

高雄市政府交通局

113年高雄市公車營運與服務品質評鑑
暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案

無障礙及性別友善調查報告(修正稿)



執行單位:中華民國運輸學會
2025年8月1日

目 錄

目 錄.....	I
第一章 緒論.....	1
1.1 計畫背景	1
1.2 計畫目的	2
第二章 執行方式.....	4
2.1 執行內容	4
2.2 執行項目定義	6
第三章 性別友善調查結果.....	14
3.1 性別友善休息室	14
3.2 性別友善廁所	22
3.3 性騷擾防治與訓練	29
3.4 性別友善職場	43
第四章 無障礙調查結果.....	57
第五章 結論與建議.....	59
5.1 結論	59
5.2 建議	64
參考文獻.....	65

第一章 緒論

近年來，隨著#MeToo 運動在全球各地延燒，以及性騷擾防治、性別多元與包容議題日益受到關注，性別平等已成為當代社會不可忽視的核心價值之一。臺灣政府在此趨勢下積極強化性別平權政策，不僅持續推動性別主流化機制，更將性別平等納入公共治理與服務設計的核心指標。高雄市政府亦呼應此政策方向，透過「性別平等推動計畫」於市政各面向導入性別視角，致力於形塑一個兼顧安全、尊重與公平的社會環境。

本報告旨在調查高雄市公車客運業者在實務運作中，如何依循「性別平等推動計畫」之精神，具體落實性別友善服務措施，以提供市民安全且尊重多元的搭乘環境。內容包含對現行各客運業者性別友善措施之實施現況、實務成效及相關挑戰進行彙整與分析，並對其未來推動方向提出觀察與建議。

1.1 計畫背景

性別主流化是全球推動性別平等的重要策略，其基本精神在於將性別平等的觀點融入所有政策、法規、計畫與措施中，而非僅限於特定的性別政策(United Nations, 2002)。臺灣自 2005 年開始推動性別主流化，2018 年更通過「性別平等政策綱領」，明確將性別友善環境的建置列為重要目標之一。聯合國永續發展目標 SDG 5(性別平等)和 SDG 11(永續城市與社區)也強調公共服務與運輸系統應具備性別敏感度與友善性(UN Women, 2019)。

本調查報告旨在探討高雄市公共運輸系統中性別友善服務的推動現況與成效。性別平等是臺灣政府長期以來高度重視的核心價值，已透過多項重要法律與政策加以體現。「中華民國憲法」保障人民的平等權利，而「性別平等工作法」、「性別教育平等法」、「性騷擾防治法」等關鍵法規的頒布與實施，則在就業、教育、性騷擾防治等不同領域，確立了推動性別平等的法律基礎與政策方向。行政院為進一步促進性別平等，亦制定了相關的國家級計畫，引導各領域將性別觀點融入政策規劃與執行。

交通運輸作為市民日常生活不可或缺的一環，其服務的性別友善程度直接影響市民的生活品質與社會公平的實現。近年來，隨著公共運輸無障礙環境的持續改善以及性別意識的提升，對於不同使用者群體，如身心障礙者、銀髮族、親子等的需求日益受到重

視。進一步而言，檢視交通運輸場站及運具的規劃與設計，更觸及了性別友善理念的深層意涵，旨在打造符合各性別及不同需求使用者之公平性、便利性與合理性的優質服務場域。

高雄市政府交通局積極響應國際間推動性別友善公共交通的趨勢，並將其視為提升城市競爭力與展現人文關懷的重要指標。而性別友善公車服務的推動，不僅是呼應國際潮流，更著眼於使高雄市民在日常出行中切實感受性別平等與友善的氛圍。為此，市政府密切關注國際間性別友善公共交通的最新發展與實踐案例，並積極研議引進符合本地需求的先進理念與經驗，以持續完善高雄市的性別友善公車服務體系。同時，政府亦將加強與國內外其他城市的交流與合作，借鑒成功經驗，以期在推動性別友善公共交通方面取得更顯著的進展。

為有效評估各客運業者在性別友善服務方面的落實程度，本計畫參照相關法規與性別平等原則，擬定了具體的評鑑項目。初步選定的評鑑內容包括「設置性別友善場域」、「推動性別友善職場」以及「性騷擾防治及訓練」等，並納入年度評鑑報告各項針對無障礙服務之評鑑成果，作為 113 年度各客運業者無障礙及性別友善推動成效的初步檢視依據。未來，隨著客運業者配合程度的提升與主管機關的持續支持，將逐步擴充評鑑項目，使其成為客運業者具體落實性別友善服務的明確指引。透過政府、客運業者與市民的努力，高雄市致力於打造安全、舒適且公平的公共交通環境，朝向性別平等與友善的典範城市邁進。

1.2 計畫目的

本計畫旨在高雄市轄公共汽車系統中導入性別友善服務機制，其核心目標為深化市民之性別平等意識並優化其公共運輸體驗。具體而言，本計畫之目的包含：

- 一、**提升客運業者及從業人員之性別平等專業知能：**透過系統性的性別平等教育訓練，強化客運業者及其相關人員對於性別議題之敏感度與專業素養，使其能更精確地理解並回應不同使用者之多元需求。
- 二、**促進公共運輸服務與場域之性別友善轉型：**初步階段將引導客運業者逐步改善公車服務流程及場站環境設施，使其能符合不同性別、年齡層以及身心障礙者

之使用需求，並藉由完善車輛設備與環境規劃，以營造更具包容性與舒適性之乘車環境。

三、強化社會大眾之性別平等意識與認同：積極協助客運業者推廣性別平等教育及意識倡導，透過多元化的宣傳管道、主題活動及教育訓練等方式，以提升市民對於性別平等的認知與支持度，進而促進社會對於性別多樣性之尊重與接納。

四、無障礙運輸強化：為實踐真正具備性別友善與多元包容的公共運輸環境，本計畫亦將無障礙服務納入核心推動重點。透過結合性別觀點與通用設計理念，協助業者強化無障礙設施管理與服務操作流程，提升駕駛員對輪椅與視障乘客需求的應對能力。並同步檢視並改善場站空間、候車區域、車輛設施等面向，使其更符合不同性別與身心特質使用者的需求。最終目標為確保所有民眾—不分性別、年齡或能力狀況—皆能平等且安全地使用公共運輸系統，真正落實「公平、可近、尊重差異」的服務精神。

第二章 執行方式

2.1 執行內容

本報告係依據「113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案」之規範，針對高雄市公車客運業者於性別友善服務推動現況進行檢視與評估。在評鑑評分指標中，有關落實性騷擾防治與性別友善職場推動工作的部分，於「E6-1 性騷擾防治及訓練」方面，已訂定明確制度防範從業人員涉入性騷擾、性別歧視與猥褻等行為，並強化第一線服務人員對性騷擾事件處理應變能力之培訓，包含相關法規、實務應對流程與通報機制之演練。另設有宣導機制，透過性騷擾防治影音教材播放及海報張貼方式，以提升全體同仁對性騷擾議題之認知與警覺。此外，機構已建置性騷擾申訴與處理制度，提供友善通報管道與案件追蹤回應機制，以確保受害者權益。相關訓練課程亦納入醫療人員定期教育課綱，並設有單獨課程講授，以符合法規要求。

而在「E7-1 性別友善職場」推動面向，機構已全面檢視及修訂相關人事與福利制度，確保聘任、升遷、假勤與福利措施不因性別、性傾向或性別特質而有所差異，保障所有員工均享有平等對待。並針對主管與一般同仁辦理性別平等教育訓練課程，內容涵蓋性別意識提升、多元性別理解與職場歧視預防等，藉此建立性別友善之工作氛圍。另外，職場設施亦配合性別友善原則，如提供多元性別廁所標示、哺集乳空間等設施，以營造尊重差異、促進包容的工作環境。

基於評鑑評分的二大面向，本份性別友善調查報告內容將聚焦於四大項目之分析，藉由具體指標與實務資料彙整，以協助高雄市政府交通局掌握各客運業者性別友善措施之執行情形，並作為後續政策精進與資源配置之重要參考依據。

一、**性別友善休息室設置情形：**性別友善休息室是指不分生理性別、性別認同或性別表達的休憩空間，強調包容、多元與平等原則。此空間的設置不應帶有性別刻板印象，應確保所有使用者均能安心使用，尤其是針對非二元性別者、跨性別者或性少數群體提供友善使用環境。為提供公車從業人員一處安全、舒適且具平等意涵之休憩空間，評鑑項目要求客運業者設置具性別友善設計理念之休息室。設計須兼顧隱私、安全與包容性，並能反映對性別差異的尊重與照顧。本項目透過場站現地調查方式

進行檢視，評估設施實際設置情形與使用狀況。由於目前各業者性別友善休息室設置未有制式規定，僅就場域空間之標示及實際是否可提供多元性別使用，作為查核標準，室內空間之陳設或公司為提升個人福祉所設置之設施，為尊重業者回應員工需求之作為，除非該設置有違性別友善，本報告將指出並予以糾正以外，本報告尊重業者的員工管理政策。惟本報告僅揭示性別友善施作之現況分析，不列示成績，詳細評分標準請參閱 113 年度綜合評鑑報告。

二、性別友善廁所設置情形：為滿足不同性別、年齡層及身心障礙者之如廁需求，計畫要求各客運業者於營運據點設置性別友善廁所。設施應符合無障礙設計與性別包容原則，並確保定期維護及清潔，以維護使用者的安全與衛生。本項目亦採場站實地查核方式進行評鑑，僅於本報告中呈現性別友善相關施作現況，不列示評分結果。

三、性騷擾防治制度與教育訓練推動：為落實「性別平等工作法」及「性騷擾防治法」修法後所強調的雇主積極作為責任，評鑑項目要求客運業者建立性騷擾防治制度，並定期實施相關教育訓練，以提升從業人員對性騷擾情境之辨識與應對能力。本項目透過訪視查核方式辦理，客運業者需提交具體實施方案、教育訓練紀錄及相關佐證資料，以作為評鑑依據。

四、性別友善職場文化推動情形：配合性別平等工作政策導向，評鑑項目聚焦於客運業者在建立性別友善職場環境之實務作法。客運業者需提報自訂之性別友善規範、推動流程與具體作為，涵蓋招募任用、升遷制度、工作環境改善等面向。資料由評鑑人員於訪視過程中查核，以確認其具體施行情形。

五、無障礙服務落實及完整性：為強化公車系統對不同性別與身心特質乘客之友善性，評鑑項目納入無障礙服務之實際落實與整體服務鏈完整性之檢視。該項評鑑著重於車輛及場站是否具備無障礙設施（如斜坡板、低地板設計、無障礙廁所等），並評估駕駛人員於實際營運過程中對輪椅、視障等乘客的協助情形，包括上車輔助、設備操作熟練度與服務溝通應對能力等。

2.2 執行項目定義

以下針對本計畫有關性別友善調查各項目，進行相關設施、服務以及具體作為的介紹與定義。

一、性別友善休息室

性別友善休息室作為組織內部一項關鍵設施，重點在營造具備高度包容性與相互尊重的休憩環境，以滿足所有性別認同及性別表達員工之需求。此類空間的設置不僅體現組織對於性別平等價值觀的重視，也有助於提升員工整體滿意度與工作效能。

性別友善休息室的設計與管理應嚴謹遵循性別平等及多元共融原則，確保所有使用者，無論其性別、性取向、性別認同或性別表達，皆能在此空間內感受到尊重與歸屬感。其核心特點涵蓋：

- (一) 多元化設計理念：空間規劃採納具備包容性之室內設計方案，旨在兼顧不同生理性別之需求，並考量性別認同與性別表達之多樣性。
- (二) 高度隱私保障：提供充足之獨立或半獨立空間單元，如隔間或屏風等，以維護員工休憩時之個人隱私與尊嚴。
- (三) 強化安全機制：部署有效的安全防護措施，例如於外部重點區域設置監控設備或配置專責管理人員，以預防性騷擾及其他不當行為之發生。

為彰顯組織對性別平等及多元共融之承諾，並進一步提升員工工作滿意度，性別友善休息室於現代組織中扮演日益重要的角色。為優化性別友善休息室之吸引力與實用性，組織可從以下面向著手：

- (一) 營造溫馨氛圍：透過明快色彩與舒適裝潢之搭配，創造愉悅且放鬆之休憩空間。
- (二) 配置舒適傢俱：提供符合人體工學之沙發、躺椅及工作桌椅，以滿足員工不同休憩需求。
- (三) 增設娛樂設施：配置音樂播放設備、閱讀材料、益智遊戲等，供員工於工作閒暇時舒緩身心。

