

航站性別平等手冊



交通部民用航空局臺北國際航空

目 錄

壹、措施篇	1
貳、設施篇	3
參、教育篇	21
肆、統計分析	25
伍、結語	30

壹、措施篇

一、性騷擾防治措施：為防治工作場所性騷擾之發生，保護同仁不受性騷擾之威脅，建立友善之工作環境，設有性騷擾申訴管道，並由本站性騷擾防治申訴評議委員會處理性騷擾案件，且利用官網、各種集會及訓練課程宣導相關法令及措施，加強同仁性騷擾防治措施及申訴管道之觀念。

二、哺（集）乳室及哺乳時間：

(一)依據性別工作平等法第 23 條及本國公共場所母乳哺育條例相關規定，於規劃本站部分廁所整建工程時設置符合建築物無障礙設施設計規範標準之哺（集）乳室，提供婦女哺育母乳之無障礙環境。

(二)依據性別工作平等法第 18 條規定，提供子女未滿 2 歲需同仁親自哺（集）乳者，除規定休息時間外，另給予每日哺（集）乳時間 60 分鐘；另加班達 1 小時者，將再給予哺（集）乳時間 30 分鐘，且上述哺（集）時間皆視為工作時間。

(三)本站同仁如有懷孕、具身心障礙證明(手冊)、有照顧幼兒或年長者等需求，經簽奉核准後，得實施 2 小時彈性辦公時間。

三、落實各委員會任一性別比例不低於三分之一：松山機場為航空站營運及維護管理機關，為維持職場性別平等，仍保障女性參與之比例，如依據本站性別平等工作小組設置要點，設性別平等工作小組，以及依據考績委員會組織規程與本站考績委員會票選委員選舉辦法，辦理考績委員改選等相關事宜，皆符合委員任一性別比例不低於三分之一之規定。

四、深化員工性平意識：除了每年皆辦理宣導 CEDAW 公約之意涵及落實措施教育訓練，透過課程講授及案例探討，加強職員性平意識，另外利用性平海報及性平防疫宣傳短片，結合電影賞析、親子日及環境教育等較為輕鬆活潑之活動，對機關內部員工宣導性別平等概念，以利同仁學習如何落實於生活或工作中。

五、防偷拍檢測：為保障女性如廁安全，會同政風室、航空警察局及技術人員每月進行 2 次廁所偷拍檢測，提高警覺，維護女性權益。

貳、設施篇

松山機場以「親善、便捷、永續發展的首都商務機場」為經營理念來服務旅客，透過各項性別友善服務措施，與民眾攜手，深耕及示範性別平等的氛圍與環境，將機場致力於一個性別平等的空港，包含投入友善廁所的改善及增建、婦幼停車空間、友善公共藝術等硬體設備及性別友善服務措施的軟體，全面積極提升機場之性平工作，在各項服務設施投入、整合與成果方向說明如下：

一、機場友善廁所全面改建歷程「廁進計畫 人民有感」

為致力推動營造有善兩性交通運輸環境，松山機場工作團隊協力打造媲美飯店等級的五星級友善廁所，逐步落實性別平等的理念，提供良好細膩的如廁服務，近年來為落實與民共好的為民服務理念，機場廁所進一步進行整建，第一階段進行「臺北國際航空站公廁環境清潔維護計畫」加強清潔維護，第二階段則利用疫情空運量低，進一步整建廁所，各歷程說明如下：

(一) 機場廁所逐步改建經費投入

整潔啟航，為您把關，身為首都商務機場，希望讓旅客從小細節皆能體驗到無微不至的照顧，松山機場從看似微不足道卻又需

要極其細膩的一清潔服務開始用心做起，打造一個美好的旅行經驗。

而為與時俱進，分析問題後發現入口過大、男女廁所色彩平淡無特色、男女配比、親子、性平、使用材料、通風及相關設計等服務條件皆已不符合要求，便展開全面性的廁所改善、改建工程；主要計有本站國際線二樓出境大廳、第三立體停車場等區域之廁所設備改善工程，投入經費高達新臺幣 4 仟 2 佰萬餘元。

(二) 機場廁所改建各階段歷程

機場考量臺灣即將進入疫情後防疫新生活，加上社會風氣及衛生習慣改變，逐漸重視性別平等的觀念，如非二元性別如廁問題、父親哺育需求、外出婦女哺乳權及親子停車安全等議題，精心改造內外設施，提供無障礙、性別及親子友善環境，提高女性廁間數量比率、廁所全面增設扶手等無障礙設施、入口增設視覺障礙輔助導引地圖及說明、親子廁所功能、免治馬桶、設計地坪斜坡使廁間減少高低落差、增設行李架、落地穿衣鏡、增加排風量改善空氣品質及設計隱藏給皂機、擦手紙、垃圾筒等設備，同時於玄關設計用心，壁面運用松山機場標準色彩拼貼烤漆玻璃、間接燈光增加視覺豐富性及無障礙廁所採用電動按鈕開關等貼心設計，並結合清潔廠商推出五星級暖心服務，全面改善機場廁所

