

臺北大眾捷運股份有限公司 111 年推動性別平等工作成果報告

111 年 12 月 19 日經本公司性別平等專案小組決議通過

■組別：(A 群、B 群、C 群、D 群、D1 組、E1 組)：C 群

	姓名	科室	職稱	任務
性平聯絡人	資端文	站務處	組長代理課長	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。
	楊雅芬	人力資源處	正工程師兼課長	
	王佳文	人力資源處	課長	

一、 本年度機關推動性別平等之特色或亮點：

● 榮獲「臺北市職場性別平等指標」合格認證(金質獎)

本公司多年來致力於提供同仁優質職場環境，用心將各項重要決策融入性別平等的職場，不讓性別差異成為企業發展阻力，有效促使公司決策的完整週延，也因堅持信念與努力不懈，終獲得「臺北市職場性別平等認證」肯定，通過合格認證並榮獲「金質獎」殊榮。

提供第一線站務及車務同仁懷孕期間，得申請調任至客服中心從事話務接聽及行政工作機會，以減輕懷孕期間身心壓力、體力負荷及減少於車站等公共場所可能之接觸風險；也致力改善工作環境、提升夜間工作安全，透過班表的多樣化、靈活的差勤制度，以及開設新手爸媽課程、辦理家庭日與親子活動等措施，協助員工於家庭與工作間取得平衡。此外，去(110)年為落實性別工作平等法精神，友善職場托育環境，設置全臺第一家公營企業「職場互助教保服務中心」，提供員工優質平價托育服務，減輕負擔，全力打造一個安全舒適的幼兒學習環境，讓「大手牽小手，一起開心上班上學去」不再是夢想。

臺北捷運係以運輸本業為基礎，發展多元服務，善盡企業社會責任，與顧客、社區、員工、股東及供應商共同成長與發展，並持續以開放創新之觀念與服務，融和在地精神，型塑更美好的城市生活與文化。未來亦將持續為建構「平等、人性、安全、尊嚴」的職場環境，落實性別平等而齊步努力。



其他推動性平具體事蹟

- 一、高層支持帶領：由董事長率高階主管一同上高階性別意識培力課程，總經理於主管會報公開承諾推動性別平等。
- 二、實施優於法令差假規定：包含事假、喪假、前 5 日給薪之家庭照顧假及 8 天產前假。
- 三、安全裝備與措施：提供員工日間及夜間工作安全友善措施，如配發哨子、反光背心、防身噴劑等裝備。讓女性同仁可安心擔任需輪值夜班的站務人員，促進女性同仁投入職場晉升或決策參與度。
- 四、職場安全友善措施：訂有職場性騷擾防治政策與措施，向員工公開揭示，所有新進人員（含員工、派遣勞工、實習生及志工等），均於報到時簽署預防職場暴力、禁止性侵害暨性騷擾聲明啟事，並定期宣導及辦理教育訓練。
- 五、性平資訊宣導：不定時宣導性平資訊（如介紹 LGBT 概念）外，同婚亦適用公司婚假規定。

● 打破月經汙名化、推動「月經平權」，推動於北捷提供生理用品

配合北市府推動「月經平權」政策，本公司自 111/11/1 起於 20 個車站詢問處(包括台北車站、市政府、西門、板橋、中山、忠孝復興、新埔、忠孝敦化、頂溪、松江南京、淡水、台北 101/世貿、古亭、石牌、南京復興、江子翠、忠孝新生、行天宮、府中、圓山)試辦提供女性生理用品，讓有緊急需求的旅客免費索取，旅客若於捷運系統內有臨時需要，可洽上述車站詢問處人員，索取 1 片女性生理用品應急使用，後續將依試辦成果及各界反映再評估調整。



二、 性別平等專案小組

(一) 成員

	總人數	男性人數	女性人數	(較低者) 單一性別比例	無法達到單一性別三分之一以上者請說明原因
全體委員	17	11	6	35%	無

(二) 運作情形

	會議主席 (請勾選，主席為「其他」者，請填報職稱)				全體委員出席比率(%) (代理出席仍可列計)	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		
111-1	v				15/17	顧燕翎、許秀雯
111-2	v				16/17	顧燕翎、畢恆達
111-3				v(處長)	16/17	顧燕翎、畢恆達、許秀雯

- 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) 一般從業人員參訓比率

總人數： 5484 男性人數： 4397 女性人數： 1087

	一般從業人員 完成人數	一般從業人員 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
依「臺北大眾捷運股份有限公司推動性別主流化暨性別平等實施計畫(109-112年)」完成性別主流化訓練	5484	100(%)	4397	100(%)	1087	100(%)

本公司從業人員非屬公務人員，係為適用勞動基準法之純勞工，無公務員與職工，故依公司業務需求區分非輪班與輪班人員參訓。經扣除留職停薪、長期病假等情況，及 110 年已訓之輪班人員，111 年應訓人數 5484 人，全員已依本公司性別平等專案小組通過之實施計畫完成訓練。

(二) 實體課程參訓率(一般公務人員完成 3 小時性別主流化訓練且其中含實體課程 1 小時以上者)為 1.3%

*本公司 111 年 10 月 31 日員工數(不含留職停薪) 6207 人，本年度參與實體含(視訊直播)課程 1 小時以上者共 83 人(83/6207)

(三) 一級以上主管人員*參訓比率

主管總人數：47

男性主管人數：43

女性主管人數：4

	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
依「臺北大眾捷運股份有限公司推動性別主流化暨性別平等實施計畫(109-112年)」 完成 3 小時性別主流化訓練	47	100(%)	43	100(%)	4	100(%)

(四) 性平聯絡人及辦理性別平等業務相關人員*參訓時數：完成比率 100 %

	姓名	年度培力總時數	進階課程時數	備註
性平聯絡人	資端文	18	6	首次擔任性平聯絡人
辦理性別平等業務相關人員	林美如	18	6	首次擔任性平業務人員

*依「臺北大眾捷運股份有限公司推動性別主流化暨性別平等實施計畫(109-112年)」

(1) 受訓時數：每年 18 小時，其中 6 小時以上應屬進階課程。

(2) 若非初次擔任性別議題聯絡人及辦理性別平等業務相關人員，且 3 年內曾受訓性別意識培力相關課程達 30 小時以上，則每年僅需接受 6 小時進階課程訓練。

(五) 自辦訓練 (含實體、視訊直播課程，且含跨機關聯合辦理；欄位不足請自行增加)

項次	辦理日期	訓練班期 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.	111-12-12	性別平等暨性騷擾防治班	<input checked="" type="checkbox"/> 一般從業人員：本公司所屬員工 <input type="checkbox"/> 高階主管：一級主管以上人員 <input type="checkbox"/> 其他：	落實性騷擾防治法之防治教育及宣導責任，並闡述性別平等各項概念(含111年6月施行之跟蹤騷擾防治法概要宣導)	林家萱(德臻法律事務所律師)	<input type="checkbox"/> 基礎課程 <input checked="" 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 37 人 男 25 人 女 12 人
2.	111-11-22	高階性別意識培力-性別友善城市	<input type="checkbox"/> 一般從業人員：本公司所屬員工 <input checked="" type="checkbox"/> 高階主管：一級主管以上人員 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：性別議題聯絡人	提升高階主管人員之性別與空間意識培力	黃麗玲(臺灣大學建築與城鄉研究所副教授)	<input type="checkbox"/> 基礎課程 <input checked="" 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	2	總計 46 人 男 39 人 女 7 人

