

臺中市政府秘書處

104 年度施政計畫



# 臺中市政府秘書處 104 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	1-1
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(103)年度實施狀況及成果概述（略）	1-12



## **第一部分：年度施政目標與重點**

本處身為服務性質之幕僚團隊，為利整體工作持續進步，創造機關永續經營新價值，同仁均以主動積極的工作態度，因應民眾更多元複雜之需求及提供更完善便民的服務，力求行政決策暨業務推動之改善及進步，為市民服務及提升競爭力，以達最佳行政效能。

為提升行政效率，本處努力不懈精進各項行政作為，簡化行政流程，期提供本府同仁及民眾更有效率之服務品質。在文書管理層面，積極推動電子化節能減紙作為；為民服務層面，經由教育訓練提升同仁服務品質；持續精簡人力，有效管理工友及行政助理等人力資源；辦公環境方面，致力提升軟硬體品質，加強安全維護，並增進節能減碳作為；採購管理業務，有效建立採購標準作業程序，營造優質的政府採購環境；在國際事務推動上，更不遺餘力推動城市外交與世界接軌，提升大臺中在國際間之能見度。

### **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）**

每年定期舉辦文書及檔案管理研習，增進同仁對文書及檔案法令及實務之瞭解，提升文檔管理業務知能，健全文書及檔案管理機制；研習後並進行滿意度調查，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)**

為建立專業、親民形象，訂立服務品質標準，期以提供民眾更為優質之話務服務。

#### **三、推動本處志願服務工作(業務面向策略目標三)**

為提升本處志工之服務品質及保障受服務者權益，妥適規劃教育訓練

課程，包括行動市府宣導教育訓練、網路媒體及 APP 運用訓練課程及低碳環境教育研習營，並透過經驗分享，協助志工培養足夠之基本智識及知能，以提供民眾更優質之服務，並依質量倍增目標積極招募新志工，落實每年志工人數成長比例達 5%。

#### 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. 透過採購專業人員訓練，以增進本府同仁正確採購觀念及法務素養，避免採購缺失及爭議之發生，提升採購人員勇於任事之信心，進而有效提升整體採購效能，形塑本府專業、廉能之優良形象。
2. 為提供本府各機關學校採購同仁獲取採購新知之途徑，賡續辦理採購法專題系列講座，藉由主題式課程學習，提供學習與進修管道，俾利提升採購專業能力。

##### （二）強化電子領標作業：

1. 積極配合政府採購電子化政策，透過採購電子領標服務，鼓勵廠商多用網路少用馬路，防杜廠商惡意圍標，並可減少紙張用量與資源消耗，同時節省廠商（民眾）因辦理領、投標作業而往返奔波所耗費之時間及人力成本，進而提高廠商投標意願並達成本府節能減碳之政策目標。
2. 透過智慧型手機查詢政府採購招標資訊及領標作業，貼近市民使用網路科技及 3C 產品之習慣，提供更快速、多元化便民管道，達到公開及行動化之採購環境。

##### （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，以達成採購目的，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)

蒐集洽公民眾、同仁輿情反映及本處巡檢人員安全巡檢日誌，作為辦公環境安全維護評估指標，建構高品質且安全的政府辦公環境。

## 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	104 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%)	一 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	90 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)	5%
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	300 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	70%
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	≤200

## 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. 落實城市交流，強化本市與姊妹市及國際城市間之聯結  2. 研擬本市國際化策略，統籌協調本府各機關辦理涉外事務	1. 本於「讓臺中走向世界，讓世界走入臺中」之施政理念，積極推動城市外交，加強與姊妹市及國際友好城市之聯繫互訪及實質交流。 2. 積極參與國際重要城市及組織之各項會議及活動，增進本市國際參與及能見度，累積國際社會對本市之支持，拓展城市外交。  定期召開國際事務委員會會議，整合府內各機關和民間的資源與力量，研擬本市國際化策略、逐步落實各項國際事務政策，協助本府各機關發展跨域合作、辦理涉外事務。
二、機要業務	1. 辦理以市長名義致意各界婚、喪、喜、慶之中堂、輓聯及墨寶題詞  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	透過網路之便捷管道提供民眾申請表，以及建立內部標準作業程序，提升申辦效率及為民服務品質。  製作紅包福袋，以因應農曆春節期間，各局處辦理相關活動時致贈市民，增添傳統年節氣息。本年度將續規劃猴年紅包福袋，於明年對市民表達賀年祝福。  為迎向新年到來，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祝賀佳節愉快。
三、一般事務行政管理	1. 強化本處公務車輛管理效能及服務品質	1. 配合中央各機關學校事務勞力替代措施推動方案，逐年淘汰老舊逾齡車輛，並以精簡原則覈實辦理車輛新購及汰換，以保障駕駛及使用人用車安全。另為調派使用順遂，輔以租賃方式因應，達節省公帑及發揮統一靈活調度之效。

