

桃園市議會第2屆第2次定期會

桃園市政府資訊科技局  
工作報告

報告人：局長 陳 崗 榮

中華民國 108 年 9 月

# 目 錄

壹、現階段重點工作執行情形	1
一、資訊科技生活服務及應用	1
(一) 推廣多元功能市民卡整合服務	1
(二) 推動行動支付服務	3
(三) 網路申辦與數位繳費服務	4
(四) 智慧機器人整合服務	4
(五) 推動城市程式培力及教具共享推廣服務	4
二、府內各機關共通資源整合	5
(一) 地理空間決策分析平台整合服務推動	5
(二) 持續提升資料開放平台資料品質服務	6
(三) 公文管理系統整合服務推動	7
(四) 公文電子交換系統推動導入	7
(五) 差勤系統整合服務推動	7
(六) 市政資料庫查詢系統推動	7
(七) 罰鍰規費管理系統整合推動	8
(八) 持續整合市府機關網站管理平台	8
三、跨局處整合推動智慧城市	8
(一) 智慧運籌管理暨大數據分析平台	8
(二) 智慧城鄉應用計畫	9
(三) 持續推動桃園智慧城市	10
(四) 推動國際智慧城市交流計畫	10
(五) 優化免費無線上網服務品質	11
(六) 資安聯防跨域合作	11

[在此處鍵入文件摘要。摘要通常是文件內容的簡短摘要。在此處鍵入文件摘要。摘要通常是文件內容的簡短摘要。]

貳、 未來努力方向 .....	12
一、 市民卡營運中心與智能生活體驗計畫 .....	13
二、 城市物聯網計畫 .....	13
三、 建置資料探勘數據分析平台與市政資料倉儲 .....	14
四、 精進機器人與語意服務應用 .....	14
五、 推動智慧城市交流合作與智慧城市產業行銷 .....	14
參、 結語 .....	15
【附錄】 資訊科技局各科室聯絡電話一覽表 .....	16

邱議長、李副議長、各位議員女士、先生：

<sup>崗榮</sup>非常榮幸代表資訊科技局全體同仁，向各位報告本局近期重要工作內容與具體成果。

本局作為市府專責資訊科技機關，秉持著落實市長施政理念及政策的原則，透過新興科技與工具的結合，來進行對接中央新興科技政策，導入應用服務及基礎建設，運用資通訊創新技術，發展宜居永續智慧城市，統整跨機關資訊資源，開發為民服務創新應用，強化資安整體作為，建構資安區域聯防體系。希能具體發揮加強市府各局處間有關資訊的橫向溝通、協調、整合及業務推動，提供更開放的市民參與、更優質的市民服務及更宜居的市民生活，提升市府行政效能，有效整合行政資源，讓市民享有更完整、更便捷的智慧化資訊服務，也加速落實桃園智慧城市的發展願景。

本局主要業務分為規劃發展、智慧城市、系統整合、設備網路等四項業務，謹就各項業務依(一)資訊科技生活服務及應用(二)府內各機關共通資源整合(三)跨局處整合推動智慧城市等三大面向重點報告如下，敬請各位匡正並不吝指教。

## 壹、現階段重點工作執行情形

### 一、資訊科技生活服務及應用

#### (一) 推廣多元功能市民卡整合服務

市民卡提供 6 大服務 31 項功能，包含交通票證、公共服務、多卡整合、多元載具、活動積點、消費優惠等服務，截至 108 年 8 月底已發行逾 143 萬張，使用總次數已達 3 億多人次。

##### 1. 交通票證：

市民卡可搭乘全台火車、捷運、公共自行車、市內客運、愛心計程車及國道客運，享有市民乘車優惠（如：市內客運買一送一、機場捷運折扣、敬老愛心點數等）。

##### 2. 公共服務：

市民卡整合多項公共服務，包含：圖書館借書、政府規費繳納、長青學苑報名優惠、會議/課程簽到退、智慧校園應用（專科教室管理、課程簽到退）及停車繳費等相關功能；亦結合市民卡 APP 提供即時訊息推播、優惠查找、個人專屬資訊等服務：

