

The background features a light blue grid with various 3D geometric shapes like planes, spheres, and wedges scattered across it, creating a sense of depth and movement.

智慧與溫度交會

AI 時代的政府服務

服務典範的移轉

人工智慧軟硬體的普及促成此次移轉

軟體當成一種服務
(Software As Service)

服務當成一種軟體
(Service as Software)

Service as Software 典範：OpenClaw

具備仿生手部功能

突破純軟體限制，具備物理或擬真操作界面的能力。能像人類一樣精準「點擊」與「操作」介面。

整合長期記憶

跨越單次對話限制，能記住複雜流成與系統歷史狀態，實現持續性的任務推進。



OPENCLAW

當AI具備手與長期記憶
以服務當成一種軟體的典範

智慧與溫度的交會：AI時代的政府服務的投影片，你的建議是？



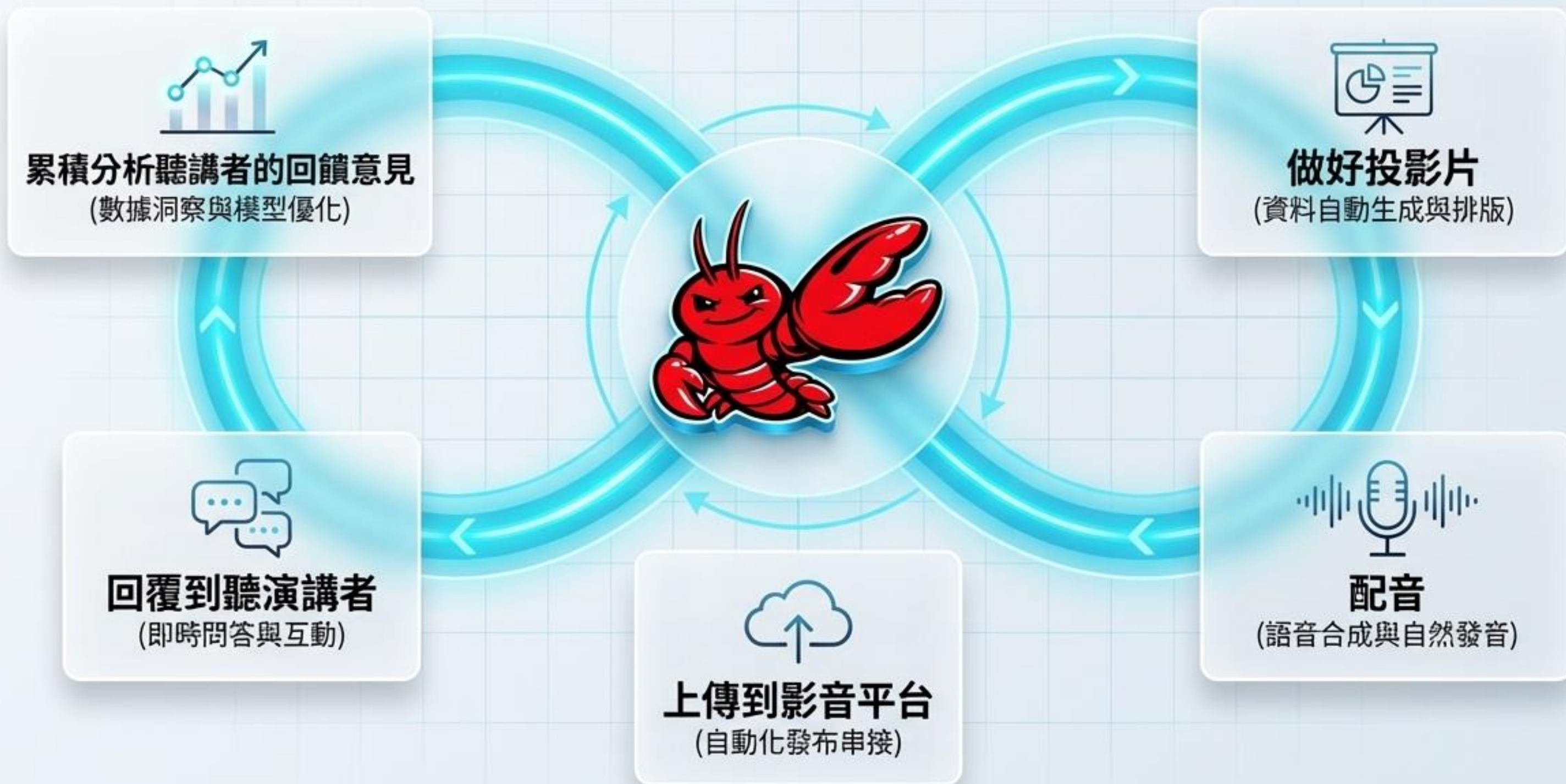
製作**「智慧與溫度的交會：AI時代的政府服務」**這份簡報，我們的核心目標是打破「科技冷漠」的刻板印象，並描繪出「人機協作」的美好願景。

