

臺北自來水事業處109年推動性別平等工作成果報告

110年2月24日經本處及水管局性平小組決議通過

■組別 (A 群、B 群、B1組、C 群、C1組、D 群、D1組、E1組)：C 群、C2 組

| | 姓名 | 科室 | 職稱 | 任務 |
|-------|-----|-----|----|---|
| 性平聯絡人 | 許子涵 | 人事室 | 股長 | 1. 熟悉本府性別主流化總計畫。 2. 具性別平等知能，協助單位及同仁落實性別主流化暨推展性別平等工作。 |
| | 施沛函 | 人事室 | 科員 | |

一、本年度機關推動性別平等之特色或亮點措施：

(可簡述年度推展性平業務與往年不同之處、特別著力之處、抱持之理念與原則，或可列舉機關最重要推動性別平等之措施，簡述辦理方式及其促進性別平等之影響，至多書寫3項，列舉之形式與內容不拘，若無可免填報。)

自來水園區於水鄉庭園戲水區設置多功能廁所及大門售票亭增設臉部辨識性別電子計數器，輔助統計性別友善相關報告及數據：

- (一) 多功能廁所：自來水園區為熱門遊憩景點，且夏季開放戲水設施，每年均吸引大量親子遊客前來，延續去年(108年)性別友善專題研究，進行自來水園設置男女性均可使用的育兒友善設施設備，協助入園親子不分男女皆可如廁或使用育兒設施，本案設計於靠近水鄉庭園戲水池旁之男女淋浴盥洗間外獨立設置「多功能廁所」，在空間有限情況下，將性別友善、親子友善、無障礙廁所概念合而作為多功能使用，以多數人都可使用、設施功能取向為原則，提供入園家長與孩子、年長者、身心障礙人士等如廁方便。並將該多功能廁所設置男女性皆可使用之廁所空間及尿布台，方便男性亦可使用園區育兒設施，去除育兒工作性別不平等之情形。自來水園區內水鄉庭園為夏季親子戲水場所，為方便來園育兒家長使用，故本園區性別友善廁新增設尿布台鄰近該戲水設施，期能增進男性使用尿布台的公共設施與照顧意願。
- (二) 園區增設臉部辨識性別電子計數：因應 COVID-19嚴重特殊傳染性肺炎，109年配合市府防疫措施，加強遊樂區景點人流資訊揭露，於自來水園區大門售票亭增設可依照臉部辨識判斷入園者年齡及性別電子計數器，以輔助統計水鄉庭園開放時入園者的性別及年齡，新設置人流計數器預期可協助統計相關性平案件。

二、性別平等專案小組 (複合組：請主責機關填寫即可)

(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 |
|------|----|----|----|--------------|----------------------|
| 全體委員 | 36 | 23 | 13 | 36.11% | |

(二) 運作情形

| | 會議主席 (請勾選，主席為「其他」者，請填報職稱。) | | | | 全數委員出席狀況 (代理者仍可列計，達成2/3出席請勾選) | 專家學者委員出席者 (請一一填報姓名) |
|-------|-------------------------------|-----|----|----|----------------------------------|------------------------|
| | 首長 | 副首長 | 主秘 | 其他 | | |
| 109-1 | V | | | | V | 黃煥榮、吳嘉麗、劉嘉怡、嚴祥鸞 |
| 109-2 | V | | | | V | 黃煥榮、吳嘉麗、劉嘉怡、嚴祥鸞 |
| 109-3 | V | | | | V | 黃煥榮、吳嘉麗、劉嘉怡、嚴祥鸞 |

- 附件1：性別平等專案小組開會情形一覽表
- 附件2：性別平等專案小組辦理情形一覽表

三、性別意識培力

(一) 一般公務員參訓比率

(依行政院107年2月7日院臺性平字第1070163622號函頒「各機關公務員性別主流化訓練計畫」規定「一般公務人員」係指1.依法任用、派用之有給專任人員。2.依法聘任、聘用及僱用人員。3.公務人員考試錄用人員。每人每年均須完成3小時性別主流化訓練。)

總人數：715 男性人數：485 女性人數：230

| | 一般公務員完成人數 | 一般公務員完成比率 | 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3小時 性別主流化訓練 | 715 | 100% | 485 | 100% | 230 | 100% |

(二) 主管人員參訓比率

(「主管人員」係指市府及機關正副首長、正副幕僚長及單位主管，每人每年均須完成3小時性別主流化訓練。)

主管總數：42 男性主管數：33 女性主管數：9

| | 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3小時 性別主流化訓練 | 42 | 100% | 33 | 100% | 9 | 100% |

(三) 性平聯絡人及辦理性別平等業務相關人員參訓時數

(本府各機關構性平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6小時以上應屬進階課程。年中間因職務異動，或人數超過總計畫規範者，機關可擇其中培力時數較高者填寫。)

| | 姓名 | 年度培力總時數 | 進階課程時數 |
|--------------|-----|---------|--------|
| 性平聯絡人 | 許子涵 | 39 | 29 |
| 辦理性別平等業務相關人員 | 施沛函 | 25 | 11 |