在追求具備包容性、尊重與平等之職場環境脈絡下，性別友善休息室儼然成為組織日益重視之環節，不僅是展現組織對性別平等理念之支持，亦有助於增進員工工作滿意

度與團隊凝聚力。而針對既有休息室之調整或新建置性別友善休息室，組織可採納以下策略：

- (一) 精確需求評估：執行員工需求調查，深入了解員工對於性別友善休息室之具體需求與期望，並據此制定設計方案。
- (二) 周全環境設計：確保休息室之空間規劃能充分考量所有性別之需求，例如提供不同性別使用者專用之盥洗設施及更衣空間等。
- (三) 強化教育宣導：透過海報、宣傳手冊等媒介，加強員工對性別友善、性別平等及多元共融理念之理解，以提升員工對性別友善休息室之認同感與支持度。
- (四) 建立明確規範：制定清晰之使用指南與行為準則，以確保性別友善休息室之妥善使用與維護，內容應涵蓋禁止歧視、性騷擾等不當行為，並鼓勵員工間之相互尊重與包容。
- (五) 實施持續評估與改善：定期對性別友善休息室進行效益評估，收集員工回饋意見與建議，並根據實際情況進行優化調整；同時，追蹤員工之使用情況，以確保設施之有效利用。
- (六) 推動員工培訓：舉辦性別平等及多元共融相關培訓活動，以提升員工對性別友善重要性之認知，並促進其於日常工作與生活中實踐性別友善理念。

綜上所述，建置性別友善休息室不僅能為員工創造舒適且安全之休憩環境，更彰顯組織對性別平等及多元共融之堅定承諾。透過深入需求分析、精細化設計、強化宣導教育、建立完善規範、實施持續評估與改善，以及提供相關員工培訓等策略，組織將能成功打造真正具備性別友善特質之休息室，進而營造更和諧與具包容性之工作氛圍。

二、性別友善廁所

性別友善廁所作為體現性別平等與多元包容的重要象徵，其核心精神在於尊重每一位使用者的性別認同與性別表達，並提供一個安全、舒適且不受歧視的使用環境。此類設施不僅符應「性別平等工作法」所強調的空間公平性原則，也回應當代社會對消除性別隔閡與促進社會共融的期待。特別在公共與企業場域中，性別友善廁所的設置已成為組織實踐性別主流化與社會責任的重要指標。

在推動性別友善廁所設置時，應優先考量以下六大設計與管理原則：

- (一) 創造包容氛圍：空間應明確歡迎所有性別認同者，包括男性、女性、跨性別者、非二元性別者等，設計上應傳達尊重與平權的價值。
- (二) 強化安全機制：應採取具體管理措施預防性騷擾與不當行為，包括設置監視系統、規範使用行為與明確申訴機制。
- (三) 保障個人隱私：強化隔間遮蔽性、降低聲音穿透、避免過度開放式設計，以尊重每位使用者的隱私需求。
- (四) 清楚標示與導引：於場域入口及內部設置明確標示，採用中性語言與多元性別圖示，以協助使用者快速辨識適用設施。
- (五) 多元功能設施：結合無障礙設計、嬰兒照護台、緊急通報設備等，滿足不同性別與生理狀況之多樣需求。
- (六) 教育與倡導：透過海報、文宣與內部培訓，持續深化使用者與員工對性別友善理念之認同與實踐。

針對企業已有之廁所設施，若欲調整或新設性別友善廁所，可參考以下七項具體行動策略：

- (一) 需求盤點與員工調查：透過匿名問卷或焦點座談，蒐集員工對性別友善廁所之實際需求與使用建議。
- (二) 空間重新設計與規劃：根據需求調查結果與場域條件，重新規劃或新建廁所設施，確保使用者動線流暢與功能齊備。
- (三) 整合多樣設施：納入無障礙設備、育兒友善設施、衛生用品自助區等，提升廁所的實用性與服務性。
- (四) 標示系統優化：設計友善、易讀且具包容性之標示圖像與語言，避免強化二元性別刻板印象。
- (五) 制定使用與維護規範：建立清楚的廁所管理制度，涵蓋使用規範、清潔頻率、維修通報等機制。
- (六) 員工教育與參與：定期辦理性別平等與多元包容相關之內部教育訓練，強化員工理解與支持。

(七) 持續監測與優化：定期檢視設施使用情形與民意回饋，透過滾動式修正優化服務品質。

透過上述措施，企業得以有系統地推動性別友善廁所之落實，進一步展現對性別平權、多元尊重與社會責任的積極回應。此舉不僅強化內部工作環境的友善度，亦有助於塑造正向的公共形象與信任基礎。

三、性騷擾防治

根據美國性騷擾研究專家 Fitzgerald, Swan, and Fischer (1995)的定義，性騷擾指的是在職場、學校、公共場所或其他社交環境中，一方對另一方進行不受歡迎的性行為、言語或視覺表現，使對方感受到不悅、恐懼、羞辱或侵犯。性騷擾可以分為以下幾種類型：

- (一) 肢體性騷擾：包括不必要的觸摸、擁抱、撫摸等身體接觸。
- (二) 言語性騷擾：包括具有性暗示的言語、挑逗、不雅笑話或其他性話語。
- (三) 書面或視覺性騷擾：包括發送不適當的短信、電子郵件、圖片或視頻，或在公共場合展示具有性暗示的圖片或物品。
- (四) 不當性要求或行為：強迫他人進行性行為、要求性交易或與工作、學業等方面的待遇相關的性要求(Fitzgerald, Drasgow, Hulin, Gelfand, and Magley, 1997)。
- (五) 網絡性騷擾：通過社交媒體、聊天軟件或其他網絡平台進行不受歡迎的性行為、言語或視覺表現。

眾多研究明確指出，性騷擾對受害者的心理、生理與情感層面皆會造成深遠影響，同時也可能破壞職場氛圍、學習環境與社會整體信任基礎。因此，積極防治性騷擾、建立安全與尊重的互動環境，應被視為所有組織與個人共同的責任。。

性騷擾作為一種普遍存在的社會現象，其發生場域廣泛，涵蓋職場、公共運輸系統及各類社交互動情境。此類行為不僅對受害者個人造成深遠的心理創傷、生理不適及情感困擾，更對社會整體之和諧穩定構成潛在威脅。深入剖析性騷擾在不同情境下之具體表現形式，有助於提升社會大眾對此議題之認知水平，進而促進更有效的預防與應對策略之發展。以下將分別介紹性騷擾在職場和公共運輸中可能出現的情況：

- (一) 職場性騷擾之常見類型：

1. 基於權力差異之性騷擾：指涉上級主管利用其職務權力，對下屬提出不正當之性要求，或將工作待遇、職位晉升等與性順從度進行不當連結。
2. 同儕間之性騷擾：包括但不限於不適當之性暗示言論、散布具性意味之視聽資訊，或於工作場域內發生未經同意之身體接觸行為。
3. 數位化職場性騷擾：透過組織內部或與工作相關之數位通訊平台，傳播具性暗示或冒犯性之訊息、圖像或影音內容。
4. 工作相關活動中之性騷擾：於組織舉辦之社交活動、專業培訓或商務差旅期間發生之性騷擾事件。

(二) 公共運輸系統中之性騷擾常見類型：

1. 肢體性騷擾：行為人於擁擠之公共運輸工具中，利用環境之便利性，對他人實施未經同意之觸摸、擁抱、撫摸或其他身體接觸行為。
2. 言語性騷擾：於公共運輸工具上，對陌生人發表具性挑逗、侮辱或貶低意味之言論。
3. 視覺或書面性騷擾：在公共運輸工具上展示具性暗示或攻擊性之圖像、文字或物品，或未經同意傳送相關數位內容給他人。
4. 網路性騷擾：透過公共運輸系統提供之網路服務或近距離傳輸技術，向他人傳送具性暗示或騷擾意圖之訊息、圖像或影音資料。
5. 跟蹤與監視：在公共運輸工具內或其周邊，對他人進行持續性、不當之關注、凝視或追蹤行為。

綜上所述，性騷擾於職場及公共運輸系統中皆可能發生，且均對受害者及社會造成嚴重之負面影響。因此，亟需強化公眾對性騷擾議題之認知與警覺性，並採取適切之預防與應對措施。此包括提升個人自我保護意識，學習拒絕與抵制性騷擾行為，並於遭遇性騷擾時勇於求助。同時，各組織與企業亦應積極倡導性別平等與多元共融文化，制定並落實有效之性騷擾防治政策，以期為員工及乘客創建更安全、更和諧之環境。

四、性別友善職場

性別友善職場已成為現代企業經營中不可或缺的重要議題，其核心目標在於消除性

別歧視，促進性別平等與多元包容，並為所有員工打造一個安全、尊重且舒適的工作環境。為實現此目標，企業必須制定明確的政策與實施程序，並透過持續性的教育訓練，確保員工無論性別、性取向、性別認同或性別表達，皆能獲得平等對待與充分尊重。

性別友善職場的建構，不僅是現代企業展現其社會責任與人文關懷的基石，更是一項攸關組織永續發展與競爭優勢的戰略性投資。其所帶來的效益是多維度的，且深刻影響著企業的內部凝聚力與外部形象。

首先，從人才管理的角度來看，性別友善的環境能夠顯著提升員工的工作滿意度與組織忠誠度。當員工感受到其獨特的性別特質、性傾向、性別認同與性別表達皆能被平等尊重與包容時，歸屬感與心理安全感將大幅提升。這種積極正向的工作體驗，能夠有效降低員工的離職意願，並減少企業在人才流失與重新招募上所耗費的時間與資源。更重要的是，高滿意度的員工往往更願意主動投入工作，展現更高的工作熱情與責任感，進而提升整體組織的運營效率。

其次，性別友善職場對於激發企業的創新潛能與提升生產力具有關鍵作用。多元化的團隊，匯聚了來自不同性別、不同視角與不同經驗的個體，能夠打破傳統思維的局限，產生更豐富、更具創意的解決方案。正如 Cox 與 Blake (1991) 的研究所示，多元性不僅能帶來更多元的想法，更能促進更深入的討論與更全面的問題分析，從而提升決策的品質與組織的應變能力。一個擁抱性別多樣性的職場，能夠鼓勵員工勇於表達不同觀點，激發團隊的協同效應，最終轉化為更強勁的創新動能與更高的生產力水平。

更進一步而言，性別友善職場的實踐，亦能強化企業的品牌形象與社會聲譽。在日益重視企業社會責任的時代，一個公開倡導並積極實踐性別平等的企業，更容易贏得員工、客戶、投資者及社會大眾的認可與信賴。這種正面的企業形象，不僅有助於吸引更多優秀人才的加入，也能在市場競爭中建立差異化優勢，以提升企業的長期競爭力與可持續發展能力。

因此，性別友善職場的落實，不僅是企業對性別平等與多元包容價值的堅定承諾，更是提升員工福祉、激發創新活力、強化品牌形象的關鍵策略。它所帶來的深遠影響，將助力企業在競爭激烈的市場中脫穎而出，並為構建一個更平等、更具包容性的社會貢獻力量。

構建性別友善職場，需企業系統性地導入一系列具體且周延之措施。首要之務，在於制定明確之平等機會政策，藉此確保所有員工於招募、晉升、薪資福利及職業發展等各環節，皆能獲得公平公正之對待。其次，企業應加大培訓與教育之投入，旨在提升全體員工對於性別平等及多元共融理念之認知與支持度，並提供符合不同性別及特殊需求之福利措施與工作調整方案，例如彈性工時制度、長期照護支持、以及符合國際勞工組織(International Labour Organization, 2022)規範之母嬰親善設施等。此外，於工作場所設置性別友善休息室，亦為關鍵環節，此類空間旨在為員工提供安全、具隱私且尊重性別多樣性之休憩環境。

但在實務層面上，企業在建構性別友善職場之過程中，亦面臨諸多挑戰。例如，不同文化背景與價值觀之差異性，可能對性別友善職場之推動構成阻礙。再者，部分企業或因資源匱乏、支持不足等因素，難以全面實現性別友善職場之目標。

為有效克服上述挑戰，企業需於多個層面採取積極應對措施。首先，領導階層應展現堅定之承諾與支持，以確保性別友善職場之理念與相關政策得以全面貫徹與落實。其次，企業應積極鼓勵員工參與並建立暢通之回饋機制，重視員工之需求與建議，並依據不同群體之特性與背景進行相應之調整與優化。此外，企業亦應積極與社區及相關組織建立合作夥伴關係，共享最佳實踐經驗與資源，並共同倡議性別友善職場之理念與實踐模式。

綜上所述，性別友善職場已成為現代企業組織不可或缺之重要組成部分。其不僅能顯著提升員工之工作滿意度與組織忠誠度，更能有效增強企業之創造力與生產力，並為全體員工營造安全、尊重且舒適之工作環境。而構建性別友善職場需企業制定具體可行之政策與程序，持續加強相關培訓與教育，提供符合多元性別需求之福利措施與彈性工作調整方案，以及設置性別友善休息室等支持性設施。另外，面對實踐過程中之挑戰，企業應採取積極且具體之措施，以確保性別友善職場之最終實現。

五、無障礙服務

無障礙服務之核心目標，在於確保所有乘客—不論其身心狀況、性別認同或年齡背景—皆能平等、安全、尊嚴地使用公共運輸系統。該服務不僅為保障身心障礙者基本交通權之具體表現，更係落實交通公平與社會包容的基礎工程。

在性別友善與無障礙兼容的設計理念下，無障礙服務應涵蓋從硬體設施、操作流程至服務態度等多層次面向，並透過制度化管理與教育訓練，建立一套能被所有使用者感受到友善、實用且尊重差異的公共運輸服務標準。為達此目標，無障礙服務可從下列三大面向加以定義與推動：

