



審計部專案審計報告

臺北公眾區免費無線上網之成效



臺北公眾區免費無線上網

無線網路名稱：TPE-Free



無線臺北城、行動任意門

www.TPE-Free.taipei.gov.tw



民國 103 年 5 月

審計部 印

中華民國審計部及其所屬機關民國103年度審計人力計有724人(預算員額)，隸屬於監察院，獨立行使審計職權，監督政府及其所屬機關預算之執行，並就其運用資源之經濟性、效率性及效果性進行考核。

審計部及其所屬機關民國101年審計結果可量化財務效益約124億1千3百萬餘元，平均每花費政府預算1元至少可節省政府支出或增加收入9.34元。

本專案審計報告揭露審計部臺北市審計處促請臺北市政府資訊局積極督促民國100及101年度臺北公眾區免費無線上網計畫委託服務案之廠商，確依相關法令及契約規定辦理，並建立一套有系統之監控機制，以提升免費無線網路服務品質及落實評估與考核計畫執行成效。

更多有關審計部之資訊，請參閱審計部全球資訊網(www.audit.gov.tw)



目 錄

壹、總述	1
一、調查原委	1
二、調查範圍	1
三、調查限制	1
四、主要調查發現	2
五、調查意見	2
貳、專案調查辦理情形	3
一、前言	3
二、調查重點與發現	5
三、調查意見與建議	12
參、行政機關回應情形	15
肆、後續改善及整體效益情形	18
伍、結語	21

圖目錄

圖1 舊式室外AP樣式圖	3
圖2 新式室外AP樣式圖	4
圖3 臺北公眾區免費無線上網操作說明圖	18
圖4 民國102年1月至12月民眾申辦及使用免費無線上網情形	19
圖5 民國101及102年度民眾使用Taipei Free之相關陳情案件統計圖	20

表目錄

表1 民國100及101年度免費無線上網預期效益及衡量指標彙整表	8
表2 民國100年6月至102年2月免費無線上網案使用人次統計表	8
表3 民國101年8月16日及8月21日實地檢測AP服務品質紀錄表	11
表4 民國101年度廠商實際報驗情形	16
表5 民國100及101年度免費無線上網實際效益分析彙整表	21

臺北公眾區免費無線上網之成效

壹、總述

一、調查原委

臺北市政府為因應全球數位化與資訊化的發展，自民國（下同）88 年著手推動「網路新都」建設，93 年再領先國際城市推動「臺北市無線寬頻網路建設執行計畫」，在「市府不出錢、市產無移轉」的核心概念下，由民間業者建置臺北市公眾無線區域網路（無線區域網路委外案，又稱 WIFLY 案）。復為順應國際潮流推動智慧城市，強化通訊基礎建設，及因應國際城市免費公共無線上網服務，回應民眾對於無線上網龐大需求，自 100 年度推動「臺北市免費無線寬頻網路服務計畫」（免費無線上網委託服務案，又稱 Taipei Free 案），以 WIFLY 案之服務區域為參考基準，分階段逐步啟用室內及室外公共場所之民眾免費無線上網服務。

依審計法第 2 條、第 65 條及第 67 條規定，審計機關職司政府財務效能之考核，辦理各計畫實施進

度、收支預算執行經過及其績效之審計，並應注意各計畫已成與未成之程度、經濟與不經濟之程度及其效能之程度。審計部臺北市審計處（下稱臺北市審計處）因屢見報章媒體披露「Taipei Free 換廠商 民怨沒改善」、「Taipei Free 換包商 訊號變成『看得到、吃不到』」等報導，及辦理臺北市政府資訊局（原臺北市政府資訊處於 101 年 9 月 18 日改制）100 年度財務收支及決算抽查時，發現 100 年度 Taipei Free 案之履約過程，核有：未能落實審核廠商繳納場地使用費及電費情形，及契約屆期廠商仍繼續占用市有房地等缺失，為瞭解「臺北市免費無線寬頻網路服務計畫」執行及成效考核、公用房地提供使用與管理、無線上網服務品質等，爰規劃辦理專案調查，期發現執行缺失，促請機關檢討改善。

二、調查範圍

臺北市政府資訊局於 100 及 101 年度辦理「臺北市免費無線寬頻網路服務計畫」執行情形及成效，與

公用房地提供使用及管理情形。

三、調查限制

囿於時間及人力之限制，本專案審計僅就「臺北市免費無線寬頻網路服務計畫」採購案件之招決標及履約、效益評估及達成情形、公用房地管理及場地使用費、電費繳納情形等過程，依調查計畫所列重點，調閱相關卷宗文件及契約，並輔以受查機關人員之說明，作成結論。

四、主要調查發現

臺北市審計處辦理本專案調查結果，發現下列主要缺失情事：

- (一)對於 100 年度廠商依實際設置無線網路接取設備（下稱 AP）數量繳納場地使用費及電費情形，未予落實審核致有短收，且契約屆期亦未積極排除占用；101 年度廠商未依契約期限增置 AP 數量，且衍生履約爭議，亦未積極依相關法令及契約等規定妥適處理，影響計畫推動及政府形象。
- (二)為維持一定網路連線品質，雖已於 101 年度需求規範修訂相關寬頻傳輸技術需求，並擬建

立網路巡檢暨專案稽核機制，惟對於平均後端網路傳輸頻寬需求，未建立監測控管機制，且亦未積極著手規劃網路巡檢暨專案服務委託相關事宜。

- (三)對於未持有行動電話之民眾應如何申請使用免費上網服務，未見相關網站宣導或公告資訊，以及 WIFLY 案與 101 年度 Taipei Free 案為同一廠商，多數係共用 AP，享用相同之後端網路傳輸設備，亦未揭露上開資訊，以減少使用者資訊不對稱問題。

- (四)未依規定提報 100 年度巨額採購之實際使用情形及效益，並檢討 101 年度之衡量指標是否能妥適評估及衡量計畫執行成效。

五、調查意見

臺北市審計處針對上開調查發現，提出之建議意見，包括：

- (一)允宜重視及落實契約管理，遇有爭議，亦宜積極依相關法令及契約等規定妥適處理，以維機關權益，俾免影響計畫推動及政府形象。

(二)允宜建立一套有系統之監控機制，以有效監督廠商提供優質網路服務品質。

(三)政府新興措施允宜以顧客為導向加強宣導，以提升為民服務品質。

(四)允宜檢討訂定適當之效益衡量指標，並落實評估考核實際使用情形及成效。

貳、專案調查辦理情形

一、前言

(一)計畫緣起

臺北市政府為因應全球數位化與資訊化的發展，自 88 年著手推動「網路新都」建設，93 年再領先國際城市推動「臺北市無線寬頻網路建設執行計畫」，95 年起以公私部門協作模式，提供公眾無線寬頻網路，帶動城市無線寬頻基礎建設，並經國際認證為「全球最大公共無線寬頻網路城市」。綜觀國際城市推動無線寬頻建設發展現況，提供城市居民及外地觀光客「免費」無線網路服務已逐漸蔚為主流趨勢，且近年來民眾對免費無線上網服務之需求日益殷切，臺北市政府遂將「規劃自 100 年起，提供市民公共場所

