

新竹縣政府交通旅遊處 114 年度施政計畫

壹、前言(年度施政目標與重點)

一、使命

交通運輸服務攸關縣民行的品質且為縣政各項建設的基礎，觀光旅遊事業是本縣經濟發展重要目標，為期以制度化、系統化方式，有效推動暨落實本縣各項交通及觀光工作，分別由交通規劃、交通工程、公共運輸、停車管理、觀光行銷、觀光工程等面向推動相關業務，以提供用路人安全及便捷的交通環境，同時對本縣觀光旅遊環境產生相輔相成效果，擴大發展觀光產業利基。

二、願景

新竹縣擁有多樣性的旅遊資源，從壯麗的高山、風景秀麗的湖泊到浩瀚無垠的大海，自然美景連成一氣，再加上豐富多元的客家、閩南、原住民及新住民等人文資源、地方產業及特色美食。觀光旅遊事業可帶動地方經濟發展，是本縣重要發展目標，除提供北部區域居民休閒遊憩的需求，更放眼拓展到全國旅遊市場以及國際觀光客市場。

近來新竹縣人口及機動車輛數持續增加，交通壅塞問題也日益嚴重，短期導入智慧交通系統強化道路交通管理，同時積極發展大眾運輸，包含優化公車環境，建置公共自行車站點，完善公共運輸最後一里路及解決都會區通勤通學問題；長期推動捷運路網系統，配合高鐵、台鐵、省道、快速道路及國道等，打造本縣便捷的交通運輸路網，觀光景點配合交通運輸發展，提供遊客多樣化的旅遊選擇與交通運輸服務，營造幸福宜居城市。

貳、關鍵策略目標與重點

一、整體行銷新竹縣觀光，促進觀光遊樂業、旅宿業、露營場及溫泉業發展

(一) 提升本縣旅宿業服務品質

輔導或查核本縣旅宿業者，以健全旅宿產業之經營與管理，提升服務品質，督導其依法落實相關規定，為旅客安全把關。

(二) 輔導本縣露營場合法化

為健全露營場設置，保障從事露營活動者權益，盤點縣內露營場資訊，並輔導本縣露營場業者依據露營場管理要點或相關規定，取得土地使用許可，並申請設置登記。除提升業者品質，亦為旅客提供友善安全的露營環境。

（三）提升本縣遊客人次

1、觀光推廣活動：

（1）舉辦特色觀光藝文推廣活動，提升本縣觀光遊客人次。

（2）辦理國內外旅展或相關推廣活動，增加國際觀光知名度。

（3）舉辦自然步道行銷推廣活動，提升縣內自然景點知名度。

2、網路社群行銷：

經營臉書粉絲專頁，多元管道行銷觀光。網路資訊傳遞快速且方便，能即時提供本縣第一手旅遊資訊，方便民眾規劃新竹縣旅遊行程，亦藉由網路宣傳行銷本縣觀光景點、特色美食及季節性觀光活動，以提升曝光度。

3、打造「新竹走走」特色旅遊品牌：

新竹縣有豐富的山、湖、海觀光資源，推廣本縣旅遊，持續挖掘旅遊新形態，規劃「新竹走走」在地小旅行品牌。透過在地導覽與徒步的方式，帶領遊客感受竹縣每片土地獨有的特色，以新的角度體驗新竹縣的美好。

二、以旅客為中心建構智慧旅遊服務

建構以旅客為中心的智慧旅遊服務，推行行動支付，輔導至少 10 家業者完成行動支付裝置，讓消費者在不需使用現金、支票或信用卡的情況下，可以使用行動裝置進行各項服務或數位及實體商品付款的服務，不僅提高國人，亦增加外國旅客旅遊便捷性。另於新竹縣旅遊網拓增 2 處觀光景點 3D 環景或場域語音導覽、線上遊程規劃與遊程推薦，將旅遊網打造成智慧旅遊體驗科技平台，提供遊客實境資訊。