- (一) 設施友善化：無障礙設施之設置需依循《無障礙設施設計規範》，涵蓋低地板公車、可調式斜坡板、車內輪椅區、視覺與語音提示設備、無障礙候車區與廁所等，並應考量多元性別與身心條件的交叉需求，提升各類乘客之使用可近性與舒適性。
- (二) 服務流程制度化：無障礙服務不應僅停留於設施設置，而須建立清晰、可執行的操作流程。例如：駕駛應主動協助輪椅使用者上下車，確認斜坡板操作安全無虞；針對視障者則應主動說明車號、行駛方向與下車提示等資訊，並提供協助入座與導航。相關流程宜納入標準作業程序，作為培訓與稽核基準。
- (三) 人員培訓與意識建立：駕駛員及場站服務人員應接受定期之無障礙與性別平等教育訓練，內容涵蓋身障者權益、溝通技巧、設備使用與應變處置等主題，並透過實地模擬操作與案例討論，提升其服務敏感度與專業度。

第三章 性別友善調查結果

3.1 性別友善休息室

根據 113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案調查結果，性別友善休息室的調查方式採場站調查方式進行，會同高雄市政府交通局及高雄市公共汽車客運商業同業公會人員共同調查，以下依據高雄市公車各客運業者場站性別友善休息室一項之調查結果進行說明。

一、港都客運

港都客運目前營運場站為加昌站、左營南站、前鎮站、小港站、建軍站共 5 站。本計劃僅針對有設置休息室之一般場站加昌站、左營南站、前鎮站、小港站共 4 站進行調查。調查結果顯示，港都客運不僅設置獨立之男、女駕駛員休息室(如圖 1 及圖 2 所示)，積極營造性別友善之休憩環境，更進一步體現對每一位駕駛同仁性別及文化差異之尊重，特設性別友善休息專區，兼顧男性與女性駕駛長之休憩需求。此舉措不僅符合性別平等之原則，更展現港都客運致力於打造具備包容性與多元文化敏感度之職場環境，而透過提供差異化但平等的休息空間選擇，可以提升所有駕駛員之歸屬感與工作福祉。



圖 1.港都客運男性駕駛長休息室



圖 2.港都客運性別友善休息區

二、南台灣客運

南台灣客運目前營運場站為高楠路停車場、高鐵路停車場共 2 站。然而本計劃僅針對有設置休息室之一般場站進行調查，南台灣客運配合我國性別友善政策之目標，設置性別友善休息室、女性休息室及哺乳室等性別友善空間(如圖 3、圖 4 所示)，積極強化性別友善場域，完善整體職場的性別友善度。



圖 3.南台灣客運性別友善休息室



圖 4.
客運女性

南台灣
休息室

(含哺(集)乳室)

三、東南客運

東南客運目前營運場站為建軍停車場共 1 站，雖場站內已設置性別友善休息室(如圖 5 所示)，但整體硬體規劃仍有進一步強化的空間。建議未來隨東南客運逐步完善設施設備，若場站條件成熟並符合升格為一般場站之標準時，應同步配合國家性別友善政策目標，設置具備完善功能與設計的性別友善休息空間，以確實回應多元性別員工之需求。

雖現行規範未強制簡易場站須設置休息室，但仍建議業者能超前部署，積極於簡易場站內增設性別友善設施，如性別友善廁所、哺乳空間等，以持續優化職場環境，提升整體性別友善度，展現對性別平權理念之重視與實踐。



圖 5.東南客運性別友善休息室

四、高雄客運

高雄客運目前營運場站為大順站、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、旗山轉運站、旗山北站、美濃站、甲仙站、六龜站共 11 站。高雄客運所轄之所有一般場站均已設置性別友善休息室(如圖 6、圖 7 所示)，且該等設施之維護狀況呈現完整且整潔之高標準。更值得關注的是，高雄客運於其性別友善休息室中，進一步規劃設置女性專用休息床位。此舉措不僅體現該企業對於不同性別員工休憩需求之細緻考量，更彰顯其致力於創建具備性別敏感度與友善性之休息環境的積極作為。透過提供具備性別區隔之休憩空間，高雄客運有效地提升了女性員工於工作期間之舒適度與安全感，也為打造更具包容性之職場環境奠定堅實基礎。



圖 6.高雄客運性別友善休息室

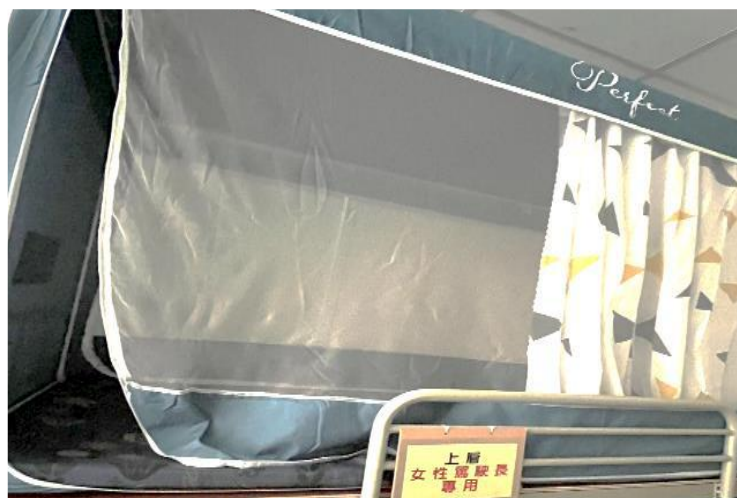


圖 7.高雄客運女性專用休息床位

五、義大客運

義大客運目前營運場站為義大站共 1 站，義大站積極設置並妥善維護性別友善司領休息室(如圖 8 所示)，且該休息室之完整性與整潔度皆具備一定水準。此外，義大客運亦設置哺乳室(如圖 9 所示)，此舉明確展現該企業對於建構性別友善空間及營造性別友善職場環境之重視與實踐。此案例雖不納入本次大規模場站調查，然其於資源相對受限之情況下，仍能積極佈建相關性別友善設施，足見其對性別平等理念之內化與具體行動力，亦可作為其他相似規模運輸客運業者之參考借鏡。



圖 8.義大客運性別友善司領休息室



圖 9.義大客運哺(集)乳室

六、統聯客運

統聯客運目前營運場站為瑞豐站共 1 站，雖目前場站內已設置一般性休息室，惟尚未設置符合性別友善標準之休息空間(如圖 10、圖 11 所示)。建議未來隨著統聯客運場站設施設備逐步完善，若達到升格為一般場站的條件時，應積極配合國家推動性別友善政策之目標，規劃並設置符合多元性別需求之性別友善休息室，以提升職場友善環境的完整性。

目前雖無針對簡易場站強制要求設置休息室之規定，惟基於推動性別平等及保障員工福祉之精神，建議業者可超前部署，積極於現有場域中增設性別友善設施，例如性別友善休息區、無障礙設施及多元性別識別標示等，持續優化場域空間的包容性與便利性，進一步完善整體職場性別友善度，展現企業對社會責任的承擔與對性別平權理念的實質支持。



圖 10.統聯客運性別平等休息室



圖 11.統聯客運女性員工休息室(含集(哺)乳室)

七、漢程客運

漢程客運目前營運場站為金獅湖站共 1 站。針對漢程客運符合一般場站定義之金獅湖站進行實地調查後發現，該站已設置專為不同性別員工設計之性別友善休息室(如圖 12 所示)，且經觀察與評估，其設施維護狀況呈現高度完整性與極佳之環境整潔度，足見漢程客運對員工休憩環境品質之重視。值得肯定的是，該站亦已設置女性專屬休息室，此舉措明確體現對女性員工休憩需求之細緻考量與照護。然為更全面且深入地落實性別平等之核心價值，並創建更具包容性與多元性別友善之休憩環境，本計畫建議漢程客運可進一步評估於空間及資源許可之情況下，增設不限定性別之性別平等休息室。此類空間之設置，將能更周全地考量與回應不同性別認同員工之個別需求，展現企業追求實質性別平等與尊重多元性別認同之堅定決心，亦將成為漢程客運致力於營造平等尊重職場文化之更具體且有利的實證。透過兼顧性別專屬與性別共用之休憩空間，將能更完善地滿足所有員工之需求，進一步提升整體職場之友善度與包容性。



圖 12.漢程客運女性員工專屬休息室

3.2 性別友善廁所

根據 113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案調查結果，性別友善廁所的調查方式採場站調查方式進行，會同高雄市政府交通局及高雄市公共汽車客運商業同業公會人員共同調查，以下依據高雄市公車各營運業者場站性別友善廁所一項之調查結果進行說明。

一、港都客運

港都客運目前營運場站為加昌站、左營南站、前鎮站、小港站、建軍站共 5 站。本計畫針對轄下設有廁所之所有場站進行普查。調查結果顯示，港都客運所屬各場站雖均已設置廁所，並維持完善之硬體設施及環境整潔，且所有場站均有設置性別友善廁所(如圖 13 所示)。較 111 年度調查結果，顯示港都客運已逐步於所轄場站增設性別友善廁所，以期打造更具包容性與符合多元使用者需求之公共運輸服務場域。



圖 13.港都客運性別友善廁所

二、南台灣客運

南台灣客運目前營運場站為高楠路停車場、高鐵路停車場共 2 站。本計畫針對所有設有廁所之場站進行調查，重點檢視各場站性別友善設施之設置及維護情形。調查結果顯示，南台灣客運轄下各場站均已設置性別友善廁所(如圖 14 所示)，符合多元性別使用需求，展現對性別平等政策之積極配合。廁所設施整體維護良好，空間整潔，清潔度達到基本標準，能提供乘客舒適且具隱私性的使用環境。

此外，場站管理單位亦有定期進行環境清潔與設施巡檢，確保性別友善廁所之功能性與安全性，進一步提升公共運輸場域的友善程度。建議未來可持續強化細部維護，如加強標示清晰度、增設必要衛生用品與提升無障礙設施完善度，進一步優化使用體驗，持續深化性別友善場域之實踐，並展現企業對於社會多元共融價值的支持與重視。



圖 14.南台灣客運性別友善廁所

三、東南客運

東南客運目前營運場站為建軍停車場共 1 站。本計劃針對所有有設置廁所的場站進行調查。調查結果顯示，東南客運所轄各場站雖已設置廁所並維持完善之硬體設施及環境整潔，經查核，目前所有場站有設置符合性別友善原則之廁所(如圖 15 所示)。而為確實呼應我國政府積極推動之性別友善政策，並提升公共運輸服務場域之包容性與可及性，本計畫強烈建議東南客運應積極規劃並實質設置性別友善廁所。不僅止於在外張貼性別友善標示，更應著重於廁所空間之設計與配置，例如增設不分性別之獨立隔間、考量不同使用者之空間需求(如親子、行動不便者等)，以提供所有使用者更具尊嚴、安全及便利性之如廁環境，方能真正落實性別友善之目標。



圖 15.東南客運性別友善廁所

四、高雄客運

高雄客運目前營運場站為大順站、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、旗山轉運站、旗山北站、美濃站、甲仙站、六龜站共 11 站。本計畫針對高雄客運所轄設有廁所之所有場站進行全面性調查。調查結果明確指出，高雄客運各營運場站均已設置性別友善廁所(如圖 16 所示)，且該等設施之維護狀況呈現高度完善與極佳之環境整潔度。此項發現不僅展現高雄客運對於提供具包容性公共服務之重視，更體現其在硬體設施規劃與管理上，已將性別友善原則納入核心考量。透過普及化設置維護完善之性別友善廁所，高雄客運有效地提升了不同性別及多元需求使用者之如廁便利性與舒適度，為構建更具人文關懷與社會責任之公共運輸環境樹立了良好典範。



圖 16.高雄客運性別友善廁所

五、義大客運

義大客運目前營運場站為義大站共 1 站。本計畫針對義大客運所轄設有廁所之所有場站進行普查。調查結果顯示，義大客運場站有確實設置性別友善之廁所設施(如圖 17 所示)，並維持一定程度之維護與整潔。考量我國政府正積極推動公共服務場域之性別友善化，並鼓勵建構具備包容性與多元性別考量之設施，義大客運積極導入性別友善廁所之設置規劃。此舉措不僅能呼應國家政策方向，亦有助於提升不同性別使用者於公共運輸場站之便利性與舒適度，展現企業對於性別平等與多元共融價值之重視。



圖 17.義大客運性別友善廁所

六、統聯客運

統聯客運目前營運場站為瑞豐站共 1 站。本計畫針對所有設有廁所之場站進行調查，重點檢視場站內是否設置性別友善廁所及其設施維護情形。根據調查結果，統聯客運所轄各場站均已設置性別友善廁所(如圖 18 所示)，符合多元性別使用需求，且設施維持良好，內外環境整潔，清潔度與管理標準均達一定水準。廁所空間在設計上考量無障礙動線及使用者隱私，配置完善，展現對不同性別及多元使用者友善對待的態度。

此外，場站管理單位定期進行清潔及巡檢，確保設施運作正常與環境衛生，進一步體現公司對性別平等政策落實與乘客權益保障之重視。統聯客運藉由完善的性別友善設施建置與維護，不僅提供員工及乘客更安全、舒適的使用空間，也具體回應社會對公共場域性別平權的期待，展現企業社會責任的積極作為。



