

# 智慧服務 領航勞保向前走

本文簡介勞動部勞工保險局因應智慧服務與數位化趨勢，運用資訊科技、人工智慧、大數據資料分析，優化電話諮詢及便民服務，進而提升行政效率、服務品質與效能。

臧艷華、李淑華、林敬諺、楊景茹（勞動部勞工保險局主計室主任、科長、科員、佐理員）

## 壹、前言

面對數位科技的創新發展，善用數位科技提升政府運作效率與效能，進而為社會創造更多公共價值，成為世界各國政府的發展政策；我國政府爰於 2017 年啓動「數位國家・創新經濟推動方案」，擘劃我國政府、產業、人才與社會發展之國家級數位轉型戰略，並配合前揭方案規劃「服務型智慧政府推動計畫」，加速推動政府數位轉型。勞動部勞工保險局（以下簡稱勞保局）亦配合國家施政方針，積極應用新

興科技優化機關行政效能，打造優質便民服務，達成以民為本之目標。

## 貳、勞保局業務及預算概況

### 一、業務概況

隨著社會發展的不同階段與社會安全體系逐漸完整，勞保局除了辦理勞工保險、勞工職業災害保險及保護（即將於 111 年 5 月 1 日開辦）、就業保險、勞工退休金（新制）、積欠工資墊償基金，以及配合政府政策辦理紓困勞工生活補

貼等業務外，並接受其他部會委託辦理農民健康保險、老年農民福利津貼、農民職業災害保險、農民退休儲金、國民年金保險等；業務範圍另含括至社會保險、勞動保障及社會福利津貼等，服務對象除勞工外亦擴及農民及其他無參加相關社會保險者（下頁圖 1），儼然已成為社會安全保障網裡最重要的支柱。

### 二、預算概況

勞保局為辦理各項保險業務，所需經費來源包括單位預算、國民年金保險基金、積欠

工資墊償基金等。然隨著業務規模逐年擴增（表 1），民衆對政府服務效能要求亦越來越高，惟囿於政府預算資源有限，勞保局公務預算之基本運作需求經費難以成長（下頁圖 2），爰提報「業務諮詢系統開發暨電話服務整合提升專案」，總

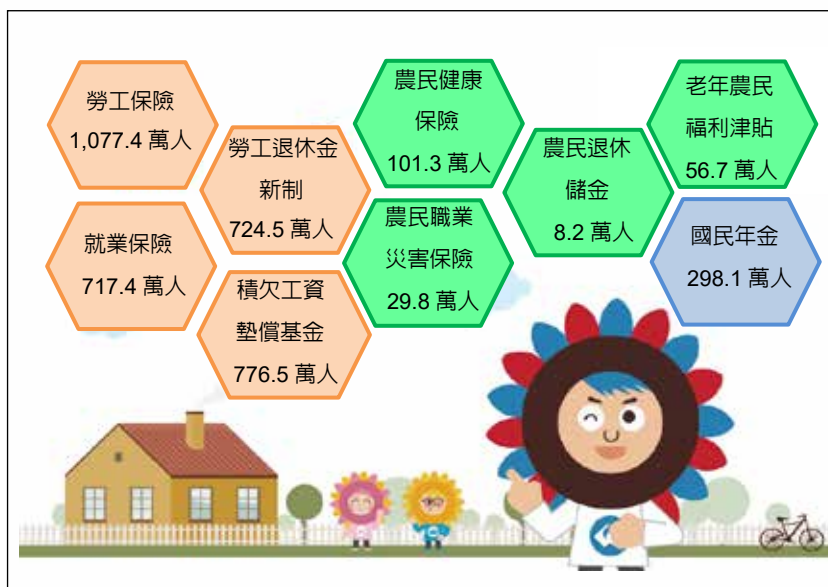
經費 0.59 億元，辦理電話服務中心人力、設備及系統整併；「勞動保障暨年金服務躍升計畫」，總經費 34.91 億元，包括資安及資通訊計畫整併、應用程式介面（Application Programming Interface）開發、領域資料標準訂定、業務系統

重構等項目，並進行「數位服務櫃檯」、「特定對象異常行為預警服務」及「智慧查調輔助平臺」等多項應用主題服務系統設計等。經國家發展委員會核定分別自 108、109 年度開始執行，以提升行政效率、諮詢服務效能及品質。

