

出席名單

組別A		
序號	單位	姓名/職稱
1	數位發展部數位政府司	蔡君微代理副司長
2	KPMG	張智淵副總經理
3	意藍資訊	蕭玉中副總經理
4	國立政治大學AI跨域研究中心	劉吉軒主任
5	國立政治大學公共行政學系	朱斌妤教授

組別B		
序號	單位	姓名/職稱
6	交通部交通科技及資訊司	呂文玉司長
7	勤業眾信科技與轉型服務	許梅君執行副總經理
8	叡揚資訊	林縣城研發長
9	國立師範大學 公民教育與活動領導學系	曾冠球教授
10	元智大學社會暨政策科學學系	高浩恩助理教授

數位政府前瞻政策 擘析工作坊

2026.06.10

主持人 | 數位治理研究中心 蕭乃沂 主任
協同主持 | 5% Design Action 余佳慧 營運長

活動議程

時間	議程	講者
08:30-09:00	報到與交流	
09:00-09:10	主持人開場與本日議程說明	數位治理研究中心 蕭乃沂主任
09:10-09:25	主題分享 (一)：公部門 AI 如何導入？政府工具與指引	數發部數位政府司 蔡君微代理副司長
09:25-09:40	主題分享 (二)：交通 AI 如何應用？實務場景與風險控管	交通部交通科技及資訊司 呂文玉司長
09:40-10:00	工作坊說明	5% Design Action 余佳慧營運長/博士
10:00-10:50	分組討論 (一)：目標辨識	
10:50-11:40	分組討論 (二)：共識彙整與政策建議	
11:40-12:00	跨組分享、主持人總結	數位治理研究中心 蕭乃沂主任

會議目標

藉政策分享、議題引導與焦點討論，盤點未來三年我國數位政府面臨之關鍵挑戰與發展契機，研提「未來三年數位政府前瞻政策擘析藍圖」。

討論架構與發展目標



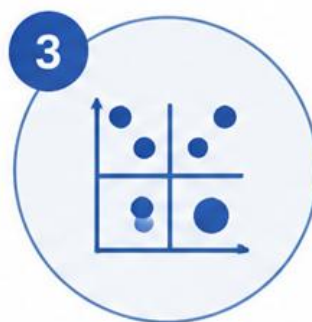
案例啟發

分享國內外案例與研究發現，啟發對AI 公共服務治理的多元觀點。



議題辨識

從案例與實務經驗中摘錄重要治理議題，發掘關鍵問題與需求。



優先排序

依「影響力 × 急迫性」進行分析與討論，選出 Top 3 優先治理議題。



路徑規劃

規劃未來三年推動路徑與階段性重點行動，包含短期、中期、長期發展方向。



政策建議

形成具體政策建議，提供制度、技術、人才與治理面之推動方向。



主題分享

主題分享 (一)

公部門 AI 如何導入？政府工具與指引

數發部數位政府司 蔡君微代理副司長

主題分享 (二)