*本公司 111 年 10 月 31 日員工數(不含留職停薪 140)6207 人。

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	0	1
既有性別統計項目	0	1

(二) 新增性別統計指標 (或其複分類):無

(三) 新增性別統計項目 (或其複分類):無

五、 性別分析

項次	分析專題/委託研究(含性別分析)*名稱	辦理科室/受委託辦理單位名稱	提報性平小組日期
1	24 小時客服專線輪班人員性別統計分析	行政處	111.08.18

●附件 3：24 小時客服專線輪班人員性別統計分析報告

六、 性別影響評估：年度性別影響評估表提報情形

本年度臺北市政府研究發展考核委員會為推行 111 年度公共工程中程計畫性別影響評估作業，函知公司有 3 項 TOD 建置案屬該會列管之公共工程中程計畫，於工程動工前，均需完成「臺北市政府性別影響評估檢視表」之填寫，公司業依規定完成性別影響評估。

(一) 公共工程中程計畫

項次	評估方案名稱	簡要說明本方案內容	程序參與方式及專家學者姓名 (擇一方式填入專家學者姓名)			專家學者 意見項數 (幾項)	專家學者 意見參採 項數 (幾項)	修正後 提報性平 小組日期	採購過程使 用 CSR 評 選指標*納入 「落實性別 平等」項目
			研商會議	書面審查	性平小組				
1.	捷運士林站 TOD 轉乘設施空間活化及多元服務建置案	配合市府推動 TOD 理念，本案結合淡水信義線與環狀線雙捷運交會優勢，規劃興建一幢兩棟(地上 20 層及地下 4 層)之 TOD 大樓。利用該站立地條件與場站優勢，打造結合旅遊、購物、生活休閒及交通運輸之地區核心場站。			111/8/18 111-2 性平 小組會議 畢恆達 顧燕翎	2 項	2 項	111/12/19 111-3 性平 小組會議	<input checked="" type="checkbox"/> 巨額採購 <input type="checkbox"/> 非巨額採購 <input checked="" type="checkbox"/> 已納入 <input type="checkbox"/> 未納入
2.	捷運劍南路站 TOD 轉乘設施空間活化及多元服務建置案	配合市府推動 TOD 理念，本案結合文湖線、環狀線雙捷運交會與客運轉乘優勢，重新塑造劍南路站機能及價值，規劃興建地上 19 樓及地下 2 層之 TOD 大樓，利用該站立地條件與場站優勢，打造結合辦公、商業、休閒及交通之地區核心場站。			111/8/18 111-2 性平 小組會議 畢恆達 顧燕翎	3 項)	3 項	111/12/19 111-3 性平 小組會議	<input checked="" type="checkbox"/> 巨額採購 <input type="checkbox"/> 非巨額採購 <input checked="" type="checkbox"/> 已納入 <input type="checkbox"/> 未納入
3.	捷運劍潭站 TOD 轉乘設施空間活化及多元服務建置案	配合市府推動 TOD 理念，本案結合捷運淡水線及士林商圈優勢，於捷運劍潭站旁，規劃興建一棟地上 18 層地下 3 層商辦大樓，將利用捷運場域優勢，引進多元化服務，帶動區域發展並營造友善人行空間，打造民眾旅遊、交通及生活之地區核心型場站。			111/8/18 111-2 性平 小組會議 畢恆達 顧燕翎	3 項	3 項	111/12/19 111-3 性平 小組會議	<input checked="" type="checkbox"/> 巨額採購 <input type="checkbox"/> 非巨額採購 <input checked="" type="checkbox"/> 已納入 <input type="checkbox"/> 未納入

七、 性別預算

(一) 本年度(111)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.	其他對促進性別有正面影響的一般預算--訓練計畫	13,800	推動性別主流化議題，使主管、同仁瞭解性別主流化、性別工作平等法、如何防治性騷擾等知能補充、強化同仁對性騷擾事件的處理能力之訓練，並培養性別平等種子人員。
2.	針對特定性別議題所編列的預算-管理費用	22,500	召開性別平等專案小組會議，討論各項工作與措施，促進性別平等。
3	其他對促進性別有正面影響的一般預算-無障礙設施修護	989,258	推動及實踐性別友善環境、設計及服務，於昆陽站增設無障礙坡道，營造友善人行空間。

	總計	1,025,558
--	----	-----------

(二) 下年度(112)性別預算編列情形

項次	計畫項目	預算數 (單位：元)	對促進性別平等的影響
1.	其他對促進性別有正面影響的一般預算-訓練計畫	13,800	推動性別主流化議題，使主管、同仁瞭解性別主流化、性別工作平等法、如何防治性騷擾等知能補充、強化同仁對性騷擾事件的處理能力之訓練，並培養性別平等種子人員。
2.	針對特定性別議題所編列的預算-管理費用	22,500	召開性別平等專案小組會議，討論各項工作與措施，促進性別平等。
3	其他對促進性別有正面影響的一般預算-無障礙設施修護	2,491,281	推動及實踐性別友善環境、設計及服務，於關渡站增設無障礙坡道，營造友善人行空間。
	總計	2,527,581	

(三) 下年度與本年度相較之增減：1,502,023

依臺北市政府主計處 110 年 6 月 10 日北市主公預字第 1103005149 號函訂之「臺北市政府性別預算編列原則及注意事項」五、(四)規定及 110 年 9 月 22 日北市主公預字第 1103008708 號函釋，對性別平等有促進目的或促進效果之預算不含人事費，故自 111 年起編列之性別預算，排除員工依性別工作平等法申請之產假、生理假及家庭照顧假之薪資用人費用。

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：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：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。 (填寫本欄者，應於「成果佐證」描述性別平等關聯性。)
(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。	捷運車廂設置親子友善區與博愛座
	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。	1、女性站管人員輪值大夜班計畫 2、設置職場互助教保服務中心
	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、	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。	
	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。	
	3、於各類補助、獎勵、徵選、評鑑及考核區公所、	

