

「PICS 人事資訊系統客服網」(以下簡稱 PICS)操作手冊

一、登入方式：以人事服務網(eCPA)為單一簽入口。

1. 請登入「人事服務網(eCPA)」(<https://ecpa.dgpa.gov.tw>)後，至「應用系統>B6: PICS 人事資訊系統客服網」路徑下點選該連結進入 PICS 系統。

The screenshot shows the eCPA website header with the logo and navigation menu. On the left, there is a '個人資料' (Personal Information) section with a '帳號登入' (Account Login) form. A red box highlights the '帳號登入' form, and a red arrow points to the '帳號登入' button with the number '1'. In the center, there is a large blue question mark icon and the text '人事服務網 QA說明文件'. Below this, there is a table of '人事業務連結' (HR Business Links) with columns for '行政院業務區', '公務業務區', and '考試院業務區'. On the right, there is a '最新公告' (Latest Announcements) section with several news items.

The screenshot shows the eCPA website header with the logo and navigation menu. On the left, there is a '個人資料' (Personal Information) section with a '電子簽卡' (Electronic Signature Card) button. A red box highlights the '電子簽卡' button, and a red arrow points to it with the number '2'. In the center, there is a large blue question mark icon and the text '人事服務網 相關元件下載區'. Below this, there is a table of '人事業務連結' (HR Business Links) with columns for '行政院業務區', '公務業務區', and '考試院業務區'. On the right, there is a '最新公告' (Latest Announcements) section with several news items.

行政院人事行政總處
人事服務網

目前線上人數：1173 上次登入時間：11/05 19:54
今日總計人數：3316 本次登入時間：11/06 08:37
累積上線人數：79035512
民國 108 年 11 月 06 日

首頁 最新公告 主題投票 機關組織 問卷管理 權限與業務管理 登出

現在位置：首頁 > 我的專區 > 應用系統

我的專區

應用系統

請由右方點選您要設定的常用應用系統或直接點選“連結”進入應用系統：

- A1: 人事資料報送服務網
- A4: 調查表系統
- A5: 技工工友駕駛及駐衛警線上填報系統
- A6: 服務獎章線上請領及檢核系統
- A7: 人事資料考核系統
- AB: 人事業務績效考核報送審核管理系統
- AC: 全國軍公教人員生活津貼申請暨審核系統
- AF: 各機關學校用人費用管理資訊系統
- B3: 銜審公權人員資料查詢系統
- B6: PICS人事資訊系統服務網
- B6: PICS人事資訊系統客服網new
- C2: 人事資訊代碼系統

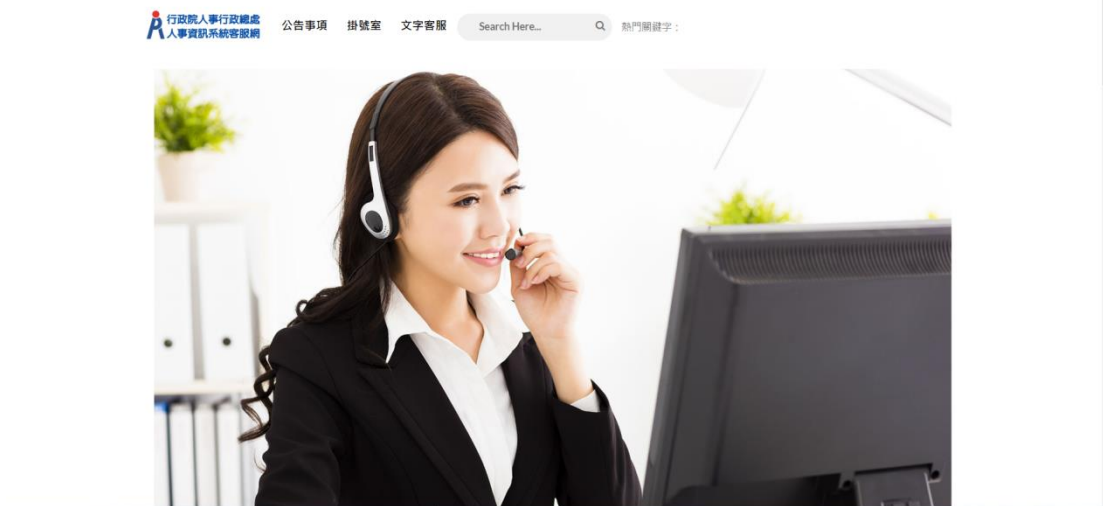
A. 人事資料填報及考核

B. 人事資料服務

- B3: 銜審公權人員資料查詢系統 (連結)
- B4: 訊息彙整平台 (連結)
- B6: PICS人事資訊系統服務網 (連結)
- 公務人員個人資料服務網(MyData) (連結)

