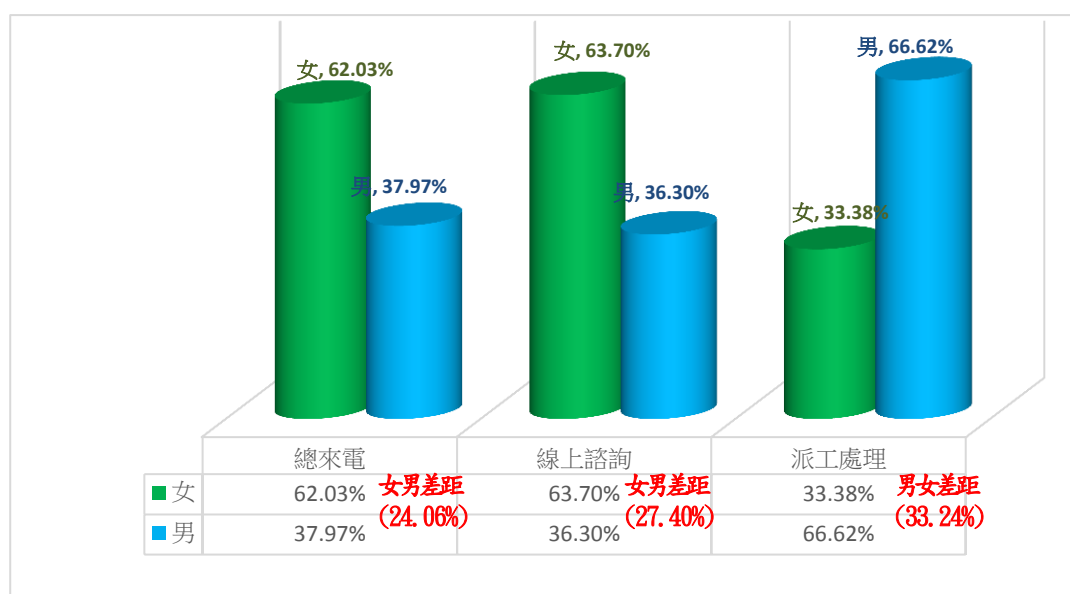


# 106 年度用戶來電諮詢性別統計分析

## 一、總來電量：

(一)106 年度總來電量(女 62.03：男 37.97)：

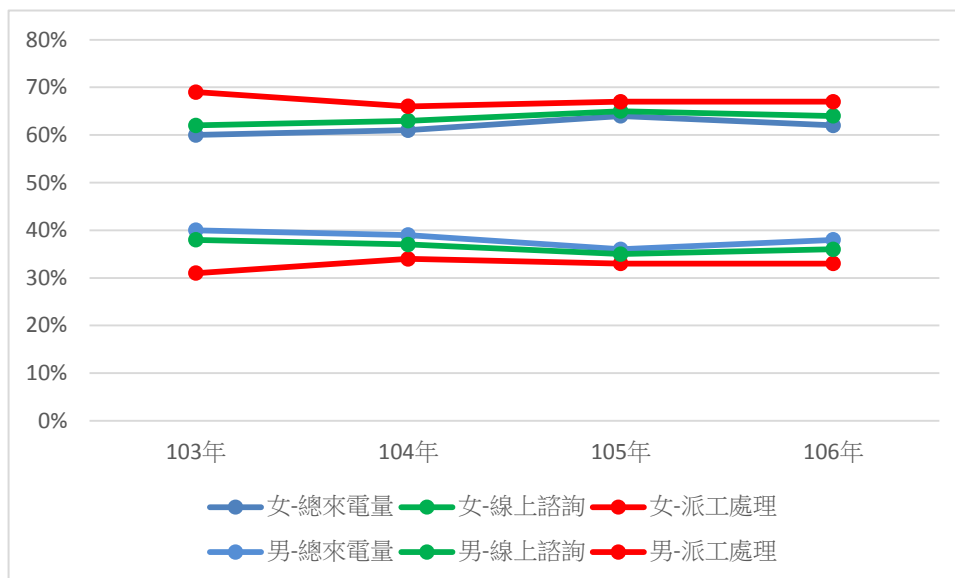
客服中心 106 年度受理各項查詢及派工服務來電量總計 242,280 通，其中男性來電數 92,005 通(37.97%)、女性 150,275 通(62.03%)。線上諮詢(線上即時回覆)225,324 通，男性:81,785 通(36.30%)、女性:143,539 通(63.70%)；派工處理 19,897 件，男性:13,255 件(66.62%)、女性:6,642 件(33.38%)。



