

話務中心夜間勤務補助計畫

研考會

前言：

Robert B. Denhardt 與 Janet Vinzart Denhardt 在「新公共服務」(The New Public Service)書中表示，公共行政發展至20世紀，應以服務公民、追求公共利益、重視公民權益、滿足公共的需要、強調服務、重視民眾意見的新公共服務理念作為公部門施政的準則。

參照新公共服務精神，新北市政府成立1999市政服務專線，強調「即時服務」、「單一窗口」，加速案件處理時效，以民眾為核心，一通電話就能獲得全程有效率的服務，建立「顧客導向」(customer orientation)的服務方式，發揮省時、快速、節省成本以及轉介相關資源之各項功能，有效的回應民眾的建議或需求，並負責政府單位重要法令或政策之宣導與執行，實為新公共服務的具體實現。

一、1999市政服務專線簡介

(一)專線簡介

本府(前臺北縣政府時期)於92年3月24日全國首創地方政府話務中心，提供市民單一電話服務窗口，於97年7月1日轉型為1999市政服務專線，並自98年7月1日起正式啟動24小時全年無休服務，100年11月起提供快速服務。

(二)服務內容

1. 諮詢服務：客服人員直接應答民眾一般市政業務、市政活動、公車路線等查詢與諮詢，並可協助查詢陳情案件辦理進度。
2. 轉接服務：客服人員協助民眾確認欲洽詢之業務，並將電話轉接至業務單位。
3. 受理陳情：由客服人員受理民眾以電話方式陳情及建議等事項，並轉派各機關。
4. 外撥通報：客服人員接獲民眾陳情，凡具有急迫性、即時性應立即處理之案件，立刻以電話通知權責機關先行處理，再依標準作業程序送權責機關辦理回覆。

5. 快速服務：客服人員接獲民眾陳情項目為本府擇定具有急迫性、時效性及應立即處理之案件，則立即透過系統派送權責機關快速處理，目前現有快速服務項目計21項。

6. 聽語障人士洽辦公務手語視訊服務

二、議題與問題:

1999市政專線為24小時服務民眾，統計107年1-10月話務中心每日各時段進線及接聽情形，22至23時為話務服務全日最需加強時段(表一)，尤其是民眾進線等後逾時120秒之通數遠高於其他時段，探究其原因為因員額、經費及法規因素，使該時段工作人員排班受限，尤其是勞動基準法第49條規定，雇主不得使女工於午後10時至翌晨6時之時間內工作，造成話務中心工作人員夜間勤務性別差異，為改善話務中心服務績效，平衡工作同仁負擔，落實性別平權，因而推動本計畫。

表一 107年1至10月話務中心各時段進線統計表

時段	平均每小時 進線總通數	平均每小時 接聽通數	接聽率	平均每小時 逾 120 秒通數
0-1	31.07	28.78	93%	0.48
1-2	17.58	17.05	97%	0.14
2-3	12.61	12.12	96%	0.10
3-4	9.59	9.37	98%	0.03
4-5	8.23	8.03	98%	0.02
5-6	8.90	8.79	99%	0.01
6-7	21.10	20.67	98%	0.06
7-8	46.42	43.32	93%	0.55
8-9	150.96	143.30	95%	0.45
9-10	308.81	290.26	94%	0.66
10-11	340.25	313.56	92%	1.45
11-12	323.80	298.95	92%	0.86
12-13	153.06	143.16	94%	1.17
13-14	252.44	242.95	96%	0.37
14-15	318.80	309.66	97%	0.08
15-16	305.78	298.14	98%	0.01
16-17	302.96	293.50	97%	0.07
17-18	187.03	172.53	92%	1.00

時段	平均每小時 進線總通數	平均每小時 接聽通數	接聽率	平均每小時 逾 120 秒通數
18-19	113.47	97.89	86%	2.23
19-20	102.07	90.22	88%	1.67
20-21	86.54	79.69	92%	0.88
21-22	75.65	70.79	94%	0.76
22-23	71.96	50.74	71%	8.31
23-24	44.39	38.09	86%	2.27

三、性別統計分析

107 年 1 至 10 月話務中心共 45 位工作人員，其中男性 18 位(40%)女性 27 位(60%)，同期間午後 10 時至翌晨 6 時執勤人次計 175 人次，其中男性 121 人次(69%)女性 54 人次(31%)(表二)，即 40%話務人員(男性)，負擔近 70%午後 10 時至翌晨 6 時間勤務，考量交通及安全因素，擬透過補助措施，消弭性別差異。

表二 107 年 1-10 月話務中心午後 10 時至翌日 6 時執勤性別統計表

性別 \ 月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	合計	%
	男	10	11	11	13	13	14	13	12	13	11	121
女	5	4	4	5	5	4	6	7	7	7	54	31%
合計	15	15	15	18	18	18	19	19	20	18	175	100%

四、促進性別平等之規劃

經與話務中心女性同仁訪談，詢問無法於 22 時至 23 時工作原因，不限制原因次數(可複選)，統計結果如表三，提出對策如下：

表三話務人員無法於 22 時至 23 時工作原因統計表

選項	原因次數	百分比
無交通工具	23	51%
同儕比較	7	16%
家庭因素	5	11%
安全考量	5	11%

選項	原因次數	百分比
生活習慣	4	9%
健康因素	1	2%
合計	45	100%

(一) 提供乘車補助

勞動基準法第 49 條規定:女工不得於午後十時至翌晨六時之時間內工作。但經取得工會或勞工同意，並實施晝夜三班制，安全衛生設施完善及備有女工宿舍，或有交通工具接送，且有下列情形之一，經主管機關核准者不在此限：

- 1.因不能控制及預見之非循環性緊急事故，干擾該事業之正常工作時間者。
- 2.生產原料或材料易於敗壞，為免於損失必須於夜間工作者。
- 3.擔任管理技術之主管職務者。
- 4.遇有國家緊急事故或為國家經濟重大利益所需要，徵得有關勞雇團體之同意，並經中央主管機關核准者。
- 5.運輸、倉儲及通信業經中央主管機關核定者。
- 6.衛生福利及公用事業，不需從事體力勞動者。

自 108 年起，提供女性話務人員依班表排班於午後 10 時晚班下班或大夜班上班，無大眾運輸工具可資運用時，如有必須搭乘計程車者，優先採兩兩共乘為原則，補助交通津貼每車次最高 200 元。本項措施除可符合勞基法「提供交通工具」之規定外，並解決無交通工具、安全考量等無法於 22-23 時工作原因，增加話務人員於前述時段工作意願。

(二) 提高參與 22 時至 23 時工作意願

- 1.提供排班優待:對於女性同仁自願同意每月排班至 23 時超過 10 日者，提供次月排班假日、連休優先選擇權，如有多位同仁選擇同一時段安排休假時，以上月排班至 23 時日數較多者優先。
- 2.固定班表及座位:部分話務人員較喜固定其生活作息，故對於願意每日排班至

23 時者，固定其工作時間如每日 14 時至 23 時，並提供固定服務作位使其有尊榮感，相對解決家庭因素、生活習慣及健康，增加 22 時至 23 時工作人力。

五、計畫執行、評估與監督

本計畫由研考會承辦與執行，計畫將上述規劃納入採購需求並事實際需求修正話務人員考評辦法，後續執行成果，由研考會性別平等專案小組職司監督與審查。