### 參、翻轉服務新模式

勞保局服務對象衆多且項目龐雜，服務系統主要為「真人服務」及「網路數位服務」。「真人服務」係提供民衆直撥業務單位分機或轉接電話服務中心由專人電話諮詢，以及設置 24 個辦事處、2 個服務站提供在地民衆親洽諮詢；「網路數位服務」則提供民衆 24 小時不打烊的線上服務，包括「e 化服務系統」、「行動裝置 APP」及「數位服務個人化平臺」（以下簡稱 My Data 平臺）等項目。為提供民衆更體貼、精準、有效率的服務，勞保局爰依上開經國家發展委員會核定計畫，運用數位科技的創新

圖 1 勞保局承辦各項業務之納保、承保、提繳及核付人數



資料來源：勞保局 110 年 10 月底統計資料。

表 1 近年勞保局各項業務成長情形

業務項目	106 年	107 年	108 年	109 年
投保單位 (個)	1,563,417	1,591,627	1,617,400	1,646,035
核付件數 (件)	4,317,481	4,625,588	4,881,226	5,130,396

註：業務項目包括勞保、就保、農保、農職及勞工退休金（新制）。  
資料來源：109 年勞工保險統計年報。

# 專題

服務，以提升機關服務效能及品質。

## 一、真人服務

民衆最關心的議題包括生育、職災、傷病、老年、失能

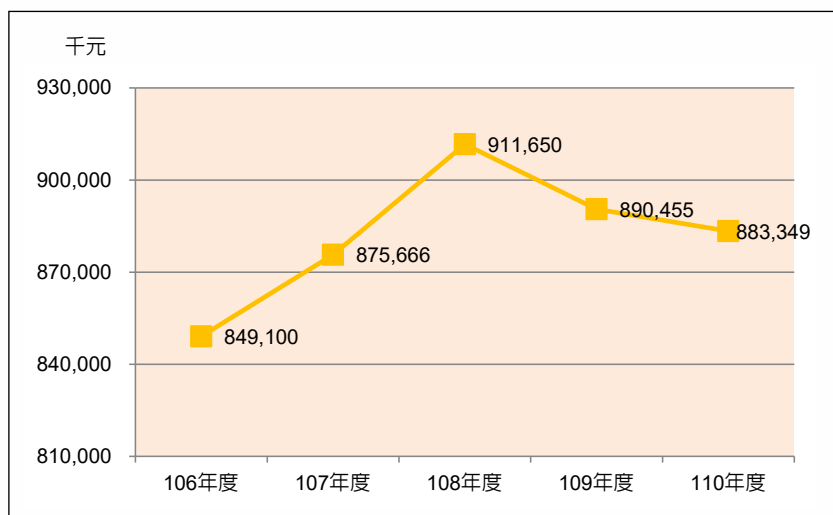
和死亡等 6 大項給付，惟常有面對這些項目的請領資格、申請流程、相關權益一知半解，致須臨櫃或電話諮詢，106 年至 109 年全年服務量均逾 900 萬件／通（表 2）。

由於民衆諮詢內容涉及不同保險資格與給付之競合問題，增加業務諮詢的複雜度；又如有政策新議題，則湧入大量諮詢人數，致同仁服務負荷沉重，連帶影響服務品質。勞保局爰運用「AI 智能服務」及「導入數位服務櫃檯」模式，以分攤龐大業務諮詢服務量。

### （一）AI 智能提升電話諮詢服務系統

文字客服能輕鬆無縫地融入民衆生活，引導民衆獲得欲尋求的答案，並藉由對民衆滿意度、熱門問題與問題回復的覆蓋率等資料累積、分析及調整，來提升應答準確率，以滿足民衆需求；相較於傳統電話僅能一對一服務，既耗時又耗人力，該系統可同時與多位民衆交談，減少民衆等待時間，進而提升民衆整體滿意度。勞保局爰於 109 年 1 月啓用文字客服系統，透過網路連線提供 24 小時服務，擴大服務量能，至 110 年 12 月止累計

