

貼心旅遊諮詢服務性別統計分析

桃園火車站、中壢火車站、高鐵桃園站旅遊服務中心

一、前言

為配合交通部觀光局於重要交通節點提供旅遊諮詢服務，同時協助推廣本市各項觀光活動，提升觀光服務品質並提供民眾專業及友善的旅遊諮詢服務，本府分別於桃園火車站、中壢火車站及高鐵桃園站設置旅遊服務中心。

3處旅遊服務中心均委由本市大專院校協助經營管理，109年分別為「健行科技大學」經營桃園火車站旅遊服務中心、「南亞技術學院」經營中壢火車站旅遊服務中心、「萬能科技大學」經營高鐵桃園站旅遊服務中心。

旅遊服務中心除協助宣傳推廣本市重要之活動外，還提供豐富的旅遊資訊、多元及多語版的旅遊文宣、公車轉乘資訊諮詢及推薦住宿資訊等。

二、109年各站服務人員性別比例

109年3處旅遊服務中心於每日9:00至18:00安排2位服務人員，提供全年無間斷之服務，委辦學校於招募服務人員(學生選擇實習單位)之時，女性應聘擔任服務人員意願大幅高於男性，因此全年度每個月女性提供之勞動力約8成以上。

依據表二-1之數據，僅中壢火車站旅遊服務中心全年每個月均有男性服務人員，桃園火車站旅遊服務中心於8月男性服務人員離職後，迄今均為女性服務人員，高鐵桃園站旅遊服務中心直至12月才有男性服務人員。

表二-1 109年旅遊服務中心服務人員男女數量比例

月份	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
桃園火車站	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	6	1	5	0	4	0	5	0	4	0	4
中壢火車站	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	2
高鐵桃園站	0	4	0	4	0	4	0	4	0	5	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	1	3
合計	2	12	2	12	2	12	2	12	2	13	3	12	2	13	2	12	1	11	1	11	1	11	2	9
百分比	14%	86%	14%	86%	14%	86%	14%	86%	13%	87%	20%	80%	13%	87%	14%	86%	8%	92%	8%	92%	8%	92%	18%	82%

