

交通部臺灣鐵路管理局性別平等工作小組第 8 次會議紀錄

壹、開會時間：99 年 8 月 4 日下午 2 時 0 分

貳、會議地點：人事室試務會議室

參、主席：徐副局長亦南

肆、出席人員：如附簽到名冊

紀錄：許芝羚

伍、報告事項：(略)

陸、確認上次會議紀錄(如附件 1)。

柒、討論事項

案由：「鐵路運輸人身安全防制措施」專案報告(如附件 2)。

說明：依據交通部 99 年 7 月 9 日交人字第 0990042180 號函請本局於 99 年 8 月 20 日前提送「鐵路運輸人身安全防制措施」專案報告，於行政院婦女權益促進委員會人身安全組召開第 37 次會議時提出討論。

決議：專案報告修正如附件，並請人事室依限陳報交通部。

捌、臨時動議：無

玖、散會(14 時 40 分)。

交通部臺灣鐵路管理局性別平等工作小組第 7 次會議紀錄

壹、開會時間：99 年 5 月 31 日下午 2 時整

貳、會議地點：人事室事務會議室

參、主席：徐副局長亦南

肆、出席人員：如附簽到名冊

紀錄：許芝羚

伍、報告事項：

一、報告本工作小組第 6 次會議決議執行情形。

二、本局各單位執行性別友善交通政策計劃截至 98 年 12 月底執行情形。

鍾委員選勳發言紀要：

有關本局清晨通勤列車發生女學生遭性侵之首宗列車安全事件改善作法為何？

運務處列席人員答復：

(一) 本局如新購車廂加裝監視器及警鈴；晨間（夜間）列車指定第一車廂為女性專用車廂，車站設置女性乘客候車區，以保障女性乘客乘、候車安全。

(二) 要求各車站加強播音及利用車上及車站 LED 跑馬燈播放乘車警語提醒單身女性乘客注意乘、候車安全。

(三) 已通令各車班，加強清晨及夜間列車之巡查。  
主席裁示：有關女性乘務人員值勤於清晨或夜間列車之個人安全請運務處再研擬改善作法。

三、機務處簡報現行具有危險、夜間、粗重、技術性等工作（業務）由女性擔任之可行性分析(如附件 3)。

主席裁示：本案同意備查

陸、散會(14 時 30 分)。

## 「鐵路運輸人身安全防制措施」專案報告

有關交通部臺灣鐵路管理局（以下簡稱臺鐵局）本（99）年5月26日131次區間車，於屏東—枋寮間發生女學生遭性侵案，臺鐵局已採取相關措施加以防制，茲依行政院婦女權益促進委員會人身安全組第36次會議討論案第1案決議，研訂「鐵路運輸人身安全防制措施」，分下列五點敘述：

### 一、性別統計

（一）臺鐵局98年底員工人數1萬3,473人，其中男性1萬1,998人，占89%，女性1,475人，占11%，顯見在臺鐵局以交通運輸為主業的導向下，屬勞力及技術密集型的產業，仍以具技術、維修等專業技能及體力負荷較大之男性為主。

（二）臺鐵局98年底員工平均年齡47.9歲，其中男性為48.2歲，女性為44.1歲。

（三）臺鐵局98年底具副長級以上之領導階層共129人，其中男性116人，占90%，女性13人占10%。

（四）根據98年9月辦理「民眾對臺鐵需求狀況及意向調查」，現有客群男性占46.4%，女性占53.6%。

### 二、軟體改善措施

- (一) 對早、晚間乘車旅客數量稀少時段，由各車站視旅客數量（區間車）適時播音宣導旅客注意候車安全。
- (二) 各車站視站場環境，於月台適當處所劃設「夜間婦女候車區」
- (三) 各車班組乘務人員於值乘早、晚間乘車旅客數量稀少時段之列車時，經常於列車上走動巡查，並廣播防制警語，主動勸導單獨乘車之旅客移至旅客較多之車廂乘坐。
- (四) 另請各警務段或護車隊指派員警同仁，加強清晨及夜間列車之巡查，共同維護站車旅客人身安全。
- (五) 臺鐵局目前全線早晚時段非對號列車皆設置「女性優先車廂」。
- (六) 鐵路警察局各分駐（派出）所視警力妥適規劃於轄內第一班及最末班區間車跨轄之護車勤務，配合巡查。
- (七) 依鐵路警察局建議於列車跑馬燈顯示或張貼鐵路警察局免付費0800-880-850 報案專線電話或海報，供旅客熟記。
- (八) 配合鐵路警察局預防犯罪宣導，加強站區、列車上警語播放，張貼有關提醒旅客注意，宣導防範。

### 三、硬體改善措施

- (一) 99年6月1日，完成屏枋線非對號列車第1節車廂之廁所緊急警報器增設作業，及張貼『女性優先車廂』標語作業。
- (二) 99年6月20日，完成全數非對號列車第1節車廂張貼『女性優