- (1) 交通資訊：包含公車、捷運市民卡之優惠資訊(如買一送一、學生優惠、敬老優惠)及停車場、Youbike 介接 Opendata 之即時剩餘車位資訊。
- (2) 藝文饗宴：整合文化部全國藝文活動來源，呈現桃園各類文化藝文展演活動，同時也整合圖書館資訊，提供民眾可即時查詢最新圖書資訊及借閱資訊。
- (3) 健康樂活：衛生局老人假牙申請進度、衛生局寶寶健康紀錄及桃園親子服務(查詢公私立托嬰中心、居家托育人員、孕婦產檢指南)，便於民眾掌握健康資訊。
- (4) 申辦福利：查詢待繳之罰鍰規費與線上智能客服小助理對談，詢問相關市政服務。
- (5) 專屬熱推：提供市民專屬熱推，如：市政福利資訊、活動中獎訊息、好康優惠。
- (6) 市政信箱：提供給民眾建議改善市政服務之管道。

### 3. 多卡整合：

市民卡整合眾多卡片功能於一卡中，包括學生證、員工證、志工證、媽媽寶貝卡、門禁卡、運動卡、健康卡及農會會員證等；有關志工證，為便利志工於社會局參加相關志工服務活動時，透過志工卡進行簽到退以累積志工服務時數，於 107 年 12 月 1 日發行市民卡(志工一般卡)，讓非設籍於桃園之志工亦可申請桃園市市民卡，並享有桃園專屬優惠。

### 4. 多元載具：

- (1) 結合信用卡：於 106 年 10 月 26 日與聯邦銀行合作發行桃園市市民卡聯名信用卡，除具市民卡各項服務功能，還提供市民卡小額消費自動加值服務，另提供刷卡消費一律享 1%現金回饋。
- (2) 行動市民卡：結合四大電信業者，中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、亞太電信及悠遊卡股份有限公司，提供市民卡結合手機之行動市民卡運用。
- (3) 電子發票載具：持市民卡消費可將發票存入卡片中，並與財政部資訊中心整合，進行綁定後即可於市民卡 APP 查詢中獎

資訊。

5. 活動積點：

局處運用市民卡舉辦活動積點，民眾持市民卡參加活動刷卡累積點數，兌換獎品，如：108年7月15日至9月15日期間，與文化局合作舉辦「閱繽紛-點四成金」活動，活動期間凡使用桃園市市民卡，至桃園市立圖書館或兒童美術館借閱圖書，並成功感應卡片，借書1次獲得1點(1天至多1點)，累積4點即有1次抽獎資格。108年9月1日至108年10月31日期間，將與桃園市立國民運動中心合作舉辦「健康市民月 x 瘋運動拿好禮」活動，凡持桃園市市民卡至國民運動中心消費運動，並成功感應卡片，即可參加現場抽獎及獲得1點(1天至多累積1點)，累積4點即有1次抽獎資格。

6. 消費優惠：

(1) 全台超過1,100家特約商店(廣豐新天地、ATT 筷食尚、JC Park、遠東SOGO中壢店、萊爾富、OK超商、王品、肯德基、必勝客、古拉爵、和運租車、財訊雜誌、天下雜誌、KKBOX、KKTV、Catch Play等)。

(2) 觀光工廠優惠(郭元益糕餅博物館、巧克力共和國、金蘭醬油博物館、蜡藝蜡筆城堡、奇美食品幸福工廠、富樂夢觀光工廠、廣興紙寮、台灣優格餅乾學院、台灣氣球博物館、板陶窯工藝園區等39家)。

(3) 觀光景點優惠(東眼山國家森林遊樂區享免費體驗定項活動、小烏來風景特定區享優待票30元、後慈湖享優待票50元)。

(4) 公有場館優惠(國民運動中心、青少年活動中心、婦女館等)。

(二) 推動行動支付服務

本局為配合國家推動行動支付政策，擴大應用場域、加強體驗行銷，期望藉由本府舉辦之大型活動推廣多元行動支付服務，讓來訪桃園的遊客以及在地市民能夠擁有一個友善的消費環境，並透過多元行動支付的交易方式，加強消費力道，藉此創造經濟效益極大化。

本局已規劃於 108 年桃園農業博覽會現場打造多元行動支付環境，並協助農博販售區攤商完成多元支付申租簽約作業，預期促使消費民眾增加行動支付使用率，並透過行銷推廣活動，讓參與農博之民眾、攤商充分體驗行動支付所帶來之便利性，如此攤商未來也將自發性導入行動支付，進而提升行動支付的普及率，期許桃園更朝智慧城市邁進一步。

