

臺中市議會第3屆第6次定期會

臺中花博卡、數位學生證、兒童卡、台中 e指通辦理情形暨臺中市資訊整合、數位 科技政策推動情形 專案報告



臺中市政府
TAICHUNG CITY GOVERNMENT

報告人

臺中市政府研究發展考核委員會 主任委員 吳皇昇

臺中市政府交通局 局長 葉昭甫

臺中市政府教育局 局長 楊振昇

中華民國 110 年 10 月 19 日

目 錄

壹、數位科技政策（研究發展考核委員會辦理）-----	2
貳、台中 e 指通推動現況及未來規劃（研究發展考核委員會辦理）----	9
參、臺中花博卡活化（交通局辦理）-----	12
肆、數位學生證推動暨兒童卡升級（教育局辦理）-----	14
伍、結語-----	15

張議長、顏副議長、各位議員女士、先生：大家好！

欣逢貴會第三屆第六次定期會，本次應邀進行臺中花博卡、數位學生證、兒童卡、台中 e 指通辦理情形暨臺中市資訊整合、數位科技政策推動情形專案報告，承蒙各位議員先進，諸多提點與指教，謹致上最誠摯的謝意。

以下專案報告內容將分別針對數位科技政策、台中 e 指通推動現況及未來規劃、臺中花博卡活化、數位學生證推動暨兒童卡升級等向各位議員先進說明，敬請各位議員惠予指教！

壹、「數位科技政策」說明（研究發展考核委員會辦理）

為實現智慧城市願景，並因應資訊整合應用的趨勢，善用數位行銷策略與工具，亟需數位發展綱領以促使本府面對空污、災防治理、治安、交通等議題，有效運用資通訊科技提昇民眾服務、貼近民意，爰本府積極研訂數位政策，首先運用 SWOT 模型分析內外部環境，歸納臺中市發展數位政策之關鍵，同時參考國際標竿案例，並透過訪談公共政策與資通訊科技領域專家、府內推展數位業務重點機關，整合相關建議及經驗，以期建立本府整體推動架構。



圖 1 數位政策推導流程圖

一、國際數位政策發展趨勢：

物聯網推動產業革命，也造成新一波的城市革命。智慧城市的發生，將人與科技充分結合，也讓城市競爭邁向數位的空戰。藉

由 SWOT 分析初步歸納出建構資通訊科技應用、強化與市民雙向溝通、運用大數據分析輔助決策、結合民間資源推動發展、培育數位產業以及提昇資源整合等等初步策略方向。為此，參考全球智慧政府排名、政府線上服務排名，並綜合上述策略方向，擇選新加坡「Smart Nation」、愛沙尼亞「Digital Agenda 2020 for Estonia」、英國倫敦「Smarter London Together」及韓國首爾「Global Digital Seoul」4 個標竿對象作為本市數位政策擘畫參考案例，以期借鏡成功經驗，作為臺中數位政策發展之基礎。

經過國外數位政策的案例研析，將各案例的關鍵策略與推動方式進行通盤檢視，得到如下結論：

(一) 關鍵數位政策

1. 透過跨業務領域的橫向連結，提供民眾端流暢一致的服務體驗。
2. 透過統一資料標準與智慧管理平台，發展政府端有效的數位治理。
3. 從過往政府主導規劃與推動，開始藉由數位力量轉向為開放民眾與企業參與，廣納民間意見與能量，透過公私密協力影響政策制定與促進創新。

(二) 推動數位政策之關鍵角色

1. 政府最高層級的領導：不論是總理/副總理、城市的市長/副市長、政府的 CTO/CDO，數位政策的推動仰賴政府最高領導者從上而下的大力推動，召集帶動並監督各機關朝向同一目標前進。
2. 跨單位組成的組織：為達到各領域服務的無縫銜接體驗、後端管理系統的整合串接，必須要突破以業務領域分工的組織體系，建立跨政府機關、甚至包含民間產學研專家的組織，以進行整體的數位發展規劃與推動管理、針對政策與議題進行討論、制定一致的資通訊標準、

