

臺北市府性別檢視清單範例檢視結果一覽表

方案名稱：用戶來電諮詢客製化服務措施方案

方案執行期間：105 年

檢視局處：臺北自來水事業處

填表人姓名及聯絡方式：林慧雅(02)8733-5938

填表日期：105.8.23

檢視面向	題項（問）		檢視結果（答）
一、目標：明確定義目標對象及預期成效。	1	該方案目標是什麼？對於促進性別平等有何正面影響？是否可去除過去性別不平等相關的障礙？	(1) 方案目標：針對不同線上諮詢問題及派工案件，依用戶性別、年齡、用水量並考量使用語言及是否弱勢等，提供客製化回覆範例，並完成客服值機人員內部教育訓練手冊；藉由教育訓練的推動，導入並落實性別平等觀念，促進值機人員與用戶對不同性別族群之認識與尊重，善盡企業社會責任。 (2) 對於促進性別平等有何正面影響： A. 將性別影響納入客服值機人員教育訓練課程，教導客服值機人員能依用戶性別、年齡、用水量等特性，給予適當的建議與回覆，增加值機人員對不同性別、弱勢、年長等需求差異之認識。 B. 配合本處於 105 年 3 月 1 日起調漲水價，因本次調漲水價主要受影響維大用水量用戶，一般民眾每月用水量於 20 度以下並未調漲，故針對不同用水量用戶來電諮詢客製不同話術，以有效

		安撫及宣導節水。 C. 依男性對於用水設備較為熟悉的狀況，針對用戶水量突增、內線問題造成無水等來電，提供詳盡自行檢修說明，協助用戶儘速找出問題。 D. 依女性重心放在家務較多的特質，於諮詢水費、水質等問題時，透過其熟悉的家務習慣來說明，增加其認同感；並主動提供其較為關心的電子帳單或園區活動等宣導。另本處外勤人員均為男性，考量其安全感，需派工時均會加強徵詢其意見及需求。 E. 對於長者行動不便者多用安撫性話術盡量配合其慣用語言並口語化回復，為解決其不便亦可提供到府服務。 (3) 去除過去性別不平等相關的障礙：以往不論來電用戶男性、女性、老人、身障或經濟弱勢，一律給予相同的建議與回覆，看似服務一致性平等對待，惟如能因應來電用戶性別等差異性，提供符合用戶需求的客製化服務，更能落實性別平等。
	2	誰是該方案預期服務使用者？男女比例約多少？是否有因應不同性別之需求？ (1) 本方案預期服務使用者：來電本處客服專線及 1999 諮詢水處業務用戶及承商。 (2) 男女比例約為 38.6%:61.4%。 (3) 因應不同性別之需求：考量來電用戶性別、年齡、用水量等差異，提供客製化諮詢服務。

