

貳拾柒、研 考

一、研究發展

(一) 專題委託研究

依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」，114 年委託研究「高雄城市品牌與發展策略」案，115 年 6 月完成期末報告審查。

(二) 民意調查

即時掌握各項評比調查以貼近民意，並作為本府施政改善參考；115 年已完成 1 次調查。

(三) 推動公民參與

為落實公民參與公共事務，本府設置公民參與網並函頒「115 年推動公民參與實施計畫」，鼓勵各機關落實公民參與機制。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 5 案（共補助 100 萬元）及機關自籌辦理 12 案。另本府研擬「高雄市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。

(四) 市長與大學校長會議

高雄地區大專院校培育眾多人才與學術能量，為本市建設發展及提升城市競爭力不可或缺的助力，本府 115 年市長與大學校長會議於 6 月 25 日舉行，邀集本市 18 所大學校長共同與會，包含近期加入高雄的清大與陽明交大代表，本次會議聚焦「產學共育的創新實踐」與「大港實習與創業育成」兩大主題交流。未來持續強化產官學合作、落實人才轉型，為高雄留住優秀青年，攜手共築科技城市願景。

(五) 加強為民服務措施

1. 依據「政府服務躍升方案」研訂「高雄市政府提升服務實施計畫」及機關「執行計畫」、「工作計畫」分層推動，業彙整各機關服務創新標竿案件，供參照學習。
2. 研訂本府年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫，委外辦理年度電話服務及禮貌測試，115 年上半年施測 62 個機關，整體成績 90.15 分；核列特優(90 分以上)機關 40 個、優等(85-89 分)機關 22 個，測試結果函送受測機關參考改善。

(六) 辦理政府服務獎推薦

依據國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」，辦理第 9 屆政府服務獎參獎機關輔導及推薦作業。經由本府評審小組兩階段審查，推薦工務局、民生醫院、農業局及社會局代表參獎。

(七) 控管公務出國報告

本府及所屬各機關學校 115 年 1-6 月列管因公出國案 101 件。

二、綜合計畫

(一) 辦理重要施政計畫先期作業

1. 依據「高雄市政府年度重要施政計畫先期作業要點」，辦理116年度重要施政計畫先期作業，並訂定年度實施計畫及辦理教育訓練，協助各機關提案。
 2. 116年度先期作業各機關提報案，已於115年6月辦理書審及初審作業，預計7月完成預算平衡，最終審定資料將提供本府主計處納入年度預算編列。
- (二) 策訂本府116年度施政計畫(草案)
- 配合市政未來重大施政計畫推動，釐定本府116年度各項施政目標與各部門施政要項，將依限於開議前15日彙整本府116年度施政計畫(草案)送市議會。
- (三) 追蹤檢討中程施政計畫執行成果
1. 經追蹤檢視本府114年度中程施政計畫關鍵績效指標整體達成率為96.6%，較113年度增加0.6%。
 2. 後續將函請各機關依據本會複評建議，檢討績效不佳或達成度大幅超越目標值之績效指標，以期持續提升整體施政效能。
- (四) 推動淨零公正轉型能力建構與主流化
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. 函請本市淨零城市發展自治條例第10條所列主辦局處導入市民參與機制，115年度至少辦理1場社會對話活動，並據以進行追蹤。

三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府115年度施政計畫計列管160案，計畫主管機關應依據年度作業計畫確實執行，且每月覈實填報執行進度；查核點依限未完成或年經費支用比未達90%時，均應分析落後原因並研提改善方案。另為解決公共工程遭遇的問題及檢討落後案件，定期召開公共工程督導會報，協助機關解決困難，督促工進。

(二) 市營事業考核

本府針對輪船公司、動產質借所2家市屬事業機構辦理114年度經營績效考核，邀集府外學者、專家與府內委員於115年6月4日及5日完成複評作業，後續將彙編「114年度高雄市政府

所屬事業機構經營績效考核報告」，核定後將函送各主管機關及受考核機關參考，並依所建議事項改進。

(三) 公文處理時效督導查訪

為實際瞭解一級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，已於115年4月著手115年度公文實地查訪實施計畫研擬，及查訪機關選定之前置作業，預計115年7月至8月辦理擇定機關之公文實地查訪，後續將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。

四、工程品質查核

(一) 辦理工程品質及進度查核

1. 本府工程施工查核小組依工程施工查核小組作業辦法等規定訂定年度查核計畫，並進行查核作業。
2. 查核案原則上採不預先通知方式辦理，並依據各案工程特性不同聘請2至3位外聘委員擔任各案查核委員，透由外部稽核機制，以提升本府公共工程品質。
3. 115年1月至6月底查核及複查施工中工程計104件。查核過程中發現之缺失，當場要求工程主辦機關、監造單位及承攬廠商限期改善；設計及其他建議事項則請檢討改進。查核紀錄彙整後，函請各受查機關於30日內將缺失改善完妥，並於確認改善完成後報查核小組備查。
4. 依據「工程施工查核小組組織準則」第10條規定，按季填報查核結果後，於115年1月及4月均依規定分別彙送114年第四季及115年第一季季報表予工程會。
5. 為提升本府工程品質，辦理「品質預警機制2.0」及「新建校舍土建工程品質提升計畫」，以提升施工團隊專業能力及查核成績。

(二) 全民督工辦理情形

1. 為推廣全民監督公共工程，並結合本府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月底總通報案件共56件，均已辦理結案，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

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。
2. 115年5月22日辦理「115年度學校廁所工程實務」教育訓練。
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。

五、聯合服務

為貫徹「把市民的小事當做政府的大事來辦」的施政理念，本府於四維行政中心辦公大樓一樓以聯合服務的方式，調派市府相關機關優秀人員進駐本府聯合服務中心，提供市民單一窗口便民服務之工作，近期各類服務成果分別摘述如下：

(一) 市政業務諮詢

除臨櫃服務外，本府並設有 1999 市民服務專線，提供市民市政業務諮詢窗口，達到立即、迅速、便捷之服務目標，115 年 1 月至 6 月諮詢服務案件數為 51,334 件。

(二) 受理人民陳情

提供民眾電話、臨櫃、市長信箱、高雄數位市民 | 市政服務、書面及傳真等多元反映管道，並透過本府線上即時服務系統登錄案件，後送至承辦機關迅速處理回復，自 115 年 1 月至 6 月派工通報案件計 54,150 件，人民陳情案件計 103,761 件。

(三) 法律諮詢服務

由本市律師公會輪派執業律師提供免費法律諮詢服務，於四維行政中心、鳳山、岡山、旗山、林園、前鎮、旗津區公所及新住民會館等八處均設有法律諮詢服務處所，115 年 1 月至 6 月共計受理法律諮詢服務 4,713 人次。

(四) 本府話務中心（1999 服務專線）

本府話務中心於 97 年 4 月 1 日正式啟用，係以 1999 代表號提供民眾 24 小時全年無休之服務，115 年 1 月至 6 月電話服務處理總量為 454,435 通，平均每月 75,739 通。

(五) 手機簡訊傳送錄案編號服務

110 年 10 月 8 日啟動簡訊發送錄案編號服務，只要民眾反映案件時登錄手機號碼，系統於成案和結案時，會將案件編號及辦理情形查詢網址以手機簡訊傳給民眾，便利自行上網查詢，115 年 1 月至 6 月計傳送 207,738 則。

六、資訊業務

(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。