圖 18.統聯客運性別友善廁所

七、漢程客運

漢程客運目前營運場站為金獅湖站共 1 站。針對漢程客運符合一般場站定義之金獅湖站進行實地查訪後，確認該站已設置考量不同性別員工需求之友善休息室，且其設施維護呈現高度完整與潔淨之狀態，足見漢程客運對員工休憩環境品質之重視程度。此外，該站亦設有女性專用休息室與洗手間，此舉措明確展現對女性員工生理需求及個人隱私之細膩關懷(如圖 19 所示)。然而，為更全面且深入地實踐性別平等之核心理念，並營造更具包容性與多元性別友善之公共衛生環境，本計畫強烈建議漢程客運應將增設性別友善廁所置於優先順位。此類設施之設立，不僅能更周全地考量與回應不同性別認同員工及其他使用族群之個別需求，更能直接彰顯企業追求實質性別平等與尊重多元性別認同之堅定立場，亦將成為漢程客運致力於建構平等尊重之職場文化與公共服務環境之更具體且有力的佐證。透過兼顧性別專屬與性別共用之公共衛生設施，將能更完善地滿足所有員工及公眾之需求，進一步提升整體職場與公共服務之友善性與包容性，充分展現企業於性別友善議題上的前瞻視野與社會責任擔當。



圖 19.漢程客運性別友善廁所

3.3 性騷擾防治與訓練

根據 113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案之調查結果，性騷擾防治與訓練項目係透過訪視查核方式辦理，由高雄市政府交通局與訪視查核專案小組共同參與調查，了解各客運業者在職場性騷擾防治及教育訓練之推動現況。查核當日，各客運業者皆就本項目進行具體資料提報，內容顯示多數客運公司已建立相關防治辦法，明文禁止不當性行為，並透過內部規範強化職場安全管理。

針對「E6-1 性騷擾防治及訓練」之指標，各客運業者普遍已建置正式申訴與通報機制，供受騷擾者提出申訴並獲得協助，確保事件得以妥善處理與追蹤。此外，為提升第一線駕駛人員之性騷擾辨識與應變能力，各客運業者皆於評鑑期間內至少辦理一場性騷擾防治訓練課程，內容涵蓋性騷擾定義、風險情境、應對處理流程與防治策略，並輔以宣導影片或教材，加強其對服務場域中性騷擾議題之理解與警覺。

整體而言，高雄市公車客運業者已展現防治性騷擾之積極作為，透過制度建置、教育訓練及宣導資源的整合，形塑職場安全文化，進一步保障乘客及員工的人身尊嚴與權益。

以下將針對高雄市各公車客運業者於性騷擾防治與訓練項目的具體執行情形進行綜合說明與分析。

一、港都客運

在「E6-1 性騷擾防治及訓練」項目中，港都客運展現對性騷擾防治工作的高度重視，已建立一套具體且可執行之防治制度(如圖 20 所示)。根據業者提報資料，為強化服務人員面對性騷擾事件之處理應變能力，港都客運除於各所屬場站設置明確的申訴專區，張貼含有申訴單位、專線與電子信箱之資訊外，亦同步於員工內部平台公告防治手冊，提升員工對性騷擾議題的認知與警覺。

在教育訓練方面，港都客運辦理針對性騷擾防治之單獨訓練課程，課程內容涵蓋性騷擾定義、辨識情境、人際社交距離的掌握，以及處理應對策略。所有員工包含高階主管皆須參與，共同形塑安全職場文化。為進一步保護潛在受害者，亦提供適度調整工作空間、時段或職務內容的彈性措施，降低再次接觸加害者之風險，並協助減輕心理壓力。

此外，港都客運亦於場站內張貼性騷擾防治宣導標語(如圖 21 所示)，並建置多元性

騷擾求救申訴管道，確保受害者能快速獲得協助。雖已具備相當防治作為，為提升整體防治效果，建議港都客運進一步於車廂內張貼防治性騷擾宣導資訊，標示申訴專線、傳真與信箱等聯絡方式，使員工與乘客皆能即時辨識並採取行動；另建議定期追蹤教育訓練成效(如圖 22 所示)，依實際需求持續修正內容與方式，並增設心理諮商或關懷支持服務，以協助受影響員工恢復身心穩定，進而強化整體職場的安全與信任基礎。



圖 20.港都客運員工平台公告相關性騷擾防制宣導手冊與官方網站設有性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法專區



圖 21.港都客運站內公布欄

高市公車業者 113 年上半年「公車服務品質及安全提升講座系列課程」訓練課程表				
訓練時間：113 年 2 月 5 日星期一 (0900-1610 時) 訓練地點：左營-四海一家(地址：高雄市左營區實踐路 202 號。電話：07-5812087)				
節次	科目名稱	上課時間	講師	
	學員報到 (112 年第 3 季優良駕駛長提單 0830 報到)	09:00-09:05	業務單位	
	頒獎暨長官講話	09:05-09:30	交通局長官 聯管會主任委員 (漢程客運協助錄影)	
第一節	1. 路老師上課 2. 公車路口停讓行人 3. 「指差確認」	09:30-11:00	李明聰教授 (路老師) (漢程客運協助錄影)	
	休息 15 分鐘			
第二節	乘客受傷事件處理 交通事故-駕駛身體不適處理	11:15-12:00	爭議調處人員 職業工會 萬慶忠理事 (漢程客運協助錄影)	
休息 90 分鐘				
第三節	性別平等教育 (騷擾事件處理)	13:30-14:15	高雄醫學大學 性別研究所 林苗玄研究助理 (漢程客運協助錄影)	
休息 5 分鐘				
第四節	車輛異常(泡水、火災)事件處理、 因應颱風來襲緊急應變處理	14:20-14:35	漢程客運 李秉洲廠長	
	協同當地消防局辦理演練	14:35-14:50	消防分隊 (漢程客運協助錄影)	
休息 10 分鐘				
第五節	駕駛長服務身心障礙人士(含輪椅乘客、 失智症患者、視障者服務)服務處理說明	15:00-15:20	中華民國身心障礙聯盟 劉金鐘 常務理事 三山背損重協會 楊德明 總幹事 (漢程客運提供低地板公車)	
第六節	實地操作與隨機抽考學員	15:20-15:50	高雄客運協辦 (漢程客運協助錄影) 「聯管會提供抽考問卷 獎金 200 元×3」	
	1. 「駕駛長服務身心障礙人士 SOP」含：(1)輪椅 乘客上下客、(2)民眾占用輪椅區應變、(3)操作 失誤致輪椅乘客受傷後應對等。 2. 車輛異常(泡水、火災、電車)事件處理，協同 當地消防局辦理演練。	15:50-16:10	消防分隊、漢程客運 (漢程客運協助錄影)	

高市公車業者「113年下半年」公車服務品質及安全提升講座系列課程」訓練課程表				
訓練時間：113年8月14日星期三 (0900-1600時)				
訓練地點：左營-四海一家(地址：高雄市左營區實踐路202號。電話：07-5812087)				
節次	科目名稱	上課時間	講師	
	學員報到	09:00-09:05	業務單位	
	長官講話	09:05-09:20	聯管會主任委員 (漢程客運協助錄影)	
第一節	1. 路老師上課 2. 公車路口停讓行人 3. 「指差確認」	09:20-10:50	李明聰教授 (路老師) (漢程客運協助錄影)	
休息 15 分鐘				
第二節	乘客受傷事件處理與暴力事件處理 交通事故-駕駛身體不適處理	11:05-11:50	爭議調處人員 職業工會 萬慶忠理事 (漢程客運協助錄影)	
中午休息 90 分鐘(含用餐)				
第三節	性別平等教育 (騷擾事件處理)	13:20-14:05	林雅玲講師 (漢程客運協助錄影)	
休息 5 分鐘				
第四節	駕駛長服務身心障礙人士(含輪椅乘客、失智症患者、視障者服務)服務處理說明 實地操作與隨機抽考學員(高雄客運協辦) 1. 「駕駛長服務身心障礙人士 SOP」含：(1)輪椅乘客上下客、(2)民眾占用輪椅區應變、(3)操作失誤致輪椅乘客受傷後應對(4)服務「失智」乘客上下車等。	14:10-14:35 14:35-14:55	高雄市立凱旋醫院 失智照護服務計劃 林佳燕個案管理師 「聯管會提供抽考問卷獎金 200 元×4」 (漢程客運協助錄影) (港都客運提供低地板公車)	
休息 5 分鐘				
第五節	車輛異常(泡水、火災)事件處理、 因應颱風來襲緊急應變處理 2. 車輛異常(泡水、火災、電車)事件處理，協同當地消防局辦理演練。	15:00-15:25 15:25-15:50	港都客運 鄧永仁講師 消防分隊(葉王傑) (漢程客運協助錄影) (港都客運提供低地板公車)	

圖 22.港都客運參與性別平等與性騷擾防治課程

二、南台灣客運

於本次評鑑期間內，司機及從業人員於言行舉止表現良好，未有發生偷窺、性別歧視或性騷擾等不當行為，顯示公司於性騷擾防治政策推動及現場管理上已展現具體成效。為持續提升服務人員處理性騷擾事件之能力，公司聘請專業講師辦理專題教育訓練(如圖 23 所示)，課程內容針對性騷擾防治相關法規、情境辨識與應對流程進行深入講授，並於各營運場域廣泛張貼防治宣導文宣與標語(如圖 24、圖 25 所示)，同時建置性騷擾求救通報系統，積極建立安全與支持性的服務環境。

為進一步強化性騷擾防治工作，建議公司持續深化檢討與監督機制，對已辦理之教育訓練進行成效評估，並依據評估結果調整課程內容與實施方式，以確保防治理念能有效落實於日常工作中。教育訓練建議納入更多元性別議題，例如跨性別、性傾向相關之性騷擾防治內容，提升員工對性別平等與多元文化之理解與敏感度。此外，性騷擾求救系統亦可朝向多元化升級，例如設置專屬通報應用程式、線上即時通報平台等，以強化受害者求助的即時性與便利性，全面提升職場安全與性別友善環境之建置成效。



圖 23.南台灣客運教育訓練



圖 24.南台灣客運公佈欄公告



圖 25.南台灣客運性騷擾防治公告

三、東南客運

東南客運已訂定完善之性騷擾防治措施及處理辦法(如圖 26 所示)，為確保職場性別工作權之平等，並提供員工及受服務對象一個免受性騷擾之安全工作與服務環境，並依循相關法規建立申訴通報管道，保障受害者之權益。在性騷擾事件處理流程上，明訂駕駛人員應依循「制止、遠離、蒐證、報警」四大原則，迅速應對突發情境，並同步提供多元求救通報管道，確保受害者能於第一時間獲得必要支援與協助。

東南客運於性騷擾防治工作已有積極作為，惟為持續精進，建議定期檢視與評估現行防治措施之執行情形及成效，並依據實際運作需求進行滾動式調整與優化，以提升防治機制之整體效能。另可積極與外部專業資源合作，如邀請性別平等教育專家、心理諮詢師等，參與防治教育訓練及提供諮詢服務，深化員工對性別平權理念之理解，並提升性騷擾案件處理之專業性與敏感度。

同時，建議加強與乘客之溝通與互動，透過定期意見調查，廣泛收集乘客對性騷擾防治措施之回饋與建議，並據以納入後續政策修正及服務改善之參考，進一步確保防治作為能切合實際需求，全面提升乘客與員工之安全感與滿意度。

擬訂完善性騷擾防治措施&處理辦法

一、東南汽車客運股份有限公司（以下簡稱本單位）為維護職場性別工作權平等及提供員工與受服務對象免受性騷擾之工作及服務環境、防治性騷擾事件發生、建立性騷擾事件申訴管道、維護當事人權益，依「性別工作平等法」、「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」、「性騷擾防治法」、「性騷擾防治準則」

二、本辦法適用於本單位各級主管對其所屬員工、員工相互間或員工與受服務對象間、員工遭任何人申訴之性騷擾事件。性騷擾之行為人如非本單位員工，本單位依法提供受害人行使權利之協助。

性騷擾事件處理流程

當駕駛長於值勤中遇到乘客反映其遭受性騷擾，應根據

「制止、遠離、蒐證、報警」 四原則進行處理。

防治性騷擾情形，並設置

1. 專線電話(07-7458118)
2. 傳真(07-7536579)
3. 專用信箱或電子信箱(bus@southeastbus.com)

