

臺中市政府廉能透明獎
申請表

提案機關	臺中市烏日區公所
透明化措施名稱	臺中市烏日區公所路燈維修及零星增設工程管理作業 (以 e 化路燈維護管理系統管控作業流程)
機關首長	區長 林峰輝
單位主管 職稱及姓名	公用課課長 黃先生
主要辦理人員 及負責工作	公用課技士 吳先生 臺中市烏日區路燈維修及零星增設工程
協助辦理人員 及負責工作	公用課行政助理 莊小姐 電話受理民眾報修與協助承辦人派工給廠商
措施簡介	<p>為強化路燈管理、提高作業效能，本所運用系統化平台管理方式，將民眾語音與網路報修以通報單方式建置在系統，民眾則可透過系統查詢處理結果，方法便民、進度開放而明確。請款部份，施作用料與單價依契約工項建立於系統，廠商以實作項目與數量勾選，可避免出現合約外用料與計價錯誤，且可隨時查詢每筆歷史維修紀錄與金額，內容透明。此外，平台上可預先審核施工與用料照片，降低選錯工項之機率，提高驗收時的效率。最後，系統統計工程費功能，可監控代辦費執行狀況，使預算使用獲得有效管控。</p>
興利防弊、外部 監督價值 (28%) -(佐證見附件 1)	<p>路燈設施是否正常運作攸關民眾權益，稍有耽誤，未能有效協助修復，或無便民管道提供通報，易引起民怨。爰本所導入 e 化路燈維護管理系統，使民眾有簡便的通報管道，機關亦可透過系統管理程序，減少人為作業，達興利除弊之效。</p> <p>路燈維護管理作業 e 化後，通報案件透過系統錄案其上，民眾可以系統查詢處理結果，進度開放、明確，可達民眾外部監督之優點。</p> <p>機關透過系統將路燈維修派工給廠商，廠商作業人員可隨時得到最新、即時的派工案件資訊；完工後，利用完工處理編輯功能，上傳派工的施工照片、勾選施作用料與請款金額，以完成書面驗收資料準備，可縮短人為計算金額與製作報告的作業時間。又系統建有地圖操作查詢功能，整合區內地圖、路燈位置與燈號資訊，因此，除地址外，可利用路燈號碼相對位置尋找待修路燈位置，縮短找尋待修路燈的作業</p>

	<p>時間。此皆為導入系統後，縮短案件辦理時間、提昇行政效率的具體表現。</p> <p>至於請款部份，機關將施作用料與單價依契約工項建立於系統，廠商以實作項目與數量勾選，系統會自動計算價金，可避免出現合約外用料與計價錯誤，並可隨時查詢歷史維修紀錄與金額，內容透明兼具防弊功能。</p> <p>此外，平台可預先審核施工照片與用料內容，降低廠商選錯工項導致金額誤植未被發現之機率，提高驗收的效率。最後，系統能進行工程費用統計，可監控路燈管理代辦費執行狀況，達預警功能，使預算使用獲得有效管控。</p> <p>前述情事皆為人工與手動作業難以達到之具興利防弊的優點，亦為 e 化路燈維護管理系統導入的價值與功用。</p>
<p>流程標準化及 公開化程度(28%) -(佐證見附件 2)</p>	<p>本所路燈查修作業已標準化於本所內控制度中(項目 LD03，含作業程序說明與作業流程圖)，而相關承辦資訊公布於本所網站的機關介紹之業務職掌中，以利民眾了解機關業務分配、內容與洽詢窗口。</p> <p>至於路燈故障處理，本所接獲通報後，透過系統派工給合約廠商，作業期限訂定於前述作業流程圖中，原則上應於 3 日內完成維修(相關要求亦訂於合約補充說明)，若需特殊施工，由機關指定期限內完工。本系統預設 3 日內完成維修，接獲派工之廠商倘超過期限未進行完工回報，系統將出現紅色逾期警示，承辦可透過系統試算逾期金額，以發文通知廠商繳交逾期罰款。</p> <p>對於民眾報修，接獲派工之廠商須於系統登錄處理情形，民眾上網後透過本系統維修結果查詢功能，可得知目前維修的進度狀態，以確認報修是否結案；亦可透過電話洽本所承辦或業務助理詢問結果，增加資訊公開化程度。</p>
<p>系統(或措施)便捷性、完整性及 安全性(18%) -(佐證見附件 3)</p>	<p>本系統已置於機關網站首頁明顯處，且可於網頁搜尋”烏日路燈”取得系統連結，提供線上通報與維修結果查詢功能。此外，本系統亦可透過語音報修，提供未上網民眾另一種通報方式選擇。倘民眾不熟於網路或電話通報，本所亦設置有受理及查詢窗口，通報網絡非常完整。</p> <p>在使用上，本系統使用者介面有別於一些複合業務、用詞艱深或操作複雜的系統設計，而以單就路燈業務，設計淺顯易懂、友善的操作環境建置。民眾可輸入姓名(不強制以真名，可以里民或某某先生表示)、連絡電話、故障燈號，並選擇故障原因後即完成路燈故障報修，路燈燈號會自動帶出位處地址，毋須民眾花費時間輸入，使用上非常便捷。</p> <p>本系統首頁分為民眾、里長、公所人員、與廠商四種入</p>

