

臺北自來水事業處 105 年推展性別平等工作成果報告

■組別（甲、乙、丙、丁組）： 乙 組

	姓名	科室	職稱	任務
性別議題 聯絡人	袁國森	企劃科	一級管理師	1. 協助本處熟悉市府性別主流化總計畫。 2. 從性別視角審核、監督機關內之政策、措施、方案、計畫。
	朱貴燕	業務科	股長	
	吳寶莉	人事室	股長	
承辦人	張淑娟	人事室	科員	

一、 本年度機關推展性別平等之特色或亮點措施：

(一)直飲推廣策略：公共場域免費飲水服務

- 緣起：於北市戶外公園活動場域(含鄰里公園)、指標性場所及各公共建物內提供免費飲水服務，讓悠遊台北處處有水喝，減少瓶裝水使用，落實節能減碳，形塑台北友善及綠色永續城市。
- 具體措施：戶外直飲台設置、行動直飲宣導推廣活動、建物直飲-台北好水服務等，蒐集直飲台的使用人數、族群數據可供相關業務統計分析運用。

(二) 105 年節水體驗營活動：

- 理念：深入學校教育，教導學童從小建立節水觀念。改變家庭節水以婦女為主之觀念，灌輸不分性別之全面節水意識。
- 具體效益：透過活潑有趣之活動內容與加強節約用水宣導主題，促進本市學童在各項活動中可了解節水觀念與簡單生活節水技巧。

(三) 本處「用戶來電諮詢客製化服務措施」：

- 說明：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。並針對常見來電問題別、年齡、生活習慣等，提供適當回覆範例。
- 具體效益：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。並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。

●附件 1

二、 性別平等機制：性別平等專案小組

(一) 成員

	總數	男性	女性	單一性別比例（較低者）	無法達到單一性別三分之一以上者請說明原因
性別議題聯絡人	3	1	2		
委員	33	21	12		

(二) 運作情形

應開會次數	4	實際開會次數	4	議案數量	8 項討論案 1 項臨時提案	府外委員姓名	臺北教育大學 社會暨公共事務學系副教授 黃煥榮 財團法人台灣 女科技人學會 常務監事吳嘉麗 台北律師公會 性別平等委員會劉嘉怡
首長擔任會議 主席次數	4	副首長擔任會 議主席次數	0	主任秘書擔任 會議主席次數	0	其他人員擔任 會議主席次數	0
全數委員出席 次數	3	超過 2/3 委員 出席次數	4	府外委員全數 出席次數	3		

(三) 重要議題追蹤(決議內容具性別平等發展性之具體措施)

議題說明	105 年進度	106 年進度	107 年進度
年度節水宣導計畫(節水體驗營活動)	1.建議加入共學單參與家長之性別統計，以提升本處統計資料的豐富度。 2.瞭解目前不申請電子表單之原因，另以帳單做為本處與民眾溝通政策的橋樑，思考透過電子帳單與民眾互動的可行性，以提升電子帳單使用率。	推動節約用水為本處業務重點項目，請企劃科就推動過程持續性進行相關計畫性別影響評估分析與統計，供本處為民服務品質推動精進參用。	賡續辦理
「補助民眾購置省水標章產品計畫」性別影響評估案	本案經評估對於省水器材之補助項目包括洗衣機及馬桶，並以一般家庭用戶民眾為對象，可突破家庭洗衣清潔等行為係女性擔任主要角色的印象。	配合中央主管機關年度計畫辦理	配合中央主管機關年度計畫辦理
「用戶來電諮詢客製化服務措施」性別影響評估案	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，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。	請強化用戶派工安全並考量新增新住民用戶來電諮詢語音服務之效益與可行。	賡續辦理

- 附件 2：性別平等專案小組開會情形一覽表
- 附件 3：性別平等專案小組辦理情形一覽表
- 附件 3-1：105 歷次會議辦理情形及效益

三、 性別意識培力

(一) 一般公務員參訓比率

本府一般公務人員每人每年均須完成 2 小時性別主流化訓練。

總人數：636 男性人數：446 女性人數：190

	職員完成人數	職員完成比率	男性完成人數	男性完成比率	女性完成人數	女性完成比率
完成 2 小時性別主流化訓練	636	100%	446	100%	190	100%

