

臺中市政府秘書處  
105 年度施政計畫

# 臺中市政府秘書處 105 年度施政計畫

## 【目 錄】

第一部分：年度施政目標與重點 .....	1-1
壹、年度施政目標 .....	1-2
貳、衡量指標 .....	1-3
第二部分：年度重要施政計畫 .....	1-4
第三部分：上(104)年度實施狀況及成果概述 .....	1-12

## 第一部分：年度施政目標與重點

身處瞬息萬變的知識經濟時代，資訊科技的發達以及網路服務的興盛，使公部門更需要即時與彈性的回應，期能為人民提供更多元、更完善的服務。本處秉持市長行動市府的施政理念，以積極主動的工作態度，加強落實各項施政目標為民服務，力求提升民眾滿意度及行政效能。

為提升行政效率，本處努力不懈精進各項行政作為，在國際事務推動上，本著「讓臺中走向世界，讓世界走入臺中」的施政理念，不遺餘力推動城市外交與國際交流。為發展本市成為國際 NGO 首都，積極參與國際重要組織會議與城市論壇，協助本府各機關以策略性方式從事國際參與，同時廣邀國際城市重量級人物來訪，促進交流與合作，提升大臺中在國際間之能見度；並在為民服務品質層面，加強本府總機話務系統維運管理，提升總機人員服務質量，型塑本府親民、專業形象；另致力實踐市長政見「志工首都，希望銀行」，加強本處志願服務及志工效能；檢討整合資源，有效管理各項總務工作，加強餐廳管理，以提供洽公民眾及本府同仁優質之用餐環境。再者，加強辦公大樓公共空間設備細部檢修並打造無障礙空間，進而強化市政大樓公共安全及周邊環境綠美化，提供便利及安全之優質服務與洽公環境。

此外，在精進行政管理效能層面，因應本府未來人力需求，妥適規劃辦公空間利用與分配，秉持資源共享原則，期利用有限空間發揮最大使用效益；另配合中央執行勞務人力精簡政策及遇缺不補原則，有效管理工友（含技工、駕駛）員額及落實行政助理總額控管；並完善本府文書處理及檔案管理作業機制，賡續推動本府電子公文節能減紙作業；同時

建全本府採購制度，強化採購管理核心價值，充分發揮採購管理業務職能，落實推動以市民為優先之高效能政府。

## 壹、年度施政目標：

### 一、辦理本府各機關文書及檔案管理研習，強化文書及檔案管理機制（業務面向策略績效目標一）

為厚植本府各機關暨所屬機關學校同仁公文寫作素養及檔案管理人員專業知能，每年定期舉辦文書及檔案管理研習，提升文檔管理機制；研習後進行問卷滿意度調查，作為日後辦理研習之準據。

### 二、強化總機人員素質及提升話務服務品質(策略績效目標二)

舉辦總機人員應對技巧、服務禮儀等專業教育訓練，並透過管理稽核制度，定期檢測總機人員接聽情形，強化本府話務品質，型塑本府專業、親民之良好形象。

### 三、推動本處志願服務工作(業務面向策略目標三)

為強化志工服務知能，提升志工團隊服務質量，透過經驗分享及辦理重大政策宣導教育訓練，建立志工專業知識，提供蒞府民眾更優質之接待與導覽服務；另依質量倍增計畫積極招募新志工，以達到 105 年志工人數成長比例 6%以上之目標。

### 四、強化採購專業智識，有效提升本府採購效益（業務面向策略績效目標四）

#### （一）積極輔導本府採購專業人員訓練

- 1、培訓採購專業人員，提升本府整體採購效率及品質，預防採購缺失之發生，並建立採購專業人員管理制度，落實「採購專業人員資格考試訓練發證及管理辦法」之規定。
- 2、為快速提升本府各機關學校同仁採購專業智識，增加宏觀視野，提供獲取採購新知之途徑，藉由多元化訓練課程，以提升同仁採購專業能力。

## (二) 強化電子領標作業

- 1、為創造簡化便民之優質採購環境，積極推廣政府採購電子化政策，透過採購電子領標服務，有效防杜廠商惡意圍標、節省民眾奔波往返之時間及人事成本。
- 2、積極推動公開取得電子報價機制，減少書面紙張使用，促進環境保護之推動，及增進民間資訊應用蓬勃發展，提升整體競爭力。