	<p>口，各有不同權限與功能，透過入口分級及帳號與密碼管控，以維護系統資料安全性。其中，民眾入口毋須帳號、密碼，僅須留下電話作為後續路燈故障確認聯繫之用，避免侵犯過多的民眾隱私。</p> <p>關於路燈維護進度資訊，民眾通報後，系統會錄案並呈現處”未派工”狀態；機關以系統派工給廠商，使案件呈現”派工中”狀態；廠商接獲機關派工，安排車組前往維修，並變更案件狀態為”維修中”；最後，車組完成修復，廠商於系統回報案件為”已處理”狀態，透過上述機制，以確保系統及時更新處理進度。</p>
<p>民眾使用情形 (18%) -(佐證見附件4)</p>	<p>路燈設施是否正常運作攸關民眾生活與安全，而廣佈區內的路燈設施數量極多，本區共計有 8000 盞，亟需民眾協助通報異常。因此，貼近民眾與便利的通報方式，成了提升民眾主動報修的關鍵。本系統除網路外，可利用語音報修，減少民眾等待值機人員接機時間，且語音報修單純，僅需提供燈號、聯絡電話、與選擇故障原因，因此，本區民眾使用本所系統進行路燈報修的頻率完全不輸臺中市民一碼通 1999 報修系統。統計烏日區 2016/2/1-5/30 路燈報修，若單以公所系統語音與市民一碼通 1999 語音通報比較，本所系統語音通報 107 件，1999 語音報修 102 件，兩者已相差不多；但若以整體使用量來看，前述時間內，公所系統總通報數為 907 件(平均每月高達 227 件)，可見系統對於路燈維修管理的重要性。進一步分析，前述 907 件中，以通報方式來區分：系統電話通報 107 件(佔 11.8%)，系統網路通報 800 件(佔 88.2%)；以通報來源來區分：民眾自行通報 175 件(佔 19.3%)，公所及里長巡查(630 件)與 1999 案件通報(102 件)總計 732 件(佔 80.7%)，也可見公所與里長勤於主動巡修，減少民眾通報次數與民怨。</p> <p>此外，有別於臺中市政府路燈銘牌約名片大小，本區每支路燈燈桿或附掛壁上皆貼有 12x25 cm 的烏日區路燈燈牌，標示大且明顯，易於民眾與維修廠商觀看，作為路燈與位置識別之用。而燈牌上亦印有 0800-388-966 的系統語音報修電話及路燈編號，以提高民眾使用率。</p> <p>針對報修結果，民眾可上網以維修結果查詢功能，得知目前維修的進度狀態，包含：未派工(錄案尚未處置)、派工中(公所已通知廠商維修)、維修中(廠商派員維修中)、已處理(廠商回報處理結果)等四種狀態，清楚易解讀。</p>

<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>本所使用之e化路燈管理系統，有別於部分路燈維護管理系統僅能使用網路且只作通報與派工管理之用，而以路燈故障常於現場報修之特性，加入語音報修功能；且系統模組更納入了施工照片上傳、請款項目與金額計算、逾期提醒與罰款統計等履約管理及驗收功能，大大的提升系統產生的效益，發揮興利、防弊、除錯之功能。</p>
<p>相 關 附 件</p>	<p>附件 1:興利防弊、外部監督價值佐證資料 附件 2:流程標準化及公開化程度佐證資料 附件 3:系統（或措施）便捷性、完整性及安全性佐證資料 附件 4:民眾使用情形佐證資料</p>

附件 1. 興利防弊、外部監督價值佐證資料

1-1. 通報案件錄案系統上，民眾可查詢處理結果。

首 頁	維修結果查詢					
路燈故障通報						
維修結果查詢						
地圖操作查詢						
最新消息						
好用連結						
	通報單號	路燈編號	通報日期	故障原因	狀態	處理結果說明
檢視	17420	10001	2016/7/2 下午 01:37:14	路燈不亮	未派工	
	回上頁					

1-2. 機關透過系統派工給廠商

首 頁	最新消息:	
路燈故障通報	派工審核管理(新增)	
維修結果查詢		
維修(新設)通報管理		
契約資料管理		
路燈維修管理		
報表管理		
地圖操作查詢		
假日管理		
	通報單號: 17420	通報日期: 2016/07/02 13:37:14
	通報人姓名: 里民	通報類別: 維修
	通報人電話: 0908940800	通報人手機:
	通報人Email:	
	路燈編號: 10001。地址: 烏日里光西路長樂街141號對面	
	路燈故障原因: 路燈不亮。簡述:	
	語音檔名:	
	備註:	
	◎ 派工(契約中): 佳翔水電工程有限公司 105年烏區用契字第001號 3 天	

1-3. 廠商可得即時派工資訊

首 頁	最新消息:						
路燈故障通報	待修路燈						
待修路燈							
完工處理							
安全檢查表							
	派工單號	狀態	通報類別	路燈編號	派工日期	預計完工日	故障原因
檢視	13887	派工中	維修	10001	2016/7/2 下午 01:48:16	2016/7/5 下午 01:48:16	路燈不亮。簡述:

1-4. 廠商上傳施工照片、勾選施作用料與請款金額

首頁

路燈故障通報

待修路燈

完工處理

安全檢查表

報表管理

地圖操作查詢

最新消息

登出

看不到地圖請下載

最新消息:

完工處理(修改)

派工單號: 13887	狀態: 維修中
派工日期: 2016/07/02 13:48:16	預計完工日: 2016/07/05 13:48:16
完工日期: 本案件已逾期0月0天	契約字號: 105年烏區用契字第001號
路燈編號: 10001。地址: 烏日區烏日里光西路長樂街141號對面	
故障原因: 路燈不亮。簡述:	

* 處理結果:

先選擇照片類型 施工前 施工中 施工後

瀏覽按鈕選完照片後，請按上傳按鈕上傳照片。

照片中	施工中	13887_21.jpg		<input type="button" value="放大"/> <input type="button" value="刪除"/>
	施工後	13887_31.jpg		<input type="button" value="放大"/> <input type="button" value="刪除"/>

<input type="checkbox"/> 路燈, 水泥預力桿, 拆除工資	支	1437		
<input type="checkbox"/> 路燈, 燈具, 拆除工資	組	449		
<input type="checkbox"/> 路燈, 開關, 拆除工資	只	135		
<input checked="" type="checkbox"/> 路燈, 安定器或電源供應器, 拆除工資	只	135	<input type="text" value="1"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> 路燈, 燈管或燈罩, 拆除工資	只	135	<input type="text" value="1"/>	
<input type="checkbox"/> 路燈, 分電箱, 屋外型, 拆除工資	組	359		
<input type="checkbox"/> 路燈, 分電箱, 附掛式, 拆除工資	組	359		
<input type="checkbox"/> 路燈, 熱浸鍍鋅箱座, 拆除工資	只	359		
<input type="checkbox"/> 路燈, 燈桿, 人工拆除燈桿工資	支	2874		
<input type="checkbox"/> 路燈, 鐵燈桿, 裝設工資, H>=5m	支	1437		

1-5. 地圖操作查詢功能-尋找施工位置



1-6. 自動計算每筆派工價金

- 地圖操作查詢
- 假日管理
- 最新消息管理
- 好用連結管理
- 跑馬燈管理
- 最新消息
- 好用連結
- 密碼修改
- 登出

看不到地圖請下載

路燈編號	10001 - 地址：烏日區烏日里光西路長樂街141號對面				
故障原因	路燈不亮				
廠商說明	已完工				
里辦公處 證章 或 證人 簽名		廠商設施 辦妥簽章			
施作用料					
用料編號	用料名稱	單位	單價	數量	複價
177	燈管，高壓鈉光燈，E40，150W，220V	只	234	1	234
188	安定器，高壓鈉光燈，150W，220V，高功率H類絕緣室外用	只	539	1	539
253	路燈，安定器或電源供應器，拆除工資	只	135	1	135
254	路燈，燈管或燈罩，拆除工資	只	135	1	135
264	路燈，安定器或電源供應器，裝設工資	只	135	1	135
265	路燈，燈管或燈罩裝設工資	只	135	1	135
					總計：1313

1-7. 歷史維修紀錄與金額查詢

歷史維修紀錄：

- 首頁
- 路燈故障通報
- 維修結果查詢
- 維修(新設)通報管理
- 契約資料管理
- 路燈維修管理
- 報表管理

最新消息：

派工審核管理

查詢派工單 修改已審核資料

	派工單號	狀態	通報類別	路燈編號	派工日期	完工日期	審核日期	故障原因
查看	13324	已審核	維修	11562	2016/4/11 下午 01:27:18	2016/4/11 下午 03:58:26	2016/4/11 下午 05:22:59	路燈不亮
查看	9139	已審核	維修	11562	2015/2/24 下午 03:48:20	2015/2/26 下午 01:02:05	2015/3/10 上午 11:05:30	路燈不亮

歷史維修金額查詢：

- 維修(新設)通報管理
- 契約資料管理
- 路燈維修管理
- 報表管理**
- 地圖操作查詢
- 假日管理
- 最新消息管理

- 好用連結
- 密碼修改
- 登出**

[看不到地圖請下載](#)

臺中市烏日區公所

105年度臺中市烏日區路燈維修及零星增設工程施作用料表

派工單號	13324	狀態	已審核
通報時間	2016/4/11		
派工日期	2016/4/11	預計完工日	2016/4/14
完工日期	2016/4/11	審核日期	2016/4/11
通報單號	16779	通報人	陳先生
電話號碼	0938393887	手機號碼	
路燈編號	11562。地址：烏日區光明里四號道路與五光路口西方中間第7支		
故障原因	路燈不亮		
廠商說明	完工		

施作用料					
用料編號	用料名稱	單位	單價	數量	複價
164	燈具，418型，150W，220V，E40，IP54以	組	1078	1	1078
178	燈管，高壓鈉光燈，E40，250W，220V	只	234	1	234
189	安定器，高壓鈉光燈，250W，220V，高功率H類絕緣室外用	只	611	1	611
262	路燈，燈具，裝設工資	組	449	1	449
264	路燈，安定器或電源供應器，裝設工資	只	135	1	135
265	路燈，燈管或燈罩裝設工資	只	135	1	135
					總計：2642