(四) 自辦訓練 (含跨機關聯合辦理)：實體課程參訓率(不限自辦課程)為 21.53% (一般公務員參訓者154/ 機關一般公務員715)

| 項次 | 辦理日期 或預計辦理日期 | 訓練班期 (活動)名稱 | 訓練對象 (可複選) | 訓練目標(內容)或活動簡介 | 講師資料 | 課程類別 (可複選) | 訓練方式 (可複選) | 時數 | 參加人數 |
|----|-----------------|-----------------------------|---|--|----------------------|---|--|----|------------------------|
| 1. | 109-07-10 | 109 年度 「性別統計及性別分析研習班」 | <input checked="" type="checkbox"/> 一般公務人員： 本處暨所屬機關人員 <input type="checkbox"/> 高階公務人員： <input checked="" type="checkbox"/> 其他：提供3個受訓名額予翊管局 | 介紹各機關105-108年之「性別統計及分析」與109-112年總計畫之「性別統計」及「性別分析」不同處，並就「性別統計」及「性別分析」相關案例進行分組討論。 | 立法委員范雲 國會辦公室陳副主任儀 | <input checked="" type="checkbox"/> 基礎課程 <input type="checkbox"/> 進階課程 <input type="checkbox"/> CEDAW <input checked="" type="checkbox"/> 性別主流化 | <input checked="" type="checkbox"/> 一般講授 <input type="checkbox"/> 多元形式* <input checked="" type="checkbox"/> 含實際案例討論 <input type="checkbox"/> 經課前問卷調查所辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 設計課後評估或滿意度調查問卷 | 3 | 總計27人 男15人 女12人 |
| 2. | 109-08-24 | 109 年度 「性別主流化及國際人權公約研習班」 | <input checked="" type="checkbox"/> 一般公務人員： 本處暨所屬機關人員 <input type="checkbox"/> 高階公務人員： <input type="checkbox"/> 其他：_____ | 使同仁熟悉性別主流化之觀念、瞭解不同性別者觀點與處境以及性別暴力問題探討(含性騷擾、性侵害防治等)；認識人權的基本內容(含 CEDAW 與 CRPD 介紹)，從人權案例中瞭解人權保障的重要性。 | 世新大學法律系兼任助理教授鄭麗燕 | <input type="checkbox"/> 基礎課程 <input checked="" type="checkbox"/> 進階課程 <input checked="" type="checkbox"/> CEDAW <input checked="" type="checkbox"/> 性別主流化 | <input checked="" type="checkbox"/> 一般講授 <input type="checkbox"/> 多元形式* <input checked="" type="checkbox"/> 含實際案例討論 <input type="checkbox"/> 經課前問卷調查所辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 設計課後評估或滿意度調查問卷 | 3 | 總計112人 男69人 女43人 |

(五) 職工相關實體課程訓練

| 項次 | 辦理日期 或預計辦理日期 | 訓練班期(活動)名稱 | 訓練目標(內容)或活動 簡介 | 講師資 料 | 課程類別 (可複選) | 訓練方式 (可複選) | 時 數 | 參加人數 |
|----|-----------------|--------------------|-------------------|----------|---------------|---------------|--------|--------------------|
| 1. | 109-10-26 | 職場性別敏感度與性平 知能研習 | 由臺北市政府公務人員訓練處開課 | | | | 3 | 總計6人 男5人 女1人 |

(六) 新聞聯絡人/經營本處 (暨所屬) 社群媒體小編相關訓練

| 項次 | 辦理日期 或預計辦理日期 | 訓練班期(活動)名稱 | 訓練目標(內容)或活動 簡介 | 講師資 料 | 課程類別 (可複選) | 訓練方式 (可複選) | 時 數 | 參加人數 |
|----|-----------------|--------------------|-------------------|----------|---------------|---------------|--------|------------|
| 1. | 109-08-27 | 城市外交課程、性別主 流化課程 | 由臺北市政府秘書處開課 | | | | 2 | 男1人 女0人 |
| 2. | 109-11-18 | 網路社群媒體性別意識 培力班 | 由臺北市政府公務人員訓練處開課 | | | | 3 | 男2人 女0人 |

*「訓練方式」之「多元形式」係指：非僅以傳統講師授課方式辦理，而採多元形式，如工作坊、座談會、參訪、電影賞析、讀書會、選讀性平相關媒材、個案研討、分組討論、角色扮演、體驗學習、案例演練、論壇、小旅行或實地踏查等；或其他具創意性且可提升前開各類受訓人員性別意識及知能等方式。

●附件3自辦訓練

附件3-1：109年度「性別統計及性別分析研習班」

附件3-2：109年度「性別主流化及國際人權公約研習班」

四、性別統計

(一) 既有性別統計指標項目

| 名稱 | 數量 | |
|----------|-------|-------|
| | 主計處列管 | 機關構列管 |
| 既有性別統計指標 | 2 | 3 |
| 既有性別統計項目 | 2 | 3 |

(二) 新增性別統計指標 (或其複分類)

| 項次 | 新增指標 (或其複分類) 名稱 | 新增指標 (或其複分類) 定義及說明 | 列管層級 (請勾選) | |
|----|-----------------------|----------------------------|------------|-------|
| | | | 主計處列管 | 機關構列管 |
| 1. | 臺北自來水事業處暨所屬機關員工教育程度比率 | 臺北自來水事業處暨所屬機關現有職員及工員教育程度比率 | | V |

(三) 新增性別統計項目 (或其複分類)

| 項次 | 新增項目 (或其複分類) 名稱 | 新增項目 (或其複分類) 定義及說明 | 列管層級 (請勾選) | |
|----|----------------------------|------------------------------------|------------|-------|
| | | | 主計處列管 | 機關構列管 |
| 1. | 臺北自來水事業處暨所屬機關員工現有人數—按教育程度別 | 臺北自來水事業處暨所屬機關現有員工按職員/工員別及教育程度別統計人數 | | V |

