

高雄市政府 111-113 年電話禮貌測試 性別統計專題分析

撰寫單位：高雄市政府研究發展考核委員會

中華民國 114 年 6 月

壹、 前言

高雄市政府為提升電話服務品質，塑造機關良好形象，自 101 年度下半年開始委外進行電話服務品質及禮貌測試。本府依據行政院「政府服務躍升方案」、「高雄市政府提升服務實施計畫」，訂定市府「電話服務品質及禮貌測試實施計畫」，每年定期辦理電話服務品質及禮貌測試，並客觀瞭解市府各機關電話服務現況。

為瞭解各機關在不同年度間，是否有持續改善、精進服務品質，本府每年度電話服務品質及禮貌測試以市府一級機關、各區公所為抽測範圍各於上、下半年施測 1 次，每次 260 通電話，測試總量為 520 通有效電話。並將測試結果提供各機關進行改善，持續提升電話服務品質。

貳、 現況分析

依「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試實施計畫」所列之成績等級，90 分以上列為特優；85 分以上未滿 90 分者列優等；80 分以上未滿 85 分者列甲等，70 分以上未滿 80 分者列乙等；60 分以上未滿 70 分者列丙等；未滿 60 分者列丁等。而高雄市政府於 111-113 年間所進行之電話服務品質及禮貌測試整體平均分數，111 年上半年 85.97 分，111 年下半年為 86.86 分；112 年上半年 86.88 分，112 年下半年為 87.62 分；113 年上半年 88.00，113 年下半年為 87.71 分。111-113 年度之測試皆平均列為優等等級。

以下就高雄市 111-113 年電話服務品質及禮貌測試共計 1,560 份(每年 520 份樣本，上下半年各 260 份樣本)的樣本分析「接聽速度」、「電話禮貌-接話態度-報單位」、「電話禮貌-接話態度-問候語」、「電話禮貌-接話態度-語調態度」、「電話禮貌-接話態度-結束時用語」、「答話內容」等六項評分做進一步分析。

一、 接聽速度

電話鈴響 10 秒內即提供轉接服務得滿分 30 分，電話鈴

響 10 秒以上，每增加 鈴響 3 秒，減 5 分為 25~5 分，話鈴響 25 秒以上無人接聽得 0 分。

(一) 111 年度

1. 上半年度:女性接聽者 163 筆，男性接聽者 97 筆，30 分 222 筆 (139 筆女性、83 筆男性)、25 分 16 筆 (10 筆女性、6 筆男性)、20 分 7 筆 (4 筆女性、3 筆男性)、15 分 3 筆 (2 筆女性、1 筆男性)、10 分 1 筆 (女性)、5 分 5 筆 (4 筆女性、1 筆男性)、0 分 6 筆 (3 筆女性、3 筆男性)。

表 1 111 上半年度接聽速度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	3	1.15	3	1.15
5 分	4	1.54	1	0.38
10 分	1	0.38	0	0.00
15 分	2	0.77	1	0.38
20 分	4	1.54	3	1.15
25 分	10	3.85	6	2.31
30 分	139	53.46	83	31.92

2. 下半年度: 女性接聽者 192 筆，男性接聽者 68 筆。30 分 234 筆 (173 筆女性、61 筆男性)、25 分 15 筆 (12 筆女性、3 筆男性)、20 分 4 筆 (3 筆女性、1 筆男性)、15 分 2 筆 (2 筆女性)、10 分 2 筆 (2 筆男性)、5 分 1 筆 (1 筆女性)、0 分 2 筆 (1 筆女性、1 筆男性)。

表 2 111 下半年度接聽速度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例 (%)	男性筆數	男性比例 (%)
0 分	1	0.38	1	0.38
5 分	1	0.38	0	0.00
10 分	0	0.00	2	0.77
15 分	2	0.77	0	0.00

得分	女性筆數	女性比例 (%)	男性筆數	男性比例 (%)
20 分	3	1.15	1	0.38
25 分	12	4.62	3	1.15
30 分	173	66.54	61	23.46

(二) 112 年度

1. 上半年度:女性接聽者 176 筆, 男性接聽者 84 筆。30 分 233 筆 (148 筆女性、85 筆男性)、25 分 9 筆 (8 筆女性、1 筆男性)、20 分 7 筆 (4 筆女性、3 筆男性)、15 分 4 筆 (3 筆女性、1 筆男性)、10 分 4 筆 (女性 3 筆、男性 1 筆)、0 分 3 筆 (2 筆女性、1 筆男性)。

表 3 112 上半年度接聽速度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	2	0.77	1	0.38
5 分	0	0.00	0	0.00
10 分	3	1.15	1	0.38
15 分	3	1.15	1	0.38
20 分	4	1.54	3	1.15
25 分	8	3.08	1	0.38
30 分	148	56.92	85	32.69

2. 下半年度: 女性接聽者 163 筆, 男性接聽者 97 筆。30 分 237 筆 (160 筆女性、77 筆男性)、25 分 14 筆 (8 筆女性、6 筆男性)、20 分 1 筆 (1 筆女性)、15 分 4 筆 (4 筆女性)、0 分 4 筆 (3 筆女性、1 筆男性)。

表 4 112 下半年度接聽速度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	3	1.15	1	0.38
5 分	0	0.00	0	0.00
10 分	0	0.00	0	0.00
15 分	4	1.54	0	0.00
20 分	1	0.38	0	0.00
25 分	8	3.08	6	2.31
30 分	160	61.54	77	29.62

(三) 113 年度

1. 上半年度:女性接聽者 179 筆, 男性接聽者 81 筆。30 分 240 筆 (167 筆女性、73 筆男性)、25 分 12 筆 (7 筆女性、5 筆男性)、20 分 5 筆 (3 筆女性、2 筆男性)、15 分 1 筆 (1 筆女性)、5 分 1 筆 (男性 1 筆)、0 分 1 筆 (1 筆女性)。

表 5 113 上半年度接聽速度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	1	0.38	0	0.00
5 分	0	0.00	1	0.38
10 分	0	0.00	0	0.00
15 分	1	0.38	0	0.00
20 分	3	1.15	2	0.77
25 分	7	2.69	5	1.92
30 分	167	64.23	73	28.08

2. 下半年度: 女性接聽者 175 筆, 男性接聽者 85 筆。30 分 238 筆 (158 筆女性、80 筆男性)、25 分 9 筆 (8 筆女性、1 筆男性)、20 分 8 筆 (4 筆女性、4 筆男性)、15 分 1 筆 (1

筆女性)、5 分 1 筆 (1 筆女性)、0 分 3 筆 (3 筆女性)。

表 6 113 下半年度接聽速度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	3	1.15	0	0.00
5 分	1	0.38	0	0.00
10 分	0	0.00	0	0.00
15 分	1	0.38	0	0.00
20 分	4	1.54	4	1.54
25 分	8	3.08	1	0.38
30 分	158	60.77	80	30.77

二、 電話禮貌/接話態度-1. 報單位/姓氏部分

接話時有報明「單位名稱」或「姓氏」者得 10 分，無者 0 分。

(一) 111 年度

1. 上半年度:女性接聽者 163 筆，男性接聽者 97 筆，有 0 分 21 筆 (14 筆女性、7 筆男性)，10 分 239 筆 (149 筆女性、90 筆男性)。

表 7 111 上半年度接聽者報單位性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	14	5.38	7	2.69
10 分	149	57.31	90	34.62

2. 下半年度:女性接聽者 192 筆，男性接聽者 68 筆，有 10 筆 0 分(8 筆女性、2 筆男性)，250 筆 10 分(168 筆女性、82 筆男性)。

表 8 111 下半年度接聽者報單位性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	8	3.08	2	0.77
10 分	168	64.62	82	31.54