如有性騷擾或疑似事件發生時，應即時檢討、改善防治措施、受理申訴或協助提出告訴。

圖 26.東南客運性騷擾防治處理辦法

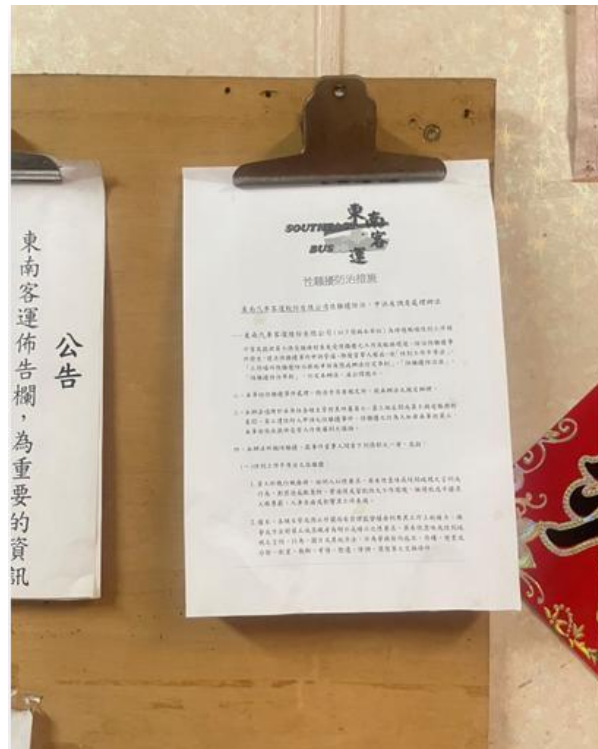


圖 27.東南客運性騷擾防治公告



圖 28.東南客運性平影片探討

四、高雄客運

高雄客運已建立明確之性騷擾防治、申訴及處理辦法，並設置性騷擾求救系統(如圖 29、圖 30 所示)，相關資訊已透過公佈欄海報等途徑進行有效傳達，確保員工知悉相關政策與求助管道。此外，為提升員工應對性騷擾事件之專業知能，公司積極推動性騷擾防治教育訓練，累計參與人次達 377 人，總受訓時數為 11.5 小時，有效增強員工於相關事件發生時之辨識、處理與應對能力。

為持續優化性騷擾防治工作，本計畫建議高雄客運可從以下面向著力：首先，應建立定期審視與更新性騷擾防治、申訴及處理辦法之機制，確保政策內容與現行法律規範及社會脈動保持一致性。其次，於性騷擾防治教育訓練方面，可考慮擴展訓練模式之多元性，例如導入實際案例研討、情境模擬演練等互動式教學方法，以提升員工面對真實情境時之應變能力與實務操作技巧。除強化員工端之應對能力外，亦應重視乘客之需求與意見回饋，例如定期實施乘客滿意度調查，並將調查結果納入性騷擾防治工作之改善策略中，藉由兼顧員工與乘客雙方之視角，全面提升對於性騷擾防治工作之整體成效與服務品質。

性騷擾防治、申訴及調查處理辦法

10810 版

- 第一條 高雄汽車客運股份有限公司(下稱本公司)為維護職場性別工作權平等及提供員工與受服務對象免受性騷擾之工作及服務環境、防治性騷擾事件發生、建立性騷擾事件申訴管道、維護當事人權益，特訂定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」(下稱本辦法)，並依法公開揭示。
- 第二條 本辦法依據「性別工作平等法」第 13 條辦理，條文內容如下：
雇主應防治性騷擾行為之發生。其僱用受僱者三十人以上者，應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並在工作場所公開揭示。
雇主於知悉前條性騷擾之情形時，應採取立即有效之糾正及補救措施。
- 第三條 本公司性騷擾事件處理，除法令另有規定外，依本辦法之規定辦理。
- 第四條 本辦法適用於下列各情形之一者：
- 一、 本公司各級主管對其所屬員工。
 - 二、 員工相互間或員工與受服務對象間。
 - 三、 員工遭任何人申訴之性騷擾事件。
 - 四、 性騷擾之行為人如非本公司員工，本公司依法提供受害人行使權利之協助。

圖 29.高雄客運性騷擾防治、申訴及調查處理辦法

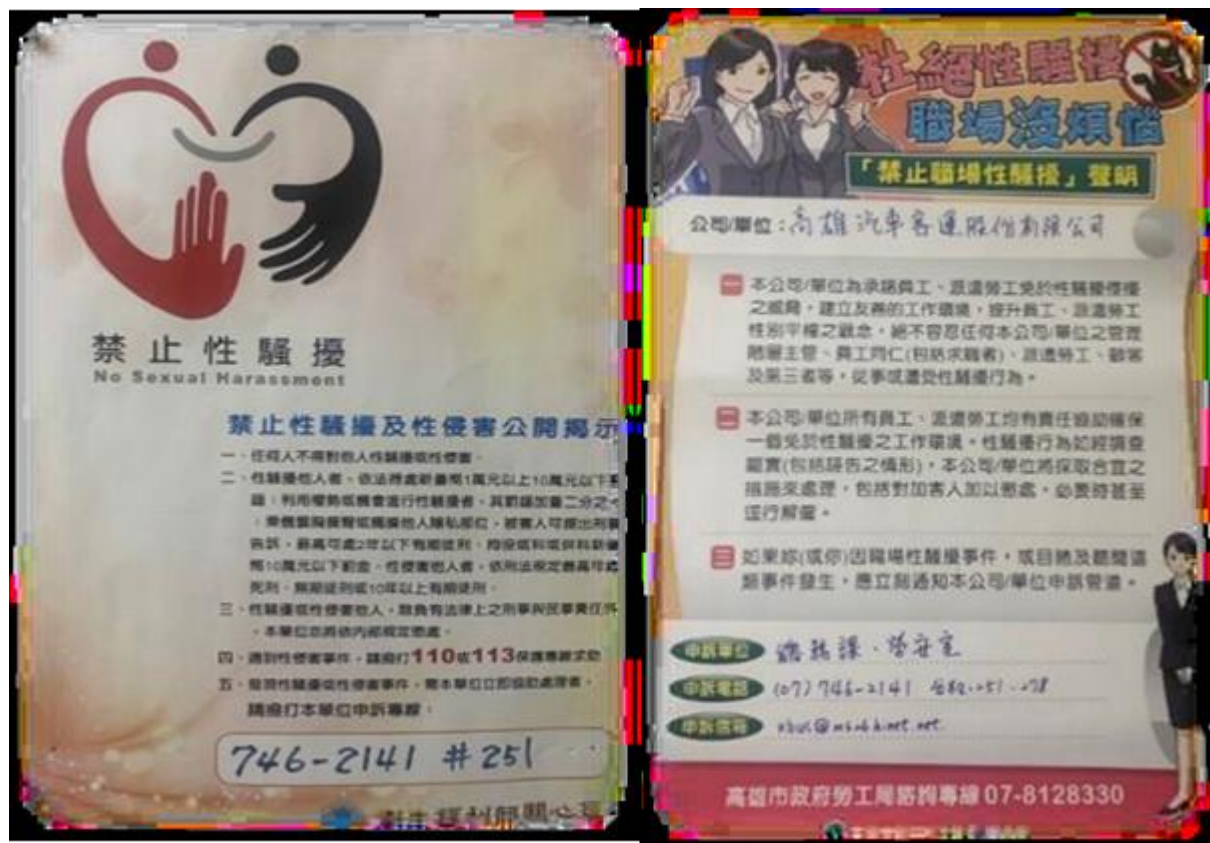


圖 30.高雄客運性騷擾防治公告

五、義大客運

義大客運為了確保從業人員免受性騷擾，公司已制定了相應的事後處理措施，提供清晰的指引(如圖 31 所示)。此外，公司還成立了性騷擾防治委員會，共有 6 名委員，任期為 1 年，並允許連聘連任。在訓練方式方面，除了靜態標語張貼外(如圖 32 所示)，公司也結合定期教育訓練，聘請專業講師進行教學(如圖 33 所示)。每年，公司會根據客運業者每半年的注意事項訓練時機，選派優秀的管理幹部和駕駛長參加培訓，以提高性別平等和性騷擾防治的成效。

建議義大客運在性騷擾防治委員會方面，可以考慮引入外部專家或具有相關經驗的人士，以提高委員會的專業水平和公正性。有關教育訓練的部分，除了聘請專業講師外，公司可以考慮使用線上教育資源或參加其他機構舉辦的專業培訓，以拓寬員工的學習管

道。亦可以定期進行性騷擾防治工作的檢討和評估，並根據評估結果制定改進措施，以確保性騷擾防治工作持續改進和升級。

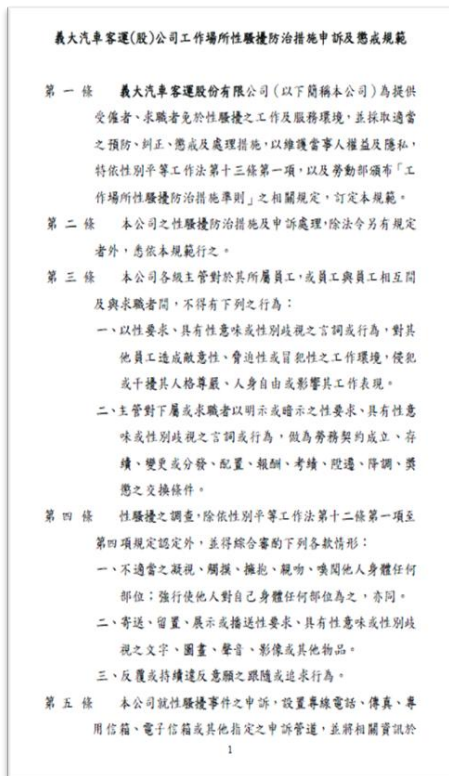


圖 31.義大客運性騷擾防治規範



圖 32.義大客運公佈欄



圖 33.義大客運舉辦性騷擾暨性別平等教育講座

簽到簿			
講習時間: 113年6月20日(四) 13:30-15:15 時			
講習地點: 調度站			
課程名稱: 1. 客運與準點率檢討 2. 行車安全案例宣教與重要政策宣導 3. 消防操作講習 4. 身、視障與失智友善服務 5. 性別平等與性騷擾防治教育 6. 優良駕駛表揚、駕駛長座談會及上次會議提問說明			
主持長官: 廖總經理 榮章先生			
授課教官: 薛竣升課長、林永聰、勞工局就業安全科鍾佳宏科員			
客運課	作	遊覽課	
王治平	廖志昌	謝永祥	孫仁
黃建弘	陳香來	李浩村	陳文慶
黃子豪	朱川鳴	張宗財	
林文忠	黃瑞奇		
陳志峰	葉雅高		
黃錦珊	曾魯鈞	薛宗銘	
賴明輝	薛永		
陳文昭	潘金村		
郭朝祥	黃維印		
林文忠	黃秋名		
黃仁聰			
林永聰			

六、統聯客運

統聯客運積極推動性騷擾防治工作，透過不定期舉辦教育訓練(如圖 34 所示)，強化駕駛人員對性騷擾防治概念的理解，並指導其於行車期間遇到相關情境時能妥善應對。同時，公司於公告欄張貼防治性騷擾的相關規範及宣導資料，提升員工對性別議題的警覺性(如圖 35 所示)。此外，設置性騷擾求救窗口，提供員工與乘客在遭遇性騷擾事件時即時求助的管道，展現公司對職場安全與乘客權益的重視。

為進一步提升防治成效，建議統聯客運可將現行不定期辦理的教育訓練，改為定期舉辦且設有明確主題的課程，以強化員工對性騷擾防治知識的持續更新與應用。宣導部分，可於現有規章與海報中加入更多實例與操作情境，讓員工更具體認識性騷擾行為及其潛在影響。

就求救管道而言，建議公司定期檢視求救窗口的運作狀況，確保申訴流程暢通並即時更新資訊，同時可於乘客服務區增設求助按鈕，提升乘客面對緊急事件時的即時支援能力。另建議統聯客運積極尋求與其他客運公司或專業機構的合作機會，分享性騷擾防治之經驗與作法，藉由交流學習，進一步提升整體行業對性騷擾議題之防治水準與應對效能。。

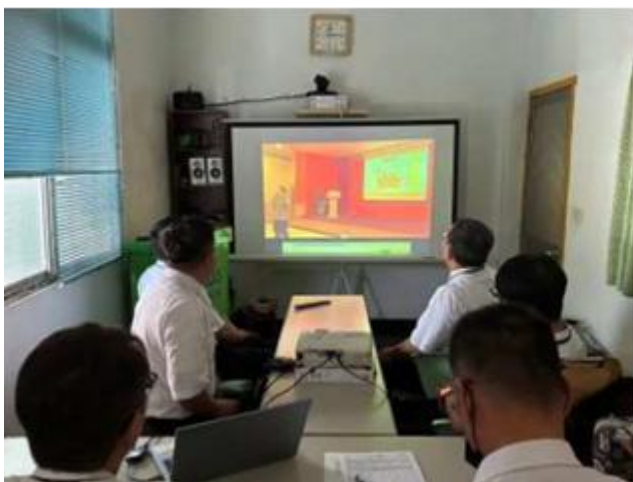


圖 34.統聯客運舉辦性騷擾暨性別平等教育講座



圖 35.統聯客運公佈欄



圖 36.統聯客運性騷擾防治教育(單獨)訓練課程

七、漢程客運

漢程客運已積極部署性騷擾防治機制，定期實施相關教育訓練，課程內容涵蓋運輸過程中乘客遭遇性騷擾事件之應對流程、職場性騷擾事件之處置規範以及性騷擾防治法之具體條文(如圖 36、圖 37 所示)。評鑑期間內，本公司未發生任何偷窺、性別歧視及性騷擾事件，並已建置性騷擾防治宣導與求救體系。為持續精進性騷擾事件之處理流程，業者亦定期呈報性騷擾防治自主檢查報告。