三、綠色海岸觀光轉型升級

推動新竹縣海岸觀光升級，並依發展觀光條例及風景特定區管理規則申請評鑑及規劃作業，將新竹濱海地區申請劃設為「海岸型風景特定區」，期望在保育維護與永續經營環境資源的前提下，完善臺灣西部海岸水上運動、水產觀光與生態體驗。

四、營造自行車友善城市

近年國內自行車運動廣受歡迎，本府也陸續針對縣內熱門自行車觀光區域，進行自行車道的整建與環境改善，包括新竹縣雙新自行車道、新竹縣濱海自行車道(鳳坑漁港至鳳山溪水月意象景觀橋段)，打造竹縣 11.8 公里濱海自行車路網；以及可以銜接高鐵新竹站的豆子埔溪(頭前溪右岸)自行車道與區域型路網新竹縣霄裡溪自行車道等。為營造自行車友善城市目標，未來將持續推動優化自行車導引系統及鋪面品質，打造更安全之騎乘空間，並提供一個更安全更舒適之友善自行車道環境。

五、打造竹東文化大禾埕，建立文化深根場域新亮點

- (一) 發展客家文化，為本府重要施政建設計畫之一，而禾埕(客家話)為傳統客家人在一天農忙工作結束之餘，家人鄰居們聚在一起休憩、聊天、唱山歌的地方，藉由這樣的意象，本府提出竹東客家文化大禾埕計畫，選定「竹東」洋溢客家文化氣息的客家重鎮，規劃出可作為客家山歌、原住民歌謠及在地青年創作的場所，提供各年齡民眾旅遊、市集、展演創作、多元學習之共享空間。
- (二) 本計畫於 112 年經客家委員會「客庄創生環境營造計畫」補助辦理，核定總經費 5 億 5,097 萬餘元(客家委員會補助 4 億 6,282 萬元，縣府配合款 8,815 萬餘元)。
- (三) 113 年 4 月 30 日工程開工，預計 114 年完工。
- (四) 完工後，可串連台三線客家特色旅遊景點的旅遊軸帶，吸引國內外遊客，提升觀光效益，也帶給在地居民更安全、舒適、友善的環境，成為兼具「在地產業文創升級」、「傳統藝術文化展演」及「多元學習創作」三大面向之「文化大禾埕」。

六、營造在地性的城鎮風貌與地方創生計畫，改善生活休閒環境空間

- (一) 推動城鎮機能提升整體計畫，強化二三級城鎮競爭力

城鎮機能之調整與提升需長期投入。本計畫從宏觀尺度務實檢討二三級城鎮發展需求及其長期癥結，指出最具改善效益之節點或區段，提出城鎮整體機能提升亮點計畫，作為引導與整合相關部會資源之依據，達成建構城鎮發展關鍵成長極之目標。

(二) 結合國土美學與舊城風華，凸顯在地原風景，營造城鎮魅力

因應民眾對生活環境要求之提升，同時避免城市同質化，本計畫將結合國土美學與在地特色，未來舊城區、老街之改造應著重挖掘在地原風景(如在地歷史人文特色、自然地景風貌、產業元素...等)等優勢，營造獨一無二的城鎮魅力。

(三) 推動社區駐地輔導計畫，建立創生夥伴關係，重建地區榮光

城鎮係由諸多社區串連而成，社區為在地族群生活、生產與情感連結之場域，為城鎮創生應高度重視之單元。本計畫參考地方創生精神，推動創生駐地計畫，逐步建立具共同體之社區。透過創生駐地計畫之輔導陪伴機制，期能在過往推動社區雇工購料...等社區環境營造基礎上進一步精進，引導社區整合軟硬體資源，介接地方創生，建立夥伴關係，重建地區榮光。