服務品質，廁所改建圖如圖 3-2-1 至圖 3-2-8。

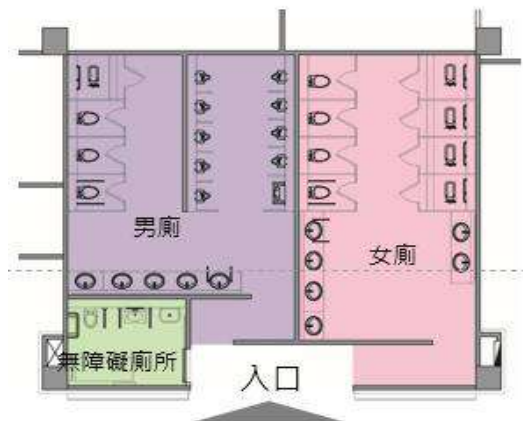


圖 3-2-1 松山機場廁所改建圖(1)
改善前平面圖



圖 3-2-2 松山機場廁所改建圖(2)
改善後平面圖



圖 3-2-3 松山機場廁所改建圖(3)
入口外觀改善前照



圖 3-2-4 松山機場廁所改建圖(4)
入口外觀改善後照

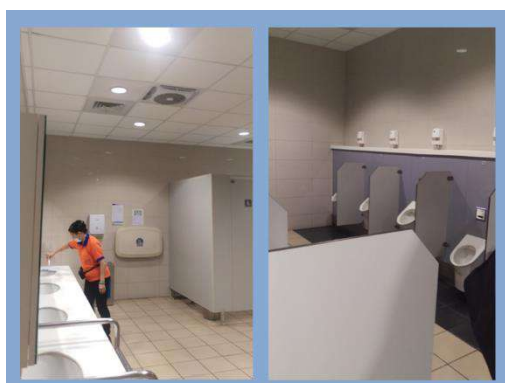


圖 3-2-5 松山機場廁所改建圖(5)
男廁改善前照



圖 3-2-6 松山機場廁所改建圖(6)
男廁改善後照



圖 3-2-7 松山機場廁所改建圖(7)
女廁改善前照



圖 3-2-8 松山機場廁所改建圖(8)
女廁改善後照

除此之外，尚有許多創新服務，為機場首見！為了兼顧旅客的個人衛生、環境清潔美觀及洗手檯面的空間設計與設施配置，將旅客的需求、人體工學及行進動線納入整體細部考量，以洗手設施為例，積極的蒐集業界最新設計的商品資訊，選用前衛設計的 Dyson 洗、烘手機，兼具洗、烘手功能，是國內機場首見創新！體貼的設計不僅充分滿足了旅客的需求，也間接減輕了清潔人員的負擔，獲得許多網友的一致好評（圖 3-2-9、圖 3-2-10）！



圖 3-2-9 異業合作烘手機照



圖 3-2-10 旅客反饋烘手機留言

(三) 機場廁所改建之思考面向

1. 性別平等與多元尊重之面向

機場廁所以多元化、友善化、在地化及考量無障礙設施設置，並以性別平權理念進行規劃設計，讓旅客及民眾都能感受到我們貼心的服務。

廁所設置有無障礙廁所、性別友善廁所及親子廁所，並於入口有明顯標誌，除了跨性別認知者可使用，小孩、身障者也可使用。增設免治馬桶、置物掛勾、腸造口清洗盆、手洗器、消毒液、電腦監控緊急求救按鈕、顯示廁所使用狀態，並設置感應式沖水的免治馬桶座，改善了傳統移動按壓式的動作，讓廁所成為無障礙的空間，減少對設施直接接觸，降低了設備的磨損，於疫情後防疫新生活時間更可減低疾病的傳染機率，細膩的整體設計令人感動；另考量性別友善，於入口處廁所圖標顏色使用中性白色或銀色，去除刻板性別顏色，如圖 3-2-11 至圖 3-2-14。

2. 哺集乳室及景觀休憩區

航廈內規劃不同風格的哺集乳室，讓有哺乳需求的旅客、民眾及同仁在優雅的空間哺育嬰兒，室內提供開飲機、冰箱、洗手乳、潤膚乳及溫熱濕紙巾等貼心物品供父母們使用，創造親善溫馨的環境，另管制區內設有景觀休憩區，讓隨行的夥伴休憩外，也是觀賞飛機起降絕無僅有的最佳地點，提供

旅客如廁、育嬰、休憩等多功能使用空間；機場內哺集乳室全數獲得臺北市政府認證為優良哺集乳室，服務品質榮獲肯定！

3. 親子或無障礙陪同使用之面向

因應臺灣疫情後防疫新生活及社會風氣改變，重視衛生的觀念及年長者如廁需求，將廁間馬桶蹲坐比適度做調整，入口處皆規劃無障礙廁所、親子廁所及無性別廁所等友善空間；且於親子廁所內設置兒童小便器、兒童洗面盆、尿布檯、兒童安全座椅、可調式扶手、防滑條、直立式洗手台及階梯警示標語等設備，設置親子廁所及盥洗室之引導及標示牌，擴大使用彈性與可及性，達到性別平權皆可以照護出遊幼童之需求，如圖 3-2-15 至圖 3-2-18。