- 維修(新設)通報管理
- 契約資料管理
- 路燈維修管理
- 報表管理**
- 地圖操作查詢
- 假日管理
- 最新消息管理

- 登出**

[看不到地圖請下載](#)

臺中市烏日區公所

104年臺中市烏日區路燈維修及零星增設工程施作用料表

派工單號	9139	狀態	已審核
通報時間	2015/2/24		
派工日期	2015/2/24	預計完工日	2015/2/27
完工日期	2015/2/26	審核日期	2015/3/10
通報單號	11674	通報人	黃先生
電話號碼	23368016	手機號碼	
路燈編號	11562。地址：烏日區光明里四號道路與五光路口西方中間第7支		
故障原因	路燈不亮		
廠商說明	完工。整組燈具為損壞品。		

施作用料					
用料編號	用料名稱	單位	單價	數量	複價
C03	高壓鈉光燈具 250W 安定器內藏型ip65含以上(E40)	組	3391.5	1	3391.5
F10	裝設鐵燈桿燈具(整組)	組	523.26	1	523.26
F11	拆鐵燈桿燈具(整組)	組	523.26	1	523.26
					總計：4438.02

1-8. 施工照片與用料內容預先系統審核

報表管理

地圖操作查詢

假日管理

最新消息管理

好用連結管理

跑馬燈管理

最新消息

好用連結

密碼修改

登出

看不到地圖請下載

	施工中	13842_22.jpg		放大
照片：	施工後	13842_31.jpg		放大

使用	物料名稱	單位	單價	數量	說明
<input checked="" type="checkbox"/>	安定器, 高壓鈉光燈, 150W, 220V, 高功率H類絕緣室外用	只	539	1	
<input checked="" type="checkbox"/>	路燈, 安定器或電源供應器, 拆除工資	只	135	1	
<input checked="" type="checkbox"/>	路燈, 安定器或電源供應器, 裝設工資	只	135	1	
<input checked="" type="checkbox"/>	路燈, 燈管或燈罩, 拆除工資	只	135	1	
<input checked="" type="checkbox"/>	路燈, 燈管或燈罩裝設工資	只	135	1	
<input checked="" type="checkbox"/>	燈管, 高壓鈉光燈, E40, 150W, 220V	只	234	1	

歷史維修資料 儲存審核結果 放棄審核 返回廠商端 刪除派工單

1-9. 工程費用統計(監控路燈管理代辦費執行狀況)

首頁

路燈故障通報

維修結果查詢

維修(新設)通報管理

契約資料管理

路燈維修管理

報表管理

最新消息:

報表管理

請選擇報表名稱: 20路燈派工維修統計

20:路燈派工維修統計

- 使用物料統計表:
- 路燈維護用料明細表: 契約字號: 105 年鳥區用契字第001 號
- 派工單總額統計表(派工單排序): 日期: 2016/1/1 ~ 2016/3/30
- 派工單總額統計表(里別排序):

執行報表

首頁

路燈故障通報

維修結果查詢

維修(新設)通報管理

契約資料管理

路燈維修管理

報表管理

地圖操作查詢

假日管理

最新消息管理

好用連結管理

跑馬燈管理

最新消息

最新消息:

序號	工單號	物料名稱	單位	單價	數量	總價
81	297	燈桿無筋混凝土基礎, 600*600*600 (mm), 錨碇螺栓及螺帽, 19mm φ (3/4"), 第三種接地工程		2553	5	11075
82	295	燈桿無筋混凝土基礎, 800*800*1000(深)(mm)錨碇螺栓及螺帽, 25mm φ (1"), 第三種接地工程		3772	1	3772
83	205	燈罩		180	2	360
84	175	燈管, 高壓鈉光燈, E27, 70W, 220V		251	21	5271
85	177	燈管, 高壓鈉光燈, E40, 150W, 220V		234	216	50544
86	178	燈管, 高壓鈉光燈, E40, 250W, 220V		234	299	69966
87	179	燈管, 高壓鈉光燈, E40, 400W, 220V		278	1	278
88	353	燈箱點焊工資(4點以上)		180	1	180
89	354	燈箱點焊切除工資(4點以上)		90	58	5220
90	282	螺栓式鐵燈桿查修, 吊桿工資		1257	3	3771
91	272	螺帽校正工資		135	1	135
92	237	錨碇螺栓及螺帽, 華司, 19mm φ (3/4"), L=450~500mm		602	1	602
93						合計: 1473293