### (三) 網路申辦與數位繳費服務

本府桃園網路e指通暨創新e化便利超商整合服務系統，整合本府各局及區公所業務，落實便民政策，將各公所常用的電子化便民服務項目（含線上申辦及表單下載），集中導入「線上申辦整合系統」，並推動「跨區服務」升級擴充，包含「跨區收件」及「跨區申辦」，供市民可直接向非戶籍所在地區公所遞送申請案件，打破轄區限制，節省民眾時間與金錢花費，提升申辦管道便利性。並於今(108)年增加電子戶籍謄本線上申辦、交通事件裁決處之連結、線上申領徵收補償費等功能。本系統於96年開始服務，計整合本府47個機關，共715項申辦項目，每年申辦量約37萬件。

### (四) 智慧機器人整合服務

智能機器人市民諮詢服務已於本府一樓大廳、龍潭戶政事務所、中壢戶政事務所、桃園親子館、中壢五權親子館、交通事件裁決所、桃園戶政事務所、楊梅地政事務所設置，除提供迎賓引導服務，還可與機器人互動諮詢市政問題，並依照各場域特色建置相關問答，提供專屬場域客製化問答服務，自 108 年 4 月 1 日起至 8 月 31 日，總服務對話次數為 7,670 次，其中 Pepper 對話數共 5,222 次；Zenbo 對話數共 2,448 次；1999 文字客服使用 55,431 人次。

經濟部中小企業處補助本府辦理「107 年度採購新創產品或服務計畫」，計畫總經費新臺幣 422 萬 3,360 元整，其中本府自籌 110 萬 3,360 元，內容包括客服聊天機器人與問答領域加值方案，供民眾線上諮詢服務，有效提升本府機器人文字客服對話準確率。

### (五) 推動城市程式培力及教具共享推廣服務

智慧城市為本市重要施政方向，培育推動工業 4.0 人才亦為智慧城市扎根的基礎，未來人才需具備善用電腦的邏輯來解決問題的

思維，包括問題的拆解、找出規律、歸納與抽象化、設計演算的運算思維能力，以及具備創新與動手實作的程式設計能力，而人才培育管道除學校教育外，還可以與企業或學術機構合作，讓學習走出學校並發展各種型式，本局規劃透過結合業界數位教育的能量及經驗，建立桃園市在地城市程式教學能量，發展在地特色學習地圖，建立教具共享機制，讓程式教育能夠往下紮根，提升學生運算思維，推廣資訊科技技術應用。本年度重點工作項目包括：

1. 親子體驗營：透過策略結盟夥伴，研發運算思維教學課程，有別於學校教育，透過體驗營，從生活中學習運算思維。
2. 師資培訓營：連結外部資源，提供多元教師培訓管道，快速提升桃園資訊及跨域教師程式力，擴大師資來源，突破教學困境。
3. 運算思維教學人才培育：訓練大專生擁有設計教案、營隊經營、領導統御以及專業知能的能力，其後帶領國小營隊教學，實踐所學回饋社會。
4. 教具旅行：優質教具啟發學生動手作時的創意及思維，以教具銀行的概念集中管理與資源共享，讓教具可以更妥善的被運用。

並於暑假期間 108 年 7 月 13 日、7 月 20 日、8 月 17 日分別辦理「師資培育-教學營」、「國小親子體驗營之說明會」與「國小親子體驗營活動」，家長、學生及老師的反應都很踴躍，後續會持續推動建立教具教案教綱的整體規劃，讓學習沒有障礙。

同時此案邀請北科附工為協辦單位之一，後續各項活動及合作項目將共同推動。

## 二、府內各機關共通資源整合

### (一) 地理空間決策分析平台整合服務推動

本府「空間決策分析平台」(以下簡稱空間平台)，除提供電子地圖、衛星影像等基本圖資外，亦蒐集 32 個機關業務圖資、734 種空間資訊(如土地使用分區、地形圖、管線圖、公有土地、公告地價/現值等)、及 72 項社會經濟資訊(如人口統計、戶籍遷入、人口年齡區間、交通事故、死亡登記等)，每月點擊次數約 170 萬次。市府團隊利用空間平台進行資料查詢，例如建物圖資及工廠廠區平面



圖、空間使用圖及危險物品堆置等圖資資訊等，以多面向綜合方式呈現，提供決策分析參考使用。空間平台亦進行相關功能擴充(如地址與地號可互相轉換等)，供各局處(如消防局)業務系統介接。

