輔導媒合資源 推動地方創生 .....	5
(四) 降低淨零衝擊 協助公正轉型 .....	6
三、管制考核 .....	7
(一) 落實工作管制 確保施政進度 .....	7
(二) 執行績效評核 提升行政效能 .....	8
四、工程查核 .....	8
(一) 落實查核機制 提升工程品質 .....	9
(二) 加強進度查證 建立追蹤網絡 .....	10
(三) 推廣全民督工 改善辦理時效 .....	10
(四) 擴大教育訓練 提升專業知能 .....	10
五、聯合服務 .....	11
(一) 受理人民陳情 落實追蹤管考 .....	12
(二) 全時市政服務 1999 不打烊 .....	12
(三) 全時派工服務 通報立即排除 .....	13

(四) 設置諮詢窗口 免費法律服務 .....	13
六、資訊服務 .....	14
(一) 公私協力合作 發展創新應用 .....	14
(二) 打造雲端機房 .....	15
(三) 創新市政提升數位服務 .....	15
(四) 數位市民鏈結智慧生活 .....	16
(五) 強化資安防禦 .....	18
<b>貳、積極辦理及未來重點</b> .....	19
一、掌握市政趨勢 廣納各類民意建言 .....	19
二、策進施政作為 帶動城市進步發展 .....	19
三、強化計畫控管 合作協助排除障礙 .....	19
四、落實教育訓練 建立品質共識 精進工程品質 .....	19
五、強化陳情系統 導入人工智慧技術 .....	19
六、公私協力合作 發展創新應用 .....	20
七、打造市府雲端機房 .....	20
八、創新市政提升數位服務 .....	20
九、數位市民鏈結智慧生活 .....	21
十、強化資安防禦 .....	22
<b>參、結語</b> .....	23

# 高雄市政府研究發展考核委員會組織架構



# 高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

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 7 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。

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 8 月至 115 年 1 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

面對全球環境快速變遷與人工智慧、淨零減碳等國際發展趨勢，高雄市積極推動「數位 × 淨零」雙軸轉型智慧城市。本會配合市政發展方向，透過專題委託研究深化政策基礎，運用民意調查強化決策方向，推動公民參與擴大社會對話，並導入服務創新提升治理效能，逐步建構兼具前瞻性與回應民意的城市治理模式。

#### (一) 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。

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，本案於 114 年 11 月 24 日通過期中報告審查。

## **(二) 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 2 次民調。第 2 次民意調查於 114 年 12 月辦理完成，調查結果顯示對本市未來發展有逾 7 成市民覺得有信心，至於各面向滿意度都有達 6 成以上。

## **(三) 導入多元議題 激發民間對話**

### **公民參與**

為深化民主精神，落實公民參與，114 年度本府各機關共辦理 26 件公民參與計畫，其中 21 件由機關自籌經費執行，另 5 件由本府核定經費補助，共計補助 100 萬元，並已於 115 年 1 月函頒本府 115 年度推動公民參與實施計畫，偕同各機關共同推動公民參與工作。透過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 年度提

案數達 18 件，115 年截至 1 月底計有 3 件提案。

在本會 114 年度自辦公民參與計畫方面，則針對少子女化議題，辦理 4 場焦點團體座談會，探討市民對婚育議題的想法，作為市府優化婚育體系施政參考。

#### (四) 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，本府組成評審小組評選及推薦參獎機關，並透過多次實地審查及輔導會議協助參獎機關呈現服務績效。本屆經國發會評審由本府捷運工程局榮獲「社會創新共融」獎項，並於 114 年 12 月 15 日受獎。

##### 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上下半年辦理，上下半年度測試分別於 3 月、8 月辦理，下半年測試結果於 114 年 11 月 7 日公告完畢，64 個受測機關中，計有 10 個特優、43 個優等、7 個甲等、4 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。

### (一) 訂定中程計畫 形塑發展願景

已於 115 年 2 月 4 日函請本府各機關提交「114 年度中程施政計畫績效成果報告」，預計 4 月底前完成統計彙整及複評作業，後續將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，俾利滾動修正施政作為，持續提升整體施政效能。

### (二) 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

已啟動 116 年度重要施政計畫先期作業，預計 115 年 2 月函頒年度先期作業實施計畫，並辦理二梯次教育研習，以利各機關據以撰寫計畫報府審查。預計 5 月份起進行本府各機關提報計畫之初審作業。

