

高雄市議會第4屆第8次定期大會

高雄市政府研究發展考核委員會 業 務 報 告

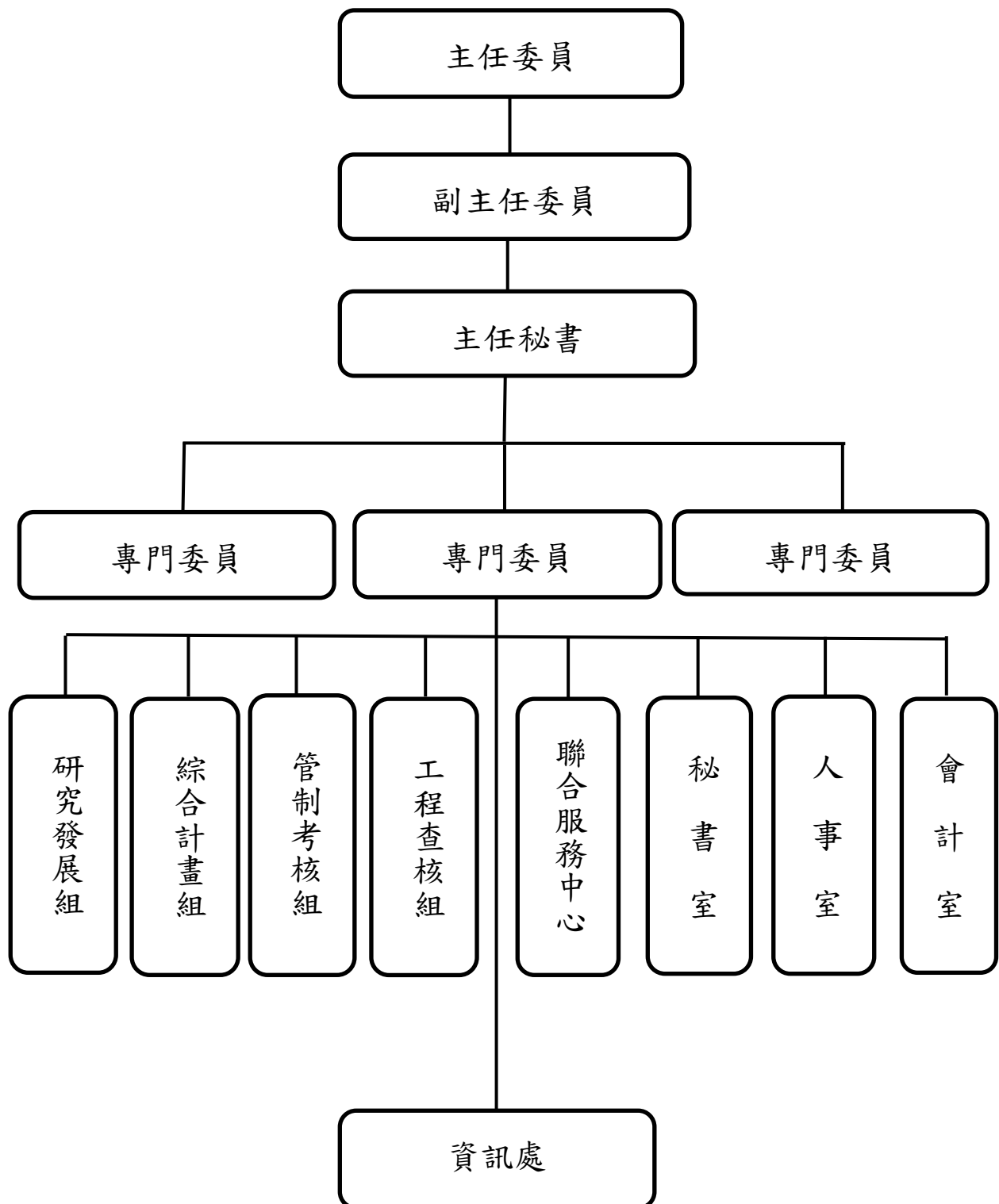
報 告 人：主任委員 陳博洲

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
壹、工作成效	2
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	6
(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	9
(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	11
五、聯合服務	11
(一) 受理人民陳情 落實追蹤管考	11
(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	12

