

行政院 115 年 4 月 1 日院授科會科辦字第 1150012904 號函核定

智慧政府數位化精進發展計畫
(115 年至 119 年)
(核定本)

數位發展部

中華民國 115 年 3 月

目錄

壹、計畫緣起	6
一、前言	6
二、政策依據	8
三、未來智慧應用預測	11
四、現行相關政策及方案之檢討	17
貳、計畫願景、目標及策略	26
一、願景	26
二、目標	26
三、策略	29
四、績效指標、衡量標準及目標值	31
參、執行策略及方法	33
一、具體措施	33
二、分期(年)執行策略	47
三、執行步驟及方法	48
四、計畫績效與進度管考機制	60
肆、期程與資源需求	62
一、計畫期程	62
二、經費來源及計算基準	62
三、經費需求(含分年經費)	62
伍、預期效果及影響	67
一、預期效益	67
二、主要績效指標	68
陸、財務計畫	68
柒、附則	69
一、替選方案之分析及評估	69
二、風險管理	69
三、機關配合事項或民眾參與情形	70
四、中長程個案計畫自評檢核表及性別影響評估檢視表	70
五、其他有關事項	70
六、智慧政府數位化精進發展計畫(115 年至 119 年)各子計畫工作項目表	71

圖目錄

- 圖 1：我國數位政府發展歷程及政府智慧服務願景
- 圖 2：行政院智慧國家推動小組
- 圖 3：「科技數位島，數位新社會」數位政見
- 圖 4：國家發展計畫(2025 年至 2028 年)施政目標
- 圖 5：「創新經濟，智慧國家」策略
- 圖 6：新加坡「國家人工智慧戰略 2.0」架構
- 圖 7：日本「AI 戰略 2022」架構
- 圖 8：服務型智慧政府 2.0 推動計畫架構
- 圖 9：112 年全國資訊主管聯席會
- 圖 10：以民眾為中心之跨部會數位轉型規劃示意圖
- 圖 11：本計畫定位圖
- 圖 12：本計畫架構圖
- 圖 13：人民線上申辦智能客服平臺系統示意圖
- 圖 14：不動產智能管家服務架構圖
- 圖 15：「通關智慧特助」及「貨物分類智慧助理」整體服務示意圖
- 圖 16：數位戶政服務智慧秘書提醒機制服務情境設計圖
- 圖 17：農民數位服務卡服務場景及情境設計圖
- 圖 18：數據淬鍊自動化場景及情境設計圖
- 圖 19：建置法務智慧平臺及 AI 助理服務項目圖
- 圖 20：「天氣資訊整合暨即時預報系統(WINS)」天氣分析 AI 助手

圖 21：文化資料資料基礎建設及多元創新應用發展工作設計場景圖

圖 22：資料匯流平臺服務情境圖

圖 23：革新政府網路架構與提升雲端服務推動架構圖

圖 24：政府數位人才 AI 職能導向培育目標與執行策略圖

圖 25：政府大語言模型應用試驗場域目標與執行策略圖

圖 26：地方政府數位服務品質提升願景與目標圖

圖 27：計畫分期執行策略及主要工作項目圖

圖 28：智慧化為民服務

圖 29：智慧化行政服務

圖 30：智慧化應用所需資料與模型

表目錄

表 1：智慧化為民服務

表 2：智慧化行政服務

表 3：智慧化應用所需資料與模型

表 4：落實數位平權

表 5：智慧化應用基礎環境

表 6：經費需求表

壹、計畫緣起

臺灣自 1998 年起推動電子化政府計畫，至今已邁入第 26 年，期間歷經政府數位環境整備、政府網站與電子郵件等基礎架構建立、政府業務線上申辦應用、跨機關業務一站式平臺統整發展等階段，以及政府開放資料、個人資料自主應用與政府循證式決策等資料治理工作，各項工作均已達到預期效果。因應新型態數位工具突破性發展以及民眾對於便捷數位服務的期盼加深，數位發展部(下稱本部)規劃提出新一期整合型數位計畫，以滿足民眾期待。

一、前言

在全球數位化浪潮的推動下，世界各國紛紛透過數位轉型來實現「智慧政府」的理念，這已經成為不可逆轉的趨勢。所謂「智慧政府」，即運用成熟的資通訊技術，如網際網路、循證式決策和人工智慧(下稱 AI)技術等，來提供更便民的公共服務。這種服務以民眾需求為中心，不僅要提高政府效率，還必須加強資料安全和隱私保護。更重要的是，智慧政府要確保所有人，不論其所處環境或自身具備的數位能力，都能享受到數位化帶來的便利。

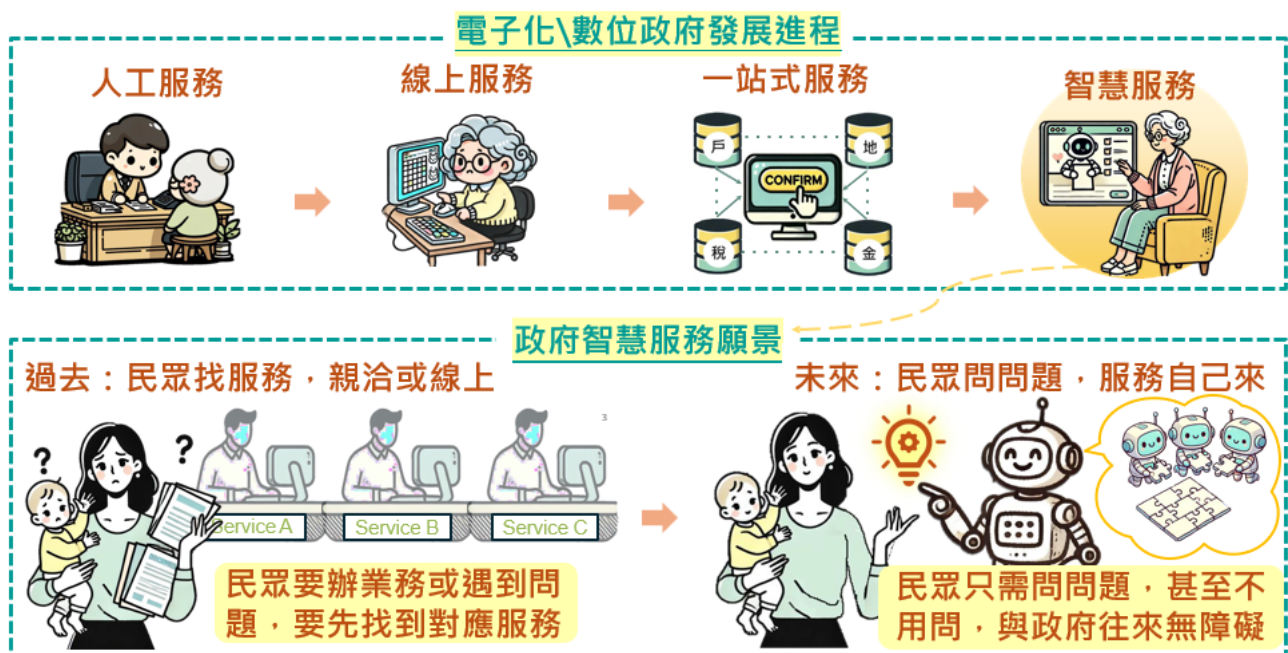


圖 1：我國數位政府發展歷程及政府智慧服務願景

資料來源：本部繪製

從國際經驗來看，科技對政府服務的影響可分為三個階段：第一階段著重於提高行政效率，確保社會運作順暢；第二階段則是創新治理方式，提升政策制定的效率和透明度；現在我們正邁入第三階段，就是「實現全面的公

共福祉」。在這個階段，政府不只要提升治理效能，還要為民眾創造更高的服務價值，提供更具包容性、彈性和創新的公共服務，以實現長期的社會福祉。

為了實現智慧國家的願景，行政院於 2016 年啟動「數位國家・創新經濟發展方案」，後調整升級為「智慧國家方案」。為了加速推展智慧政府進程，本部立基於前述方案下，自 2017 年開始推動「服務型智慧政府計畫」（前為國家發展委員會執行），2021 年推動續接計畫「服務型智慧政府 2.0 計畫」（2021 至 2025 年），前項 2.0 計畫以「擁抱數位未來，打造開放與創新的智慧政府」為願景，設定了加速資料開放、善用民生資料、結合科技創新等目標，這些努力已經開始顯現成果，不僅提升了公共服務的效率，也增進了民眾與政府之間的互動和信任。

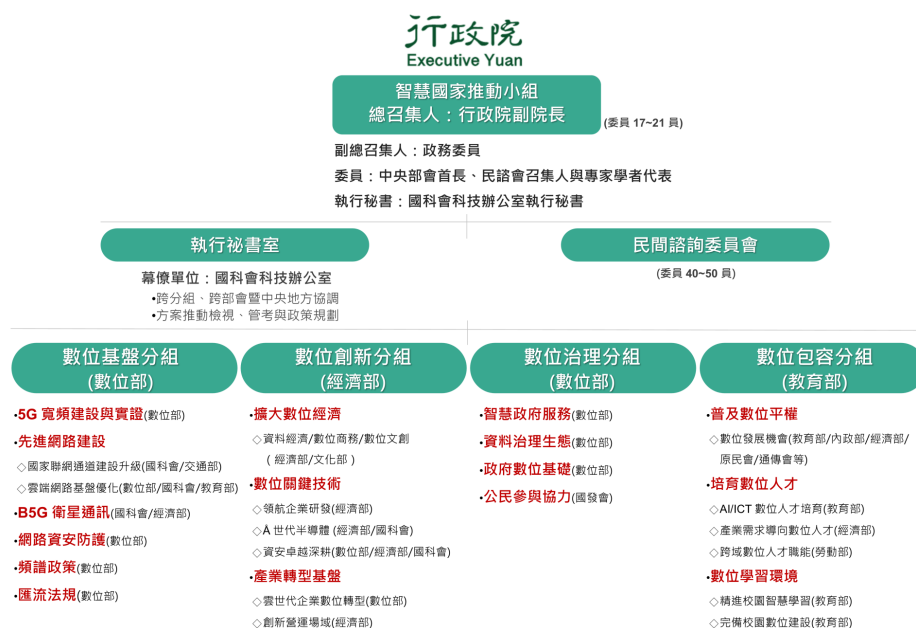


圖 2：行政院智慧國家推動小組

資料來源：行政院官網

「服務型智慧政府 2.0 推動計畫」將於 2025 年底屆期，本部依據賴總統政策、國家施政計畫等上位方針，並參考國際智慧政府發展趨勢，研擬「智慧政府數位化精進發展計畫」（2026 至 2030 年）。這項為期 5 年的智慧政府計畫，將引導各部會朝向「便捷、效能、涵容」之目標，利用 AI 等先進技術，在各個領域推動數位創新，並加強對數位弱勢族群的服務；同時運用智慧科技提升政府內部效率，讓人力和資源發揮最大效益；透過大數據分析和 AI 技術，政府將能更精準制定政策和提供便捷地政府服務。「智慧政府數位化精進發展計畫」將從提高生活便利性、改善生活品質、增強安全感到促進社會互動等多方面著手，顯著提升國民的幸福感。

二、政策依據

運用新興科技建立以民為本的智慧政府，讓民眾享有公平且不讓任何人落隊的數位服務，為賴總統競選政見以及當今行政團隊之施政重點，以下分別就總統政見與國家發展計畫等上位計畫，闡述未來5年智慧政府發展方向。

（一）賴總統「科技數位島，數位新社會」之數位政見

賴總統 2024 年 5 月宣示就職前提出「科技數位島，數位新社會」之科技政策與數位政策。數位政策指出，政府需要朝向「以人為本」的數位新社會方向努力，強調政府要發展數位治理、促進數位經濟發展，並打造創新的數位社會，包括推動平權共融的數位轉型，讓全民共享數位科技發展成果。數位政策發展目標為保障數位公民權、促進產業數位轉型等。目標是建立「信任平權、韌性永續、自由多元、創新成長」的數位臺灣。具體政策包括：



圖 3：「科技數位島，數位新社會」數位政見

資料來源：賴清德「科技數位島，數位新社會」數位政見

1. 落實數位平權，培育數位人才。
2. 加速推動智慧政府，擴大數位參與及公私協力。
3. 鼓勵創新的數位公共服務，創造公共福祉。
4. 推動可信任的資料流通機制，善用 AI 人工智慧及資料治理。
5. 支持數位經濟與產業發展，積極促成國際數位合作。

6. 建構強健資安產業，打造資安品牌。

本項計畫直接涉及上述第 2、3、4 政策，其內容亦涉及其他政策項目。此外，本計畫聚焦以智慧科技促進公共領域創新便捷服務，善用 AI 及資料治理提升政府施政效能，同時確保所有公民都能平等地享受數位科技帶來的便利，推動平權共融的數位轉型，建構以人為本的「數位新社會」。

(二) 上位計畫

1. 國家發展計畫(2025 至 2028 年)

國家發展委員會依據總統治國理念、院長施政方針，並衡酌內、外在情勢，擘劃未來國家整體發展目標、策略，以及施政重點，研擬國家發展計畫，作為政府各部門施政依據。面對 AI 時代來臨、全球經濟碎片化、淨零浪潮及社會不均化等諸多國內外挑戰的交互衝擊下，國家發展計畫項下規劃 8 大施政目標。

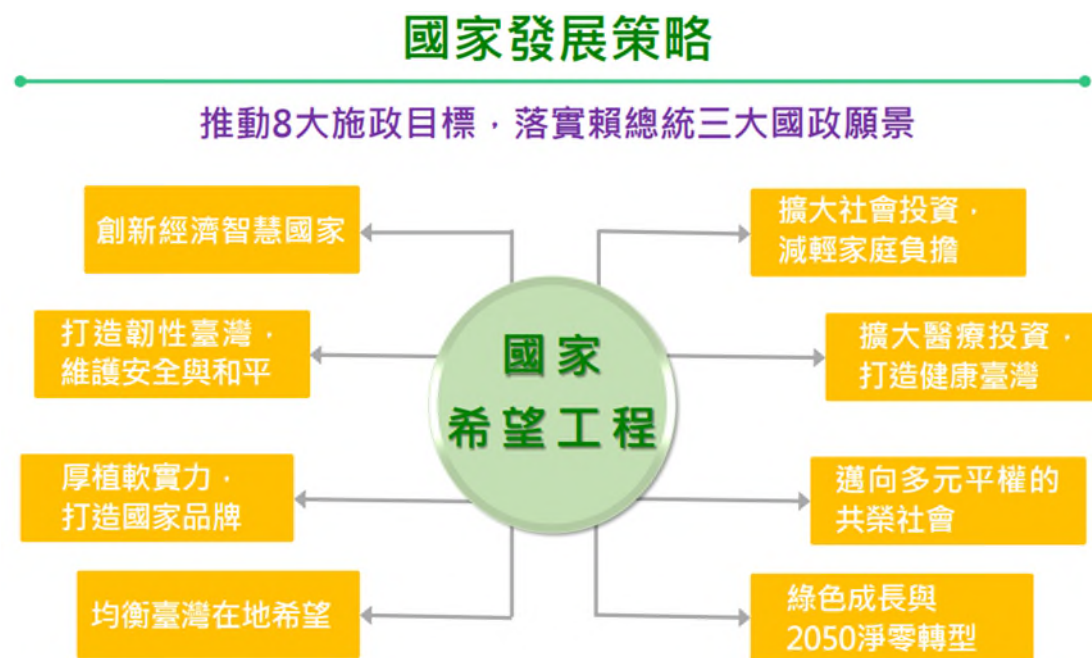


圖 4：國家發展計畫(2025 年至 2028 年)施政目標

資料來源：國家發展計畫簡報內容

本計畫涉及「創新經濟，智慧國家」項下「推動可信任資料流通機制」及「加速推動智慧政府」等推動策略，規劃各部會建構資料經緯技術框架加速跨機關資料運用效率，採用隱私強化技術提升資料保護能力，運用 AI 科技重構政府為民服務措施與政府機關運作程序，具體落實國家發展計畫之「創新經濟，智慧國家」施政目標。



圖 5：「創新經濟，智慧國家」策略

資料來源：國家發展計畫簡報內容

2. 下一階段國家科學技術發展計畫草案

國家科學及技術委員會依據「科學技術基本法」規定，刻正研擬下一階段「國家科學技術發展計畫」，暫定2024年12月召開「第十二次全國科學技術會議」向各界徵集下一階段「國家科學技術發展計畫」發展建言。下一階段「國家科學技術發展計畫」暫定4項主軸議題，包括「智慧科技」、「創新經濟」、「均衡社會」及「淨零永續」。「均衡社會」議題項下設定5項子題，其中「數位公共治理」子題，聚焦善用智慧科技，優化政府數位服務，發展以民為本，創新便捷且涵容永續的政府智慧服務，並打造系統運作堅實基磐，強化政府核心系統與資料服務韌性。

本計畫遵循下一階段國家科學技術發展計畫所提目標，規劃推動以自然語言提供民眾服務的智慧客服，發展全程引導民眾完成政府數位服務申辦的智慧櫃檯，各項政府服務考量全體國民之需求，不遺落任何一人，深化政府 AI 應用基礎環境，鼓勵跨機關和跨領域的合作等。期待善用新興科技及資料應用，發展智慧助手提升政府業務執行效能，建構資料經緯技術架構與隱私強化技術，確保政府 AI 應用能兼顧效率及資料保護。

三、未來智慧應用預測

(一) 先進國家推展 AI 應用之現況及趨勢

自從 2015 年新加坡創全球先例，提出「智慧國家」戰略方案(Smart Nation)，規劃新加坡每一個政府機關至少提出一項 AI 應用運用後，各國政府便開始積極尋求 AI 技術應用於政府為民服務之契機，陸續推出以 AI 應用為基礎的國家戰略或推動方案。為確保本計畫接軌先進國家推動智慧政府方向，以下就國情與臺灣相近之新加坡、韓國、日本進行研析，參考其政府 AI 技術推動策略規劃情形做為借鏡：

1. 新加坡「國家人工智慧戰略 2.0」

新加坡政府在 2023 年發布「國家人工智慧戰略 2.0」(NAIS 2.0)，其核心目標是建立蓬勃發展的 AI 生態系統，培養能把握新機會的勞動力、提供足夠的基礎設施來實現目標，以及營造一個能保護用戶並促進創新的可信環境。新加坡政府認為 AI 具有戰略重要性，是下一波經濟增長的關鍵。

這份戰略計畫規劃 3 大推動項目、10 項推動策略，並提出 15 項具體行動方案。第一項推動項目是「活動驅動因素」，從研究、政府和產業三個面向推動 AI 的成長。具體行動包括設立 AI 卓越中心、強化 AI 創業生態系統、提高公共服務生產力，以及更新國家 AI 研發計畫。

第二項推動項目是「人才與社群」，重點在於擴大 AI 人才庫和建立實體 AI 中心。其中最引人注目的是規劃 3 年到 5 年內，將 AI 從業人員增加到 15,000 人。具體措施包括吸引全球頂尖 AI 人才、擴大 AI 實習計畫、加強企業 AI 應用、針對特定產業提供 AI 培訓，以及建立一個標誌性的 AI 實體基地。

第三項推動重點是「基礎設施與環境」，著重於提供 AI 創新所需的基礎能力和有利環境。行動方案包括大幅增加高性能運算資源、建立資料服務和隱私強化技術(PET)能力、開放政府資料用於公共利益、確保適當的 AI 監管環境、提高 AI 安全和韌性基準，以及將新加坡建立為國際 AI 創新和治理的合作夥伴。



圖 6：新加坡「國家人工智慧戰略 2.0」架構

資料來源：新加坡政府網站

2. 韓國「數位平臺政府計畫」及「2024 年超大規模 AI 公共服務開發計畫」

2023 年 4 月韓國政府公布「數位平臺政府實施計畫」，計畫的目標是全面整合 AI 和資料應用到政府運作中，打破過去各部會單獨發展數位專業的局限，為民眾提供整合性的數位政府服務，同時也鼓勵企業創新，主要有四大任務：

- (1)政府為人民服務：建立綜合性的政府服務窗口，整合中央和地方各級單位的各種稅務、福利等服務，提供個人化的便利服務。
- (2)智慧的一體式政府：擴大政府機關間的資料共享與利用，打破部會之間、中央和地方政府之間的資訊孤島。
- (3)公私協力的成長平臺：建立數位經濟生態系統，初期將聚焦在交通、安全、能源和城市等領域，之後會擴展到醫療、環境和公共管理等領域。
- (4)可信賴的平臺政府：加強民眾對個人資料的控制權，在數位政府平臺中引入資料存取記錄檢查和管理功能，並採用「零信任」、「供應鏈安全」等機制來提高安全性。

韓國政府在 2024 年 7 月 15 日啟動「2024 年超大規模人工智慧公共服務開發計畫」。計畫目標為促進 AI 在公部門的應用，以實現數位

平臺政府計畫推動目標。該計畫選定了 8 個任務，涵蓋了更廣泛的公共部門，任務包括「超大規模人工智慧整合研發支援服務」、「智慧消防安全服務」、「生成式 AI 國防設施建設行政支援」、「超大規模 AI 勞動監督員支援服務」、「青年農民專業服務」、「超大規模 AI 專利審查支援服務」、「超大規模 AI 多模式殘障人士溝通支援服務」及「超大規模 AI 緩慢學習者早期檢測支援服務」。