#### 2. 策定本府年度施政計畫

本府 115 年度施政計畫(草案)已於 114 年 9 月 15 日配合預算書送達貴會審議，刻依貴會審議市府總預算結果辦理施政計畫(核定本)彙編，將於彙編完成後提送貴會。

### (三) 輔導媒合資源 推動地方創生

1. 截至 115 年 1 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、杉林與美濃、田寮與關廟等 14 案創生計畫已由國發會媒合部會資源成功。

2. 於 114 年 8 月至 115 年 1 月間，共召開及參與 6 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。

#### (四) 降低淨零衝擊 協助公正轉型

1. 113 年完成全國首個地方層級公正轉型對策指引，114 年接續完成指引操作範例，將淨零公正轉型抽象概念轉換成步驟、建議，提供第一線同仁規劃淨零公正轉型策略工具。
2. 114 年 10 月 15 日開辦「高雄市淨零公正轉型對策指引」實作工作坊，介紹本市淨零公正轉型對策指引架構和操作方式，並以實際公正轉型計畫為例，輔導各參訓機關將指引規範應用於業務中，參訓人數共 36 名。
3. 自 114 年起列管淨零條例第 10 條之主辦機關，於執行該機關淨零轉型計畫時，應規劃辦理社會對話活動，要求各機關在推出淨零相關計畫的同時，讓利害關係人能夠公平地參與及充分表達意見，補足政府看不到的在地影響，調整配套設計，藉由廣泛的社會參與來得到市民對淨零轉型的認同與支持。為確認各機關辦理社會對話活動之有效性，並於 114 年 12 月 23 日邀請專家學者協助檢視各機關社會對話活動成果，並提供後續精進建議。

### 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，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。

#### (一) 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 9、12 月召開兩次公共工程督導暨協調會報，由府級長官主持會議督導進度，及加速跨機關協處效率，確保計畫順利推行。另 114 年度列管計畫年終考評實施計畫已於 115 年 1 月函頒各機關，後續將辦理相關計畫之執行成果考評工作。有關 115 年度重要施政計畫，經 114 年 12 月選項會議討論並簽核市府後，計納管 177 案，預計 115 年 2 月完成作業計畫審查，3 月進入列管階段。

##### 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 46.14 億元，列管案件計 219 案，至 114 年底所列管案件之驗收完成率達 100%。

##### 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 115 年 1 月底，累計獲核定 1,141 案，其中已完成 1,000 案，

持續列管 141 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。

## (二) 執行績效評核 提升行政效能

### 1. 公文處理督導查訪

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，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，了解其文書處理與公文管理系統之執行概況，並於 9 月完成編印「高雄市政府 114 年度公文查訪報告」函送受查訪機關依建議事項改進，並提供市府各機關參考，以提升公文處理品質及效率。

### 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，並彙編「113 年度高雄市政府所屬事業機構經營績效考核報告」，於 9 月份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。

## (一) 落實查核機制 提升工程品質

### 1. 查核作業方式

(1) 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。

(2) 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 年度查核及複查案件共 200 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、7、10 月及 115 年 1 月分別彙送 114 年度各季報表至工程會。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」。

## **(二) 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 12 月底止本府辦理公告金額（150 萬元）以上之標案總計有 1,972 件，其中可查核總件數為 1,253 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。

## **(三) 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 年度通報案件共 129 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。

## **(四) 擴大教育訓練 提升專業知能**

114 年度共辦理 8 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 517 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。
6. 114 年 10 月 28 日與民政局合辦「114 年度民生工程之 AC 及 PC 道路工程施工實務」教育訓練，計有 100 人參加。
7. 114 年 11 月 10 日與教育局合辦「114 年度校舍 RC 工程施工重點」教育訓練，計有 78 人參加。
8. 114 年 11 月 21 日與人發中心合辦「工程履約管理及竣工、結算與驗收注意事項案例分享研習班」教育訓練，計有 60 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。

## **(一) 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、高雄數位市民|市政服務、真人文字客服）、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 143,008 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 46 件，經學校處理後，其中屬校園霸凌案件有 0 案、調和成立有 4 案、非屬校園霸凌案件有 22 案，進入其他流程有 1 案，另有 11 案尚在處理中；其餘 8 案為不受理(當事人撤案或非屬管轄範圍)。

