

●台北卡整合服務—台北城市價值縮影

臺北市府資訊局分析師 呂世良

壹、前言

隨著資訊科技發展日新月異，其所帶來的影響與效應正改變著你我，舉凡如雲端運算、物聯網、無線網路與行動應用服務等，任一項科技將影響著我們未來的生活型態與樣貌。而隨著民眾的資訊素養愈來愈高，政府也著手思考如何將資訊科技與便民服務做有效結合與應用，提供與市民生活相關的市政服務，於是智慧城市成為各地方政府市政建設重要目標之一。

為讓市民能享受優質的智慧化生活，臺北市政府推動「智慧臺北城」計畫，規劃從城市基礎建設、政務治理、政府服務、資通訊產業以至於市民的日常生活等各個層面進行變革，以營造符合社會、經濟及科技發展趨勢的智慧新首都。而臺北市政府各機關也著手在此架構下，思考如何結合資訊科技提供市政服務，例如：公開資料、行動服務 APP、公民投票參與 i-Voting、大數據 BigData 與行動支付，甚至擴及至智慧交通、健康照護、數位教學、無線網路與基礎設施等。

「台北卡整合服務」即是秉持此思維模式，為讓市民能更有效與方便的存取與使用市政服務，「台北卡整合服務」匯集各機關市政便民服務與資源，透過數位化卡證，建立單一、整合、安全的市民數位 ID 與認證機制，連接各項公共網路服務與實體服務，提供市民在洽公、休閒、交通等各項生活應用上便利的識別及支付工具，同時提升市民對於城市的認同感及光榮感。

此外「台北卡整合服務」未來將規劃提供具體服務導向績效指標 (Key Performance Index, KPI)，以利機關進行服務創新，讓機關能充分掌握市民使用市政服務需求與期待，並匯集更多機關資源，提供與市民有效連結之市政服務。期望藉此能提高民眾對市政服務滿意度與政府施政滿意，進而連結民間業者結合台



北卡推出更多服務應用，共同達到產業活絡與創造經濟價值。

圖 1 「台北卡」圖樣

貳、服務緣起

有鑑於科技日新月異，第一張數位化卡證概念於法國問世後，經過多年演進，數位化卡證應用已從早期的公共電話、醫療、銀行擴及至交通、購票與紅利點數累積等應用範圍。而在國內，數位化卡證亦已處於蓬勃發展階段，91年9月30日起上市的「悠遊卡」即是一張整合臺北市捷運、聯營公車與停車票證之 IC 電子交通票證。99年4月起，悠遊卡亦開始提供小額消費應用服務，從此悠遊卡正式從交通票證轉變為貼近民眾各式生活需求之 IC 電子票證。

隨著從悠遊卡所獲得的經驗，與政府發展大眾運輸政策下，各地方政府也著手發展相關應用，從原先交通票證逐漸擴展至購票、特約小額消費、圖書借閱證、觀光景點門票、繳交行政規費等，例如：92年臺北市政府社會局與公共運輸處發行之「敬老悠遊卡」、「愛心悠遊卡」提供長者、身心障礙者搭乘大眾運輸工具直接享有乘車補助、102年臺北市政府衛生局發行「台北卡—二代健康卡」，提供民眾可隨時查詢個人健康資料，進行自我健康管理，同時提供集點服務，鼓勵民眾積極參與健康促進活動累積健康點數。

儘管立意良善，但民眾持「台北卡—二代健康卡」無法享有其他機關所提供之便民服務，且其他機關亦仍各自發行相關服務卡證，造成民眾須管理多張卡片；同時申辦與使用各項市政服務時，亦須轉換多張卡片。有鑑於此，若將卡證依適當規劃進行整合，便能擴大應用範疇與便利性，多卡合一已成為未來重要趨勢。

故 103 年起，臺北市政府資訊局推動「台北卡整合服務」整合本府各局處資源，透過跨局處協調整合各項市政卡證服務，並提供多項市政服務推廣集兌點活動，同時持續規劃加入更多元的便民服務與福利，期望提供給所有生活於臺北市的市民，皆可「一卡在手、悠遊台北」。