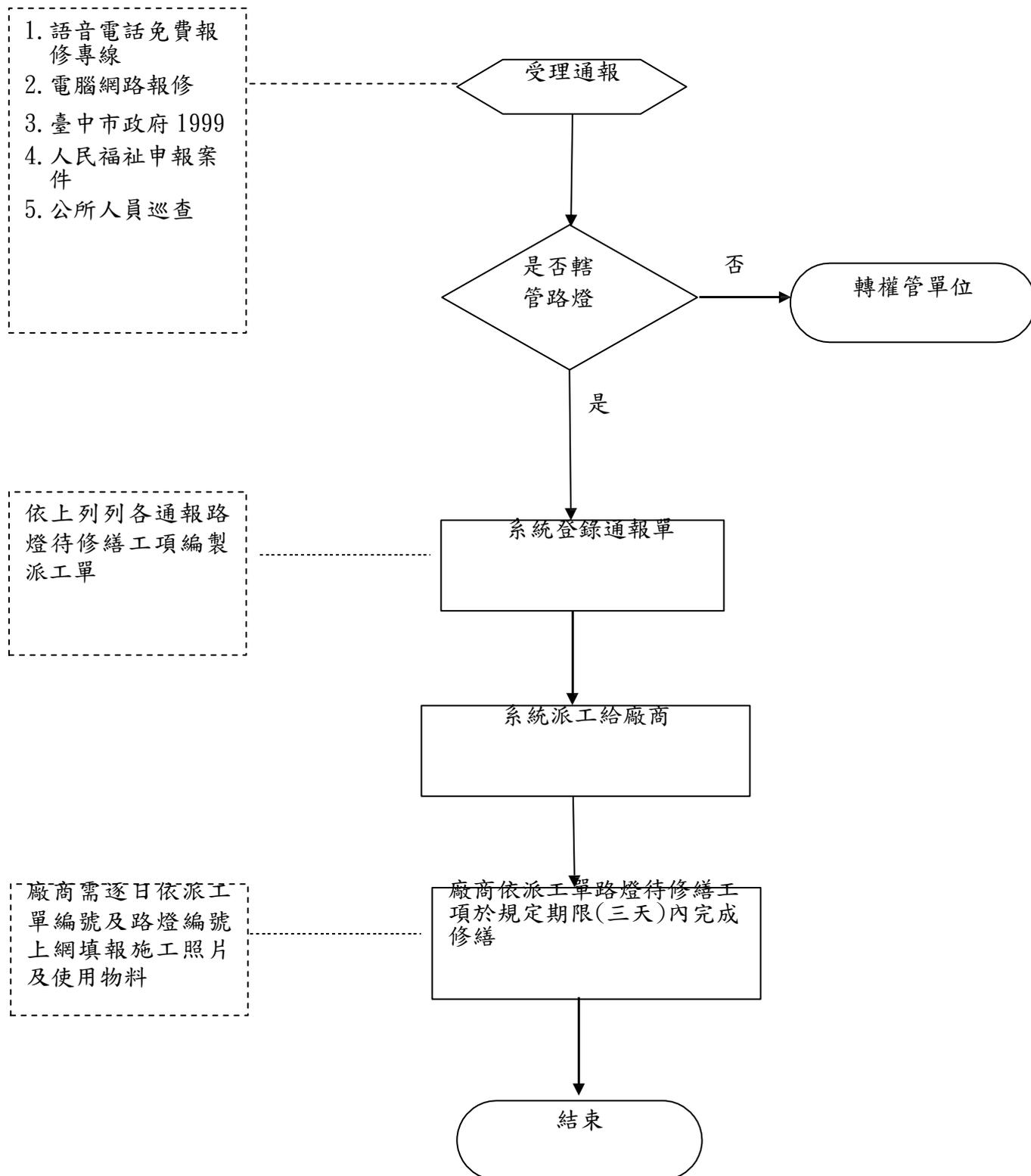
附件 2. 流程標準化及公開化程度佐證資料

2-1. 路燈查修作業

項目編號	LD03
項目名稱	路燈查修作業
承辦單位	公用課
作業程序說明	<p>一、受理階段</p> <p>受理維修方式：</p> <p>(一)網路報修： http://wurihlight.taichung.gov.tw/wurihweb/</p> <p>(二)二十四小時語音報修電話：撥打報修專線「0800-388-966」，依語音提示完成報修。</p> <p>(三)於上班時間(上午 8:00 至下午 5:00)撥打 23368016 分機 112 或 116 由專人受理報修。</p> <p>(四)臺中市政府核轉 1999 路燈報修。</p> <p>(五)本所人民福祉通報案件。</p> <p>二、派工階段由承辦人員自路燈管理資訊系統線上派工或以電話通知承商進場檢修。</p> <p>(一)若以路燈編號報修則以路燈編號直接派工檢修；屬危險或緊急事故(如路燈傾倒、路燈整排不亮、漏電火花、交通事故或其他影響安全之重大危險)等特殊情況則自接獲通報後由系統派工或電話通知承商進場。</p> <p>(二)若以地址報修則於維修期限內由承商至現場確認是否有路燈編號並進行維修。</p> <p>三、維修施工階段</p> <p>(一)一般維修案件承商至現場確認損壞情形後，應於維修期限內依故障情形進行檢修或更換耗材，並進行測試確認完成修復，如損壞情形涉及地下管線、路燈基礎等特殊情形或天候因素如大雨、颱風，則視情況延長作業期限。</p> <p>(二)屬危險或緊急事故案件廠商應自接獲通報後立即派員搶修或採取緊急應變措施。</p> <p>(三)承商收到派工通知後至現場維修時應確認是否為轄管路</p>

