



公共工程品質

公共工程品質

# 高雄市政府督辦全民督工

## 經驗分享

公共工程如有：

規劃設計不周、工程品質不良  
安全措施不足、環境設施不佳  
工程進度緩慢、其他工程缺失  
(不包括檢舉不法及建築管理)

請打

全民督工專線電話：

0800-009-609

全民督工網站：[www.pcc.gov.tw](http://www.pcc.gov.tw)  
或打1999免付費專線



公共工程如有：

規劃設計不周、工程品質不良  
安全措施不足、環境設施不佳  
工程進度緩慢、其他工程缺失  
(不包括檢舉不法及建築管理)

請打

全民督工專線電話：

0800-009-609

全民督工網站：[www.pcc.gov.tw](http://www.pcc.gov.tw)  
或打1999免付費專線



### 簡報人：王鼎智

### 109年2月17日

# 簡報大綱

一、內控機制

二、檢討回饋

三、宣導情形

四、個資保密

# 一、內控機制-流程



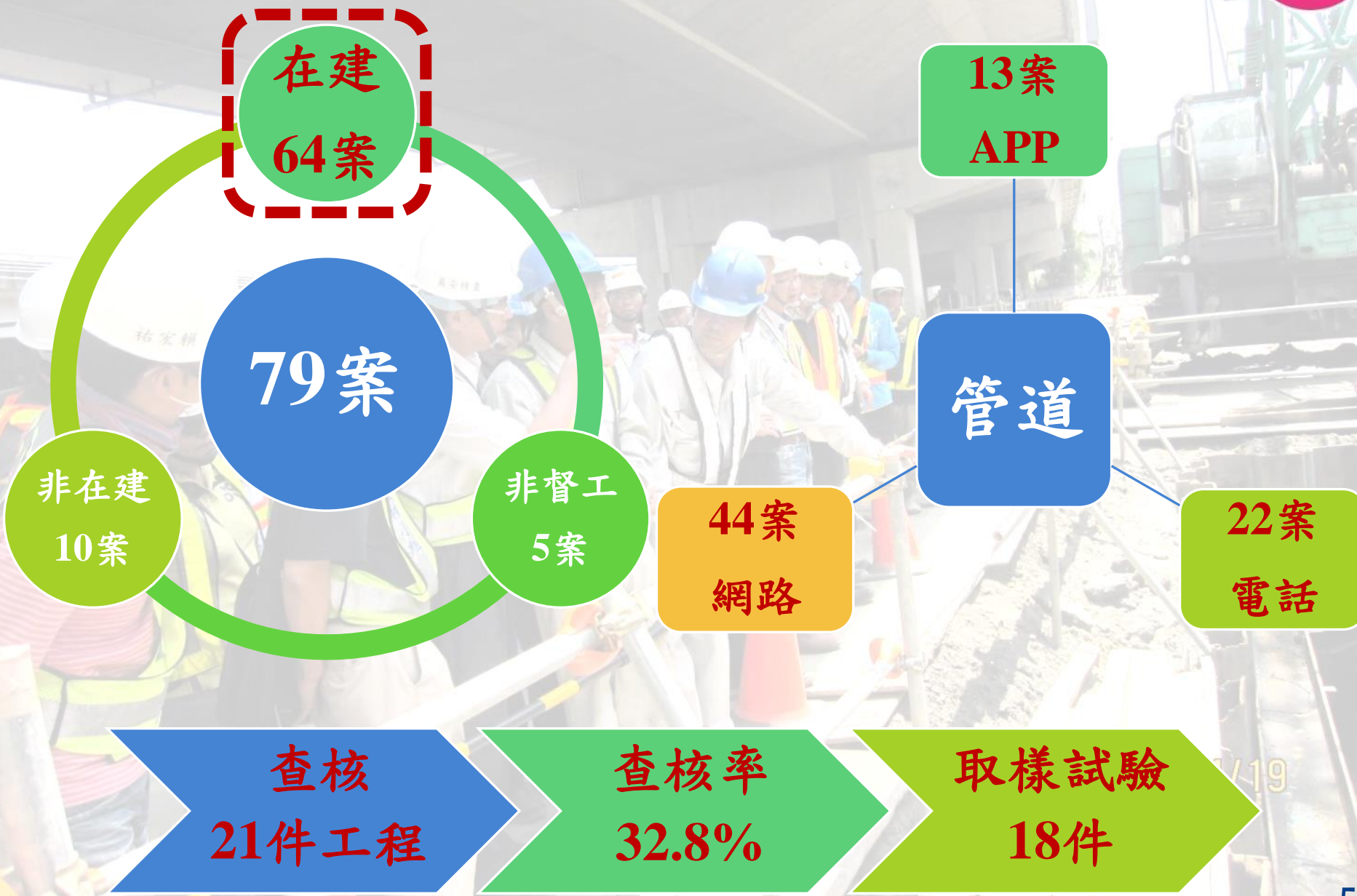
# 一、內控機制-結合1999



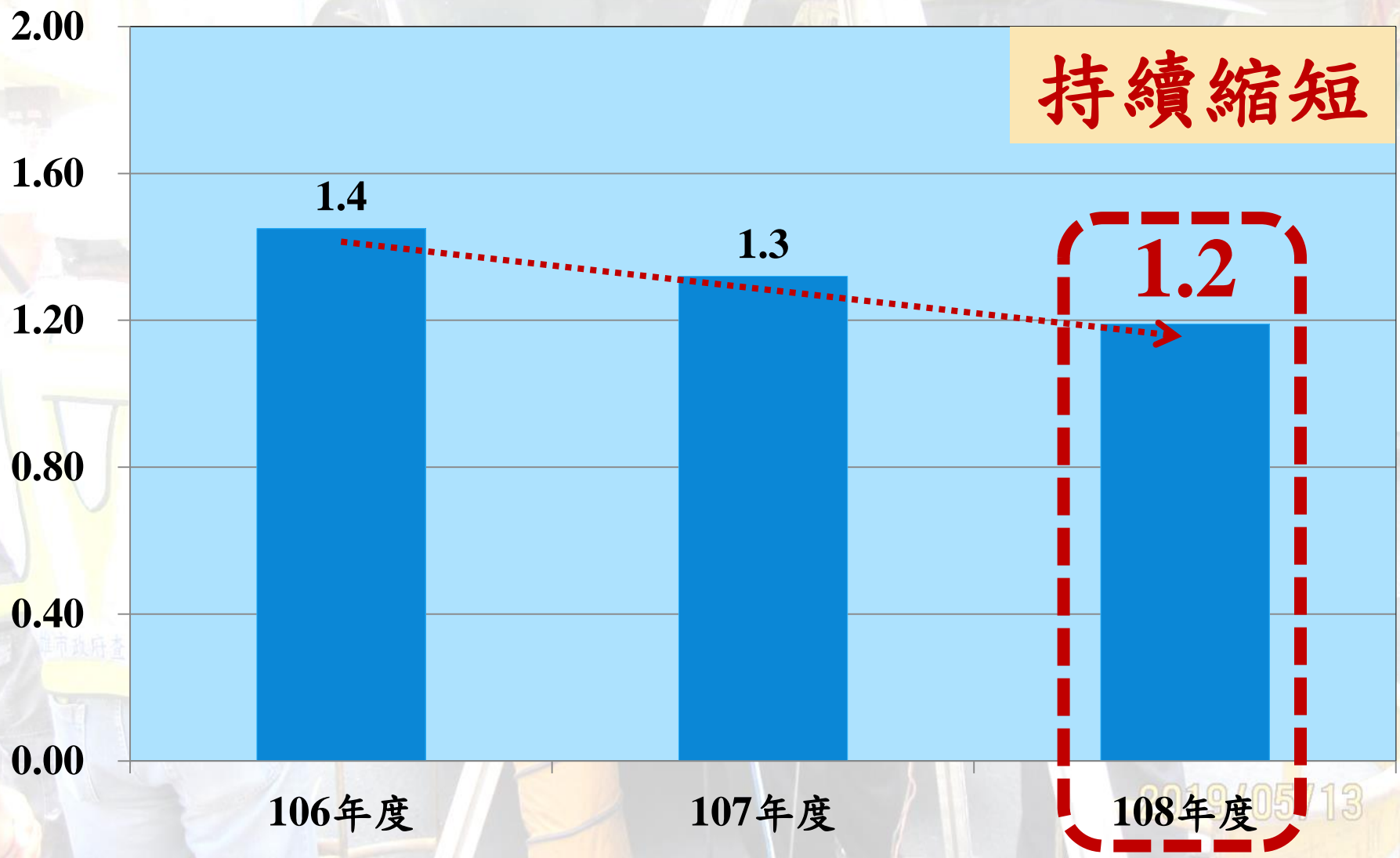
