

臺中市政府「廉能透明獎」精進發展類申請表

提案機關	臺中市政府警察局
單位主管 職稱及姓名	資訊室代理主任陳文地
主要辦理人員及負責工作	警務正郭至桓 主導「LINE 官方帳號」系統功能規劃、建置及管理。
協助辦理人員及負責工作	巡官劉心玫、巡官張雅婷 協助內容管理、營運及行銷。
透明化措施名稱	臺中市政府警察局 LINE 官方帳號
曾獲獎項	109 年度一般參賽類佳作

措施簡介	具有「查贓車」、「防詐騙」、「找警察」等功能的系統整合自動管理，便捷民眾查詢，資訊公開透明，落實執行治安工作讓民眾有感，流程簡便提升同仁執法效率，並加入「AI 智慧分析」功能，以最親近大眾的 LINE 通訊軟體好友方式推出 LINE 官方帳號「@tcpb」，運用 LINE 及創新科技，達到內部控制、外部監督、節省公帑及時間成本，保障民眾的權益並積極解決民眾的問題，不僅對內簡化行政流程，同時強化對外為民服務的透明化措施，攜手共同創新邁向透明臺中，落實廉潔政治，達成廉能政府的宏願。
有無針對業務面向持續檢討改善、導入新技術及增加新的增值服務措施（25%）	1、針對業務面向的持續改善如下： (1) 本（110）年規劃新增「群組訊息記錄功能」、「LINE Notify 功能導入應用」，預計年底測試上線(如附件 1)： 1. 協助本局同仁於公務使用時，可簡便查詢公務群組之資料，避免 LINE 系統時效限制導致檔案無法使用與刪除，活化運用公務群組內資料，同時提供本局其他系統通知使用，節省官方帳號傳送訊息之費用。 2. 未來願景係導向民眾端，將本局線上申辦之各項進度訊息或與治安、交通等執法狀態以本功能自動發送，逐步提供更優質的服務。 (2) 對於各項詐騙樣態、民眾常用申辦與交通執法重點等主題製作本系統對外服務特色相關圖卡，將本局 LINE 官方帳號外部 Q&A 圖像化，透過各個管道全面推廣，民眾更容易理解及閱讀(如附件 2)。 2、防空避難設施：因共機擾台政治情勢發展，全國首創以 LINE 為介面提供民眾查詢（如附件 1）。 (1) 為更加貼近民眾增加新的增值服務措施，本局除因應中央要求於 109 年 11 月 16 日在本局及各分局官方網站成立「防空疏散避難專區」，宣導防空疏散避難要領及公開揭示建檔防空疏散避難設施位置（顯示地址、可容納人數）及地圖讓民眾知悉外，更率先運用本局官方帳號（Line ID：@tcpb）製作防空避難設施查詢系統，公告臺中市公有、供公眾使用等 1,053 處建築物附建防空避難設施地點，民眾加入好友，點選防空避難設施查詢功能，按下位置資料即可直接顯示所在位置周邊 5 處可供避難地點及容納人數，還能以 Google 地圖導航規劃路線迅速前往避難處所實施避難。 (2) 本功能上線後已使用 5,063 次，也應用於全國評比第一名的萬安演習之中。
執行	1、本系統於 109 年 4 月上線至今，曾請「臺中市政府」和刑事局的「165 防

