

# 桃園市市民卡整合服務

邱俊銘 桃園市政府研究發展考核委員會主任委員

## 壹、前言

隨著網路科技、雲端運算的精進，智慧城市的概念因而興起，以智慧卡整合所有市民服務業務，提供民眾尊榮的服務，已經成為地方政府為民服務的新趨勢。桃園市政府（以下簡稱市府）在桃園升格後之整體城市軟硬體建設的逐項推動下，為使市民有感及產生認同，於 104 年 9 月 1 日發行「桃園市市民卡」（以下簡稱市民卡），結合桃園市境內各種食、衣、住、行、育、樂服務，賦予市民卡更多元的用途。市民卡根據不同族群，分為一般卡、學生卡、敬老卡、愛心卡及愛心陪伴卡等五種卡別，整合乘車證、借書證、學生證、識別證、員工證、會員證、門禁卡、運動卡、健康卡及電子發票載具等功能，並提供市民卡多項福利優惠使用措施，達成「多卡合一」、「一卡多用」的目標，突顯出桃園升格後，市府邁向服務型政府的決心，更是城市前進的動力，讓市民的光榮感逐步上揚。

## 貳、推動歷程

### 一、票選市民卡

為因應桃園市於 103 年 12 月 25 日升格，市府積極打造桃園成為一座美麗進步的幸福城市，並期望能用資訊科技提供民眾更便利的服

務，並於 104 年 7 月 22 日舉辦「愛上桃園 i-voting」桃園市市民卡一卡套標語票選活動，「這張卡好用」以近兩萬票，從 10 個票選名稱中獲選為桃園市民卡卡套之正式標語。

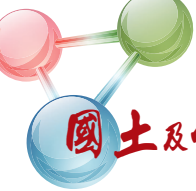
### 二、設計市民卡

市民卡發行之初，即邀請同為桃園市民及 2017 年臺北世大運 LOGO 設計者徐千舜老師設計卡套，徐老師透過簡單的色塊、生動的筆觸，描繪桃園豐富的地景人文，包含市樹木棉、市鳥藍鵲以及市花桃花也躍然紙上，增添桃園



圖 1 桃園市市民卡

資料來源：桃園市政府研究發展考核委員會整理



的在地特色，期望市民朋友藉由市民卡按圖索驥，探索屬於老桃園的美、感受新桃園的好，在樂活宜居的城市氛圍裡，並以身為桃園人為傲。市民卡於正式推出後，因民眾申辦踴躍，市府於104年10月21日推出第二版市民卡，特別邀請國際知名設計師蕭青陽設計，這次的設計是由「桃園」的由來和聯想，決定以「桃子」做為設計主題。主視覺設計也用簡單線條描繪出農地、埤塘旁上種植桃樹的意象，另市民卡有交通票證的功能，所以線條也呈現出流暢感及行進中的速度感，而顏色挑選暖色系，希望卡片使用者，能感受到親和力。在卡片的製作上，使用噴砂質感的印刷技術，讓卡片帶有閃亮的商品風格，營造出年輕、清新、快樂、自由自在的生活氛圍。105年9月市民卡針對入學之國小、國中及市立高中新生發行新版的學生卡，卡片共分為國小—桃花紅、國中—水塘綠及市立高中—高山青3種版本，期許孩子們能夠在未來盡情綻放自己的才能、以水為鏡時時刻刻檢視自己、像山一樣的穩立及堅毅勇敢；同時以桃園市地圖為設計，以在地特色為元素，呈現桃園多元在地樣貌；背景部分使用年輪，代表教育在生命

歷程中的刻畫與痕跡，希冀孩子能夠透過教育，在桃園茁壯長大，讓孩子以桃園為傲。

### 三、規劃市民卡

#### (一) 跨機關及公私協力

市民卡服務，不僅結合市內各種食衣住行育樂店家，並整合公私部門各項服務，因此市府各機關需有良好的溝通機制才能有效率的團隊運作。市府團隊合作於發卡前分析營運模式、規劃管理要點、訂定作業須知、劃定各局處分工事項及業務細節、決定推動時程、規劃市民卡採購、管理系統發包及營運服務；發行後檢討改進現有服務、持續洽談特約廠商及開發新興加值應用。