**1999服務專線**  
**權責機關現地查處**



# 一、內控機制-108年度通報數

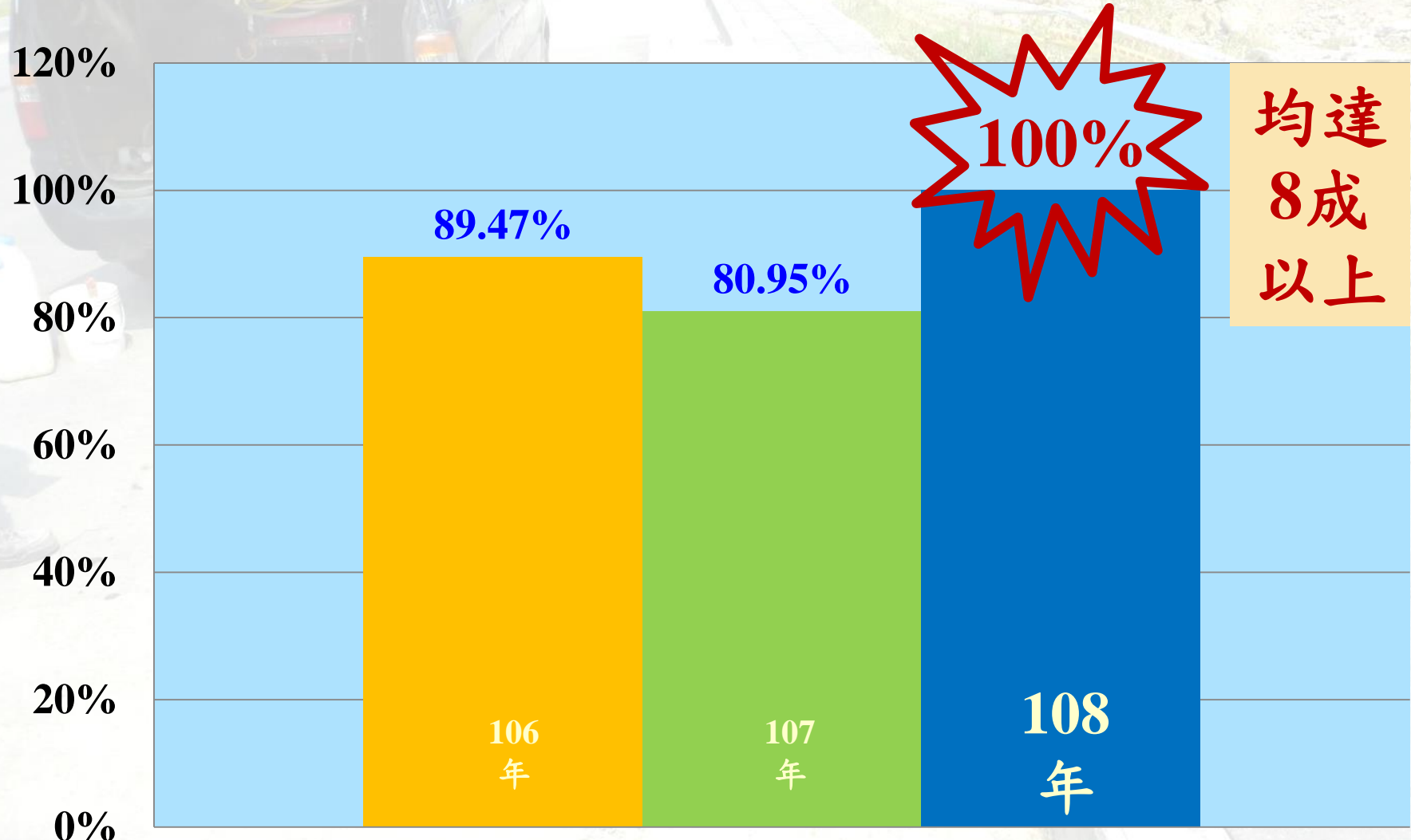


# 一、內控機制-處理時效(不含例假日)



2019/05/13

# 一、內控機制-年度滿意度



均達  
8成  
以上

滿意比例

# 一、內控機制-滿意度變更

## 108年督工案例分享

民眾108.12.11通報「工區周邊道路過度灑水，造成路面濕滑」事項

- 1.再次要求承商工區內1日灑水4次；工區外離峰時段1日灑水2次
- 2.每次灑水後均傳送相片確認

填寫日期		滿意度	滿意/不滿意原因
108/12/17	很不滿意	工區外的灑水範圍和水量不僅沒有減少,反而還增多!	
108/12/25	滿意	有改善了!	



# 二、檢討回饋-每月統計

積極追蹤

異常處置

每月陳報

108年11月份全民督工統計表

通報編號	主辦機關	通報日期	處理天數	工程名稱	通報類型	滿意度(電)	滿意度(網)	通報方式
10800001921	援中國小	108/11/02	1	108年度操場整修工程	其他	其他：通報人自行至系統填報滿意度	無	網路