二、資料蒐集：性別統計資料、調查研究等。	3	有無充分諮詢、整合預期服務使用者（包含不同性別）、性別相關團體／專家學者對於該方案的意見？	提請 (1) 本府公訓處性別主流化-性別影響評估培訓班伍維婷老師協助指導 (2) 本處性別平等專案小組審查。																																																																																																							
	4	規劃該方案前，有無蒐集依性別、族群、身心障礙、社經地位、年齡、宗教或性傾向等分類的資料和統計數據？	目前僅就來電本處 24 小時客服專線及 1999 話務中心諮詢水處業務用戶進行性別等資料統計分析。 104 年度來電本處客服專線用戶男女比例 <table><tr><td>類別</td><td colspan="2">總來電數</td><td colspan="2">線上諮詢</td><td colspan="2">線上派工</td></tr><tr><td>合計</td><td colspan="2">255, 072</td><td colspan="2">241, 782</td><td colspan="2">13, 290</td></tr><tr><td>女</td><td>156, 636</td><td>61. 41%</td><td>151, 633</td><td>62. 71%</td><td>5, 003</td><td>37. 64%</td></tr><tr><td>男</td><td>98, 436</td><td>38. 59%</td><td>90, 149</td><td>37. 29%</td><td>8, 287</td><td>62. 36%</td></tr><tr><td>線上諮詢</td><td colspan="2">241, 782 件</td><td colspan="2">女</td><td colspan="2">男</td></tr><tr><td>水費服務</td><td>98, 181</td><td>40. 61%</td><td>65, 859</td><td>27. 24%</td><td>32, 322</td><td>13. 37%</td></tr><tr><td>無水諮詢</td><td>34, 960</td><td>14. 46%</td><td>19, 503</td><td>8. 07%</td><td>15, 457</td><td>6. 39%</td></tr><tr><td>過戶軍優</td><td>17, 562</td><td>7. 26%</td><td>12, 467</td><td>5. 16%</td><td>5, 095</td><td>2. 11%</td></tr><tr><td>業務聯繫</td><td>12, 667</td><td>5. 24%</td><td>4, 996</td><td>2. 07%</td><td>7, 671</td><td>3. 17%</td></tr><tr><td>線上派工</td><td colspan="2">13, 290 件</td><td colspan="2">女</td><td colspan="2">男</td></tr><tr><td>合計</td><td>13,290</td><td>100%</td><td>5,003</td><td>37. 64%</td><td>8,287</td><td>62. 36%</td></tr><tr><td>修漏派工</td><td>7,421</td><td>55. 84%</td><td>2,173</td><td>16. 35%</td><td>5,248</td><td>39. 49%</td></tr><tr><td>無水派工</td><td>3,974</td><td>29. 9%</td><td>1,782</td><td>13. 41%</td><td>2,192</td><td>16. 49%</td></tr><tr><td>後送案件</td><td>1,895</td><td>14. 26%</td><td>1,048</td><td>7. 89%</td><td>847</td><td>6. 37%</td></tr></table>							類別	總來電數		線上諮詢		線上派工		合計	255, 072		241, 782		13, 290		女	156, 636	61. 41%	151, 633	62. 71%	5, 003	37. 64%	男	98, 436	38. 59%	90, 149	37. 29%	8, 287	62. 36%	線上諮詢	241, 782 件		女		男		水費服務	98, 181	40. 61%	65, 859	27. 24%	32, 322	13. 37%	無水諮詢	34, 960	14. 46%	19, 503	8. 07%	15, 457	6. 39%	過戶軍優	17, 562	7. 26%	12, 467	5. 16%	5, 095	2. 11%	業務聯繫	12, 667	5. 24%	4, 996	2. 07%	7, 671	3. 17%	線上派工	13, 290 件		女		男		合計	13,290	100%	5,003	37. 64%	8,287	62. 36%	修漏派工	7,421	55. 84%	2,173	16. 35%	5,248	39. 49%	無水派工	3,974	29. 9%	1,782	13. 41%	2,192	16. 49%	後送案件	1,895	14. 26%	1,048	7. 89%	847
類別	總來電數		線上諮詢		線上派工																																																																																																					
合計	255, 072		241, 782		13, 290																																																																																																					
女	156, 636	61. 41%	151, 633	62. 71%	5, 003	37. 64%																																																																																																				
男	98, 436	38. 59%	90, 149	37. 29%	8, 287	62. 36%																																																																																																				
線上諮詢	241, 782 件		女		男																																																																																																					
水費服務	98, 181	40. 61%	65, 859	27. 24%	32, 322	13. 37%																																																																																																				
無水諮詢	34, 960	14. 46%	19, 503	8. 07%	15, 457	6. 39%																																																																																																				
過戶軍優	17, 562	7. 26%	12, 467	5. 16%	5, 095	2. 11%																																																																																																				
業務聯繫	12, 667	5. 24%	4, 996	2. 07%	7, 671	3. 17%																																																																																																				
線上派工	13, 290 件		女		男																																																																																																					
合計	13,290	100%	5,003	37. 64%	8,287	62. 36%																																																																																																				
修漏派工	7,421	55. 84%	2,173	16. 35%	5,248	39. 49%																																																																																																				
無水派工	3,974	29. 9%	1,782	13. 41%	2,192	16. 49%																																																																																																				
後送案件	1,895	14. 26%	1,048	7. 89%	847	6. 37%																																																																																																				

