

# 全民督工101年第1季檢討會

工程管理處

101年5月22日



## 目 錄

- 一、全民督工101年度第1季辦理情形
- 二、全民督工通報應注意事項



## 一、全民督工101年度第1季辦理情形



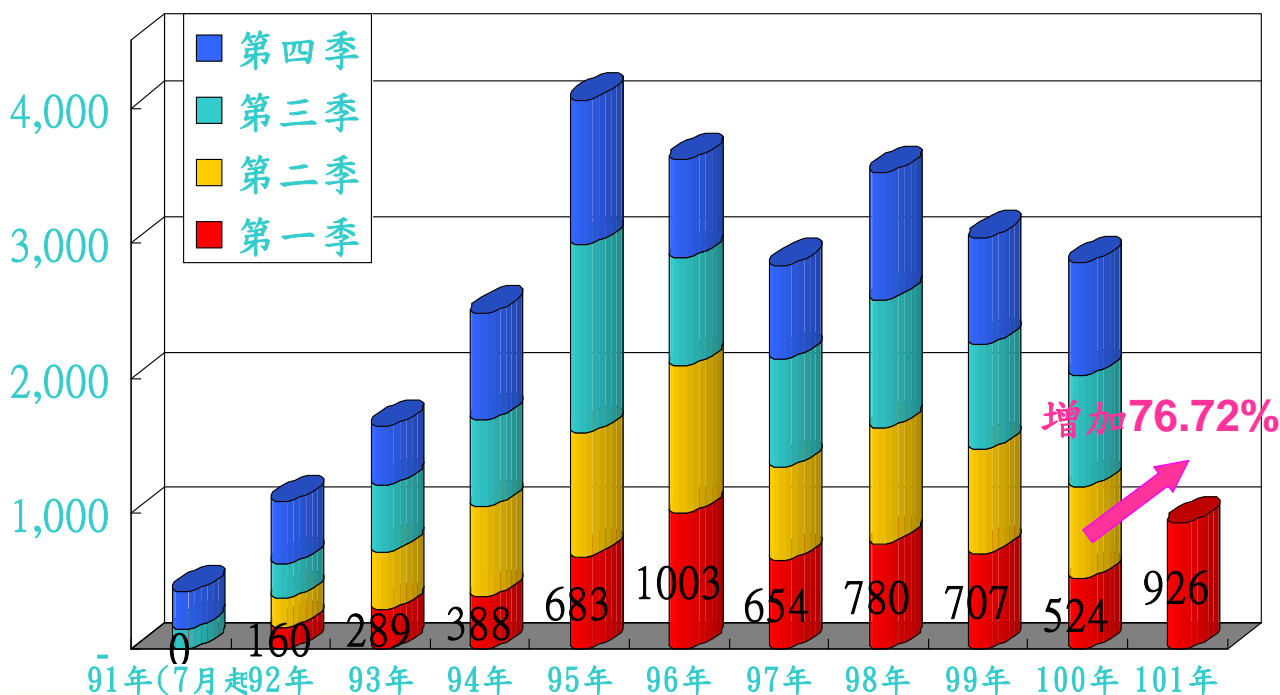
## 一、全民督工101年度第1季辦理情形

- (一) 通報內容
- (二) 處理時效
- (三) 滿意度分析
- (四) 結案成效
- (五) 累計受通報最多單位
- (六) 小結

## (一) 通報內容

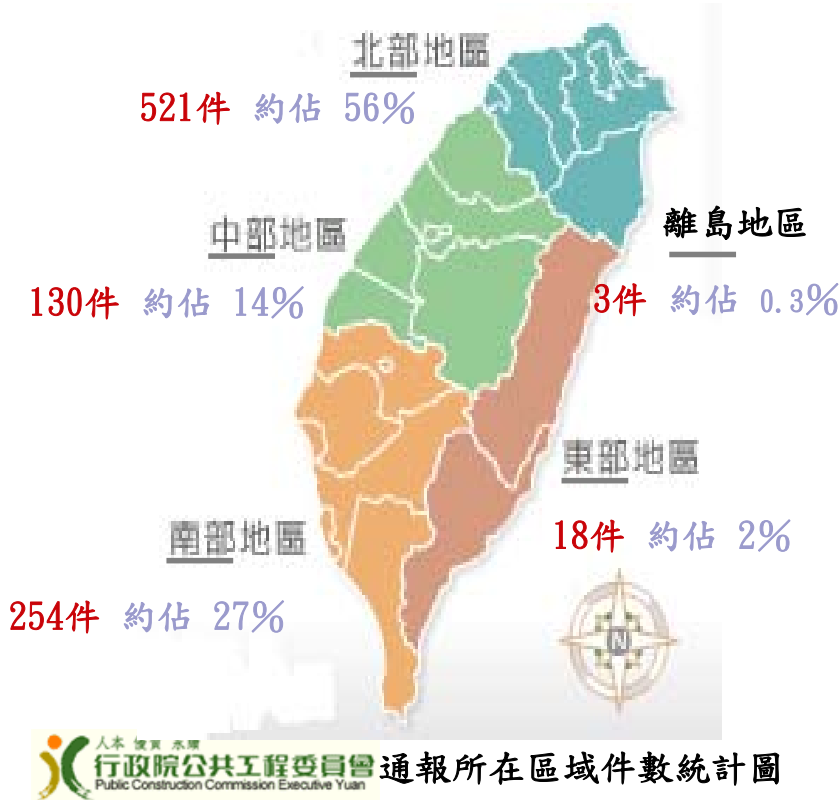
- 歷年通報案件數統計
- 區域通報件數統計
- 主管機關通報分析  
(含通報工程類別及通報缺失項目)
- 96至101年各季受通報案件趨勢分析

## (一) 通報內容—歷年通報案件數統計



歷年各季通報案件數比較圖

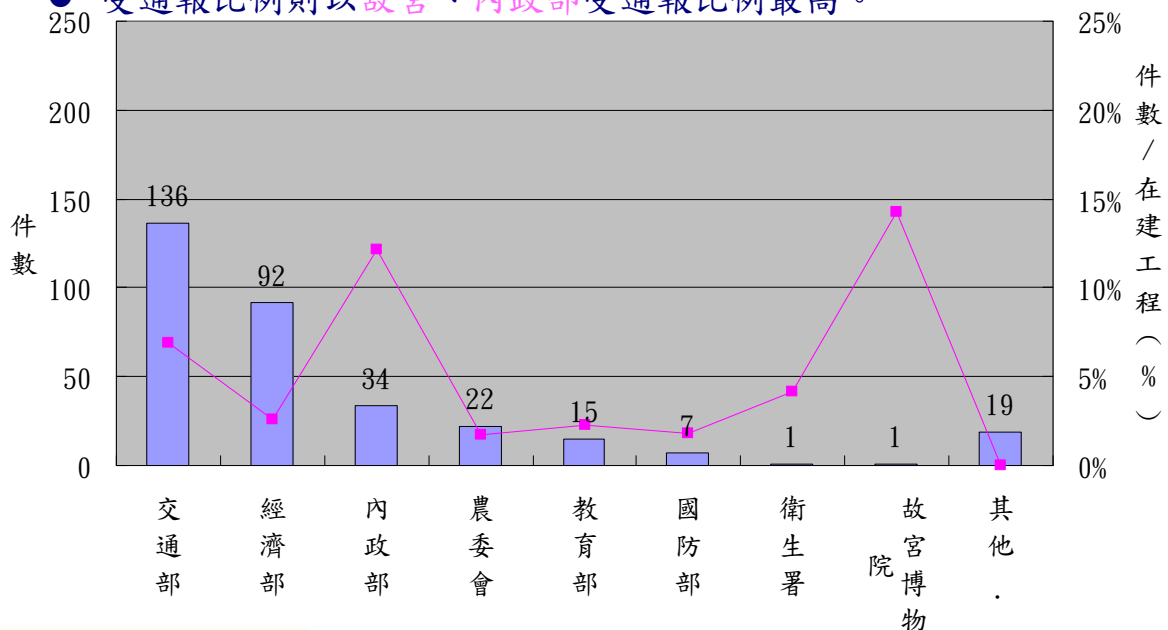
### (一) 通報內容－區域通報統計



通報區域	件數	比例
新北市	340	37%
屏東縣	91	10%
高雄市	73	8%
台北市	70	8%
台中市	60	6%
台南市	59	6%
桃園縣	39	4%
宜蘭縣	28	3%
基隆市	25	3%
南投縣	25	3%
彰化縣	24	3%
嘉義縣	19	2%
花蓮縣	14	2%
苗栗縣	13	1%
新竹縣	12	1%
嘉義市	12	1%
雲林縣	8	1%
新竹市	7	1%
台東縣	4	0%
金門縣	3	0%
澎湖縣	0	0%
連江縣	0	0%

### (一) 通報內容－主管機關通報分析 (中央部會通報件數)

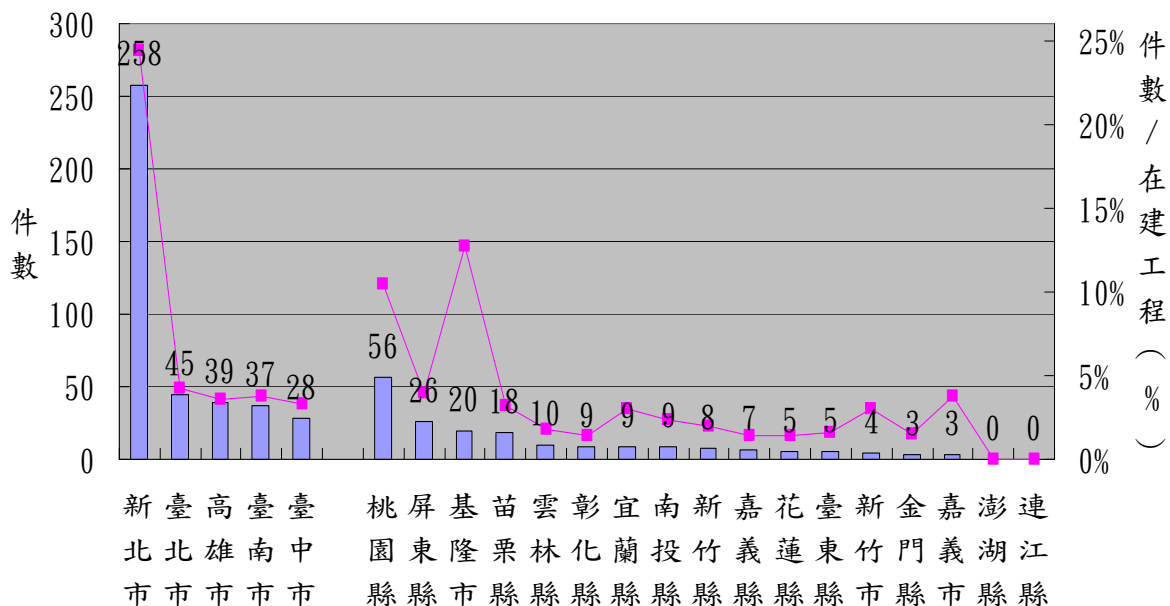
- 受通報較多機關為交通部、經濟部、內政部及農委會。
- 受通報比例則以故宮、內政部受通報比例最高。



行政院公共工程委員會  
Public Construction Commission Executive Yuan  
中央部會受通報件數比較圖(35.31%)

### (一) 通報內容－主管機關通報分析 (地方政府通報件數)

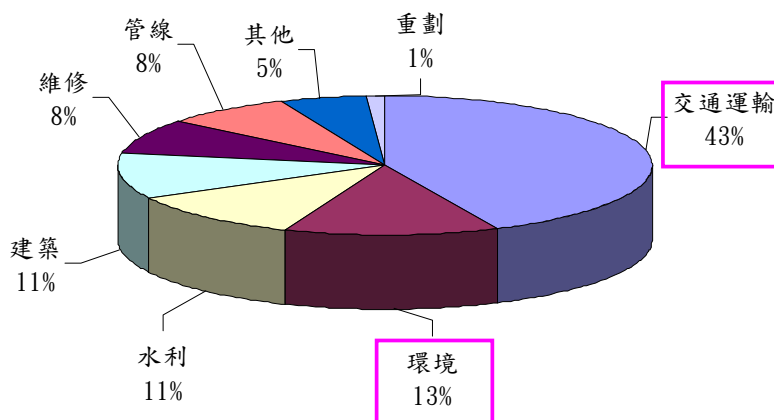
- 受通報較多機關如**新北市**、**臺北市**、**高雄市** (直轄市)及**桃園縣**。
- 受通報比例則以**新北市**(直轄市)、**基隆市**及**桃園縣**最高。



地方政府受通報件數比較圖(64.69%)

### (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報工程類別)

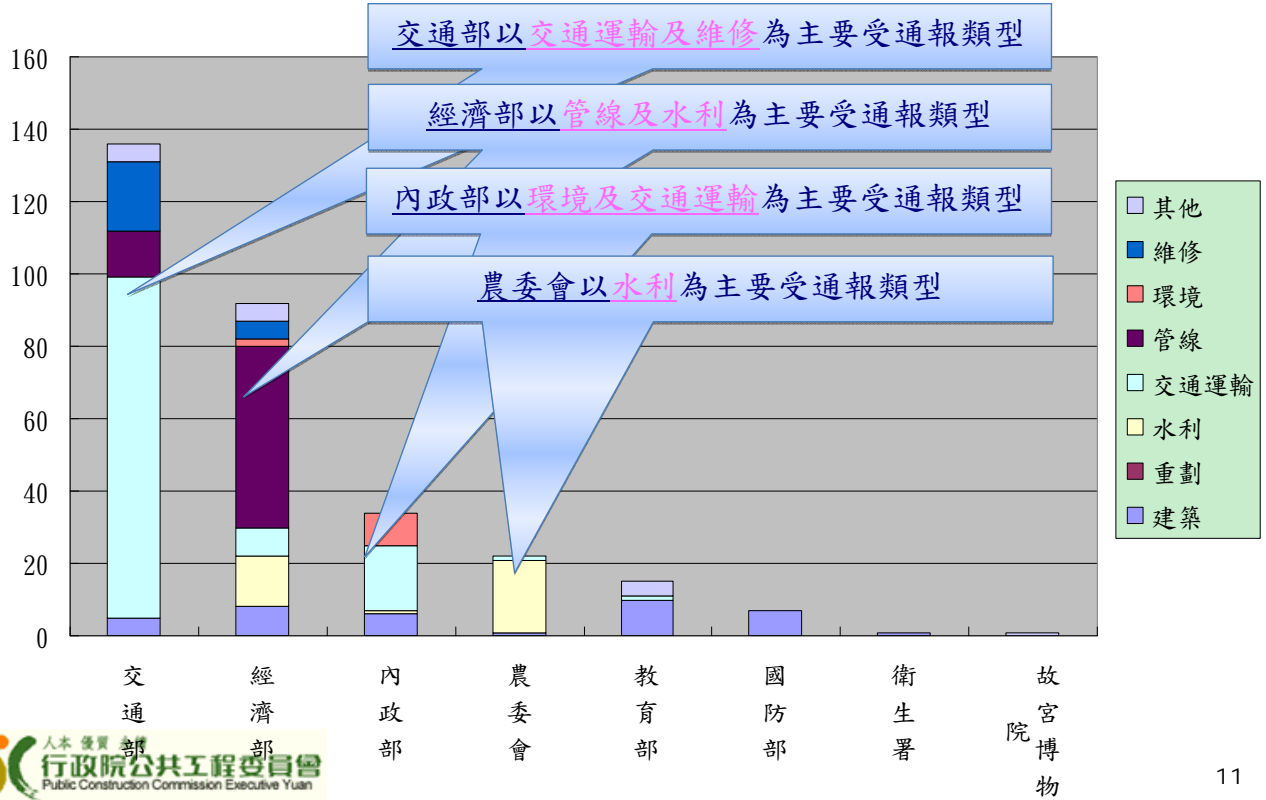
- 受通報工程以**交通運輸 (道路)**及**環境 (污水下水道)**工程等類型為主，合計約占56%



