



# CBA 系統諮詢新動能 邁向 資訊協作新展望

行政院主計總處統籌辦理地方政府歲計會計系統諮詢整合服務，協助地方政府使用共用性系統如期如質完成相關業務，並藉以增進系統服務品質與效能。另隨著資通科技發展，導入智能客服及數位學習，並由各地方政府落實分層諮詢服務機制，共創優質主計資訊協作平臺。

蕭志浩（行政院主計總處主計資訊處設計師）

## 壹、前言

行政院主計總處（以下簡稱主計總處）為推廣各級地方政府導入使用地方政府歲計會計資訊管理系統（以下簡稱 CBA 系統），統籌辦理地方政府歲計會計系統諮詢整合服務（以下簡稱地方歲會計諮詢服務），協助使用者排除系統操作問題、分析彙整常見問題、製作線上學習檔案及提供系統操作訓練服務。自地方歲會計諮詢服務開辦以來，在 CBA 系統因應會計規制訂修，服務對象擴增至

全國各級地方公務機關，以及整合諮詢服務單一窗口，納入特種基金歲計會計資訊管理系統（以下簡稱 SBA 系統）等階段都擔任承先啓後的重要角色，支援地方主計人員順利接軌會計新制與面臨數位轉型之挑戰。接續順應資通科技的演進，導入智能客服多元機制，陸續豐富自主服務與學習資源，並推動各地方政府落實業務分層諮詢服務機制，經由主計總處與各地方政府協作下，將諮詢服務成為使用 CBA 系統的好幫手，進而優化系統的使用體驗。

## 貳、服務簡介

為協助各地方政府順利使用 CBA 系統，主計總處統籌辦理地方歲會計諮詢服務專案，成立地方歲會計客服中心，配置諮詢專線由專業客服人員提供系統操作諮詢服務；又為完善全方位服務，亦提供電話語音留言、傳真、電子郵件及客服資訊系統等多元諮詢服務管道；同時就日常與使用者之詢答內容，彙整常見問題集與製作線上學習檔案供使用者自主運用，另再連結前端使用者的

回饋意見，提供主計總處後端精進 CBA 系統功能建議，得以建構良善的服務循環，並成爲優化使用者體驗服務的要件。配合系統推廣作業，至 112 年服務對象已涵蓋 22 市縣及 204 鄉鎮市，服務機關達 1,300 餘家，包含 CBA 市縣系統、

CBA 鄉鎮市系統、簽核檔管系統及軟體攤銷系統等 4 個系統（圖 1），並觀察自 101 年以來歷年諮詢服務情形（圖 2），其中 108 至 110 年間，因推廣鄉鎮市系統及因應會計新制推動，諮詢服務量均有明顯增加。地方歲會計諮詢服務專案

所需費用現採使用者付費原則，由使用市縣共同分攤支付。爲利地方政府編列預算，主計總處每年依系統推廣狀況及前一年度諮詢服務情形，檢核評估下年度所需服務量能；以 112 年下半年開始籌辦 113 年度專案爲例，係依 111 年 7 月至 112 年 6 月期間每月平均諮詢量 1,946 件、每件通話及處理平均時間約 25 分鐘，尖峰作業期（1、2、3、12 月）單月高達 3,040 件進行評估，加上考量歲計會計尖峰作業期案件量增加需要，113 年仍維持 112 年之 7 線諮詢專線，以滿足使用者諮詢服務需求。

圖 1 服務系統範圍



資料來源：主計總處主計資訊處。

圖 2 歷年諮詢服務數量及電話服務線數統計



說明：112 年服務數量以 112 年 1 至 11 月平均值進行估算。  
資料來源：主計總處主計資訊處。

## 參、推動成效

### 一、善用諮詢統計分析，優化服務模式

主計總處透過地方歲會計諮詢服務完成之服務數量、明細資料及相關工作報表進行統計分析，篩檢使用者多次諮詢項目或長時間諮詢之內容，從中分析彙整常見問題集，提供使用者在撥打電話前，即可初步排除所遇問題或自主取得輔助資訊解決，以減少相同問題