#### (二) 市民卡加值應用推廣計畫

市府於104年10月28日簽准成立「桃園市智慧城市推動委員會」，研擬出桃園市智慧城市旗艦計畫及其各項策略，初期以智慧治理、智慧產業、智慧生活三面向推動，整理出市府「i358智慧城市旗艦計畫」，共有3分組，9策略，30分項計畫，110多項子計畫，將在



圖2 市民卡卡套

資料來源：桃園市政府研究發展考核委員會

108年前陸續完成。為持續提昇市民卡加值應用，在智慧治理面向提出「市民卡整合服務推播平臺」，而在智慧生活面向則提出了19項市民卡應用計畫，期以資訊科技打造智慧生活。

## 參、推動現況

### 一、發行市民卡

#### (一) 辦卡服務

市府提供「最貼心」的辦卡服務，在正式發卡前，就由各區里長協助批次申辦，以緩解臨櫃辦卡潮；正式發卡後，除學生卡、員工卡由各機關學校統一製發外，凡設籍桃園市年滿7歲以上市民，皆可持個人身分證，提供多元申辦機制包括：親自申辦即辦即發服務、自然人憑證網路申辦、「市民卡機動服務隊」到府申辦服務。

#### (二) 卡片種類

目前卡片的種類包括一般卡、敬老卡、愛心卡、愛心陪伴卡、學生卡等5種，只要是設籍之市民，依年齡及身分別可申請不同的卡別。市府為了讓更多生活在桃園的朋友能同享幸福生活，特別擴大發行，邀請市民之外籍或中國、港、澳配偶以及就讀桃園地區大學生都可以申辦，同享市民卡優惠。

#### (三) 發行數量

市民卡自開辦以來，截至106年1月3日已發行超過72萬張，為全國第一，以學生卡之發卡量最高，達32萬4,331張。除學生卡係強制發卡外，其餘卡種之申辦比率平均達19.35%，其中20萬年滿65歲以上長者已逾60%持有敬老卡（12萬4,927張），8萬8,000

位身心障礙者則有逾36%持有愛心卡（3萬2,503張），愛心陪伴卡也達1萬8,762張；其他卡別的發行業：包括一般卡的18萬1,311張、員工卡4萬4,844張、學生卡31萬4,935張。

#### (四) 使用次數

經統計市民持市民卡使用（刷卡）情形，截至106年1月3日止已高達6,041萬1,624人次，其中搭乘大眾交通工具達5,356萬6,758人次（包括：搭乘臺鐵次數達302萬2,484次、搭乘臺北捷運261萬650次、全臺公車4,740萬3,809次、租借U-Bike達46萬8,787次、身障人士搭乘愛心計程車達6萬1,028次），圖書借閱也有288萬4,033人次，小額消費則有360萬2,056人次，其他相關公共服務使用則包含繳納停車費5萬4,297人次、市府規費2萬7,985人次、市府各類活動27萬6,495人次（包括：會議／教育訓練／志工簽到退10,358人次、行銷活動過卡集點抽26萬6,137人次）等，顯示市民卡已與民眾生活密不可分。