針對這份投影片，我建議您採用**「提出痛點 → 展現科技 → 反思人性 → 提出解方（交會）」**的故事線。以下是我為您規劃的投影片結構建議與視覺設計心法：

1. 提出痛點 (Pain Points)

先點出傳統數位化過程中，民眾常感受到的「冷冰冰」或「流程繁瑣」，建立共鳴。

人工智慧代理人(龍蝦)可以做的事情是甚麼?

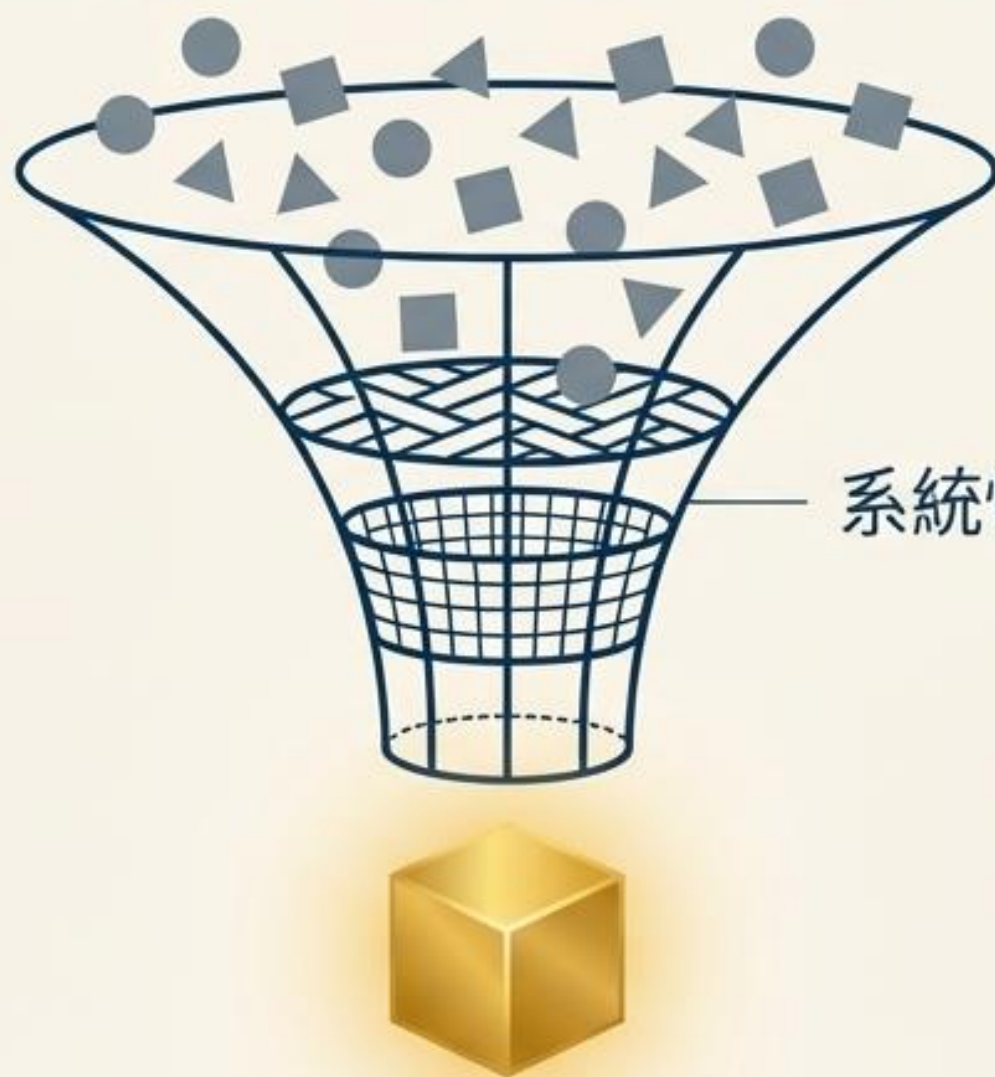


從提供工具到解決問題：服務典範的根本移轉

| | 舊典範：SaaS (軟體當成服務) | 新典範：Service as Software (服務當成軟體) |
|-------|----------------------|-------------------------------------|
| 核心焦點 | 提供單一功能的數位工具 | 充分發掘並了解民眾的真實需求 |
| 使用者負擔 | 民眾必須學習適應各個獨立的系統 | 系統主動適應並以人為本地服務民眾 |
| 最終產出 | 零碎的行政任務分別完成 | 系統性的分析整合後，提供完整的解決方案 |