績效有無顯著提升 (25%)	騙宣導」LINE 官方帳號協助推播宣傳，好友人數已大幅提升將近 3 萬人，每月穩定上升，非常感謝民眾及同仁給我們的支持與回饋。 2、成效方面，本系統小神捕功能於 110 年 228 連續假期發揮「AI 智慧分析」功能，協助同仁在勤餘時間尋獲失竊重機車，該部重機車係在 108 年 9 月間失竊，至今已失竊一年半的時間，車主本已放棄尋回的希望，在接獲警方尋獲車輛訊息馬上趕往派出所指認，沒想到還能失而復得，透過本系統與民眾共創雙贏，改善城市治安，成就廉能政府。（來源網址：https://today.line.me/tw/v2/article/Kv1m0o） 3、執行績效(如附件 2-簡報第 16 頁)： (1) 小神捕：截至 110 年 8 月 31 日成功進行 25 萬 6,307 次辨識。 (2) 詐騙 LINE ID 查詢：截至 110 年 8 月 31 日成功進行 6 萬 2,696 次辨識。
包含原系統(或措施)便捷性、完整性及安全性問題剖析、提案改良處理及精進方案之	1、便捷性： (1) 本局建置「中警哥」宣傳網站(https://sites.google.com/view/tcpb-line/)，開放使用者回饋心得，一改單方面提供訊息的模式，提供民眾外部監督，作為本系統持續成長的來源。 (2) 快速連結至本局網站意見信箱、交通違規檢舉系統，回應各項民眾建議與陳情事項，深入了解民眾需求，解除民眾不便，朝向讓民眾「好用、常用、愛用」的方向精進。 (3) 考量現在是人手一機的時代，以 LINE 帳號方式推出，不必安裝 APP，沒有手機作業系統限制，只需加入好友，具有高度便捷性，並在臺中市政府及政風處、本局外事科「警察刑事紀錄證明書(良民證)」申辦櫃檯貼圖宣導行銷。 2、完整性：本系統均設有完整 SOP 流程，諸如：透過 LINE 帳號選取「意見信箱」或「交通違規檢舉」，即時導向至本局網站意見信箱頁面，相關流程與說明均詳實敘述，並有流程圖示，步驟淺顯易懂，並可查詢相關進度，過程公開透明。 3、安全性：無論是原有功能或是新增的「防空疏散避難設施」功能，都是由使用者主動發起，本局 LINE 官方帳號絕無在使用者不知情下蒐集個資或 GPS 位址資訊，隱私保密大可放心。

完整程度 (20%)	
外部監督及滿意度成效是否提升 (20%)	1、結合本局臉書「TCPB 局長室」粉絲專頁，於 109 年 10 月舉辦雙十國慶暨防詐查贓小神捕抽獎活動，互相導入使用流量並受到熱烈回響，參加人數約 3000 人。（活動網址： https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1600524953484367&id=570134183190121） 2、本局 LINE 官方帳號提供的「免接觸」上下班簽到機制，搭配藍芽傳輸，疫情期間提供同仁於特定簽到區域範圍內即可透過手機打卡，不僅程序簡便，亦可免去不必要的接觸傳染，確保社交距離減少群聚風險，兼顧防疫與差勤管理，本局每日有 67%員工選擇使用。 3、本局於本(110)年 6 月於官方帳號推播 2 萬進行滿意度問卷調查，整體使用滿意度達 74.2%，同時收集許多使用者建議，作為本系統未來發展方向參考。
系統（或措施）具體參考價值 (10%)	本局 LINE 官方帳號結合各項應用系統，透過串接整合訊息提供多元化的功能，不但是「全國」警察機關首創，部分服務已不限臺中地區，足見我們的創新與努力，可供其他機關參考。
相關附件	附件 1：LINE 官方帳號精進發展專題報告 附件 2：本局 LINE 官方帳號外部 Q&A 圖卡
聯絡窗口	姓名：郭至桓 電話：04-23279647 e-mail：chkuo@tcpb.gov.tw

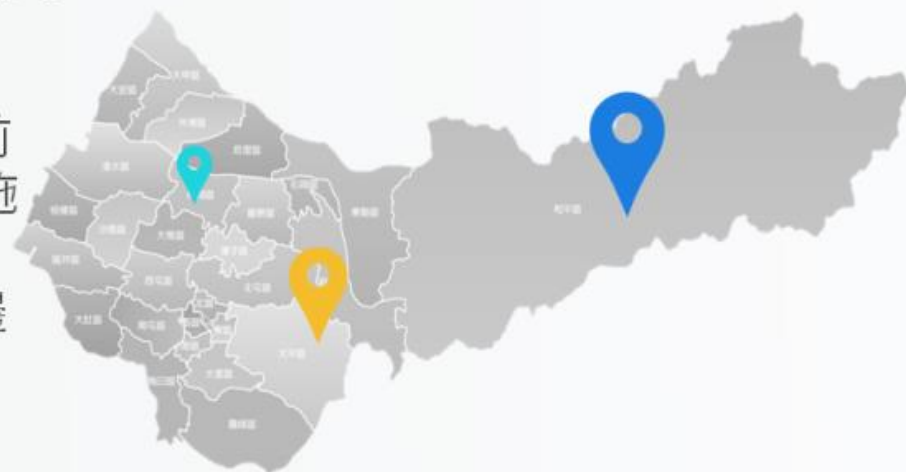


加值服務措施



防空避難設施查詢

- 因應共機擾台政治情勢發展，本局超前佈署於LINE官方帳號建置防空避難設施查詢系統。
- 民眾送出所在GPS位置，即可顯示周邊5處可供避難地點及容納人數。
- 可直接按鍵開啟Google地圖導航規劃路線迅速前往避難處所實施避難。
- 本功能上線後已提供市民**5,063**次服務。