參、「台北卡」演進歷程

「台北卡」演進歷程從過去、現在與未來，共分成三階段，分述如下：

一、台北卡 1.0 (悠遊卡應用階段)

102年4月30日臺北市政府衛生局發行「台北卡—二代健康卡」，提供民眾可隨時查詢個人健康資料，進行自我健康管理。同時提供集點服務，鼓勵民眾積極參與健康促進活動累積健康點數，並回饋給市民兌換現金或獎品，以提高市民參加健康促進活動意願，增進市民健康。惟民眾持「台北卡—二代健康卡」無法取用其他機關提供之便民服務，且其他機關仍各自持續發行相關服務卡證。民眾外出得同時攜帶多張卡片，使用各項市政服務時，亦須轉換多張卡片，無法憑一張卡即可使用市府提供之多項業務。另外，民眾使用各機關市政服務之相關資訊，卻也分散於各局處業務系統內，無法有效整合利用。

二、台北卡 2.0 (卡片整合階段)

為了整合本府卡證，103年10月13日資訊局推動「台北卡整合服務」，結

合本府各機關市政資源，透過跨局處協調進行申辦業務、服務推廣活動與系統整合，規劃整合各項市政卡證服務，包括衛生局「二代健康卡」、教育局「數位學生證」、社會局「敬老悠遊卡」、公共運輸處「愛心悠遊卡」、「愛心陪伴悠遊卡」等，以及提供多項市政服務推廣集兌點活動，並陸續加入更多元的便民服務與福利優惠，提供給所有在臺北城市生活的市民，持一張「台北卡」即可輕鬆便利的取用臺北市政府所提供的各項市政服務與福利優惠。

三、台北卡 3.0 (服務導向階段)

104 年起，臺北市政府將持續擴大整合本府各式卡證(包含紙卡、塑膠卡與條碼卡)，提供便捷申辦服務外，亦將同時提供各卡證服務取用量數量績效指標 KPI，包含民眾使用服務之次數、歷程與頻率，供服務機關參考與改進服務品質，並透過機關之間良性競爭互動，推出更多優質市政服務，以有效貼合民意與市民需求。



圖 2 「台北卡整合服務」演進歷程

肆、「台北卡」服務特色

為提供市民更便捷申辦與使用台北卡，「台北卡整合服務」做了以下的創新應用，說明如下：

一、整合機關各卡證

「台北卡」利用悠遊卡結合了各機關的卡證服務，為達到多卡合一目的，以本府各局處常態性發行之悠遊卡為優先整併對象。目前已整併卡證包含衛生局「二代健康卡」、教育局「數位學生證」、社會局「敬老悠遊卡」、公共運輸處「愛心悠遊卡」、「愛心陪伴悠遊卡」，「台北卡」將這些服務通通都整合在一張卡片，市民藉由一張卡片即可享有健康管理、乘車優惠、場館優惠等服務，還可參加市府各項活動，累積點數兌換悠遊卡儲值金。此外，有鑑於臺北市民普

遍皆已持有悠遊卡，為擴大便民措施服務範圍，「台北卡整合服務」亦開放市民自持悠遊卡或已申辦之卡證至發辦卡服務窗口辦理加入台北卡，並進行多卡歸戶作業，開通所有卡證對應之服務項目。目前台北卡整合各卡證服務與實施對象說明如下：

表 1 台北卡整併各卡證服務名稱與適用對象

卡證名稱	對應服務名稱	適用對象
數位學生證	數位學生證服務	包含教育局管轄之大專院校、公私立高中、職，國中及國小學生。
敬老悠遊卡	敬老乘車證服務	設籍並實際居住本市之年滿 65 歲老人、年滿 55 歲原住民。
愛心悠遊卡、 愛心陪伴卡	愛心乘車證服務	設籍並實際居住本市領有身心障礙手冊之身心障礙者。
二代健康卡	健康服務	設籍本市中低收入戶、原住民等弱勢族群及 0-6 歲學齡前兒童。