服務當成一種軟體

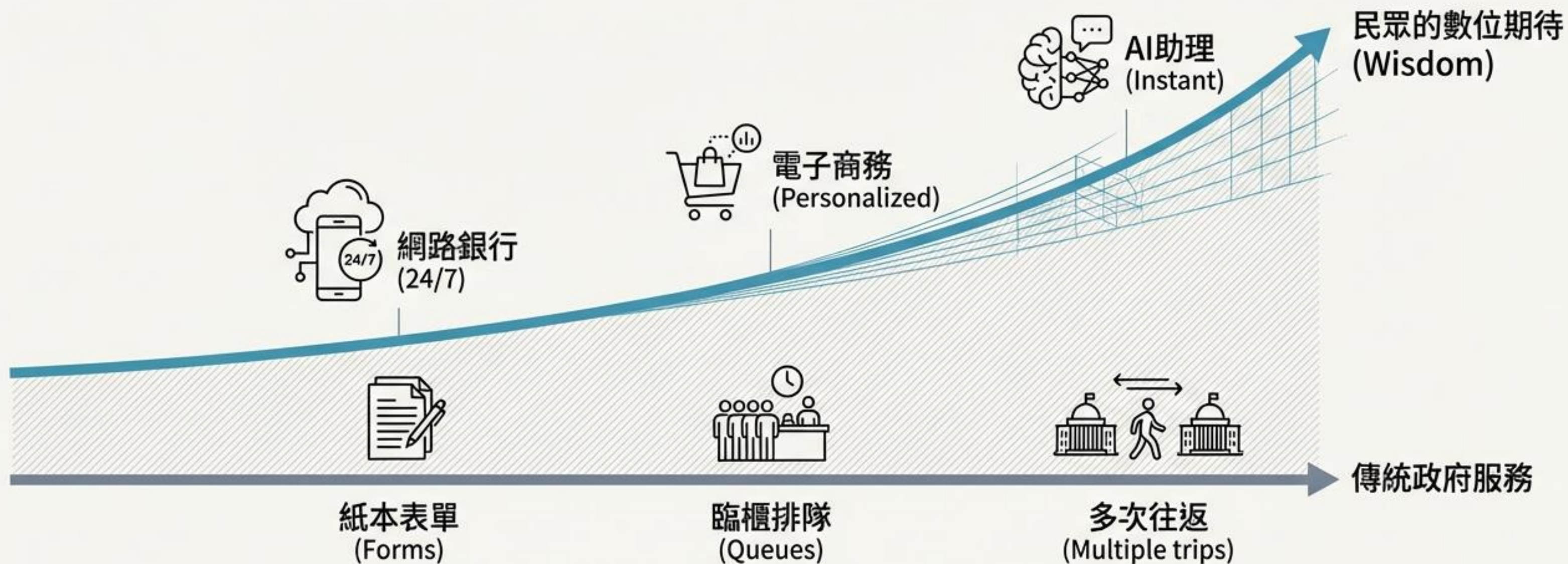
充分發掘或是了解使用者（民眾）的需求



系統性的分析整合後

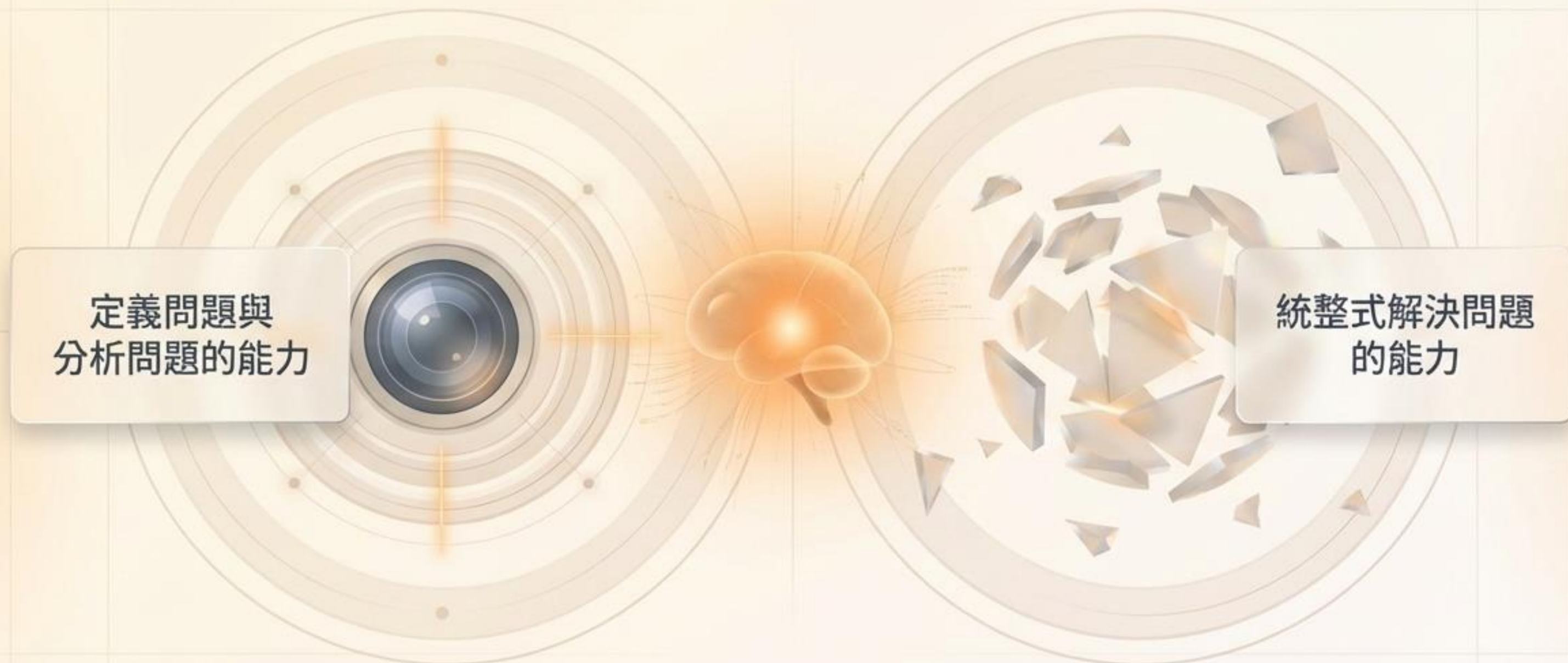
提供一個完整的解決方案

數位時代的服務落差正在急遽擴大



真正的問題不是政府「要不要」導入AI，
而是如何利用AI縮小這道急迫的服務落差。

新時代服務提供者的核心戰力



這是無可取代的文官專業底蘊

服務提供者必備能力：駕馭代理人



1

嚴謹的邏輯推理提出
清楚的工作流程



2

充分了解人工智慧工
具並有效組合應用



3

發展出可信任且低風
險的人工智慧代理人

關鍵成果

廣度