3. 日本「AI 戰略 2022」

日本政府於 2022 年發布的「AI 戰略 2022」，該戰略為推動日本成為全球人工智慧(AI)領域的領導者，並利用 AI 建立可在大規模災害和緊急情況下保護國民生命財產的系統；發展和吸引 AI 人才，讓日本成為 AI 時代最具能力的國家；讓 AI 成為產業競爭力的領跑者；運用 AI 實現「多元永續社會」；在 AI 研究、教育和社會基礎設施方面建立國際合作網路。

日本政府期待該項戰略方案可改變「AI 替代人類工作」的觀念，強調 AI 協助人類增加能力；打破「只有工程師才能理解 AI」的迷思，強調建立資料搜集、AI 增強、服務改進的智慧政府發展循環，而非單純以資料驅動數位創新。該方案具體措施包括：

- (1)發展 AI 教育：從小學到大學全面推廣 AI 和資料科學教育。
- (2)建立 AI 研發體系：建立以 AI 核心中心為主要的研究網絡。
- (3)建構資料基礎設施建設：促進公私部門資料合作與標準化。
- (4)推動 AI 時代的數位政府：利用 AI 提高行政效率和服務品質。
- (5)重視 AI 倫理議題：確保 AI 的發展遵循倫理準則，並參與國際合作。

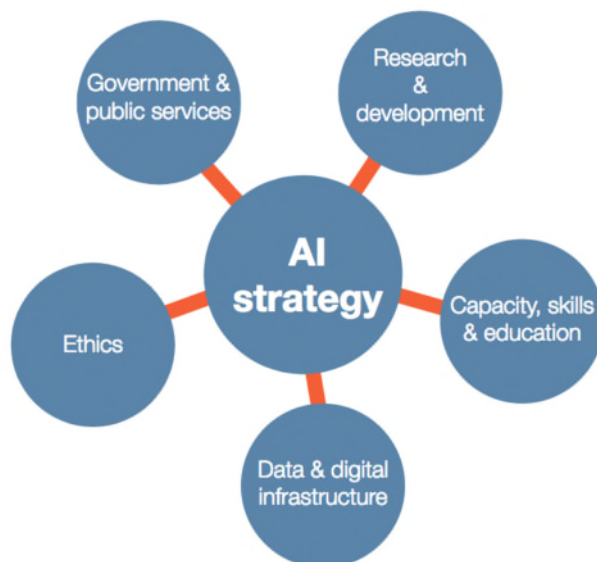


圖 7：日本「AI 戰略 2022」架構

資料來源：日本政府網站

（二）研究機構預測資通訊技術發展趨勢

國際資通訊科技發展趨勢研究機構長期關注與研析各類型組織運用數位科技之策略，並提出因應對策之建議，研究對象包括世界先進國家之政府機關。近兩年研究機構之注目焦點多數關注政府機關 AI 技術應用與該技術衍生之資料治理相關議題，其研究建議值得臺灣研擬數位科技發展政策時參考。

1. IDC 2024 年至 2028 年全球政府科技應用十大趨勢

國際資通訊發展策略顧問公司 IDC 於 2023 年 10 月發布「2024 年至 2028 年全球政府科技應用十大趨勢」報告，其內容指出各國政府隨著 AI、雲端技術與資料治理等趨勢而重新構建數位發展環境，IDC 提出十大預測之建議行動和指導，提供各國建立安全、敏捷和資料驅動數位服務，十大趨內容包括：

- (1)到 2028 年，65%的政府將加強數位主權以保護國家資產和關鍵基礎設施。
- (2)到 2028 年，40%的政府將增加 50%的資料共享投資，以實現數位貿易協議的價值。
- (3)到 2027 年，66%的政府將強制使用軟體工具來監測政府設施的能源使用，以降低成本並提高永續性。

- (4)到 2026 年，政府將增加 15%的支出於資料共享、AI、物聯網和運算能力，以應對氣候變遷造成的極端天氣事件。
- (5)到 2028 年，60%的政府將採用風險管理方法來制定 AI 和生成式 AI 政策。
- (6)到 2027 年，50%的政府將擴展生成式 AI 的應用，從任務自動化到決策支援，提高公民服務回應速度和公務員生產力。
- (7)到 2027 年，95%的將經歷由生成式 AI 造成的重大網路攻擊，但只有 30%能夠有效防禦。
- (8)到 2026 年，60%的政府將專注於提升公務員技能，以改善工作體驗和公民服務。
- (9)到 2026 年，60%的政府將通過自動化和連接資料、流程和員工來縮小數位差距，並部署 AI 平臺以實現端到端的智能運營。
- (10)到 2025 年，由於太空交通管理事件，政府將增加 20%的技術支出，以建立促進太空經濟的協作治理模式。

上述十大趨勢超過半數與 AI 及資料共享相關，顯見 AI 在政府決策、服務交付和內部運作中的核心地位，未來政府將更倚重資料驅動的決策，並透過 AI 技術提供更精準、更個人化的服務。

2. Gartner 2024 年政府科技趨勢報告

國際知名資通訊技術策略顧問公司 Gartner 於 2024 年 4 月公布「2024 年政府科技趨勢報告」，該報告綜整全球政府組織的資訊長、數位化領導者和決策者對於科技應用趨勢之看法，提出五大關鍵趨勢：

- (1)自適應安全：到 2028 年，70%的 AI 應用將用於威脅偵測和事件回應。政府需要持續調整網路安全工具、技術和人才，以應對不斷變化的威脅環境。
- (2)數位身分生態系統：預計到 2026 年，至少 5 億智慧型手機用戶將定期使用以分散式帳本技術為基礎的數位身分錢包，政府應扮演數位身分的協調者、促進者和監管者角色。
- (3)決策智能 AI：到 2026 年，超過 70%的政府機關使用 AI 來強化行政決策。政府需要制定 AI 採用和治理政策，並確保政策落實執行。
- (4)數位平臺敏捷性：政府機關越來越多採用以數位平臺為基礎的數位服務解決方案，例如低程式碼應用平臺，政府要承擔數位平臺之快

速部署數位服務能力而衍生的負面風險，例如品質不佳、資訊安全管理能力不足等。

- (5)程式化資料管理：到 2026 年，超過 60% 的政府機關優先投入資源於業務流程自動化作業，政府需建立自動化規則與資料標準，提高資料的品質和執行效率。

上述五大趨勢明確指出，全球持續面臨網路威脅和 AI 應用的挑戰，政府需找出合宜方式，滿足民眾期待政府數位服務提高易用性和彈性服務的需求，應關注未來可持續和擴展的數位技術之發展。

(三) 小結

全球政府正積極運用 AI 技術，將其融入公共服務和決策過程中。同時，也努力建立完善的資料治理體系，以確保資料的有效利用和安全管理，這些趨勢顯示 AI 技術和資料治理已成為智慧政府建設的核心，臺灣需要在推動創新與確保安全之間取得平衡，以實現數位轉型的目標，綜整國際情勢分析結論如下：

1. AI 戰略規劃：先進國家如新加坡、韓國和日本都制定了全面的 AI 國家戰略，強調建立 AI 生態系統、培養 AI 人才，以及提供必要的基礎設施。
2. 資料共享與治理：各國政府正加強部門間的資料共享，並投資於資料基礎設施建設，納入隱私強化技術，降低 AI 應用衍生個資不當使用之問題。
3. AI 公共服務應用：政府積極將 AI 應用於各種公共服務領域，如消防安全、專利審查、殘障人士溝通支援等；政府內部行政作業亦積極採用 AI，提高服務品質和行政效率。
4. AI 技能訓練：隨著 AI 的廣泛應用，各國政府非常重視培育民眾與勞動人力具備 AI 應用基礎技能，降低國家大量使用 AI 過程中對於民眾生活的負面衝擊。
5. AI 發展平臺化：全球政府積極建構 AI 應用發展共通數位平臺，利用低程式碼、無程式碼等技術，提高加速政府 AI 數位服務開發效率及應用彈性。

四、現行相關政策及方案之檢討

(一) 我國數位政府發展歷程

我國自民國 87 年開始擘劃電子化政府，已順利完成各階段電子化政府計畫，推動歷程簡述如下：

1. 第一階段「電子化/網路化政府中程推動計畫」(87 年至 89 年)：致力建設政府骨幹網路、發展網路便民及行政應用、加速政府資訊流通、建立電子認證及網路安全機制等基礎。
2. 第二階段之一「電子化政府推動方案」(90 至 93 年)：目標為建立暢通及安全可信賴的資訊環境、促進政府機關和公務員全面上網、全面實施公文電子交換、推動 1,500 項政府申辦服務上網及政府資訊交換流通與書證謄本減量作業。
3. 第二階段之二「挑戰 2008：國家發展重點計畫」(92 至 96 年)之數位臺灣計畫第 6 分項中，共推動 18 項電子化政府重點計畫。
4. 第三階段「優質網路政府計畫」(97 年至 100 年)：以達成「增進公共服務價值，建立社會的信賴與聯結」願景，落實「發展主動服務，創造優質生活」、「普及資訊服務，增進社會關懷」、「強化網路互動，擴大公民參與」三大目標，實現主動、分眾、持續及紮根之服務。
5. 「第四階段電子化政府計畫」(101 至 105 年)：發展可攜式行動裝置服務，並善用 Web 2.0 社會網絡發展更貼進民眾需求的創新服務，聚焦提供電子化政府的主動服務、分眾服務，並以受惠對象的角度進行思考、發展全程服務及跨部門間之協調。
6. 「第五階段電子化政府計畫」(106 至 109 年)：以資料驅動、公私協力、以民為本之核心理念，透過巨量資料(Big Data)分析彙集民眾需求，藉由開放資料(Open Data)促進政府透明公開，並善用個人資料(MyData)完備為民服務需求。107 年配合行政院推動「數位國家・創新經濟方案」，第五階段電子化政府計畫轉型為「服務型智慧政府計畫」，設定「提供便捷服務」及「落實透明治理」為 2 大目標，優先以政府施政核心議題，以及民眾關切議題推動數位服務，包括支援長照政策的社政福利整合服務；優化企業經營效率的商工一站式服務；跨區申辦戶政業務整合服務；貨物通關簽審申辦服務等，並持續擴大推動範疇，逐步於社政、衛政、內政等業務，發展跨領域之政府數位服務。

(二) 服務型智慧政府 2.0 推動計畫

本部刻正執行「服務型智慧政府 2.0 推動計畫」(110 年至 114 年)，以民眾需求為出發點，深化推動跨機關服務、開放資料釋出、循證式決策，引導各部會持續精進政府數位服務，打造精準可信賴的智慧政府，其成果及推廣應用情形說明如下：

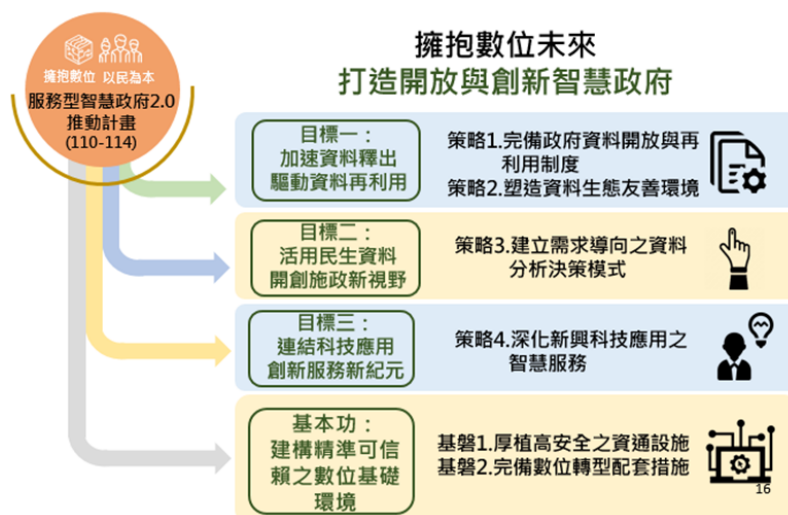


圖 8：服務型智慧政府 2.0 推動計畫架構

資料來源：本部繪製

1. 加速資料釋出，驅動資料再利用

臺灣自 103 年起推動政府開放資料政策，迄今已有 10 年光景。推動初期鼓勵政府機關加強資料釋出，迄今 Open Data 平臺已集中列示逾 5 萬 3 千項資料集。隨後鼓勵政府機關提升資料集品質，擴大領域資料標準，優先釋出高應用價值資料集，近期重大推動成果摘述如下：

- (1) 113 年 5 月 15 日本部函頒修訂「資料集詮釋資料標準指引」、「政府資料開放跨平臺介接指引」、「政府資料開放跨平臺我有話要說、我想要更多、品質檢測、標準檢測之介接指引」，新增「API 服務」資料提供屬性之資料集詮釋資料標準，資料提供機關可將資料資源以 API 方式提供於資料集供各界取用。
- (2) 新增「原住民族」領域之「族語語別」、「社會組織結構」、「傳統文化」主題及新增「國土」領域之「通用標準」、「生態資源」、「社會經濟」等主題之領域資料標準，以利機關跨域交換資料時遵循。

- (3) 營運跨部會資料開放工作小組，邀集中央機關依歐盟 FAIR 指標提升資料品質，以主題方式深化發展高應用價值主題生態圈，促進資料開放加值應用。
- (4) 從「優化內部流程、整合跨域資料、建立預測模式、人工智慧應用」4大面向切入發揮資料多元創新應用，輔導監察院、農業部、經濟部水利署、臺灣中油公司等，累計促成 12 項活化應用示範案例。

2. 活用民生資料，開創施政新視野

擴大辦理數位服務個人化(MyData)工作，數位服務個人化(MyData)平臺已介接 80 個機關(含 22 個地方政府)，已累積提供個人戶籍、戶政國民身分證影像、地籍及實價、勞保投保、財產、個人所得、車駕籍等 137 項個人資料自行下載運用；高中學生具中低或低收入戶資格學雜費減免、租屋補貼等 715 項線上服務臨櫃核驗累計超過 172 萬 9 千餘次資料下載及線上申辦。

南投縣、彰化縣、屏東縣、新竹縣分別跟進推出一站式線上申辦服務，介接本部 MyData 平臺，提供民眾線上申請社會住宅、學生獎助學金、長者津貼、幼兒入園登記與報到等各項業務。以新竹縣推出的「公立暨非營利幼兒園招生」線上申辦服務即成功案例之一，讓家長能在線上查詢招生名額，用簡訊快速獲知抽籤結果，有效減少民眾排隊臨櫃申請的時間。

3. 連結科技應用、創新服務新紀元

智慧政府不同於過去電子政府的特點之一，係以資料驅動數位服務創新發展，政府運用資料進行循證決策、大數據分析，甚或 AI 應用已有初步成效，近期具體成果摘述如下：

- (1) 內政部釋出內政大數據模擬資料，提供相關資料瀏覽及下載服務，至 113 年 6 月，屋主模擬資料下載 405 次，人/建物/地理資訊模擬資料下載 512 次，銀髮安居模擬資料下載 341 次。
- (2) 衛福部運用健保資料與影像資料庫，建立關聯性並進行整合，增加醫療影像收載品質，由 14 類擴增至 22 類影像，正確率達 90%以上。
- (3) 交通部建立導航等級高精度潮流預報服務，提供淡水河口、小琉

球、基隆深澳望海巷灣等港灣之 50 公尺高精度導航等級手機定位潮流預報服務。

- (4) 衛福部建構逾期食品風險智能監測系統，滾動調整風險防堵機制，累計產出 33 件高風險逾期食品清單，強化業管單位逾期食品偵查。
- (5) 交通部雲寶問天氣整合大型語言模型，發展氣象百科知識庫（以 RAG 建立知識庫），113 年使用人數達 39,119 人次，較去年同期成長 12.5 倍。
- (6) 行政院人事行政總處人事智慧客服系統，提供查詢考試分配作業、辦公日曆表、國民旅遊卡、天然災害停班停課等 22 項人事法規及作業規範，至 113 年 6 月使用服務達 1 萬 1 千人次，指標值達 95.41%。
- (7) 法務部以 AI 科技輔助檢察官處理偵查業務，以 AI 辨識並判讀警方移送卷證，165 反詐騙資料庫資料，於酒駕案件自動產出結案書類、詐欺案件附表、協助檢察官判讀前科表累犯論述文字。
- (8) 經濟部發展「臺灣自來水公司總售水量預測分析模型」，運用資料分析技術，進行未來總售水量預測，預測平均準確度為 96.2%，並以視覺化圖表呈現波動趨勢，輔助臺水公司進行用水量預估作業。

4. 建構精準可信賴之數位基礎環境

數位基礎環境為支持政府機關推展智慧政府各項措施之基石，近期在政府網路傳輸服務、數位韌性運作與政府人才培力等面向獲得重大進展，重要成果簡述如下：

- (1) 強化 GSN 網路傳輸架構，精進分散式阻斷服務(DDoS)防護，提升網路傳輸效能，完備骨幹閘口資安防護，強化主動式防禦機制，本部政府骨幹網路防護措施 113 年平均每月攔截超過 13 億次攻擊，迄今已協助 49 機關透過 GSN DNS 並聯服務。
- (2) 透過 111 專屬簡訊號碼及「<https://gov.tw/>」開頭短網址，落實源頭阻詐。政府短網址服務截至 113 年 7 月已超過 2.2 萬筆短網址，逾 5,784 萬人次使用；111 政府專屬短碼簡訊服務截至 113 年 7 月底，共 284 個機關單位使用，累計發送逾 2,746 萬則簡訊。

- (3) 深化政府數位韌性運作，推動資安 A 級機關導入零信任架構，112 年完成 22 個資安 A 級機關導入零信任身分識別機制；預計 113 年完成累計輔導 47 個資安 A 級機關導入零信任身分驗證，強化維運人員認證機制。
- (4) 推動資安 A 級機關及地方政府透過 T-Road 進行跨機關資料傳輸作業。統計至 113 年 6 月底止已完成 52 個機關介接 T-Road，並依據機關業務需求協助架設達 67 個安控伺服器節點，每月透過 T-Road 傳輸超過 180 萬筆資料。
- (5) 推動各機關便民服務介接使用健保卡、自然人憑證 IC 卡、行動自然人憑證等身分認證功能，並導入多因子認證服務以強化網路身分識別，統計至 113 年 6 月底，多元身分驗證使用次數達 3,000 萬次。
- (6) 112 年完成 30 人次初任主管班訓練、52 人次跨域數位治理中高階管理班、130 人集中實務訓練；在職訓練部分完成 58 門共計約 25,000 人時之實務操作訓練。113 年預計開辦 63 門課程，包括 20 門 AI 新知及新興科技類課程，截至 113 年 7 月底為止，已完成 16 班次開設，423 人次參訓，達 5,220 人時訓練。

5. 深化數位政府國際合作與交流

積極參與國際組織（如 IAC 國際資訊長協會）分享我國政府發展數位服務之創新思維與實作經驗。同時透過擔任 ICA（國際政府資訊科技理事會）計畫委員會策劃委員，與各會員國交流數位轉型經驗，並促進全球數位治理合作。

6. 政府數位服務獲得民眾好評

依據本部 2023 年數位發展調查顯示，有 73.7% 的 12 歲以上國人近 6 個月內曾經使用過政府數位服務，使用滿意度達 82%。

（三）現況檢討與未來精進方向

本部與各部會共同推動「服務型智慧政府 2.0 計畫」，在資料管理、數位服務和基礎建設等方面都有明顯成效，獲得民眾的肯定。面對全球 AI 技術的快速發展，政府必須積極探索 AI 在公共服務、行政作業和縮小數位落差等方面的應用機會。本計畫依照賴總統的政見和行政院의 施政方向，規劃以 AI 為主的智慧政府措施。在推動過程中，可能會遇到幾個挑戰：

1. 資訊安全與個資保護須加強：隨著 AI 技術和資料應用的普及應用，保護民眾隱私和防止資料外洩變得更加重要。政府需要精進完善的資安保護機制，確保資料的安全、可靠和可用，同時遵守相關法規，避免個人資料被濫用。
2. 數位平權須維護：數位轉型的一大挑戰是如何消除因新科技應用而產生的數位落差。雖然數位化為生活帶來便利，但對於無法跟上數位化腳步的數位弱勢族群來說，仍有使用上的困難。政府在推廣新科技應用時，必須考慮數位弱勢族群的需求，設計簡單易用的服務或提供協助，讓所有民眾都能使用政府的數位服務。
3. 跨機關資訊整合須精進：政府數位轉型需要跨部門合作，包括公私部門間的配合，目前仍面臨部門之間資訊整合不完善、合作效率低的問題。如何突破限制並提高合作效率，是政府數位轉型過程中的挑戰。
4. 數位基礎設施須升級：面對 AI 技術的普及，政府機關傳統資訊系統架構無法跟上 AI 技術快速發展的腳步。未來各部會在使用 AI 技術時，面臨運算能力、網路頻寬及通訊穩定性等挑戰，政府必須及早因應。