101年度第1季通報案件工程類別比較圖



(一) 通報內容－主管機關通報分析 (中央部會通報工程類別)

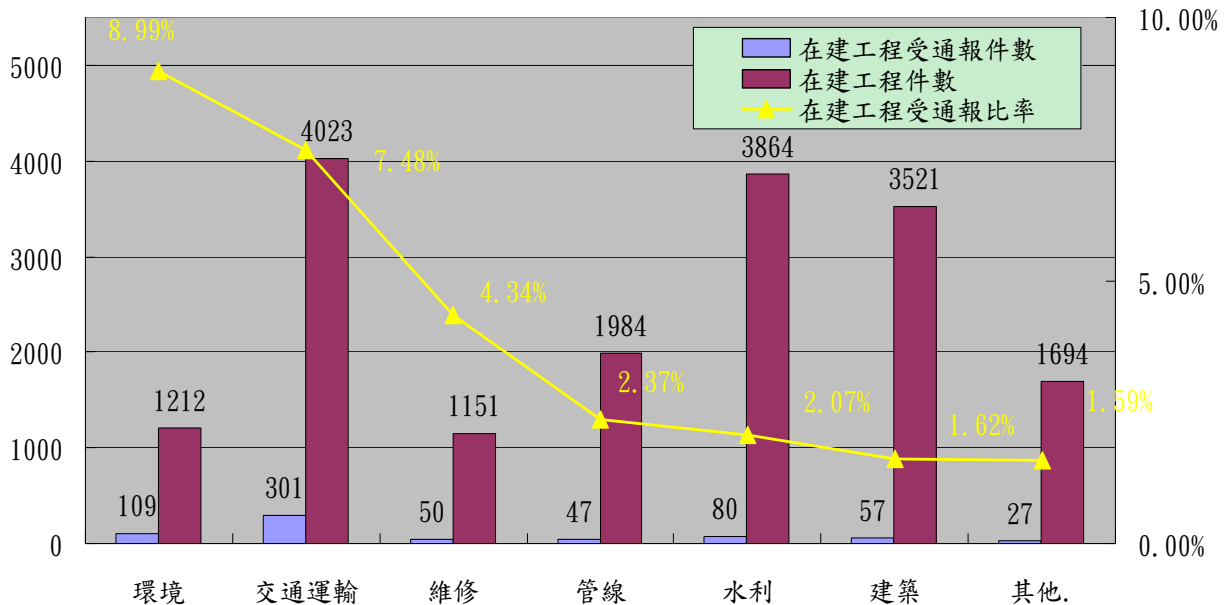


(一) 通報內容－主管機關通報分析 (地方政府通報工程類別)



## (一) 通報內容－主管機關通報分析 (受通報工程比率)

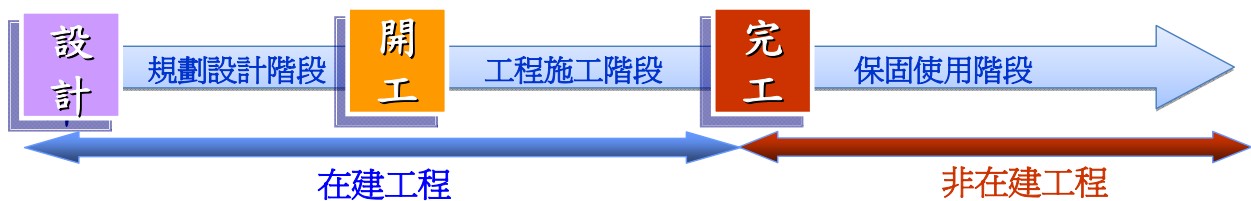
- 受通報內容中以環境工程（污水下水道）及交通運輸工程（道路）等類型工程為主，受通報比例最高。



各工程類型受通報比例比較圖

註：資料來自101年第1季標案管理系統

## (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報缺失項目1/5)



1. 施工前廣邀住戶參與說明會。
2. 提供住戶疑問時聯繫方式，並由專人供住戶釋疑。
3. 加強用戶訪談及宣導

1. 規劃設計不周：15% (排水坡度不良、道路曲線不佳、未設置無障礙設施)

15%

1. 工程品質不良：24% (路面坑洞、人行道凹凸不平)
3. 環境設施不佳：24% (工地泥濘、塵土飛揚或噪音)
2. 安全措施不足：20% (圍籬占用道路、損鄰)
4. 工程進度緩慢：17% (超過告示牌完工期限)

85%

1. 規範列入檢測平整度及罰則。
2. 擴大施工前通知範圍。
3. 交通缺失彙整回饋交維計畫範本。
4. 落實第1、2級工地安衛環保檢查。
4. 勞務契約列入2級工地管理不當罰則。

### (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報缺失項目2/5)

類型原因	交通運輸	環境	水利	建築	維修	管線	重劃	合計
1st	品質不良	品質不良	環境不佳	環境不佳	品質不良	品質不良	環境不佳	品質不良
2nd	環境不佳	環境不佳	進度緩慢	安全不足	安全不足	環境不佳	設計不周	環境不佳
3rd	安全不足	安全不足	品質不良	品質不良	環境不佳	進度緩慢	品質不良	安全不足
4th	設計不周	進度緩慢	設計不周	進度緩慢	進度緩慢	安全不足	安全不足	進度緩慢
5th	進度緩慢	設計不周	安全不足	設計不周	設計不周	設計不周	進度緩慢	設計不周

註：本統計排除其他工程及其他缺失

### 各類工程受通報缺失類別比較圖

### (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報缺失項目3/5)

- 全民督工通報缺失與查核缺失扣點表項目對應如下：

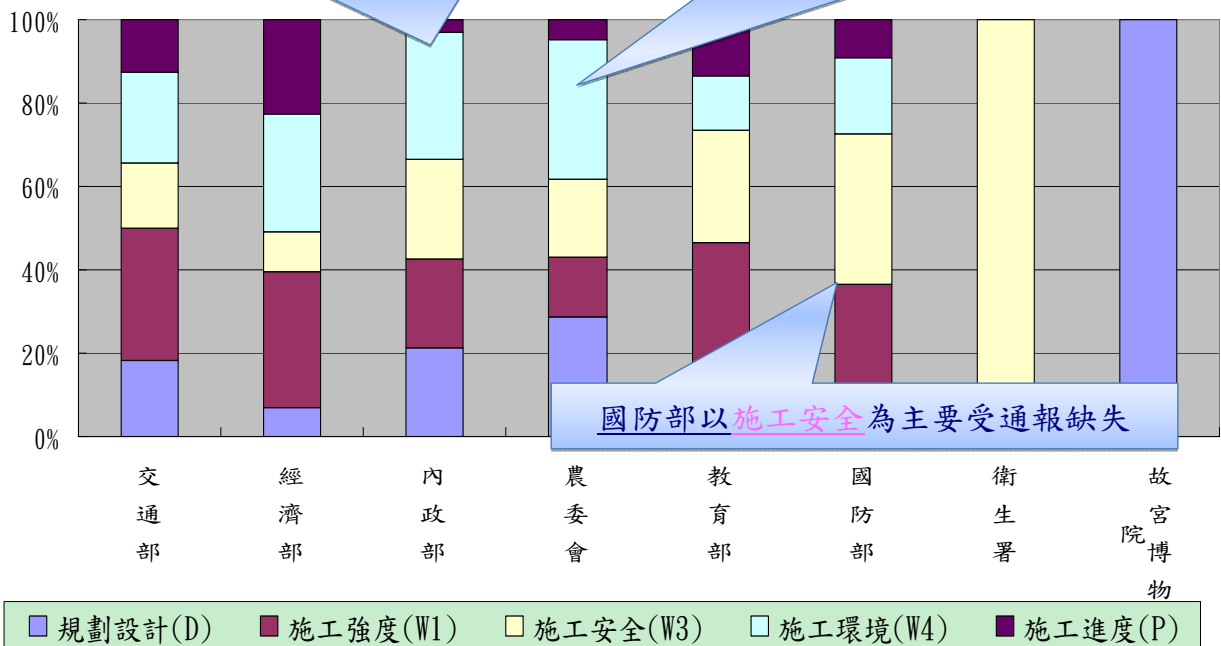
A	規劃設計不周	↔	A	規劃設計 (D)
B	工程品質不良		B	施工品質W：(一) 強度 I－混凝土、鋼筋、結構體、裝修等(W1)
C	安全措施不足		C	施工品質W：(三)安全(W3)：勞安衛、交通維持、安全管制及汛期工地防災措施等
D	環境設施不佳		D	施工品質W：(四)環境
E	工程進度緩慢		E	施工進度 (P)
F	其他		F	其他



### (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報缺失項目4/5)

內政部以施工環境為主要受通報缺失

農委會以施工環境為主要受通報缺失



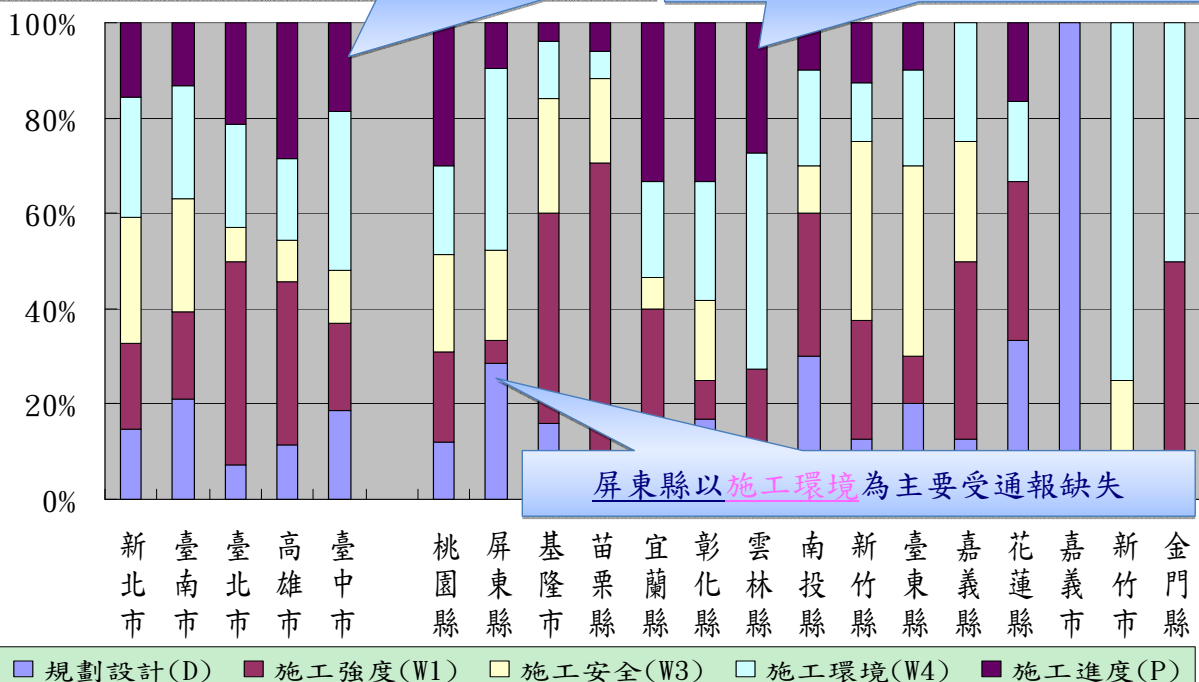
國防部以施工安全為主要受通報缺失

行政院公共工程委員會 各機關受通報缺失項目分析(100年度第3季)

### (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報缺失項目5/5)

臺中市以施工環境為主要受通報缺失

雲林縣以施工環境為主要受通報缺失

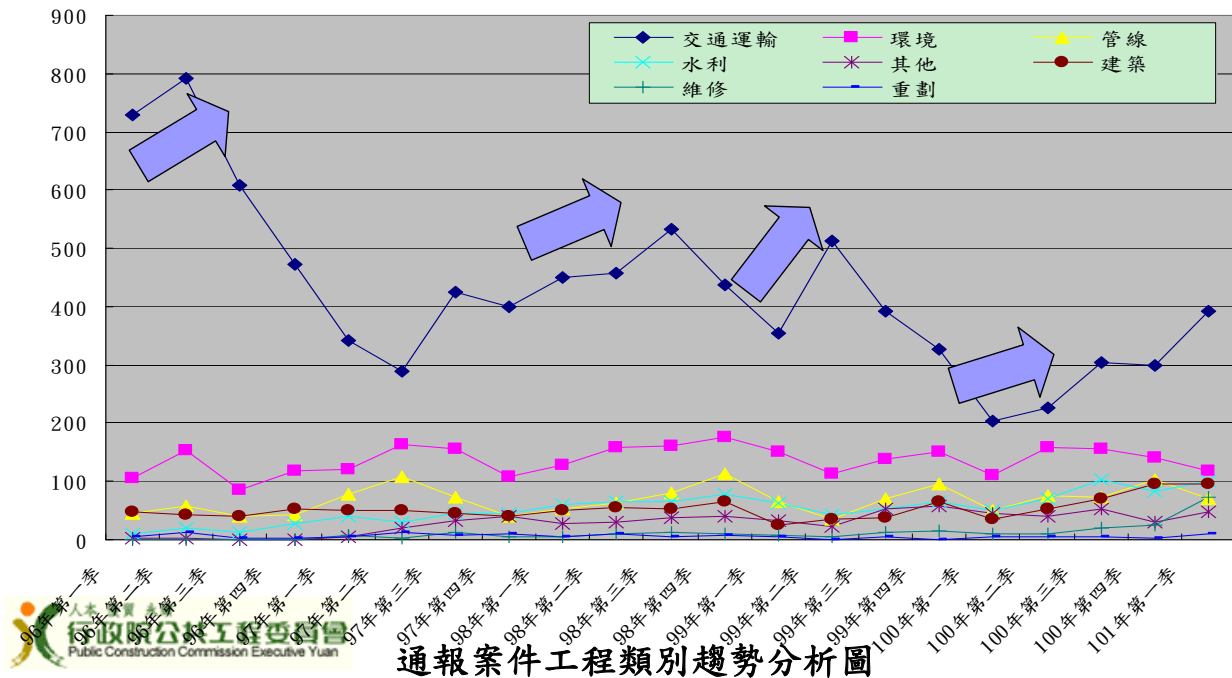


屏東縣以施工環境為主要受通報缺失

各機關受通報缺失項目分析(100年度第3季)