二、提供多元便捷的申辦管道

為讓市民更容易與方便的申辦台北卡，「台北卡整合服務」提供市民親臨至臺北市政府各機關台北卡申辦作業窗口，包含臨櫃申辦，如：12 區公所、12 區健康服務中心、臺北市立聯合醫院、機關學校窗口、集兌活動現場服務櫃台等實體服務櫃台，同時亦可藉由台北卡官網，線上辦理申請作業、查詢申辦進度等。透過網路、臨櫃等一站式服務，主動分派申請至各服務機關，提供民眾更便利的申辦體驗。

三、提供市民貼心服務

市民申辦台北卡後，台北卡系統將主動通知市民各項服務申辦進度、補正及交付訊息。市民亦可於台北卡官網即時查詢台北卡點數、參與之服務推廣集兌點活動，並進行線上意見回饋、滿意度調查填寫，以反復檢討提升服務品質。

四、單一窗口與現場製發卡

在台北卡 1.0 階段，若申請「敬老悠遊卡」、「愛心悠遊卡」等卡證，市民申辦完成後將由各區公所彙集製卡清冊，以公文交換方式送至悠遊卡公司，待悠遊卡公司製完卡後統一送回各區公所，再由區公所通知市民前往領卡，此申辦到領卡往往至少需要耗費 2.5 周的時間。

現在透過「台北卡整合服務」，市民到各區公所、各健康服務中心與聯合醫院的台北卡單一窗口申辦後即可現場領取個人化卡證，不須再像以往要等候 2.5 周的製卡時間。



圖 3 單一窗口與現場製卡服務

五、多樣化集點活動與便利兌點服務

市民持台北卡除享有原有卡證服務外，還可參與市政服務推廣活動，例如：卡證歸戶贈點、健康篩檢、運動集點等活動，市民在享受市府貼心的便民服務外，同時還可累積「台北點」。

台北點是為了增加各機關提供民眾參與市政服務推廣活動所累積點數之流通性，於台北卡上提供之單一點數。臺北市政府各機關舉辦的服務推廣集點活動的「台北點」皆可共同累積兌換，台北點兌換加值金比例為台北點 1 點兌換等值新臺幣 1 元之悠遊卡加值金。

市民累積台北點後，可至 12 區公所、12 區健康服務中心與運動中心、臺北市立聯合醫院，甚至在台北捷運站 113 個地點，將台北點兌換成悠遊卡儲值金，進行小額消費，此為領先全台各縣市市民卡的創新應用。

六、文化場館購票及周邊商品優惠

除各機關舉辦之服務推廣集兌點活動外，市民憑「台北卡」還可享有臺北市 14 個文化場館的購票與周邊商品優惠，如西門紅樓、士林官邸、草山行館等知名場館皆有配合。此外，為推動智慧城市交流，臺北市與臺東縣攜手合作推廣市民卡，讓市民持自己的市民卡就可享雙邊城市所提供的文化場館與商家消費優惠，讓服務更上一層。

臺北市	臺東縣
臺北市立交響樂團音樂會演出場地或活動舉辦場地	國立臺灣史前文化博物館-康樂本館
西門紅樓	國立臺灣史前文化博物館-卑南文化公園
台北國際藝術村	超能生化科技股份有限公司台東分公司初鹿牧場
當代藝術館	原生植物園
臺北市中山堂管理所	布農部落休閒農場
士林官邸	綠島朝日溫泉巨龍渡假集團
台北故事館	臺東縣農會東遊季溫泉渡假村
李國鼎故居	天際航空公司
牯嶺街小劇場	鐵花村
台北之家	
草山行館	
紀州庵新館	
台北二二八紀念館	
林語堂故居	

圖 4 臺北市與臺東縣雙城合作場館優惠項目

伍、系統服務架構

「台北卡整合服務」係藉由虛擬化雲端技術，以「整合服務」為發展基礎，整合臺北市政府各機關卡證服務資源於「台北卡雲端多元服務平台」，並透過各式卡證申辦流程重整、規劃及發展成台北卡申辦服務作業，以利資源整合應用，提供一致性申辦作業服務。

