

目錄服務系統整合案常見問題集

更新日期：110年6月4日

壹、員工愛上網帳號對應 TPEAD 帳號(單一帳號)綁定

1. 甚麼是“員工愛上網帳號對應 TPEAD 帳號綁定作業”？

用戶具備帳號有三種情況

- a. 用戶有員工愛上網帳號，也有 TPEAD 帳號：需要完成綁定作業
- b. 用戶有員工愛上網帳號，沒有 TPEAD 帳號：不需要完成綁定作業
- c. 用戶沒有員工愛上網帳號，有 TPEAD 帳號：不需要完成綁定作業

把用戶的員工愛上網帳號與用戶的 TPEAD 帳號進行關聯，此為員工愛上網帳號對應 TPEAD 帳號綁定作業

2. 為何要進行綁定作業？

- a. 本府持續推行單一帳號整併作業(帳號演進過程為：員工愛上網帳號->TPEAD 帳號->單一帳號)，用戶未來將可以透過單一帳號來存取本府已加入此單一簽入認證機制之相關應用系統(如公文、差勤、電子信箱)。
- b. 現行用戶同時具備員工愛上網帳號、TPEAD 帳號，此階段的工作是將員工愛上網帳號與 TPEAD 帳號進行關聯。
- c. 待人員與組織管理系統及資訊使用者管理資料庫上線後，未來會視情況分批將用戶原有 TPEAD 帳號(如 GEAA-012686)更名為單一帳號格式(如 ab1234)。

3. 哪些機關員工愛上網帳號需要進行綁定作業？

- a. 機關有加入本府目錄服務系統(TPEAD)，個人電腦開機需要輸入本府目錄服務帳號(TPEAD 帳號)，則需要進行員工愛上網帳號對應 TPEAD 帳號綁定作業。
- b. 以下機關人員多數沒有 TPEAD 帳號，因此不需要進行綁定作業，可由系統代建代綁。
 - i. 自建目錄服務系統：如衛生局、警察局等。
 - ii. 無自建目錄服務系統，且未加入本府目錄服務系統(TPEAD)：如學校、少數府外機關。

4. TPEAD 帳號的主要用途是？

- a. 個人電腦管控：已加入本府目錄服務的機關，此帳號可用來登入個人電腦。
- b. 密碼統一管控：TPEAD 帳號更名單一帳號後，用戶僅需記憶1組帳號密碼。
- c. 單一認證管控：單一帳號、單一簽入、通行已加入此認證機制之相關應用系統(如公文、差勤、電子信箱)。

5. 個別用戶如何進行綁定作業？

登入電子認證平臺(<https://login.gov.taipei>)，點選 常用選單 -> 電子認證 -> 重新綁定 TPEAD 帳號。系統會提示分別輸入員工愛上網帳號與 TPEAD 帳號，即可完成綁定作業。

6. 我有兩個員工愛上網帳號，只有一個 TPEAD 帳號，該如何進行？

每個員工愛上網帳號僅能對應一個 TPEAD 帳號，請將主要員工愛上網帳號完成與 TPEAD 帳號綁定，系統會針對另一個未完成綁定的員工愛上網帳號，建立對應的 TPEAD 帳號。

7. 我們是屬於學校單位，沒有 TPEAD 帳號，為何綁定率會有九成以上？

針對已知未加入本府目錄服務的機關，已於 110年2 月針對員工愛上網帳號建立對應的 TPEAD 帳號(代建代綁)。在上線之前，會再次針對未完成 TPEAD 帳號綁定的員工愛上網帳號，建立對應的 TPEAD 帳號。

8. 有些同仁有員工愛上網帳號但沒有 TPEAD 帳號，綁定時選擇沒有 TPEAD 帳號，但這樣是否會被記入未綁定？

是，只要員工愛上網帳號沒有 TPEAD 帳號，就是屬於未綁定。當 3月20日後，會針對未綁定 TPEAD 帳號，統一建立對應的 TPEAD 帳號。

9. 是不是人員有員工愛上網帳號，就需要建立 TPEAD 帳號，且完成綁定呢？

僅需要針對「用戶有員工愛上網帳號，也有 TPEAD 帳號」此類人員須確認完成綁定作業。於 3月20日後，會針對所有未完成綁定作業的員工愛上網帳號，建立對應的 TPEAD 帳號，並完成綁定作業。

10. 機關綁定率是否要達 100% 才算完全綁定。

- a. 每個人員之員工愛上網帳號都需要具備 TPEAD 帳號，否則未來系統上線後(員工愛上網下線)，無 TPEAD 帳號者將無法登入電子認證系統。
- b. 機關可參考綁定率，研判未來上線後(員工愛上網下線)可能會有那些人員無法登入。此類人員可請機關之人員與組織管理系統機關管理員協助建立帳號及人員資料。

