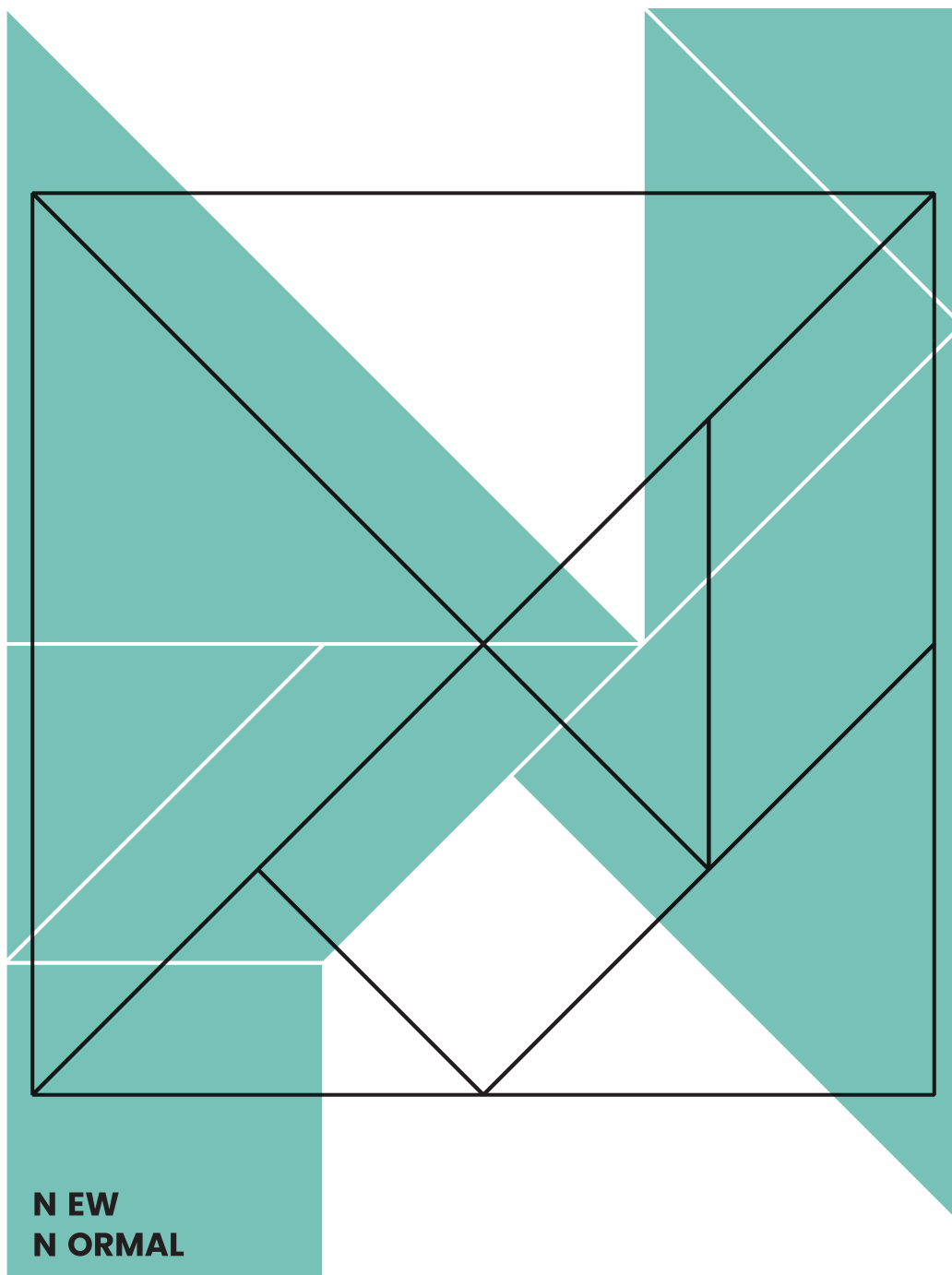


新 常態_ 新 臺北



NEW
NORMAL

NEW
TAIPEI

I 臺北市後疫情時代產業數位轉型政策白皮書



新常態 _ 新臺北

New Normal · New Taipei

臺北市後疫情時代
產業數位轉型政策白皮書

01

P.02

臺北市長序

P.04

迎接未來新常態

- 危機就是轉機
轉型，學習與疫情共存
- 揮別舊常態
迎接未來「新常態」生活
- 抗疫上半場，臺灣表現亮眼，
卻可能錯失轉型契機
- 抗疫下半場，借鏡全球數位轉型對策
- 產業轉型新常態－後疫產業兩好三壞
- 重新想像：新常態中的政府使命

02

P.20

臺北產業重開機

- 臺北市產業數位轉型願景與策略
- 臺北市產業數位轉型行動方案

03

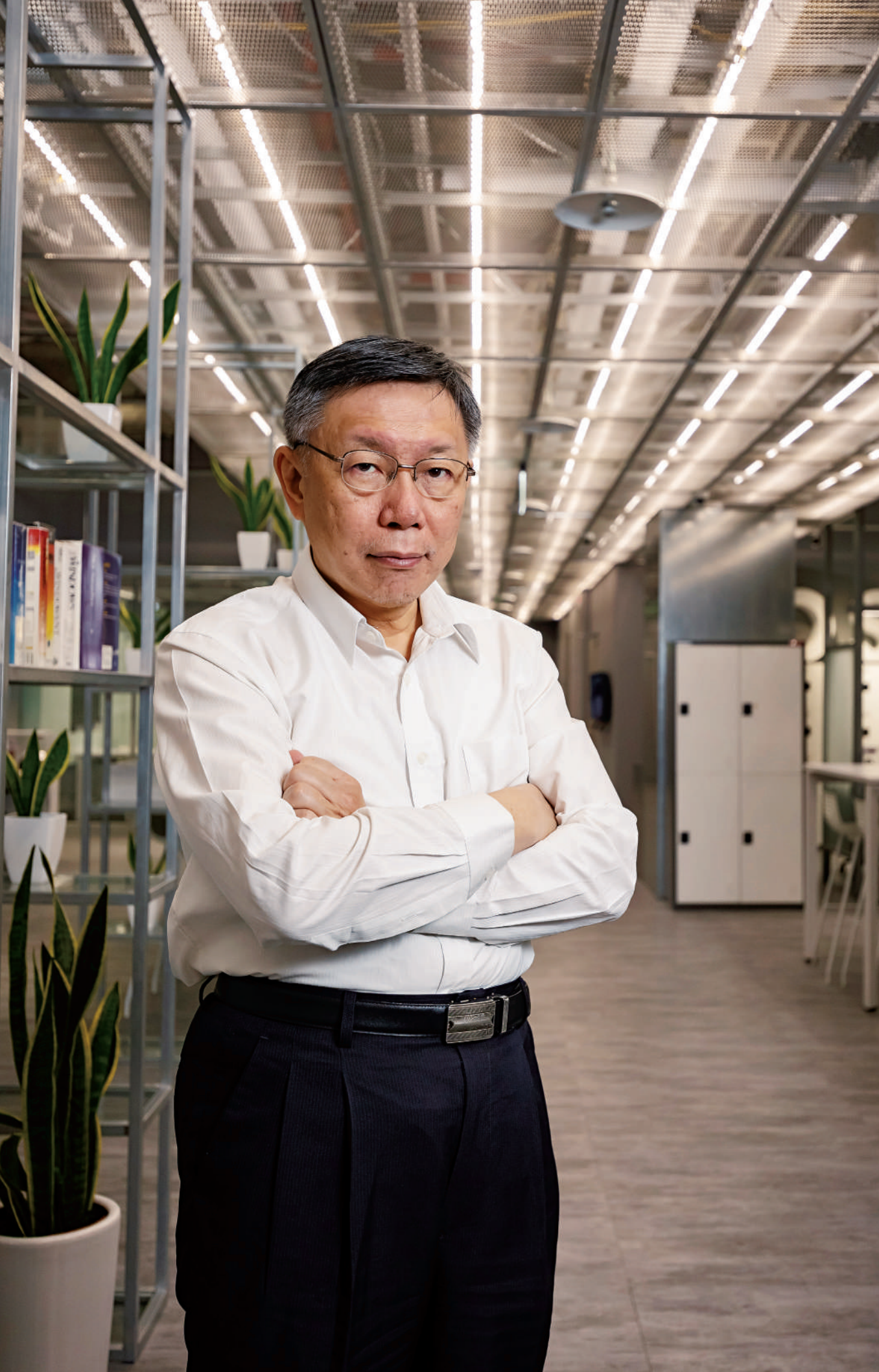
P.76

立足臺北、超車世界

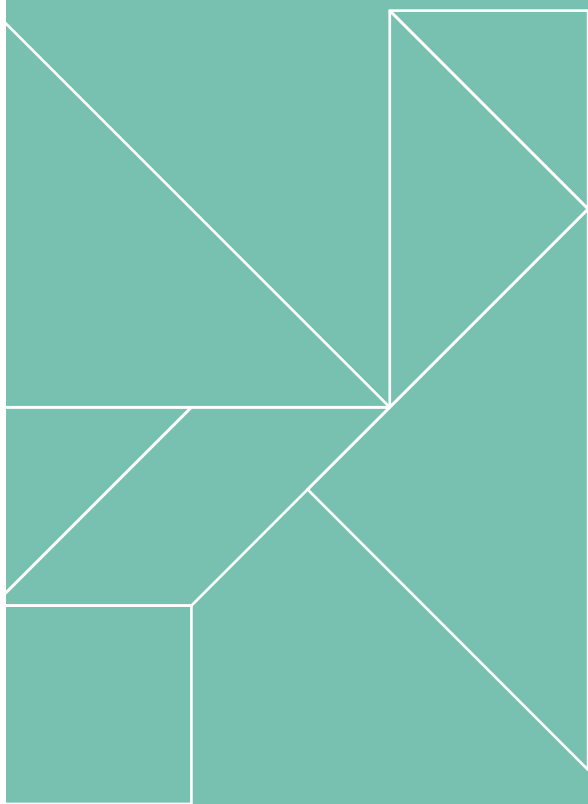
政府不會比業界更了解市場，政府能做的是建立一個平台，讓企業與個人可以有效率地運作。因應「新常態 (New Normal)」，政府更重要的是持續強化數位基礎建設，來帶動產業的數位轉型。

臺北市長

柯文哲



迎接未來新常態



01



危機就是轉機 轉型，學習與疫情共存

在大流行初期，人們想的是：
疫情什麼時候才會過去，生活何時可以恢復常態？

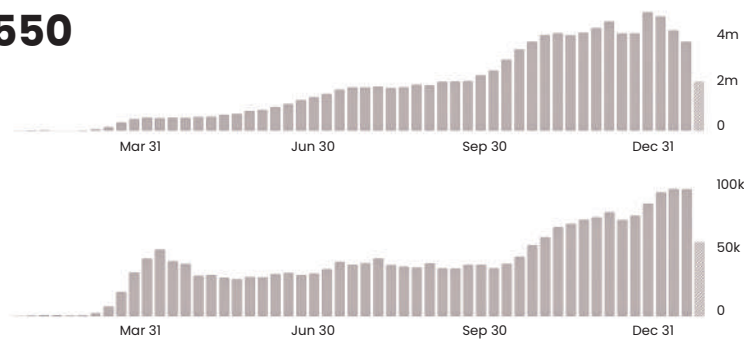
一年過去，病毒蔓延的態勢不減反增；面對不知終點在何方的疫情，人們的態度必須從對抗轉為調適，學習如何與疫情共存，在威脅潛伏的環境中維持健康與日常生活。

過去一年的防疫有成，生活在臺灣與各國相比顯得格外安全，但站在歷史的轉折點，被掩蓋在疫情之後的危機是：
忽視掌握眼前亟需的數位轉型。

Global Situation

104,370,550

confirmed cases



2,271,180

deaths

資料來源：WHO 網站。截至 2021/2/6。

危機

縱然疫情真的過去，世界在過去一年裡出現的許多改變再也回不去了，全球化、零庫存的模式被推翻，與此同時，主權國家勢力抬頭，政府或企業開始加強風險管控，人們的社交模式也出現變化；全球無可置疑地已經步入一種與過去生活截然不同的「新常態（New Normal）」。

個人

進入「防疫新生活」，在公眾場合戴口罩、勤洗手，減少需要接觸的現金支付、排隊群聚……，是每個人身為防疫安全網一份子應有的新認知。

企業

隨著消費者生活型態的轉變，企業也必須跟上腳步，避免被甩落淘汰在新需求之後，更進一步掌握轉型的新商機。

政府

如何與病毒和平共存、找出後疫情時代的新常態，把握機會超前部署，推動產業創新轉型並尋找經濟發展的新契機，成為政府的重要課題。

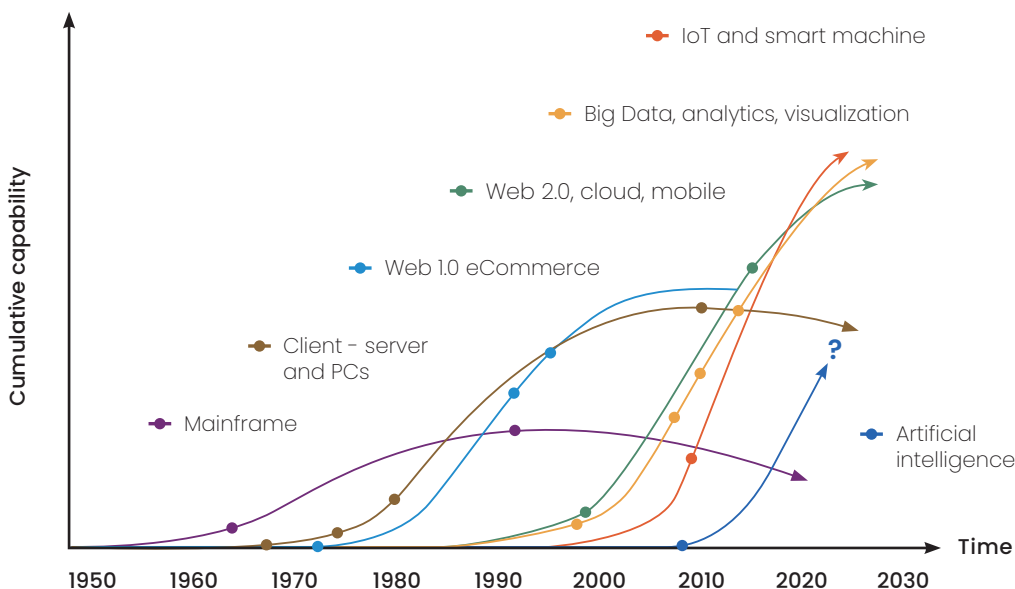
No Crisis
Should
Go to
Waste.