(四) 城鎮風貌競爭型計畫-湖口鄉「觀星夕照：心靈的後花園」環境景觀整備計畫

湖口因位於「竹竹苗活力科技城」緊鄰北端，被視為未來重要的發展延續帶，以原有台一省道之產業發展腹地基礎，北接桃園，承接後續科技產業發展轉型契機。此外，因湖口親山、近海區位，周邊農業及觀光休閒產業持續發展，地方農業資源積極整合/升級，並推動以農業做為地區創生發展主軸，連結周邊生態環境景觀資源及休閒機能，扮演地區重要之生態景觀廊帶。

本計畫將整合湖口老街~茶園/林間步道~糞箕窩溪，在綠意芬多精中，提供連續的、身心靈紓壓/體驗之路徑，以自然美學之核心理念與價值，因應韌性城市發展，打造地區性重要水綠環境基盤，未來將推動「茶香、秘境、渡閒暇」之輕旅行路線，凸顯城鎮地貌特色，營造優質生活環境。

110年已獲內政部國土管理署補助第一期(110年-111年)計畫，第一期工程業於112年6月竣工。111年已獲內政部國土管理署核定第二期(112年

-113年)計畫，第二期工程已於112年11月23日開工，目前辦理施工中，預計113年11月底完工。

七、社區規劃師駐地輔導計畫

透過社規師由下而上逐步改善社區環境，藉由自工購料等方法，由社規師扮演在地種籽部隊的角色，帶動社區民眾共同參與環境改造。採取多核心經營，除了繼續招募新訓社規師外，重心將放過去參加過培訓的社規師，透過鄉鎮家族的支持與共學，提升其各項社區營造所需的專業能力，持續深化社規師的能力，讓社規師成為真正社區營造的種籽部隊，成為帶動本縣社區發展與進步的在地力量。

本府自101年開始執行至112年度共累積培訓了2,221位社區夥伴，共同打造了318處社區亮點；112年度社區規劃師計畫共招募新訓86位、回訓84位，共170位種籽學員，於113年4月26日至28日完成【112年社規師成果展】。

八、提升公共運輸使用率

鼓勵民眾搭乘大眾運輸，推動本縣低碳運輸環境，提升快捷公車運量，串聯鄉鎮間重要運輸據點，提供民眾更便捷、舒適之公車路網。

自109年起，以單年度進行資料統計，目標114年運量較前一年成長1%。

九、維護民眾行車安全與交通引導設施更新重整

(一) 每年度對前一年度十大易肇事路口加以改善

每年就交通部運研所提供肇事熱點資料，進行肇因分析，主動以交通工程手段進行改善。

(二) 標誌標線工程

配合陳情公文及陳情案件內容分析，並辦理現場會勘協調討論共同研商，希企完善交通環境。

(三) 縣政寧靜區計畫

為本縣竹北政治中心區域內道路系統，主要設置減速標線、減速丘、減速平台、立體行穿線等標線工程手法，使駕駛人減速慢行，提供安全之通行環境，並可達到人本交通之目標。

十、規劃新竹縣大眾捷運系統整體路網評估計畫暨新竹藍線可行性研究計畫

新竹縣竹北生活圈及高鐵特定區等地已成為國內人口增長最快的地方。為解決人口成長需求與都市發展所帶來之交通問題，新竹縣亟需發展大眾運輸系統，引進運輸效率高、服務品質佳之軌道運輸系統做為改善都市環境之重要策略。

本計畫將針對就新竹縣大眾捷運系統整體路網推動之必要性、路網規劃方案、都市與產業發展需求、公共運輸整合與培養策略、交通轉運樞紐節點等面向進行規劃，除考量銜接新竹市的輕軌路網及系統外，也著重「強化產業發展」、「整合交通樞紐」、「改善交通瓶頸」，同時串聯新竹市所規劃的輕軌紅線、綠線及橘線，新竹縣大眾捷運系統整體路網評估案已於113年7月12日於交通部鐵道局審議，新竹藍線可行性研究案預計113年11月完成，完成後將續依113年3月27日交通部鐵道局召開「新竹縣市輕軌計畫整合事宜研商會議紀錄」，本府提送整體路網評估報告及新竹藍線可行性研究報告予竹市，由新竹市政府擔任紅、藍線捷運計畫可行性研究階段報告整合之主辦機關。