全面免費無線上網服務」列為首要施政方針。

(二)計畫概況

95 年 7 月完成建置之 WIFLY 案，係臺北市政府資訊局以收取權利金方式並提供場地，包括主要幹道戶外區域、臺北大眾捷運股份有限公司所屬各捷運站及捷運地下街、臺北市立聯合醫院各院區、臺北市立圖書館各分館、臺北市 12 區行政大樓等民眾聚集之公共場所，由民間業者出資設置 AP 總數約 4,000 個，建置完成後，並由民間業者向使用者收取網路服務費。目前該設備於臺北市覆蓋面積約 133.9 平方公里、人口覆蓋率 90%(舊式室外 AP 詳圖 1)。



照片來源：臺北市政府資訊局

圖 1 舊式室外 AP 樣式圖

又為提供民眾免費無線上網服務，臺北市政府資訊局於 99 年 12 月 29 日召開啟動會議，研議「臺北市免費無線網路建置案」之規劃原則及推動期程，規劃自 100 年度起，運用臺北市完善之無線寬頻環境，推動於公共場所全面免費無線網路服務，以 WIFLY 案之服務區域為參考基準。依臺北市政府資訊局所擬「100 年度臺北市免費無線寬頻網路服務執行計畫」，預計分兩階段進行，第 1 階段，將在 100 年 7 月 1 日前，提供至少包括市政大樓、各區行政中心、市立圖書館暨各分館、市立醫院各院區、捷運站及地下街之室內公共場所；而第 2 階段，則預計在同年 10 月前，提供至少包括前述公共場所及臺北市主要幹道、主要住商區域與其他人口密集區等室外公共場所。

101 年 1 月臺北市政府資訊局再修訂「100 年度臺北市免費無線寬頻網路服務執行計畫」目標，並將室內及室外公共場所提供服務之地點具體納入需求規範書中，並將臺北市聯營公車納入提供服務之範疇。另臺北市政府資訊局復再擬定「臺

北市民眾免費無線上網服務計畫書（101 年-103 年）」，將計畫分為 3 階段進行，每年度預估經費為 1 億 2,366 萬元(新式室外 AP 詳圖 2)。



照片來源：臺北市政府資訊局

圖 2 新式室外 AP 樣式圖

(三)執行成果

臺北市政府資訊局自 100 年度起為提供室內、室外公共場所免費無線上網服務，因原預算未及編列相關經費，經簽准動支第二預備金 7,950 萬元支應(執行期間 9 個月)，101 年度則編列預算 1 億 2,366 萬元支應。

依據臺北市政府資訊局提供 Taipei Free 各月份統計報表，自 100 年 9 月 10 日起同時提供室內、室外公共場所免費無線上網服務，100 年 10 月至 101 年 2 月之每月使用人次，均超過 100 萬人次；101 年

3 月因更換廠商，於系統轉換初期之使用人次低於目標值 100 萬人次，其餘 4 至 7 月份，均超過預設目標。

二、調查重點與發現

臺北市政府為將臺北市提升成為具競爭力的國際城市，打破以「地理空間」建設的傳統想法，而以「網路空間」的理念來建設，並配合國際城市推動無線寬頻建設發展現況，於市政白皮書中即將「規劃自 100 年起，提供市民公共場所全面免費無線上網服務」列為首要施政方針。為瞭解本計畫之執行及成效考核、公用房地提供使用與管理、無線上網服務品質等，臺北市審計處爰派員至臺北市政府資訊局辦理就地查核，並輔以實地抽測各熱點之傳輸速率及有效收訊距離。茲將就地查核發現及實地抽測熱點結果分述如次：

（一）委託服務計畫執行情形

1. 100 年度辦理情形

臺北市政府資訊局於 100 年 2

月 24 日辦理第 1 次公開招標，同年 3 月 29 日開標結果，因僅有 2 家廠商投標而流標，經辦理第 2 次公開招標，於同年 4 月 7 日決標，契約價金 5,887 萬餘元¹，履約期間自 100 年 4 月 8 日至 12 月 31 日，嗣臺北市政府資訊局依業務需求，延長履約期限至 101 年 2 月 29 日止。

依得標廠商交付專案計畫書，案內預計於室內、外建置 AP 各 698 個、587 個（未含公車 913 個），室外人口覆蓋率 90%。實際執行結果，廠商於 100 年 6 月 27 日函報佈建室內公共場所 AP 663 個²，上線日期為同年 6 月 30 日；同年 9 月 9 日函報佈建室外公共場所 AP 544 個³，上線日期為同年 9 月 10 日。嗣因臺北市政府資訊局增列跨網漫遊、延長履約期限，辦理 2 次契約變更，全案於 101 年 3 月 16 日同意驗收合格。

2. 101 年度辦理情形

臺北市政府資訊局採最有利標評選辦法，計有 2 家廠商於 101 年 2

¹ 本案採總包價法，需求項目投入人力變動幅度未達 10% 者，契約價金得不予增減。

² 實際室內建置 AP 數少於專案計畫書之 698 個，係因部分圖書館分館內部辦理整修中，經臺北市政府資訊局同意暫緩建置。

³ 實際室外建置 AP 544 個所涵蓋人口數 2,362,592 人，占臺北市政府民政局網站公告 99 年 12 月臺北市總人口數 2,618,772 人之 90.22%，已達人口覆蓋率 90% 以上。

月 6 日提送服務建議書，經出席之評選委員於同年 2 月 14 日進行評選，並於同年 2 月 16 日決標，契約金額 1 億 1,932 萬餘元，履約期間自 101 年 2 月 17 日至 102 年 2 月 28 日止。

按本案臺北市政府資訊局原規劃之需求規範書第 3 條規定，廠商應於決標日後 90 個日曆天內提供第 1 期所列公共場所之免費無線上網服務，並於 101 年 6 月 29 日及 10 月 1 日前提供第 2 期及第 3 期所列公共場所之免費無線上網服務，且建置之 AP 總數不得少於 4,500 個。惟依得標廠商之服務建議書第 6.2 節各期新增涵蓋與建置時程規定，本案所需 6,219 個 AP 將分 3 期建置，第 1 期上線日為 101 年 3 月 1 日，需達成建置 4,659 個 AP（除廠商原建置之 3,738 個外，尚需增置 921 個）；第 2、3 期上線日同為 101 年 5 月 1 日，需達成建置 1,560 個 AP（除廠商原建置之 72 個外，尚需各增置 397 個、1,091 個，合計 1,488 個）；另決標議價協議紀錄表記載：「公開評選結果最優勝廠商，經協