# 論述》管理 · 資訊

之諮詢案件量，並透過蒐整系統功能之優化建議，辦理 CBA 系統精進作業；另提供各地方政府從統計數據增減趨勢，瞭解所屬機關同仁之系統操作能力，以預為規劃人員訓練課程，滿足職務異動或新進人員需求。由年度服務數量比較圖（圖 3）可明顯看出，透過諮詢服務所帶動的持續優化循環，確實彰顯降低諮詢量的成效。

## 二、建置線上學習資源，邁向數位微學習

地方歲會計諮詢服務在過往雖以電話諮詢服務為大宗，但在主計總處努力充實資源下，持續建置線上學習檔案及主題式教學課程影片等數位微學習，

躍升成為服務重要的一環。將線上學習檔案放置於系統供使用者隨時下載運用，而主題式教學課程影片則整合至「e 等公務園」，以利因應業務需求，不受時空限制，隨時主動學習。另因應資通科技快速發展及近年疫情催化下，掀起遠距教學及線上課程等數位浪潮，主計總處於 112 年推動市縣「會計月報電子化傳簽試辦作業」時，即響應並製作相關會計月報產製、檢核及傳簽遞送等系統操作說明之線上課程，供各市縣可依需求及時取得，讓業務推動增添優質的數位利器。

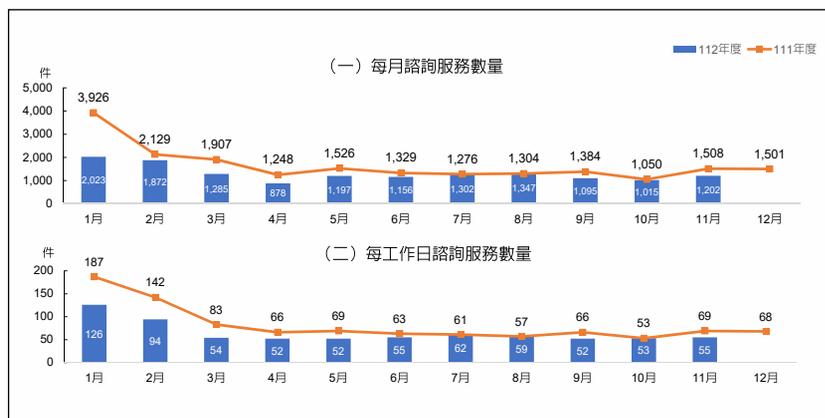
## 三、訂定諮詢服務水準，精進服務品質

主計總處為增進系統服務品質及效能，訂定電話諮詢服務水準（SLA）衡量服務績效目標，並定期就達成結果檢討改進，例如為維持諮詢電話服務管道暢通，並降低電話掛斷率時，進一步檢視較長時間的諮詢問題內容及處理情形，做為後續優化系統功能，或調整每通電話諮詢時間上限之參考依據。另關於諮詢客戶滿意度未達滿意部分，亦逐一瞭解檢討諮詢服務情形，以提升諮詢服務品質與客戶滿意度。觀察 112 年成果（下頁附表），SLA 均符合服務要求，且無論在一般、尖峰作業期或遇有特殊作業狀況（如疫情期間仍須配合防疫措施提供服務），均透過主計總處與各地方政府之相互協調合作，體現主計一家親精神，讓各項服務皆能符合服務水準及持續精進。

## 四、整合地方歲會計諮詢服務窗口，提升服務便捷性

除前開所列地方歲會計諮詢服務系統範圍外，尚有主計總處提供地方政府使用之相關

圖 3 年度諮詢服務數量比較



說明：112 年 12 月尚未統計。  
資料來源：主計總處主計資訊處。

共用性系統，亦可配套規劃納入服務標的，達成整合地方歲會計諮詢服務單一窗口模式，便捷化服務途徑，因此 112 年增加 5 直轄市使用 SBA 系統諮詢服務試辦，並於 113 年將使用 SBA 系統之地方政府使用者全數納入，以充分運用地方歲會計諮詢機制，優化整體服務量能。