為進一步提升性騷擾防治之有效性與實用性，本計畫建議漢程客運可考量以下策略：首先，應對現行教育訓練進行系統性評估，確保訓練內容能有效對應從業人員之實際需求。可鼓勵曾參與相關培訓之員工分享其經驗與學習成果，藉此評估訓練之實質效益。其次，針對已建置之求救系統，應加強宣導與推廣，提升乘客與員工對其使用方式之認知度。例如，可於運輸工具上播放操作說明短片或張貼使用指南，以利使用者了解。再者，應鼓勵員工積極參與性騷擾防治工作，例如透過意見與建議之提供，協助公司持續完善相關政策與措施。建議設立匿名意見回饋機制，營造無壓力之溝通環境，鼓勵員工提出建設性意見。此外，為與時俱進，宜與相關專業組織或協會建立緊密合作關係，共同進行性騷擾防治領域之研究與交流，以便即時掌握最新法律規範與最佳實務，並將相關知識應用於本公司之性騷擾防治工作。

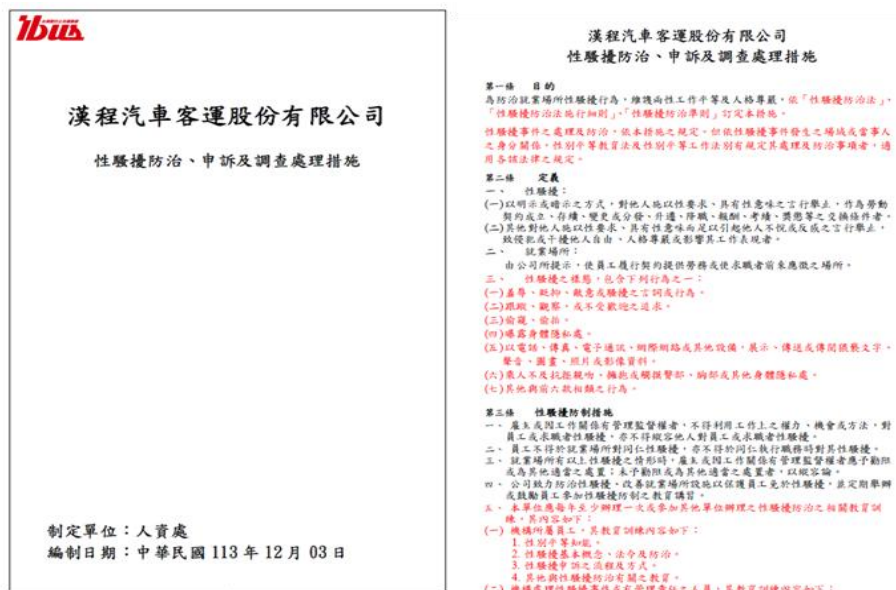


圖 36.漢程客運性騷擾防治、申訴及調查處理措施



圖 37.漢程客運舉辦性騷擾與性別平等教育講座

3.4 性別友善職場

在「E7-1 性別友善職場」評分項目中，根據 113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫之訪視查核結果顯示，本次調查由高雄市政府交通局會同專案查核小組進行，目的在於瞭解各客運業者於推動性別友善職場之具體作為與執行狀況。於訪視當日，各客運業者皆提出相關制度與措施之說明與佐證資料。

整體而言，各客運公司對於性別友善職場之推動展現積極態度，不僅建置性別友善空間與設施，亦提供多元福利制度，包含彈性工時、育嬰與照顧假、哺乳室設置等，滿足不同性別與性別特質員工之需求，致力於打造兼顧職場公平與家庭支持的工作環境。此外，多數客運業者已明訂避免基於性別、性傾向、性別認同或性別特質之差別待遇，並確保聘任、晉升、工作分配與薪酬制度皆符合性別平等原則。

在教育訓練面向上，各客運業者於評鑑期間辦理多場性別友善職場專題訓練課程，針對第一線駕駛人員與管理階層進行性別意識提升之教育。課程內容涵蓋性別平等基本概念、職場互動中應注意之言行分際、多元性別理解與實務應對，以及職場霸凌與歧視之預防措施。此舉有助於強化員工對性別議題的理解，並形塑尊重、包容之企業文化。

整體而言，各客運業者在性別友善職場之推動上已具備初步制度化基礎，建議未來可持續深化制度執行力，例如定期進行內部性別平等環境評估、設置性別工作平等專責窗口，並納入員工意見以調整福利與措施，進一步鞏固性別友善職場之永續發展。

以下針對高雄市公車各客運業者推動性別友善職場一項之調查結果進行說明。

一、港都客運

港都客運嚴格依循《勞動基準法》及《性別工作平等法》規範，於薪資、假勤等人事制度上全面落實性別平等原則，致力於營造一個尊重差異、包容多元的友善職場氛圍(如圖 38 所示)。為支持女性員工在職場中穩定發展與自我實現，本公司除設置托兒措施以減輕育兒負擔，亦積極培養女性駕駛人才及女性晉升至管理階層，顯著提升女性在運輸業中的參與度與領導力。

在休憩空間規劃上，各站區均設置男、女獨立休息室，並進一步打造性別友善休息區，確保不同性別與性別特質之同仁皆能安心休憩，充分展現對多元文化及性別差異之

尊重(如圖 39 所示)。針對女性駕駛同仁之特殊生理需求，亦依據《公共場所母乳哺育條例》設置哺(集)乳室，提供兼顧隱私、安全且符合生理需求的空間，有效支持員工身心健康(如圖 40 所示)。

在教育訓練方面，本公司定期辦理性別平等教育(單獨)訓練課程，內容涵蓋性別意識提升、多元性別理解、職場歧視與騷擾防治等主題，透過持續性教育，深化全體員工對性別平權的認知與實踐，進一步鞏固性別友善職場的文化基礎。

本公司將持續依循法規推動相關措施，並透過制度建置、教育訓練與職場環境改善三大面向，全面落實性別平等理念，朝向打造多元、平權且具凝聚力之職場環境邁進。

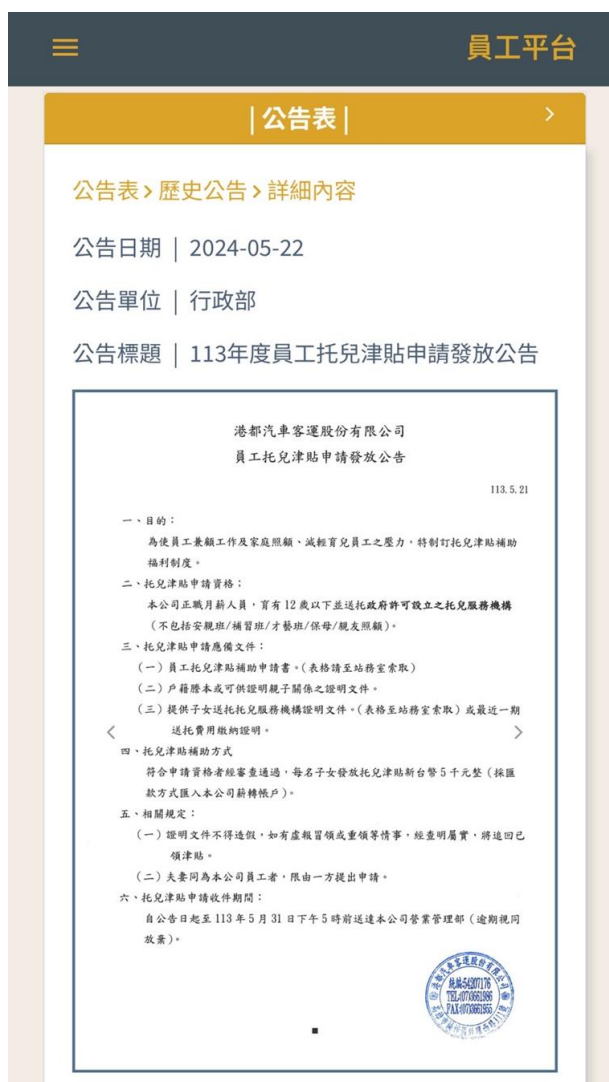


圖 38.港都客運「113 年度員工托兒津貼申請發放公告」



圖 39.港都客運性別友善休息室



圖 40.港都客運哺(集)乳室

二、南台灣客運

南台灣客運依循勞動相關法規，確秉持促進工作平等的原則，建構完善建置員工薪資與假勤制度，確保不同性別員工均享有合理且公平的工作條件。為滿足員工多元化的需求，除依法提供生理假、產假、育嬰假、陪產假及家庭照顧假等完整假別制度外，亦設置哺乳室與特約托嬰中心(如圖 41、圖 42 所示)，協助員工兼顧家庭與職場發展，進一步提升工作生活平衡的支持系統。

在職場環境方面，本公司持續推動性別友善措施，設置女性專屬休息室與性別友善廁所，並透過一對一性別平等教育訓練，強化全體同仁對性別尊重、多元文化及反性別歧視的意識。這些措施不僅促進員工間的互信與包容，也展現公司對打造安全、平等、具支持性職場文化的承諾。

為持續深化性別平等推動成效，建議公司進一步規劃整年度之教育訓練計畫，將性別平等與性騷擾防治納為核心課程，並成立性別平等專責小組，定期檢視相關政策與制度，回應員工需求與社會趨勢變化。同時，應持續鼓勵女性參與領導職能培訓，拓展晉升管道，並推動性別友善活動，以強化內部凝聚力及性別敏感度。透過制度化、教育化與文化深化的多元策略，將有助於本公司鞏固性別平等職場的基礎，提升組織永續發展的韌性與競爭力。



圖 41.南台灣客運女性休息室(含集(哺)乳室)

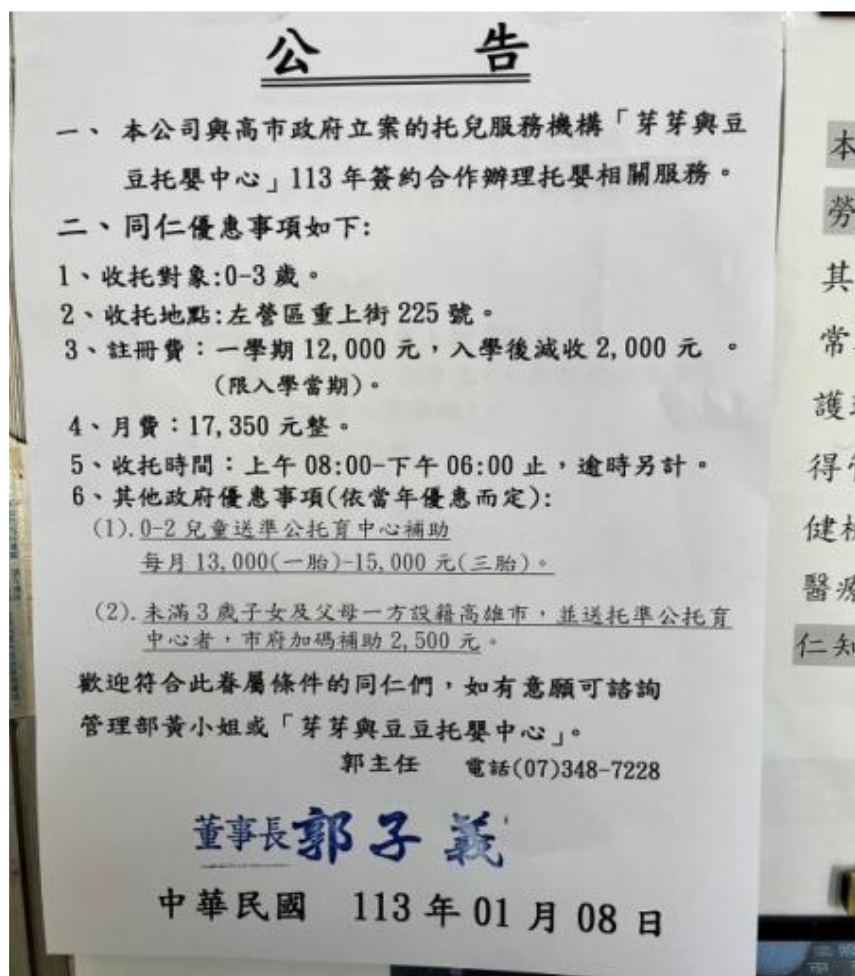


圖 42.南台灣客運簽屬特約托嬰中心

三、東南客運

東南客運致力於實現兩性平權，並透過周延之福利制度，積極回應不同性別員工之多元需求。為確保員工於公平且具包容性之環境中貢獻所長，已建立完善之福利與津貼體系，包含具競爭力之獎金福利，如加班費、全勤獎金、年節獎金、績效獎金等；體現性別關懷之休假福利，如男性員工陪產假、女性員工生理假等(如圖 43 所示)；完善之保險福利，如勞工保險、全民健康保險、員工健康檢查等；以及支持性之居住與交通福利，提供員工宿舍、上下班免費搭乘本公司公車等；另亦提供員工在職教育訓練補助，促進個人專業發展。此外，為進一步肯定員工之辛勤付出，另設有三節禮金、禮券及全勤津貼等輔助性措施。