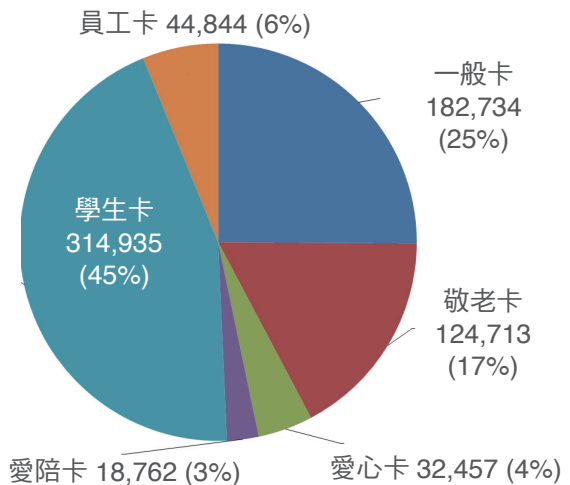


圖3 桃園市市民卡發行數量統計圖（單位：張）

資料來源：桃園市政府研究發展考核委員會

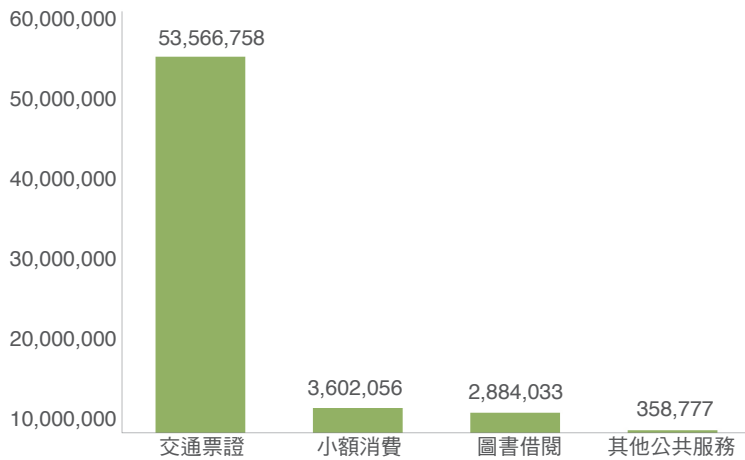
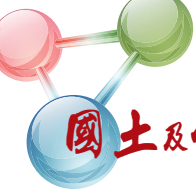


圖 4 市民卡使用 (刷卡) 次數 (人次) 統計圖 (單位: 次)

資料來源: 桃園市政府研究發展考核委員會

### (五) 行銷活動

為提高市民卡辦卡意願及增加市民卡 APP 下載數, 市府自 105 年起持續舉辦多場行銷活動, 包括活動刷卡享優惠及下載 APP 參加活動抽好禮等, 截至 106 年 1 月 3 日止, 共計舉辦超過 14 場次的行銷活動, 參與活動人次超過 26 萬人次; 106 年度市府仍持續規劃研發適合與市民卡及 APP 結合之各項行銷活動, 期能更有效率的提升市民卡辦卡量及 APP 下載使用率。

### (六) 市民卡 APP 下載次數

透過 105 年度各項行銷活動推廣, 截至 106 年 1 月 3 日止, 總下載次數為 56,557 次, 其中 Android 版本為 39,071 次, iOS 版本為 17,486 次。

## 二、市民卡整合服務

### (一) 市民卡功用: 多卡合一、一卡多用、同享悠遊卡及一卡通權益。

1. 多卡合一: 乘車證、借書證、學生證、

員工證、識別證、會員證、門禁卡、運動卡、健康卡、電子發票載具。

(1) 乘車證: 持市民卡可搭乘大眾運輸工具, 敬老卡、愛心卡、愛心卡陪伴卡及學生卡享乘車優惠。

(2) 借書證: 市立圖書館圖書借閱、校園圖書借閱。

(3) 學生證: 市立小學、國、高中學生證。

(4) 員工證: 員工上下班打卡、會議/教育訓練簽到退。

(5) 識別證: 結合開南大學教職員證/學生證。

(6) 會員證: 與農會、長青學苑合作, 將市民卡整合會員證、上課證, 提升會員證功能性及應用性, 增進生活便利性。

(7) 門禁卡: 配合 105 年度桃園市公寓大廈共用設施維護修繕補助辦法, 補助社區門禁系統與市民卡整合, 截至 11 月 16 日止, 已經有 15 間社區完成市民卡申請作業。

(8) 運動卡：依據 105 年國民運動卡計畫，結合運動特約廠商，以運動課程，提供運動消費誘因，增進國民運動頻率及意願，培養國民運動習慣，另配合市民卡之使用，以建立運動管理帳戶及運動履歷資料，並進行資料相關統計分析。

(9) 健康卡：民眾持市民卡可查詢疫苗注射、老人免費補助活動假牙進度及參與衛生教育講座、結核病防治有獎徵答、遠距健康照護服務、癌症篩檢、簽署「預立安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願書」或「器官捐贈同意書者」、愛滋篩檢、失智症照護，還能獲得健康點數，可搭公車或消費使用。

(10) 電子發票載具：儲存電子發票的工具。

2. 一卡多用：交通票證、電子錢包、公共

服務、好康優惠、活動積點兌換

(1) 交通票證：各類交通乘車票證（公車、火車、捷運）、愛心計程車（100 元以下補助 36 點，101 元以上補助 72 點）、學生乘車優惠（國小半價、國、高中 75 折）、市區公車 8 公里買一送一乘車優惠、敬老卡、愛心卡（每月補助 800 點，復興區 1000 點）、租借公共自行車。