服務方案的資訊擴及
每一位有需要的民眾

深度

服務有品質的涵蓋
每一位有需要的民眾



不遺漏任何一個人



行政創新實證：財政部遺產稅服務

行政創新與數位治理案例 / Taiwan MOF Service Innovation

驅動轉型的四大政策目標



行政成果：重塑服務體驗

~~30個工作天~~ → 3分鐘

申報流程大幅簡化

90%

民眾跨單位申請文件的奔波次數完全免除

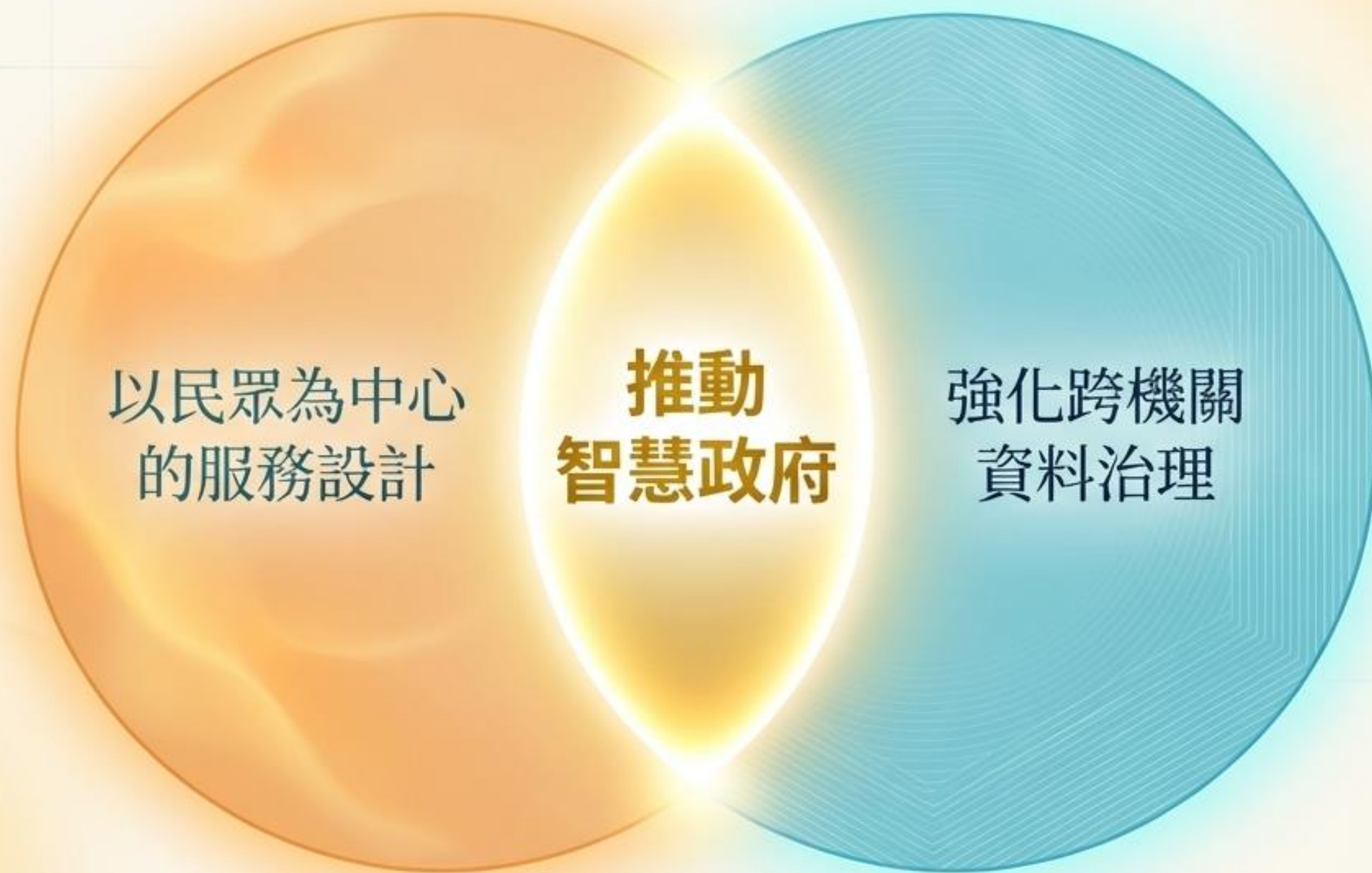


報稅錯誤率下降



行政效率提升

政策意義：智慧與溫度的具體實踐



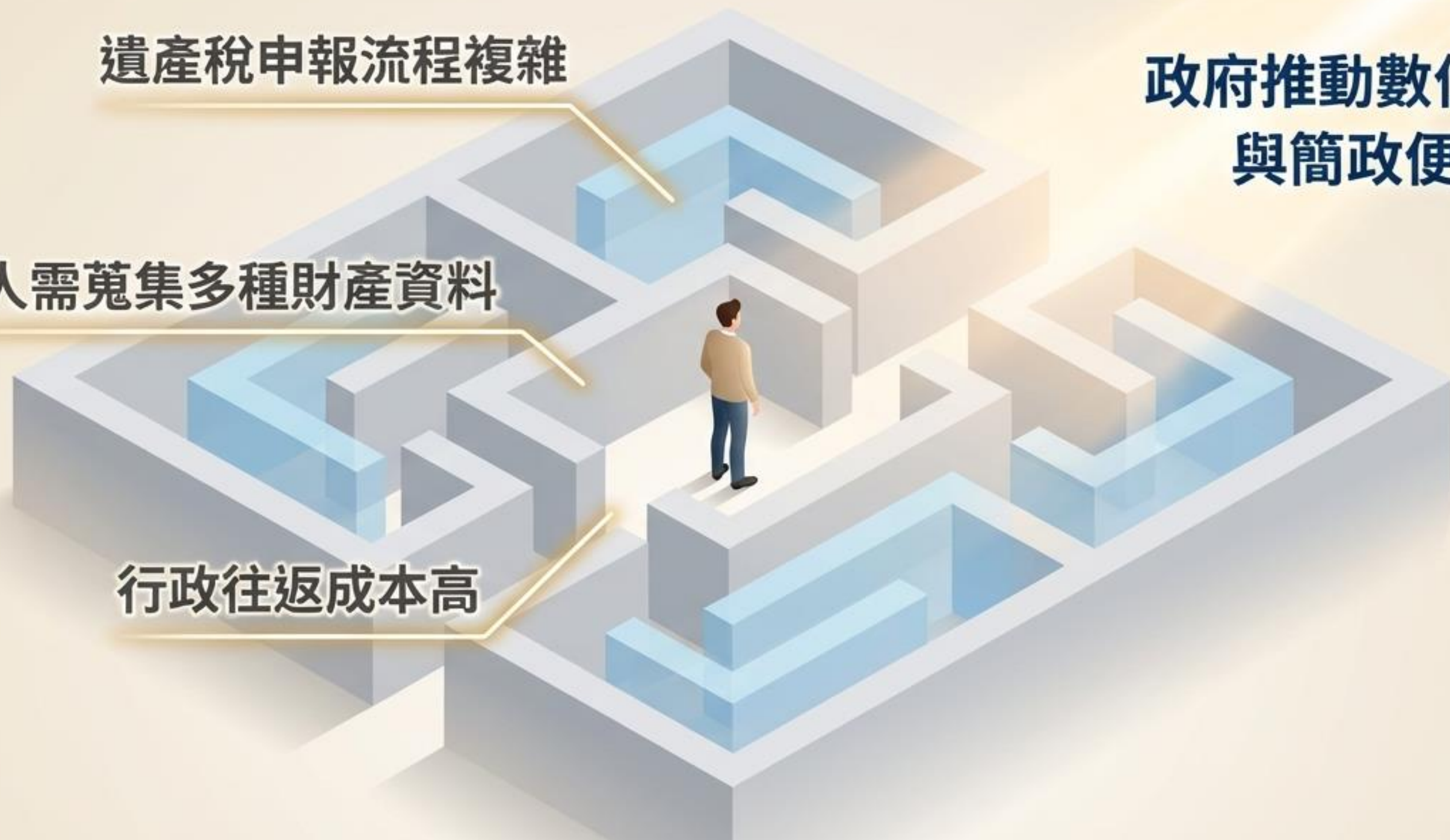
改革前的痛點與轉型的契機

