

高雄市政府發展行動應用服務管理要點

中華民國 110 年 2 月 17 日高市府研資字第 11070071000 號函訂定

- 一、為規範本府所屬各機關及學校（以下簡稱各機關）行動應用（Mobile Application，以下簡稱 App）服務之發展及管理，特訂定本要點。
- 二、本要點之主管機關為本府資訊中心。
- 三、本要點用詞定義如下：
 - （一）App：指得運用於智慧型行動裝置之應用程式。
 - （二）軟體市集：指 Google Play 商店、Apple App Store 等，提供使用者取得 App 之平台。
 - （三）App 版本號：依其更新程度區分如下：
 - （一）主版本號：範圍極大之功能更新變動。
 - （二）子版本號：大範圍之功能更新變動，但更新程度尚未達到主版本號之更新變動範圍。
 - （三）階段版本號：範圍較小之功能更新變動或修正錯誤。
- 四、各機關發展 App 服務前，應進行下列評估：
 - （一）其他機關或民間是否已有類似功能之 App。
 - （二）除涉及個資、受隱私權保護及法規明定不可公開之資訊外，應評估以開放資料（Open Data）或共通性應用程式介面（Open API）替代，以提供外界加值應用。
 - （三）得否以製作響應式網頁設計（Responsive Web Design）替代。
 - （四）是否符合高雄市政府 App 績效管理指標。
- 五、各機關經完成評估作業認有發展 App 服務必要者，應先提報高雄市政府 App 開發評估計畫書予主管機關核定後，始得開發。但各機關對主管機關不予核定者，認仍有開發之必要，而經專案簽請市長或其授權人員核可後，不在此限。

未依前項規定辦理，即自行開發或上架 App，經查核屬實者，尚在開發中之 App 應停止開發；已上架之 App 應由主管機關逕行下架。
- 六、各機關 App 符合下列情形之一，應提報依經濟部工業局行動應用 App 基本資安檢測基準之檢測結果報告，始得申請上架作業：
 - （一）App 完成開發。
 - （二）App 改版更新，且涉及主版本號之異動。
 - （三）App 因存有資訊安全風險而暫時下架，需重新上架。
- 七、各機關 App 建置及維護管理作業應依下列規定辦理：
 - （一）App 於軟體市集上架，應使用本府帳號，服務提供者設定為本府，並設定關鍵字。
 - （二）App 新增、變更或停用時，應向主管機關提出申請，並應提供該 App 之功能描述說明、下載連結及圖示。
 - （三）應配合智慧型行動裝置作業系統或開發工具之子版本號或階段版本號更新，進行 App 最佳化調整作業。

(四) 應定期蒐集 App 下載量及使用者於軟體市集之回饋意見，以持續精進服務。

八、 各機關應配合本府 App 績效評核作業，依高雄市政府 App 績效管理指標核算 App 應達成目標值及執行成效，函送主管機關；其 App 未達高雄市政府 App 績效管理指標者，應一併提報 App 改善及行銷方案計畫書。

主管機關收受各機關函送之 App 改善及行銷方案計畫書後，應於十四日內完成審查並函復審查結果。

九、 各機關 App 連續二年未達高雄市政府 App 績效管理指標者，主管機關應逕行下架。

高雄市政府 App 績效管理指標

一、依目標對象人數不同各別訂定既有 App 下載人次標準，並分成下列三類：

(一) 第一類：目標對象超過 100 萬人以上，下載人次標準為目標對象人數 5%

(二) 第二類：目標對象介於 10~100 萬人之間，下載人次標準為目標對象人數 10%

(三) 第三類：目標對象少於 10 萬人以下，下載人次標準為目標對象人數 25%

二、範例說明

範例一：1999 高雄一指通 APP 目標對象人數為全體市民

下載人次標準為 $2,750,000 * 5\% = 137,500$ 人次

範例二：e 啦原住民 APP 目標對象人數為本市原住民

下載人次標準為 $35,000 * 25\% = 8,750$ 人次

三、星等標準以 IOS 及 Android 合計之平均高於 3.5 星等以上。

高雄市政府(機關名稱)(App 名稱)改善及行銷計畫書

一、改善方案(3.5 星等以下須提供提升星等的改善方案)