(二) 112 年度

1. 上半年度:女性接聽者 168 筆，男性接聽者 92 筆。0 分 6 筆（1 筆女性、5 筆男性），10 分 254 筆（178 筆女性、76 筆男性）。

表 9 112 上半年度接聽者報單位性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	1	0.38	5	1.92
10 分	178	68.46	76	29.23

2. 下半年度: 女性接聽者 176 筆，男性接聽者 84 筆。0 分 17 筆（11 筆女性、6 筆男性），10 分 243 筆（165 筆女性、78 筆男性）。

表 10 112 下半年度接聽者報單位性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	11	4.23	6	2.31
10 分	165	63.46	78	30.00

(三) 113 年度

1. 上半年度:女性接聽者 179 筆，男性接聽者 81 筆。0 分 6 筆（1 筆女性、5 筆男性），10 分 254 筆（178 筆女性、76 筆男性）。

表 11 113 上半年度接聽者報單位性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	1	0.38	5	1.92
10 分	178	68.46	76	29.23

2. 下半年度:女性接聽者 175 筆, 男性接聽者 85 筆。0 分 19 筆(17 筆女性、2 筆男性), 10 分 241 筆(158 筆女性、83 筆男性)。

表 12 113 下半年度接聽者報單位性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	17	6.54	2	0.77
10 分	158	60.77	83	31.92

三、 電話禮貌/接話態度-2. 說您好/族語問候

接話時有報「您好」或「族群問候語」等禮貌問候語者得 10 分, 無者 0 分。

(一) 111 年度

1. 上半年度: 女性接聽者 163 筆, 男性接聽者 97 筆, 0 分 1 筆(1 筆女性), 10 分 259 筆(162 筆女性、97 筆男性), 兩者於接話時的有說您好/族語的分數平均為 10 分。1 筆 0 分資料是女性。

表 13 111 上半年度接聽者報問候語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	1	0.38	0	0.00
10 分	162	62.31	97	37.31

2. 下半年度: 女性接聽者 192 筆, 男性接聽者 68 筆, 0 分 6

筆(4 筆女性、2 筆男性)，10 分 254 筆(188 筆女性、66 筆男性)。

表 14 111 下半年度接聽者報問候語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	4	1.54	2	0.77
10 分	188	72.31	66	25.38

(二) 112 年度

1. 上半年度: 女性接聽者 168 筆，男性接聽者 92 筆，0 分 7 筆(4 筆女性、3 筆男性)，10 分 253 筆(164 筆女性、89 筆男性)。

表 15 112 上半年度接聽者問候語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	4	1.54	3	1.15
10 分	164	63.08	89	34.23

2. 下半年度: 女性接聽者 176 筆，男性接聽者 84 筆，0 分 10 筆(8 筆女性、2 筆男性)，10 分 250 筆(168 筆女性、82 筆男性)。

表 16 112 下半年度接聽者問候語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	8	3.08	2	0.77
10 分	168	64.62	82	31.54

(三) 113 年度

1. 上半年度: 女性接聽者 179 筆，男性接聽者 81 筆，0 分 6

筆(1 筆女性、5 筆男性)，10 分 254 筆(178 筆女性、76 筆男性)。

表 17 113 上半年度接聽者問候語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	1	0.38	5	1.92
10 分	178	68.46	76	29.23

2. 下半年度：女性接聽者 175 筆，男性接聽者 85 筆，0 分 9 筆(5 筆女性、4 筆男性)，10 分 251 筆(170 筆女性、81 筆男性)。

表 18 113 下半年度接聽者問候語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	5	1.92	4	1.54
10 分	170	65.38	81	31.15

四、 電話禮貌/接話態度-3. 接話態度語調

接話態度：語調、態度呈現熱誠或平淡得分從 0-10 分。

(一) 111 年度

1. 上半年度：女性接聽者 163 筆，男性接聽者 97 筆，9 分 5 筆（皆女性）、8 分 109 筆（68 筆女性、41 筆男性）、7 分 129 筆（77 筆女性、52 筆男性）、6 分 14 筆（10 筆女性、4 筆男性）、5 分 3 筆（皆為女性）。

表 19 111 上半年度接聽者接話態度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
5 分	3	1.15	0	0.00
6 分	10	3.85	4	1.54

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
7 分	77	29.62	52	20.00
8 分	68	26.15	41	15.77
9 分	5	1.92	1	0.38

2. 下半年度:女性接聽者 192 筆, 男性接聽者 68 筆, 9 分 1 筆(皆女性)、8 分 126 筆(99 筆女性、27 筆男性)、7 分 124 筆(85 筆女性、39 筆男性)、6 分 7 筆(6 筆女性、1 筆男性)、5 分 2 筆(1 筆女性、1 筆男性)。

表 20 111 下半年度接聽者接話態度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
5 分	1	0.38	1	0.38
6 分	6	2.31	1	0.38
7 分	85	32.69	39	15.00
8 分	99	38.08	27	10.38
9 分	1	0.38	0	0.00

(二) 112 年度

1. 上半年度:女性接聽者 168 筆, 男性接聽者 92 筆, 9 分 13 筆(8 筆女性、5 筆男性)、8 分 125 筆(89 筆女性、36 筆男性)、7 分 119 筆(71 筆女性、48 筆男性)、6 分 3 筆(3 筆男性)。

表 21 112 上半年度接聽者接話態度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
5 分	0	0.00	0	0.00
6 分	0	0.00	3	1.15
7 分	71	27.31	48	18.46
8 分	89	34.23	36	13.85
9 分	8	3.08	5	1.92

2. 下半年度:女性接聽者 176 筆，男性接聽者 84 筆，10 分 3 筆(2 筆女性、1 筆男性)、9 分 21 筆 (17 筆女性、4 筆男性)、8 分 135 筆 (95 筆女性、40 筆男性)、7 分 100 筆 (61 筆女性、39 筆男性)、 6 分 1 筆 (1 筆女性)。

表 22 112 下半年度接聽者接話態度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
5 分	0	0.00	0	0.00
6 分	1	0.38	0	0.00
7 分	61	23.46	39	15.00
8 分	95	36.54	40	15.38
9 分	17	6.54	4	1.54
10 分	2	0.77	1	0.38

(三) 113 年度

1. 上半年度:女性接聽者 179 筆，男性接聽者 81 筆，9 分 18 筆 (14 筆女性、4 筆男性)、8 分 170 筆 (114 筆女性、56 筆男性)、7 分 72 筆 (51 筆女性、21 筆男性)。

表 23 113 上半年度接聽者接話態度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
5 分	0	0.00	0	0.00
6 分	0	0.00	0	0.00
7 分	51	19.62	21	8.08
8 分	114	43.85	56	21.54
9 分	14	5.38	4	1.54
10 分	0	0.00	0	0.00

2. 下半年度:女性接聽者 175 筆，男性接聽者 85 筆，9 分 10 筆 (9 筆女性、1 筆男性)、8 分 201 筆 (133 筆女性、68 筆男性)、7 分 48 筆 (33 筆女性、15 筆男性)、 6 分 1 筆

(1 筆男性)。

表 24 113 下半年度接聽者接話態度性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
5 分	0	0.00	0	0.00
6 分	0	0.00	1	0.38
7 分	33	12.69	15	5.77
8 分	133	51.15	68	26.15
9 分	9	3.46	1	0.38
10 分	0	0.00	0	0.00

五、 電話禮貌/接話態度-4. 結束時用語

結束時有禮貌性回應（如「再見」、「不客氣」、「好」等）等禮貌問候語者得 10 分，無者 0 分。

（一） 111 年度

1. 上半年度：女性接聽者 163 筆，男性接聽者 97 筆，0 分 4 筆（2 筆女性、2 筆男性）、10 分 256 筆（161 筆女性、95 筆男性）。

表 25 111 上半年度接聽者結束用語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	2	0.77	2	0.77
10 分	161	61.92	95	36.54

