

# 臺中市政府秘書處

## 103 年度施政績效報告

### 壹、前言

本處為本府幕僚機關，秉持市長的施政理念，落實各項施政目標，革新簡化各項業務流程，期穩定且有效推展各項行政業務。此外，本處戮力促進府會和諧，同時掌握民意需求，暢通輿情反應管道，並積極拓展國際交流，形塑良好施政形象。

為致力推動各項工作，落實業務資訊化，積極辦理檔案全文影像掃描提供線上調卷服務，透過 E 化提供更完善便民的服務；辦理各項採購相關業務，提升整體採購效率及品質；運用志工人力參與為民眾服務工作，並處理輿情反映事項有效疏解民怨；積極推動城市間雙邊及多邊國際交流，提升本市國際能見度；提供民眾舒適與便利之洽公環境，營造本府安全、安心、安適的辦公環境，提供更為優質、貼心及迅速之服務，以期落實推動以市民為優先的高效能政府。

### 貳、目標達成情形

#### 一、業務面向

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	評估燈號	績效衡量暨達成情形分析
一 積極辦理檔案全文影像掃描並導入新公文整合資訊系統以提升快速服務及行政效率(5%)	辦理檔案全文影像掃描，以提供線上調卷之用	10,000 件	13,329 件	100%	★	本處於 103 年度辦理檔案全文影像掃描並導入公文整合資訊系統，檔案影像掃描建檔共計 1 萬 3,329 件，達成度 100%

策略績效目標		衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	評估燈號	績效衡量暨達成情形分析
二	辦理本府各機關檔案管理工作人員研習會，強化檔案管理機制(10%)	每年辦理檔案管理工作人員研習	300 人	396 人	100%	★	本處於 103 年 7 月 22 日、10 月 24 日計舉辦 2 場檔案管理人員檔案管理研習班，參加人數共計 396 人，達成度 100%。
三	推動本處志工協助有關本府臺灣大道市政大樓之導覽、引導事宜(10%)	每年志工提供服務人次	2,750 人次	10,084 人次	100%	★	103 年度本處志工協助導覽場次計 205 場次、服務人數約為 10,084 人次，達成率 100%。
四	蒐集本市民意代表及區里基層輿情反映，作為各機關施政評估診斷，建構以市民為優先的高效能政府(5%)	每年民怨輿情反映件數	≤80	0 件	100%	★	一、103 年 1 月至 12 月進行電話溫馨問候情形如下：電話溫馨問候本市市議員共計 186 人次。其中反映民怨輿情件數合計 0 件。 二、103 年度民怨輿情反映原定目標值 ≤80 件；檢視上開民怨輿情件數 0 件 ≤80 件，達成率 100%。
五	提升採購專業，促進採購效益。(25%)	建立採購業務證照化制度，形塑廉能政府形象(5%)	取得採購專業證照人數 99 人	197 人	100%	★	一、辦理本府 103 年度採購專業人員基礎訓練班計 3 班次，進階訓練班計 1 班次，總計 4 班次。 二、本府同仁參訓後取得採購專業人員證照者總計 197 人，其中取得基本資格者計 181 人；取得進階資格者計 16 人。 三、本項預定目標值 99 人，

策略績效目標		衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	評估燈號	績效衡量暨達成情形分析
							實際達成值 197 人，達成率 100%。
		推動電子領標作業 (5%)	電子領標達成率 100%	100%	100%	★	配合本府採購電子化政策及節能省碳措施，103 年度電子領標達成率 100%，已達成原訂目標值，達成率 100%。
		降低辦理採購招標案件申訴比率(有理由者) (15%)	採購申訴案件比率 ≤ 5%	5%	100%	★	103 年度有關本處採購申訴案件有理由者為 0 件，申訴率低於原訂目標值 5%，達成率 100%。
六	提供洽公市民及同仁乾淨、清潔、衛生之優質公廁環境。(15%)	本府臺灣大道市政大樓男女公廁共 110 間，以環保局評定分數達 95 分以上為指標。(15%)	95%	100%	100%	★	一、依據本市環境保護局不定期抽檢機關公廁檢查管理表給分；公廁年度平均分數達 95 分以上之間數，須達年度目標值百分比。 二、本處經管臺灣大道市政大樓公共廁所，經本府環境保護局分別於 103 年 5 月 19 日、6 月 9 日及 10 日、8 月 15 日、8 月 21 日、9 月 24 日及 10 月 12 日進行檢查評分，評分結果公廁全數 110 間均達 100 分，達成目標值為 100%，超出原訂目標值之 95%。
	業務面向 績效分數	權分合計 70 分					

## 二、人力面向

策略績效目標		衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	評估燈號	績效衡量暨達成情形分析
一	提升人員知能與工作方法。(15%)	本處同仁終身學習年平均時數(15%)	75 小時	132.9 小時	100%	★	本處同仁總人數 97 人，103 年學習總時數 12,891 小時，平均時數 132.9 小時，本處終身學習年平均時數已達原訂目標值。
	人力面向 績效分數	權分合計 15 分					

## 三、經費面向

策略績效目標		衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	評估燈號	績效衡量暨達成情形分析
一	合理分配資源，提升預算執行績效。(15%)	經常門預算執行率(10%)	80%	83.04%	100%	★	(經常門實支數+應付未付數+節餘數)/經常門預算數*100% (351,396,999+3,972,120+12,623,771)/443,126,945*100%=83.04% 本處各科室均依歲入、歲出分配預算及計畫進度執行。103 年度本處經常門預算執行率原訂目標值為 80%，實際達成為 83.04%，達成率 100%。
		資本門預算執行率(5%)	80%	97.63%	100%	★	(資本門實支數+應付未付數+節餘數)/資本門預算數*100% (17,664,488+21,906,761+

						2,576,503) / 43,173,045 * 100% = 97.63% 本處各科室均依歲入、歲出分配預算及計畫進度執行。103年度本處資本門預算執行率原訂目標值為 80%，實際達成為 97.63%，達成率 100%。
	經費面向 績效分數	權分合計 15 分				