綜合上述國家智慧政府的推動現況，參考國際資訊顧問公司對政府科技應用發展趨勢的分析，以及我國政府機關面對 AI 發展浪潮的挑戰，本計畫將著重以下改進方向：

1. 提升跨機關資料共享能力：參考國際資料共享與傳輸經驗，本計畫將推動政府機關的資料架構和創新應用。從制度、技術和應用三方面著手，讓政府機關能夠有效共享資料，提高政府運作效率和透明度。
2. 加強機敏資料隱私保護：為避免個人資料被不當蒐集和使用，本計畫將推動政府機關使用隱私強化技術，對資料進行去識別化處理。這樣可以在遵守個資保護法規的同時，也能善用 AI 技術，促進安全應用。
3. 提升政府 AI 應用能力：AI 技術在智慧政府措施中扮演重要角色。本計畫將運用 AI 技術改進政府的決策分析能力，發展更精準的主動公共服務，提升民眾申辦服務的體驗和滿意度。同時，也將利用 AI 創新行政流程，協助公務員更有效率地處理業務，減輕工作負擔。
4. 運用 AI 促進數位平權：AI 技術比傳統系統更易於使用。民眾可透過電腦、智慧手機或公共資訊站使用 AI 服務，使用門檻較低。我們將鼓勵政府機關運用 AI 簡化數位服務的操作介面和程序，透過文字、語音或圖像介面，降低數位弱勢群體使用政府數位服務的困難。
5. 培養公務員 AI 技能：培育 AI 技能是推動政府數位服務的必要工作。本計畫將規劃培訓課程，讓高階資訊主管具備 AI 應用規劃和法規遵循評估能力，資訊人員具備 AI 數位服務開發能力，一般同仁具備 AI 操作能力，為政府全面提升 AI 應用奠定基礎。
6. 強化 AI 數位基礎環境：AI 技術需要資料、演算法（模型）、運算能力

和網路頻寬才能順利運作。本計畫規劃建立生成式 AI 試用環境，提供 AI 模型和運算平臺，讓政府機關可以用業務資料試行 AI 服務。另查國家高速網路與計算中心建置的 TAIWAN AI RAP (Resilient and High-performance AI Platform)，作為我國推動生成式 AI 發展的重要基礎設施，已進入試營運階段。該平台整合多款開源大型語言模型（如 TAIDE、LLaMA、Phi 等），提供模型 API 服務、圖形化開發介面、模型微調與評估工具，打造低門檻、高彈性且支援繁體中文的 AI 開發環境，廣泛適用於政府、產業及學研單位。未來本計畫相關工作有建置內部 AI 運算環境需求時，將優先評估採用 TAIWAN AI RAP 所提供之解決方案，以集中運算資源與技術能量、降低重複投資風險、確保開發過程具一致性與可監督性，進一步強化資料安全與國家主權掌控、以及我國政府在 AI 應用領域的整體數位韌性與治理能力。此外，本計畫將提升政府網路的對外連線頻寬，並建立第二個對外網路傳輸接入點，以增強政府網路的穩定性。

五、社會參與與政策溝通

為了制定本計畫的願景、目標、策略和措施，本部先行分析國際現況和發展趨勢，檢討臺灣過去的數位政府發展成果，並審視推動智慧政府時面臨的問題。本部確認本計畫的核心任務是與各機關共同推動政府數位轉型。為了達成這項任務，了解民眾的期待和各機關的需求是關鍵，充分理解需求才能設計出真正符合民眾和政府需要的策略和措施，達到最佳的資源分配和政策效果。本部透過多種方式，鼓勵社會各界參與公共政策的討論和決策。

（一）民意大數據分析

本部利用大數據分析技術，從網路留言平臺蒐集了約 13.5 萬條留言，經過處理後得到 3,794 條有效留言。分析結果顯示，民眾對數位政府服務的滿意度還有提升空間，主要問題包括：

1. 服務效率低：政府服務流程複雜，耗時費力。
2. 資訊不透明：民眾難以獲得準確、即時的政府資訊。
3. 參與度不足：民眾缺乏參與政府決策的管道。
4. 信任度降低：服務不完善和資訊不透明，民眾對政府的信任降低。

這些問題主要源於政府部門之間協作不足、資訊不對稱，以及民眾參與管道有限。因此，政府應以民為本，積極回應需求，優化服務流程，提高效率。同時，應加強資訊公開，鼓勵民眾參與，共同打造更智慧、更便捷的政府。

（二）智慧政府數位領航發展藍圖擘劃小組

本部邀請行政院、衛福部、交通部、環境部、法務部、人事行政總處

等中央部會之資訊主管，組成智慧政府藍圖擘劃小組。通過六場會議，我們共同規劃了智慧政府的未來發展藍圖，蒐集各界意見並凝聚共識，確立未來智慧政府發展方向為「一個願景，三個目標」：

1. 願景：智慧政府，幸福臺灣。
2. 目標：便捷服務、提升政府效能、涵容兼蓄（消除數位近用障礙）。



圖 9：112 年全國資訊主管聯席會

資料來源：本部資料

（三）以民眾為中心的跨部會數位轉型規劃

為完備國家整體政府數位轉型，確保相關工作的全面性和一致性，本部以民眾為中心勾勒出涵蓋日常生活中可能遇到的各種問題，透過智慧政府數位領航發展藍圖擘劃小組機制，請各部會盤點其施政計畫、科技計畫、前瞻計畫、公共建設計畫等，以資源有效運用及民眾福祉最大化為目標，評估可納為本計畫工作項目標的，評估結果已做為本計畫協同合作方案。

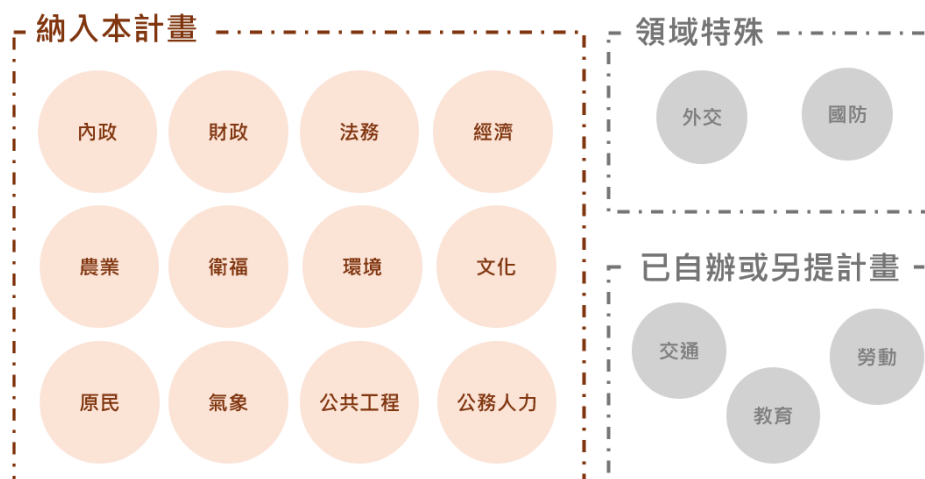


圖 10：以民眾為中心之跨部會數位轉型規劃示意圖

資料來源：本部繪製

貳、計畫願景、目標及策略

全球資料應用及 AI 智能趨勢快速發展，受到各界高度重視及投入參與，其關鍵係因資料應用及 AI 智能將人類工作效率提升到全新的境界。從上述國際研析顯見，世界先進國家積極而謹慎發展 AI 應用，亦加速整合資料以提供更多資訊，這些措施無論是提供民眾更多便利的數位服務，或是加強提升政府作業效率，都是為了創造人民更多的便利，讓人民生活更幸福。

一、願景

各國政府在導入 AI 應用時，既積極推動又謹慎處理，同時也加快資料整合以提供更多資訊。不論是為民眾打造更便利的數位服務，還是提升政府的運作效率，這些舉措的核心目的都是為了讓人民的生活更加方便，進一步提升幸福感。本計畫為將賴總統政見轉化為具體的行動計畫和措施，以國家發展計畫及國家科學技術發展計畫為上位計畫，以服務型智慧政府 2.0 計畫成果及推動經驗為基礎，設定本計畫願景為「智慧政府，幸福臺灣」。

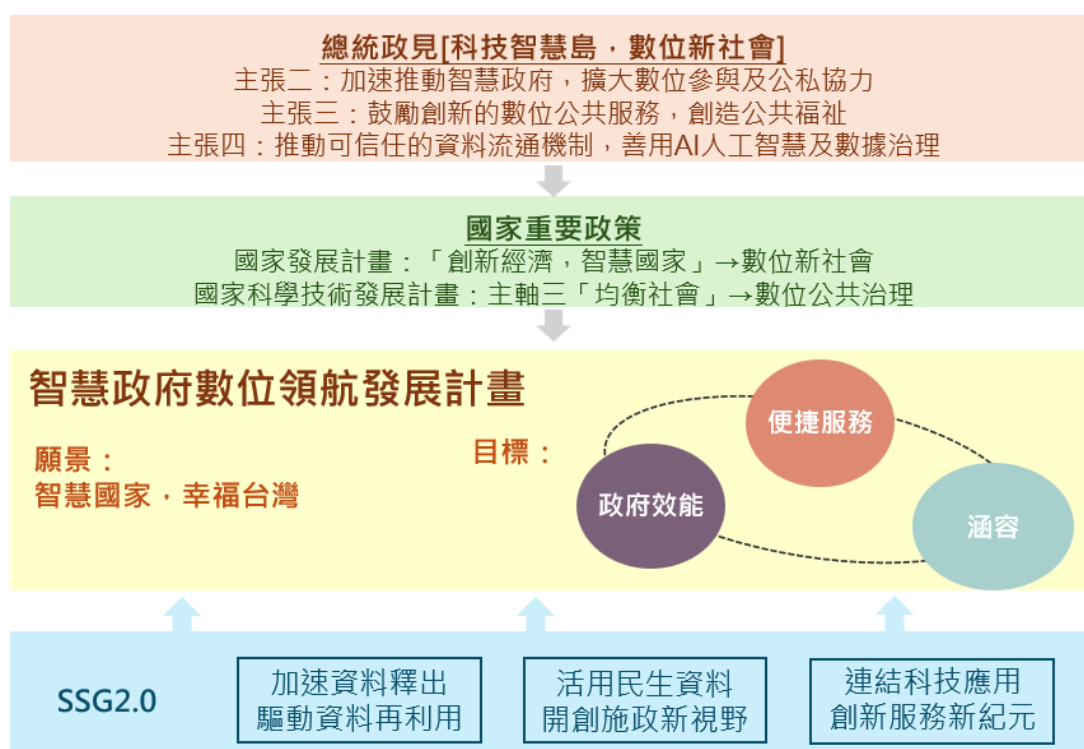


圖 11：本計畫定位圖

資料來源：本部繪製

二、目標

本計畫設定「便捷服務」、「政府效能」、「涵容兼蓄」為計畫目標，分別展現以下效果：

- 政府業務流程要簡化流程和減少繁瑣手續，讓公眾能夠輕鬆地獲取所需的服務或資訊。
- 政府行政運作要最大化資源利用，縮短完成公務時間，提高整體服務的執行效果。
- 政府數位服務要具備包容性和適應性，在業務流程設計和執行業務過程，必須考慮到不同族群的生活需求，確保所有人都能平等地受益。

這三項目標將領導政府機關發展以 AI 為主軸的智慧化數位服務，建立以民眾為中心的政府服務體系，使其更具現代化、靈活性和公平性。

（一）便捷服務

便捷服務讓民眾快速完成需要的行政手續，比如線上申請、即時查詢和快速回覆，藉此提高民眾對公共服務的滿意度。在先前的「服務型智慧政府 2.0 推動計畫」中，政府已經推動了許多便捷服務措施，減少民眾辦事時的麻煩。例如，智慧環保一站通平臺自推出以來，已有超過 108 萬人次使用，把原本需要 45 天的申辦時間縮短到 20 天內。全球正快速邁向智慧化發展，各國政府努力提供更有效率、更方便的公共服務。智慧政府的核心是運用新科技，如大數據和 AI，實現全天候不打烊的政府服務。民眾希望政府能提供即時、準確、便利的服務，智慧政府要透過自動化、資料分析和 AI 技術，把繁瑣的行政程序變成快速、高效且個人化的服務。

在推動便捷服務時，政府也必須注意提升民眾的使用體驗。根據本部 112 年數位發展調查顯示，民眾對政府提供的數位服務滿意度達到 82%，尤其是年輕人對數位服務的接受度更高，表示政府不斷透過數位科技改進和創新，逐步贏得民眾的信任，增加了公共服務的接受度和使用率。未來五年，本計畫推展重點之一是利用 AI 科技，提供更有效率、更快速、更準確的公共服務，包括為民眾服務的智慧客服、提供精準服務的智慧秘書、協助民眾辦理業務的智慧櫃檯，以及創新民眾沉浸體驗的智慧場域。我們會運用 AI、自動化技術，結合大數據和各種先進的軟硬體設備，改善行政服務，開發創新應用，並且與民間合作，提供即時、高效的公共服務。

（二）政府效能

運用數位科技提升政府行政效率，一直是智慧政府的重點工作。在前期「服務型智慧政府 2.0 推動計畫」，本部推動跨機關資料傳輸機制，透過 T-Road 讓政府機關之間即時傳輸資料。T-Road 現已有 52 個機關使用 T-Road，納入了 150 餘項資料傳輸服務，讓不同機關能快速傳輸資料，減少了重複工作和資訊不對稱的問題。

隨著數位科技的發展，政府面臨的挑戰越來越複雜多元，公務同仁在例行、繁瑣、冗長的行政工作中磨耗精力，已經無法應付快速變化的需求，而利用 AI 科技來提升政府運作效能，成為本計畫非常重要的工作。本計畫將運用 AI 科技進行下列工作，優化行政作業流程，減少行政工作的人力負擔和時間成本。

- 減少重複填報資料，縮短政府業務資料審核時間。
- 協助公務同仁傳承公務行政知識與經驗，降低學習障礙。
- 即時掌握政策執行的進度和成效，進而改善行政流程。
- 利用 AI 預測環境變遷潛在風險，提前啟動防災措施。

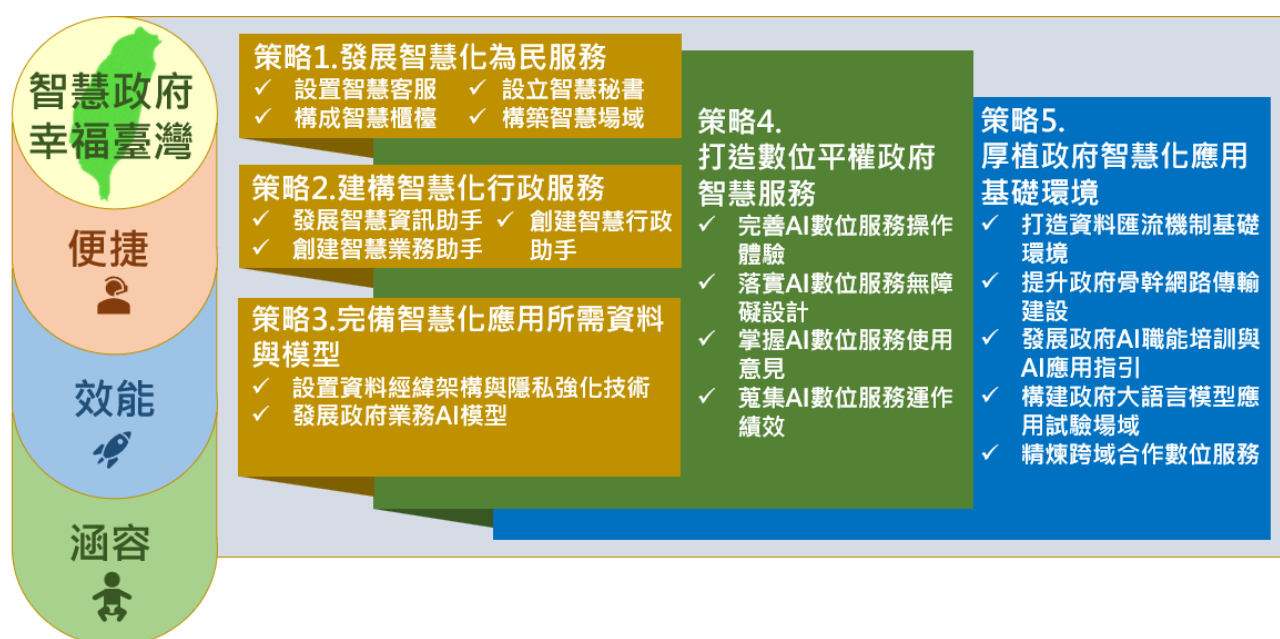


圖 12：本計畫架構圖

資料來源：本部繪製

(三) 涵容兼蓄

科技進步快速，數位科技已成為政府施政、公共服務和社會發展的重要推動力，惟科技應用衍生數位落差，特別是對高齡長者、身障人士和數位能力較弱的數位弱勢族群，政府需要關注數位弱勢族群使用數位服務的需求。因此，政府數位服務設計過程，就要將「平權」的概念融入產品中，幫助數位弱勢族群享有和其他人一樣的數位服務體驗，這不僅能讓數位服務更便利，也符合智慧政府提倡的包容原則。

「智慧政府，幸福臺灣」的願景是希望無論年齡、性別、地區或社會經濟背景如何，每個人都能公平享受智慧化帶來的好處。為了確保 AI 技術真正普惠全民，政府使用智慧技術提供便捷服務和提高行政效率時，還

需要注意技術的應用能夠縮小數位差距，減少特定群體被排除在外的現象，確保不同群體的需求都能得到滿足。

三、策略

本計畫規劃五項推動策略，與各部會聯手應用 AI 技術建構智能化為民服務、內部行政服務，引進資料經緯與隱私強化技術提升 AI 技術使用跨機關資料之效率，強化隱私資料保護措施，整備所需的智能模型及業務資料，精進政府智慧化應用基礎環境，據以達成本計畫設定之三項目標。

此外，本計畫致力將 AI 應用全面延伸至日常生活，涵蓋「政府服務」（如本計畫各項智慧為民服務項目）、「社會參與」（如國發會公共政策網路參與平臺導入 AI 智能客服）及「終身學習」（如人事總處發展以人為本之 AI 公務學習架構）等面向。本部亦正依據人生事件與日常需求，系統性彙整政府數位服務，例如整合「就學」與「就業」相關之在職訓練資源，協助民眾迅速查詢並申請所需課程，以落實終身學習目標。本計畫將持續視執行情形滾動修正，逐步實現處處 AI 有服務的政策願景。

另為強化我國政府在 AI 應用領域的整體數位韌性與治理能力，本計畫各項工作於建置內部 AI 運算環境時，將優先評估採用由國家高速網路與計算中心建置的 TAIWAN AI RAP 解決方案，以集中運算資源與技術能量、降低重複投資風險、確保開發過程具一致性與可監督性，進一步落實資料安全與掌握國家主權。

（一）策略一 發展智慧化為民服務

政府提供為民服務的情境大致可以分為四類，包括提供政府資訊的諮詢服務、依照個人需求提供精準服務、協助民眾完成業務申辦，以及提供良好的場域服務（如文物展出等）。針對這四類情境，本計畫利用 AI 技術來簡化民眾與政府之間的互動程序，讓流程變得更簡單方便。尤其在業務申辦方面，透過結合自動化技術，許多政府業務都能在線上完成，免除傳統繁瑣的紙本流程與等待時間。AI 技術不僅能夠提升服務精準度，也能讓民眾在申辦過程中獲得即時協助，減少困難或疑問。此外，未來的智慧場域服務將結合數位互動技術，讓民眾享受更豐富的參觀和體驗。

（二）策略二 建構智慧化行政服務

政府內部的行政工作主要有三項情境，分別是行政庶務作業、申辦案件審查作業及資訊管理業務。本計畫針對這三類情境，利用 AI 技術或自動化工具，幫助公務同仁減少在繁瑣、重複性質工作上的耗時，例如處理文件、資料整理或申辦流程等。透過自動化的流程，許多常見的行政庶務

與審查作業可以快速完成，讓公務員能專注於更具價值的工作，例如政策規劃、分析業務問題或設計更有效的解決方案來服務民眾。這不僅能提升政府整體效率，也讓公務同仁有更多時間投入在創造公共價值的工作中，進一步提升政府服務的品質與效能，確保政策更貼近民眾需求。

（三）策略三 完備智慧化應用所需資料與模型

政府業務運用 AI 技術，需具備穩定、及時且涵蓋多樣化業務需求的資料，並選擇符合業務特性和使用情境的 AI 模型，才能有效提供準確且不偏誤的 AI 服務。政府機關必須根據業務需求，發展資料經緯框架與機制，並利用「AI 就緒資料」（AI Ready Data）進行訓練，提升資料的易用性、流通性及使用效益，有益選擇合適的基礎 AI 模型，能夠在特定業務領域發揮其自動化處理和智能回應的能力。

本計畫規劃推動政府機關以 open by default 為原則，將業務資料轉換為 AI 就緒資料，確保資料具備良好的特徵建模能力、跨平臺一致性、結構化及清潔性等特質，AI 就緒資料將能夠支持 AI 模型在不同的業務場景中進行準確的預測和回應。透過基礎模型的訓練與微調（fine-tuning），AI 模型可以在預訓練權重的基礎上，進一步調整以適應政府業務的特別需求，從而提升其處理效率與決策支持能力。

（四）策略四 打造數位平權政府智慧服務

政府的 AI 數位服務設計必須考量所有利害關係人的需求，並以使用者為中心，確保介面具備「易操作、易理解、易回饋、易評估」的特性。本計畫推動的 AI 人機互動介面，不論是資訊系統、網站或 APP，都要邀請相關利害關係人參與易用性測試，確保使用者在實際操作時，能夠輕鬆上手，理解介面設計和功能意涵。

