

內政部國土測繪中心 101 年提升服務品質專案執行計畫

「提升電子化全球衛星即時動態定位系統服務功能」

壹、計畫依據：本部 101 年 2 月 4 日台內秘字第 1010089952 號函頒修正「內政部提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

內政部國土測繪中心（以下簡稱本中心）為建構全國性、全天候之高精度定位服務，於 98 年 1 月 1 日起，採用虛擬基準站（Virtual Base Station, VBS）即時動態定位技術，建置「電子化全球衛星即時動態定位系統」（亦稱 e-GPS 即時動態定位系統，以下簡稱本系統），提供國內測繪業務相關之公私立機關（構）與學術單位，進行各項測繪作業使用。為穩定提升本系統之運作效能，於 99 年度推動提升 e-GPS 即時動態定位系統各項服務品質計畫，除主動檢討簡化各類服務申辦程序及審查機制外，亦整合「網路通訊服務」及「網頁資訊管理」等技術，建置網路化影音通訊及客戶服務平台，強化客戶服務品質。

參、執行對象：

內政部國土測繪中心

肆、執行期程：

自民國 101 年 1 月起至民國 101 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：（詳如附表）

陸、執行步驟：

- 一、督導系統機房駐點廠商、基準站機組設備維護廠商及客戶服務管理系統維護廠商，依照採購契約辦理各項管理維護及功能強化作業，確保定位服務精準度與系統可用性。
- 二、配合 e-GPS 即時動態定位系統各項現行營運機制及相關法規，修訂標準作業程序，確保營運事務之標準化與透明化。
- 三、由本中心副主任召集業務單位主管、系統營運人員、ISMS 資訊安全管理人員及系統機房駐點服務廠商共同組成本計畫專責小組，負責各項計畫內容之規劃、執行、督導、考核等工作。
- 四、舉辦「全國衛星追蹤站資料整合系統—衛星追蹤站共享管理操作及管理研習會」，建立有效管理基準站衛星觀測資料共享機制，妥善維護衛星基準站及各級基本控制點成果，跨機關整合全國衛星觀測資料，便利資料共享機關採用單一入口查詢使用。

- 五、擴大宣導、推動網路化影音通訊、簡訊系統、基準站管理維護及客戶服務平台等功能，提供網路通訊鏈路，強化網路溝通及系統相關營運資訊廣播服務功能，充分掌握系統即時運作資訊，主動創新與提升 e-GPS 即時動態定位系統服務及其附加價值。
- 六、辦理 e-GPS 即時動態定位系統各類服務量化指標統計及服務滿意度調查，並給予意見回饋。
- 七、配合服務滿意度調查及本中心「電子化全球衛星即時動態定位系統服務供應要點」，檢視規劃 e-GPS 入口網站、動態資料庫管理系統功能強化方案，便捷服務程序。

柒、考核獎懲：

- 一、要求基準站機組設備維護廠商及客戶服務管理系統維護廠商依採購契約規定，限期繳交工作報告並辦理驗收工作，以了解廠商履約狀況，作為核撥契約價金之依據。
- 二、不定期查核各項整合性解決方案執行進度，並納入本中心每月定期召開列管會議及中心業務會報進行追蹤管制。
- 三、公布本執行計畫所列具體整合性解決方案查核結果，發現缺失，由主辦單位提出改善措施並循序簽報後，立即改進。