	<p>燈，若非轄管路燈承商應知會承辦人員並通知相關管理單位處理。</p> <p>(四)如路燈設備損壞係人為造成，如台電、自來水、瓦斯、汙水下水道施工、車禍肇事等...，應通知施工等相關單位儘速完成修復，如損害情形影響重大且無法於短時間修復時應視情況採取緊急應變措施，如架設臨時照明、管線、傾倒燈桿之吊掛移除等以免影響安全及照明。</p> <p>四、結案階段</p> <p>(一)承商完成維修工作後經由路燈管理系統線上申報竣工，由承辦人員審核通過後結案。</p> <p>(二)非本所轄管之路燈則不予維修並副知通報人(若通報人有留下聯絡資訊)。</p>
控制重點	<p>一、業務單位接獲狀況通報後應儘速派工通知廠商進場修復。</p> <p>二、承商應查明故障原因並於規定時限內完成修復。</p> <p>三、損害情形影響重大且無法於短時間修復時，應視情況採取緊急措施。</p>
法令依據	臺中市公有路燈管理及認養辦法
使用表單	

2-2. 路燈查修作業流程圖



2-3. 作業要求訂於合約補充說明以落實要求

七、機關公用路燈之新設或維修案件： 1. 廠

商應必須每日依機關路燈資訊系統

(網址：<http://wurihlight.taichung.gov.tw/wurihweb/>)辦理機關「104年度臺中市烏日區路燈維修及零星增設工程」(詳烏日區路燈維護管理手冊)。

2. 廠商應熟悉本區各街道巷弄，並於接獲通知日起，在規定工作日內辦理完竣；接獲派工單後次日(遇假日順延)，須先至本所報到後，即依派工單地點進行作業，否則依契約第11條規定扣點。

(1)維修：原則上於3日內完修，若需特殊施工，由機關指定日期內完工。

(2)新設：原則上路燈附掛於7日內完工，立桿案件於14日內完工(不含台電外線施工)，並到機關領取路燈號碼牌連貼至新設路燈桿上，若需特殊施工，由機關指定日期內完工。

(3)遷移：原則上於14日內完工，若需特殊施工，由機關指定日期內完工，遷移時原燈桿上之路燈號碼牌，應保留並貼至新設燈桿上。

(4)汰換：原則上於14日內完工，原燈桿之路燈號碼牌，應保留並貼至新設燈桿上。

(5)市府1999專線案件，原則上於通知後3日內完修，若需特殊施工，由機關指定日期內完工，完工後告知承辦人員核備。

(6)遇雨天或其他不可抗力因素，工期則順延之(緊急事件除外)。

(7)緊急事件：非關維護，係公共危害之預防與排除，由路燈設施造成之障礙，如路燈桿傾斜或傾倒，若不處理將造成公共危害，經機關通知後，廠商應不受颱風、豪雨、天候惡劣等為不可抗力之因素之事由，須2小時內著手排除障礙，否則依契約第11條規定扣點。

2-4. 系統試算逾期金額

逾期警示：

未完工清單									
	派工單號	狀態	通報類別	路燈編號	派工日期	預計完工日期	完工日期	審核日期	故障原因
編輯	13953	派工中	維修	10534	2016/7/6 上午 10:47:28	2016/7/9 上午 10:47:28			其他故障情形
編輯	13938	派工中	維修	16668	2016/7/6 上午 10:12:56	2016/7/9 上午 10:12:56			路燈不亮
編輯	13937	派工中	維修	20294	2016/7/6 上午 10:08:40	2016/7/9 上午 10:08:40			路燈不會滅
編輯	13936	派工中	維修	17270	2016/7/6 上午 09:12:19	2016/7/9 上午 09:12:19			路燈不亮
編輯	13935	派工中	維修	13056	2016/7/6 上午 09:08:02	2016/7/9 上午 09:08:02			路燈不亮
編輯	13918	派工中	維修	16951	2016/7/5 上午 11:18:36	2016/7/8 上午 11:18:36			路燈不亮
編輯	 13890	維修中	維修	10001	2016/7/2 下午 05:54:56	2016/7/5 下午 05:54:56			其他故障情形

逾期金額計算：

首頁
路燈故障通報
維修結果查詢
維修(新設)通報管理
契約資料管理
路燈維修管理
報表管理

最新消息：

報表管理

請選擇報表名稱：

11:廠商逾期違約金彙整表 契約字號：年烏區用契字第001號。
派工日期區間： ~ 範例：(2009/01/01)

首頁
路燈故障通報
維修結果查詢
維修(新設)通報管理
契約資料管理
路燈維修管理
報表管理

最新消息：

100% 尋找 | 下一個 匯出

臺中市烏日區公所

廠商逾期違約金彙整表

派工日期區間：2016/07/01~2016/07/07

編號	派工單號	路燈編號	派工日期	預計完工	完工日期	逾期天數	維修金額	逾期違約金	小計
1	13890	10001	2016/7/2	2016/7/5	2016/7/7	2	1627	1.63	3.26
合計						2	1627	1.63	3.26