交通 AI 如何應用？實務場景與風險控管

交通部交通科技及資訊司 呂文玉司長

工作坊流程說明

5% Design Action 佘佳慧營運長

前期研究：政府與民間可信任互動機制

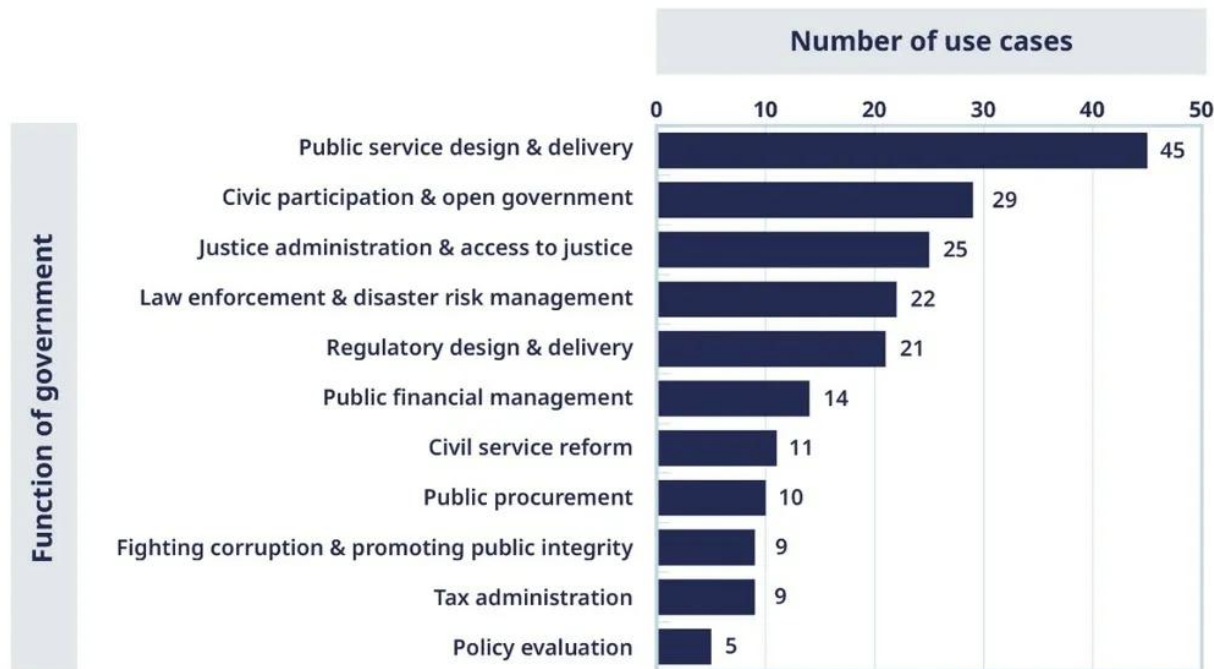
公共服務中的信任問題，已不僅涉及資訊傳遞效率，更包含資訊理解、查證能力與互動感知等議題。隨著生成式AI逐漸成為政府與民眾間的重要資訊中介者，信任問題亦可能被重新放大與重構。



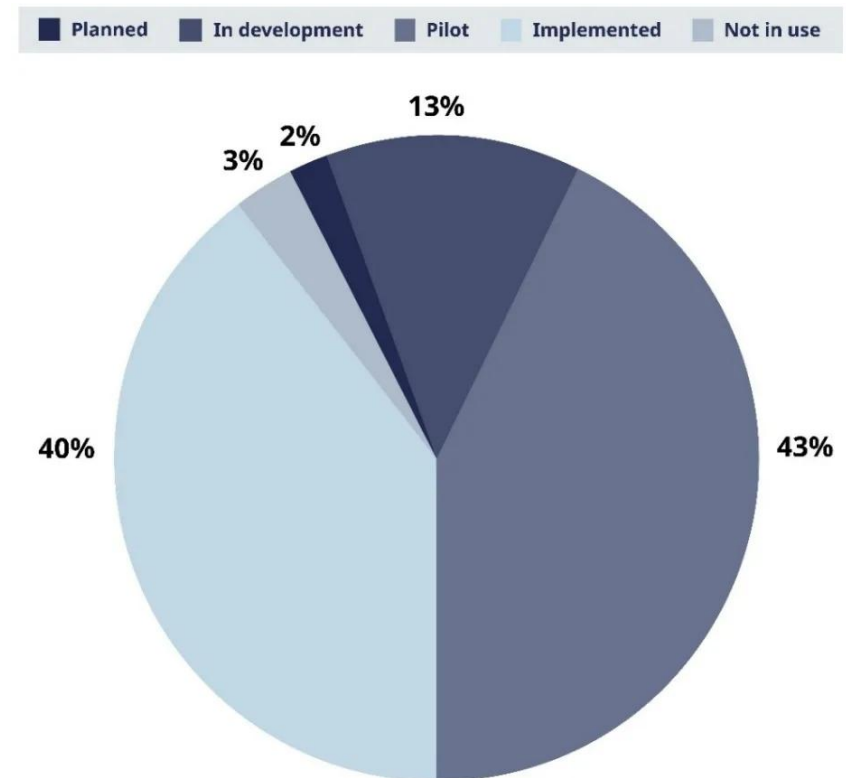
國際 AI 公共服務應用趨勢

OECD (2025) 彙整的 200 件政府 AI 案例中，AI 已被運用於十一項核心政府職能；其中，以**公共服務設計、公民參與與開放政府、司法行政與訴諸司法**等領域之應用最為顯著，顯示 AI 正逐漸成為提升行政效率、優化民眾互動與強化治理能力的重要工具。然而，多數政府 AI 應用仍處於試點、開發或局部導入階段，尚未形成成熟且全面性的制度治理架構。