同時，網站與 APP 通道的 AI 人機互動介面必須通過政府的無障礙檢測，並取得無障礙標章，確保所有人都能方便使用。此外，AI 系統也需要提供回饋機制，讓利害關係人能對操作體驗進行反饋，例如滿意度評分、準確度評估、或問題回報等。同時，系統還要主動蒐集 AI 運作績效資料，如回應速度、使用次數和使用時間等，這些資料將用來進一步優化服務，讓整體服務更符合使用者需求。

（五）策略五 厚植政府智慧化應用基礎環境

為因應國家推動以 AI 技術帶動數位轉型的整體戰略，政府必須在多方面進行跨界合作，包括網路通訊、資訊運算、資料共享、隱私保護以及人才培育等。本計畫將提升政府的數位能力，確保 AI 技術應用能順利推

動，並確保資料與系統的穩定、安全與高效運作。

首先，計畫將提升政府網際服務網的頻寬，並建立政府骨幹的第二連外節點，為政府 AI 應用提供其所需之大量、穩定且安全的網通環境。這將確保政府機構在應用 AI 技術時，不會受到網絡瓶頸的限制，從而提高整體行政效率。在資料管理方面，計畫將部署資料經緯架構，以資料品質管理和資料互通性為基礎，促進跨部門的資料共享與協作。此外，本計畫將導入資料隱私強化技術，打造安全的資料分析環境，保障資料隱私，並支持發展公益創新應用，讓政府在資料應用上既能開放共享，又能確保安全。

隨著生成式 AI 技術的興起，本計畫將籌備生成式 AI 試驗環境，建構基礎算力、各式語言模型及 AI 應用，讓各部會同仁能夠測試、試用並發展出符合業務需求的 AI 解決方案。為了支持 AI 應用的推廣，本計畫將推出各層級公務同仁的 AI 素養與技能培訓課程，確保 AI 技術內化為政府機關的組織文化與個人技能。每位公務員將成為智慧政府的推動者，助力政府的數位轉型與創新發展，為民眾提供更智慧、更高效的公共服務。

四、績效指標、衡量標準及目標值

本計畫設定下列績效指標及其衡量標準與目標值，據以衡量計畫推動成效是否達到預期成果，並作為計畫後續精進措施參考準據。

（一）績效指標及衡量標準

本計畫以「智慧政府，幸福臺灣」為願景，設計「便捷服務」、「政府效能」及「涵容兼蓄」智慧政府 3 大目標，期待透過提升政策制定和公共服務的精準性和便捷性，進而提升我國智慧政府帶給民眾日常體驗的幸福感。

本部參考歐盟 DESI、OECD 等機構針對政府數位服務表現與普及度的評估指標，同時借鏡新加坡、韓國及日本等國在智慧政府發展上的經驗與指標設計，設定「增進民眾幸福感」為績效指標，來呈現本計畫推動成效。「增進民眾幸福感」規劃採用多項質化、量化資料，經過加權計算後，綜整為本計畫績效指標，可顯示國人對於政府以 AI 技術推展數位轉型成果之感受。本計畫績效衡量指標之質化、量化資料來源規劃自本部對全國 22 縣市、12 歲以上國民進行之「數位近用調查」，以及本計畫各項 AI 應用通過無障礙檢測情形、服務易用性滿意度等量化資料，加權計算後獲得最終結果。後續將請專家審查指標項目，適時修正、調整。「數位近用調查」暫時規劃問項如下：

1. 便捷效率：政府導入 AI 或新興科技讓民眾減省使用政府服務所花費時間之情形。
2. 施政效率：政府導入 AI 或新興科技讓跨機關運作效能提升，民眾能因此更快、更便利獲得政府資訊的情形。
3. 隱私保護：政府導入 AI 或新興科技讓民眾清楚了解個人資料保護措施。
4. 施政課責：政府導入 AI 或新興科技讓民眾了解當自身權益受損後之救濟方式。
5. 公開透明：民眾使用政府 AI 服務時，讓民眾知悉他正在使用 AI 技術所或建立的政府服務。
6. 幸福程度：民眾使用政府 AI 服務讓民眾生活滿意度增加的情形。

換句話說，「增進民眾幸福感」績效指標將同時納入反映客觀事實的問項與受訪者主觀感受的認知性問項，以建立全面的指標架構，確保能客觀呈現政府數位服務的普及情形，並反映民眾觀感。

（二）目標值

上開調查規劃於 114 年進行第一次調查，調查結果作為本計畫每年衡量整體執行績效達成情形之基準。本計畫績效指標目標值訂為 8 分(滿分 10 分)，且達到 8 分後，每年維持在 8 分以上。

為於計畫執行期間掌握民眾需求及各子計畫執行情形，本計畫規劃三階段常態性觀測機制，說明如下：

1. 年度調查：參考數位近用調查模式，每年進行「增進民眾幸福感」全國性調查，全面瞭解民眾對政府智慧服務的效能感受，包括便捷性、施政效率及隱私保護等，提供政策規劃的基礎數據；並逐步細化各項量化指標，如行政流程時間縮短、服務滿意度提升、隱私侵害事件減少等，以分析並滾動調整現行策略。未來相關調查數據亦會於各年先期計畫書及績效報告中呈現，並且本項調查蒐集對象女性比例不低於三分之一。
2. 自動化 AI 回饋機制：開發自動化回饋工具，直接嵌入服務系統中，即時蒐集民眾對數位服務的意見（如星級評分與具體建議），並結合大數據分析，快速識別服務痛點，優化子計畫推動成效。
3. 子計畫進度監控與實地查證：定期與執行機關交流，檢視推進進度與需求，並通過實地查證與「數位巡航」，核實子計畫執行情況，特別針對民生關鍵資訊系統的健康狀況，提供技術支援與輔導建議，確保數位服務的韌性與效能。

參、執行策略及方法

為具體推展本計畫「發展智慧化為民服務」、「建構智慧化行政服務」、「完備智慧化應用所需資料與模型」、「打造數位平權政府智慧服務」及「厚植政府智慧化應用基礎環境」之 5 項策略，以下分別說明本計畫各項策略之具體措施、主要工作項目、分期(年)執行策略及各項工作執行步驟及方法。

一、具體措施

本計畫以 AI 技術應用為核心，對外發展智慧政府服務，優化民眾與政府機關的互動體驗，讓服務更便捷、智能。對內則建構智慧化行政服務，期待以 AI 技術提升行政效能，減輕公務員的人力負擔。此外，本計畫將整備業務資料，結合迅速發展的 AI 技術，進行創新應用的試驗與導入，並強化政府 AI 數位服務往數位平權策略邁進，厚植政府智慧化應用基礎環境，以支援這些工作的推動，最終落實提升民眾幸福感的願景。

(一)策略一 發展智慧化為民服務

本項策略將引導各政府機關於 115 至 116 年發展智慧客服，讓民眾能以自然語言取得所需政府服務資訊；117 至 119 年則基於智慧客服之基礎發展能全程引導民眾完成政府服務申辦的智慧櫃檯、主動提供民眾精準服務的智慧秘書，以及提供民眾全新沉浸體驗之智慧場域，從而提供民眾全方位的智慧服務。

1. 具體措施 1-1 設置智慧客服

智慧客服係政府受理民眾諮詢業務資訊之工作，移轉至數位化管道，結合 AI 或大數據分析之數位科技，搭配簡易的操作介面與靈活的回應方式，讓民眾詢問政府資訊的過程，以更方便及更有效率的方式完成。本計畫規劃於衛福、戶政、國境通關、關務貨物分類、稅務、原住民生活等政府業務設置智慧客服。優先建構衛生福利部的「人民線上申辦智能客服」平臺系統，涵蓋醫事司、照護司、中醫藥司、社工司等至少 33 項不同類型的業務，智能客服能夠為每個業務提供專業的指導和協助。並透過人工智慧技術，提供精確的業務申辦指引和即時回應。



12

圖 13：人民線上申辦智能客服平臺系統示意圖

資料來源：衛生福利部健康福利智慧轉型服務計畫

第二項優先建置項目為「不動產繼承 EMP 小幫手」，系統配備 AI 智能客服，能夠提供精準的服務指引和資訊，如申辦資料的準備、資格審核的初步結果，最重要的是平臺將地政、國稅和戶政機關的資料整合，並且可以線上產製及列印繼承系統表、登記清冊等多項表單。這使得民眾不再需要奔波於不同機關之間，大幅減少了申辦過程中的時間和精力耗費。

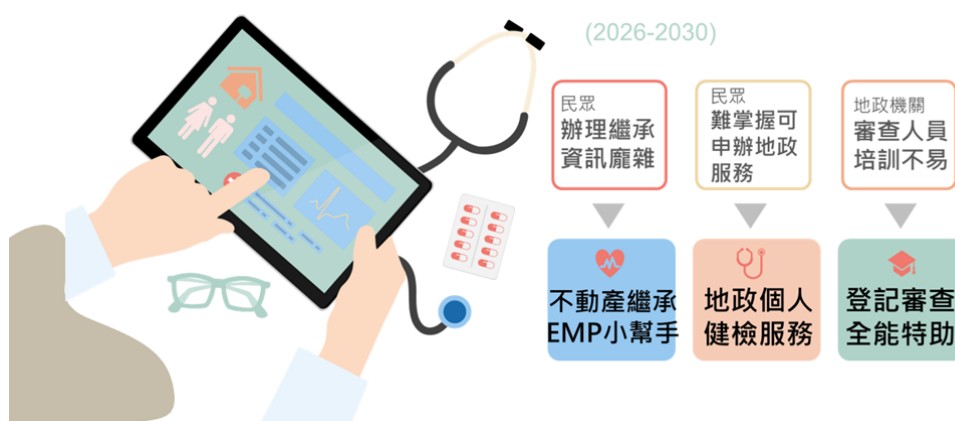


圖 14：不動產智能管家服務架構圖

資料來源：內政部地政司不動產智能管家計畫

第三項優先建構項目為服務進出口廠商加速關務作業所規劃之「通關智慧特助」及「貨物分類智慧助理」。「通關智慧特助」在協助商民及海關關員快速取得通關相關資訊，系統整合了海關網站、關稅法令、通關手冊等多個資料來源，並運用檢索增強生成（RAG）技術，以主題分類的方式引導使用者進行互動問答，提升資訊查找的便捷性與精準度。「貨物分類智慧助理」為商民及關員提供貨物歸列稅則號別的建議，系統透過視覺語言模型，能夠辨識上傳的商品圖像或文本，並自動生成貨物描述，再結合智慧化貨物分類模型，提供精準的稅號判斷。這些服務的設置將大幅度提升進出口廠商的作業時間，進而促進經濟發展效益。



圖 15：「通關智慧特助」及「貨物分類智慧助理」整體服務示意圖

資料來源：財政部關務署關務智慧領航計畫

2. 具體措施 1-2 設立智慧秘書

智慧秘書係從以民眾的角度設計政府數位服務，運用 AI、大數據分析等數位科技，結合民眾個人資訊與政府業務資料進行需求分析，提供民眾主動和精準之政府數位服務。智慧秘書不僅能簡化民眾自行操作政府數位服務的負擔，還能顯著提升服務效率，讓政府能夠更貼近民眾的需求，提供即時且貼心的公共服務。本計畫規劃於農民數位智能服務、公司登記申辦服務、山崩熱區預測服務等政府業務設置智慧秘書。

本計畫優先推動「數位戶政服務智慧秘書」服務，提供民眾最合適戶政服務提醒的主動提醒，以及戶政行為觸發最相關接續服務提醒的關聯提醒，以動態靈活的服務項目取代現有制式流程，讓民眾得以

更方便、更快速地觸及需要的功能與服務，可節省戶所人力負荷，並優化民眾服務體驗。

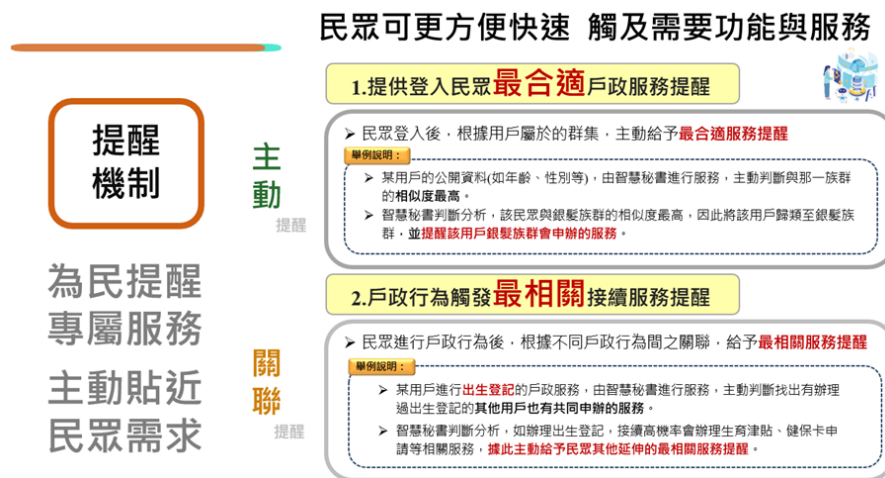


圖 16：數位戶政服務智慧秘書提醒機制服務情境設計圖

資料來源：內政部資訊服務司數位戶政服務智慧秘書計畫

3. 具體措施 1-3 構成智慧櫃檯

智慧櫃檯之目的為協助民眾臨櫃申辦各項業務，運用 AI 技術或自動化工具加速業務申辦效率，取代民眾自行填寫紙本或需要公務員親自指導申辦作業程序的作法，使辦理過程更加簡便快捷，減少民眾臨櫃填寫表單、錯誤更正及等候審理的時間，提升行政效率和民眾的服務體驗，本計畫規劃於原民服務、戶政服務、農民服務等業務設置智慧櫃檯。

本計畫優先推動農民數位服務卡服務，提供農民申辦業務時，利用農民數位服務卡串接全方位農民服務，讓農民臨櫃申辦業務時，可快速識別個人身分，並整合各項福利與補助系統等數位資料，簡化申報流程，建立便捷效能數位服務。

整合各項福利與補助系統等數位資料，簡化申報流程，建立便捷效能數位服務。

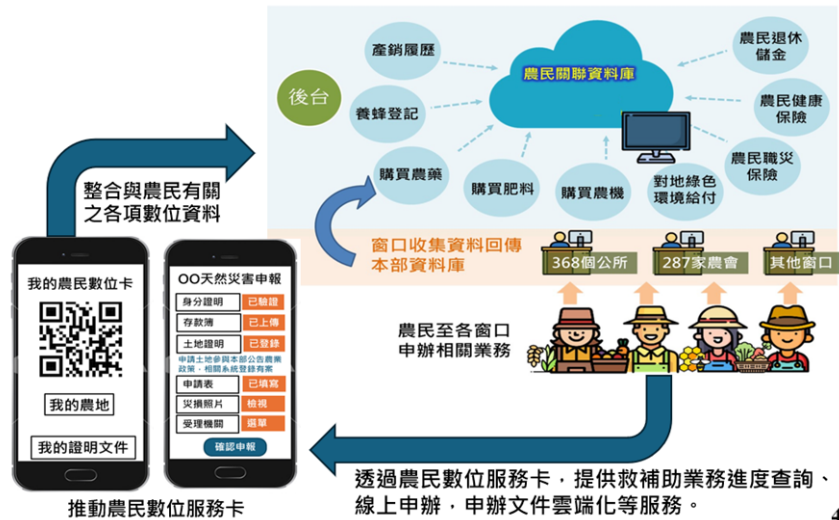


圖 17：農民數位服務卡服務場景及情境設計圖

資料來源：農業部農業數位服務體系建置計畫

4. 具體措施 1-4 構築智慧場域

智慧場域運用 AI 技術，將傳統實體場域中的政府服務轉化為實體與數位互動融合的沉浸式體驗空間，提供民眾更豐富的感知體驗。AI、延伸實境（XR）等技術，提供虛擬導覽及 AI 講解等數位化應用，讓民眾以多感官方式互動，並深入了解各類政府政策、文化及歷史展示內容，提升互動性與參觀體驗。本計畫規劃在文物展覽領域設置智慧場域。

（二）策略二 建構智慧化行政服務

本項策略將引導各政府機關於 115 年完成業務資料整備，116 至 119 年陸續開發建置有助提升行政及業務效能之智慧助手，包括協助系統建置及資安維護的資訊助手、提供文書協作與資料彙編功能的行政助手，以及於特定業務領域進行案件審議或決策輔助的特定業務助手等。最終目標係透過完整的智慧助手陣容打造虛擬公務員，俾利維持一致之施政品質及減低人力負擔，讓稀缺之人力專注於執行重要且 AI 無法代勞之業務。

1. 具體措施 2-1 發展智慧資訊助手

智慧資訊助手為應用 AI 技術或自動化工具，聚焦於資訊業務的智慧助手，涵蓋系統建置與維護、資料處理與存儲優化，以及資安監控與維護。在系統建置與維護方面，智能資訊助手負責設計、運營及維護政府資訊系統，確保系統日常高效運作，避免中斷或故障，保持業務流程的順暢。資料處理與存儲優化方面，智能資訊助手能自動調整

與優化資料處理流程，提升資料存儲與檢索的效率，讓大規模資料能更快速、準確地進行管理。在資安監控與維護部分，智能資訊助手自動掃描安全漏洞，及時修復並定期更新安全修補(patch)，防止駭客攻擊和資料洩露，確保系統安全穩定。

本計畫優先辦理內政大數據 AI 驅動的「數據淬鍊自動化」工作項目，透過 AI 技術自動清理、比對及修正異質資料，提升處理效率與準確性。智能助手運用大型語言模型（LLM）技術，進行跨部門資料整合，辨識並修正資料異常，如地址比對與自動補值，確保資料的正確性。

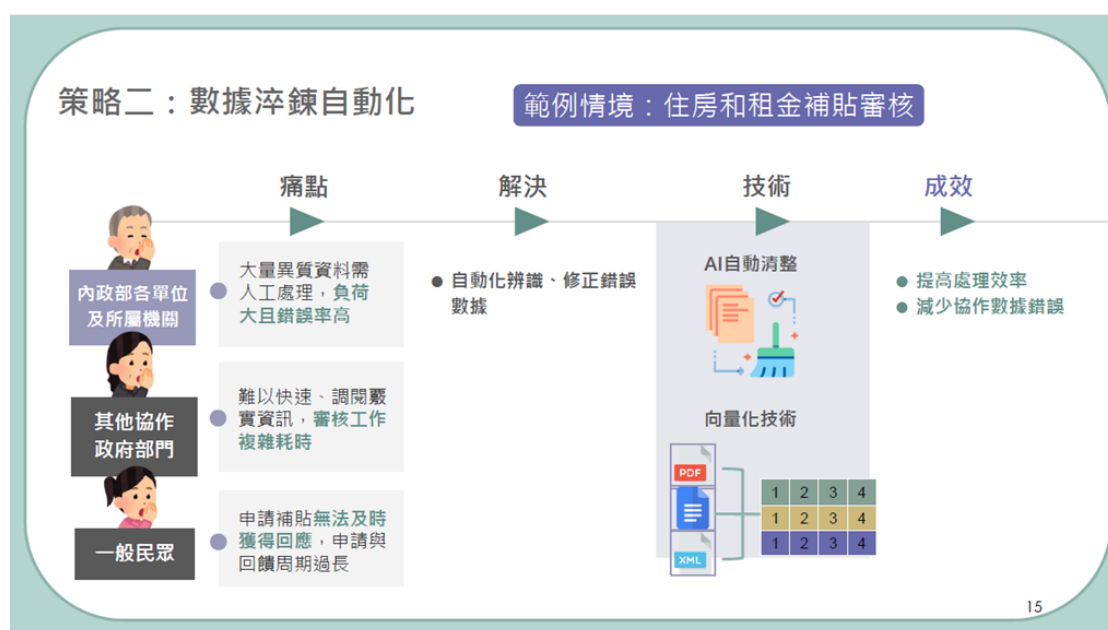


圖 18：數據淬鍊自動化場景及情境設計圖

資料來源：內政部統計處政府治理 AI 數位領航計畫

2. 具體措施 2-2 創建智慧行政助手

智慧行政助手係運用 AI 技術或智能化工具，協助公務同仁處理行政庶務工作，包括寫公文、電子郵件、新聞稿、會議紀錄等，自動產生結構化文件，減少人工撰擬時間，確保行政庶務產書內容的準確性與一致性，且可協助進行文字、語法檢查，使日常行政工作更加流暢，從而減輕行政作業負擔並提升工作產出品質。本計畫規劃於人事領域、銓敘領域、法務領域、經濟領域及環保領域等政府業務設置智慧行政助手。

本計畫優先推動法務智慧平臺及 AI 助理，建構法務智慧平臺整合各類司法偵查與執行資料，並運用 AI 技術提供輔助工具，推動資源共

享和跨部門協作，並提供 AI 助理應用於各種法務業務場景，幫助提升工作效能，其中包含檢察偵辦助理，將 AI 將用於分析案件資料，如犯罪歷史、前科紀錄及檢察書類。AI 助理可以快速整理和視覺化顯示案件相關資料，並提供檢察官有價值的摘要資訊，進一步提升檢察官的辦案效率。另外還有廉政管理助理，協助廉政部門進行資料分析，並整合廉政管理系統，提供廉政倫理事件和貪瀆案件的視覺化報告，優化管理過程。

