

新北市政府研究發展考核委員會

1999 市政服務專線進線民眾性別及議題分析

新北市政府研究發展考核委員會

1999 市政服務專線進線民眾性別及議題分析

新北市政府研究發展考核委員會

新北市政府 1999 市政服務專線自 98 年 7 月 1 日起正式啟動 24 小時全年無休的服務，作為市民與市府溝通的橋梁。市民可透過市話或手機撥打，由經專業訓練過的話務人員負責接聽，並提供國語、台語、客語、英語及日語等多語言服務，以滿足不同族群的需求。

為提升行政效率，106 年起將 84 條不同專線整併為由 1999 專線統一接聽，減少市民查詢不同單位及來回聯繫的困擾，提升市府運作效能。透過 1999 專線的集中受理，市府能更有效率地分派案件至各專責單位。自啟用以來，1999 專線已成為市民聯繫市府的重要管道，並有效加強市政服務的即時性與便利性，充分落實便民精神，提升市民對市府的信任與滿意度。

「1999 市政服務專線」受理民眾來電諮詢、轉接、陳情、通報、快速、手語視訊及智能客服轉真人文字服務等。各項服務之具體說明如下：

1. 諮詢服務：由話務人員直接應答民眾詢問之問題，包括一般市政業務諮詢、市政活動查詢、公車路線查詢、陳情案件辦理進度查詢等。
2. 轉接服務：話務人員依民眾市政服務需求或因問題涉及權責機關專業判斷者，轉接機關承辦人員回答，以確保有效溝通與即時處理。
3. 陳情受理：受理民眾行政興革之建議、行政違失之舉發或行政上權益之維護等案件。民眾反映案件時，須提供真實姓名、聯絡方式及具體事項，並經話務人員向民眾複誦確認後錄案，分派權責機關辦理及回復。
4. 外撥通報：話務人員接獲民眾通報立即影響公共安全、環境維護或人身安全等案件，立刻以電話通知權責機關先行處理，再依標準作業程序由機關辦理回復。
5. 快速服務：話務人員接獲民眾陳情，若為本府擇定有急迫性、時效性及應立即處理之案件，如交通號誌故障、交通號誌桿損壞與傾斜、路燈未關、路燈不亮、路面坑洞、路面平整、橋樑照明設備故障、路面廢土或掉落物、路面油漬、重大污染舉發、鄰里無主垃圾清運、清除動物屍體、大型廢棄物清運聯繫、噪音、空氣污染、水污染、路樹傾倒及動物救援等 18 項業務，將立即登錄並透過系統自動派送權責機關，由權責機關於 4 小時至 1 日內派員至現場處理。
6. 手語視訊服務：聽語障人士洽辦公務需要手語服務協助溝通者，可至本府所屬各級機關第一線為民服務櫃檯手語視訊服務據點，或自備網路視訊設備，與 1999 手語服務人員連線，取得服務。
7. 智能客服文字服務：本府提供智能客服轉接真人客服之服務，民眾可於對話過程中選擇由專人接續處理，以協助解決較複雜或需進一步說明之問題。

一、性別統計分析

(一)服務時段分析

113 年總服務通數為 95 萬 4,976 通，從各時段服務通數分布來看，如表一及圖一所示，與民眾作息密切相關，明顯集中於白天時段。以下依據五大時段分類進行說明：

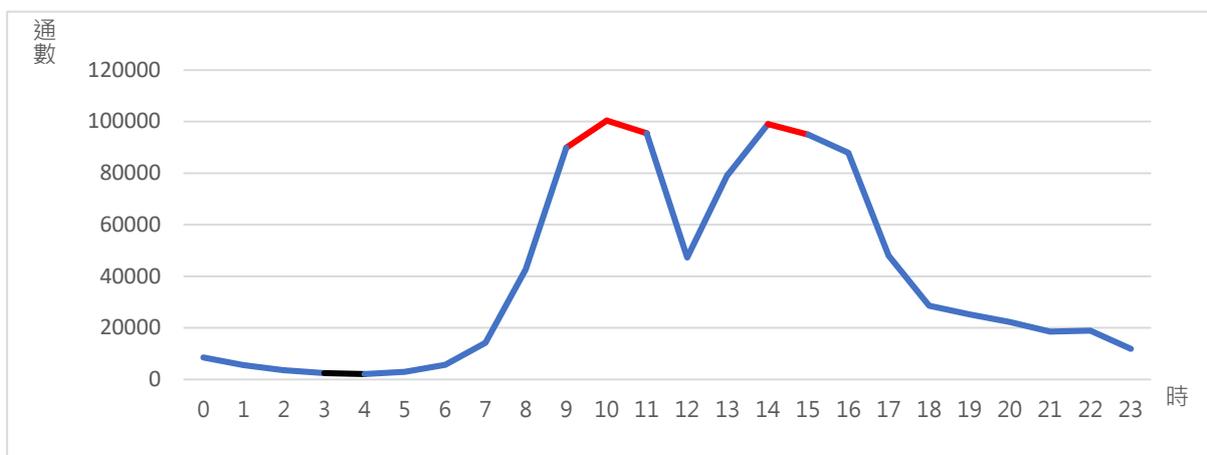
- 1.上午時段（06:00 至 11:59）為主要服務時段，共計 34 萬 6,361 通，占整體服務通數 36.27%，其中 09:00 至 11:59 連續三個小時服務量皆超過 8 萬通，顯示民眾傾向於上午洽詢市政業務。
- 2.中午時段（12:00 至 13:59）總計為 12 萬 4,968 通，占比 13.09%。其中 12:00 至 12:59 服務量相對偏低，顯示午休時段民眾因作息安排或考量非辦公時間，使用 1999 服務情形略為減少。
- 3.下午時段（14:00 至 17:59）為第二高峰，合計 32 萬 3,692 通，占比 33.89%。其中以 14:00 與 15:00 為最主要的服務時段。
- 4.晚上時段（18:00 至 23:59）服務總數為 13 萬 505 通，占比 13.67%。雖整體低於白天時段，但仍具一定服務需求，尤以 18:00 為晚間高點。
- 5.深夜時段（00:00 至 05:59）為服務最低時段，共 2 萬 9,450 通，占比僅 3.08%，其中 03:00 與 04:00 為服務量最少時段。