十一、調整控管聘僱及約用人力，落實獎優汰劣之考核用人管理機制(人力)

配合本府組織業務及人力運用情形，檢討各單位聘僱、約用人力，控管聘僱、約用員額，並依本府聘僱及約用人員考核要點規定，於平時及年終考核其績效，落實覈實考核制度。

十二、提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率(人力)

配合客家委員會之「客語為通行語實施辦法」，推動本府所屬公務人員及聘僱人員逐年通過客語能力認證比例目標，以達到客語友善洽公環境。113年9月報名客語認證同仁達12人，若能全數通過，將符合113年本處公務人員及聘僱人員應通過客語認證人數及比例控管表核算之12人。

十三、提升資源使用效益，妥適配置政府資源(經費)

為提升預算執行績效，定期控管檢討，確保各項施政如期完成。

十四、提升行政效率推動公文無紙化作業(其他)

(一) 公文電子交換比率

運用電子公文交換機制及公文交換中心，加速各單位與所屬各機關學校間之公文傳遞，縮短公文往返時間提升公文處理時效，同時達成降低郵資支出與節能減紙之目的。

(二) 公文線上簽核比率

收文簽辦或創簽稿、逐級簽核至主管或首長決行及歸檔等作業，全程採電子化方式處理，並以分年分階段逐步推動實施，以達成節能減紙目標。

十五、性別預算、性別統計、性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)

(一) 編列性別預算

為推動性別主流化，並回應「消除對婦女一切形式歧視公約」(CEDAW)第3次國家報告審查委員會對「追蹤性別預算支出」及「公開性別預算計畫實施與影響資訊」，配合性別預算編列與執行情形填報作業，編列至少1件性別預算，俾達成年度性別預算涵蓋率。

(二) 新增與業務相關性別統計或新增複分類

為推動性別主流化，藉由性別統計數字適切反應出不同性別在不同業務推動上的處境與狀況，新增與業務相關性別統計或新增複分類1件，作為政策規劃之參考。

(三) 新增性別分析

為推動性別主流化，並考量不同的性別角色、性別認同與性傾向，運用性別為基礎的相關事實資料(含性別統計等量化與質化資料)據以分析，每年新增1件性別分析，依據性別分析報告之結論或建議，調整計畫資源配置，達到實質性別平等之目標。

(四) 性別影響評估辦理情形

為推動性別主流化，依行政院「中長程個案計畫性別影響評估檢視表」，運用性別統計及性別分析，於政策規劃評估過程中就可量化或潛藏之性別不平等現象，每年辦理1件性別影響評估，並納入外部性別平等專家學者

程序參與，詳實評估重要計畫及法律案之實施結果，以預防或改善性別不平等之社會現象。

叁、年度績效指標

關鍵策略目標	績效指標	評估方式	衡量標準	權重	目標值
1. 整體行銷新竹縣觀光，促進觀光遊樂業、旅宿業、露營場及溫泉業發展(業務面向)	(1)盤點露營場及輔導業者申請相關許可	進度控管	112年盤點縣內露營場(25%) 113年辦理輔導露營場業者申請座談會至少5場次(50%) 114年輔導露營場業者申請相關許可至少3家(75%) 115年輔導露營場業者申請相關許可至少3家(100%)	2.0%	75%
	(2)提升本縣旅宿業服務品質	統計數據	輔導或查核家數	2.0%	80家
	(3)整合業者擴大觀光行銷	統計數據	業者參加旅展場次數	2.0%	2場次
	(4)辦理自然步道行銷推廣活動	統計數據	辦理活動場次	2.0%	1場次
	(5)推出「新竹走走」品牌深度旅遊路線	統計數據	推出旅遊路線數	2.0%	4條
	(6)辦理觀光藝文推廣	統計數據	辦理活動場次數	2.0%	1場次
	(7)辦理網路社群行銷活動	統計數據	網路社群行銷活動場次	2.0%	8場次
2. 以旅客為中心建構智慧旅遊服務(業務面向)	(1)輔導店家建置行動支付	統計數據	建置家數	3.0%	10家
	(2)建置3D環景或語音導覽，並提供線上遊程規劃	統計數據	建置處數	3.0%	2處
3. 綠色海岸觀光轉型升級(業務面向)	新竹濱海地區申請劃設為「海岸型風景特定區」	進度控管	112年完成送審資料(30%) 113年提送評鑑(60%) 114年評鑑完成(80%) 115年劃設完成(100%)	3.0%	80%
4. 營造自行車友善城市(業務面向)	爭取經費	統計數據	爭取經費金額	3.0%	1100萬元
5. 打造竹東文化大禾埕，建立文化深根場域新亮點	竹東文化大禾埕工程設計	進度控管	112年提案並完成補助(30%) 113年完成規劃設計	3.0%	60%

