

高雄市政府 107 年度市政創新提案表

編號：62

項目	內容
提案名稱 (20 字以內)	開發高雄市政 LINE 聊天機器人，強化即時回復功能減輕人力負擔
摘要說明 (約 50 字)	開發專屬高雄市政的 LINE 聊天機器人，讓民眾可透過 LINE 來及時獲取市政服務資訊。
提案內容 (約 6 百~1 千 5 百字，可分項次、分段落撰寫；內容若參考國內、外案例、書籍文獻、網站資料等，應敘明引用出處。)	<p>1.問題描述：</p> <p>市民至市府機關辦理各項業務時，常常需要準備各種不同的資料文件。以前通常都是透過電話直接向承辦機關詢問，或者上網搜尋。前者市民雖然可即時的獲取相關的資訊，但僅限於上班時間，而且造成同仁額外的工作負擔；隨著網路時代的來臨，上網搜尋逐漸成為民眾擷取市政服務資訊的主要方法，上網搜尋雖然便利，不過在資訊爆炸的時代，市民可能因此陷入茫茫的資訊海中，還需花時間過濾網路上的資訊才能獲得正確訊息。</p> <p>隨著數位化時代來臨，LINE 已成為國人最普遍使用的網路通訊軟體，人們透過 LINE 可隨時與朋友進行雙向溝通聊天。而 LINE 聊天機器人是結合人工智慧與即時通訊軟體的新功能，可利用關鍵字自動回覆常見問題，只要民眾輸入想要查詢的業務便可自動回復相關資料，讓民眾能透過手機在線上即時獲取自己真正需要的資訊；另外也可主動發送訊息給用戶，讓市府機關可做到主動式的政令宣導。例如：</p> <p>(1) 市府各工程單位可發送其主辦之工程相關訊息，如工程規劃設計資訊、施工期程進度、預期達到的目標與效益等。像本局主辦的輕軌工程即可提供輕軌乘車購票方式、輕軌路口交通安全宣導、施工期間交維情形等訊息。</p> <p>(2) 當工程遇人民陳抗時，可主動發送說明及辦理情形予市民，爭取民眾對公共工程建設的支持。</p> <p>(3) 提供停(限)水、停(限)電、油價調整等民生資訊</p> <p>2.具體創新作為:(請確認您的提案於本市或本府政策尚未編列預算或交辦執行。)</p> <p>a. 只需要利用 LINE 加入好友就能直接使用這個服務，可大幅增加市民使用的意願。</p> <p>b. 結合 AI 人工智慧與網路即時通訊軟體提供市民與市府間便捷的溝通管道。</p> <p>c. 民眾可透過高雄市政 LINE 聊天機器人主動查詢辦理各項業務所需的</p>

資料，或者查詢各項市政訊息。

- d. 結合生活資訊，讓民眾可透過高雄市政 LINE 聊天機器人查詢高雄市各地交通狀態、天氣概況、空氣品質等。
- e. 市府機關可透過高雄市政 LINE 聊天機器人主動傳送市政訊息給市民。

3.經費來源：(公務預算、基金、民間或財務自償性等。)

公務預算

4.預期效益：(例如：人力、物力、經費之節省或行政效能、經濟效益之提升等，以量化為佳。)

- a. 可降低市府同仁採人工回覆市民諮詢的工作負擔，並節省相關的人事成本。
- b. 可節省市民查詢市政相關訊息所需的時間。
- c. 建立市府與市民間的溝通管道，提升市府形象。
- d. 市府可主動發送市政訊息給市民，提升宣傳市政的力道。
- e. 透過民眾對市政的了解度提高，來降低人民陳情案件的數量。
- f. 主動提供各公共工程資訊，期能降低各工程所遇到的人民陳抗力道，以利各工程的推動。

5.可能的風險或限制：

此功能為提供市府各單位訊息給民眾的平台，需有專責的主管機關彙整各單位。又因為該平台為系統自動且即時的回覆民眾的提問，須提供最新且正確的訊息給系統，若各機關對提供的訊息內容有修正，須即時的提供給主管機關進行更正，避免民眾接收到的資訊有落差。

6.參考資料出處：