

考試院第 11 屆第 51 次會議考選部重要業務報告

民國 98 年 9 月 10 日

壹、考選行政

國家考試網路報名辦理情形

為達國家考試便民之高滿意度服務指標，有效提升考試報名服務整體品質，本部於 95 年 2 月起全面推動國家考試網路報名服務，截至目前，98 年舉辦之考試已逾 42 萬人次採用網路報名，占總報名比例 72.15%（詳如附圖），會員人數累計超過 59 萬人。若以每件網路報名可節省 100 元之應考人支出及社會成本，目前每年約可收 4,000 萬元以上之成本效益，成果顯著。謹將本部採行之相關配套措施及辦理情形說明如下：

- 一、結合 e 管家主動式服務：97 年 11 月網路報名系統正式結合電子化政府之 e 管家服務，截至本（98）年 8 月 31 日止，國家考試應考人註冊成為 e 管家會員人數逾 1.3 萬人，並提供報名期間、繳款結果、報名收件、退補件、審查結果、入場證寄發、試區查詢、考試日期、放榜時間等主動式通知與提醒之貼心服務。
- 二、整合政府與民間服務資源：98 年 3 月完成政府機關（教育部等 6 個部會及全國 25 個縣市政府）網路服務點調查，公布全國村里辦公處、公立圖書館、數位機會中心、教會等共 1,239 個據點，除加強對資訊弱勢民眾之服務，解決民眾無上網或印表設備等線上報名問題外，並提供未加密報名書表格式，方便民眾利用超商 i-bon 列印服務。
- 三、強化考試報名費多元代收機制：持續辦理考試報名費多元代收機制，除推動繳款單簡併、增辦退費統計作業、

檔案傳輸介面整合及日期碼擴增等事宜，並整合電子化政府全國繳費平台，增建 Web ATM 繳款通路，便利民眾繳交報名費用。

- 四、辦理網路報名服務滿意度問卷調查：98 年 6 月針對 4 至 6 月份採用網路報考國家考試之應考人共 24 萬人，透過發送電子郵件通知，進行網路問卷填寫，共回收有效問卷 4.5 萬份，回收率 18.75%；問卷內容包含相關服務滿意度、使用之設備、場所及應改善事項等，期主動瞭解應考人之需求，俾精進報名網站服務品質；本次調查平均滿意度達 95%。
- 五、擴充網路報名應用系統功能：98 年 7 月底完成網路報名系統擴充暨效能調校作業，除提高現行國家考試網路報名系統之穩定性與服務效能外，應用系統並採分流機制設計及虛擬主機技術，以有效分擔線上報名平台之負荷與流量。
- 六、建置網路報名新站：98 年 8 月啟用網路報名新站（位於桃園龍潭渴望園區），運用最新資訊服務技術，強化現行整體服務架構，提供線上報名服務分流管理機制及緊急災難備援中心，以提升網路報名系統運作效能、穩定性與安全性，俾達成網路報名全年服務不中斷目標。
- 七、擴展資訊安全施作範圍：網路報名系統業於 95 年 5 月取得 ISO/IEC 27001 國際資訊安全證照，除加強網路報名系統安全強度，增進應考人使用信心外，並配合 3 年證照適用期限與報名新站之建置，預定於 98 年 11 月再次取得該項認證，擴大施作範圍。
- 八、推動國家考試網路報名單軌作業：依據本部中程施政計畫之績效目標「加速推動網路報名單軌作業，提昇試務

e化成效」，98年截至目前已開放22項考試使用網路報名，其中公務人員高等考試一級暨二級、專技人員高等考試建築師、技師考試等11項考試更全面採行網路報名單軌作業。(詳如附表)

九、未來為持續提供應考人優質服務，符合社會期待，本部將朝全面採網路報名、支援應考資格審查、國考帳戶及無紙化報名等方向持續努力。