## (一) 通報內容－ 96至101年各季受通報案件趨勢分析

- 分析頻譜時序，並以受通報比例最高之**交通運輸**類型為例，**第1季**已有**通報增加趨勢**，建議各機關持續配合要求增加一般巡查及工程查核頻率。



19

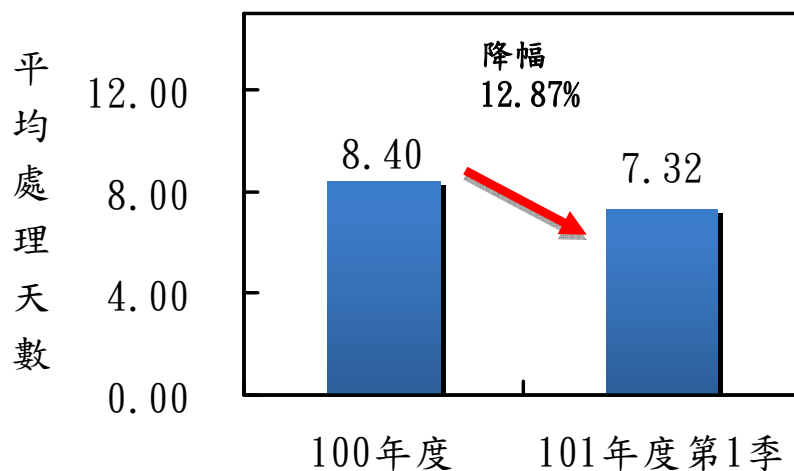
## (二) 處理時效

- 101年度第1季通報案件**處理天數**
- 各機關**平均處理天數**比較分析圖  
(分中央部會及地方政府)
- 各機關**處理天數與通報件數**對照散佈圖  
(分中央部會及地方政府)

20

## (二) 處理時效－ 101年度第1季處理天數

- 101年度第1季通報案件處理天數平均7.32天改善完成，相較100年度，降幅約12.87%。



註：本統計針對已結案之案件

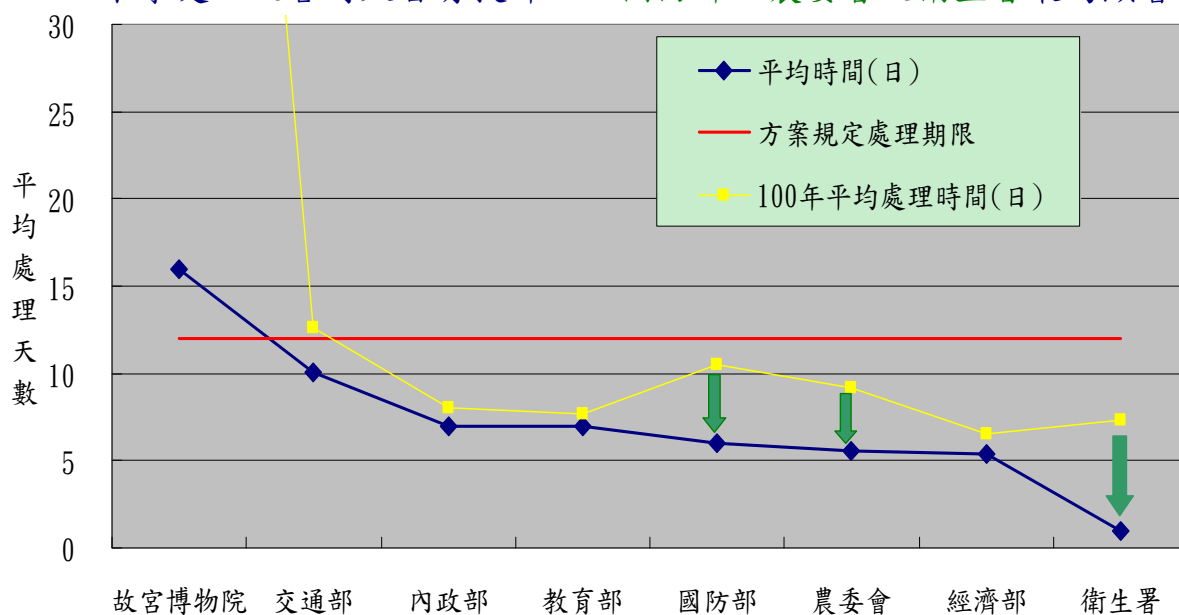
101年度第1季通報案件處理天數



21

## (二) 處理時效－平均處理天數比較 (中央部會)

- 平均處理8.6天完成結案，其中**故宮**處理天數較長(約16.0天)。
- 本季處理改善時效皆有提升，以**國防部**、**農委會**及**衛生署**最為顯著。



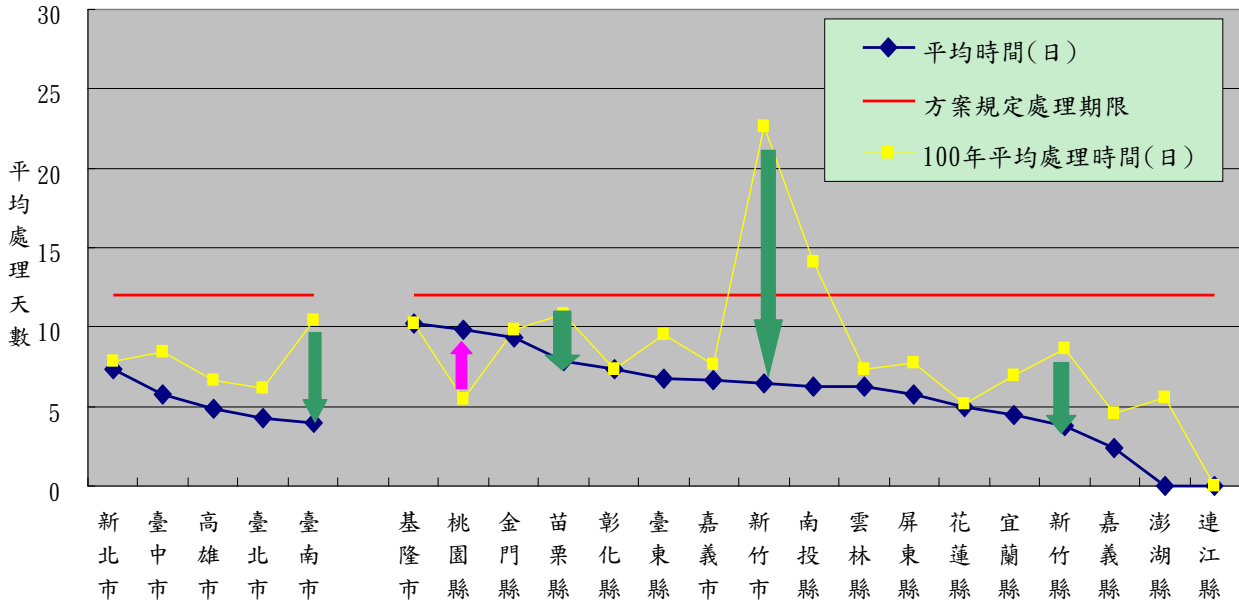
101年度第1季中央部會平均處理天數分析圖



註：本統計針對已結案之案件 22

## (二) 處理時效－平均處理天數比較 (地方政府)

- 平均6.7天處理完成結案，惟**基隆市**及**桃園縣**處理天數較長。
- **桃園縣**處理時效較100年度延遲。
- **臺南市**、**苗栗縣**、**新竹市**及**新竹縣**改善時效皆有提升。

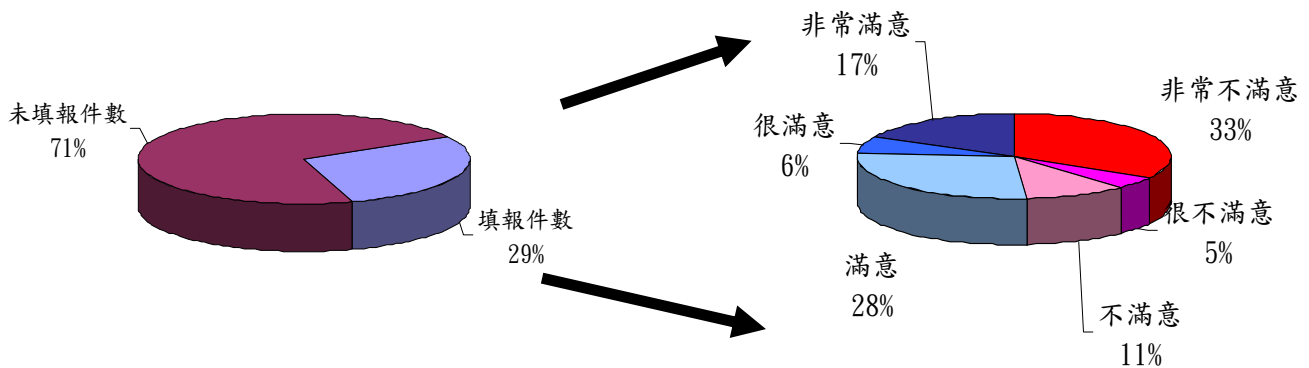


## (三) 滿意度分析

- 滿意度來源及結果分析
- 機關滿意度比較分析 (分中央部會及地方政府)
- 滿意度及處理天數比較 (分中央部會及地方政府)

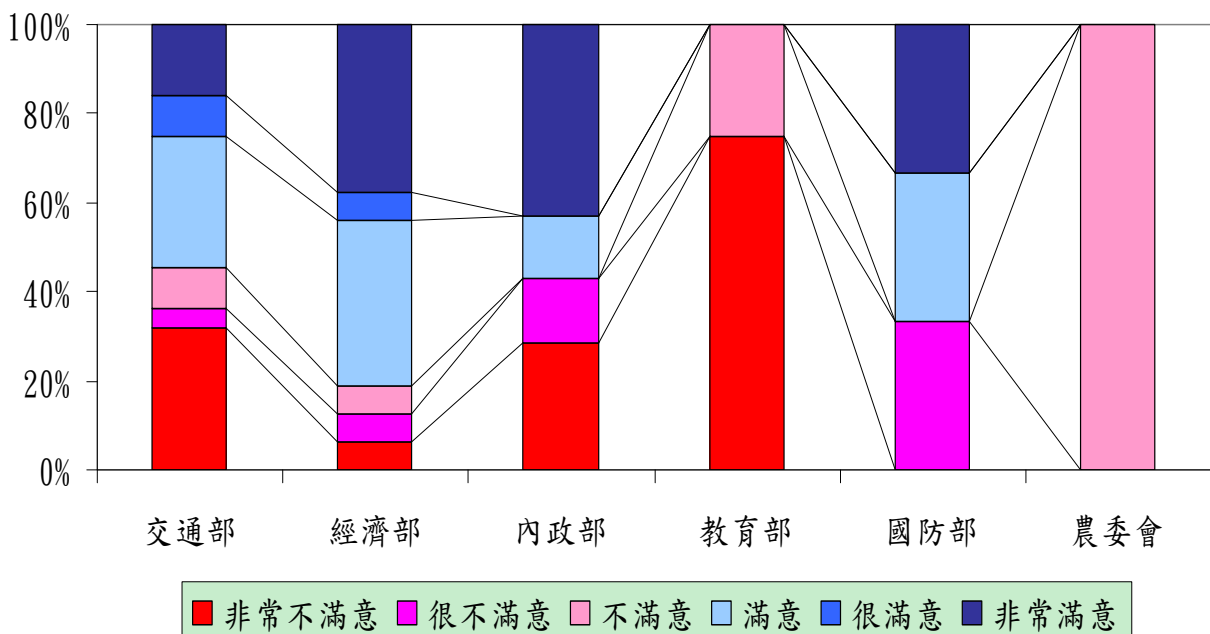
### (三) 滿意度—滿意度來源及結果分析

- 民眾滿意度根本在於兩種項目，處理時效及處理成效，惟有處理改善得又快又好，才能提升滿意度。
- 分析101年度第1季已填報滿意度之案件計有265件，其中滿意佔51.32%，不滿意佔48.68%。

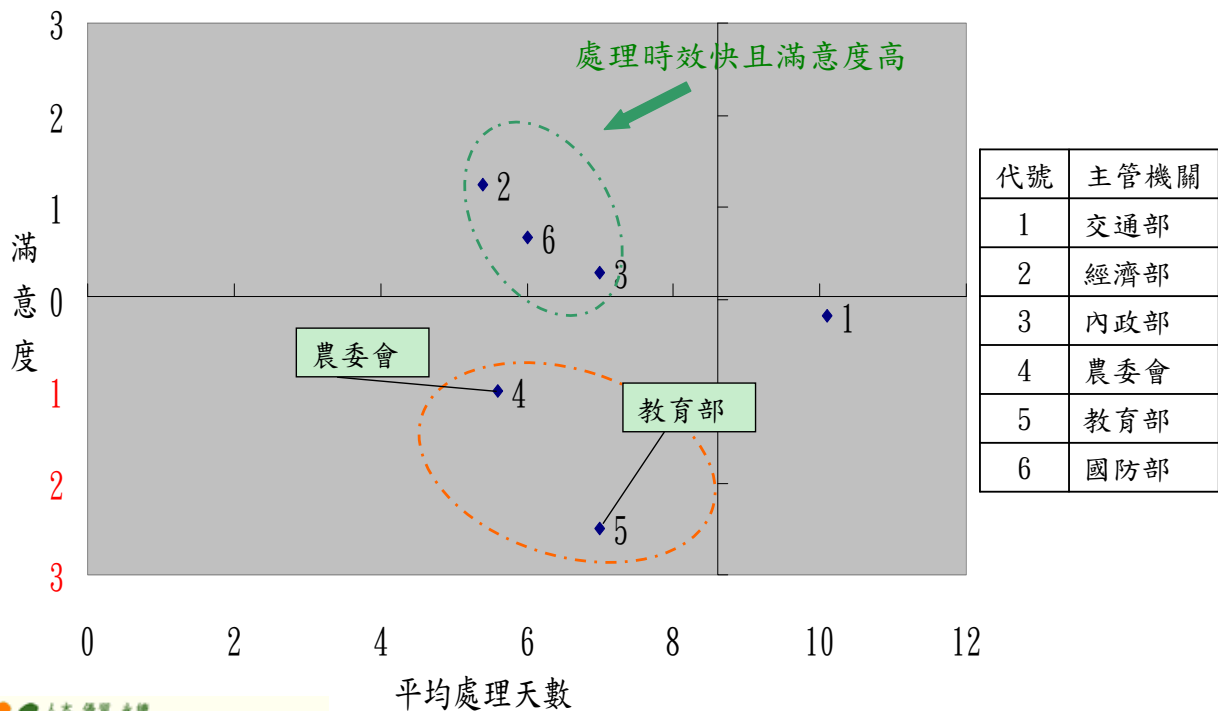


### (三) 滿意度—機關滿意度比較分析 (中央部會)

- 中央各部會整體滿意約55.84%，不滿意約44.16%，其中經濟部最佳，教育部及農委會相對滿意度偏低。



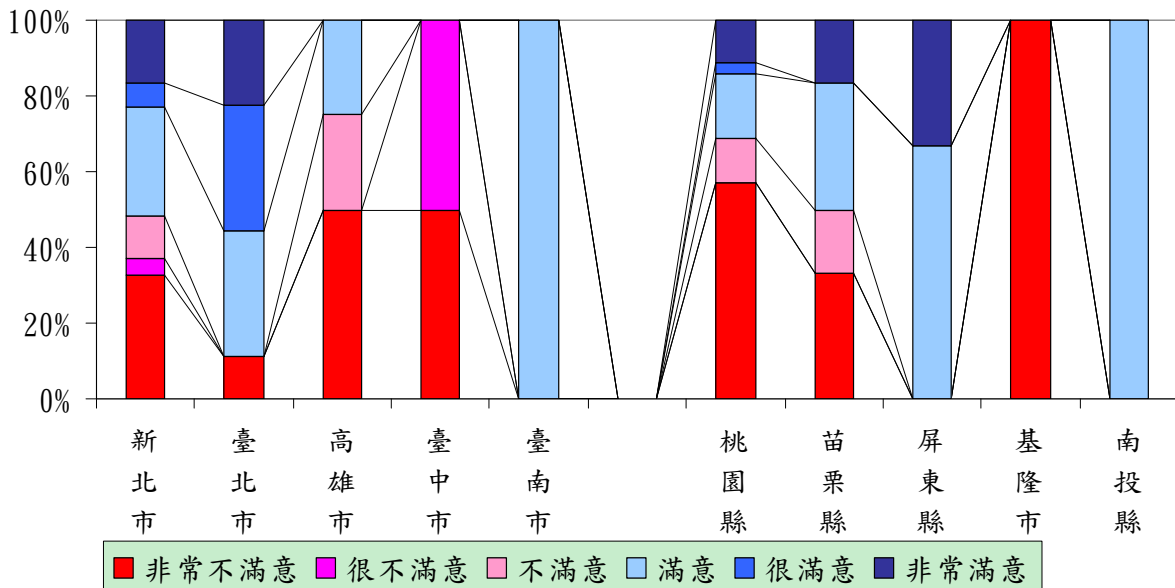
### (三) 滿意度—滿意度及處理天數比較 (中央部會)