- (一) UI/UX 改善說明(請詳述整體介面改善方式、技術及情境描述)
- (二) 功能提昇說明(改善功能逐一說明)
- (三) 民眾意見回饋
- (四) 改善期程
- (五) 資料更新週期(年、季、月、日或其他____)
- (六) 敘明相關資訊安全防護措施
- (七) 預計改版上架時間
- (八) 經費及經費來源
 - 1. 經費來源
 - 2. 各項經費成本分析
- (九) 預期提昇平均星等數

二、行銷方案(未達下載次數標準須填寫)

- (一) 市場區隔(敘明 APP 有別於民間理由)
- (二) 目標客群數量(敘明行銷目標對象，請提相關佐證資料)
- (三) 市場定位(敘明 APP 存活意義或功能)
- (四) 行銷目標下載數量(請依目標客群數量，擇一下載人次計算標準)
 - 1. 目標對象超過 100 萬人以上，下載人次標準為目標對象人數 5%
 - 2. 目標對象介於 10~100 萬人之間，下載人次標準為目標對象人數 10%
 - 3. 目標對象少於 10 萬人以下，下載人次標準為目標對象人數 25%
- (五) 行銷內容說明
 - 1. 執行項目
 - 2. 動用人力
 - 3. 預期效果(行銷預期觸及人數、預估增加多少下載量)
- (六) 經費及經費來源
 - 1. 經費來源
 - 2. 各項經費成本分析

備註：計畫內容請提供 1500~3000 字內(字型微軟正黑體，字體 14，固定行高 22)

高雄市政府研考會高雄一指通改善及行銷計畫書(範例)

一、改善方案(3.5 星等以下須提供提升星等的改善方案)

(一) 民眾意見回饋

1. 報修上傳圖片只能上傳一張。
2. 連線常常異常,又要重打資料。
3. 里民防災卡無法預覽。

(二) UI/UX 改善說明：

預計增修報修上傳圖片目前只能上傳單筆檔案，無法提供使用者一次上傳多檔，未來上傳方式將提供民眾可於上傳前透過 checkbox 進行多檔選擇，並提供支援 JPG、GIF、PNG 等圖檔格式。

(三) 功能提昇說明(改善功能逐一說明)：

1. 民眾使用 APP 常反應連線異常，經查相關記錄確認為瞬間流量爆增之問題，預計調整系統分流機制，進行整體連線數提昇改善。
2. 民眾反應使用里民防災卡無法預覽，經查係因使用者選完區、里之後，畫面會跳出 APP 進行一般網站瀏覽，為解決無法於 APP 畫面瀏覽之問題，預計將相關里民防災卡資訊內嵌於 APP，避免連結異常導致無法預覽之情形。

(四) 改善期程:110 年 1 月~110 年 6 月

(五) 資料更新週期(年、季、月、日或其他)

資訊為即時更新。

(六) 敘明相關資訊安全防護措施

改版後符合下列相關防護措施

1. 經濟部工業局「行動應用 App 基本資安規範」(最新版)
2. 經濟部工業局「行動應用 App 基本資安檢測基準」(最新版)
3. 經濟部工業局「行動應用 App 基本資安自主檢測推動制度」(最新版)
4. 經濟部工業局「行動應用 App 安全開發指引」(最新版)
5. 提供上述檢測報告

(七) 預計改版上架時間: 110 年 7 月

(八) 經費及經費來源

1. 經費來源:編列年度預算
2. 各項經費成本分析

項目	說明	金額(台幣)
增修報修上傳圖片 多個以上	如 UI/UX 改善說明	50,000
降低 APP 連線異常 狀況	如功能提昇說明(1)	50,000
里民防災卡無法預 覽	如功能提昇說明(2)	100,000
資訊安全防護措施	如(五)敘明相關資訊 安全防護措施	200,000
合計		400,000

(九) 預期提昇平均星等數:平均星等提昇至 4 星等。

二、行銷方案 (未達下載次數標準須填寫)