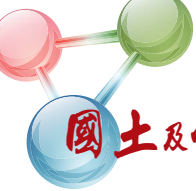
(2) 電子錢包：市民卡結合電子錢包，可在特約商店或超商消費，最高可儲值 1 萬元。

(3) 公共服務：市民卡可以到圖書館借書（各市立圖書館、學校圖書館）、繳納 120 項規費及罰鍰、繳納停車費（停車場、停車格）、透過市民卡 APP 推播各式公務訊息、提供運動課程及設施費用補助、提供健康篩檢積點兌換儲值金等。



圖 5 多卡合一

資料來源：桃園市政府研究發展考核委員會



(4) 好康優惠：截至 105 年 12 月 31 日止，市民卡特約商店包括超過 650 家的餐飲優惠、7 個觀光景點優惠、14 家觀光工廠優惠、3 個公有場館優惠及 18 家旅宿優惠等。

(5) 活動積點兌獎：透過「市民卡活動管理系統」建置活動資料，提供民眾持市民卡刷卡參加市府活動累積點數或抽獎活動，活動結束後還可進行市民參與大數據分析。

3. 同享悠遊卡及一卡通權益：申辦市民卡，除依身分別選擇不同的卡別外，尚可選擇「悠遊卡市民卡」或「一卡通市民卡」，故市民卡亦可同享悠遊卡或一卡通權益，相關權益事項、優惠訊息及紅利積點活動以悠遊卡或一卡通官方網站公告為準。

### (二) 市民卡 APP

為提供持卡民眾即時獲得市政服務的最新資訊，市府更推出全國首創的市民卡專屬 APP，內容包括：市政熱門訊息推播、特約商店及乘車優惠、農漁會及悠遊卡等好康資訊、藝

文展演及圖書借閱預約等生活資訊搶先報、停車繳費及罰鍰規費查詢、個人運動履歷及運動專屬課程活動資訊查詢、遠距健康量測紀錄查詢、兒童健康檢查及老人假牙申請、線上申辦及市容查報進度查詢，還能主動接收市府推播的各項個人化專屬訊息（例如：生育、育兒津貼，長者健保費補助，青年安薪就業等資訊），提供更多增值服務。

### (三) 行動市民卡

行動市民卡與實體卡本質上皆為電子票證（例如悠遊卡、一卡通），舉凡目前市府為實體卡打造的智慧生活服務皆可支援，104 年 12 月 1 日已試辦發行 1,000 張行動市民卡，更將於 106 年擴大發行 2 萬 5000 張，本次申辦方式採空中下載，中華電信、臺灣大哥大或亞太電信用戶只需持有 4G NFC SIM 卡，藉由空中下載技術（OTA）即可自行下載行動市民卡至 4G NFC SIM 卡中，在家就能輕鬆完成申辦與下載，不需再次臨櫃申辦就能自行下載行動市民卡。



圖 6 一卡多用

資料來源：桃園市政府研究發展考核委員會



圖 7 市民卡 APP

資料來源：桃園市政府研究發展考核委員會

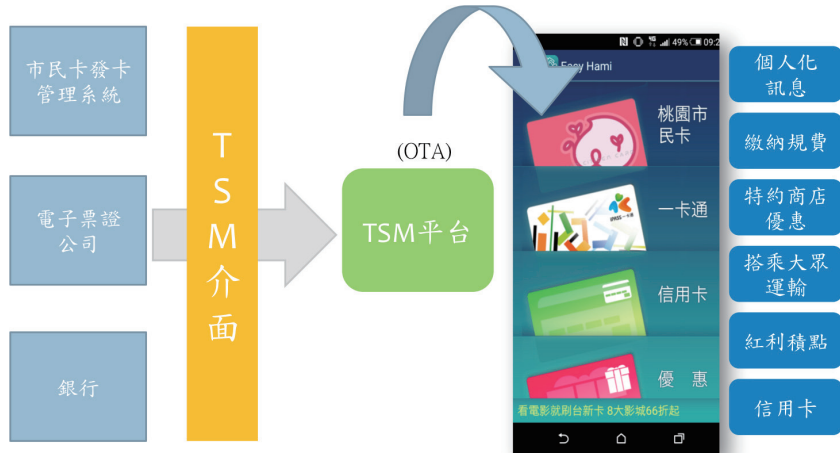


圖 7 行動市民卡

資料來源：桃園市政府研究發展考核委員會

#### (四) 機動辦卡服務

為擴大申辦服務觸角，市府特別成立「市民卡機動服務隊」，自 104 年 12 月陸續於中壢、桃園客運轉運站、假日農業創意市集、年貨大街、婦幼展及十餘所大學等地提供現場申辦市民卡服務。並主動前往榮民之家及長庚養生文化村換發敬老愛心卡，配合里辦公處、社區及公司行號申請，貼心到府服務，讓市民不用為辦市民卡而舟車勞頓。截至 105 年 12 月 31 日止共計