2. 下半年度：女性接聽者 192 筆，男性接聽者 68 筆，0 分 0 筆、10 分 260 筆（176 筆女性、84 筆男性）。

表 26 111 下半年度接聽者結束用語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
----	------	---------	------	---------

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	0	0.00	0	0.00
10 分	176	67.69	84	32.31

(二) 112 年度

1. 上半年度:女性接聽者 168 筆，男性接聽者 92 筆，0 分 1 筆 (1 筆男性)、10 分 259 筆 (168 筆女性、91 筆男性)。

表 27 112 上半年度接聽者結束用語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	0	0.00	1	0.38
10 分	168	64.62	91	35.00

2. 下半年度:女性接聽者 176 筆，男性接聽者 84 筆，0 分 0 筆、10 分 260 筆 (176 筆女性、84 筆男性)。

表 28 112 下半年度接聽者結束用語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	0	0.00	0	0.00
10 分	176	67.69	84	32.31

(三) 113 年度

1. 上半年度:女性接聽者 179 筆，男性接聽者 81 筆，0 分 2 筆 (2 筆女性)、10 分 258 筆 (177 筆女性、81 筆男性)。

表 29 113 上半年度接聽者結束用語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	2	0.77	0	0.00
10 分	177	68.08	81	31.15

2. 下半年度:女性接聽者 175 筆, 男性接聽者 85 筆, 0 分 0 筆、10 分 260 筆(175 筆女性、85 筆男性)。

表 30 113 下半年度接聽者結束用語性別比例分析表

得分	女性筆數	女性比例(%)	男性筆數	男性比例(%)
0 分	0	0.00	0	0.00
10 分	175	67.31	85	32.69

六、 答話內容

解說詳盡(對所詢問之疑義、程序或相關法規能具體明確答覆, 得分介於 20~30 分之間)。

(一) 111 年度

1. 上半年度: 女性接聽者 163 筆, 男性接聽者 97 筆。26 分 2 筆(2 筆女性)、25 分 2 筆(2 筆女性)、24 分 9 筆(3 筆女性、6 筆男性)、23 分 54 筆(31 筆女性、23 筆男性)、22 分 95 筆(60 筆女性、35 筆男性)、21 分 49 筆(32 筆女性、17 筆男性)、20 分 39 筆(26 筆女性、13 筆男性)、19 分 1 筆(1 筆男性)、18 分 4 筆(3 筆女性、1 筆男性)、17 分 1 筆(1 筆女性)、15 分 2 筆(1 筆女性、1 筆男性)、9 分 1 筆(1 筆女性)、8 分 1 筆(1 筆女性)。

表 31 111 上半年度接聽者答話內容性別比例分析表

分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
8 分	1	0.38	0	0.00
9 分	1	0.38	0	0.00
15 分	1	0.38	1	0.38
17 分	1	0.38	0	0.00

分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
18 分	3	1.15	1	0.38
19 分	0	0	1	0.38
20 分	26	10	13	5.00
21 分	32	12.31	17	6.54
22 分	60	23.08	35	13.46
23 分	31	11.92	23	8.85
24 分	3	1.15	6	2.31
25 分	2	0.77	0	0.00
26 分	2	0.77	0	0.00

2. 下半年度：女性接聽者 192 筆，男性接聽者 68 筆。25 分 2 筆(2 筆女性)、24 分 8 筆(7 筆女性、1 筆男性)、23 分 42 筆(34 筆女性、8 筆男性)、22 分 94 筆(68 筆女性、26 筆男性)、21 分 72 筆(53 筆女性、19 筆男性)、20 分 22 筆(16 筆女性、6 筆男性)、19 分 18 筆(11 筆女性、7 筆男性)、18 分 2 筆(1 筆女性、1 筆男性)。

表 32 111 下半年度接聽者答話內容性別比例分析表

分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
8 分	0	0	0	0
9 分	0	0	0	0
15 分	0	0	0	0
17 分	0	0	0	0
18 分	1	0.38	1	0.38
19 分	11	4.23	7	2.69
20 分	16	6.15	6	2.31
21 分	53	20.38	19	7.31
22 分	68	26.15	26	10
23 分	34	13.08	8	3.08
24 分	7	2.69	1	0.38

分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
25 分	2	0.77	0	0
26 分	0	0	0	0

(二) 112 年度

1. 上半年度：女性接聽者 168 筆，男性接聽者 92 筆。25 分 7 筆(4 筆女性、3 筆男性)、24 分 13 筆(10 筆女性、3 筆男性)、23 分 51 筆(35 筆女性、16 筆男性)、22 分 116 筆(68 筆女性、48 筆男性)、21 分 51 筆(32 筆女性、19 筆男性)、20 分 12 筆(9 筆女性、3 筆男性)、19 分 4 筆(4 筆女性)、18 分 4 筆(4 筆女性)、17 分 2 筆(2 筆女性)。

表 33 112 上半年度接聽者答話內容性別比例分析表

分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
8 分	0	0	0	0
9 分	0	0	0	0
15 分	0	0	0	0
17 分	2	0.77	0	0
18 分	4	1.54	0	0
19 分	4	1.54	0	0
20 分	9	3.46	3	1.15
21 分	32	12.31	19	7.31
22 分	68	26.15	48	18.46
23 分	35	13.46	16	6.15
24 分	10	3.85	3	1.15
25 分	4	1.54	3	1.15
26 分	0	0	0	0

2. 下半年度：女性接聽者 176 筆，男性接聽者 84 筆，25 分

5 筆(4 筆女性、1 筆男性)、24 分 8 筆(6 筆女性、2 筆男性)、23 分 57 筆(35 筆女性、22 筆男性)、22 分 118 筆(85 筆女性、33 筆男性)、21 分 53 筆(32 筆女性、21 筆男性)、20 分 11 筆(7 筆女性、4 筆男性)、19 分 5 筆(5 筆女性)、18 分 3 筆(2 筆女性、1 筆男性)。

表 34 112 下半年度接聽者答話內容性別比例分析表

分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
8 分	0	0	0	0
9 分	0	0	0	0
15 分	0	0	0	0
17 分	0	0	0	0
18 分	2	0.77	1	0.38
19 分	5	1.92	0	0
20 分	7	2.69	4	1.54
21 分	32	12.31	21	8.08
22 分	85	32.69	33	12.69
23 分	35	13.46	22	8.46
24 分	6	2.31	2	0.77
25 分	4	1.54	1	0.38
26 分	0	0	0	0

(三) 113 年度

1. 上半年度:女性接聽者 179 筆, 男性接聽者 81 筆, 26 分 1 筆(1 筆女性)、25 分 9 筆(8 筆女性、1 筆男性)、24 分 5 筆(2 筆女性、3 筆男性)、23 分 34 筆(22 筆女性、12 筆男性)、22 分 155 筆(103 筆女性、52 筆男性)、21 分 34 筆(24 筆女性、10 筆男性)、20 分 15 筆(14 筆女性、1 筆男性)、19 分 5 筆(4 筆女性、1 筆男性)、18 分 2 筆(1 筆女性、1 筆男性)。

表 35 113 上半年度接聽者答話內容性別比例分析表

分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
8 分	0	0	0	0
9 分	0	0	0	0
15 分	0	0	0	0
17 分	0	0	0	0
18 分	1	0.38	1	0.38
19 分	4	1.54	1	0.38
20 分	14	5.38	1	0.38
21 分	24	9.23	10	3.85
22 分	103	39.62	52	20.00
23 分	22	8.46	12	4.62
24 分	2	0.77	3	1.15
25 分	8	3.08	1	0.38
26 分	1	0.38	0	0

2. 下半年度:女性接聽者 175 筆, 男性接聽者 85 筆, 25 分 7 筆(6 筆女性、1 筆男性)、24 分 4 筆(4 筆女性)、23 分 34 筆(20 筆女性、14 筆男性)、22 分 156 筆(108 筆女性、48 筆男性)、21 分 41 筆(24 筆女性、17 筆男性)、20 分 16 筆(11 筆女性、5 筆男性)、18 分 2 筆(2 筆女性)。