跨機關整合與協調資源，進行計畫與預算之審議。

3. 執行單位：整體的數位政策規劃需要主要的單位推動計畫執行、並協助就資通訊面向進行執行規劃與技術諮詢與支援、建立基礎建設/共通性平台與系統，以及引入核心科技技術與進行先導試驗，協助賦能各領域面向數位業務發展。
4. 研究單位/外部專家顧問：國家或城市的數位發展需要跟上新興科技的發展與應用，透過研究單位或外部專家顧問擔任智庫，提供新興科技、數位政策之研究發展建議、以及新議題與外部資源之引進。

二、專家及府內訪談：

依據前述國外案例研析綜整之數位政策發展面向與相關推動機制與角色，整理三大面向議題與組織推動的問項，希冀透過訪談國內相關領域專家與市府局處，汲取相關建議，將相關策略與機制內化為適合臺中推展之政策與機制。



圖 2 訪談規劃

(一) 訪談問項說明：

依據國外案例研析之關鍵策略與推動組織角色結論，綜整出訪談問項面向，包含三大策略面向「數位市民」、「數位治理」、「建立友善環境促進創新」，以及「推動組織與機制」與其他建議等。

(二) 訪談外部專家對象選擇與問項：

於外部專家訪談對象選擇，係綜合考量臺灣在地於公共政策與資通訊科技領域中，其學經歷、專長面向、服務領域等方面之學識與經驗有助於臺中數位政策擬定者，訪談五位專家，期盼綜合臺灣中央與地方、數位發展與公共政策之角度觀點，彙整各界對於數位政策發展面向之議題相關建議，以利規劃更具可行性之臺中市數位政策，受訪之專家名單如下表。

表 1 外部專家訪談名單

姓名	學經歷	服務單位與職稱
唐鳳	<ul style="list-style-type: none"> ●自由軟體程式設計師 ●明基電通、蘋果公司顧問 ●Haskell 和 Perl 社群領導者 ●g0v 零時政府核心成員 ●中華民國國家發展委員會開放資料諮詢委員會 ●十二年國民基本教育課程發展委員會委員 	行政院政務委員 (臺灣第一位數位政委)
陳敦源	<ul style="list-style-type: none"> ●臺北市政府市政顧問(網路組) ●新北市政府研究發展考核委員會委員 ●美國羅徹斯特大學(University of Rochester) 政治學博士 ●臺灣透明組織 常務理事、常務監事 	<ul style="list-style-type: none"> ●國立政治大學公共行政學系教授 ●電子治理研究中心主任

朱斌好	<ul style="list-style-type: none"> ●美國史丹佛大學（Stanford University）工程經濟系統博士 ●國立政治大學特聘教授、社科院副院長、公共行政學系系主任 ●中山大學傳播管理研究所所長 	<ul style="list-style-type: none"> ●國立政治大學公共行政學系教授
楊朝棟	<ul style="list-style-type: none"> ●國立交通大學資訊科學研究所博士 ●東海大學資訊工程學教授/副教授 ●東海大學電子計算機中心主任 ●東海大學軟體工程與技術中心主任 ●東海大學研發處學術研究評量組組長 ●台灣台中軟體園區發展產學訓聯盟秘書長 ●中華民國大專校院資訊服務協會常務理事 	<ul style="list-style-type: none"> ●東海大學資訊工程學系終身特聘教授 ●東海大學圖書館館長 ●財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算中心兼任研究員
周天穎	<ul style="list-style-type: none"> ●密西根州立大學/資源發展系/博士 ●逢甲大學建設學院院長 ●逢甲大學地理資訊系統研究中心主任 	<ul style="list-style-type: none"> ●逢甲大學都市計畫與空間資訊學系特聘教授



圖 3 內外部專家學者訪談及座談

三、政策內容：

本府研訂數位政策，藉由 SWOT 分析瞭解本府數位發展內外部的優劣勢、威脅及發展契機，擬定出政策輪廓，再綜合國外案例研究及在地專家訪談，勾勒出「便民、效率、共創」願景，訂定三大目標、十大策略如下：

(一) 願景：便民、效率、共創。

(二) 目標：

1. 提升服務體驗：運用數位科技提升線上與線下民眾服務品質。
2. 強化行政效率：政府內部資源整合、效率提升，資料輔助決策。
3. 推動協作參與：推動私部門、民眾與政府之間的交流、合作。