108 年度空間決策分析平台針對社會安全網，整合社會局脆弱家庭圖資、衛生局精神病患圖資…等，以提供本府各機關作為決策參考之用。

## (二) 持續提升資料開放平台資料品質服務

本府資料開放平台目前共計開放 1,333 資料集，自 108 年 4 月 1 日起至 108 年 8 月 31 日止，每月平均瀏覽次數 8,032 次、每月平均下載次數 80,894 次、每月平均介接次數 321,715 次，目前本平台開放的資料集，已有超過 98%之資料達到國際開放資料品質標準三星等級。

本局今(108)年針對資料開放規劃辦理 3 場獨立之資料加值應用競賽，提供社會各界有想法又有心想為公眾事務貢獻心力之士發揮的舞台。目前本局已辦理完成兩場競賽，分別為「資料創新應用競賽」與「創意應用競賽－資料創意樂桃桃」，報名參賽之作品共超過 150 件，於最終決賽勝出之作品共有 15 件，其應用面向相當多元，包括交通、安全、住房、生育、教育、健康、農業、環境保護、觀光旅遊…等，目前正積極邀請優勝團隊前來與市府業務有關單位進行成果分享與交流媒合，期望後續對本府各相關業務之推行可以有所助益。最後一場競賽為「全國大專校院資訊應用服務創新競賽」中之「大桃園資料競技場創新應用組」，將於 108 年 11 月份舉行。

本府今(108)年在資料開放平台發布兩項亮點資料集，屬於交通類之細緻化資料(Fine-grained Data)，分別為桃園市公車以及桃園大眾捷運之旅客乘車紀錄。該些資料係民眾持桃園市市民卡或其他電子票證搭車時所產生之歷史交易紀錄，包括每位乘客之性別、年齡、持有之卡片種類、消費金額、上車與下車之精確日期、時間及車站等，並經過資料的清洗、轉化、整併以及去識別化後發布。期望藉由開放此類高價值資料來提升本府資料開放效益，為市民開創更多政府開放資料之加值應用空間。

### (三) 公文管理系統整合服務推動

本府公文整合資訊系統以公文流程管理為主體，整合公文製作、公文管理、檔案管理、公文電子交換及表單線上陳核等作業，廣續提供所屬機關學校使用，現已導入機關學校共計 394 個(包含本府一級機關 33 個、二級及其他機關 75 個、區公所 13 個、學校 273 個)，系統使用人數約 18,000 人。

### (四) 公文電子交換系統推動導入

因應國家發展委員會檔案管理局推動「全國共用電子交換系統」，為配合新版公文電子交換機制，本局已於 107 年 10 月至 108 年 4 月陸續導入本府暨所屬機關學校共計 409 個，並於 108 年 4 月至 8 月統計公文電子交換平均每月交換量達 68 萬筆，可順利執行公文電子收發文作業。

### (五) 差勤系統整合服務推動

完整正確的人事資料庫是所有人事業務 E 化的基礎，目前本府使用的差勤系統，能提升人事管理員人力資源管理效能，突破傳統人工作業耗時費力之瓶頸，同仁差假之申請均於線上處理，達到迅速、正確之效果。目前(108 年 8 月 31 日為止)使用機關已達 76 個(含一級機關 27 個、二級機關 15 個、衛生所 13 個、戶政事務所 13 個、地政事務所 8 個)及各機關學校首長等，使用人數約 8,860 人。109 年度將持續納入客家事務局和體育局至本府差勤系統，達到系統資源共享。

### (六) 市政資料庫查詢系統推動

為使本府各機關間資料交換、便民服務更加便利，減少民眾往返戶政、地政機關等交通時間與交通次數，藉由共通性應用程式介面整合府內資訊系統，提供戶籍謄本、土地登記簿謄本、建築物登記簿謄本、地籍圖、建物測量成果圖、商業登記、工廠登記、使用執照存根、土地使用分區證明及財稅謄本等 10 類書證謄本免檢附，並持續改善系統操作流程、加強稽核管理能力，以提升市府行政效率。本府暨所屬共 69 個機關使用(一級機關 23 個、二級機關 12 個、地政事務所 8 個、戶政事務所 13 個、區公所 13 個)，系統使用人數共約 1,800 人，自 108 年 4 月起至 108 年 8 月止查詢案件數為 363,021