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。 (填寫本欄者，應於「成果佐證」描述性別平等關聯性。)
基金會、機構等) 與企業推動性別平等	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。	
(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。	1、廁所與哺集乳室安全維護措施 2、男女廁間比例改善重置調整 3、車站提供照護床措施 4、打破月經汙名化、推動「月經平權」，車站提供生理用品
	2、辦理活動時優先考量設有性別友善設施設備之場地。	
	3、於活動場地設置各項性別友善設施設備及服務。	「捷運盃街舞大賽」、「出口音樂節」提供指引身心障礙措施、性別友善廁所，及提供哺集乳室等措施
	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。	公司各單位在規劃行銷活動上，可結合性平宣導，融入全齡、不分性別與三代共同參與概念。 1、辦理「樹蛙夏日電影院」活動邀請三代同堂家人共同參與 2、規劃捷運盃街舞大賽、出口音樂節時結合性平宣導，並以融入全齡、不分性別與三代共同參與概念，於母親節推出捷運盃樂齡街舞活動
	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。	規畫兒童新樂園主題活動，強調以親子為單位，鼓勵父親等家長參加，不僅限以母親為陪伴者，以融入破除家務性別分工與照顧角色的性別刻板印象之設計與觀念。
	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)。	公益宣傳管道推廣性別平等主題 1、透過公益宣傳管道推廣性別平等宣導及相關主題活動如女性影展等
	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。	

成果佐證詳述說明：

- 請依組別要求自行增刪欄位與欄位大小。
- 請於下列欄位中說明與性別平等關聯之文字，並包含場次總計、參與(性別)人數/次等統計。
- 請務必提供佐證資料，如活動照片、海報、報名連結、平面文宣DM、影音、懶人包、廣播帶、繪本、桌遊等，可自由排版呈現。

(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

- 方案名稱：捷運車廂設置親子友善區與博愛座
與性別平等關聯性：以性別觀點建構之因應少子化高齡化政策

為提供親子、孕婦、推嬰兒車旅客友善的乘車環境，考量旅客動線便利性，「親子友善區」設置於列車第3節車廂第4個車門至第4節車廂第1個車門區域，計24個座位區，於車廂內屏風、車門、車窗張貼指標標示及寓教於樂的主題圖片。捷運車廂「親子友善區」自104年起於松山新店線推出，並陸續於淡水信義線、板南線等路線列車推展設置，111年持續推展至中和新蘆線，預計明年完成高運量全車隊140列車之設置。

每年定期推出一列主題彩繪親子友善車廂，以增加親子友善區佈設內容豐富性及強化宣導效益，111年於暑期推出麻吉貓「尋寶歷險記」親子彩繪列車，並辦理2場假日親子電影院及歷年親子彩繪列車成果展等系列活動。

另捷運各路線車廂靠近車門處均設有博愛座，博愛座塗裝為深藍色，以利於辨識，並持續以海報、廣告燈箱、廣播、旅客資訊系統及月臺電視的跑馬燈訊息，向旅客宣導禮讓座位及關懷老弱婦孺。



車廂設置「親子友善區」



「尋寶歷險記」親子彩繪列車



假日親子電影

● 方案名稱：女性站管人員輪值大夜班計畫

與性別平等關聯性：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

公司自 105 年開始本項計畫，男女站管人員皆已均化排班，另自 110 年 8 月 20 日司法院大法官作成釋字第 807 號解釋後，女性夜間工作已無須經工會同意，現行公司各職務男女皆已均化排班，促進職場性別平等。

● 方案名稱：設置職場互助教保服務中心

與性別平等關聯性：提供友善職場托育環境、促進工作與家庭平衡等

為落實性別工作平等法精神，友善職場托育環境，於捷運行政大樓 1 樓設置全臺第一家公營企業的「職場互助教保服務中心」，110 年 1 月改建完工，110 學年度(8 月 16 日)開學，招收 2 足歲以上至未滿 6 足歲之 55 名適齡幼兒，提供員工優質平價托育服務，減輕員工托育負擔。



臺北市府特別關心新形態的職場教保服務中心辦學現況，111 年 3 月 23 日特別由蔡炳坤副市長及教育局鄧進權副局長會同本公司李文宗董事長及黃清信總經理，親臨教保中心視察環境設備及防災教育活動，並肯定教保中心優質的教保服務。



北市府勞動局於 111 年 3 月 4 日由陳明鈴科長，率員親訪瞭解設立過程遭遇之困難及解決方法、辦理現況等，作為該局推動企業附設托兒設施的案例分享。另財政部北區國稅局、交通部航港局、教育部人事處、財政部關務署及台北自來水事業處等單位，皆陸續向本公司諮詢設立教保中心相關作業流程，協助政府有效落實公共化托育政策。

本公司參加行政院人事行政總處首次辦理之公部門籌設職場托育設施評比，於全國機關(構)中，榮獲銀搖籃獎。

111 年 7 月 20 日第一屆畢業典禮



(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

方案名稱：_____

與性別平等關聯性：_____

(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

方案名稱：_____

與性別平等關聯性：_____

(四) 推動及實踐性別友善環境、設計及服務

● 方案名稱：廁所與哺集乳室安全維護措施

與性別平等關聯性：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、哺集乳室、衡平廁所性別比例、不分性別廁所或盥洗室、親子廁所等

設置安全維護措施，不分男/女/親子無障礙廁所標準一致；哺集乳室提供安全、隱密空間，滿足旅客多元育兒需求。

1. 廁所：

- (1) 值班站長每 2 小時進行 1 次環境巡檢，包括試開關門、確認可關閉及上鎖，並檢查隱密處是否有疑似針孔攝影機等不明物品存在；每日使用反針孔偵測器進行偵測，以維護旅客隱私。
- (2) 清潔人員每小時巡檢 1 次，除進行環境清理，發現異常狀況將立即通報站務人員處理。
- (3) 設置使用狀態顯示器之廁所，如進入該廁間使用超過 30 分鐘，詢問處將有警報音作動提醒站務人員進行關懷。
- (4) 每日測試廁所求助鈴功能，確認廁所及詢問處之警示燈/警報音正常作動。

2. 哺集乳室：

- (1) 值班站長每 8 小時進行 1 次環境巡檢，包括試開關門、確認可關閉及上鎖，並檢查隱密處是否有疑似針孔攝影機等不明物品存在；每日使用反針孔偵測器進行偵測，以維護旅客隱私。
- (2) 旅客進入職員室(替代哺集乳室)使用 40 分鐘後仍未離站，則主動關懷詢問是否需要協助。
- (3) 每日測試哺集乳室求助鈴功能，確認哺集乳室及詢問處之警示燈/警報音正常作動。