五、性別分析

| 項次 | 分析專題名稱 | 辦理科室或受委託辦理單位名稱 | 提送性平小組專題報告時間 |
|----|------------------------|----------------|-------------------------------------|
| 1 | 109年度「家戶節水到府服務」性別分析報告案 | 企劃科 | 109年12月18日 109年性別平等專案小組 第3次會議 |

| 項次 | 分析專題名稱 | 辦理科室或受委託辦理單位名稱 | 提送性平小組專題報告時間 |
|----|------------------------------|----------------|-------------------------------------|
| 2 | 109年度「自來水園區性別友善廁所尿布台」性別分析報告案 | 發展中心 | 109年12月18日 109年性別平等專案小組 第3次會議 |

●附件4性別分析專題

附件4-1：109年度「家戶節水到府服務」性別分析報告案

附件4-2：109年度「自來水園區性別友善廁所尿布台」性別分析報告案

六、性別影響評估：年度性別影響評估表提報情形

(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) | 程序參與方式及專家學者姓名(依方式擇以下一欄內填入專家學者姓名) | | 專家學者意見項數(幾項) | 專家學者參採項數(幾項) | 修正後提送性平小組時間 |
|----|--------|---|----------------------------------|------|--------------|--------------|-------------|
| | | | 書面審查 | 性平小組 | | | |
| | 無 | | | | | | |

(二) 公共工程中程計畫

| 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) | 程序參與方式及專家學者姓名(依方式擇以下一欄內填入專家學者姓名) | | 專家學者意見項數(幾項) | 專家學者參採項數(幾項) | 修正後提送性平小組時間 |
|----|------------------------------|--|----------------------------------|------|--------------|--------------|---|
| | | | 書面審查 | 性平小組 | | | |
| 1. | 「109年各加壓站配水池委託操作維護管理」性別影響評估案 | 性別目標合宜，惟比較缺乏年度目標，例如要求廠商必須盡力使用女性人力(含專業和庶務行政人力)。年度成長目標可以有要求。例如，每年的人力運用和訓練中，有性別落差的改進。 | 臺灣大學社會工作系教授王麗容 | | 1項 | 1項 | 109年8月27日經本處109年性別平等專案小組第2次會議討論修正，另經109年12月18日經第3次會議通過。 |
| 2. | 「三重2號配水池暨加壓站新建工程」性別影響評估案 | (1) 本案係因本處三重供水分區現僅由三重一號加壓站供應用水，管線末端地區水壓長期偏低，且備援能力不足，為穩定三重地區供水並增進備援能力，規劃增設三重二號配水池加壓站，平時與三重一號加壓站分區聯合供應三重地區及板二計畫支援台水之需水量，遇特殊狀況時，兩加壓站則可互為備援，提高三重地區供水安全與服務品質。因配水池加壓站屬鄰避設施，且用地位處重劃區精華地段，取得成本較高，為發揮土地最大價值，採多目標利用方式開發，於配水池上方設置中小型商場、辦公室或停車場，以附業經營收益減輕本案工程投資之財務負擔，進而服務地區居民，提供更良好生活機能。 (2) 本案歷年來多次邀請專家學者針對本計畫提供性別相關意見，後續規劃設 | 臺灣大學土木工程學系鋪面平坦儀驗證中心副研究員陳艾勳 | | 4項 | 4項 | 109年8月27日經本處109年性別平等專案小組第2次會議討論後通過。 |

| 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) | 程序參與方式及專家學者姓名(依方式擇以下一欄內填入專家學者姓名) | | 專家學者意見項數(幾項) | 專家學者參採項數(幾項) | 修正後提送性平小組時間 |
|----|--------------------------------|---|----------------------------------|------|--------------|--------------|----------------------------------|
| | | | 書面審查 | 性平小組 | | | |
| | | <p>計哺集乳室、無障礙廁所及性別友善廁所等滿足不同群體需求之設施，並於本處每年性別平等專案小組討論通過。現於109年度重新調查預期受益對象及工作團隊成員性別比例、通知工作團隊成員參與本年度性別平等課程等工作，並於109年6月18日邀請本市性別人才資料庫之專家學者陳副研究員艾懃諮詢，並對本案提供性別相關意見如下：</p> <p>甲、有關性別統計及性別分析之部分，建議補充本案直接參與員工(含北水處與顧問公司)之性別統計，並針對參與人員有性別比例差距較大之情況，增加說明「因本案為營建工程，營建業長年存在從業者性別比例落差較大情況」，以與性別議題連結。</p> <p>乙、有關性別統計與性別議題關聯不明，建議後續於參與人員部分提出相關性別議題(如鼓勵計畫執行人員完成性別主流化研習課程等)。</p> <p>丙、後續召開說明會時，建議可統計出席者之性別比例與意見差異，若可選擇不同時間召開供不同身分者參與更佳。</p> <p>丁、建議依執行策略(施工時由監造單位督促廠商落實執行細部設計圖說有關性別友善設施之建造)說明經費運用之情形。</p> <p>(3) 本案依專家學者意見修改計畫，並於本處109年8月27日經本處109年性別平等專案小組第2次會議討論後通過。</p> | | | | | |
| 3. | 「公館配水池改建暨共構多目標綜合大樓新建工程」性別影響評估案 | <p>(1) 本案係因本處公館淨水場配水池使用已逾40年，災害緊急應變能力有限，爰規劃改建，以提供市民更完善供水保障。又因該用地位於公館精華地區，為充分利用土地資源，考量本處長興街多棟辦公廳舍已逾使用年限，乃規劃與配水池共構興建應變監控中心、行政管理中心及水科學館，其餘空間則採多目標利用方式辦理。</p> <p>(2) 本案歷年來多次邀請專家學者針對本計畫提供性別相關意見。後續規劃設計哺集乳室、無障礙廁所及性別友善廁所、規劃夜間安全通行動線、加強智慧監控及保全機制及設置緊急電話</p> | 臺灣大學土木工程學系鋪面平坦儀驗證中心副研究員陳艾懃 | | 3項 | 3項 | 109年8月27日經本處109年性別平等專案小組第2次會議通過。 |