件。

#### (七) 罰鍰規費管理系統整合推動

本系統已整合本府 52 個機關，共 344 項業務之規費及罰鍰開立與繳納功能，除供業務機關資料登錄外，今（108）年也改版提供民眾透過罰鍰編號、個人姓名或公司名稱、違法法令等資料進行繳款資料及辦理情形查詢的網頁，方便民眾能使用行動裝置查詢。截至 108 年 8 月止，使用本系統之業務承辦人員總計 1,632 人，108 年 4 月至 108 年 8 月開立規費案件數為 87,037 件、罰鍰案件數為 3,556 件。今（108）年與都發局都市計畫地理資訊系統介接，以減少重複登打罰鍰資料，並因應台銀收入繳款書改版，系統配合修改相關設定。

#### (八) 持續整合市府機關網站管理平台

本局建置共通網站管理維運平台(以下簡稱共通平台)統合各機關網站建置需求，提供應用軟體共享與硬體資源共構服務，以節省各機關資訊管理人力與經費，提升系統管理與維護品質，增進系統可用度。

為提高入口網站系統穩定度與整合網站管理維護功能，陸續將各機關網站導入本府共通平台，截至 108 年 8 月 31 日共通平台已導入本府 88 個機關中文官方網站(26 個一級機關、15 個二級機關、13 個區公所、13 個衛生所、13 個戶政事務所、8 個地政事務所)、15 個一、二級機關英文版網站、2 個市府中英文入口網、1 個英文版戶政服務網及 18 個主題網站，共計 124 個網站。

統計 108 年 4 月至 108 年 8 月間，透過本平台發布的訊息(如：訊息公告、新聞稿、活動訊息、徵才資訊等)數量平均為每月 3,015 筆，市府入口網平均每月瀏覽量達 18 萬 8,488 次。

### 三、跨局處整合推動智慧城市

#### (一) 智慧運籌管理暨大數據分析平台

本府「智慧運籌管理暨大數據分析平台」於 107 年 10 月 1 日正式上線，蒐集了本市 10 項市政資料源(包含 1999 與市政信箱、公有停車場、eTag、智慧路燈、水位站、空氣品質、消防災害通報、

醫療資源據點、網路社群輿情、CCTV 路況影像) 建立資料模型，以視覺化之儀表板呈現統計結果，輔助業務機關進行管理與決策。為倡導府內機關善用大數據以優化施政效益，根據市政需求，於該平台實作了「交通安全分析」、「食品製造業 GHP、HACCP 風險分析」、「道路施工投訴風險分析」、「防火宣導資源分析」等 4 項數據分析主題案例，除讓業務機關有科學化的決策依據，亦作為本府數據分析之先導示範。另就各資料源可分享部分共建置 27 項 API，供府內各機關資料交換之用，期能對跨領域資料應用有所助益。另本局亦辦理相關檢討會議，請使用局處回饋使用情形，進行模型調校及功能擴充，使該平台更符合業務實際使用需求。

## (二) 智慧城鄉應用計畫

經濟部工業局推動之「普及智慧城鄉生活應用補助計畫」，為數位國家·創新經濟發展方案(DIGI+)推動重點，並納入行政院「前瞻基礎建設計畫」之數位建設。該補助計畫以地方需求及產業發展為主，結合地方政府及國內應用服務提供者、軟硬體研發與內容開發等業者共同投入，分為地方創新類及創新服務類，地方創新類乃指由地方政府出題，依據在地特色，針對可行場域進行服務試煉發想，結合地方產業，共同推動智慧城鄉應用服務，促成智慧生活普及與產業轉型升級；創新服務類則為配合亞矽、數位經濟政策，由中央開題，地方政府提供場域試煉，帶動相關產業發展。截至目前為止，本府申請通過之提案計畫說明如下：

### 1. 地方創新類：

107 年有 4 提案，分別是「桃園市智慧城鄉推動計畫(桃園市民卡智能生活體驗計畫)」、「3D-AR-BIM 智慧物聯網履歷平台」、「桃園數位申辦繳費通計劃」和「自駕車虛擬場域平台整合測試計畫」，目前 4 案皆已完成簽約並執行中；108 年提案計畫為「智慧路燈計畫」，已於 108 年 7 月 2 日辦理專業審查會議，並於 108 年 8 月 23 日核定補助。