圖 3-2-11 性別平等與多元尊重優化設施(1)
舒適的無障礙廁所



圖 3-2-12 性別平等與多元尊重優化設施(2)
增加腸造口清洗盆及沐浴龍頭方便有需求者使用



圖 3-2-13 性別平等與多元尊重優化設施(3)
性別友善廁所標示



圖 3-2-14 性別平等與多元尊重優化設施(4)一無障礙廁所增設免治馬桶、感應式沖水



圖 3-2-15 親子或無障礙陪同服務優化設施(1)一性平意識-方便全家一同出遊的親子廁所



圖 3-2-16 親子或無障礙陪同服務優化設施(2)一幼兒專用洗手台，養成洗手好習慣



圖 3-2-17 親子或無障礙陪同服務優化設施(3)一加寬入口及走道，方便長輩及小朋友進出



圖 3-2-18 親子或無障礙陪同服務優化設施(4)一多功能性別友善廁所

4. 隱私性及安全性之面向

為符合人性化設計，引用「建築物無障礙設施設計規範」及「公共建築物衛生設備設計手冊」要求，除了考量身障者和其他弱勢使用族群，也顧及一般人的使用情況及需求，更顧慮到使用時的心理感受，以及實際使用的方便性、隱私性、安全性及合理性，同時又兼顧清潔、衛生、維護及維修上之便利性，例如增設使用中顯示燈，讓旅客如廁時能夠享受安靜，不受打擾，採燈光顯示方式，目視就可選擇廁間，不用擔心不同語言或文化的隔閡，體貼的設計希望能讓旅客因受尊重而感到愉悅，如圖 3-2-19 至圖 3-2-22。



圖 3-2-19 隱私性及安全性之面向優化設施(1)—舒適整潔的梳妝台



圖 3-2-20 隱私性及安全性之面向優化設施(2)—洗手台從走廊移入公廁內，整體空間整潔舒適



圖 3-2-21 隱私性及安全性之面向優化設施(3)—圖系統連線緊急求救



圖 3-2-22 隱私性及安全性之面向優化設施(4)—無障礙廁所增設照護床—國道首創

5. 男女廁所設備比例之改善

基於男女如廁時間之差異，以推動性別平等為目標，依最新建築技術規則規定逐步推動男女廁間設置比例改善，並調整符碼設置，以去除顏色及圖標之刻板印象，以期能更符合使用者之行為需求，達到性別友善廁所與性別平權理念之目標（圖 3-2-23）。



圖 3-2-23 近年整建廁所之男女廁間比例

6. 改變旅客對公共廁所之觀感

一般民眾對公共廁所的印象常為髒亂及惡臭，身為首都商務機場，希望旅客來到松山機場有家一樣的溫暖，建立考評機制，制定 SOP 清潔流程及六項 KPI 指標，亦採取許多措施如走道寬敞舒適、全天配置專人維護清潔與貼心旅客的多國語言標示、可溶於馬桶的衛生紙、馬桶座墊紙及消毒酒精等，使旅客能安心使

用，亦可隨時通報維修，維持設備正常運作，松山機場榮獲獎項由 105 年臺北市政府交通組優良公廁優等獎，往後更上一層樓，於 200 個單位中，連續榮獲臺北市政府交通組優良公廁特優獎！並於 109 年躍升為臺北市只有 3 座的標竿獎行列。

有了基礎設施後，近年來結合機場在地風貌，利用寬廣透明玻璃牆取代傳統牆面，旅客能欣賞飛機起降，特別的是，以 TAIPEI BIKING 呈現城市地圖，單車環遊臺北為設計意象，帶領旅客以單車串連熱門景點，乘車御風的好心情認識臺北城，另以主題星空及臺北特色九份、摩天輪意象打造星空廁所，成功形塑在地風貌特色，如圖 3-2-24 至圖 3-2-29。



圖 3-2-24 改變用路人對公共廁所觀感優化設施(1)－國際線 2 樓內候機室打造主題廁所－單車遊臺北



圖 3-2-25 改變用路人對公共廁所觀感優化設施(2)－國際線 2 樓內候機室主題廁所內能欣賞飛機起降



圖 3-2-26 改變用路人對公共廁所觀感優化設施(3)－國內線內候機室打造主題廁所－星空景觀



圖 3-2-27 改變用路人對公共廁所觀感優化設施(4)－國內線內候機室主題廁所設置臺北景觀意象



圖 3-2-28 改變用路人對公共廁所觀感優化設施(5)－國際線 3 樓入境廊道打造純白時尚風格智慧廁所



圖 3-2-29 改變用路人對公共廁所觀感優化設施(6)－廁所外觀及標示美化

二、 機場優化性別平等停車設施辦理歷程

松山機場停車場自 94 年興建後已使用超過 10 年，多數已不堪使用，且屢有民眾反映無提供悠遊卡付費方式，因此於 104 年起陸續著手整理各項問題，期能有更好的停車環境與服務品質。

經歷兩年多規劃與努力，終於在 106 年完成規劃，包含因應「兒童及少年福利與權益保障法」及未來電動車發展趨勢，領先法規，通盤檢視，全面改善相關既有設施。

(一) 親子專用停車位設置

依據 104 年 12 月 16 日修正「兒童及少年福利與權益保障法」（簡稱兒少法）第 90-2 條規定，自 107 年 12 月 16 日起未依規定設置孕婦及育有 6 歲以下兒童者專用停車位者，由直轄市、縣(市)交通主管機關命其限期改善，屆期未改善者，處所有權人或管理機關負責人 1 萬元以上 5 萬元以下罰鍰，並得按次處罰至其改善完

成為止，交通部並於 107 年 6 月 29 日訂定發布施行「孕婦及育有六歲以下兒童者停車位設置管理辦法」。

為盡早服務不同族群停車需求，打造停車友善空間，松山機場領先法規，於 106 年 8 月 1 日起全面設置親子及無障礙停車位，配合「兒童及少年福利與權益保障法」停車場保留 2%親子(孕婦及育有六歲以下兒童者停車位)車位，第 1 號~第 3 號停車場留設 2%親子車位，並以顯眼之粉紅色標線與標誌牌面標示，使停車環境更加友善；響應環境永續及未來電動車趨勢發展，於第 3 號停車場與第 6 停車場留設電動車位，提供友善的停車空間。完成設置成果如圖 3-3-1 至圖 3-3-6。