表 36 113 下半年度接聽者答話內容性別比例分析表

分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
8 分	0	0	0	0
9 分	0	0	0	0
15 分	0	0	0	0
17 分	0	0	0	0
18 分	2	0.77	0	0
19 分	0	0	0	0
20 分	11	4.23	5	1.92

分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
21 分	24	9.23	17	6.54
22 分	108	41.54	48	18.46
23 分	20	7.69	14	5.38
24 分	4	1.54	0	0
25 分	6	2.31	1	0.38
26 分	0	0	0	0

參、 111-113 年接聽者性別接聽概況分析

一、 111-113 年度整體接聽者性別比例分析

1. 女性接聽者數量變化：

- (1) 111 年度：355 人，68.27%。
- (2) 112 年度：下降至 339 人，下降至 65.19%。
- (3) 113 年度：回升至 354 人，回升至 68.08%。
- (4) **趨勢**：女性接聽者在 112 年度略微下降，但在 113 年度回升，整體保持穩定，顯示女性佔比穩定。

2. 男性接聽者數量變化：

- (1) 111 年度：165 人，31.73%。
- (2) 112 年度：上升至 181 人，上升至 34.81%。
- (3) 113 年度：下降至 166 人，下降至 31.92%。
- (4) **趨勢**：男性接聽者在 112 年度增加，但 113 年度回落至接近 111 年度水準。

3. 小結

- (1) 每年**女性**接聽者的人數皆高於男性，且佔總接聽者的約三分之二。112 年度女性比例略為下降，但 113 年度又接近回升到 111 年度的水準。男性比例則在 112 年度略微增加，113 年度又稍微下降。
- (2) 女性接聽者穩居多數，但比例略有變化：**女性佔比皆超過 65%**，顯示在這段期間中，女性在接聽者角色中維

持主導地位。112 年度出現一個小幅下降（68.27% → 65.19%），但 113 年度又回升到接近原先的水平（68.08%），呈現小幅反彈。

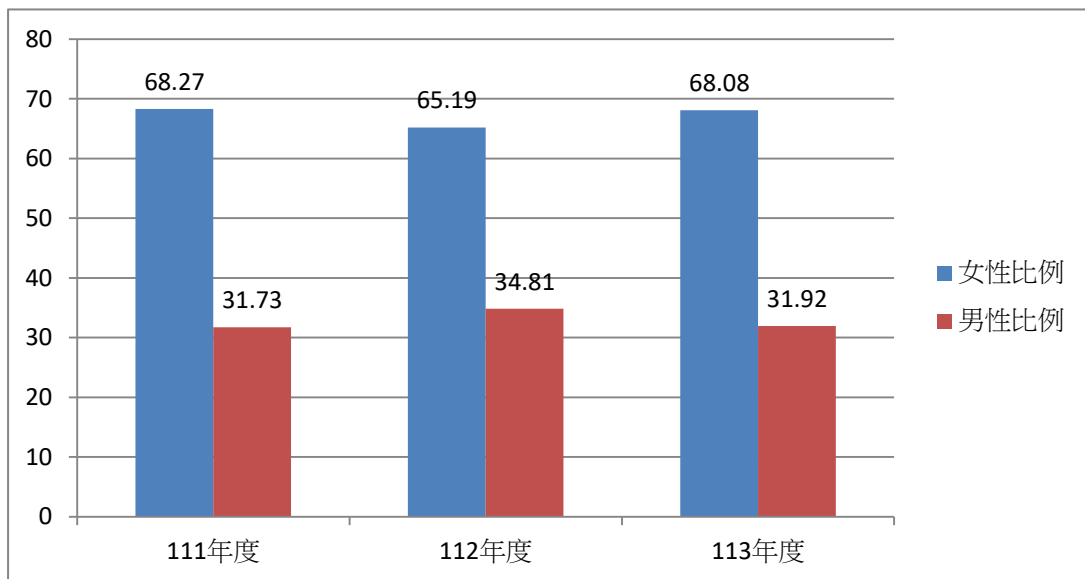
(3) 男性接聽者比例同步波動：男性接聽者在 112 年度增長，比例在 112 年度略為增加（31.73% → 34.81%），顯示當年度可能有更多男性參與，不過 113 年度又降至 31.92%，說明這一升幅可能只是短期變化，整體趨勢並未明顯改變。

(4) 整體而言，女性仍占主要比例，113 年度的數據顯示恢復至 111 年度的結構。

表 37 111-113 年度接聽者性別比例分析表

年度	女性接聽者	女性比例%	男性接聽者	男性比例%
111 年度	355	68.27	165	31.73
112 年度	339	65.19	181	34.81
113 年度	354	68.08	166	31.92

圖 1 111-113 年度接聽者性別比例分析圖



二、 接聽速度性別比例分析

有關 111- 113 年度的女性與男性接聽者接聽速度分數之差異分析如下：

表 38 111-113 年度接聽速度性別比例分析表

得分	111 女	比例 (%)	111 男	比例 (%)	112 女	比例 (%)	112 男	比例 (%)	113 女	比例 (%)	113 男	比例 (%)
0 分	4	0.77	4	0.77	5	0.96	2	0.38	4	0.77	0	0.00
5 分	5	0.96	1	0.19	0	0.00	0	0.00	1	0.19	1	0.19
10 分	1	0.19	2	0.38	3	0.58	1	0.19	0	0.00	0	0.00
15 分	4	0.77	1	0.19	7	1.35	1	0.19	2	0.38	0	0.00
20 分	7	1.35	4	0.77	5	0.96	3	0.58	7	1.35	6	1.15
25 分	22	4.23	9	1.73	16	3.08	7	1.35	15	2.88	6	1.15
30 分	312	60.00	144	27.69	308	59.23	162	31.15	325	62.50	153	29.42

1. 整體趨勢

- (1) 高分集中(30 分)趨勢穩定：111、112、113 年度中，得分主要集中在 30 分區間，且佔總人數的比例較高；尤其是女性比例從 111 學年度的 60.00% 上升到 113 學年度的 62.50%，男性也從 27.69% 增加到 29.42%。
- (2) 隨著年度推進，30 分區間的男、女比例皆有小幅波動，但仍保持在高比例範圍內，顯示不論性別，多數達到滿分，且女性的穩定性更高。

2. 性別比例變化

- (1) 女性表現趨勢：女性在 30 分區間的比例小幅增加(111 年：60.00%、112 年 59.23%、113 年：62.50%)。
- (2) 男性表現趨勢：男性 30 分比率也略升(111 年 27.69%、112 年 31.15%、113 年 29.42%)。
- (3) 女性持續穩定表現出色，高分群明顯集中在 30 分。男性雖比率較低，但表現亦有提升趨勢。
- (4) 其他得分區間的變化
 - 在低分區(0 分、5 分、10 分)，男女比例均相對較低，且年度間變動不大。
 - 20-25 分區間有較明顯波動，部分年度中男女比例

