

內政部國土測繪中心 102 年提升服務品質專案執行計畫

「測繪成果流通供應作業提升服務品質專案執行計畫」

壹、計畫依據：

內政部 102 年 2 月 7 日台內秘字第 102010101561 號函頒修正「內政部提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

內政部國土測繪中心（以下簡稱本中心）基於國土測繪資料為各界(機關、團體或個人)所需基本資料，亦為國家政策規劃、國土保育、防救災等亟需之基礎資料，自 95 年起規劃建置國土測繪空間資料庫、開發測繪資訊整合流通系統，匯入各項測繪資料倉儲，建立完整測繪成果管理、流通與供應機制，且經逐年持續改善並營運，執行迄今已具規模。

有關測繪成果流通供應方式係採單一窗口，以網路方式迅速服務各界、提供所需測繪圖資，同時保留服務台售圖作業，接受民眾、業者、政府機關等（以下稱客戶）臨櫃申購（請），提供多重服務管道；另配合本中心測量隊轄區於全國設置 6 個售圖站，避免客戶奔波之累。本中心於 101 年底陸續推出「測繪圖資網路地圖服務系統」上線、「測繪圖資查詢系統」改版上線，並於本（102）年推出「國土測繪資訊整合流通倉儲服務網」提供更親和、便捷、友善介面來供客戶使用。

為了解、回應各界對於本中心所提供圖資供應服務期待，作為規劃方向及原則，計畫在既有測繪成果管理、流通與供應機制上，本著「以客為尊」及「持續改善」的服務理念，及「全員參與」方式提供全方位測繪成果供應及增值服務，提升國家整體國家競爭力。本執行計畫擬定目標如下：

- 一、發揮專業、便民、高效的公共服務作為，建構讓民眾優質生活環境，提升民眾對內政業務的整體施政滿意度，贏得民眾的尊重與信任。
- 二、透過完善的資訊科技，促使各項施政資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權，並提供友善、便捷的內政網路線上服務環境，促成民眾與政府間的互動及參與政府的各項服務。
- 三、運用多面向的整合性服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提供民政、地政、社政、營建、水利、工程規劃、防救災等業務跨機關及跨領域的整合性服務。
- 四、維護國土測繪資料庫內容，充實數位臺灣基礎圖資，回應各界使用需求，以減少重複測製使測繪資源更有效運用。
- 五、促進測繪整合流通使用，達成測繪成果共享目的，提升國家競爭力。

參、執行對象：

測繪圖資之使用者，包括本中心人員、一般民眾、相關業者、政府機關與民間機構等。

肆、執行期程：

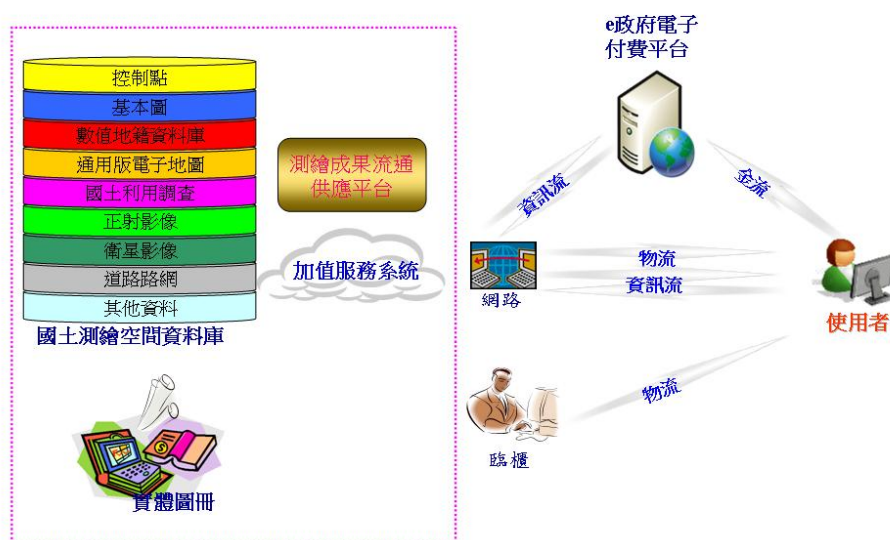
自民國 102 年 1 月起至民國 102 年 12 月底止，計 1 年。

伍、計畫內容：

本中心所建置國土測繪空間資料庫涵蓋控制測量資料、數值地籍圖、基本地形圖、通用版電子地圖、國土利用調查成果圖、正射影像圖、衛星遙測影像等資料，為國土資訊系統之核心及共用性資料，亦為國土規劃、國土保育、防救災等業務所需基本資料。前述圖資配合國家政策需要，提供各機關使用，並為提升圖資效益及政府資訊公開，開放一般民眾、相關業者、民間機構購買使用。