市民至台北卡申辦作業窗口臨櫃，如：12 區公所、12 區健康服務中心與臺北市立聯合醫院、機關學校窗口、集兌活動現場服務櫃台等實體服務櫃台提出受理後，將由櫃台人員藉由「台北卡雲端多元服務平台」進行線上基本資料登錄，並透過戶役政系統進行市民身分檢核、各業務系統特殊身分資格查核（例如：身障資格），以確認是否符合免費製發卡條件。

申辦過程中同時將進行表單資料檢核以確保資料完整是否正確登錄、相關申辦所需文件與照片等是否已上傳成功。若民眾同時申請多項服務，例如：敬老卡服務與健康服務，將透過申辦分派作業功能分送至不同所屬機關業務審核人員，各機關業務審核人員受理審核成功後將民眾申辦資料透過資料交換格式送至各機關業務系統記錄，同時亦將記名資訊傳送至悠遊卡公司，申辦作業受理成功後，再由櫃檯人員將稍早上傳之照片進行裁切，透過製卡預覽功能確認無誤後，透過印卡機進行現場製卡核發給市民使用。

在集兌點服務推廣活動方面，活動主辦機關可至「台北卡雲端多元服務平台」進行服務推廣活動建立，並可透過行動手持設備進行集點或透過機關現有集點系統將集點資訊傳送至台北卡系統。

市民在參與集點活動後，可至台北卡官方網站、親臨申辦櫃檯或透過「愛台北市政雲」APP 查詢目前所累積之服務推廣集點活動點數，並可就近選擇台北卡加值服務據點（12 區公所、12 區健康服務中心、聯合醫院、臺北市立聯合醫院各

