

出國報告（出國類別：會議）

出席 FutureGov（未來政府）2011 年度  
高峰會議

服務機關：行政院海岸巡防署

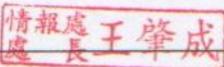
姓名職稱：科員沈啟仁

派赴國家：馬來西亞布城

出國期間：100 年 10 月 11 至 15 日

報告日期：101 年 3 月 5 日

## 出國報告審核表

出國報告名稱：出席 FutureGov (未來政府) 2011 年度高峰會議		
出國人姓名 (2 人以上，以 1 人為代表)	職稱	服務單位
沈啟仁	科員	行政院海岸巡防署通電資訊處
出國類別	<input type="checkbox"/> 考察 <input type="checkbox"/> 進修 <input type="checkbox"/> 研究 <input type="checkbox"/> 實習 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <u>國際會議</u> (例如國際會議、國際比賽、業務接洽等)	
出國期間：100 年 10 月 11 日至 100 年 10 月 15 日		報告繳交日期：101 年 3 月 5 日
計 畫 主 辦 機 關 審 核 意 見	<input type="checkbox"/> 1. 依限繳交出國報告 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 格式完整 (本文必須具備「目的」、「過程」、「心得及建議事項」) <input checked="" type="checkbox"/> 3. 無抄襲相關出國報告 <input type="checkbox"/> 4. 內容充實完備 <input type="checkbox"/> 5. 建議具參考價值 <input type="checkbox"/> 6. 送本機關參考或研辦 <input type="checkbox"/> 7. 送上級機關參考 <input type="checkbox"/> 8. 退回補正，原因： <input type="checkbox"/> 不符原核定出國計畫 <input type="checkbox"/> 以外文撰寫或僅以所蒐集外文資料為內容 <input type="checkbox"/> 內容空洞簡略或未涵蓋規定要項 <input type="checkbox"/> 抄襲相關出國報告之全部或部分內容 <input type="checkbox"/> 電子檔案未依格式辦理 <input type="checkbox"/> 未於資訊網登錄提要資料及傳送出國報告電子檔 <input checked="" type="checkbox"/> 9. 本報告除上傳至出國報告資訊網外，將採行之公開發表： <input checked="" type="checkbox"/> 辦理本機關出國報告座談會 (說明會)，與同仁進行知識分享。 <input type="checkbox"/> 於本機關業務會報提出報告 <input type="checkbox"/> 其他 _____ <input type="checkbox"/> 10. 其他處理意見及方式：	
審 核 人	一級單位主管	機關首長或其授權人員
		

說明：

- 一、各機關可依需要自行增列審核項目內容，出國報告審核完畢本表請自行保存。
- 二、審核作業應儘速完成，以不影響出國人員上傳出國報告至「政府出版資料回應網公務出國報告專區」為原則。

## 摘要

FutureGov (未來政府) 雜誌是設立於新加坡的電子媒體，專責報導亞太地區各國政府部門推動服務資訊化的相關訊息及趨勢，藉此改善公部門的行政效率，樹立專業形象，並擴大民眾參與政府主導之公眾事務的意願。目前該雜誌除了定期發行英文版紙本雜誌外，並設有中、英文版本的線上網站，不定期更新亞太地區各國公部門資訊推動工作之現況。

參加本次未來政府雜誌所舉辦之 2011 年度高峰會實屬因緣際會，全案肇始於國立政治大學電子治理研究中心來文邀請本署參加該雜誌所辦獎項評選活動，由於 98 年間本署曾獲行政院遴選為建立參與及建議制度績優機關之肯定，遂推薦本署再以同案角逐 2011 年的年度獎項徵選，很榮幸本署以初聲試啼之姿，入圍「年度最佳政府機關」獎項。

為促使本署持續推動資通安全政策，落實防護管理之成效及作為，透過本次高峰會期間，與各國際知名研究機構和各國政府機關之合作交流機會加以推廣，以提高我國能見度，彰顯公部門服務創新精神，遂獲上級長官推薦，有幸報名參加為期 3 日之高峰會，並於大會結束當晚觀摩獎項頒發儀式，一同祝賀得獎者，並期許本署往後於資訊推動工作上精進不懈，為增進公部門資訊安全強度續做努力。

## 目次

壹、背景說明.....	1
貳、會議過程.....	1
一、專題演講（Keynote Presentation） .....	1
二、分組討論（Interactive Discussion Table） .....	2
三、專家研討（Workshop） .....	4
四、獎項頒發（FutureGov Award） .....	5
參、心得及建議.....	6
一、心得.....	6
二、建議.....	7
附錄.....	8