10800001992	消防局	108/11/18	1	108年度五甲分隊耐震補強工程	安全措施不足	其他：通報人電話不實	無	網路
10800002005	新工處	108/11/20	1	國道1號鼎金系統交流道改善-國10東向銜接國1北上匝道工程	其他	普通	無	電話
10800002038	捷運工程局	108/11/26	1	高雄環狀輕軌捷運建設(第二階段)統包工程	其他	其他：通報人自行至系統填報滿意度	無	APP
10800002046	土開處	108/11/27	1	高雄市第98期市地重劃工程	環境設施不佳	其他：通報人自行至系統填報滿意度	非常滿意	網路
消防局1件(平均1.0天)、捷運工程局1件(平均1.0天)、新工處1件(平均1.0天)、土開處1件(平均1.0天)、援中國小1件(平均1.0天) 共計5件 (1件APP、3件網路、1件電話)								
扣除非屬全民督工範疇案件之平均處理天數							1.00	
扣除非屬全民督工範疇案件之滿意度(網路+APP, 共計1案有至系統填報) 【1/1=100%】							100%	
本月結案率							100%	

# 二、檢討回饋-每季函知機關

## 按季統計 函知機關

### 高雄市政府 函

地址：80203高雄市苓雅區四維三路2號4樓  
 承辦單位：研考會工程查核組  