議結果同意不縮減及不降低招標文件之需求、內容、服務建議書內承諾事項及評選時簡報承諾事項等條件，…。」惟實際執行結果，廠商僅於 101 年 3 月 1 日完成 Taipei Free 系統轉換作業，並由其先前建置之設備接續提供免費無線上網服務。至第 1 至 3 期所列公共場所應新增 AP 之網路上線服務，則尚未完成，且廠商認為服務建議書所列之 101 年 3 月 1 日，僅表示可提供服務之預定上線日，及可同時完成系統轉換作業之日期，故認定第 1 期之履約期限應按需求規範書所定期限，於決標日後 90 個日曆天（即 101 年 5 月 16 日）完成，而非廠商提供服務建議書所定期限，致衍生履約爭議，惟臺北市政府資訊局未積極及妥適處理上開履約疑義，影響施政計畫之推動及政府形象。

又依本案需求規範書第 3 條有關寬頻傳輸之技術需求規範，各室內外公共場所單一 AP，平均後端網路傳輸頻寬至少下傳 10 Mbps⁴；各室內外公共場所單一 AP，單月有 5 日以上之同時上線人數最大值超過

⁴每秒百萬位元等級的網路傳輸速度。

20 人，該場所提供 Taipei Free 服務之 AP 數量應自下月起增設、或就該 AP 之後端網路傳輸頻寬增加至 20Mbps 以上，此一情況之增設 AP 及頻寬增加部分，不另計價。臺北市政府資訊局雖於需求規範規定平均後端網路傳輸頻寬至少下傳 10 Mbps，藉以要求廠商維持一定網路連線品質，惟並未要求廠商應建立即時監測控管有效登入使用人數之後端網路傳輸頻寬品質機制，以確保廠商提供一定網路連線品質，且 101 年度 Taipei Free 得標廠商與 WIFLY 案相同⁵，雖各自有專用無線網路名稱（SSID）以資區隔各自上線人數，惟兩個標案之 AP 及後端傳輸頻寬幾乎共用，實際平均傳輸速率已彼此相互受到排擠，在缺乏管控機制情況下，難以督促廠商於履約期間依契約約定維持本案後端傳輸頻寬之服務品質。

（二）委託服務計畫成效考核

依機關提報巨額採購使用情形

及效益分析作業規定第 3 點第 1 項第 5 款及第 6 款規定，機關提報巨額採購之使用情形及效益分析，內容應包括，使用期間內之實際使用情形及其效益，實際使用情形及其效益與原規劃、設計或需求所欲達成者之比較及差異原因⁶。又第 4 點第 3 項規定，勞務採購之使用期間為其契約約定之履約期間，除工作內容重複者外，以契約工作完成後一次提報為原則。據臺北市政府資訊局提報 100 及 101 年度 Taipei Free 案之「巨額採購前預期使用效益評估提報表」，各該標案業已依用戶數、服務熱點數、服務規模、市民效益等 4 項衡量指標，擬定預期使用情形及效益（詳表 1）。惟有關 100 年度計畫實際使用情形、效益暨與原規劃達成內容之比較，因臺北市政府資訊局迄未依規定提報巨額採購使用情形及效益分析，致無法評估其是否達成預期效益。

⁵ 101 年臺北市民眾免費無線上網委託服務案之專用無線網路名稱（SSID）為「TPE-Free」，而臺北市民眾無線區域網路委外案之專用無線網路名稱（SSID）為「WIFLY」。

⁶ 依投標廠商資格與特殊或巨額採購認定標準第 8 條規定：「採購金額在下列金額以上者，為巨額採購：一、工程採購，為新臺幣二億元。二、財物採購，為新臺幣一億元。三、勞務採購，為新臺幣二千萬元。」

表 1 民國 100 及 101 年度免費無線上網預期效益及衡量指標彙整表

指標	100 年度免費無線上網案	101 年度免費無線上網案
(1) 用戶數	預期登記用戶數可達 100 萬人次、用戶使用規模可達每月 50 萬人次。	預期登記用戶數可達 120 萬人次、用戶使用規模可達每月 100 萬人次。
(2) 服務熱點數	預期提供平均 512Kbps 免費無線網路服務。	預期服務熱點無線接取設備數量 4,500 個以上。
(3) 服務規模	預期服務對象規模可達 410 萬人(含臺北市人口、外縣市在臺北市工作人口及國外觀光人士)。	預期服務對象規模可達 400 萬人(含臺北市人口、外縣市在臺北市工作人口及國外觀光人士)。
(4) 市民效益	由於市民無線網路接取費用減免，預期於 100 年度將貢獻市民之效益現值約 28.7 億元。	由於市民無線網路接取費用減免，預期於 101 年度將貢獻市民之效益現值約 28.7 億元。

資料來源：整理自行政院公共工程委員會網站登載該 2 採購案實際使用效益評估表。

又臺北市政府資訊局於 101 年 1 年度實際執行結果，除系統轉換初期 101 年 3 月之使用人次 76 萬餘人次，其中預期本案用戶使用規模可次低於目標值外，其餘月份，如：4 達每月 100 萬人次。惟查 100 年度月 109 萬餘人次、5 月 142 萬餘人免費無線上網案之使用人次，自 100 次、6 月 146 萬餘人次、7 月 193 萬年 9 月 10 日起同時提供室內、室外餘人次，均超過預設目標。顯示 101 公共場所免費無線上網服務，每月年度用戶數之目標設定僅維持前一年用戶規模，尚屬容易達成，預期（100 年 10 月至 101 年 2 月）均已年用戶規模，尚屬容易達成，預期超過 100 萬人次（詳表 2）。而 101 效益不具挑戰性。

表 2 民國 100 年 6 月至 102 年 2 月免費無線上網案使用人次統計表

單位：每月總使用千人次

年/月	100/3	100/4	100/5	100/6	100/7	100/8	100/9	100/10	100/11	100/12	101/1	101/2
100 年度契約	-	-	-	14	453	658	742	1,011	1,124	1,300	1,191	1,342
年/月	101/3	101/4	101/5	101/6	101/7	101/8	101/9	101/10	101/11	101/12	102/1	102/2
101 年度契約	768	1,095	1,428	1,469	1,933	2,073	1,924	2,344	2,824	3,351	3,338	2,839

資料來源：整理自臺北市政府資訊局網站「業務統計情形」及廠商提供之月報資料。

另依「臺北市民眾免費無線上網服務計畫書（101 年-103 年）」之計畫目標六：「以免費無線網路降低使用門檻，落實照顧弱勢族群，縮減數位落差。」及按臺北市免費無線網路案工作小組於 101 年 3 月 30 日第 22 次會議決議事項十二：「為便利未持有行動電話之我國民眾申請使用 Taipei Free 服務，請臺北市政府資訊局朝『單一簽入』方向，思考本市多種公共無線上網帳號之整合方式。」查 Taipei Free 係以手機號碼作為個人連線上網之帳號，惟臺北市政府資訊局於推動免費無線上網近兩年期間，對於未持有行動電話之民眾應如何申請使用免費上網服務，公開網站並未有相關說明，顯見計畫宣導欠周全，有減照顧弱勢族群政策之美意。

（三）公用房地提供使用與管理情形

臺北市政府為提供民眾免費無線上網服務，須提供市政大樓、各區行政中心、市立圖書館暨各分館、市立醫院各院區、捷運站及地下街之室內公共場所，以及臺北市主要幹道、主要住商區域與其他人