(四) 設置諮詢窗口 免費法律服務	13
六、資訊服務	133
(一) 公私協力合作 發展創新應用	14
(二) 打造雲端機房	145
(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	167
貳、積極辦理及未來重點	18
一、掌握市政趨勢 廣納各類民意建言	18
二、策進施政作為 帶動城市進步發展	188
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	19
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	200
十、強化資安防禦	20
參、結語	22

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 8 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 115 年 2 月至 115 年 6 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 年委外辦理「高雄城市品牌與發展策略」之研究案，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 115 年 6 月 17 日通過期末報告審查。115 年委外辦理「高雄 1999 話務中心服務優化與創新發展」之研究案，透過質化研究，蒐整國外政府與國內 5 都話務中心發展現況，了解相關科技應用情形，並爬梳高雄 1999 話務中心發展歷程，探討現階段挑戰，以提供服務優化與創新發展建議，本案預計於 115 年 7 月簽約。

(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。115 年全年度規劃共計辦理 2 次民調，第 1 次民意調查於 115 年 6 月底至 7 月初辦理。

(三) 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，本府函頒「115 年推動公民參與實施計畫」，偕同各機關共同推動公民參與。115 年度各機關共提出 17 件公民參與計畫，包

含本府核定補助 100 萬元之 5 案及機關自籌辦理 12 案。另本府研擬「高雄市公民參與促進自治條例」草案，於 115 年 5 月 20 日提送本市議會審議。

本府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，115 年截至 6 月底計有 11 件提案。

2. 市長與大學校長會議

高雄地區大專校院不僅是本市重要的智庫，更是挹注豐沛學研能量、培育專業人才的核心樞紐，對推動城市建設與提升國際競爭力具備不可或缺的關鍵影響力。為此，本府於 115 年 6 月 25 日舉辦市長與大學校長會議，邀集在地大專校院校長與會，會中就「產學共育實踐」及「實習留才與創業育成」議題探討，共築高雄青年留才生態圈。

（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 9 屆政府服務獎，本府組成評審小組評選，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。本屆本府推薦工務局、市立民生醫院、農業局及社會局共 4 個機關參獎，國發會規劃於 115 年 5 月至 9 月進行評審。

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，115 年度委外辦理本府一級機關及區公所計 62 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，上半年測試結果於 115 年 5 月 22 日公告完畢，62 個受測機關中，計有 40 個特優、22 個優等。

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。

（一）訂定中程計畫 形塑發展願景

各機關「114 年度中程施政計畫績效成果報告」已於 115 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。

（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

116 年度重要施政計畫審查作業，已於 115 年 5-6 月進行書審及初審，配合市府計畫及預算審核會議期程，預計 7 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 116 年度應推展之施政目標，分別釐定本府 116 年度各項施政目標與各部門施政要項，彙整為本府 116 年度施政計畫(草案)，並配合預算書送達時程併送貴會審議。

(三) 輔導媒合資源 推動地方創生

1. 截至 115 年 6 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、甲仙區、桃源區及大寮區、杉林與美濃、田寮與關廟及旗津與林園等 15 案創生計畫已由國發會媒合部會資源成功。
2. 於 115 年 2 月至 115 年 6 月間，共召開及參與 7 場府內外地方創生計畫研商會議及交流活動，透過實地交流、經驗分享及意見研商，協助提案單位及地方創生團隊推動地方創生計畫，強化跨域合作及資源整合效益。

(四) 降低淨零衝擊 協助公正轉型

1. 115 年 3 月 23 日假淨零學院辦理「從衝突到共識：淨零公正轉型社會對話方法與實作」工作坊，強化局處在淨零公正轉型中的對話溝通、協調與整合能力，參訓人數共 35 名。
2. 115 年 3 月 31 日假淨零學院辦理「讓對話成為淨零的基礎：公民審議如何支撐公正轉型的實踐」研習課程，協助局處建立以對話支撐淨零轉型的治理思維，深化公正轉型的實踐基礎，參訓人數共 67 名。
3. 115 年 4 月 28 日辦理淨零公正轉型實務研習，透過

見學「永安新港社區」，看見青年在淨零議題中展現出來的智慧與行動力，將因應氣候變遷的努力，作為推動公正轉型動力，邁向更永續的未來，參訓人數共 39 名。

4. 要求本市淨零城市發展自治條例第 10 條所列主辦局處，在推出淨零相關計畫的同時，導入市民參與機制，115 年度至少辦理 1 場社會對話活動，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。