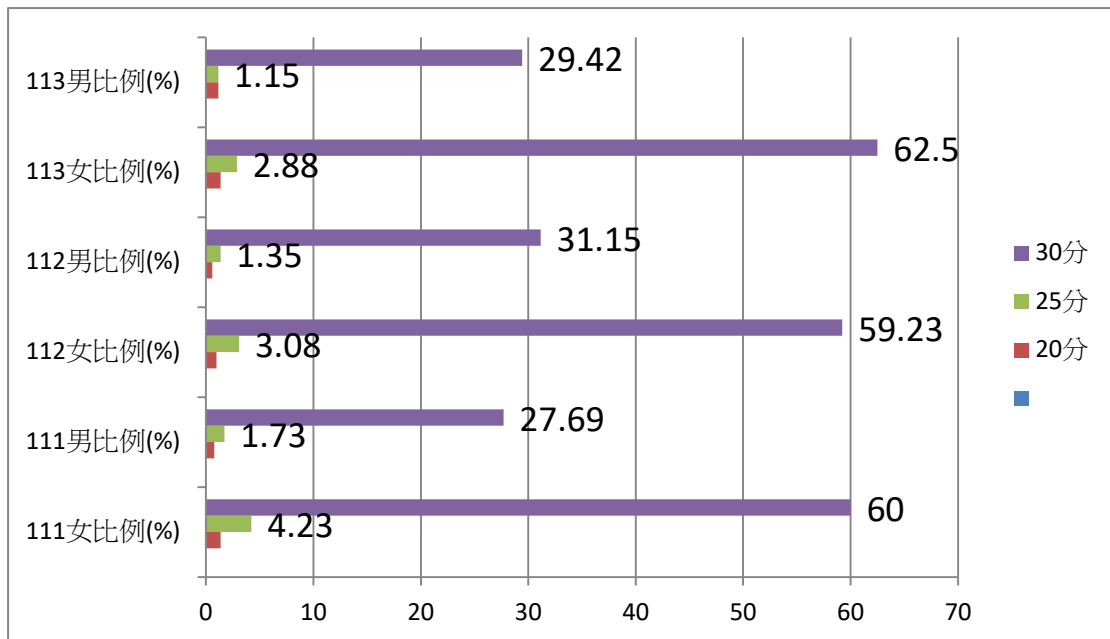
差異稍有擴大。

- 25 分以下（0～25 分）在每個年度都有此區間，但比例偏低，且變化不大。女性在 25 分區段的比例從 4.23% 降到 2.88%，有下降趨勢。
- 中間分數段（10～20 分）的比例整體偏低，偏向「非高即低」，不是非常態分布。

3. 小結

這三年度的數據顯示：女性在高分區（30 分）的比例一直較男性高，而男性的比例有輕微波動但未顯著增長。隨著年度推進，女性在 30 分區間的比例有小幅提升，而男性則在 112 年度稍有增加，113 年度再度下降。

圖 2 111-113 年度接聽速度性別比例分析圖



三、 接聽者報單位性別比例分析

有關 111- 113 年度的女性與男性接聽者有報單位的分數之差異分析如下：

表 39 111-113 年度接聽者報單位性別比例分析表

得分	111 女	比例 (%)	111 男	比例 (%)	112 女	比例 (%)	112 男	比例 (%)	113 女	比例 (%)	113 男	比例 (%)
0 分	22	4.23	9	1.73	12	2.31	11	2.12	12	2.31	11	2.12
10 分	317	60.96	172	33.08	343	65.96	154	29.62	343	65.96	154	29.62

1. 整體趨勢

女性與男性在高分比例上的落差超過 30 個百分點，且落差在三年內未見收斂跡象。女性在低分率的改善相對明顯，男性則相對持平。

2. 性別比例變化

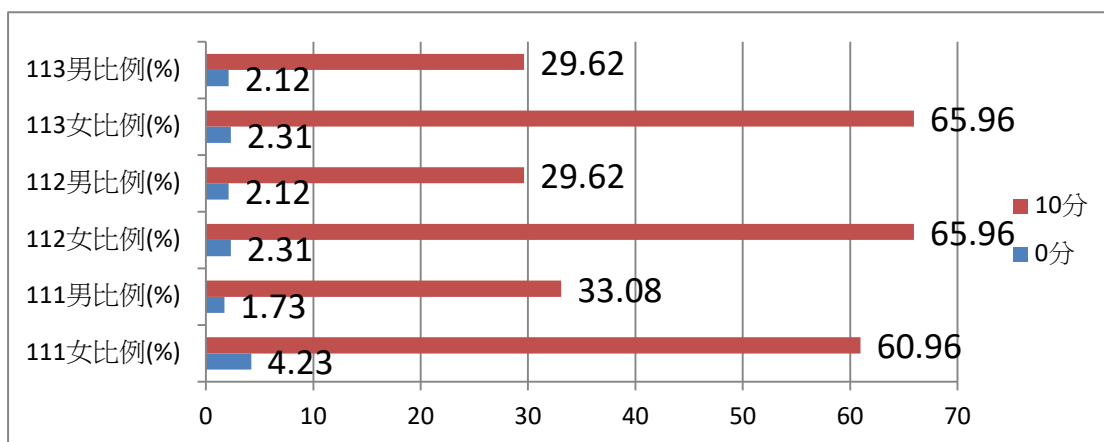
(1) **女性表現趨勢：**高分比例（10 分）穩定且偏高，連續三年維持在約 60－66% 的高水準，顯示女性在此評量中表現穩定且優異。低分比例（0 分）小幅下降：從 111 年的 4.23% 下降至 113 年為 2.31%，呈現逐年改善趨勢。

(2) **男性表現趨勢：**高分比例下降，從 111 年的 33.08%，下降到 112 年與 113 年皆為 29.62%，呈現些微下滑。低分比例變動小，男性 0 分比例在 1.73% 至 2.12% 之間波動，沒有明顯改善或惡化。

3. 小結

整體而言，女性得分表現在三年間非常穩定，113 年與 112 年的分布幾乎一樣。男性 10 分的比例略有下降趨勢，從 111 年的 33.08% 下降至 113 年的 29.62%。

圖 3 111-113 年度接聽者報單位性別比例分析圖



四、 接聽者問候語性別比例分析

有關 111- 113 年度的女性與男性接聽者問候語分數之差異分析如下：

表 40 111-113 年度接聽者回答問候語性別比例分析表

得分	111 女	比例 (%)	111 男	比例 (%)	112 女	比例 (%)	112 男	比例 (%)	113 女	比例 (%)	113 男	比例 (%)
0 分	5	0.96	2	0.38	12	2.31	5	0.96	6	1.15	9	1.73
10 分	350	67.31	163	31.35	332	63.85	171	32.88	348	66.92	157	30.19

1. 整體趨勢

在三年間，女性獲得 10 分的比例穩定維持在約兩倍於男性，差距明顯且持續。雖然男性在 112 年短暫提升高分比例，但仍不足以縮小與女性之間的差距。女性在低分區的變動也小於男性，顯示在極端分數上穩定性較高。

2. 性別比例變化

(1) **女性表現趨勢：** 低分比例（0 分）女性比例從 0.96%（111 年）增加至 2.31%（112 年），然後略降至 1.15%（113 年）。高分比例（10 分）女性比例在 111 年 67.31%，112 年下降至 63.85%，但 113 年回升到 66.92%。

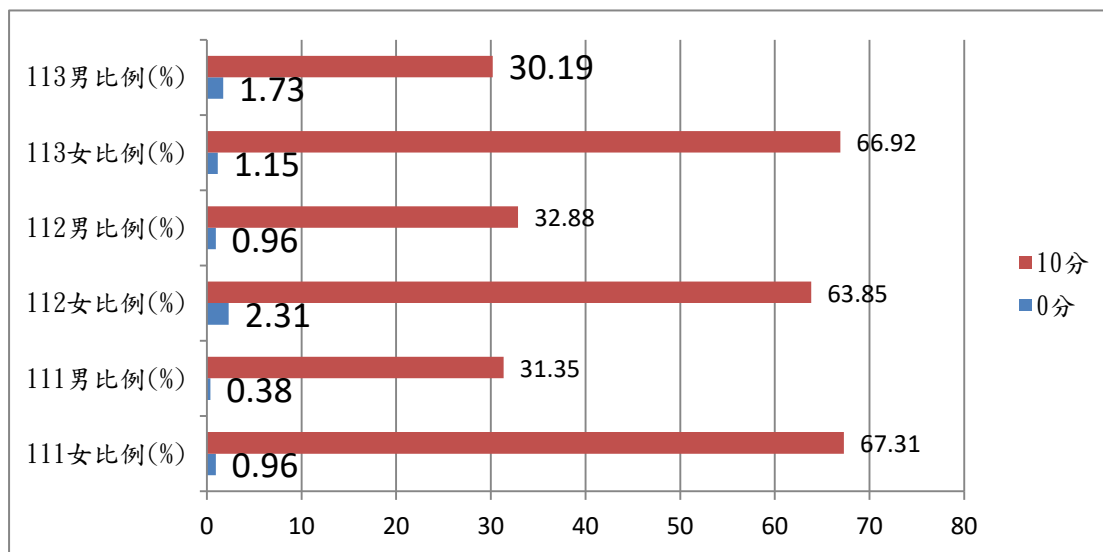
(2) 男性表現趨勢

低分比例（0 分）男性比例從 0.38%（111 年）上升到 0.96%（112 年），再回升到 1.73%（113 年）。高分比例（10 分）男性比例在 111 年 31.35%，112 年微升到 32.88%，但 113 年再降至 30.19%。

