

僑務委員會僑務資料智能分析及運用規劃計畫
— 決策輔助、僑胞服務及民生應用
(111 年至 114 年)

選擇方案及替代方案成本效益分析報告
與相關財源籌措及資金運用說明

主辦單位：僑務委員會

提報日期：110 年 9 月

壹、依據

- 一、 財政紀律法第 11 條暨預算法第 34 條。
- 二、 依據科技部 110 年 8 月 31 日科部前字第 1100054181 號函核定列入「111 年度中央政府科技發展計畫」。

貳、計畫目標

本會當前僑務工作 4 大目標「運用新科技與模式擴大服務全球僑胞」、「深化全球僑胞與臺灣在各領域的連結與合作」、「發揮臺灣優勢協助全球僑胞在僑居地生根茁壯」及「匯聚全球僑胞能量壯大臺灣」，期在有限資源下，透過「需求導向」、「績效導向」的僑務治理，提升服務品質，匯聚僑力壯大臺灣。為具體落實前揭 4 大僑務工作目標，本會設定 2 項戰略：第一，由本會扮演槓桿支點，撐起臺灣、撐起僑界，發揮臺灣優勢協助全球僑胞在地發展，匯聚僑胞能量壯大臺灣；第二，建立單一聯絡窗口與整合平臺，匯聚海內外資訊、人脈、資源，串連全球僑胞豐沛能量與臺灣強大優勢，增進臺灣與僑界共同發展。著眼於此，本會未來拓展僑務工作有五項定位：雙向化—提供臺灣與僑胞之間雙向服務與交流；數位化—提升各方面資源整合與工作推動的效率；

智能化—運用智能科技擴大服務能量與進行精準服務；
多元化—加強臺灣各領域與僑胞進行多元交流與廣泛
合作；平台化—建構各類交流服務平臺以匯聚資訊、人
脈與資源達成永續經營。

本計畫為達成上開政策目標，設定 4 項具體工作目標：

**1. 掌握服務對象與僑界人脈，並建立認證的僑胞資料，
整合納入僑務大數據資料庫；2. 建立有效傳遞服務訊
息管道；3. 精準服務以增進僑胞黏著度；4. 透過資料認
證機制，厚積社會資本，進而打造交流平臺鏈結並媒合
國外僑胞與國內各優勢領域之交流合作；**本會將循序漸
進推動之。以精準的智能化僑胞服務，強化國內外優勢
領域與智能行銷機制，以鞏固海外僑界支持臺灣力量、
增進其對我國黏著度，將僑委會有限的資源與人力做最
大幅度的擴散與服務，以壯大臺灣永續前行。

參、實施策略

一、111 年主要工作項目：為掌握服務對象與僑界人脈資
料，建置新一代僑胞服務平臺，整合服務入口網、卡
務業務、Line 官方帳號推播及平臺服務等，達成僑胞
虛擬卡申辦、換發等流程，並建立 Open ID 會員身分

認證機制及標準 API，俾未來以共通帳號及僑胞卡卡號串接本會對外服務平臺及內部資訊系統，開啟僑務精準智能服務之新模式，提升僑務施政決策品質與效率，並提高僑胞客服滿意度。

二、112-113 年主要工作項目：本會各應用系統導入僑胞卡 Open API，以僑胞卡號串接及整合本會各資訊系統僑民資料，規劃建置本會僑務大數據資料倉儲；並結合僑務大數據資料庫，規劃逐步建置「精準化全球僑胞服務系統」，以整合本會各項資源與介面，建立有效傳遞服務訊息管道，增進僑胞對臺灣的黏著度。

三、114 年主要工作項目：持續強化僑民精準服務，導入僑務智能客服及優惠行銷推廣，並進階評估與各領域政府機關的鏈結，廣納多面向服務，以啟動臺灣各領域與僑界的多面向交流，進而協助國家優勢發展。

肆、經費需求

本計畫為 4 年期中程個案計畫，自 111 年度起至 114 年度止，所需總經費為新臺幣 26,000 千元，其中 111 年經費需求 4,350 千元(核定數)，112 年經費需求 7,000 千元，113 年經費需求 7,000 千元，114 年經費需求 7,000 千元，相關經費計畫基準依據各項功能評估，並參照勞動部職類別薪資「電腦系統設計服務業」總薪資調查表、資通安全管理法之資通安全責任等級分級辦法「資通系統防護需求分級原則」、「資通系統防護基準」之各項資安防護措施計算總經費。

伍、選擇方案及替代方案之分析與評估

就政府預算規模來看，本計畫所費至微，倘運用得宜，不僅能延伸臺灣國力並強化我公眾外交競爭力與僑界軟實力，對積極結合僑力貢獻臺灣，亦有莫大助益。本項計畫為運用新科技擴大服務全球僑胞，即跳脫舊有面對面接觸模式，運用智能平臺達成政府與僑胞合作雙贏，將僑胞需求轉化為數位導向之服務，力求於有限資源內發揮最大效益，爰無替代方案。

陸、預期效益分析

- 一、 初期效益(111 年)：建立掌握服務對象機制及導入本會 37 個駐外據點，作為先期示範場域建置，並納入社群媒體主動推播模式，建置僑胞資料平台，運用僑胞卡號作為識別僑胞個人之鍵值及個人初步身分認證。
- 二、 中期階段(112-113 年)：透過資料分析整合僑民縱深資料及服務以傳遞僑務訊息。結合本會相關業務，使可分析的資料完整，提高資料串接完整度。以僑胞卡卡號串聯本會原有各業務資料庫，累積僑務服務大數據，於合規下運用僑胞卡 Open API 帶入僑胞資料、作為進階運用等功能，擴大利基吸引僑胞申辦，俟資料累積至相當規模，以個資去識別化方式進行大數據分析。
- 三、 長期階段(114 年)：建置僑胞個人化服務，藉由智能技術預測分析僑胞需求，提供不同族群之精準服務並增進黏著度及拓展民生加值服務，且進階評估與各領域政府機關的鏈結，以數位服務造福海外廣大僑胞。

柒、財源籌措與資訊運用說明

所需經費主要為中央政府科技發展計畫。本計畫屬國家發展委員會服務型智慧政府 2.0 推動計畫項下之子計畫，111 年之相關經費，業由行政院核定並確立經費額度，後續將逐年(112 年至 114 年)依據年度目標產出之效益報請國家發展委員會核備，由該會逐年編列經費彙送科技部申請科發預算，再循預算程序列入本會年度公務預算。