院區、12 區運動中心與捷運站)，持台北卡透過加值機台將台北點兌換成悠遊卡加值金。

而在服務推廣集點活動結束後，活動主辦機關亦可至「台北卡雲端多元服務平台」下載活動集兌點清單與兌點統計表進行後續的清分帳與核銷作業。

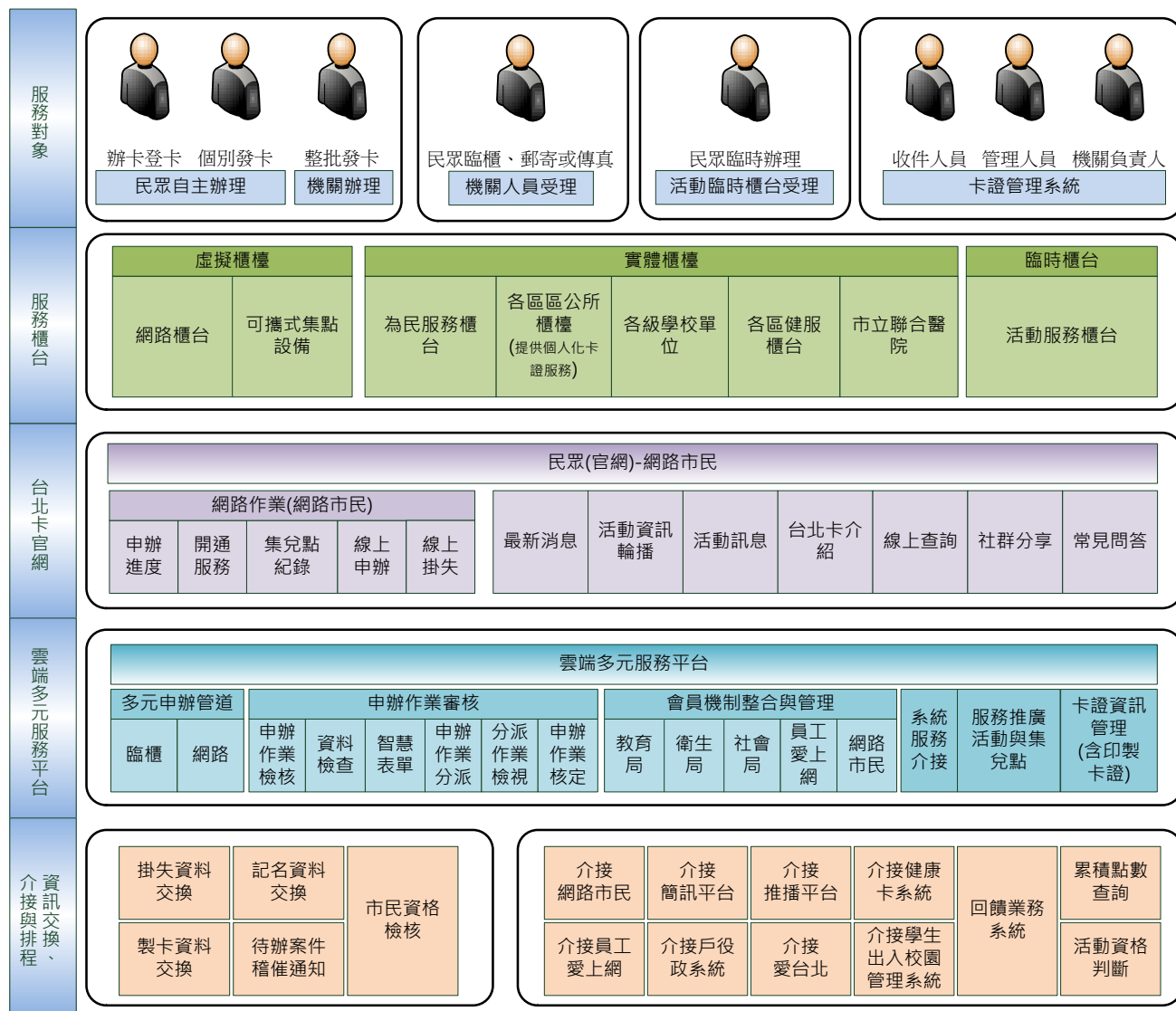


圖 5 台北卡服務架構圖

陸、台北卡 3.0 計畫介紹

為擴大整合臺北市政府各機關卡證服務以及有效提升台北卡服務推廣活動品質，臺北市政府資訊局刻正推動台北卡 3.0 計畫，計畫內容分述如下：

一、卡片虛擬化

為讓臺北市政府各機關皆能以台北卡作為市民取用市政服務之卡證，台北卡 3.0 計畫擬將擴大整併各機關發行人卡證。惟因各機關現有卡證類型、樣式、使用方式、服務使用場域與卡證業務系統迥異，為達有效整併之效，台北卡 3.0 將進行通用性台北卡系統架構設計，讓台北卡系統可彈性的記錄各卡證所需資

訊。

在服務取用方面則提供各機關以虛實合一方式，讓現有卡證服務更容易的加入台北卡服務。若現有卡證服務存取是藉由人工識別者，市民在申請加入台北卡服務後，可透過行動裝置下載安裝「愛台北市政雲」APP，透過身分確認後即可開啟台北卡服務，市民在存取各機關服務時可透過 APP 開啟現有卡證卡面資訊，依照現行身分識別方式進行確認後即可使用服務，對新加入的卡證服務機關而言，不需作任何變動。

若現有卡證服務是藉由業務申辦系統存取者，例如：圖書借閱服務，市民持台北卡存取服務時，透過悠遊卡讀卡感應設備取得卡號後，再透過轉換模組經台北卡系統確認會員身分與服務狀態後，轉換原業務申辦系統會員編號，再回饋至業務申辦系統，由櫃檯服務人員提供後續之應用服務。透過此模式，對於已經有業務系統的機關而言，可以以最小系統更動程度加入台北卡服務。