每個危機，
都是讓我們
變得更好的
轉機。

轉機

通訊醫療、線上學習、遠距辦公、零接觸服務……，疫情的挑戰讓各國為數位轉型按下了快轉鍵，原本要耗費數年的轉型進程在短短數個月內快速發生，凸顯人類應對危機、快速調適的爆發力。

The pace of change is accelerating through the 'combinatorial' effects of digital transformation.



- DHL 全球連結程度指數報告顯示，2020 年國際資訊流量暴漲，彌補了受到疫情限縮的人流、物流，維持全球化連結。
- 國際研究機構顧能（Gartner）傑出研究副總裁羅賽爾瓊斯（Andy Rowsell-Jones）指出，全球數位轉型浪潮已走進「大規模數位化」成熟期，領先者將在兩年內拉開差距；三年後，勝者為王。
- 國際數據資訊（IDC）預測，2021 年全球 50% 大型企業業務重心都是創造數位加值；2022 年全球 GDP 中 65% 將由數位化驅動；到 2023 年，全球 75% 的組織將擁有全面的數位轉型（DX）實施藍圖。
- 過去，財富 500 強公司平均需要 20 年才能達到 10 億美元的估值；當今的獨角獸企業只要 4 年就能達成。
- 不只創造產值，數位轉型還可為社會帶來改善環境永續、創造就業機會並為我們的生活帶來更安全的效益。

揮別舊常態 迎接未來「新常態」生活

「新常態」來自「減少接觸」的防疫需求而生。「防疫新生活」讓我們盡量不接觸彼此；少一次碰觸的機會，彼此的安全就多一點保障，「無接觸互動」的型態已默默成為我們的生活日常。

「無接觸」的需求讓人們盡量待在家裡、減少非必要的外出，因而衍生出遠距工作、線上教育、通訊醫療等各種用數位途徑來取代出門需求的「宅經濟」；出門的時候，也有更多人選擇用不接觸貨幣的方式來付款。種種生活方式的改變牽動消費市場，企業也勢必得因應消費模式的改變而展開「數位作為」。

01

無現金支付

- 行動支付
 - 虛擬及擴增實境 (AR/VR)
- 對社交距離的需求催生各種零接觸服務，例如：利用行動支付降低實體貨幣使用率、虛擬及擴增實境 (AR/VR) 平台的各種運用等，不僅減少病毒接觸風險，更提高了效率。
 - 《經濟學人》指出，全球無現金交易的比重，已躍升至原先預計還要再 2 ~ 5 年才能看到的水準。
 - 金管會統計，臺灣的電子支付用戶數在 2020 年 1 ~ 9 月間比前一年同期大增 78%，突破一千萬人次。

02

遠距工作

- 企業會議
 - 線上研討會
 - 產品發布會
- 全球已有不少企業在迫於疫情不得不打破「辦公室」框架後，意外發現了遠距辦公的好處，例如節省辦公室固定成本、人力招聘更多元、員工滿意度提高等。
 - 麥肯錫全球 CEO 調查指出，超過一半企業 CEO 認為遠距工作、企業營運雲端化、加速上線等趨勢不會因為疫情過後就停止。有 15% 的主管表示，到 2022 年會允許 10% 的員工每週有 2 天以上遠距工作，人們將走向結合了遠距和現場工作的混合式未來。
 - 因應工作型態的改變，人事管理的觀念也從過去的時間管理，逐漸轉向績效管理。



03

智慧教育

- 學校教學
 - 企業培訓
 - 通訊醫療
 - 法律諮詢
- 各國施行的封鎖加速線上學習的進展，並證明只要有適當的設備和支援，遠距學習也可以大規模進行。
 - 到學校與同學共處的教育模式不會被完全取代，校園內的智慧化提升學習成效和學生科技素養，現在更增添了一層防疫意義。

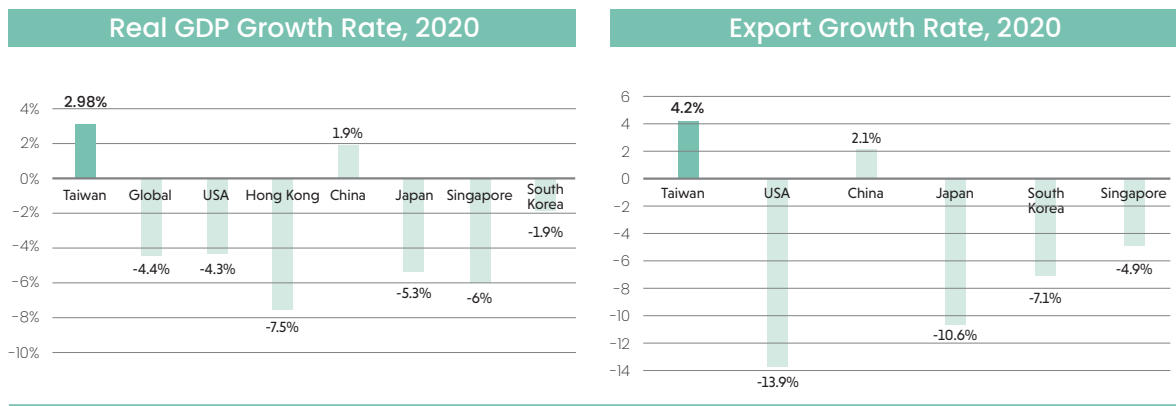
04

娛樂購物

- 網紅直播
 - 電商直播
 - 社交媒體
 - 即時分享
 - 親友互動
- 麥肯錫 2020 年 5 月分觀察指出，消費和企業數位應用在約 8 週內向前猛進了 5 年的進度，連義大利阿嬤都發現線上購物的樂趣。
 - 躲疫情少出門，外送平台等新商業模式爆發性成長。根據 Foodpanda 母公司 Delivery Hero 財報，亞洲市場第 2 季平台訂單數量成長 44%。
 - 娛樂型態翻新，熱門電玩《要塞英雄》在 2020 年 4 月與美國嘻哈歌手史考特 (Travis Scott) 合作，以遊戲主題打造虛擬演唱會，被觀察家譽為這非比尋常的一年中之年度最佳現場音樂會。
 - 運動休閒進入家戶，在家使用運動相關 APP、觀看線上健身教學影片的比例攀升，透過語音、視訊等線上途徑與親友互動成為常態。

抗疫上半場， 臺灣表現亮眼，卻可能錯失轉型契機

臺灣在抗疫上半場有成，守住眼前的經濟成長，卻也可能因此錯失數位轉型契機。2020 年實質 GDP 成長率，全球經濟衰退 4.4%、臺灣成長 2.98%。2020 年 1 月至 11 月出口成長率，臺灣正成長 4.2%、中國大陸 2.1%，其餘主要國家出口均為負成長。



資料來源：IHS Markit Jul.15 2020、行政院主計總處、經濟部統計處

防疫數位戰 全球 產業拚轉型

消費者行為的改變和險峻的經濟局勢，讓全球企業不得不加速數位轉型的腳步，尤其是過去主要依賴實體管道進行的零售服務、醫療和旅遊業，商業模式均大幅轉變。

■ 零售服務業：

在零接觸與宅經濟趨勢下，消費行為快速從線下轉到了線上，零售服務業直接受到衝擊。麥肯錫最新報告指出，未來零售業的每單位面積銷售與毛利將大幅減少，如果零售業仍只專注於現在做的事、使用的線下通路而不走向數位轉型，到 2024 年所能帶來的成長只有 1%，因為未來在零售的成長動能將大部分來自於數位。

■ 健康醫療產業：

2020 年全球在疫情緊迫之下，大量採用通訊醫療，相關服務與應用快速成長，美國 2020 年使用通訊醫療服務人數接近前一年度的 2 倍，預計到 2023 年成長為 2019 年的 3 倍以上。英國國家醫療保健服務（NHS）則在一周內就經歷了 10 年劇變。

■ 旅遊業：

2021 年將是國內旅遊的榮景年，觀光大國都將推行國內度假，補足國際遊客的缺口。美國業者將希望押在夏威夷；新加坡提供人民新幣 100 元（約 75 美元），刺激當地景點人潮；連 Airbnb 也鼓勵「就近」住宿。

建立隨時為「最壞狀況」做好準備的韌性

臺灣產業 現在就該開始轉型

相對於全球許多國家因面臨封城等危機而積極展開數位轉型，臺灣反而因防疫相對成功而沒有跟上腳步。

零售服務業：

麥肯錫最新報告指出，未來零售業的成長動能將大部分來自於線上；對於零售業而言，數位轉型是迫切的生存議題。北市府大力協助企業轉型，發展零接觸經營模式、提升跨境電商的競爭力，與業者攜手抵擋疫情衝擊。

健康醫療產業：

臺灣就醫便利，然而受到疫情影響改變就醫行為，2020年醫療院所就診量下滑，不少院所收入銳減到需要政府紓困，甚至有慢性病患者因為疫情因素不敢到醫院而延後就醫。遠距智慧醫療勢在必行，不僅能為長遠的醫療品質做好準備，也有機會結合臺灣的資通訊產業優勢，發產出可輸出國際的遠距醫療解決方案。

國內旅遊：

美國線上旅遊網站 Agoda 資料顯示，亞洲旅遊業復甦速度快於西方國家，而亞洲復甦最好的地方，就是臺灣；Agoda 根據搜尋結果公布疫情後最想去旅遊的夢幻地點，臺灣也登上榜首。然而未來當國門一開，全世界旅客湧入臺灣，如何提升旅遊體驗，關係著未來的重遊和推薦。同時，面對國內疫情的隨時變化，產業也應提前思考「最壞狀況」的可能，為未來做好轉型準備。

臺灣轉型決勝點：數位人才揚長補短：

數位轉型的成功關鍵在於人才。根據瑞士洛桑管理學院（IMD）發表的 2020 亞洲各國數位競爭力排名，臺灣數位程度居亞太第 4，超越中、日；然而在關鍵指標之一的數位專業知識（人才、教育訓練）項目卻僅排名 18，顯示臺灣技術強、人才訓練卻偏弱。

西亞	BR2224	T1	取消	Cancelled
航空	HA5402	T2	取消	Cancelled
航空	AA8490	T2	取消	Cancelled
航空	CI9904	T2	取消	Cancelled
航空	VJ 909	T1	取消	Cancelled
航空	VJ 845	T1	取消	Cancelled
航空	MU2038	T2	取消	Cancelled



抗疫下半場， 借鏡全球數位轉型對策





首爾：「數位新政」 (New Deal) 創建新常態下的數位生活型態與新應用內涵

- 2020年7月韓國政府公布了「韓國新政」(Korean New Deal)。
- 首爾市將投入1.1萬億韓元(約10億美元)，著重於培育大數據、網絡和人工智慧，加速首爾四大高附加價值的創新產業聚落發展。



東京：從「安全、多樣、智慧」三大面向打造都民優先的新城市

- 日本聚焦「智慧能源、環境保護、交通物流、觀光、都市環境、國際金融、城市多樣、藝術文化」8大領域。
- 東京都政府提供超過2,096個開放資料集，供民眾使用並解決問題。



上海：促進線上經濟、創建面向未來的智慧城市

- 2020年4月上海發布《上海市促進在線新經濟發展行動方案(2020-2022年)》，以遠距辦公等12個領域為發展重點。
- 以新型基礎設施支撐行動，上海加快建設5G引領的智慧型網路基礎設施，支撐產業鏈發展。



新加坡：數位轉型，助中小企業度過疫情

- 因應疫情，新加坡在原有的「SMEs Go Digital(中小企業數位轉型)」政策和「Start Digital(數位啟程)計畫」外，輔以應對疫情的「Stay Health go Digital」政策，協助零售餐飲業者數位轉型。
- 新加坡招募一千位「數位大使」，在2021年協助傳統市場18,000家攤商完成採用電子支付。

產業轉型新生態 — 後疫產業兩好三壞

零接觸趨勢帶動的宅經濟，以及為因應防疫而衍生的通訊診療與因疫情而重要性倍顯的安全防護，在後疫情時代都將快速崛起。政府應扮演適切角色，協助產業與民眾共同面對疫情帶來的影響與改變，創造新的機會與可能性。

2 好

零接觸、宅經濟

- 5G、AI、AR/VR、區塊鏈、資安科技、雲技術、遠距平台、大數據及自動化技術等創新科技，帶動遠距科技服務及線上經濟的加速發展，更縮短跨國間的交易距離。
- 網路電商、外送物流、線上娛樂、預約叫車及行動超商等服務持續發展，都被認為是未來越來越普遍的新興商業模式。
- 疫情帶來的零接觸需求，讓過去抗拒改變的領域也快速轉型。根據研究，通訊醫療、學習、工作、外送等四大遠距產業，產值五年內成長 80%，許多過去被認為不可能的事都將變得可能。

健康醫療與安全防護

- 為了避免疫情持續蔓延，各種安全防護更顯重要，包含人流進出的消毒防護、電子化人流識別管理等項目，確保工作環境、各種集會場合的人身安全。
- 對個人健康的關注攀升，未來會更需要專業人員協助判斷身體概況，希望一旦發現可能問題即能夠就近找到合適的場所進行診療。已有新創團隊推出相關新產品服務，例如研發 VR 頭戴式裝置，讓醫生能夠遠程關注病人，並使用 VR 進行虛擬診斷等。
- 健保署宣布 2021 年是遠距醫療健保給付元年，開放 50 個鄉鎮區的眼科、皮膚科、耳鼻喉科的通訊醫療給付，並將評估居家診療、長照服務納入通訊醫療，可望解決醫療人力不足、因應防疫減少到院等需求，提升民眾健康醫療照護品質與便利性。

疫情海嘯「重災區」產業

當情境從對抗疫情轉變成不得不與病毒共存，部分過去主要發生在實體場域的商業模式面臨再也回不去的市場改變，這些產業不可能只靠政府的持續紓困，而是現在就得開始思考轉型議題，以面對後疫情時代的挑戰。