	5	針對該方案事前曾做過其他哪些性別相關的準備工作？	蒐集來電本處客服專線及 1999 線上派工用戶性別資料，分線上諮詢及線上派工再以業務性質及來電時間做副分類尋找差異性。 1. 104 年受理各項查詢及派工服務來電 255,072 通中，男性來電數 38.59%、女性 61.41%。線上諮詢 241,782 通：男性來電數 37.29%、女性 62.71%，線上派工：男性 62.36%、女性 37.64%。資料顯示女性來電數明顯高於男性派工案件則相反 2. 104 年男性洽詢最多之前 3 項業務：水費服務 32,322 通、無水諮詢 15,457 通、業務聯繫 7,671 通；女性洽詢最多之前 3 項業務：水費服務 65,859 通、無水諮詢 19,503 通、過戶軍優 12,467 通，資料顯示水費服務女性詢問數為男性 2 倍遠高於無水諮詢 1.26 倍。 3. 104 年派工案件計 13,290 件：男性 62.36%、女性 37.64%，報修漏水 7,421 件：男性 70.72%、女性 29.28%；無缺水共 3,974 件：男性為 55.16%、女性為 44.84%；複查或客訴 1,895 件：男性為 44.70%、女性 55.30%。資料顯示報修漏水男性明顯大於女性。 4. 尖峰時段(上午 8 點到晚上 9 點) 占來電總量 92%：女性占 58%，男性占 34%，夜間時段(0 點到早上 8 點)來電僅占 3%：女性占 1%，男性占 2%。 5. 電話客服人員配置男女維持均衡目前總人數男女比為 1:1，但派工案件現場處理人員全部為男性。
--	---	---------------------------------	--

三、發展作法：依據性別主流化觀點，擬定計畫。	6	請問根據題項四蒐集來的資料，該方案對於各個群體中的不同性別，是否有不同的影響？若有，如何據此調整方案內容？	1. 綜合分析，水費服務、無水諮詢、過戶軍優及園區業務，女性在來電詢問通數明顯大於男性，可推論女性重心放在家務及子女較男性多；故用水管理及繳費、園區遊玩多由女性負責，另業務聯繫以男性居多可能因本處業務承商員工多為男性。業依上述類別彙整常見問題，並依用戶特性，如性別、年齡、習慣等，製作客製化回覆範例。 2. 依上述分析，用戶來電詢問最多的業務項目為水費服務，故配合本處 105 年 3 月 1 日起調漲水價，因本次調漲水價主要針對大用水量用戶，一般民眾每月用水量於 20 度以下並未調漲，故對不同用水量用戶來電諮詢客製不同話術，以有效安撫及宣導節水。 3. 24 小時 4 班 2 輪服務人員重新排班，每班人員配置考量均衡：男女、英文、國台語、通訊軟體使用及業務熟悉；另考量夜間來電量低及購買零售水司機皆為男性、未設置寢室故本時段配置女性服務人員 2 名女性服務人員最晚下班時間為 21 點。
-------------------------------	----------	--	--

	7	請問參與規劃、執行、評估該方案的人，是否具備性別平等相關認知／有沒有參與相關課程？	是 本活動之規劃人員朱貴燕 104-105 年參訓課程 性別主流化發展與運用班 性別意識培力班 性別主流化工具概念與實例運用 性別平等議題研習班 性別主流化發展與運用班 性別影響評估培訓班 性別主流化基礎概念班 林慧雅分別於 104-105 年參加性別主流化基礎概念班研習課程意識 其他服務人員亦完成「性別主流化」線上課程。
	8	除了性別以外，規劃該方案時是否有考量到其他不同年齡、社經地位、族群等需求？	本方案亦將民眾之年齡、用水習慣及經濟弱勢等項目納入考量。
四、預算：把性別觀點整合到預算流程的各個層面當中。	9	該方案是否針對不同性別，或性別平等相關議題，特別編列預算？	本方案運用現有資源辦理，未特別編列預算。
	10	特別及非特別編列預算的預算項目對於促進性別平等有何正面影響？（註 1）	本方案運用現有資源辦理，未特別編列預算。