(二)103 年至 106 年總來電量男女比例分析比較表：

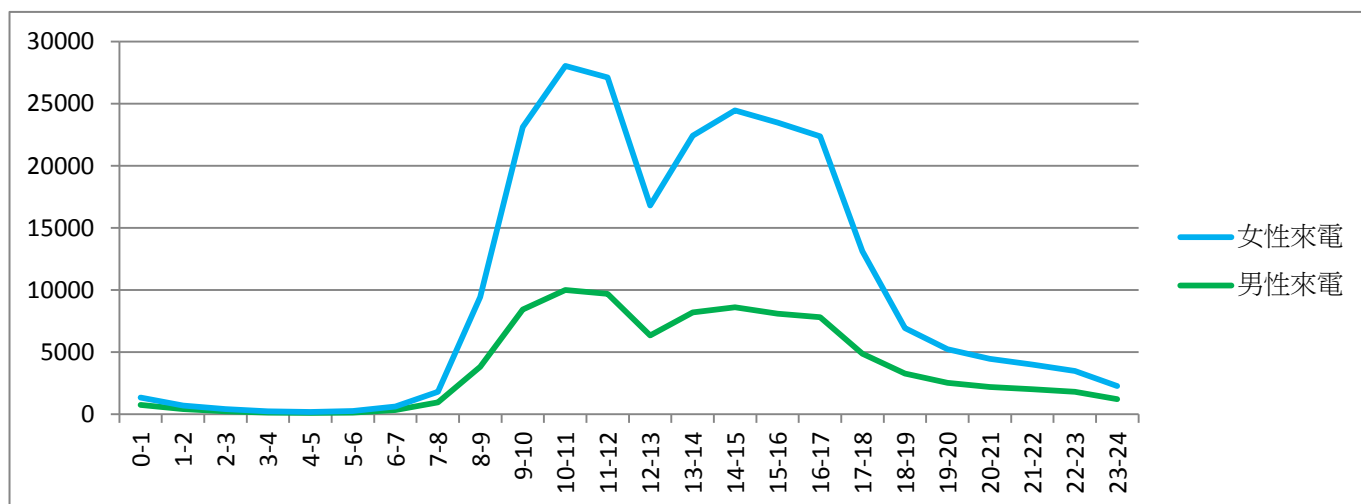
103 年至 106 年總來電量及線上諮詢仍以女性來電較高，男女比例約在 4:6 左右，但派工案件女性比例有上升，男女差距由最高 38%降低至 32%。

| 年度   |   | 103 年 |     | 104 年 |     | 105 年 |     | 106 年 |     |
|------|---|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|
| 總來電量 | 女 | 60%   | 20% | 61%   | 22% | 64%   | 28% | 62%   | 24% |
|      | 男 | 40%   |     | 39%   |     | 36%   |     | 38%   |     |
| 線上諮詢 | 女 | 62%   | 24% | 63%   | 26% | 65%   | 30% | 64%   | 28% |
|      | 男 | 38%   |     | 37%   |     | 35%   |     | 36%   |     |
| 派工處理 | 女 | 31%   | 38% | 34%   | 32% | 33%   | 34% | 33%   | 34% |
|      | 男 | 69%   |     | 66%   |     | 67%   |     | 67%   |     |



## 二、依來電時段分析：

用戶來電尖峰期為上午 8 點至下午 6 點，占總來電量 89.48%，男女來電比為 36.07%：63.93%，女性高於男性；離峰期為下午 6 點以後至次日 8 點，占總來電量 10.52%，男女來電比為 50.54%：49.46%，男性略高於女性，男女性的高點均落在 10 點至 12 點，詳如附表 1。