3

上午 09:00 - 12:00 / 下午 14:00 - 17:00 02-2397-9108 登入說明 操作手冊 登出



2. 或直接至 PICS 首頁(<https://pics2.dgpa.gov.tw/Webhook>)，以人事服務網(eCPA)帳號密碼或自然人憑證/健保卡登入。



行政院人事行政總處
人事服務網

帳號密碼登入

帳號

密碼

登入 | 忘記密碼

※若有使用忘記密碼取得時，請務必先到 ECPA 人事服務網修改密碼後再重新登入此頁面。

自然人憑證登入/健保卡登入

密碼

登入 2

如果您為第一次登入或使用上有疑問，請先點選這裡



二、原人事資訊系統客服信箱 (pemis@dgpa.gov.tw) 自本(108)年 11 月 8 日起停用，如有各項人事資訊系統相關問題，請依前開方式登入 PICS 後，至該系統首頁「掛號室>線上掛號」反應問題，並至「掛號室>掛號查詢」查詢案件處理進度。

1. 線上掛號方式(共 3 種)：

(1)以人事服務網(eCPA)為單一簽入(如操作手冊第一點登入方式)，登入 PICS 系統後，使用「掛號室>線上掛號」。



(2)登入 WebHR，使用「業務指引/PICS 問題登錄」。



(3)登入 PICS 系統，點選「文字客服」後，選擇「2.線上掛號單」。



2.使用「掛號室>線上掛號」反應問題：

- (1)確認修改提問者辦公室電話及 Email 等基本資料。
- (2)選擇系統類別。
- (3)輸入問題主旨。
- (4)輸入問題說明。
- (5)選擇附件檔上傳。
- (6)上述 5 項資料確認無誤後，點選送出，出現送出成功訊息，完成線上掛號。

掛號室

線上掛號

辦公室電話及Email等資料有誤，請直接修改正確，或至eCPA/我的專區/個人資料修改，eCPA修改完成，下次線上掛號就會帶出正確個人資料。

線上掛號

掛號查詢

1 049-2359 #3C cp: i@dgpa.gov.tw

問題來源 問題 建議

2 系統類別

3 問題主旨*(限輸入200字以內) 輸入問題主旨

4 問題說明* 輸入問題說明

5 選擇檔案 反應問題可逐一選擇多個附件檔上傳

單一檔案上傳容量限制為4MB，總容量為10MB。

6 送出 回首頁

提問者基本資料、系統類別、問題主旨、問題說明及附件檔等內容確認後，點選送出，系統出現送出成功，就已完成線上掛號。

3. 使用「掛號室>掛號查詢」，查詢案件處理進度：

上午 09:00 - 12:00 / 下午 14:00 - 17:00 02-2397-9108 登入說明 操作手冊

行政院人事行政總處 公告事項 **掛號室** 文字客服 Search Here... 熱門關鍵字：

線上掛號

掛號查詢

掛號室

線上掛號

掛號查詢

掛號查詢

輸入收件序號或開始日期或結束日期等條件

-- 請輸入收件序號 --

開始日期 結束日期

查詢

點選查詢按鈕，系統會依據上述條件，顯示列出查詢結果資料。

查詢結果					
序號	收件序號	問題主旨	掛號日期	處理結果	檢視
1	201911H00001	test	108/11/05	已結案	檢視
2	201911M00006	test9	108/11/05	未結案	檢視
3	201911M00004	test04	108/11/05	未結案	檢視
4	201911M00003	test03	108/11/05	未結案	檢視
5	201911M00002	test02	108/11/05	未結案	檢視
6	201911M00001	test	108/11/05	未結案	檢視

點選檢視按鈕，可查看處理結果，包含回覆內容及回覆附件等資料。

三、本次 PICS 改版新增「文字客服」功能，讓使用者可透過文字與線上客服人員互動，以快速協助使用者解決問題。前開功能上線初期服務範圍暫以「獎勵令電子化」、「公務人員個人資料服務網(My Data)」、「DD：事求人機關徵才系統」及「DK：職缺應徵」為主，未來將視服務情形調整服務內容。若非上開人事資訊系統問題，請撥打人事資訊系統客服專線(02-23979108)或至 PICS 首頁「掛號室>線上掛號」反應。

1.使用「文字客服」功能，依下列步驟操作：

(1)進入文字客服出現系統提示“ 客服人員忙線中，請選擇繼續等候客服人員或其他” 請點選「1.繼續等候客服人員」。

行政院人事行政總處文字客服

系統提示

客服人員忙線中，請選擇繼續等候客服人員或其他。
服務範圍：「獎勵令電子化」、「公務人員個人資料服務網(My Data)」、「事求人機關徵才系統」及「職缺應徵」，非前開系統問題，請撥打客服專線(02-23979108)或至PICS首頁「掛號室>線上掛號」。