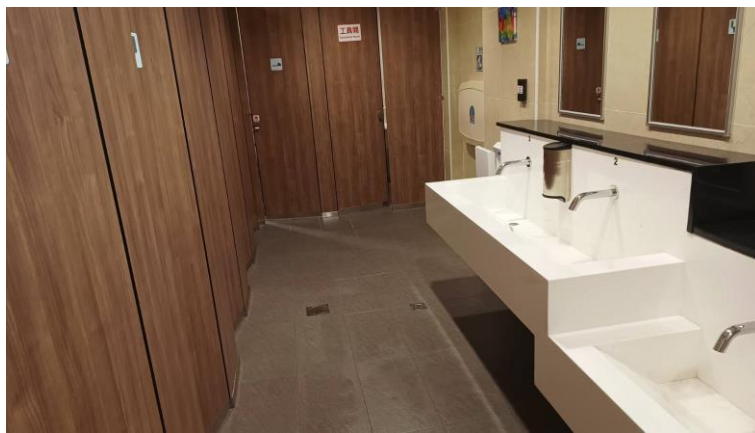
● 方案名稱：男女廁間比例改善重置調整

與性別平等關聯性：建置或改建各類性別友善設施設備及服務，如衡平廁所性別比例、不分性別廁所或盥洗室、親子廁所盥洗室等

預定於 110-112 年完成 14 站 15 處之廁所改善(台北車站(板南線男廁)、復興崗站、忠義站、永寧站(東側)、昆陽站、土城站、海山站、亞東醫院站、府中站、永寧站(西側)、忠孝復興站(文湖線)、新店區公所站、大坪林站、板橋站、中正紀念堂站(北側))，目前已完成台北車站(板南線男廁)，復興崗站、忠義站、永寧站(東側)、昆陽站等 5 站廁所改善，已增加女廁 4 間，3 間獨立式無障礙兼親子廁所。本案 110 年 8 月 8 日開工，預計於 112 年 12 月底前完成。



復興崗站無障礙兼親子廁所



復興崗站女廁



復興崗站蹲式廁間

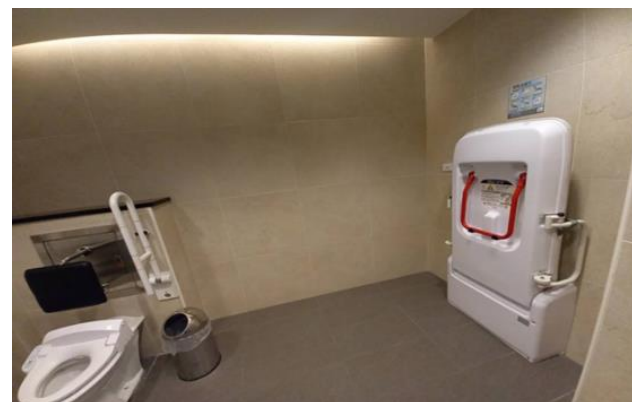


復興崗站座式廁間

● 方案名稱：車站提供照護床措施

與性別平等關聯性：照護床皆規劃設置於親子無障礙廁間，減輕照護負擔，提供不同性別、身障者、高齡照顧者陪同如廁需求等。

考量部分行動不便者無法自行如廁，須由陪伴者協助進行汗物處理或更換衣物，繼 109/1/8 台北車站、市政府站等 2 站首度增設照護床，本(111)年度新增淡水站親子無障礙廁所照護床服務(照片如右)，無障礙服務更友善貼心。



- 方案名稱：打破月經汙名化、推動「月經平權」，車站提供生理用品

與性別平等關聯性：女性經濟賦權與照顧

配合北市府推動「月經平權」政策，本公司自 111/11/1 起於 20 個車站詢問處 (包括台北車站、市政府、西門、板橋、中山、忠孝復興、新埔、忠孝敦化、頂溪、松江南京、淡水、台北 101/世貿、古亭、石牌、南京復興、江子翠、忠孝新生、行天宮、府中、圓山) 試辦提供女性生理用品，讓有緊急需求的旅客免費索取，旅客若於捷運系統內有臨時需要，可洽上述車站詢問處人員，索取 1 片女性生理用品應急使用，後續將依試辦成果及各界反映再評估調整。



- 方案名稱：「捷運盃街舞大賽」、「出口音樂節」提供指引身心障礙措施、性別友善廁所，提供哺集乳室等措施

與性別平等關聯性：於活動場地設置各項性別友善設施設備及服務

本公司辦理行銷活動演出時均保留輪椅觀眾席，捷運盃街舞大賽服務台亦備有輪椅及車站哺集乳空間借用。出口音樂節除備有輪椅觀眾席外，亦規劃有性別友善廁所指引等。



(五) 市民性別平等宣導及教育

- 方案名稱：辦理「樹蛙夏日電影院」活動邀請三代同堂家人共同參與

與性別平等關聯性：行銷活動合性平宣導，融入全齡、不分性別與三代共同參與概念

111 年 8 月 19 日於兒童新樂園辦理「樹蛙夏日電影院」活動，其中挑選「米家大戰機器人」電影，描述家庭中有著很多常見的溝通問題，彼此關心卻無法了解彼此的需求而漸行漸遠，故經由一邊拯救世界的同時也是一邊修補家人間的關係，透過歡樂有趣的內容破除家庭性別分工與照顧角色的性別刻板印象之設計與觀念。



- 方案名稱：規劃捷運盃街舞大賽、出口音樂節時結合性平宣導，並以融入全齡、不分性別與三代共同參與概念，於母親節推出捷運盃樂齡街舞活動

與性別平等關聯性：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

本公司舉辦行銷活動皆以不限年齡、性別，擴大所有民眾參與為目標，並依個案行銷需求發布新聞稿、官網及臉書進行推廣。另為推動性別友善，辦理之大型活動現場均張貼性騷擾防治相關宣傳，以推動相關政策。為推動性別平等概念，街舞比賽報名參賽者不限性別及男女裝限制，評審委員組成比例亦符合性別平等，任一性別比例均達委員總數三分之一。另為推動性別友善並杜絕性騷擾，捷運盃街舞大賽活動現場以 LED 播放性騷擾防治相關影片並邀請捷運警察隊設攤宣導，以推動相關政策。本年度為拓展全齡參與街舞運動，亦於母親節辦理樂齡街舞活動，邀請樂齡組及兒童組進行表演賽並鼓勵長者參與活動。



- 方案名稱：規畫兒童新樂園主題活動，強調以親子為單位，鼓勵父親等家長參加，不僅限以母親為陪伴者，以融入破除家務性別分工與照顧角色的性別刻板印象之設計與觀念

與性別平等關聯性：依節日規劃與性別平等相關之專題活動或方案

【兒童節】改變男女的社會和文化行為模式，以消除基於性別而分尊卑觀念或基於男女任務定型所產生之偏見、習俗和一切其他做法。

1. 兒童新樂園於 111/4/23~111/5/22 期間與衛福部合作，於園區以「童心同在*平等對待」之主題，舉辦兒童權利徵圖比賽作品展，希望透過創意繪畫及著色比賽，激發孩子們的觀察力，反思生活中可能遇到的歧視情形，並用想像力及創造力畫出自己的不歧視主張。
2. 另引導兒童及少年學習尊重差異、一視同仁的精神外，更期待社會大眾在日常生活中實踐不歧視生活、保障兒童各項權益。
3. <https://www.facebook.com/398842476924125/posts/pfbid0gkWocs2CUaawdQkvHWvHyfhBYgECrTSGopjYCKbxW1uaWxyNrgNvx139M7Na6zrl/>