## 三、線上諮詢(女 63.70：男 36.30)：

(一)線上諮詢是指用戶來電洽詢水費或各項申請作業等事宜，由客服人員於線上回復及處理。106年男性洽詢最多之前3項業務依序為水費服務(31,131通)、無水諮詢(7,614通)、業務聯繫(6,411通)；女性洽詢最多之業務前3項則為水費服務(65,504通)、過戶軍優(9,877通)、電話過戶(7,039通)，詳如附表 2。

(二)103 年至 106 年線上諮詢業務男女比例分析比較表：

主要線上諮詢項目中，103 年至 106 年無水諮詢男性來電比例有明顯上升，另電子帳單男性來電比例也增加 3%；女性主要來電項目（水費服務、過戶軍優及電話過戶等），男女來電比例則變化較小。

| 年度   |   | 103 年 |     | 104 年 |     | 105 年 |     | 106 年 |     |
|------|---|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|
| 水費服務 | 女 | 66%   | 32% | 67%   | 34% | 68%   | 36% | 68%   | 36% |
|      | 男 | 34%   |     | 33%   |     | 32%   |     | 32%   |     |
| 無水諮詢 | 女 | 62%   | 24% | 56%   | 12% | 53%   | 6%  | 55%   | 10% |
|      | 男 | 38%   |     | 44%   |     | 47%   |     | 45%   |     |
| 業務聯繫 | 女 | 36%   | 28% | 40%   | 20% | 37%   | 26% | 38%   | 24% |
|      | 男 | 64%   |     | 60%   |     | 63%   |     | 62%   |     |
| 過戶軍優 | 女 | 71%   | 42% | 71%   | 42% | 72%   | 44% | 73%   | 46% |
|      | 男 | 29%   |     | 29%   |     | 28%   |     | 27%   |     |
| 電子帳單 | 女 | 70%   | 40% | 67%   | 34% | 67%   | 34% | 68%   | 36% |
|      | 男 | 30%   |     | 33%   |     | 33%   |     | 32%   |     |
| 電話過戶 | 女 | -     | -   | -     | -   | 63%   | 26% | 62%   | 24% |
|      | 男 | -     |     | -     |     | 37%   |     | 38%   |     |

(三)依線上諮詢來電統計分析進行業務改進措施：

- 總來電項目中，「水費服務」相關諮詢之來電量一直居高不下，1 年近 10 萬通，為提升值機效率、減輕話務負擔，鼓勵用戶多使用本處網站業務查詢功能，107 年已規劃親切便捷水費查詢管道，於本處網站增加水號以外查詢方式（用戶電話、身分證統一編號），提升水費查詢 APP 功能，並加強宣導管道。鼓勵用戶下載使用手機 APP 查詢水費（可紀錄多組水號）等。另為確實瞭解來電諮詢需求，自 107 年 1 月起再將來電分類細分項目，包含繳費查詢、催繳查詢（已繳費）、催繳查詢（未繳費），以利後續分析，改善欠費催繳作業參考。
- 女性來電諮詢主要項目中，以水費服務最多，其次為詢問「過戶」應辦文件及申請程序等相關事宜，為提升過戶處理效率，進行業務流程改造，自 105 年 7 月 1 日起開放非營業戶限本人可以電話辦理過戶，實施後本處每件減少