三、109 年度旅遊服務中心服務人次性別比例

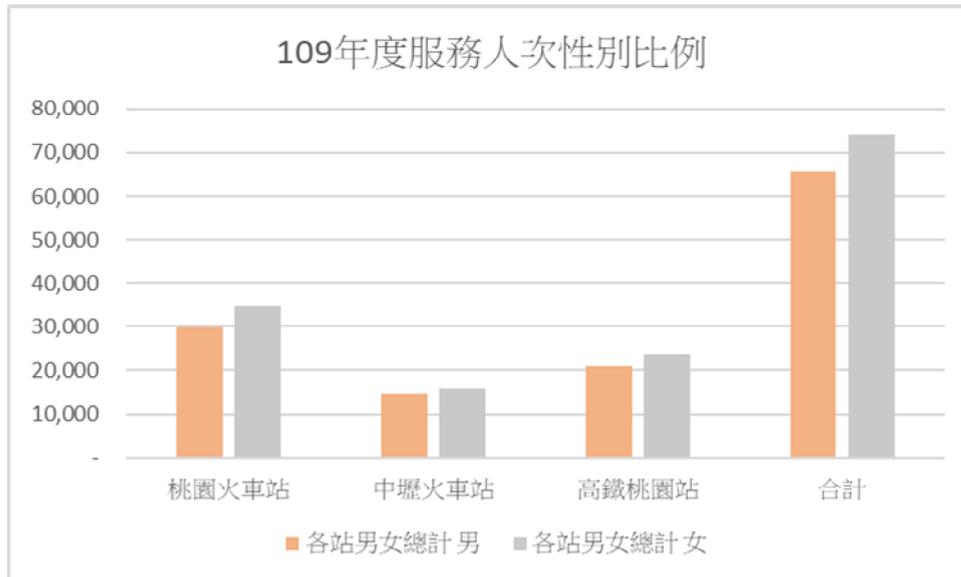
依據表三-1 之數據顯示，接受服務之旅客，每月女性接受服務人次均高於男性。

表三-1 109 年度旅遊服務中心服務人次

月份	性別	桃園火車站	中壢火車站	高鐵桃園站	合計(男)	合計(女)
1月	男	3,691	1,464	2,355	7,510	
	女	4,233	1,571	2,614		8,418
2月	男	3,382	1,260	1,839	6,481	
	女	3,717	1,282	1,887		6,886
3月	男	3,067	1,274	1,890	6,231	
	女	3,356	1,291	1,874		6,521
4月	男	2,152	1,158	1,645	4,955	
	女	2,435	1,158	1,622		5,215
5月	男	2,168	1,140	1,675	4,983	
	女	2,642	1,155	1,717		5,514
6月	男	2,300	1,087	1,652	5,039	
	女	2,761	1,179	1,731		5,671
7月	男	2,143	1,178	1,850	5,171	
	女	2,538	1,310	1,955		5,803
8月	男	2,395	1,219	1,940	5,554	
	女	2,741	1,373	2,296		6,410
9月	男	1,972	1,095	1,536	4,603	
	女	2,474	1,291	1,850		5,615
10月	男	2,418	1,166	1,704	5,288	
	女	2,985	1,385	2,156		6,526
11月	男	2,094	1,209	1,529	4,832	
	女	2,546	1,321	1,969		5,836
12月	男	2,071	1,186	1,527	4,784	
	女	2,478	1,306	1,868		5,652
合計		64,759	30,058	44,681	65,431	74,067
總合計/比例		139,498			47%	53%

表三-2 109 年度旅遊服務中心服務人次-各站男女比例

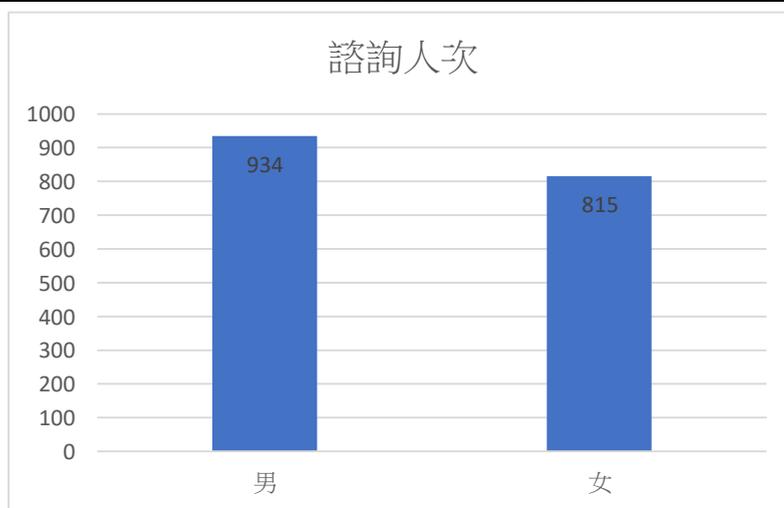
到站旅客性別	各站男女總計		各站男女比例	
	男	女	男	女
桃園火車站	29,853	34,906	46%	54%
中壢火車站	14,436	15,622	48%	52%
高鐵桃園站	21,142	23,539	47%	53%
合計	65,431	74,067	47%	53%