11. 若人員有員工愛上網帳號與 TPEAD 帳號，卻沒有完成綁定，會造成甚麼影響？

系統會針對未完成綁定作業的員工愛上網帳號，建立對應的 TPEAD 帳號，此時有可能就會多建立一個 TPEAD 帳號。待系統上線後，用戶仍需決定該採用哪一組 TPEAD 帳號做為登入使用。

備註：人員與組織管理系統僅會針對具備身分證的員工愛上網帳號來建立 TPEAD

帳號，而不會針對公用帳號 (無有效身分證字號) 來建立 TPEAD 帳號。

12. 有些帳號在員工愛上網已設定停用，但在人員與組織管理系統內還是啟用狀態，這部分是否未同步，所以要再自行設定停用？

不用，上線前會統一異動已停用的人員狀態。

13. 如果是公用帳號 (無有效的身分證號)，那該如何處理？

於3月20日之後代建代綁之 TPEAD 帳號，並不包含無有效身分證號之員工愛上網帳號，這類員工愛上網帳號(如公用帳號、業務帳號)未來將無法登入電子認證系統，請儘早依業務用途轉換至對應之承辦人員帳號及設定相關應用系統使用權限。

備註：單一帳號係供人員專用，採一人一號、單一編號、終身不變，每個單一帳號都應該對應實際的使用人員 (系統根據用戶身分證號隨機產生一組唯一之單一帳號)，因此不應採用公用帳號。

14. 公用帳號作為業務收信使用，是否也須執行帳號綁定？

方式一: 公用帳號僅用做機關業務收發電子郵件者，可保留電子郵件帳號，能夠單獨登入本府員工電子信箱 (<https://mail.taipei.gov.tw>)，無需使用單一帳號登入電子認證系統再單一簽入至員工電子信箱(即無需綁定)。

貳、電子認證-用戶登入

1. 我可以**使用那些帳號**登入電子認證平臺？

- a. 用戶可以使用**員工愛上網帳號**登入，當系統上線後(員工愛上網下線)，僅能使用**TPEAD 帳號**登入。
- b. 若用戶已經完成 TPEAD 帳號綁定，可以使用**TPEAD 帳號**登入。
- c. 未來當完成 TPEAD 帳號更名為單一帳號後，用戶僅可使用**單一帳號**登入。

2. 我可以**使用那些密碼**登入電子認證平臺？

- a. 用戶可以使用**員工愛上網密碼**登入(未來會停止支援 員工愛上網密碼)。
- b. 若用戶已經完成 TPEAD 帳號綁定，即可使用**TPEAD 帳號密碼**登入。

參、電子認證-密碼變更

1. 個人用戶如何變更個人密碼?

登入電子認證平臺


方式一：常用選單 -> 電子認證 -> 變更密碼

方式二：點選 右上方齒輪 -> 變更密碼


2. 機關管理員如何變更機關之用戶密碼?

登入電子認證平臺

方式一：系統管理 -> WebAD 管理系統，找到用戶帳號，點擊最右側之**設定密碼欄**

位圖示 ，進行密碼變更。

方式二：系統管理 -> 人員與組織管理系統，找到用戶帳號，點擊最右側之**密碼欄位**

圖示 ，進行密碼變更。

備註：

一、用戶若具有本府電子郵件帳號(@mail.taipei.gov.tw)，亦會同步變更電子郵件密碼。

二、用戶需完成 TPEAD 帳號綁定作業，系統才能變更 TPEAD 帳號密碼。

三、此作業不會變用戶之員工愛上網密碼。

四、密碼長度至少8碼以上、包含英數字大小寫及特殊符號，且不得為弱密碼。

3. 密碼變更會變更那些密碼?

a. 若此員工愛上網帳號有完成 TPEAD 帳號綁定，會變更 TPEAD 帳號密碼。

b. 若此員工愛上網帳號與本府電子郵件帳號同名(如 xxx@mail.taipei.gov.tw)，會同步變更電子郵件密碼。

備註：密碼變更不會變更員工愛上網的密碼。

4. 個人用戶如何進行忘記密碼?

用戶需要完成**自然人憑證綁定**後，才可透過**自然人憑證**來進行忘記密碼程序。

若用戶未完成**自然人憑證綁定**，請聯繫機關管理人員來進行密碼變更。

請機關管理員告知用戶先完成**自然人憑證綁定**。

肆、人員與組織管理系統-人員異動作業

1. 機關管理人員何時可使用「機關人員職務管理」進行人員異動？

系統上線(員工愛上網下線)，機關管理員即可使用「機關人員職務管理」進行人員異動作業。

備註：目前系統尚未上線(員工愛上網尚未下線)時，人員與組織管理系統之人員帳號及資料係每小時自員工愛上網讀取及匯入，並同步至本府目錄服務系統(TPEAD)，機關管理員請勿於人員與組織管理系統內自建人員帳號，避免造成帳號錯亂。