整體而言，上午 9 時至 11 時與下午 2 時至 4 時合計占比近 6 成（59.47%），為 1999 專線最關鍵的服務高峰時段。中午時段亦具穩定需求，而晚上與深夜則逐漸遞減。

表一 113 年 1999 於各時段服務通數

時段分類	時段(起訖時間)	服務數(通)	服務通數占比(%)
總計		954,976	100.00
上午	06:00 至 11:59	346,361	36.27
中午	12:00 至 13:59	124,968	13.09
下午	14:00 至 17:59	323,692	33.89
晚上	18:00 至 23:59	130,505	13.67
深夜	00:00 至 05:59	29,450	3.08

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。



圖一 113 年 1999 於各時段服務通數折線圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

附註：紅色線段分別為上下午尖峰服務時段(09:00 至 10:59、14:00 至 14:59)；黑色線段為服務量最少時段(03:00 至 03:59)。

從各時段服務通數中進一步觀察性別比例差異，如表二所示，透過分析每個時段內男女所占百分比，發現如下：

1.上午時段（06:00 至 11:59）：性別結構最為平均

上午時段服務總數為 34 萬 6,361 通，女性占比 50.11%、男性占比 49.89%，為男女使用比例最為接近的時段，顯示清晨至中午民眾使用 1999 服務的性別結構相對平均。

2.中午時段（12:00 至 13:59）：性別比例仍屬均衡

中午時段性別比例仍相對均衡，女性占比為 51.19%、男性占比 48.81%，顯示中午時段無相對明顯性別差異。

3.下午時段（14:00 至 17:59）：女性使用略占多數

下午時段女性占比略升至 53.01%，男性比例則為 46.99%，顯示午後由女性使用者略占多數，可能與該時段民眾處理家務、育兒或社福相關事務有關。

4.晚上時段（18:00 至 23:59）：男性比例顯著上升

晚上時段性別差異逐漸顯著，男性比例上升至 59.40%，女性占比則降為 40.60%。此現象可能反映晚間通報議題多涉及交通、噪音、治安等公共場域事件，較常由男性於下班後主動反映；而女性比例下降，則可能與晚間作息轉向家庭生活有關，使用 1999 的頻率相對降低，顯示此一差異與性別角色分工及生活型態有著密切相關。

5.深夜時段（00:00 至 05:59）：性別差異最為明顯

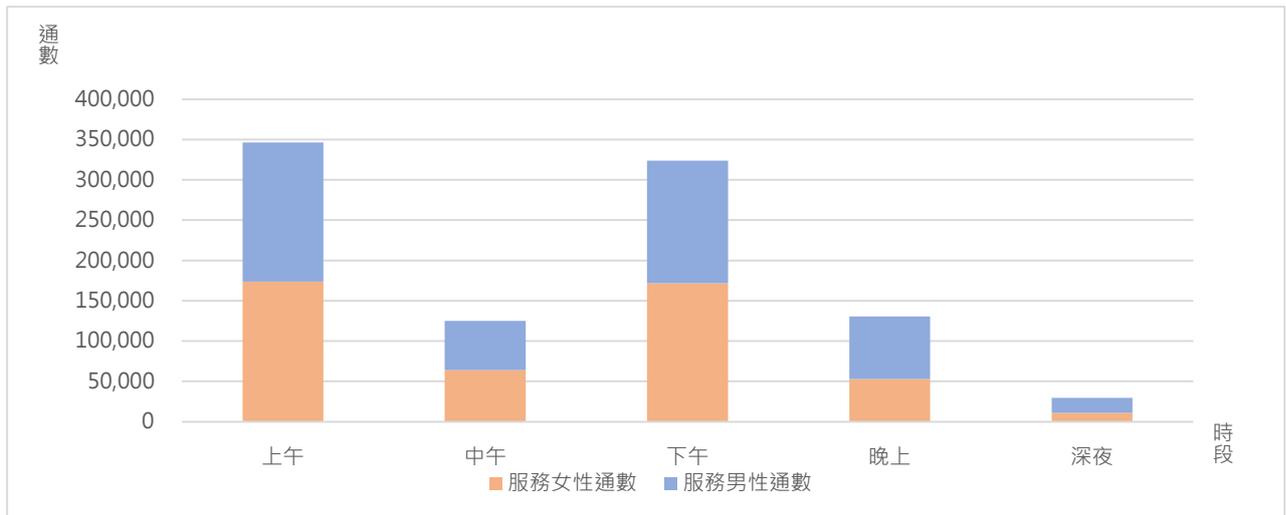
深夜時段服務通數雖為各時段中最低，惟性別結構變化最為顯著。男性占比為 63.52%，女性僅占 36.48%。此現象可能與深夜來電議題結構有關，包括夜間施工、環境噪音、突發事件或治安問題等，往往需即時通報，由男性主動反映者較多。此外，部分深夜來電可能涉及情緒宣洩、尋求慰藉等非典型需求，亦顯示 1999 專線在特定時段承載市政服務以外的社會支持功能。