圖 3-3-1 孕婦及育有 6 歲以下兒童者專用停車位標示導引停車路徑之指示牌面改善前照(1)



圖 3-3-2 孕婦及育有 6 歲以下兒童者專用停車位標示導引停車路徑之指示牌面改善後照(1)



圖 3-3-3 孕婦及育有 6 歲以下兒童者專用停車位標示導引停車路徑之指示牌面改善前照(2)



圖 3-3-4 孕婦及育有 6 歲以下兒童者專用停車位標示導引停車路徑之指示牌面改善後照(2)



圖 3-3-5 孕婦及育有 6 歲以下兒童者專用停車位婦幼方便停車空間及有效管理專用停車位改善前照



圖 3-3-6 孕婦及育有 6 歲以下兒童者專用停車位婦幼方便停車空間及有效管理專用停車位改善後照

(二) 無障礙停車位設置

為了保障不同族群的停車需求，重新規劃無障礙停車專用停車位，考量行動便利性，均於出入口處設置車位，方便使用者進出停車場，此外，停車格設置明顯標線與標誌牌面，有利於清楚辨識無障礙專用停車位，減少尋車時間，且增加無障礙車位語音提示與車位在席系統，車輛靠近無障礙車位後，即有語音提醒此處為無障礙專用停車位，請勿佔用等提示語音，可減少一般車輛佔用車位情形。完成設置成果如圖 3-3-7 至圖 3-3-10。



圖 3-3-7 無障礙專用停車位改善前



圖 3-3-8 無障礙專用停車位改善後



圖 3-3-9 無障礙車位語音提示與車位在席系統(1)



圖 3-3-10 無障礙車位語音提示與車位在席系統(2)

(三) 智慧停車 APP

為避免民眾出國多日回國後，遺忘自己的愛車停放位置，浪費許多寶貴的時間，貼心建置「松山機場智慧停車 APP」，以 Beacon 技術為核心，透過室內定位技術、圖資結合車位在席系統，快速找到剩餘車位，並可在於地圖標記，取車時可輕鬆透過 APP 導航至停放位置，另系統亦提供停車場設施相關位置圖，透過 APP 導引，可快速找尋到管理室、繳費處、廁所、手推車回收區、充電車位、身障車位等資訊，有效提升服務品質，完成設置成果如圖 3-3-11。



圖 3-3-11 松山機場智慧停車 APP

(四) 設置經費

為達到提供不同族群停車安全，更為提升照顧婦幼及無障礙用路人便利之停車空間，近年來投入大量人力、物力在優化性別平等停車設施已高達 1 仟萬餘元。

三、全區無障礙的友善空間-航站有愛 通行無礙

(一)無障礙旅客零阻礙～專人服務

為照顧身障旅客方便搭機，分別於國際線、國內線航廈長廊行動不便旅客下客區設置無障礙服務鈴，上、下車若有需求，可利用服務鈴向服務台人員傳達訊息，工作人員立即前往協助，提供專人全程服務，貼心又適切的服務讓身障旅客暢行無礙。

另聽取無障礙協會專業委員建議，於機場停車場加裝服務鈴，可同步連接機車停車場及停車場管理室，如有無障礙通行需求，兩處管理員皆可即時服務，提供更適切的關懷服務。

貼心安全計程車方面，亦增設行動不便者、年長者及孕婦優先通道，提供專屬且優先的乘車服務，由保全人員主動協助搬提行李及貼心開關車門，減少特殊族群乘車的不便。同時設置地面停車標線及多角度監視影像螢幕，保障乘車安全（圖 3-5-1 至圖 3-5-4）。



圖 3-5-1 無障礙旅客零阻礙(1)



圖 3-5-2 無障礙旅客零阻礙(2)



圖 3-5-3 無障礙旅客零阻礙(3)



圖 3-5-4 無障礙旅客零阻礙(4)

(二)無障礙升降車汰換

無障礙升降車用於機坪提供行動不便旅客上、下機服務，為確保人員安全，逐年汰舊換新之下，客訴率達到零，一條龍服務讓旅客舒適程度提高（圖 3-5-5）。



圖 3-5-5 無障礙升降車

(三)網路飛行無障礙～AA 標章認證

松山機場致力於提供行動不便人士無障礙搭機環境，隨著網站內容多樣化，不定期檢測網站程式，因應實際需求，多次調整版面及資料，提升使用效益，取得無障礙 AA 標章，讓網頁成為暢行無礙的資訊環境。

(四)障礙 ATM 及候補機台服務

為服務春節返鄉鄉親，開發聯合候補登記系統（圖 3-5-6），使候補服務更有效率，深獲旅客肯定。而為持續精進無障礙服務，國內線候補機台新增「需協助」選項供特殊旅客勾選，以利提醒航空公司人員提供協助，另 ATM 亦有無障礙語音服務。

地點	航空公司	候補序號	姓名	證號	候補狀態	貴賓卡
金門	立榮	50	林O洲	A12***2078	等待	
金門	立榮	52	鄔O嘉	C22***3087	等待	
金門	立榮	54	陳O金	C10***0585	等待	
金門	立榮	56	林O君	L22***4051	等待	
金門	立榮	57	劉O仁	J10***8988	等待	
金門	立榮	58	翁O堆	F10***4549	等待	需協助旅客
金門	立榮	59	陸O鴻	D12***4143	等待	
金門	立榮	60	陸O鴻	D12***4125	等待	需協助旅客
金門	立榮	62	彭O靜	F22***8081	等待	
金門	立榮	63	田O楷	A12***7932	等待	需協助旅客

