

106 年度用戶來電諮詢性別統計補充資料

一、來電時段性別分析補充資料：

(一) 尖離峰性別統計表：

有關尖離峰性別統計，以「總來電量」(包含線上諮詢及派工處理)分析，尖峰期間男女比例為 36.07:63.93，女性來電較男性高 27.23%；其中「線上諮詢」部分，尖峰期間男女比例為 34.63:65.37，女性來電較男性高 30.74%，但「派工件數」部分，男女比例為 67.38:32.62，男性來電較女性高 34.76%，顯示尖峰期間女性來電較高主要為「線上諮詢」部分。

類別	時間	男		女		小計	佔比
總來電量	白天 (尖峰)	75,858	36.07%	134,473	63.93%	210,331	86.81%
	夜間 (離峰)	16,147	50.54%	15,802	49.46%	31,949	13.19%
	小計	92,005	37.97%	150,275	62.03%	242,280	100.00%
線上諮詢	白天 (尖峰)	68,542	34.63%	129,367	65.37%	197,909	87.83%
	夜間 (離峰)	13,243	48.31%	14,172	51.69%	27,415	12.17%
	小計	81,785	36.30%	143,539	63.70%	225,324	93.00%
派工處理	白天 (尖峰)	10,351	67.38%	5,012	32.62%	15,363	77.21%
	夜間 (離峰)	2,904	64.05%	1,630	35.95%	4,534	22.79%
	小計	13,255	66.62%	6,642	33.38%	19,897	100.00%

(二) 非假日與假日來電性別統計表：

分析「非假日」(週一至週五)來電男女比例為 36.71:63.29，與總來電量性別比率相近，仍以女性來電居多，但「假日」來電男女比例為 50.02:49.98，男女性來電比例相當，顯示「非假日」主要為女性處理水費相關事務，而「假日」男女相當，週六女性略高於男性 2%，但週日男性則高於女性 3%。

星期	通數/占比					平均				
	男		女		小計	男		女		小計
一	16,885	36.95%	28,806	63.05%	45,691	80,515	36.71%	138,794	63.29%	219,309
二	15,710	37.04%	26,698	62.96%	42,408					
三	16,197	36.50%	28,175	63.50%	44,372					
四	15,974	36.63%	27,641	63.37%	43,615					
五	15,749	36.44%	27,474	63.56%	43,223					
六	6,662	49.00%	6,935	51.00%	13,597	6,662	49.00%	6,935	51.00%	13,597
日	4,828	51.50%	4,546	48.50%	9,374	4,828	51.50%	4,546	48.50%	9,374
小計 (週六及週日)						11,490	50.02%	11,481	49.98%	22,971

(三) 「線上諮詢」來電項目性別統計表：

以「線上諮詢」來電項目分析，主要來電項目「水費服務」、「過戶軍優」、「電話過戶」、「電子帳單」、「開立發票」及「代繳」等，女性來電均遠較男性高（男女性別比例為 27.38~38.21:61.79~72.63），顯示有關家中水費繳納，水費單據等事宜，主要處理者仍以女性為主；至於「無水諮詢」項目男女來電比例為 45.31:54.69，男女比例差距不大（約 9.38%），而「業務聯繫」因本處承商以男性為主，故男女比例為 61.86:38.14，「自來水園區」較偏重兒童遊樂，來電詢問者亦以女性明顯偏多，顯示家庭親子娛樂活動亦以女性為主。

來電項目	男		女		小計
	通數	占比	通數	占比	
水費服務	31,131	32.22%	65,504	67.78%	96,635
過戶軍優	3,723	27.38%	9,877	72.63%	13,600
電話過戶	4,352	38.21%	7,039	61.79%	11,391
電子帳單	2,829	31.61%	6,122	68.39%	8,951
開立發票	1,671	29.11%	4,070	70.89%	5,741
代繳	2,073	32.57%	4,292	67.43%	6,365
無水諮詢	7,614	45.31%	9,190	54.69%	16,804
業務聯繫	6,411	61.86%	3,953	38.14%	10,364
自來水園區	882	26.69%	2,422	73.31%	3,304

(四)綜合上述，尖峰期間女性來電比例較高，主要為「水費服務」、「過戶軍優」、「電話過戶」、「電子帳單」、「開立發票」及「代繳」等項目，顯示有關家中水費繳納，水費單據等事宜，主要處理者仍以女性為主；並由「自來水園區」來電項目可觀察到，來電詢問者以女性明顯偏多，顯示家庭親子娛樂活動以女性為主，故「假日」女性忙於家庭照顧，來電比例降低。

二、線上派工性別分析補充資料：

有關線上派工性別統計，以總件數男女來電比例為 66.62:33.38，各類案件中以「報修漏水案件」男女比例為 76.63:23.37，差距最大(53.26%)。

線上派工					
男	修漏派工	7,871	女	修漏派工	2,401
	無水派工	3,103		無水派工	2,312
	複查或客訴	2,281		複查或客訴	1,929
小計	66.62%	13,255	小計	33.38%	6,642

(一) 報修漏水案件身分別及性別統計表

經依各類身分別進行性別分析，本項業務除「民眾」來電外，尚包含「承商」、「抄表員」及「員工」等類來電者，而此部分多為男性，男女比例為 96.10~100:0~3.90，單以「民眾」報修漏水來電分析，男女比例為 65.99:34.01，差距縮小為 31.98%。

身分別	男		女		小計
民眾	4,117	65.99%	2,122	34.01%	6,239
承商	1,552	96.10%	63	3.90%	1,615
抄表員	808	100.00%	0	0.00%	808
員工	757	98.95%	8	1.05%	765
民代、里長、媒體	196	71.53%	78	28.47%	274
機關、學校、醫院	181	79.39%	47	20.61%	228
消防局	151	90.42%	16	9.58%	167
其他	67	58.77%	47	41.23%	114
北縣 1999	14	45.16%	17	54.84%	31
新工處	26	92.86%	2	7.14%	28
1999	2	66.67%	1	33.33%	3
總計	7,871	76.63%	2,401	23.37%	10,272

(二)無(缺)水案件身分別及性別統計表

1. 無水來電性別統計：

無水來電男女比例為 48.23:51.80，女性高於男性 3.57%，其中經客服人員查詢資料線上解決男女比例為 45.31:54.69，女性高於男性 9.38%，但派工現場處理男女比例為 57.3:42.7，男性大於女性 14.6%。

無水來電	男		女		小計
小計(B)	10,717	48.23%	11,502	51.80%	22,219
未派工(諮詢)	7,614	45.31%	9,190	54.69%	16,804
派工(A)	3,103	57.30%	2,312	42.70%	5,415
派工佔總來電比例(A/B)		29%		20%	

2. 無水派工性別統計：

派工案件經依各類身分別進行性別分析，以「民眾」無缺水來電最多，男女比例為 56.92:43.08，差距約 13.84%。資料顯示無缺水案件中，女性相當願意來電，不會因擔心無法單獨處理而不敢來電，與本處值機人員應對方式及廠商到場主動出示工作證等提升女性用戶安全感之措施，取得女性對本處信賴感，應有一定相關性，另男性來電無水派工比例 29%，女性來電無水派工比例 20%，可能男性對馬達等用水設備較女性熟悉。

身分別	男		女		小計
民眾	3,037	56.92%	2,299	43.08%	5,336
員工	26	100.00%	0	0.00%	26
機關、學校、醫院	26	81.25%	6	18.75%	32
民代、里長、媒體	14	70.00%	6	30.00%	20
北縣 1999	0	0.00%	1	100.00%	1
小計	3,103	57.30%	2,312	42.70%	5,415