整體而言，白天（上午至中午）時段性別比例平均，晚間與深夜則以男性比例顯著提高，呈現出不同的使用結構。這類差異可能與不同性別於工作型態、生活作息與社會角色中所擔任的責任有關，也可能與晚間易發生的交通、治安、噪音等議題較多由男性反映有關。

表二 113 年 1999 市政專線於各時段服務性別通數與占比統計

	服務女性數(通)	女性占比(%)	服務男性數(通)	男性占比(%)	總計服務數(通)
上午	173,564	50.11	172,797	49.89	346,361
中午	63,968	51.19	61,000	48.81	124,968
下午	171,587	53.01	152,105	46.99	323,692
晚上	52,989	40.60	77,516	59.40	130,505
深夜	10,744	36.48	18,706	63.52	29,450

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。



圖二 113 年 1999 市政專線各時段服務通數之性別分布圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

(二)進線議題分析

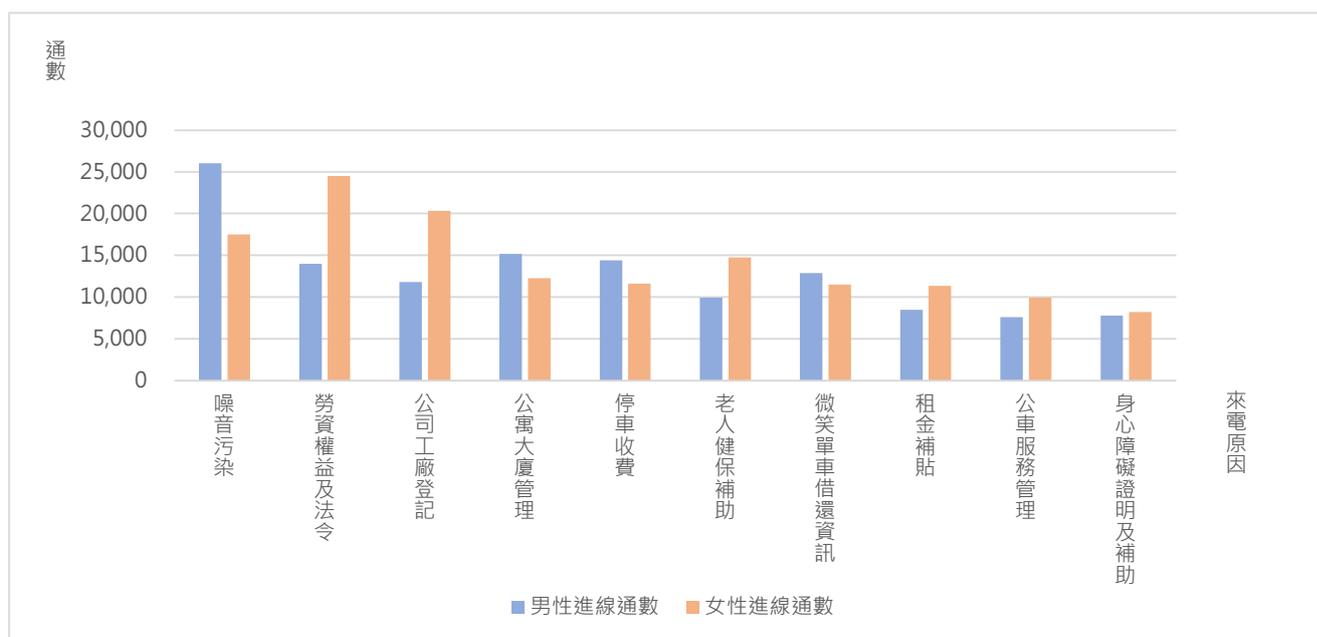
依據 112 年及 113 年 1999 專線進線紀錄，分析民眾所表達之各類電話訴求，包括諮詢、轉接機關及陳情，藉由跨年度比較，探討不同性別在關注議題上的差異，俾供各機關於性別政策擬定及實務推動之參考依據。

根據 112 年度統計資料顯示，如表三所示，市民來電反映議題以「噪音污染」最多，顯示生活環境品質為市政關注焦點；其次為「勞資權益及法令」與「公司工廠登記」，反映市民對就業權益具高度需求與關注。此外，「公寓大廈管理」、「停車收費」、「微笑單車借還資訊」及「公車服務管理」等則顯示對居住空間管理與日常交通服務的實務需求頻繁；而「老人健保補助」、「身心障礙證明及補助」及「租金補貼」等項目則凸顯市民對社會福利與生活支持政策的依賴程度。整體而言，1999 專線作為市政服務接觸窗口，涵蓋民眾從居住環境、工作權益、交通便利到社福資源等多元需求。