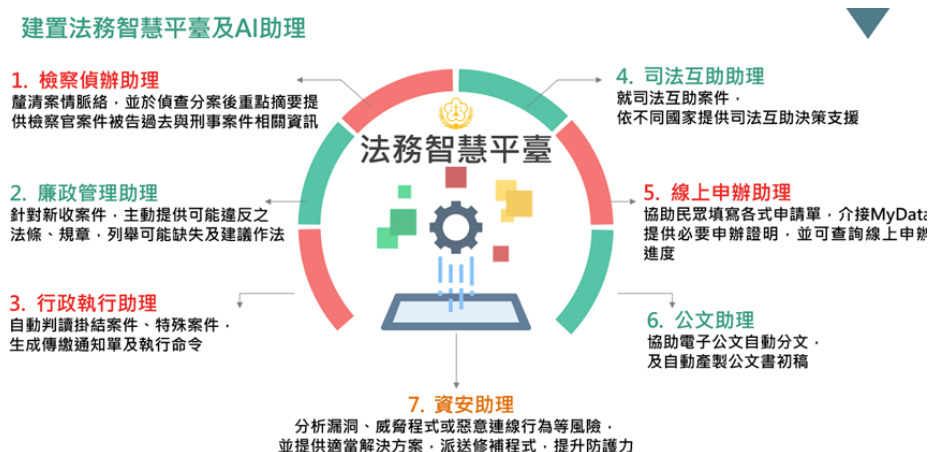


圖 19：建置法務智慧平臺及 AI 助理服務項目圖

資料來源：法務部法務數位服務智慧創新計畫

3. 具體措施 2-3 創建智慧業務助手

智慧業務助手運用 AI 技術及智能化工具，協助公務同仁進行高效的業務處理支援，涵蓋申辦審查、資料整理、數字統計和決策輔助等範疇。智慧業務助手能快速篩選和整理大量資料，提升審查過程的準確度與效率，即時分析統計資料，生成報表與趨勢預測，幫助公務員做出更明智的決策，自動化處理例行性、重複性的工作，如填報表單、資料抄錄等，實現業務執行的智慧化與效率化效果。本計畫規劃於農業領域、衛福領域、關務領域及稅務領域等政府業務設置智慧業務助手。

本計畫優先辦理天氣資訊整合暨即時預報系統(WINS)天氣智慧業務助手，蒐整超過 400 種國內外即時氣象資料，讓預報員用自然語言表述天氣分析的需求與目的，由智慧業務助手自動推薦 WINS 中適合的資料組合與分析方式，輔助預報員執行天氣分析任務。

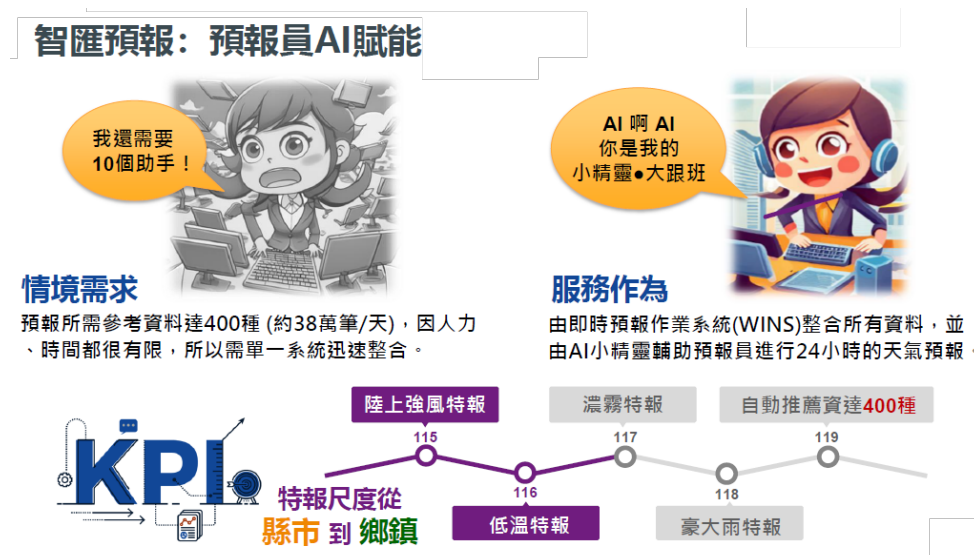


圖 20：「天氣資訊整合暨即時預報系統(WINS)」天氣分析 AI 助手

資料來源：交通部氣象署氣象創新 AI 服務計畫

(三)策略三 完備智慧化應用所需資料與模型

本項策略的核心是指引計畫執行機關在發展 AI 服務時，確保所需的資料和 AI 模型完整無缺。首先，政府必須確保擁有足夠且高品質的業務資料，作為 AI 模型訓練、驗證和調校的基礎。其次，AI 模型必須在安全環境中進行智慧應用試驗，確保模型在實際業務應用中表現穩定，也能保障資料安全與隱私不會受到威脅。

1. 具體措施 3-1 設置資料經緯架構與隱私強化技術

本計畫奠基於各部會現有的資訊系統，架構出各部會所屬的資料經緯框架，並運用新興資料管理技術，強化資料的價值，提升資料的易用性與流通性，方便各級政府與相關部門進行資料應用。透過導入隱私強化技術，保障民眾個人資料在安全的環境中處理及流通，降低資料被不當管理或利用的風險。同時，完善業務資料對外連結的機制，並透過資料匯流平臺，提供跨機關的資料集連結服務，以充分發揮資料應用的價值。

本計畫將推動資料經緯架構及隱私強化技術，應用於文化、內政、法務、經濟、農業及環境等多個領域，讓資料管理更為全面。優先推動的項目是文化部的資料基礎建設及多元創新應用，為各領域的資料利用開創新局面。

- 透過台灣在地化原創文本知識庫與數據資料，輔助本土文創工作者創作優質且具傳播感染力的內容



圖 21：文化資料基礎建設及多元創新應用發展工作設計場景圖

資料來源：文化部文化與 AI 融合創新計畫

2. 具體措施 3-2 發展政府業務 AI 模型

政府在使用 AI 技術時，主要基於商業或開源的基礎模型，並運用多樣且高品質的資料集，透過訓練與微調（fine-tuning），使 AI 模型在預訓練的基礎上，進一步調整以符合政府業務的特殊需求。這樣能確保模型更準確地反映現實業務狀態，提升應用效果。

本計畫將針對毒物管理、環境用藥、稅務、原住民族相關事務及典藏展覽等領域，發展符合各領域需求的 AI 模型。透過這些模型，政府可有效提升業務處理效率，並減少人工錯誤，從而優化決策過程和業務執行，進一步推動智慧化公共服務的發展。

（四）策略四 打造數位平權政府智慧服務

為推動具備數位平權精神的政府 AI 數位服務，政府機關在 AI 應用的設計、建置與維運過程中，必須考量所有利害關係人的需求，特別是數位弱勢族群，如高齡長者、身障人士或不熟悉本國語言的外籍人士等。這些族群的使用需求必須被充分融入政府的 AI 數位服務中，確保他們能方便使用。透過設計友善且無障礙的數位介面，並提供多語言支援，政府能實現涵容兼蓄的智慧政府目標，讓所有人都能平等享受數位化公共服務，促進數位機會的公平性。

1. 具體措施 4-1 完善 AI 數位服務操作體驗

本計畫推動的政府 AI 數位服務，大多屬於人機協作式 AI 應用，使用者可透過網站、APP 或應用程式介面直接操作。這類 AI 應用的成功關鍵在於提供簡單易操作、易於理解的使用介面，並以簡潔清晰的文字呈現，讓使用者能夠清楚了解自己正在使用 AI。同時，若 AI 應用在過程中出現損及使用者權益的情況，使用者應能輕易找到申訴管道，

以確保權益受到保障。

本計畫將要求各計畫執行機關發展之 AI 數位服務每年邀請具代表性的利害關係人，從進入網頁（landing page）到完成 AI 應用操作，針對所有流程進行易用性測試。測試對象涵蓋所有類型的利害關係人，並根據測試結果，請各計畫執行機關改善使用介面及操作流程，以確保服務更貼近使用者需求。

2. 具體措施 4-2 落實 AI 數位服務無障礙設計

數位弱勢族群之一為身障人士，他們操作的政府網站與 APP 時，必須符合無障礙設計規範，才能順利獲取政府資訊與服務。依據「身心障礙者權益保障法」，政府機關網站需符合無障礙設計要求。113 年行政院核定本部的「普及與深化政府網站與行動化應用軟體無障礙設計行動方案」，將無障礙推動範圍擴展至 APP。

本計畫推動各計畫執行機關開發的人機協作式 AI 應用，其連結的網站、APP 或 Web 版應用程式介面，必須符合無障礙設計規範。從進入網頁（landing page）到完成 AI 應用的每個步驟，都需依據相關標準設計，並取得本部核發的無障礙標章，確保這些 AI 數位服務能讓身障人士無障礙操作，充分落實數位平權。

3. 具體措施 4-3 掌握 AI 數位服務使用意見

利害關係人對政府數位服務的接受度與滿意度，直接影響該項服務的使用頻率。部分政府數位服務使用情形不如預期，主要原因是利害關係人覺得操作過於複雜或難以理解。政府在發展 AI 數位服務時，需重視利害關係人的反饋，針對不滿意的部分進行改進。

本計畫推動各計畫執行機關開發之人機協作式 AI 應用設計完善的利害關係人意見回饋機制，蒐集他們在使用 AI 應用後的主觀感受。例如，使用者可針對 AI 應用的準確性進行評分、表達滿意度、反映操作上的障礙或困難。這些反饋將成為未來持續優化 AI 數位服務的重要依據，提升服務的便利性與實用性，讓更多民眾願意使用。

4. 具體措施 4-4 蒐集 AI 數位服務運作績效

為掌握政府 AI 數位服務的運作情況，政府機關需密切觀察服務的績效，從 AI 數位服務的穩定性、回應時間、使用人次等多項資料，全面了解其運行效果。

本計畫將設計一套 AI 數位服務運作績效資料的自動化蒐集機制，

由本部開發工具，自動化蒐集各計畫執行機關開發之各項 AI 數位服務的績效資料。透過這套工具，政府可自動計算 AI 數位服務的運作績效，無需手動統計，並根據這些資料作為持續改善服務的依據。此舉不僅能提高監測的效率，也有助於快速發現問題，讓 AI 應用更加穩定、有效地運行，進一步提升民眾的使用體驗。

(五)策略五 厚植政府智慧化應用基礎環境

這項策略聚焦於為政府智慧應用奠定堅實基礎，涵蓋多個面向。在資料方面，將建立安全且合規的共通環境，讓政府機關能有效取得所需資料。智慧化應用基礎環境將強化運作韌性，確保系統穩定運作。人才培育方面，將提供先進課程，使各層級人員具備智慧應用能力。應用層面上，將提供語言模型使用環境，並建立生成式 AI 試用環境與 AI Bots 共享平臺，促進機關間交流。最終期待透過跨域合作，實現數位包容，為民眾創造最大福祉。這項全方位策略將推動政府數位化轉型，提升行政效能。

1. 具體措施 5-1 打造資料匯流機制基礎環境

這項具體措施主要聚焦於兩大面向，包括推動跨領域資料匯流平臺與精進 AI 訓練語料庫，以及再造個人化資料自主服務基礎環境，以實現政府資料有效與創新應用。

資料匯流機制的核心目標是建立全面性資料流通基礎建設，透過新興資料管理架構，提升政府部門資料治理能力，並透過技術與政策規劃，促進不同機關之間的資料串接與互通，讓資料能夠在不同技術基礎設施下實現高效流通與應用；鑒於生成式 AI 著重自然語言表達能力，訓練資料須具備語意連貫、結構完整與內容流暢等特性，爰持續精進語料庫相關機制與授權條款，以促進資料共享與應用，以及規劃建構具彈性、安全、高效之個人化資料自主運用服務基礎架構，讓個人可以知情同意應用其個人化資料，同時確保其資料的隱私和安全。



圖 22：資料匯流平臺服務情境圖

資料來源：本部資料匯流平臺基礎建設計畫

2. 具體措施 5-2 提升政府骨幹網路傳輸建設

這項具體措施聚焦於提升政府網路韌性和資料傳輸安全性，確保政府 AI 數位服務在緊急時刻可持續運作。隨著國際資安事件頻傳，強化網路韌性成為首要任務。本項措施著重於提升政府骨幹網路穩定性和抗災能力，並提升政府網路資安防護，規劃運用 AI 防禦策略模型，以增強抵禦網路攻擊的能力，並強化對資料洩露和惡意入侵的應對措施。

本項具體措施不僅要建構更強韌的政府網路環境與跨機關資料傳輸機制，還要建立可主動應對各種資安威脅的智慧防禦系統，期待大幅提升政府數位服務的可靠性和安全性，為民眾提供更穩定、更安全的公共服務。

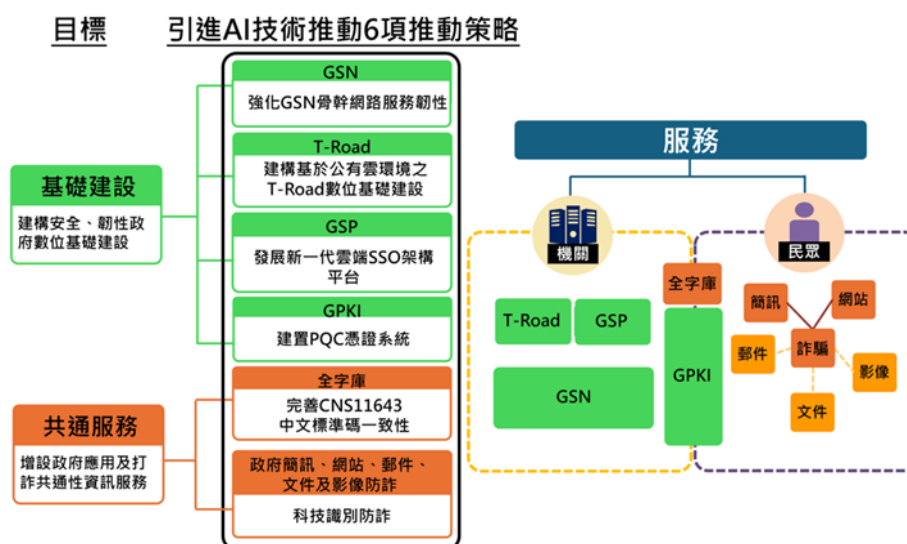


圖 23：革新政府網路架構與提升雲端服務架構圖

資料來源：本部革新政府網路架構與提升雲端服務計畫

3. 具體措施 5-3 發展政府 AI 職能培訓與 AI 應用參考手冊

隨著 AI 技術飛速進步，公務同仁需具備 AI 素養與基本技能，讓 AI 融入政府組織文化與業務運作程序中，確保政府確實掌握未來所需的核心理技能。本項具體措施優先推動政府人才 AI 職能導向培育，以因應數位轉型和 AI 技術迅速發展。藉由提升公務同仁 AI 知識和技能，期待促進跨機關資料共享和合作。另一項推動工作為參考國際間各項 AI 發展之管理與技術指引，研訂臺灣政府 AI 應用發展參考手冊，結合我國政府機關資訊系統和數位服務的生命週期，引導各政府機關善用 AI 技術，有效解決業務上的痛點。

本項具體措施不僅可提升政府的數位競爭力，還能確保政府在 AI 時代扮演全國各界領導地位，透過系統性的人才培育和明確的應用參考手冊，政府期望能夠打造一個更智慧、更有效率的公共服務體系，為民眾帶來更優質的服務體驗。

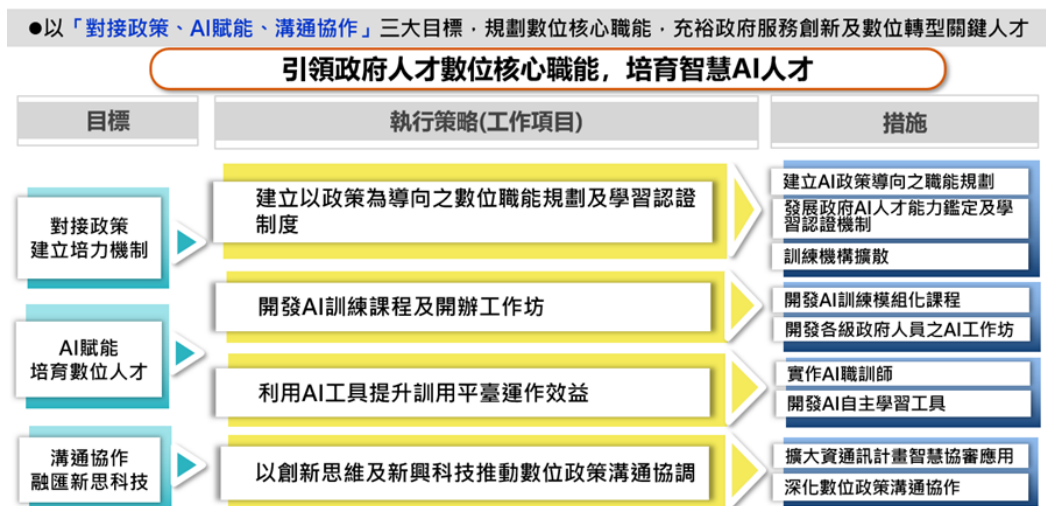


圖 24：政府數位人才 AI 職能導向培育目標與執行策略圖

資料來源：本部政府數位人才 AI 職能導向培育計畫

4. 具體措施 5-4 構建政府大語言模型應用試驗場域

本項具體措施為創新工作，目的為推動政府機關探索生成式 AI 技術的應用潛力，聚焦於資料處理、自動化回應以及結構性文件生成等領域，期望能為公部門帶來革命性的變革。



圖 25：政府大語言模型應用試驗場域目標與執行策略圖

資料來源：本部政府 AI 試用場域及創新應用計畫

此措施試驗場域規劃提供多項生成式 AI 模型、基礎 AI 算力資源及 20 項以上生成式 AI 應用案例，各部會可於此試驗場域，自行使用所屬業務資料試行以生成式 AI 相關應用，例如公文、電郵、會議紀錄生成，語音檔案轉逐字稿，圖片生成與簡報生成等；另外生成式 AI 可分析大量資料，並將複雜的政策資訊轉化為易懂的內容，讓民眾更容易參與公共政策討論。這些工作項目期待可挖掘大型語言模型在政府業

務的應用潛力，找出適合政府機關應用的 AI 模式，為未來的全面推廣奠定基礎。

5. 具體措施 5-5 精煉跨域合作數位服務

本項具體措施目的為提升地方政府數位服務品質，加強地方政府的數位化轉型能力。首先，強化中央與地方協作，讓中央部會更有效地將資源和技術傳遞到地方政府，其次，藉由競爭型計畫鼓勵提升地方數位服務，幫助資源較少的地方政府克服數位建設中的挑戰，縮小數位落差，讓更多民眾都能享受到數位服務的便利。最後，推動地方政府建立數位治理平臺，引導地方政府落實資料治理，協助地方政府運用 AI 技術優化行政流程，強化以證據為基礎的決策模式。

這些工作項目共同構建地方政府數位轉型的支援體系，期待地方政府更快速、更高效地發展數位應用技術，並以民眾需求為導向，提供真正優質的服務。

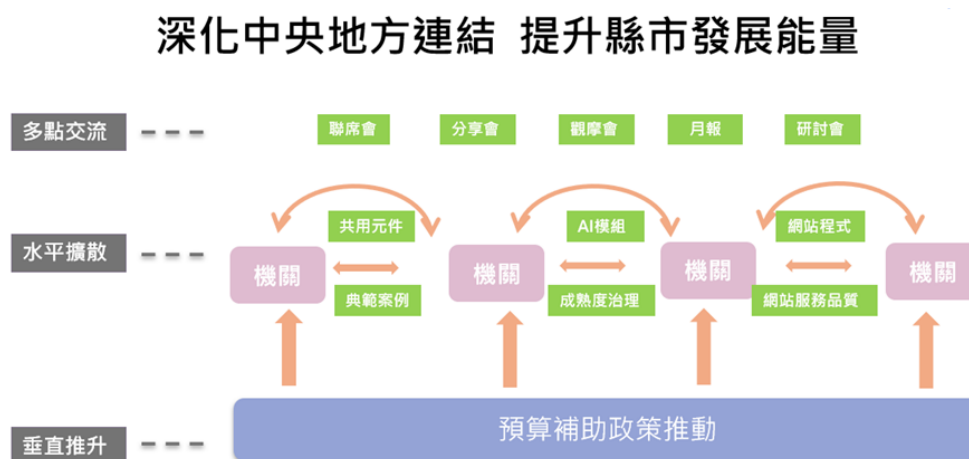


圖 26：地方政府數位服務品質提升願景與目標圖

資料來源：本部地方政府數位服務品質提升計畫

二、分期(年)執行策略

本計畫採五年分期策略，目標是全面推動並落實智慧政府計畫，打造國家穩固的數位智能基礎建設，同時優化各項流程效率。計畫分為幾個階段逐步實施。基礎工作方面，包括資料清理、平臺規劃和概念驗證（POC）測試。接著進行系統開發和測試，最後到系統上線後的優化與維運。