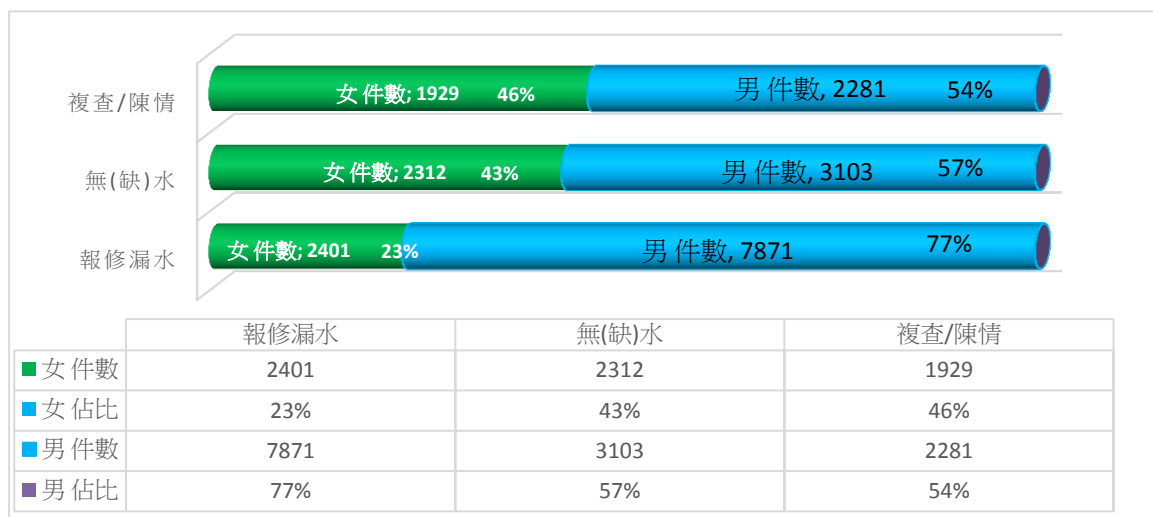
作業時間約 5 分鐘，平均每月減少 100 小時工作時數、1000 張列印紙張，用戶 1 通電話即可辦妥戶名變更。再進一步分析過戶軍優來電諮詢男女比例 (27%:73%) 與電話過戶來電男女比例(40%:60%)，可發現雖然仍以女性來電較多，但電話過戶之男性比例較過戶諮詢比例已增加約 13%。

● 103 年至 106 年過戶案件男女比例分析：

| 年度   |   | 103 年 |    | 104 年 |    | 105 年 |     | 106 年 |     |
|------|---|-------|----|-------|----|-------|-----|-------|-----|
| 全部   | 女 | 52%   | 4% | 53%   | 6% | 54%   | 8%  | 55%   | 10% |
|      | 男 | 48%   |    | 47%   |    | 46%   |     | 45%   |     |
| 書面過戶 | 女 | 52%   | 4% | 53%   | 6% | 53%   | 6%  | 53%   | 6%  |
|      | 男 | 48%   |    | 47%   |    | 47%   |     | 47%   |     |
| 電話過戶 | 女 | -     | -  | -     | -  | 60%   | 20% | 60%   | 20% |
|      | 男 | -     |    | -     |    | 40%   |     | 40%   |     |

四、派工處理(男 66.62：女 33.38)：

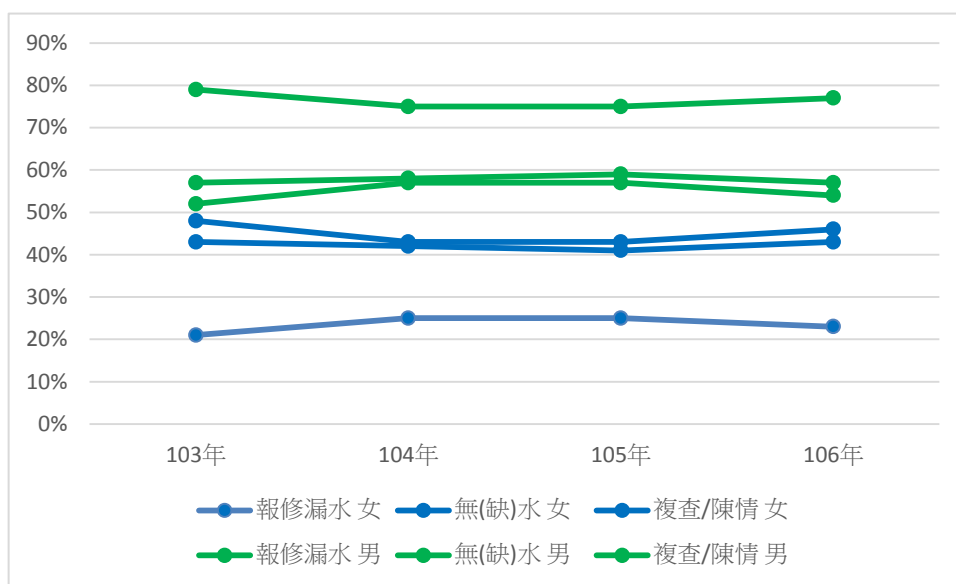
(一)派工處理是指需派員現場處理或案情涉及權責單位處理之案件，包含用戶陳情處理案、用戶無(缺)水處理案、及修漏水處理案 3 類。106 年客服中心錄案辦理之案件計 19,897 件，其中男性為 13,255 件(66.62%)，女性為 6,642 件(33.38%)；報修漏水共 10,272 件，其中男性為 7,871 件(76.63%)，女性為 2,401 件(23.37%)；無缺水共 5,415 件，其中男性為 3,103 件(57.30%)，女性為 2,312 件(42.70%)；複查或陳情 4,210 件，其中男性為 2,281 件(54.18%)，女性來電數為 1,929 件(45.82%)。