| 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) | 程序參與方式及專家學者姓名(依方式擇以下一欄內填入專家學者姓名) | | 專家學者意見項數(幾項) | 專家學者參採項數(幾項) | 修正後提送性平小組時間 |
|----|-------------------------|---|----------------------------------|------|--------------|--------------|----------------------------------|
| | | | 書面審查 | 性平小組 | | | |
| | | <p>及夜間照明等設施，並於本處每年性別平等專案小組討論通過。現於109年度重新調查預期受益對象及工作團隊成員性別比例、通知工作團隊成員參與本年度性別平等課程等工作，並於109年6月18日邀請本市性別人才資料庫之專家學者陳副研究員艾懃諮詢，並對本案提供性別相關意見如下：</p> <p>甲、有關性別統計及性別分析之部分，建議補充本案直接參與員工(含北水處與顧問公司)之性別統計，並針對參與人員有性別比例差距較大之情況，增加說明「因本案為營建工程，營建業長年存在從業者性別比例落差較大情況」，以與性別議題連結。</p> <p>乙、有關性別議題參與人員部分，「不得歧視婦女」建議改為「不得具性別歧視」，並建議可新增於廠商評選階段時，如具有營造友善職場具體作為者可加分等相關議題。</p> <p>丙、後續召開說明會時，建議可統計出席者之性別比例與意見差異，若可選擇不同時間召開供不同身分者參與更佳。</p> <p>(3) 本案依專家學者意見修改計畫，並於本處109年8月27日經本處109年性別平等專案小組第2次會議討論後通過。</p> | | | | | |
| 4. | 「劍潭等4座水管橋功能改善工程」性別影響評估案 | <p>(1) 本案係因本處4座大型水管橋清一幹線永福水管橋、清二幹線新店溪水管橋及北投幹線上圓山水管 A 橋與劍潭水管 B 橋，均為輸水幹線上重要關鍵，一旦受到損害，對於供水將造成嚴重影響，尤其在地震發生時，因伸縮可撓管損害無法供水，將影響生活及消防救災用水，更可能引致疾病流行或火災擴大等二次災害。4座水管橋經委由專業技術廠商辦理詳細安全評估工作，評估結果顯示地震來臨時伸縮可撓管構件之變位量將超過其容許變位量，影響功能正常發揮，現依評估結果進行功能改善設計，以提高伸縮可撓管構件之位移容量。</p> <p>(2) 本案已調查預期受益對象及工作團隊成員性別比例、通知工作團隊成員參與性別平等課程，並於109年6月18日</p> | 臺灣大學土木工程學系鋪面平坦儀驗證中心副研究員陳艾懃 | | 3項 | 3項 | 109年8月27日經本處109年性別平等專案小組第2次會議通過。 |

| 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) | 程序參與方式及專家學者姓名(依方式擇以下一欄內填入專家學者姓名) | | 專家學者意見項數(幾項) | 專家學者參採項數(幾項) | 修正後提送性平小組時間 |
|----|--------|---|----------------------------------|------|--------------|--------------|-------------|
| | | | 書面審查 | 性平小組 | | | |
| | | <p>邀請本市性別人才資料庫之專家學者陳副研究員艾懃諮詢，並對本案提供性別相關意見如下：</p> <p>甲、有關性別統計及性別分析之部分，建議補充本案直接參與員工(含北水處與顧問公司)之性別統計，並針對參與人員有性別比例差距較大之情況，增加說明「因本案為營建工程，營建業長年存在從業者性別比例落差較大情況」，以與性別議題連結。</p> <p>乙、有關性別議題參與人員部分，「不得歧視婦女」建議改為「不得具性別歧視」，並建議可新增於廠商評選階段時，如具有營造友善職場具體作為者可加分等相關議題。</p> <p>丙、建議依執行策略(施工時由監造單位督促廠商落實執行細部設計圖說有關性別友善設施之建造)說明經費運用之情形。</p> <p>(3) 本案依專家學者意見修改計畫，並於本處109年8月27日經本處109年性別平等專案小組第2次會議討論後通過。</p> | | | | | |

(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) | 程序參與方式及專家學者姓名(依方式擇以下一欄內填入專家學者姓名) | | 專家學者意見項數(幾項) | 專家學者參採項數(幾項) | 修正後提送性平小組時間 |
|----|--------|---|----------------------------------|------|--------------|--------------|-------------|
| | | | 書面審查 | 性平小組 | | | |
| | 無 | | | | | | |

●附件5性別影響評估

附件5-1：「109年各加壓站配水池委託操作維護管理」性別影響評估案」性別影響評估案

附件5-2：「三重二號配水池暨加壓站新建工程」性別影響評估案

附件5-3：「公館配水池改建暨共構多目標綜合大樓新建工程」性別影響評估案

附件5-4：「劍潭等4座水管橋功能改善工程」性別影響評估案

七、性別預算

(一) 本年度(109)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 |
|----|--|--------|--|
| 1 | 委請專家學者人力技術服務委員出席審查費 | 30,000 | 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 |
| 2 | 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 | 21,000 | 落實員工國際人權公約概念，推動員工性別知能與身心健康，並持續辦理性別主流化暨多元性別平權講習。 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 |

| 項次 | 計畫項目 | 預算數 | 對促進性別平等的影響 |
|----|------------|-----------|--|
| | 工訓練 | | 性別比：依報名參加課程人員性別而定。 |
| 3 | 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 性別比：依各年度進用人員情形而定。 |
| 4 | 辦理各項休閒活動競賽 | 401,450 | 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。 受惠對象：本處同仁 性別比：依報名參加活動人員性別而定。 |
| 5 | 安全用水 | 3,021,400 | 藉由提升公共場所友善飲水環境及水質安全，以適合各性別與年齡層使用。 受惠對象：臺北市民及其他使用飲水台人員等 性別比：依使用飲水台人員性別而定。 |
| 6 | 營造溫馨友善環境 | 2,740,290 | 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。 受惠對象：臺北市民及其他使用本處性別友善空間者 性別比：依使用者性別而定。 |
| | 總計 | 7,414,140 | |