(二) 主管人員參訓比率

本府主管人員 每人每年均須完成 2 小時性別主流化訓練 (「主管人員」含市府及機關正副首長、正副幕僚長及單位主管。)

主管總數：41 男性主管數：34 女性主管數：7

	主管完成人數	主管完成比率	男性完成人數	男性完成比率	女性完成人數	女性完成比率
完成 2 小時性別主流化訓練	41	100%	34	100%	7	100%

(三) 性別議題聯絡人及性別業務承辦人參訓時數

本府各機關構性別議題聯絡人及辦理性別平等業務相關人員每人每年均須完成 18 小時課程訓練，其中 1 天以上應屬進階課程。

	姓名	年度培力總時數	進階課程時數
性別平等業務承辦人	張淑娟	18	9
性別議題聯絡人	朱貴燕	19	16
性別議題聯絡人	袁國森	21	15
性別議題聯絡人	吳寶莉	18	13
總計		76	53

(四) 自辦性別平等相關課程(含跨機關聯合辦理)

項次	辦理日期	時數	訓練班期(活動)名稱	訓練對象	講師	自辦/合辦單位
1	105 年 1 月 14 日	3	性別主流化基礎概念班第 1 期	本處同仁	杜思誠	自辦
2	105 年 1 月 15 日	3	性別主流化發展與運用班第 1 期	本處同仁	許欣瑞	自辦
3	105 年 1 月 18 日	3	性別主流化基礎概念班第 2 期	本處同仁	鄭智偉	自辦
4	105 年 2 月 25 日	3	性別主流化基礎概念班第 3 期	本處同仁	杜思誠	自辦
5	105 年 2 月 26 日	3	性別主流化發展與運用班第 2 期	本處同仁	許欣瑞	自辦

●附件 4

四、 性別統計及分析

本府各一級機關構：每年應就各該機關構業務撰擬統計分析專題，可自行撰擬或以委託、補助研究案辦理，或納入委託、補助研究案內以性別統計分析專章辦理；後續並應提送性別平等專案小組專題報告並研析參採據以制定政策或調整、改善業務。

(1) 甲組、乙組：每年至少 2 篇。

(2) 丙組：每年至少 1 篇。

(3) 丁組：每兩年至少 1 篇。

(一) 既有性別統計指標項目

名稱	數量
既有性別統計指標	
既有性別統計項目	

(二) 新增性別統計指標項目

項次	新增指標或項目名稱	新增指標或項目定義及說明

(三) 性別統計分析專題

項次	分析專題名稱	辦理科室或委託辦理單位名稱	提送性別平等專案小組專題報告時間
1	本處「補助民眾購置省水標章產品計畫」性別影響評估案	企劃科 委託辦理單位為行政院通過「消費提振措施」之「補助民眾購置省水產品實施計畫」，補助家庭用水戶購置具省水標章與節能標章洗衣機及具省水標章省水馬桶統計分析案	105 年 4 月 25 日 105 年性別平等專案小組第 2 次會議 105 年 9 月 2 日 105 年性別平等專案小組第 3 次會議
2	本處「用戶來電諮詢客製化服務措施」性別影響評估方案	業務科客服中心	105 年 9 月 2 日 105 年性別平等專案小組第 3 次會議 105 年 12 月 15 日 105 年性別平等專案小組第 4 次會議
3	105 年節水體驗營活動	企劃科	105 年 9 月 2 日 105 年性別平等專案小組第 3 次會議 配合活動總體數據完整性考量，於 106 年 4 月 18 日 106 年性別平等專案小組第 1 次會議提送報告

●附件 5 性別統計分析專題(1 篇或 2 篇)

五、 性別影響評估：年度性別影響評估表提報情形

(請依需求自行增刪欄位與欄位大小。)

(一) 自治條例

項次	評估方案名稱	摘要針對特定性別之影響，或參採專家學者意見後之計畫調整或修正等相關脈絡。(若無可免填)	專家學者姓名	專家學者意見數	參採專家學者意見數	完成時間