口密集區等室外公共場所供得標廠商設置 AP，並依臺北市市有公用房地提供使用辦法第 4 條第 2 項規定，與臺北市政府資訊局另訂定公用房地使用行政契約（下稱行政契約），按月向該局繳納場地設施使用費及電費，契約屆期後，除有續約情形，否則廠商應於契約屆滿後將 AP 拆除，並將房地點交返還。

經臺北市審計處就 100 年度得標廠商函報 100 年 9 月至 101 年 2 月「使用市有公用設施清冊」，據以繳納場地設施使用費及電費之 AP 數量，與廠商提報同期間已設置 AP 數量之「月報」相互勾稽比對結果，發現廠商每月繳納房地使用費及電費時，出具「使用市有公用設施清冊」之室外 AP 數量，均較「月報」所載公用房地室外 AP 數量減少 30 個以上，惟臺北市政府資訊局均未對其異常現象提出異議；又廠商於行政契約屆滿日（101 年 3 月 10 日）後，並未依約拆除設備返還房地，反而繼續占用房地營業，而臺北市政府資訊局亦未能有效排除占用，以維護機關權益。

至 101 年度得標廠商，因與 WIFLY 案為同一家廠商，致衍生共用之 AP 是否收取使用費及電費等疑義。嗣臺北市政府資訊局於 101 年 3 月 22 日召開會議協調及同年 5 月 24 日簽奉市政府決定，將以 101 年度免費無線上網案之決標日（101 年 2 月 16 日），為認定 AP 收費基準及方式之分界點，即 2 月 15 日以前所建置 AP，其使用費與電費以權利金形式繳納；2 月 16 日以後新增 AP，則依廠商使用市有公用設施安裝無線接取設備收費基準第 3 點及第 4 點規定，按月依實作數量計收使用費與電費。惟迄決標後已歷 6 個月餘，臺北市政府資訊局仍未洽廠商簽訂行政契約，致應收之使用費及電費迄未收取。

（四）網路服務品質情形

1. 網路巡檢稽核機制建置情形

為即時提供良好網路服務品質，臺北市政府資訊局雖於 100 年度之免費無線上網需求規範書柒、服務水準協定（SLA）及違約金規定略以，其中接獲人民陳情反應客戶服務、障礙報修、網路訊號不良、網頁服務不良等書面案件，經確認屬實且經臺北市政府資訊局要求改

善完畢時間，應小於 3 個日曆天，改善完畢時間大於 3 個日曆天之人民陳情案件，第 2 件起、每增 1 件扣 1 點。惟該需求規範書未明確規範廠商完成改善之回覆期限，致廠商實際係在改善後之次月月初統一回報，臺北市政府資訊局難以即時查證廠商是否確實於限期內改善。為有效提升處理民眾申訴陳情案件之效能，臺北市政府資訊局嗣於提出「臺北市民眾免費無線上網服務計畫書（101 年-103 年）」中，規劃擬建立該案設備網路巡檢稽核機制。

2. 實地抽測結果

經臺北市審計處分別於 101 年 8 月 16 日及 21 日，會同臺北市政府資訊局相關人員至戶外實地抽測 AP 連線速度（以下載速度為指標）及品質（以封包傳送次數及延遲時間為指標），第一次擇定於尚在趕工中之大安區，檢測結果，抽測之 AP 或因下載速度未達合格標準，或因後端網路設備故障，驗測均不合格；第二次擇定已完成之信義區，檢測結果，其中 5 個 AP 驗測合格，其餘 4 個 AP 或因下載速度未達合格標準等，致驗測不合格，合格率 55.56%（詳表 3）。

表 3 民國 101 年 8 月 16 日及 8 月 21 日實地檢測 AP 服務品質紀錄表

序號	AP 位址	驗測項目			驗測結果	
		連線速率 下載 (Mbps)	網路品質			
			封包傳送 遺失次數	平均 延遲 時間 (ms)	合格	不合格
民國 101 年 8 月 16 日至大安區抽測下列 11 個地點之 AP						
1	大安路 1 段與忠孝東路 4 段(中央分隔島上方 AP)	無法下載	X	X		V
2	忠孝東路 4 段 49 巷 4 弄 2 號	4.98	1	27.6		V
3	捷運忠孝復興 4 號出口(忠孝東路 45 號 SOGO 正大門)	1.89	20	22		V
4	忠孝東路 4 段 26 巷(7-11 門市)	4.58	1	27.6		V
5	忠孝東路 4 段 5 號與復興南路 1 段(路燈上方)	無法下載	X	X		V
6	復興南路 1 段 117 巷(電話亭與捷運忠孝復興站公車等候區)	3.04	1	12.4		V
7	忠孝東路 3 段 248 巷 9 號(7-11 門市)	4.43	8	42.5		V
8	忠孝東路 3 段 246 號(中央分隔島路燈上方)	無法下載	X	X		V
9	忠孝東路 3 段 208 號	無法下載	X	X		V
10	忠孝東路 3 段 170 號	無法下載	X	X		V
11	忠孝東路 3 段 160 號(7-11 門市)	7.08	2	38.7		V
民國 101 年 8 月 21 日至信義區抽測下列 9 個地點之 AP						
1	臺北市議會大門口前方(信義區仁愛路 4 段 507 號)(號誌燈上方 AP)	無法下載	X	X		V
2	逸仙路與仁愛路 4 段 510 號(中央分隔島上方 AP)	8.08	2	18	V	
3	忠孝東路 5 段與松仁路 1 號(臺北市政府消防局前方號誌燈上方 AP)	0.86	39	49.4		V
4	松仁路 32 號(松高路與松仁路交接中央號誌)	9.33	8	37.1	V	
5	松仁路 93 號(中央分隔島路燈上方 AP)	3.5	7	30.5		V
6	松仁路與松壽路交叉口(路燈上方 AP)	10.51	18	27.8	V	
7	松仁路 90 號(中央分隔島路燈上方 AP)	10.65	6	27	V	
8	信義國中(松仁路 158 巷 1 號)松平路與松仁路交叉口	2.23	13	39.9		V
9	莊敬路 477 號(麥當勞前方號誌燈上方 AP)	10.51	8	25.1	V	

註：符合下列任一條件者為驗測不合格：

室外 AP 下載速率小於 8 Mbps；封包遺失超過 100 次；平均網路延遲高於 350ms。

三、調查意見與建議

臺北市審計處爰依審計法第 22 條規定，審計機關處理審計案件，應將審計結果，分別發給核准通知或審核通知於被審核機關。於 101 年 5 月 31 日及同年 10 月 26 日繕發審核通知函臺北市政府資訊局就相關缺失事項研謀改善，茲分述如次：

(一)允宜重視及落實契約管理，遇有爭議，亦宜積極依相關法令及契約等規定妥適處理，以維機關權益，俾免影響計畫推動及政府形象

臺北市政府資訊局為提供民眾免費無線上網服務，除依政府採購法規定公開徵求廠商提供無線上網服務，並於決標後簽訂採購契約，且因該府尚需提供市政大樓、各區行政中心、市立圖書館暨各分館、市立醫院各院區、捷運站及地下街等室內公共場所，以及臺北市主要幹道、主要住商區域與其他人口密