(二) 下年度(110)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 |
|----|---|-----------|---|
| 1. | 委請專家學者人力技術服務委員出席審查費 | 10,000 | 藉由專家學者從旁輔導及提供各項性別平等建議，以採取相關預防措施避免再度發生，並改善本處推動性別平等之實質成效。 受惠對象：本處同仁 |
| 2. | 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 | 21,000 | 落實員工國際人權公約概念，推動員工性別知能與身心健康，並持續辦理性別主流化暨多元性別平權講習。 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 性別比：依報名參加課程人員性別而定。 |
| 3. | 辦理各項休閒活動競賽 | 401,450 | 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。 受惠對象：本處同仁 性別比：依報名參加活動人員性別而定。 |
| 4. | 安全用水 | 3,021,400 | 藉由提升公共場所友善飲水環境及水質安全，以適合各性別與年齡層使用。 受惠對象：臺北市民及其他使用飲水台人員等 性別比：依使用飲水台人員性別而定。 |
| 5. | 營造溫馨友善環境 | 2,740,290 | 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。 受惠對象：臺北市民及其他使用本處性別友善空間者 性別比：依使用者性別而定。 |
| 6. | 員工及40歲以下職員健檢方案 | 1,055,700 | 針對員工不同性別，規劃辦理適合不同性別員工之檢查項目，有別已往一視同仁的檢查項目，將性別因素納入考量，除達到健康保護目的外，更讓員工體認本處關切性別平等之用心與作為，進而促進員工性別平等意識。 受惠對象：本處同仁 性別比：依參與健檢性別而定。 |
| | 總計 | 7,249,840 | |

(三) 下年度(110)與本年度(109)相較之增減：減少164,300元

說明：

- 「委請專家學者人力技術服務委員出席審查費」項目：依市府規定，本處自109年度起與臺北翡翠水庫管理局聯合召開性別平等專案小組會議，109年由本處主辦，110年由該局主辦，故110年未編列專家學者出席性平小組出席費。
- 「委託考選訓練費」項目：審酌「委託考選訓練費」主要係用以公平、公正、公開辦理本處新進職員(工)甄選相關試務作

業，並無針對促進性別平等工作機會特別規劃設計，經與市府性別平等辦公室討論，認不符合性別預算定義，爰不提報為性別預算項目。

3. 「工具及40歲以下職員健檢方案」項目：工具及40歲以下職員健檢方案自104年起每2年辦理1次，109年度無編列，於110年度編列。

●附件6：臺北市各機關性別預算表(附屬單位預算部分)

八、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：各執行辦理單位依組別每年辦理類別及項目如下：

- (一) A群：下開(一)至(六)類，每年至少辦理5類，總計至少7項以上。
 (二) B群、B1組：下開(一)至(六)類，每年至少辦理4類，總計至少5項以上。
 (三) C群、C1組、C2組：下開(一)至(六)類，每年至少辦理3類，總計至少3項以上。
 (四) D群：下開(一)至(六)類，每年至少辦理3類，總計至少5項以上。
 (五) D1組、E1組：下開(一)至(六)類，每年至少辦理2類，總計至少3項以上。

| 類別 | 項目 | 請依序填入年度辦理該類別項目之政策、方案、措施或計畫名稱(若該類別項目無，則空白即可) |
|--|--|--|
| (一) 針對本府重要性別平等議題，主動規劃辦理促進性別平等或相較於現行法令更加友善之政策、措施、方案、計畫等之一 | 1、以性別觀點建構之因應少子化高齡化政策。 | |
| | 2、女性經濟賦權與照顧、勞動職場性別平等、促進工作與家庭平衡等。 | |
| | 3、與性別相關之交織歧視議題，例如身心障礙女性、高齡女性、女童等。 | |
| | 4、關注男性處境及需求，提供具性別觀點之政策、計畫或服務。 | |
| (二) 針對本府重要性別平等議題，主動規劃辦理促進性別平等或相較於現行法令更加友善之政策、措施、方案、計畫等之二 | 1、因應司法院釋字第748號解釋施行法施行，同志家庭及其第二代相關服務與措施。 | |
| | 2、研析跨性別者與雙性人等性少數之困境及需求，於政策措施層面檢視及改善。 | |
| | 3、於各業務或各類型計畫涉及人數、人次、人口比例等之 KPI，倘其性別數據卻有差異且確有可能達致性別不平等，於整體目標值外，分設男女目標值。 | |
| | 4、國際參與融入性別平等議題，如參與各類主題之研討會、工作坊、參訪或拜會等國際交流，分享或發表機關構或本府推動性別平等相關成果。 | |
| | 5、各機關辦理府級政策規劃或管考業務融入性別平等概念，例如(委託)研究發展項目先期審查、市府策略地圖、創意提案競賽、智慧城市、運用統計資訊支援決策情形等。 | |
| (三) 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、鼓勵、督導所屬機關、自營館所等單位訂頒推動性別主流化實施計畫。 | ■臺北自來水事業處及臺北翡翠水庫管理局落實性別主流化暨推展性別平等工作實施計畫(109-112年) |
| | 2、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。 | ■「臺北自來水事業處及所屬工程總隊109年新進職員(工)甄試試務工作委託服務採購案」加入落實性別平等評選項目 |
| | 3、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。 | |
| | 4、建立民間團體於性平小組間接提案機制，例如邀請民間團體於機關構性別平等專案小組列席、專案報告或提案。 | |