圖 2 勞保局單位預算基本運作需求編列情形



註：基本運作需求係各年度預算扣除人事費及專案計畫經費。  
資料來源：作者自行繪製。

表 2 勞保局服務民衆統計

服務項目	106年	107年	108年	109年
合計 (A) + (B)	9,589,517	9,274,324	9,231,862	11,338,358
辦事處服務 (A)	5,619,000	5,351,560	5,475,921	5,450,081
單一窗口服務 (件)	4,707,811	4,506,989	4,654,653	4,641,157
辦事處電話諮詢 (通)	911,189	844,571	821,268	808,924
總局電話諮詢服務 (B)	3,970,517	3,922,764	3,755,941	5,888,277

資料來源：勞保局服務民衆成果統計資料。

使用文字客服系統者約 169.6 萬人次。

此外，勞保局於 110 年 1 月將原有電話客服系統，運用人工智慧 (Artificial Intelligence，以下簡稱 AI) 技術開發電話語音諮詢系統，以輔助過去傳統按鍵式服務及真人客服。語音系統對民眾說出的語句進行判讀並提供對應之給付規定，免耗費時間逐層按鍵，於第一線即可解決大量常規來電問題，複雜問題再轉由電話客服人員或勞保局同仁服務，減少電話塞機情形，縮短民眾等待服務流程的時間，啓用至 110 年 12 月止累計使用電話語音諮詢者約 24.2 萬人次。

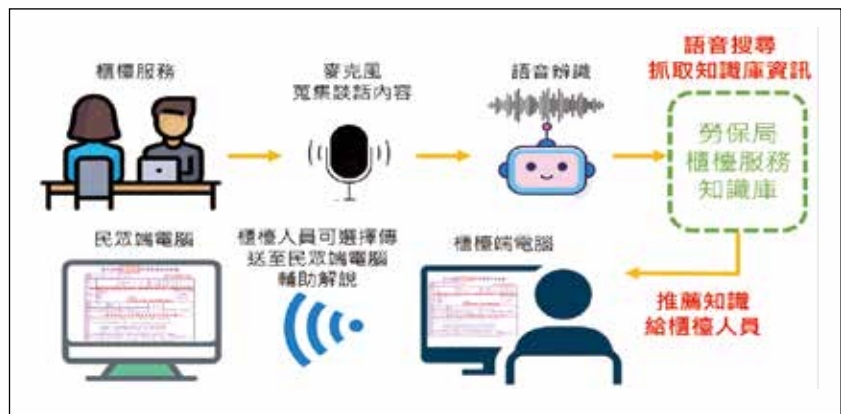
(二) 導入數位服務櫃檯

爲提高辦事處臨櫃諮詢的服務品質，勞保局於 110 年 12 月在六都辦事處試辦導入數位服務櫃檯。該櫃檯係運用語音辨識技術與 AI，自動提供櫃檯人員相關業務知

識及流程引導，搭配「雙螢幕」設備，同時將民眾投保資料與試算內容直接呈現於畫面上，輔助試算結果與權益解說，可縮短服務時間、

減少爭議及提高櫃檯人員解說品質，並透過「數位簽名」取代過去使用紙筆書寫的模式 (圖 3、圖 4)，除節省紙張與存放空間外，又兼具效

圖 3 數位服務櫃檯系統情境流程說明



資料來源：勞動部推動人工智慧專案評獎實施計畫 - 勞保局數位服務櫃檯案。

圖 4 雙螢幕講解及數位簽收



資料來源：勞動部推動人工智慧專案評獎實施計畫 - 勞保局數位服務櫃檯案。



## 專題

率與安全性，將可減少處理各類複雜案件時間達 20% 以上、約 2 成之服務爭議，以及每年 250 萬張紙本服務簽收單，約可節省 50 萬元；就洽公民眾而言，現場等待時間平均減少 3 分鐘，尖峰時段平均減少 5 分鐘。

### 二、網路數位服務

勞保局從 89 年開始推廣網路申辦服務後，不斷提升便民服務、增加網路申辦項目，投保單位及被保險人透過勞保 e 化服務系統申辦各項作業，安全、快速又方便，24 小時全年無休，無須再親赴勞保局，只要上網就可享受政府 e 化的貼心服務。

#### (一) e 化服務有效率

近年來持續精進作業方式，不斷擴充網路申辦項目，如企業或雇主可利用網路辦理加保、退保、調整投保薪資及查詢列印所屬被保險人相關資料；民眾也可線上查詢、試算或申請給付，可享