臺北市政府透過打造數位基礎建設為未來做好準備；更重要的是透過「轉型」幫助產業建立起在新常態中服務消費者的新模式。

實體
銷售

批發零售
商圈夜市
百貨餐飲

體驗
消費

觀光旅宿
交通運輸
會議展覽

群聚
活動

藝文
體育競賽
教育
休閒娛樂

3 壞

重新想像： 新常態中的政府使命

數位轉型大勢，已進入大爆發的成熟期，當環境劇變、典範轉移，無論是市場領先者或追隨者，都有不同風險與代價。研究機構 IDC 預言，明年全球 50% 大型企業的業務重心，都是創造數位加值產品、服務與體驗。

數位轉型 勢不可擋

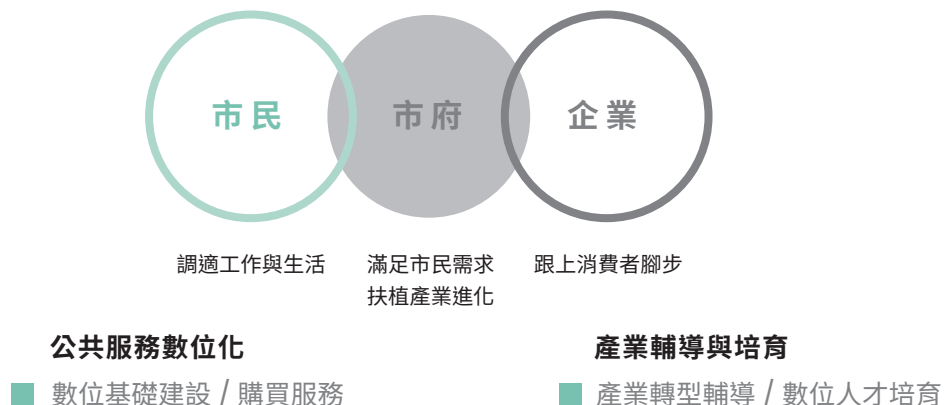
數位轉型看似容易，卻是一個困難的學習曲線過程，且必須付出相當的成本。如果企業只會生產數位產品或服務，事實上，離數位轉型成功的距離還很遙遠。同時，真正的數位轉型必須徹底翻轉與調整內部文化、策略思考、組織人力與關鍵績效指標（KPI），從企業中每一個人的思維能力和整體流程開始轉型。

在企業追求轉型的陣痛期裡，北市府透過提供試驗場域，為企業提供最小成本、最快試驗、加速落地的創新環境；另一方面，從產業輔導、數位人才培育等提供資源，讓企業轉型之路走得更順暢。

從顧客導向到市民導向

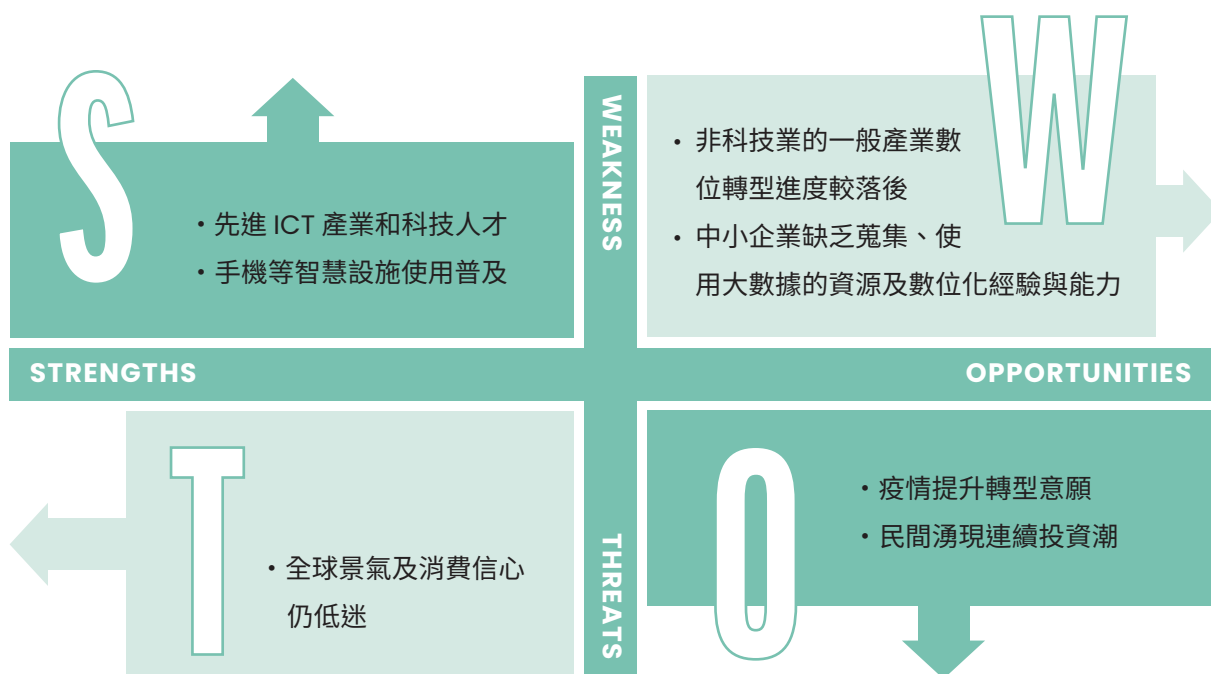
數位科技已從技術掛帥，進入講求服務的應用成熟期，科技和技術只是工具，轉型並不是最終目標，數位轉型真正的核心在「人」，以市民為顧客，北市府致力協助市民調適工作與生活，以應對疫情中的健康與生活需求；以企業為顧客，市府推動企業轉型、幫助企業跟上消費者的腳步，以應對新經濟中的企業競爭和城市經濟需求。

北市府除打造數位基礎建設，並規劃以作為整體經濟體系中「最大的採購者」之一角色，邀請企業成為市政的參與者，提出市政相關的解決方案，以購買服務的方式推動數位轉型；北市府將帶領臺北市重新出發，打造以市民為中心的新服務模式。



臺北市產業數位轉型 SWOT 分析

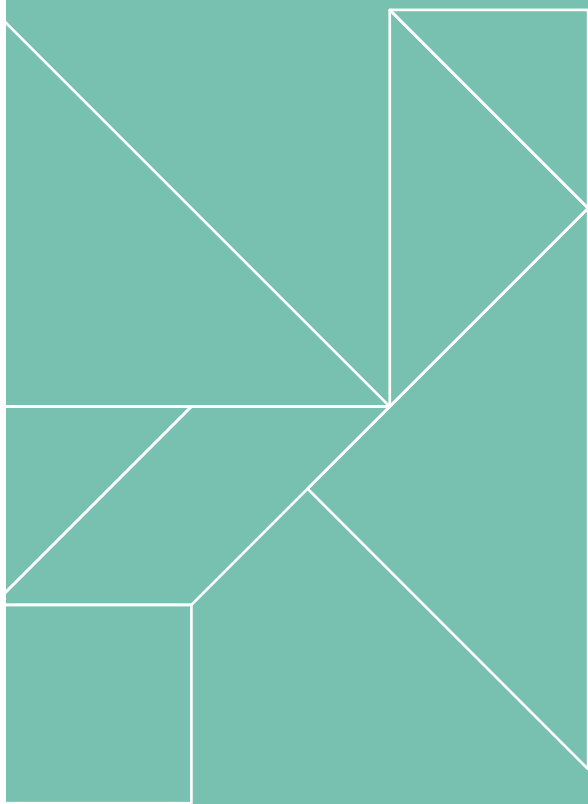
臺北市相較於其他城市擁有先進的 ICT 產業和科技人才，但非科技業的一般產業數位轉型進度則較為落後，且缺乏蒐集、使用大數據的資源及數位化經驗與能力；在大環境方面，民間湧現連續投資潮，但全球景氣及消費信心仍低迷，有待政府強化投資信心。



臺北市產業數位轉型對策

- 加強產業對接。
- 提升數位基礎建設與零接觸便民服務。
- 產業轉型輔導，尤其著重宅經濟及零接觸服務，以及疫情重災區產業。
- 加強數位人才培育，並透過臺北市數位服務平台，開放大數據資源。
- 研議發行「數位基礎建設公債」。
- 落實科技防疫，維持內需經濟與日常工作產能。

臺北產業重開機



02



臺北市產業數位轉型願景與策略

數位科技帶領全球產業進入全新的賽局，此次疫情是臺灣產業再次轉型的契機，臺北市政府邀請產業一起，以「重開機」的決心尋求「彎道超車」，掌握後疫情時代競爭優勢，學習與疫情共存，重構經濟與生活新模式。

願景

以市民為中心 邁向創新治理的智慧臺北

身處後疫情時代，我們必須直接從現狀過渡到新常態（New Normal），重新思考自身定位，無論是何種產業，每家公司都可以變成「數位產業」、「科技公司」，政府與民間必須攜手思索後疫情時代的生活與產業樣貌，提出戰略性改變。

臺北市是充滿各種無限可能的實驗場域，臺北市政府打造以市民為中心（citizen-centric）的智慧城市，除了持續的市民服務革新外，採取「由內而外，由公而私」的策略，透過打造數位基礎建設，來推動數位轉型，並與民間企業跨部門合作，創造貼近市民需求的創新服務及提升市政服務效率。

展望未來，臺北將繼續以開放的態度、穩健的腳步，以市民為中心，邁向創新治理的智慧臺北。

策略

■ 動態轉型：

數位轉型絕非始於大規模改變，而是一連串不間斷的「微革命」聚積經驗與競爭力，用小而快速的專案，引導市民生活與產業經營逐步走向數位化，同時動態調整，慢慢帶來正向成效。

■ 韌性調適：

面對充滿變化與挑戰的未來，臺北市政府最重要的使命是打造一座具有韌性的智慧城市，培養具有數位素養與能力的市民和產業人才，除了持續優化市政的數位化服務，將協助產業研發、開拓數位商機及提供數位新服務。

■ 軟硬兼施：

後疫情時代的數位轉型需要看得見的硬體設施與建設，更需要加速布建從政府到個人的雲端服務軟體平台，借助公有場館的電子化人流識別管理、大數據平台、通訊醫療等數位科技，維護市民的日常生活與健康的永續。

臺北市產業數位轉型 行動方案

疫情風暴席捲全球，在「過去生活的世界已經回不去」的新常態中，數位化的程度決定了未來企業的生存與競爭力，此時此刻不論是公部門或私人企業都深刻體會到數位轉型的迫切性。同時，除了政府的防疫與轉型作為，也必須借助企業重新設計的新興商業模式，才能讓市民在面對新常態的轉變時，仍能保有疫情發生前的生活品質。

臺北市政府檢視全球城市的發展趨勢及臺灣的狀況，提出臺北市後疫情時代產業數位轉型政策白皮書，訂定「以市民為中心 邁向創新治理的智慧臺北」的總體願景，並以「動態轉型、韌性調適、軟硬兼施」三大策略，建構1基礎、2配套、2發展的政策主軸，優先擇定了15項行動方案作為產業數位轉型的強心劑。

面對新經濟型態，臺北市政府在後疫情時代將透過加速數位轉型的戰略性改變，提升臺北的城市競爭力，重塑產業新時代。



15 項行動方案，臺北市準備好了！

願景	策略	主軸		行動方案	計畫內容	1年內	3年內
以市民為中心、邁向創新治理的智慧臺北	軟硬兼施	1 基礎	數位基礎建設	1. 台北通	• 整合卡證服務與公共服務介接	●	
				2. 5G 建設 / 大數據中心	• 開放北市 5G 試驗場域 • 建立大數據中心 • 政府資料開放 (Open Data)	●	
				3. Taipei Free 熱點焦點覆蓋	• 提供安全的數位服務環境 • 公有場域 Taipei Free 熱點焦點覆蓋	●	
	韌性調適	2 配套	數位人才培育	4. 企業數位應用	• 培育企業數位應用人才		●
				5. 劇場管理	• 培育劇場管理人才		●
				6. 電競產業	• 培育電競人才		●
			產業轉型輔導	7. 在地商家轉型智慧零售 / 智慧交通	• 商家 / 商圈數位化 • 跨境電商與線上拓銷 • 推動智慧停車	●	
				8. 深度旅遊 / 文化新商機	• 旅遊異業結盟新模式 • 提升 OTT 數位應用力 • 建立臺北首都品牌	●	
				9. 新興勞工權益	• 訂定遠距辦公相關法規與配套 • 人事管理績效化		●
	動態轉型	2 發展	宅經濟發展	10. 線上娛樂	• 藝文 / 運動賽事 / 大型觀光活動與景點數位 (AR/VR) 新體驗		●
				11. 線上學習 / 智慧校園	• 臺北酷課雲 / 虛實整合親師生平台 • 智慧校園 4.0	●	
				12. 健康產業	• 運動中心社區化及虛擬健身房		●
			零接觸服務	13. 智慧支付 / 公有場域無現金支付	• 公共費用 pay.Taipei 智慧支付 • 敬老卡數位習慣養成 • 公有場域無現金支付：校園、停車場、公有市場、社宅 e 化	●	
				14. 線上市政 / 里辦數位基礎建設	• 整合線上市政服務 • 數位抽籤透明化 • 建置里辦數位系統	●	
				15. 通訊診療	• 推動醫療機構通訊診療及轉銜照護服務		●

1 數位基礎建設

數位基礎建設是整個社會數位轉型的基本功，紮穩基本功，才有轉型紅利。

在數位科技出現之前，政府的基礎建設主要在於硬體設施，例如高速公路、電信服務普及化。如今的基礎建設不只在實體，也在於數位世界，無法立刻、直覺地用肉眼看見，卻可以為人民創造相同的效益；我們不需要更多的蚊子設施，卻需要更多數位基礎建設。

在這個數位基礎建設的架構中，政府應扮演架設平台角色，提供民眾、企業所依賴的核心服務，就像智慧型手機透過強大的中央處理器、記憶體、感測器，加上應用商店平台的支付、發布、安全、搜尋等基礎服務，讓使用者的需求可以被滿足。

從販賣機政府到平台政府

過去政府像是自動販賣機，民眾付出稅金、換取政府固定的服務，但在這「販賣機模式」中，只有少數供應商能購入機器，導致我們的選擇有限、價格昂貴。

如今的政府應該扮演平台，提供必要基礎服務、將最好的技術導入政府，同時也要釋出機會讓更多人參與，透過基礎設施平台的架構和開放資料，邀請企業、民眾一起參與，創造出為民服務的更多應用。