註：評估燈號（綠燈「★」表示「績效良好」；黃燈「▲」表示「績效合格」；紅燈「●」表示「績效欠佳」；白燈「□」表示「績效不明」）

### 參、績效總評

一、評估燈號（綠燈「★」表示「績效良好」；黃燈「▲」表示「績效合格」；紅燈「●」表示「績效欠佳」；白燈「□」表示「績效不明」）

策略績效目標(業務面向)		項次	衡量指標	評估燈號
一	積極辦理檔案全文影像掃描，並導入新公文整合資訊系統，以提升快速服務及行政效率。(5%)	1	辦理檔案全文影像掃描，以提供線上調卷之用。	★
二	辦理本府各機關檔案管理工作人員研習會，強化檔案管理機制。(10%)	1	每年辦理檔案管理工作人員研習	★
三	推動本處志工協助有關本府臺灣大道市政大樓之導覽、引導事宜。(10%)	1	每年志工提供服務人次	★
四	蒐集本市民意代表及區里基層輿情反映，作為各機關施政評估診斷，建構以市民為優先的高效能政府。(5%)	1	每年民怨輿情反映件數	★

五	提升採購專業，促進採購效益。(25%)	1	建立採購業務證照化制度，形塑廉能政府形象	★
		2	推動電子領標作業	★
		3	降低辦理採購招標案件申訴比率(有理由者)	★
六	提供洽公市民及同仁乾淨、清潔、衛生之優質公廁環境。(15%)	1	本府臺灣大道市政大樓男女公廁共 110 間，以環保局評定分數達 95 分以上為指標。	★
策略績效目標(人力面向)		項次	衡量指標	評估燈號
一	提升人員知能與工作方法(15%)	1	本處同仁終身學習年平均時數	★
策略績效目標(經費面向)		項次	衡量指標	評估燈號
一	合理分配資源，提升預算執行績效(15%)	1	經常門預算執行率	★
		2	資本門預算執行率	★

## 二、績效綜合分析

本處 103 年度業務、人力及經費面向策略績效目標計有 8 項，衡量指標計 11 項，依據燈號評估標準，各項績效目標皆超出原訂目標值。其中業務面向設定有 6 項績效目標，各項績效目標皆超出原訂目標值，達成度 100%，6 項權分合計為 70 分；人力面向設定 1 項績效目標，達成度 100%，權分計為 15 分；經費面向設定 1 項績效目標，達成度 100%，權分計為 15 分，8 項績效目標總計分數為 100 分，顯示本處 103 年度執行績效表現卓著。

## 肆、推動成果具體事蹟

### 一、業務面向

#### (一)策略績效目標一

積極辦理檔案全文影像掃描，並導入新公文整合資訊系統，以提升快速服務及行政效率：

藉由檔案全文影像掃描回溯建檔，俾原始檔案得以永久保存、簡化借調公文流程與節省儲藏空間，本處於 103 年度辦理檔案全文影像掃描並導入公文整合資訊系統，檔案影像件數計 1 萬 3,329 件，績效良好。

## (二)策略績效目標二

辦理本府各機關檔案管理工作人員研習會，強化檔案管理機制：為強化本府各機關檔案管理品質與培植檔管人員專業知能，於 103 年辦理 2 場次檔案管理研習課程，參加人數合計 396 人，奠定本府各機關檔案管理業務標準化，強化本府整體檔案管理績效。

## (三)策略績效目標三

推動本處志工協助有關本府臺灣大道市政大樓之導覽、引導事宜。為提升本處志工專業知能，積極辦理各項參訪活動，強化志工導覽能力：

- 1、103 年 2 月 18 日參觀 2014 中臺灣元宵燈會活動，俾利提升志工導覽能力。
- 2、103 年 3 月 14 日辦理志工講座，邀請臺中教育大學顏名宏講師講述「臺中演進史及臺灣近代史」，期透過瞭解臺中演進史及臺灣近代史之緣由，以增進志工導覽專業能力。
- 3、103 年 5 月 20 日辦理志工講座，邀請朝陽科技大學蔡毅樺諮商心理師講述「同理心進階課程」，增進志工真誠服務導覽團體。
- 4、103 年 5 月 22 日辦理志工隊導覽觀摩研習營，安排本處志工至「The One 人文休閒客棧」參觀導覽，冀期經由觀摩其他單位導覽志工之服務技巧，達到經驗分享、交流之目的，俾提升全面之導覽服務形象。
- 5、為確實掌握志工管理運用情形，103 年 5 月 30 日邀請仁鴻資

- 訊有限公司張仁鴻先生講述「線上導覽預約功能暨志工管理系統」，俾達適時運用志工人力，節省行政成本，提升行政效率。
- 6、103年6月19日舉辦太陽能光電板教育訓練，俾增進其專業導覽能力。
  - 7、103年8月20日辦理志工講座，邀請人事行政總處特約講師朱麗華講師講述「志工導覽禮儀專業訓練」，俾利增進志工之專業導覽優質服務品質。
  - 8、103年10月14日辦理志工隊導覽觀摩研習營，安排本處志工至「臺北探索館及松山文創園區」等地參觀導覽，冀期經由觀摩其他公務機關導覽志工之服務技巧，達到經驗分享、交流之目的，俾提升全面之導覽服務形象。
  - 9、103年11月4日參觀臺中國家歌劇院導覽活動，俾利提升志工導覽能力。
  - 10、103年11月10日及12月15日辦理志工特殊訓練，以強化並建立志工之志願服務知能，並提升志工為民服務之品質。
  - 11、103年度辦理臺灣大道市政大樓導覽服務總計205場次，由本處志工協助導覽服務人數計10,084人次；102年度服務人數約為5,297人，參訪人次大幅提升。

#### (四)策略績效目標四

蒐集本市民意代表及區里基層輿情反映，作為各機關施政評估診斷，建構以市民為優先的高效能政府：

- 1、為強化輿情管道，廣納基層意見，提升本市各區里間溝通功能，本處自100年度起每季定期電話溫聲問候本市議員服務處(62處)、各里里長(625位)、社區發展協會理事長(582位)，以瞭解各議員服務處問政需求與所需之行政協助、區里輿情反映。
- 2、製作電話訪問紀錄表，詳實紀錄各反映事項之處理情形，俾利輿情反映處理機制之建立，提升為民服務品質及維護本府良好施政形象。