有 24 小時全年不打烊的服務，不用特地奔波至勞保局櫃檯排隊等候。109 年 1 月起再新增線上預辦加、退保功能，有效降低漏報員工勞保之情形，使申報作業更具彈性及便利。截至 110 年 12 月止投保單位累計使用本項服務約 339.9 萬筆。

#### (二) 行動服務 APP 隨時查

因應行動載具普及化，將服務管道擴展至行動載具，運用雲端資訊的即時性，被保險人可以透過應用程式 (Application, APP) 取得與勞保局幾乎同步的個人資訊，查詢個人的投保資料、勞工退休金專戶、給付案件辦理進度及欠費情形等，並提供個人的保險費及勞工保險、就業保險、國民年金各項給付等試算功能，達到便利與服務雙項目的，101 年 9 月啓用至 110 年 12 月止累計下載次數約 195.1 萬次。

#### (三) My Data 平臺

為使個人化資料自主運

用，透過國家發展委員會建置「My Data 平臺」，讓被保險人透過平臺驗證身分及線上同意後，在兼顧個資安全與隱私保護下，可自行下載勞保局之勞工保險投保資料、勞工退休金提繳異動情形及勞工保險、就業保險、農民健康保險給付申請案件的簡要資訊等 10 項資料集，以達便民服務，109 年 7 月啓用至 110 年 12 月止累計下載人次約 1.8 萬次。

### 肆、未來精進行政效能措施

為邁向智慧型數位政府，勞保局積極發展便捷服務，期能整合機關資源，運用 AI 技術將數據轉換為數位輔助經驗累積，並藉由蒐集大量數據，建構業務執行支援分析模型，以提高工作效率，精進行政效能。

#### 一、智慧查調輔助平臺

勞保局業務單位若發現被

保險人資格有疑義等案件，即將相關資料寄送至各辦事處進行訪查作業，人工繕打訪查說明書，再彙整訪查後之資料寄回總局；除耗費大量紙張外，傳遞期間難以即時掌握進度及查詢。為加速本項作業，已規劃發展智慧查調輔助平臺，預計 111 年 12 月上線，改以電子化方式傳遞訪查資料，由業務單位輸入訪查項目，系統自動製作說明書，辦事處同仁攜帶行動載具即可進行訪查，業務單位可掌控案件處理進度，以提升行政效率。預期可節省公文傳遞時間 1-2 天、平均每案件繕打訪查說明書時間 15 分鐘，以及每日案件審查、統計、歸檔時間 2 小時，並減少年度案件用紙量 10 萬張。

## 二、特定對象異常行為預警服務

坊間常有俗稱黃牛之違法代辦業者，勾結被保險人以不實之申請書件或其他不正當行為領取保險給付，據以抽取

高額佣金。現行雖設有控管機制，惟勞保局得知相關詐領情事時，多數案件已核發給付，致後續須辦理追繳溢領給付及相關法律程序，徒增行政作業成本。為防範類此詐領保險給付案件，爰規劃導入風險評估概念，於 111 年 1 月完成建置「特定對象異常行為預警服務」。

勞保局經整合現行控管機制及同仁實務判斷異常案件經驗，並從數據分析、風險評估、模型調校、風險相關數據呈現等面向進行滾動式修正，運用 AI、機器學習技術，建立風險評估模型，進而藉由風險相關數據呈現，協助同仁主動察覺黃牛勾結醫師之詐領給付情事，搭配既有審核機制，加強高風險案件審查，以達預防詐領保險給付之目標，節省人工作業判讀時間成本，降低因資訊不完整導致錯判風險，落實精確審查、正確給付，進而降低事後追討保險給付等相關行政成本。

## 伍、結語

勞保局掌握龐大被保險人資料庫，秉持「便民、創新、效率」的服務精神，經以資料為核心、民衆需求為導向的模式，累積大量資料、分析民衆迫切需求，並善用數位科技工具優化各項服務，除處理重複性高的工作外，並可即時因應往後各種突發事件造成偶發性業務量暴增之衝擊，使人力資源有效運用於業務推動，進而提升行政效率、服務效能與品質，跟上數位政府轉型的腳步，迎向勞保服務新時代。❖