圖 3-5-6 候補機台無障礙服務

(五)兼具時尚與功能的國際級無障礙電梯

為了更優化友善服務環境，著手進行無障礙電梯工程改善，採用節能認證系統，融入藝術美學，不再僅是單一的升降功能，且增加無障礙語音樓層指引；另內裝設計除有機場意象的平面圖外，更加裝兼具防災功能的椅子，功能性大增（圖 3-5-7 及圖 3-5-8）。



圖 3-5-7 兼具時尚與功能的國際級無障礙電梯(1)



圖 3-5-8 兼具時尚與功能的國際級無障礙電梯(2)

參、教育篇

一、結合活動與性別平等之宣導

(一)影片賞析

為期使性別意識培力課程更加生動，增加員工參與意願，藉由性別相關主題影片欣賞，對該項議題作故事性探討，並達成紓解同仁平日工作壓力，本站於 105 至 107 年期間，計有「女權之聲不懼年代」、「姊妹」、「鐵娘子-堅固柔情」、「穿著 Prada 的惡魔」、「樊雪春-預約幸福-兩性相處的藝術」、及「運動與性別議題－運動最美」等 13 部，共計 1409 人參加。

(二)組織學習-環境教育訓練

本站於 109 年 9 月 15、24 日及同年 10 月 7 日，辦理「組織學習-環境教育訓練」並進行性別平等數位學習播放防疫性平短片、內政部警政署微電影「點數情人」、家暴防治宣導微電影「門」及行政院多元性別宣導影片，總計 91 人參訓(男性占 48.4%、女性占 51.6%)，將性別平等宣導融入戶外環境教育訓練課程，落實於生活中。

(三)松山機場出入國搭機體驗親子活動

結合 109 年 7 月 16 日松山機場出入國搭機體驗親子活動對外部機關(航警局、移民署、疾管署、防檢局、海關、長榮航空、中華航空、昇恒昌股份有限公司、新東陽股份有限公司及統一超商股份有限公司等)及家屬宣導性別平等，共計宣導 500 人次，並獲媒體報導與佳評。

二、自製「防疫在走，性平要有」性平宣導短片

本站為消除性別歧視，促進性別實質平等，爰規劃以短片方式宣導性別平等觀念，另因 109 年 COVID-19 肆虐全球，爰將宣導性別主題融合防疫及機場形象及業務製作性別平等宣導短片，並於同年 9 月起於本站國際線入境迎賓大廳電子看板、國際(內)線資訊導覽臺、本站臉書、官網及同年 10 月起於南、北竿站官網、航廈大廳公益顯示器公開宣導播放。

短片以「天秤」強調性別平等，並融入「交通部性別平等推動計畫(108 至 111 年)」之性別目標與策略「使雙親瞭解教養子女為其共同責任」、「宣導改善家務分工之性別刻板印象」等意涵。另於宣導機場防疫計程車以女性司機為主角，破除性別各種刻板印象(如：職業、顏色及裙裝等刻板印象)。另結合防疫措施，如防疫期

間在家辦公，雙親任何一方皆可擔任在家工作、家務分擔及照顧教養小孩的責任，以呈現防疫新生活意象，強化「破除性別刻板印象之家務分擔」及「教養子女為雙親共同責任」觀念。並將「男學童戴粉色口罩」時事案例納入，強調口罩顏色不分性別，有保護力的都是好口罩防疫概念。另融入航空站業務，如返國防疫措施及機場防疫計程車等，宣導機場防疫重要性。

三、性別平等文宣海報

(一)行政院性別平等創意海報得獎作品巡迴展覽

為配合提升本站同仁、駐站廠商及民眾性別平等意識，本站結合其他機關資源，函報行政院同意借展，於 108 年 8 月 2 日至 8 日辦理「行政院性別平等創意海報徵件比賽得獎作品巡迴展覽」，並於航站辦公室 1F 電子看板、國際（內）線資訊導覽臺、國際線入境迎賓大廳電子看板等處輪播得獎作品，另於配合展覽期間於 108 年 8 月 2 日辦理「破除性別刻板印象-跳脫性別框架，成為你想要的自己」教育訓練及有獎徵答等相關活動。

(二)自製文宣海報

製作「教養子女為雙親共同責任」之文宣海報，並自 108 年 10 月、109 年 1、4、7、10 月於本站官網、航站辦公室 1F 電子看板、國際(內)線資訊導覽臺、國際線迎賓大廳等處播放，藉此強化民眾、駐站單位及本站同仁對性別平等議題中教養子女之重視（圖 3-6-1 至圖 3-6-4）。



圖 3-6-1 組織學習-環境教育訓練



圖 3-6-2 出入國搭機體驗親子活動



圖 3-6-3 自製性平宣導短片



圖 3-6-4 自製文宣海報

肆、統計分析

松山機場為更具體掌握旅客對於機場提供服務及設施的評價，委請專業廠商辦理滿意度調查，運用科技以平板電腦進行五種語言電子化問卷調查；而隨著時代演進，性別平等意識抬頭，相關議題逐漸成為社會大眾關注的焦點，爰此，松山機場為瞭解兩性對於場內各項服務設施的評價，自 109 年起於各項設施的調查，加入性別統計分析，作為日後規劃和建設的參考與依據，以提升機場服務品質。