(三) 十大策略：

1. 建立智慧市民平台，整合市政服務。
2. 深化數位科技應用，市民服務不打烊。
3. 體驗無界限，發展 O2O (Online To Offline) 服務。
4. 制定資訊流通標準，建立系統開放共用機制。
5. 資訊資源向上整合，強化資安能量。
6. 佈建物聯網基礎建設，善用大數據支援決策。
7. 善用數位行銷，政策精準溝通。
8. 促進公私跨域合作，創新永續發展。
9. 促進資料開放衡平性、隱私保護與共榮感。
10. 廣納民意，推動公民參與治理平台。



圖 4 臺中市數位政策架構

四、數位政策推動組織架構與運作機制（草案）

為推動數位政策內涵，需規劃具有特定要素與功能的組織與運作機制，協助政策依照整體架構推動。綜合參考各國推動數位政策組織與機制之精髓，可知組織中須包含政府最高層級之首長、由跨單位組成的組織協助橫向串聯，以及外部專家之參與等要素。未來臺中市政府數位政策推動組織將規劃由數位治理局、數位治理委員會（名稱暫定）、智慧創新辦公室（Smart Innovation Management Office, SIMO）與各局處數位種子窗口組成，分別扮演不同功能與角色，妥善運用資訊資源發揮整體綜效，皆為推進數位政策不可或缺的一環。

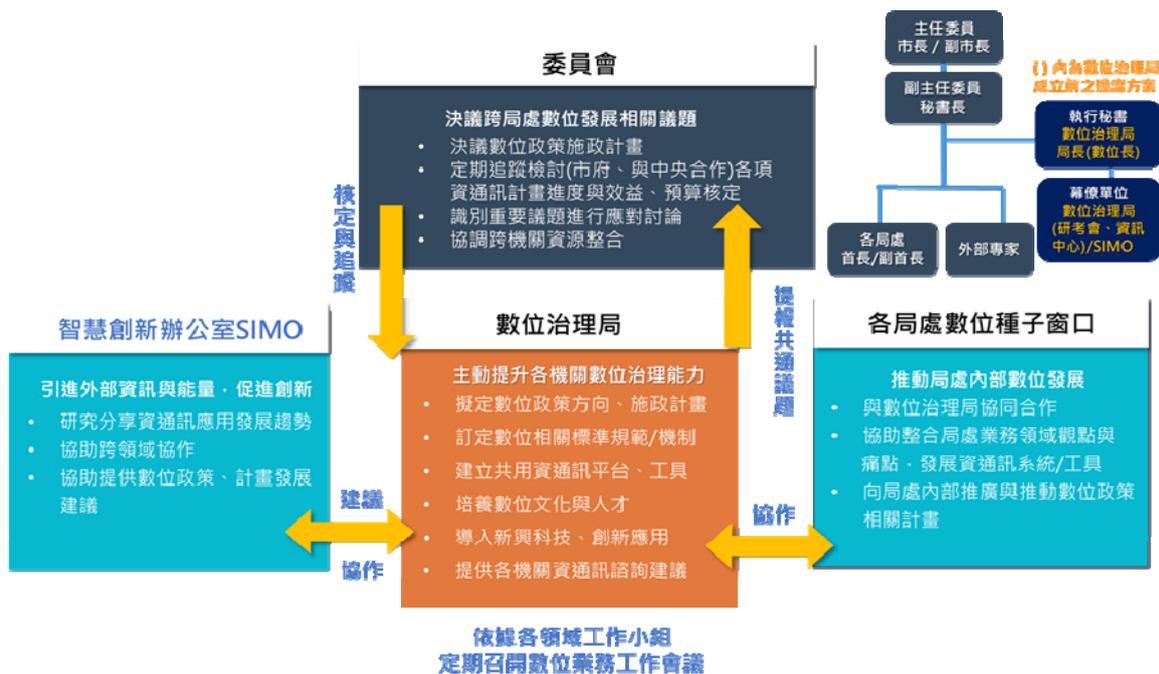


圖 5 臺中市數位政策推動組織示意圖 (草案)

貳、台中 e 指通推動現況及未來規劃(研究發展考核委員會辦理)

「台中 e 指通」以數位市民的概念發展整合式市政服務平台，以手機為使用者操作介面，結合虛擬化身份識別及整合本府 LINE 官方帳號，民眾一機在手就能獲得即時個人專屬的服務或資訊，平台現行六大功能簡要說明如下：