遺產稅申報流程複雜

政府推動數位政府
與簡政便民

繼承人需蒐集多種財產資料

行政往返成本高



創新措施一：遺產稅稅額試算服務



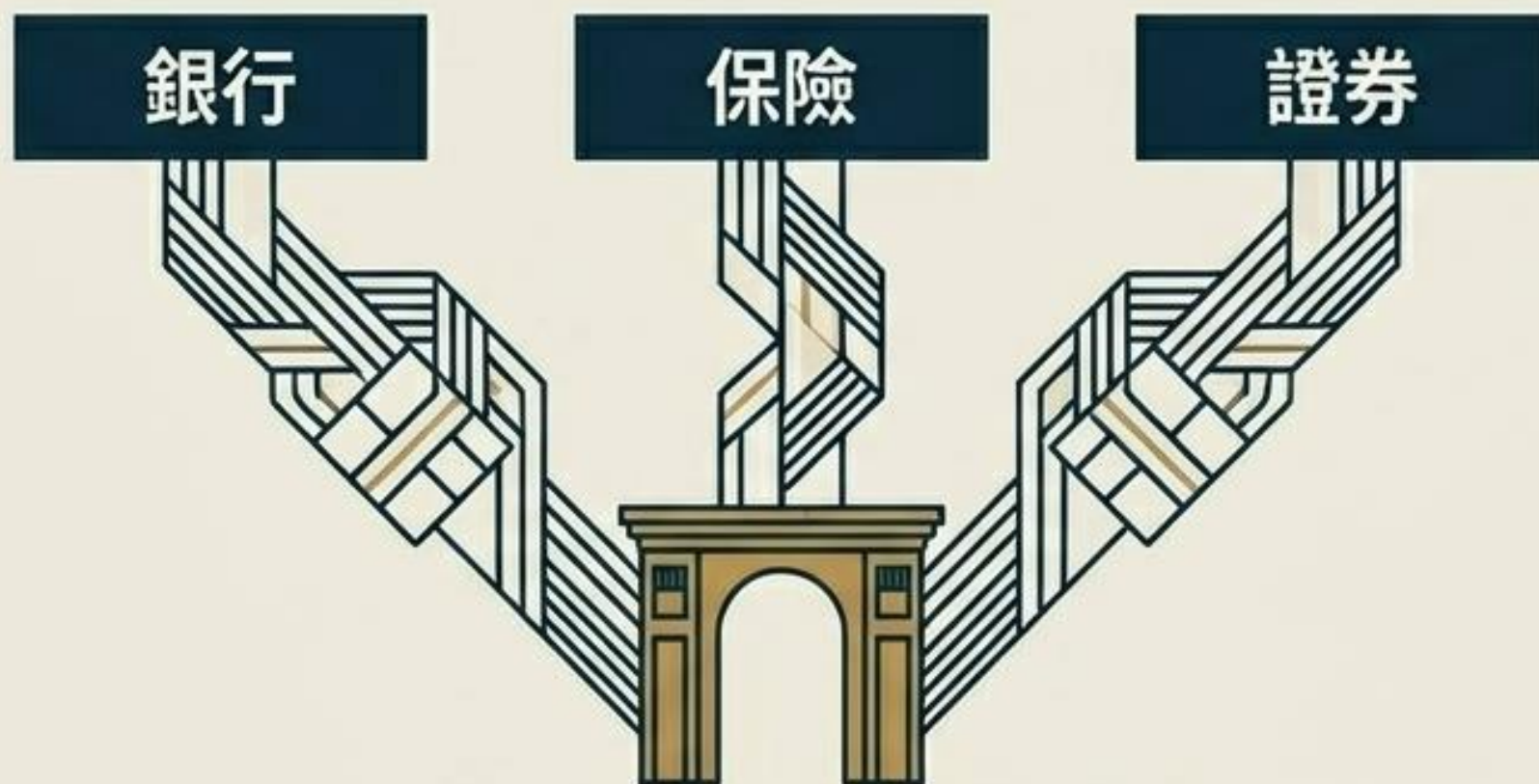
政府先行計算遺產稅



民眾確認即可完成申報

- 適用財產種類較單純案件
- 類似綜合所得稅試算制度

創新措施二：金融遺產單一窗口



一次申請即可查詢金融資產



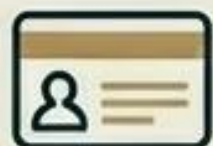
減少逐一機構查詢的時間

創新措施三：全程線上申報

自然人憑證



健保卡



行動憑證

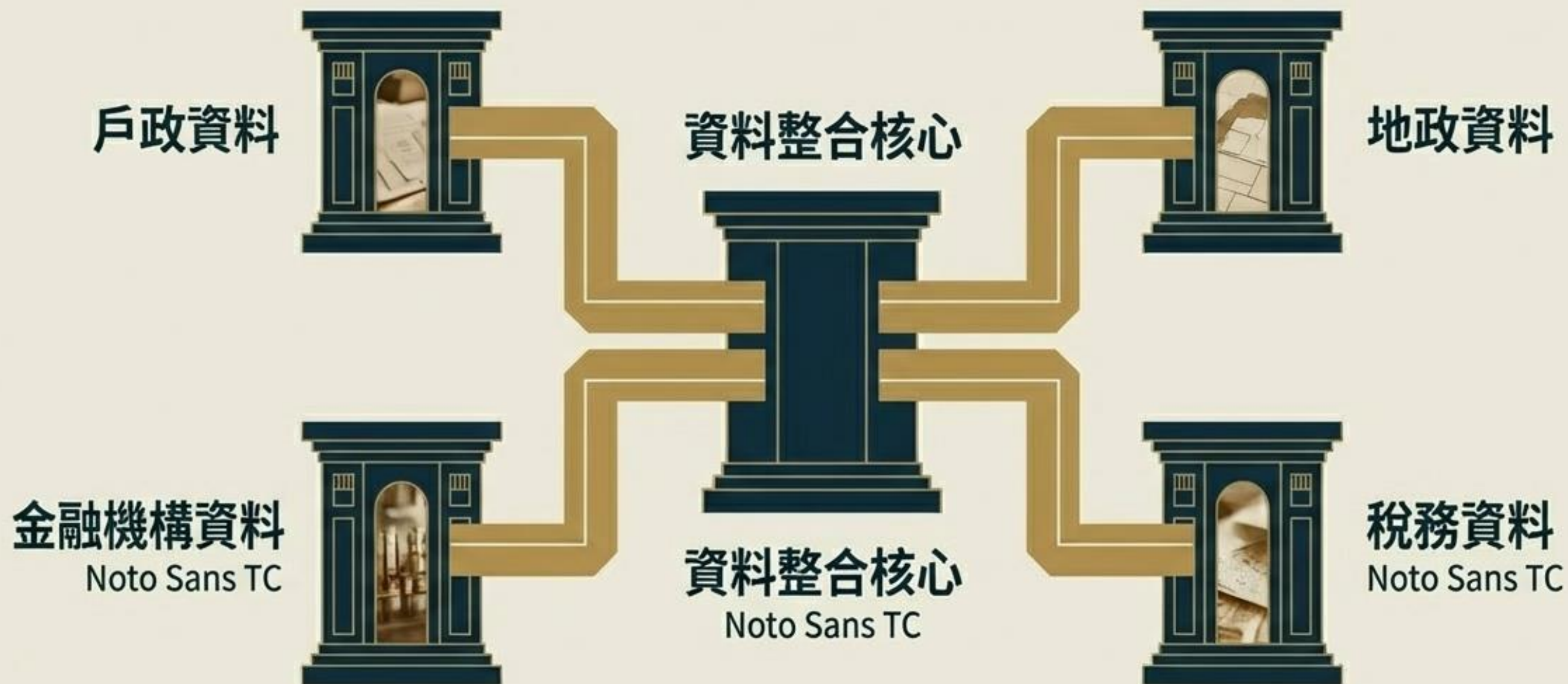