## (三) 有效降低流、廢標比率，協助機關達成採購目的

- 1、督促及控管本府所屬各機關學校採購案件招標期程，降低流廢標比率，提升預算及採購作業執行效率。
- 2、透過管考與督催機制，期使採購同仁積極任事，順利達成採購目的，有助於公共事務之推展。

## 五、提供洽公市民及同仁安全的辦公環境，確保辦公人員洽公安全無虞（業務面向策略績效目標五）

透過洽公民眾、同仁意見反映及本處巡檢人員安全巡檢日誌，蒐集並瞭解本府辦公環境相關缺失，作為改進及評估之依據，以提升辦公環境安全性。

## 貳、衡量指標：

### 一、業務面向

策略績效目標	衡量指標				
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	105 年年度目標值
一 辦理本府各機關文書及檔案管理研習，強化文書及檔案管理機制(10%)	每年辦理文書及檔案管理人員研習(10%)	1	統計數據	參加研習人數	500 人

二	強化總機人員素質及提升話務服務品質(10%)	一	訂立服務品質標準(每月抽查)(10%)	1	統計數據	總機人員平均檢測分數	91分
三	推動本處志願服務工作(10%)	一	每年志工人數成長比例(10%)	1	統計數據	每年志工人數成長比例(以103年度志工人數41人為計算基準)	6%
四	強化採購專業智識,有效提升本府採購效益(30%)	一	積極輔導本府採購專業人員訓練(13%)	1	統計數據	參加本府採購專業人員訓練人數	350人
		二	強化電子領標作業(7%)	1	統計數據	電子領標達成率	100%
		三	有效降低流、廢標比率,協助機關達成採購目的(10%)	1	統計數據	有效協助由本處列管之流廢標案件,完成採購程序	75%
五	提供洽公市民及同仁安全的辦公環境,確保辦公人員洽公安全無虞(10%)	一	每年民眾及同仁、巡檢人員反映辦公環境安全缺失件數(10%)	1	統計數據	每年有關反映公共安全之缺失件數	≤150

## 第二部分：年度重要施政計畫

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
一、國際事務	1、多元管道推動城市外交及國際參與	1、本於「讓臺中走向世界,讓世界走入臺中」之施政理念,持續推動城市交流,透過雙邊聯繫互訪,維繫並強化與各姊妹市、國際城市間文化、教育、經濟及觀光等各領域的實質交流及友好關係。 2、參加國際重要城市組織並積極出席各項會議與活動,於國際場合宣揚本市特色及各項施政成果,增進世界各大城市對臺中之

	2、以國際事務委員會集合專家智慧，協助本府各機關研擬對外關係政策及國際化策略	瞭解，建立國際友誼。 以「臺中市政府國際事務委員會」為交流平臺，邀集府內、外專家及相關局處首長定期集會，整合府內各機關和民間的資源與力量，統籌協調本市涉外事務政策，協助本府各機關以策略性方式從事國際參與。
二、機要業務	1、辦理以市長名義致意各界婚、喪、喜、慶之中堂、輓聯、墨寶題詞及花禮致贈  2、製作新春紅包福袋致贈市民，以傳達賀年之意  3、辦理市長向各界人士祝賀新年賀卡案	利用網路之便捷特性，提供線上申請服務，透過更加多元之申辦管道，提升申辦效率及為民服務品質。  以農曆生肖為設計主軸，結合本市重大市政建設或活動，規劃印製新春紅包福袋，於農曆年前辦理相關活動時致贈市民，增添傳統年節氣息。  為迎接新年到來，規劃製作市長新年賀卡，向各界先進、市長國內外友人及政經人士傳達祝賀之意。
三、一般事務行政管理	1、強化本處公務車輛管理效能及行車安全  2、強化總機功能及提升話務服務品質	1、為保障駕駛及使用人用車安全，依規辦理逾齡老舊車輛汰換作業。另為利車輛調度順遂，輔以租賃方式因應，以達節省公帑及發揮統一靈活調度之效。 2、為準確掌控公務車輛使用狀況，車輛調度與維修採專人統一管理，並定期進行維護保養，俾利車輛管理及運用。 3、辦理駕駛人員教育訓練，提升駕駛同仁車輛專業技能及危機處理能力，確保機關執行各項公務之行車安全。  1、每年辦理本府通訊及話務系統設備維護採購案，以利本府總機話務系統撥接順利及通訊設備運作順暢，並於系統設備故障時，即時由委外駐點廠商檢修復話。 2、例行性檢測總機話務人員電話服務禮儀，建立本府專業、親民形象，並透過輔導及稽核資訊回饋機制，提升本府話務服務品