#### (五)策略績效目標五

提升採購專業，促進採購效益：

- 1、辦理採購專業人員訓練，強化採購專業證照制度，進而提升本府各機關學校人員之採購專業智識及知能，俾利減少採購缺失及錯誤態樣之發生，103 年度辦理採購專業人員基礎班及進階班訓練課程共計 4 班，其中基礎班 3 班，每班招收 70 人，實際參訓人數共計 210 人；進階班 1 班，實際參訓人數共計 44 人，兩者合計共 254 人參訓，參訓後取得採購專業人員證照總計 197 人，其中取得基本資格者計 181 人；取得進階資格者計 16 人，超過原訂目標值 99 人，達成率 100%。
- 2、配合政府採購電子化政策推展，鼓勵廠商以網路代替馬路，提供廠商電子領、投標服務，利用網路領標及網路科技，提升採購效率、有效防制黑道圍標，並提高廉能度，提供多元便民管道；另可減少紙張用量與資源消耗及節省廠商(民眾)辦理領、投標作業因往返奔波所耗費之時間及成本，進而提高廠商投標意願並達成本府節能減碳之政策目標。依政府電子採購網統計資料顯示，103 年度本處辦理採購案件總計 315 件，提供電子領標數總計 315 件，達成率 100%。
- 3、本處採購人員恪遵政府採購法及其相關規定辦理採購，加強招標文件之審查及審慎辦理採購招標作業程序，並積極辦理採購相關教育訓練研習活動，以強化各單位採購人員專業能力，避免發生採購爭議，以降低採購申訴案件比率。103 年度本處採購申訴案件（有理由者）為 0 件，申訴率低於原訂目標值 5%，達成率 100%。

#### (六)策略績效目標六

提供洽公市民及同仁乾淨、清潔、衛生之優質公廁環境：

持續委請專業廠商清潔維護臺灣大道及陽明市政大樓並進行消毒工作，包含大廳、中庭、地下室、餐廳、各樓層(含地下室)垃圾桶與飲水機、公廁、大樓外圍周邊環境之清潔等，包含基本

的清掃擦拭、地板打蠟、除蠟、花崗石地板晶化作業、除塵及不銹鋼保養等，並由專人負責環境巡檢，隨時維持公廁環境整潔，打破公廁給人們髒亂之刻板印象；並為提升為民服務品質，積極執行公廁綠化工程，提供明亮、清新、衛生之優質公廁環境，且本府臺灣大道市政大樓獲頒 103 年度臺中市績優公廁評比成績優等殊榮。

## 二、人力面向

### 策略績效目標七

人力面向策略績效目標，提升人員知能與工作方法：

#### (一) 訂定相關實施計畫：

於 103 年 2 月 5 日中市秘人字第 1030001285 號發布「臺中市政府秘書處 103 年度訓練實施計畫」暨「臺中市政府秘書處 103 年度推動終身學習-數位學習實施計畫」，並鼓勵同仁踴躍至地方研習 e 學中心研習。依上開計畫於每年 1 月至 8 月底完成臺中市政府指定之數位學習組裝課程達 40 小時以上者，予以嘉獎 1 次之獎勵，達 70 小時以上者，予以嘉獎 2 次之獎勵；達 100 小時以上者，予以記功 1 次之獎勵。經統計數位學習達 40 小時以上予以嘉獎 1 次者計 13 人；數位學習達 70 小時以上予以嘉獎 2 次者計 6 人；數位學習達 100 小時以上予以記功 1 次者計 31 人。

(二) 辦理機關宣導請託關說登錄查察作業要點及獎懲處理原則宣導研習、公務員廉政倫理規範及性別主流等研習，計 174 人參加。

(三) 本處為推廣同仁終身學習，除不定時辦理各項訓練課程外，並配合本府及公訓中心派員參加各項訓練研習活動。

## 三、經費面向

### 策略績效目標八

合理分配資源，提升預算執行績效：

本處有效執行 103 年度預算，各科室均依歲入、歲出分配預算及計

畫進度執行，103 年度本處資本門及經常門預算執行率原訂目標值為 80%，實際達成率為 100%。

## 伍、其他推動成果具體事蹟

### 一、落實城市外交，提升國際能見度

本市目前共擁有 23 個姊妹市，每年均積極推動與姊妹市及友好城市間之實質文化、教育及經貿交流，落實城市外交，103 年度重要交流情形列舉如下：

- (一)103 年 3 月 12 日本市與第 23 個姊妹市-美國南卡羅萊納州哥倫比亞市 (City of Columbia, South Carolina, U.S.A.) 於本市舉行締結姊妹市盟約書簽署儀式。哥倫比亞市為南卡羅萊納州首府及第一大城，該市為美國最早設計建造的城市之一，近年更入選「美國生活品質最佳之 30 個城市」。哥倫比亞市經濟多元，包括美國能源公司 SCANA、國際紙業公司、倍耐力輪胎等超過 70 家外商公司及全美 500 大公司均在該市設有據點。本市成為南卡羅萊納州首府於亞太地區的第一個姊妹市，不僅有助於提升本市在美國東南地區的友好形象，同時為本府積極推動國際化之成果展現。
- (二)103 年 10 月，宏都拉斯共和國汕埠市 (San Pedro Sula, Republic of Honduras) 烏瑪娜副市長與該市市長辦公室主任薩爾加多、「加拿大城市聯盟」(本市姊妹市-加拿大緬尼托巴省溫尼辟市《City of Winnipeg, Manitoba, Canada》為該團成員之一) 市長訪華團、美國亞利桑那州土桑市 (City of Tucson, Arizona, U.S.A.) 親善訪問團及其接待家庭分別於 1 日、8 日及 24 日蒞臨本市，本處親切周到接待，透過彼此積極的互動交流增進本市與姊妹市及友好城市間之情誼。