辦理 91 場次，完成 2 萬 167 張市民卡申辦作業。

### 肆、成果與效益

#### 一、獲得 2016 智慧城市創新應用獎

臺北市電腦同業公會每年舉辦「智慧城市展」，並同時辦理「智慧城市創新應用獎」。獎項設立目的在於：第一，鼓勵各城市大力投入資訊建設，並善用各地特色資源及廠商力量



落實智慧城市願景。第二，提供廠商試煉場域，使物聯網（IoT）創新應用得以在場域中試煉並實現。第三，鼓勵整體社會的創新氣息。市民卡整合眾多市政服務，使資訊科技與在地生活完美融合，「桃園市市民卡」更因此獲得「智慧政府」領域的「2016 智慧城市創新應用獎」，市民卡結合物聯網與資訊科技激發創新應用之成效深獲肯定。

## 二、獲選 105 年度「地方治理標竿論壇」優選案例

行政院人事行政總處地方行政研習中心（以下簡稱研習中心）自 101 年度起開辦「標竿論壇」，藉由標竿案之蒐集及評選，尋求最佳實務典範，再透過案例分享及實地觀摩，協助各地方政府跨域共學，發展地方治理特色，提升各地方政府的競爭力。105 年度「地方治理標竿論壇」入選案例評選，係自 22 縣市獲推薦 131 個案例中，邀請專家學者依創新度、完整性、難易度、效益度及應用性等 5 項評選指標，選出優選案例 9 案、佳作案例 4 案。「桃園市市民卡」獲選 105 年度「地方治理標竿論壇」第 1 區優選案例，並於 105 年 10 月 25 日於案例發表會受獎及進行標竿案例分享。

## 伍、結語

市民卡雖整合市府各項公部門服務，例如：圖書借閱、線上個人健康履歷、交通票證...等，惟市民非必須申辦市民卡才可以使用這些公部門資源，且許多市民仍然習慣使用傳統方式來使用服務，例如：傳統借書證、臨櫃申請個人健康履歷、使用現金或悠遊聯名卡乘車等...。因此如何提升市民對市民卡之認同及參與，進

而提高申辦意願，將是市府持續努力的目標。另將持續研發適合與市民卡 APP 結合之功能及舉辦各項行銷活動，以提升市民卡 App 下載率及使用率。

未來將朝「最先進」的市民卡邁進，預計將市民卡整合銀行信用卡；市民卡 APP 與衛生福利部之全民健保健康存摺整合，提供民眾查詢就醫紀錄等資料；將學生學習成長護照結合市民卡應用，記錄學生在學期間參與各項活動、得獎紀錄、志願服務時數、體適能狀況、閱讀書籍等；透過媽媽寶貝健康加值計畫，使家長可透過市民卡查詢子女預防接種紀錄、預防接種提醒、逾期末接種催種、衛生教育服務、健康檢查資料、牙齒塗氟資料、幼兒成長發育資料等；運動卡結合穿戴設備，針對運動者進行運動診斷，開立運動處方，推薦運動者適合的運動項目，進一步達到客製化服務；健康卡擴充異質系統介接、集點活動及統計分析資料的查詢，提高市民卡附加價值；配合 107 年內政部整合身分證、自然人憑證及健保卡推出晶片身分證，市府將會積極與內政部協調，爭取加入該部試辦計畫，將本市市民卡與晶片身分證整合，再提升卡片附加價值。

市民卡發卡量 72 萬餘張全國第一，擁有市民卡專屬特約商店超過 650 餘家、1 萬多家悠遊卡及一卡通特約商店，包含食衣住行育樂各類別專屬優惠，在城市各角落提供市民生活小確幸。申辦市民卡讓市民好康訊息不漏接，市政服務隨身走，輕鬆享受智慧便利生活，謝謝市民共同見證桃園的成長與活力，讓我們繼續一起努力，讓桃園智慧生活向前行。