集區等室外公共場所供得標廠商設置 AP，故亦需依臺北市市有公用房地提供使用辦法第 4 條第 2 項規定，另行與得標廠商訂定公用房地使用行政契約，規範廠商按月向該局繳納場地設施使用費及電費，契約屆期後，除有續約情形，否則廠商應於契約屆滿後將 AP 拆除，並將房地點交返還。惟查該局對於本計畫 100 及 101 年度採購契約及行政契約之履約管理情形，發現該局對於 100 年度廠商提報繳納場地設施使用費及電費之 AP 數量，未與廠商申報同期間實際已設置 AP 數量予以核對勾稽，致場地設施使用費及電費有短繳情事，且嗣行政契約 101 年 3 月 10 日屆期後，廠商未依約拆除設備返還房地，反而繼續占用房地營業，該局亦未能有效排除占用，以維護機關權益。另 101 年度得標廠商未依其於採購契約檢附之服務建議書所規範之期程⁷，如期如

⁷ 依該採購契約第 1 條第 1 款規定，契約包括招標、投標、決標、契約本文、附件及其變更或補充，及契約所含各種文件之內容如有不一致之處，依契約第 1 條第 3 款第 2 目規定：「招標文件之內容優於投標文件之內容。但投標文件之內容經機關審定優於招標文件之內容者，不在此限。招標文件如允許廠商於投標文件內特別聲明，並經機關於審標時接受者，以投標文件之內容為準。」以及決標紀錄記載：「議價結果為同意不縮減及不降低招標文件之需求、內容、以及服務建議書內承諾事項與評選時簡報承諾事項等條件。」

數增置 AP，衍生履約爭議，亦未適時處理爭議，影響計畫推動及政府形象，且決標日後增設之 AP，亦未儘速與廠商簽訂行政契約並收費等，顯未重視及落實契約管理，以維機關權益。

(二)允宜建立一套有系統之監控機制，以有效監督廠商提供優質網路服務品質

臺北市政府資訊局自 100 年度起推動民眾免費無線上網服務計畫，考量可能接獲人民陳情反應客戶服務、障礙報修、網路訊號不良、網頁服務不良等情事，雖於需求規範書規定如經該局檢測發現訊號不合格之點位，廠商須於一定期限內完成改善，惟因該需求規範書未明確規範廠商完成改善之回覆時點，致該局難以即時查證廠商是否確實於寬限期內改善。復因人民陳情連線傳輸品質不佳案件層出不窮，該局內部人力疲於應付，無法全面逐點管制追蹤廠商實際改善情形，遂於擬定「臺北市民眾免費無線上網服務計畫書（101 年-103 年）」時，規劃建立網路巡檢稽核機制，且於 101 年度 Taipei Free 案之需求規

範，修訂有關寬頻傳輸之技術需求，期能改善並確保廠商能維持一定之網路連線品質。惟因該需求規範及契約與相關補充說明，未要求廠商建立即時監測控管有效登入使用人數之後端網路傳輸頻寬品質機制，以確保廠商所提供之網路連線品質，能符合需求規範之功能；又 101 年度 Taipei Free 得標廠商與 WIFLY 案相同，雖各自有專用無線網路名稱（SSID）以資區隔各自上線人數，惟兩個標案之 AP 及後端傳輸頻寬幾乎共用，實際平均傳輸速率已彼此相互受到排擠；而「網路巡檢暨專案稽核管理服務案」亦遲未著手策劃招標事宜，影響網路傳輸服務品質，肇致報章媒體一再披露無線網路之訊號不良等報導。允宜積極辦理，以有效監督廠商提供優質網路服務品質。

(三)政府新興措施允宜以顧客為導向加強宣導，以提供優質服務

為因應世界潮流，提供城市居民及外地觀光客「免費」無線網路服務趨勢，臺北市政府資訊局自 100 年度推動「臺北市免費無線寬頻網路服務計畫」，目前已與行政院研究發展考核委員會（103 年 1 月 22 日

與行政院公共工程委員會、行政院經濟建設委員會之部分業務整併為國家發展委員會)推動之中央行政機關室內公共區域免費無線上網(iTaiwan)與新北市政府無線上網(NewTaipei)建立雙向網路漫遊機制。對於持有上述任一無線上網服務帳號的使用者，都能在全國 iTaiwan、新北市 NewTaipei 及臺北市 Taipei Free 熱點，免費無線上網。惟該新興施政計畫推動近 2 年期間，該局對於未持有行動電話之民眾應如何申請使用免費上網服務，及 101 年度 Taipei Free 之得標廠商，與該局辦理之 WIFLY 為同一家廠商，兩個標案之 AP 及後端傳輸頻寬幾乎共用，並無區隔性，惟 WIFLY 是「收費」無線寬頻服務，且 Taipei Free 亦不是「把 WIFLY 改成免費使用」，而是併行的 2 種上網模式，該局均未能積極於公開網站向民眾宣導與公告說明。嗣後對新興措施允宜以顧客為導向，積極宣導與公告說明，以提升施政效能與優化服務品質。

(四)允宜檢討訂定適當之效益衡量指標，並落實評估考核實際使用情形及成效

為提升政府機關辦理巨額採購之效益，政府採購法第 111 條明文規定政府機關辦理巨額採購，應於使用期間內，逐年向主管機關提報使用情形及其效益分析；主管機關每年應對已完成之重大採購事件，作出效益評估，並應刊登於政府採購公報。機關亦應依行政院公共工程委員會訂頒之「機關提報巨額採購使用情形及效益分析作業規定」第 1 條規定逐年向該會提報巨額採購之使用情形及其效益分析。依臺北市府資訊局 100 及 101 年度該計畫之採購預算，分別為 7,950 萬元(執行期間 9 個月)及 1 億 1,933 萬餘元(不含巡檢標案經費)，本勞務採購案屬巨額採購，該局於 100 及 101 年度辦理該採購案時，雖已訂定「用戶數」、「服務熱點數」、「服務規模」、「市民效益」等 4 項衡量指標，擬定預期使用情形及效益。惟查 100 年度標案之實際使用情形、效益暨與原規劃達成內容之比較，迄契約 101 年 2 月 29 日屆期後 6 個月餘，該局仍未依機關提報巨額採購使用情形及效益分析作業規定第 3 點及第 4 點規定提報巨

額採購之使用情形及效益分析，以瞭解使用期間內之實際使用情形及其效益，與原規劃、設計或需求所欲達成者之比較及差異原因。又 100 年度免費無線上網案之使用人次，自 100 年 9 月 10 日同時提供室內、外公共場所免費無線上網服務日起，每月均已超過 100 萬人次，而該局於 101 年 1 月 12 日擬定 101 年度預期效益，其中預期本案用戶使用規模可達每月 100 萬人次，尚屬容易達成，不具挑戰性。允宜積極考核 100 年度巨額採購之實際使用情形及效益，並檢討建立 101 年度適當之衡量指標，妥予以評估執行成效。