為深化性別友善職場之推動，建議東南客運可於以下面向持續精進：應定期舉辦具啟發性之性別平等培訓課程與專題講座，提升員工對性別平等核心價值之理解，並強化其對潛在性別歧視行為之敏感度與辨識能力，從觀念層面促進組織文化之轉型。應持續關注員工之多元需求與回饋意見，定期檢視並精進現有福利政策，確保各項福利措施能真正切合不同性別員工之實際需求，提升福利制度之滿意度與實質效益。應透過系統化之培訓計畫與透明化之晉升機制，為女性員工提供更廣闊之職涯發展空間與領導力提升機會，致力於提高女性在管理階層之比例，展現組織對女性人才之重視與培育。應鼓勵員工於組織內部積極分享性別友善之最佳實踐案例與成功經驗，藉由知識共享與同儕學習，在組織內部形成互助成長之性別平等文化，促進共識凝聚與行為轉變。

綜上所述，東南客運已透過多元福利制度展現對員工之關懷，若能進一步強化性別平等意識培養、優化福利政策、促進女性人才發展及鼓勵內部經驗交流，必能更有效地打造一個真正具備高度性別友善與平等價值之卓越職場。

東南汽車客運股份有限公司
請 假 單

中華民國 110 年 12 月 5 日 星期 日

單 位	假 別	請假期間	自民國 110 年 12 月 5 日 午 時 分起 至民國 110 年 12 月 8 日 午 時 分起
高 雄	陪產	請假日時數	共計 1 天 時 分
卡片號碼	事 由	核准簽章	   
94805			
姓 名			
		備 註	職務代理人

※ 注意：①請假須經核准後始生效 ②假滿請準時上班

圖 43.東南客運請假單-陪產假證明

四、高雄客運

高雄客運積極推動性別友善職場，採取多項具體措施以促進性別平權與多元包容。公司全力落實薪資平等原則，確保男女員工在同等條件下享有相同的薪資待遇，此舉不僅符合性別平等政策精神，也有效提升員工的工作滿意度與組織忠誠度。針對不同性別員工之實際需求，公司提供完善且貼心的福利措施，例如提升女性員工比例，並於女性廁所備有衛生棉、護墊等生理用品，展現對女性員工生理需求的關懷與支持(如圖 44、圖 45 所示)。

響應市政性別友善政策，高雄客運於各場站設置性別友善廁所與休息室，為多元性別的員工提供尊重與包容的使用空間，進一步優化整體職場友善度，打造更舒適、安全的工作環境。於本次評鑑期間，高雄客運亦積極推動性別平等教育訓練，累計達 377 人次參訓，總訓練時數達 11.5 小時，有效深化員工對性別議題之理解與應對能力，強化性別敏感度與實務操作的連結。

為持續提升性別平等推動成效，建議高雄客運未來可進一步增加女性於管理層之比例，打破傳統性別隔閡，鼓勵女性員工於職涯中發揮更大影響力。同時，可積極推動員工參與性別平等相關活動與交流平台，促進性別議題在組織內部的討論與共識累積，強化開放與尊重的企業文化。另建議成立性別平等委員會，負責監督及評估公司性別友善政策之執行成效，並提出持續精進之建議。亦可設置員工性別友善建議機制，廣納員工意見，並將其納入改進計畫中，以提升員工參與感與歸屬感，進一步鞏固性別平等的職場環境，展現組織永續發展的承諾。



圖 44.高雄客運集(哺)乳室



圖 45.高雄客運女生廁所提供衛生棉與護墊

五、義大客運

義大客運在推動性別友善職場方面展現高度投入與持續努力。公司依據出勤管理辦法、薪資管理辦法及集團規範，落實人事作業，確保員工於薪資、福利與職場待遇上皆獲得公平對待。於本次評鑑期間，員工平均薪資較前期提升約 5%，展現公司對員工關懷與長期承諾的具體成果。為因應不同性別與家庭需求，公司提供完善的有薪假別制度，包括生理假、產假、陪產假等，同時依據員工需求調整各項獎金、禮券、補助方案、休閒優惠及健康管理措施，致力於建構支持性與友善的工作環境(如圖 46、圖 47 所示)。

在性別平等教育方面，義大客運亦積極推動相關培訓，進行兩性平等意識課程，提升員工對性別平權議題的認識與敏感度，深化性別友善文化於組織內的實踐。公司於 113 年第二季特邀勞工局就業安全科鍾佳宏講師，努力推展性騷擾防治及性別友善職場。

為持續強化性別友善職場推動成效，建議義大客運可定期施行員工性別平等意識調查，藉由系統性收集員工對現行政策與環境之意見與需求，據以滾動式修正相關措施。同時，應強化領導層及管理人員之性別平等培訓，提升其於日常管理中推動與實踐性別友善理念之能力。為進一步深化多元參與，亦建議增加多元性別代表於公司決策層面之參與度，確保政策制定過程能更全面考量不同性別群體的需求與利益。此外，可鼓勵員工主動分享性別友善推動之成功經驗，作為內部交流與學習典範，促進正向文化的擴散，進一步鞏固公司於性別友善推動上的永續發展基礎。



圖 46.義大客運集(哺)乳室

請假別	說明
<u>生理假</u>	<u>半薪</u> 。
<u>產假</u>	<u>給薪</u> 。
<u>產檢假</u>	<u>給薪</u> 。
<u>陪產假</u>	<u>給薪</u> 。
育嬰留職	無薪。
哺乳時間	女性從業人員育有子女未滿2歲前，且須親自哺(集)乳者，除依規定休息外，每日另給哺(集)乳時間60分鐘。每日正常工作時間以外之延長工作時間達1小時以上者，應給予哺(集)乳時間30分鐘。哺(集)乳時間，視為工作時間。
家庭照顧假	併入事假計算(請假期間不給薪、全勤獎金照給)。
工作時間減少及調整	從業人員因需要為撫育未滿三歲子女，得專案申請減少工時，每天減少工作時間1小時。

圖 47.義大客運請假給薪差異表

六、統聯客運

統聯客運持續秉持性別平等之原則，致力於確保女性與男性駕駛員在薪資計算方面享有同等權益，並依循相關法規提供女性同仁生理假，以保障其基本勞動權益與健康需求。為回應員工多元照顧之需求，公司亦與高雄市立大同醫院締結合作夥伴關係，提供懷孕員工專業之醫療照護與關懷服務，彰顯對員工身心健康之高度重視與支持。在場域設計方面，公司積極營造具備友善性之設施(如圖 48 所示)，旨在使不同性別之員工皆能在安全、尊重且舒適之環境中安心工作與休憩，具體實踐性別友善職場之核心理念。

為進一步深化性別平權之實踐，本計畫建議統聯客運可於以下面向持續精進：首先，應強化員工性別意識之培養，透過定期舉辦性別平等教育訓練與多元形式之座談活動，協助員工更清晰地辨識性別歧視的樣態及其潛在影響，並促進日常互動中之相互尊重與理解。其次，建議建立常態化之性別友善評估機制，定期檢視公司現行政策、制度與各項措施之適切性，並依據員工之實際需求進行滾動式調整，以確保不同性別員工皆能獲得公平之待遇與職場支持。



圖 48.統聯客運女性員工休息室(含集(哺)乳室)

七、漢程客運

漢程客運致力於營造性別友善且支持員工工作與家庭平衡的職場環境，推動多項具體措施以回應不同階段員工的需求。公司允許員工申請減少工時、轉任半職或調整上下班時段，協助員工靈活安排工作與家庭責任。同時，漢程客運關注員工於懷孕、分娩及育兒期間的需求，於場站設置隱密且安全的集(哺)乳室(如圖 49 所示)，並確保育嬰留職停薪後之員工能順利復職並恢復原有薪資待遇，展現對工作平權理念的落實(如圖 50 所示)。公司亦堅持男女同工同酬，並於升遷與進修機會上給予所有性別員工平等對待。

在職場設施方面，漢程客運積極打造性別友善場域，設有性別友善廁所、女性員工專屬休息室及集(哺)乳室，並針對女性駕駛長適度調整排班，優先安排日間班次，以兼顧工作與生理需求。為提升全體員工對性別平等及防治性騷擾議題的認知，公司定期辦理性別平等教育訓練，並曾邀請主婦聯盟基金會之專家授課，深化員工對性別意識及友善互動的理解。

為持續優化性別友善職場推動成效，建議漢程客運可進一步成立員工互助小組，促進員工間在工作與家庭平衡方面之經驗交流與支持。同時，定期檢視並評估現行內部政策及制度，確保能兼顧不同性別與多元家庭型態之需求，並依據實際情況適時調整優化。此外，建議公司擴大性別平等教育訓練之參與範圍，與更多專業機構合作，豐富課程內容與訓練形式，提升整體培訓成效。另可積極參與及支持社會性別平等相關活動，將外部經驗引入組織內部，持續推動公司性別友善文化之深化與落實，展現企業社會責任與永續發展的承諾。



圖 49.漢程客運集(哺)乳室

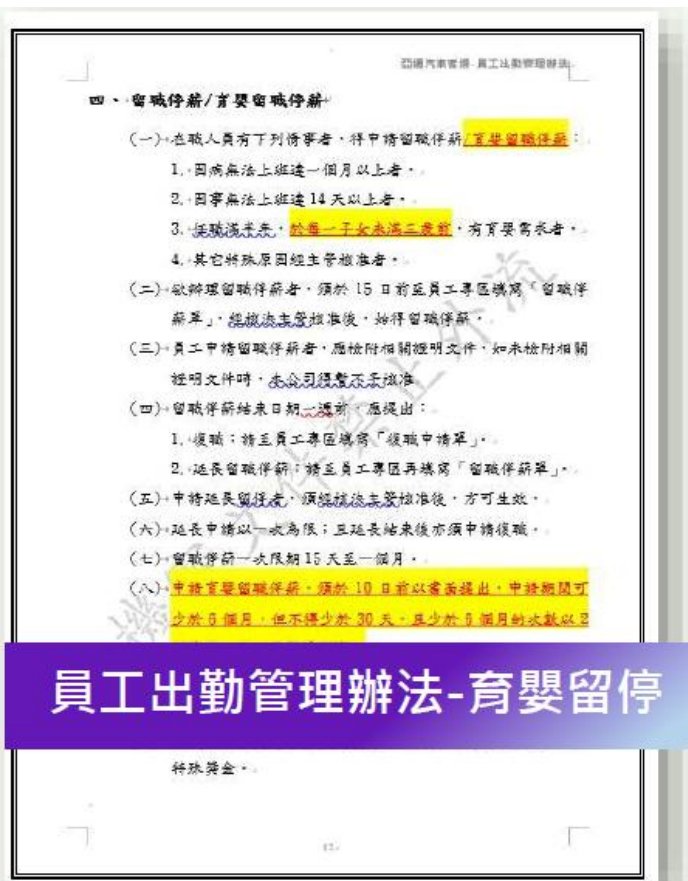


圖 50.漢程客運員工出勤管理辦法-育嬰留停

第四章 無障礙調查結果

由於無障礙調查內容多採以身障人士實地調查作業執行，因次詳細內容已完整呈現於 113 年度評鑑報告第三章，各項調查內容包含「D1-1 場站無障礙設施設置情形」、「D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士」、「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務」，因此於本章節僅做綜合性的整體內容之簡要彙整，詳細調查結果詳見 113 年度評鑑報告。

一、場站無障礙設施

七家業者(港都、南台灣、東南、高雄、義大、統聯、漢程)在「場站無障礙設施」評鑑面向表現一致，皆設有無障礙斜坡道、無障礙廁所及扶手，且評鑑期間未見設施毀損。整體設施規劃與維護情形良好，環境大多屬平面空間，無阻礙輪椅通行問題，顯示設施普及度與維護狀況已具基本水準。

二、無障礙服務

在無障礙服務方面，主要評估駕駛員對輪椅與視障乘客之服務表現。綜合平均評分顯示各家業者落差明顯，整體可區分為三個層級：

- (一) 表現優良者：義大客運及漢程客運：無明顯缺失，服務穩定，調查結果顯示駕駛多能妥善協助乘客。
- (二) 中等表現者：高雄客運：少數路線在協助輪椅乘客上下車、進入輪椅區與刷卡提醒等方面尚有待加強。東南客運與南台灣客運：個別路線出現駕駛未減速靠站、未主動提供協助或設備使用不熟等情形。
- (三) 表現有待加強者：港都客運與統聯客運：多條路線出現駕駛未提供主動協助、設備未能完善操作、未引導乘客入座或說明下車鈴位置等服務瑕疵，需加強教育訓練與服務意識。在視障服務方面，除個別業者（如東南、高雄）出現一至兩條路線駕駛未主動提醒視障乘客車門間縫隙、未協助入座或說明下車資訊外，其餘多數業者皆無缺失紀錄。

三、拒載身障人士

針對拒載或歧視身障者之狀況，調查結果如下：

(一) 未發現拒載現象者：義大、統聯、漢程、高雄客運：評鑑期間未接獲明確拒載或歧視事件，顯示日常服務較為穩定，對無障礙服務已有一定落實。

(二) 曾發生設備操作不當導致拒載：港都、南台灣、東南客運：皆有 2 至 7 條路線因斜坡板設備故障或駕駛不熟悉操作導致拒載，儘管非出自歧視動機，但仍顯示設備使用訓練與維修管理不足，應強化駕駛技能與應變教育。