	<p>3、檢討整合人力資源，落實勞務人力管理</p> <p>4、加強盤點檢討，落實財產管理機制</p>	<p>質。</p> <p>3、每年辦理總機人員教育訓練，精進同仁接聽品質及客訴應對技巧，強化專業知識，期以提供民眾更為優質、便民之服務。</p> <p>4、因應本府各機關電話資料異動，配合更新「各機關電話號碼表」，俾利提供最新之資訊。為落實節能減紙，響應環保政策，相關資料置於本府全球資訊網首頁供民眾查詢、下載使用。</p> <p>5、為建構橫向快速溝通的優質話務品質，並擴大節費效益，賡續推動並建置本府各機關、學校網路電話 VOIP 自動截轉節費系統。</p> <p>6、持續配合本府臺灣大道及陽明市政大樓機關員額異動及電話使用需求，辦理話務通訊系統設備擴充採購，以使各項業務推動順暢，提升本府施政效能。</p> <p>1、依據中央勞務人力精簡遇缺不補政策、本府及所屬機關學校工友設置及移撥要點，各機關學校事務工作漸採委外方式辦理，逐年減少勞務人力；倘有人力需求則採調整移撥或按「臺中市政府各機關學校工友人力替代方案」辦理，以節省公帑、提升行政效能。</p> <p>2、每年辦理「本府及所屬機關學校工友及行政助理表揚活動」，藉由表揚活動使績優人員帶動單位的工作活力與服務熱忱，落實推動以市民為優先的行動市府，共同為建構大臺中的市政願景一同打拼。</p> <p>1、105 年度財產全面盤點依據「臺中市市有財產產籍管理作業要點」及「臺中市市有財產管理檢核要點」規定辦理，主動發掘問題、檢討缺失，並針對缺失項目積極改善，建立健全之市有財產管理制度及提升管理效能。</p> <p>2、105 年度財產報廢依據「臺中市政府所屬</p>
--	---	--

	<p>5、加強員工餐廳管理機制</p>	<p>各機關學校經管已報廢市有財產處理原則」之規定，辦理逾使用年限且不堪使用財物報廢及登載「臺北惜物網」拍賣作業，落實本府便民計畫。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、定期辦理衛生管理、公共安全稽查、油品檢測及環境消毒等維護管理作業，並要求經營廠商落實廚房水電、瓦斯等安全檢查，營造安全及舒適的用餐空間。</li> <li>2、規劃各類餐點供餐櫃位，提供多元選擇及物美價廉之服務，以提升供膳服務品質。</li> <li>3、不定期辦理本府臺灣大道及陽明市政大樓員工餐廳顧客滿意度調查，俾提供櫃位承商研討改善及本處辦理櫃位規劃之依據，以強化顧客服務。</li> <li>4、辦理餐廳設備之購置、汰換及定期維護保養，以確保餐廳供膳運作順利。</li> </ol>
<p>四、廳舍管理業務</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、賡續維護市政大樓各項軟硬體設備</li> <li>2、持續辦理並規劃各項市政大樓節約能源措施</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、針對市政大樓機電、空調、消防、給排水、電梯、飲水機、監視器等設備每月定期檢測及維護保養，確保各項設備正常運轉，提供民眾安全的洽公環境。</li> <li>2、定期清潔空調系統設備之濾網及相關設施，並每季更換袋式濾袋，以淨化室內空氣；定期檢測室內空氣品質，以維護同仁及洽公民眾健康。</li> <li>3、陽明市政大樓之機電設備機齡老舊致耗電量大增，能源運轉效率降低，將持續加強清潔維護以維持其運作，強化設備使用效能及節能效益；並視經費爭取情形，汰換新機種。</li> <li>1、透過定期保養大樓屋頂太陽能光電系統及清洗太陽能光電板，維護並提升太陽能發電效率，以達節能減碳目標，並提供民眾參觀導覽，作為教育、宣導及參訪示範。</li> <li>2、積極研議各項節能措施，如調整非上班時間空調申請表規範以加強控管、賡續設定直立式飲水機節電措施及辦理夜間用電設</li> </ol>