## 五、導入智能客服，增進系統服務效率

隨著 AI 資訊技術演進，及因應地方歲會計諮詢服務範圍逐步擴展，CBA 系統為降低人工諮詢服務需求，並建立使用者自主協助機制，主計總處蒐整歷年常見問題集，透

過所建置的智能客服系統，於 112 年先行導入使用者辦理預算執行作業（如：預算控管之簽證付作業、動支統籌經費申請……等）之協助服務，並依據使用者回饋意見及系統點擊數等統計資訊，持續充實問題集及調校問答精準度，奠定智能客服之發展基礎。

## 肆、未來展望

### 一、落實分層服務機制，增進諮詢效能

各地方政府與主計總處協作辦理歲會計諮詢整合服務，透過彼此聯絡窗口聯繫，並辦理相關事務溝通協調，包含系統問題提報、需求申請與協議

規劃系統教育訓練服務內容等作業，因此，繼續維持窗口聯繫與協作密度，是雙方重要任務，將有助於提升地方歲會計諮詢服務效能。另人員遇到業務或系統問題時，先依循分層諮詢服務機制，與同級機關人員進行橫向溝通及研討，再由主管機關、主計處逐層往上將問題收斂、綜整及說明，若仍無法排除所遇之系統問題時，再電洽主計總處諮詢服務進行協助。因此透過該分層諮詢服務機制，才有利於地方政府內部橫向溝通與精準解決問題。

### 二、建構學習資源庫及回饋機制，提升學習質與量

透過系統化錄製主題式教學課程影片（下頁圖 4），持續充實學習資源庫，可供系統使用者依實際業務需求自主學習；另為能瞭解學習資源成效，規劃建立學習成果及意見回饋機制，了解使用者對於影音學習的接受度和實際應用情況後，做為調整教學內容之參考，並透過意見回饋，持續提升影音學習的質量和效益。

附表 地方歲會計諮詢服務 SLA 指標及成果

單位：%

SLA 項目	指標值	112 年 SLA 平均值 <sup>註</sup>	
		一般作業期	尖峰作業期
每月 20 秒接聽率	一般：≥ 90 尖峰：≥ 85	100	100
每月掛斷率	一般：≤ 4 尖峰：≤ 5	0.14	0.5
每月電話回撥率	≤ 85	36.93	28.93
每月電話諮詢服務完成率	一般：≥ 90 尖峰：≥ 85	99.64	99.61
諮詢客戶滿意度	一般：≥ 90 尖峰：≥ 85	99.45	99.02

註：主計總處地方歲會計諮詢服務 112 年 1 月至 9 月服務績效，尖峰作業期為辦理年度開關帳及決算作業期間（約每年 1~3、12 月）。  
資料來源：主計總處主計資訊處。

# 論述》管理·資訊

## 三、持續萃取諮詢服務資料，擴展智能客服

延續 112 年 CBA 系統智能客服之部分功能服務，113 年規劃投入更多資源辦理服務

資料之萃取處理，逐步將 CBA 系統各項作業功能納入智能客服範圍，有效處理常見和重複性問題，提高諮詢服務回應速度。主計總處亦將日益轉介引導、透過系統公告與公文書宣導，請使用者遇有問題時，先行運用智能客服進行排除及自主協助，將可大幅降低諮詢電話服務需求及各地方政府相關費用。

圖 4 CBA 主題式教學微學習



資料來源：主計總處主計資訊處。

圖 5 CBA 系統結合智能客服



資料來源：主計總處主計資訊處。

## 伍、結語

主計總處籌辦多年之地方歲會計諮詢服務，已成為地方主計同仁執行業務的好夥伴，從初期協助共用性歲會計系統的推廣導入，至今已邁向服務質量轉型新進程，主計總處與各地方政府一起見證了諮詢服務協助所帶來的效益，以及數位轉型的契機。展望未來，在主計總處與各地方政府協作下，持續推進數位微學習、擴展智能客服應用及落實分層諮詢機制，並藉由精進系統功能及優化諮詢服務的雙軸轉型，將共同打造更優質之地方主計資訊協作平臺，成為推升主計業務效能的最佳助力。❖