整體而言，拒載事件多與設備使用不當之間具有相關性，顯示「硬體完善」不代表「服務無礙」，應從人員培訓與實務演練著手，提升操作熟練度與同理服務意識。

第五章 結論與建議

5.1 結論

本計畫透過全面性的調查與深入分析，旨在評估高雄市公車客運業者在推動性別友善服務方面的現況與具體成效。調查結果展現了各客運業者在提升性別平等意識、建構性別友善環境上的積極作為與努力，相較於過去，高雄市公車產業在性別平權的推動上已邁出顯著步伐。以下將詳細闡述本次調查之主要結論：

一、性別友善設施顯著提升，打造更具包容性之場域空間

本次調查發現，多數公車客運業者已逐步重視並積極設置性別友善休息室，為員工打造更具包容性與舒適性的休憩環境。相較於以往僅提供傳統的性別區分休息空間，客運業者們開始致力於提供多元化的選擇，以滿足不同性別認同與需求的員工。

如港都客運不僅設有獨立之男、女駕駛員休息室，更創新設置性別友善休息專區，充分展現其對性別多元與包容的重視，以及提升所有駕駛員歸屬感與工作福祉的努力；南台灣客運則設置性別友善休息室、女性休息室及哺乳室等多樣化的性別友善空間，積極強化場站的性別友善機能，為員工提供更完善的支持系統。

高雄客運更於其性別友善休息室中，進一步規劃設置女性專用休息床位，此一貼心設計不僅考量到女性員工的特殊需求，更彰顯企業對於營造性別友善職場環境的細膩用心與積極作為。

此外，部分客運業者如義大客運，即使場站規模較小、資源相對有限，仍積極設置並妥善維護性別友善司機休息室及哺乳室，展現其對性別平等理念的重視與實踐。

惟調查亦發現，部分客運業者在性別友善休息室的設置與完善程度上仍有進步空間。例如：東南客運雖已設置性別友善休息室，但整體硬體規劃仍有進一步強化的空間；統聯客運則尚未設置符合性別友善標準之休息空間，未來仍需加強相關設施的建置。

在性別友善廁所的設置方面，本次調查結果顯示，多數客運業者已逐漸意識到其重要性，並開始著手規劃設置。相較於過去普遍設置傳統性別區分廁所，此舉代表著客運業者在提供更友善、更具包容性的如廁環境上，已邁出積極的一步。

整體來說，高雄市公車客運業者在性別友善設施的設置上，呈現出積極發展與逐步完善的趨勢。各客運業者均展現出提升場站空間之性別友善程度的意願，並透過實際行

動回應不同性別員工與乘客的需求，為打造更友善的公共運輸環境奠定基礎。

二、性騷擾防治與教育訓練日趨完善，提升職場安全保障

本次調查結果顯示，高雄市公車客運業者在性騷擾防治與教育訓練的推動上，相較於以往，展現出更為積極與全面的作為。各客運業者均已普遍意識到性騷擾防治的重要性，並將其視為維護職場安全與保障員工權益的重要一環。

多數客運業者已建立完善的性騷擾防治制度與申訴管道，以確保員工在遭遇性騷擾事件時，能夠獲得及時有效的協助與支持。這些制度的建立，不僅為受害者提供了明確的求助途徑，更彰顯了客運業者對於性騷擾零容忍的立場，有助於營造安全、友善的工作環境。

同時，多數客運業者也已定期實施性騷擾防治教育訓練，透過多元化的課程內容與教學方式，提升從業人員對性騷擾情境的辨識與應對能力。這些訓練課程不僅涵蓋相關法規的宣導，更著重於實務應對演練，強化從業人員在面對性騷擾事件時的處理技巧與危機意識。

此外，部分客運業者更積極推動性騷擾防治宣導，透過影音教材播放、海報張貼等多種管道，以提升同仁對性騷擾議題的認知與警覺性，營造共同防範性騷擾發生的職場氛圍；另調查也發現，部分客運業者在教育訓練之內容與方式上仍有精進空間。部分客運業者的訓練課程較偏重於法規宣導，較缺乏實務應對演練，導致從業人員在面對實際案例時，可能難以有效應對。未來仍需加強訓練課程的設計與規劃，提升訓練的實效性。

總體而言，高雄市公車客運業者在性騷擾防治與教育訓練的推動上，已取得顯著進展。另外，各客運業者均致力於建立完善的防治制度、提供多元化的教育訓練，並加強宣導力道，為員工打造更安全、更有保障的職場環境。

三、性別友善職場文化逐步深化，促進多元共融與平等

本次調查結果顯示，高雄市公車客運業者在建構性別友善職場文化方面，相較於以往，展現出更為積極與全面的作為。越來越多客運業者開始意識到，性別友善職場不僅是企業社會責任的體現，更是提升組織競爭力與吸引優秀人才的重要關鍵。

具體而言，部分客運業者已開始檢視及修訂相關人事與福利制度，確保聘任、升遷、假勤與福利措施不因性別、性傾向或性別特質而有所差異，落實實質的性別平等。這些

制度的修訂，有助於打造公平公正的職場環境，讓所有員工都能在不受歧視的情況下，充分發揮自己的才能。

同時，部分客運業者也已積極辦理性別平等教育訓練課程，課程內容涵蓋性別意識提升、多元性別理解、職場歧視預防等多個面向，旨在提升員工的性別平等意識，並促進職場中的相互尊重與包容。

此外，部分客運業者也開始關注職場環境的改善，例如，提供符合不同性別需求的福利措施、彈性工作調整方案等，以滿足員工的多元需求，並協助員工在工作與家庭之間取得平衡。

惟調查亦發現，在職場環境改善方面，部分客運業者仍有努力空間。例如，部分客運業者在提供彈性工作調整方案、育嬰支持措施等方面，仍未臻完善，未來仍需加強相關措施的推動。

總體而言，高雄市公車客運業者在性別友善職場文化的建構上，已邁出積極的步伐。越來越多客運業者開始重視制度面的改革、教育訓練的推廣，以及職場環境的改善，致力於打造一個讓所有員工都能感到被尊重、被支持的友善職場。

四、客運業者間展現多元化進展，共同推動產業性別平權

本次調查結果顯示，高雄市公車客運業者在推動性別友善服務的程度與成效上，呈現出多元化的進展。各客運業者均根據自身的資源、規模與發展階段，採取了不同的策略與措施，共同為提升產業的性別平權水平而努力。

部分大型客運業者或資源較豐富之客運業者，在性別友善設施的設置、性騷擾防治制度的建立、性別平等教育訓練的實施，以及性別友善職場文化的建構上，相對較為積極與完善。這些客運業者往往能夠投入更多資源，推動更全面、更深入的性別友善措施，為產業樹立良好的標竿。

部分中小型客運業者或資源相對有限之客運業者，則在推動性別友善服務方面，採取了較為務實與彈性的策略。這些客運業者可能無法在短時間內投入大量資源進行硬體設施的改善，但仍積極透過教育訓練、制度建立等方式，提升員工的性別平等意識，並逐步改善職場環境。

值得肯定的是，無論客運業者規模大小、資源多寡，本次調查均發現，各客運業者

均展現出較以往更為積極的態度，致力於提升性別友善服務的品質與內涵。這顯示出高雄市公車產業在性別平權的推動上，已形成一股共識與趨勢，各客運業者均願意共同努力，為打造更友善的公共運輸環境而奮鬥。

五、積極應對挑戰，攜手共創性別友善未來

本次調查結果顯示，高雄市公車客運業者在推動性別友善服務的過程中，仍面臨著一些挑戰，需要客運業者與政府共同努力，積極應對。

部分客運業者對於性別友善之概念與重要性，仍存在認知不足的情況。這可能導致客運業者在推動相關措施時，缺乏明確的方向與目標，或未能充分投入所需的資源；部分客運業者在推動性別友善服務方面，面臨資源不足的困境。這可能是因為客運業者規模較小、經營狀況不佳，或對於性別友善議題的優先順序較低所致。

社會上對於性別議題，仍存在部分歧視與偏見，對性別友善服務之推動形成阻力。這可能導致客運業者在推動相關措施時，遭遇員工或乘客的反彈，或難以獲得社會大眾的充分支持。為有效克服上述挑戰，高雄市公車客運業者與政府相關部門，均展現出積極應對的態度與決心。

客運業者方面，越來越多客運業者開始重視性別友善議題，並積極投入資源，推動相關措施的落實。同時，客運業者之間也開始加強交流與合作，分享最佳實踐經驗，共同提升產業的性別友善水平。

政府方面，積極制定相關政策與法規，為客運業者提供明確的指引與支持。同時，政府也加強對客運業者的監督與評估，確保客運業者能夠確實履行性別友善的責任。

透過客運業者與政府的共同努力，我們有理由相信，高雄市公車產業將能夠克服現有的挑戰，攜手共創一個更加性別友善的未來。

綜合上述，本次調查結果顯示，高雄市公車客運業者在性別友善服務的推動上，相較於以往，取得了顯著的進展。各客運業者均展現出積極的態度與作為，致力於提升性別友善設施的完善程度、強化性騷擾防治與教育訓練的實施、深化性別友善職場文化的建構，並共同推動產業的性別平權發展。雖然仍面臨一些挑戰，但透過客運業者與政府的共同努力，我們有信心能夠打造一個更加安全、友善、平等的公共運輸環境。

六、無障礙服務仍應積極強化服務的完善度

本次無障礙評鑑結果顯示，七家客運業者在場站與車輛硬體設施方面表現一致，皆已具備基本無障礙設施標準，無設施損毀情形，顯示各業者對無障礙環境建置已達穩定水準。然而，在駕駛服務面與拒載行為兩大指標中，業者間表現差異明顯，仍有進一步提升空間。

在無障礙服務層面，儘管義大與漢程表現優異，整體服務意識良好，惟部分業者如港都與統聯，在輪椅乘客協助、設備操作熟練度與視障乘客引導方面仍顯不足。部分路線甚至發生駕駛未主動協助上下車、未說明下車鈴或座位資訊等情形，反映出駕駛員服務訓練之落實程度不一。

在拒載事件調查中，雖未有明顯蓄意歧視情事，然港都、南台灣與東南仍有多條路線因設備故障或操作不熟導致拒載，顯示即使硬體建置齊全，若駕駛人員未能熟悉設備或臨場應對不當，仍將影響無障礙乘車權益。

5.2 建議

為進一步深化高雄市公車系統性別友善程度，並持續推動交通產業永續發展，本計畫綜合調查結果提出以下建議：

一、持續強化性別友善設施

各客運業者應全面檢視並升級現有場站與車輛設施，積極增設性別友善廁所、哺乳室及無障礙設施，並優化候車空間，提升不同性別與行動能力乘客之使用便利性。

政府部門應制定明確設置標準，提供技術及資源協助，同時透過多元宣導提升社會大眾對性別友善設施之認知與支持。

二、深化性騷擾防治與教育訓練

教育訓練應涵蓋性騷擾防治法規、辨識與應對技巧，並結合情境演練提升實務能力，對象涵蓋所有從業人員。課程內容需定期更新並評估成效，確保貼合最新趨勢。

另應建置多元申訴管道，確保申訴程序公正保密，並提供受害者必要之心理與法律協助，營造零容忍之職場氛圍。

三、深化性別友善職場文化

公司應制定平等機會政策，消除基於性別、性傾向、年齡、種族等的差別待遇，積極促進多元共融。並提供彈性工時、育嬰支持、健康照護及多元福利，以回應員工不同需求。應建立暢通之溝通與回饋機制，鼓勵員工參與政策制定，並據以持續調整與優化，鞏固性別友善文化並促進組織永續發展。

四、強化駕駛人員之無障礙服務訓練

各業者應針對輪椅與視障乘客之接待流程、設備操作與溝通應對技巧進行定期訓練與複訓，並可引進實地模擬演練，強化駕駛服務意識與操作熟練度。針對表現落後的業者(如統聯與港都)，更應列為年度改善重點。

五、建立無障礙服務標準化 SOP

建議各業者參考高表現業者(如義大、漢程)之服務模式，制定「進站協助、上車操作、下車提醒」等流程化作業指引，確保每位駕駛皆能提供一致且具品質的服務，避免因人員差異造成服務落差。

參考文獻

- Fitzgerald, L. F., Swan, S., & Fischer, K. (1995). Why didn't she just report him? The psychological and legal implications of women's responses to sexual harassment. *Journal of Social Issues*, 51(1), 117-138.
- Fitzgerald, L. F., Drasgow, F., Hulin, C. L., Gelfand, M. J., & Magley, V. J. (1997). Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: A test of an integrated model. *Journal of Applied Psychology*, 82(4), 578-589.
- Willness, C. R., Steel, P., & Lee, K. (2007). A meta-analysis of the antecedents and consequences of workplace sexual harassment. *Personnel Psychology*, 60(1), 127-162.
- Cox, T., & Blake, S. (1991). Managing cultural diversity: Implications for organizational competitiveness. *Academy of Management Executive*, 5(3), 45-56.
- International Labour Organization (2022). Inclusion of lesbian, gay, bisexual, transgender, intersex and queer (LGBTIQ+) persons in the world of work: A learning guide. Publication: International Labour Organization.