## 壹、背景說明

FutureGov (未來政府) 雜誌係起源於新加坡的一個專門報導政府機關服務資訊化推動工作現況的電子媒體，為促進各國公部門負責資訊化推動工作的承辦人及決策高層間之經驗分享與技術交流，每年舉辦年度高峰會，並邀集各方研究機構學者及業界專業技術人員參與討論，截至目前為止，年度高峰會於 2011 年邁入第七屆。

高峰會期間為 100 年 10 月 12 至 14 日，在為期 3 天的議程中，來自亞太地區各個國家的政府機關人員、研究學者、贊助廠商齊聚一堂，一同針對數個會議主題進行互動式的圓桌探討，藉由自由提問、討論的方式，導引出近年來幾個熱門的資訊化主題，如雲端虛擬化技術、綠色節能科技、無線網通概念、數位行動化存取和通訊衛星遠距定位等，最新研發完成或著手發展中的資、通訊科技，研討其可行性，或借鏡其他已完成系統建置且運作狀況良好的國家，觸發與會成員們有更新的想法或觸類旁通的啟示，並將有利於資訊化推動工作的概念於會後回到國內時，加以發揚、運用。

除了原定會議流程外，於大會結束的當天晚宴上，一併舉行 2011 年未來政府雜誌提案徵選，各個獎項入圍者的最終獲獎者宣布儀式，我國計有財政部財稅資料中心贏得「東北亞地區年度公部門獎」及台北市政府榮獲「創新服務獎」，除了恭喜得獎機關為政府資訊化推動工作所付出的努力獲致肯定外，主辦單位期許其餘未提案、未獲獎的政府機關、教育單位、醫療機構應以增進全人類福祉為目的，持續精進資訊化作為。

## 貳、會議過程

### 一、專題演講 (Keynote Presentation)

高峰會係提供亞太地區各國政府機關及專家學者進行意見交流的場合，本次與會國家多達 25 國，含開會議程、意見交換及問卷調查，每日會議開場前均有一場專題演說，3 日共舉行 3 場次，茲摘要演講內容如下：

(一) 參加未來政府，加入交流平台：

首日開幕式，馬來西亞秘書長的開場演說，完整道盡 FutureGov 近年來在公部門資訊化推動工作上的努力，並鼓勵所有與會部門主管及承辦人員，將資訊化工作推動上所遭遇的困難或最新發現，透過互動式圓桌會議提出來共同討論，除藉此增進各國政府機關間的交流互動，亦有助於亞太地區資訊化推動工作的觀摩學習。

(二) 強化內部管理，節省委外成本：

次日專題演講主講人為美國夏威夷州資訊長，演講內容強調資訊部門內部管理及委外經營的成本對應關係，演講之後的問卷調查，統計結果顯示，人為的操作謬誤，抑或人事異動頻繁、內部管理不當等與人有關的各種原因，均獲眾與會來賓認為係內部管理最大的風險來源。

(三) 推動智慧科技，兼顧人際關係：

最後一日英國皇家數位發展中心主任的演說，提醒人們，諸如蘋果系列等輕巧又便利的消費性電子產品，雖增加不少應用於政府公務處理、企業經營規劃的發展性，仍不應過度依賴科技，而忘卻人與人之間的面對面溝通，才是面對問題最有效的解決方案。

## 二、分組討論 (Interactive Discussion Table)

本次高峰會所定主題分類，計有衛星寬頻、資訊管理、資通安全、營運衝擊、風險控管、雲端運算、行動通訊、綠色科技等 8 大面向，各主題均限於有限時間內，以互動式圓桌會議方式進行，茲分述各場次會議主題及過程如下：

(一) 雲端運算：

來自澳洲的主持人先讓參加者觀賞一段有關雲端運算技術發展現況的影片，接著，以美國國防部利用雲端技術，加強戰時資料載入與對外求援之資訊存取便利性跟安全性為例，請與會人員發表看法以提供在座所有人參考。我發表個人對於雲端科技的發展前景及想法，以及當前海巡機關規劃藉由雲端運算技術，建立既安全又快速的資料存取模式與構想，就近年來雲端科技發展神速的進程看來，勢將成為引領虛擬化技術進步的主流。

(二) 資通安全：

本場主持人由未來政府雜誌主編擔任，他以公司內部遭駭的親身經驗，強調導入資訊安全管理制度，落實軟、硬體設備更新的重要性，並不定期舉辦各種講座及研習會強化同仁的資安意識。隨著科技日益進步，在資訊快速流通且愈易取得的 E 化社群中，資通安全儼然成為 IT 領域中，與資訊取得便利性相悖，卻又不得忽視的重要課題。