(二)103 年至 106 年派工業務男女比例分析比較表：

派工項目中，103 年至 106 年「報修漏水」女性來電量略有成長(男女差距由最高 58%降至 50%)，但因本項目包含本處員工及抄表員申報案件，且皆為男性，故差距仍達 5 成以上；另客服值機人員客製化諮詢(考量本處外勤人員多為男性，遇女性用戶來電，會加強要求承商到場時需加強服裝儀容，並主動出示工作證，增加女性用戶的安全感等)亦有成效，無(缺)水派工男女差距減少約 4%；複查/陳情男性來電比例也有上升，顯示男性關懷家中用水狀況等比例也上升。

| 年度    |   | 103 年 |     | 104 年 |     | 105 年 |     | 106 年 |     |
|-------|---|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|
| 報修漏水  | 女 | 21%   | 58% | 25%   | 50% | 25%   | 50% | 23%   | 54% |
|       | 男 | 79%   |     | 75%   |     | 75%   |     | 77%   |     |
| 無(缺)水 | 女 | 43%   | 14% | 42%   | 16% | 41%   | 18% | 43%   | 14% |
|       | 男 | 57%   |     | 58%   |     | 59%   |     | 57%   |     |
| 複查/陳情 | 女 | 48%   | 4%  | 43%   | 14% | 43%   | 14% | 46%   | 8%  |
|       | 男 | 52%   |     | 57%   |     | 57%   |     | 54%   |     |



[備註]本分析報告相關報表僅統計客服成案數

附表 1、106 年用戶來電洽詢時段（24 小時）排序及男女比例分析

| 時段    | 總來電量    |        | 女性來電    |        | 男性來電   |        |
|-------|---------|--------|---------|--------|--------|--------|
|       | 通數      | 時段%    | 通數      | 時段%    | 通數     | 時段%    |
| 小計    |         |        |         |        |        |        |
| 合計    | 242,280 | 100%   | 150,275 | 100%   | 92,005 | 100%   |
| 0-1   | 1,350   | 0.56%  | 604     | 0.40%  | 746    | 0.81%  |
| 1-2   | 702     | 0.29%  | 282     | 0.19%  | 420    | 0.46%  |
| 2-3   | 414     | 0.17%  | 181     | 0.12%  | 233    | 0.25%  |
| 3-4   | 235     | 0.10%  | 90      | 0.06%  | 145    | 0.16%  |
| 4-5   | 183     | 0.08%  | 81      | 0.05%  | 102    | 0.11%  |
| 5-6   | 251     | 0.10%  | 107     | 0.07%  | 144    | 0.16%  |
| 6-7   | 623     | 0.26%  | 284     | 0.19%  | 339    | 0.37%  |
| 7-8   | 1,815   | 0.75%  | 853     | 0.57%  | 962    | 1.05%  |
| 8-9   | 9,440   | 3.90%  | 5623    | 3.74%  | 3,817  | 4.15%  |
| 9-10  | 23,100  | 9.53%  | 14673   | 9.76%  | 8,427  | 9.16%  |
| 10-11 | 28,040  | 11.57% | 18036   | 12.00% | 10,004 | 10.87% |
| 11-12 | 27,113  | 11.19% | 17420   | 11.59% | 9,693  | 10.54% |
| 12-13 | 16,792  | 6.93%  | 10453   | 6.96%  | 6,339  | 6.89%  |
| 13-14 | 22,419  | 9.25%  | 14225   | 9.47%  | 8,194  | 8.91%  |
| 14-15 | 24,452  | 10.09% | 15855   | 10.55% | 8,597  | 9.34%  |
| 15-16 | 23,483  | 9.69%  | 15377   | 10.23% | 8,106  | 8.81%  |
| 16-17 | 22,373  | 9.23%  | 14576   | 9.70%  | 7,797  | 8.47%  |
| 17-18 | 13,119  | 5.41%  | 8235    | 5.48%  | 4,884  | 5.31%  |
| 18-19 | 6,938   | 2.86%  | 3667    | 2.44%  | 3,271  | 3.56%  |
| 19-20 | 5,226   | 2.16%  | 2702    | 1.80%  | 2,524  | 2.74%  |
| 20-21 | 4,472   | 1.85%  | 2271    | 1.51%  | 2,201  | 2.39%  |
| 21-22 | 4,008   | 1.65%  | 1988    | 1.32%  | 2,020  | 2.20%  |
| 22-23 | 3,470   | 1.43%  | 1654    | 1.10%  | 1,816  | 1.97%  |
| 23-24 | 2,262   | 0.93%  | 1038    | 0.69%  | 1,224  | 1.33%  |