整個過程注重從技術可行性、使用者需求和資料分析等三個面向進行評估，確保整體計畫不僅能穩定推動，政府 AI 數位服務可持續優化。這樣的分期策略讓整個計畫能夠循序漸進、有條不紊地推進，同時也能因應實際情況

進行調整，確保最終能夠達成建立智慧政府的目標。

執行策略		115年	116年	117年	118年	119年
各部會主辦	發展智慧化為民服務	設置智慧客服		設立智慧秘書、構成智慧櫃檯		
		構築智慧場域				
	建構智慧化行政服務	業務資料整備	1. 發展智慧資訊助手 2. 創建智慧行政助手 3. 創建智慧業務助手			
	完備智慧化應用所需資料與模型	1. 設置資料經緯架構與隱私強化技術 2. 發展政府業務AI模型				
數發部主辦	打造數位平權政府智慧服務	完善操作體驗、落實無障礙設計、掌握使用意見、蒐集運作績效				
	厚植政府智慧化應用基礎環境	1. 打造資料匯流機制基礎環境 2. 提升政府骨幹網路傳輸建設 3. 發展政府AI職能培訓與AI應用指引 4. 構建政府大語言模型應用試驗場域 5. 精煉跨域合作數位服務				

圖 27：計畫分期執行策略及主要工作項目圖

資料來源：本部繪製

三、執行步驟及方法

本計畫各項工作分工及時程規劃如上圖，以下逐項說明執行步驟及方法。

（一）發展智慧化為民服務

本計畫將在內政、財政、經濟、農業、衛福、環境、原民、氣象及國家發展等領域發展智慧客服，內容包含戶政、地政、稅務、消費、產業、投資、農作物、寵物、醫療、食藥、化學物質運輸、環境用藥、原住民福利服務、氣候及社會參與等多種政民互動項目。

後續並將基於智慧客服之基礎發展能全程引導民眾完成政府服務申辦的智慧櫃檯，以及能主動提供民眾精準服務的智慧秘書，減少民眾申辦政府服務所遇到的阻礙，提升申辦效率，並進一步依民眾個人狀況主動通知或提供申辦選項，協助民眾隨時掌握個人權利義務，並掌握政府服務申辦進程。

智慧化為民服務



圖 28：智慧化為民服務

資料來源：本部繪製

表 1：智慧化為民服務

執行機關	工作項目	執行內容
行政院人事行政總處	智慧永續人資發展	➤ 人事業務智慧客服 ➤ 公務人員福利津貼個人化智慧服務 ➤ 公務人員事求人系統智慧助手 ➤ 主管機關差勤管理智慧系統 ➤ 公務人力培訓智慧領航
內政部資訊服務司	數位戶政服務智慧秘書	➤ 雲端戶所 ➤ AI 個人提醒服務系統
內政部地政司	不動產智能管家	➤ 不動產繼承 EMP 小幫手 ➤ 地政線上主題諮詢
交通部中央氣象署	氣象創新 AI 服務	➤ 智能資料諮詢櫃檯 ➤ 雲寶問天氣 ➤ 氣候服務網-氣候 e 管家
法務部	法務數位服務智慧創新	➤ 法務智慧平臺及 AI 助理 ➤ i-Law 法規服務
原住民族委員會	原住民族智能服務小幫手	➤ 智能服務小幫手
財政部關務署	關務智慧領航	➤ 通關智慧特助 ➤ 貨物分類智慧助理
財政部財政資訊中心	智慧稅務數位領航發展	➤ 綠色轉型智慧化雲端發票服務 ➤ 地方稅新世紀智慧領航 ➤ 稅務入口網雲端智慧轉型 ➤ 智慧化全方位申報體驗
國家發展委員會檔案管理局	文書檔案數位治理與智能服務	➤ 全方位智慧文檔 G2B2C 諮詢服務 ➤ G2C 民眾公文電子交換服務
國家發展委員會管制考核處	政府績效全生命週期智慧管理與資料應用	➤ 政府計畫全生命週期智慧管理系統 ➤ 政府計畫資料智慧分析應用

國家發展委員會社會發展處	施政知識社會參與及循證決策 AI 幫手	➤ 施政知識公民幫手
國家發展委員會法制協調處	法規透明及公民參與 AI 智能助理	➤ 參與平臺智能客服 ➤ 公報資訊網智能小幫手
經濟部	致能轉型 ABC	➤ 產業資訊智慧秘書 ➤ 廠商進口關稅減免／退稅線上 AI 客服 ➤ 經貿資訊智慧客服 ➤ 進出口申辦業務智慧客服 ➤ 智權服務智慧客服與智慧秘書 ➤ 地質雲端智慧秘書 ... 等 25 項
經濟部商業發展署	商業行政便捷智慧服務	➤ 企業申辦支援智慧客服 ➤ 公司登記申辦文書智慧秘書 ➤ 營業項目與稅務行業標準分類推薦智慧秘書
農業部	農業數位服務體系建置	➤ 農民數位整合服務 ➤ 寵物資訊智慧服務整合平臺 ➤ 作物健康及產銷管理智能助理 ➤ 農業技術知識管理 AI 小助手
銓敘部	打造以人為本的 AI 智慧銓敘服務	➤ AI 生成式智能服務
環境部化學物質管理署	環境用藥許可申請諮詢及審查智能秘書	➤ 智能諮詢秘書
衛生福利部	健康福利智慧轉型服務	➤ 社福智能小幫手 ➤ 三高防治追蹤管理平臺 ➤ 口腔防癌智能客服 ➤ 醫療器材及化粧品法規智能幫手 ➤ 人民線上申辦智能客服 ➤ 智慧型社會安全網

國立故宮博物院	打造 AI 智慧博物館共構數位涵容生態	➤ AI 智慧展示廳
---------	---------------------	------------

(二) 建構智慧化行政服務

本計畫將在內政、財政、經濟、農業、衛福、環境、法務、氣象、國家發展、公務人力及共通領域發展智慧助手，內容包含戶政、地政、稅務、產業、投資、智權、標檢、地質防災、動植物防疫、作物健康及產銷、醫療、食藥、環境用藥、收容人教化、偵查庭、檢察書類、氣候、計畫管理、人事、銓敘等特定業務，新聞稿、致詞稿、施政報告、公文等行政業務，及資訊、資安等資訊業務等。

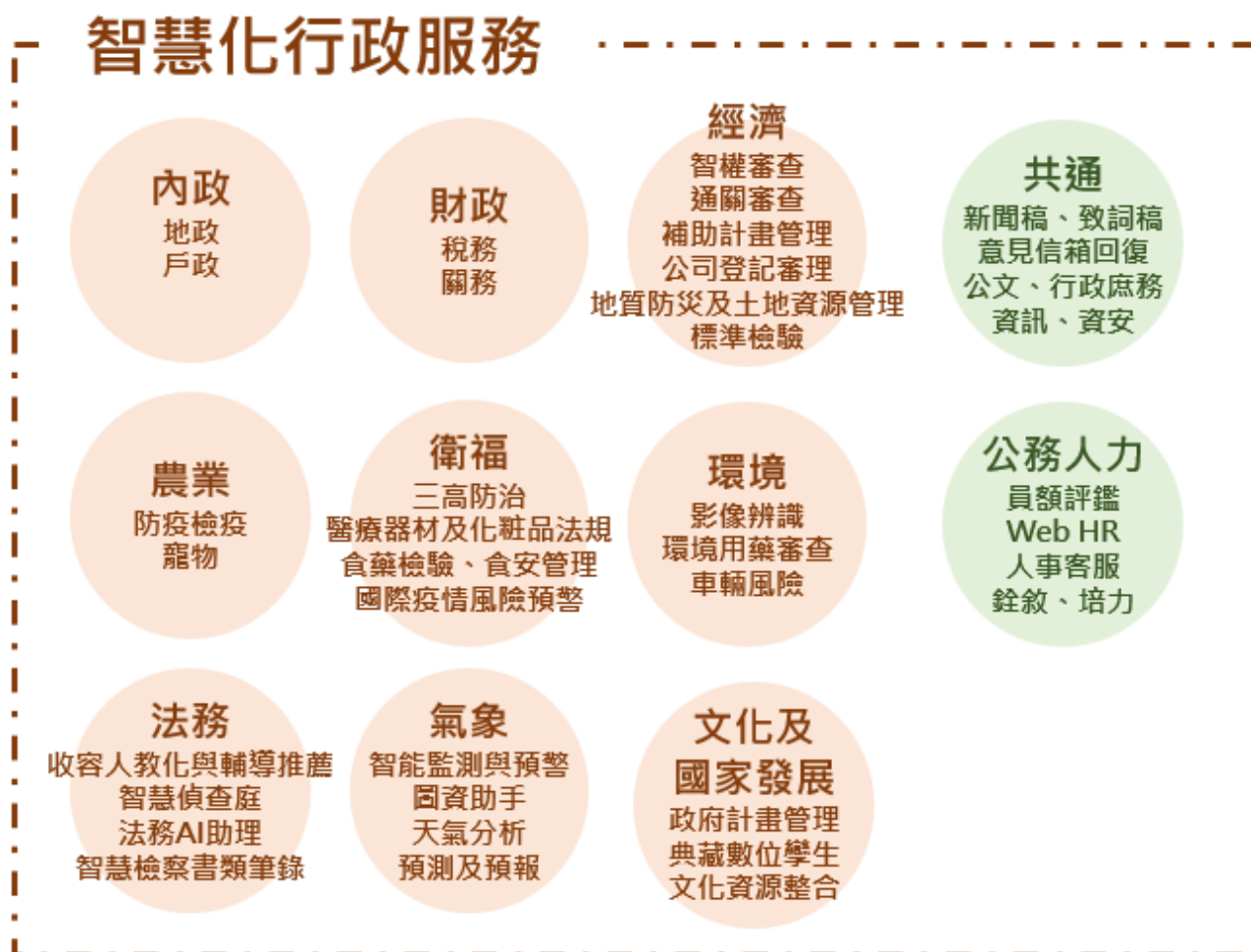


圖 29：智慧化行政服務

資料來源：本部繪製

表 2：智慧化行政服務

執行機關	工作項目	執行內容
行政院人事行政總處	智慧永續人資發展	➤ 中央機關員額評鑑智慧系統 ➤ 全國人事資料統計智慧系統 ➤ 全國 WebHR 人事作業智慧系統 ➤ 人事客服中心智慧輔助系統 ➤ 全國公務用人費估算分析 ➤ 智慧監控與查找問題根因系統 ➤ 智慧資訊安全助手 ➤ 意見信箱回復公文撰擬助手 ➤ 施政報告智慧助手 ➤ 智慧公文系統 ➤ 全國差勤資料倉儲 ➤ 主管機關差勤管理智慧系統
內政部資訊服務司	數位戶政服務智慧秘書	➤ AI 智慧戶政服務平臺
內政部地政司	不動產智能管家	➤ 登記審查智慧特助
交通部中央氣象署	氣象創新 AI 服務	➤ 流程定義檔生成器 ➤ 圖資解說小幫手 ➤ 「天氣資訊整合暨即時預報系統 (WINS)」天氣分析 AI 助手 ➤ 智能網路服務平臺 ➤ 整合式網路及資安智慧資訊平臺 ➤ 氣象資料自動化檢驗與品質控管 ➤ AI 分析動態調整服務 ➤ 智慧監測與預警機制 ➤ MLOps 流程與配套系統 ➤ 應用衛星衍生資料進行短時降雨預報 ➤ 衛星智能監測溫室氣體

法務部	法務數位服務智慧創新	➢ 智慧偵查庭 RPA ➢ 收容人智慧教化與輔導推薦系統 ➢ i-Law 法規服務 ➢ 法務智慧平臺及 AI 助理 ➢ 智慧檢察書類筆錄 IDP ➢ 多元身分驗證及行動化智慧辦公室
財政部關務署	關務智慧領航	➢ 通關智慧特助 ➢ 貨物分類智慧助理 ➢ AI 開發管理平臺
財政部財政資訊中心	智慧稅務數位領航發展	➢ 地方稅新世紀智慧領航 ➢ 稅務輔助行政萬事通
國家發展委員會檔案管理局	文書檔案數位治理與智能服務	➢ 公文智能生成範本服務 ➢ 檔案智能審(檢)核服務 ➢ G2C 民眾公文電子交換服務
國家發展委員會管制考核處	政府績效全生命週期智慧管理與資料應用	➢ 政府計畫全生命週期智慧管理系統 ➢ 政府計畫資料智慧分析應用
國家發展委員會社會發展處	施政知識社會參與及循證決策 AI 幫手	➢ 施政循證決策 AI 幫手
國家發展委員會法制協調處	法規透明及公民參與 AI 智能助理	➢ 智慧助手
經濟部	致能轉型 ABC	➢ 產業核證智慧助手 ➢ 經貿新聞稿、致詞稿智慧助手 ➢ 輔助廠商英文名稱登記預查作業智慧助手 ... 等 24 項
經濟部商業發展署	商業行政便捷智慧服務	➢ 公司登記審理智慧助手 ➢ 公司收文與登記驗證智慧助手 ➢ 智權案件智慧審查輔助機制 ➢ 商業行政報表智慧訂閱服務 ➢ 應備文件非結構化資料應用

		➤ 智慧 APIs 管理平臺
農業部	農業數位服務體系建置	➤ 寵物資訊智慧服務整合平臺 ➤ AI 防疫檢疫智能輔助系統
銓敘部	打造以人為本的 AI 智慧銓敘服務	➤ 智慧輔助審查 ➤ 智能預檢機制 ➤ 智能公文系統 ➤ 生成式 AI 精準決策
環境部	環境治理信賴 AI 發展	➤ 智能化行政協作助手
環境部化學物質管理署	環境用藥許可申請諮詢及審查智能秘書	➤ 智能審查秘書
環境部化學物質管理署	毒性及關注化學物質運送監控智能秘書	➤ 運送事故影像辨識功能 ➤ AI 自主計算車輛即時風險指數
衛生福利部	健康福利智慧轉型服務	➤ 社福智能小幫手 ➤ 三高防治追蹤管理平臺 ➤ 醫療器材及化粧品法規智能幫手 ➤ 智能輔助食藥風險檢驗 ➤ 智慧化國際疫情風險預警數位系統 ➤ 導入智能服務以優化食安管理
國立故宮博物院	打造 AI 智慧博物館共構數位涵容生態	➤ 數位孿生典藏智慧應用
文化部	文化與 AI 融合創新	➤ AI 文化資源整合平臺

(三) 完備智慧化應用所需資料與模型

近年來，開源的預訓練模型在 AI 領域蓬勃發展，為各界提供了豐富的應用基礎。其中，國科會以臺灣在地文化為主體開發的「可信任生成式

AI 對話引擎」(TAIDE) 模型，這無疑是臺灣 AI 發展的一大里程碑。這些現成的模型要真正應用到實際業務環境中，仍需要進行一系列的優化和調整，包括融入專業領域知識、更新最新資料，以及強化跨語言能力等。

優質的資料是訓練成功 AI 模型的根本。本策略利用本計畫所建構的政府智慧化應用基礎環境，引導各政府機關善用業務資源，結合迅速發展的 AI 技術，為智慧模型的訓練、驗證和調校提供高品質的資料支援。



圖 30：智慧化應用所需資料與模型

資料來源：本部繪製

表 3：智慧化應用所需資料與模型

執行機關	工作項目	執行內容
------	------	------

內政部資訊服務司	數位戶政服務智慧秘書	➤ 內政領域資料匯流架構
內政部統計處	政府治理 AI 數位領航	➤ 數據應用平臺： ○ 數據治理子平臺 ○ 可視化地理資訊（GIS）應用子平臺
法務部	法務數位服務智慧創新	➤ 法務領域資料匯流架構
原住民族委員會	原住民族智能服務小幫手	➤ 原住民族語模型
財政部財政資訊中心	智慧稅務數位領航發展	➤ 財稅生成式 AI 基礎模型(TaxGPT) 試驗暨導入
經濟部商業發展署	商業行政便捷智慧服務	➤ 智慧服務基礎資料品質提升
農業部	農業數位服務體系建置	➤ 農業領域資料匯流架構
環境部	環境治理信賴 AI 發展	➤ 環境領域資料匯流架構
環境部化學物質管理署	毒性及關注化學物質運送監控智能秘書	➤ 建立化學物質運送管理領域知識的大型語言模型
環境部化學物質管理署	環境用藥許可申請諮詢及審查智能秘書	➤ 資料庫建置及 AI 模型訓練
衛生福利部	健康福利智慧轉型服務	➤ 大數據 AI 人工智能共用平臺 ➤ 醫學影像與醫學文字資料庫之 AI 應用平臺
國立故宮博物院	打造 AI 智慧博物館共構數位涵容生態	➤ 故宮 AI 智慧模型訓練
行政院公共工程委員會	公共工程 AI 應用及強化隱私	➤ 公共工程領域資料匯流架構

（四）打造數位平權政府智慧服務

為確保上開智慧政府服務及智慧應用之推動能落實數位平權精神，本計畫在 AI 應用的設計、建置與維運過程中，將考量所有利害關係人的需求，特別是數位弱勢族群，如高齡長者、身障人士或不熟悉本國語言的外籍人士等，確保他們能方便使用。透過設計友善且無障礙的數位介面，並提供多語言支援，實現涵容兼蓄的智慧政府目標，讓所有人都能平等享受數位化公共服務，促進數位機會的公平性。

表 4：落實數位平權

執行機關	工作項目	執行內容
本計畫各執行機關	政府 AI 數位服務友善操作體驗	➤ 本計畫開發的 AI 應用，其連結的網站、APP 或 Web 版應用程式介面，須每年邀請具代表性的利害關係人，從進入網頁（landing page）到完成 AI 應用操作，針對所有流程進行易用性測試，並根據測試結果改善使用介面及操作流程。
本計畫各執行機關	政府 AI 數位服務符合無障礙設計規範	➤ 本計畫開發的 AI 應用，其連結的網站、APP 或 Web 版應用程式介面，必須符合無障礙設計規範，並取得本部核發的無障礙標章。
本計畫各執行機關	政府 AI 數位服務要蒐集使用者反饋	➤ 本計畫開發之 AI 應用須設計完善的利害關係人意見回饋機制，並依據這些反饋持續優化 AI 數位服務。
本計畫各執行機關	政府 AI 數位服務要蒐集運作績效	➤ 本計畫將設計一套 AI 數位服務運作績效資料的自動化蒐集機制，由本部開發工具，自動蒐集各計畫執行機關開發之各項 AI 數位服務的績效資料。這些資料將作為持續改善服務的依據。

（五）厚植政府智慧化應用基礎環境

上開發展智慧政府服務、打造智慧虛擬公務員、及各項 D&A 創新應用等工作，需要堅實的軟硬體各項資源及配套措施方可實現。本計畫除在數位基礎設施、資料治理機制、人才培力等方面持續深化我國政府數位基磐軟硬實力外，並針對前研智慧科技應用規劃語言模型試驗及交流環境，精進臺灣主權 AI 訓練語料庫，並協同相關部會強化提供臺語、原住民族語言及客語等語料，深化擴大推動政府機關訓練語料釋出；同時持續引領地方政府跟進發展，促進機關間交流精進，以達成民眾最大福祉為原則，持續提升我國數位競爭力。本計畫未來辦理政府 AI 職能培訓課程時，加強關注不同性別公務人員參與 AI 職能訓練，確保不同性別者平等取得訓練資源機會，並廣泛運用數位學習平臺與標準教材，提供公務同仁及民眾在任何時間及地點進行數位學習，達到「終身學習」之目標。

表 5：智慧化應用基礎環境

執行機關	工作項目	執行內容
本部 數位政府司	政府 AI 試用場域及創新應用	➤ 建立政府語言模型安全試用場域 ➤ 活絡 AI Bots 應用及共享 ➤ 打造智能化政府數位服務入口
本部 數位政府司	地方政府數位服務品質提升	➤ 地方政府循證式資料治理平臺 ➤ 地方多元能力行動方案
本部 數位政府司	革新政府網路架構與提升雲端服務	➤ 強化 GSN 骨幹網路服務韌性 ➤ 建構基於公有雲環境之 T-Road 數位基礎建設 ➤ 發展新一代雲端 SSO 架構平臺 ➤ 建置 PQC 憑證系統 ➤ 完善 CNS 11643 中文標準交換碼一致性 ➤ 科技識別防詐
本部 數位政府司	政府數位人才 AI 職能導向培育	➤ 建立以政策為導向之數位職能規劃及學習認證制度 ➤ 開發 AI 訓練課程及開辦工作坊

		➤ 利用 AI 提升訓用平臺運作效益 ➤ 以創新思維及新興科技推動數位政策溝通協作
本部 資料創新司	資料匯流機制基礎建設	➤ 建構資料經緯框架與機制 ➤ 推動資料匯流平臺與精進 AI 訓練語料庫 ➤ 厚實個人化資料自主運用服務環境
本部 資料創新司	政府資料隱私強化與創新應用推動	➤ 建構政府隱私強化部署機制 ➤ 發展新興隱私科技及數據合規跨域鏈結 ➤ 型塑數據公益創新生態(資料創新應用培力中心)
行政院人事 行政總處公 務人力發展 學院	AI 政府領航人才發展	➤ 發展「以人為本」的 AI 公務學習架構 ➤ 加速以 AI 培育 AI 政府領航人才