表三 112 年 1999 市政專線進線議題前 10 名及性別分布統計

序號	機關別	進線議題	總進線數(通)	男性進線數(通)	女性進線數(通)
1	環保局	噪音污染	43,554	26,043	17,511
2	勞工局	勞資權益及法令	38,470	13,957	24,513
3	經發局	公司工廠登記	32,118	11,775	20,343
4	工務局	公寓大廈管理	27,411	15,174	12,237
5	交通局	停車收費	26,012	14,412	11,600
6	社會局	老人健保補助	24,656	9,921	14,735
7	交通局	微笑單車借還資訊	24,372	12,880	11,492
8	城鄉局	租金補貼	19,792	8,468	11,324
9	交通局	公車服務管理	17,493	7,570	9,923
10	社會局	身心障礙證明及補助	15,975	7,791	8,184

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。



圖三 112年1999年市政專線進線議題前10名及性別分布圖

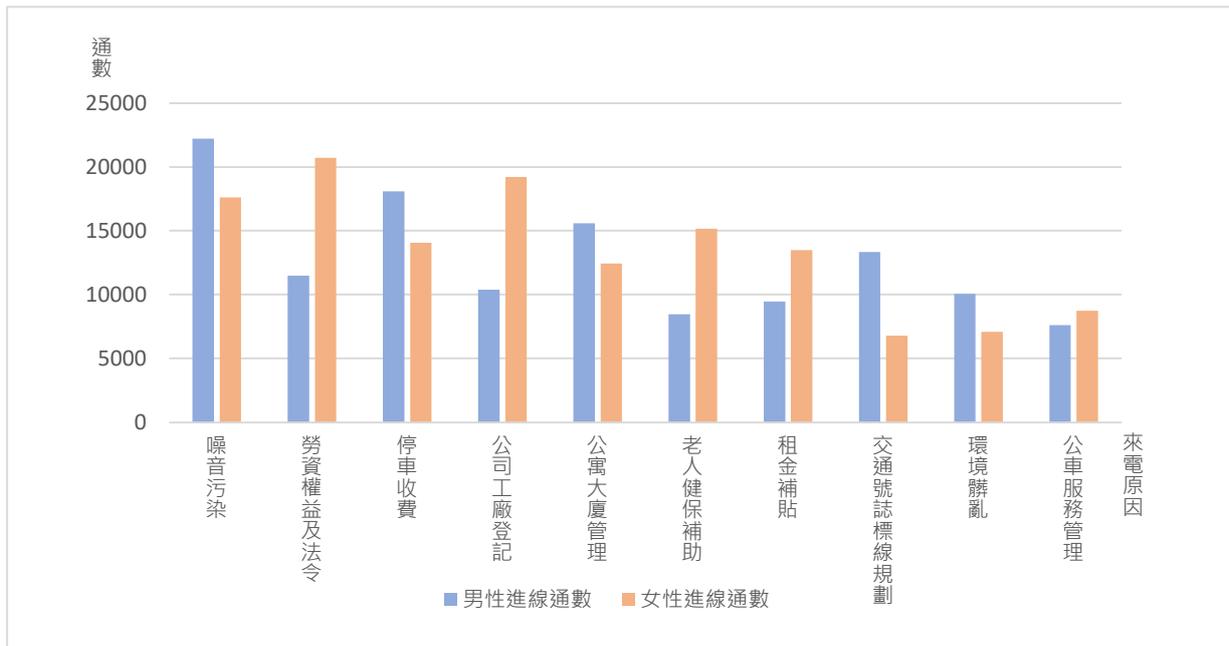
資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

相較於112年，113年1999年市政專線進線議題呈現若干變動，如表四。以總通數變化來看，「停車收費」由2萬6,012通上升至3萬2,133通，成為113年進線量成長最多的議題之一，顯示市民對停車收費議題關注度持續升高；「交通號誌標線規劃」與「環境髒亂」則於113年擠進前十名，反映市民對於交通設施與居住環境維護的即時性需求增加。另一方面，雖然「噪音污染」仍為民眾最關心的議題，但總通數由4萬3,554件下降至3萬9,815件，呈現微幅減少；「身心障礙證明及補助」亦由112年的第10名退至榜外，取而代之的是關注公共設施的議題。整體而言，113年進線議題分布更加聚焦於交通服務與公共空間管理，顯示市民對日常生活品質與城市環境的期待逐漸提升。

表四 113年1999年市政專線議題前10名及性別分布統計

序號	機關別	來電原因	總進線數(通)	男性進線數(通)	女性進線數(通)
1	環保局	噪音污染	39,815	22,204	17,611
2	勞工局	勞資權益及法令	32,205	11,485	20,720
3	交通局	停車收費	32,133	18,080	14,053
4	經發局	公司工廠登記	29,595	10,381	19,214
5	工務局	公寓大廈管理	28,031	15,598	12,433
6	社會局	老人健保補助	23,619	8,458	15,161
7	城鄉局	租金補貼	22,949	9,458	13,491
8	交通局	交通號誌標線規劃	20,107	13,338	6,769
9	環保局	環境髒亂	17,153	10,070	7,083
10	交通局	公車服務管理	16,353	7,617	8,736

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。



圖四 113 年 1999 市政專線進線議題前 10 名及性別分布圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

針對 113 年度進線資料，如表五所示，分析女性來電者關注議題如下。

1. 就業權益與行政協辦角色

女性進線最多的兩項議題分別為「勞資權益及法令」與「公司工廠登記」，女性來電通數分別為 2 萬 720 通與 1 萬 9,214 通，皆遠高於男性，女性占比均超過 64%。此顯示女性不僅積極關注自身的就業保障與權益問題，也可能在公司內部擔任行政、會計等角色，負責公司、工廠組織登記、異動，以及勞資相關法令諮詢等業務。