- 方案名稱：透過公益宣傳管道推廣性別平等宣導及相關主題活動如女性影展等

與性別平等關聯性：運用多元宣導方式或擴大宣導涵蓋範圍及對象

宣導管道	申請單位	廣告主題
燈箱	台北市政府社會局	2022 第 29 屆台灣國際女性影展
	財團法人現代婦女教育基金會	「讓故事不再被淹沒-性暴力預防」
	台北市政府社會局	性侵害防治保護隱私關懷支持
	新北市政府社會局	月經不用藏-推動月經平權
	勵馨基金會	第 19 屆 Formosa 女兒獎甄選活動



(六) 依業務屬性自編性別平等教材或案例
 方案名稱：_____

與性別平等關聯性：_____

九、 其他相關成果

本公司均依總計畫訂定之應辦理事項推展促進性別平等。

十、 未來推展性別主流化之重點項目及精進作為

項次	重點項目或方案名稱	現況說明	具體策略	預期效益
1.	持續辦理性別意識培力	(1) 高階主管、非輪班人員：每年均須完成 3 小時性別相關訓練。 (2) 輪班人員：每 2 年完成 2 小時性別主流化訓練。 依市府公訓處規劃實體課程，如性別影響評估工作坊、性別平等議題等，選派相關人員參訓。	持續推動性別相關訓練課程，並配合市府規劃事項，落實「性別平等」各項具體行動措施。	提高同仁性別平權意識。
2.	持續辦理性別統計	每年撰擬 1 篇統計分析專題。	持續執行各項業務統計，透過性別分析發掘問題。	作為後續人員管理及制度參考。

24 小時客服專 線輪班人員性別 統計分析

報告單位：行政處

內容

一、 依據.....	2
二、 線上懷孕同仁調派客服中心支援話務工作之背景說明.....	2
三、 問卷說明及資料分析.....	3
四、 改善方案及可行性評估.....	9
五、 結論.....	13

一、依據

性別平等專案小組 110 年度第 3 次會議紀錄：以「24 小時客服專線輪班人員性別統計分析」作為性別分析專題，並於報告中探討近年來公司因應不同背景或性別之客服人員協助內容，另參考性平辦建議，可適度調整分析主題，並針對該類人員進行訪談，具體瞭解同仁因應不同性別或身分衍生之需求，以提出適當之策進作為。

二、線上懷孕同仁調派客服中心支援話務工作之背景說明

(一)緣起：

過去線上同仁懷孕後，係調整至段辦或車班協助庶務性工作，103 年起線上請娩假人數每年約 37 人，段辦及車班作臨時性業務調整，以及空間上實際能容納之人數有限。客服中心主要工作為電話接聽及遺失物協尋，體力負荷度低，無過度勞動情形，且工作範圍位於客服中心內，相較線上車站及列車開放式環境，安全性相對無虞。

為體諒懷孕同仁之身體狀況，並符合勞動基準法第 51 條規定「女工在妊娠期間，如有較為輕易之工作，得申請改調，雇主不得拒絕，並不得減少其工資。」自 105 年起調整同仁至客服中心支援。

(二)工作概況說明：

統計 105 年至 111 年 3 月調任客服中心之懷孕同仁共計 182 位，以來自站務處之同仁最多，佔 74%，其餘為行車處 22%及環運處 4%。另以在原單位擔任職務區分，站管職位(站長或副站長)及站務人員相當，均佔 39%，司機員類則佔 22%。

線上懷孕同仁調任支援話務工作內容，以客服專線接聽、各權責單位通案或重複案件統一回復工作、遺失物系統協尋單即時比對通知業務，及客服信箱發文業務等為原則。

三、問卷說明及資料分析

(一)問卷內容及期程說明：

1. 問卷內容及發放對象說明：

本處針對線上懷孕調任支援話務工作同仁進行工作內容及孕期生活照顧滿意度調查共 23 題，對象為目前在任以及曾經調任之全數同仁發放問卷(扣除離職及留職停薪共 108 份)，期作為未來調任同仁勤務訓練以及生活協助之參考。

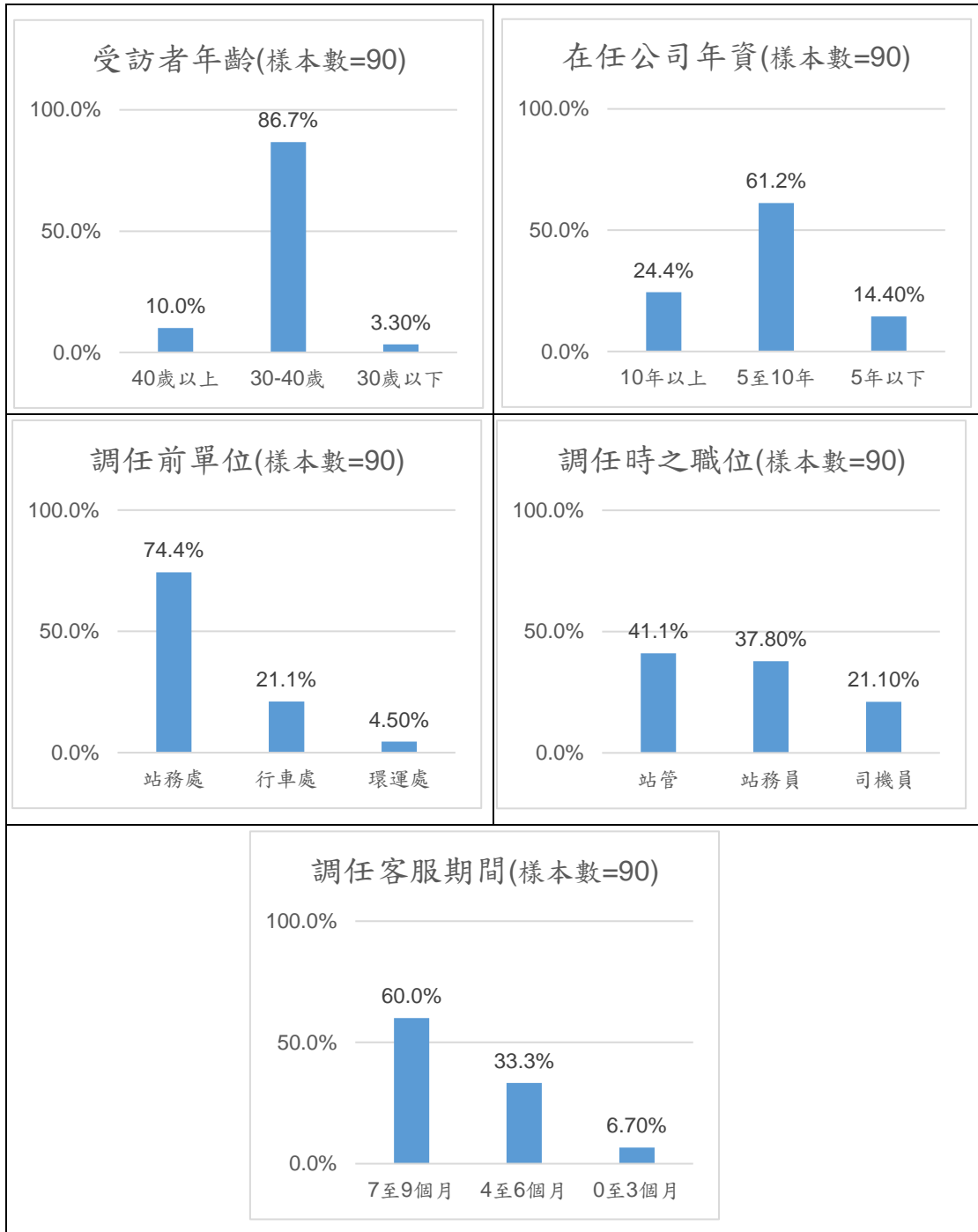
2. 問卷調查期程及回收率說明：

本案問卷經性別平等專案小組 111 年 4 月 12 日第 1 次會議核定，111 年 4 月 19 日發放相關同仁線上填寫，為期 2 週，回收有效問卷共 90 份，問卷回收率為 83%。