從智慧城市到智慧治理

臺北市的智慧城市願景是邁向智慧治理。智慧城市的核心不在科技設施，而是用 5G、物聯網等科技的力量，水平打通政府各個單位，垂直串聯政府與產業、民眾，創造一座每個人、每個角落能夠彼此串聯的城市，實現以數據驅動的智慧治理。

從網路防火牆到資料治理

數位時代中出現大量數據，其中也包括攸關民眾權益的個資與隱私。

臺灣在《經濟學人》最新發布的 2020 民主指數報告排名第 11 位，比去年大幅上升 20 名，比日本、南韓等亞洲國家排名高，甚至超越民主大國英法美等。然而報告也指出，臺灣目前尚未像紐澳等國家，立法設立相關機構來監管政府如何使用去識別化之民眾個資，臺灣的數據保護相關監管仍然需要努力。

政府隱私資料治理也是北市府數位基礎建設中重要的一環，透過良好的保護措施保護民眾的數位資料基本安全，也透過良善的安全監控機制，打造讓人民安心的數位環境，促進商業行為的創新。

數位基礎建設：台北通

在未來虛實整合的世界裡，網路世界中的身分與真實世界一樣重要。由北市府開發的「台北通」APP 是專屬臺北市民的數位身分識別證，更是開啟市政服務的入口。

以 KYC 趨動市政服務

台北通以 KYC (Know Your Citizen) 作為驅動服務的鑰匙，達到單一服務 (Service Portal) 的便利性，並透過雙因子驗證機制建立的市民數位 ID，能有效保護市民的個資。

由「台北卡 3.0」進化而來的「台北通」，採「以市民為中心」的服務設計思維重新打造，將個人身分識別結合多項市政服務，以一個 APP 串聯北市府相關市政服務與設施，在臺北市的數位基礎建設中扮演著市民與市府溝通及互動的橋梁。

以市民為中心開發的服務內容與簡潔流暢介面，整合了多元卡證、線上申辦、單一陳情、福利試算、電子支付繳納公規費等多項便民服務與個人化功能一站到位。

整合 **15 項卡證** 功能、21 項線上服務

2020 年 9 月推出試營運版，
3 個月創下 **15 萬** 下載次數

臺北卡累積會員數 1,305,439 人，
其中申辦台北通 **233,405 人**
(統計至 2021/1/20)





科技防疫，台北通 APP 助攻

北市公有場館實施實名制，入場前出示台北通 APP 快速掃描個人 QRcode，即可減少排隊時間、避免紙筆接觸，防疫更安心。迄今超過 4 百萬人次使用台北通 APP 實名制進入小巨蛋或北流等大型展演場所、公有場館，有效防止疫調缺口。

2020 年的跨年夜，北市府在講求合理風險控制，做好防護機制、要求民眾遵守規則下，加上人數控管、分區及劃格子，保持一定的社交距離與防疫空間來降低風險；更重要的是，運用台北通的實聯（名）制管理，進行追蹤管制，成功協助大型活動的防疫工作。

持續擴充：臺北市民的「數位分身」

台北通就像臺北市民在虛擬世界中的數位分身，未來透過台北通的實名制，除可在線上進行線上投票 (i-Voting)、線上抽籤 (i-Drawing)，更可以辦理幼幼、社宅、公有停車場線上抽籤，以及公有場館購票服務等，用更便利安全的數位方式，完成過去必須臨櫃辦理的市政服務。透過 APP 使用行為需求及服務效率的大數據分析，更可進一步作為市政服務優化的基礎。

數位基礎建設：5G 建設

2020 年步入 5G 時代，緊隨而來的是各種創新科技應用落地實現。北市府在加速 5G 智慧城市硬體基礎建設的同時，也積極透過開放實證場域 (Proof of Concept, PoC)，協助產業的創新應用。

擁抱 5G 浪潮

5G 改變的絕不只是上網速度。5G 帶來的高頻寬、低延遲、大連結三大特性，讓已被關注數年的物聯網、大數據、AI 人工智慧、自駕車、智慧城市、智慧交通等科技字眼，得以真正進入落地應用；各行各業、從政府、企業到個人，無一不在其翻天覆地的影響範圍內。

只要政府與企業適切轉型、運用得宜，身為市民或消費者都將是 5G 應用便利與智慧的受惠者。例如，臺北市試行的自駕車巴士 001，未來自駕車到了路口，必須能在瞬間接收路口的智慧路網傳達的路況，沒有 5G 基礎建設無法實現。



5G 也將顛覆整個城市互動模式，當城市裡小如交通號誌都能彼此連網溝通、即時傳遞訊息，大數據匯流回到市府中樞經過整合分析，便能成就以數據驅動的城市治理。

5G 專網應用

5G 另一個應用層面是開放中高頻譜的企業專網，政府單位或是科技園區未來會以專網形式來滿足內部需求，新的場域會讓應用面向與生態發生轉變。北市府透過建設新的城市物聯網平台與專網、新計畫的驗證與先導，邁向服務升級的 5G 智慧城市，並透過與業者合作展開試辦計畫，實踐可靠的客製化 5G 網路環境，為產業的 5G 創新作為找到新出路。

布建 IoT 資通訊設備：與中央機關及產業界協力，制定全國統一標準之 5G 智慧桿，以臺北市為場域驗證示範，布建微型基地台，提升 5G 網路訊號覆蓋率，為發展智慧物聯網奠定基石。

5G 專網應用：以醫療專網、行政專網、城市網格三類專網應用為主題，透過場域媒合的方式，與各大電信業者合作展開試辦計畫。

5G 專網智慧醫療場域驗證 防疫與創新 PLUS

臺北市聯合醫院成為使用 5G 技術運用在市政服務實驗場域（端到端 5G 設備均為臺灣製造）的首例。

聯合醫院仁愛院區透過與亞太電信合作、設立 5G 專網，運用 5G 技術以機器人協助病房消毒、送餐、送藥，減少醫護人員進入隔離病房的風險，寫下臺灣智慧醫療應用新頁。試驗成功後，未來將推廣到其他醫療院所，減少醫護人員的負擔與風險。



PoC 開放實證場域

北市府由內而外、由公而私推動跨部門、跨領域與技術協作，成立 1+7 領域工作小組（包括智慧政府、智慧安防、智慧建築、智慧交通、智慧教育、智慧健康、智慧環境以及智慧經濟），其主要目的在研究產業媒合，導入創新的技術，刺激城市的發展。

自 2019 年起北市府透過公私協力推動各種 5G 試辦計畫，例如內湖智慧園區試辦案、行動智慧公車信義計畫區示範、臺北市 2020 跨年 5G 場域應用、臺北流行音樂中心 5G 科技運用等，協助產業驗證解決方案，建立健全的生態系、鼓勵活躍的創新能量。

數位基礎建設：大數據中心

智慧城市的關鍵不只在於科技，更在於以數據驅動的智慧治理，大數據因而成為精進政府治理及數位轉型重要的策略，世界各國無論中央及縣市政府都積極規劃與應用。臺北市政府成立「大數據中心」和「資料治理委員會」，以數據作為施政規劃的基礎。

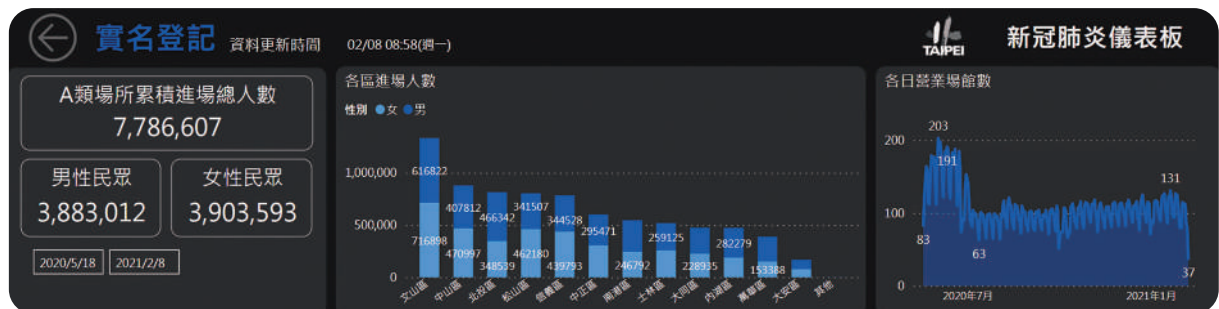
臺北 4D 城市儀表板：**598 項** 市政儀表板、**215 類** 業務報表，輔助市政管理
 「臺北市資料大平台」：整合臺北市 **87 個** 協作機關、**1,088 種** 開放資料，使用超過 **18 億** 次

整合跨域資料 優化市政決策

大數據中心是整合跨局處、跨領域的資料，以綜觀全市的角度透過視覺化儀表板及數據分析來輔助決策。



- 以北市 65 歲以上長者持北市敬老卡的每月 480 點之點數為例，透過敬老卡進出臺北捷運、公車及運動中心等統計數據，即可看出長者們一天的生活軌跡，可供未來設計以長者為主要使用者的市府政策參考。
- 疫情期間透過建立「新冠肺炎儀表板」，梳理出三大核心防疫資訊追蹤向度：風險預警、資源調度、成效追蹤，即時整合新冠肺炎確診、隔離、篩檢資料、居家檢疫、防疫旅館、中央健保署的藥局口罩庫存量、實名制 APP 各場館進場人數、防疫相關議題聲量等多元情資，有助於防疫決策。





數據治理 建立個資防火牆

數據治理之目的是為了達成更精準的市政決策，北市府為完善數據治理，率全國之先設置「資料治理委員會」，除兼顧「個人資料保護」與「數位經濟發展」外，更將制定使用資料的標準，進而讓市政數據可以更有效地使用。

除了市民資料的去識別化和個資遮罩，北市府參採歐盟通用資料保護規範（GDPR, General Data Protection Regulation），建立資料加密跟交換的機制（TX, Taipei Cross），以確保政府各部門之間對於民眾資料的保護，不僅提升數位便民服務效率與品質，更直接捍衛民眾隱私權與個人資料安全。

數位經濟（Digital Economics）是全球發展趨勢之重要議題。資訊數位時代，經去識別化且無涉個資的市政資料，可以用來促進有益於大多數市民的福祉與進步，例如，透過防疫相關數據統計，就能掌握疫情的發展狀態，協助疫情傳播的控制。未來在資料治理委員會指導下，相關數據增值應用的沙盒實驗計畫，將有助於促進產業應用，並強化產業競爭力。

臺北市資料大平台：推動開放資料、增進施政透明

為推動市府資料開放、增進施政透明，北市府設置「臺北市資料大平台」（data.taipei），整合北市各機關開放資料供各單位及民眾進行研究、分析，例如開發應用程式或行動 APP 服務等進行增值應用，讓資料可以得到充分的發揮，促進社會發展。

數據資料是施政重要的決策依據，在進行市政決策時，應善加利用這些資料。北市府作為一個「聰明的政府」，將持續秉持理性務實、科學數據來制定政策，建立尊重專業、數據管理與資料治理的文化。

數位基礎建設：Taipei Free 熱點焦點覆蓋

聯合國 2016 年就通過一項非約束性決議，將讓「使用網路」成為一項基本人權；當網路成為獲取資訊、接受教育的重要來源，就成為生活中和陽光、空氣、水一樣重要的基本需要。

Taipei Free 熱點以臺北市主要公共場所為起點，落實數位平權，為民眾在臺北的虛擬空間中的連結，提供安全、便利的數位服務環境。

Taipei Free 熱點焦點覆蓋

至 2020 年底，TPE-Free 共有 2,904 個熱點，分布於：

為民服務公有場域	市政大樓、各區政中心、聯合醫院、臺北市立圖書館總館、各分館、各行政區健康服務中心洽公等候區域。
公共運輸場域	智慧候車亭、捷運站詢問處。
其他場域	防災公園、藝文場館、各區運動中心、捷運地下街（龍山寺地下街、東區地下街、中山地下街詢問處）、區民活動中心等。



隱私 / 安全 落實網路基本人權

Taipei Free 為了同時保障人民祕密通訊自由及網路資訊安全，兼顧網路品質優化及公共服務性質，參考國內機關學校公共網路服務案例，建置必要性的資訊安全防護措施；同時，使用者之個人資料都會受到保護與規範。

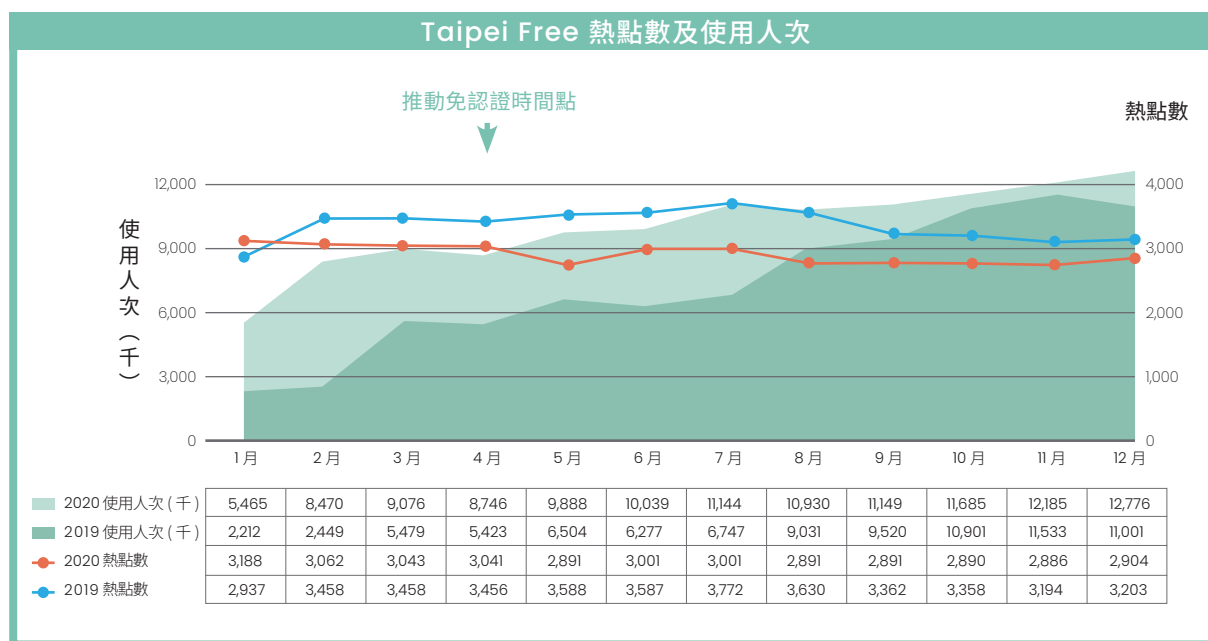


網路易近 為科技防疫打底

為因應防疫期間掌握疫情資訊網路通訊需求，Taipei Free 於 2020 年 4 月 1 日起開放免帳號密碼登入模式，進一步提升市民與觀光客的便利性。

從量的成長 到質的提升

Taipei Free 自 2011 年啟用至今，主要公共場所已覆蓋完備；未來將持續擴充「量的成長」，並精進「質的提升」，定期檢討熱點實際使用情形，將資源投入使用需求高之場域，並提升網路設備規格及寬頻，提供使用者穩定的網路訊號品質。