四、計畫績效與進度管考機制

本計畫績效與進度管考機制主要包括以下方式：

- (一) 先期計畫與績效審議：每年 2 月由本部邀請外部專家審查各部會次年的子計畫，確保其社會與經濟價值，並對計畫設計進行調整與優化。
- (二) 計畫執行期間的績效訪視：採實地或書面方式定期檢視執行狀況，對進度偏離或執行挑戰及時提出改善建議。
- (三) 計畫執行期間每月檢視各工作項目執行狀況，針對執行不如預期之項目採實地或線上會議方式關懷諮詢，對進度偏離或遭遇問題者及時提出改善建議。為利國家科學及技術委員會或行政院掌握本計畫執行情形，每月完成關懷諮詢作業後以電子郵件提供相關資料予國家科學及技術委員會科技辦公室及智慧國家推動小組參考。
- (四) 智慧國家數位治理分組會議：由本部次長主持，定期檢討各子計畫的執行進展與績效，並針對跨部會協作議題進行統籌指導。
- (五) 計畫外跨部會協調：透過本部主管聯席會與中央及地方資訊主管會議，加

強各部門與地方政府之間的經驗交流與協作，推動政府數位轉型的整體進展。

- (六) 本計畫將透過上述管考過程評估子計畫內容或執行情形未符合總計畫推動重點或科技發展計畫精神者，將予以滾動檢討退場或經費縮減。
- (七) 為持續追蹤我國數位政府發展進程，本計畫將主動建置政府服務數位化追蹤及評估機制，並採取下列階段執行策略，逐步建構由「資料盤點」進展至「動態追蹤」，讓我國數位治理成效具透明性，相關數據、資料可以核實：
 - 1、盤點及評估階段：全面盤點各部會及地方政府之數位服務項目，建立服務數位化程度與使用普及率之指標體系。
 - 2、工具開發階段：規劃並開發追蹤政府全數位化服務項目完成度及服務擴散率的工具，提供即時監測儀表板，可視化呈現各項目之完成度、民眾使用率及區域擴散情形。
- (八) 本計畫將視政府 AI 應用推動情形，規劃於 115 年重新盤點、檢討修訂政府數位服務指引，以扣合本計畫便捷服務、行政效率與涵容兼蓄等目標，並透過逐年審查落實到各項子計畫。

肆、期程與資源需求

一、計畫期程

智慧政府數位化精進發展計畫執行期程自民國 115 年起至 119 年止。

二、經費來源及計算基準

(一) 經費來源

智慧政府數位化精進發展計畫屬政府實質資通訊建設，經費編列擬由中央政府科技發展預算支應。

(二) 計算基準

配合政府科技發展計畫先期作業，各部會依照本部研擬整體計畫架構研提相關計畫，經二階段審查修正後納為重點計畫，嗣由本部逐年檢討修正本計畫內容及項目，並評估展望計畫目標達成情形，協調資源分配及優先次序排列，依相關審查作業程序，分由各機關執行。

三、經費需求(含分年經費)

本計畫 5 年經費需求合計為 11,814,250 千元，自 115 年至 119 年各年度需求分別為 2,054,250 千元、2,596,092 千元、2,514,218 千元、2,361,858 千元、2,287,832 千元如下表。

表 6：經費需求表

單位：新臺幣千元

執行機關	工作項目	類別	115 年	116 年	117 年	118 年	119 年	合計
數位發展部	政府 AI 試用場域及創新應用	經常門	23,735	32,486	34,058	34,058	34,058	158,395
		資本門	9,000	9,955	8,383	8,384	8,383	44,105
		小計	32,735	42,441	42,441	42,442	42,441	202,500
數位發展部	地方政府數位服務品質提升	經常門	17,196	28,666	28,666	28,667	28,666	131,861
		資本門	23,217	24,363	24,047	23,256	23,256	118,139
		小計	40,413	53,029	52,713	51,923	51,922	250,000
數位發展部	革新政府網路架構與提升雲端服務	經常門	202,324	272,249	272,249	267,480	267,480	1,281,782
		資本門	55,999	31,795	31,398	29,013	29,013	177,218
		小計	258,323	304,044	303,647	296,493	296,493	1,459,000

執行機關	工作項目	類別	115 年	116 年	117 年	118 年	119 年	合計
數位發展部	政府數位人才 AI 職能導向培育	經常門	31,523	41,917	41,918	41,918	41,918	199,194
		資本門	8,890	10,479	10,479	10,479	10,479	50,806
		小計	40,413	52,396	52,397	52,397	52,397	250,000
數位發展部	資料匯流機制 基礎建設	經常門	42,606	58,173	47,630	46,099	46,099	240,607
		資本門	10,361	19,748	18,983	18,983	18,983	87,058
		小計	52,967	77,921	66,613	65,082	65,082	327,665
數位發展部	政府資料隱私 強化與創新應用推動	經常門	67,785	76,208	76,207	75,389	75,389	370,978
		資本門	14,172	30,906	30,224	30,360	30,360	136,022
		小計	81,957	107,114	106,431	105,749	105,749	507,000
行政院人事 行政總處	智慧永續人資 發展	經常門	10,380	25,115	22,009	20,659	20,659	98,822
		資本門	49,851	100,460	88,037	82,636	82,636	403,620
		小計	60,231	125,575	110,046	103,295	103,295	502,442
內政部	數位戶政服務 智慧秘書	經常門	23,155	49,214	64,022	56,625	50,502	243,518
		資本門	19,955	11,676	7,295	6,938	6,938	52,802
		小計	43,110	60,890	71,317	63,563	57,440	296,320
內政部	政府治理 AI 數 位領航	經常門	23,060	39,521	39,521	40,055	40,056	182,213
		資本門	4,500	8,545	8,545	8,011	8,011	37,612
		小計	27,560	48,066	48,066	48,066	48,067	219,825
內政部	不動產智能管 家	經常門	6,780	9,270	9,049	8,871	8,915	42,885
		資本門	10,300	18,541	17,521	16,634	16,412	79,408
		小計	17,080	27,811	26,570	25,505	25,327	122,293
交通部中央 氣象署	氣象創新 AI 服 務	經常門	2,870	1,679	2,136	1,984	1,984	10,653
		資本門	21,763	11,445	9,156	7,783	6,866	57,013
		小計	24,633	13,124	11,292	9,767	8,850	67,666
法務部	法務數位服務 智慧創新	經常門	15,000	18,685	18,685	17,301	15,225	84,896
		資本門	86,371	165,395	151,554	139,098	127,333	669,751
		小計	101,371	184,080	170,239	156,399	142,558	754,647

執行機關	工作項目	類別	115 年	116 年	117 年	118 年	119 年	合計
原住民族委員會	原住民族智能服務小幫手	經常門	10,887	16,767	16,767	16,767	16,767	77,955
		資本門	0	0	0	0	0	0
		小計	10,887	16,767	16,767	16,767	16,767	77,955
財政部關務署	關務智慧領航	經常門	546	1,517	2,320	2,761	2,610	9,754
		資本門	36,200	49,177	40,247	39,133	28,589	193,346
		小計	36,746	50,694	42,567	41,894	31,199	203,100
財政部財政資訊中心	智慧稅務數位領航發展	經常門	158,475	168,115	185,837	192,717	190,241	895,385
		資本門	47,733	68,543	44,767	33,484	33,374	227,901
		小計	206,208	236,658	230,604	226,201	223,615	1,123,286
國家發展委員會檔案管理局	文書檔案數位治理與智能服務	經常門	69,150	106,205	106,204	84,656	84,656	450,871
		資本門	32,220	53,102	53,102	42,328	42,328	223,080
		小計	101,370	159,307	159,306	126,984	126,984	673,951
國家發展委員會	政府績效全生命週期智慧管理與資料應用	經常門	8,962	6,624	6,912	13,248	8,353	44,099
		資本門	15,535	19,297	19,009	6,912	6,048	66,801
		小計	24,497	25,921	25,921	20,160	14,401	110,900
國家發展委員會	施政知識社會參與及循證決策 AI 幫手	經常門	3,920	2,857	3,999	5,142	5,141	21,059
		資本門	5,879	5,713	4,570	3,428	3,428	23,018
		小計	9,799	8,570	8,569	8,570	8,569	44,077
國家發展委員會	法規透明及公民參與 AI 智能助理	經常門	20,124	32,440	32,440	32,440	32,441	149,885
		資本門	0	2,659	2,659	2,659	2,659	10,636
		小計	20,124	35,099	35,099	35,099	35,100	160,521
經濟部	致能轉型 ABC	經常門	118,262	140,526	136,694	134,484	133,747	663,713
		資本門	94,862	121,072	119,009	119,009	119,009	572,961
		小計	213,124	261,598	255,703	253,493	252,756	1,236,674
經濟部商業發展署	商業行政便捷智慧服務	經常門	25,000	18,773	18,773	18,773	16,761	98,080
		資本門	31,530	43,580	43,579	42,239	40,227	201,155
		小計	56,530	62,353	62,352	61,012	56,988	299,235
農業部	農業數位服務	經常門	70,371	112,994	120,401	89,269	87,479	480,514

執行機關	工作項目	類別	115 年	116 年	117 年	118 年	119 年	合計
	體系建置	資本門	32,000	67,540	56,554	49,040	48,682	253,816
		小計	102,371	180,534	176,955	138,309	136,161	734,330
銓敘部	打造以人為本的 AI 智慧銓敘服務	經常門	15,514	17,900	16,848	15,795	13,689	79,746
		資本門	25,857	29,834	28,079	26,324	22,814	132,908
		小計	41,371	47,734	44,927	42,119	36,503	212,654
環境部	環境治理信賴 AI 發展	經常門	12,348	5,591	8,696	9,939	10,560	47,134
		資本門	12,121	27,331	16,150	14,908	14,287	84,797
		小計	24,469	32,922	24,846	24,847	24,847	131,931
環境部化學物質管理署	毒性及關注化學物質運送監控智能秘書	經常門	24,252	30,617	27,449	27,448	24,280	134,046
		資本門	0	0	0	0	0	0
		小計	24,252	30,617	27,449	27,448	24,280	134,046
環境部化學物質管理署	環境用藥許可申請諮詢及審查智能秘書	經常門	7,349	11,883	7,921	7,130	6,337	40,620
		資本門	0	0	0	0	0	0
		小計	7,349	11,883	7,921	7,130	6,337	40,620
衛生福利部	健康福利智慧轉型服務	經常門	105,455	111,461	115,375	109,610	99,049	540,950
		資本門	125,754	85,142	77,758	63,220	57,687	409,561
		小計	231,209	196,603	193,133	172,830	156,736	950,511
國立故宮博物院	打造 AI 智慧博物館共構數位涵容生態	經常門	8,444	5,985	5,985	5,985	5,985	32,384
		資本門	9,289	3,905	3,905	3,906	3,905	24,910
		小計	17,733	9,890	9,890	9,891	9,890	57,294
文化部	文化與 AI 融合創新	經常門	3,917	7,568	7,568	7,568	7,568	34,189
		資本門	20,000	17,658	17,658	17,658	17,657	90,631
		小計	23,917	25,226	25,226	25,226	25,225	124,820
行政院公共工程委員會	公共工程 AI 應用及強化隱私	經常門	10,000	8,728	7,553	6,915	6,713	39,909
		資本門	13,358	23,497	22,658	21,282	20,140	100,935
		小計	23,358	32,225	30,211	28,197	26,853	140,844
行政院人事行政總處公	AI 政府領航人才發展	經常門	84,643	68,500	70,500	70,500	70,500	364,643
		資本門	13,500	6,500	4,500	4,500	4,500	33,500

執行機關	工作項目	類別	115 年	116 年	117 年	118 年	119 年	合計
務人力發展學院		小計	98,143	75,000	75,000	75,000	75,000	398,143
經常門			1,224,033	1,530,234	1,554,392	1,490,253	1,453,828	7,226,240
資本門			830,217	1,065,858	959,826	871,605	834,004	4,588,010
合計			2,054,250	2,596,092	2,514,218	2,361,858	2,287,832	11,814,250

上開「表5：經費需求表」，係依據各工作項目需求編列所需年度經費，每年將依各項工作執行成效，適時檢討並配合先期計畫作業審查滾動修正；經先期調查有關各部會資安經費投入規劃，符合行政院訂頒「資安產業發展行動計畫（107-114年）」。政府之中長程計畫，應依據計畫經費規模大小投入一定比例（5%~7%）之資安經費辦理資安防護作業之要求，並據以填寫資安經費投入自評表。

本計畫辦理之補助地方政府作業，均採「計畫型」補助，且係基於落實本計畫目標所需，經整體考量，確實有需直轄市或縣（市）政府配合辦理之事項，擇定跨域、績優、有外溢效果或具有示範作用的縣市做為補助對象。同時，本計畫將確實依循財政收支劃分法及中央對直轄市及縣（市）政府補助辦法辦理補助事宜，並於每年度辦理先期計畫審查時邀請主計總處派員參與審查，確保補助作業合法合規且扣合本計畫目標。

伍、預期效果及影響

一、預期效益

可分別從技術、經濟、社會、環境等多個面向加以說明，而這些面向互相交織，共同推動政府效率提升與社會進步。

（一）技術構面

1. 資料整合與共享：智慧政府服務通過整合各部門的資料，實現跨部門協作，減少資訊孤島現象。資料共享能夠加速政策制定過程，使決策更加精準，並及時回應民眾需求。
2. 自動化與數位化：智慧政府大量採用自動化技術，例如人工智慧（AI）、區塊鏈和物聯網（IoT），來提高行政效率和降低人力成本。自動化流程能夠縮短公共服務的處理時間，減少錯誤並提高整體效率。
3. 資訊安全提升：數位技術的應用帶來更高的資料保護和隱私管理，運用加密技術和區塊鏈來確保資訊安全，減少資料洩漏和網路攻擊的風險。

（二）經濟構面

1. 提高資源運用效率：智慧政府服務能夠有效分配公共資源，例如智慧交通系統可以優化道路使用，減少交通擁堵，進而降低公共成本。智慧能源管理則能提高能源使用效率，減少浪費。
2. 促進產業發展：智慧政府的推行將帶動智慧城市、金融科技、數位健康等相關產業的發展，創造就業機會，並吸引創新投資與技術企業進駐，形成良好的經濟循環。
3. 公共服務成本降低：透過數位化和自動化手段，政府可降低行政運作成本，將更多資源投入其他公共領域，如教育、醫療和基礎設施。

（三）社會構面

1. 便民服務與公平性：智慧政府透過數位平臺提供便捷的服務，例如線上申請、遠程辦理等，減少民眾奔波的需求，提升服務的可及性，特別是對於偏遠地區或行動不便的人群。
2. 包容性與涵容：智慧政府服務通過數位技術滿足多樣化群體的需求，強調平等服務。無論是年長者、殘疾人或低收入群體，都能享受數位科技帶來的便利，從而實現社會整體福祉的提升。
3. 提升透明度與公民參與：智慧政府的數位平臺能夠公開更多的政府資料和訊息，增強政策的透明度和問責性，並通過線上平臺促進公民參與政策制定和決策過程，增強民眾對政府的信任。

（四）環境構面

1. 智慧城市與綠色發展：智慧政府服務通常與智慧城市發展相結合，透過智慧交通管理、智慧能源系統和智能垃圾處理等技術，減少碳排放和能源消耗，促進城市的可持續發展。
2. 環境監測與保護：運用物聯網技術和大數據進行實時環境監測，幫助政府及時掌握污染狀況，並快速作出反應來解決問題，減少對環境的破壞。
3. 節能減碳：運用智慧化技術優化城市基礎設施的能源利用，減少資源浪費，從而實現節能減碳的目標。

（五）政府治理構面

1. 決策精準性提升：智慧政府服務基於大數據和人工智慧技術，能夠實時分析和預測社會動態，為政府提供更具洞察力的資料支持，使政策制定更加精準、靈活，減少決策失誤。
2. 行政效率提升：自動化流程和智能化系統可以縮短各類行政流程的辦理時間，例如線上身分驗證、稅務申報自動化處理等，大大提升政府運作效率。
3. 風險管理與應急應對：智慧技術能夠加強政府在公共危機管理中的應變能力，藉由資料監測和預測，及時應對突發事件，減少災害對社會的影響。

（六）國際競爭力構面

1. 提升國際形象與競爭力：智慧政府的推行不僅能提高國內公共服務水準，還能提高國家在國際上的競爭力和創新能力，吸引外國投資者和技術專家，促進國際合作與交流。
2. 數位外交與跨國合作：智慧政府服務的推行有助於強化國際數位合作，參與全球智慧治理與技術標準的制定，提升國際話語權和影響力。

二、主要績效指標

本部將於 114 年進行第一次調查，調查結果作為本計畫每年衡量整體執行績效達成情形之基準，暫訂目標值為 8 分(滿分 10 分)，且達到 8 分後，每年維持在 8 分以上，作為本計畫績效衡量指標。

陸、財務計畫

本計畫各項工作執行費用列為成本，所需經費共計 118 億 1,425 萬元。115 年起五年之每年操作營運成本依照設置費用之 10%至 14%計算，115 年維護費為 2 億 542.5 萬元，其後年度依此類推。

柒、附則

一、替選方案之分析及評估

我國智慧政府的推動依賴於 AI、大數據、雲端運算與區塊鏈等前沿技術的開發與應用，這些技術需要穩定的資金投入與技術人才支持，技術迅速發展帶來的挑戰，各部門及地方政府需順應國際數位轉型潮流，確保有效引進與應用新技術。智慧化服務如智慧客服與智慧櫃檯等系統涉及大量個人資料，必須妥善管理並保護公民資料隱私，建立嚴格的資料保護機制以確保安全與透明度。

臺灣仍存在數位落差，偏遠地區、低收入戶及年長者等群體可能無法享受智慧化服務帶來的好處，政府應縮小數位落差，通過數位教育與基礎設施建設，確保智慧服務的普及應用。智慧政府的發展需要對公共服務體系進行大規模數位化轉型，這過程複雜且可能遇到內部阻力，如何平穩推進並使新技術與現有體系融合，是一大挑戰。此外，公眾信任與參與度至關重要，政府應確保智能化決策系統的透明與公平，推動開放政府，並通過多元化渠道讓民眾參與建設。智慧政府的實現需要大量科技專業人才，政府應投入更多資源培養並吸引人才進入公共部門，促進跨部門協作與資訊共享，確保政策順利落地。本計畫之各項工作均政府落實數位轉型之重點，需要投入資源強化我國數位競爭力，在智慧政府推動政策與資訊預算結構尚未調整前，尚無替選方案。

二、風險管理

智慧政府導入智慧客服、智慧秘、智慧櫃檯與智慧場域等系統，以及資訊、行政、特定業務助手，旨在提升政府服務效率與品質。然而，這項轉型過程中，亦潛藏著多項風險，若未妥善規劃與因應，恐將阻礙智慧政府的發展。本計畫已擬定解決方案確保智慧政府所依賴的核心技術（如 AI、大數據、雲端運算、區塊鏈等）有足夠的穩定性和可擴展性。這需要政府與技術供應商及研究機構密切合作，制定長期的技術發展計畫，確保技術穩定發展和更新。定期進行安全性測試和風險評估，並建立快速應急反應機制，以應對可能的技術故障或資料洩漏事件。對於關鍵系統，應建立備援方案，減少單點故障的風險。

在智慧政府系統中，應確保資料搜集、處理和使用過程的透明度。公民應有權了解自己資料的使用情況，並有權對資料的使用進行監督或提出異議。政府應增加決策過程的透明度，尤其是在智慧化系統的開發與應用中，確保公眾能夠了解並監督相關過程。推動開放資料政策，讓公眾能夠方便地獲取政府資料提升信任度，通過線上與線下的方式讓更多民眾參與智慧政府的建設。政府應鼓勵公眾提出意見與建議，並將其納入政策制定過程中，確

保智慧化服務能夠真正反映公眾需求。

投入更多資源於人才培養計畫，吸引科技領域的專業人才加入公共部門。可設計職業發展機會及增加薪酬等方式，提高公共部門的吸引力。建立跨部門協作平臺，推動不同部門之間的資訊共享與協同合作。政府應制定相關政策，促進部門間的合作，確保智慧化服務能夠無縫整合並有效運作。

三、機關配合事項或民眾參與情形

為了讓臺灣智慧政府的推動順利，各政府機關和民眾的配合至關重要。首先，政府需要制定清晰的實施計畫，以提升整體效能。這些計畫應該明確每個機關的角色和責任，並設立專門的協調小組來促進跨部門合作，確保技術和資源的有效利用。此外，應提供必要的培訓和技術支持，幫助各機關高效地運行新系統。

在提升便捷性的方面，政府應推動建立直觀且易於使用的數位平臺，以簡化服務過程。這些平臺應考慮到不同使用者的需求，確保操作的簡便性。對於民眾而言，提供數位素養培訓和清晰的指導，將有助於他們更輕鬆地適應和使用智慧政府服務。

涵容是推動智慧政府的重要一環。政府應該積極聽取民眾的意見和請求，設立便捷的反饋機制，讓民眾能夠輕鬆地反映問題和建議。確保政策的透明化和開放，有助於增強公眾對智慧政府的信任和支持。同時，推動數位素養教育，以縮小數位落差，確保所有民眾都能平等地享受智慧政府服務。