政府 AI 應用案例最常見於公共服務、公民參與和司法職能領域。



國際多數 AI 公共服務案例，仍處於試點或開發階段。



資料來源：https://www.oecd.org/en/publications/governing-with-artificial-intelligence_795de142-en.html

國際 AI 公共服務應用趨勢

各國逐步建立生成式 AI 治理架構，作為風險治理與制度規範基礎

雖然生成式AI於公共服務中的應用仍處於發展初期，但近年各國政府與國際組織已陸續提出治理原則、政策框架與導入指引，逐步關注資料安全、透明性、人機協作、風險管理、責任歸屬與公共信任等議題，建立以信任、透明與治理為核心之制度設計。

國家	報告全名	發布單位	發布年份
美國 (加州, CA)	Benefits and Risks of Generative Artificial Intelligence Report	加州政府運營局 (California Government Operations Agency, Cal GovOps)	2023
美國 (華盛頓州, WA)	Impact of generative artificial intelligence on the Washington state workforce	華盛頓州財政管理辦公室 (OFM) 州人力資源司	2024
英國	Generative AI framework for HM Government	中央數位與數據辦公室 (Central Digital and Data Office, CDDO)	2024
紐西蘭	Responsible AI Guidance for the Public Service GenAI	內政部 (Department of Internal Affairs / Te Tari Taiwhenua)	2025
澳洲	Research Snapshot: The future of Generative AI in policy work	UNSW 坎培拉公共服務研究小組 (Public Service Research Group)	2025
杜拜	Generative AI Adoption amongst Dubai Government Employees	穆罕默德·本·拉希德政府學院 (MBRSG) 與政府人力資源部	2025
荷蘭	Responsible Use of Generative AI (Government-Wide Guide)	內政與王國關係部 (Ministry of the Interior and Kingdom Relations)	2025
沙烏地阿拉伯	Generative AI in Digital Government	數位政府管理局 (Digital Government Authority, DGA)	2025
新加坡	AI for the Public Good For Singapore and the World (NAIS 2.0)	通訊及新聞部 (Ministry of Communications and Information, MCI) / 智慧國加計劃 (Smart Nation Singapore)	2023
東南亞國協 (ASEAN)	AI GOVERNANCE AND ETHICS – GENERATIVE AI (Expanded Guide)	東南亞國家協會 (The Association of Southeast Asian Nations)	2024
香港	Generative Artificial Intelligence Technical and Application Guideline	數位政策辦公室 (Digital Policy Office) 委託香港生成式人工智能研發中心 (HKGAI)	2025

資料來源：本研究整理

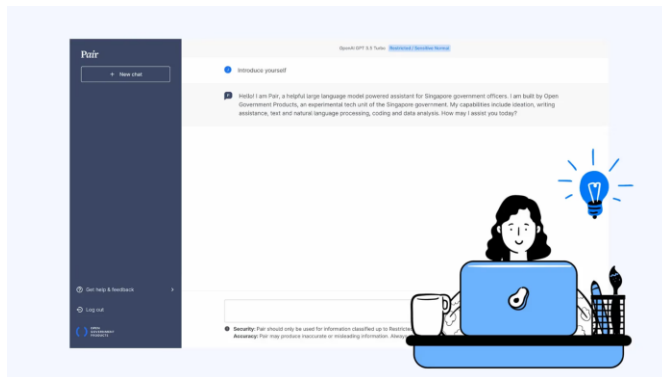
國際 AI 公共服務應用趨勢

亞洲先進國家積極推動生成式AI於公共服務導入與應用

生成式AI已逐漸被視為數位治理與公共服務創新的基礎設施。相較於歐盟偏向風險治理導向，新加坡、韓國與日本等國家，更強調AI於公共服務中的實際應用、主動式服務與行政效率提升，並同步建立相關治理與信任機制。

新加坡 科技局 (GovTech) 建立公務專用 AI 平台

政府將 GenAI 視為數位轉型基礎設施，開發公務助手 Pair 與客服 VICA，並透過 MAESTRO 平台統一管理，提升政府內部導入效率與服務一致性。



資料來源：<https://www.tech.gov.sg/products-and-services/for-government-agencies/productivity-and-marketing/pair/>; <https://www.tech.gov.sg/products-and-services/for-government-agencies/informational-services/vica/>; <https://www.tech.gov.sg/products-and-services/for-government-agencies/data-and-ai/maestro/>