## **(二) 全時市政服務 1999 不打烊**

本府為強化服務品質，業於 97 年 4 月 1 日成立高雄市政府 1999 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 452,658 通，平均每月計 75,443 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 月起導入智能語音服務，並配合本市災害

應變中心一級開設時啟用。智能語音服務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。

### **(三) 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，並建立派工通報機制，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 56,299 件。

### **(四) 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 5,003 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。

### (一) 公私協力合作 發展創新應用

1. 依本市智慧城市發展推動藍圖，輔導機關提出需求，媒合企業研提創新解決方案，爭取中央補助，在高雄實地驗證，例如研考會爭取中央補助，「業務知識庫 AI 平台」獲得數發部數位服務再造計畫補助 450 萬，「高雄城市智慧樞紐：以智慧基礎設施驅動國際化治理與創新」獲得經濟部產發署智慧杆產業推動暨城市智慧基建計畫補助 1,000 萬。
2. 除了智慧城市展期間的國際交流，後續以線上會議或實體拜會，與國際城市或組織探討智慧城市議題，例如澳洲 4 位州參議員於 114 年 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；日本東京都副知事宮坂學拜會本府李副市長，雙方就數位落差、智慧治理、資安、智慧城市等議題交流；芬蘭國家科技研究院(VTT Technical Research Centre of Finland Ltd.)戰略預見技術研究中心派員瞭解本府數位轉型與智慧城市發展；本府加入國際智慧城市網絡

組織(Open & Agile Smart Cities, 簡稱 OASC), 有助於提升本府智慧城市解決方案與國際接軌。

3. 參與國內外智慧城市競賽評比獲得肯定, 例如: 工務局的「數位學生 5D 智慧城市工務管理暨決策輔助平台」, 榮獲 ASOCIO 及 IDC 等 2 項國際大獎; 由財訊雜誌及非凡電視辦理 22 縣市智慧城市競爭力調查, 本市 2 項專案獲得卓越城市領先群, 分別為「智慧高雄燈塔計畫」及工務局的「數位學生 5D 智慧城市工務管理暨決策輔助平台」。

## (二) 打造雲端機房

運用科技整合雲端與地端優勢, 攜手國際雲端領導品牌 AWS, 將市府機房延伸至公有雲, 達成資源彈性調度、跨域備援及數位韌性強化之目標。市府採取分級備援策略, 將重要系統(如全球資訊網)備援至 AWS 雲端機房, 次重要系統(如薪資系統)備援至鳳山機房, 114 年市府已完成全球資訊網在 AWS 平台上的持續運作驗證。

## (三) 創新市政提升數位服務

1. 推動第三代公文整合系統建置, 擴充支援多元瀏覽器及行動裝置簽核, 同步優化系統操作介面, 整合公文管理與公文製作諮詢, 提升整體使用便利性及服務體驗, 優化本府同仁行政效率, 114 年 10 月 31 日推動第一階段試辦, 上線機關為本府行政暨國際處、研究考核發展委員會及資訊處, 115 年 1 月 19 日推動第二階段試辦, 上線機關為本府交通局。

2. 高雄啟動「智慧高雄燈塔計畫」，打造全國第一個城市級生成式主權 AI 平台，逐步建構城市級主權 AI 平台，以資料蒐集、清理與標註、AI 模型開發訓練、推論平台建置等項目為核心，已完成 430 萬組影像資料標註，模型訓練作業已完成。由各局處導入應用，並結合國公民營企業提出場域，透過治理情境辨識逐步累積屬於高雄價值特性的城市數據，並持續優化 AI 模型訓練，協助提供局處決策資訊，因應交通調節、垃圾清理、水利管理、道路維護、山區電桿巡檢等城市治理需求。
3. 本府刻正建置新一代全球資訊網，預計於 115 年推出，導入「會員整合」機制，民眾可使用單一帳號登入市府各項服務，並規劃新增「我的最愛」與「好康推薦」功能，協助民眾依個人需求收藏常用資訊與服務，並依收藏偏好推薦相關內容，提供更便利與個人化的體驗。

#### **(四) 數位市民鏈結智慧生活**

1. 本府持續深耕數位市民服務，透過跨局處協作優化體驗。以「2025 海洋派對」作為數位轉型首波試辦標竿，首次釋出部分名額開放線上申請，2,100 個名額於報名啟動 2 小時內即額滿，不僅驗證線上平台已成為市民參與公共活動的首選便捷管道，更進一步透過大數據產出報到熱區圖，作為優化現場動線與精準服務之依據。此外，攜手運發局合作「智慧走跑」，高雄幣運動鼓勵機制。累計會員數已破 6 萬、使用逾 52 萬