3. 小結

女性在 10 分比例上持續領先且差距拉大，兩性之間差距從約 28%擴大至約 36%。女性在 0 分比例上也有明顯下降，但男性反而上升，男性比例變動較小，整體呈現微幅波動，但仍低於女性。

圖 4 111-113 年度接聽者回答問候語性別比例分析圖



五、接聽者接聽態度性別比例分析

有關 111- 113 年度的女性與男性接聽者接聽態度分數之差異分析如下：

表 41 111-113 年度接聽者接聽態度性別比例分析表

得分	111 女	比例(%)	111 男	比例(%)	112 女	比例(%)	112 男	比例(%)	113 女	比例(%)	113 男	比例(%)
5 分	4	0.77	1	0.19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
6 分	16	3.08	5	0.96	1	0.19	3	0.58	0	0.00	1	0.19
7 分	162	31.15	91	17.50	132	25.38	87	16.73	84	16.15	36	6.92
8 分	167	32.12	68	13.08	184	35.38	76	14.62	247	47.50	124	23.85
9 分	6	1.15	0	0.00	25	4.81	9	1.73	23	4.42	5	0.96
10 分	0	0.00	0	0.00	2	0.38	1	0.19	0	0.00	0	0.00

1. 整體趨勢

女性在表現穩定性及高分比例上持續成長，呈現明顯正向趨勢。男性雖有進步，但分布仍較平均，尚未出現如女性那樣的集中現象。

2. 性別比例變化

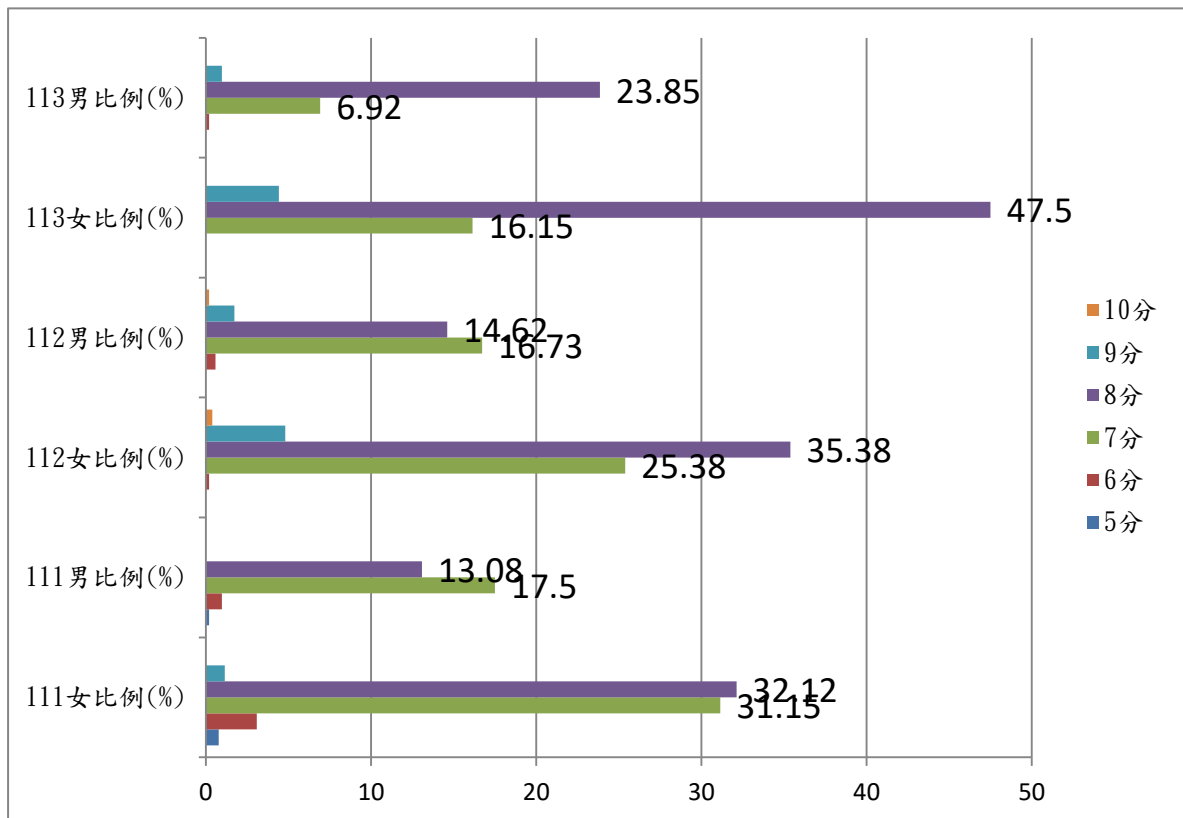
(1) 女性表現趨勢：女性得分集中在高分區間，8 分比率逐年上升(111 年為 32.12%，112 年為 35.38%，113 年達 47.50%)。

- 女性 6 分比例從 111 年的 3.08% 下降為 113 年的 0%，5 分更是從 0.77% 降至 0%，顯示低分人數大幅改善。
- (2) 男性表現趨勢：男性 8 分比例從 111 年的 13.08% 略升至 113 年的 23.85%，雖有成長但幅度不如女性明顯。相較之下，男性在 7 分區間的比例依然較高。
- (3) 男性在低分區間的改善幅度較小，例如 6 分從 0.96% 變成 0.19%，但 5 分仍維持 0%。

3. 小結

女性高分比例逐年增長，尤其是 8 分段表現明顯提升。男性低分段人數減少，但高分段的比例未見明顯增長。整體上女性的表現優勢逐步增加。

圖 5 111-113 年度接聽者接聽態度性別比例分析圖



六、 接聽者結束用語性別比例分析

有關 111- 113 年度的女性與男性接聽者結束用語分數之差

異分析如下：

表 42 111-113 年度接聽者結束用語性別比例分析表

得分	111 女	比例 (%)	111 男	比例 (%)	112 女	比例 (%)	112 男	比例 (%)	113 女	比例 (%)	113 男	比例 (%)
0 分	2	0.38	2	0.38	0	0.00	1	0.19	2	0.38	0	0.00
10 分	337	64.81	179	34.42	344	66.15	175	33.65	352	67.69	166	31.92