	<p>3、加強環境巡檢，提供安全的洽公空間及辦公環境，並強化災害應變作為</p> <p>4、臺灣大道市政大樓綠美化維護及景觀改善工作</p> <p>5、持續改善會議室各項軟硬體設施、視聽設備及環境品質</p> <p>6、豐原區原議政大樓辦公空間利用與調配</p>	<p>備之巡檢，並加強宣導各機關節能觀念，期能避免能源不當浪費並有效節省公帑。</p> <p>1、加強辦公環境公共安全，每日定時排定專人巡檢，建立即時通報機制及緊急求救系統，並配合巡檢紀錄定期檢討改善缺失。</p> <p>2、為杜絕安全死角，每月排定專人於臺灣大道大樓及陽明市政大樓公共區域之隱密處使用數位計頻器進行偵測防盜錄；每季全面檢視大樓廁所等相關隱密空間，防止有心人士進行偷窺偷拍、盜錄他人隱私，以提供辦公同仁及洽公民眾安全之環境。</p> <p>3、依法令規定加強大樓周邊無障礙設施改善、定期舉辦大樓自衛消防編組講習，並加強大樓人員對自動體外心臟電擊去顫器(AED)設施之熟練度，以提供安全及優質之大樓服務環境。</p> <p>4、針對火警、颱風、地震、停電等重大災害，已建立緊急通報機制並制定災害應變的標準作業程序，遇有災害來襲能及時據以應變，持續戮力提升防災能量，強化維護本府廳舍公共安全。</p> <p>委由專業綠美化廠商辦理植栽維護工作，除例行性維護事項外，並於重點區域(如公園 1-1、文心路及惠中路出入口)進行季節草花更新、灌木區土質改良作業、全區不良喬木進行逐步汰換等工作，並針對景觀設施老舊部分進行修繕，以提升戶外整體景觀。</p> <p>依借用需求提升各項視聽設備及會議空間環境品質，並針對陽明市政大樓老舊會議空間進行修繕或設備汰換，以維護本府市政形象及提升會議室管理效能。</p> <p>為疏解辦公空間擁擠及各機關增加人力所需空間，本處調配豐原區原議政大樓辦公空間，期間與媒合機關多次會勘，囿於其格局非屬一</p>
--	---	--

		<p>般辦公空間規劃，使用意願不高。為提升辦公空間使用效率，除持續調配媒合機關進駐，對於機關所釋出空間將併同低度利用空間相關案件，召開多次專案會議，並以專案調配處理，期以提升辦公空間使用率。</p>
<p>五、公共關係業務</p>	<p>1、建立志工服務機制，有效運用志工資源及管理，提供導覽服務</p> <p>2、強化府會關係，辦理府會聯繫及服務事宜</p> <p>3、發送市長新春賀聯並辦名家揮毫贈春聯節慶活動</p>	<p>1、落實市長施政理念，優先辦理重大政策宣導教育訓練，使志工團隊掌握重大市政建設脈動並加強行銷宣導教育、觀摩與研習，強化服務理念並暢通溝通管道，以凝聚共識及向心力，提升志工團隊服務質量。</p> <p>2、落實 105 年度志工人數增加比例達 6% 以上。</p> <p>3、免費提供團體參訪臺灣大道市政大樓之接待，提供民眾網路、電話、傳真等多元申請方式，減少等待受理時間，更為便民利民。</p> <p>4、設置本府導覽專屬簡報室，提供參訪團體觀賞市政簡介光碟，再由專人實地導覽，以提升導覽效益。</p> <p>5、培訓專職志工提供導覽說明，並因應各團體申請需求客製化導覽內容，以滿足不同族群需求。</p> <p>6、導覽後針對訪賓不同性別、年齡、學歷及職業進行滿意度調查，作為本處檢討改進之參考，俾提供更優質、更完善之導覽服務。</p> <p>1、為營造府會和諧關係，並瞭解各市議員問政需求及輿情反應，本處積極處理外，另移請權責機關確實辦理，提升行政效能。</p> <p>2、本市議會期間議員口頭及書面質詢資料，迅速回應議員質詢內容，期藉由與議員之良好互動及服務，營造友善府會關係。</p> <p>1、印製由本市書法名家撰寫之市長新年賀聯，分送本市六大聯合服務中心提供民眾自由索取，俾符民眾除舊佈新需求，落實為民服務精神。</p> <p>2、為迎接新年來臨，農曆年前同時於臺灣大</p>