(二)受訪者背景說明：

1. 年齡：以 30-40 歲者最高占 86.7%，其次依序為 40 歲以上占 10.0%，及 30 歲以下占 3.3%。
2. 在任公司年資：以 5 至 10 年最高占 61.2%，其次依序為 10 年以上占 24.4%，及 5 年以下占 14.4%。
3. 調任客服中心前所屬單位：以站務處最多占 74.4%，其次依序為行車處占 21.1%，及環運處占 4.5%。
4. 調任客服中心時之職位：以站管職位最多占 41.1%，其次依序為站務員占 37.8%，及司機員占 21.1%。
5. 調任客服中心之期間：以 7 至 9 個月最多占 60.0%，其次依序為 4 至 6 個月占 33.3%，及 0 至 3 個月占 6.7%。
6. 調任客服中心次數：以 1 次最多占 76.7%，其次為 2 次以上占 23.3%。
7. 調任客服中心期間之任務：以電話接聽最多占 62.2%，其次為行政業務占 37.8%。

本次調查受訪對象均為懷孕調任同仁，故年齡多分布於 30-40 歲，超過半數同仁調任客服中心期間近 1 年，執行任務以電話接聽為主，亦與客服中心人員任務安排相符。



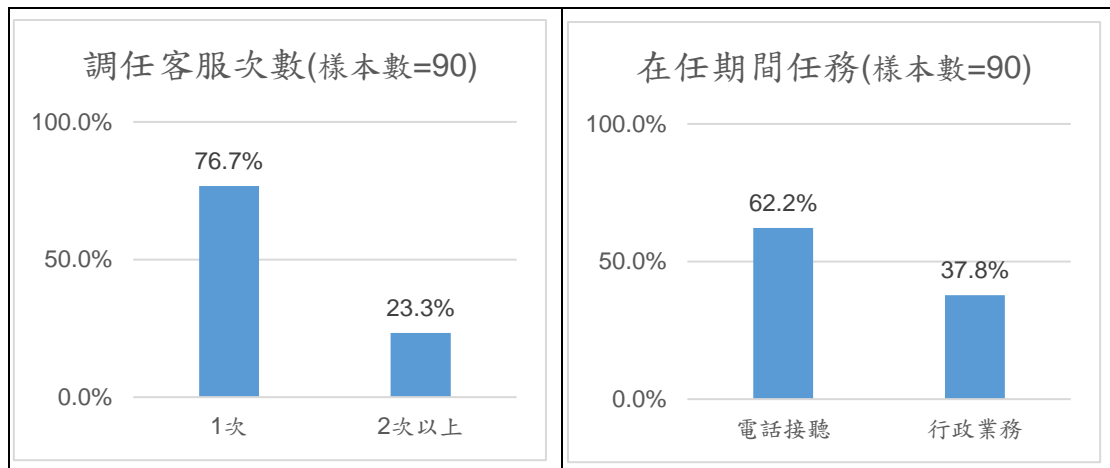


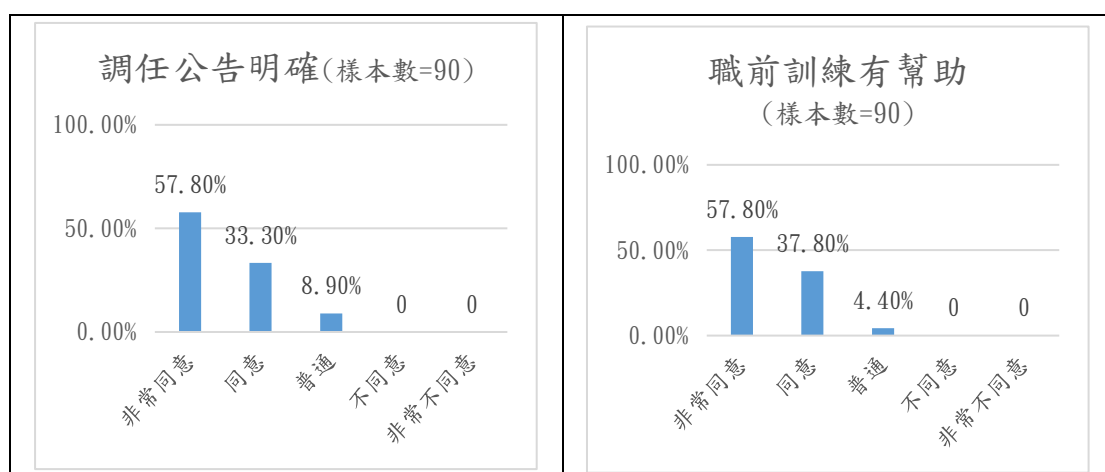
圖 1 受訪者基本資料統計圖

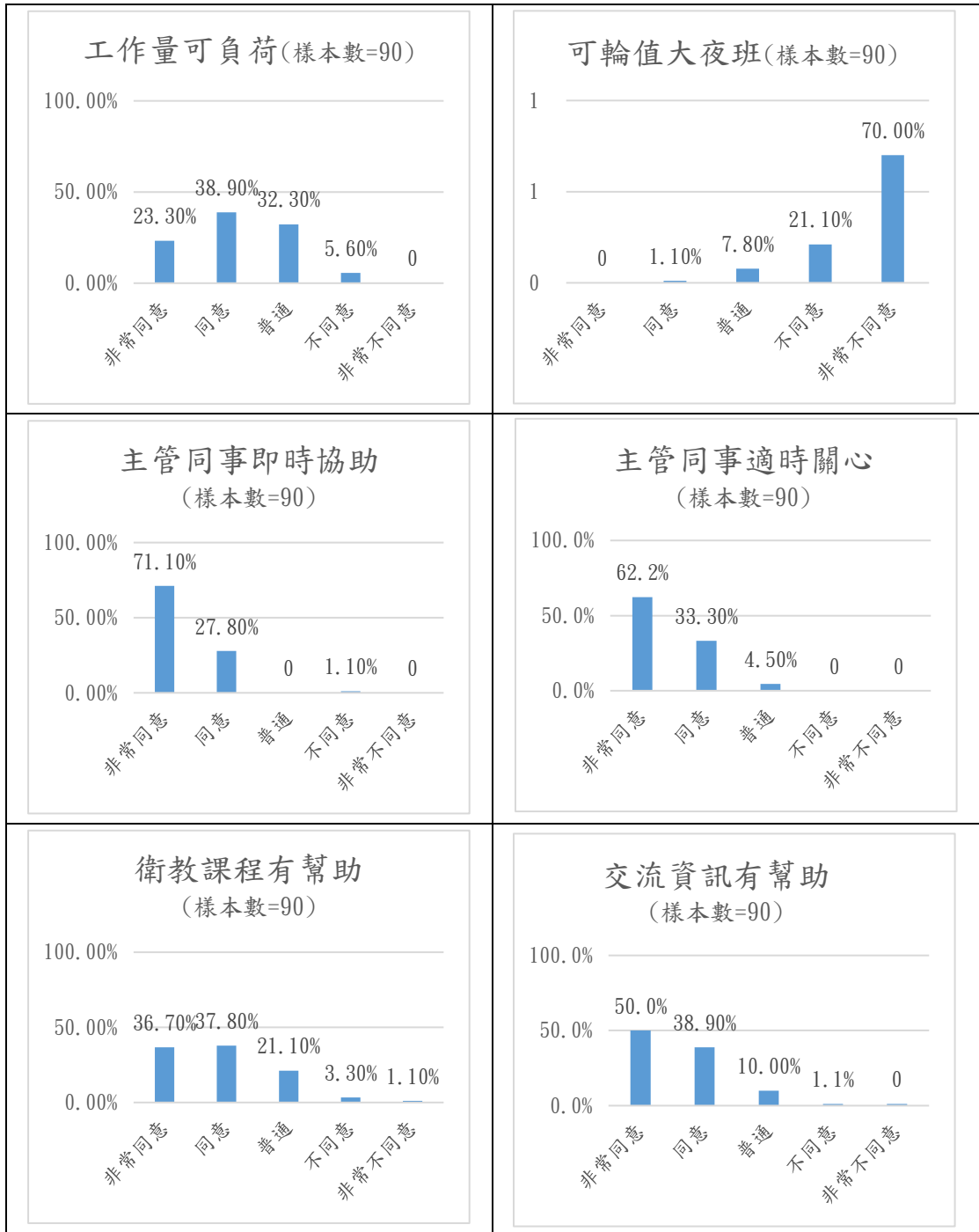
(三)懷孕調任客服中心經驗分析：

針對懷孕調任客服中心期間之過程及經驗，統計受訪者回復說明如下：