- 一、「一次登入處處通」：提供單一帳號串連各機關服務，讓民眾減少重覆填寫基本資料，或需記憶多組不同帳號之困擾，目前已整合「陳情整合平台」市民陳情、「服務 e 櫃台」線上申辦、復康巴士預約等服務。
- 二、「訊息不漏接」：透過訂閱方式即時獲得個人化的訊息，目前提供便民服務（申辦類查詢）、市政訊息（活動、文化、防災、旅遊等 8 類）及我的訊息（待繳停車單、圖書到館通知、申辦案件辦理進

- 度通知)等。自今(110)年3月19日上線,已經由本府LINE官方帳號發布66,226則個人訊息,節省訊息發送費用已超過19萬元。
- 三、「福利及生活資訊好好查」:以提供社會福利及生活資訊角度彙集各機關相關服務供民眾快速點閱查詢,包括樂齡服務、補助津貼、活動行事曆、大眾交通工具、空氣品質等內容。
- 四、「超值享優惠」:與店家洽談合作提供民眾出示數位市民虛擬卡就可享有專屬的會員優惠折扣,合作家數由上線初期的20個品牌店家增加為69個,部份連鎖品牌全台分店均適用,店點超過200家,持續增加中。
- 五、卡證虛實整合:出示數位市民虛擬卡除可享好康優惠,同時也與圖書館系統整合,借書免帶實體借閱證,專屬的QR CODE未來還可以結合網路報名與身份認證簽到退,提供多元便捷生活應用情境。
- 六、「行動支付繳費通」:提供民眾多元繳費管道,第一階段整合停車費,綁定車號即可自動提醒待繳車費,還可線上以信用卡查繳。第二階段「支付繳費通」於9月10日上線,以逐步整合各機關繳費項目為目標,提供公共費用支付繳費通服務,目前已提供行動支付繳交學雜費、地方稅,預計11月底整合提供水、電、瓦斯及汽燃費等生活繳費目及預計明年度提供行政罰鍰繳納項目。

自今年3月19日上線以來,會員數由3月底7,054人增加為迄今31,826人(統計至10月4日,其中臺中市民為29,125人),成長約4倍,平均每月增加4,100餘人。另台中e指通非屬短期活動性質,係以數位整合角度出發提供民眾依需求選擇使用相關服務(意即以符合民眾需求為目標形成自然加入成為永久會員之機制),後續亦將持續優化平台功能及擴增服務項目,「以長期經營方式逐步提昇會員人數」。

110年下半年度預計新增功能服務,簡要說明如下:

- 一、配合中央推動行動支付普及政策,逐步整和各機關繳費項目,持續

- 規劃結合信用卡、電子支付等不同行動支付方式，以提供民眾單一入口繳費服務，便利民眾透過單一平台進行查詢及繳納。
- 二、提供標準化介接程序（API），供其他系統認證台中 e 指通會員一維及二維條碼以增加應用廣度。
 - 三、提供線上活動、課程報名及結合會員數位市民虛擬卡之一維及二維條碼進行報到、簽到退之全程電子化服務，提昇民眾使用便捷度及取代紙本作業減少接觸。
 - 四、串連規費收據無紙化查詢、徵兵處理進度流程查詢系統、臺中市役男體位複檢查詢系統及安心樂-進度查詢等 4 項民政服務。
 - 五、介接國發會 MyData 身分驗證機制，開通新會員同步申辦圖書借閱證功能。



圖 6 台中 e 指通相關功能圖



圖 7 「支付繳費通」繳費三步驟

除以數位市民平台出發，並以手機主要操作介面的台中 e 指通外，亦應考量針對不同族群所面臨的數位情境提供適切管道與服務方式，爰以下將再就花博卡活化及數位學生證推動暨兒童卡升級進行說明。

參、臺中花博卡活化（交通局辦理）

花博卡為「2018 臺中世界花卉博覽會門票代售暨入口驗票委託服務案」標案，採購 300 萬張 RFID 悠遊卡（花博卡）供本市市民辦理花博入園門票用途。惟花博已於 108 年 4 月 24 日結束，並於同年 4 月 30 日公告停止受理市民申請及補換發，統計剩餘約 144 萬張空白卡片。本案因與廠商存有履約爭議未處理，財產歸屬狀況未明，現已由臺中地方法院處理相關爭議問題，爰本府已可以繼續活化剩餘卡片。