2. 社福資源查詢與照顧責任

如「老人健保補助」、「租金補貼」、「低收、中低收之申請」等社會福利相關議題，女性進線通數皆明顯高於男性，女性占比多介於 55%至 64%之間。分析結果也反映女性常肩負照顧家庭成員的角色，並主動處理補助申請、資格查詢等事務。

3. 大眾運輸使用密切

在「公車服務管理」、「微笑單車借還資訊」及「交通路線或到站查詢」等交通議題中，女性進線通數略高於男性，雙方比例相近。這些議題與日常移動息息相關，反映女性在通勤、接送、採購等多重生活任務中，對公共交通服務的可及性與穩定性具有實際需求與持續關注。

4. 家庭對外事務與突發應變

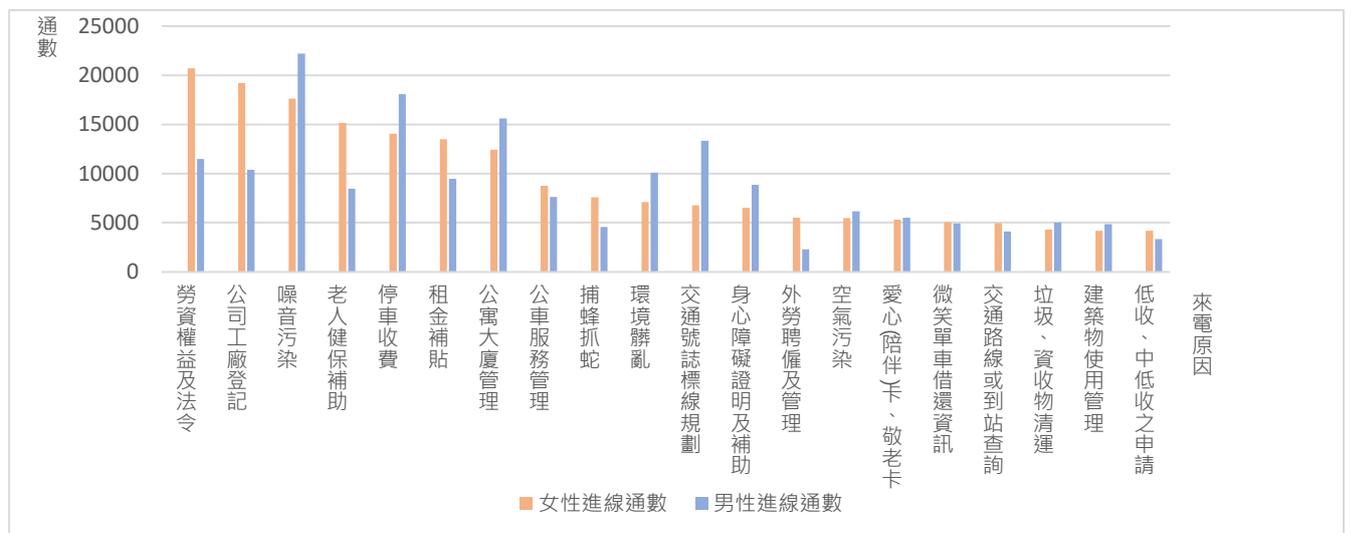
部分議題中女性進線名次遠高於男性，反映其在家庭日常管理中的主導角色。例如「外勞聘僱及管理」議題中，女性排名第 13，男性僅為第 30，兩者進線差距超過 3,200 通，顯示女性多負責協助家中聘僱看護、處理移工申請與後續管理事宜；在「捕蜂抓蛇」這類突發性居家安全事件中，女性進線通數亦高出男性超過 3,000 通，顯示女性為家庭中處理生活突發事件的主要聯繫者。

表五 113 年女性進線議題前 20 名統計表

機關別	來電原因	女進線通數	男進線通數	女性進線	男性進線	女性進線占	男性進線占
		排名	排名	數(通)	數(通)	比(%)	比(%)
勞工局	勞資權益及法令	1	5	20,720	11,485	64.34	35.66
經發局	公司工廠登記	2	6	19,214	10,381	64.92	35.08
環保局	噪音污染	3	1	17,611	22,204	44.23	55.77
社會局	老人健保補助	4	11	15,161	8,458	64.19	35.81
交通局	停車收費	5	2	14,053	18,080	43.73	56.27
城鄉局	租金補貼	6	9	13,491	9,458	58.79	41.21
工務局	公寓大廈管理	7	3	12,433	15,598	44.35	55.65
交通局	公車服務管理	8	12	8,736	7,617	53.42	46.58
農業局	捕蜂抓蛇	9	19	7,573	4,573	62.35	37.65
環保局	環境髒亂	10	7	7,083	10,070	41.29	58.71
交通局	交通號誌標線規劃	11	4	6,769	13,338	33.66	66.34
社會局	身心障礙證明及補助	12	10	6,493	8,855	42.31	57.69
勞工局	外勞聘僱及管理	13	30	5,504	2,280	70.71	29.29
環保局	空氣污染	14	14	5,478	6,151	47.11	52.89
社會局	愛心(陪伴)卡、敬老卡	15	15	5,303	5,499	49.09	50.91
交通局	微笑單車借還資訊	16	17	5,032	4,907	50.63	49.37
交通局	交通路線或到站查詢	17	22	4,945	4,099	54.68	45.32
環保局	垃圾、資收物清運	18	16	4,294	5,028	46.06	53.94
工務局	建築物使用管理	19	18	4,168	4,860	46.17	53.83
社會局	低收、中低收之申請	20	26	4,168	3,338	55.53	44.47