### 2. 創新服務類：

107 年有 5 提案，分別是「多媒體語音 AI 稅務服務計畫」、「AI 空氣污染城市治理緊急應變平台與服務流程計畫」、「智慧路口整合

應用服務計畫」、「智慧建造之 MR 創新應用-桃園創新園區建築管理整合招商行銷」、「智慧電動輔具全時照護服務躍昇計畫(跨域)」，目前 5 案皆已完成簽約並執行中；108 年提案計畫為「桃園市復興區無人機培訓基地建置暨無人機飛手媒合派遣平台開發計畫」，已於 108 年 8 月 13 日辦理專業審查會議。

### (三) 持續推動桃園智慧城市

為落實桃園智慧城市建設，本府透過「桃園市智慧城市推動委員會」統合協調市府各機關，從「智慧治理」、「智慧生活」、「智慧產業」3 大面向及結合本地優勢的亮點主軸、強化市民觀點的敘事行銷及發揮塊狀結構的統合效益，整合歷年辦理智智慧城市相關計畫之經驗，並由本局規劃出桃園智慧城市發展 10 大主題及行銷倡導，包含：「市民卡整合應用」、「能源永續」、「環境永續」、「智慧運輸與綠色交通」、「感知網路建置及應用」、「發展青創園地」、「智慧教育」、「機器人與語意服務應用」、「智慧醫療與長照」及「公共安全與防災」。各主題呼應民眾需求與聯結產業發展，用智慧化的治理思維，因應市民生活的大小需求，後續各主題相關主責局處將朝規劃方向推動邁進。

此外，國際組織「智慧城市論壇」(Intelligent Community Forum, 簡稱 ICF) 每年分別就寬頻、知識勞動力、數位平等、創新、永續性及行銷倡導等 6 大構面辦理全球智慧城市評比，本市自 2009 年起屢獲佳績，並連續 3 年入圍 ICF TOP7 全球前七大智慧城市，今(108) 榮獲全球智慧城市首獎 (Top1)。桃園經過多年智慧城市競賽的參與以及持續成長進步，屢次由全球近 400 多個城市脫穎而出，這對桃園市民及在地努力耕耘的產、官、學各界與市府團隊而言，都是一大鼓勵，也是本市邁向全球頂尖智慧城市的軌跡。

### (四) 推動國際智慧城市交流計畫

2019 年桃園市在 ICF 400 多個智慧城市評比競賽中，榮獲全球智慧城市首獎，在 2019 ICF 全球高峰會期間，本府率領桃園在地電信、物聯網、無人機、智慧建築規劃、智慧電網、機器人等領域 9 家公司一起參加經濟媒合會，連結國際資源，藉由此次 ICF 機會讓世界看見桃園在地產業所做的應用。同時將本府建設智慧城市成果

做經驗分享，在城市與談中桃園智慧城市英文影片以結合智慧教育的團隊學習與智慧教室的運算思維、青創園地的創業學習、社區的樂齡學習、就業輔導免費職能訓練、公民參與式預算審議、新住民的語言文化傳承，及智慧城市的交流演化等七大面向，用獨特的城市 DNA，訴說屬於桃園自己的故事，透過學習與文化發展，讓桃園成為智慧城市最佳場域。

#### (五) 優化免費無線上網服務品質

截至 108 年 8 月 31 日本市建置之免費無線上網熱點已達 538 個，加上中央建置之 307 個免費無線上網熱點，全市共提供 845 個免費無線上網熱點，主要分布於大眾運輸節點、文教場所、洽公場所、旅遊景點、夜市、公園及商圈等。另於桃園火車站站前廣場、藝文特區廣場、中壢火車站站前廣場、六合商圈等處提供多個戶外型高性能無線熱點 (Access Point, AP)，共計 4 熱區 29 個熱點

本市免費無線上網服務採國家發展委員會 iTaiwan/iTaoyuan 認證機制，為使資源妥適運用，發揮較佳效益，本局每季定期檢討各熱點使用人次，調整使用量過低熱點至更有需要之處，以服務更多民眾；並持續評估熱點使用效益及市民需求，適當調整及增加熱區與熱點，以優化無線網路服務品質為目標，各熱點服務維持每月妥善率至少達 97%，以期提供民眾更優質便利的上網環境。

#### (六) 資安聯防跨域合作

##### 1. 與法務部調查局桃園市調查處簽訂資安合作備忘錄

為提升資安資源有效運用，加速資安威脅事件處理，「桃園市政府資訊科技局與法務部調查局桃園市調查處簽署資安合作備忘錄」於 108 年 7 月 23 日上午在市府 16 樓舉行，由桃園市政府秘書長黃治峯主持、資訊科技局長陳崗熒與調查局桃園市調查處處長汪仁成代表簽署。