(三) 營運衝擊：

由美國熟稔資訊安全管理制度的公部門承辦人主持的會議場次，將美方對於營運衝擊的概念採案例分析方式提出分享，歐美國家對於營運衝擊的認知主要著眼於災前的觀念宣導，及有效杜絕人為因素所引起的疏失，對於災防演習、定期資料備份的重視程度比東方國家要高；相較於我國，過度強調機關或企業資產的保護，而忽略生命保全、全身撤離及無害轉換的落實，究竟生命與財產的保護孰輕孰重，值得我們重新省思一番。

(四) 綠色科技：

來自紐西蘭，推動綠色科技建設有成的部門主管，以其實務經驗引導與會者進入該議題研討。紐西蘭推展無紙化作業、電子流程管理、太陽能供電設備、水資源回收系統、廢紙處理設施等綠色科技已相當成熟，想必係多年規劃的願景，經過長時間磨合後的成果。或許我們亦應推廣結合綠色科技發展而成的節能經濟，利用其後續帶動的產值增益與永續維運之道，促使國人環保意識更抬頭，創建人類與動、植物可合諧共存，兼顧生態環境永續經營、繁榮經濟發展不墜的「綠色科技島」。

(五) 風險控管：

在澳洲公部門專責督辦委外營運事務的部門主管，負責風險控管的場次，澳洲政府機關相當盛行將業務委外辦理，除可節省高額人事費用，還能增加公部門承辦人員的行政效率，另一大利基便是將責任交由廠商共同承擔，公部門則主司督導與稽核事務。相同的概念，對國情及文化背景迥異的國家而言，風險控管手法自然差異甚大，以亞洲各國來說，為了喝奶而自己養牛的想法仍普遍，委外風氣不若澳洲那般盛行，尤其需要經驗累積

及專業知識的核心工作，依舊希望由內部人員熟悉之後，再考慮將例行性且不具機敏性之業務採委外方式辦理。

(六) 行動通訊：

澳洲的通訊設備代理商擔任行動通訊會議主持人，會中配發每人一台 iPad 供做示範與練習，並搭配各種行動通訊方案做使用，以利比較蘋果公司與其他廠牌平板電腦間差異何在。我以個人立場表示目前台灣的軍事或海巡機關，對於無線電通訊的需求仍大過數位無線通訊產品，未來可研發將無線電對講機與平板電腦功能整合的複合式商品，非但可進行免費且多工的語音通話，又能滿足即時上網之行動通訊需求。

(七) 衛星寬頻：

來自澳洲的主持人條列式寫出參與者所提問題，並針對值得探討的建議及想法再次提出討論，讓在場來賓有十足參與感。衛星寬頻在國外有不少成功應用實例，以我國大型巡護艦艇實際存在遠距通訊需求的情況來看，衛星寬頻確實有導入必要，若考量將高解析度、檔案容量大的圖片或影像回傳岸上勤指中心，則採用衛星寬頻傳輸的重要性自是不言而喻。

(八) 資訊管理：

來自羅馬尼亞政府資訊部門的女性主管，主持以資訊管理為主題的圓桌會議，PDCA 準則同樣適用於羅馬尼亞，該國政府要求資訊單位，無論在人員、設備、制度與風險的控管，均應導入 ISMS 國際認證標準，以輔助日常資訊管理制度運作。目前我國對於資訊安全管理系統運作漸趨成熟，維運方式也同樣依國際標準定期檢視，持續落實辦理可強化內部資安意識，規範資訊管理作為。

### 三、專家研討 (Workshop)

每日下午安排由贊助商設定題目，邀請各方專家、學者、承辦人、顧問等具備資訊相關工作經驗的人馬，針對廠商所提業務推展現況及創新做法開放提問的研討會，茲就研討會內容概述如下：

(一) 順應國情及文化，適度推展電子商務：

第一天下午的研討會係由 VISA 國際信用卡組織主辦，採簡報加影片觀賞方式，導引出小額支付結合電子商務可協助貧窮國家創造商機，後續將引發一連串觀光收益，並透過廣告行銷手法擴大商品物流圈。然在意見交換過程中，來自印度資料處理部門的中階主管提出反駁，認為當務之急應是充實國內市場需求，並藉此發展與國人消費習慣及交易行為相似的支付模式才具延續性。藉由開放式的問題討論，來賓可自由抒發想法，不致一味聽信廠商對於自家產品的吹捧行銷，而達到相輔相成之效。