 承辦人：王鼎智  
 電話：(07)336-8333#2120  
 傳真：(07)331-3975  
 電子信箱：lsswang@kcg.gov.tw

受文者：高雄市政府研究發展考核委員會

發文日期：中華民國108年7月10日  
 發文字號：高市府研查字第10830579400號  
 送別：普通件  
 密等及解密條件或保密期限：

主旨：檢送「108年度第2季本府全民督工案件相關統計資料一覽表」1份，請查照。

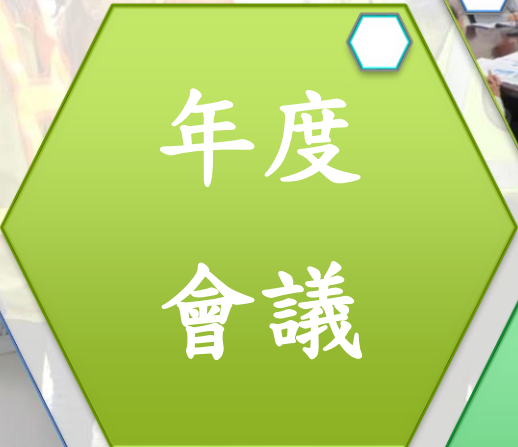
說明：  
 一、經統計108年度第2季（下稱本季）本府全民督工通報案相關資料，分析如下：  
 （一）通報件數方面，總計17件（較上一季減少10件），其中以養工處受通報件數最多（6件，較上一季增加1件）。  
 （二）處理時效方面，平均處理天數為1.2天（與上一季相同）。  
 （三）滿意度方面，共計5案民眾有至系統填報滿意度，滿意比例為100%（與上一季相同）。  
 二、本季通報缺失係以「職安、環境、衛生相關缺失」所佔比例最高（約佔35%），「交維相關缺失」則為次高（約佔18%），顯見民眾對安環衛、交維等相關事項格外重視，爰請各機關應特別留意。  
 三、綜上，本季本府整體處理時效及滿意度表現良好，值得嘉