	4、落實本處電話禮貌考核實施計畫	<p>道及陽明市政大樓舉辦迎新揮毫贈春聯活動，擴大邀請百餘位本市書法名家現場書寫春聯、年畫，民眾可自由向大師們索取墨寶，感受農曆年節氣氛，增添新年文化氣息，拉近市府與民眾之距離。</p> <p>為加強電話禮貌服務品質，力求提升優質服務品質，檢討電話禮貌稽核缺失並積極改善，健全考核作業機制，提升同仁服務熱忱。</p>
六、文書及檔案管理業務	<p>1、辦理臺中市政府公報編輯暨發行等相關作業</p> <p>2、配合行政院電子化政府，賡續推動本府電子公文節能減紙作業</p> <p>3、強化本處資訊安全、管理及維護</p> <p>4、落實檔案管理及典藏保管工作</p>	<p>為加強本府政令宣導及讓民眾瞭解行動市府之各項施政作為，於每月15日及30日發行本府公報，並於本府網站提供公報電子檔以利民眾查詢及下載，使臺中市民充分獲取市政資訊。</p> <p>1、本處負責推動本府公文線上簽核比率、公文電子交換比率、電子化會議比率達成目標之相關處理作業。</p> <p>2、每月函請本府一級機關督促各所屬機關學校達成目標值，並採分層督考機制，俾擴大電子公文節能減紙之範疇，以收節能減碳之實質效益。</p> <p>依政府資訊公開法等相關規定，將應公開之各項業務資訊公告於網頁，並隨時檢視更新，以維訊息之及時性及有效性，俾利本府同仁及民眾瀏覽運用。</p> <p>1、依據檔案法等相關規定及落實政府e化政策，提升檔案典藏管理品質及維護機關文化資產。</p> <p>2、建構安全、整潔的檔案庫房典藏環境，並落實巡檢庫房硬體維護工作，以即時發現危及檔案之情況並即時處理，避免檔案受損，提供最佳保存環境，以永續典藏機關檔案。</p> <p>3、持續辦理永久檔案數位化影像建檔作業，藉由將紙本影像檔案傳送至本府公文整合</p>

	<p>5、提升本府暨所屬機關文書及檔案管理業務知能</p>	<p>資訊系統，建構完善之數位化檔案檢調機制，以有效保存原始檔案，提升借調效率。</p> <p>4、依據檔案清理計畫，辦理已屆保存年限檔案銷毀工作，以增加檔案庫房相對空間。</p> <p>1、辦理文書及檔案管理人員在職訓練，增進專業知識及能力，以提升文書及檔案管理知能。</p> <p>2、定期辦理本府各一級機關及本市各區公所檔案管理督導考評，並成立督導考評小組進行實地考評，以提升各機關檔案管理品質，落實及健全檔案管理機制。</p> <p>3、積極輔導本府各一級機關本市各區公所參加國家發展委員會檔案管理局舉辦之「機關檔案管理金檔獎」及「績優檔案管理人員金質獎」，以爭取本市團隊榮耀。</p>
<p>七、強化採購管理核心價值，建構專業、效率及品質採購文化</p>	<p>1、充實採購專業能力及專案輔導</p> <p>2、發揮整體採購效率及電子化政策</p> <p>3、提升採購品質及職能</p>	<p>1、增開本府採購專業人員訓練課程，提高各機關學校同仁參訓機會。</p> <p>2、開辦多元化政府採購教育訓練，全面提升採購專業智識。</p> <p>3、加強採購專業輔導策略，提供顧客導向式服務。</p> <p>4、增強採購新知宣導，俾利達成廉能、有效率之行動政府。</p> <p>5、為激勵採購人員士氣，配合辦理本府模範採購人員及採購案件推薦作業。</p> <p>1、強化本府政府採購業務內部控制機制，落實標準化作業流程之運作。</p> <p>2、落實政府採購電子化政策，以達防弊及便民之效。</p> <p>3、提升採購流廢標小組之功能，以提高本府預算執行率及政策推展之順行。</p> <p>4、豐富本府採購專區資源共享多樣性，達成政府 e 化資訊公開之政策目標。</p> <p>1、強化採購管理業務職能，健全本府採購制度。</p> <p>2、透過本府採購行政裁罰機制運作，以達懲</p>

