

政府 111 專屬短碼簡訊平臺管理及使用說明

一、數位發展部（以下簡稱本部）建置「政府 111 專屬短碼簡訊平臺服務」（以下簡稱本平臺），藉由顯示「來源號碼 111」、「手機末三碼」與「機關名稱」三重驗證，快速辨識簡訊真偽，持續強化社會對政府之資訊信任及防詐安全，特訂定本管理及使用說明。

二、本平臺適用對象為中央政府各機關、各直轄市及縣（市）政府與所屬或所轄機關（構）、公立學校、公營事業單位及直轄市、各縣（市）議會，以及依據政府採購法第四條規定適用該法之法人或團體等（以下合稱機關）。

三、使用申請須知

（一）正式訂購前，機關應配合辦理以下事項

1. 適用性評估：

機關應就發送目的、效益及使用情境，評估並確認本平臺運作方式是否符合機關需求。

2. 成本評估：

（1）使用本平臺辦理簡訊發送作業所涉及之款項撥付、帳務處理及結、清算等，採每月繳清前一月費用或預繳方式結算。

（2）為介接本平臺所需之系統串接、測試、調整或其他相關修改所衍生之費用，應由機關自行評估並編列預算。

3. 發送型式評估：本平臺支援以下發送方式

(1) 網頁操作介面（web-based）輸入簡訊發送內容。

(2) 批次檔案上傳：txt、csv、xls、zip。

(3) API 介接。

(4) SFTP 介接。

(二) 機關使用本平臺，須填妥申請表並確認內容後提出申請。

(三) 機關須提供至少一位聯絡窗口，如有更換應主動通知本部。

(四) 機關帳號之申請、權限設定及異動等相關作業，應依本平臺網站所載申請流程及表件等辦理，並應定期檢視帳號及權限，於人員離職、職務異動或無使用需求時，即時停用帳號；機關並應指定權責人員管理帳號權限。

四、簡訊發送內容與管理

(一) 機關使用本平臺發送簡訊，以公務用途為限，簡訊內容不得涉及個人隱私或機敏性資料；惟依法令規定或業務執行確有必要者，應採取遮蔽、去識別化或資料最小化等保護措施。另本平臺未提供簡訊接收服務，簡訊勿要求民眾回傳任何內容。

(二) 機關如採網頁操作介面或批次檔案上傳方式，應建立簡訊內容及發送作業之內部管理機制，並於發送前確認簡訊內容之正確性，避免內容錯誤、對象錯置或重複發送，機關得依實際使用情形及風險程度，將前開事項納入內部稽核事項。

(三)機關如採 API 或 SFTP 等方式介接本平臺，其資通系統應符合資通安全責任等級分級辦法附表十資通系統防護基準之要求，並應採取必要之身分鑑別、傳輸加密、存取控管、金鑰或憑證管理、日誌留存及異常偵測等安全措施，且應定期檢視介接系統及相關安全措施之有效性。

(四)機關使用本平臺發送簡訊如涉及支付、轉帳等金融交易，不得將該簡訊作為惟一驗證方式，須搭配其他驗證機制。

(五)本平臺僅提供即時查詢三個月內之發送紀錄，機關可按月自行下載備份，以利公務查核及檔案管理。

(六)簡訊內容不得含網址連結。但因業務需要使用 gov.tw 等政府網域連結者不在此限。機關應確認前開連結之必要性、正確性、可信任性及管理責任；本部得要求機關提出相關說明或採取必要風險控管措施。

五、資訊安全及資料保護

(一)機關提供本平臺辦理簡訊發送所需資料時，應負保密及安全維護責任，並依相關法令落實資訊安全及個人資料保護措施，以確保資料之正確性、必要性及合法性。

(二)機關應妥善管理本平臺取得之簡訊發送結果、收件者資料及相關紀錄，防止未經授權之存取、外洩或不當使用。

(三)機關發現帳號遭冒用、資料外洩、未授權存取、金鑰外洩、簡

訊內容遭竄改、異常大量發送或其他影響本平臺安全之情形時，應立即採取必要應變措施，並依相關法令辦理通報與後續處置，另應通知本部。本部得就機關管理情形進行查核，並要求機關暫停介接、停用或更換帳號、憑證或金鑰，於完成改善後恢復使用。

(四)機關委託廠商、系統服務提供者或其他第三方辦理簡訊發送、系統介接、資料處理或維運作業時，應依政府機關委外作業規定建立管理及督導機制，並於契約中明定保密義務、資料使用範圍、事故通報及資料返還或銷毀等事項。上述委託辦理如發生前款所定影響本平臺安全情形時，機關、本部應依前款規定辦理。

六、附則

機關應遵循及配合本管理及使用說明。如有違反者，本部得通知其限期改善；屆期未改善或情節嚴重無法改善者，本部得終止或限制其使用本平臺；該違反規定者並應依相關法令規定負其責任。