

AI 時代政府服務創新趨勢研討會

全齡共融 社會平權

意藍資訊 董事長 陳甫彥

2026年3月25日

服務創新

【主動智能化】

政府服務之轉型與未來展望

~陳甫彥的觀察心得 AI筆記

【政府服務之轉型與未來展望】

回顧過去十載，政府服務已完成階段性的體質重構，奠定了堅實基礎：

1. 從「標準化」跨越至「數位創新」：由單純的流程自動化，轉向以數據驅動的增值服務。
2. 全流程一站式無縫體驗：打破機關隔閡，從「單一窗口」進化為整合性的跨部會全流程服務。
3. 社會關懷與在地化深耕：精準對焦偏鄉與弱勢族群，落實具備在地溫度的普惠金融與服務。
4. 公私協力與跨域生態系：建立開放架構，廣納民間創意與產業力量，共同解決公共問題。
5. 落實日常，回歸服務本質：扭轉「為獎而作」的文化，確保服務升級能真實融入民眾的日常生活。

2026 年，邁向「主動智能化」的五大發展策略

在 AGI 與 AI 代理 (AI Agents) 全面爆發的時代，政府服務應從「被動數位化」升級為「主動智能化」：

1. 自主代理 (Agentic AI)：從增值轉向行動

- 願景：AI 不再只是回覆訊息，而是具備「自主行動能力」的辦事員。
- 核心：實現「服務找人」，由 AI 自動監測資格、主動代辦申請，民眾僅需進行最後核定。

2. 主權 AI (Sovereign AI)：安全與預測的雙軌並進

- 願景：運用私有雲與主權 AI 技術，在確保國家與個人數據主權的前提下，深度挖掘數據價值。
- 核心：利用大數據精準預測「生命週期需求」，在民眾面臨教育、就業或退休等轉折點前，提前布建相應服務。

3. 實體 AI (Physical AI)：無感且無障礙的空間融合

- 願景：將 AI 算力融入實體空間、硬體設備與公共建築中。
- 核心：透過機器人與智慧感測系統，提供無死角的無障礙引導與實體申辦協助，達成「服務即空間」的境界。

4. AI 治理與數位韌性：守護公信力防線

- 願景：建立嚴密的 AI 倫理監督機制，防範演算法偏見、假訊息及深偽 (Deepfake) 攻擊。
- 核心：強化數位韌性架構，在技術高度轉型的同時，確保政府資訊的真實性與大眾信任。

5. 賦能員工：打造「AI 共同協作」的工作環境

- 願景：將「內部賦能」列為關鍵指標，運用 AI 釋放基層人力。
- 核心：利用 AI 處理繁瑣行政與公文初核，讓公務同仁能將專業精力聚焦於複雜決策與深度的人文關懷。