(二) 公共工程 Cheng 計畫

項次	評估方案名稱	摘要針對特定性別之影響，或參採專家學者意見後之計畫調整或修正等相關脈絡。(若無可免填)	專家學者姓名	專家學者意見項數(幾項)	參採專家學者意見項數(幾項)	完成時間
1	供水科 「管網改善」單元- 本處「105年小區委外規劃與計量分析」性別影響評估	(1)105年3月4日電話諮詢陳艾懃教授，陳教授認為本案屬於「受益者為不特定對象，無性別、年齡、職業及宗教之差別對待」之勞務調查服務案，內容相對單純，不需特別召開審查會議。 (2)本案係屬工程業務性質，人員進用似特定性別多數，惟仍有聘請女性從業人員，尚屬符合性平精神。爰建議本處應監督施作承商對員工之進用及管理措施應符合性別平等工作法等法規規定，宜將性別平等工作法法規精神納入契約內執行。	陳艾懃教授	1項	1項	105年4月25日經本處性別平等專案小組第2次會議討論修正後通過。
2	工程總隊 「直潭淨水場第一座快濾池設備改善工程」性別影響評估案	(1)由本處性別統計資料得知，女性對供水或水質異常狀況之關切程度普遍較高，本計畫有助降低突發狀況影響供水之風險，並確保供水品質穩定。 (2)本計畫符合本處消除原水中致病性原蟲處理標準，降低幼兒、高齡者及孕婦等族群之健康風險。 (3)本處轄區9成以上為家庭用水，若因本案日間施工影響供水，對於家戶日間用水人口（年長者、學齡前兒童及家庭管理者）之影響較大，故施工前供水替代準備與宣導甚為重要。 (4)本計畫平日白天施工時間對工址鄰近社區在地居民之年長者、學齡前兒童、家庭管理者及學校師生造成之交通、噪音、粉塵及振動等影響較大，將妥善辦理施工前宣導及施工期間管制。 (5)本計畫經性別專家學者建議考量新住民語言宣導需求，惟考量機關專業，另建議可由府層級整合，研議配套方案，如新住民文宣或專屬資訊平台等。	陳艾懃教授	5項	5項	105年9月2日經本處性別平等專案小組第3次會議討論同意修正後通過。

(三) 重大施政計畫

項次	評估方案名稱	摘要針對特定性別之影響，或參採專家學者意見後之計畫調整或修正等相關脈絡。(若無可免填)	專家學者姓名	專家學者意見數	參採專家學者意見數	完成時間
1	補助民眾購置省水產品作業	(1)經濟部水利署依據行政院通過「消費提振措施」之「補助民眾購置省水產品實施計畫」。 (2)本案對於省水器材之補助項目包括洗衣機及馬桶，並以一般家庭用戶民眾為對象，可突破家庭洗衣清潔等行為係女性擔任主要角色的印象。 (3)依據評估結果，本方案能促進不同性別間的瞭	本處聘請之府外委員建議	於評估表「有無充分諮詢、整合預期服務使用者、性別相關團體/學者專家對	參採並增列	105年9月2日經本處性別平等專案小組第3次會議討論

	<p>解和接納理由如下：</p> <p>甲、在居家使用時，馬桶及洗衣機係各性別年齡均可使用，故評估本案應可達到鼓勵節水效果，並促進不同性別的家庭成員共同節水，有助於改變洗衣節水是婦女工作的印象。落實採用省水器材，輕鬆省水不分性別、族群的精神。</p> <p>乙、在購買產品種類部分，女性及男性均以購買洗衣機最多，女性購買洗衣機者約占73.55%，男性購買洗衣機者約占72.06%，研判原因為洗衣機更換較容易，馬桶更換則較為複雜，故不論男女性的購買比例都較低。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">洗衣機</th> <th colspan="2">馬桶</th> <th colspan="2">洗衣機與馬桶</th> <th colspan="2">總計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>女</td> <td>17,739</td> <td>73.55%</td> <td>5,781</td> <td>23.97%</td> <td>598</td> <td>2.48%</td> <td>24,118</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>男</td> <td>15,622</td> <td>72.06%</td> <td>5,456</td> <td>25.17%</td> <td>602</td> <td>2.78%</td> <td>21,680</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>33,361</td> <td>72.84%</td> <td>11,237</td> <td>24.54%</td> <td>1,200</td> <td>2.62%</td> <td>45,798</td> <td>100.00%</td> </tr> </tbody> </table>		洗衣機		馬桶		洗衣機與馬桶		總計		女	17,739	73.55%	5,781	23.97%	598	2.48%	24,118	100.00%	男	15,622	72.06%	5,456	25.17%	602	2.78%	21,680	100.00%	總計	33,361	72.84%	11,237	24.54%	1,200	2.62%	45,798	100.00%		於該方案之意見」之檢視結果欄位增列「未於事前諮詢性別相關團體及學者專家意見」文字。	
	洗衣機		馬桶		洗衣機與馬桶		總計																																	
女	17,739	73.55%	5,781	23.97%	598	2.48%	24,118	100.00%																																
男	15,622	72.06%	5,456	25.17%	602	2.78%	21,680	100.00%																																
總計	33,361	72.84%	11,237	24.54%	1,200	2.62%	45,798	100.00%																																

