

# 東海大學職工教育訓練

(未完成實體課程參訓之同仁，皆需以「線上課程」進行補訓)

---

- 【公文寫作與實作】→ 請至「E等公務園」網站進行線上學習
- 【電話禮貌】→ 請至「台北E大」網站進行線上學習

2023/03/28 (二) 更新

# 【公文寫作與實作】

(未完成實體課程參訓之同仁，皆需以「線上課程」進行補訓)

---

- 請至「E等公務園」網站進行線上學習

# 【E等公務園】線上學習課程 (登入/加入會員)

- <https://elearn.hrd.gov.tw/mooc/index.php>



會員登入

2 若曾經使用過E等公務園  
請選擇登入方式

公務人員登入	一般民眾登入
人事服務網eCPA	我的e政府
我的e政府	facebook
facebook	Google+
Google+	Apple
Apple	<small>一般民眾如需要學習時數，請務必使用 我的e政府 進行註冊登入(請填寫正確身分證字號)。操作說明請參考 常見問題</small>

2 新會員第一次登入請看此 常見登入Q&A

若為初次登入，請按此

# 以「新會員第一次登入」& 「沒有“我的E政府”帳號」為解說範例：

3

本平臺將引導您進行第1次登入，請問您的身分別？

- 公務人員
- 一般民眾

下一步

返回前一頁

4

您是否需要線上學習時數證明(如教師研習時數、環境教育網)或自行列印學習證明？

- 是(需要驗證您的身分)
- 否

下一步

返回前一頁

5

因為您需要時數證明，必須驗證您的身分，您需使用【我的e政府】帳號登入，請問您是否有【我的e政府】帳號？

- 有【我的e政府】帳號
- 沒有【我的e政府】帳號

下一步

返回前一頁

6

請前往【我的e政府】加入會員，並選擇「一般會員」進行註冊  
(詳細說明請見我的e政府)

1. 如需學習時數證明，須完成以下2項任一項。如下：

- (1)於我的E政府上傳自然人憑證。
- (2)於我的E政府註冊會員時，務必填寫完整姓名跟身分證字號。

2. 於本平臺以 Google 或 Facebook 帳號登入，因無法識別身分，學習紀錄無法與我的e政府帳號進行合併。

如尚有其他 [我的e政府帳號]相關問題，請洽詢【我的e政府】

客服專線：02-2192-7111，如滿線無法接通，請多利用客服信箱：egov@service.gov.tw。

前往我的e政府註冊

返回前一頁

# 以「新會員第一次登入」&「沒有“我的E政府”帳號」為解說範例：

7

8

請填妥「會員註冊」所需相關資料

9

10

# 請至【我的E政府】重新登入，並開始進行線上學習課程

- <https://elearn.hrd.gov.tw/mooc/index.php>



# 請至【我的E政府】重新登入，並開始進行線上學習課程

- <https://elearn.hrd.gov.tw/mooc/index.php>

14

顯示個人姓名

15

可搜尋課程名稱  
公文寫作與實作

# 請至【我的E政府】重新登入，並開始進行線上學習課程

- 課程名稱：【公文寫作與實作】
- <https://elearn.hrd.gov.tw/info/10030006>

16

17

請依序上完課程

公務知能與行政技術

## 公文寫作與實作

主講人：沈西麟 講座

請點按左列選單開始課程

- ◆ 完成線上課程學習後，需至「評量區」完成「測驗/考試」。
- ◆ 通過測驗後，取得學習時數證明，請上傳至iLearn教學平台對應作業區，始算完成補訓。

# 請至【我的E政府】重新登入，並開始進行線上學習課程

- 課程名稱：【公文寫作與實作】
- <https://elearn.hrd.gov.tw/info/10030006>

16

17

18

請依序上完課程

公文寫作與實作

主講人：沈西麟 講座

請點按左列選單開始課程

- ◆ 完成線上課程學習後，需至「評量區」完成「測驗/考試」。
- ◆ 通過測驗後，取得學習時數證明，請上傳至iLearn教學平台對應作業區，始算完成補訓。

# 【電話禮貌】

(未完成實體課程參訓之同仁，皆需以「線上課程」進行補訓)

---

- 請至「台北E大」網站進行線上學習

# 【台北E大】線上學習課程 (登入/加入會員)

- <https://elearning.taipei/mpage/>



若曾經使用過「台北E大」，  
請輸入身分證字號及密碼  
以登入系統

若為初次使用，  
請直接按「註冊」  
先完成註冊

如果您需要申請e大帳號，請花1至2分鐘閱讀  
事項：

帳號無使用期限，可持續使用臺北e大  
成為台北通金質會員後，亦可取得e  
學習紀錄。

首次登入密碼由系統指派，請妥善留存  
登入後可自行修改密碼。

- 4.修改密碼路徑：登入後進入首頁>我的課程>學習紀錄>主選單個人資料>修改個人資料。
- 5.如果您忘記密碼，可點選e大帳號登入頁面的「忘記密碼」，系統會發送驗證信到您註冊時填寫的Email信箱。如您註冊時未填寫Email信箱無法收信，請洽客服專線。
- 6.有關註冊問題，歡迎洽客服專線協助，客服電話：02-29320212轉分機341 週一至週五 8:30至17:30，非上班時段請以網站留言。<[前往網站留言](#)>

