

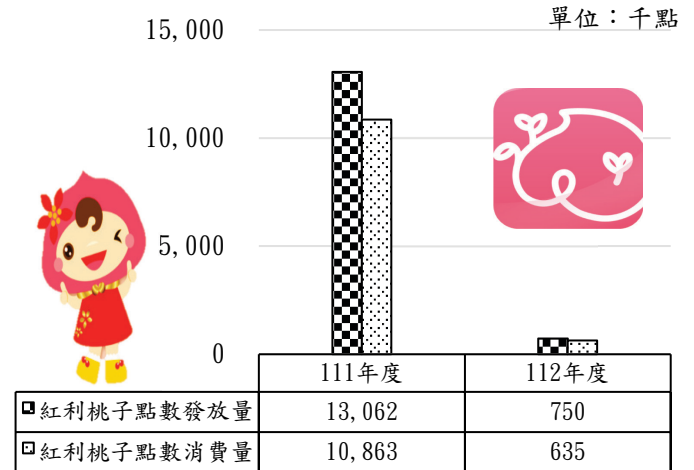
架構及資料異地備援、整合機制；另臺南市及高雄市政府業納入推動滲透測試及紅藍軍攻防演練，驗證偵測監控並找出潛在網路環境或系統漏洞風險，透過產官學研合作實務訓練，培育資安相關人才。按 111 年度市政府多數機關未建立異地備援相關機制，前經本處建請盤點重要核心與業務關鍵系統，妥為規劃異地備援機制，以維護資訊安全並達到資訊服務不中斷等目標，據復：刻正盤點重要核心與業務關鍵系統，規劃異地租用雲端運算資源或 IDC 機房方式。惟查截至 112 年底止，市政府僅建置官網之異地備援機制，對於推動其他核心關鍵系統建立異地備援機制之進展尚待加速建置，並參酌其他直轄市經驗，加強集結產官學研合作實務演練與交流，提升對潛在風險之識別與應對能力等情事，經函請檢討改善。據復：(1)市政府已於 112 年 8 月完成 B、C 級機關 VANS 導入，其中部分機關囿於經費，優先導入核心業務之資通系統，未將全部資訊設備導入，未全數導入部分將於 113 年底前陸續完成；113 年度並以 B 級機關確實導入 EDR 為重點工作，將研議資安防護機制之優先順位增加資源投入，提高 VANS 及 EDR 覆蓋率；(2)資訊資產未被識別或分類(比對名稱結果顯示為 N/A)數量過多，主要係 NVD 尚未納入資訊資產最新版本 CPE 條文、語系支援不佳、編寫邏輯未有一致性規範，致使第三方工具未能成功轉譯所致，現為全國共同遭遇之問題，將持續與 VANS 廠商研商改善方式並持續向中央反映，以有效提高其識別率，發揮弱點通報系統之功效；(3)已完成市政府重要核心及業務關鍵系統盤點，預計於 113 年底前導入備援機制，並積極爭取資安主動防禦計畫之相關補助，以增強市府整體資安量能及防護韌性。

2. 創新政府宣導模式，結合市政服務推動數位點數經濟，打造紅利桃子數位兌換機制平臺，以帶動市民卡申請量，創造智慧城市經濟循環，惟點數交易大幅衰退，且點數交易過程未按契約規劃，允宜加強研謀整體規劃及相關核銷機制，以確保資源投入帶來實質效益，增進數位服務效能。

資訊科技局為鼓勵市民使用桃園市市民卡便利功能，105 年度建置迄今，已完成市民卡資訊系統服務平臺，包含市民卡 APP、市民卡活動管理系統與市民卡主題等網站，為期長期發展與營運，並結合市政服務，提供市民更多元及便利功能，於 110 年度編列 1,400 萬元委外辦理桃園市市民卡網站 APP 系統優化案，建置專屬桃園點數兌換之廣宣平臺網站(紅利桃子)，並於 111、112 年度編列 3,765 萬元辦理紅利桃子相關之點數採購及行銷，其中 111 年度編列預算 1,740 萬元(含第二預備金 400 萬元)，用於購買紅利點數及辦理相關行銷活動，並為使紅利點數之經營管理能自負盈虧，俾將多餘利潤回饋市政府，同年 11 月辦理紅利桃子點數營運委託經營管理案(111 至 116 年度)。經查執行情形，核有：(1)111 年度試營運期間經推出「振興千萬預算」活動，共計招募 1,263 家點數特約商店，並發出紅利桃子點數 1,306 萬餘點(1 點等於 1 元)，發