一、松山機場廁所滿意度調查成果

歷年針對廁所清潔及設備之滿意度調查逐步獲得民眾認可，享有極高的評價，104 年至 109 年度持續追蹤廁所清潔及設備滿意度調查成果如圖 4-1-1 及圖 4-1-2，滿意度調查成果趨勢顯示逐年成長。

109 年兩性交叉分析結果顯示，國際線出入境廁所清潔滿意度，均獲得男、女性旅客極高的正面評價；其中出境旅客正面評價比例，女性 97.8%、男性 98.6%，入境部分，女性 94.4%、男性 100%。而國內線離到站廁所清潔滿意度也均獲得男、女性極高的正面評價；其中離站正面評價比例，女性 88.5%、男性 95.6%，到站部分，

女性 87.8%、男性 93.3%。表示近年持續進行廁所改建工程以及加強廁所清潔上的努力已得到男、女性使用者普遍之肯定。

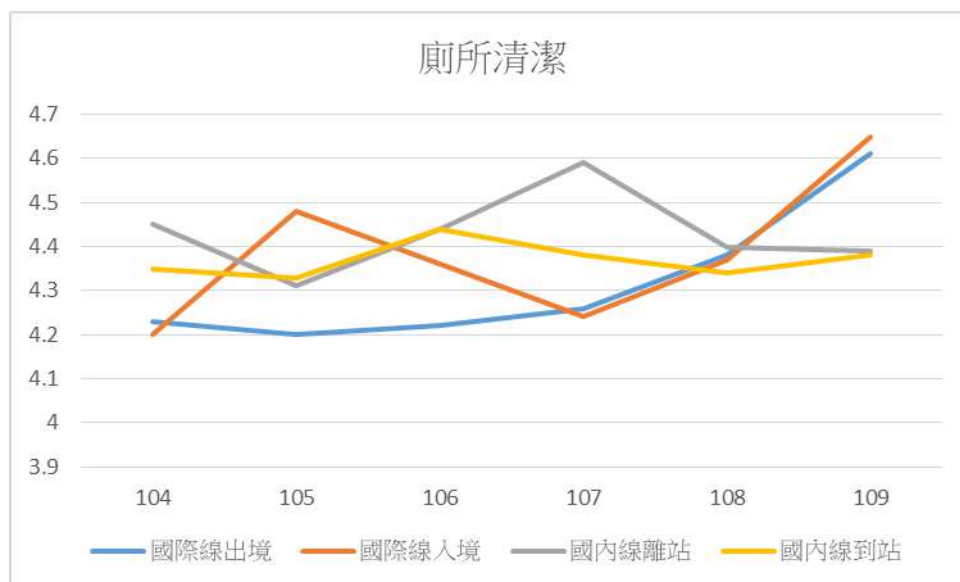


圖 4-1-1 松山機場廁所清潔滿意度調查歷年成果

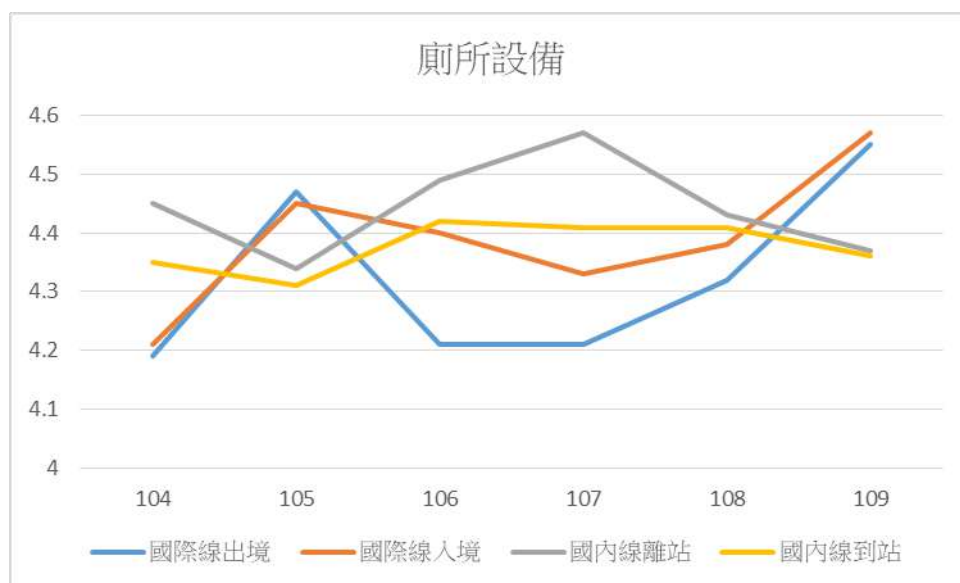


圖 4-1-2 松山機場廁所設備滿意度調查歷年成果

二、松山機場停車場設施滿意度調查成果

松山機場歷年針對停車場設施項目之滿意度調查成果普遍獲

得民眾認可，以及極高滿意度調查成績，104 年至 109 年度持續追蹤松山機場停車場設施滿意度調查成果如圖 4-2-1，滿意度調查成果趨勢顯示逐年成長。表示近年來投入婦幼停車及無障礙停車相關改善作為獲得民眾之肯定。