●附件 6

六、 性別預算

(請依需求自行增刪欄位與欄位大小。)

(一) 本年度性別預算編列情形

項次	計畫項目	預算數	對促進性別平等的影響(預期受惠對象及性別比)
1	針對特定性別議題所編列的預算	學者人力技術服務委員出席審查費 24000 國際人權公約、CEDAW 法規、多元性別平權、性別主流化初階及進階等研習班員工訓練 30,600	藉由專家學者從旁輔導及提供各項性別平等議題及執行方案之建議，提升本處推動性別平等之實質成效。 受惠對象：本處同仁、自來水用戶、瀏覽本處網站者、臺北市民等
2	促進性別平等工作機會的預算	委託考選訓練費 1,200,000	廣納社會各界任何性別之專業、技術及營運人才，加入臺北市自來水事業的行列，以促進本處任一性別比例之衡平性。 受惠對象：各類人才
3	其他對促進性別平等有正面影響的一般預算	辦理各項休閒活動競賽 404,950 安全用水 2,580,000 台北好水服務 640,000 營造溫馨友善環境 2,936,673 持續推動多元繳費管道 180,000 建築物公共安全檢查及無障礙升降機檢查及修護 378,000 節約用水宣導推廣 2,500,000 全球資訊網無障礙網頁服務 100,000 環境教育推廣 1,670,000	(1)破除對女性參與休閒運動競賽之誤解及刻板印象，鼓勵女性追求健康活力需求，傳達休閒運動正確知識與觀念。 (2)藉由提升水質安全，確保婦幼等弱勢用水品質。 (3)以友善空間消除性別與年齡等限制，在良好的服務場所氣氛中，共同創造愉快的服務經驗。 (4)提供各族群選擇方便適用之繳費管道。 (5)實踐身心障礙權益保障及消除性別藩籬之精神，提供身障者及多元族群無障礙環境，使獲得最安全、最友善的無障礙空間。 (6)透過普及環境保護觀念，以多元角度與活動傳播環教知識與並傳達多元性別之觀念。 (7)受惠對象：本處同仁、自來水用戶、瀏覽本處網站者、臺北市民等
	總計	12,644,223	

(二) 下年度性別預算編列情形

項次	計畫項目	預算數	對促進性別平等的影響(預期受惠對象及性別比)
----	------	-----	------------------------

1	針對特定性別議題所編列的預算	學者人力技術服務委員出席審查費 24,000 國際人權公約、CEDAW 法規、多元性別平權、性別主流化初階及進階等研習班員工訓練 35,400	藉由專家學者從旁輔導及提供各項性別平等議題及執行方案之建議，提升本處推動性別平等之實質成效。 受惠對象：本處同仁、自來水用戶、瀏覽本處網站者、臺北市民等
2	促進性別平等工作機會的預算	委託考選訓練費 1,200,000	廣納社會各界任何性別之專業、技術及營運人才，加入臺北市自來水事業的行列，以促進本處任一性別比例之衡平性。 受惠對象：各類人才
3	其他對促進性別平等有正面影響的一般預算	辦理各項休閒活動競賽 394,450 安全用水 2,688,400 台北好水服務 640,000 營造溫馨友善環境 2,740,290 節約用水宣導推廣 2,500,000 環境教育推廣 50,000 工員健檢方案 642,600	(1)破除對女性參與休閒運動競賽之誤解及刻板印象，鼓勵女性追求健康活力需求，傳達休閒運動正確知識與觀念。 (2)藉由提升水質安全，確保婦幼等弱勢用水品質。 (3)以友善空間消除性別與年齡等限制，在良好的服務場所氣氛中，共同創造愉快的服務經驗。 (4)透過普及環境保護觀念，以多元角度與活動傳播環教知識與並傳達多元性別之觀念。 (5)受惠對象：本處同仁、自來水用戶、瀏覽本處網站者、臺北市民等
	總計	10,915,140	