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	2. 強化總機人員素質及提升話務服務品質	<p>2. 為提高車輛維修時效及管理效率，辦理統一維修採購招標；為準確掌控公務車輛使用狀況，採專人統一管理派遣，並定期進行維護保養，俾利車輛管理及運用。</p> <p>3. 辦理公務車駕駛教育訓練，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。</p> <p>1. 為利本府通訊機房運作順暢及總機話務系統撥接順利，並於設備故障時發揮即時檢修及復話功能，爰每年辦理本府通訊及話務系統設備維護採購案，並以委外駐點維護方式減少人力成本負擔。</p> <p>2. 辦理總機人員教育訓練及例行性檢測總機話務人員電話服務禮儀情形，精進同仁接聽應對技巧，強化本府同仁電話接聽品質及專業知識，期以提供民眾更為優質、親切之服務。</p> <p>3. 不定期更新本府「各機關電話號碼表」，俾利提供最新、最正確之電子化資訊；為響應環保，落實節能減紙政策，電子檔已張貼於本府全球資訊網首頁供下載查詢使用，不另行印製紙本表冊。</p> <p>4. 持續全面推動本府三級以下機關、學校等網路電話 VOIP 自動截轉節費系統之建置，有效提升機關間橫向溝通效能，更收節費、撙節公帑之效益。</p> <p>5. 因應本府臺灣大道及陽明市政大樓機關員額異動，配合辦理本府話務通訊系統設備擴編及改善計畫，俾利市政業務推動，提升話務服務及為民服務品質。</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	<p>3. 落實勞務人力管理</p> <p>4. 加強員工餐廳管理機制及規劃辦理臺灣大道市政大樓員工餐廳擴建</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，以節省公帑、提升行政效能。</p> <p>2. 辦理「本府及所屬機關學校工友及行政助理表揚活動」，使表現優異人員均能獲得表彰，鼓舞成員士氣。</p> <p>1. 定期辦理衛生管理、公共安全稽查及環境消毒，提供洽公民眾及本府同仁安全、安心之用餐環境。</p> <p>2. 規劃各類餐點供餐櫃位，提供多元選擇及物美價廉之供膳服務。</p> <p>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，據以研提改善方案，強化顧客服務。</p> <p>4. 購置汰換及定期維護保養相關設備，確保餐廳運轉順利營運。</p> <p>5. 規劃辦理本府臺灣大道市政大樓員工餐廳餐廳擴建，以因應用餐空間不足，並打造寬敞、舒適之優質用餐環境。</p>
四、廳舍管理業務	1. 本府臺灣大道及陽明市政大樓機電、空調及消防等各項軟硬體設備檢測、維護工作	<p>1. 每月定期對機電、消防、給排水、空調、電梯、會議室、監視器、LED 電視牆等設備進行檢測與維護保養作業，確保正常運轉，降低修復成本，延長使用年限，提供穩定、明亮、安全之辦公空間。</p> <p>2. 定期清理空調系統設備之濾網及相關設施，並定期更換 85%濾袋，以節省空調能源消耗，減少設備耗損及預防病菌滋生，提供良好室內空氣品質，以維護本府同仁及洽公民眾健康。</p> <p>3. 針對陽明市政大樓老舊之機電設備及中央空調系統進行節能評估及改善，除加強設施</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	<p>2. 善用綠色能源節能減碳，設置太陽光電版示範及推廣，加強市政大樓節能措施</p> <p>3. 應早象配合中央節約用水政策，實施多項節水措施，積極亢旱</p>	<p>清潔維護之省能措施，亦積極爭取經費汰換舊型耗電設備，改用新型之節電機型，俾利節省不必要之能源浪費，更兼顧設備使用效能及節能效益。</p> <p>1. 賡續透過維護大樓屋頂太陽能光電系統，提升綠色能源之使用效能並達成節能減碳目標，提供民眾參觀導覽，作為教育、宣導及參訪示範。</p> <p>2. 加強電梯節能措施，於104年1月起將臺灣大道市政大樓內16部電梯梯廂內原有傳統T8燈管(使用瓦數約為2360W)，逐步汰換為節能LED燈具(使用瓦數約為1000W)，更換後節電率為57.63%(1360/2360=57.63%)，每年約可節省3,712.8度用電量，約新臺幣1萬3,000元，達到節能及節省公帑之目標。