中央機關滿意度及處理天數散佈圖

### (三) 滿意度—機關滿意度比較分析 (地方政府)

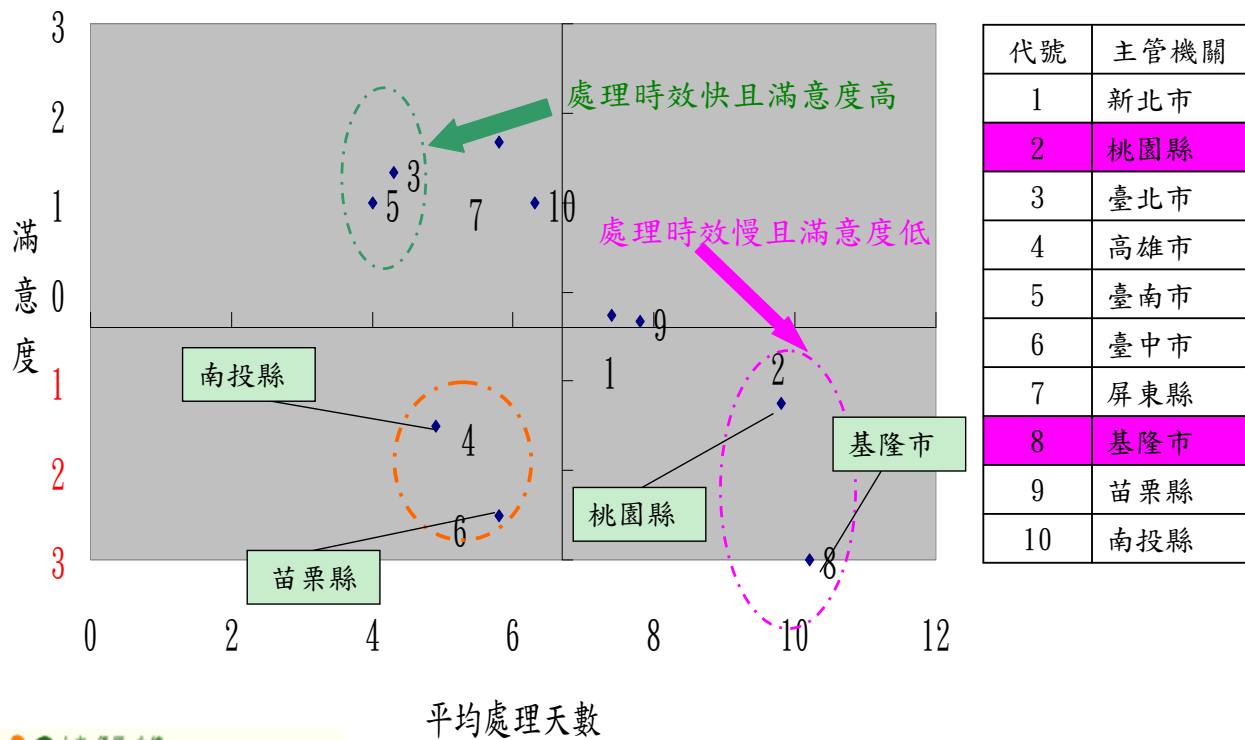
- 地方政府整體滿意約49.47%，不滿意約50.53%。
- 其中以臺北市、臺南市（直轄市）、屏東縣及南投縣通報案件滿意約達九成以上；臺中市政府（直轄市）、桃園縣及基隆市相對滿意度偏低。



地方政府通報案件滿意度分析比較圖

註：本次分析針對已填報滿意度之案件

### (三) 滿意度—滿意度及處理天數比較 (地方政府)

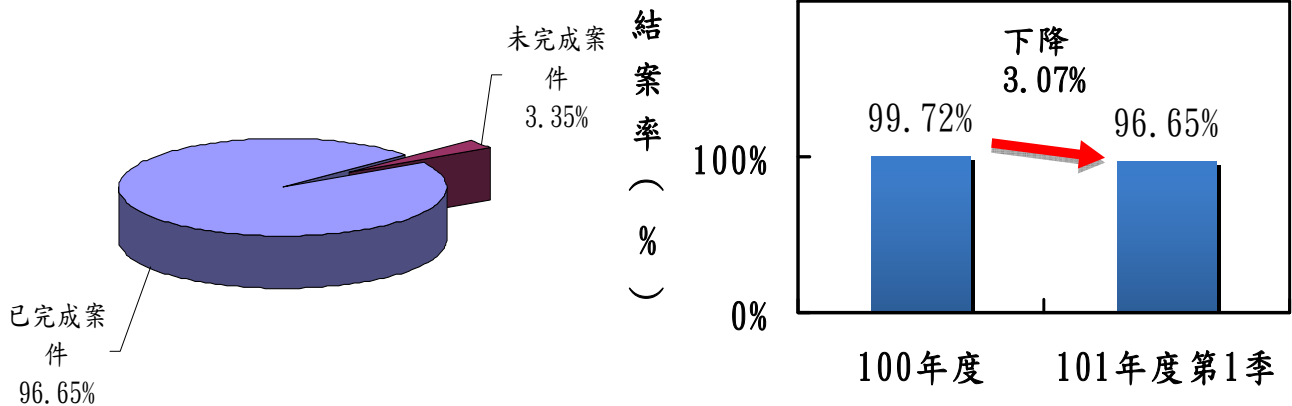


### (四) 結案成效

- 101年第1季通報案件結案統計分析
- 100年度至101年度第1季通報案件尚未結案數量一覽圖
- 各機關101年第1季結案率比較一覽圖 (分中央部會及地方政府)

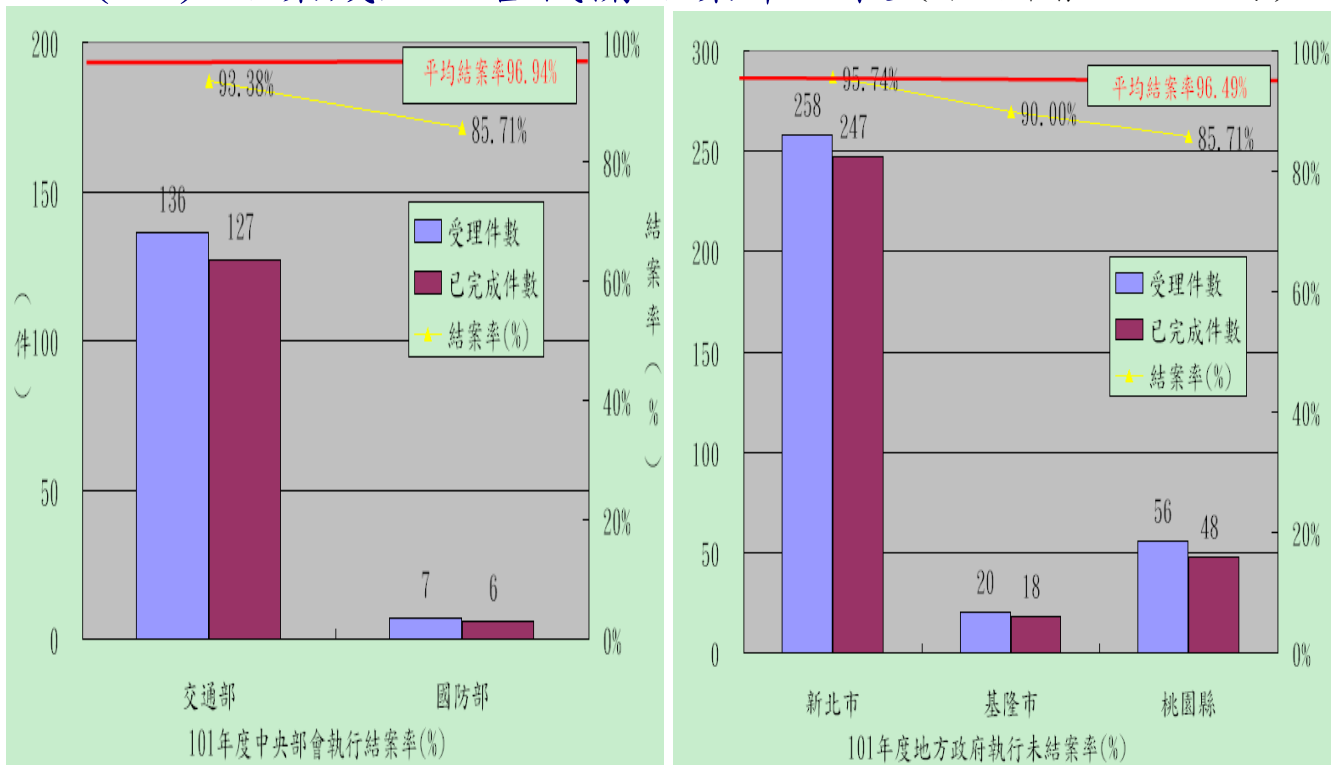
#### (四) 結案成效－通報案件結案統計分析

- 101年第1季總通報案件共926件，截至101/4/25（處理期限），已結案895件(96.65%)，尚有31件持續辦理中(3.35%)。
- 相較100年度，結案率小幅下降3.07%。



101年第1季通報案件結案率數量圖

#### (四) 結案成效－各機關結案率比較（中央部會及地方政府）



101年度第1季結案率偏低機關(中央及地方)

註：本次分析統計至100/10/20

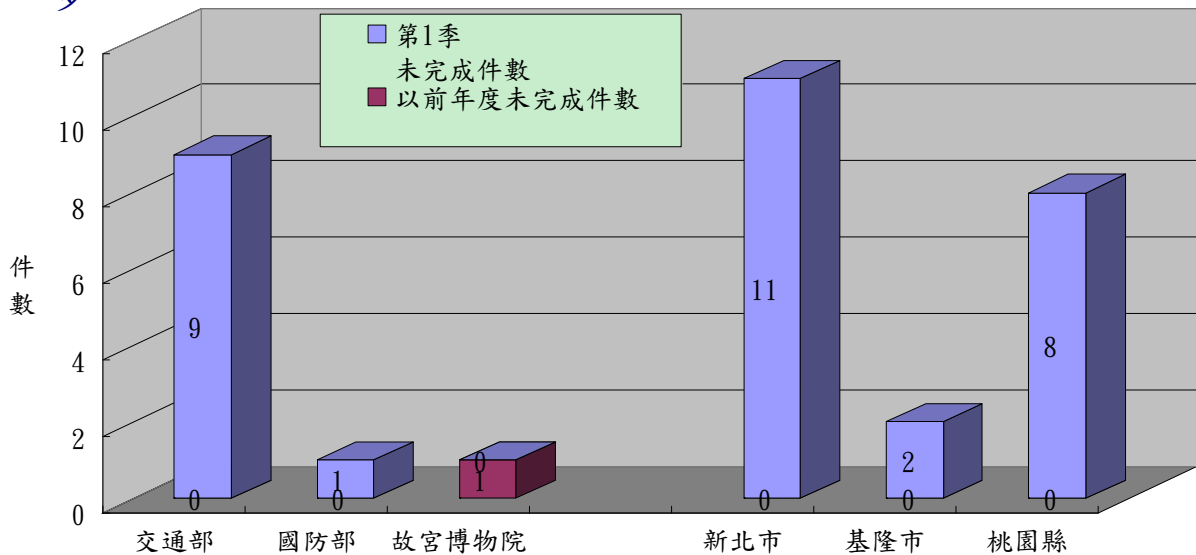


#### (四) 結案成效—尚未結案數量比較 (中央部會及地方政府)

- 至101年度第1季尚有未完成結案計32件(含100年度1件)：

(1) 以前年度迄今仍有1件未完成結案，為故宮博物院所屬案件。

(2) 第1季案件有31件未完成結案，以交通部(9件)及新北市政府(11件)最多。



註：本次分析統計至101/4/25

#### (五) 累計受通報最多單位

- 100年度至101年度第1季累計受通報最多標案
- 100年度至101年度第1季累計受通報最多主辦機關
- 100年度至101年度第1季累計受通報最多廠商

### (五) 累計受通報次數較多－標案

主管機關	標案	通報件數
新北市政府	三重區重新路沿線市景美化暨人行道改善工程 (第二標:正義南路口至中正南路口)	33
新北市政府	100年度新北市轄區內公園(含綠地、廣場)、 道路、橋梁改善工程(第4區)	13
屏東縣政府	屏東市污水下水道系統(B幹線第三標)用戶接 管H標工程	9
新北市政府	三重區重新路沿線市景美化暨人行道改善工程 (第一標:台北橋頭至正義南路口)	9
新北市政府	林口區中正路臨時機車停車區新建工程	9
交通部	臺中都會區鐵路高架捷運化計畫CCL431豐原至 頭家厝段鐵路高架工程	9
臺南市政府	臺南市B、C、H污水分區用戶接管工程第三、 四期第三標	7