2

數位人才培育

數位人才力，將是影響下一階段政府及企業優勢的關鍵競爭力。就企業的角度而言，比起能用錢買到的科技硬體，擁有數位力的人才，才是未來環境中最寶貴的資產，各領域也因此展開「數位人才戰爭」，競逐優秀的數位人才。然而在招聘新人才之外，培育「擴能版員工」對企業而言同樣重要；想讓未來經濟比現在好，就要找到新方法來擴增員工能力，給他們新技能，讓他們擁有新機會。新技術的成長速度遠快於任何學校課程；新技術為企業帶來的優勢，取決於他們訓練員工、改變其工作流程來適應新技術的能力。

從學以致用 到用以致學

科技帶來的真正機會是擴展了人的能力，有關人工智慧、自駕車等新聞讓許多人擔心自己的工作未來會不會被機器人取代、自己的孩子未來能不能有一份工作。但從歷史來看，善用科技並不會貶低、反而是提高人的價值，就像 ATM 取代了無聊、重複的工作，取而代之的是更有趣、更高價值的工作，但是銀行整體的員工數卻是增加的，只是做的事情從過去做重複的工作，變成做更重要的事情，例如經營客戶關係。

這也是個人必須追求的轉型，轉型程度和方向因人而異，例如傳統類型的工作者需要數位工具的操作和思維，有經驗的軟體開發人員如今可能需要提升自己的基礎微積分，以從事機器學習演算法的工作。我們的觀念也應該從過去在學校「學以致用」，轉變為因應工作、產業所需快速學習、擴增新技能的「用以致學」。隨需獲取資訊的能力將是新一代學習與培育的關鍵。

數位人才 點燃城市經濟與文化進步驅動力

北市府除了從學校教育融入數位力的培養，並加強在產業人才所需的「用以致學」知識與能力的培育，尤其在企業所需的數位應用人才，和疫情與未來趨勢中重點轉型產業的數位人才；以人才為起點，點燃城市經濟與文化進步的驅動力。

數位人才培育：企業數位應用

新冠疫情讓全球加速邁向數位化，過去數位化較不迫切的產業也開始擁抱數位、延攬技術人才，各行各業進入數位人才爭奪戰。麥肯錫全球調查（McKinsey Global Survey）發現，有 87% 高階主管認為，他們的轉型過程中，正在或即將面臨人才缺乏的窘境。

面對人才比硬體更重要的數位轉型課題，北市府推動公私協力，為企業培育未來致勝的數位技術與應用人才。

多元培訓課程 為企業數位培力

- 推辦中小企業知識學苑計畫，因應產業趨勢，協助中小企業、創業創新人才引進數位轉型、電子商務、程式語言等新興技術知識。
- 與北市商家、中小企業合作辦理相關課程，協助廠商學習並善用數位工具與網路平台拓展業務，協助學員取得數位程式設計國際認證或證照。
- 與北市大專院校合作辦理「產業人才接軌課程」，輔導準畢業生考取國際認證與證照，並辦理產業人才媒合會。



數位應用增能 為店頭家培養數位好體質

- 由中小企業知識學苑計畫與臺北市特色商圈合作，協助商家學習並善用線上平台與工具拓展業務，培養數位產業人才，加速產業升級。
- 開設講座邀請業界企業主分享現今商業科技運用與產業趨勢的潮流。

全市 22 處創新基地 打造數位創新人才孵化器

- 打造各型態產業聚落，共規劃 22 處創新產業基地，至 2020 年底已有 14 處營運並開放進駐，其餘 8 處將陸續於 2024 年前正式營運。
- 創新基地除開放新創企業進駐，並設置產業創新研發中心、育成加速中心、人才培育中心等，帶動臺北市產業持續轉型升級。

產學攜手 培育未來技能

為強化產學鏈結交流，北市府推動各類產學合作專案計畫，目前已簽訂 14 個 MOU、設立 5 間技術教學中心，並與德國西門子、日本日立以及韓國的 LG 等國際大廠合作設立教學中心。自 2018 年迄今，獲企業捐贈價值約新臺幣 4,400 萬元之教學設施設備及獎學金。



臺北市高中職與國內頂尖大學進行策略聯盟，開設大學教授入校的微課程及推動量子電腦、AI 人工智慧研習營等，從校園階段開始培育接軌未來科技需求的人才。

數位人才培育：劇場管理



專業大型藝文展演設施的布建，素來是各大城市提升文化競爭力之基石；而在臺北市的文化轉型版圖中，文化設施不僅作為文化平權的場域，也扮演著藝文產業進化的驅力。

因應後疫情劇場轉型與科技劇場的技術發展趨勢，「人才」為推動表演藝術環境持續前進的關鍵。科技導入劇場管理、演出技術、公共服務等與劇場專業職能培養與認證制度的建置勢在必行。

北市府以場域結合人才計畫，由臺北表演藝術中心扮演劇場專業人力的職能開發、訓練與認證基地，配合全球劇場技術發展趨勢與本地劇場技術設備的教育訓練需求，持續開辦劇場人才分級專業訓練課程，以技術層面協助創新型態節目研發實驗，強化新創作技能，透過人才培育計畫與藝術推廣活動，串起表演藝術產業上、中、下游的產業鏈，系統性建立劇場專業人才資料庫，朝向成為「亞洲共製中心」的目標邁進。

職能開發與教育訓練

配合臺北表演藝術中心開館期程，規劃朝兩階段進行：

- 教育訓練課程規劃階段，包括完成種籽教師培訓、確定師資評量標準與逐步建置公版教育訓練教材。
- 劇場人員教育訓練課程執行階段：規劃劇場音響、燈光、舞台監督等系列課程，並建置受訓人員資料庫。前兩階段完成後，再視開館後實際人力發展情形，持續規劃與執行各級別專業人力職能訓練。

專業人才資料庫與認證管理

- 配合教育訓練執行成果，建立並管理經臺北表演藝術中心職能訓練完訓之各級劇場專業人才資料庫，並建立認證管理規範，以確保進館專業人力的素質與職責承擔能力。
- 依勞動部勞動力發展署規範計分為1至6級，臺北表演藝術中心主要納入未來人才庫對象者為各類劇場專業人員3至5級人員。



圖片來源：臺北市政府及 O.M.A 提供

數位人才培育：電競產業

宅經濟效應發燒，為遊戲電競產業帶來爆炸性成長，臺灣電競收看族群超過 172 萬人，再過幾年全球收看人口將超過 5 億。面對全球新興的明星產業，北市府一直以產業思維、而非僅是運動來發展電競，協助電競產業進行電競正名、推廣賽事，未來更將以產業生態鏈思維，扶植相關產業及培養電競相關人才。

早在 2016 年底，全球熱門電競「英雄聯盟」(League of Legends) (LOL) 冠軍賽的觀賽人數就超過同一年的美國職業籃球 NBA 冠軍賽，電競已被東南亞運動會列為正式項目及亞運表演項目。2020 年從電競主流媒體平台 Twitch 數據觀察，平均觀看人數更從第一季 140 萬人，增長到第二季 240 萬人。

電競被視為明日之星產業，中國大陸及韓國更是由政府大力主導。然而就像是一場演唱會除了歌手，還需要幕前幕後無數工作人員；電競產業除了選手，還有教練、賽評、裁判等，北市府透過深化電競產業人才培訓，期望為臺灣補足電競產業的人才缺口。

扶植電競產業發展

- 成立我國首支官方之城市冠名「臺北熊讚電競戰隊」和與電競職業隊伍冠名之「臺北 J 戰隊」，支持北市電競運動業餘及職業隊伍發展，並推廣臺北市電競場域的城市品牌。
- 除人才培育、發展硬體外，未來應以臺灣在華人世界的文化優勢，加強電競遊戲內容的研發能力，打造臺北為國際電競遊戲指標性城市。



深化電競產業教練、裁判及管理人力培訓

- 北市府多次協助辦理有關丙級裁判及教練講習，2021年將舉辦首次的電競乙級裁判、教練講習及電競產業人才培訓班，推動電子競技專業認證。
- 培育電競選手退役後，仍能從事戰隊教練、賽事主播、實況主或電競相關的創業，健全電競產業發展環境。

建構堅強人才庫、打造臺北市電競產業強大後盾

- 未來結合臺北市大專院校現有場地及師資辦理電競產業職訓班，包括賽事企劃、賽事轉播、影音製作等培訓課程。
- 從賽事執行單位的角度切入，讓學員實際體驗並了解職業選手、教練後勤等完整產業鏈運作生態。



3

產業轉型輔導

數據、演算法、物聯網、軟體即服務，再加上機器學習和人工智慧……這些科技是驅動未來的力量，也意外成為全球產業在疫情中求生存的工具，讓全球更加速擁抱數位轉型。

工作與經濟型態的改變 驅動商業模式轉型

因應科技趨勢和疫後新常態，企業的轉型需求包括了工作型態的轉型和經濟型態改變驅動的商業模式轉型。

工作方式的轉型以遠距溝通為例，在跨國往來貿易頻繁的全球化經濟中，當跨國企業、國際貿易往來逐漸發展出成熟的遠距會議溝通模式，因疫情緩和卻沒有作出同樣進化的臺灣企業，是否可能而成為「局外人」，在線上會議室中進行的談判和貿易招商中失去優勢？因應國際變化而提前調適，是企業應該思考的重點。

商業模式的轉型則是更長遠的旅程，所代表的不只是數位科技的工具使用，而是一次企業文化和流程的再造，讓企業能真正實踐「以客戶為中心」的理念，並轉型為「韌性企業」，建立從容因應環境各種變化的能力。

以文化藝術產業為例，短期來看，似乎是受到疫情和數位化衝擊最大的產業，但如果把眼光拉到長期發展，在機器生產的商品成本不斷下降的同時，體育、音樂、美術、工藝等只有人類才能做的事情，將會更突顯出其價值。而數位化對藝文產業不應只是「求生」的不得已應對措施，而是體貼接收者的需求，創造出更多元豐富的體驗，也讓市民能在疫情的緊繃中，仍能享受這些生活中的美好事物。

運用推力與拉力 因應未來隨需服務趨勢

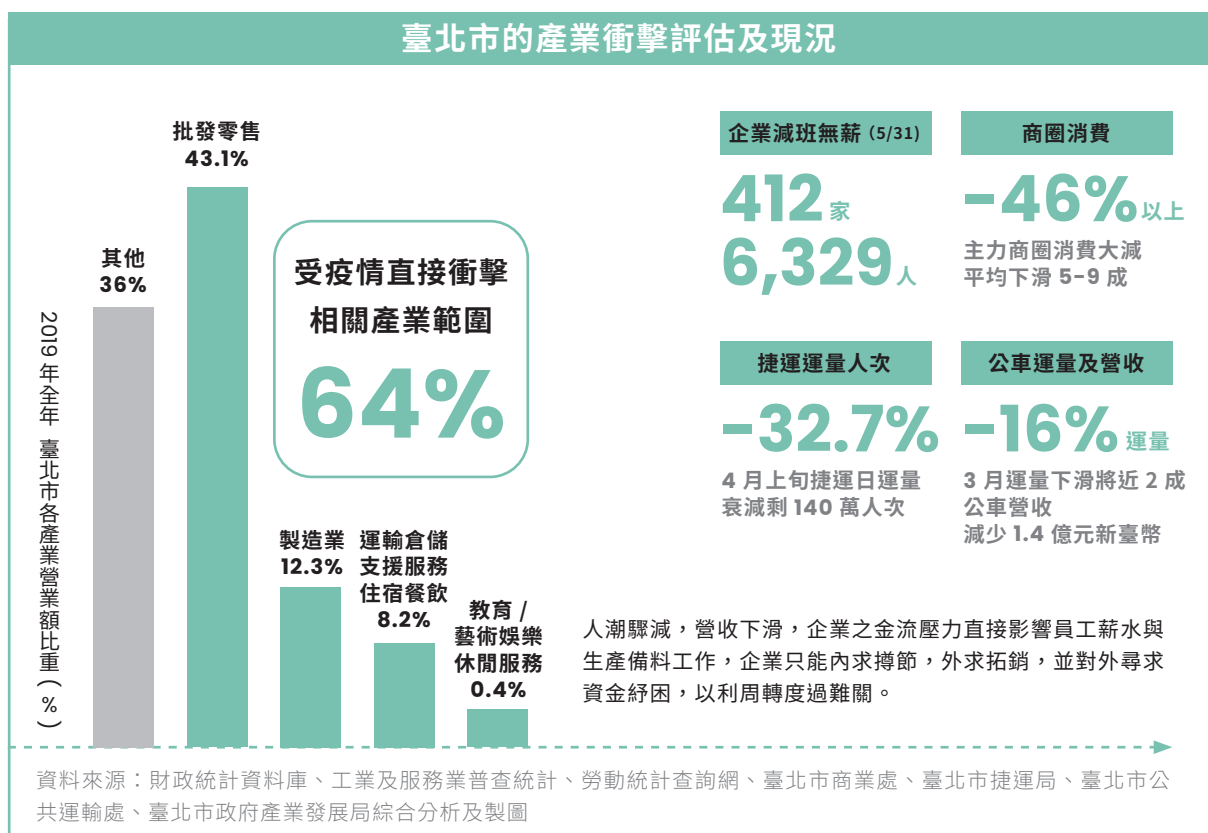
理解數位與政府治理，兩者密不可分。如果政府的見識侷限於過去，那麼整體社會很難看清未來；如果政府不理解新商業模式中的關鍵要素，不當的限制可能反而阻礙創新。新的科技和商業模式需要受到管理，在產業轉型過程中，臺北市政府需要看得比產業更加長遠，提供應有的推力（培育、獎勵、創造轉型友善環境）和拉力（監督管理），例如因應未來趨勢的隨需服務，用適當的管理來鼓勵創新。