</p> <p>自104年1月份開始陸續施行節水措施，除督請同仁節約用水，並自行檢核用水習慣，實施後用水量相較103年12月份用水度數皆有顯著減少，104年1至3月平均節水率達19.27%，節水措施臚列如下：</p> <p>1. 臺灣大道市政大樓設置雨水貯集與雨水回收利用系統透過雨水貯集與回收利用系統將雨水回收處理後，作為馬桶、小便斗沖洗用水。</p> <p>2. 調整水龍頭出水量或加裝節水墊片</p> <p>(1)全面調整臺灣大道及陽明市政大樓各樓層廁所(各計282處及75處)及茶水間(各計66處及12處)水龍頭出水量。</p> <p>(2)針對臺灣大道及陽明市政大樓各樓層廁所水龍頭以加裝節水墊片的方式進行節水(分別安裝209處及75處)，其餘未加裝</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	<p>4. 持續改善各項軟硬體設施、視聽設備及會</p>	<p>節水墊片水龍頭係因樓層水壓問題，倘加裝易形成水錘效應，有可能造成設備之損害，爰改以調整出水量的方式進行節水，以達全面省水效益。</p> <p>3. 臺灣大道市政大樓周邊綠美化植栽噴灌系統優先使用雨水回收系統所收集之雨水進行澆灌，並調整噴灌頻率為僅周一、三、五進行澆灌（遇下雨天則停止澆灌），預估可節省原植栽噴灌用水量約計 57%。</p> <p>4. 自 104 年 2 月 3 日起關閉臺灣大道市政大樓水舞區用水。</p> <p>5. 取消臺灣大道市政大樓 104 年上半年度玻璃帷幕清洗作業。</p> <p>6. 自 3 月份起調整清洗空調箱鋁質濾網次數為三個月清洗一次。</p> <p>7. 暫緩自來水池與中水水池的清洗，視水情緩解後再行辦理。</p> <p>8. 市政大樓公共廁所洗手檯及廁間全面張貼節水標語。</p> <p>9. 加速省水器材汰換，隨時查修各項漏水問題。</p> <p>10. 以濕抹布擦拭公務車輛代替以水管沖洗方式進行清洗。</p> <p>11. 本處權管之直立式飲水機於每日晚上 6 點至早上 5 點設定節電，節電時間飲水機暫停供水，可達節水省電雙重效益。</p> <p>12. 透過臺灣大道市政大樓 LED 電視牆播放行政院新聞傳播處「全民抗旱、節約用水」行政院廣告『水精靈篇』影片宣導節約用水。</p> <p>定期檢視臺灣大道及陽明市政大樓配置之會議室燈光、音效、麥克風等設備之維護管理，</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	<p>議室環境品質</p> <p>5. 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</p> <p>6. 臺灣大道市政大樓綠美化維護及周邊景觀改善工程</p>	<p>依使用者實際需求賡續改善並加強設備功能，以提供本府各機關優質之會議品質。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強辦公環境公共安全，定時排定專人巡檢，留意不明物品及人員，建立即時通報機制，並配合巡檢紀錄定期檢討改善缺失。</li> <li>2. 落實公廁清潔維護工作，定時巡檢，以提供洽公民眾及本府員工清潔、明亮、芬芳、衛生之洗手間。</li> <li>3. 加強大樓周邊無障礙設施、定期辦理大樓自衛消防編組講習及自動體外心臟電擊去顫器(AED)訓練，以提供安全及優質之大樓服務環境。</li> <li>4. 因應陽明市政大樓設施老舊問題，持續辦理大樓內外環境及設施維護，提供良好及安全之辦公環境。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為強化臺灣大道市政大樓周邊景觀綠美化植栽，委由專業綠美化廠商辦理公園 1-1 植栽維護工作，包括澆灌、草皮維護修剪、換補植、施肥及病蟲害防治等工作。</li> <li>2. 全面改善臺灣大道市政大樓平面停車格鋪面品質，將植草墊全面改鋪設為具保水、涵水兼具生態及綠美化功能性之植草磚規格，以提供更完善之停車設施及環境。</li> </ol>