### (五) 累計受通報次數較多－主辦機關

主管機關	主辦機關	通報次數
新北市政府	新北市政府養護工程處	89
新北市政府	新北市林口區公所工務課	35
新北市政府	新北市政府水利局	34
經濟部	台灣自來水股份有限公司北區工程處	14
交通部	交通部公路總局第一區養護工程處	13
基隆市政府	基隆市政府工務處	12
臺南市政府	臺南市政府水利局	12
內政部	內政部營建署中區工程處	11
交通部	交通部高速鐵路工程局	11
交通部	交通部鐵路改建工程局中部工程處	11
高雄市政府	高雄市水利局施工科	11
屏東縣政府	屏東縣屏東市公所	10

## (五) 累計受通報次數較多—承攬廠商

承攬廠商	主管機關	標案	通報次數
亞億營造股份有限公司	新北市政府	三重區重新路沿線市景美化暨人行道改善工程(第二標:正義南路口至中正南路口)	33
		三重區重新路沿線市景美化暨人行道改善工程(第一標:台北橋頭至正義南路口)	9
		中和區景平路沿線市景美化暨人行道改善工程(華中橋頭至中山路口)	1
亞億營造股份有限公司 合計			43
中華工程股份有限公司	內政部	永和市轄段工程第七標	1
	交通部	西濱快速公路(WH49-1標)福寶~廈粘新建工程	1
		國道2號拓寬工程第H42標	2
	國防部	台北市新和新村新建工程	1
		博愛分案建築工程	4
	臺北市府	環狀線CF650區段標之CF651A子施工標工程	3
環狀線CF650區段標之CF651B子施工標工程		1	
中華工程股份有限公司 合計			13
達成營造有限公司	新北市政府	100年度新北市轄區內公園(含綠地、廣場)、道路、橋梁改善工程(第4區)	13
達成營造有限公司 合計			13

## (六) 小結 (1/2)

- 本會依據101年第1季資料，對工程類型、缺失項目及通報趨勢統計分析：
  - (1) 請各機關依工程類型及缺失項目分析結果，持續針對易受通報類型工程查核。
  - (2) 建議應針對受通報比重較高之5種工程類型及27項缺失態樣，參考本會101年4月23日工程管字第10100145040號函之缺失態樣防範對策，推動回饋機制，避免受重複受通報，徹底消弭民怨肇因。
- 本季處理效率較100年度提升，惟仍請時效落後之機關針對機關權責之展期原因(如：內部分文作業延誤及現勘確認權責(機關民眾會勘)時程過慢)加強管控。

## (六) 小結 (2/2)

- 本季滿意度成較100年度提高，惟尚有部分機關回復內容不善導致民眾觀感不佳，請滿意度落後主管機關結案時務必針對：
  - (1)處理情形是否完整。
  - (2)佐證照片是否齊全。
  - (3)工程內容填報是否詳實。詳加確認後再予結案，避免為提升時效而喪失品質。
- 迄本季未結案件數較上季增加，請尚有未結案之主管機關儘速督促所屬改善，倘有待協助事項請得報會協助。

## 二、處理全民督工通報應注意事項

## 二、處理全民督工通報應注意事項

- (一) 100年度各機關執行成效評核結果
- (二) 通報民眾聯絡資訊處理方式
- (三) 便利民眾使用，協助強化宣導作業
- (四) 小結

### (一) 100年度各機關執行成效評核結果 (1/2)

- 經評核，100年度執行成效機優機關如下：

#### 1.優良主辦機關統計表(均為甲等，共計2個主辦機關)

機關名稱	優等	甲等
新北市政府 新北市板橋區公所		✓
彰化縣政府 水利資源處		✓
合計	從缺	2

## (一) 100年度各機關執行成效評核結果 (2/2)

### 2. 優良主管機關統計表(優等4個，甲等7個，共計11個主管機關)

中央部會			地方政府		
機關名稱	優等	甲等	機關名稱	優等	甲等
經濟部	✓		新北市政府	✓	
內政部	✓		臺北市府	✓	
交通部		✓	高雄市政府		✓
國防部		✓	彰化縣政府		✓
行政院 農業委員會		✓	宜蘭縣政府		✓
			金門縣政府		✓
總計	2	3	總計	2	4

## (二) 通報民眾聯絡資訊處理方式 (1/2)

- 全民督工通報系統內，有關通報民眾聯絡資訊，係供工程主辦機關同仁確認通報內容及主管機關同仁回復後續處理結果之用。
- 本會已於多次檢討會中要求各機關務必遵照上開原則辦理，不得逕交廠商（含監造設計人員及承攬廠商人員）代為回應，並於全民督工系統增列管制警語，加強提醒。

## (二) 通報民眾聯絡資訊處理方式 (2/2)

- 頃有部分通報人來會投訴，其個人資料(含連絡方式)遭機關逕交工程承攬廠商。
- 鑒於個資法實施在即，爾後倘再有類似情事發生，將一律依疑涉違反：

行政程序法第170條第2項：

人民之陳情有保密必要者，受理機關處理時，應不予公開。  
及

行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點第十八點：

人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。  
函文要求主管機關查處，並副知該機關政風相關單位了解。

## (三) 便利民眾使用，協助強化宣導作業

- 為便利民眾熟悉全民督工辦理程序及線上系統操作，本會前已針對民眾用戶撰寫操作推廣簡介，並請各機關協助檢視是否尚待補充或修正在案。



- 經各機關確認尚無其他意見，爰本會將放置於本會全民督工系統上提供下載，並請各主管機關協助置於貴管網路連結供民眾參考使用。

#### (四)小結

- 有關100年度執行績優機關，後續將安排於本會委員會議進行頒獎作業，屆時請前開機關派員出席代表受獎。
- 鑒於個資法實施在即，重申通報民眾聯絡資料務必保密。
- 有關民眾宣導暨使用簡介，請各主管機關協助置於 貴管網路連結供民眾參考使用。

報告完畢  
敬請指教



# 一、全民監督公共工程通報逾期未結案件一覽表(101年度第1季)

項次	通報編號	主管機關	通報日期	通報主題	未結案原因及目前辦理情形	管考意見
1	10100000704	新北市政府	101/03/20	施工期間已超過	<p>(1)工務局施工科回覆如下：「查本案係『三峽區山員潭子段營建土石方堆置場道路廢棄物清除處理暨大門圍籬新建工程』，由杜風工程顧問有限公司設計監造，金盟營造有限公司承攬施工，開工日期為99年5月12日，竣工日期為99年6月26日，並於99年11月8日辦理正式驗收通過在案。另查大門前大型石塊係為應保留之混凝土塊車阻，其位於基地內並無占用道路之情事，圍籬部分亦按圖施作至現有花台，其主要目的為防止外來車輛進出場區。」</p> <p>(2)工程告示牌部分已另請廠商拆除。</p>	<p>一、請新北市政府儘速將辦理情形登錄回報。</p> <p>二、本案既已逾方案規定期限，請新北市政府督促主辦機關確實依規辦理展期。</p>
2	10100000494	交通部	101/03/04	伸縮縫會滑!	<p>台27線興龍-大津橋段道路拓寬改善工程</p> <p>一、本案經本局三工處甲仙工務段回報：該通報地點已納入大津橋大津端右轉彎道改善案併案辦理，預定101年5月底至6月上旬改善完成。</p> <p>二、本案建請展期至101年6月20日。公路總局</p>	請交通部本權責核處展期申請並持續管制處理情形，督促主辦機關關於改善完成後逕至系統登錄處理情形及上傳佐證相片，俾完成結案。
3	10100000531	交通部	101/03/08	[交通部]路面崎嶇	<p>一、本局二工處彰化工務段101年3月9日於台1線197K~203K左側現勘後回報：台1線花壇鄉至大村鄉路面崎嶇係為欣彰天然氣公司申請台1線197K+107~203K+582左側挖掘埋設管線工程，施工期間依規定分段驗收檢測路面平整度合格後再行開立下一段路證。經3月9日現勘，該挖掘路段路面尚屬平整。</p> <p>二、另彰化工務段已完成路面刨除加封工程發包，並協調各管線單位於本(101)年4月20日前完成人手孔蓋下地作業，俟人手孔蓋下地後即進場辦理路面刨除加封。尚未刨封前，工務段持續督促管線單位路面修復平整，以維用路人行車</p>	請交通部本權責核處展期申請並持續管制處理情形，督促主辦機關關於改善完成後逕至系統登錄處理情形及上傳佐證相片，俾完成結案。

## 一、全民監督公共工程通報逾期未結案件一覽表(101年度第1季)

項次	通報編號	主管機關	通報日期	通報主題	未結案原因及目前辦理情形	管考意見
4	10100000606	交通部	101/03/14	施工導致號誌毀損	<p>一、通報人所通報「台27甲線天台山入口處號誌不亮，原有3色號誌現變成閃爍案」，目前本局三工處旗山工務所現正辦理號誌遷移中，將俟遷移時一併辦理修復。</p> <p>二、該通報地點目前假日車多時六龜警察分局會派人指揮交通，天台山志工亦會協助；旗山工務所現正請廠商進行有關燈箱的估價作業中。</p> <p>三、本案有關號誌遷移修復工程預計101年6月上旬辦理完成，故建請展期至101年6月20日。公路總局</p>	請交通部本權責核處展期申請並持續管制處理情形，督促主辦機關於改善完成後逕至系統登錄處理情形及上傳佐證相片，俾完成結案。
5	10100000657	交通部	101/03/18	道路陷阱!	<p>一、本案經本局三工處高雄工務段現勘後回報：該地點高雄市政府交通局同意路口往南方向現設置之交通號誌紅燈可右轉箭頭綠燈取消；另高雄工務段將配合外側車道現有右轉標線改直行及右轉標線。</p> <p>二、本案本局高雄工務段已列入101年度交通工程開口契約中施作，預計101年5月上旬改善完成，故建請展期至101年5月20日。公路總局</p>	請交通部本權責核處展期申請並持續管制處理情形，督促主辦機關於改善完成後逕至系統登錄處理情形及上傳佐證相片，俾完成結案。
6	10100000723	桃園縣政府	101/03/21	已超過施工期間	<p>本案因該工程告示牌不屬於該人行道之工程，已再催促辦理。</p>	本案自3月迄今仍未處理完成，請桃園縣政府檢討內部管制機制。

## 一、全民監督公共工程通報逾期未結案件一覽表(101年度第1季)

項次	通報編號	主管機關	通報日期	通報主題	未結案原因及目前辦理情形	管考意見
7	10100000726	桃園縣政府	101/03/21	超過施期間	本案因該工程告示牌不屬於該人行道之工程，已再催促辦理。	本案自3月迄今仍未處理完成，請桃園縣政府檢討內部管制機制。
8	10100000727	桃園縣政府	101/03/21	施工期限過期	本案已請公所儘速查。	本案自3月迄今仍未處理完成，請桃園縣政府檢討內部管制機制。
9	10100000756	桃園縣政府	101/03/22	廢棄土石亂倒於路面等	本案已辦理，催促該所補附完成照片。	本案自3月迄今仍未處理完成，請桃園縣政府檢討內部管制機制。
10	10100000777	桃園縣政府	101/03/23	地磚任意堆置	本案因為交通部高速鐵路工程局，呈請轉知交通部高速鐵路工程局。	一、本案自3月迄5月始通知本會進行改分，刻正由交通部處理中。 二、相較5直轄市政府，執行成效有明顯落差，請桃園縣政府檢討內部管制機制。
11	10100000788	桃園縣政府	101/03/23	廢棄土石亂倒於路面等	本案已辦理，催促該所補附完成照片。	本案自3月迄今仍未處理完成，請桃園縣政府檢討內部管制機制。

## 一、全民監督公共工程通報逾期未結案件一覽表(101年度第1季)

項次	通報編號	主管機關	通報日期	通報主題	未結案原因及目前辦理情形	管考意見
12	10100000862	桃園縣政府	101/03/28	[桃園縣]人行道被佔用	本案已請公所儘速查。	本案自3月迄今仍未處理，請桃園縣政府檢討內部管制機制。
13	10100000771	基隆市政府	101/03/23	[基隆市]路面隆起	本府工務處說明如下： 一、經現勘中正路港區旁人行道面層破損範圍為中正路就業服務站至統一戲院對向人行道部分連鎖磚，因人行道上所種植黑板樹樹根亂鑽，導致連鎖磚嚴重隆起，承商於101年4月12日進場施作改善，並於101年4月25日改善完妥。 二、經現勘中正路邊溝積水部分，因101年度零星維護工程於101年3月27日完成訂約，經申報開工及辦理挖路許可等先期作業，於5月10日方得責承商進場施作，預定5月20日	本案既依程序辦理展期且完成連鎖磚嚴重隆起改善作業，請基隆市政府督促主辦機關於邊溝積水改善完成後逕至系統登錄處理情形及上傳佐證相片，俾完成結案。
14	10100000827	基隆市政府	101/03/26	[基隆市]路面不平	路面龜裂部分已改善完成。目前辦理結案中。(詳簡報)	本案係與情反映路面不平不良案件，雖因工程承商提出保故疑義故辦理展延，建議基隆市政府即時登錄辦理情形，爾後類案確實依改善對策辦理。

## 一、全民監督公共工程通報逾期未結案件一覽表(101年度第1季)

項次	通報編號	主管機關	通報日期	通報主題	未結案原因及目前辦理情形	管考意見
15	10100000461	國防部	101/03/01	施工造成區域性地層下陷	<p>未結案原因： 本案經會勘決議委由大地技師公會辦理鑑定，因鑑定報告尚未完成，沉陷事實及責任尚待釐清。</p> <p>辦理情形： 1. 本案陳情事項，業由北市府建管單位錄案列管，且因涉及專業單位責任鑑定，於鑑定作業未完成前，責任歸屬尚待確認。 2. 經協調承辦技師，目前鑑定報告初版已完成，將於101年5月16日由公會召開內部審查會議，俟通過審查即可分送各單位，本部將持續協助管制鑑定作業辦理情形，俟完成鑑定，再依相關規定辦理。 3 本案於101年5月10日再次聯繫通報人，說明上述辦理情形，通報人同意辦理結案，本部業於101年5月1</p>	<p>一、本案經現勘決議須待鑑定報告釐清，且既經與通報人連繫同意結案，擬尊重主管機關同意解除列管。 二、後續由國防部自行管制追蹤。</p>

備註：

- 一、製表資料時間：101/4/25；依方案規定101年第1季通報案件最晚結案期限為101/4/18。
- 二、請各機關回填未結案原因及目前辦理情形，並於檢討會議派員說明。
- 三、倘案件情節特殊或改善時程確有所需求者，應請工程主辦機關將原因及預定展延之期限至系統確實登錄。



基隆市政府

Keelung City Government

# 全民監督公共工程實施方案 101年第1季檢討會-逾期未結案件說明 通報編號10100000827-路面不平案



主管機關  
基隆市政府

中華民國 101年 5 月22 日



基隆市政府

Keelung City Government

## 壹、基本資料概述

- 通報地點：基隆市安樂路一段
- 通報內容：路面不平，工程品質不良：如路面有凹陷、龜裂及坑洞…等
- 設計及監造：林同棧工程顧問股份有限公司
- 保固廠商：國合營造事業股份有限公司
- 驗收完成：98年4月29日





## 貳、目前辦理情形

- 本案經查係屬「96年度寬頻管道新建工程」保固範圍，於101年3月28日接獲通知後，已先行電話通知保固廠商，並於101年4月5日函知保固廠商儘速進場修繕，惟保固承商針對該區域提出非屬保固權責之疑議，並建議待釐清後再行修繕為宜。
- 本案現況已由保固廠商針對該區域路面破損不平部分進行刨鋪並改善完妥。