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 115 年度施政計畫列管案件計 160 案，本會每月檢視分析執行情形，已於 115 年 5 月召開本(115)年度第 1 次公共工程督導暨協調會報，由林副市長親自主持會議督導進度，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業於 115 年 3 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. 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6月底，累計獲核定1,147案，其中已完成1,028案，持續列管119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，預計於115年7月至8月辦理實地查訪，藉以了解機關公文處理品質，並進行公文處理實例檢討交流，及提出機關缺失改善建議，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，114年度經營績效考核已於115年6月完成評核作業，刻正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。

（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

115 年 1 月至 6 月底止查核及複查案件共 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並上傳，115 年 1 月及 4 月分別彙送 114 年度第四季及 115 年度第一季季報表至工程會公共工程雲端系統。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，115 年榮獲 114 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 115 年 6 月底止本府辦理公告金額（150 萬元）以上之標案總計有 1,515 件，其中可查核總件數為 1,211 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. 115 年 1 月至 6 月底止通報案件共 56 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。
3. 查核小組落實督辦全民督工，獲得工程會肯定，115 年

榮獲 114 年度績效「優等」。

(四) 擴大教育訓練 提升專業知能

115 年 1 月至 6 月底止共辦理 3 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 272 人次參訓，辦理情形如下：

1. 115 年 4 月 14 日辦理「115 年度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 72 人參加。
2. 115 年 5 月 22 日辦理「115 年度學校廁所工程實務」教育訓練，計有 150 人參加。
3. 115 年 5 月 22 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 50 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 85,622 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 54 件，經學校處理後，其中屬校園霸凌案件有 1 案、調和成立有 0 案、非屬校園霸凌案件有 13 案，進入其他流程有 6 案，另有 27 案尚在處理中；其餘 7 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 379,485 通，平均每月計 75,897 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，以紓解災害期間的大量進線。

(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45,361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3,896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. 亞洲最大智慧城市展會活動，今年高雄場第五屆，以「高雄 AI 智慧城」為主軸，展示主權 AI 與數位孿生，從單一 AI 應用到跨領域生成式 AI 發展，邀請國內外智慧科技應用企業參展，進場參觀者超過 4.2 萬人次，不論是參展企業數或進場參觀人次皆創歷年新高。國際訪賓超過 250 人，與市府交流共計 13 場，針對本府城市主權 AI 發展表示肯定，並期待與本府技術交流，例如國際智慧城市網路組織 Open & Agile Smart Cities (OASC) 正在推動解決方案跨國計畫，邀請本府參與，並針對城市主權 AI 發展與歐盟城市進行交流合作，促進企業與國際城市商務對接機會。此外，歐洲復興開發銀行(簡稱歐銀)於 6 月在英國倫敦舉辦綠色城市市長會議，邀請本府林副市長專題演講及訪談，向與會者分享高雄如何運用數位科技與智慧創新技術，實現城市韌性永續發展的願景，並致力打造韌性、永續、宜居的現代化城市。
2. 彙整本府數位應用成果參加智慧城市競賽評比，「2026 智慧城市創新應用獎」本府以「智慧高雄主權 AI 燈塔計畫」、「高雄市行道樹傾倒風險監測預警」及「Breath for All 肺享健康，智啟呼吸平權 2030 新典範」獲獎，全國獲獎數量最多。此外，由數位時代辦理「2026 創新商務獎」，今年首度邀請政府機關報名競賽，本府「智慧高雄主權 AI 燈塔計畫」榮獲最佳 AI 公共服務與治理類別銀獎。

（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，不僅能彈性調度資源、實現跨域備援，更大幅提升數位韌性。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。目前全球資訊網已完成驗證，防災資訊系統亦持續推進至 AWS 公有雲；在資料庫方面，已完成雲、地高可用性架構確保持續運作，同時避免因單一環境故障造成資料遺失或損壞。

（三）創新市政提升數位服務

1. 透過第三代公文整合系統建置，本府持續推展更具彈性與效率之數位辦公環境。系統支援多瀏覽器操作及行動化簽核機制，並同步優化操作介面與使用流程，提升整體系統易用性及使用體驗，協助縮短公文處理時程，逐步提升行政作業效能。採分梯次上線作業，至 115 年 6 月已推動市府 149 個一、二級機關上線，占整體機關數 73%；預計於 115 年 7 月完成全數機關上線。
2. 114 年完成城市級 AI 算力及多模態視覺語言模型（VLM）平台建置，使 AI 具備城市影像理解與語意生成能力，奠定交通、水利、工務及港區管理等多元城市治理應用基礎，並同步建立城市影像資料庫及 AI 模型訓練環境。並於 115 年開始進行 AI 訓練成果落地應用。應用場景將聚焦於交通壅塞、垃圾、淹水偵