# 以「新會員第一次登入」&「沒有“台北E大”帳號」為解說範例：

3

### 填寫註冊資訊

身分證字號：

姓名：

E-mail(請填寫正確的mail，可以透過「忘記密碼」功能修改密碼)：

請輸入「身分證字號」、「姓名」及「E-mail」進行註冊

4

您的密碼為：[ ] (預設密碼為小寫英文6碼+數字1碼組成)  
**【請妥善留存本頁的登入密碼，網頁關閉後無法重新開啟本頁】**

第一次登入密碼由系統指派，如您有修改密碼需求，請於登入後至首頁>我的課程>學習紀錄>個人資料頁面中，自行修改登入密碼。

5

6

### e大帳號登入

身分證字號： 顯示身分證

密碼： 顯示密碼

驗證碼： 2 9 3 8 4

請輸入 4 的預設密碼

請至【我的E政府】重新登入，並開始進行線上學習課程

您好，如果您需要申請e大帳號，請花1至2分鐘閱讀以下事項：

- 1.e大帳號無使用期限，可持續使用臺北e大服務。
- 2.當您成為台北通金質會員後，亦可取得e大帳號完成的學習紀錄。
- 3.第一次登入密碼由系統指派，請妥善留存，學員第一次登入後可自行修改密碼。
- 4.修改密碼路徑：登入後進入首頁>我的課程>學習紀錄>主選單個人資料>修改個人資料。
- 5.如果您忘記密碼，可點選e大帳號登入頁面的「忘記密碼」，系統會發送驗證信到您註冊時填寫的Email信箱。如您註冊時未填寫Email信箱無法收信，請洽客服專線。
- 6.有關註冊問題，歡迎洽客服專線協助，客服電話：02-29320212轉分機341 週一至週五 8:30至17:30，非上班時段請以網站留言。[<前往網站留言>](#)

- 我的學習紀錄
- 3.第一次登入密碼由系統指派，請妥善留存，學員第一次登入後可自行修改密碼。
  - 4.修改密碼路徑：登入後進入首頁>我的課程>學習紀錄>主選單個人資料>修改個人資料。
  - 5.如果您忘記密碼，可點選e大帳號登入頁面的「忘記密碼」，系統會發送驗證信到您註冊時填寫的Email信箱。如您註冊時未填寫Email信箱無法收信，請洽客服專線。
  - 6.有關註冊問題，歡迎洽客服專線協助，客服電話：02-29320212轉分機341 週一至週五 8:30至17:30，非上班時段請以網站留言。[<前往網站留言>](#)

# 請至【台北E大】重新登入，並開始進行線上學習課程

7



可搜尋課程名稱

電話禮貌



8

課程名稱:

為民服務電話禮貌教育訓練

課程簡介:

本課程邀請鍾惠玲、陳順穆講師說明為民服務電話禮貌教育訓練。內容包括：電話服務的禮儀、說話的要訣、抱怨電話的處理技巧、電話服務的評測等。期望能幫助大家更了解為民服務電話禮貌。其他更精采的內容，歡迎繼續觀看！

終身學習入口網類別(類別代碼):

機關業務知識訓練(具專業訓練性質)-普通行政[12]

課程目標:

透過本課程讓學員了解為民服務電話禮貌教育訓練，對為民服務電話禮貌教育訓練有更深入的認識與體會。

課程大綱:

- 一、電話服務的禮儀
- 二、說話的要訣
- 三、抱怨電話的處理技巧
- 四、電話服務的評測

其他注意事項:

建議螢幕解析度為1024\*768；**本課程為臺北市政府公務人員內部訓練課程，僅供公務人員選讀。**

講師:

鍾惠玲、陳順穆

學習認證資訊:

全數閱讀完成課程，核發學習時數認證2小時。

備註:

**本課程為臺北市政府公務人員內部訓練課程，僅供公務人員選讀。**

報名課程

9

10

您的課程:

- 為民服務電話禮貌教育訓練

已報名成功

繼續選課

上課去

雖然「備註」寫說：本課程僅供公務人員選讀，但已測試過，非公務人員帳號亦可進行線上課程學習&完成測驗，請放心報名課程 ☺

# 請至【台北E大】重新登入，並開始進行線上學習課程



11

完成條件為:閱讀時間達120分鐘以上

請點選此，開始進行影片觀看

可下載課程簡報 (PDF檔)

課程簡報

課程進度

課程管理

將我從 為民服務電話禮貌教育訓練 課程中退選

成績



12

為民服務電話禮貌教育訓練

離開時必按!