- (一) 市場區隔(敘明 APP 有別於民間理由):目前雖有其他機關，如民政局高雄市里政線上 e 指通，但與本 A P P 目標市場區隔仍有不同，高雄一指通原則希望民眾以本 APP 為單一窗口，減少民眾下載過多 APP。
- (二) 目標客群數量(敘明行銷目標對象，請提相關佐證資料)
行銷目標對象為本市市民，預估下載人口年齡層介於 15-64 歲人口，計有 1,986,191 人。
- (三) 市場定位(敘明 APP 存活意義或功能):目前雖相關功能及介面仍需調整，惟目前下載量亦在本府 APP 下載次數前幾名，且民間並無相似 APP 可取代，故透過加強行銷觸及潛在使用人口，冀望能繼續提供市民朋友，快速簡易的反應問題。
- (四) 行銷目標下載數量 (請依目標客群數量，擇一下載人次計算標準)
1. 目標對象超過 100 萬人以上，下載人次標準為目標對象人數 5%
 2. 目標對象介於 10~100 萬人之間，下載人次標準為目標對象人數 10%
 3. 目標對象少於 10 萬人以下，下載人次標準為目標對象人數 25%
- 依高雄市政府民政局網站人口統計資料，目標對象 15-64 歲人口為 1,986,191 人，故 $1,986,191 \times 5\% = 99,309$
本 APP 下載標準人次為 10 萬人次
- (五) 行銷內容說明

1. 執行項目

(1)各區公所臨櫃櫃檯放置大型看版及 QRcode，由公所人員推薦民眾臨櫃辦理案件掃描安裝。

(2)市長信箱回覆案件滿意度調查時，於問卷上推薦安裝 App 及下載之 QRcode

2. 動用人力: 38 區公所臨櫃及相關資訊人員 5 人，共計 43 人。

3. 預期效果 (行銷預期觸及人數、預估增加多少下載量)

$100,000 * 0.5$ (以半數目標對象為潛在使用者)，預期成長 50,000 人
 $84,340 + 50,000 = 134,340$ (下載總次數) > 100,000 (下載目標)

(六) 經費及經費來源

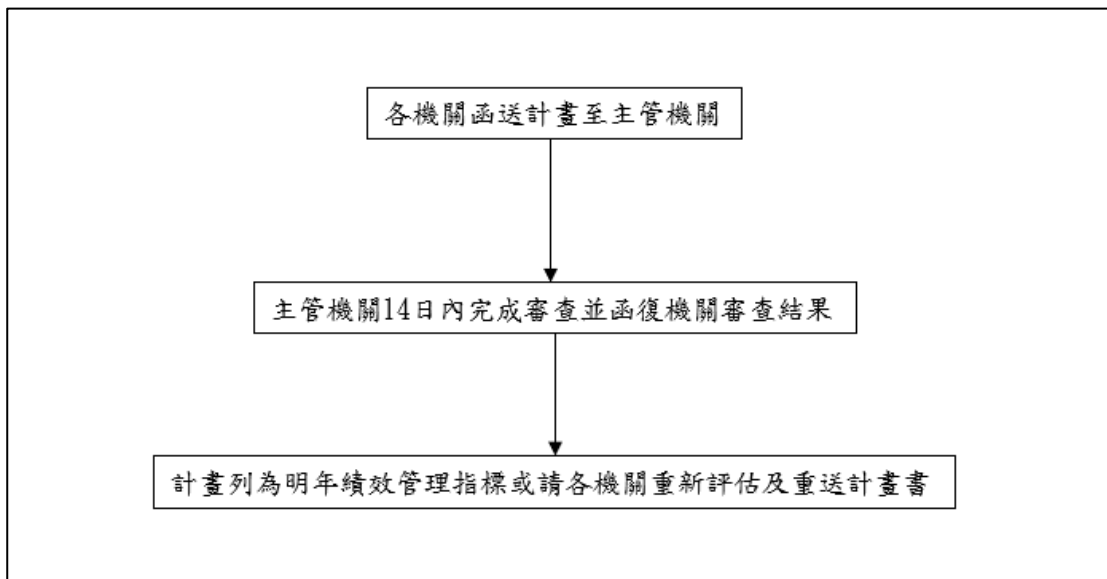
1. 經費來源:編列年度預算

2. 各項經費成本分析

項目	說明	金額(台幣)
大型看版及 QRcode	如行銷內容說明	100,000
市長信箱回覆案件樣式增修	如行銷內容說明	50,000
合計		150,000

備註：計畫內容請提供 1500~3000 字內(字型微軟正黑體，字體 14，固定行高 22)

本府各機關函送「高雄市政府 App 改善及行銷方案計畫書」流程



簡意流程圖