合作方向包含結合雙方資安資源有效解決資安威脅事件、並透過檢調單位司法調查權，提升新型態、網路犯罪的偵查能量、提升網路犯罪取證與鑑識能量、建構網路跨機關追查環境，並協助桃園市政府即時保全駭客入侵跡證，進一步追查惡意來源，增加防禦深度，以達事前預防及防堵資安事件進一步擴大與發生。

## 2. 桃竹竹苗區域資安聯防計畫

本府依行政院規定，延續 107 年作法結合新竹縣、新竹市及苗栗縣等 3 個縣市政府共同提報 108、109 年前瞻計畫，期能強化基層資安防護、提升基層機關資訊服務能量、發揮區域資安聯防功效、加強資安防禦縱深等目標，向行政院積極爭取並獲得行政院 108 年 1 月同意核定補助經費(如下表所示)。

	核定數	行政院補助總額 (60%)	市府自籌 (40%)
108 年	53,988	32,393	21,595
109 年	58,242	34,945	23,297
合計	112,230	67,338	44,892

108 年至 109 年計畫內容主要係針對 107 年已部署完成之區域資安聯防監控網及技術資源共享機制規劃後續之監控維運、賡續辦理市網/縣網網路整併、賡續強化基層機關資安防護體質，完備國家資安基礎建設，其中並包含因應縣市資安縱深防護需求與資安管理法及其子法規定，賡續導入 GCB 端點管控機制、輔導建立資訊安全管理制度及相關規範、本府區域聯防情資分享平台改版通過無障礙標章案、關鍵資訊系統源碼檢測等，各項子計畫均如期積極辦理中。

### 貳、未來努力方向

未來本局除持續統整本市資訊發展與規劃，協調跨局處資訊科技應用需求，爭取中央資訊科技類計畫外，針對市民卡積極導入智能服務及成立市民卡整合服務推動辦公室，而在大數據應用與整合上，預計建置府內共用數據分析工具及城市公共物聯網，提供市府決策客觀的指引，創造更多元的市民資訊服務，並持續精進機器人與語意服務應用、推動智慧城市交流合作與智慧城市產業行銷。謹就未來規劃分述如下：

## 一、市民卡營運中心與智能生活體驗計畫

為持續精進市民卡功能、擴展市民卡服務，現正進行成立「桃園市市民卡營運中心」前置作業。

營運中心發展市民卡新服務將結合經濟部工業局「智慧城鄉生活應用補助計畫」核定本府「桃園市市民卡智能生活體驗計畫」(計畫總金額 8,130 萬元，廠商自籌 4,878 萬、工業局補助 3,252 萬)，進行市民卡新服務系統開發作業。本案預計於 109 年第二季完成市民卡數位支付系統、區塊鏈紅利點數平台及特約商店整合行銷系統三項服務，截至 108 年 7 月 31 日已完成工作說明書訂定、服務需求訪談、平台規格設計，現正進行系統開發作業及分階段各項功能系統測試。

市民卡營運中心，除可整合各局處市民卡相關服務資源，維持日益擴增之卡務營運服務需求。對於 109 年度即將上線之市民卡數位支付系統、區塊鏈紅利點數平台及特約商店整合行銷系統三項新服務，營運中心亦負責後續各項市民卡服務通路拓展、通路推廣及平台維運工作。預計未來民眾至市民卡特約商店消費時，可透過市民卡 APP 的數位支付功能刷 QR Code 進行行動支付；市民卡特約商店也可利用特約商店整合行銷系統與市府有更多元的合作方案。

## 二、城市物聯網計畫

以整個桃園市作為城市公共物聯網計畫涵蓋之範圍，與國網中心合作取得雲端儲存及運算服務，配合中央政策使用公共物聯網專用頻段，爭取中央建置經費補助及電信業者合作，建置城市公共物聯網，整合空氣品質、水質監測、水位監測、交通流量等感測數據，創造更多元的市民資訊服務，降低成本、刺激需求，進而驅動 IoT 應用產業升級和數據經濟發展。

計畫中將以桃園全區作為實驗場域提供廠商進行驗證，透過物聯網基礎設施布建，促進更深層且更多面向的資料分析、應用與增值，有助於精確的決策、行動與對未來規劃。本局會積極向中央爭取經費推動本計畫，讓桃園逐步邁向智慧城市帶給民眾更方便的生活、更美好的環境。