108年度第2季本府全民督工案件相關統計資料一覽表

編號	主辦機關	件數	工程名稱 受通報次數	承攬廠商 受通報次數	平均 處理天數	民眾滿意比例 (區段/類別/AAPP填報數)	通報缺失
1	養工處	6件 (道路工程料4件) (四維養護隊2件)	1.108年度全市道路土木及附屬設施改善及緊急維修工程第一標(開口契約)1次 2.107年度高雄市道路AC鋪面改善工程(開口契約)(第1標)1次 3.苓雅區海邊路(苓安路-五福路)人行環境改善工程1次 4.107年度左營區華夏路(榮德路至堂和路)人行環境改善工程1次 5.臨海工業區市管道路改善計畫(中山沿海路)(第二期)1次 6.非屬在建工程(設施設備維護)1次	1.聯豐營造有限公司1次 2.理澄營造有限公司1次 3.泰輝營造有限公司1次 4.瑞華營造工程有限公司1次 5.鴻翔土木包工業1次	1.2天	100% (1件非常滿意) (1件滿意) (3件網路或APP通報,惟民眾均未上網填報滿意度) (1件電話通報)	1.人行環境改善未留設人行空間:2件 2.施工不慎致挖損寬頻管路:1件 3.AC鋪面未排程履無工序,造成一棟民眾下班無法駛進地下停車場:1件 4.人行道連續磚破損:1件 5.民眾詢問CLSM有無季離不良化學成分(現場產生刺鼻氣味):1件
2	水利局	4件 (污-科2件) (市排-科2件)	1.鹽埕區大仁路(建國四路至大仁路156巷)排水幹線改善修復工程1次 2.中鋼路區域污水幹管及分支管管線工程1次 3.仁雄路污水幹管管線工程1次 4.鳳山區鳳明街排水改善工程1次	1.人和營造有限公司1次 2.開源營造股份有限公司1次 3.高輝營造股份有限公司1次 4.旭越營造有限公司1次	1.0天	100% (1件非常滿意) (1件滿意) (1件網路通報,惟民眾未上網填報滿意度) (1件電話通報)	1.工區僅用交通錐及選擇阻隔:1件 2.施工圍籬封閉不確實:1件 3.未以施工圍籬將施工機具阻隔:1件 4.未預先通知施工造成塞車:1件
3	新工處	3件 (土地科3件)	1.國道1號倉倉系統交流道改善-國10東向銜接國1北上區道工程2次 2.高雄市區鐵路地下化立體設施拆除(或擴平)-自立陸橋及天棚陸橋1次	1.華盛營造工程股份有限公司2次 2.南基營造有限公司1次	1.3天	(1件網路通報,惟民眾未上網填報滿意度) (2件電話通報)	1.道路排水坡度不良、道路有高差:1件 2.交維不佳造成尖峰時段大塞車:1件 3.施工人員未穿反光背心、未配戴安全帽:1件
4	運動發展局	1件 (秘書室)	中正運動場辦公室空間整修工程(第二期)1次	義輝室內裝修企業有限公司1次	1.0天	(電話通報)	化糞池工程的混凝土未依規定取樣試驗、逾期未完工
5	土開處	1件 (工程科)	高雄市第85期市地重劃工程1次	振聯營造有限公司1次	1.0天	(電話通報)	移植喬木不慎挖損自來水管
6	田寮區公所	1件 (組建課)	田寮區107年8月舊雨農路改善復建工程(三標)計5件1次	普乾營造有限公司1次	2.0天	100% (滿意)	超挖被地後未進行復原、工區內殘留大鐵釘及鐵線未清除

2019/07/22

# 二、檢討回饋-年度檢討



年度  
會議



個案  
檢討



通報  
較多



# 三、宣導情形-工程告示牌

高雄市政府工務局新建工程處 (Construction Office, Public Works Bureau of Kaohsiung City Government)