關鍵策略目標	績效指標	評估方式	衡量標準	權重	目標值
(業務面向)			(50%) 114年工程發包(60%) 115年工程進度達50%(80%)		
6. 營造在地性的城鎮風貌與地方創生計畫，改善生活休閒環境空間(業務面向)	爭取城鎮之中央補助計畫經費	統計數據	爭取經費金額	3.0%	1100萬元
7. 社區規劃師駐地輔導計畫(業務面向)	(1)增加本縣社區實作亮點	統計數據	完成處數	3.0%	20處
	(2)培訓、新訓及回訓本縣社區規劃師	統計數據	培訓、新訓及回訓人數	3.0%	140人
8. 提升公共運輸使用率(業務面向)	市區公車運量成長率	統計數據	$(\text{當年運量} - \text{前一年運量}) \div \text{前一年運量} \times 100\%$	3.0%	1%
9. 維護民眾行車安全與交通引導設施更新重整(業務面向)	(1)改善易肇事路口	統計數據	改善處數	4.0%	7處
	(2)改善交通標誌標線	統計數據	改善處數	4.0%	10處
	(3)通學環境改善	統計數據	完成校數	4.0%	6校
10. 規劃新竹縣大眾捷運系統整體路網評估計畫暨新竹藍線可行性研究計畫(業務面向)	規劃新竹縣大眾捷運系統整體路網及新竹藍線可行性研究	進度控管	112年提送交通部審查整體路網(25%) 113年通過整體路網審查(50%) 114年完成藍線期中報告(75%) 115年藍線提送交通部審查(100%)	2.0%	75%
11. 調整控管聘僱及約用人力，落實獎優汰劣之考核用人管理機制(人力)(共同面向)	檢討、精簡單位聘僱、約用人力及覈實考核	統計數據	檢討、精簡縣款聘僱及約用人力或覈實考核聘僱及約用人員次數	5.0%	1次
12. 提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率(人力)(共同面向)	單位公務人員及聘僱人員客語認證完成率	統計數據	$\text{單位內已通過客語認證人數} \div \text{單位內公務人員及聘僱人員現職人數} (\text{以當年度最後一日在職人數計算}) \times 100\%$	5.0%	59.36%
13. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源(經費)(共同面向)	預算執行率	統計數據	$(\text{當年度實支數} + \text{應付數} + \text{節餘數} + \text{控留數}) \div \text{預算數} \times 100\%$	10.0%	85%

關鍵策略目標	績效指標	評估方式	衡量標準	權重	目標值
14. 提升行政效率推動公文無紙化作業(其他)(共同面向)	(1)公文電子交換比率	統計數據	電子發文件數÷發文總件數×100%	5.0%	97%
	(2)公文線上簽核比率	統計數據	公文線上簽核件數÷(電子公文收文總數+紙本來文線上簽核數+自創簽稿數)×100%	5.0%	74%
15. 性別預算、性別統計、性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)(共同面向)	(1)編列性別預算	統計數據	辦理件數	2.0%	1 件數
	(2)新增與業務相關性別統計或新增複分類	統計數據	辦理件數	2.0%	1 件數
	(3)新增性別分析	統計數據	辦理件數(本項僅主計處、人事處、政風處得以性別預算、性別統計或性別影響評估替代填報)	3.0%	1 件數
	(4)辦理性別影響評估	統計數據	辦理件數(本項僅主計處、人事處、政風處得以性別預算、性別統計或性別分析替代填報)	3.0%	1 件數