	11	前項預算編列或審核時，有無徵詢女性／性別相關團體的意見？	本方案運用現有資源辦理，未特別編列預算。
五、傳播： 如何將訊息傳達給不同背景的目標對象。	12	採用什麼方式傳佈該方案訊息給目標對象？有無針對不同背景的目標對象（包括不講本國語言的男女），採取不同的傳播方法？（註2）	本方案透過內部教育訓練，增加客服值機人員性別平等意識，改變其服務方式透過每通用戶來電於服務過程中傳播性平意識。例如：對於老人要提高音量速度放慢、對經濟弱勢減免違約金或分期、對於用水量高宣導節水、男性詢問園區活動及女性報修漏水給予稱讚等另服務人員排班已將語言專長納入考量。
	13	訊息傳佈過程曾使用何種具體措施，以避免具性別歧視意味的語言、符號或案例？	本方案係以各項服務諮詢話術精進為主，對於用戶諮詢不再用專業術語及一致的回答，而是將專業及系統資訊以最適合用戶的需求方式給予1對1的服務。
六、提供服務： 提供服務的作法是否符合能滿足各種群體的需求。	14	不同群體取得該方案資源的難易度有何不同？有無配套措施可彌補這樣的差異？	不同群體均透過本處客服專線取得資源，無難易度之分。
	15	有無結合其他政府部門、地方或全國性的民間組織，協助提供服務給目標對象？	有 本方案結合本處愛水人協會協助提供弱勢用戶補助。
	16	協助提供服務的組織，能否考量到各種使用者不同的需求？	愛水人協會會依客服中心個案及使用者需求給予協助

七、評估：實際執行情形是否符合前述各步驟並達預期效果，或有意外發展及成果。	17	有無進行使用者滿意度調查？前述調查是否能反映出不同背景之男女的意見？	本方案針對派工案件於結案時辦理滿意度調查，可直接並有效反映不同背景之男女意見並可定期分析。
	18	是否邀請具性別觀點的學者、專家或代表不同群體的組織，協助監督方案？若有，監督過程有無聚焦在實際執行情形上？	是 本案提請本處性別平等專案小組審查。
	19	依據評估結果，該方案能否促進不同性別間的瞭解和接納？為什麼（請說明理由）？	客服中心對於性平業務持續推動並培養同仁性別平等意識，已完成多功能廁間改善並增設哺集乳室；客服中心人員含委外人員均完成「性別主流化」等研習課程；本方案透過內部教育訓練，將不同性別族群影響納入客製化諮詢服務，教導客服中心人員與其他可能與用戶溝通之員工，有助於增加員工對不同性別族群用戶之瞭解與尊重。
	20	未來如何針對前述各題項，在性別面向上進行改進，以對不同性別均能發揮最大效益（請註明題項編號及改進方式）？（註3）	未來將持續透過客服專線來電蒐集及分析性別資料(題17)、服務人員案例分享及建議據以更新用戶來電諮詢客製化服務措施，持續培養同仁性別意識並融入工作中以發揮最大效益。

註1：例如，促進兩性平等就業機會、平等受教機會等。

註2：例如，結合其他政府部門、地方或全國性的民間組織，協助把訊息帶給目標對象，或透過連結女性經常使用的網站如求職網站

等，傳遞訊息。

註 3：例如，有無特定團體比其他團體受益更大？如果有，如何處理這種不均衡的狀況？是否有蒐集其他資訊的需求？對照這次經驗，目標對象或指標是否需要調整？未來需要多告知誰相關資訊？應該如何呈現資訊才能有效溝通？