### 二、積極參與國際城市組織及活動

- (一)本府現為「城市與地方政府聯合會」、「城市與地方政府聯合會

亞太分會」、「國際姊妹市協會」、「世界大都會協會」、「城市聯網」等國際城市組織之會員，對於各國際組織所舉辦之會議與活動皆積極參與。

(二)103年11月25日至27日由「城市與地方政府聯合會」、中國人民對外友好協會及海口市人民政府於海口(Haikou, China)共同舉辦，以「城市管理和公共服務創新」為題之「城市與地方政府聯合會世界理事會議」，計有來自全球約49個國家，近400位地方政府及國際組織代表出席會議，為善盡本市身為世界理事及執行局委員之職責(本市於2013年「城市與地方政府聯合會世界大會」取得2013-2016年世界理事及執行局委員之連任)，加以本次會議於亞太地區舉行，爰本市遴派本府國際事務委員會盛委員建南及本府同仁等一行2人代表出席，此行本市代表團不僅與各與會城市代表進行互動交流，亦積極邀請各城市代表參與本市主辦之「2015年臺灣燈會」活動，以藉城市外交行銷本市於國際舞臺，進一步提升本市之國際能見度。

### 三、依據國際禮節及對等原則，辦理蒞臨本市外賓之接待工作

103年度本處辦理來自英國、美國、加拿大、紐西蘭、日本…等國外貴賓及大陸港澳地區參訪團接待事宜計55件，總接待人數計731餘人，其中包括「英國國會助理訪華團」、「美國國會助理訪華團」、「加拿大城市聯盟訪華團」、「紐西蘭商工辦事處代表裴仕文(Mr. Stephen Payton)一行」、「紐西蘭豪洛基市訪問團」、「日本鳥取縣知事平井伸治一行」、「日本群馬縣知事大澤正明一行」…等。

### 四、召開本府國際事務委員會會議

為加強本市之國際參與，推動城市(含姊妹市)間實質交流，開展國民外交，本府每年定期召開2次國際事務委員會會議，統籌協調本府各機關辦理國際性活動及涉外事務，以將臺中打造為地球村、國際城。103年度本府第7及第8次國際事務委員會會議分別於103年4月18日及10月3日舉行，由府內、

外專家，研提本市國際事務政策方向與國際化策略，積極朝向「讓市民在臺中看見世界，也讓世界看見臺中」的目標邁進。

#### 五、建置緊急公務通報系統網絡

- (一)為適時傳遞緊急重大公務訊息，並配合行政院指示建立緊急公務通報機制，透過多元傳播輔助工具，迅速即時傳遞中央臨時性且具時效性之政策，提升政府處理公務的效率，本府建置「緊急公務通報系統」，計有「一呼百應」及「網路傳真」兩大獨立通訊系統，要求各機關學校應隨時注意通訊受信，如聯絡資訊有異動亦應隨時主動函知本府，俾利資料即時更新。
- (二)不定期針對所屬 526 個機關學校進行通訊設備暢通測試，並要求應隨時注意通訊受信，俾利隨時掌握資料更新情形，103 年上半年度共更新 122 件；103 年 3 月 13 日實施「一呼百應」及「網路傳真」測試，「一呼百應」測試回報率 100%，網路傳真測試回報率 95.2%，4 月 15 日複測結果皆如期回報，測試成功率達 100%，確實發揮緊急公務通報系統功能。

100-103 年緊急公務系統測試成果

年度	日期	成果
100	6 月 14 日 測試	一呼百應成功率 99.61% 網路傳真成功率 89.90%
	7 月 27 日 第一次複測	一呼百應成功率 100% 網路傳真成功率 100%
101	2 月 21 日 測試	一呼百應成功率 99.81% 網路傳真成功率 92.61%
	4 月 10 日 第一次複測	一呼百應成功率 100% 網路傳真成功率 84.62%
	4 月 30 日	針對測試失敗之機關學校，進行教育訓練

	5月08日 第二次複測	一呼百應成功率 100% 網路傳真成功率 100%
102	3月7日 測試	一呼百應成功率 100% 網路傳真成功率 91.84%
	4月2日 第一次複測(傳真)	網路傳真成功率 85.71%
	4月23日	針對測試失敗之機關學校，進行教育訓練
	4月30日 第二次複測(傳真)	網路傳真成功率 83.33%
	9月11日 測試	一呼百應成功率 100% 網路傳真成功率 98.4%
	10月2日 第一次複測(傳真)	網路傳真成功率 100%
103	3月13日 測試	一呼百應成功率 100% 網路傳真成功率 95.2%
	4月15日 第一次複測(傳真)	網路傳真成功率 100%

(三)鑑於緊急公務系統僅有一呼百應語音傳遞及網路傳真之功能，為周延緊急公文傳遞之方式，另申請中華電信 emome 系統，增置各機關學校暨所屬機關學校緊急連絡人及其職務代理人手機簡訊發送功能，進而提升行政效率。

#### 六、公共行銷(含媒體)及市政宣導

為積極宣導本府政策實施作為，特委請臺灣早報、新華報導、政風報導等報章雜誌社，刊載有關揪團參訪本府臺灣大道市政大樓、革新便民服務、建立「民怨民疾-立即通」民意機制等主題計 6 則平面宣傳報導，增進民眾對本府具體施政作為了解與支持，俾達市政行銷之目的。

#### 七、市政考察、議會質詢等相關聯繫事宜

(一)為強化府會連繫功能，本於行政一體之原則，協助本府民政局、法制局及人事處等 3 機關，共同分攤辦理本市第 1 屆第 6 次定

期會民政委員會市政考察經費事宜。

(二)為利迅捷回復本市議會期間議員口頭及書面質詢資料，統籌辦理本處是項業務，並受理各科室已完成核章程序之質詢答詢表送至各質詢議員服務處或其指定地點、本市議會議事組及本府議會聯絡小組，103 年度配合辦理案件計 48 件。

#### 八、年節賀聯印製

為迎合節令、增添年節氣息，103 年特印製「一馬當先」、「萬馬奔騰」、「新春如意」等 3 款賀聯，分送本市六大聯合服務中心，以利提供民眾自由索取，俾符民眾除舊佈新需求，型塑本府良好施政形象。

#### 九、發行處刊(市政園地)

為利市政行銷及增進對外公共關係，本處每季發行處刊(市政園地)，係採紙本印刷及電子報雙軌方式出刊，自 101 年 10 月份創刊號以來，102 年度共發行四期(二至五期)，紙本共計印製 9,000 份(第二期至第四期)。另自第五期起奉示全採電子報發行，透過本府資訊中心電子郵件轉發申請，對象為本府一級機關、二級機關全體員工(不含學校)，約計 1 萬 1 仟餘名員工接收到本處季刊電子報。