參、行政機關回應情形

本案臺北市政府資訊局針對臺北市審計處之查核結果與建議意見，研擬之改進措施如次：

一、委託服務案已依相關法令及契約等規定確實檢討妥處，以維機關權益

(一)100 年度得標廠商提報 Taipei Free「設施使用清冊」與「月報」所載公用房地 AP 數量，兩者數據未合，經該局檢討結

果，認定應以 AP 總數較高之資料為主，並核算廠商應補繳房地使用費與電費暨逾期違約金計 54,319 元；至占用房地之 AP，除捷運站部分因有留設必要，由廠商與臺北大眾捷運股份有限公司於 101 年 10 月 3 日另訂契約外，廠商已於 101 年 9 月 28 日函報完成其餘 AP 拆除作業，並經該局清查確認後，依本案市有公用房地使用行政契約規定，收取占用期間不當得利暨懲罰性違約金，共計 2,932,064 元。

(二)101 年度 Taipei Free 廠商服務建議書所列第 1 至 3 期應建置之 AP 數，該局已督促廠商積極趕工，並於 101 年 8 月 28 日、同年 11 月 30 日及同年 12 月 27 日完成第 1、2、3 期 AP 建置(詳表 4)，總建置 AP 數 6,501 個，尚大於服務建議書所訂應建置 AP 數 6,219 個，且經該局派員至現場辦理查驗，對於查驗不合格者，業已督促廠商完成改善。另該局亦於 101 年 9 月 17 日與廠商簽訂公用房地使用行

表 4 民國 101 年度廠商實際報驗情形

單位：個

期數	廠商服務建議書		廠商實際報驗資料			
	應完成 建置日期	應完成 建置 AP 數	批次	報驗日期	完成建置 AP 數	小計
第一期	101/3/1	4,659		101/8/28	4,772	4,772
第二期	101/5/1	469	第 1 批	101/8/30	302	416
			第 2 批	101/11/8	67	
			第 3 批	101/11/30	47	
第三期	101/5/1	1,091	第 1 批	101/8/30	232	1,313
			第 2 批	101/11/8	42	
			第 3 批	101/11/30	183	
			第 4 批	101/12/14	106	
			第 5 批	101/12/27	750	
合計		6,219			6,501	6,501

資料來源：整理自臺北市政府資訊局提供資料。

政契約，廠商亦補繳至 102 年 2 月底止之房地使用費、電費及逾期違約金，共計 1,334,784 元。至有關該契約履約期限之認定及廠商違約給付之計算方式，經廠商向臺北市政府採購申訴審議委員會提出履約爭議調解申請，由該委員會於 101 年 12 月 25 日就本案履約爭議調解作出建議，並經該局及廠商二方均回復同意調解建議在案。依該調解建議，履約期限之認定，依服務建議書所載第 1 期為 101 年 3 月 1 日、第 2 期及第 3 期為 101 年 5 月 1 日；違約金部分，則以「債務已為一部履行，得比照債權人所受

利益減少其價額」，並按全案結算金額及各期逾期日數核算，已於 102 年 5 月 31 日計罰廠商 3,750,659 元。

二、已建立一套有系統之監控機制，以有效監督廠商提供優質網路服務品質

(一)為因應增設免費無線上網熱點服務區同時增加之網路管理需要，有效提升處理民眾申訴陳情案件效能，已於 101 年 10 月 31 日辦理「Taipei Free 委託專案巡檢、監督及審驗服務採購案」上網公告招標，同年 11 月 27 日決標，契約期間至 102 年 4 月 30 日，後續擴充期間 2 年，希透過此案充分運用人

力，強化各 Taipei Free 熱點現場巡檢作業，以主動發現網路異常事件，提升免費無線上網服務品質。

(二)另 102 年度臺北市民眾免費無線上網委託服務案契約書，已具體規範廠商應於本案 AP 監控系統中，提供臺北市政府資訊局 24 小時主動監控各 AP 運作狀況、流量及使用人數等資訊，並要求廠商應於 AP 後端網路頻寬平均下載使用率達 7 成以上或連續 3 個小時下載使用率達 9 成以上時，主動提升後端網路頻寬，俾於本案使用率持續提升之趨勢下，仍能維持一定服務品質。

三、落實以顧客為導向加強宣導政府新興措施，以提供優質服務

臺北市政府資訊局已於 Taipei Free 服務網站 (www.tpe-free.taipei.gov.tw) 之「支援服務→上網操作說明」網頁，加註說明：「若您沒有手機號碼，歡迎您攜帶國民身分證正本，於每週一至週五(不含國定假日)上午 9 時至下午 5 時，親

至市府市政大樓 1 樓民眾上網區(沈葆楨廳左後方)，或 10 樓中央區資訊局設備網路組臨櫃申辦。」以供未持有行動電話之民眾參辦(詳圖 3)。另為減少使用者資訊不對稱，亦洽請廠商於 WIFLY 服務網站公告，WIFLY 在臺北市境內約 6,000 處 AP 上網熱點新增「TPE-Free」的無線網路名稱設定，供民眾免費無線上網；同時以收費方式持續提供 WIFLY 收費服務。

四、後續將積極檢討訂定適當之效益衡量指標，並落實評估考核實際使用情形及成效

臺北市民眾免費無線上網委託服務案之效益評估，100 年度部分，已於 101 年 12 月 27 日提報，101 年度部分，已於 102 年 5 月 6 日提報，經臺北市政府資訊局考核結果，本案實際使用情形及效益大致符合預期。另 101 年度提報之預期使用人次(使用年限 3 年，每月使用規模可達 100 萬人次)，該衡量指標確屬保守，後續年度將審慎提報可反應實際情形且具挑戰性之預期使用效益。



資料來源：Taipei Free 臺北公眾區免費無線上網網站。

圖 3 臺北公眾區免費無線上網操作說明圖

肆、後續改善及整體效益情形

本案經臺北市審計處追蹤臺北市府資訊局研擬改善措施執行結果，該局依照 Taipei Free 勞務採購契約及行政契約，對於 100 及 101 年度承攬廠商應補繳使用費及電費欠額、逾期繳納違約金、不當得利及懲罰性違約金、未依期限增置 AP 之逾期違約金等，共計追繳 8,071,826 元；另該局除督促廠商趕工完成增置 AP 外，亦自辦 Taipei Free 使用者滿意度調查，與委外辦理專案巡檢、監督及審驗服務，以確實監督廠商提供一定連線服務品

質，致使用者及滿意度均有提升，且經英國「每日電訊報」報導臺北市獲選為 9 個全球最方便的免費無限上網城市之一⁸，顯已對城市居民及外地觀光客生活產生正面影響，臺北市府資訊局研擬之改善措施已漸具成效，茲分述如次：

一、持續宣導及推廣網路服務

(一) Taipei Free 自 100 年啟用以來，民眾踴躍申辦使用，且已開始養成長期使用習慣。截至 102 年 12 月底止，累計申辦帳號數已超過 271 萬個、使用總人次已達 349 萬人次(詳圖