韓國 行政安全部 GoodPy AI 全民服務機器人

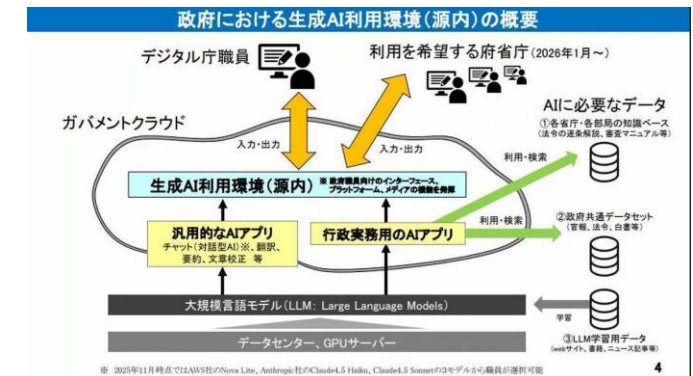
GoodPy透過資料整合與主動推播機制，協助政府由被動查詢轉向主動服務，提升民眾取得公共資訊之便利性與即時性，並強化公共互動體驗。



資料來源：<https://www.ips.go.kr/pot/forwardMain.do>

日本 數位廳 x OpenAI 推公務 AI 應用政策框架

日本政府與OpenAI合作推動公務AI應用框架，透過資安規範、試點驗證與導入原則建立治理基礎，降低生成式AI於公共場域應用之風險與不確定性。



資料來源：<https://www.customercloud.co.jp/press/gov-llm.htm>;
<https://news.mynavi.jp/techplus/article/20260310-4203456/>

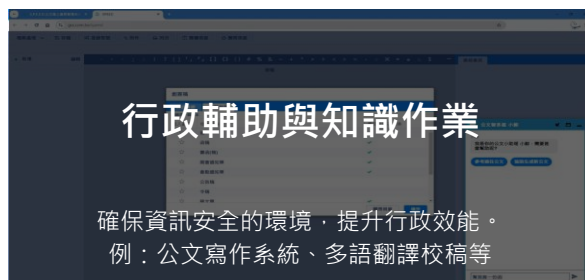
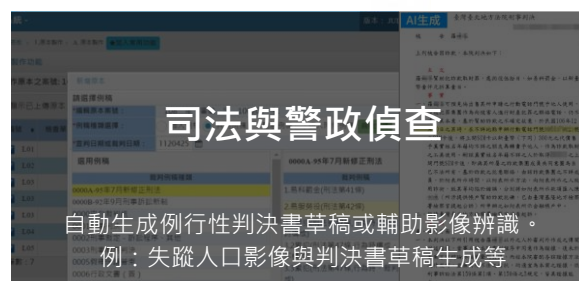
國內發展概況

地方政府積極推動AI應用

台灣：以實務需求驅動生成式 AI 公共服務應用

- 截至2026年初，國內生成式AI於公共服務中的應用，已逐步由概念驗證走向實務導入，並依服務需求發展出**智慧客服**、**行政輔助**、**司法警政與社福照護**等多元應用情境。
- 目前地方政府多以低風險、行政輔助與服務互動情境作為導入起點，並逐步發展出**智慧客服**、**AI公文**、**知識檢索與主動式服務**等應用方向。

生成式AI公共服務四大應用方向



生成式 AI 導入公共服務的潛在效益

- 綜觀上述案例，生成式AI於公共服務中的應用，不僅有助於提升行政效率與服務互動，亦可能逐步改變政府與民眾之間的資訊傳遞與服務模式。
- 適切應用生成式 AI 可促進市民與政府之間的互動關係，進而為公共服務帶來多面向的潛在效益：