走入疫後的未來世界，當無時無刻的變動成為新常態，北市府的產業轉型輔導政策期望以通盤的視野打造韌性城市，與企業共同尋找轉型時代中的新契機。

產業轉型輔導：在地商家轉型智慧零售

從電子商務興起到自動化、大數據及人工智慧（如聊天機器人）等使用趨勢，人們的購物方式、零售業者的行銷方式及呈現商品、服務的方式，都隨數位科技而進展。2020年爆發的新冠肺炎疫情加速推動消費者習慣的改變，過去數位轉型對於許多零售服務業商家是選修課，如今已成為必修課。

應對後疫情時代的無接觸與宅經濟的新消費趨勢，北市府除了協助實體商圈推動無現金支付及加速e化應用，也透過輔導課程、企業及平台媒合等方式，用新思維、新方法，協助在地商家不只安然度過疫情，更能賺到新經濟中的新生意。



提供線上服務、線上販賣商品，都只是零售服務業數位轉型過程的冰山一角。零售服務業數位轉型需要由上而下地推動企業整體改造，運用跨領域的數位科技提高內部流程及服務效率，進而從商品導向模式轉移至顧客導向模式。



產業振興多元數位課程

- 針對數位化程度不同的在地商家，逐步輔導跨入數位線上行銷，運用數位工具，提升線上營銷與電商導購。

基礎環境優化

- 加速推動電子支付：悠遊卡、悠遊付等無現金支付推廣，促進店家導入應用。
- 商圈組織未來於申請北市府補助款核銷所開立之發票金額，至少須有 5 成使用電子發票核銷；北市府成立導入電子發票輔導小組，協請國稅局開設電子發票實機操作講習班，持續鼓勵商家導入電子發票。
- 研議針對商圈、地下街、公有市場及攤商提供裝設無現金支付設備相關補助費用。



跨境電商與線上拓銷

- 成立「臺北市跨境電商服務中心」，透過視訊會議 (Video conference)，提供諮詢輔導。
- 人才培育及促進產學合作，培養企業跨境電商能量。
- 推動數位拓銷，如：視訊媒合國際買主、線上產品發表會、線上海外拓銷平台專區，協助超過 75 家企業與國際買主媒合商機。

電商及外送通路

- 零售業上架電商服務推動計畫：輔導業者上架電商，擴展多元銷售管道。
- 促成 8 大電商平台、超過千家實體店合作銷售。
- 媒合市場攤商與外送、電商平台合作，並啟動天下第一攤遴選。

產業轉型輔導：智慧交通

智慧移動方式是智慧城市的指標之一。智慧交通已在近年迎來爆發期，無論是科技創新的自駕車或模式創新的共享交通載具，都需要城市智慧建設的整體配套。北市府以公有場域進行示範、提供創新智慧商業模式驗證，為民眾帶來便利智慧的移動生活，同時協助交通產業智慧轉型。

擴大發展智慧交通應用

- 停車場智慧進出服務：「3A 智慧進出服務」自 2019 年 1 月啟用，目前北市府所轄管公有自營停車場均已提供自動辨識、自動進出及自動扣款服務。
- 停車月票購買、停車付費智慧化：北市公有停車場月票販售已採全面線上登記及抽籤，並建立自動繳費機多元繳費機制。
- 鼓勵電子支付：持續推動「使用手機智慧支付 APP 繳納臺北市路邊停車費打九折」及「機車使用自主開單 APP 並使用手機智慧支付管道繳費享 5 元優惠」等優惠措施。
- 未來社宅完工的停車空間將陸續交由停管處統一管理，並納入智慧停車系統。



智慧交通管理再精進

■ 停車管理：

- 規劃建置「電動車優先格位」智慧管理系統，利用車牌辨識技術及智慧化地鎖設備輔助格位管理，預計將於 2021 年底前建置完成。
- U-Parking 共享車位：柯文哲市長上任後，推動市屬機關學校開放停車場及畸零空地，持續協助媒合民間釋出 350 多格停車位，市民透過 APP 預約即可使用，解決市區內停車位不足的老問題。

- ### ■ 設置智慧路邊停車格位：
- 北市主要幹道約 600 格時段性禁停車格位，將設置具備偵測格位使用狀況、車牌辨識、自動開單、禁停（時段）輔助違停採證及現場非現金繳費等功能的設備，落實智慧路邊停車管理。



產業轉型輔導：深度旅遊

Booking.com 在《2021 年九大旅遊新趨勢》指出，深度體驗國內景點的「偽在地人」旅遊型態已成旅客心中首選；只有找出在地特色優勢、包裝出精緻而具有體驗價值的特色旅遊，才能因應未來的深度旅遊趨勢。

目前臺北市有五大城市博物館，加上北流、北藝、松菸，計有八個文化聚落，北市府將整合各項觀光資源，以地方價值來吸引遊客，體驗前所未見的臺北。

受到疫情無法出國的影響，大量民眾轉向國內旅遊，然而過往以國外旅客為主要客群的臺北市旅遊產業並未因此受惠，旅遊（宿）業仍是北市在疫情中受傷最重的產業。

當人們因為疫情而改變行為模式，政府的補助只能協助短期內來不及應變的困境，長期而言，產業終究必須正視轉型，重新找到新的立基點，滿足防疫新生活型態的需要。北市府將透過異業結盟新模式，協助產業轉型在地深度旅遊、重振商機。

推動安心旅宿計畫

- 訂定旅宿業防疫自主管理檢查（16 項）及優化項目（35 項），至 2020 年 10 月 12 日為止，臺北市共有 387 家旅館業者加入安心旅宿行列。
- 舉辦旅館從業人員專業講習，協助旅館改善環境、服務品質及建立市場定位，提供旅客優質之住宿環境。





提供產業轉型機制

- 除透過旅遊踩線活動，串聯北市各區與鄰近縣市具發展潛力的新興景點、地方特色商家，並結合觀光節慶、體驗活動，提供到臺北市的遊客嶄新的旅遊體驗。
- 實施「旅行社業者送客臺北獎勵機制試辦計畫」，鼓勵旅行社業者於踩線後上架相關臺北市特色遊程，並實際送客至臺北。

建置臺北市 MICE 安全接待服務鏈

- 世界觀光旅遊委員會 (World Travel & Tourism Council, WTTC) 推出安全旅遊戳記 (Safe Travels stamp) 計畫，目的是使旅行者能夠識別世界上哪些目的地與企業採用合於全球健康和衛生標準的準則，使消費者、度假者可以體驗「安全旅行」。
- 推廣北市 MICE 產業，建置臺北市安全接待服務鏈機制，輔導協助相關業者加入；並向 WTTC 申請安全旅遊戳記，給前來北市旅遊之遊客有安全安心的旅遊環境。
- 輔導業者取得安全旅遊戳記、穆斯林友善景點暨旅宿認證等。

產業轉型輔導：文化新商機

藝文產業是臺灣重要的產業，更是持續成長的動能，面對著新冠疫情帶來的場館關閉、表演場次與觀眾減少等挫折，在地藝文產業有機會透過數位轉型重生，甚至面向全球、開拓文化新商機。

整合產業、串接國際 提升藝文產業 OTT 數位應用力

研究報告明確指出，新冠疫情大幅增加人們的線上及數位活動，不僅在串流服務上觀看更多節目跟影片，從音樂、線上遊戲、行動 APP 的使用上都有大幅成長。

為協助藝文產業走上數位平台、鼓勵更多創作人才及機構嘗試虛實整合創作及行銷模式，將協助國內藝文業者進行轉型，提升 OTT 數位應用能力，並以臺北表演藝術中心領銜，成立劇場協作平台：

- 持續引介國際新型態節目製作創作與科技劇場展演模式，透過創意節目提案發表會、參與國際藝術市集活動等方式，尋找具未來發展性的新型態節目構想。
- 媒合場館或藝術節慶策展單位等公民部門資源，投資支持節目提案後續創作發展，在節目創作測試過程，即有穩定的資源與未來發表機會。
- 配合臺北表演藝術中心開幕節目規劃，發展遠距、虛擬實境的節目型態研發計畫，並視展演實驗規模與定位，與合適的場館合作。





建立臺北首都品牌

IP — 製作 — 行銷 — 國際輸出的黃金走道

走入競爭無國界的線上市場，北市府助攻藝文產業的第二支箭，是從臺北首都品牌定位出發，透過塑造臺北品牌價值，建立臺灣創作能從在地轉向國際輸出的高速公路，讓臺灣創作能站上國際舞台一同競爭，並讓外銷成功的臺灣創作能轉回華語市場，取得市場變現的成功機會。

- 推動原創 IP 的一源多用，能夠在文字、漫畫、動畫及影視音產業發揮爆炸性的影響，突破一產業一平台的侷限思維，透過創新的媒合與企業平台，促成原創內容的創新應用及跨域合作。
- 透過辦理 IP 產業鏈 B2B 合作平台案例分享國際論壇、交易媒合會及轉型工作坊，建立 IP 產業鏈 B2B 合作平台，降低創業成本，促使產業達到更高的發展。
- 透過案例分享及工作坊建立 IP 產業鏈的虛實整合體驗模式，藉由培育科技應用並結合創意產業而獲利的經營管理人或企業領導者，將創意內容轉化得更為極致，發揮文化的滲透力與傳播力。

產業轉型輔導：新興勞工權益

疫情改變了工作型態，全球企業迅速導入遠距工作，視訊會議、線上管理的需求大量崛起。就像工業革命發生之前，當時的人很難想像將來大部分的人口會集中居住在城市裡，但社會對此做出了調適，並催化了更燦爛的城市文明和科技；這一波的「遠距革命」對政府、企業和個人都是挑戰，但也將是城市進化的新契機。



政府：勞動規範檢查調整、新興工作型態勞權

在家工作，工時怎麼認定？資安問題如何解決？職業安全法規能套用嗎？北市府「超前部署」相關政策規範，首先針對工作型態為「居家辦公」業者，辦理「勞條件健檢師」輔導和專案勞動檢查，即使不在辦公室，也不讓勞權缺席。

- 為協助使用「居家辦公」之措施之事業單位依法登載勞工的出勤狀況，針對有居家辦公情形的業者，經調查並確認後，由勞動條件健檢師進入事業單位現場進行法令輔導，針對管理制度進行體檢和提供改善建議，並進行專案檢查、確認企業實施情形，視情形加重處分，以保障居家辦公員工之權益。
- 為輔導使用新工作型態的事業單位，將於北市府官網「HOW 老闆專區」建置相關法令資訊，並每季定期更新。

因應疫情過後特定產業大量失業勞工的新工作配置需求，新經濟模式中（如外送平台）出現的大量「隨需工作者」需求可能是解方之一。

- 北市府除了提供特定對象失業者穩定就業補助與培訓，也於 2020 年率先全國制定「臺北市外送平台業者管理自治條例」，保障外送員勞動權益。
- 新工作型態的管理與勞權維護，也將持續是北市府未來的重要任務。

企業與勞工：勞雇條件重新協商

- 在宅工作的工作規則重新調整：出勤工時與加班的認定、工作場所的指揮管理方式都應重新調整，預防在宅工作的勞資爭議出現。
- 在宅工作配套：員工在家是否有足夠的工具和環境以支應遠距工作；數位工作力的培訓；員工在家的身心健康等福利關懷。



4

宅經濟發展

疫情改變了全世界，也改變了我們的就學、工作與日常生活；民眾在防疫新生活中發現，無論是基於空間安全或是時間耗費縮減的考量，結合遠距科技的「宅經濟」型態都是更好的選擇。「以消費者為中心」的企業為追逐消費者的需求改變而尋求轉型，北市府「以市民為中心」的服務亦然。

守護市民在防疫新生活中的健康、經濟和生活品質，是北市府的責任；除了教育，還有攸關市民身心健康的健康、娛樂等，過去在線下場域發生的市政服務也必須能在線上平台中進行，在這個從線下向線上位移的進程中，私人企業設計的創新服務模式，可以是改善市民生活最好的夥伴；而市府提供的試驗場域和資源，也將是產業與城市創新的最佳助力。

在破壞中 創新重建更好的宅生活

過去 20 年，「破壞式創新 (Disruptive Innovation)」這一個名詞在全球商業領域受到關注；創新商業模式讓資源較少、規模較小的公司成功挑戰根深柢固的業者，引領著許多市場的解構與重組。如今，我們面臨的是外在環境帶來的更大規模破壞與顛覆，卻也是改變的最佳契機。

例如，疫情改變師生教學型態，正是培養學生資訊素養與倫理的好時機；而因宅經濟趨勢而應用日益廣泛的線上學習不只是防疫手段，更是一種實踐教育機會平等「賦能創新」(enabling innovation)，透過雲端教育推動數位平權，讓教育的易近性可以公平落實到每個孩子身上，所有的市民不因身分、性別、工作，而有不同待遇。

此外，透過臺北市親師生平台提供標準 API 供第三方教育軟體服務商介接，以公有平台為提供創新教育的業者省去重新開發底層系統成本，並可直接在合計近 80 萬人的平台上推廣其服務，市民則可享有更多元的學習資源，形成互惠互利的數位學習共構生態。

以公共生態系支持產業創新實踐場域

在數位轉型浪潮下的商業模式變革中，企業的目的是把數據變金流，賺到的是營收，北市府期望贏得市民的滿意度，以及帶領整座城市前進的競爭力。為市民服務的每一項數位基礎建設、每一個數位轉型作為，都有機會打造一個全新的生態系，將產業的創新能量納入，一同為市民服務，也為產業建構一個有著公共生態系支持的創新實踐場域。

宅經濟發展：線上娛樂

隨著 5G 時代即將邁入商轉階段，結合數位科技的運用，讓過往只在實體發生的娛樂項目能透過線上途徑帶給民眾嶄新的體驗；例如競技運動與科技創新的融合，成為國際體育賽事的主要發展趨勢，同步視角、互動時間切片、360 度 VR 實況轉播、全景視角等，為觀眾帶來全新的收視體驗。