圖 6 台北卡虛擬化服務存取方式

二、適應性服務

除申辦與服務存取外，台北卡 3.0 計畫亦將規畫提供新型態服務導向 KPI，讓卡證機關能了解市民卡證使用情況。以往機關僅知自家卡證發行人數，但市民使用該卡證的習慣、喜好與滿意度皆無法得知。爰此，台北卡 3.0 計畫亦將建置服務績效指標 KPI 系統，藉由市民參與市政服務推廣活動歷程資料分析，機關可更瞭解活動實行期間市民參與情形與執行成效，透過具體數據持續累積回饋，提昇機關對市民需求掌握度，未來各機關推動市政服務應用時，將有明確參考依據，亦更能提供真正滿足市民需求之市政服務，做為服務品質精進參考，讓市政服務更有效貼合民意需求。

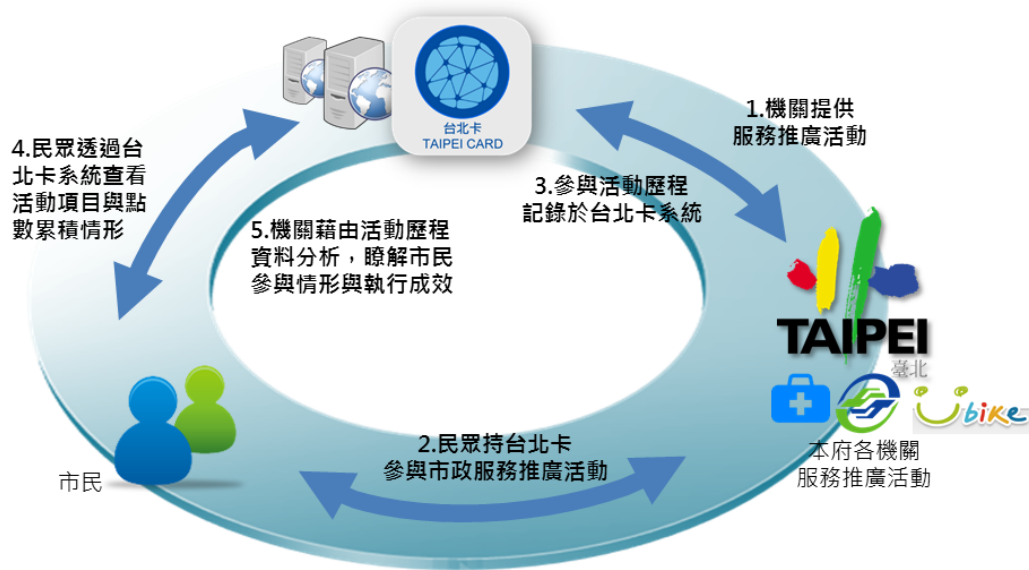


圖 7 台北卡 3.0 新型態 KPI 數據提供示意圖

柒、預期成果效益

- 一、整合市政便民服務，民眾僅須持有智慧手機即可獲取各局處提供之整合式市政服務，減少民眾管理多張卡片之不便。
- 二、減少重覆編列製卡費用，透過智慧手機整合各機關發行之實體卡，節省編列相關製發卡經費，達到機關節省成本、民眾亦不需攜帶多張卡片之雙贏局面。
- 三、結合城市互助優惠交流，除可提供市民更多外縣市便捷服務外，亦可提供外縣市民眾友善便捷的旅遊環境，提升台北友善智慧城之名聲。
- 四、建立服務導向與創造正向循環，機關將從僅關注發卡量轉變為服務使用數據，透過良性競爭，促使機關推出更多優質便民市政服務。
- 五、打造數位化歷程服務，例如：6 歲以前可使用兒童健康服務、入學後使用數位學生證服務、出社會後使用健康篩檢服務，年老時使用敬老乘車證服務，讓市民從出生到老皆可持著台北卡，享受本府各項市政服務、便民福利及優惠。

捌、未來展望

透過市民持續與廣泛的使用「台北卡」，並藉由以人為本、協同運作、全民參與及開放精神，持續進行台北卡整合服務之推動與創新，未來將持續推動以下項目：

- 一、持續整合臺北市政府各機關卡證服務，未來各機關規劃推出市政服務項目時，皆以台北卡為服務存取之鑰。
- 二、透過服務績效指標 KPI 促使機關推出多元創新應用服務，讓台北卡整合服務成為台北城市價值之縮影。