電子化申請
與文件傳送



QR code
確認試算結果

創新措施四：跨機關資料整合



階段小結：從行政簡化到智慧政府的展現



財政部遺產稅服務創新展現：智慧政府與行政簡化的重要成果。可作為公共行政與政策創新案例。

當 AI 與數位化完美解決了「可預測」的常態性行政業務，政府的核心價值將轉向何處？

建立政府部門緊急應變的能力



人的價值與決策

政府部門緊急應變能力是人工智慧無法取代的。
必須透過人的判斷決策、專業能力及組織創新
推動變革。

Covid-19 應變體制改進





光復鄉堰塞湖溢流的救災與重建

地方政府的職守崩壞

9/21 11:00 黃色警戒

應當作為：弱勢族群先行撤離

實際荒唐行徑：

鄉長林清水持續宜蘭參訪行程，傍晚返回花蓮未坐鎮指揮，竟與軍方餐敘。

9/22 07:00 紅色警戒

應當作為：影響範圍擴大至 1744 戶，必須執行「強制撤離」

實際荒唐行徑：

1. 擅離職守：下午 14:35 鄉長擅離災害應變中心，赴鳳林鎮「植牙」。
2. 虛構數據：與民政課長在 EMIC 應變管理系統捏造數據，假報 3213 人已撤離，虛構剩餘 5238 人為垂直避難，營造「已完成預防性撤離」假象。

沉痛代價：19人枉死 / 鄉長林清水遭求刑 10 年 / 100萬交保



中央政府的承擔與重建

17 天

總協調官季連成 坐鎮災區

接管失能地方體系

迅速整合跨部會資源

從無到有完成救災與初步重建

“ 「科技能提供極致的效率，
但面對生死存亡的災難，
唯有公務員的『責任』與『承擔』，
才是無法被取代的最終防線。」 ”

天下雜誌

CommonWealth Magazine

- 16 美伊戰爭 中國盤算
- 20 治債與通 誰將受害？
- 24 通膨再起 降息期望？
- 34 解開 AI 國家小競標
- 44 她們為何不婚不生？

2024年3月18日 - 3月25日

缺額率創新高，公共服務危機全民買單

公務員崩潰中

勞工、弱勢、血汗、
公職離職率創新高 - 國家陷入失能危機 -
直擊五大崩潰現場 - 誰能想開公務員？ p.58



打造公務員可以發揮專業的環境

1. 法律與完備的支持體系
2. 行政減量
3. 重建獎懲制度
4. 優質專業繼續教育制度
5. 回歸專業行政的原則