提升行政效率

AI可協助資料整理、公文生成與知識檢索，降低行政負擔並縮短處理時間。



主動式公共服務

政府可透過資料整合與AI分析，逐步由被動回應轉向主動提供資訊與服務。



提升公共服務可及性

透過24小時互動、多語言與智慧客服等方式，提升民眾取得資訊與服務之便利性。



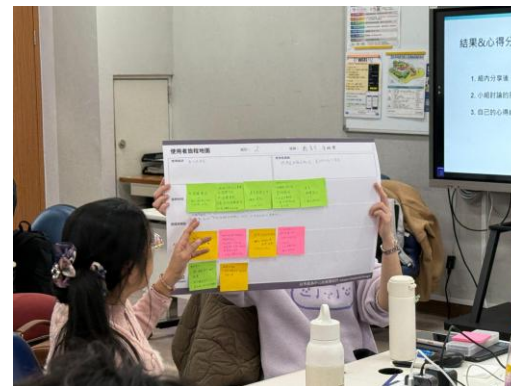
降低資訊與溝通門檻

AI可協助資訊轉譯、摘要與互動溝通，降低民眾理解公共資訊之困難。

- 然而，生成式AI於公共服務中的導入，仍涉及**透明性**、**風險治理與公共信任**等挑戰，亦為本研究後續關注重點。

現行公共服務需求探索——以台北市政府為例

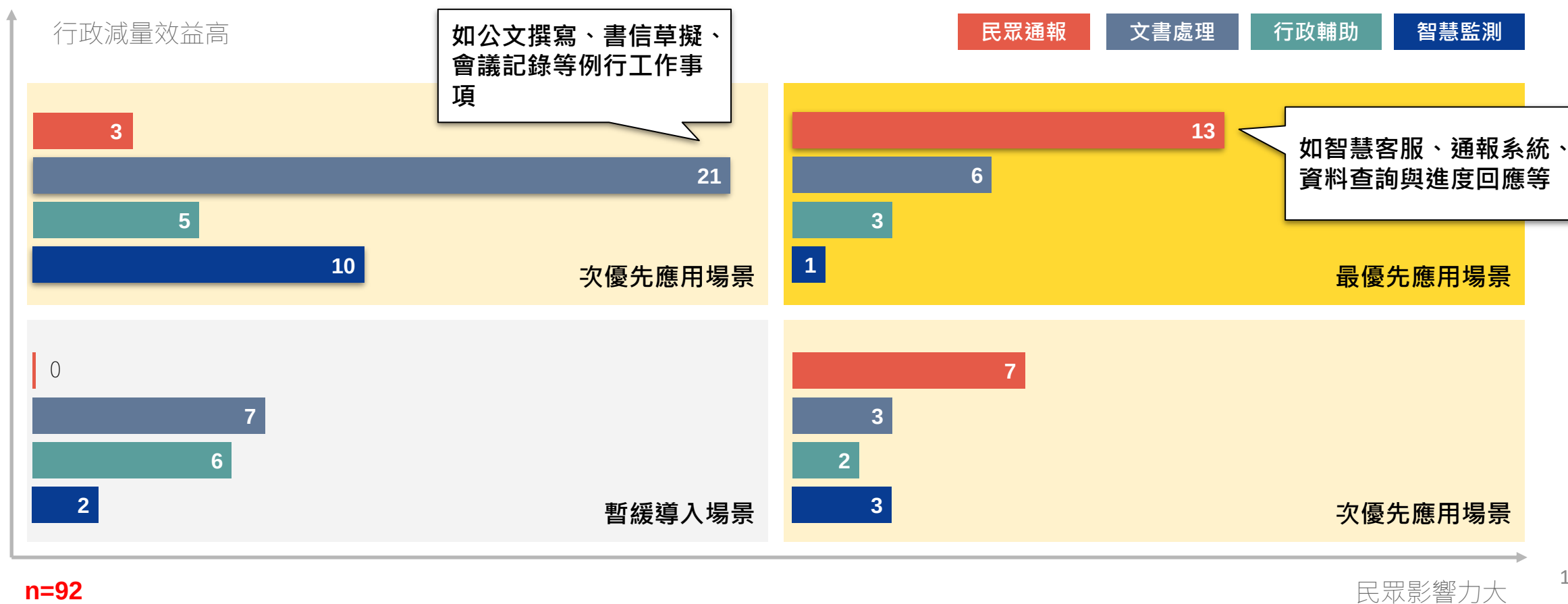
為確實契合公部門第一線人員之實務痛點，本研究辦理AI導入公共服務之共創工作坊，參與對象共39位跨單位主管，專業領域涵蓋教育單位 (n=15, 38%)、都市發展與工程 (n=10, 26%)、警消安防 (n=7, 28%)、基層行政 (n=6, 15%) 與醫療體系 (n=1, 3%) (詳附件)，探討實務應用之需求與情境。進而聚焦本研究後續工具指引應優先發展之面向。