從產製端提供高解析度、接近零延遲的轉播服務，讓體育賽事轉播走入全媒體時代；OTT、VOD 的蓬勃發展，結合數位內容，更驅動相關產業的發展及經濟產值持續向上提升。

臺北市推動藝文、運動賽事、大型觀光活動與景點轉型線上體驗，協助產業以創新娛樂產製思維、帶動跨域整合技術服務尋求轉型，打造 5G 影視音娛樂產業新經濟。

藝文活動

- 運用北市府既有大型展演活動，規劃藝文展演數位節目，提供新創節目型態的能見度與話題性。
- 運用公有資源平台，吸引民間資源投入數位製作領域。



運動賽事

■ 運用數位科技進行賽事轉播、設計互動模式 (AR/VR)

- 參考現行美國職籃或職棒引入 VR/AR 等數位轉播技術做法，升級現有運動場館網路及通信基地台，在 5G 科技化轉播時代中提供民眾全新視覺化的精采體驗。
- 天母棒球場已打造 5G/AR/VR 智能化球場，將委外投資 LED 環場螢幕、全館電視及資訊設備、高速攝影設備及追蹤雷達與 5G 基地台，成為北市首座常設有新媒體傳播科技設備之賽會場館。

■ 結合臺北馬拉松等大型賽事活動，透過整合行銷策略刺激運動產業需求，提高臺北市運動產業曝光機會。

景點數位體驗

■ 運用數位科技體驗大型觀光活動及觀光旅遊景點：

於跨年晚會及臺北燈節等大型活動結合數位技術，透過科技感受嶄新的娛樂體驗，例如結合 AR 導覽技術體驗虛實整合。

■ 導入數位科技認識臺北市觀光旅遊景點：

建置北市觀光用途之高畫質即時影像，利用臺北旅遊網或影音平台播送，讓國內外遊客都能利用 2K 以上高畫質即時影像身歷其境地認識北市，並實際到臺北市旅遊。

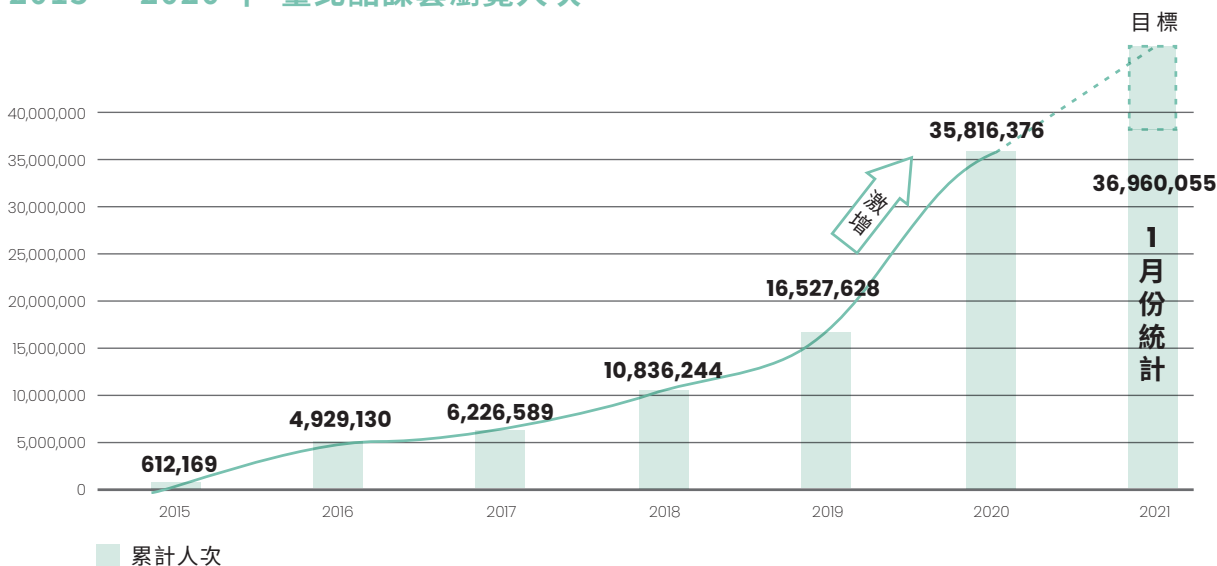


宅經濟發展：線上學習

線上學習不只是为了防疫停課需求，而是為了創造更符合未來世界的學習模式及成效。北市府打造完善線上學習平台與內容，提供多元學習管道，實踐無所不在的 e 世代學習型態。

自 2016 年起推動的「臺北酷課雲」和「酷課 OnO 平台」讓學習打破時間、空間的限制，並提供學習歷程檔案、學習成效分析、指考、學測複習等功能。

2015 – 2020 年 臺北酷課雲瀏覽人次



臺北酷課雲 防疫年吸睛

- 2020 年使用人次爆發，近 3,000 萬人次
- 平台已有 11,064 支線上教學影片、43,821 道測驗題目、78,106 門線上課程，21 種線上資料庫，19,669 本電子書及逾 46 萬冊公立圖書館資源
- 2,052 本創作電子書及 33 萬冊以上北市圖及逾 46 萬冊國立公共資訊圖書館及市立圖書館資源
- 連續兩年榮獲 IDC 亞太區智慧城市「教育類」大獎，為臺灣唯一連續二年獲獎城市

公私協力 豐富線上學習

為讓平台效益極大化，北市府持續與非營利組織合作，完善內容資源：

- 借重民間機構在平台腳本撰寫及直播節目方面的專長，與均一教育平台、Learn mode 學習吧……等非營利線上教學平台合作，開發線上學習教材，拍攝108課綱動畫影片及線上課程包，提供教師方便易用的線上教學素材。
- 透過非營利組織協助，培育教師線上影片腳本撰寫及即時同步課程能力，讓教師將40分鐘的課堂濃縮為線上10至15分鐘的教學影片。

走入後疫情時代，臺北市進一步規劃整合「臺北酷課雲」、「臺北市國民小學科技化診斷評量」及「酷學習教學平台」等系統，運用AI大數據技術進行學習診斷及補救教學，優化學習。

跨域合作 打造共好生態系

- 臺北酷課雲「高中跨校網路多元選修課程」，109學年度有10縣市34校參與25門課程，用數位力打破城鄉隔閡，實踐教育機會平等。
- 開設「大學線上體驗課程」，合作10校共35門線上體驗課程，幫助學生提前認識大學課程。
- 目前已有13縣市與北市簽訂MOU，共享臺北酷課雲學習資源，期望未來持續拓增合作縣市及海外僑校，落實「教育平權」。



虛實整合親師生平台

2021年臺北在「臺北酷課雲」基礎上架構虛實整合的親師生學習平台，提供教學、學習等8大面向服務。

- 家長與師生可在線上即時溝通互動、查詢學生成績等，讓家長快速掌握孩子在校的生活狀況，幫助學校行政減量，維持良好教育品質。
- 吸引數位教材、軟體供應商提供免費學習資源進駐，打造出完整智慧教育生態系，發展更適性教學模式，帶動教育服務產業的興起。

宅經濟發展：智慧校園

學校是社會進步的前進基地，北市府大力推動智慧教育、打造智慧校園，期打造接軌未來的智慧學習環境，用政府的力量弭平數位落差，培育具數位力的未來世代。

智慧時代的學習樣態，和過去很不一樣：課堂裡的互動學習，搭配更貼近現代智慧科技生活的設施；課堂外，學習更自主，不再受到時空限制，校園引進數位科技成為世界趨勢。

北市府 2018 年起搭配前瞻計畫預算投入近 16 億元，全面打造校園智慧環境，結合親師生平台，讓家長和老師容易掌握學生在校狀況。

- ✓ 校校都有高速光纖網路、班班都有 Free-Wifi
- ✓ 打造 6,036 間智慧未來教室，其中 3,765 間導入 85 吋觸控螢幕



BYOD 建置計畫 讓學生擁有自主學習的個人入口

- 載具是推動行動學習最後一哩路，臺北市 236 校自 108 學年度起全面實施「行動學習 智慧教學」，累計補助國小三年級至高中二年級各校教育行動載具共 69,140 部，從過去課堂上的小組共用，提升為「一人一載具」，提升課堂教學互動性，培養學生使用科技解決問題等資訊素養及自主學習能力。
- 考量長期發展，逐步推動學生自備載具（Bring Your Own Device，BYOD）是必行的道路，臺北市智慧校園的下一階段是試辦「校園行動學習 BYOD 計畫」。



臺北智慧校園下一步：智慧校園 4.0 培育智慧人才

- 北市向來領先全國發展智慧校園，2016 年起以臺北酷課雲及校務行政系統為基礎，提供師生進行遠距學習、查詢成績及學習歷程檔案等功能，2018 年全面導入以數位學生證悠遊卡於校內小額消費等服務。
- 臺北市智慧教育的硬體基礎建設已日趨完備，下一步將透過軟體、教材教學，逐步向前推動。「智慧校園 4.0」以發展「無現金、省人力、簡流程、增效率」的校園生活服務為願景，透過智慧教育激發學生對未來生活的想像、掌握科技脈動先機，讓臺灣下一代寶貴的人力資源更加升級。



宅經濟發展：健康產業

迎接高齡化社會和智慧醫療的趨勢，運動、健康照護與醫療結合時代即將到來，「運動處方」成為醫療一部份，運動載具監測數據直接串接醫療院所，也將是未來預防醫學中重要的一環。

為協助全民健康照護不可或缺的運動健康產業持續前進，北市府推動「運動中心社區化」和「虛擬健身房」兩大策略，滿足兼顧防疫的運動需求，以公有運動中心作為產業的創新轉型示範，並開發高齡客製化的運動指導和運動產業資訊服務，開拓趨勢商機中的新藍海。

推動數位科技運動課程 運動場館轉型虛擬健身房

- 因應疫情期間人流管制，2020年於萬華、北投、南港三處運動中心，由場館營運單位推動數位科技運動課程，減少非必要接觸、提升民眾運動意願。
- 除北市各區運動中心外，未來將於樂齡長者常態活動地點（如老人共餐據點、區里民活動中心等）推動相關服務措施，擴大運動中心服務量能至周邊社區、深化地區聯結，並規劃運用VR與智能運動裝置等運動科技進行指導，以克服各年齡層或相關特定族群的不便與阻礙，打造全民運動的友善環境。



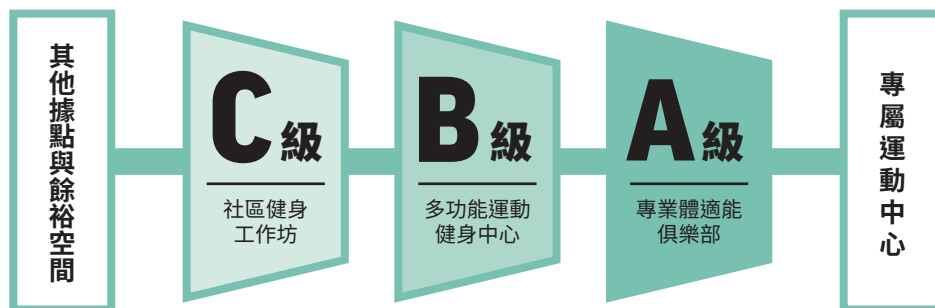
運動中心社區化 運動轉型社區交誼活動

- 透過「運動巡迴指導團」模式深入鄰里，鼓勵指導社區民眾進行身體活動，達到運動社區化，以提升全民運動習慣。
- 運用簡易型設備（例如，社區體適能檢測據點引進 INBODY 或數位器材，透過敬老卡扣點使用），展開數位化課程及科技體適能等專案性計畫。

長者專屬 打造銀髮樂活社區

- 樂齡健康運動中心採分級規劃、課程、空間與服務內容，依據長輩運動特性及使用需求，量「齡」打造專屬服務及設施。
- 將於北市合適地點設置首座專屬老人的樂齡健康運動中心，提供運動指導、健康諮詢及運動傷害預防等一站式服務。

不同據點與樂齡健康運動中心類型



提供三種不同運動模組之標準化課程



5

零接觸服務

在人類的歷史上，巨大的生活型態改變並不容易發生，因為人是習慣的動物，改變往往伴隨著痛苦。然而依照科技發展的軌跡預測，2025 是以計算為核心的 ICT 技術每十五年大躍進一次，和以溝通為核心的行動通信技術平均每十年為一代應用爆發的交匯時點。而新冠疫情的衝擊，更將人類推向一個行為模式出現重大改變的歷史轉折點。

不被世界改變的方式：主導改變

面對疫情，也為了應對未來趨勢，既然改變已是必然，就必須讓痛苦更有價值，透過改變帶領我們前往更好、更便利的生活。

有些改變，需要由政府來推上一把，例如零接觸服務、無現金支付；透過更完善的平台介面並提供誘因，讓市民「無痛過渡」、進而習慣無接觸的生活模式，不僅鞏固市民的防疫安全網、讓市民能透過無接觸習慣來與疫情共存，也是為產業創新服務打底的「隱形數位基礎建設」——透過改變民眾的生活習慣，讓他們更能接納數位科技的創新服務。這樣的轉型從長遠來看，無論對於防疫或對於經濟發展都更具意義。

無接觸、卻更貼心的城市文化

改變城市生活場景的同時，北市府內部也正經歷大規模的改變，從過去的各局處分工提供服務的「產品導向」，到以市民為中心完善 360 度服務的「市民導向」。以「市民服務大平台」為例，整合超過 1,400 項的跨局處服務絕非易事；最終呈現在平台上「一鍵可達」的便民服務，背後代表的是北市府各部門整合串聯的整體流程和文化改造。正如同商業應用程式的開發，設計和用戶體驗才是核心技能，北市府轉型的關鍵也在於決策者能設身處地為市民著想的同理心，而不僅是技術。