測、道路鋪面坑洞辨識，例如交通局連動智慧號誌調整秒數及發布交管訊息，水利局運用即時影像系統，即時掌握整體災情，環保局強化露天燃燒偵測等落地應用。

（四）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。除整合近 300 項市政申辦服務至「一站式市政服務入口網」，並串接 MyData 平台減少重複填報外，亦持續擴展數位市民平台應用場域。例如配合政策升級「好孕行得通」電子乘車券服務，進一步提升使用便利性；並導入 2026 冬日遊樂園萬人寫生比賽及 228 草地音樂會線上報名與數位通關服務，打造免排隊的活動體驗，其中 228 草地音樂會逾 97% 民眾滿意線上索票及入場流程，99% 願意再次使用。另以 115 年度大專青年學生公部門暑期工讀計畫為例，首度推動線上與紙本雙軌報名，線上報名比例近 9 成，展現數位服務推動成果。截至 115 年 6 月，數位市民平台會員數已突破 8 萬人，累計使用人次逾 70 萬，平均每位會員使用超過 8 次，顯示平台服務具一定使用黏著度。
2. 本府透過建置「共用式身分驗證平台」並導入 FIDO2 國際標準與無密碼認證技術，打造安全且多元的整合驗證環境。此項革新避免傳統密碼管理的資安風險，並提升市民操作體驗；未來民眾登入各項市政系統時，僅需透

過手機生物辨識（如指紋）即可快速完成驗證，無須記憶繁瑣密碼。

3. 本府建置全台首創的「生成式 AI 跨局處市政查詢服務」，讓市民能用生活化的方式詢問想知道的市政資訊，AI 大腦會自動同步市府 33 個局處、對外 200 多個官方網站的最新資訊，不管是市政服務指引，還是活動消息，都能便捷查詢。且為兼顧回應正確性並降低 AI 幻覺風險，也提供不便電話溝通的市民另一種使用 1999 的線上服務，加入「導流 1999 真人文字客服」機制，當問題超出 AI 可回應範圍，可由真人協助。至 115 年 6 月，智慧客服累積逾 1 萬 7 千人次使用，處理逾 5 萬 7 千則詢問。

（五）強化資安防禦

1. 強化市府整體資訊安全以防火牆、入侵偵測及網頁應用式防火牆為主三層式縱深防禦，建構第四層以資安紅藍隊攻防演練所產生行為特徵，自訂監控防禦規則的現代化四層防禦體系，將被動防禦轉為主動獵捕。提供 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，其中監控共發現 47,908 次惡意攻擊並進行阻擋，並針對其中 67 件已阻擋之高風險攻擊進行根因分析與追蹤觀察，確認攻擊原委以及是否潛藏未知風險，避免攻擊者有機可乘，進而對市府整體資安危害擴大。
2. 為確保各機關資安人員均具備專業能力，本府推動資安考評制度，透過成效評量掌握各機關在資安政策推

動、風險管理及事件應變上的表現。114 年考評結果顯示，各機關資安人員均為適任，具備完成法遵事項之能力。本(115)年度將持續優化考評指標，除符合法遵要求外，更鼓勵資安人員持續學習並取得額外資安證照，以提升整體資安水準。

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。115 年上半年完成 125 場稽核，包含大陸資通產品脫離公務環境、個人電腦使用安全等，且督促各機關完成改善不符合事項，另納入共用帳號、監視器使用等新資安風險議題，以強化本府整體資安防護。

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，透過跨局處會議共同研商，協助排除障礙，讓各項計畫得以順利推行，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) 推動「以人為本」智慧城市，透過專家學者輔導機關提出業務需求，媒合企業研提解決方案，爭取中央資源，在高雄場域進行實際驗證；導入科學化評估工具，滾動調整市政服務系統設計，以貼近民眾需求。

(二) 面對生成式 AI 應用潮流，依業務屬性規劃 AI 人才培訓地圖，聘請專家學者輔導公務同仁應用合宜的 AI 工具，同時彙整研究相關法規、指引與合規要求，研擬 AI 治理政策與風險管控機制。