1. 覺得調任前報到 OA 公告內容明確：57.8%非常同意、33.3%表示同意、8.9%表示普通。
2. 調任後客服中心給予的訓練內容對於調任期間業務執行有幫助：57.8%非常同意、37.8%表示同意、4.4%表示普通。
3. 針對調任期間的工作量覺得可以負荷：23.3%非常同意、38.9%表示同意、32.3%表示普通、5.6%不同意。
4. 希望客服中心提供輪值大夜班的機會：1.1%表示同意、7.8%表示普通、21.1%不同意、70.0%非常不同意。
5. 調任期間工作中有需要時，主管或同事有即時給予協助：71.1%非常同意、27.8%表示同意、1.1%不同意。

6. 覺得調任期間主管或同仁有適時關心身體狀況：62.2%非常同意、33.3%表示同意、4.5%表示普通。
7. 覺得調任期間客服中心安排的衛教課程有幫助：36.7%非常同意、37.8%表示同意、21.1%表示普通、3.3%不同意、1.1%非常不同意。
8. 覺得調任期間客服中心提供的準媽媽資訊手冊及交流群組資訊有幫助：50.0%非常同意、38.9%表示同意、10.0%表示普通、1.1%不同意。
9. 是否贊同公司提供懷孕調任客服中心的機制：32.2%非常同意、36.7%表示同意、23.3%表示普通、5.6%不同意、2.2%非常不同意。
10. 是否有耳聞其他同仁懷孕期間不希望調任至客服中心：23.3%從未耳聞、40%偶爾耳聞、24.4%有時耳聞、7.8%經常耳聞、4.5%總是耳聞。
11. 如未來再懷孕，期望工作安排為何：58.9%希望調任客服中心、33.3%希望留任原單位，另 7.8%希望公司提供其他安排。