零接觸，並非為了拉遠人與人的距離，而是為了守護每一天的日常，讓我們在顧及彼此健康安全的前提下，仍能在虛擬的空間中靠得更近，在防疫新生活中維持人與人的緊密聯繫。

零接觸服務：智慧支付

防疫當前，少用一次流通鈔票貨幣，就少一次接觸風險。北市府透過學校、長者大力推動無現金支付，連帶引導市民走向數位轉型，逐步深化臺北市的數位基礎建設。

公共費用 pay.Taipei 智慧支付 「便利」、「防疫」、「經濟」三軌併行



- ✓ 40 類、超過 200 種稅規費及罰鍰
- ✓ 合作支付業者 15 家
- ✓ 收繳單數逾 779 萬張
- ✓ 交易金額逾 10 億元
- ✓ 省下 3,559 萬元代收手續費支出

便利

- pay.Taipei 智慧支付平台為全國唯一整合各項市政規費之繳費系統，便利市民隨時隨地查詢並繳交各項費用。
- 多元支付選擇：pay.Taipei 定位為「資訊流閘道」而非金流閘道，開放讓民間具有支付功能的優質 APP 參與，除目前 15 家支付業者加盟，亦透過 TPQR（開放共用 QRcode）聯結更多支付業者，市民可選擇自己習慣的無現金支付方式繳納公共費用，結合會員帳單資料歸戶概念，成為市民公共費用的數位帳本。

防疫

- 在疫情開始後，pay.Taipei 交易筆數大幅成長 65%，民眾對非接觸式服務的需求大增。
- pay.Taipei 以政策引導市場機制，提高民眾對無現金支付的接受度，擴大第三方應用場域，降低間接接觸的風險，邁向無現金城市。

經濟

- pay.Taipei 上路 3 年，為市庫節省 3,559 萬元代收手續費，2020 年年度收繳率成長 82.4%。

敬老卡振興加碼 長輩成 e 化先鋒

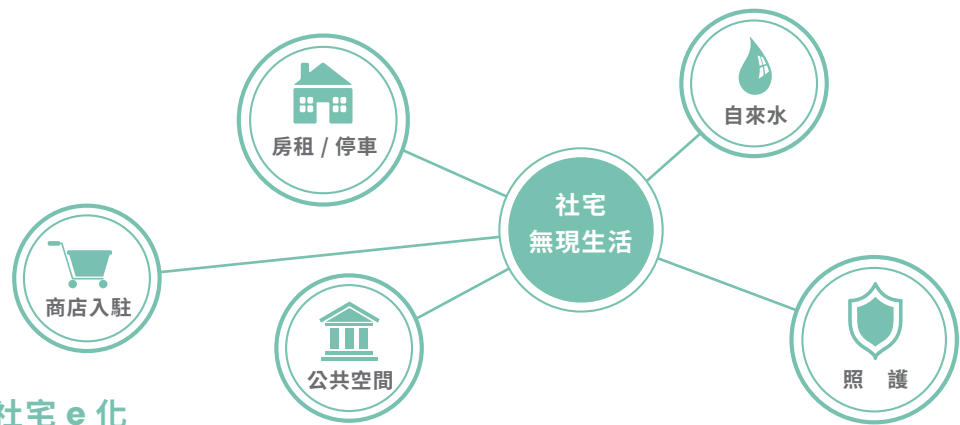
臺北市透過 2020 年三倍券加碼，讓臺北市政策工具之一的敬老卡、愛心卡、數位學生證在這一波振興列車中達到「轉型」目的，臺北市的長者與即將轉大人的高中職學生也盡量少接觸飽含細菌的紙鈔、貨幣，並開始習慣無現金支付。

推廣結果，55 萬張敬老卡有高達四成完成綁定，順利讓 20.4 萬名長者成為數位公民，出門只要一張卡即可暢行無阻，不僅便利又保護個資，更兼具防疫效益。



零接觸服務：公有場域無現金支付

「無現金支付」從北市府管理之公有場域及重點地區加速推動，讓民眾不必碰鈔票，也不用再跑一趟超商櫃檯，便民之餘更減少接觸風險。



具戰略思維的社宅 e 化

- 臺北市社會住宅具有「居住正義」、「城市美學」、「智慧建築產業」及「社會模式」等四大戰略思維，北市將以明倫為首個無現金交易示範社區，建立完整的悠遊卡 / 悠遊付 / 台北通系統（簡稱卡付通），社宅內所有消費與支付均透過一卡、一付處理。
- 透過「社宅雲」串聯北市公宅的住戶服務、物業維護、住宅維運，提升社會住宅管理的效率和品質。住戶透過 APP 即可通報檢修、反饋意見，重大事件如結合智慧社區消防火警偵測系統的警報也可第一時間推播通知。



校園

- 校園所有費用的交付（包括學雜費、班級費）、校內點餐等行為均採行無現金之支付方式。
- 北市 2020 年 9 月推廣校園繳費線上支付，讓父母輕鬆繳交學雜費等各種電子服務。數據顯示，小學綁定親子帳戶比例比國中高、國中比高中高；家長越年輕，接受度越高。

停車場

- 臺北市為使民眾停車繳費更便利，提供可在停車場繳費機使用現金、悠遊卡及行動支付等多元支付繳納停車費服務。
- 運用車牌辨識結合智慧支付，提供汽車車主「自動辨識、自動開啟閘門、自動扣款」的「3A 智慧進出服務」，車輛進出停車僅須 3 秒鐘。

地下街、公有市場及攤商

- 預計提前於 2021 年底前要求公有市場攤（舖）、北市府轄管之地下街商場店舖之攤商完成提供電子支付服務。
- 配合市集行銷活動持續推廣夜市使用電子支付。
由業者對簽約攤商實施教育訓練，並效仿大龍市場及南門中繼市場成功推動電子支付案例，請業者提供配套措施，提升攤商對電子支付接受度。



零接觸服務：線上市政 / 里辦數位基礎建設

從電子化政府走向線上政府，不僅是紙本流程電子化，而是重新打造以市民為核心的流程與文化。

市民服務大平台

市政數位轉型，過去民眾必須臨櫃洽公處理的事務，在家上網就能輕鬆辦理，以網路取代馬路，市政服務線上一站到位。



- ✓ 整合北市府 145 個機關
- ✓ 總計 1,400 餘項案件
- ✓ 近 2 萬項線上表單
- ✓ 申辦件數累計逾 61 萬件

此外，市民服務大平台也在 2020 年 5 月提供預約臨櫃洽公的功能，比照醫院掛號方式，讓民眾事先線上預約洽公後再依時前往，節省等候時間，也避免人潮群聚風險。



數位抽籤透明化

為達公共資源分配的公開透明，同時減少群聚風險，北市府針對特定有限性資源的申請服務項目，如公幼、社會住宅、公有停車場、活動抽獎等抽籤作業，建立數位抽籤（i-Drawing）平台，以線上數位抽籤方式進行，讓民眾再也不用漏夜排隊登記。

- 降低紙本抽籤的人為失誤、行政成本，並實踐無接觸式服務的政策目標。
- 採用區塊鏈技術，以公開帳本方式，從規則公告到結果公布，都可公開檢驗，讓民眾能更公平公正地獲得使用公共資源的機會。



里辦數位基礎建設

里辦是為民服務的最前線；透過里辦數位系統的建置，減輕第一線的作業負擔，也將北市府的服務觸角深入到鄰里，市政服務與里民服務以「一鍵可達」的方式無縫銜接。

在疫情的各種應對措施，例如，打疫苗很快，但找資料、登錄建檔就浪費了許多時間。同樣地，每次要發放物資、辦活動，也要浪費厚厚的紙本查找登記，浪費時間又不環保。

為了減輕里辦公室的負擔，北市府發起「里辦數位基礎建設計畫」，徵得 19 位有意願的里長擔任數位轉型先鋒，將里辦工作整個數位化。試辦期間，88% 的里長覺得滿意，北市府將持續蒐集里長的反饋，讓系統更數位、更便民。目標是疫苗接種、銀髮補助、發放回饋金等各種服務都能使用。

預計於 2021 年可在 456 個里辦公室提供服務，未來由里辦基層聯結各機關與整個市府的服務，以點、線、面的方式組織成一個完整的服務網絡。

零接觸服務：通訊診療

臺灣在人口結構趨向高齡化後，銀髮族的長期照護、就醫回診，以及醫療機構的人力不足問題逐漸浮現，疫情更催生了「零接觸」的醫療服務需求。透過通訊診療，將醫療機構的照護量能以雲端方式向社區及家戶延伸，則可作為落實分級醫療、改善醫療中心人力配置，並完善居家長期健康照護的最後一哩路。

北市府透過布建 5G 醫療專網，並以市轄醫療體系為示範、輔導北市醫療機構辦理通訊診療服務並加速應用，也讓北市相對豐富的醫療量成為其他縣市的備援，以遠距會診方式照護離島醫療需求。

■ 疫情期間指定臺北市 18 家醫院、52 家西醫診所、35 家中醫診所及 5 家牙醫診所（截止 2020/11/30）為臺北市通訊診療指定醫療機構

■ 囊括耳鼻喉科、眼科、小兒科及精神科等專科診所

■ 通訊診療不只照顧民眾健康，亦可達成防疫隔離目的

疫情改變就醫習慣 通訊診療需求推升

相對於其他領域，醫療在過去的數位轉型較緩慢，醫病雙方對於通訊診療的效率和品質信任度不足、缺乏經試驗可行的示範流程配套等都是原因。

臺灣過去由於醫療資源普及、就醫便利，推動遠距醫療在都會區未顯急迫性，然而在疫情之下，民眾的就醫習慣也出現改變，就醫人次減少，影響醫療院所收入，2020 年前三季西醫基層給付點數較前年少 32.2 億點，大量醫療院所需要接受政府紓困。同時，民眾若為避免暴露風險而延後就醫，對長期的健康亦是隱憂。

分級通訊診療+居家診療 慢性病個人醫療照護網

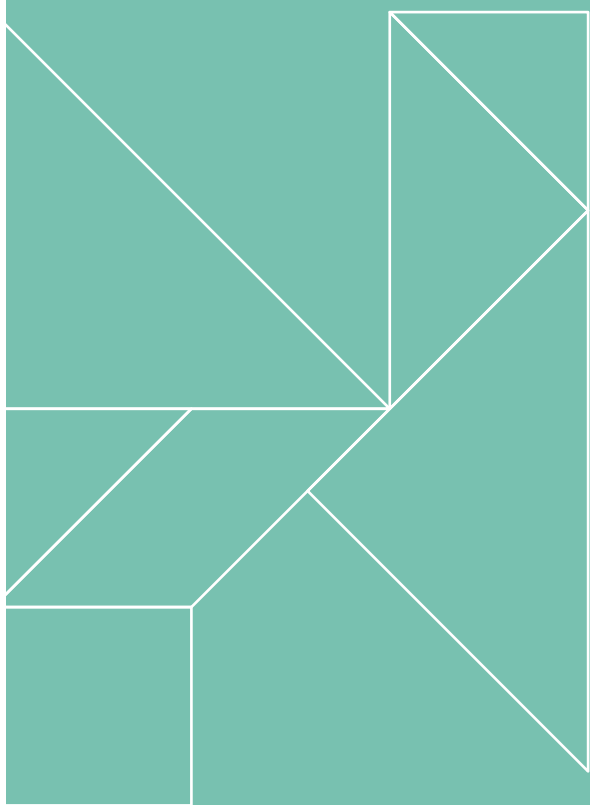
臺北市人口老化伴隨著疾病型態慢性化、照護內容複雜化及照護期間延長等問題，加上家庭結構改變、照顧人力缺乏，使得醫療照護已不僅是健康問題，更是社會議題。

有鑑於此，臺北市積極強化醫院與診所醫療合作服務，提升醫療體系服務效率，增進社區健康照護服務量能，並降低病情穩定但需頻繁就醫追蹤的慢性病患者因交通或行動不便造成的就醫障礙。

- 以聯醫 3,500 床的規模作為通訊診療示範場域，結合健康服務中心，以及社區內診所、藥房資源與大型區域醫院聯網，形成個人醫療網，在社區內即可以通訊方式先行處置，並視需求轉診。
- 設置 5G 醫療專網，滿足通訊診療醫病溝通及高精密檢查影像傳輸所需要的高速低延遲，並保障個人醫療資訊的資安需求。
- 推動可攜式電子醫療檢測儀器、居家式電子醫療檢測儀器等診療工具應用。
- 聯醫協助經濟部「跨域跨院遠距醫療計畫」，透過在地醫療院所，便利連江縣四鄉五島掛號聯醫遠距醫療門診，連線進行視訊會診。



立足臺北、超車世界



03



立足臺北、超車世界

我一直在思考疫情對臺灣產業會產生什麼樣的影響？結論是臺灣的經濟必須在疫情和現實、傳統和現代中取得平衡，同步進行數位轉型。

數位轉型不只是為了因應當前的處境，也會在臺灣社會形成一股走向理性、務實、科學的力量，促成一個讓人民可以信任的政府及正常化的社會；面對問題，以科學務實、尊重專業的態度發展出可行的解決方案，最重要的是讓人民有自由選擇、參與的權利，走向「共融社會」。

臺灣走出去、世界走進來，讓世界看見臺灣。

臺北市作為智慧城市的領頭羊，隨時都在嘗試新的方法、以創意的思維提出解方，我們不僅鼓勵市民參與，更主張公私協力，讓產業一起加進來解決問題。我希望建立一個市民、政府及產業三方聯合的平台，把產業推向國際，同時把國際城市的能量引介到臺北。

臺北市政府已將數位轉型列為首要工作，將「由內而外、由公而私」持續推動 e 化，未來也將視資金狀況發行「數位基礎建設公債」，秉持人民當頭家的理念，共同投資臺北市的數位基礎建設、支持臺北市的產業創新環境，在未來的新常態裡，持續保持防疫成功的優勢，成為一座真正的進步城市。

到底我們要留下什麼給下一代？我希望透過政府的力量，讓所有的人不會因為他的身分、性別、工作，而有不同的待遇，這就是我一直堅持數位平權的理念。透過數位的力量弭平城鄉的教育、醫療等落差，扭轉臺灣的貧富差距，實踐數位文化新願景。

揮別過去，讓我們一起攜手勇敢前進！



新 常 態 _ 新 臺 北

New Normal ◦ New Taipei

臺北市後疫情時代
產業數位轉型政策白皮書

發行人 | 柯文哲

發行單位 | 臺北市政府

地 址 | 110204 臺北市信義區市府路1號

電 話 | 02-27208889 (代表號)

網 站 | <https://www.gov.taipei/>



更多內容請參考

網址：<https://ppt.cc/f4296x>

