

## 彰化縣政府 函

地址：50001彰化市中山路2段416號  
承辦人：林玉文  
電話：7531445  
傳真：7229145  
電子信箱：ywl@email.chcg.gov.tw

受文者：彰化縣立彰泰國民中學

發文日期：中華民國109年3月30日  
發文字號：府人給字第1090109336號  
速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：人事總處原函影本及智能客服操作說明各1份(共2個電子檔)  
(0109336A00\_ATTCH1.pdf、0109336A00\_ATTCH2.pdf)

主旨：行政院人事行政總處（以下簡稱人事總處）「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。

說明：

- 一、依本府人事處案陳人事總處109年3月27日總處資字第1090029532號函辦理。
- 二、為即時回應使用者問題，人事總處已提供24小時不間斷之「人事業務智能客服」服務，該服務可由人事總處全球資訊網 (<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。
- 三、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：(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)健保卡登入及(六)系統顯示訊息處理建議等六項。

人事室 收文:109/03/31



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

五、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。

六、檢送人事總處原函影本及智能客服操作說明各1份。

正本：本府所屬各機關、本縣各鄉鎮市公所、本縣各鄉鎮市民代表會、本縣各國民中學、本縣各國民小學

副本：本府人事處各科(含附件)



本案依分層負責規定授權主管處長決行