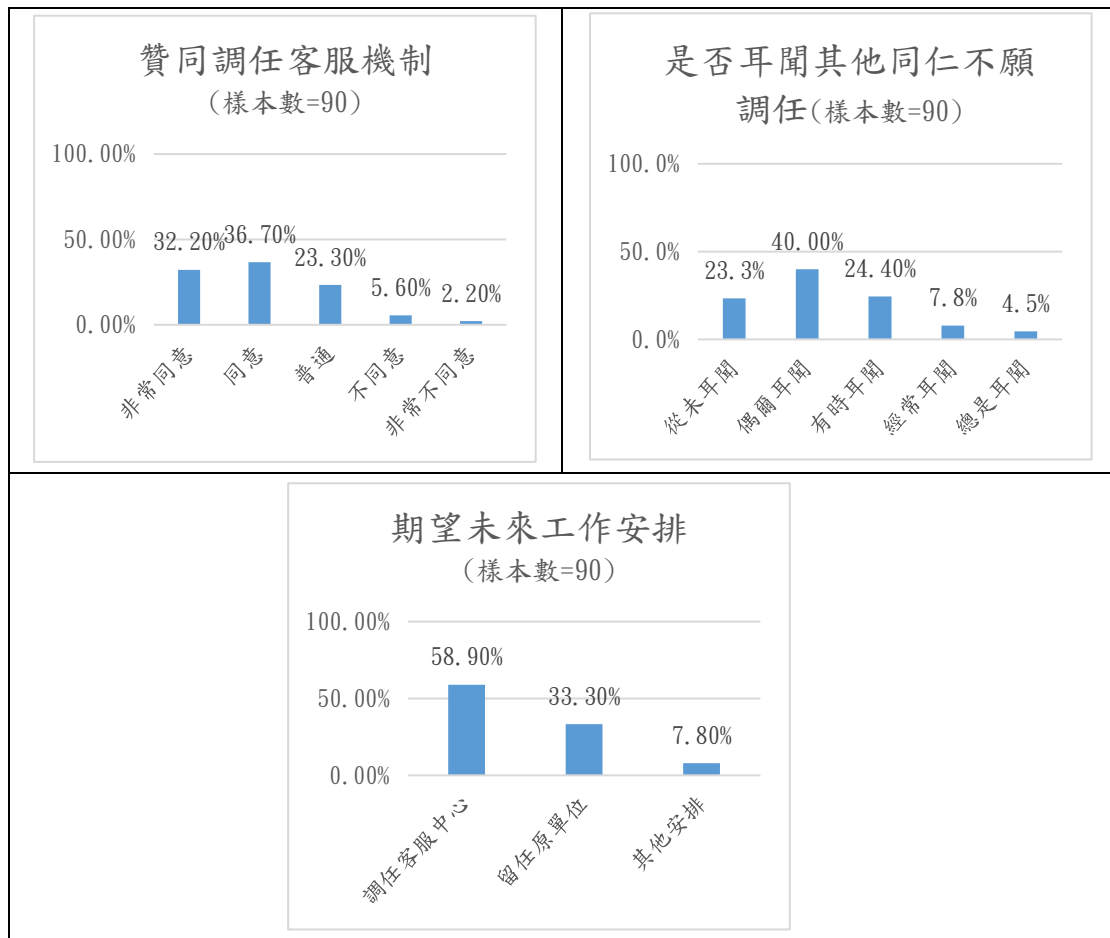


圖 2 受訪者調任客服中心經驗統計圖

四、改善方案及可行性評估

(一)調任客服中心職前訓練部分：

針對調任後客服中心給予之訓練內容對於調任期間業務執行，大多數受訪者均表示有幫助(95.6%)，而詢問受訪者建議增加訓練之項目，約有 52.2%的同仁表示無意見或未提供具體說明，21.1%表示無需增加訓練，現行訓練已足夠，其餘約有 26.7%同仁表示希望增加訓練，項目包括：應對話術與案例分享(16.7%)、增加 OJT 時間(5.6%)以及

增加行政作業訓練(4.4%)。

有關應對話術與案例分享部分，受訪者多表示由於客服中心專責接聽各類旅客諮詢或受理意見，與站務人員或司機員業務內容及服務方式不同，因此建議增加訓練電話應對話術，或是服務旅客之案例分享。

另原任司機員之同仁多表示，由於業務性質相去甚遠，因此除應對話術與案例分享外，同時建議增加有關公司規定、票證規定、旅客常見問答以及旅客須知規範等訓練，以便後續服務旅客更順利。

因應疫情，客服中心自 111 年 4 月起陸續調整懷孕調任人員之職前訓練方式，為減少人員近距離接觸，維護同仁健康，目前彈性調整採 6 日視訊方式辦理，由講師線上講解，並增加應對話術與案例分享及訓練時數：

訓練時數增加部分為話務系統、遺失物系統及客服系統等「系統操作」，由原本 16 小時調整為 20 小時(增加 4 小時)，「捷運官網(含旅客須知及旅客常見問答)與附屬事業介紹」由原本 1 小時調整為 4 小時(增加 3 小時)，「顧客意見處理作業程序」由原本 1 小時調整為 4 小時(增加 3 小時)；並新增「應對話術與案例分享」共 12 小時。總訓練時數則由原本 26 小時增加為 48 小時(增加 22 小時)。

後續將再蒐集同仁學習及後續服務狀況，隨時滾動調整。

(二)有關懷孕調任客服中心之制度意見：

經調查如再次懷孕，受訪者中 58.9% 希望調任客服中心、33.3% 希望留任原單位，另 7.8% 希望公司提供其他安排。有關受訪者選擇之原因，受訪者中有 71.7% 表示線上相對較多緊急任務，客服中心環境較為安全，且各單位間互相調動，深入瞭解彼此業務內容及執勤方式，更有利回任後之業務橫向聯繫及配合，此點考量與本公司當初規劃懷孕調任客服中心值勤之想法相符。

而希望留任原單位之受訪者中，有 53.3% 表示調任後才瞭解客服中心電話服務工作極具專業性，實非其他單位同仁短期可以勝任，另有 15.1% 受訪者表示孕期身體變化已需要適應，又在此時接受工作及環境之調動，造成身心壓力大。亦有部份同仁擔心回任原單位之證照及考核受影響 (13.0%)。

至於希望公司提供其他工作安排之受訪者，多係考量辦公地點之通勤距離。

希望留任原單位之受訪者中，有 63.4% 係來自於行車處，推斷係原業務屬性與客服中心相異所致，因此客服中心已如前述四、(一)增加訓練項目及時數，協助同仁調任後工作之勝任。

對於第一線懷孕同仁調任客服中心，公司政策係基於體諒懷孕同仁妊娠期間身心狀況，故提供調任客服中心機會，因此對於同仁調任時機以及意願均予尊重。同仁懷孕後仍可於第一線執勤者，可以選擇暫不調任，後續俟身體狀況隨時申請調任。

另已調任客服中心之同仁，如經相關訓練後仍對於業務無法勝任，或造成身心壓力，客服中心秉持體恤懷孕同仁身心狀況，均視個案情形，安排增加 OJT 時間、調整工作內容，或與原單位協調回任。選擇留任客服中心者，並持續由主管及同仁增加關懷，以舒緩孕期調動之之身心壓力調適。

至於部份受訪者擔心回任原單位之證照及考核受影響一節，客服中心實際上未曾接獲同仁反映於回任原單位後，影響證照或考核成績，後續將於調任訓練期間有關工作規範說明章節加強宣導，以便調任同仁安心。

五、結論

(一)持續蒐集調任同仁受訓及值機狀況，隨時滾動調整：

客服中心已調整增加訓練項目及時數：

1. 總訓練時數增加 22 小時(由原本 26 小時增加為 48 小時)。
2. 訓練時數增加部分為話務系統、遺失物系統及客服系統等「系統操作」增加 4 小時(由原本 16 小時調整為 20 小時)，「捷運官網(含旅客須知及旅客常見問答)與附屬事業介紹」增加 3 小時(由原本 1 小時調整為 4 小時)，「顧客意見處理作業程序」增加 3 小時(由原本 1 小時調整為 4 小時)；並新增「應對話術與案例分享」共 12 小時。

後續將再蒐集同仁學習及後續服務狀況，隨時滾動調整。

(二)有關懷孕調任客服中心制度之意見，提供權責單位參考：

對於第一線懷孕同仁調任客服中心，公司政策係基於體諒懷孕同仁妊娠期間身心狀況，故提供調任客服中心機會，因此對於同仁調任時機以及意願均予尊重。同仁懷孕後仍可於第一線執勤者，可以選擇暫不調任，後續俟身體狀況隨時申請調任。

另已調任客服中心之同仁，如經相關訓練後仍對於業務無法勝任，或造成身心壓力，客服中心秉持體恤懷孕同仁身心狀況，均視個案情形，調整工作內容，或與原單位協調回任。

選擇留任客服中心者，並持續由主管及同仁增加關懷，以舒緩孕期調動之之身心壓力調適。

有關部份受訪者擔心回任原單位之證照及考核受影響一節，客服中心實際上未曾接獲同仁反映於回任原單位後，影響證照或考核成績，後續將於調任訓練期間有關工作規範說明章節加強宣導，以便調任同仁安心。

針對受訪者如再次懷孕時工作安排之意見，客服中心除增加關懷外，並已調整訓練項目及時數，其餘提供權責單位人力資源處、站務處、行車處及環運處參考。