| 類別 | 項目 | 請依序填入年度辦理該類別項目之政策、方案、措施或計畫名稱（若該類別項目無，則空白即可） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|----------------|------|----------|---------------------|---------|-----------|------------------------|-------|----------------|-----------------------------|-------|----------------|-------|-------|----------------|-----------|-------|----------------|-----------|-------|----------------|
| （四）推動及實踐性別友善環境、設計及服務 | 1、建置或改建各類性別友善設施設備及服務，如友善育嬰設施、臨托服務、哺集乳室、衡平廁所性別比例、不分性別廁所或盥洗室、親子廁所盥洗室、照護床等。 | ■三重二號配水池暨加壓站新建工程及公館配水池改建暨共構多目標綜合大樓新建工程 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2、辦理活動時優先考量設有性別友善設施設備之場地。 | ■109年本處辦理活動與地點如下： <table border="1" data-bbox="1213 483 1953 1341"> <thead> <tr> <th>活動名稱</th> <th>活動地點</th> <th>性別友善設施設備</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>109年度「性別統計及性別分析研習班」</td> <td>本處第一會議室</td> <td>廁所及鄰近哺集乳室</td> </tr> <tr> <td>109年度「性別主流化及國際人權公約研習班」</td> <td>本處簡報室</td> <td>廁所及鄰近醫務室設有哺集乳室</td> </tr> <tr> <td>322世界水日－「飲水思源頭一臺北好水探秘」首映會播映</td> <td>自來水園區</td> <td>廁所及友善育嬰設施、哺集乳室</td> </tr> <tr> <td>兒童小當家</td> <td>自來水園區</td> <td>廁所及友善育嬰設施、哺集乳室</td> </tr> <tr> <td>2020臺北親水節</td> <td>自來水園區</td> <td>廁所及友善育嬰設施、哺集乳室</td> </tr> <tr> <td>2020公館聖誕季</td> <td>自來水園區</td> <td>廁所及友善育嬰設施、哺集乳室</td> </tr> </tbody> </table> | 活動名稱 | 活動地點 | 性別友善設施設備 | 109年度「性別統計及性別分析研習班」 | 本處第一會議室 | 廁所及鄰近哺集乳室 | 109年度「性別主流化及國際人權公約研習班」 | 本處簡報室 | 廁所及鄰近醫務室設有哺集乳室 | 322世界水日－「飲水思源頭一臺北好水探秘」首映會播映 | 自來水園區 | 廁所及友善育嬰設施、哺集乳室 | 兒童小當家 | 自來水園區 | 廁所及友善育嬰設施、哺集乳室 | 2020臺北親水節 | 自來水園區 | 廁所及友善育嬰設施、哺集乳室 | 2020公館聖誕季 | 自來水園區 | 廁所及友善育嬰設施、哺集乳室 |
| | 活動名稱 | 活動地點 | 性別友善設施設備 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 109年度「性別統計及性別分析研習班」 | 本處第一會議室 | 廁所及鄰近哺集乳室 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 109年度「性別主流化及國際人權公約研習班」 | 本處簡報室 | 廁所及鄰近醫務室設有哺集乳室 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 322世界水日－「飲水思源頭一臺北好水探秘」首映會播映 | 自來水園區 | 廁所及友善育嬰設施、哺集乳室 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 兒童小當家 | 自來水園區 | 廁所及友善育嬰設施、哺集乳室 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2020臺北親水節 | 自來水園區 | 廁所及友善育嬰設施、哺集乳室 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2020公館聖誕季 | 自來水園區 | 廁所及友善育嬰設施、哺集乳室 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3、於活動場地設置各項性別友善設施設備。 | ■本處客服中心大廳設置性別友善廁所及哺集乳室 ■本處自來水園區於多功能廁所新建至不分性別皆可使用之尿布台 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4、規劃性別友善專區提供服務。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| （五）市民性別平等宣導及教育 | 1、辦理以性別平等為主軸之活動。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2、辦理活動時，於主題融入性別平等概念，或於內容納入性別平等專題活動。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3、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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4、運用多元宣導方式（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）或擴大宣導涵蓋範圍及對象（含屬學校教師學生、民間組織、人民團體、基金會、機構、企業、里長、一般民眾等）。 | ■辦理性別工作平等相關宣導並於所屬工程總隊機關網站建置性別主流化專區。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5、自製具性別平等意識之宣導文宣：須有具體宣導內容。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| （六）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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2、針對機關構業務研發一般具性別平等意識之教材或案例彙編等。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3、針對一般民眾研發性別平等宣導教材，如繪本、桌遊、案例彙編等。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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、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

- (一) 方案名稱：臺北自來水事業處及臺北翡翠水庫管理局落實性別主流化暨推展性別平等工作實施計畫（109-112年）（如附件7）
- 1、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。
 - 2、推動方式：為確實將性別平等概念融入於業務中並加強各單位聯繫，於本處及翡翠局之性平工作實施計畫中，訂定由當年度主責機關（構）首長擔任性平小組召集人，主責機關之所有一級單位主管及所屬二級機關首長均為委員，非主責機關則應指派三分之一以上之一級單位主管擔任委員，共同協助本處及翡翠局規劃辦理促進性別平等之政策、措施、方案或計畫並督導性平業務之執行。
 - 3、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。
- (二) 方案名稱：「臺北自來水事業處及所屬工程總隊109年新進職員(工)甄試試務工作委託服務採購案」加入落實性別平等評選項目
- 1、說明：於採購招標文件上將投標廠商是否於企業中落實性別平等、建置性別友善職場環境設施、不以性別(刻板印象)限制員工服裝儀容或限定工作內容或進行職務分配等項目，作為評選項目。
 - 2、具體效益：鼓勵民間組織訂定、辦理或推動性別平等方案或措施，使性別平等意識落實於民間企業。