(二) 視各國實際需求，客製化地理資訊系統：

次日研討會由研發多功能地理資訊系統套裝軟體的廠商舉辦，該公司軟體可謂功能極佳、圖層多樣、介面華麗且操作簡易，惟因選項過度繁雜而讓人使用時摸不著頭緒，果然會中便有人反應應該簡化產品介紹過程，改以說明產品研發宗旨及未來經營策略為主。如廠商能針對各國來賓所提，與地理資訊系統有關的實務需求，加以記錄並攜回研發客製化介面，或許能創造更為龐大的商機。

#### 四、獎項頒發 (FutureGov Award)

本次台灣地區共有兩個公部門獲獎，一是財政部財稅資料中心所提的「電子發票系統」，榮獲「東北亞地區年度公部門獎」。第二是由台北市政府所提的「智慧城市-台北市整合服務網」，獲得「創新服務獎」，值得一提的是，該案去年也獲得「互連性政府獎」的肯定，能夠連續兩年贏得最終大獎，想必該提案有其值得讚許及過人之處。

這回台灣能在亞太地區眾多國家環伺的激烈競爭環境中奪得兩項大獎，足以顯示我國政府部門在資訊化工作推動上不僅成效卓著，更獲得國際間認同，據悉我國各政府部門、醫療機構、學術單位的諸多建案，早在參獎前便獲得其他國家青睞而急起效尤，透過此般國際正式表彰機會，將台灣致力於資訊化推動工作的實例加以發揚光大，足以樹立政府、企業及民間的優良形象。

## 參、心得及建議

### 一、心得

得以參加本次未來政府舉辦之 2011 年度高峰會，何其有幸，在代表本署赴外參與頒獎儀式的同時，也趁機見習一場資訊交換既大量又快速的高峰會，著實讓我大開眼界！以下僅就參加為期三天的會議後，概略歸結所見所聞如下：

#### (一) 落實人員管理為資訊安全關鍵：

紐、澳地區人員對資訊安全的概念著重於人員管理，而非資安設備的更新，這點與東方人傳統認知裡面，以高科技資安設備封鎖各種出自人為投機心態，不擇手段突破政策限制，而達到便捷資訊使用性的行政文化看來，西方人認知中的資訊安全仍強調對人的信任，兼採講習、訓練等漸進式資安意識強化柔性政策，若行強硬手段封鎖，則一般所謂「君子可防，小人難擋」的治標作為，恐無法取得長期資訊安全保障。

#### (二) 多面向整合與稽核品質監督：

高峰會期間除廣邀專家、學者共襄盛舉外，贊助廠商亦為業界的口碑品牌，透過此種大型意見交換場合，將亞太地區有關政府、醫療、學術等涉及資訊業務的人才及承辦人員齊聚起來，有效促成了產、官、學界間的實質交流。如盛行於新加坡國內，有關「稽核過程品質監督」的新顯學，在台灣算是一門新興的學問或產業，但在新加坡或是其他國家早已成熟發展，正是藉由高峰會期間的交流，才有機會接觸、見識。

#### (三) 擴大民眾參與樹立優良形象：

台灣政府正興起一陣擴大民眾公共事務參與、增加為民服務事項的風潮，這正好符合未來政府於年度高峰會中，針對各項討論議題均導引出 G2B（政府對企業）、G2C（政府對民眾）的服務概念。對於資訊領域上，為民服務一向著墨不多的海巡署而言，除了既有管理進、出港安檢事務的安檢資訊系統外，刻正配合行政院推廣各港口附近安檢所，提供無線上網熱點以嘉惠民眾的服務，藉此促進公共事務對外開放，使民眾對政府推動資訊化工作的有感體認更加升溫，無形中建立良好觀感。

## 二、建議

會議之中，可深刻感覺到諸如韓國、新加坡、香港等與我國在貿易市場相互競爭的國家或地區，對於服務創新、流程簡化、企業資助等有益整體經濟發展的企劃或構想，相當積極且投入。茲僅就與各國資訊人才溝通、研討、商議所得的啟發與靈感，歸納幾點對本署未來政策發展有利的建議，以資參考：

### (一) 保持創新開拓視野：

本署通資處堪稱統合海巡機關內部，各種與資、通訊領域有關的系統、設備之專業見長單位，許多建案與外面業界所投資者同質性甚高，開發具獨創性系統勢必是未來海巡資訊系統發展趨勢，若能多與其他機關或企業的資訊單位交流，諸如：中研院、國科會、研考會等重視研發成效及能量的機關單位，將有助投入更具經濟效益的精進作為於資、通訊系統之建置、整合跟擴充作業。