加值服務措施



1、本局LINE

2、點選功能

3、點中間

4、發送定位

5、立即回傳



加值服務措施



萬安演習疏散避難 必備幫手

110年9月15日全國實施
萬安44號演習，「防空
避難設施」查詢功能備而
不用！

今年「萬安44號」演習，將於本月15日13時30分至14時，實施警報及告警訊息發放等演練，遵中央流行疫情指揮中心「避免群間不實施人、車管制與人員疏散避難。台中市警局設計6國語言外朋友遵守相關規範。

台中市警察局指出，演習時，各機場、港口之飛機、船舶、鐵路車輛，均照常起降、靠離與行駛，各機關、學校及全體民眾正常公司照常營運，無需關閉門窗及實施人員與燈光管制。

為有效提升偏遠地區警報涵蓋率，在演習同時運用空中威脅告警報及演習相關資訊。



另，市警局在「臺中警政APP」及官方LINE帳號(ID：@tcpb)均設有防空疏散避難專區，透過手機GPS定位可即時顯示位處台中市地區周邊疏散避難處所，並引導前往就近避難。

加值服務措施

TCPD

臺中市政府警察局

Taiichung City Police Department



外部Q&A圖像化

改善項目

針對各項詐騙態樣、民眾常用申辦與交通執法重點

執行措施

製作對外服務特色相關圖卡

服務效益

民眾更容易理解及閱讀

加值服務措施



群組訊息記錄 功能

協助本局同仁於公務使用時，可簡便查詢公務群組之資料，避免LINE系統時效限制導致檔案無法使用與刪除，活化運用公務群組內資料。

已過期



資訊室公務群組(勿聊天·純公務) (22)

各位同仁有關公務行程 請承辦人記得於本室google 公務日曆上登打行程註記，方便其他同仁明瞭！謝謝

五下班前跟我聯絡，謝謝

上午 11:08

臺中市政府警察局110年8月執行大型活動或重要勤務項目一覽表.xls

檔案大小: 29KB

已過期

上午 11:42

8月份 超勤 加班費 出差費 獎勵金 可以給我了

上午 11:42

12

加值服務措施

TCPD

臺中市政府警察局

Taichung City Police Department



LINE Notify功能導入應用



傳統LINE官方帳號推播



LINE Notify

以LINE官方帳號進行政策宣導時，若超過免費則數，加購訊息費用每則新台幣0.15元以上（即擁有3萬名好友，加購一則訊息 = $0.15 * 30,000 = 4,500$ 元），所費不貲。

未來本局各項內部服務及通知增加LINE Notify技術應用發出免計費訊息，多元互動訊息渠道且節省公帑；逐步將本局服務項目以此技術發送市民，提供更優質服務。

執行效率 & 精進方案



小神捕

成功進行25萬
6,307次辨識。



**詐騙LINE ID
查詢**

成功進行6萬
2,696次辨識。



**LINE上下班
打卡**

本局每日67%員工
選擇使用。



甲分局

- 暴力案件:0
- 竊盜案件:1
- 詐欺案件:11
- 汽車遺失:2
- 機車遺失:0
- 交通事故:49 (A1:0/A2:49)

KPI數據推播

本局主管研判治安狀況時可做出
更明智、更及時
的決策。

註：統計至110年8月31日止。

執行效率 & 精進方案

臺中市政府警察局



精進方案

提案改良處理

01 便捷性

- 對外：
 1. 新增以圖卡方式自動答覆QA，淺顯易懂，迅速取得所需資訊。
 2. 新增民眾所在地點鄰近「防空避難設施」查詢，快速引導至安全地點。
- 對內：
 1. 群組訊息記錄功能，避免LINE系統時效而無法存取圖片及檔案，增進公務執行效率。
 2. LINE Notify技術服務，未來勤、業務逐步應用，警政科技發展不可限量。