表四 110 年度 5/29-7/26 線上服務期間服務人次

日期	諮詢總人次		合計	到站性別	
	國內	國外		男	女
2021/05/29	28	0	28	17	14
2021/05/30	32	0	32	13	19
2021/05/31	25	0	25	15	10
2021/06/01	22	0	22	12	10
2021/06/02	26	0	26	15	11
2021/06/03	23	0	23	10	13
2021/06/04	27	0	27	13	14
2021/06/05	22	0	22	12	10
2021/06/06	24	0	24	11	13
2021/06/07	31	0	31	18	13
2021/06/08	20	0	20	8	13
2021/06/09	21	0	21	12	8
2021/06/10	23	0	23	14	11
2021/06/11	27	0	27	17	10
2021/06/12	22	0	22	10	12
2021/06/13	25	0	25	13	10
2021/06/14	27	0	27	10	17
2021/06/15	25	0	25	9	16
2021/06/16	30	0	30	17	13
2021/06/17	28	0	28	18	10
2021/06/18	30	0	30	17	13
2021/06/19	20	0	20	10	10
2021/06/20	25	0	25	15	10
2021/06/21	36	0	36	19	16
2021/06/22	31	0	31	13	17
2021/06/23	31	0	31	23	8
2021/06/24	32	0	32	13	19
2021/06/25	37	0	37	22	13
2021/06/26	23	0	23	10	12
2021/06/27	25	0	25	12	13
2021/06/28	28	0	28	17	11
2021/06/29	25	0	25	18	7
2021/06/30	23	0	23	13	10
2021/07/01	26	0	26	18	12
2021/07/02	24	0	24	13	15
2021/07/03	24	0	24	16	14
2021/07/04	23	0	23	10	10
2021/07/05	35	0	35	25	15

2021/07/06	45	0	45	28	17
2021/07/07	46	0	46	17	29
2021/07/08	47	0	47	22	25
2021/07/09	50	0	50	32	18
2021/07/10	48	0	48	18	30
2021/07/11	23	0	23	12	11
2021/07/12	40	0	40	23	17
2021/07/13	32	0	32	19	13
2021/07/14	35	0	35	19	23
2021/07/15	30	0	30	18	12
2021/07/16	28	0	28	20	8
2021/07/17	23	0	23	11	11
2021/07/18	32	0	32	12	18
2021/07/19	32	0	32	14	18
2021/07/20	31	0	31	18	12
2021/07/21	33	0	33	18	15
2021/07/22	28	0	28	18	10
2021/07/23	22	0	22	12	13
2021/07/24	25	0	25	13	15
2021/07/25	35	0	35	20	15
2021/07/26	35	0	35	22	13
總計	1,726	0	1,726	934	815



四、結論與建議

本計畫統計 109 年旅遊服務中心各站服務人員性別比例及旅遊服務中心服務人次性別比例，並依據性別統計結果進行改善，經過檢討及改進，110 年桃園高鐵旅遊服務中心目前站長為男性；110 年因應疫情採取線上服務(FB 訊息、服務專線電話)之服務人次性別統計，男性服務人次超過女性，與現場服務性別統計女性多於男性有顯著差別，顯見多元化服務有助於服務對象更加全面，並消除性別差異。

參、性別分析指引表(依循撰寫步驟及性別分析指引表內容，進一步完成性別分析)