送人次約 36 萬餘人，民眾花費點數總計 1,086 萬餘點，其中 12 月份平均每日交易達 1,060 筆、點數計 12 萬 7,245 點。惟 112 年度正式營運後，上半年尚無點數交易活動，至下半年 8 月份始由衛生局、人事處及客家事務局等舉辦活動並使用紅利桃子點數，112 年度合計發放 75 萬 480 點、民眾實際消費點數共 63 萬 5,490 點(圖 2)，其中平均每日交易筆數最高月份(12 月)之筆數共 65 筆(點數計 8,113 點)，較 111 年度同月份減少逾 9 成，且廠商

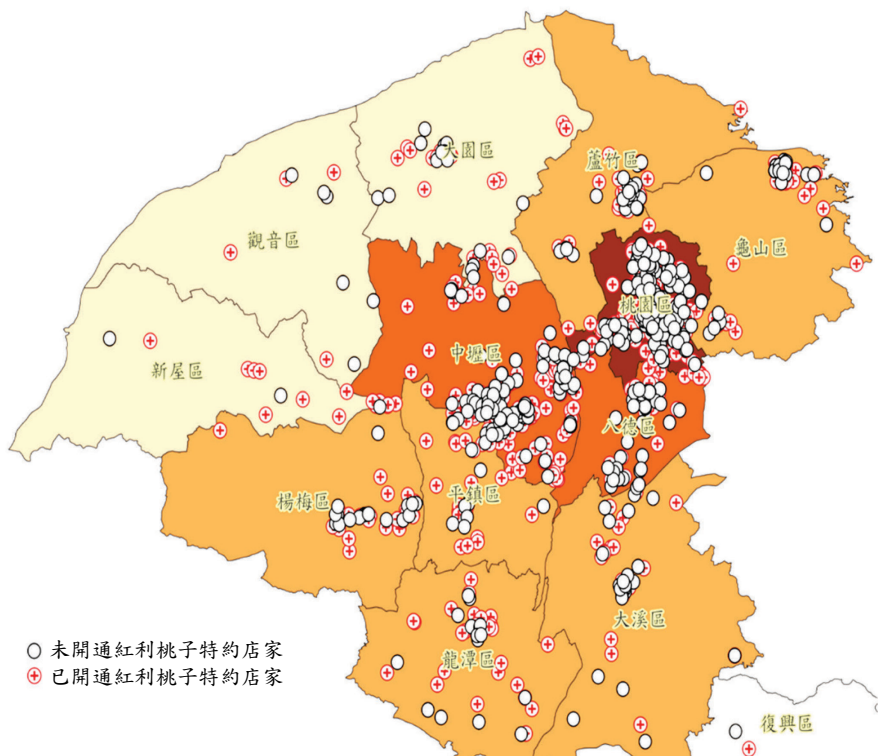
圖 2 111 至 112 年度紅利桃子點數發放量及消費量



資料來源：整理自資訊科技局提供資料。

營運所得額未達 100 萬元，無營運回饋金(僅收取權利金 30 萬元)。截至 112 年底止，特約商店增至 1,280 家，其中已開通紅利桃子點數交易功能者計 723 家(占 56.48%)，無開通者 557 家(占 43.52%)，且開通店家數量自下半年起逐月遞減，另經運用 Python 程式分別導入 selenium.webdriver 及 BeautifulSoup 分析模組，以網頁爬蟲自動化讀取桃園紅利桃子管理後臺特約店列表網頁計 1,974 筆店家資訊，並存取數據清單進一步篩選核准店家及排除歇業、停用及不續約者，截至 113 年 1