肆、年度重要施政計畫

業務計畫及工作計畫與編號	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額(千元)
59020203810 觀光業務-觀光工作	一、辦理各風景區、地方遊憩區等公共設施整修暨維護工程	辦理觀光工程、風景區公共設施整修暨維護工程等，提升觀光遊憩質涵與內容。	366,416
	二、辦理「城鎮風貌及創生環境營造計畫」	執行「城鎮風貌及創生環境營造計畫」計畫核定之政策引導型與競爭型工程計畫，將公共場域、交通場站、閒置空間及服務性設施之整體改造，並鼓勵發揮創新、創意及創價的核心精神，改善城鄉環境景觀，凸顯在地特色，進而提升城鎮公共設施服務機能。	
	三、環島自行車道升級暨多元路線整合推動計畫	為進一步提升新竹縣自行車休閒與觀光發展潛力，提升自行車道空間串連的機能與支援服務基礎，向交通部公路局申請補助執行「新竹縣雙新自行車道計畫」及「新竹縣霄裡溪自行車道設施環境改善計畫」以強化本縣自行車道路網，進而促進地方觀光發展。	
	四、規劃辦理觀光行銷活動	1. 辦理具地方特色節慶活動，結合縣內旅宿業、商圈、休閒農場及休閒農業	

業務計畫及工作計畫 與編號	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (千元)
		區等業者，串聯週邊產業景點，增加旅客留宿及延長停留時間。 2. 規劃套裝深度小旅行遊程，挖掘及輔導具潛力之店家，貼近不同客群之需求。 3. 加強數位媒體行銷及社群經營，觸及不同年齡層之客群。 4. 參加國內外大型旅遊展覽，加強行銷觀光產業。 5. 推展自行車活動、登山旅遊等活動。	
	五、製發各式國內外觀光文宣品	依據不同推廣主題，製作中、英、日、韓文觀光摺頁、觀光刊物季刊。	
	六、觀光資料統計業務	觀光資源調查、統計、分析，遊客人次調查、統計。	
	七、觀光社團輔導	輔導觀光協會、民宿協會、旅館公會等觀光產業，並結合民間資源協助本府。	
	八、觀光遊樂業設立、輔導及管理	管理輔導合法遊樂區及取締非法遊樂區並加強安全檢查。	
	九、溫泉業輔導及管理	辦理溫泉業務及核發溫泉標章。	
	十、旅館業輔導及管理	1. 核發旅館業登記證及專用標識，並加強公共安全檢查、不定期稽查旅館，保障住宿人民安全。 2. 加強旅館業合法化業務及違規旅館網站查核。	
	十一、民宿經營者輔導及管理	1. 受理民宿登記申請、輔導民宿合法化及核發民宿登記證。 2. 加強民宿輔導合法化業務及違規民宿網站查核。	
	十二、水域遊憩活動管理	辦理水域遊憩活動種類、範圍、時間、行為及活動注意事項規劃及管理	
	十三、風景遊憩區輔導及管理	風景區、地方遊憩區環境景觀維護督管。	
58020202604 交通業務-交通工作	一、辦理交通管理及觀光旅遊業務編制人員薪俸及公務聯繫經費。	辦理交通管理及觀光旅遊業務編制人員薪俸及公務聯繫經費。	568,686
	二、辦理交通規劃及交通運輸系統之整合，確保交通安全	辦理交通運輸系統整合規劃及交通控制系統維護管理，改善道路路口交通秩序，防制交通事故。	
	三、辦理交通運輸管理、大眾運輸捷運系統、公共自行車、市區汽車客	辦理道路交通、大眾運輸捷運系統、公共自行車、市區汽車客運、停車場(路外、路邊)規劃管理等交通運輸業務，交通影響評估，交通維持計畫，道安會報	