五、評選項目：

(一) 本案評選項目、子項內容及配分如下表：

| 評選項目 | 評選項目內容 | 配分 (權重) |
|--------------------|--|------------|
| 1. 執行策略、方法及預定時程 | 1、執行策略之可行性及完整性 | 30 |
| | 2、試務工作項目規劃 | |
| | 3、預定甄試作業時程 | |
| | 4、預定閱場及筆、口試(含體能測驗)試場地點 | |
| | 5、偶發事件之危機處理能力 | |
| | 6、執行成效預估 | |
| 2. 安全保密措施 | 1、對應考人資料及成績保密之具體措施 | 20 |
| | 2、對試題命題之保密、試題領取押送保管安全之具體措施 | |
| | 3、閱場、試場安全維護管理之具體措施 | |
| 3. 組織及人員 | 1、執行試務工作之編組 | 10 |
| | 2、試場試務之組織架構 | |
| | 3、試務工作人力配置、分工及規模 | |
| 4. 廠商實績及履約能力 | 1、廠商組織架構及營運現況 | 15 |
| | 2、曾舉辦相關甄試測驗之經驗及績效 | |
| | 3、廠商資源與其他支援能力 | |
| 5. 價格組成之完整性及合理性 | 1、價格分析(含固定成本、變動成本及行政管理費) | 15 |
| | 2、經費編列之必要性 | |
| | 3、經費(含固定成本、變動成本及行政管理費)分項編列之合理性及效益性 | |
| 6. 廠商企業社會責任(CSR)指標 | 1、近3年內曾自主替員工普遍性加薪 | 1 |
| | 2、履約期間給與全職從事本採購案之員工薪資(不含加班費)至少新臺幣3萬元以上 | 2 |
| | 3、提供員工「工作與生活平衡」措施 | 1 |
| | 4、落實性別平等 | 1 |
| 7. 固定價格之創意 | 為提升本案執行成效，廠商得提供與本標案有關之創意 | 5 |
| 總分 | | 100 |

臺北自來水事業處及所屬工程總隊109年新進職員(工)甄試試務工作委託服務採購案(案號：10931082R03)
評選評比表(序位法-固定價格)

評選委員代號： _____ 日期：109年○月○日

| 評選項目 | 評選項目內容 | 配分 | 參與評選廠商 | | | |
|-----------------|---|-----|--------|------|------|------|
| | | | 廠商名稱 | 廠商名稱 | 廠商名稱 | 廠商名稱 |
| 執行策略、方法及預定時程 | 1、執行策略之可行性及完整性 2、試務工作項目規劃 3、預定甄試作業時程 4、預定閱場及筆、口試(含體能測驗)試場地點 5、偶發事件之危機處理能力 6、執行成效預估 | 30 | | | | |
| 安全保密措施 | 1、對應考人資料及成績保密之具體措施 2、對試題命題之保密、試題領取押送保管安全之具體措施 3、閱場、試場安全維護管理之具體措施 | 20 | | | | |
| 組織及人員 | 1、執行試務工作之編組 2、試場試務之組織架構 3、試務工作人力配置、分工及規模 | 10 | | | | |
| 廠商實績及履約能力 | 1、廠商組織架構及營運現況 2、曾舉辦相關甄試測驗之經驗及績效 3、廠商資源與其他支援能力 | 15 | | | | |
| 價格組成之完整性及合理性 | 1、價格分析(含固定成本、變動成本及行政管理費) 2、經費編列之必要性 3、經費(含固定成本、變動成本及行政管理費)分項編列之合理性及效益性 | 15 | | | | |
| 廠商企業社會責任(CSR)指標 | 1、近3年內曾自主替員工普遍性加薪 | 1 | | | | |
| | 2、履約期間給與全職從事本採購案之員工薪資(不含加班費)至少新臺幣3萬元以上 | 2 | | | | |
| | 3、提供員工「工作與生活平衡」措施 | 1 | | | | |
| | 4、落實性別平等 | 1 | | | | |
| 固定價格之創意 | 為提升本案執行成效，廠商得提供與本標案有關之創意 | 5 | | | | |
| 得分合計 | | 100 | | | | |
| 總分 | | 100 | | | | |

備註：
一、評分後請於開標前之截止時間前將得分表送交本處，不列入合格廠商，不予排序。
二、各員評分等於70分及低於90分時，評選委員會應核議理由。
三、各委員就各評選項目分別得分加總後總分為總分(得分最高者為第1名，依此類推)。
四、本表得印以影印或其他方式重印之，但不得更改內容。請委員向承辦人員索取表格填寫，原稿請於開標前送交承辦人員，由承辦人員彙集後，送交評選委員會核議。及簽名或蓋章，請將評選委員會核議理由，送交承辦人員。
五、各出標廠商之標單，除法令另有規定外，應保守秘密，不得申請閱覽、抄寫、複印或複製。