配合使用者申購方便，本中心建置測繪資訊流通供應平台，其結合 e 政府電子付費機制，提供各方使用者可以透過網路申請、申購與下載，並保留服務台提供臨櫃服務，另於全國設置 6 個售圖站，方便各界就近申購地形圖。另本中心開發測繪圖資增值服務系統，如 95 年開發「測繪圖資查詢系統」、101 年開發「測繪圖資網路地圖服務系統」等，提供各界使用，其中「測繪圖資查詢系統」已於 101 年 8 月完成改版上線；「測繪圖資網路地圖服務系統」亦於 101 年 12 月上線提供服務。

國土測繪中心測繪成果流通供應架構



按政府服務創新精進方案規定之實施範圍，本中心係屬服務規劃機關(單位)，為民服務績效是著重於「透過對公共服務的檢視規劃、資源挹注或跨機關(單位)業務的整合創新，解決服務提供過程所產生的問題，提升為民服務的品質與效率。」

是以，本計畫評估指標將檢視本中心供應機制運作情形，如何提升「質」與「量」，在「質」部分促進維運便捷、優化測繪成果流通供應環境，提供「迅速」、「便利」、「滿意」服務，而在「量」部分著重推廣測繪圖資使用等方向來設計。本計畫評估指標：

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	主、協辦理(單位)
解決方法	整合性解決方法	<p>1. 作業整合：</p> <p>(1) 跨機關水平整合分工：本中心係中央測繪機關，職掌辦理各項測量作業，基此本中心建置、蒐集及整合測繪圖資，予以提供各機關、團體及民眾使用，使機關測繪資料互通有無，水平整合機關間圖資測製及使用，避免測繪圖資重複測製。</p> <p>(2) 跨機關垂直整合：</p> <p>a. 承內政部指揮收納、整合、供應歷年產製之基本圖、各比例尺經建版地形圖及國土利用調查成果圖，相關供應作業納入本案供應機制內，垂直整合測繪供應方式。</p> <p>b. 定期（每月）將全國 109 個地政事務所管有地籍圖資料，予以增值處理提供各機關、團體及民眾使用，使各機關、團體或民眾可以直接向本中心申請取得全國各地之地籍圖參考資料，毋需個別至各地政單位申請地籍圖資；另地政單位亦可無償取得增值後地籍圖資，達成跨機關垂直整合及分工。</p> <p>(3) 同機關水平整合：水平整合 6 個測量隊及測繪成果測製業務單位，為測繪成果產製單位，並設置測繪圖資管理及流通供應部門，產製部門於測繪成果完成後，經入庫程序，由管理單位匯入國土測繪空間資料庫，依需求對外辦理為民服務工作，達成機關內部單位之產、銷、管水平整合。</p> <p>2. 供應流程優化：</p> <p>(1) 簽訂合作契約，簡化審查作業：各機關若有圖資需求，可以與本中心協議互惠方式交換使用圖資，目前採行簽訂合作契約，明訂雙方權利、義務等關係，減少圖資需求審查次數及公文往返，有「一次審查，多次服務」效益。</p>	<p>102.12.31</p> <p>102.07.31</p>	國土測繪中心

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	主、協辦理(單位)
		<p>(2)結合付費機制，提供完整服務：本中心測繪成果流通供應機制其付費方式是結合 e 電子政府付費平台，提供完整線上物流、金流之申購服務，並讓客戶有多種付費方式選擇，如信用卡付費、ATM 付款等。</p> <p>(3)統一認證方式，確保交易可靠：採用電子憑證認證方式，確認使用者身分，確保交易正確及可靠。</p> <p>3. 資料加值處理，便利客戶使用： 定期對地籍資料辦理套合對位之加值處理，提升地籍資料加值性，方便客戶使用，並減少客戶預處理作業程序及時間。</p> <p>4. 活用資通技術，提供便民服務： (1)建置及擴充國土測繪空間資料庫，整理各類測繪成果。 (2)結合線上金流及物流，建置「測繪圖資查詢申購入口網」。 (3)「國土測繪資訊整合流通倉儲服務網站」上線運作，強化資料檢索服務。 (4)「國土測繪圖資網路地圖服務系統」上線，強化圖資網路服務層面。</p> <p>5. 結合社會資源，施政不離主流： 依循政府採購程序，引入專家、學者指導，參與系統開發過程之審查及文件修正。另召開座談會蒐集學者、專家、民間企業及機關等之意見，使作業方向、技術等不失民意或主流性。</p>	<p>102.12.31</p> <p>102.12.31</p> <p>102.11.30</p>	
實際效果	外部效益	<p>1. 資料互惠流通機制，國家經費有效運用： 資料以互惠方式提供使用，減少機關支出測製費用或購置測繪資料費用，且相關費用經轉化至機關內部或職掌業務，有助國家經費有效運用。</p> <p>2. 線上金流物流作業，迅速無休回應需求： 資通訊技術導入，開發線上金流、物流機制，可以於全年無休的提供使用者線上申請、繳費、下載圖資，快速反應使用者需求，相對也減少臨櫃申請所需時間及費用，有節能、減碳之效。</p> <p>3. 統一流通供應窗口，減少政府整體支出： 彙整各比例尺地形圖、地籍圖、國土利用調查成果圖及通用版電子地圖等各類資</p>	102.12.31	國土測繪中心