#### 十、辦理春節揮毫贈春聯活動

為營造年節熱鬧、溫馨氣氛及增添本府文化氣息，本處每年於農曆年前在臺灣大道市政大樓舉辦現場揮毫贈春聯活動，提供民眾自由索取運用。本處業於 103 年 1 月 21 日在本府臺灣大道市政大樓舉辦「癸巳年迎新百位書法名家揮毫贈春聯活動」完竣，嗣經問卷調查結果顯示，有高達 98%同仁及民眾表示滿意整體活動並認同本活動之意義。

#### 十一、辦理中文讀書會

為提供同仁終身學習機會，倡導閱讀風氣，培養同仁的學習素養與提升組織競爭能力，本處於每年 2、5、8、11 月各舉辦 1 次讀書會。103 年度共舉辦 4 場快樂讀書會，嗣經問卷調

查結果顯示，同仁對於時數、場地安排、提升學習興趣、有助培養閱讀習慣、開啟多元價值、拓展視野等面向均達 90%以上之高度認同，且整體滿意度高達 98%。

## 十二、熊馬吉國際線觀光導覽專車，活絡在地文化新意象

為積極推動城市交流，本處首度規劃專為外籍朋友辦理之城市觀光旅遊活動，主動邀請居住於中部的外籍人士，如中部各大學院校外籍學生（含陸生）、外籍人士、外籍社團等，本活動於 103 年 5 月 24 日正式開跑，並分別於 5 月 25 日及 6 月 7、8、14、15、21、22 日等共計辦理 8 車次，活動規劃樂騎藝文、田園探索、濱海生態、藝文體驗等 4 大主題路線，帶領外籍朋友更深入了解臺中市的風俗民情及特有景點，期藉由深入的互動式服務，增進外籍人士對本市的了解與支持，進而達到推展市政行銷宣導之目的。此外，本活動還精心設計專屬紀念酷卡組，並提供免費代郵寄回家鄉的服務，讓外國朋友與親人、好友們共同分享參與活動的感受與體驗，將大臺中的美好在全球散播開來。

## 十三、營造安全、安心、安適的辦公環境

- (一)為使臺灣大道及陽明市政大樓成為安全無虞之辦公場所，於兩棟大樓室內重要地點計設置 11 部自動體外心臟電擊去顫器(AED)，營造安全洽公環境，使大樓急救施設更加完善。另臺灣大道市政大樓於 103 年 6 月 3 日榮獲本府衛生局審核通過取得「AED 安心場所認證」，並配置取得證照之管理員，給予民眾安心洽公之場所。
- (二)為因應臺灣大道及陽明市政大樓各機關權管空間變更事宜，不定期更新大樓避難逃生圖，以提供洽公民眾及同仁正確之避難逃生方向及之空間配置，提升大樓之公共安全維護水準及市政形象。
- (三)臺灣大道市政大樓戶外喬木多有白蟻蛀蝕情形，為維護本府大樓

戶外景觀，防止因白蟻蛀蝕樹木，致樹木傾倒，而有生公共安全之虞，並避免於樹木中築巢繁衍，蛀蝕辦公大樓辦公家具之疑慮，於 103 年底已委請專業廠商辦理大樓戶外周邊及公 1-1 公園白蟻蟲害防治，以維喬木健康及公共安全。

- (四)陰雨時節因天雨影響偶有機車騎士進入臺灣大道市政大樓地下一樓停車場時打滑受傷，為避免事件重演，本處已於 103 年完成大樓地下一樓停車場車道止滑鋪面強化工程，以臻本大樓公共安全。
- (五)本處所轄管臺灣大道市政大樓周邊停車格，現況植草墊鋪面因洽公民眾頻繁停車導致地面輾壓受損，造成地面不平整，影響民眾停車安全，本處於 103 年度提報年先期計畫爭取經費，並核列新臺幣 500 萬元整辦理臺灣大道市政大樓周邊平面停車格植草磚鋪設工程，以提升市政大樓周邊停車品質。
- (六)為使臺灣大道市政大樓無障礙設施符合現行法令規定，且本府辦公廳舍 103 年列為內政部營建署無障礙生活環境督導重點現勘評分項目，於 103 年 5 月依建築物無障礙設施設計規範進行改善完畢，俾提供行動不便者優質之無障礙環境。
- (七)為完善臺灣大道市政大樓門禁管制措施，且因應假日活動場佈及施工廠商使用電梯需要，已於 12 號貨梯增設樓層控制功能之門禁讀卡機，可限定施工廠商搭乘電梯可停靠之樓層，以利市政大樓安全管控。
- (八)委請專業廠商於 103 年 2 月至 8 月間，針對臺灣大道市政大樓空調系統導入測試、調整、平衡作業（簡稱 TAB 程序），於空調空氣側（風量）系統、冰水側系統設備上，藉由簡單閥件的安裝、管線修改與運轉參數之調整，使整體空調系統達到最佳的平衡效

果，以維護空調品質及獲得節能效益。

- (九)為有效提升臺灣大道市政大樓電梯使用效率，於 103 年 5 月底完成電梯樓層控制系統修改程式，該系統可提供排程管制、查詢、統計需求等功能，於中央監控室內進行電腦遠端操控電梯運行，發揮即時監控，增進行政管理效能。另因應集會堂及會議室活動場次借用日增，電梯搭乘使用率高及有效縮短民眾等待電梯時間，使用本系統將川堂兩側鄰近集會堂之電梯改為單控皆獨立運行，餘兩側採行連控併行方式運行，兼顧節電效益及便民服務。
- (十)臺灣大道市政大樓屋頂太陽能光電板工程於 103 年 5 月落成啟用，設置有 4 種太陽能光電模組，每年發電量約為 20 萬千瓦，除可達成節能減碳之成效，本府亦開放民眾申請參觀導覽並備有太陽光電宣導短片，以作為再生能源之教育宣導，及推廣無碳綠色能源之使用。
- (十一)為改善過去臺灣大道市政大樓各樓層用電資訊不透明的問題，電力節能監控系統於 103 年 5 月底新增假日空調開放計算電量功能，依據本府各局處申請之假日空調申請單，計算假日加班之用電，俾使電量計算合理化。
- (十二)考量「室內空氣品質管理法」自 103 年 7 月 1 日起生效，且臺灣大道市政大樓屬行政院環境保護署訂定應符合室內空氣品質管理法之第一批公告列管場所，爰委由空調設備專業廠商自 103 年第 3 季起，每季進行全面性室內空氣品質檢測，以維本市政大樓室內空氣品質。
- (十三)陽明市政大樓於「麥德姆颱風」豪大雨過後致頂樓發生嚴重漏水現象，為儘速回復辦公環境及避免造成民眾觀感不佳，本處緊急動用 103 年度災害準備金辦理防水設施損壞復建工程。