(三) 下年度與本年度相較之增減：減少 1,729,083

說明：

- 1、營造溫馨友善環境，辦公室清潔維護委外及綠化美化盆栽、年節佈置項下，配合政策因素減少 19 萬 6,383 元。
- 2、持續推動多元繳費管道項：103 年 8 月上線，104 年該繳費管道已併入佣金、匯費及手續費項下編列與性別無關，106 年不再編列概算。
- 3、全球資訊網無障礙網頁服務項：無障礙網頁之性質經評估與性別議題無關，104 年 9 月 18 日已簽奉核可解除列管。
- 4、環境教育推廣項：106 年度業務宣導費預算刪減為 70 萬元並針對親子課程辦理提升父親共同參與之活動，預算為 50,000 元。
- 5、工員健檢方案：本方案奉准自 104 年度起每 2 年辦理 1 次，爰 105 年度無編列預算，106 年度以工員預算員額 390 人編因 105 年度及 106 年度所規劃之階段性任務不同，爰 106 年度預算數較 105 年度預算數減列 158 萬元。列 66 萬 3,000 元，經議會通案刪減後，調整為按員額 378 人編列 64 萬 2,600 元。
- 6、106 年度預算合計減少 1,729,083 元。

七、 推展性別平等工作策略及具體措施類別及項目

辦理單位及規範：各一級機關構依組別每年辦理類別及項目如下：

- (一) 甲組：下開二、(一)至(六)項，每年至少辦理 5 類，總計至少 6 項。
- (二) 乙組：下開二、(一)至(六)項，每年至少辦理 4 類，每類至少 1 項。
- (三) 丙組：下開二、(一)至(六)項，每年至少辦理 3 類，每類至少 1 項。
- (四) 丁組：下開二、(一)至(六)項，每年至少辦理 2 類，每類至少 1 項。

類別	項目	請勾選年度辦理項目並備註方案名稱
(一) 規劃辦理促進性別平等之政策、措施、方案或計畫	1、依轄內社經發展狀況與不同性別人口需求主動規劃辦理促進性別平等之政策、措施、方案、計畫等。	<input checked="" type="checkbox"/> 提供長者貼心服務方案
	2、針對重要性別平等議題，主動規劃推動具體措施。	<input type="checkbox"/>
	3、主動規劃與推動相較於現行法令更加友善之性別平等措施。	<input type="checkbox"/>
	4、依節日規劃與性別平等相關之專題活動或方案，例如兒童節、婦女節、社工日、母親節、護理師節、國際反恐同日、父親節、臺灣女孩日等。	<input type="checkbox"/>
	5、其他促進性別平等之政策、措施、方案或計畫。	<input checked="" type="checkbox"/> 客服中心值機人員