02 完整性

透過本局LINE官方帳號選取「意見信箱」或「交通違規檢舉」顯示完整SOP流程與說明均詳實敘述，並有流程圖示，步驟淺顯易懂；亦可查詢相關進度，過程公開透明。

03 安全性

由使用者主動發起提供GPS位置、輸入文字資訊或上傳圖片等，絕無在使用者不知情下蒐集個資，隱私保密大可放心。

外部監督及滿意度

臺中市政府警察局

Taichung City Police Department

← TCPB 局長室 🔍

☆☆☆第三重☆☆☆

1.加入我們在LINE上的官方帳號(@TCPB, 名稱:臺中市政府警察局)
(→加入連結:
<https://line.me/R/ti/p/%40638cpsth>)

2.於對話欄輸入通關密語「我已加入@tcpb,一同成為防詐查緝小神捕!」

3.出現留言成功訊息後,依照指示輸入e-mail
將抽出2位中獎名額

【活動時間】
即日起至109年10月17日23時59分截止,逾期不列入計算。

【開獎時間】
待活動結束,統整資料後公佈。

#快手刀抽起來
#呼朋喚友一起抽機會大
#偷偷跟你說
#參加IG活動最有機會中獎



以往排隊按捺指形...



↓

手機一鍵打卡上下班!



請選擇打卡類型:

上班打卡

下班打卡

臺中市政府警察局
LINE官方帳號
(@tcpb) 問卷調查

*必填

您的使用概況

請問您最常使用@tcpb裡哪項功能?(可複選)*

- ☐ 詐騙LINE ID查詢
- ☐ 附近警察局查詢
- ☐ 小神捕(駕車辨識)
- ☐ 犯罪預防宣導
- ☐ 防空避難設施
- ☐ 常見問答(意見信箱、交通違規檢舉、Q&A、常見網路犯罪、線上申訴...等)
- ☐ 直接輸入關鍵字查詢
- ☐ 其他:

請問您對於@tcpb整體表現評價如何?*

- ☐ 非常滿意
- ☐ 滿意

小神捕互動抽獎活動

結合本局「TCPB局長室」臉書舉辦小神捕競賽抽獎活動,超過3,000位市民共襄盛舉。

LINE上下班打卡新時代

提供駐地範圍內透過本局LINE官方帳號打卡上下班,不僅程序簡便,亦可免去不必要的群聚及接觸傳染,兼顧防疫與差勤管理,廣受同仁好評。

廣發滿意度問卷調查

廣發2萬則滿意度問卷調查,回填結果中**74.2%**民眾對本局LINE官方帳號滿意程度達「滿意」以上。

外部監督及滿意度

臺中市政府警察局



Taichung City Police Department

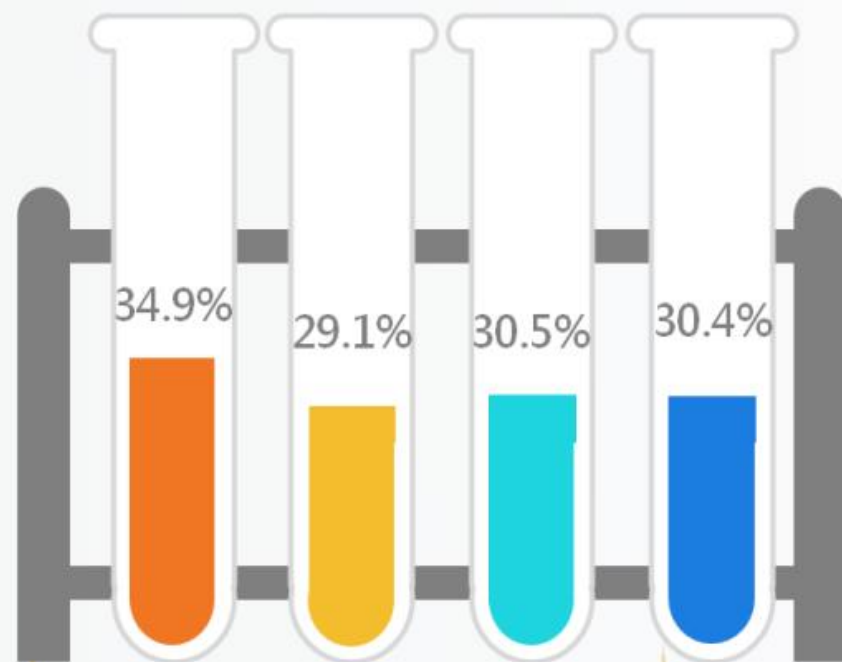
廣發2萬則滿意度問卷調查，
民眾回饋最常使用功能：

34.9% 詐騙LINE ID查詢

29.1% 小神捕

30.5% 犯罪預防宣導

30.4% 常見問答

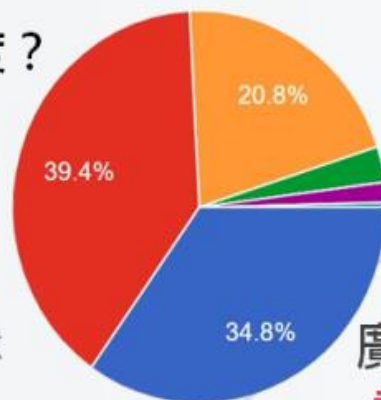


外部監督及滿意度

臺中市政府警察局
Taichung City Police Department

整體使用滿意度？

- 非常滿意
- 滿意
- 無意見
- 不太滿意
- 非常不滿意
- 願意



廣發2萬則滿意度問卷調查，民眾回饋普遍好評

比如說可以加哪一區附近有竊案發生，請附近居民多注意之類的

直接電話互動

即時路況與查報

法律or交通小科普，國人普遍對法律認知與理解低落。

通用型服務全國警察局一致化，能向貴局參考為佳

線上報案檢舉

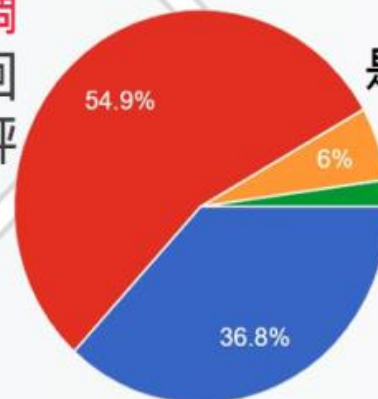
直接線上檢舉將影片直接傳送進行檢舉

法令查詢

最新犯罪手法或重大新聞

是否願意推薦給親友使用？

- 非常願意
- 願意
- 不太願意
- 非常不願意



參考價值 & 結語

臺中市政府警察局
Taichung City Police Department



本局LINE官方帳號結合各項應用系統，透過串接整合訊息提供多元化的功能，不但是「全國」警察機關首創，部分服務已不限臺中地區，足見我們的創新與努力，可供其他機關參考。

讚

便民服務

太棒了

加LINE搞定

全國適用

頭號粉絲 周瑜

許一姐 超讚哦
讚 · 回覆 · 15週

蔡小貞

雲飛 好方便太棒了

張祐瑋 台中市警局太厲害了...

頭號粉絲 John Li 一級棒

頭號粉絲 鍾碧英

100

24

作者 TCPB 局長室 Amy Sun 全台都能加~~
讚 · 回覆 · 15週

Lin Ting Yin 哈哈哈哈哈太厲害
讚 · 回覆 · 15週

Amy Sun 彰化的路過.....彰化也可以加
讚 · 回覆 · 15週

呂學誼 讚!

本局 LINE 官方帳號外部 Q&A 圖卡

◎ 網路購物遭詐騙怎麼辦？

科技犯罪偵查隊

網路購物遭詐騙 怎麼辦？



◎ 透過行檢、帳號等方式取得 victim e-mail。
 ◎ 透過日本網路警察通報中心。
 ◎ 買家區隔及追蹤紀錄不超過匿名度...

舉例說明：消費者在 A 店購買商品中
 得來的帳號，若 A 店提供 B 店，B 店可
 能是詐騙店。

網拍交易安全小撇步



買

商品資訊詳細者，以買家
 信用高，信用低者應多
 留意，並請先向賣家
 索取商品照片。



問

有不清楚之處請向賣家詢問
 清楚，若賣家不願回答
 或含糊其詞，請向警方
 諮詢。



付

一手交錢一手交貨付帳，
 付款前請先向賣家
 索取商品照片，請
 認明賣家信用，並
 認明、清楚、無誤。

發生糾紛時的因應之道

1. 對交易糾紛向賣家再三再四交涉 7 日內可無條件退貨。
2. 請向日本 110 打報警報案或向消費生活中心、東京 15 時熱線打 960 予以諮詢。
3. 向「日本」或「中國」警察通報並向 ATR 通報中心、日本打 110 以協助防
 範犯罪、向警務局通報。

資料：(財)日本經濟文化交流協會 (財)日本經濟文化交流協會