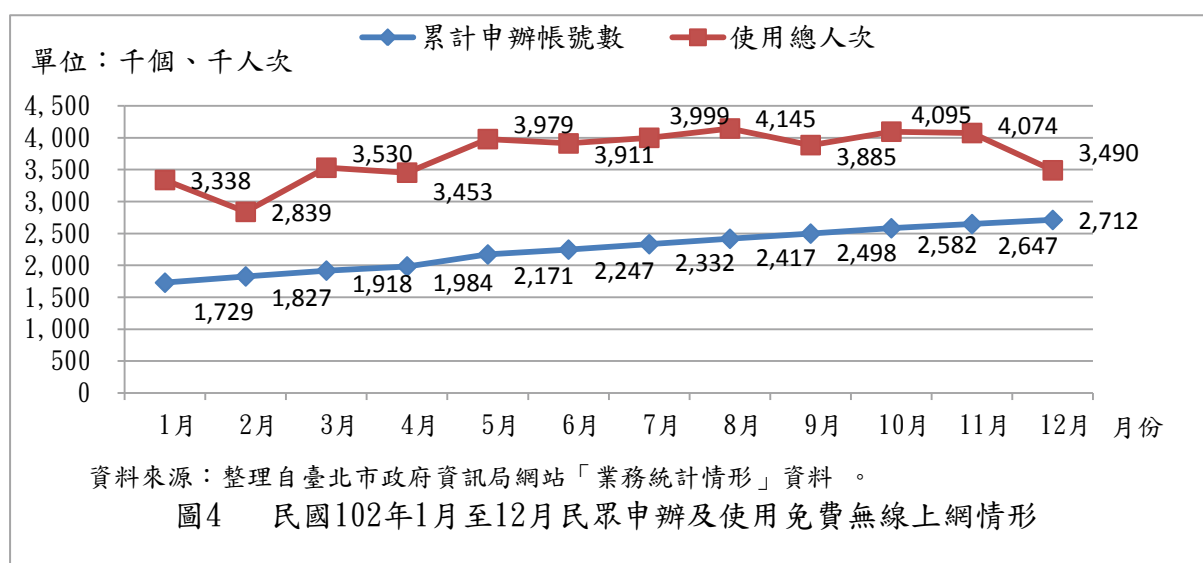
⁸ 英國「每日電訊報」(The Daily Telegraph)旅遊版，2014 年 2 月 13 日，<https://tw.news.yahoo.com/%E8%B3%80-%E5%8F%B0%E5%8C%97%E7%8D%B2%E9%81%B8%E5%85%A8%E7%90%83%E5%85%8D%E8%B2%BB%E4%B8%8A%E7%B6%B2%E6%9C%80%E4%BD%B3%E5%9F%8E%E5%B8%82-034140769.html> /。(Yahoo 奇摩新聞，2014/03/31 瀏覽)

4)，較 101 年 12 月底止之 165 萬個及 335 萬人次，各成長 64.41%、4.15%。

(二)依 Taipei Free 委託專案巡檢後所提出之規劃建議意見，無線網路之特性，使用者的無線網路使用教育也是另一項需加強的課題。例如「靠近熱點、定點使用、微調設定」等要訣，儘量在可目視 Taipei Free 室外公共場所熱點(貼有 Taipei Free LOGO)，未受遮蔽阻隔的街道公共區域；或是在室內公共場所中貼有 Taipei Free LOGO 的地點等之免費無線上網服務及使用宣傳廣播影片。

二、持續委託專案巡檢、監督及審驗，以提升網路服務品質

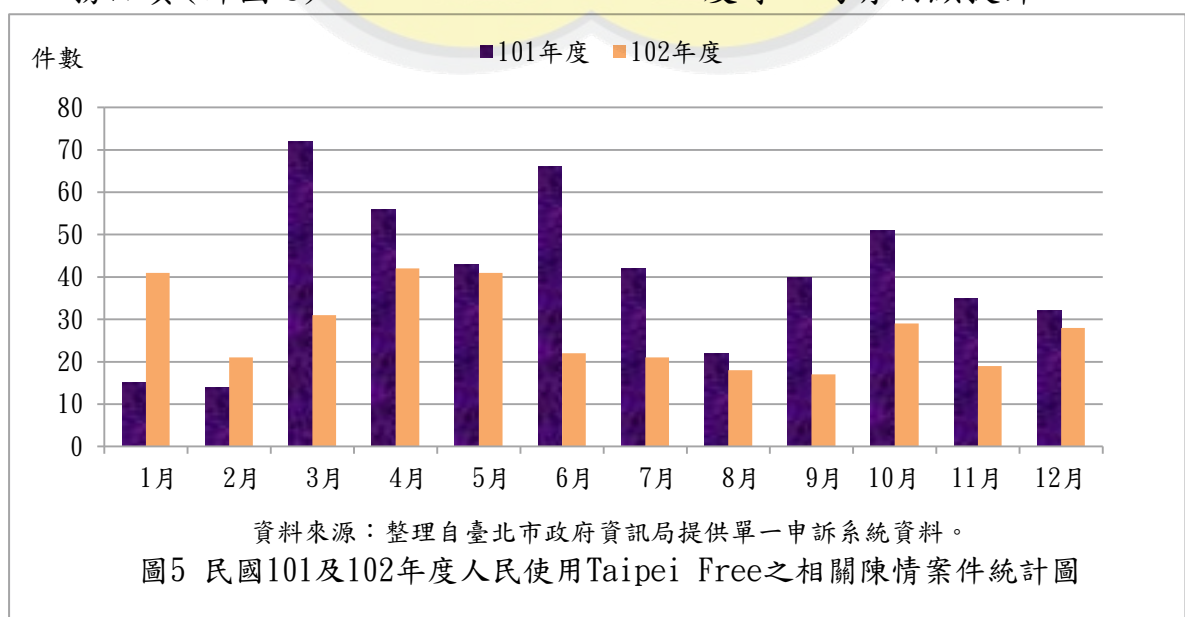
(一)專案巡檢單位已就 101 年度 Taipei Free 廠商所提供之免費無線網路服務實施巡檢，藉由密集之巡檢頻率，主動發現障礙或連線品質不良之 AP，督導廠商即時維修、改善 AP 無線熱點明細資料之正確性；每週實際巡檢或複檢抽測數量以不低於 300 個 AP 為原則，及藉由後台監控管理系統，進行每日全面檢視，並配合「巡檢」機制予以查測，當日遇抽測訊號不良或障礙時須立即進行通報，並督導「Taipei Free 案」廠商進行改善作業；藉由清查與檢視以深入瞭解現有系統之整體資訊資源現況，並針對「Taipei Free 案」廠商提出



維運管理系統程式優化作業及規劃建議意見。整體自實施委託專案巡檢工作，已強化全臺北市超過6,000處Taipei Free熱點的現場巡檢作業，維護Taipei Free服務品質⁹。