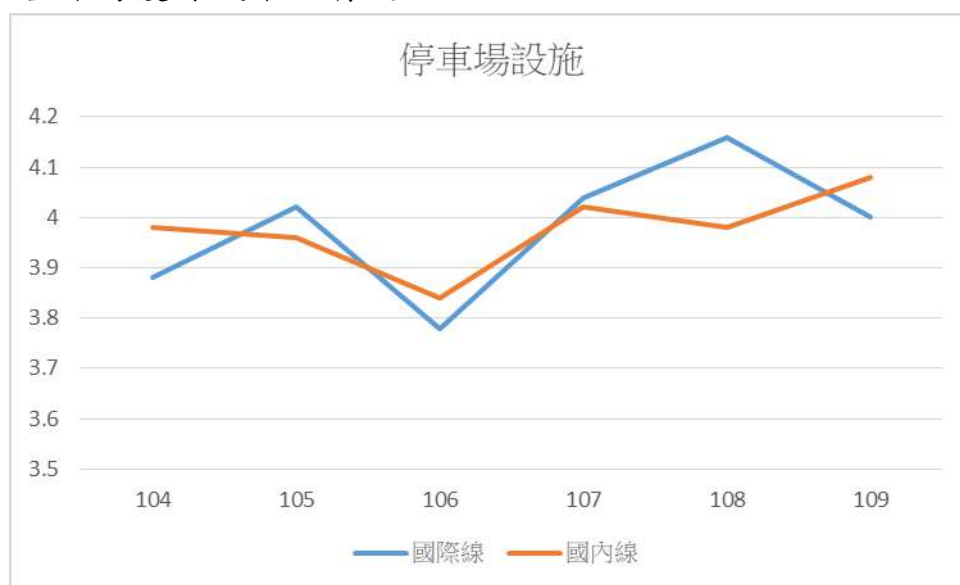


圖 4-2-1 停車位設施滿意度調查歷年成果

三、松山機場多元化友善設施滿意度調查成果

松山機場積極發展多元化設施與服務，展現出創新與活力的一面，不再只是搭機往返的基本功能，已兼具融入在地文化、美食、觀光、環保及科技等功能，已成為多元化服務的場站。針對民眾使用多元化友善設施之滿意度調查成果如圖 4-3-1 及圖 4-3-2，顯示民眾對於各項服務設施滿意度表達很高的肯定且趨勢逐年成長。