2-5. 通報後具查詢進度功能

首 頁
路燈故障通報
維修結果查詢
地圖操作查詢
最新消息
好用連結

[看不到地圖請下載](#)
維修電話
0800388966

維修結果查詢

通報單號：

路燈編號：

通報日期區間：自 至

路燈附近地址：烏日區 -- 道路名稱 -- -- 附近門牌號碼 -- -- 路燈編號 --

	通報單號	路燈編號	通報日期	故障原因	狀態	處理結果說明
檢視	16443	14859	2016/3/8 下午 02:21:29	路燈不亮	已處理	完工

附件 3.系統（或措施）便捷性、完整性及安全性佐證資料

3-1.系統連結置於機關網站首頁明顯處

系統：<http://wurihlight.taichung.gov.tw/wurihweb/Index.aspx>

The screenshot shows the homepage of the Wurih Light website. It features a QR code in the top left, a navigation menu, and several content blocks. A central news section lists various events and announcements from June 2016. A statistics block on the left shows population data for May 2015. A 'Hot Spots' section highlights the 'Bird Day Bridge' project. The right sidebar contains a '1999' logo, an 'Opinion Box', and a 'Activity Gallery'.

3-2. 路燈業務受理窗口

The screenshot displays the 'Public Utility' (公用課) service window. It includes the following information:

- 公用課**
最後異動時間：2016-04-18 發布單位：臺中市烏日區公所
- 公用課**
關於社區環境改造、綠美化、公園綠地、路燈管理維護、其他有關公用事業事項。
- 技士**
 - 1. 路燈新設暨管理維護(含資訊系統維護)。
- 服務員**
 - 1. 環境清潔。
 - 2. 協助路燈維護業務。
 - 3. 收送公文。

3-3. 系統分為民眾、里長、公所人員、與廠商四種入口，管控權限並維護資料安全性



3-4. 報修使用介面簡單、便捷

首 頁

路燈故障通報

維修結果查詢

地圖操作查詢

最新消息

好用連結

看不到地圖請下載

維修電話
0800388966
最佳解析
度:1024*768

路燈故障通報

* 通報人姓名: 里民 (請輸入您的真實姓名以便維修時聯絡)

* 通報人電話: 0908940800 (請輸入正確電話，經連結查詢屬實後，予以處理。)

通報人手機: (10位數字)

通報人Email:

通報日期: 2016/07/02 16:17:03

* 路燈編號: 10001 (輸入後請按下Enter或點選其他位置)

* 路燈附近地址: 烏日區 烏日里 光西路 長樂街141號對面

* 路燈故障原因: 路燈不亮 簡述:

* 驗證碼: TTRR

24小時自動語音路燈故障維修通報電話：0800388966

3-5. 系統及時更新處理進度

首 頁

路燈故障通報

維修結果查詢

地圖操作查詢

最新消息

維修結果查詢

	通報單號	路燈編號	通報日期	故障原因	狀態	處理結果說明
檢視	17420	10001	2016/7/2 下午 01:37:14	路燈不亮	已處理	已完工

附件 4. 民眾使用情形佐證資料

4-1. 本所系統報修的頻率

以下面方式查詢通報清單，統計烏日區 2016/2/1-5/30 路燈報修，若單以公所系統語音與市民一碼通 1999 語音通報比較，本所系統語音通報 107 件，1999 語音報修 102 件，兩者已相差不多；但若以整體使用量來看，前述時間內，公所系統總通報數為 907 件(平均每月高達 227 件)。進一步分析，前述 907 件中以通報方式來區分：系統電話通報 107 件(佔 11.8%)，系統網路通報 800 件(佔 88.2%)；以通報來源來區分：民眾自行通報 175 件(佔 19.3%)，公所及里長巡查(630 件)與 1999 案件通報(102 件)總計 732 件(佔 80.7%)。

本所系統查詢：

報表管理

請選擇報表名稱：14.路燈故障通報統計表

14.路燈故障通報統計表 通報日期區間：2016/02/01 ~ 2016/05/30 範例：(2009/01/01)

執行報表

臺中市民一碼通 1999 報修系統查詢：

表單查詢

檔案編號 INS-

陳情人

值機員 全部

通報事項 路燈故障處理

關鍵字

承辦機關 建設局

處理人員 烏日區公所

民眾來電時間 西元 2016 年 2 月 1 日起至西元 2016 年 5 月 30 日止

表單狀態 全部

處理期限 全部 天

說明：續管件其檔案編號以紅字表示

查詢

4-2. 烏日區路燈燈牌(印有 0800-388-966 報修電話及路燈編號)



4-3. 民眾可查詢目前維修進度狀態(包含四種狀態)

查詢方式：

首頁

路燈故障通報

維修結果查詢

地圖操作查詢

最新消息

好用連結

看不到地圖請下載

維修電話
0800388966
最佳解析
度:1024*768

維修結果查詢

通報單號：

路燈編號：

通報日期區間：自 至

路燈附近地址：烏日區 -- 道路名稱 -- -- 附近門牌號碼 -- -- 路燈編號 --

進度狀態：

首頁

路燈故障通報

維修結果查詢

維修(新設)通報管理

契約資料管理

最新消息：

維修(新設)通報管理

查詢
新增

編輯	通報單號	派工單號	狀態	通報方式	路燈編號	通報日期	故障原因	備註
	17420		未派工	網路通報	10001	2016/7/2 下午 01:37:14	路燈不亮	