公共服務關鍵應用場景

工作坊參與者共提出**92項應用場景**(詳附件)，並依據「行政減量效益」與「民眾影響力」進行二維分類。綜整發現有三：

- **文書處理 (37項)** 與 **民眾通報 (23項)** 類別為最多次提及的應用場景，顯示為第一線公務人員最期待的 AI 應用方向。
- 以行政減量效益高、民眾影響力大之**最優先應用場景**而言，**民眾通報 (13項)** 需求最大，**非理性陳情與跨單位誤投**等常見問題長期消耗一線公務人員的心力與時間成本。
- 如優先關注行政減量效益面向，以**文書處理 (27項)** 與 **民眾通報 (16項)** 需求最大，再其次為**智慧監測 (11項)**。



公共服務中的人機協作模式

根據參與者描述之情境，本研究依任務複雜度與決策風險之組合，區隔人機協作模式的不同層級，作為判斷導入方式與治理設計之參考架構。



生成式 AI 適合優先導入之公共服務情境

整體而言，生成式AI較適合優先導入於「**高頻、重複、資訊密集、溝通導向**」，且風險較低的公共服務情境，以降低資訊與溝通成本，提升行政效率與民眾使用體驗。

生成式 AI 適用情境的核心特徵



適合優先導入之公共服務情境

01 高頻重複性行政作業

處理大量例行性、反覆性任務

-  常見問答與諮詢回覆 (FAQ)
-  公文摘要與重點整理
-  表單與申請文件初步檢核
-  會議紀錄與重點摘要
-  法規或內部規章查詢

價值：減少重複處理時間，釋放人力投入需專業判斷的工作。

02 資訊轉譯與溝通服務

協助資訊理解、轉換與傳遞

-  多語翻譯與在地化
-  政策、法規白話轉譯
-  複雜資訊簡化與重點整理
-  政府資訊主動式說明
-  跨機關資訊整合與摘要

價值：降低民眾理解門檻，提升資訊可近性與透明度。

03 長時間初步互動與引導

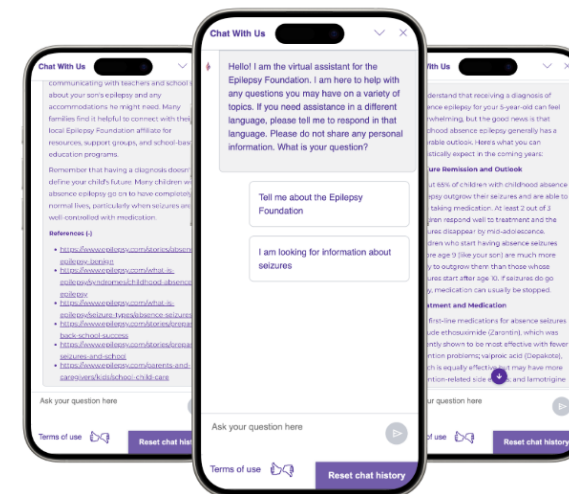
提供即時、初步且持續的互動支持

-  24 小時線上客服與諮詢
-  民眾通報與案件初步分類
-  初步情境引導與資訊查詢
-  服務流程導覽與教學
-  弱勢或特定族群互動協助

價值：作為第一線互動入口，降低人工回應負擔並提升服務韌性。

參考案例：癲癇基金會 (Epilepsy Foundation) AI 助手 Sage

Sage為患者及家屬提供24小時的初步回應與資訊支持，協助解答常見問題、提供資源連結與情境引導，減輕人工重複回覆的負擔，作為高頻互動的第一線服務介面。



參考資料

- <https://www.epilepsy.com/stories/epilepsy-foundation-launches-ai-assistant>
- <https://www.epilepsy.com/about/sage-ai-assistant>