業務計畫及工作計畫 與編號	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (千元)
	運、計程車、路邊停車、路外停車場、汽車運輸業等相關業務，以確保交通安全及改善停車環境	及砂石車、大貨車及大客車審核及通行證之核發等，以維護交通秩序，提高公共運輸使用率及提升停車場管理效能。	

伍、整體風險管理

一、風險項目代碼表

代碼	A	B	C	D	E
類別	交通規劃科	交通管理科	交通設施科	觀光工程科	觀光企劃科

二、風險可能性評量表

等級	可能性	詳細描述
1	不太可能	1年內只有在少數情況下會發生
2	可能	1年內有些情況下會發生
3	非常可能	1年內大部分情況下會發生

三、風險影響程度評量標準表

等級	影響程度	財物損失	形象	抱怨/陳情	資訊服務	業務運作
3	嚴重	新臺幣 100 萬元以上。	媒體廣泛持續負面報導，造成政策難以推動，嚴重損及聲譽。	不能解決民眾陳情，導致滿意度大減。	資訊系統遭駭客入侵、資料外洩，或停止服務超過 3 天(含)以上。	中斷 3 天以上。
2	中度	新臺幣 100 萬至 10 萬元。	主要媒體負面報導引發輿論討論，損及形象。	只能部分解決民眾陳情，未能全面滿足民眾需求。	資訊系統遭駭客入侵、資料外洩，或停止服務 1 天(含)以上，未達 3 天。	中斷 1 天以上，未滿 3 天。
1	輕微	未達新臺幣 10 萬元。	單一或特定媒體刻意負面報導，影響聲譽。	民眾陳情內容已回復妥處但仍一再陳情。	資訊系統停止服務 1 小時(含)以上，未達 1 天。	中斷未滿 1 天。

四、風險評估及處理彙總表

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	現有風險分析		現有風險值	新增風險對策	殘餘風險等級		殘餘風險值	風險影響層面
					可能性	影響程度			可能性	影響程度		
精進交通規劃建設	大新竹通勤路廊（國道1號新竹路段）智慧交控計畫	A1-智慧號控連線異常	系統運作異常，無法動態調整號誌秒數。	建立連線檢查監控機制，如發現異常立即通報維運人員處理。	1	1	1	-	1	1	1	業務運作
精進交通規劃建設	新竹縣公共自行車租賃系統建置暨營運管理	A2-會員個資外洩	公共自行車系統遭受外部網路攻擊，致使會員個資外洩。	依契約規範應遵守個資法等相關規定，具備完善個資保護措施。	1	3	3	增加系統防火牆，並通知會員定期變更密碼且增加密碼強度。	1	2	2	資訊服務
強化公共運輸品質	市區公車	B1-市區公車服務品質不佳	公車誤點、早發車及未發車等發車異常情況。	如遇公車異常情況發生，即可由新竹縣智慧公車便民查詢網或公路汽車客運動態資訊管理系統檢視監控，並立即通知客運業者因應處理。	1	1	1	-	1	1	1	抱怨/陳情