人次，平均每人使用超過 8 次，顯示數位服務已深植市民生活。

2. 為提供更便捷的數位生活，本府持續優化「一站式市政服務入口網」，利用直覺式簡易模組大幅縮短各局處服務上架時間。累計至今已整合 298 項市政申辦（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 51 項已串接數位發展部「MyData」個人化資料自主運用平台，與中央介接數量為六都第一，達成數據共享，民眾無須重複提供資料。自 114 年 8 月 1 日至 115 年 1 月 31 日止，線上申辦案件數達 5 萬餘件，每月平均逾 8,000 件申請。
3. 本府透過建置共用式身分驗證平台，整合市府數位資源並強化資安防禦。藉由提供多元驗證方式供市府各應用系統採用 OAuth2.0 國際標準方式介接使用，逐步推進本府驗證機制的標準化，提升各局處應用系統與驗證平台資料交換介接上的安全性，節省各系統開發驗證模組之經費。自 114 年 8 月 1 日至 115 年 1 月 31 日止已提供本府介接之應用系統 350 萬次驗證服務。
4. 本府建置生成式 AI 智能客服服務，透過系統化流程定期蒐整各局處對外公開資訊，提供民眾即時且一致的市政資料查詢管道，有效提升市政諮詢處理效率，並強化整體服務品質。自 114 年 8 月 1 日至 115 年 1 月 31 日止，智能客服累積 6,709 人次使用，處理 10,791 則詢問。

## (五) 強化資安防禦

1. 強化本府 7\*24 小時預警監控機房網路、資安設備及市府共用系統等 580 組資通訊設備基礎設施運作情形，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，其中監控共發現 3,020 次惡意攻擊並進行阻擋，另針對 64 件疑似高風險惡意攻擊行為進行通報應變處置，避免駭客有機可乘，進而對市府整體資安危害擴大。
2. 為提升資安管理效能，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。本(114)年 12 月於資安長會議公布 114 年績效評定結果，並著手規劃調整 115 年資安考評方向，要求各機關持續落實考評指標評核項目，進而提升市府整體資安。
3. 推動本府機關資通安全維護計畫實施情形稽核，籌組產官學資安稽核團隊近 110 人，有效調配人力及彈性調動稽核場次。114 年度實地稽核規劃 400 場的目標已完成 348 場(87%)，並針對少數稽核成績較不佳的機關追蹤其改善狀況。114 年下半年新增 3 個稽核議題(如外部託管主機之伺服器安全管理等)，依風險滾動調整稽核議題，輔助機關強化資安應辦作業及透過機關資安人員擔任稽核委員累積稽核實務經驗，以提升機關資安管理。

## **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

- (一) 因應本府推動以人為本智慧城市，導入科學化評估工具，針對市政服務瞭解民眾在意的觀點及需求，快速明確掌握系統功能與規劃設計，再依此協助機關與企業合作研提解決方案，爭取中央補助，在高雄場域進行實際驗證。
- (二) 以城市級主權 AI 為主軸，在亞洲最大智慧城市展會中展示高雄 AI 應用發展成果，並邀請國際專家學者蒞臨交流，掌握國際城市發展 AI 應用之趨勢；安排實地參訪與商洽媒合，促進軟硬體整合輸出海外市場。參與國際智慧城市競賽評比，將高雄數位科技應用與智慧治理成果在國際舞台露出。

## 七、打造市府雲端機房

以提升市府核心系統服務穩定性與韌性為目標，規劃分階段推動 8 個核心共用系統（如高雄數位市民平台、單一帳號認證平台等）導入 AWS 雲端備援機制，完善災害應變流程，提升整體資安防護能量與市民服務的穩定度與可靠性。

## 八、創新市政提升數位服務

- (一) 為精進行政作業流程，市府將於 115 年度逐步推動第三代公文整合系統上線作業，分階段協助各機關及學校導入使用，透過系統整合與流程優化，提升操作友善度，強化行政運作效能，預計於 115 年上半