1. 繼續等候客服人員

2. 線上掛號單

3. 放棄等候，結束對話

08:58:55

請輸入您的問題，例如：查詢信箱容量

送出

最新資訊

常用連結

常見問題

檔案下載

智能客服

法規查詢

釋例查詢

全球資訊網

人事服務網

事求人

機關代碼查詢

接著出現系統提示 " 已為您轉接專員中，請您稍候，不要離開喔
~ " 。

The screenshot shows the PICS chat interface. At the top, there is a red header with the text "行政院人事行政總處文字客服" and a help icon. The main chat area contains a system message from "系統提示" at 17:00:29, which informs the user that a staff member is busy and provides options to continue waiting, hang up, or end the conversation. A "繼續等候客服人員" button is visible at 17:01:00. Below this, a message from "系統提示" at 17:01:51, highlighted with a red border, states that the user has been transferred to a specialist and asks them to wait. The right sidebar contains a "最新資訊" section with various service links like "常見問題", "檔案下載", "智能客服", "法規查詢", "釋例查詢", "全球資訊網", "人事服務網", "事求人", and "機關代碼查詢". At the bottom, there is a text input field with a placeholder "請輸入您的問題，例如：查詢信箱容量" and a "送出" button.

客服專員(人資小莉)上線服務時，會出現 " 哈囉，您好，很高興
為您服務！ " 。

This screenshot shows the PICS chat interface with a staff member's message. The system messages and transfer message from the previous screenshot are still visible. A new message from "人資小莉" at 17:01:50, highlighted with a red border, says "哈囉，您好，很高興為您服務！". The rest of the interface, including the sidebar and the input field at the bottom, remains the same as in the previous screenshot.

(2)請輸入您的問題，點選送出按鈕或按下<Enter>鍵。

行政院人事行政總處文字客服

1. 繼續等候客服人員
2. 線上掛號單
3. 放棄等候，結束對話

17:00:29

繼續等候客服人員
17:01:00

系統提示
17:01:00
已為您轉接專員中，請您稍候，不要離開囉~
服務範圍：「獎勵令電子化」、「公務人員個人資料服務網(My Data)」、「事求人機關徵才系統」及「職缺應徵」，非前開系統問題，請撥打客服專線(02-23979108)或至PICS首頁「掛號室>線上掛號」。

人資小明
17:01:50
哈囉，您好，很高興為您服務！

2 您好，有關人事服務網系統操作問題

送出

請輸入您的問題，點選送出按鈕或按下<Enter>鍵

最新資訊

常用連結

常見問題 檔案下載 智能客服
法規查詢 釋例查詢 全球資訊網
人事服務網 事求人 機關代碼查詢

(3)可開啟問題畫面圖檔進行上傳。

行政院人事行政總處文字客服

系統提示
17:01:00
已為您轉接專員中，請您稍候，不要離開囉~
服務範圍：「獎勵令電子化」、「公務人員個人資料服務網(My Data)」、「事求人機關徵才系統」及「職缺應徵」，非前開系統問題，請撥打客服專線(02-23979108)或至PICS首頁「掛號室>線上掛號」。

人資小明
17:01:50
哈囉，您好，很高興為您服務！

您好，有關人事服務網系統操作問題
17:04:34

請提供問題畫面，以利處理問題，謝謝。
17:07:22

3 可開啟問題畫面圖檔進行上傳

請輸入您的問題，例如：查詢信箱容量

送出

最新資訊

常用連結

常見問題 檔案下載 智能客服
法規查詢 釋例查詢 全球資訊網
人事服務網 事求人 機關代碼查詢

1. 「線上文字客服」畫面右方最新資訊，提供 9 種常用連結：

- (1)常見問題。
- (2)檔案下載。
- (3)智能客服。
- (4)法規查詢。
- (5)釋例查詢。
- (6)全球資訊網。
- (7)人事服務網。
- (8)事求人。
- (9)機關代碼查詢。



系統提示

已為您轉接專員中，請您稍候，不要離開囉~
服務範圍：「獎勵令電子化」、「公務人員個人資料服務網(My Data)」、「事求人機關徵才系統」及「職缺應徵」，非前開系統問題，請撥打客服專線(02-23979108)或至PICS首頁「掛號室>線上掛號」。

17:01:00



人資小莉

哈囉，您好，很高興為您服務！

17:01:50

您好，有關人事服務網系統操作問題

17:04:34



人資小莉

請提供問題畫面，以利處理問題，謝謝。

17:07:22



請輸入您的問題，例如：查詢信箱容量

送出

最新資訊

常用連結

- | | | |
|-----------|----------|------------|
|
常見問題 |
檔案下載 |
智能客服 |
|
法規查詢 |
釋例查詢 |
全球資訊網 |
|
人事服務網 |
事求人 |
機關代碼查詢 |