圖 3 桃園市紅利桃子特約商店分布



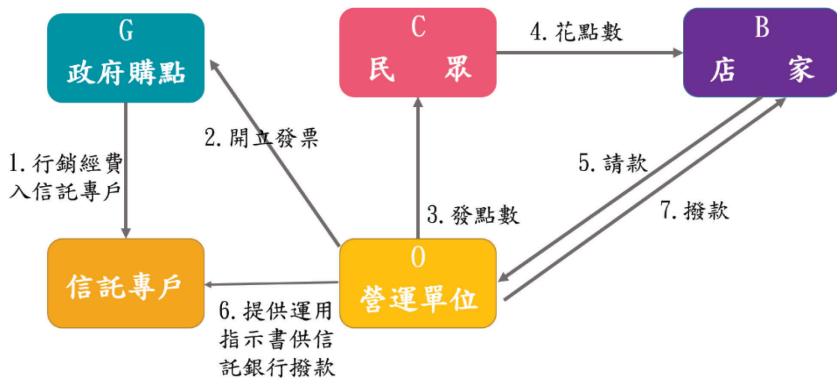
註：1. 資料時間：113 年 1 月 20 日。

2. 資料來源：整理自資訊科技局提供資料。

月 20 日止，已核准之特約商店僅剩 1,161 家，復運用數位圖資與資料平臺，將店家地址轉換為地理座標軸並套疊 QGIS 分析，發現轄內桃園區、中壢區及八德區等行政區多數特約商店之紅利桃子點數交易功能尚待開通(圖 3)，亟待研謀整體數位點數規劃及使用策略，確保資源投入帶來實質效益；(2)該局創新行銷模式建置紅利桃子數位點數廣宣平臺，並委託經營管理，按服務建議書徵求說明書略

以，得標廠商應另行開設本案之獨立營業登記及稅籍資料，用以洽簽特約商店、銀行信託機制、店家及廠商購買點數時作為簽約主體，每年以向主管稽徵機關報繳之營利事業所得稅為依據計算回饋金，並提供其營運之子公司，與本案之會計師事務所簽證報表。經查本案得標廠商按前項規定於 111 年 9 月成立點○成金紅利有限公司(營運單位)，再由營運單位於同年 11 月與信託銀行簽署信託契約，信託銀行支付(店家)款項時，應由點○成金紅利有限公司提供「運用指示書」，信託銀行再依指示匯款(圖 4)。

圖 4 紅利桃子數位點數經濟循環與信託管理機制



資料來源：整理自資訊科技局提供資料。

111 年度該局以試營運為由，紅利點數實際付款逕改以實支實付方式而未採信託機制，112 年度紅利桃子正式營運後，點數交易活動大幅驟減，且所有點數未依約向營運單位採購，致營運單位無營業所得，市政府亦無法依約計收營運回饋金，截至 112 年

底止，亦未有款項匯入信託專戶，致本案契約雖已明訂依信託方式辦理，惟實際價金給付卻未按信託流程執行，經函請檢討改善。據復：(1)紅利桃子因獨立於桃園市民卡會員系統，推展時並無整合，致無法實現資源共享及優化用戶體驗，且市政府資源挹注後，紅利桃子會員數及特約商店數量增加，惟無法帶動市民卡會員之成長，與市政府原發行市民卡宗旨與定位相牴觸，爰 112 年度疫情趨緩後，將經費回歸常態編列並挹注「市民卡 2.0」計畫，將紅利桃子之會員機制、特約商店、積點制及行銷活動等與市民卡進行整合，113 年度亦將建置全新市民卡 2.0 網站及 APP，讓市民得以行動載具使用既有實體卡之市政服務，並將積極邀請更多店家，俾提供民眾更豐富、多元之優惠管道；(2)112 年各機關採購點數係依政府採購法暨相關規定辦理，並採「實支實付」方式完成核銷，考量信託機制運作困難，未來將採用實支實付方式進行採購核銷作業，預計 113 年 7 月將辦理本案契約變更，將既有信託機制改為實支實付方式，以解決執行信託機制上之困難。

3. 持續推動智慧機器人 24 小時市民諮詢服務，惟系統日誌顯示存有影響效能運作情形，允宜加強診斷系統內存問題，並以資安及機敏資料保護為前提，持續精進詢答功能，以提升服務品質。

資訊科技局自 108 年起辦理智慧機器人 24 小時市民諮詢服務，訓練機器人學習市政知識，以自然語言文字對話方式接受詢答，提供市民 24 小時不間斷諮詢服務，據該局統計截至 112 年度智能客服題庫已逾 6,500 筆，涵蓋市政府 24 種業務類別，且每月平均約有 1,760 筆諮詢服