花博卡後續處理狀況（分二階段辦理）：

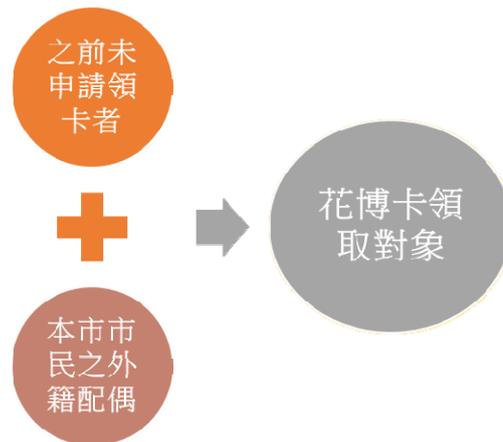
一、第一階段：市民在沒有個資疑慮下也能領取。

（一）卡片外觀版面：

1. 避免個資疑慮爭議再起，卡片外觀將不再列印姓名，並採不記名方式原卡發放。
2. 現有版面原卡發放，不重製新版面。

(二)領卡對象：

- 1.花博卡當時規劃對象為本市市民，規劃開放當時未領卡之市民申請領卡。
- 2.增加本市市民之外籍配偶亦可申請領取。
- 3.市民已領取但遺失者，採不重複發放。



(三)領卡地點

參照現有本市交通卡綁卡地點，初步規劃請民政局、中捷公司及交通局協助所轄區公所、戶政事務所、捷運場站等現有市民交通卡綁卡地點受理申請，以不重複領取為原則。市民領取卡片後亦可視需求參與台中市市民限定優惠政策綁定，同享「10公里免費+超過10公里車資上限10元」的雙十公車優惠。

(四)申請所需證明文件

- 1.本市市民出示設籍本市之相關證明文件（無國民身分證者，得以健保卡及戶口名簿正本取代之）。
- 2.本市市民之外籍配偶，持有效之中華民國居留證正本及配偶之國民身分證、戶口名簿或戶籍謄本正本。
- 3.委託他人辦理，須持前述申請人應檢附文件及委託書、受委託人國民身分證正本。

二、第二階段：

將視第一階段發放卡片剩餘情形，持續研議後續活化方向，初步規畫朝臺中捷運相關紀念套票販售、本府各局處重大活動等多元管道發送，讓想珍藏花博卡之外縣市民眾亦可透過本市活動取得。

在符合公平為原則，讓先前未領取花博卡之市民以不記名方式領卡，後續視花博卡剩餘狀況持續滾動檢討，讓想擁有花博卡民眾，亦可參與透過本府各項活動取得，以活絡本市經濟、資源更有效利用。

肆、數位學生證推動暨兒童卡升級（教育局辦理）

本市自今年1月1日起推動「雙十公車優惠」政策，本市市民及在本市就學的外縣市學生使用之票卡一經綁卡即可享有優惠。為提供6歲以上未滿12歲兒童取得半票卡之便利性，由市府統一贈送6~12歲兒童交通卡1張（兒童卡），除使國小學童可以搭乘捷運、公車，並規劃擴充功能為學生證。

109年計發放兒童卡14萬8,538張，今年預估發放一年級新生約2萬7,000張。另為充分發揮兒童卡之效益，本（110）學年度兒童卡除了原有的乘車功能外，將增加圖書借閱功能。並增加學生證識別效果；產生「兒童卡」即「國小學生證」之實質效果；未來並能協調爭取學童依學生證身分識別即可進入本市國民運動中心及科博館，享受優惠。

為迎接數位時代來臨，本市同步規劃試辦學生證數位化，規劃於110學年度進行系統建置及測試，擇定10所學校（北勢國小、富春國小、烏日國小、立人國小4所國小，長億高中、忠明高中2所高中，大華國中、大甲國中、萬和國中及中平國中4所國中）進行試辦；試辦期間並蒐集各界意見，評估試辦成效，做為逐步推動學生證數位化之參據。

伍、結語

為實現智慧城市願景，因應資訊整合應用的趨勢，本府將持續以民眾需求為規劃考量，提供適切的數位服務，未來並期搭配數位治理局的成立，進一步促進各機關資訊資源的盤整與協調，提昇資源運用的效率，進而優化城市管理和服務。