未來3年數位政府前瞻政策

以微觀服務需求為起點，連結中觀組織能力與宏觀制度環境，形成產官學研可共同推動的AI公共服務治理藍圖。





分組討論

1. 議題摘錄

10 min

從剛才的分享中，您認為哪些數位治理問題值得被關注？

一張便利貼一個想法，2~4個想法。

例如：

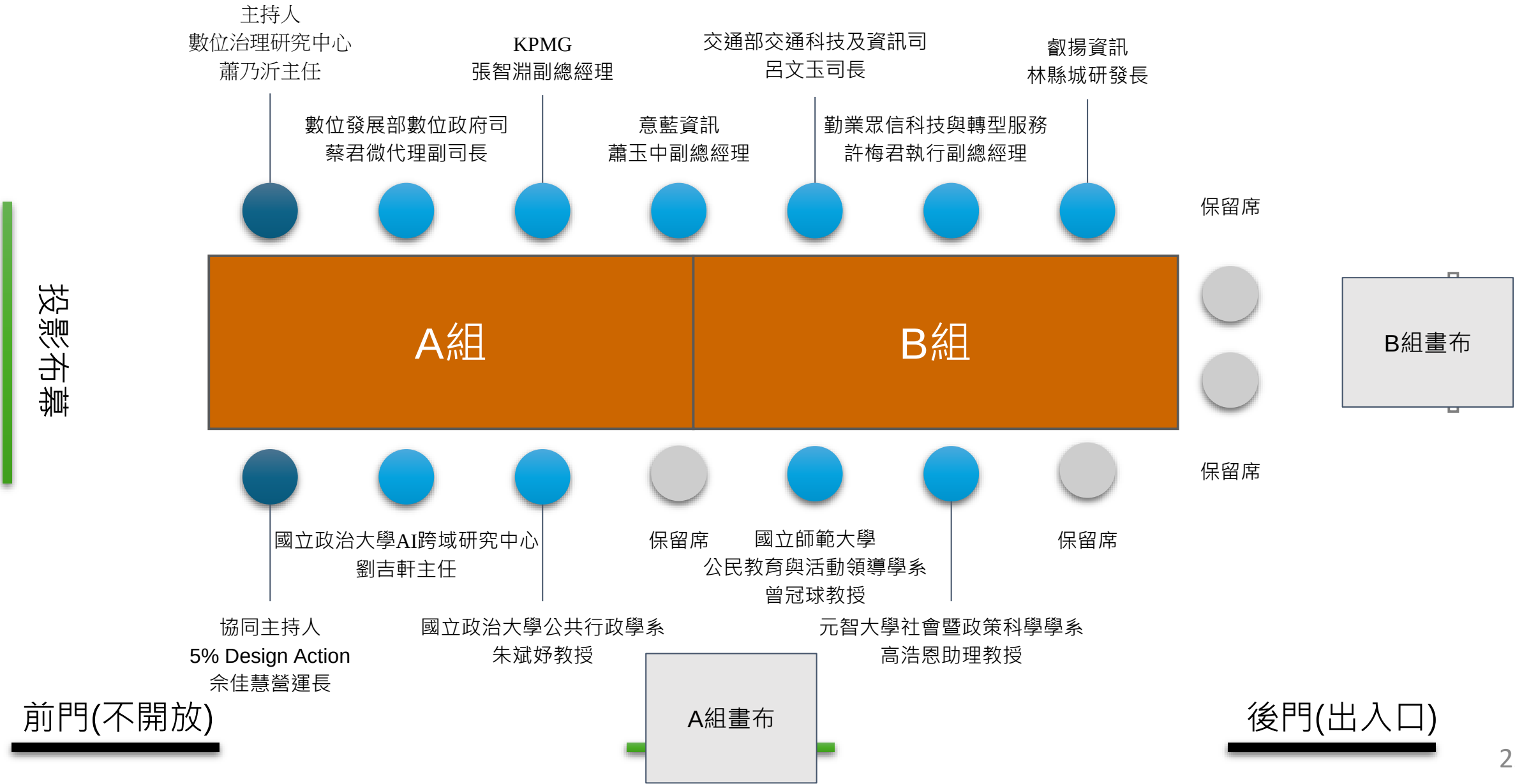
公部門AI
人才不足

AI風險責任
歸屬不清

跨機關資料
難共享

採購制度
不支持創新

座位圖



2. 議題整併

15 min

小組交流分享，描述您摘錄的原因，並共同歸納數個主題群，如：

A. 制度治理

- 法規
- 採購
- 權責



AI風險責任
歸屬不清

B. 技術治理

- 資料品質
- 系統整合
- AI平台



跨機關資料
難共享

C. 組織治理

- 人才培育
- 跨局處合作
- 轉型挑戰



公部門AI
人才不足

D. 公民治理

- 信任
- 透明
- 參與



民眾不信任
AI決策

3. 目標辨識

15 min

- 依循前期討論，提出個人觀點
針對**四大象限**發現的目標。
(每人4張，針對四大象限各寫1張)
- 進行**影響力與急迫性分析**，評
估應優先處理的數位治理議題。