1. 整體趨勢

女性獲得滿分（10 分）的比例明顯高於男性，且三年都呈現穩定上升。男性獲得滿分的比例雖然也有增加，但仍顯著低於女性。得分為 0 分的情況甚少，且逐年趨近於 0。

2. 性別比例變化

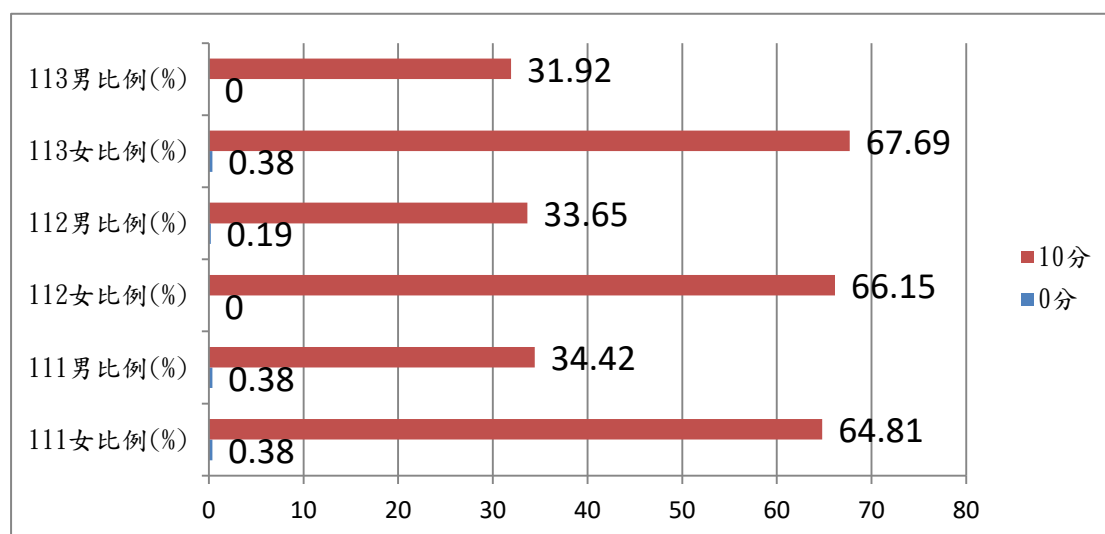
(1) 女性變化趨勢：低分(0 分)群體女性在 111 年時有 0.38% 的人得 0 分，113 年維持在 0.38%，變化不大。高分(10 分)群體女性比例 111 年為 64.81%、112 年為 66.15%（**上升**）、113 年為 67.69%（**持續上升**），顯示她們的高分表現有增長趨勢。。

(2) 男性變化趨勢：低分(0 分)群體**男性**在 111 年與 113 年都為 0.00%，沒有任何變動。高分(10 分)群體**男性**比例 111 年為 34.42%、112 年 33.65%（**下降**）、113 年 31.92%（**持續下降**）。

3. 小結

女性在 10 分的比例上持續上升，顯示她們的高分表現有增長趨勢。男性在 10 分的比例上持續下降，可能代表該群體在高分區的表現相對減弱。

圖 6 111-113 年度接聽者結束用語性別比例分析圖



七、 答話內容性別比例分析

有關 111- 113 年度的女性與男性接聽者答話內容分數之差異分析如下：

表 43 111-113 年度接聽者答話內容性別比例分析表

年度	分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
111	8 分	1	0.19	0	0
	9 分	1	0.19	0	0
	15 分	1	0.19	1	0.19
	17 分	1	0.19	0	0
	18 分	4	0.77	2	0.38
	19 分	11	2.12	8	1.54
	20 分	42	8.08	19	3.65
	21 分	85	16.35	36	6.92
	22 分	128	24.62	61	11.73
	23 分	65	12.50	31	5.96
	24 分	10	1.92	7	1.35
	25 分	4	0.77	0	0
	26 分	2	0.38	0	0
112	17 分	2	0.38	0	0
	18 分	6	1.15	1	0.19
	19 分	9	1.73	0	0

年度	分數	女性數量	女性比例 (%)	男性數量	男性比例 (%)
	20 分	16	3.08	7	1.35
	21 分	64	12.31	40	7.69
	22 分	153	29.42	81	15.58
	23 分	70	13.46	38	7.31
	24 分	16	3.08	5	0.96
	25 分	8	1.54	4	0.77
113	18 分	3	0.58	1	0.19
	19 分	4	0.77	1	0.19
	20 分	25	4.81	6	1.15
	21 分	48	9.23	27	5.19
	22 分	211	40.58	100	19.23
	23 分	42	8.08	26	5.00
	24 分	6	1.15	3	0.58
	25 分	14	2.69	2	0.38
	26 分	1	0.19	0	0

1. 整體趨勢

女性的中高分比重逐年增加，特別是 22 分的人數成長最為明顯。男性比例相對平緩，顯示在整體樣本中男性的表現成長較女性穩定但幅度較小。

2. 性別變化趨勢

(1) **女性比例持續上升**: 22 分為主力得分段，每年女性人數與比例逐年攀升: 111 年為 24.62%，112 年 29.42%，113 年更達 40.58%。類似的上升趨勢也出現在 21 分與 23 分區間，顯示女性表現穩定提升。

(2) **男性比例略有波動但整體增幅小於女性** : 雖然男性在 21 至 23 分區間的比例也有上升，但相對女性增幅有限，且多數年份未突破 20%。

(3) 中高分段（22~24 分）逐漸集中

年別比較重點

年度	女性 22 分比例	男性 22 分比例	女性集中分段	男性集中分段
111 年	24.62%	11.73%	21 - 23 分	21 - 22 分
112 年	29.42%	15.58%	21 - 23 分	21 - 23 分
113 年	40.58%	19.23%	22 - 23 分	22 - 23 分

3. 小結

- (1) 女性在 22 分段的增長較為顯著，顯示該分數範圍可能成為接聽者的主要得分區間。
- (2) 男性在 22 分段的得分也呈穩定成長趨勢，但整體比例仍低於女性。
- (3) 低分段（19 分以下）的人數逐漸減少，顯示整體分數向更高區間集中，可能反映考核標準或人員表現的進步。