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	現有風險分析		現有風險值	新增風險對策	殘餘風險等級		殘餘風險值	風險影響層面
					可能性	影響程度			可能性	影響程度		
停車空間擴增及管理	增加路外停車場	B2-相關經費未辦理保留	承辦人員及主管更替，業務交接不完整，致使經費未辦理保留。	落實交接清冊及經費支造冊列管，避免經費支用等狀況未明確導致年度經費未辦理保留事宜產生。	1	2	2	-	1	2	2	財物損失
停車空間擴增及管理	增加多元停車收費管理	B3-停車管理中心網站異常	民眾停車繳費單遺失，無法進行持單繳費作業。	利用第三方支付、金融機構及電信業者代扣繳，降低民眾欠繳停車費之狀況，或透過四大超商多媒體櫃員機補單繳費。	1	1	1	-	1	1	1	資訊服務
打造交通安全環境	標誌、標線及號誌維修、新設工程	C1-交通設施損壞	天災或人為因素致使桿件或其線路傾倒、掉落，造成人員傷害或財損。	如發現異常立即通報維運人員處理，本府另有公共意外責任保險負責相關賠償事宜。	1	2	2	-	1	2	2	形象
打造交通安全環境	標誌、標線及號誌維修、新設工程	C2-民眾反映交通壅塞	民眾透過多元管道反映交通壅塞。	將壅塞點納入觀察，如為常態性發生，則進行改善規劃。	2	1	2	-	2	1	2	抱怨/陳情

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	現有風險分析		現有風險值	新增風險對策	殘餘風險等級		殘餘風險值	風險影響層面
					可能性	影響程度			可能性	影響程度		
觀光發展基底，城鄉風貌及創生環境	竹東客家文化大禾埕	D1-工程進度落後	受私人建案搶工及物價上漲等外部影響，工程缺工缺料。	訂定物價調整指數、責請承攬廠商提報趕工計畫及召開工務會議列管。	1	2	2	-	1	2	2	形象
觀光發展基底，城鄉風貌及創生環境	自行車道及設施	D2-民眾反映自行車道或設施損壞	民眾透過多元管道反映自行車道或設施損壞。	立即辦理現勘，如有安全疑慮將視現況封閉，如無則盡速派工改善。	1	2	2	-	1	2	2	抱怨/陳情
智慧觀光旅遊，優化旅遊環境友善性	大型活動(如秋遊星夜季)	E1-參與民眾數量過多	活動場地湧入超過可容納負荷人數。	活動前規劃大型活動安全計畫、活動救護計畫等，如遇緊急情況發生，即可依據相關計畫執行，以降低危險。	2	2	4	如遇大量車潮及人潮，加入交通管制措施限制車輛進入周邊道路，並配合警察單位於事前擬定人潮疏散計畫。	1	1	1	抱怨/陳情

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	現有風險分析		現有風險值	新增風險對策	殘餘風險等級		殘餘風險值	風險影響層面
					可能性	影響程度			可能性	影響程度		
智慧觀光旅遊，優化旅遊環境友善性	輔導本縣露營場合法化	E2-業者非法經營露營場	業者未依露營場管理要點檢具相關資料申請露營場合法，致使民眾從事露營活動無保障。	辦理多場次座談會、工作坊，讓業者了解露營場要點規定內容及取得合法化之重要性，並輔導業者遞件申請露營場合法化。	2	1	2	-	2	1	2	形象

五、現有風險圖像

嚴重 (3)	A2		
中度 (2)	B2、C1、D1、D2	E1	
輕微 (1)	A1、B1、B3	C2、E2	
影響程度 可能性	不太可能 (1)	可能 (2)	非常可能 (3)

極度風險(R=9)：需立即採取處理行動消除或降低其風險

高度風險(R=6)：需研擬對策消除或降低其風險

中度風險(R=3~4)：仍需進行控管活動降低其風險

低度風險(R=1~2)：不需執行特定活動降低其風險

評估結果如下：

中度風險：2項 (18.18%)

低度風險：9項 (81.82%)

六、殘餘風險圖像

嚴重 (3)			
中度 (2)	A2、B2、C1、D1、D2		
輕微 (1)	A1、B1、B3、E1	C2、E2	
影響程度 可能性	不太可能 (1)	可能 (2)	非常可能 (3)

極度風險(R=9)：需立即採取處理行動消除或降低其風險

高度風險(R=6)：需研擬對策消除或降低其風險

中度風險(R=3~4)：仍需進行控管活動降低其風險

低度風險(R=1~2)：不需執行特定活動降低其風險

評估結果如下：

低度風險：11 項 (100.00%)