## 貳、目前辦理情形-試挖釐清





## 貳、目前辦理情形-改善前、後



## 參、逾期原因檢討

- 本案經查係屬「96年度寬頻管道新建工程」保固範圍，雖已通知保固廠商在案，惟保固廠商針對該區域提出非屬保固權責之疑議，並建議待釐清後再行修繕為宜。
- 基隆地區天候狀況不佳保固廠商考量行車安全與後續路面回復等問題遲遲無法進場，故造成本案尚有逾期之情形。





肆、加強改善對策-流程說明

流程說明

主辦單位接獲全民督工通報後至現場初步勘查



邀集相關單位釐清權責



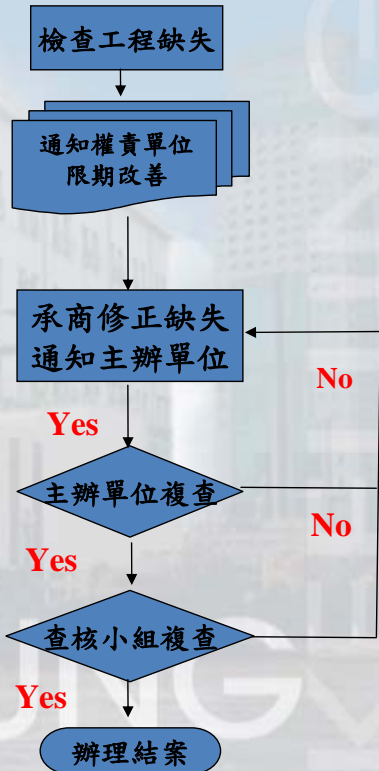
要求承商須於期限內改善完成或管養單位進場維養



主辦單位複查完成後通知查核小組



缺失改善完成結案並歸檔備查



肆、加強改善對策

- 立即通知權責單位，並於通報次日前初步釐清權責。
- 通知保固廠商進場休繕，如尚有疑議於三至五日內確認，並申請挖路許可等相關作業。
- 將改善狀況與處理情形回覆查核小組與全民督工系統



基隆市政府

Keelung City Government



簡報完畢  
敬請指教

KEELUNG

## 二、全民監督公共工程通報逾季未結案件一覽表(101年度第1季)

項次	通報編號	主管機關	通報日期	通報主題	未結案原因及目前辦理情形	管考意見
1	10000002541	國立故宮博物院	100/11/25	亂丟工程廢棄物，影響到環境衛生及河川安全	本案係因通報系統未能有效聯結及主辦單位與廠商溝通不良，經本小組以書面及口頭通知主辦單位外，另以副本函知施工廠商及監造廠商後，相關缺失已改善。 (詳簡報)	相較其他工程專責機關，故宮博物院接受通報案件頻率較低，建議爾後接收通報時再行洽主辦單位確認收件，並於處理改善後，逕自系統登載改善情形，避免因改善缺失函文等行政流程，延緩結案期程。

備註：

- 一、請各機關回填未結案原因及目前辦理情形，並於檢討會議派員簡報說明。
- 二、倘案件情節特殊或改善時程確有所需求者，應請工程主辦機關將原因及預定展延之期限至系統確實登錄。

# 101年度第一季全民督工簡報 (逾季未結案件)

簡報機關：國立故宮博物院  
報告人：陳俊宏 簡任技正

中華民國101年5月22日

1

## 簡報大綱

- 壹、基本資料概述
- 貳、目前辦理情形
- 參、逾期原因檢討  
及改善對策



2



## 五、現場照片



5

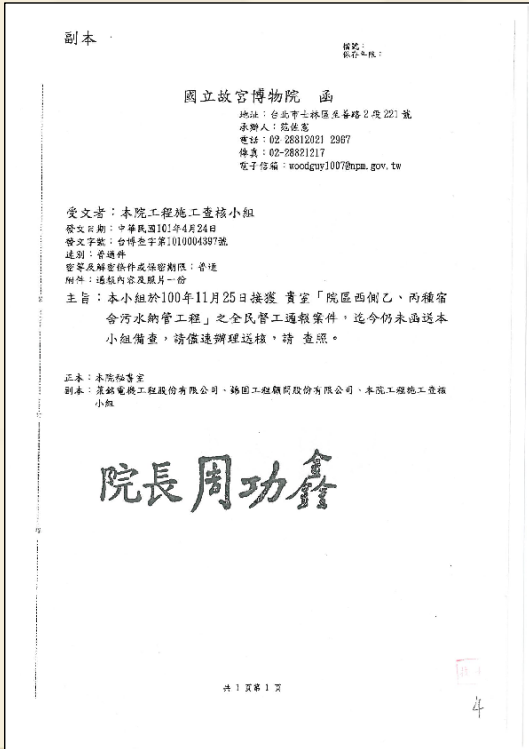
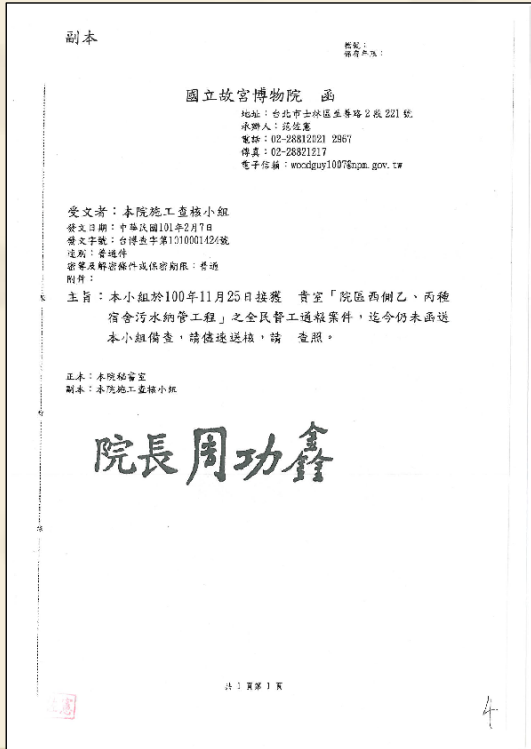
## 壹、目前辦理情形

### 一、主要事記

- 100.11.25 → 民眾廖先生通報。
- 100.12.27 → 疑似電子郵件轉知功能異常，經工程會督工承辦人以電話通知始得知，並立即轉知本院相關承辦單位及承辦人員。
- 101.02.07 → 催辦一（台博查字第1010001424號）
- 101.04.24 → 催辦二（台博查字第1010004397號）
- 101.05.10 → 主辦單位提供改善資料，結案。

6

## 二、相關文件（催辦函文）



## 二、相關文件（缺失改善）



## 參、逾期原因檢討及改善對策

一、**通報系統未能有效聯結**：100年11月25日民眾通報後，疑似系統未設定妥適，故未接收督工系統之轉知信件，至101年12月27日經系統主管人員電話通知始得知。

※ 經請督工主辦人員協助處理，本院下一通報案件發生（101年3月26日），電子郵件即立刻轉知本院承辦人員辦理。

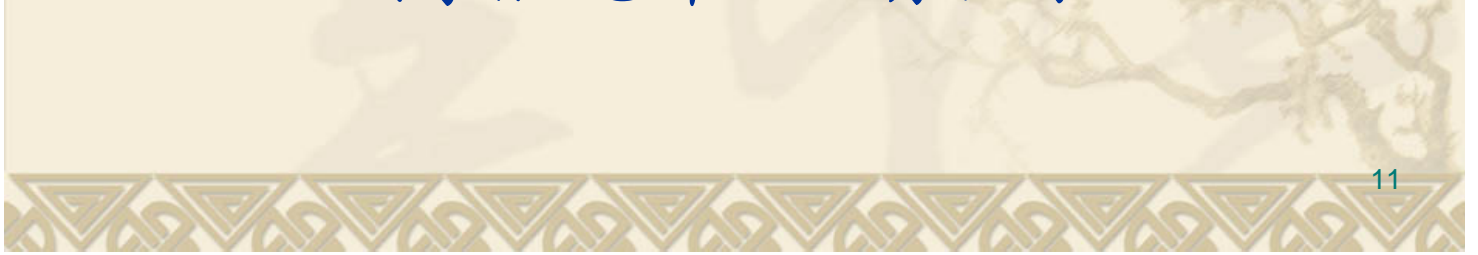
二、**主辦單位與廠商溝通不良**：本通報案件為工程廢棄物（浴缸）丟棄於溪邊，應屬較簡單處理案件，經主辦單位通知後廠商即辦理改善，惟改善缺失函文並未發送，致改善期長。

※ 日後本小組除以書面及口頭通知主辦單位外，另以副本函知施工廠商及監造廠商，避免類似情形再次發生。





簡報完畢 敬請指教



# 下水道工程全民督工案件檢討彙編



內政部營建署

中華民國101年5月22日

簡報人：課長吳峯誼

1

## 大綱

壹、工程簡介

貳、易發生之缺失態樣

參、處理方式

肆、改善對策與結論

2

## 壹、工程基本資料

工程名稱：台北縣中和地區污水下水道系統新建工程  
第八標（PEN分支管及用戶接管）

主辦單位：內政部營建署

監造廠商：台灣世曦工程顧問股份有限公司

施工廠商：慶耀營造有限公司

契約金額：新台幣5億5,600萬元整

契約工期：1,844日曆天

施工期間：95年06月22日至100年12月07日

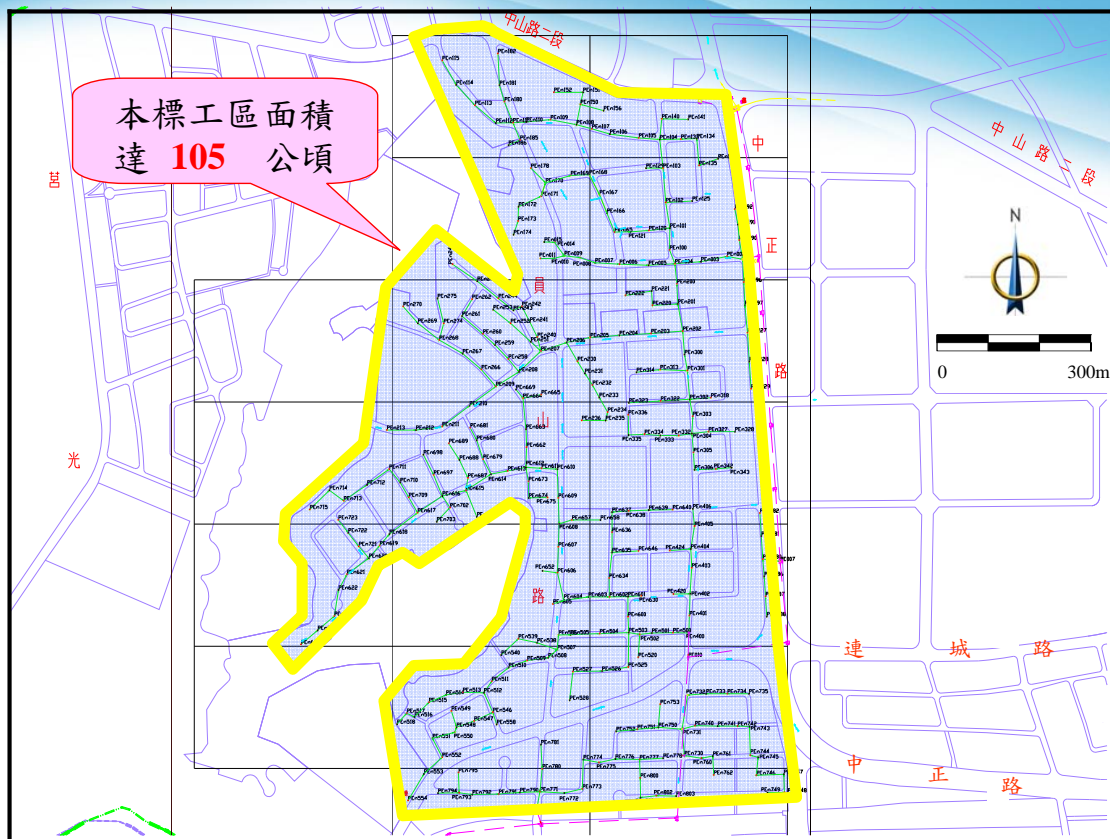
工程概要：1.污水管推進管工程10,810公尺。

2.沉箱工作井1處、圓形工作井293處、接入既有人孔圓形工作井8處。

3.用戶接管數17,158戶。

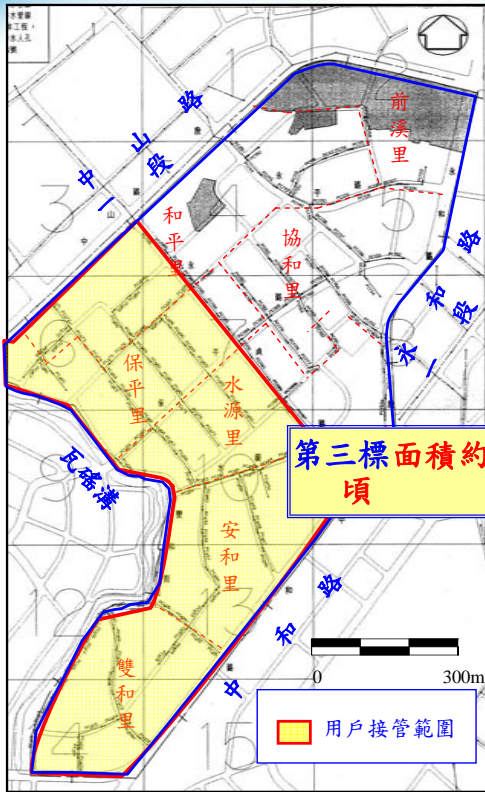
3

## 壹、工程基本資料



4

## 壹、工程基本資料



工程名稱：永和市污水下水道系統第一期支(分)管及用戶接管工程第三標

主辦單位：新北市政府水利局

監造廠商：中興工程顧問股份有限公司

施工廠商：高堃營造股份有限公司

契約金額：新台幣3億2,800萬元整

契約工期：751日曆天

施工期間：98年1月25日至100年10月17日

效益評估分析：

- 預期完成後將提升永和區第一期用戶接管率  
**8.71%** (7,316/30,128戶)
- 可提升全市用戶接管普及率  
**0.75%** (7,316/976,529戶)