附表

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	主、協辦機關
解決方法	流程整合	1. 整合建構跨機關之國內衛星觀測資料供應體系，建立單一窗口服務運作模式，提供即時性與多元化衛星資料下載服務，達成使申請人1次申辦遞件後，直接取得所需資料。	101年3月	國土測繪中心
		2. 加強作業人員專業知能，舉辦全國衛星追蹤站資料整合系統管理及操作研習會，提升系統營運及資料供應效率。	101年3月	
		3. 修訂 e-GPS 即時動態定位系統營運標準作業程序，推動業務執行標準化與透明化。	101年6月	
		4. 辦理系統服務量化指標統計及滿意度調查。	101年6、12月	
		5. 研訂 VBS-RTK 即時動態定位技術應用於公共工程測量作業參考規範，提供國內各公私立機關（構）參考運用。	101年9月	
資通訊 (IT C) 服務導入	資通訊 (IT C) 服務導入	1. 結合線上電子付費（金流）功能，增加民眾付費管道，透過申請線上付費機制，節省民眾路途往返時間，提升為民服務品質。	101年3月	國土測繪中心
		2. 跨機關整合建立網際網路線上物流流通機制，提供會員及資料共享機關雙向上傳及下載衛星觀測資料及定位成果服務功能。	101年3月	
		3. 架設 e-GPS 即時動態定位系統入口網站網頁電話（Web call），提供會員或一般民眾，免付費直撥語音通話服務，拉近本中心與民眾距離，提升機關形象。	101年6月	
		4. 運用行動電話簡訊服務（SMS）技術，強化簡訊通報系統，提供 e-GPS 即時動態定位系統資訊即時通報服務，充分掌握系統運作即時資訊，提升系統服務效能。	101年6月	
		5. 建置基準站報修網路化通訊管理平台，協助維修人員故障排除與環境狀況分析，節省維修處理時間，主動追蹤管控維修進	101年6月	

		<p>度，統計分析報修處理進度，增進行政效率。</p> <p>6. 擴大宣導推動以影像及語音通訊鏈路為基礎之客戶服務系統管理平台，避免人力、物力及時間損耗，有效提升整體便民服務品質。</p> <p>7. 配合本中心「電子化全球衛星即時動態定位系統服務供應要點」，建立以「使用者導向」為基礎之即時資訊整合服務，持續改善強化 e-GPS 入口網站及動態資料庫管理功能，建構友善環境，提升線上申辦效能。</p>	<p>101 年 9 月</p> <p>101 年 12 月</p>	
實際效果	外部效益	<p>1. 加強申辦資訊公開透明並達到表單簡化及標準化，主動檢討簡化各類服務申辦程序及審查機制，提高每日完成件數，降低申請者等待時間，由簡化前平均 2-3 天，縮短為 0.5-1 天以內。</p> <p>2. 進行系統效能升級與備援功能，妥善維護定位服務之精準度與系統可用性，提高各界申辦使用意願，達前半年使用次數 3,500 次以上，全年達 1 萬次以上。</p> <p>3. 推廣宣導客戶服務平台功能，避免人力、物力及時間損耗，提高工作產能及客戶服務之深度與廣度，服務滿意度達 85% 以上。</p>	<p>101 年 3、6、9、12 月</p> <p>101 年 6、12 月</p> <p>101 年 6、12 月</p>	國土測繪中心
	內部效益	<p>1. 擴大授權措施，提升行政效能，降低業務人員公文處理壓力，預估前半年受理申請案件達 120 件以上，全年達 300 件以上。</p> <p>2. 透過電腦辦理，線上簽核，預估可達到前半年減紙量達 600 頁（張）以上，全年減紙量達 1,500 頁（張）以上。</p> <p>3. 持續提升 e-GPS 即時動態定位系統的運作效能與備援機制，確保於正常上班時間內因意外或操作錯誤造成無法使用持續達 4 小時以上之次數，每半年不高於 2 次。</p> <p>4. 採用「網路通訊服務」及「網頁資訊管理」技術，透過基準站報修及管理維護平台，達到基準站定期維護及故障叫修之每半年逾期次數不超過 2 次。</p>	<p>101 年 6、12 月</p> <p>101 年 6、12 月</p> <p>101 年 6、12 月</p> <p>101 年 6、12 月</p>	國土測繪中心

	<p>成本 合理 性</p>	<p>本中心 e-GPS 即時動態定位系統自 93 年度起建置迄今，其建置及營運支付成本，係逐年編列預算，支應辦理系統建置所需軟硬體設備及系統功能模組研發等採購，至各年度數據傳輸通訊及系統機房與各基準站管理維護工作所需經費，則由當年度營運規費收入支應。</p>	<p>101 年 12 月</p>	<p>國土測繪中心</p>
--	------------------------	--	-------------------	---------------