一、確認議題及問題

(一)主題	旅遊服務中心服務人員性別比例及服務人次性別比例																																																																																																																																																																														
(二)領域 (可複選)	<input type="checkbox"/> 權力、決策、影響力領域 <input type="checkbox"/> 就業、經濟、福利領域 <input type="checkbox"/> 人口、婚姻、家庭領域 <input type="checkbox"/> 教育、文化、媒體領域 <input type="checkbox"/> 人身安全、司法領域 <input type="checkbox"/> 健康、醫療、照顧領域 <input type="checkbox"/> 環境、能源、科技領域 <input checked="" type="checkbox"/> 其他： <u>觀光服務</u>																																																																																																																																																																														
(三)問題、現況 或性別不平等情形之描述	<p>109年3處旅遊服務中心於每日9:00至18:00安排2位服務人員，提供全年無間斷之服務，委辦學校於招募服務人員(學生選擇實習單位)之時，女性應聘擔任服務人員意願大幅高於男性，因此全年度每個月女性提供之勞動力約8成以上。</p> <p>依據表二-1之數據，僅中壢火車站旅遊服務中心全年每個月均有男性服務人員，桃園火車站旅遊服務中心於8月男性服務人員離職後，迄今均為女性服務人員，高鐵桃園站旅遊服務中心直至12月才有男性服務人員。</p>																																																																																																																																																																														
(四)融入性別觀點，就議題進行分析																																																																																																																																																																															
指標分析1： 服務人員性別比例	文字說明																																																																																																																																																																														
	<p>109年3處旅遊服務中心於每日9:00至18:00安排2位服務人員，提供全年無間斷之服務，委辦學校於招募服務人員(學生選擇實習單位)之時，女性應聘擔任服務人員意願大幅高於男性，因此全年度每個月女性提供之勞動力約8成以上。</p> <p>依據表二-1之數據，僅中壢火車站旅遊服務中心全年每個月均有男性服務人員，桃園火車站旅遊服務中心於8月男性服務人員離職後，迄今均為女性服務人員，高鐵桃園站旅遊服務中心直至12月才有男性服務人員。</p>																																																																																																																																																																														
	<p style="text-align: center;">圖表說明</p> <table border="1" data-bbox="387 1742 1495 2004"> <thead> <tr> <th>月份</th> <th colspan="2">1月</th> <th colspan="2">2月</th> <th colspan="2">3月</th> <th colspan="2">4月</th> <th colspan="2">5月</th> <th colspan="2">6月</th> <th colspan="2">7月</th> <th colspan="2">8月</th> <th colspan="2">9月</th> <th colspan="2">10月</th> <th colspan="2">11月</th> <th colspan="2">12月</th> </tr> <tr> <th>服務人員性別</th> <th>男</th> <th>女</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>桃園火車站</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>中壢火車站</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>高鐵桃園站</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>2</td> <td>13</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>2</td> <td>13</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>2</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>百分比</td> <td>14%</td> <td>86%</td> <td>14%</td> <td>86%</td> <td>14%</td> <td>86%</td> <td>14%</td> <td>86%</td> <td>13%</td> <td>87%</td> <td>20%</td> <td>80%</td> <td>13%</td> <td>87%</td> <td>14%</td> <td>86%</td> <td>8%</td> <td>92%</td> <td>8%</td> <td>92%</td> <td>8%</td> <td>92%</td> <td>18%</td> <td>82%</td> </tr> </tbody> </table>	月份	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		服務人員性別	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	桃園火車站	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	6	1	5	0	4	0	5	0	4	0	4	中壢火車站	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	2	高鐵桃園站	0	4	0	4	0	4	0	4	0	5	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	1	3	合計	2	12	2	12	2	12	2	12	2	13	3	12	2	13	2	12	1	11	1	11	1	11	2	9	百分比	14%	86%	14%	86%	14%	86%	14%	86%	13%	87%	20%	80%	13%	87%	14%	86%	8%	92%	8%	92%	8%	92%	18%
月份	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月																																																																																																																																																								
服務人員性別	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女																																																																																																																																																							
桃園火車站	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	6	1	5	0	4	0	5	0	4	0	4																																																																																																																																																							
中壢火車站	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	2																																																																																																																																																							
高鐵桃園站	0	4	0	4	0	4	0	4	0	5	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	1	3																																																																																																																																																							
合計	2	12	2	12	2	12	2	12	2	13	3	12	2	13	2	12	1	11	1	11	1	11	2	9																																																																																																																																																							
百分比	14%	86%	14%	86%	14%	86%	14%	86%	13%	87%	20%	80%	13%	87%	14%	86%	8%	92%	8%	92%	8%	92%	18%	82%																																																																																																																																																							
指標分析2：	文字說明																																																																																																																																																																														