年完成市府 197 個機關全數導入。

- (二) 智慧高雄燈塔計畫以「主權 AI」為核心理念，持續推動跨局處影像資料與治理資訊整合，破除局處間之資訊壁壘，打造跨域協作的智慧治理新模式。透過人工智慧與影像分析技術，提升服務效率與回應速度，並規劃以智慧治理中心作為整合平台，彙整市府局處與國公營企業之治理情境辨識成果，優先聚焦交通調節、垃圾清理、水利管理及道路維護等四項治理情境，銜接局處既有通報與處理流程，協助局處從跨域資料中強化問題預警、資源配置等治理能力及獲取決策所需資訊。
- (三) 本府新一代全球資訊網規劃整合現行機關網站模版逾 300 個中小型網站，調整介面及歸整網站中公告之活動、新聞等市政資訊，逐步建構單一、清楚的一站式資訊入口，讓民眾不必在不同網站間來回查找，即可快速取得所需市政資訊與服務，降低使用門檻，提升整體使用體驗。

## 九、數位市民鏈結智慧生活

- (一) 以數位市民平台為核心，整合個人化生活服務應用，運用高雄幣機制兌換 iPASS MONEY 事後折抵，促進商圈消費，並結合行動支付，提供市民便利繳納市府規費、稅單及交通相關費用；另建置活動模組，整合活動報名、問卷填寫及掃碼入場等功能，並提供活動通知機制，提升市民參與度與整體服務便利性。
- (二) 為確保一站式市政申辦服務推動成效，將聚焦「潛力

提升項目」，從行政流程簡化、政策輔導、數位推廣三管齊下，挑選申辦需求高但線上轉化率仍具一定成長空間之業務作為首要改造目標，達成提升線上申辦率的具體目標。

- (三)本會推動共用式身分驗證平台功能擴充，導入 FIDO2 無密碼驗證機制，市民可透過手機裝置之指紋或臉部辨識，快速完成身分驗證；未來持續擴展應用範疇，將便捷的驗證體驗延伸至各類市民線上申辦與活動線上報名，提升整體市政數位服務品質。
- (四)智能客服運用生成式 AI 及大型語言模型技術，即時整合本府官方網站資訊，回應市民跨局處市政諮詢議題。為提升市政服務諮詢回答廣度及民眾使用體驗，建立智能客服轉真人客服協作機制，另規劃擴大本府智能客服知識來源網站範圍，涵蓋市府局處逾 80 個主題網站(例如高雄市立美術館、駁二藝術特區)。

## 十、強化資安防禦

- (一)持續優化資安考評制度，結合去年考評結果數據與外部資安威脅趨勢，調整 115 年資安考評方向，考評項目新增共用帳號使用情形、個人電腦安全稽核、重要系統弱點修補等重要議題，使資安考評更符合現行資安防護需求，以便掌握風險管理及事件應變上的表現。
- (二)持續推動本府機關資通安全維護計畫實施情形稽核，籌組產官學聯合稽核團，並因應資安威脅態勢及實務風險變化，採滾動式調整稽核重點。115 年將

聚焦「技術檢測執行與改善狀況、個人電腦威脅偵測、共用帳號、資安事件改善落實情形」四大議題進行查檢，透過稽核數據統計，檢視稽核成效與風險趨勢，以強化本府整體資安防護。

(三) 監控中心擴大監控機房網路、資安設備及市府共用系統等資通訊設備基礎設施服務範圍，並透過引入紅藍軍攻防對抗演練機制，以「實戰化測試」檢驗偵測監控與鑑識能量，確保面對情資變化時能達成「數據預警、快速應變、精準處置」之目標。

(四) 秉持零信任推動關鍵須回歸到 ISMS 資安管理制度的根本，藉由整合資通安全管理法及子法與 ISO 27001、27701 等國際資安標準，同時將零信任控制措施納入資通安全維護計畫，以建立一致性之資安管理制度，降低重複執行成本，並將有限資源集中在保護重要資產上。

## 參、結語

面對全球在地化浪潮與區域競爭加劇，高雄順應國際供應鏈重組與淨零碳排趨勢，積極推動「數位」與「淨零」雙軸轉型，加速由傳統重工業城市蛻變為智慧與永續並進的現代城市，為城市發展注入新動能。為賡續推動高雄轉型，重新定位這座百年城市的發展方向，本會將致力研究規劃、政策發展與績效考核職責，強化重大施政計畫之追蹤管制及施政作為，以確保各項施政作為有效落實、精準對焦目標。展望未來，高雄將以科技創新為引擎，以淨零

永續為核心，兼顧產業升級與生活品質提升，打造科技實力與宜居幸福兼具的國際永續城市。

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