

## 行政院人事行政總處 函

地址：臺北市濟南路一段2-2號10樓  
傳真：(02)2397-9934  
承辦人：黃偉芬  
電話：(02)2397-9298#815  
E-Mail：mullysa@dgpa.gov.tw

受文者：桃園市政府人事處

發文日期：中華民國109年3月27日  
發文字號：總處資字第1090029532號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：行政院人事行政總處智能客服操作說明-10903.pdf  
(109S000458\_1\_270908535720001.pdf)

主旨：本總處「人事業務智能客服」服務自本(109)年3月30日起，增加「人事服務網(eCPA)使用環境設定」之服務類別，請查照並轉知所屬。

說明：

- 一、為即時回應使用者問題，本總處已提供24小時不間斷之「人事業務智能客服」服務，該服務可由本總處全球資訊網 (<https://www.dgpa.gov.tw>) 首頁點選【人資超人智能客服】連結進入，詳細操作說明請參考附件。
- 二、前揭服務原已提供「組織員額管理系統」等10項智能客服類別，本次新增「人事服務網(eCPA)使用環境設定」之類別，該類別涉及之問題範圍如下：
  - (一)元件安裝與使用環境設定。
  - (二)帳號、密碼登入。
  - (三)自然人憑證登入。
  - (四)機關憑證登入。
  - (五)健保卡登入。



(六)系統顯示訊息處理建議。

三、使用本總處「人事服務網(eCPA)」如有上述相關問題，建議可先使用「人事業務智能客服」服務，以加速問題之排除。如問題仍無法排除，再洽本總處人事資訊客服專線(02-23979108)處理。

四、另「人事業務智能客服」後續將新增疫情相關問答，如防疫差假管理、防疫工作人員津貼及額外保險、防疫期間人事人員訓練等，上線時程將於「人事服務網(eCPA)」公告。

正本：行政院各部會行總處署人事機構、各直轄市政府人事機構、各縣市政府人事機構、各直轄市議會人事機構、各縣市議會人事機構

副本：行政院人事行政總處人事資訊處第三科