首頁

路燈故障通報

維修結果查詢

維修(新設)通報管理

契約資料管理

最新消息：

維修(新設)通報管理

查詢
新增

編輯	通報單號	派工單號	狀態	通報方式	路燈編號	通報日期	故障原因	備註
	17420	13889	派工中	網路通報	10001	2016/7/2 下午 01:37:14	路燈不亮	

- 首頁
- 路燈故障通報
- 維修結果查詢
- 維修(新設)通報管理
- 契約資料管理
- 路燈維修管理

最新消息:

維修(新設)通報管理

查詢 新增

	通報單號	派工單號	狀態	通報方式	路燈編號	通報日期	故障原因	備註
編輯	17420	13889	維修中	網路通報	10001	2016/7/2 下午 01:37:14	路燈不亮	

- 首頁
- 路燈故障通報
- 維修結果查詢
- 維修(新設)通報管理
- 契約資料管理
- 路燈維修管理

最新消息:

維修(新設)通報管理

查詢 新增

	通報單號	派工單號	狀態	通報方式	路燈編號	通報日期	故障原因	備註
編輯	17420	13889	已處理	網路通報	10001	2016/7/2 下午 01:37:14	路燈不亮	

本所系統通報查詢 通報日期：105年02月					
01日~105年05月30日					
通報日期	總筆數	通報方式		通報人員	
		網路	語音	民眾自行通報	公所、里長、1999 通報
105年02月01日	15	13	2	3	12
105年02月02日	5	5	0	0	5
105年02月03日	11	8	3	3	8
105年02月04日	8	7	1	1	7
105年02月05日	36	36	0	0	36
105年02月14日	1	0	1	1	0
105年02月15日	30	29	1	21	9
105年02月16日	25	25	0	19	6
105年02月17日	14	13	1	1	13
105年02月18日	28	28	0	19	9
105年02月19日	16	16	0	0	16
105年02月22日	12	12	0	1	11
105年02月23日	11	10	1	3	8
105年02月24日	4	3	1	1	3
105年02月25日	4	3	1	1	3
105年02月26日	5	4	1	1	4
105年02月27日	1	0	1	1	0
105年03月01日	4	3	1	1	3
105年03月02日	14	13	1	1	13
105年03月03日	8	6	2	2	6
105年03月04日	6	3	3	3	3
105年03月06日	1	0	1	1	0
105年03月07日	8	6	2	2	6
105年03月08日	21	20	1	1	20
105年03月09日	12	12	0	0	12
105年03月10日	4	4	0	0	4
105年03月11日	5	4	1	1	4
105年03月14日	10	7	3	3	7
105年03月15日	15	15	0	1	14
105年03月16日	6	4	2	3	3
105年03月17日	20	19	1	1	19
105年03月18日	13	13	0	0	13
105年03月21日	5	4	1	1	4
105年03月22日	19	18	1	1	18
105年03月23日	12	12	0	0	12
105年03月24日	2	2	0	0	2
105年03月25日	48	48	0	0	48
105年03月26日	1	0	1	1	0
105年03月27日	1	0	1	1	0
105年03月28日	30	26	4	4	26
105年03月29日	14	8	6	6	8
105年03月30日	18	17	1	2	16

105年03月31	4	3	1	1	3
105年04月01	6	4	2	2	4
105年04月05	4	0	4	4	0
105年04月06	3	3	0	0	3
105年04月07	16	16	0	0	16
105年04月08	4	4	0	0	4
105年04月11	24	23	1	1	23
105年04月12	20	19	1	1	19
105年04月13	1	0	1	1	0
105年04月14	5	5	0	0	5
105年04月15	7	6	1	2	5
105年04月16	1	0	1	1	0
105年04月18	14	12	2	2	12
105年04月19	4	3	1	1	3
105年04月20	30	30	0	0	30
105年04月21	23	23	0	0	23
105年04月22	10	9	1	1	9
105年04月23	1	0	1	1	0
105年04月25	33	30	3	3	30
105年04月26	3	3	0	0	3
105年04月27	9	4	5	5	4
105年04月28	1	1	0	0	1
105年04月29	7	7	0	0	7
105年04月30	1	0	1	1	0
105年05月02	7	6	1	1	6
105年05月03	3	3	0	0	3
105年05月04	10	9	1	1	9
105年05月05	5	5	0	0	5
105年05月06	2	2	0	0	2
105年05月08	1	0	1	1	0
105年05月09	10	10	0	0	10
105年05月10	9	9	0	0	8
105年05月11	2	0	2	2	0
105年05月12	8	4	4	4	4
105年05月13	6	3	3	3	3
105年05月16	13	9	4	4	9
105年05月17	4	3	1	1	3
105年05月18	10	8	2	2	8
105年05月19	5	4	1	2	3
105年05月20	8	8	0	0	8
105年05月22	1	0	1	1	0
105年05月23	8	6	2	2	6
105年05月24	8	7	1	1	7
105年05月25	7	4	3	3	4
105年05月26	6	5	1	1	5

105年05月27	7	3	4	4	3
105年05月28	1	0	1	1	0
105年05月30	12	11	1	2	10
合計筆數	907	800	107	175	732
		利用系統網頁 通報	利用系統電話 通報	民眾自己通報 次數	包含公所與里 長巡查與 1999 通報案
百分比%	100	88.2	11.8	19.3	80.7