總結：推動代理式 AI 落地百工百業

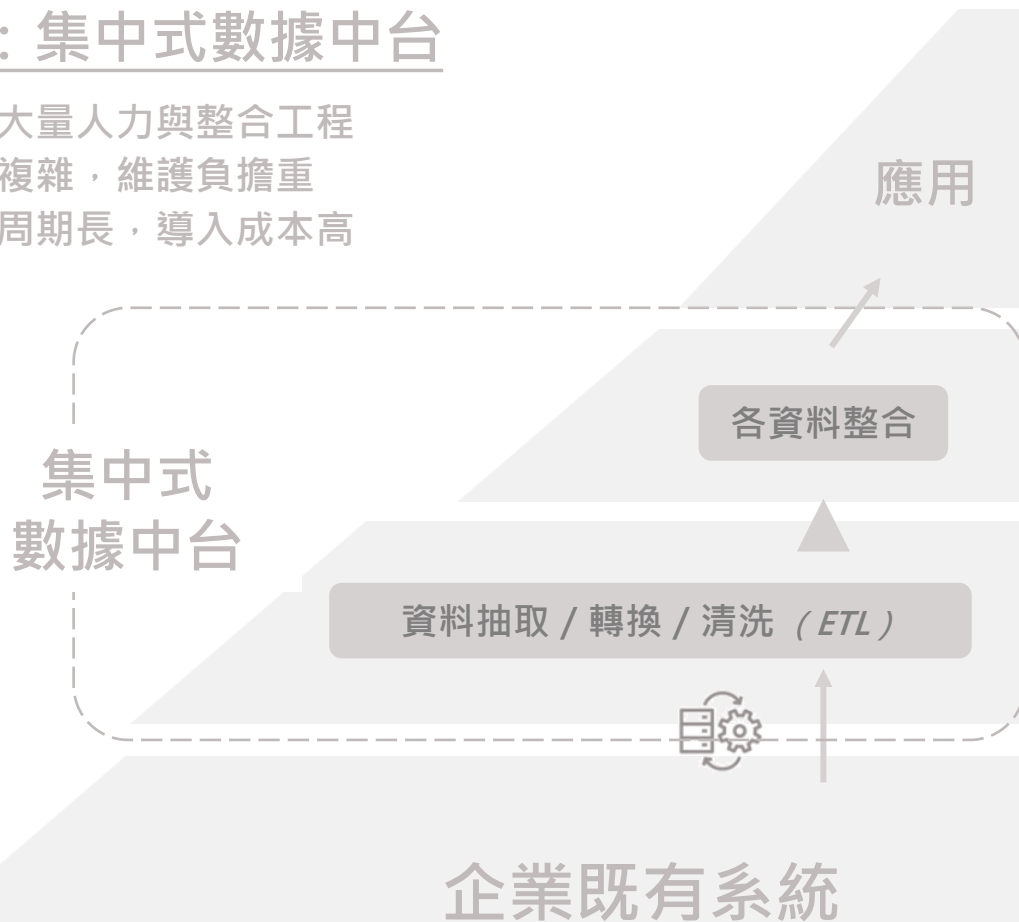
經濟部 2026 智慧創新大賞 的核心訊息指出：「代理式 AI (Agentic AI) 」正在打破虛擬與現實的邊界，全面滲透至百工百業。這不僅是產業的轉機，更是政府服務的轉捩點——當 AI 從單純的工具演化為具備執行力的夥伴，政府的運作將更趨向隱形化與高效化，真正實現 AGI 時代下的智慧治理。

AI Agent 驅動數據整合新樣貌

從「建置數據中台」轉向「AI Agent 協調整合」，降低整合門檻、縮短部署時間、提升導入成功率

過去：集中式數據中台

- 需要大量人力與整合工程
- 系統複雜，維護負擔重
- 建設周期長，導入成本高



新：AI Agent 協調整合

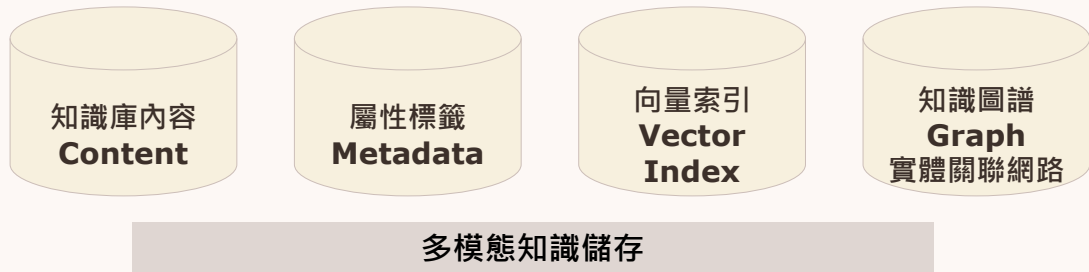
- 無式整合既有系統
- 不侵入需重建資料架構
- 部署快速、導入門檻低



資料來源：eland意藍資訊x2026年智慧城市展

Knowledge Builder

快速打造專屬 AI Agent



AI-Ready Knowledge
(具備語意的知識)

支援高品質 RAG
問答的知識基礎

【知識單元 1】
輝達 (NVIDIA) 網路事業資深副總裁 Gilad Shainer 在 GTC 大會上，接受《三立iNews》專訪，直言台灣供應鏈是輝達打造「AI工廠」不可或缺的戰友，並點名台積電 (TSMC) 在先進封裝領域的卓越貢獻...

分類：[TSMC] > [營運狀況]
日期：2026-03-19
原始連結：
<https://inews.setn.com/news/1809576>

TSMC, NVIDIA

營運狀況

在 GTC 大會, AI

Information
(結構化資訊)

提煉為 AI 可讀懂、標準化、
具備上下文的知識單元

語意分塊
保留語意完整性

Metadata
萃取與溯源

AI
知識標註

內部文件
外部網站
多種來源

異質格式

非結構化

Raw Data
(雜亂原始資料)

AI 無法辨識，可能產生幻覺

資料來源：eland 意藍資訊 x 2026 年智慧城市展

Thank You

國發會官網: 「AI時代政府服務創新趨勢研討會」會議資料(北區場次)



https://www.ndc.gov.tw/content_List.aspx?n=36AD1C33BD4F0280