伍、其他常見問題

1. 「TPEAD 帳號」後四碼不是我的身分證號後四碼。

目前單一帳號編碼係由系統隨機產生一組唯一的編號(不重複且為人員專用)，不以身分證後4碼為規則。

現行 TPEAD 帳號尚未全面更換為單一帳號格式，若是由系統代建代綁(人員有員工愛上網帳號但無 TPEAD 帳號者)，則系統會自動建立 TPEAD 帳號為單一帳號(即未來不用再做 TPEAD 帳號更名為單一帳號步驟)。

2. 員工愛上網已建立同仁資料，但單一帳號、TPEAD、市府信箱為空的

由於「員工愛上網」、「人員與組織管理系統」、「員工電子信箱」是不同的系統，所以人員資料同步是每一小時同步一次，並非即時的異動，另外考慮到異動的資料量過多的情況，每次同步完成的時間不太相同，請稍加耐心等待，若超過兩小時仍未產生，請透過「資訊報修」機制反映，系統路徑：「員工愛上網行動版」->「資訊報修」或逕洽1999轉8585資訊客服專線。



3. 如何申請機關管理員權限

目前有兩種機關管理員權限(人員與組織管理系統、AD 管理系統)，採線上申請：員工愛上網->行政作業->數位表單整合平臺->新增表單->資訊局表單->網域管理權限，須註明是申請哪一種機關管理員。

- a. 人員與組織管理系統：管理機關人員與組織之資料及帳號(TPEAD 人員帳號)。
- b. AD 管理系統(WebAD)：管理機關之帳號(TPEAD 系統帳號、服務帳號)、AD 群組(如：雲端檔案櫃)。

4. 機關基本資訊維護

登入電子認證平臺(須具備人員與組織管理系統機關管理員權限)

- a. 資訊服務 -> 帳號管理系統 -> 應用模組 -> 機關基本資料維護。
- b. 點擊畫面右上角的九宮格選擇『機關單位管理』。
- c. 列表會顯示您可以管理的機關單位，點擊動作進入檢視頁。
- d. 在要異動的資訊區塊左下角點編輯進行修改。

陸、自然人憑證綁定問題

1. 自然人憑證姓名不符

因人員帳號資料係由員工愛上網同步匯入，故請先確認員工愛上網帳號姓名是否與自然人憑證姓名相同，若不相同，請洽貴機關的員工愛上網機關管理員協助修改員工愛上網的姓名資料，並等一小時同步後，再登入電子認證平臺確認姓名是否有成功的異動，確認兩邊都有異動成功後，再進行綁定。

2. 自然人身分證不符

遇到此問題請由本文最後一個章節「問題反映管道」反映。

柒、電子認證問題

1. 新版電子認證網頁找不到 XXXX 應用系統

這問題屬於權限問題，如果看不到可以向資訊局電子認證平臺申請。

捌、無法登入電子認證的幾種情況

1. 帳號密碼錯誤

請先確認帳號密碼是否有誤，建議先把帳號密碼輸入到記事本中用複製貼上的方式進行登入，如果發現還是無法登入的情況，請確認你的帳號是否是剛在員工愛上網建立的帳號，如果是剛建立的帳號需要等待一個小時至人員資料同步後才可以進行登入。

2. 此帳號停用中

請向機關管理員確認員工愛上網帳號及 TPEAD 帳號是否是停用的狀態，如果是停用的狀態，請向貴機關的員工愛上網機關管理員進行啟用的申請，員工愛上網帳號啟用一小時等待同步後就可以登入了。

3. 此帳號鎖定中

請確認你的員工愛上網帳號及 TPEAD 帳號沒有遭到鎖定，如果遭到鎖定，可以耐心等待15分鐘等待自動解鎖，如果比較緊急的情況請向貴機關之員工愛上網機關管理員或 TPEAD 機關管理員管理者幫你解鎖。

玖、線上文件

1. 線上文件位置

登入電子認證平臺

- a. 資訊服務 -> 帳號管理系統 -> 應用模組 -> 文件管理。

拾、問題反映管道

1. 線上報修

「員工愛上網行動版」->「資訊報修」或逕洽**1999轉8585**資訊客服專線。

2. 駐點廠商

廠商聯絡方式如下：

- c. 張先生(25991266分機274)·電子信箱：rex.chang@hgiga.com
- d. 林先生(25991266分機264)·電子信箱：arthur.lin@hgiga.com
- e. 客服團隊電子信箱：service.tcgdoit@hgiga.com

3. 承辦單位

承辦人員聯絡方式如下：

- a. 洪先生(1999分機2865)·電子信箱：ic-jyh@mail.tapei.gov.tw
- b. 季先生(1999分機2913或分機59810)·電子信箱：ic-patrick@mail.tapei.tw