服務人次性別比例	接受服務之旅客，每月女性接受服務人次均高於男性。														
	圖表說明														
	<p style="text-align: center;">109年度服務人次性別比例</p> <table border="1"> <caption>109年度服務人次性別比例數據</caption> <thead> <tr> <th>站別</th> <th>各站男女總計男</th> <th>各站男女總計女</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>桃園火車站</td> <td>~30,000</td> <td>~35,000</td> </tr> <tr> <td>中壢火車站</td> <td>~15,000</td> <td>~18,000</td> </tr> <tr> <td>高鐵桃園站</td> <td>~22,000</td> <td>~25,000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>~65,000</td> <td>~75,000</td> </tr> </tbody> </table>	站別	各站男女總計男	各站男女總計女	桃園火車站	~30,000	~35,000	中壢火車站	~15,000	~18,000	高鐵桃園站	~22,000	~25,000	合計	~65,000
站別	各站男女總計男	各站男女總計女													
桃園火車站	~30,000	~35,000													
中壢火車站	~15,000	~18,000													
高鐵桃園站	~22,000	~25,000													
合計	~65,000	~75,000													

註：可依指標複分類項次增加欄位

二、確定預期成果

(一)訴求	提升旅遊服務中心服務人員和服務人次的男性比例
(二)達成目標之指標訂定	旅遊服務中心服務人員和服務人次的男性比例 1. 旅遊服務中心服務人員：每站至少一名男性 2. 旅遊服務中心服務人次：因為諮詢主要是由對方主動，較難提出指標。
(三)相關法規	無

三、發展並選擇方案

(一)方案名稱及內容說明	<p>1.旅遊服務中心服務人員：在委外契約中要求執行廠商以男性服務人員為優先。</p> <p>2.旅遊服務中心服務人次：檢討目前旅遊服務的提供方式，例如線上諮詢服務、電話服務等，讓不傾向主動提問的男性仍可取得旅遊資訊。</p>
(二)延伸議題	<p>1.要求執行廠商以男性服務人員為優先，仍有男性是否願意擔任旅遊服務中心服務人員的根本性問題，進而增加人員流動率。</p> <p>2.男性不願意擔任旅遊服務中心人員的結構性問題：就讀觀光科系的男性較少；旅遊服務中心人員薪水較其他非服務性工作薪水低。</p> <p>3.提供更多元的旅遊資訊服務方式，雖能提高旅遊服務品質及受惠對象(例如行動不便族群，或境外旅客等)，較難呈現性別議題及相關成效。</p>

四、分析並提出意見

(一)分析並比較方案	<p>1.旅遊服務中心服務人員：在委外契約中要求執行廠商以男性服務人員為優先。</p> <p>2.旅遊服務中心服務人次：檢討目前旅遊服務的提供方式，例如線上諮詢服務、電話服務等，讓不傾向主動提問的男性仍可取得旅遊資訊。</p>
(二)選定方案	<p>1.選定以上方案，協助廠商甄選旅遊服務中心服務人員，並協助解決流動率較高造成的業務銜接問題，如建置資料庫，維持服務品質。</p> <p>2.增加多元化的旅遊服務，如線上諮詢服務、電話服務等，並列入統計。</p>

五、執行決策溝通

(一)涉及層級	<p>■僅本機關</p> <p>□涉及其他機關：<u>機關名稱1、機關名稱2.....</u></p>	
(二)討論會議	會議名稱	決議重點事項
	桃園市旅遊服務中心委託服務案採購標案內容討論(待舉行)	<p>1.在委外契約中要求執行廠商以男性服務人員為優先，協助廠商甄選旅遊服務中心服務人員，並協助解決流動率較高造成的業務銜接問題，建置資料庫，維持服務品質。</p> <p>2.增加多元化的旅遊服務，如線上諮詢服務、電話服務等，並列入統計。</p>

(三)政策措施或方案執行	<p>1.在委外契約中要求執行廠商以男性服務人員為優先，協助廠商甄選旅遊服務中心服務人員，並協助解決流動率較高造成的業務銜接問題，建置資料庫，維持服務品質。</p> <p>2.增加多元化的旅遊服務，如線上諮詢服務、電話服務等，並列入統計。</p>
--------------	---

六、評估與監督

(一)執行機關	桃園市政府觀光旅遊局
(二)主責科室/承辦人	觀光管理科
(三)評估與監督單位	桃園市政府