類別	項目	請勾選年度辦理項目並備註方案名稱
		內部教育訓練手冊(針對常見來電問題別、年齡、生活習慣等，提供適當回覆範例)
(二) 積極運用與結合資源拓展性別平等業務，鼓勵、督導區公所、所屬機關、民間組織(如人民團體、基金會、機構等)與企業推動性別平等	1、納入區公所及所屬機關為一級機關構性別主流化計畫實施對象。	<input checked="" type="checkbox"/> 臺北自來水事業處落實性別主流化暨推展性平計畫(105-108)
	2、鼓勵、督導區公所及所屬機關訂頒推動性別主流化實施計畫。	<input type="checkbox"/>
	3、鼓勵、委託、合作或補助區公所、所屬機關、民間組織與企業訂定、辦理或推動性別平等計畫、方案或措施。	<input type="checkbox"/>
	4、於各類補助、獎勵、徵選、評鑑及考核區公所、所屬機關、民間組織與企業之計畫或方案等，納入對象若有推動性別平等之事項得以加額補助、優先補助、加分等積極獎勵作為。	<input type="checkbox"/>
(三) 辦理活動融入性別平等概念或性別友善設計	1、於活動主題融入性別平等概念。	<input checked="" type="checkbox"/> 企劃科 105 年節水體驗營活動
	2、於活動內容納入性別平等專題活動。	<input checked="" type="checkbox"/> 企劃科 105 年節水體驗營活動
	3、於活動宣導時併同宣導性別平等概念，宜與活動相關為佳，盡量避免僅有口號宣導。	<input checked="" type="checkbox"/> 企劃科 105 年節水體驗營活動
	4、辦理活動時優先考量設有性別友善設施設備之場地。	<input checked="" type="checkbox"/> 各科室哺集乳室獲優良認證
	5、規劃性別友善專區提供服務。	<input checked="" type="checkbox"/> 各科室哺集乳室獲優良認證
	6、於活動場地設置各項性別友善設施設備，如友善育嬰設施、哺集乳室、衡平廁所性別比例、性別友善廁所、臨托服務等。	<input checked="" type="checkbox"/> 企劃科 105 年節水體驗營活動 <input checked="" type="checkbox"/> 各科室哺集乳室獲優良認證
(四) 依業務屬性自編性別平等教材或案例	1、針對與機關構業務相關專業人員研發具性別平等意識或 CEDAW 概念之教材或案例，如社工、托育人員、警察、消防員、護理師、照顧服務員等。	<input checked="" type="checkbox"/> 客服中心值機人員內部教育訓練手冊
	2、針對機關構業務研發一般具性別平等意識或 CEDAW 概念之教材或案例彙編等。	<input type="checkbox"/>
	3、性平辦得針對本項編列年度預算作為辦理機關構之獎勵。	<input type="checkbox"/>
(五) 市民性別平等及 CEDAW 宣導	1、提供多元宣導方式：含平面、網頁、廣播、影音、座談會、說明會、記者會、活動、性別意識培力課程等。	<input type="checkbox"/>
	2、擴大宣導涵蓋範圍及對象：含屬學校教師學生、民間組織(如人民團體、基金會、機構等)、企業、里長、一般民眾等。	<input type="checkbox"/>
	3、自製具性別平等意識或 CEDAW 概念之宣導文宣：須有具體宣導內容。	<input checked="" type="checkbox"/> 企劃科 105 年節水體驗營活動 <input checked="" type="checkbox"/> 客服中心值機人員內部教育訓練手冊
(六) 所屬府層級或一級機關構任務編組委員會及公務人員考績甄審委員會符合三分之一性別比例原則情形	1、所屬府層級任務編組委員會均符合三分之一性別比例原則。	<input type="checkbox"/>
	2、所屬一級機關構任務編組委員會均符合三分之一性別比例原則。	<input checked="" type="checkbox"/> 性別平等專案小組
	3、所屬府層級或一級機關構公務人員考績甄審委員會均符合三分之一性別比例原則。	<input checked="" type="checkbox"/> 本處甄審委員會 <input checked="" type="checkbox"/> 本處考核委員會

成果說明：

1. 請依組別要求自行增刪欄位與欄位大小。
2. 可於欄位中檢附相關照片及說明，或提供相關資料連結及附件，自由排版呈現。

(一) 規劃辦理促進性別平等之政策、措施、方案或計畫

1、依轄內社經發展狀況與不同性別人口需求主動規劃辦理促進性別平等之措施。

(1)方案名稱：提供長者貼心服務方案

甲、說明：本處為便利年長者生活習慣因素，體能、行動力，包括水費逾期提醒、到府收費等。年長男女的需求亦有差異，男性常自行前來櫃台，女性則可能希望不必出門等，若有相對之作為將可增加服務效果，故提出長者貼心服務方案以符社會期待。

乙、具體措施：愛心收費服務、櫃台年長者友善環境、簡易用水勘查服務等規劃以符不同性別人口需求並提供年長者各項性別友善措施。

2、其他促進性別平等之措施、方案。

(1)方案名稱：客服中心值機人員內部教育訓練手冊

甲、說明：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。並針對常見來電問題別、年齡、生活習慣等，提供適當回覆範例。

乙、具體效益：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。並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。

(二) 積極運用與結合資源拓展性別平等業務，鼓勵、督導區公所、所屬機關、民間組織（如人民團體、基金會、機構等）與企業推動性別平等

1、納入區公所及所屬機關為一級機關構性別主流化計畫實施對象。

(1)方案名稱：臺北自來水事業處落實性別主流化暨推展性平計畫(105-108)

甲、說明：落實應用性別主流化工具，提升推動品質及擴大成效，透過推展性別平等工作策略及具體措施，確實將性別平等概念融入於業務中。

乙、具體效益：廣續落實性別主流化各項工具，並提升推動品質及擴大成效，包括訂定本處性別主流化各年度實施計畫、提供本處人員性別意識培力課程之建議、增修本處性別統計項目及指標、業務研析性別分析、審查性別影響評估及性別預算等。