### 三、建置資料探勘數據分析平台與市政資料倉儲

為因應府內各機關運用數據分析以解決業務痛點之需求，本局刻正建置內部共用之數據分析工具，包含資料前處理、數據分析、視覺化等功能，本府各機關同仁可運用該工具，依業務需求進行數據分析，此建置案並結合消防局需求，實作「緊急救護案件熱點與勤務人員調派分析」主題案例，除驗證工具功能，亦將此案例執行經驗作為推廣示範。

此外，將辦理工作坊及教育訓練，使各局處熟悉數據分析概念，了解如何運用既有資料，於工具上呈現資料視覺化之分析結果，進而透過該工具進行個別所需之數據分析，以輔助業務進行。而各局處分析所用之資料，可存放至市政資料倉儲與其他府內機關共享，未來其他數據分析專案若有需求，可申請取用資料。

### 四、精進機器人與語意服務應用

本局 108 年度 6 月完成機器人對話準確率提升計畫，於 9 月份更新本府 1999 與市民卡之機器人文字客服系統版本，將持續精進現有智能機器人市民諮詢服務，除增加語意精準度外，未來規劃擴充如下：語音辨識功能、增進應用服務、機器人多樣性、辦理創新應用競賽、擴大產專應用。

為進一步提升智慧機器人市民諮詢服務使用率，規劃於 109 年度採用參與式預算的方式徵求民眾提案，針對民眾需要的市政諮詢需求進行交流，以提供民眾所需要的服務，並將邀請民眾組成團體或相關社群，針對智慧機器人議題進行發想討論，供本府各機關、專家學者及顧問評估提案可行性，以利民眾提案之執行。

### 五、推動智慧城市交流合作與智慧城市產業行銷

本局將持續推動國際智慧城市交流，預定於今（108）年 11 月邀請 ICF 國際專家在桃園舉辦航空城智慧工作坊，並積極爭取 ICF 組織 TOP7 國際論壇於明（109）年 2 月到桃園舉辦，也預計於 110 年籌辦亞洲智慧城市論壇。

桃園榮獲 2019 ICF 全球智慧城市首獎後，未來希望藉由參與全球

智慧城市活動，將市府推動的科技、人文、觀光等面向相關計畫成果展現於國際舞台，持續加強與產官學研等各界的緊密合作，行銷桃園國際智慧城市的發展經驗及智慧城市產業。本市亦將持續推動創客學習，打造創意桃園，培養青年創新創業機會，呼應 2019 年為台灣創生元年，培育「亞洲·矽谷」的產業能量，落實吸引全球走進桃園的發展願景。

## 參、結語

未來，<sup>崗榮</sup>將秉持科技社會人「不斷更新、持續創造」的精神，與本局同仁一起努力，智慧城市為本市重要施政方向，藉由智慧城市旗艦計畫之推動已初見成效。本局將持續透過智慧城市推動委員會統合協調市府各機關，從「智慧治理」、「智慧生活」、「智慧產業」3 大面向及市民卡整合應用、能源環境永續、智慧運輸與綠色交通、感知網路建置及應用、發展青創園地及智慧教育，還有智慧醫療長照、公共安全防災、機器人和語意服務應用等 10 大主題，用智慧化的治理思維，以符合市民所需為最高指導原則，創造出真正符合民眾需求的智慧城市。

感謝各位議員女士先生對本局的支持及指導。

## 【附錄】資訊科技局各科室聯絡電話一覽表

單位別	職稱	姓名	電話	傳真
局本部	局長	陳崗熒	3322101 分機 6965	335-0859
局本部	副局長		3322101 分機 6965	335-0859
局本部	主任秘書	閻俊如	3322101 分機 6965	335-0859
局本部	專門委員	張慧君	3322101 分機 6965	335-0859
規劃發展科	科長	邱國豐	3322101 分機 6952	335-0859
智慧城市科	科長	許順智	3322101 分機 6963	335-0859
系統整合科	科長	張珮璇	3322101 分機 6954	335-0859
設備網路科	科長	黃偉鈞	3322101 分機 6961	335-0859
秘書室	主任		3322101 分機 6951	335-0859
會計室	主任	葉春秋	3322101 分機 6951	335-0859
人事室	主任	許佩君	3322101 分機 6951	335-0859