先車廂』標語。

- (三) 99年6月30日，完成全數南迴線非對號列車廁所緊急警報器增設作業。
- (四) 通勤電聯車(400輛)等非對號列車車廂廁所增設緊急警報器，99年7月22日止已完成全部輛數343輛中之208輛車，完成百分比為60.64%，其他未完成車輛部分正陸續裝設當中，依99年8月4日最新調查結果，除普通車3輛、復興號12輛、EMU500型4組，因進廠維修尚未裝設外，其餘車輛皆已完成裝設，臺鐵局機務處已請車輛所屬單位，務必於車輛出廠後立即完成裝設，預定99年10月15日全部完成。
- (五) 對號車已規劃陸續增設緊急警報器。
- (六) 未來新車採購車廂所有廁所將配置緊急對講機功能，以因應旅客需求提昇旅運品質。
- (七) 有關鐵路警察局建議於各級列車裝設監錄系統，藉以恫嚇不法之徒蠢動及事後蒐證之便利，臺鐵局業於配合高鐵接駁之沙崙線車輛改造試辦當中。
- (八) 為使列車上廁所警鈴設施發揮更大作用，目前除殘障廁所警鈴設施與列車長室連線外，現正規劃於車廂中裝置LED燈與廁所警鈴連線，以燈光閃爍提醒列車長發生緊急事件。

#### 四、宣導與教育訓練

函請各地學校及校外生活指導委員會，協助宣導臺鐵局相關措施，共同維護學生乘車安全。

#### 五、其他相關處理流程

增訂「列車長執行走動式管理之儀態及口訣」SOP(如後附)，另函請4個女性團體(勵馨基金會, 婦女新知基金會, 現代婦女基金會, 台灣防暴聯盟等)就上述事項提供意見在案。

綜上，臺鐵局將儘速改善現有設施以增進旅客人身安全，並配合鐵路警察局進行列車、站場巡邏，並加強隨車人員之訓練以防範緊急事件之發生及提昇危機應變處理能力。

## 車勤服務標準化規範----列車長執行走動式管理之儀態及口訣

狀 況	口語標準化	儀態（動作）標準化	備 註
巡檢車廂	面帶笑容，多說『謝謝』或『對不起』。	面帶笑容(微笑)，說『謝謝』時輕輕點頭，注意儀態、服裝。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.始發站巡檢一次。</li> <li>2.巡檢次數以每小時1次為原則。</li> <li>3.巡檢重點：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)燈光、空調、播音等設備狀況。</li> <li>(2)旅客嚮導、諮詢、補票服務。</li> <li>(3)旅客人身、財務安全維護。</li> </ol> </li> </ol>
落單(女性)乘客勸導(由各運務段自訂時段，如 22 時至翌日 7 時前發現旅客稀少，尤其有落單女性乘客時。)	(小姐)您好，現在這個車廂旅客較少(只剩您 1 人)，是否請您移到第__車乘坐，以維安全。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.巡視車廂，逐車告知旅客，態度、言詞舉止應端莊有禮。</li> <li>2.視車廂情形，發出適當音量、音調、語氣溫和親切。</li> <li>3.面帶笑容（微笑），說『謝謝』時輕輕點頭，注意儀態、服裝。</li> <li>4.主動勸導單獨乘車之旅客。移至旅客較多之車廂乘坐。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.夜間時段加強巡查車廂。</li> <li>2.播音詞：各位旅客您好(晚安):爲了您的安全，請至第__車(說明其方向)搭乘，如有需要時請洽服務人員協助，謝謝您的合作！</li> <li>3.請落單女性儘量往第 1 車集中乘坐之措施，係以特殊時段女性安全爲考量，並非強制女性乘客乘坐，亦非拒絕男性乘客乘坐，請乘務員妥爲應對，切勿強制女性乘客乘坐第 1</li> </ol>

			<p>車或將男性乘客趕離第 1 車而徒生爭端。</p> <p>4.如為對號列車，必要時調撥座位因應。</p>
廁所檢查	<p>1.敲門 3 下「對不起，我是列車長，請問裡面有人嗎」，如無回應，則再說 1 次。</p> <p>2.如有人使用，應立即致歉—「對不起，我稍後再來做廁所巡查」。</p>	<p>1. 先檢視「使用中」標示，如有人使用應稍後再返回檢視。</p> <p>2. 為確認有無旅客使用，應採漸進式開門動作，避免一次將車門打開，如有人使用，應立即退出並致歉。</p> <p>3. 經再次巡查，仍一直占用中，且無人回應時，應請女性乘務員或必要時請其他旅客協助共同以鑰匙開啓檢視。</p>	<p>會同車上女性乘務員或其他女性旅客執行此開門動作。</p>