(三) 辦理活動融入性別平等概念或性別友善設計

1、於活動主題融入性別平等概念、納入性別平等專題活動、併同傳達性別平等概念優先考量設有性別友善設施設備之場地、提供性別友善專區之設施設備服務。

(1)方案名稱：105 年節水體驗營活動

甲、成果說明：

(甲)理念與目標：深入學校教育，教導學童從小建立節水觀念。改變家庭節水以婦女為主之觀念，灌輸不分性別之全面節水意識。

(乙)規劃情形(經費及流程)：於 105 年家戶節水合約中辦理，辦理 100 場次，費用 195 萬元。

(丙)發展策略：與臺北市國民小學校方合作，利用課間時間集合全班學生，以分組活動闖關方式，經由遊戲體驗節水技巧。

(丁)計畫可行性評估：配合臺北市國民小學生活教育規劃與之結合，廣受臺北市國民小學學生歡迎，開放預約報名後，短期內各場次即報名額滿。

(戊)計畫執行與管考規劃情形：105 年 9 月份啟動，同年 11 月底已完成預定之 100 場次，依期程辦理完妥。

(己)推廣服務措施及具體成效：由工作人員帶領學童進行節水闖關及問答，包括無水體驗及回收水利用等內容，至 50 所國小推廣，參與學童達 3,000 人，滿意度 90%以上。

乙、辦理理念與發展特色：透過活潑有趣之活動內容與加強節約用水宣導主題，促進本市學童在各項活動中可了解節水觀念與簡單生活節水技巧。

丙、檢附相關照片



2、規劃性別友善專區提供服務。

(2)方案名稱：各科室哺集乳室獲優良認證

甲、說明：設置沙發、飲水機、洗手台、冰箱及尿布檯 等便利設備，空間布置溫暖舒適，並貼心提供免費尿布、衛生紙及嬰兒推車等供借用，方便有需求的家長換尿布或餵奶等等，營造友善的育兒環境。並為響應友善親子環境政策，另行規劃友善育兒區，供男士或家屬共同參與分擔育兒角色及工作。

乙、具體效益：於門口、走道均張貼哺集乳室、友善育兒區標籤宣導，並加強哺集乳室張貼與佈置，營造溫馨舒適的氛圍，期服務措施能滿足不同洽公族群使用需求，俾使空間運用更為妥適及完善。

丙、檢附相關照片



(四) 依業務屬性自編性別平等教材或案例

針對與機關構業務相關專業人員研發具性別平等意識或 CEDAW 概念之教材或案例。

1、方案名稱：客服中心值機人員內部教育訓練手冊

(1)說明：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，並將性別平等工作法法規精神納入完成客服值機人員內部教育訓練手冊。

(2)具體效益：

甲、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，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。

乙、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。

(五) 市民性別平等及 CEDAW 宣導

1、自製具性別平等意識或 CEDAW 概念之宣導文宣

(1)方案名稱：105 年節水體驗營活動

甲、說明：深入學校教育，教導學童從小建立節水觀念。改變家庭節水以婦女為主之觀念，灌輸不分性別之全面節水意識。

乙、具體效益：與臺北市國民小學校方合作，利用課間時間集合全班學生，以分組活動闖關方式，經由遊戲體驗節水技巧。並配合臺北市國民小學生活教育規劃與之結合，提供性別平等意識或 CEDAW 概念之宣導。

丙、檢附相關照片



(2)方案名稱：客服中心值機人員內部教育訓練手冊

甲、說明：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。

乙、具體效益：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。

(六) 所屬府層級或一級機關構任務編組委員會及公務人員考績甄審委員會符合三分之一性別比例原則情形

本處暨所屬任務編組委員會均符合三分之一性別比例原則。

1、方案名稱：性別平等專案小組

(1)成立緣由：配合「臺北市政府推動各機關訂定性別主流化實施計畫總計畫」，本處於 101 年 3 月成立性別平等專案小組。

(2)委員組成：

甲、成員：召集人處長、副召集人行政副處長、本處主任秘書、總工程司、工程總隊總隊長、各單位主管 1 人(由相關業務基層主管以上擔任)及指定本處人員擔任性別議題聯絡人。