5



## 壹、工程基本資料

工程名稱：高雄市九如路區域(第1標)用戶接管工程-II區

主辦單位：高雄市政府水利局

監造廠商：三采工程顧問有限公司

施工廠商：育偉企業有限公司

契約金額：新台幣7,279萬元整

契約工期：180工作天

工程概要：1.用戶接管理設工程

(1)連接管理設工程(前巷)=7302m

(2)連通管理設工程(後巷)=2244m

(3)用戶接管=1958處

2.陰井工程

(1)甲型陰井=366座

(2)丙型陰井=93座

6



## 壹、工程基本資料

工程名稱：高雄市九如路區域(第3標)用戶接管工程-I區

主辦單位：高雄市政府水利局

監造廠商：三采工程顧問有限公司

承包廠商：榮電股份有限公司

契約金額：新台幣1億1,880萬元整

契約工期：220工作天

工程概要：1.用戶接管理設工程

(1)前巷連接管11984m

(2)前巷退縮連接管246m

(3)後巷連接管3302m

(4)用戶接管3042處

2.陰井工程

(1)甲型陰井562座

(2)丙型陰井110座

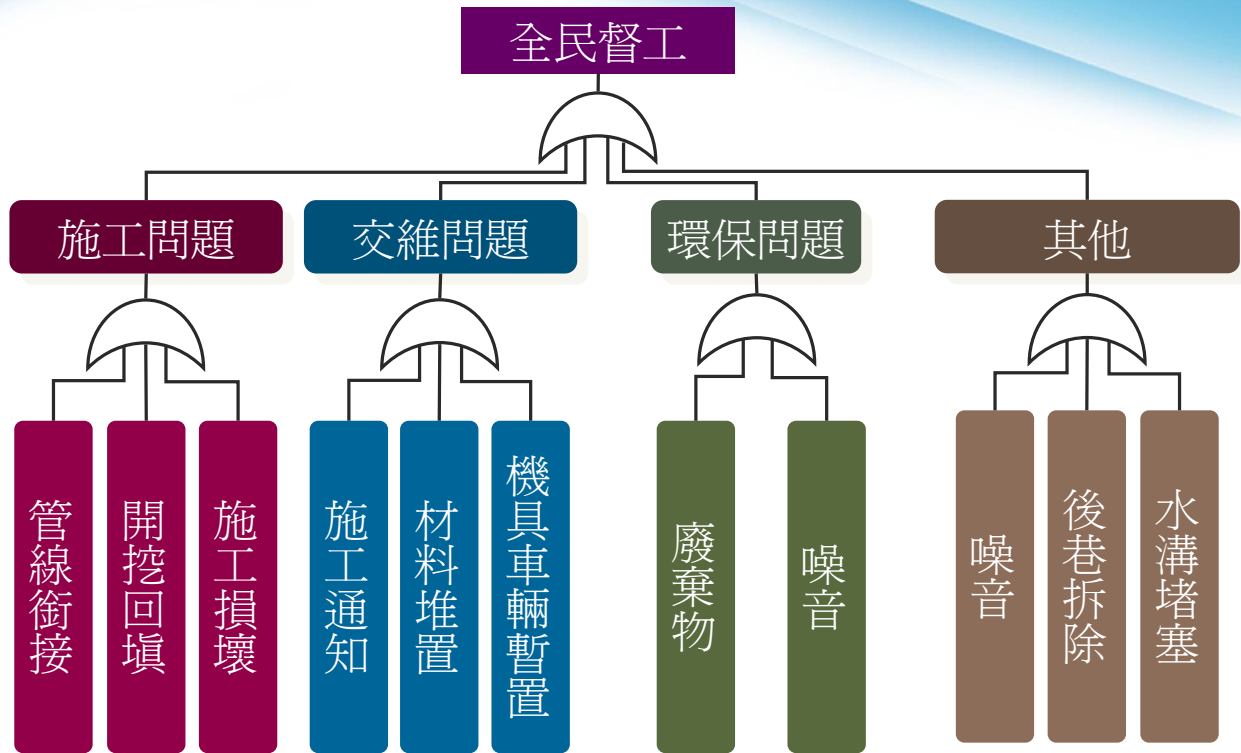
7

## 貳、易發生之缺失態樣

分類	因素	督工數			
		永和三標	中和八標	九如1標II區	九如3標I區
施工問題	管線銜接	2			
	開挖回填	1		2	4
	施工損壞			1	
交維問題	施工通知	1		1	1
	材料堆置	1		1	
	機具車輛暫置	4			2
環保問題	廢棄物	1			
	噪音	1			
其他	噪音	1			
	後巷拆除		1	1	
	水溝堵塞		4		
合計		12	5	6	7

8

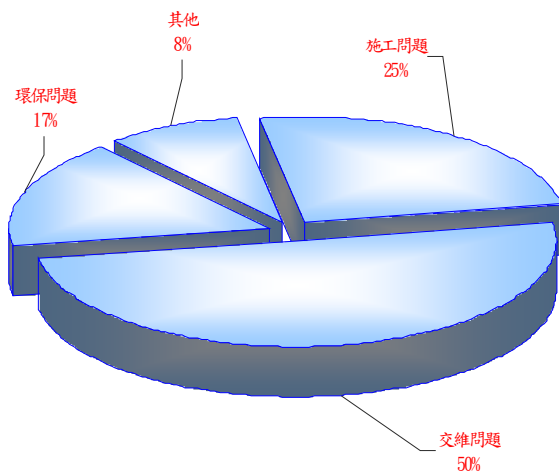
## 貳、易發生之缺失態樣



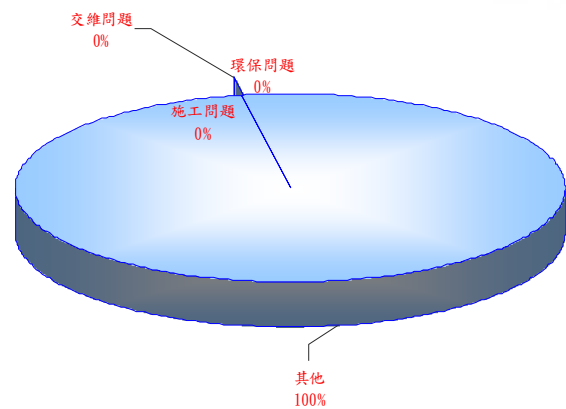
9

## 貳、易發生之缺失態樣

各類所佔百分比：



永和市污水下水道系統第一期支(分)管及用戶接管工程第三標

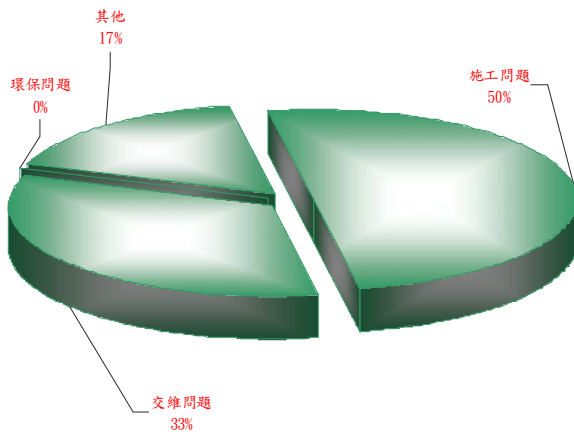


台北縣中和地區污水下水道系統新建工程第八標 (PEN分支管及用戶接管)

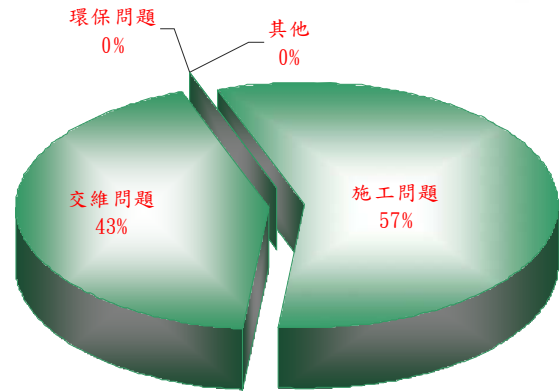
10

## 貳、易發生之缺失態樣

各類所佔百分比：



高雄市九如路區域(第1標)  
用戶接管工程-II區

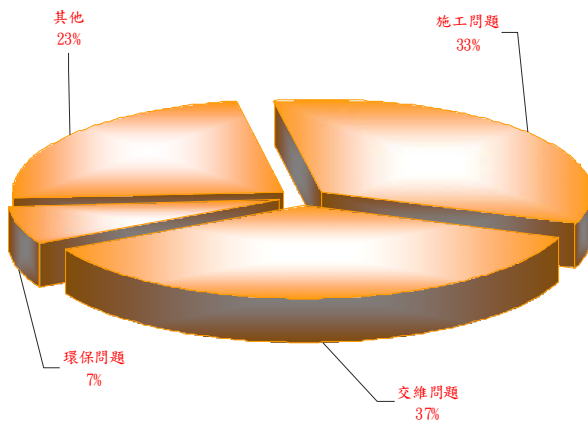


高雄市九如路區域(第3標)  
用戶接管工程-I區

11

## 貳、易發生之缺失態樣

各類所佔百分比：



綜合相關工程之統計圖

分類	因素	督工數
施工問題	管線銜接	10
	開挖回填	
	施工損壞	
交維問題	施工通知	11
	材料堆置	
	機具車輛暫置	
環保問題	廢棄物	2
	噪音	
其他	噪音	7
	後巷拆除	
	水溝堵塞	
合計		30

綜合相關工程之統計表

12

## 參、處理方式

### 一、永和市污水下水道系統第一期支(分)管 及用戶接管工程第三標

項次	日期	督工編號	缺失原因	說明	改善對策
1	100.03.29	10000000505	保平路236巷42號下水道管線未接通造成積水，施工單位故意偷工減料。	1. 經查後巷無陳情人所述積水情形。 2. 經查承商已完成該戶用戶接管。 3. 本次陳情實為該棟1樓住戶要求本工程於該側巷預留管線未果而提出陳情。 4. 已於當日告知住戶如日後需新增排水請改至後巷本工程已埋設管線位置並提出納管申請後方可接入。	-
2	100.04.01	10000000529	保平路236巷42號新設化糞池施工單位不銜接。	1. 經查該戶並無新設化糞池。 2. 已請陳情戶另依規定申請新增管線納管。	-
3	100.04.06	10000000541	保平路203巷道路施工封路未通知。	-	已要求承商於100.04.08至保平路203巷補貼通知單。
4	100.04.20	10000000660	保平路214巷5號前施工單位垃圾未清。	圍籬內垃圾為民眾所丟棄。	已要求承商於100.04.25移除現場垃圾。

註：顏色標記為同一陳情人陳情案件

13

## 參、處理方式

項次	日期	督工編號	缺失原因	說明	改善對策
5	100.05.07	10000000790	永貞路355巷及保平路236巷24弄巷口施工已完成仍堆置材料，影響交通。	-	已要求承商於100.05.09移除堆置材料並要求工班不得再次堆置。
6	100.05.18	10000000850	永平路180巷3號污水工程完工後施工機具未撤離。	-	已要求承商於100.05.19撤離施工機具。
7	100.5.20	10000000876	永貞路355巷及保平路236巷24弄巷口施工車輛佔用巷口紅線，工程車輛佔用民眾機車位。	-	已要求承商於100.05.22撤離工程車輛。
8	100.5.23	10000000879	保平路236巷24弄施工長期占用紅線區。	經查現場無工程車輛佔用紅線區。	-

註：顏色標記為同一陳情人陳情案件

14



### 參、處理方式

項次	日期	督工編號	缺失原因	說明	改善對策
9	100.5.25	10000000907	水源街21巷施工時間過早即過晚，噪音過大。	本工程路證施作時間為0700~1900。	為顧及週遭環境，原則皆為0800方開始施工，1700即停止施工。
10	100.5.25	10000000912	永貞路355巷及保平路236巷24弄巷口施工機具佔用巷口紅線及民眾機車位。	經查現場施工機具及車輛已全數撤離。	承商已向保平路236巷24弄5號住戶取得同意於門前停車。
11	100.5.30	10000000940	保平路214巷、中山路SOGO百貨附近巷口鐵蓋聲響及早上6點即施工影響民眾睡眠。	1. 經現場勘查陳情人所述住址污水框蓋無聲響情事。 2. 本工程未於6:00施工，應非本工程所致，已向採購處說明。	-
12	100.6.24	10000001159	中和路305巷8號旁污水工程施工廢棄物回填未移除。	1. 已於現場向陳情人說明後巷為原土回填並非廢棄物回填。	-

註：顏色標記為同一陳情人陳情案件

15

### 參、處理方式

#### 台北縣中和地區污水下水道系統新建工程 第八標（PEN分支管及用戶接管）

項次	日期	督工編號	缺失原因	說明	改善對策
1	100.1.19	10000000141	後巷自拆後已7個月未施工	1. 分別於1.20、2.11、2.21、3.3及3.17回覆。 2. 於100年3月17日進場進行下水道用戶接管工程。	-
2	100.4.18	10000000626	水溝及後巷施工後不平順有積水	後巷積水係因後方建築工地之砂土進入水溝內堵塞所致，已請承商通知後方建築工地負責人進行清理以恢復排水功能。	-
3	100.4.22	10000000688	衛生下水工程施工有排水不良及路面積水現象	請承商將敲除地面PC重新澆置，雨水溝亦加深坡度並清理溝內淤積物，目前雨水溝內水流順暢無積水狀況，惟天候因素PC鋪面無法澆置，待天氣穩定後立即進行後續施工。	-
4	100.4.29	10000000737	污水工程造成積水		
5	100.5.9	10000000801	路面積水現象未改善	已重新將後巷地坪及水溝敲除重作，並經試水後已無積水現象。	-

註：顏色標記為同一陳情人陳情案件

16

### 參、處理方式一項次1



拆除前

拆除後

施工後

17

### 參、處理方式一項次2-5



改善前

改善中

改善後

18

## 參、處理方式

### 高雄市九如路區域(第1標) 用戶接管工程-II區

項次	日期	督工編號	缺失原因	說明	改善對策
1	100.1.13	10000000091	路面凸起造成摔倒	-	承包商刨除舊有AC並重新鋪築
2	100.4.6	10000000547	臨鋪水溝蓋及臨鋪路面凹陷	-	承包商提昇污水陰井蓋並重鋪AC、臨鋪路面凹陷處加鋪AC
3	100.4.13	10000000609	施工隨意封路，造成居民出入不便	-	1. 該路段已施作完成 2. 爾後加強交通維持
4	100.4.20	10000000658	水溝污水接管遷就違建戶	現場水溝均位於屋外，並無抵觸導致無法施作。	-
5	100.5.19	10000000859	施工完未將材料及器具撤走	-	承包商已於5.19移除模板及鐵板。
6	100.5.24	10000000902	撞壞私人民宅物品，都不出面處理	-	已將車雨棚修復完成

19

## 參、處理方式-項次1

改善前



改善中



改善後



20

## 參、處理方式-項次6

改善前



改善中



改善後



21

## 參、處理方式

### 高雄市九如路區域(第3標) 用戶接管工程-I區

項次	日期	督工編號	缺失原因	說明	改善對策
1	99.12.13	09900002887	造成交通打結	-	加強注意動線問題及交通指揮
2	100.3.13	10000000395	管路挖掘施工後，路面復舊不確實	-	AC重新挖除重鋪，完成後平整，且新舊AC交接處無落差
3	100.5.4	10000000766	道路不平整	-	相關缺失均於5.4處理完畢
4	100.5.5	10000000775	回填AC後，幾乎整個街面都不平整	-	將高低不平整AC使用怪手挖除，重新鋪設AC
5	100.5.11	10000000814	怪手棄置路邊	-	於改善AC鋪設完成後，將怪手撤走
6	100.6.23	10000001142	路面坑洞	-	6.24將路面AC坑洞修補完成
7	100.7.9	10000001296	機具及物品堆放路邊且塵土飛揚	-	1. 當日將挖土機開走，鋼條及人孔蓋擺放交通錐及警示燈 2. 施工路面段進行灑水