附表 2、106 年用戶來電洽詢業務排序及男女比例分析

| 類別   | 總來電數    |         | 線上諮詢    |        | 派工處理   |        |
|------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|
| 合計   | 242,280 |         | 225,324 |        | 19,897 |        |
| 女    | 150,275 | 62.03%  | 143,539 | 63.70% | 6,642  | 33.38% |
| 男    | 92,005  | 37.97%  | 81,785  | 36.30% | 13,255 | 66.62% |
| 線上諮詢 |         |         |         |        |        |        |
| 性 別  | 諮詢項目    | 通 數     | 性 別     | 諮詢項目   | 通數     |        |
| 女    | 水費服務    | 65,504  | 男       | 水費服務   | 31,131 |        |
|      | 過戶軍優    | 9,877   |         | 無水諮詢   | 7,614  |        |
|      | 電話過戶    | 7,039   |         | 業務聯繫   | 6,411  |        |
|      | 無水諮詢    | 9,190   |         | 其它     | 5,187  |        |
|      | 電子帳單    | 6,122   |         | 電話過戶   | 4,352  |        |
|      | 通訊地址    | 5,558   |         | 水表疑異   | 4,233  |        |
|      | 其它      | 6,404   |         | 過戶軍優   | 3,723  |        |
|      | 業務聯繫    | 3,953   |         | 電子帳單   | 2,829  |        |
|      | 補發水單    | 5,081   |         | 補發水單   | 2,258  |        |
|      | 開立發票    | 4,070   |         | 抄表疑異   | 2,192  |        |
|      | 代繳      | 4,292   |         | 通訊地址   | 2,177  |        |
|      | 抄表疑異    | 3,940   |         | 停復水    | 2,114  |        |
|      | 水表疑異    | 3,747   |         | 代繳     | 2,073  |        |
|      | 停復水     | 2,812   |         | 轉接     | 1,877  |        |
|      | 園區業務    | 2,422   |         | 開立發票   | 1,671  |        |
|      | 轉接      | 2,039   |         | 園區業務   | 882    |        |
|      | 水質      | 650     |         | 水質     | 501    |        |
|      | 轉帳      | 357     |         | 轉帳     | 245    |        |
|      | 溫泉      | 130     |         | 節水     | 117    |        |
|      | 專案      | 126     |         | 溫泉     | 104    |        |
| 節水   | 226     | 專案      | 94      |        |        |        |
| 小計   | 63.70%  | 143,539 |         | 36.30% | 81,785 |        |
| 線上派工 |         |         |         |        |        |        |
| 女    | 修漏派工    | 2,401   | 男       | 修漏派工   | 7,871  |        |
|      | 無水派工    | 2,312   |         | 無水派工   | 3,103  |        |
|      | 複查或客訴   | 1,929   |         | 複查或客訴  | 2,281  |        |
| 小計   | 33.38%  | 6,642   | 小計      | 66.62% | 13,255 |        |