乙、外聘委員：黃煥榮教授、吳嘉麗教授、劉嘉怡律師(三人皆為第 10 屆臺北市女性權益促進委員會委員)

丙、本小組符合三分之一性別比例原則。

(3)任務：賡續落實性別主流化各項工具，並提升推動品質及擴大成效，審議性別主流化各項工具表單、與性別平等相關之專題、研究、成果、具體措施、方案或計畫，提供本處人員性別意識培力課程之建議，發掘本處業務與性別平等之關係，將性別平等概念融入業務中落實。

2、本處暨所屬公務人員考績甄審委員會均符合三分之一性別比例原則。

(1)方案名稱：本處甄審委員會

甲、成立緣由：依「臺北市政府所屬臺北自來水事業處人事管理暫行辦法」第十六條之規定成立，辦理本處職員升任事宜。

乙、委員組成：

(甲)指定委員：副處長陳曼莉、主任秘書張順莉、總工程司王銘博、專門委員吳能鴻、科長牛正邦、科長許敏能、科長時佳麟、科長馮梅珍、主任郭淑珍、主任許芳山、一級工程師兼場長邱福利、二級管理師兼股長林明美、二級工程師李子倫。

(乙)當然委員：主任林承澤。

(丙)票選委員：二級工程師張志仲、一級管理師曹慧娟、二級工程師馬龍堯、三級管理師陳啟發、二級管理師高大剛、二級工程師林瑜禎、三級工程師張琰竣。

(丁)本會符合三分之一性別比例原則。

丙、任務：本會本於人與事適切配合之旨，考量機關特性與職務需要，依資績並重原則，採公開、公平、公正方式，擇優升任或遷調歷練，以拔擢及培育人才。

(2)方案名稱：本處考核委員會

甲、成立緣由：依據本處人事管理暫行辦法、考績委員會組織規程、公務人員考績法成立。

乙、委員組成：

(甲)主席為陳副處長明州。

(乙)指定委員：主任秘書張順莉、總工程司王銘博、專門委員郭淑馨、副總工詹焜耀、科長許登發、科長許敏能、科長陳英英、主任鄭錦澤、主任林金富、主任林惠姿、主任劉孟修、主任林承澤、一級管理師林珈汶。

(丙)票選委員：一級管理師曹慧娟、三級管理師許玉梅、三級工程師黃金億、三級工程師張瑛興、二級工程師林瑜禎、二級工程師李中彥、三級管理師張中丞。

(丁)本處委員符合考績委員會組織章程第 2 條，「各機關考績委員會之組設，委員任一性別比不得低於三分之一」之規定。

丙、任務：依法規需組成考核委員會審查獎懲及考績相關事宜。

●附件 7

八、其他相關成果

(除總計畫所規定應辦理事項外，機關構自行推展之促進性別平等相關作為。若無則免。)

客服中心值機人員內部教育訓練手冊

(一)說明：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，並將性別平等工作法法規精神納入完成客服值機人員內部教育訓練手冊。

(二)具體效益：

(1)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，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)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。

甲、提供水價調漲話術：依不同用水量受水價影響程度不同，設計差異性說明範例供客服人員參考運用。

乙、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，提供客服業務分析參考。

丙、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。

●附件 8

九、 未來推展性別主流化之重點項目及精進作為

各機關構於下年度，為深化內部執行業務過程中深化性別主流化概念，或透過業務促進政府機關內部或民間社會性別平等的相關措施與
作為。(請擇重點填寫，若無則免填。)

項次	重點項目或方案名稱	現況說明	具體策略	預期效益
1	提供長者貼心服務方案	本處為便利民眾，已推出多項便民措施及免臨櫃申辦服務，惟因長者生活習慣因素，仍有需要與本處人員接觸之服務，包括水費逾期提醒、到府收費等。年長男女的需求亦有差異，男性常自行前來櫃台，女性則可能希望不必出門等，若有相對之作為將可增加服務效果，故提出長者貼心服務方案以符社會期待。	愛心收費服務、櫃台年長者友善環境、簡易用水勘查服務等規劃以符不同性別人口需求並提供年長者各項性別友善措施。	年長男女的需求亦有差異，男性常自行前來櫃台，女性則可能希望不必出門等，若有相對之作為將可增加服務效果，規劃以符不同性別人口需求並提供年長者各項性別更友善措施。

●附件 9