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

附註：本表依 113 年女性來電通數排序，並列出男性對應名次以供比較。



圖五 113 年 1999 市政專線女性進線議題前 20 名及性別分布圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

針對 113 年度進線資料，如表六所示，分析男性來電者關注議題如下：

1. 公共環境與生活設施議題為主要關注焦點

「噪音污染」為男性進線數最多的議題，高達 2 萬 2,204 通，占比達 55.77%，反映男性對居住環境品質具有高度敏感度。同類型的「環境髒亂」也排名第 7，男性進線數為 1 萬 70 通，較女性多出近 3,000 通，顯示男性對周邊環境清潔、雜物堆置等現象亦多主動反映。此外，「垃圾、資收物清運」與「空氣污染」等亦為男性高比重議題，顯示男性整體對公共衛生與環境秩序有一定程度的參與與關注。

2. 建築使用與社區管理事務為男性主要反映領域

「公寓大廈管理」與「建築物使用管理」兩項議題分別為男性進線數排名第 3 與第 18，男性占比分別為 55.65%與 53.83%。這些議題可能涉及住戶間的管理事務、建物使用情境或設施問題等，顯示男性在處理與居住空間相關的反映事項中占有一定比重，對於社區運作或建物狀況的意見反映亦較為積極。

3. 對交通管理與通行效率具有強烈需求

男性在「停車收費」、「交通號誌標線規劃」及「塞車、交通問題」等與交通管理相關議題中占比皆明顯高於女性。其中「交通號誌標線規劃」男性占比高達 66.34%、「塞車、交通問題」更達 81.51%，為性別差異最大的議題。這些數據反映男性作為日常用路者與駕駛者，對通行效率、設施配置與道路安全的關注度高，且具反映行動力。

4. 男性偏向反映結構性、規範性與公共秩序議題

整體觀察男性前 20 大進線議題可見，其關注焦點多集中於空間使用規範、交通設施調整、環境管理與違規舉報等具有明確制度規範的領域。包含「違建」、「違規取締」、「噪音污染」、「交通號誌標線規劃」等，皆屬於具爭議性、規範性或秩序維護性的事項，顯示男性較傾向從「社區結構」與「制度執行」層面反映公共事務，也可能與其對空間控制、公共秩序的期待與角色認同有關。

表六 113 年男性進線議題前 20 名統計表

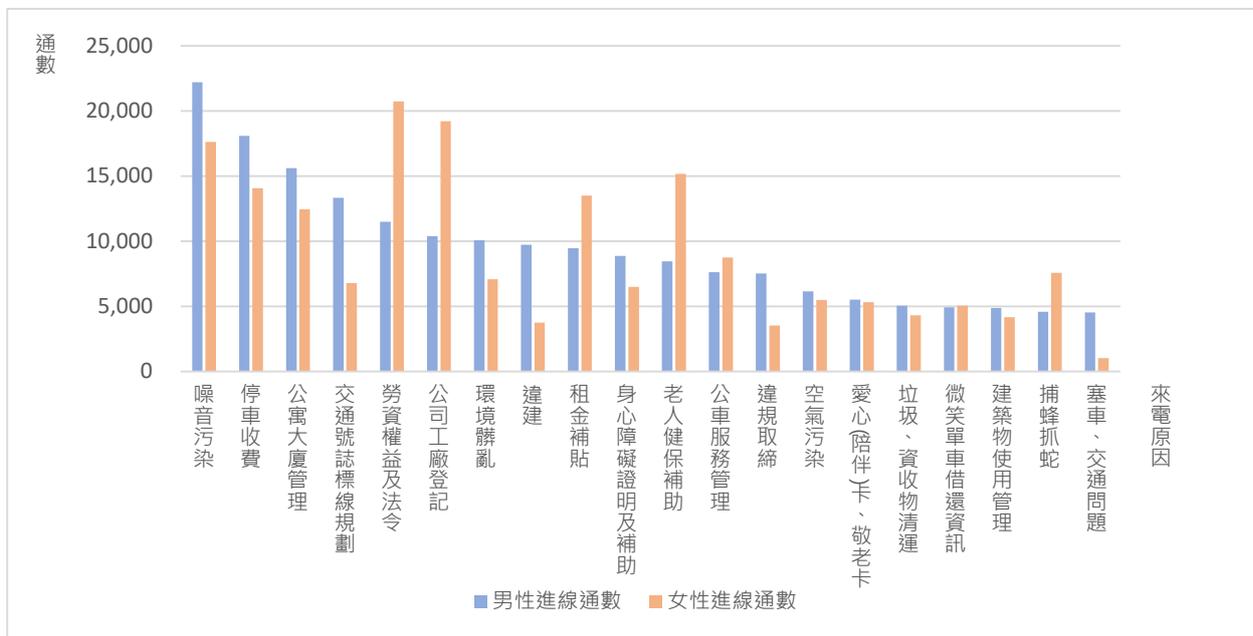
機關別	來電原因	男進線通數 排名	女進線通數 排名	男性進線 數(通)	女性進線 數(通)	男性進線 占比(%)	女性進線 占比(%)
環保局	噪音污染	1	3	22,204	17,611	55.77	44.23
交通局	停車收費	2	5	18,080	14,053	56.27	43.73
工務局	公寓大廈管理	3	7	15,598	12,433	55.65	44.35
交通局	交通號誌標線規劃	4	11	13,338	6,769	66.34	33.66
勞工局	勞資權益及法令	5	1	11,485	20,720	35.66	64.34
經發局	公司工廠登記	6	2	10,381	19,214	35.08	64.92
環保局	環境髒亂	7	10	10,070	7,083	58.71	41.29
工務局	違建	8	21	9,721	3,749	72.17	27.83
城鄉局	租金補貼	9	6	9,458	13,491	41.21	58.79
社會局	身心障礙證明及補助	10	12	8,855	6,493	57.69	42.31
社會局	老人健保補助	11	4	8,458	15,161	35.81	64.19
交通局	公車服務管理	12	8	7,617	8,736	46.58	53.42
警察局	違規取締	13	25	7,509	3,508	68.16	31.84