(十四)因應陽明市政大樓西側排水溝因行道樹長年擠壓造成變形，其水溝蓋及人行道上樹穴不平已影響人員行走，爰即時辦理排水溝及人行道樹穴改善工程，營造親民、安全舒適、無礙的洽公環境。

(十五)為維護本府員工及洽公民眾使用陽明市政大樓公共廁所之人身安全，並強化本大樓安全設施，103 年於各間廁所加裝緊急求救鈕，並建置系統連線至本處廳舍管理科辦公室及一樓大廳警衛值班台進行連控，以提高救援時效，達到即時救援之目的，確保大樓公共安全並提升服務效能。

(十六)為落實本府節能減碳政策，本處權管之臺灣大道及陽明市政大樓空調室溫均設定為 26 度以上，並同步進行大樓夜間辦公室照明及用電設備節約能源定期巡檢，俾落實權屬空間內之節能自主管理，避免浪費能源並有效節省公帑。

(十七)陽明市政大樓頂樓僅裝置 1 台冷卻設備，因考量該冷卻設備一旦遇有故障情形將使空調箱無法運作，導致本大樓受電室之高壓設備因溫度過高而無法正常供電，爰於 103 年 12 月 19 日增設 1 套共用之冷卻設備以為交替、支援之用，俾確保本大樓受電室供、輸電功能之正常運作。

#### 十四、督導文化創意商品展售中心營運管理，協助推廣大臺中優質特色商品

(一)臺灣大道市政大樓惠中樓 1 樓市政願景館內設有文化創意商品展售中心，採標租方式委由專業廠商經營，透過專業廠商整合行銷本市各類特色商品，推廣本市豐富多元之文創商品、農特產品與各式伴手禮等特色商品，帶動城市行銷及觀光發展，提升城市競爭力。

(二)本處每季實施廠商營運評鑑，平時每兩週實施督導檢查，各項

商品均經過嚴格揀選，目前已彙集 514 項優質產品提供民眾參觀選購。

#### 十五、落實執行公務車輛管理並辦理駕駛人員教育訓練

- (一)落實定期養護機制，賡續辦理公務車輛維修、保養及檢驗事宜，以維護行車安全。
- (二)為增進本處駕駛職能及危機處理能力，辦理 103 年度公務車輛駕駛人員教育訓練課程，提供同仁最新規定及資訊，並宣導行車注意事項，成效良好。
- (三)有效推行線上派車系統，即時處理及回應本府同仁公務派車之需求，並以電子郵件回覆，達節省公帑及提升申辦業務速度，103 年度共執行線上派車 1,828 次，發揮統一靈活調度之效能。

#### 十六、有效提升本府工友暨行政助理管理品質與效能

- (一)賡續維護管理「臺中市政府工友暨行政助理管理系統」，提供本市各機關學校即時線上操作、維護及更新資料，有效掌握最新資訊。
- (二)每年辦理本府所屬機關學校績優工友、技工、駕駛及行政助理表揚，以激勵本府員工士氣，提升為民服務品質。
- (三)辦理本府暨所屬機關學校工友及行政助理業務講習座談會，加強渠等人員行政專業、法治素養及權利義務關係等知能，並配合業務宣導與提供溝通管道，期以增進專業知能、為民服務品質並提振工作士氣與團隊精神。

#### 十七、加強員工餐廳及便利商店管理機制

- (一)本府員工餐廳及便利商店依契約管理並不定期稽查，要求經營廠商落實水、電、瓦斯、保全及相關設備等安全檢查，且特予著重餐廳動線和逃生空間安全檢查，期以提供優質、安全之用餐環境。
- (二)有效管理本府員工餐廳，提供本府同仁多元化用餐選擇及優質用餐環境，並針對顧客滿意度調查結果予以檢討改進，俾提升本府服務品質及辦公效率。

- (三)定期辦理經營廠商衛生自主管理(建築與設施、從業人員、製造流程、設備清洗、公共安全等管理)查核及油品測試、環境設備消毒等維護改善事宜，以維食品、設備及人員衛生安全。

## 十八、強化本府通訊及總機話務系統維運管理

### (一)網路電話 VOIP 自動截轉節費專案

為使本市成為一個溝通無障礙、服務無界限的互動城市，透過網路電話節費系統，利用 VOIP 自動截轉程式，判轉網路電話走節費路由，並針對本府各機關學校進行全面推廣建置，已完成建置數為 437 個，103 年度有效節省公帑約計 548,212 元。

### (二)通訊系統維運及設備維護暨擴充

- 1、定時檢視本府通訊機房及總機話務系統，俾利系統運作順暢與撥接順利，並於設備故障時即時檢修及復話，積極排除接聽窒礙，以提升話務服務品質。
- 2、配合本府陽明市政大樓各進駐機關增加、組織員額擴編致分機數及每日通話進出線量日益遽增，爰辦理「臺中市政府話務通訊系統 E1 中繼介面設備採購案」，擴充系統設備因應，俾利市政業務推動，提升為民服務品質。

## 十九、落實財產管理機制

- (一)辦理 103 年度本處財產盤點及抽點清查作業，全面更新並確認財產物品存放地點、保管人及財物標籤，且製作盤點清冊及紀錄，將注意改進事項通知各保管單位配合辦理，以強化本府財產管控。
- (二)為提升財物使用效能，辦理閒置或老舊堪用財物調查作業，並於本府「財產管理資訊系統財物交流資訊平台」登載交流財產及物品，俾利資源活用暨節省公帑。
- (三)依規定辦理逾使用年限且不堪使用財物報廢及標售作業，並透過「台北惜物網」拍賣，103 年度標售報廢品所得共計 121,246 元，成效良好，並獲頒成交績優獎勵禮卷 2,300 元。