跨機關資
料共享

公務人員
AI素養

高風險應
用指引

AI採購指
引及輔導
機制



3. 目標辨識

30 min

- 依循前期討論，提出個人觀點
針對**四大象限**發現的目標。
(每人4張，針對四大象限各寫1張)
- 進行**影響力與急迫性**分析，評
估應優先處理的數位治理議題。



3. 目標辨識

30 min

- 依循前期討論，提出個人觀點
針對**四大象限**發現的目標。
(每人4張，針對四大象限各寫1張)
- 進行**影響力與急迫性分析**，評
估應優先處理的數位治理議題。



3. 目標辨識

30 min

- 每人提出分配象限的原因
- 進行跨象限投票(每人6票)，以排序重要性。
- 排序前三名關鍵議題，若有相關性可視情形合併。



4. 共識彙整 與政策建議

50 min

- 請從上一階段選出的前三名關鍵議題，移動到優先治理議題欄位。

共識彙整與政策建議

組別：

優先治理議題	目標願景	推動重點		
		第一年	第二年	第三年
高風險應用指引				
AI治理與責任歸屬				
AI採購指引及輔導機制				

4. 共識彙整 與政策建議

50 min

您認為這三項關鍵議題，在
三年後的目標或願景為何？

- 請每人針對三項關鍵議題，各寫一張便利貼
- 小組交流分享寫下的目標願景

共識彙整與政策建議

組別：

優先治理議題	目標願景	推動重點		
		第一年	第二年	第三年
高風險應用指引	建立分級與審查流程			
AI治理與責任歸屬	清晰的責任分工架構			
AI採購指引及輔導機制	可持續的AI服務			

4. 共識彙整 與政策建議

50 min

根據目標願景，您認為接下來三年的政策重點與推動路徑為何？

- 請每人針對三項關鍵議題，依序寫下每年度的推動重點
- 小組交流分享寫下的推動路徑，並共同歸納每一年度的政策重點

共識彙整與政策建議

組別：

優先治理議題	目標願景	推動重點		
		第一年	第二年	第三年
高風險應用指引	建立分級與審查流程	訂定高風險 AI 判斷條件	針對重點機關進行案例測試	納入採購、驗收與維護流程
AI 治理與責任歸屬	清晰的責任分工架構			
AI 採購指引及輔導機制	可持續的 AI 服務			

4. 共識彙整與政策建議

50 min

根據目標願景，您認為接下來三年的政策重點與推動路徑為何？

- 請每人針對三項關鍵議題，依序寫下每年度的推動重點
- 小組交流分享寫下的推動路徑，並共同歸納每一年度的政策重點

共識彙整與政策建議

組別：

優先治理議題	目標願景	推動重點		
		第一年	第二年	第三年
高風險應用指引	建立分級與審查流程	訂定高風險 AI 判斷條件	針對重點機關進行案例測試	納入採購、驗收與維護流程
AI 治理與責任歸屬	清晰的責任分工架構	建立 AI 問責初步架構	機關內部 AI 治理小組試行	可推廣的 AI 治理制度範本
AI 採購指引及輔導機制	可持續的 AI 服務			

4. 共識彙整 與政策建議

50 min

根據目標願景，您認為接下來三年的政策重點與推動路徑為何？

- 請每人針對三項關鍵議題，依序寫下每年度的推動重點
- 小組交流分享寫下的推動路徑，並共同歸納每一年度的政策重點

共識彙整與政策建議

組別：

優先治理議題	目標願景	推動重點		
		第一年	第二年	第三年
高風險應用指引	建立分級與審查流程	訂定高風險 AI 判斷條件	針對重點機關進行案例測試	納入採購、驗收與維運流程
AI 治理與責任歸屬	清晰的責任分工架構	建立 AI 問責初步架構	機關內部 AI 治理小組試行	可推廣的 AI 治理制度範本
AI 採購指引及輔導機制	可持續的 AI 服務	AI 採購需求規格範例	發展 AI 採購指引初版	建立固定輔導窗口或機制



分享與交流

THANK YOU

感謝參與
敬請指教