表六 113 年男性進線議題前 20 名統計表(續)

機關別	來電原因	男進線通數 排名	女進線通數 排名	男性進線 數(通)	女性進線 數(通)	男性進線 占比(%)	女性進線 占比(%)
環保局	空氣污染	14	14	6,151	5,478	52.89	47.11
社會局	愛心(陪伴)卡、敬老卡	15	15	5,499	5,303	50.91	49.09
環保局	垃圾、資收物清運	16	18	5,028	4,294	53.94	46.06
交通局	微笑單車借還資訊	17	16	4,907	5,032	49.37	50.63
工務局	建築物使用管理	18	19	4,860	4,168	53.83	46.17
農業局	捕蜂抓蛇	19	9	4,573	7,573	37.65	62.35
警察局	塞車、交通問題	20	30	4,515	1,024	81.51	18.49

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

附註：本表依 113 年男性來電通數排序，並列出女性對應排名以供比較。



圖六 113 年 1999 市政專線男性進線議題前 20 名及性別分布圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

(三)快速服務案件分析

自 100 年 11 月 1 日起，本府正式推動 1999 市政快速服務，現行提供 18 項有急迫性、時效性及應立即處理之業務。根據 113 年度統計資料，如表七所示，1999 快速服務共受理 4 萬 8,875 件案件，其中以「噪音」案件最多，達 1 萬 5,305 件，其次為「大型廢棄物清運聯繫」(8,730 件)與「空氣污染」(7,366 件)，均屬環境類議題，顯示市民對居住品質與環境整潔具有高度關注。其他反映頻率較高之項目亦包括「清除動物屍體」(5,489 件)、「路燈不亮」(2,274 件)及「動物救援」(1,942 件)，顯示民眾對於公共設施運作與動物保護議題亦有即時反映需求。

1. 男性反映案件占比略高，關注交通設施與環境安全

從性別結構觀察，113 年度男性反映案件共計 2 萬 8,210 件，占總件數的 57.72%；女性反映案件為 2 萬 665 件，占 42.28%。進一步分析顯示，男性反映比例特別高的案件集中於「路面油漬」(87.00%)、「水污染」(83.11%)、「路面坑洞」(77.90%)及「路面廢土或掉落物」，此類案件多與交通動線、道路安全或環境污染有關。顯示男性市民對於公共空間秩序與行車安全議題具備較高反應敏感度與主動通報意願。

2. 女性積極參與動物救援與環境整潔議題

相對而言，女性反映比例較高的案件主要集中於「動物救援」(53.55%)與「清除動物屍體」(50.21%)，反映女性對於動物生命安全具有較高的行動。此外，「大型廢棄物清運聯繫」(女性比例 49.83%)亦顯示其在家庭清潔維護面向的參與程度。此類議題與家庭日常管理密切相關，亦呈現性別在生活責任上的分工現象。

3. 部分基礎設施議題性別差異不大

「交通號誌故障」(女性占 38.33%)與「路燈不亮」(女性占 32.67%)等基礎設施異常案件中，男女反映比例差距相對較小，屬於性別關注程度較為接近的類型。此顯示對於民生基礎設施問題屬市民共通日常使用經驗，無論性別皆有明顯使用者立場與通報需求。

綜合來看，113 年度市政快速服務案件以環境類為主，反映市民對生活環境品質、交通安全與動物保護等即時性議題之高度重視。性別結構分析亦顯示明確差異：男性傾向反映結構性與環境性問題，女性則對於動物生命照護與生活服務類議題展現較高參與度，突顯市政服務可進一步針對性別角色關聯性優化宣導與回應策略。