22

### 參、處理方式-項次5

改善前

改善中

改善後



23

### 參、處理方式-項次7

改善前



改善後



24

## 肆、改善對策與結論

### 永和市污水下水道系統第一期支(分)管 及用戶接管工程第三標

依據案件種類及現況分析檢討預防方針如下：

1. 加強施工前現況紀錄。
2. 加強現場施工人員教育訓練。
3. 擴大施工前通知範圍。
4. 要求承商避免佔用停車格或紅線區域。
5. 請監造單位協助承商加強用戶訪談及宣導。
6. 請監造單位加強現場監督及抽查。

25

## 肆、改善對策與結論

### 台北縣中和地區污水下水道系統新建工程 第八標 (PEN分支管及用戶接管)

#### 同一後巷住戶違建拆除時程不一

- ✓ 要求監造廠商積極請住戶儘速自拆違建。
- ✓ 報請新北市政府違章建築拆除大隊配合至現場辦理違建認定作業，並限期住戶辦理自拆。
- ✓ 對住戶之自拆時間應有齊一標準，以免造成守法民眾生活之不便，更可增加承包商對於現場協調工作之積極度。

#### 敦親睦鄰及品質管控

- ✓ 因陳情人住宅後方建築工地造成水溝堵塞，雖向該工地反映惟並未獲得改善，故轉嫁由本標承包商派員協助清理水溝內淤積物。
- ✓ 陳情人持續表示後巷仍有排水不良及路面積水之現象，故承包商將該段水溝拆除重作，並加深洩水坡度。
- ✓ 後續應加強敦親睦鄰工作及嚴格把關施工品質，俾免衍生爭議。

26

## 肆、改善對策與結論

### 高雄市九如路區域(第1標) 用戶接管工程-II區

#### 1.路面不平整

##### ■ 改善對策：

1. CLSM靜置達1天以上，再回鋪管溝瀝青。
2. 瀝青送達及施工中溫度控制達120℃。
3. 底層及管溝邊確實噴灑黏層。
4. 管溝鋪後以3米直規檢測達±6mm之高低差。
5. 雨天禁鋪AC。
6. 採密級配粒料。
7. 規範列入檢測平整度及罰則。

### 高雄市九如路區域(第3標) 用戶接管工程-I區

#### 2.機具、材料管理未妥善

##### ■ 改善對策：

1. 設計納入大型機具臨時堆置之圍設標準及材料當日暫堆標準。
2. 工地租用臨時空地做為停放及堆置使用。
3. 落實第工地安衛環保檢查。
4. 工程契約中施工規範列入管理罰則。
5. 勞務契約列入工地管理不當罰則。

27

## 肆、改善對策與結論

#### 3.交通維持措施未妥善

##### ■ 改善對策：

1. 張貼施工封路改道通知，或透過廣播、告示牌方式通知。
2. 6米以下巷道圍設時，前緩衝及漸變段，前路口處設施工標誌及導引牌，避免車輛誤入無法轉出巷道。
3. 重大路口協調週六施工。
4. 避免尖峰時間施工及提早工地整理。
5. 工程契約中施工規範列入管理罰則。
6. 勞務契約列入2級工地管理不當罰則。

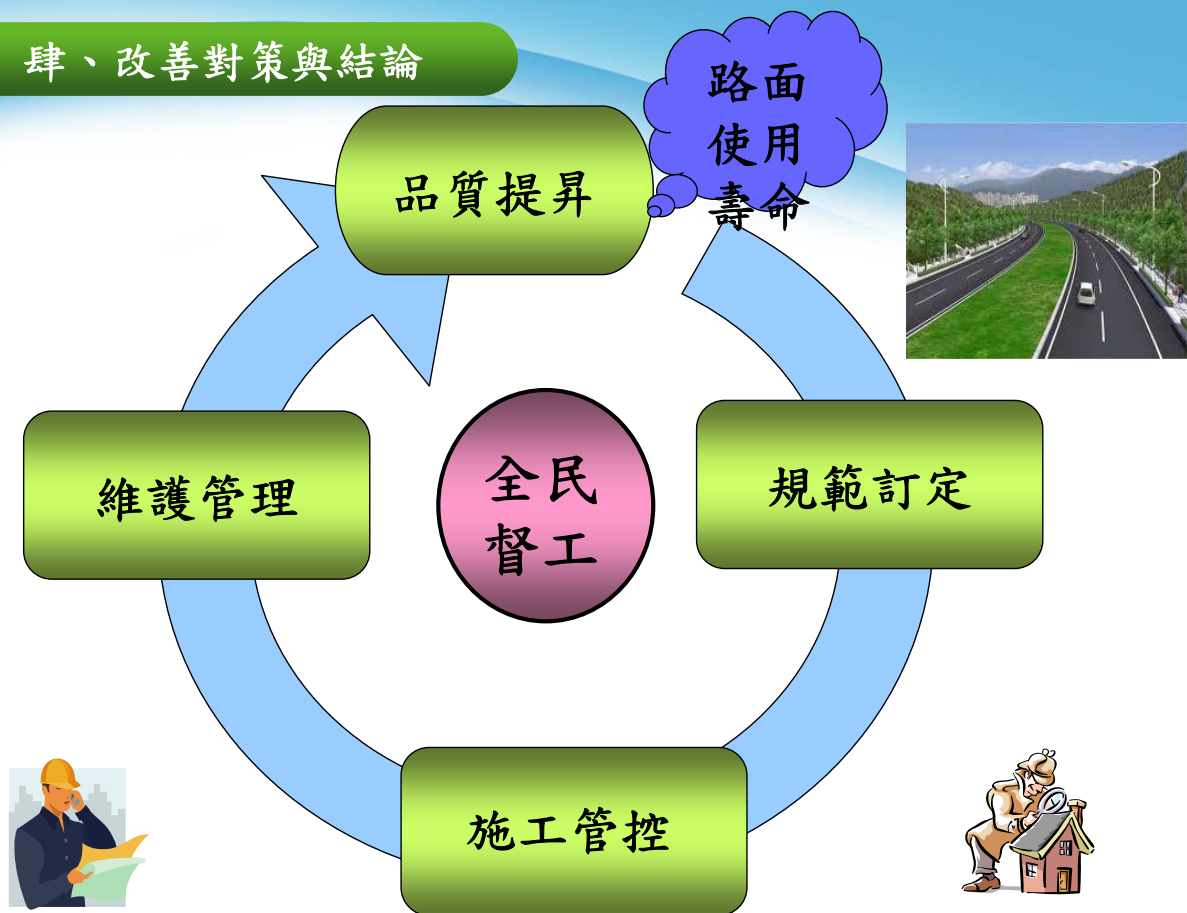
#### 4.施工損壞

##### ■ 改善對策：

1. 施工中現場人員隨時在場叮嚀操作人員及隨時提醒。
2. 施工現場張貼施工時間及工地負責人員聯絡方式。
3. 發生後積極處理及限期完成改善。
4. 工程契約中施工規範列入未通報及未限期完成改善罰則。

28

## 肆、改善對策與結論



29

簡報結束 敬請指教

30





# 台中市政府 全民督工執行內部管理機制

報告人：俞旭高

101年05月22日

## 簡報大綱

- 一、本府辦理全民督工錯誤態樣種類
- 二、錯誤態樣發生原因
- 三、錯誤態樣發生改進方案
- 四、全民督工內部管理流程
- 五、全民督工標準作業程序

## 一、 本府100年度全民督工錯誤態樣種類：

1. 位附改善照片等傳証資料，即逕予結案。
2. 處理情形未詳儘且未附傳證資料即逕予結案。
3. 既涉及其他機關，未報請改分，即逕予結案。
4. 改分案件未予工程名稱敘明改分機關。

## 二、 錯誤態樣發生原因分析：

1. 承辦人員多次異動且未辦理交接。
2. 承辦人員對於全民督工處理作業不熟悉。
3. 承辦人員未審查即結案。

### 三、 錯誤態樣發生改進措施：

1. 承辦人員承辦全民督工業務。
2. 爾後承辦人員異動必需辦理業務交接。
3. 本府已將全民督工業務訂定sop標準作業程序，辦理結案時並由主管審查後辦理結案作業。

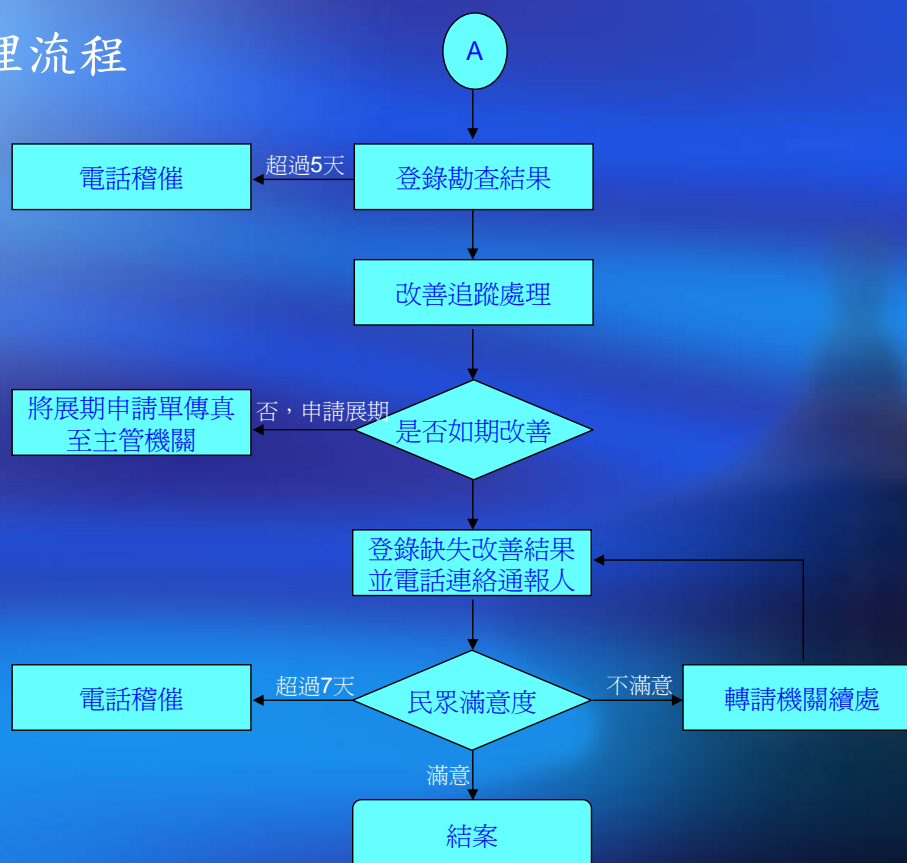
### 四、 全民督工內部管理流程：

#### 通報案件處理流程



## 四、全民督工內部管理流程：

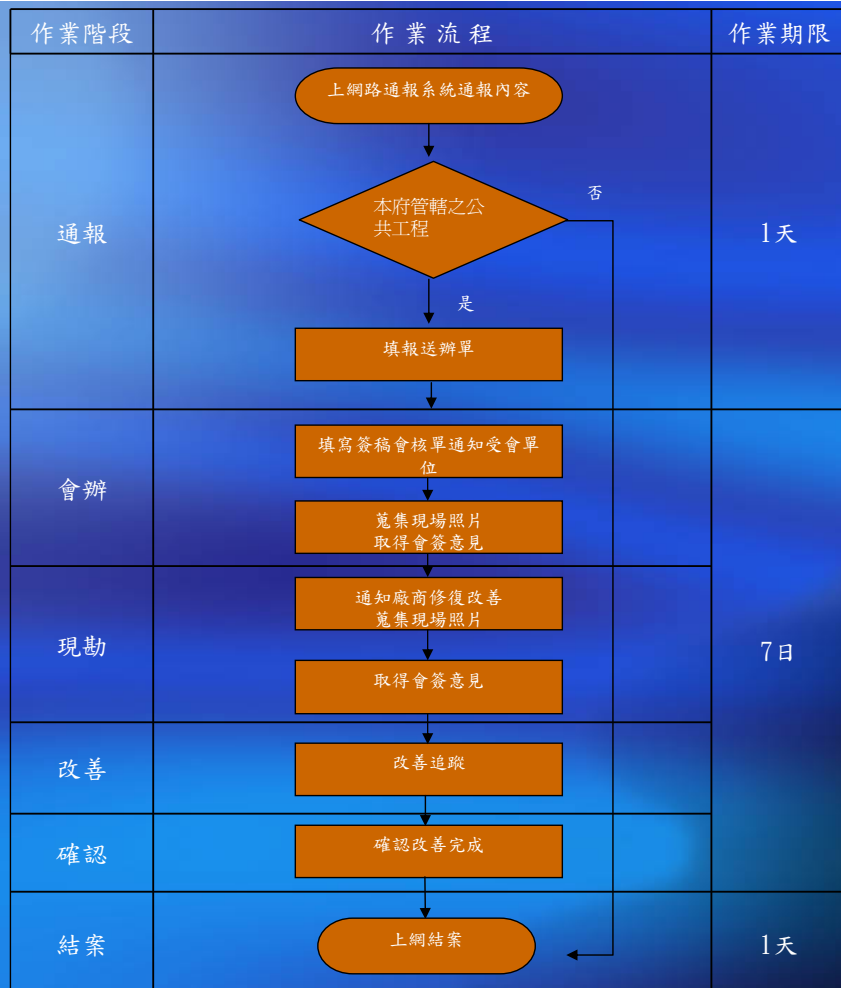
### 通報案件處理流程



## 柒、作業內容：

- 一. 流程圖：如後附。
- 二. 流程說明：如後附。

# 臺中市政府建設局 全民督工標準作業流程圖



# 臺中市政府建設局

## 全民督工標準作業流程說明

作業階段	作業流程	權責單位 /人員	步驟說明	作業 期限
通報	上網通報登錄	民眾／工程品質管理科	民眾若發現公共工程有不良狀況時上網路通報登錄，或電話告知工程品質管理科登錄填寫「全民督導公共工程實施方案送辦單」。	1日
會辦	填寫簽稿會核相關單位	工程品質管理科	由工程品質管理科依通報內容查明工程正確名稱及確認主辦單位後填寫簽稿會核單位並同送辦單通知工程主辦單位酌處。	7日
現勘	現場勘場	工程主辦單位	工程主辦人員赴工程現場勘查並蒐集現場照片。	
改善	改善追蹤	工程主辦單位	通報內容如需施工廠商修復，由工程主辦單位通知廠商修復，各項缺失應於通報單期限內改善處理完成。	
確認	確認改善完成	工程品質管理科	缺失改善完成後，由工程主辦單位將辦理情形、佐證資料(完工照片)及與通報人聯絡等情形，詳實敘明於送辦單辦理情形內並經主管核示後送交工程品質管理科確認是否依通報內容確實改善完成。	
結案	結案回覆民眾	工程品質管理科	工程品質管理科將辦理情形、佐證資料(完工照片等)，詳實登錄於網站辦理結案。 第 62 頁，共 63 頁	1日