圖 7 111 年度接聽者答話內容性別比例分析圖

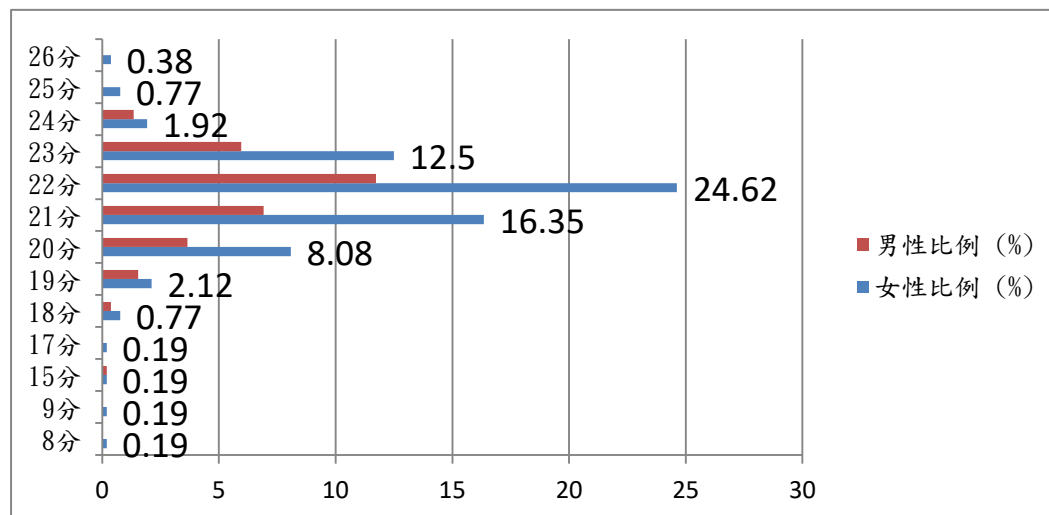


圖 8 112 年度接聽者答話內容性別比例分析圖

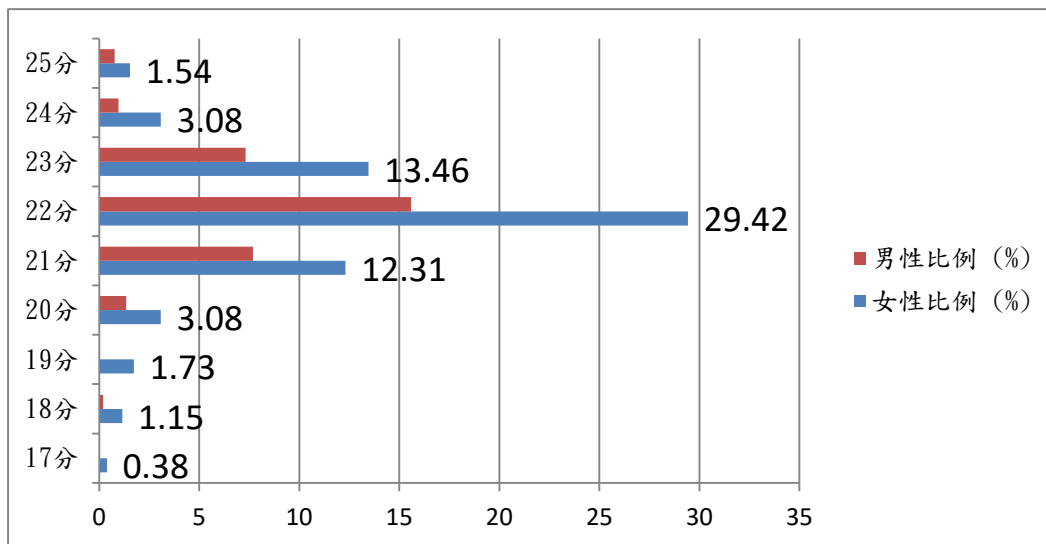
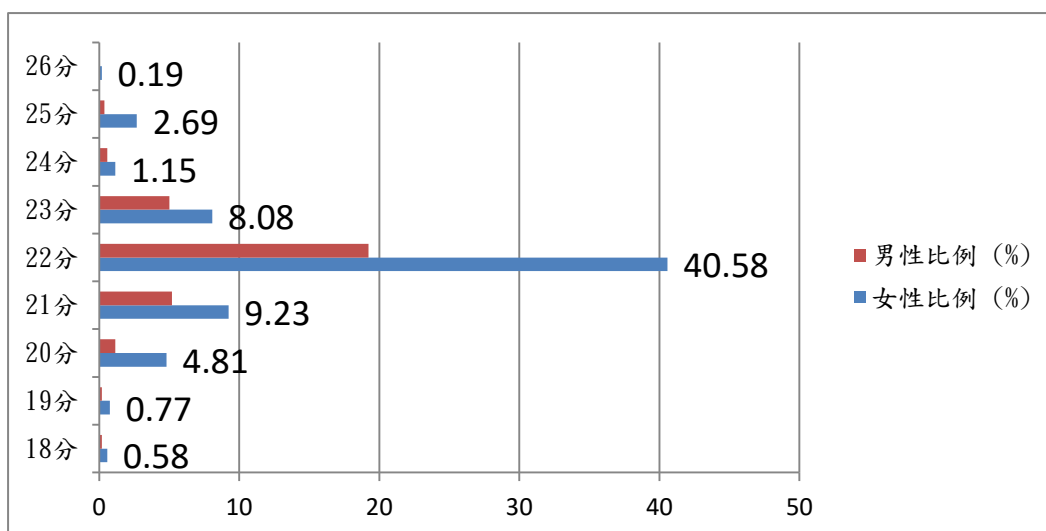


圖 9 113 年度接聽者答話內容性別比例分析圖



肆、 結論與建議

一、 111-113 年接聽者性別接聽概況

1. 每年女性接聽者的人數皆高於男性，且佔總接聽者的約三分之二。
2. 女性接聽者穩居多數，但比例略有變化:女性佔比皆超過 65%，男性接聽者比例同步波動，占比約在 31%之上。

年度	女性接聽者	女性比例%	男性接聽者	男性比例%
111 年度	355	68.27	165	31.73
112 年度	339	65.19	181	34.81
113 年度	354	68.08	166	31.92

二、 接聽速度性別比例概況

1. 女性持續穩定表現出色，高分群明顯集中在 30 分。男性雖比率較低，但表現亦有提升趨勢。
2. 高分集中（30 分）趨勢穩定：111、112、113 年度中，得分主要集中在 30 分區間，且佔總人數的比例較高；尤其是女性比例從 111 學年度的 60.00% 上升到 113 學年度的 62.50%，男性也從 27.69% 增加到 29.42%。
3. 隨著年度推進，30 分區間的男、女比例皆有小幅波動，但仍保持在高比例範圍內，顯示不論性別，多數達到滿分，且女性的穩定性更高。

三、 接聽者報單位性別比例概況

1. 女性表現趨勢：高分比例（10 分）穩定且偏高，連續三年維持在約 60 - 66% 的高水準，顯示女性在此評量中表現穩定且優異。
2. 男性表現趨勢：高分比例下降，從 111 年的 33.08%，下降到 112 年與 113 年皆為 29.62%，呈現些微下滑。
3. 女性與男性在高分比例上的落差超過 30 個百分點，且落差在三年內未見收斂跡象。女性在低分率的改善相對明顯，男性則相對持平。

四、 接聽者問候語性別比例概況

1. 在三年間，女性獲得 10 分的比例穩定維持在約兩倍於男性性，差距明顯且持續。雖然男性在 112 年短暫提升高分比例，但仍不足以縮小與女性之間的差距。女性在低分區

的變動也小於男性，顯示在極端分數上穩定性較高。

2. 女性在 10 分比例上持續領先且差距拉大，兩性之間差距從約 28%擴大至約 36%。女性在 0 分比例上也有明顯下降，但男性反而上升，男性比例變動較小，整體呈現微幅波動，但仍低於女性。

五、 接聽者接聽態度性別比例概況

1. 女性高分比例逐年增長，尤其是 8 分段表現明顯提升。男性低分段人數減少，但高分段的比例未見明顯增長。整體上女性的表現優勢逐步增加。
2. 女性表現趨勢：女性得分集中在高分區間，8 分比率逐年上升。男性 8 分比例從 111 年的 13.08%略升至 113 年的 23.85%，雖有成長但幅度不如女性明顯；相較之下，男性在 7 分區間的比例依然較高。

六、 接聽者結束用語性別比例概況

女性在 10 分的比例上持續上升(約 65%上下)，顯示她們的高分表現有增長趨勢。男性在 10 分的比例上持續下降(維持約 30%上下)，顯示該群體在高分區的表現相對減弱。

七、 答話內容性別比例概況

女性的中高分比重逐年增加，特別是 22 分的人數成長最為明顯。男性比例相對平緩，顯示在整體樣本中男性的表現成長較女性穩定但幅度較小。

八、 建議

1. 九成的電話皆在電話鈴響 10 秒內接聽(女性六成、男性三成)，接聽速度有所提升，不論何種性別接聽，皆使民眾盡快得到回應，提升整體電話服務品質。
2. 九成受測人員於電話中有說禮貌性用語，少部分人員接起電話未使用禮貌用語，相較下男性接聽者對於問候語的比例較低，是未來可再強化培訓的部分。

3. 有九成之受測人員接話態度謙和熱誠(女性六成、男性三成)，建議各機關人員若能更以謙和語氣、熱誠態度協助民眾解決問題，電話服務品質可更提升。
4. 在答話內容部分，九成業務承辦人員(女性六成、男性三成)答話內容解說詳盡，高分群部分皆相對平穩，建議各機關人員若遇到不確定之問題，先向民眾留下聯絡資訊，待了解後告知正確資訊，以穩健提升答話內容。

參考資料

1. 高雄市政府 111 年電話服務品質及禮貌測試結果分析報告。
2. 高雄市政府 112 年電話服務品質及禮貌測試結果分析報告。
3. 高雄市政府 113 年電話服務品質及禮貌測試結果分析報告。