(二)另經統計有關臺北市政府單一申訴系統(含市長信箱及1999市民熱線等)有關人民使用Taipei Free之相關陳情案件，101年度平均每月有40.67件，102年度平均每月已下降至27.50件，已較101年度平均每月減少13.17件，顯示臺北市政府資訊局採行之各項改善措施，業已大幅改善網路服務品質(詳圖5)。

(三)依臺北市政府資訊局近3年度對Taipei Free使用者辦理滿意度調查結果，整體服務滿意度自100年度49%提升至102年度86%、連線品質滿意度自100年度32%提升至102年度60%；另近2年度Taipei Free使用者對臺北市政府推動免費無線上網服務網站滿意度自101年度75%提升至102年度79%、客服中心整體服務滿意度2年度皆為84%、與iTaiwan等網路漫遊服務滿意度自101年度80%提升至102年度82%。顯示民眾對Taipei Free的整體服務與連線品質之滿意度等，均有明顯提升。



⁹ 101年Taipei Free委託專案巡檢、監督及審驗服務案成果報告，頁1、5、10、108。

三、未來研擬適切績效衡量指標並落實考核

臺北市政府資訊局 100 及 101 年度 Taipei Free 案之效益分析，業依機關提報巨額採購使用情形及效益分析作業規定第 3 條規定，分別於 101 年 12 月 27 日及 102 年 5 月 6 日提報，並按原擬定之用戶數、服務熱點數、服務規模、市民效益等 4 項衡量指標，依使用期間內之實際使用情形並評估其效益（詳表 5）。又因 101 年度預期評估指標之使用年限 3 年，故迨 104 年以後，該局將審慎提報可反應實際情形且具挑戰性之預期使用效益。

伍、結語

國際最高審計機關組織（International Organization of Supreme Audit Institutions，簡稱 INTOSAI）於西元 1977 年利瑪宣言（Lima Declaration）指出，政府審計為任何管理制度下不可或缺的一環，審計本身並非最終目的，而是為了及早發現違反法令規定，及財務管理未具經濟、效率、效果性等情事，俾利及時督促採取改正行動、促使相關人員負責、督促研謀預防措施，或至少降低發生的可能性。臺北市政府資訊局執行免費無線上網服務計畫，因未能積極督促廠商確依相關法令及契約規定履

表 5 民國 100 及 101 年度免費無線上網實際效益分析彙整表

指標	100 年度免費無線上網案	101 年度免費無線上網案
(1) 用戶數	截至 101 年 2 月 29 日止之累計帳號申辦數 1,028,478 個、100 年 7 月至 101 年 2 月間平均月使用人次 881,815 人次。	截至 102 年 2 月 28 日止之累計帳號申辦數 1,827,290 個、101 年 3 月至 102 年 2 月間平均月使用人次 2,116,071 人次。
(2) 服務熱點數	提供平均 512Kbps 免費無線網路服務。	熱點無線接取設備數量超過 6,000 個以上，每個熱點最大頻寬 10Mbps 免費無線網路服務。
(3) 服務規模	服務對象規模達 410 萬人（含臺北市人口約 260 萬人、外縣市在臺北市工作人口及國外觀光人士 150 萬人）。	服務對象規模達 410 萬人（含臺北市人口約 260 萬人、外縣市在臺北市工作人口及國外觀光人士 150 萬人）。
(4) 市民效益	貢獻市民之效益現值約 28.7 億元。	貢獻市民之效益現值約 80.6 億元。

資料來源：整理自行政院公共工程委員會網站登載該 2 採購案實際使用效益評估表。

約，亦未即時妥為處理，衍生廠商繼續占用公用房地營業及未能提供良好無線網路服務品質，而影響計畫推動及政府形象情事，經臺北市審計處查核揭露，已獲臺北市政府資訊局具體回應研擬改善措施，並追繳廠商應繳納之房地使用費及電費欠額、逾期繳納違約金、不當得利及懲罰性違約金、未依期限增置AP之逾期違約金等，共計807萬餘元。

未來，審計機關除將持續追蹤本案辦理成效外，對於政府其他重要施政工作，亦將持續扮演監督(oversight)、洞察(insight)及前瞻(foresight)的治理角色，並促進行政機關之透明與確保課責機制之建立，暨針對計畫之經濟、效率及效果性，提出改進意見，以協助行政機關聚焦於未來的挑戰，並本「獨立、廉正、專業、創新」之核心價值，「善盡審計職責，發揮監察功能」之使命，持續審核監督，發掘問題癥結，提出建議意見，期達成審計機關「實踐優質審計服務，創造最大審計價值」與「提升政府施政績

效，促進政府廉能政治」之願景，實現審計機關成為「對社會大眾生活產生正面影響」機關之目標。

審計部專案審計報告

臺北公眾區免費無線上網之成效

編 者：審計部

發行人：林慶隆

查核團隊：臺北市審計處李處長香美、莊淑美、蔡玉璇、劉忠豪

出版者：審計部

地 址：臺北市杭州北路 1 號

電 話：(02)2397-1366

網 址：<http://www.audit.gov.tw>

印刷者：京美印刷企業股份有限公司

地 址：臺北市中正區重慶南路一段 95 號 8 樓

電 話：(02)2314-0386

經銷處：五南文化廣場

地 址：臺中市中山路 6 號

電 話：(04)2226-0330

國家書店松江門市

地 址：臺北市松江路 209 號 1 樓

電 話：(02)2518-0207

出版年月：中華民國 103 年 5 月初版

定 價：新臺幣 100 元整

GPN：1010300904

ISBN：978-986-04-1265-9

著作權管理訊息：

著作權人：審計部

*欲利用本書或部分內容者，須徵求著作權人同意或書面授權

回饋單

您好：

審計部為持續提升審計工作之價值與效益，誠摯地邀請您填寫這份回饋單，讓我們瞭解您對本專案審計報告的想法與建議。填寫完後，請傳真至 02-23977889。您所填寫的資料不會對外公開，請安心作答。

- 報告名稱：NAO-103-09 臺北公眾區免費無線上網之成效
- 性別：☐男 ☐女
- 您的身分：☐公部門(☐行政機關☐立法機關☐監察院☐審計機關) ☐媒體工作者 ☐私部門 ☐學術單位 ☐一般民眾 ☐其他：_____
- 從何處取得此份報告：☐審計機關或人員贈閱 ☐審計部全球資訊網 ☐圖書館 ☐書店 ☐其他：_____

1. 您覺得此份報告是否具有價值：☐是 ☐否

2. 您覺得此份報告對您幫助最大的地方是：

3. 您覺得此份報告可以再增加或減少哪些內容，使其更具可讀性：

4. 您認識對此份報告可能有興趣的人（請提供電子郵件信箱）：

5. 其它建議：

審計機關之使命、願景及核心價值

使命(Mission)

善盡審計職責 發揮監察功能

願景(Vision)

實踐優質審計服務 創造最大審計價值

提升政府施政績效 促進政府廉能政治

核心價值(Core Value)





獨立・廉正・專業・創新



ISBN 978-9-86041-265-9



9 789860 412659

GPN : 1010300904
定價：新台幣100元
NAO-103-09