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	主、協辦理(單位)
		<p>料，建置國土測繪空間資料庫及國土測繪資訊整合流通系統，統一流通供應窗口，避免測製費用重複支出。</p> <p>4. 提供圖資增值服務，減少客戶實質支出： 開發國土測繪圖資網路地圖服務系統及測繪圖資查詢系統等應用系統，提供便民服務，客戶可免費或支付少許費用即可無使用相關圖資，減少客戶大量圖資費用。 另提供增值對位後地籍資料，減少地籍圖套合使用、分析之疑義，亦減輕客戶預處理作業及投入經費。</p>		
	內部效益	<p>1. 導入資通技術，提升作業效能 導入 ICT (資通技術) 服務，整合自然人憑證及電子化政府收費服務，開發線上金流 (含金融帳戶轉帳、網路 ATM、信用卡網路支付、實體 ATM 轉帳及超商代收) 及線上物流服務，搭配原有測繪成果臨櫃申辦案件，各階層圖資使用者皆可選擇適合需求之申購方式或付費服務，避免面對不同使用者需求之困擾，有效掌握使用者需求，同時提升作業效能。</p> <p>2. 減少收費風險，提升交易安全 增加測繪圖資交易安全性，減少人工收費之風險，有助統計及稽核需要。</p> <p>3. 推動增值服務，避免圖資誤用 推動地籍圖增值對位處理，減少地籍圖套合疑義，提升地籍圖資料可用性；推動網路地圖服務，降低圖資實體流通產生誤用、濫用之風險。</p>		
	成本合理性	<p>推動電子化政府為政府重要施政目標，暢通國土測繪成果流通供應亦為國土測繪法及其子法測繪成果申請使用辦法及國土測繪成果資料收費標準等相關法規之重要意旨，故政府依法投入、產出擬定及執行測繪成果流通供應業務，提供國土測繪資訊之流通供應共享平台，達成服務便民之永續目標。基此，本專案工作難以單純之成本效益評估其合理性。</p>		

陸、執行步驟：

針對本計畫「質」與「量」作業，在「質」部分促進維運便捷、優化測繪成果

流通供應環境，提供「迅速」、「便利」、「滿意」服務，而在「量」部分著重推廣測繪圖資使用等方向，設計執行步驟如下：

一、監控相關系統運作，維持迅速無休作業

本中心為整合國土測繪資訊，快速反應、服務各界對測繪資料之需求，建置「測繪圖資整合資料查詢申購入口網」，並結合 e 政府電子付費平台，整合線上申購、金流、物流等服務，申購者可以在線上申請、繳費及下載所需圖資；另開發「圖資查詢系統」、「測繪圖資網路地圖服務系統」等 2 個增值服務系統，其中「圖資查詢系統」包含了地籍資料、地形資料、正射影像，以收費方式提供客戶線上查詢、瀏覽，後者「測繪圖資網路地圖服務系統」則包含通用版電子地圖、路網資料、正射影像，以免費方式提供各界線上查詢。

上開系統提供全年無休服務，是以系統正常維運是必須予以確保，故配合本中心資訊安全管理系統（ISMS）規定，並採行以下作業來確保相關系統持續維運，以提供最佳的服務。

- (一) 由機房管理人員監控相關本中心機房運作、資料庫執行效能、網路頻寬，以確保相關系統可執行正常；另督同系統開發廠商辦理系統維護作業，確保系統正常維運，提供無休服務。
- (二) 定期更新圖資，提供最新線上資料，及擴充收納基礎圖資，以確保其正確性、豐富性、即時性。
- (三) 定期檢討系統功能、架構，辦理系統功能擴充，提供更親和及便利使用。
- (四) 定期檢視錯誤情形等，主動予以處理，及分析發生原因，修正相關作業，以減少錯誤重複發生。
- (五) 春節等連續假期，機關系統負責人手機暢通待命，並派員巡視機房正常運作。