### (二) 增進系統開發彈性：

近年來本署通資處專注於資訊系統間的橫向整合，而在各式子系統的縱向延伸上，多有賴委外廠商於系統建置之初的程式開發與功能設計，這使後續接手的廠商很難突破既有框架，對已產生使用不便、系統錯誤或資安漏洞的部分，積極進行除錯、修補跟改進，以致有問題的系統難以更動、精進，令人巴不得逕行重建或另起建案，這點應該借鏡國外對於系統開發時，往往將擴充彈性慎重列入考量，避免造成不必要的資源浪費。

### (三) 不卑不亢積極參與：

本次與會小國不少，惟其所派出席代表卻未曾因資源少，或發展較落後而顯得自卑，尤其像巴林這種鮮為人知的國家，國土面積甚至比香港要來得小，卻在大會針對中東地區徵選年度公部門獎項時，囊括 4 項入圍提案，他們充分展現出開放自由的作風，這種「不以國小而氣短，不因人窮而志卑」的氣度，正是明明有潛力卻習慣先壓抑的台灣人民和政府，應該急起仿效、學習的。

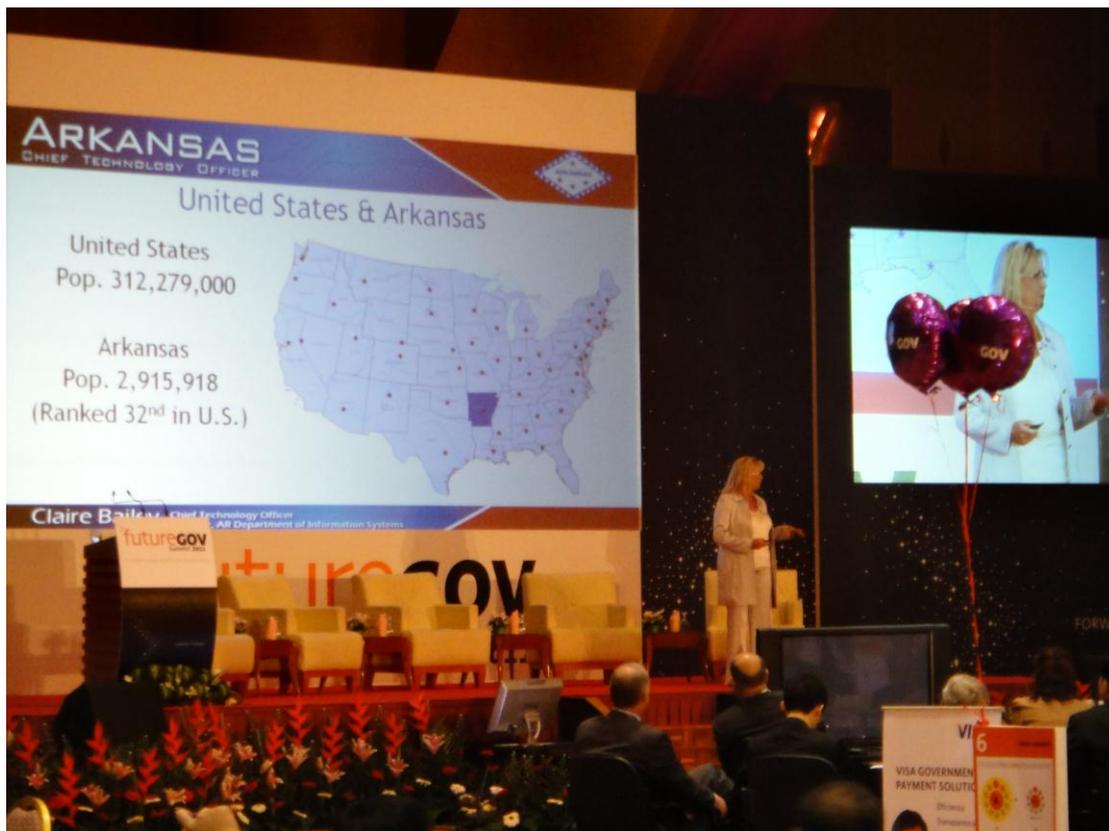
## 附錄



未來政府年度高峰會互動式圓桌會議現場



未來政府年度高峰會專題演講實況



美國夏威夷州資訊長 Sonny 主持專題演講



我國各機關與會人員與雜誌主編李江剛合影