## 二十、便民零距離，增置本府電子化公布欄服務

為朝向便民政策的目標邁進，達到行政資訊公開化，於本府及本處網頁增置電子公布欄服務機制，使本府各項公告資訊能即時提供便利的線上服務，既可減少市民搭乘交通工具所造成的碳排放量，達到為環保加分效果，又能滿足民眾知的權益，落實電子化政府。

## 二十一、落實節能減碳政策，建置電子公報資訊網

- (一)為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，其發行對象為本市籍立法委員、市議會、市議員、各里長、全國各大圖書館及訂閱戶，每次發行量為 740 本。
- (二)隨著 e 化來臨，本府以「多用網路、少用馬路」原則，朝向更便民的政策目標，特將「臺中市政府公報」電子檔登載於本府全球資訊網，即時提供民眾線上瀏覽查詢或下載使用，以落實電子化政府，並達節能減碳之效益。

## 二十二、舉辦文書處理研習，提升本府各機關文書處理品質

本處於 103 年 6 月 21 日舉辦文書處理研習講座，約計 200 人參加。期以強化本府暨所屬機關學校同仁公文製作品質及效能，厚植文書寫作基本素養與技能，以增進行政效能並提升政府形象。

## 二十三、推動「檔案管理督導考評計畫」

- (一)為提升本府整體檔案管理品質，本處訂定「臺中市政府各級機關檔案管理督導考評計畫」，透過本府檔案管理督導考評機制，推薦本市大肚區公所參加國家發展委員會檔案管理局舉辦「第 12 屆機關檔案管理金檔獎」，並籌組「臺中市政府金檔獎輔導小組」，歷經 5 次至本市大肚區公所積極輔導，並於 103 年 7 月 9 日協助該公所接受國家發展委員會檔案管理局實地評獎，不負眾望榮獲金檔獎；另推薦本府主計處粘科員春分及本處陳惠敏小姐參加國家發展委員會檔案管理局舉辦「第 12 屆機關績優檔案管理人員金質

獎」，均榮獲金質獎之殊榮。

(二)獲獎機關及人員於103年9月17日至臺北國家圖書館接受頒獎表揚。

(三)103年度自5月至9月至本府各一級機關及各區公所辦理檔案督導考評，考評結果推薦本府水利局及西屯區公所參加本(104)年度第13屆機關檔案管理金檔獎；另推薦上開榮獲第12屆金檔獎之大肚區公所績優檔案管理人員及東區區公所檔案管理人員競逐第13屆績優檔案管理人員金質獎。

#### 二十四、辦理檔案清理及移交工作

(一)為利檔案妥善安全與長久保存，103年度進行100至102年紙本檔案清查，業於12月下旬完成核對保存狀況，共計一般檔案1,774卷(46,314件)、機密檔案164件。

(二)103年12月3日依檔案法第12條規定辦理本處經管48年至98年檔案銷毀作業，共計2萬8,388件及48卷，運送至永豐餘造紙股份有限公司成功廠，以化為紙漿方式銷毀。

(三)依據機關檔案管理作業手冊規定，本府一級機關及各區公所每年3月及9月，將上半年完成新增及更新之檔案電子目錄，函送本處彙整後，依規定程序送交國家發展委員會檔案管理局備查。

(四)針對檔案庫房設施、設備進行例行性與定期性檢核，以發揮其功能，並設置門禁措施管制人員進出，均備製檢核紀錄表作為查考，確保庫房管理機制及相關設備正常運作，有效維護檔案保存環境之安全。

#### 二十五、辦理本府檔案大樓興建規劃案，以解決各機關檔案管理典藏之問題

(一)本府規劃興建檔案大樓基地位於本市烏日區同安厝段788-1等38筆地號土地，基地面積為5.1343公頃，該土地使用分區為特定農業區、使用地類別為農牧用地，需先依據「非都

市土地使用管制規則」進行土地使用區分及用地類別變更編定為「特定專用區」、「特定目的事業用地」，以利後續委託設計監造及工程興建之準據；「土地使用區分及用地類別變更」需彙整相關資料及辦理興辦事業計畫與開發計畫，目前已委請專業廠商辦理非都市土地用地變更編定，預定於104年6月30日完成。

- (二)另本基地內有8戶占用戶，於102年8月20日起分別委託張慶達律師及劉惠利律師進行占用事實的土地使用排除，此二採購案，履約期限至完成全部訴訟內外和解相關手續為止，期能拆屋還地予本府，以利興建檔案大樓。

#### 二十六、辦理「情話臺中-2014中、英文徵文比賽」活動

本處市政資料圖書館依據館務營運短、中、長程計畫，規劃推動系列活動，首屆「情話臺中-中、英文徵文比賽」已於103年10月24日假本府公務人力訓練中心舉行頒獎典禮，並依「個人資料保護法」相關規定，取得作者本人同意得獎作品由本處彙集重製為紙本文及電子文等形式典藏，以落實建置多媒體知識管理系統之任務目標。

#### 二十七、辦理致意市民婚、喪、喜、慶之中堂、輓聯、墨寶題詞

- (一)民眾因結婚、大壽、新居落成、遷居或展覽等喜事及公司行號有開業等活動，需要市長致意之祝賀中堂共1,265件。
- (二)民眾申請市長致哀輓聯共6,270件。
- (三)民眾、團體申請墨寶題詞共167件。

#### 二十八、辦理致贈民意代表及基層幹部生日禮盒

- (一)102年度每月電訪生日蛋糕滿意度，部分里長曾表示希望收到健康取向之食品，經評估後於103年度以生日禮盒取代傳統生日蛋糕，禮盒內容物並以「在地嚴選、健康長久」原則，挑選各區農會開發之具有祝福意義、健康養生農特產品為主，以傳達祝賀誠意、追求健康，並助於本市特產之行銷。
- (二)103年度致贈禮盒內容物有臺中地區農會—頭等倉臺灣造型

米、大安區農會—蔥師傅青蔥脆餅、清水區農會—韭讚麵、大雅區農會—紅薏仁粉、新社區農會—純素香菇醬、和平區農會—御品梨山紅茶、彩色寧波國際有限公司(北區)—元氣泡菜、丸文調理食品有限公司(大里區)—旗魚鬆。