工程名稱 (Project Name)	高雄市區鐵路地下化立體設施拆除(或填平)工程-自立陸橋及大順陸橋		
監造單位 (Construction Supervisor)	台灣世曦工程顧問股份有限公司		
施工廠商 (Contractor)	南碁營造有限公司		
施工期間 (Duration)	民國107年10月26日至108年06月25日 (26 / 10 / 2018 ~ 25 / 06 / 2019)		
工地負責人 (Site Manager)	張明傑	電話 (TEL)	0912-766877
品質管理人員 (Quality Control Engineer)	葉勝雷 李信諱	電話 (TEL)	07-2210438
職業安全衛生人員 (Labor Safety And Health Personnel)	黃志傑	電話 (TEL)	0909-747158
專任工程人員 (Contractor's Professional Engineer)	陳奕融	電話 (TEL)	07-2210438
通報專線 (Complaints & Suggestions)	全民督工專線及網址 (Hot Line and Web Site)	0800-009-609 便民服務專線1999 <a href="http://www.pcc.gov.tw">http://www.pcc.gov.tw</a>	
	政風單位 (Government Ethics Department)	07-3313743	

自立陸橋平面圖

經費來源(Budgetary sources)

1. 中央: 122,300 (千元) (Unit:NT\$1,000)

2. 地方: \_\_\_\_\_ (千元) (Unit:NT\$1,000)

重要公告事項(Notice)

1. 年(Yr) 月(M) 日(D);

2. 年(Yr) 月(M) 日(D);

3. 歡迎下載使用全民督工APP通報程式

高雄市政府環境保護局07-7351500  
(Environmental Protection Department)

空污費徵收管制編號E107E520190818  
(Correction Number of Air Pollution Control Fee)

2019/07/22

# 三、宣導情形-本府LINE宣導



1/10 8:00-20:00

- ▶前鎮區新光路(中今天路~成功二路)  
4/10-4/13 8:00-20:00
- ▶鳳山區維武路(鳳頂路~中山東路)  
4/10-4/14 20:00-隔日06:00
- ▶鳳山區油管路(五甲一路~凱旋路)  
4/15-4/19 20:00-隔日06:00

<https://bit.ly/2Ubbp0p>

 公共工程有缺失請撥打1999、  
全民督工 [0800-009-609](tel:0800-009-609) 或下載督  
工APP通報。

高雄市政府全球資訊網-中文版  
點選此處以開啟此連結。



# 三、宣導情形-LED看板宣導

發現公共工程有缺失可撥打

全民督工通報專線0800-

009-609，或手機APP通報。

# 四、個資保密

主件：全民督工通知案(德明)  
 附件：18全民監督登錄表.doc (281 KB) | 督工通報案件之影響面評價.doc (40 KB)

請注意改善期限 109 年 1 月 6 日(上午 10 時之前)。請將改善前中後照片及工程告示牌照片(WORD 檔)、登錄表(掃描檔、WORD 檔)、督導通報案件之影響面評價單勾選一併 e-mail 給我

因有時效上考量，請承辦人先行在登錄表上核章，掃描 email 給我後。再往上陳核，陳核完畢後再掃描 email 給我。

**備註：通報人基本資料應確實保密，如有外洩，依有關規定追究人員疏失責任。**

另通報人電話如沒人接聽或無此人(電話不實)請勿再持續打電話(擾民)。

如是在建工程要另附一張工程告示牌照片(近照)  
 工程告示牌內容務必將經費來源機關及金額填入，另還要增列一行字：「歡迎下載使用全民督工 APP 通報程式」。  
 再檢查有沒有將高雄萬事通 1999 填入告示牌內

email

**全民監督公共工程主辦機關辦理情形登錄表**

主辦機關(單位)： \_\_\_\_\_ 序號： \_\_\_\_\_

通報編號： \_\_\_\_\_

民眾通報反映內容	
民眾通報日期：	
改善期限：	
改善中回覆期限：	
工程地點：	
通報主題：	
具體內容：	

**機關登錄表**


**備註：通報人基本資料應確實保密，如有外洩，將依相關規定追究人員疏失責任。**

通報人： \_\_\_\_\_ 連絡電話： \_\_\_\_\_

註：窗口承辦人(或承辦人)依通報內容登打後交由案件承辦人立即現勘。

通報人基本資料應確實保密，如有外洩，將依相關規定追究人員疏失責任

019/11/21



簡報結束  
敬請指教