		罰不良廠商，提升本府採購整體品質。 3、督催所屬各機關學校落實 1 千萬以上工程採購案決標資料上傳作業。
--	--	---

### 第三部分：上(104)年度實施狀況及成果概述

104 年 1 月 1 日至 6 月 30 日止

策略績效目標	衡量指標	原定目標值	績效衡量暨達成情形分析
一、辦理本府各機關文書及檔案管理研習，強化文書及檔案管理機制(10%)	1、每年辦理文書及檔案管理人員研習(10%)	500 人	為強化本府暨所屬機關學校公文製作品質，厚植檔案管理專業知能，每年均定期舉辦文書及檔案管理研習。104 年原訂參加研習人數目標值為 500 人，預訂於 104 年下半年規劃研習課程，期藉由研習及各機關之實務經驗分享，健全文書及檔案管理機制。
二、強化總機人員素質及提升話務服務品質(10%)	1、訂立服務品質標準(每月抽查)(10%)	90 分	每月例行檢測總機話務人員電話服務禮儀，總機人員平均檢測分數目標值為 90 分，104 年 1 月至 6 月平均成績為 95 分，達本年度訂定目標值。
三、推動本處志願服務工作(10%)	1、每年志工人數成長比例(以 103 年度志工人數 41 人為計算基準)(10%)	5%	一、籌劃本處 104 年度志工招募事宜。 二、104 年下半年度辦理本處 104 年度志工招募事宜，預定 9 月開始報名、10 月辦理志工面試，並於 11 月完成招募，預計招募志工 5 名，以落實志工人數成長比例達 5%之目標值。
四、強化採購專業智識，有效提升本府採購效益(30%)	1、積極輔導本府採購專業人員訓練(13%)	300 人	截至 6 月 30 日止，本府採購專業人員訓練共計辦理基礎班 2 班、進階班 1 班，受訓人數為 190 人，目前達成率為 63%，後續訓練將陸續開課。
	2、強化電子領標作業(7%)	100%	截至 6 月 30 日止，本處自辦及代辦採購案件計 67 件，採購案提供電子領標數計 67 件，目前電子領標達成率為 100%。
	3、有效降低流、廢標比率，協助機關達成採	70%	截至 6 月 30 日止，採購流廢標督導小組就本府各機關學校督導案件共 55 件，成功決標 39 件，2 件列入追蹤，14 件持續列管，目標

	購目的(10%)		達成率為 71%。{決標案件/(列管總件數-不續辦案件數)=目標達成率；39/(55-0)=71%}
五、提供洽公市民及同仁安全的辦公環境，確保辦公人員洽公安全無虞(10%)	1、每年民眾及同仁、巡檢人員反映辦公環境安全缺失件數(10%)	≤ 200	<p>一、為提升廳舍環境安全品質，建立定時排定專人巡檢機制，每日統計巡檢人員通報之缺失件數並儘速改善，截至 6 月 30 日止有關公共安全缺失部分列管在案約 50 件。</p> <p>二、陸續就市政大樓之設施設備，進行相關改善裝修、保養及修繕等項目，期藉由主動發現缺失並積極改善處理，由專人定期追蹤改善進度，走在民怨之前，消彌民怨，減少缺失反映件數及頻率，並持續精進相關廳舍維運業務，俾利提供更優良及安全的使用空間。</p>