七、打造市府雲端機房

為強化市府核心系統服務之穩定性與數位韌性，規劃分階段推動核心共用系統（如高雄數位市民平台、單一帳號認證平台等），並建立完善的災害應變流程，定期辦理災害復原演練。透過持續演練與制度化管理，提升系統在面對突發事件時的耐受度與恢復力，確保市民服務的穩定度與可靠性。

八、創新市政提升數位服務

- （一）為持續精進行政作業效能，本府規劃於 115 年度逐步推動第三代公文整合系統上線，將循序協助各機關及學校辦理導入作業，並透過系統功能整合與流程優化，提升使用便利性及行政協作效率，逐步完善整體公務運作機制，預計於 115 年 10 月本府所有機關學校皆已全數上線。
- （二）賡續推動「智慧高雄燈塔計畫」，以主權 AI 作為智慧治理發展核心，逐步深化跨局處資料整合與應用，強化影像資訊及治理數據共享，促進跨機關協作效能。後續規劃以智慧治理中心作為整體應用平台，持續提升 AI 模型辨識效能、辨識率及提升派案效率。

九、數位市民鏈結智慧生活

- （一）以數位市民平台為核心，導入網頁即時翻譯機制，提供英文介面輔助功能，打造友善且便利之數位使用環境，提升外籍人士及多元族群使用可近性；另持續支援各局處辦理整合性活動，提供報到與入場管理機

制，並透過活動數據彙整與分析，協助業務機關掌握參與情形，作為後續活動規劃與資源配置參考。

- (二) 本府持續推動一站式市政申辦服務優化，透過跨機關流程整合，優先推動臨櫃申辦數量多的服務，逐步提升線上申辦使用率，並配合機關實務需求，擴充線上報名及場地租借整合功能，強化各局處數位服務應用；同時規劃申辦案件介接公文系統，協助掌握辦理進度、簡化行政流程，提升整體服務品質與行政效能。
- (三) 為強化市政數位服務整合應用，本府持續優化單一登入（SSO）架構，朝建構可供各局處共同運用之統一驗證入口推進。除支援現行服務需求外，亦作為市府推動數位服務的重要基礎環境，後續將依各局處業務需求逐步擴展應用場域，推廣至線上申辦、活動報名及其他多元市政服務，強化跨機關服務整合效益，提升整體服務效率與市民使用便利性。
- (四) 智慧客服運用生成式 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。後續將持續推動更多局處官網導入智慧客服服務，逐步擴大服務覆蓋範圍，建構更完整的市政服務查詢網絡。

十、強化資安防禦

- (一) 持續精進資安考評制度，依據 115 年考評數據分析，規劃調整 116 年考評方向，使考評更貼近實際資安防護需求。
- (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 年下半年將聚焦「共用帳號、監視器使用情形、資安事件改善落實情形」三大議題進行查檢，透過稽核數據統計，檢視稽核成效與風險趨勢，並建立重大資安事件稽核團隊即時查核模式，即時掌握事件發展態勢與風險影響。

(三)為因應攻擊者開始利用 AI 技術發動攻擊，須擴大監控機房網路、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，透過紅藍軍攻防對抗演練機制，並利用 AI 技術協助快速自動化分析攻擊資訊，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，建構 AI 資安防禦機制以反制 AI 惡意攻擊。

(四)透過整合資通安全管理法及其子法與 ISO 27001、27701、27017 等國際資安標準與零信任控制措施，並將 AI 工具使用規範及個人資料保護強化機制納入資通安全維護計畫中，以避免因各項規範個別運作而流於多頭馬車與管理疊床架屋，藉此建立一致性的資安管理制度。

參、結語

面對全球在地化趨勢與區域競爭日益加劇，高雄因應國際供應鏈重組及淨零碳排發展潮流，積極推動「數位」與「淨零」雙軸轉型，加速從傳統重工業城市邁向智慧與永續

兼備的現代化城市，為城市發展注入嶄新動能。為持續推進高雄轉型，本會將重新定位這座百年城市的發展方向，致力於研究規劃、政策推動及績效考核等工作，並強化重大施政計畫之追蹤與管制，確保各項施政措施有效落實、精準達成目標。展望未來，高雄將以科技創新作為發展驅動力，以淨零永續為核心理念，兼顧產業升級與生活品質提升，打造兼具科技競爭力與宜居幸福感的國際永續城市。

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