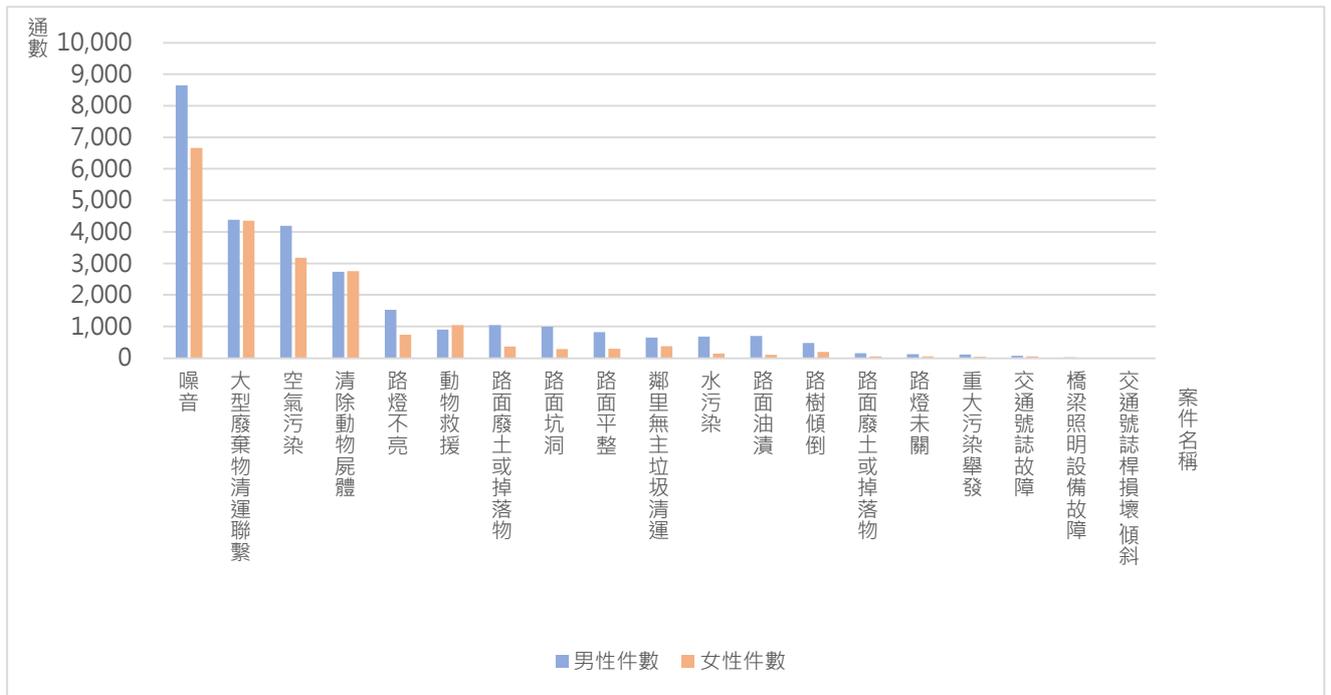
表七 113 年 1999 專線快速服務案件之性別統計分析

權責機關	案件名稱	案件數量(件)	男性案件數(件)	男性占比(%)	女性案件數(件)	女性占比(%)
	總計	48,875	28,210	57.72	20,665	42.28
環保局	噪音	15,305	8,641	56.46	6,664	43.54
環保局	大型廢棄物清運聯繫	8,730	4,380	50.17	4,350	49.83
環保局	空氣污染	7,366	4,189	56.87	3,177	43.13
環保局	清除動物屍體	5,489	2,733	49.79	2,756	50.21
工務局	路燈不亮	2,274	1,531	67.33	743	32.67
農業局	動物救援	1,942	902	46.45	1,040	53.55
環保局	路面廢土或掉落物	1,399	1,039	74.27	360	25.73
工務局	路面坑洞	1,276	994	77.90	282	22.10
工務局	路面平整	1,111	817	73.54	294	26.46
環保局	鄰里無主垃圾清運	1,019	648	63.59	371	36.41
環保局	水污染	811	674	83.11	137	16.89
環保局	路面油漬	800	696	87.00	104	13.00
農業局	路樹傾倒	672	478	71.13	194	28.87
工務局	路面廢土或掉落物	199	151	75.88	48	24.12
工務局	路燈未關	182	126	69.23	56	30.77
環保局	重大污染舉發	151	113	74.83	38	25.17

表七 113 年 1999 專線快速服務案件之性別統計分析(續)

權責機關	案件名稱	案件數量(件)	男性案件數(件)	男性占比(%)	女性案件數(件)	女性占比(%)
交通局	交通號誌故障	120	74	61.67	46	38.33
工務局	橋梁照明設備故障	28	23	82.14	5	17.86
交通局	交通號誌桿損壞、傾斜	1	1	100.00	-	-

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。



圖七 113 年 1999 專線快速服務類案件之性別統計分析

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

三、結論

(一) 依服務時段特性調整話務人力配置，確保接聽效率

服務高峰時段以上午及下午為主，應適度配置話務人力以因應來電量需求；夜間時段除維持基礎人力外，依統計，深夜時段男性服務比例達 63.52%，且來電議題多涉及交通設施異常、環境污染及噪音污染等問題，應加強該時段話務人員對相關突發案件之應變能力，確保夜間及深夜服務品質與接線效率。

(二) 針對熱門議題加強話務人員專業知能與應對訓練

依 113 年度進線統計，來電案件以「噪音污染」、「勞資權益及法令」及「停車收費」等議題為主，反映市民對生活秩序、公共制度及個人權益保障具有高度敏感度與即時反映需求。為提升接聽效率與服務品質，話務人員應加強掌握噪音陳情應對、勞動法令規範及停車費用說明等常見議題的應對知能，熟悉案件分派權責機關及應處流程，並結合同理溝通技巧，協助民眾快速獲得正確資訊，進而提升一通電話完成率與整體滿意度。

(三) 納入性別角色認知訓練，提升性別友善應對能力

為提升話務人員對不同性別民眾之應對品質，應定期辦理性別敏感度訓練，涵蓋性別角色理解、制度性議題中的資訊落差及常見刻板印象的因應技巧。課程結合案例研討與實務模擬，協助話務人員學習以中立、同理的方式進行引導與說明，進一步強化性別友善應對能力，落實市政服務以人為本與性別平權之核心價值。