通過提升效能、便捷性和涵容，政府可以促進各機關和民眾的積極配合，確保智慧政府的各項政策得以順利實施。

四、中長程個案計畫自評檢核表及性別影響評估檢視表

本計畫自評檢核表如附件 1，性別影響評估檢視表如附件 2。

五、其他有關事項

本計畫如有調整必要，得經報奉核可後修正。

六、智慧政府數位化精進發展計畫(115 年至 119 年)各子計畫工作項目表

本計畫將透過績效管考過程評估子計畫工作項目內容或執行情形，未符合總計畫推動重點或科技發展計畫精神者，將予以滾動檢討退場或經費縮減。

申請機關	計畫名稱	項目	績效指標	115 年	116 年	117 年	118 年	119 年
數位發展部	政府 AI 試用場域及創新應用計畫	1	中央二級機關導入 AI Bots 之普及率	-	-	10%	30%	50%
		2	政府入口網智能客服滿意度	75%	77%	80%	82%	85%
		3	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
數位發展部	地方政府數位服務品質提升計畫	1	補助地方政府推動數位轉型服務	8	8	8	8	8
		2	網站設計問答機器人	-	80	80	80	80
		3	推動「政府網站服務品質量測與精進機制」	15	15	15	15	15
		4	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
數位發展部	革新政府網路架構與提升雲端服務計畫	1	建構基於公有雲環境之 T-Road 數位基礎建設	完成與既有介接機關說明試行導入及配合事項	15 機關試行導入	30 機關介接使用	50 機關介接使用	60 機關介接使用
		2	發展新一代 SSO 雲端架構平台	完成與既有 SSO 介接機關說明試行服務導入及配合事項	累計 25 個系統服務試行導入	40 系統服務介接使用	60 系統服務介接使用	80 系統服務介接使用
		3	科技識別防詐	至少向 40 個機關說明本部導入防詐技術及配合辦理事項	累計 25 個系統服務試行導入	40 系統服務介接使用	60 系統服務介接使用	80 系統服務介接使用
		4	強化 GSN 骨幹網路服務韌性	累計完成 3 個主要網路中心路由設備強化	累計完成 4 個網路節點路由設備強化	累計完成 8 個網路節點路由設備強化	累計完成 12 個網路節點路由設備強化	累計完成 18 個網路節點路由設備強化

		5	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
數位發展部	政府數位人才 AI 職能導向培育計畫	1	提升公務人力數位治理及資訊專業技能	3 門	3 門	3 門	3 門	3 門
		2	合作培訓機構	2 所	3 所	4 所	5 所	6 所
		3	AI 計畫人員培訓涵蓋率	50%	100%	—	—	—
		4	培訓學員數	1200	1300	1400	1500	1500
		5	訓用平臺之 AI 功能開發	1	1	1	1	1
		6	資通訊計畫智慧協審應用	14	10	7	5	3
		7	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
數位發展部	資料匯流機制基礎建設計畫	1	輔導各部會導入資料經緯框架	3	3-5	5-8	8-10	9-11
		2	推動及輔導機關、跨域資料匯流平臺串接	2	4	6	8	10
		3	推動及輔導機關、跨域資料匯流平臺串接	1 萬	3 萬	4 萬	5 萬	6 萬
		4	MyData 線上申辦累計應用數	230 萬	320 萬	420 萬	530 萬	640 萬
		5	發展個人化資料自主運用創新服務	8	16	24	32	40
		6	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
		7	推動機關釋出高品質中文語料	—	至少 5 個中央機關	至少 10 個中央機關	至少 5 個地方政府	推動民間參與
數位發展部	政府資料隱私強化與創新應用推動計畫	1	輔導機關完善政府隱私強化技術部署方案	—	3	4	5	6
		2	開發隱私強化技術開源工具	1	2	3	4	—
		3	推動機關導入資料分析隱私保護架構	2	3	4	5	6
		4	輔導政府機關及民間組織發展資料創新方案	3	6	9	12	15
		5	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
行政院人事行政總處	智慧永續人資發展計畫	1	AI 員額評鑑報告之完整性及準確性	建置	80%	82%	84%	86%
		2	無入侵事件或入侵事件被發現時間低於 60 日	建置	0	0	0	0
		3	人事資訊客服中心使用者滿意度	建置	80%	84%	88%	90%
		4	智慧公文系統使用者滿意度	建置	80%	82%	84%	86%
		5	學習資訊 AI 整合服務滿意度	建置	80%	82%	84%	86%
內政部	數位戶政服務智慧秘書計畫	1	建置「AI 智慧戶政服務平臺」	規劃設計 POC 驗證期	開發測試期	開發測試期	10%	5%

		2	建置「AI 智慧服務秘書系統」	規劃設計 POC 驗證期	開發測試期	7	5	5
		3	建置「AI 個人提醒服務系統」	-	-	規劃設計 POC 驗證期	開發測試期	10%
		4	跨域資料應用	資料盤點期	規劃設計 POC 驗證期	1	1	1
		5	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
內政部	政府治理 AI 數位領航計畫	1	推動數位服務，開創數據服務客製化體驗	1	1	2	2	2
		2	推動數位民主，以科技與資料力帶動公私協力	1	2	2	2	2
		3	推動數位行政，導入 AI 驅動數位轉型	1	1	1	1	1
		4	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
內政部	不動產智能管家計畫	1	協助辦理不動產繼承登記	1	2	3	4	5
		2	強化地政智慧客服主動式服務	1	2	3	5	6
		3	推動 AI 輔助案件審查機制	3%	30%	60%	80%	100%
		4	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
交通部中央氣象署	氣象創新 AI 服務計畫	1	人工智慧辨識氣象圖資並產出說明文字的變數項目	-	-	-	1 項	1 項
		2	提升氣象圖資解說的可讀性，逐年提升服務滿意度(百分比)	-	-	60%	70%	80%
		3	以 AI 工具進行易發生資訊作業異常(如硬體、程式、流程、資料到位)之監控與分析之類別數	-	1 類別	1 類別	1 類別	1 類別
		4	國家氣象資料庫智慧資料諮詢櫃台可答覆之問題類型數(如對資料品項、資料元素、資料內容之提問)	-	-	1 類型	1 類型	1 類型
		5	預報分析 AI 助手可推薦資料種類數量，以及特報精緻到鄉鎮尺度的數量	20 種資料，1 種特報	30 種資料，1 種特報	50 種資料，1 種特報	100 種資料，1 種特報	200 種資料
		6	導入並使用 MLOps 流程工具以提升發展、維運績效達 30%以上之系統個數至少 8 個以上。	-	2 個	2 個	2 個	2 個
		7	建置智能網路服務平臺，至少整合 6 個以上網管工具及產出至少 6 種以上網管分析數據。	建置 AI 智能整合平臺，6 種工具	3 種數據	3 種數據	-	-
		8	逐年提升節省每日客服或日誌檢查人力 I	5%	10%	15%	15%	15%

		9	逐年提升節省每日客服或日誌檢查人力 II	10%	10%	15%	20%	25%
		10	建置不同類型(如電力、通訊、重大災害及資通訊異常等)的異常處理暨緊急應變 AI 決策輔助情資系統。	-	1 類決策輔助	1 類決策輔助	1 類決策輔助	1 類決策輔助
		11	雲寶問天氣增加可支援語系和平台數量，增加專業知識庫內容以優化回復能力。	1 種語言 1 種平台 30 份	1 種語言 1 種平台 20 份	1 種語言 20 份	1 種語言 20 份	1 種語言 10 份
		12	氣候 e 管家回答正確率	-	-	60%	70%	80%
		13	在有足夠提出預警或提醒時間前，逐年提供 1~3 小時提升準確率之短時降雨預報產品。	-	1 小時降雨預報產品 提前預警時效 1 小時 POD 達 60%	2 小時降雨預報產品 提前預警時效 2 小時 POD 達 70%	3 小時降雨預報產品 提前預警時效 3 小時 POD 達 75%	優化 3 小時降雨預報產品 提前預警時效 3 小時 POD 達 80%
		14	提供及時溫室氣體排放監測，與溫室氣體演變的趨勢資訊。	-	-	提供溫室氣體濃度分布圖，解析度 10 公里。提供時效 15 天。	提供高解析度溫室氣體濃度分布圖，解析度 5 公里。提供時效 7 天。	提供 2026 至 2029 年溫室氣體濃度數據集。提供時效 3 天。
法務部	法務數位服務智慧創新計畫	1	「線上申辦助理」輔助民眾取得所需服務之預測模型準確率	-	0.75	0.8	0.85	0.9
		2	導入「智慧偵查庭 RPA」當事人報到智慧助理之累計機關數	-	2	7	17	29
		3	完成法務 AI 模型累計數量	導入 AI 模型	1	3	5	7
		4	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
原住民族委員會	原住民族智能服務小幫手計畫	1	系統使用	20000	22500	25000	27500	30000
		2	滿意度	70%	75%	80%	85%	90%
		3	介接服務	2 項	2 項	2 項	2 項	2 項
財政部關務署	關務智慧領航計畫	1	通關智慧特助 I	0	1	2	2	3
		2	通關智慧特助 II	0	2	5	8	12
		3	通關智慧特助 III	-	-	70%	75%	80%

		4	貨物分類智慧助理 I	-	-	-	100%	100%
		5	貨物分類智慧助理 II	-	-	-	-	100%
		6	貨物分類智慧助理 III	-	-	-	75%	80%
		7	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
財政部財政資訊中心	智慧稅務數位領航發展計畫	1	實作試驗主題項目數	(規劃期)	(建置期)	1	2	3
		2	上線主題項目數	(規劃期)	(建置期)	(試驗期)	1	1
		3	上線主題節省之時間比率	(規劃期)	(建置期)	(試驗期)	(試驗期)	30%
		4	導入智慧維運主動告警精準度	(規劃及建置期)	70%	72%	74%	76%
		5	提供公私協力資料流通服務	(規劃及建置期)	170 萬件	180 萬件	190 萬件	200 萬件
		6	表單智慧助理服務	-	1	2	3	4
		7	地方稅 LINE 官方帳號服務精進	-	1	2	3	4
		8	推動核算各項稅款滯納金(息)API	(規劃期)	(建置期)	(建置期)	25	50
		9	雲端網站之數位韌性	-	-	99.8%	99.9%	99.9%
		10	熱門服務隨選智慧網頁	-	-	1	2	3
		11	網站操作面 AI 客服	-	-	-	85%	90%
		12	稅務輔助行政萬事通應用服務數	(規劃期)	(建置期)	1	2	3
		13	稅務輔助行政萬事通導入機關數	(規劃期)	(建置期)	1	2	3
		14	精進使用者體驗與流程	-	-	-	70%	80%
		15	建置線上跨平臺服務	(規劃期)	(建置期)	100%	-	-
		16	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
國家發展委員會檔案管理局	文書檔案數位治理與智能服務計畫	1	對民眾端電子交換收發文量	-	-	500	800	1000
		2	申請加入 G2C 電子交換自然人數	-	-	50	100	200
		3	公文製作生成範本模組推廣 機關數	-	1	3	7	10
		4	檔案銷毀目錄預審機關數	-	-	5	50	150
		5	電子檔案線上移轉機關數目	-	-	2	10	50
		6	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
國家發展委員會		1	智能搜尋效能	10 秒	10 秒	10 秒	10 秒	10 秒

	政府績效全生命週期智慧管理與資料應用	2	智能客服效能	-	10%	20%	30%	40%
		3	編審智能助手效能	-	-	8%	9%	10%
		4	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
國家發展委員會	施政知識社會參與及循證決策 AI 幫手計畫	1	建置「施政知識公民幫手」	50%	80%	100%	100%	100%
		2	「施政知識公民幫手」整體滿意度	-	-	-	-	75%
		3	建置「施政循證決策 AI 幫手」	5%	20%	50%	70%	100%
		4	「施政循證決策 AI 幫手」之「部會施政 AI 幫手」整體滿意度	-	-	75%	78%	80%
		5	「施政循證決策 AI 幫手」之「個案計畫審議 AI 幫手」整體滿意度	-	-	75%	78%	80%
		6	推動相關資料平臺整合串接	-	-	1 個	2 個	3 個
國家發展委員會	法規透明及公民參與 AI 智能助理計畫	1	公共政策網路參與平臺整體滿意度	77%	78%	78%	79%	79%
		2	行政院公報資訊網年度瀏覽人次	47 萬	47.5 萬	48 萬	48.5 萬	49 萬
經濟部	致能轉型 ABC 計畫	1	經濟治理智慧客服服務項目數	-	1	2	3	4
		2	經濟治理智慧助手服務項目	-	1	2	3	4
		3	經濟治理智慧客服服務次數	-	3,000	6,000	9,000	12,000
		4	智慧秘書-資訊取得效益滿意度調查指標	-	-	76%	78%	80%
		5	智慧客服-資訊提供滿意度調查指標	-	-	80%	82%	84%
		6	智慧助手-內部員工滿意度調查	-	-	-	82%	84%
		7	運用人工智慧導入應用服務的功能數	-	2	3	3	3
		8	人工智慧服務使用次數	-	-	10,000	30,000	60,000
		9	智慧客服與雲端查詢服務滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
		10	AI 貿易署新聞稿及致詞稿產能	-	5	10	15	20
		11	智慧助手-輔助預查作業正確率提升	-	75%	78%	82%	86%
		12	智權智慧客服服務項目數	1	2	3	4	4
		13	智權智慧秘書服務項目	-	1	2	3	4
		14	智權智慧客服及秘書服務次數	6,000	13,000	20,000	27,000	35,000

		15	智權智慧助手服務項目數	-	1	3	4	6
		16	智權智慧助手服務次數	-	-	5,000	15,000	30,000
		17	運用 AI 導入應用服務	-	-	1	2	3
		18	零信任環境之智慧化服務	-	1	2	3	4
		19	投資申辦客服服務項目數	-	1	2	3	3
		20	智慧客服提供申辦資訊正確率提升	-	-	70%	75%	80%
		21	發展投資線上智慧輔助指引	-	1	2	3	4
		22	智慧秘書提供線上申辦滿意度調查指標	-	-	60%	75%	80%
		23	發展投資審議輔助決策支援模型	-	1	2	3	4
		24	運用 AI 導入應用服務	1	3	6	9	12
		25	資料查詢暨相關智慧服務使用率	247,500	272,250	299,475	329,422	362,364
經濟部商業發展署	商業行政便捷智慧服務計畫	1	累計新建置協助申請、審查與便民智慧服務的功能數	1	2	3	4	5
		2	累計新建置商業行政資料智慧應用數	1	2	3	4	5
		3	登記機關對人工智慧優化行政措施滿意度或民眾對於人工智慧便民措施滿意度	80 分	81 分	82 分	83 分	85 分
		4	商業行政人工智慧服務使用次數	1,000	6,000	16,000	36,000	100,000
農業部	農業數位服務體系建置計畫	1	建立農業科技地端相關知識庫數據資料	1,000 筆	4,000 筆	5,000 筆	6,000 筆	10,000 筆
		2	智能問答機器人回覆準確度	建置期及評估基準	準確性 80%	準確性 85% 滿意度 80%	準確性 90% 滿意度 90%	準確性 95% 滿意度 95%
		3	作物病蟲害 AI 影像辨識與診斷	10 萬筆	7 萬筆	7 萬筆	7 萬筆	7 萬筆
		4	作物健康管理決策生成式 AI 導入	準確性 80%	準確性 85% 滿意度 85%	準確性 90% 滿意度 90%	準確性 95% 滿意度 93%	準確性 95% 滿意度 95%
		5	提高邊境檢疫效能	-	-	每案件通關時間減少 8 小時	每案件通關時間減少 24 小時	每案件通關時間減少 48 小時
		6	即時掌握輸入植物案件檢疫結果	-	-	每案件查詢時間減少 2 小時	每案件查詢時間減少 3 小時	每案件查詢時間減少 4 小時
		7	動物相關藥品流向申報服務便捷性提升	0.05	0.07	0.1	0.15	0.2
		8	動物相關藥品流向申報服務正確性提升	0.5	0.6	0.7	0.83	0.95

		9	動物健康、藥品及資材諮詢服務平臺提升曝光度	5	10	20	30	50
		10	動物健康、藥品及資材諮詢服務平臺運營效率	5 萬	50 萬	100 萬	250 萬	500 萬
		11	寵物身分證加值服務	0.05	0.07	0.1	0.15	0.2
		12	寵物資訊整合平臺使用者管理	5	10	15	20	25
		13	打 AI 農業數據公益生態應用	1	2	4	6	8
		14	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
銓敘部	打造以人為本的 AI 智慧銓敘服務計畫	1	優化業務流程服務	1 個	2 個	3 個	4 個	5 個
		2	應用新興科技服務	1 個	2 個	3 個	4 個	5 個
		3	AI 智慧數據分析服務	-	-	1 項	2 項	3 項
		4	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
環境部	環境治理信賴 AI 發展計畫	1	使用智能化行政協作助手之人次	-	-	500 人次	1500 人次	10000 人次
		2	AI 優化管理流程	-	-	1 項	2 項	3 項
		3	提供資料匯流空間的資料集數量	20 項	40 項	60 項	80 項	100 項
		4	隱私強化系統服務	-	-	1 式	-	-
		5	資訊培力教育訓練場次	2 場	4 場	6 場	8 場	10 場
		6	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
環境部化學物質管理署	毒性及關注化學物質運送監控智能秘書計畫	1	成立運送事故影像 AI 辨識小組，由專業人員過濾後輸入影像	-	6,000	6,000	-	-
		2	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
環境部化學物質管理署	環境用藥許可申請諮詢及審查智能秘書計畫	1	許可申請審查案件數量	700	700	700	700	700
		2	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
衛生福利部	健康福利智慧轉型服務計畫	1	大數據 AI 人工智能共用平台，AI 模型建置或優化項目	1	2	2	2	2
		2	打造「社福智能搜索分析決策機器人」	-	≥30	≥50	≥65	≥90
		3	建構「社福智能小幫手」	-	≥20	≥45	≥60	≥85

		4	提升三高病人數位化追蹤管理平臺使用率	5%	30%	55%	75%	95%
		5	口腔防癌健康零距離智能工具之使用人次	-	-	10000	20000	40000
		6	[建構醫療器材及化粧品法規智能幫手]智慧化法規查詢醫療器材相關法規及常見問答幫手	-	2000	2500	3000	4000
		7	智慧化登錄化粧品幫手	-	10000	11000	12000	13000
		8	[食藥檢驗分析智能溝通服務系統]創建食藥風險檢驗智能搜索與分析機器人	-	≥60	≥70	≥80	≥90
		9	檢驗方法諮詢智能客服機器人	-	≥60	≥70	≥80	≥90
		10	[智慧化國際疫情風險預警數位系統]增進分析效率	0%	10%	15%	20%	25%
		11	人民線上申辦智能客服	10%	20%	40%	70%	90%
		12	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
國立故宮博物院	打造 AI 智慧博物館共構數位涵容生態計畫	1	AI 智慧展示廳參觀人次	10 萬人次	10 萬人次	10 萬人次	10 萬人次	10 萬人次
		2	數位學生典藏 AI 智慧應用	100 萬人次	100 萬人次	100 萬人次	100 萬人次	100 萬人次
		3	跨域數位涵容體驗服務	1 場	1 場	1 場	1 場	1 場
		4	故宮 AI 智慧模型訓練次數	1 次	1 次	1 次	1 次	1 次
		5	AI 資料治理成效筆數	1 萬筆	1 萬筆	1 萬筆	1 萬筆	1 萬筆
		6	AI 智慧保存應用	1 式	1 式	1 式	1 式	1 式
		7	AI READY 社群開放資料數量	500 筆	500 筆	500 筆	500 筆	500 筆
		8	AI STEAM 教推活動辦理	30 場	30 場	30 場	30 場	30 場
		9	數位內容 IP 創新應用成果	1 式	1 式	1 式	1 式	1 式
		10	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
文化部	文化與 AI 融合創新計畫	1	AI 文化資源整合平台營運情形	100%	200%	3	5	8
		2	數位治理服務 AI 的整合程度	100%	100%	1	1	1
		3	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%

行政院公共工程委員會	運用 AI 創新應用分析及強化政府隱私資料計畫	1	建置資料倉儲	20%	40%	60%	80%	100%
		2	累計提供 AI 創新應用案例	累計 2 個	累計 2 個	累計 3 個	累計 4 個	-
		3	實作 MVP 隱私保護	20%	40%	60%	80%	100%
		4	新服務套用隱私保護完成率	-	10%	20%	40%	50%
		5	舊服務轉換隱私保護完成率	-	-	20%	40%	50%
		6	智慧應用使用滿意度	60%	65%	70%	75%	80%
行政院人事行政總處公務人力發展學院	AI 領航人才發展計畫	1	AI 員額評鑑報告之完整性及準確性	建置	80%	82%	84%	86%
		2	無入侵事件或入侵事件被發現時間低於 60 日	建置	0%	0%	0%	0%
		3	使用者滿意度	建置	80%	84%	88%	90%
		4	AI 課程學員滿意度	建置	80%	82%	84%	86%
		5	學習資訊 AI 整合服務滿意度	建置	80%	82%	84%	86%

說明：各子計畫「智慧應用使用滿意度」第一年目標為 60%，逐年往上提升。設定 60%係因各子計畫初導入 AI 技術，開發者與使用者都需要時間熟悉及改善 AI 應用內容，為避免子計畫因過高之績效指標裹足不前，爰先以 60%為基準，俟計畫執行 1 至 2 年後，再視執行情形調整為更切合實際，且具適當挑戰性之目標值。