二、修訂供應作業流程，簡化提供程序

檢討本中心「測繪成果電子資料流通作業要點」、「互惠合作契約」及標準作業程序等內容，予以簡化申請、審查及提供流程，讓作業更為標準化與透明化，減少申請者之疑義。

三、辦理滿意度之調查，調整服務內容

辦理客戶滿意度調查，了解客戶對本中心產品、供應流程、系統功能、服務態度等滿意度，以下方式辦理：

- (一) 設計問卷內容：按產品內容、供應流程、系統功能、服務態度等方面，設計問卷內容，至調查對象定位在曾經申請的客戶。
- (二) 辦理問卷調查：已依所設計問卷辦理調查，並蒐集客戶的回饋意見。
- (三) 分析問卷結果：分析、統計問卷結果、客戶回饋意見或問題，找出潛在問題或趨勢，作為未來調整方向。

四、加強服務態度訓練，提升客服能力

圖資供應服務人員或系統管理人員，常常需與客戶直接溝通如電話、電子郵件或面對面會談，因應態度、產品介紹、系統操作說明之能力，足以影響客戶對本案專業性，故為使本中心售圖人員及系統管理人員，可以提供良好服務，確保服務品質，規劃作業如下：

- (一) 辦理客服教育訓練：讓第一線人員了解「客服人員應有對話內容、語氣、腔調」，可以「從容」應對顧客，讓客戶有「以客為尊」接待服務。
- (二) 強化第一線人員了解圖資產品內容：新產品上線或新規定，先對內部人員教育訓練，讓其了解產品內容、特色，提升「專業」說明能力。
- (三) 檢視設計 Q & A，提供正確、一致解說，避免不同人服務而有不同說詞，而使客戶混淆。

五、強化測繪成果內容，滿足各界需求

測繪圖資並非侷限於測量、地政或工程等專業人士使用，一般人、仲介業、經紀業、估價師、稅務等也會經常性使用測繪圖資，如 GoogleEarth 已經為大眾使用，是以為強化測繪成果內容，或讓圖資更有通透性而容易使用，提供多目標使用或廣泛人們使用，增加圖資邊際效益，辦理以下作業：

- (一) 持續辦理地籍圖資料整合對位作業，提供較好可視性、接合地籍圖，方便各界使用。
- (二) 套繪大眾所需求圖資，提供多圖籍套疊系統，讓使用者多目標使用。
- (三) 開發測繪圖資使用 APP 或 API，讓使用者可以行動裝置使用，提供隨時隨地服務，並減少紙圖印製。
- (四) 積極與其他單位合作，共享及加值相關圖資，增加圖資內容豐富性，達到互利共享。

六、宣導圖資加值應用，推廣圖資應用

透過測繪圖資使用或系統推廣說明會，來行銷測繪圖資及加值系統，並蒐集學者、專家、民間企業及機關等之意見，使用作業方向、技術等不失民意或主流性。

七、成立本計畫專責小組，全力推動計畫

籌辦本計畫專責小組，負責各項計畫內容之規劃、執行、督導等工作。

定期召開專案會議，了解執行情形，並協助解決遭遇困難，相關執行進度，納入本中心業務會報進行追蹤管制。

八、各步驟辦理時程規劃

工作項目	月份												備註	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1. 研擬本案執行計畫	■													1/1-3/20
2. 監控相關系統運作	■												1/1-12/31	
3. 修訂供應作業流程				■										4/1-6/30
4. 辦理滿意度之調查														
(1) 設計問卷內容				■										4/1-4/30
(2) 辦理問卷調查					■			■						5/1-6/10, 8/1-8/31
(3) 分析問卷結果						■			■					6/1-6/30, 9/1-9/30
5. 加強服務態度訓練					■									5/1-8/31
6. 強化測繪成果內容	■												1/1-12/31	
7. 宣導圖資加值應用					■									5/1-8/31
8. 成立計畫專責小組														
(1) 成立專責小組				■										4/1-4/20
(2) 召開專案會議				■		■		■		■		■		每兩月一次
9. 撰擬參獎計畫								■						8/1-9/30

柒、考核獎懲：

一、不定期考核：

(一) 由本計畫專責小組邀集相關單位，針對本計畫推動情形，實施不定期考核，了解本計畫執行情形及進度。

(二) 不定期查核所發現缺失，由主辦單位提出改善措施並循程序簽報後，立即改進。

二、本計畫之自行考核，按季依計畫目標中效益衡量指標進行執行進度與效益之評估，如有落後情形即時檢討改進。

三、本計畫執行結果依內政部函頒之服務品質獎評獎實施計畫辦理獎懲。