全部課程

## 環境偵測

學習本課程前，請先確認本課程所需使用之軟體設定喔!

項目	進階設定	您的設定	檢測結果	改善
作業系統	Windows XP以上版本	Windows 10	○	--
網頁瀏覽器	IE 9以上或其他現代瀏覽器	Chrome	○	--
螢幕解析度	1024 x 768 以上	2048 x 1152	○	--
螢幕色彩	16位元高彩以上	32 位元全彩	○	--
Javascript	支援	支援	○	--
Java	支援	支援	○	--
Cookie	支援	支援	○	--
PDF文件閱讀器	支援	支援	○	--

請先確認：環境設定，以利進行線上課程學習

請至【台北E大】重新登入，並開始進行線上學習課程

為民服務電話禮貌教育訓練

離開時必按！

回到我的課程 離開課程 課程滿意度問卷

客服中心 畫面截圖

全部隱藏

課程資訊

為民服務電話禮貌教育訓練

環境偵測

課程開始

一、電話服務的禮儀

二、說話的要訣

三、抱怨電話的處理技巧

四、電話服務的評測

小試身手

13

請依序上完課程

為民服務電話禮貌教育訓練

講師：鍾惠玲、陳順穆

2021年11月份製作

◆ 完成線上課程學習後，需完成「小試身手」。

請至【台北E大】重新登入，並開始進行線上學習課程

15

回到我的課程

為民服務電話禮貌教育訓練

離開時必按！

回到我的課程 離開課程 課程滿意度問卷

客服中心 畫面截圖

為民服務電話禮貌教育訓練

環境偵測

課程開始

一、電話服務的禮儀

二、說話的要訣

三、抱怨電話的處理技巧

四、電話服務的評測

小試身手

全部隱藏

為民服務電話禮貌教育訓練

課程資訊

恭喜你！成功過關！

答對 5 題 答錯 0 題

成績 100

重新挑戰

csh帳號測試版

14

◆ 完成線上課程學習後，需完成「小試身手」。請截圖！！

因測試過，非公務人員之帳號無法列印時數證明，請務必先截圖，以作為「完成參訓資料 1」。

# 請至【台北E大】重新登入，並開始進行線上學習課程

16

課程作業規定

- 1. 選課：每門課程開設一期全年班，自 1 月 1 日或開課日起，至 12 月 31 日止，開放學員隨時選課。課程開放後由學員自由選課，隨報隨上，選課當日即可登入「我的課程」上課去。
- 2. 異動：課程一經報名選課，且有時數則概不受理異動申請。

請選擇年度

課程： 全部  已完成  未完成

顯示： 精簡模式  完整模式

身分證不隱碼

課程名稱	開課狀態	報名日期	修課時間	認證時數	測驗成績	完成測驗日期	問卷	課程完成與否	列印證明全選
為民服務電話禮貌教育訓練	開課中	2023-03-27	27分23秒	2	-	-	立即前往	未完成	<input type="checkbox"/>

已報名課程總時數:2小時 已完成課程總時數:小時  
已上傳認證時數總時數  
行政院人事行政總處: 0 小時  
環境教育終身學習網: 0 小時  
全國教師在職進修網: 0 小時

因測試過，非公務人員之帳號無法列印時數證明，請務必先截圖，以作為「完成參訓資料 2」。

# 請至【台北E大】重新登入，並開始進行線上學習課程

課程作業規定

- 1. 選課：每門課程開設一期全年班，自 1 月 1 日或開課日起，至 12 月 31 日止，開放學員隨時選課。課程開放後由學員自由選課，隨報隨上，選課當日即可登入「我的課程」上課去。
- 2. 異動：課程一經報名選課，且有時數則概不受理異動申請。

請選擇年度

課程： 全部  已完成  未完成

課程名稱

顯示： 精簡模式  完整模式

每頁顯示10筆

課程名稱	開課狀態	報名日期	修課時間	認證時數	測驗成績	完成測驗日期	問卷	課程完成與否	列印證明
為民服務電話禮貌教育訓練	開課中	2023-03-27	27分23秒	2	100	112/03/27	前往	已完成	<input type="button" value="列印證明"/>

已報名課程總時數:2小時 已完成課程總時數:小時  
已上傳認證時數總時數  
行政院人事行政總處: 0 小時  
環境教育終身學習網: 0 小時  
全國教師在職進修網: 0 小時

**16**

**csh帳號測試版**

符合以下項目，即可列印證書：

1. 符合閱讀時數 (達120分鐘以上)
2. 完成測驗

→ 可取得研習時數的證明



◆ 請將研習時數證書，上傳至iLearn教學平台對應作業區，始算完成補訓。

# 恭喜完訓！

---