(三)為瞭解實際執行狀況，103年亦每月電訪詢問基層幹部(里長及諮詢委員)共計755通，其中744通表示滿意，滿意度達98.5%，另外11通提出不要過度包裝、改贈禮金、內容物精緻化等建議將列入下年度選擇禮盒之參考。

### 二十九、辦理國內重要訪賓接待

為因應蒞府貴賓拜會，本處協助市長室辦理貴賓接待，藉由親切周到的接待服務，增進各界對市政推動之良善觀感，103年度辦理相關訪賓接待事宜計102件。

### 三十、辦理馬年紅包福袋設計印製採購案

為增添年節氣息，拉近與民眾距離，本府每年於春節發送紅包福袋，並利用各機關辦理年貨大街、弱勢團體圍爐及春節揮毫等相關年節活動時分送民眾，傳達賀年之意。馬年福袋即以孩提時代的搖搖馬為主軸，並傳達追尋單純幸福快樂的想法，並營造歡樂、喜氣、幸福的氛圍。

### 三十一、建構完善採購制度，提升整體採購效能，落實分層負責

- (一)訂定「臺中市政府暨所屬各機關學校採購作業要點」。
- (二)建構本府採購標準化作業流程，提升採購品質及效率。
- (三)制定「臺中市營養午餐採購案評選委員遴選作業規定要點」。
- (四)不定期配合中央及本府規定釐修本府各類投標須知範本。
- (五)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。
- (六)健全工程價格資料庫(PCCES)填報機制，督導稽催各機關之工程價格資料庫上繳率及正確率制度及訂定懲處等機制。
- (七)建立本府各機關學校採購行政處罰事項之追蹤機制，以督促其落實執行。

### 三十二、辦理各項採購教育訓練，提升採購專業智識與能力

103 年度採「以顧客為導向方式」安排 6 場次課程主題，藉由主題式授課方式，深度研析各類採購議題，以互動式的學習模式，達到提升學員專業成長之成效，總計參加人數達 1,099 人次。

### 三十三、舉辦各機關學校辦理採購實務檢討座談會，深耕採購專業知能

為減輕本府所屬各機關學校辦理採購之壓力，於 103 年 4 月 11 日、4 月 18 日、4 月 25 日、5 月 2 日辦理 4 場次「臺中市各機關學校採購業務研討座談會」，邀集本府各機關學校採購人員參與，並請政風處、主計處及教育局派員列席指導，共同討論所面臨採購實務問題，參與人員達 433 名；本處自 101 年度起至今共開辦採購業務座談會計 11 場次，參與人員達 1,135 名，並於會後彙整各機關學校提出之相關議題列案，並逐一回覆，101 年回復處理相關議案共計 42 則、102 年共計 27 則、103 年共計 7 則，議案件數明顯逐年下降，顯示各機關學校所面臨之問題大都獲得解決，執行成效良好，相關議題將作為採購業務改進之方向及未來市政規劃之重要參考依據。

### 三十四、提供採購諮詢專線服務、推動採購種子教師紮根計畫，強化多元諮詢管道

(一)本處安排具採購證照之專業人員於上班日輪值，接受本府各機關學校採購人員電話諮詢(04-22177399)，統計 103 年度透過採購諮詢專線尋求協助案件數共計 3,489 件次，協助解決各機關採購問題，進而增進本府採購行政效率；同時將平日受理之採購諮詢問題針對共通性問題彙整編寫「本府採購專線諮詢彙編」共計 142 則，以透過知識分享的方式提升同仁之專業能力。

(二)每年更新具有採購專業資格及實務經驗之採購種子教師通訊

資料名冊，供各機關學校於辦理各項採購案件時可依所處區域就近諮詢，增進經驗傳承網絡之功能。

- (三)為活絡本府採購種子教師通訊網，辦理種子教師參訪活動，於103年7月4日安排至臺北市立大學天母校區綜合體育館（第11屆公共工程金質獎優等作品）、臺北市政府工務局採購管理科（直轄市採購業務主管機關）及臺北市客家文化中心展覽館（結合傳統文化及藝術之統包工程）等地進行參訪及進行交流，以提升本府各機關學校採購效率及統包案件執行比率，有效提供支持性資源及經驗傳承，透過採購交流網絡平臺，以解決採購實務問題，實際參訓人數計62名。

### 三十五、隨時掌握採購脈動，辦理相關議題說明會及實務操作

為因應臺星經濟夥伴協定(ASTEP)於103年4月19日生效，先行辦理「臺星經濟夥伴協定政府採購章說明會」，以適時輔導各適用機關瞭解最新法令規定；再藉由舉辦「政府電子採購網-ASTEP暨二代採購系統新功能介紹」實機操作訓練，有助於採購同仁熟悉政府電子採購網操作方式；並配合中央主管機關策進作為，協助行政院公共工程委員會辦理「善用採購法之彈性機制辦好採購研討會」，藉由實務經驗分享與意見交流，培養辦理政府採購業務之正確觀念與作法。

### 三十六、建立本府政府採購爭議及法令研議策進機制

為提升採購效率與功能，特邀集國內各界具政府採購法、行政法、行政程序法、民法、民事訴訟法及勞動法等專業權威之專家學者共同組成「臺中市政府秘書處採購爭議暨相關法令研議策進委員會」，就本府各機關辦理採購所面臨之爭點議題剖析及建議，並邀請擔任本府採購法專題系列講座之講師，透過法條研析及案例分享，參訓學員受益良多。

### 三十七、落實採購業務工作流程簡化策略

- (一)本處103年度行政流程簡化提報「採購案件統計」，榮獲本

府 103 年度簡化行政流程執行成果審查「銀質獎」。簡化前，每月須定時通知各機關繳交紙本及電子檔資料以彙整統計；簡化後，透過建立「本府採購管理系統」，由該系統與行政院公共工程委員會採購管理系統介接運算，並可瞭解本府所屬各機關學校採購案件數據，免再由人工統計填報。

(二)本府採購管理系統為全國首創與政府電子採購網介接之系統，就內、外部效益而言，可達到節省人力、時間、紙張、公帑、減少碳足跡及提升行政效率與資料正確性。103 年 4 月推行後由每月需 19 個日曆天縮短至每月 8 個日曆天即可提報至本府主計處，在本項工作簡化流程後，大幅提升行政效能。