五、公共關係業務	1. 建立志工服務機制，有效運用志工資源	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合志願服務工作人力，積極辦理各項服務工作，並落實每年度志工人數增加比例達 5% 以上。</li> <li>2. 秉持市長施政理念，邀請研考會專業人員優先針對志工進行「行動市府」施政方針及重大政策方向等知識實施教育訓練。並持續規劃辦理志工教育訓練、觀摩與研習，以激發志工服務熱忱，強化服務理念及加強與志工之溝通，凝聚共識及向心力，提升本府為民</li> </ol>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	<p>2. 辦理國內重要訪賓接待及提供新市政中心導覽服務</p> <p>3. 辦理春節揮毫贈春聯活動</p> <p>4. 執行本處電話禮貌考核實施計畫</p> <p>5. 針對本府臺灣大道市政大樓之導覽人員進行滿意度調查</p>	<p>服務品質。</p> <p>1. 安排參觀導覽貴賓觀賞市政簡介光碟，並由專人實地導覽，以提升導覽之效。</p> <p>2. 培訓專職志工協助辦理導覽事宜，以因應各團體申請導覽之需求並確保導覽之服務品質。</p> <p>3. 推動線上預約導覽機制，提供多元導覽申請方式，減少民眾等待受理時間，提供更為多元及便民之服務管道。</p> <p>104年2月3日在臺灣大道及陽明市政大樓同時辦理迎新揮毫贈春聯活動，擴大邀請約140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，並檢討稽核執行問題；另針對本處考核實施計畫未盡完善部分，諸如「每月考核次數」、「成立評核小組」、「評核小組填表規定」及「獎懲規定（次數、禮券額度、團體個人獎勵名額）」等相關內容酌予修訂，俾確實健全考核作業機制，並提升同仁服務熱忱。</p> <p>參訪團體至臺灣大道市政大樓接受導覽服務時，針對不同性別、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>
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作業，建置電子公報資訊網</p> <p>2. 賡續推動本府電子公文節能減紙作業</p>	<p>為落實政府資訊公開，加強政令宣導與推行，於每月15日及30日出刊發行本府公報；另於本府網站提供公報電子檔免費線上瀏覽查詢或下載。</p> <p>配合行政院電子化政府，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，擴大電子公文節能減紙範疇及達節能減碳效益。</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	3. 積極辦理檔案全文影像掃描，增進本府檔案目錄開放檢調及應用  4. 確實辦理檔案清理、銷毀業務	持續辦理紙本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資訊系統，建構完整數位化檔案檢調機制，以調閱影像檔案為原則，有效保存原始檔案，並透過電子資料交換，縮短借調檔案時間，提高行政效率。  定期辦理檔案清查作業，針對擬銷毀檔案制定檔案銷毀計畫，並編製檔案銷毀目錄，函送檔案中央主管機關審核後，辦理檔案銷毀作業，以持續減少紙本檔案保存需求，增加檔案庫房相對空間。
七、臻善採購制度及全面提升採購專業能力	1. 建立採購制度及標準化作業流程  2. 培訓採購智識及知能  3. 落實採購輔導及諮詢	1. 為使各機關辦理採購程序更嚴謹與公正，強化公平公開之採購機制，並配合中央主管機關法令變革，持續檢討臺中市政府暨所屬各機關學校採購作業要點，以為各機關學校遵行之準則，落實推動廉能政府之政策。 2. 建構本府採購標準化作業流程，厚實本府市政建設永續發展之基礎，健全本府採購管理機制。  1. 以厚植本府採購專業人力、進而提升採購效率及品質為主要目標，透過各式採購人員專業訓練、主題成長研習課程，達到提升採購專業能力、擴展視野及專業成長之目的。 2. 積極建立本府採購專業人員資料庫，以瞭解各機關採購專業人員分配情形。  1. 強化種子教師通訊網諮詢服務功能性，增進經驗傳承，緊密網絡聯繫之功能。 2. 持續提供採購諮詢專線服務，協助解決各機關採購問題，進而增進本府採購行政效率。

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	4. 確保採購效益及品質	3. 豐富本府採購專區平臺，達成資訊公開及資源共享之目的。 4. 啟動走動式業務輔導及諮詢服務，以實地查訪方式進行採購輔導。  成立「採購流廢標督導小組」，並訂定該小組之作業要點，建立採購案件流、廢標督導追蹤機制，以督促及輔導招標機關順利決標。

### 第三部分：上(103)年度實施狀況及成果概述(略)

此部分已於 103 年度施政績效報告呈現。