評選委員簽名欄

二、推動及實踐性別友善環境、設計及服務

- (一) 建置或改建各類性別友善設施設備及服務，如友善育嬰設施、臨托服務、哺集乳室、平衡廁所性別比例、不分性別廁所或盥洗室、親子廁所盥洗室、照護床等
- 1、三重二號配水池暨加壓站新建工程：本工程採多目標利用方式開發，於配水池上方設置中小型商場、辦公室或停車場，規劃設計哺集乳室、無障礙廁所及性別友善廁所等滿足不同群體需求之設施。
 - 2、公館配水池改建暨共構多目標綜合大樓新建工程：本工程規劃與配水池共構興建應變監控中心、行政管理中心及水科學館，其餘空間則採多目標利用方式辦理，並規劃設計哺集乳室、無障礙廁所及性別友善廁所等滿足不同群體需求之設施。
- (二) 辦理活動時優先考量設有性別友善設施設備之場地
- 1、本處內：於本處辦理之活動計有109年度「性別統計及性別分析研習班」、109年度「性別主流化及國際人權公約研習班」，場地設有性別友善設施設備及鄰近哺集乳室。
 - 2、本處自來水園區：於園區內辦理之活動計有322世界水日—「飲水思源頭—臺北好水探秘」首映會、2020臺北親水節、兒童小當家、「2020公館聖誕季」等活動，場地設有性別友善設施設備及提供友善育嬰設施。
- (三) 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、平衡廁所性別比例、性別友善廁所、臨托服務等。
- 1、本處客服中心：中心服務大廳設置性別友善廁所及哺集乳室，另備有各項童書、拼圖、圖卡、小小鋼琴家等具啟發性的兒童

玩物，及貼心提供免費尿布、衛生紙及嬰兒推車等供借用；針對身障人士設置身障坡道及愛心服務鈴，營造友善性別環境。

- 2、本處自來水園區：為提供友善育嬰環境及設施，自來水園區內3處廁所皆設置尿布台（大門售票口後無障礙廁所內、噴泉庭園含舞台旁女廁、水鄉庭園女廁內）、2處哺集乳室內，惟哺集乳室男性不得進入、女性廁所內尿布台男性亦不得進入，故將鄰近水鄉庭園多功能廁所新建至不分性別皆可使用之尿布台，提供友善育嬰設施。

三、市民性別平等宣導及教育

方案名稱：本處所屬工程總隊109年性騷擾和性別工作平等相關規定宣導

(一) 說明：持續辦理性騷擾、性別平等相關規定宣導，109年度辦理場次說明如下：

- 1、109年6月23日請工程總隊人事室主任於109年第1次員工溝通座談會上宣導性騷擾相關規定及申訴管道，參加人員計男性40人、女性21人，總計61人。
- 2、於工程總隊機關網站建置性別主流化專區，增進同仁性騷擾防治和性別工作平等觀念，相關訊息另於總隊網站對外公告。

性別主流化專區

| 編號 | 標題 |
|----|---------------------------------|
| 1 | 各機關(場)性別主流化實施計畫 |
| 2 | 性別平權相關網頁 |
| 3 | 歷次性別平等專案小組會議紀錄 |
| 4 | 性別統計與分析 |
| 5 | 性別影響評估表 |
| 6 | 成果報告 |
| 7 | 歷年性別意識培力情形 |
| 8 | 臺北市性別平等辦公室專頁 |
| 9 | 臺北自來水事業處工程總隊工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲處要點 |
| 10 | 臺北市性別平等辦公室臉書粉絲專頁 |
| 11 | 性別平等專案小組委員名單 |
| 12 | 性別平等方案及具體措施 |

- 3、於本處整合資訊入口網公告周知本總隊禁止性騷擾及性侵害公開揭示。

禁止性騷擾及性侵害公開揭示

| 收發文號 | 發布時間 | 發布單位 |
|----------------|-----------------------|---------|
| GGAA1097006475 | 2020/12/17-2020/12/24 | 工程總隊人事室 |

1. 任何人不得對他人性騷擾或性侵害。

2. 性騷擾他人者，依法得處新臺幣萬元以上萬元以下罰鍰；利用權勢或機會進行性騷擾者，其罰鍰加重二分之一；乘機襲胸摸臀或觸摸他人隱私部位，被害人可提出刑事告訴，最高可處2年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣萬元以下罰金。性侵害他人者，依刑法規定最高可處死刑、無期徒刑或10年以上有期徒刑。

3. 性騷擾或性侵害他人，除負有法律上之刑事與民事責任外，本單位亦將依內部規定懲處。

4. 遇到性侵害事件，請撥打110或113保護專線求助。

5. 發現性騷擾或性侵害事件，需本單位立即協助處理者
請撥打本單位聯絡電話：02-83695185

1個附件
公開揭示海報



(二) 具體效益：增進同仁性騷擾防治和性別工作平等觀念，相關訊息另於總隊網站對外公告，供總隊同仁、自來水用戶、瀏覽本處網站者、臺北市民等進一步明瞭性別相關議題。

九、其他相關成果：無

(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。)

十、未來推展性別主流化之重點項目及精進作為

各執行辦理單位於下年度，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. | 本處智能客服系統使用統計分析 | 為持續精進客服中心效能，運用人工智能新技術，本處於108年7月推動「智能客服系統」上線，109年續推動3項全E化流程服務。經由持續優化系統及規劃新功能，智能客服系統使用狀況已漸具規模。 | 透過智能客服系統管理平台分析用戶查詢資訊，可回饋提供用戶所需資訊，並進一步蒐集使用智能客服系統之性別、年齡層等資料，進行服務統計，加強瞭解用戶需求及性別平等狀況；最後可與來電客服專線諮詢資料，進行交叉分析，評估不同性別、年齡層間，是否具有差異性。 | 運用本案統計資料，進行相關分析，以瞭解本處智能客服系統所提供之服務是否具備性別平等，並期找出更符合用戶需求之優質服務，以提升用戶服務品質。 |