近年松山機場營業狀況逐年成長，收入從 104 年 20 億元持續

成長至 108 年 23 億元，顯見松山機場推動多元化友善設施普獲大眾肯定。

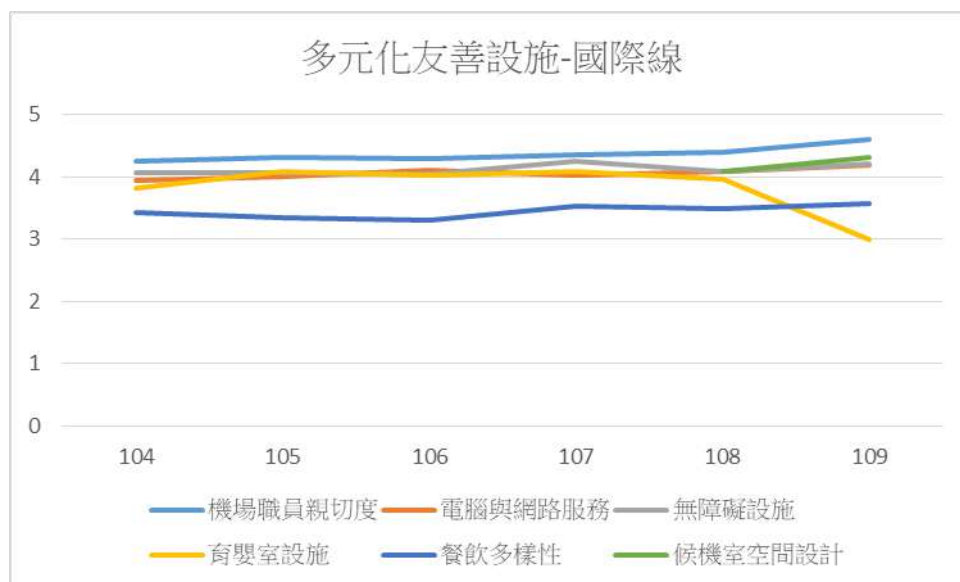


圖 4-3-1 松山機場多元化友善設施-國際線滿意度調查歷年成果

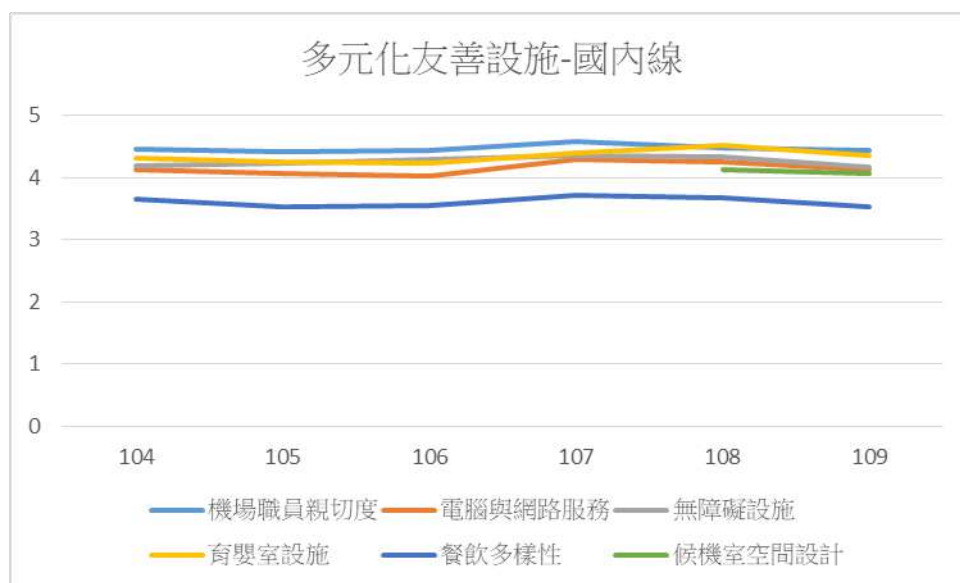


圖 4-3-2 松山機場多元化友善設施-國內線滿意度調查歷年成果

四、松山機場整體滿意度調查成果

松山機場以顧客為導向，為了分別滿足內部及外部顧客的需求，

以同理心重視每個聲音，並針對松山機場所提供的各項服務進行滿意度調查，透過意見的充分蒐集及分析，瞭解各項服務的良窳，作為服務品質改善的參考，104 年至 109 年持續追蹤松山機場整體滿意度調查成果如圖 4-4-1，滿意度調查成果趨勢顯示民眾滿意度逐年成長。

109 年兩性交叉分析結果顯示，國際線出入境整體滿意度，均獲得男、女性高度正面評價；其中國際線出境正面評價比例，女性 95.8%、男性 98.6%，入境部分，女性 100%、男性 97.8%。國內線離站正面評價比例，女性 94.5%、男性 94.2%，到站部分，女性 94.8%、男性 97.7%。表示近年來投入在松山機場的各項設施無論任一性別使用者均予以高度認同，並無明顯差異。

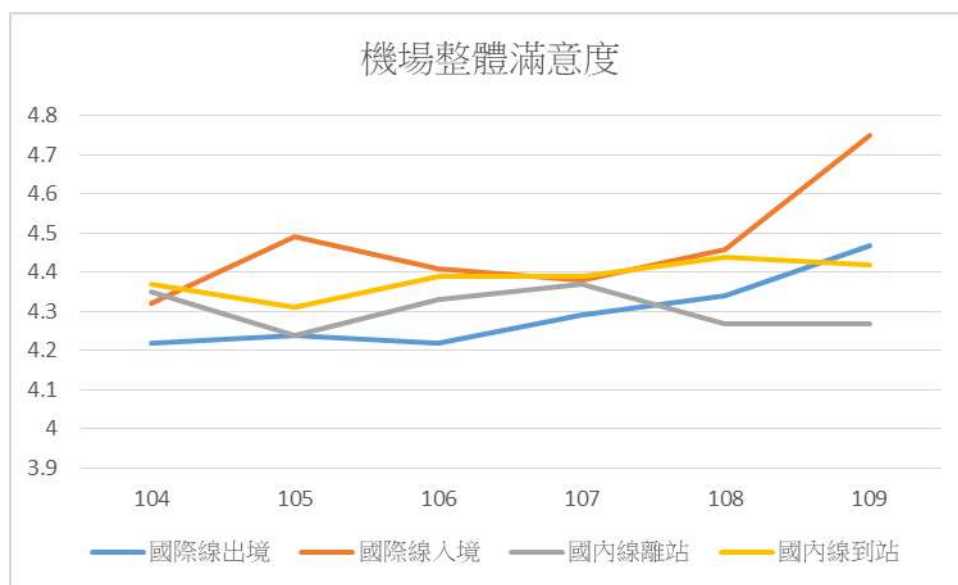


圖 4-4-1 松山機場整體滿意度調查歷年成果

伍、結語

松山機場成立於民國 39 年，至今已超過一甲子，歷經陸路運輸改善及高鐵通車，導致國內航線運量衰退，甚至面臨存廢的爭議，一直到兩岸直航及東北亞黃金航圈政策開啟，讓松山機場成功蛻變為首都商務機場，而藉由不斷努力蛻變，點滴耕耘，每年旅客平均達 600 萬人次，真摯期盼每位到訪的旅客及民眾都能感受到我們的用心，為每一趟旅途畫上最美好的開始，守候每一次的落地。

隨著時間推演，在服務理念上，打破以往思維，除了重視營運安全、服務熱忱及業務推動效能外，並強調與各駐站單位，甚至其他企業通力合作，共同提供創新友善的服務，以「安全、熱忱、效能、合作、創新」塑造核心價值，滿足旅客的各種需求，成功共同攜手，深耕構建一座友善貼心服務的空港；各候機區網羅臺灣各地多元文化特色，提供旅客及民眾不同的休息環境，更跳脫機場框架，打造全臺機場首創人氣搶搶滾的觀景臺，成功推廣航空知識文化。而透過各項性別友善服務措施，共同攜手深耕及示範性別平等的友善環境，包括：

一、性別友善廁所：通盤考量各族群使用需求，設計規劃以符合法規，

除了提高女性廁間比例、增設性別友善廁所、親子廁所、無障礙

廁所，另在男女廁所增設落地穿衣鏡，以落實性別多元政策。

二、性別友善停車空間：領先法規，全面改善親子(孕婦及育有六歲以下兒童者停車位)及無障礙停車位，重新劃設標線與標誌牌面，並增設無障礙車位語音提示與車位在席系統等設施，使停車環境更加友善。

三、提供性別友善服務設施：包括全區無障礙的友善空間、獨立空間之哺(集)乳室、漂書區、弱勢團體按摩小站、免費尿布提供等多元且貼心的性別友善服務項目。

四、重視弱勢族群工作機會及無家者社會關懷：秉持企業社會責任，提供弱勢族群工作機會，關懷無家者，打造互助合作的人本機場。

五、辦理性別平等活動宣傳：透過自製性平防疫短片及親子日等相關多元管道及活動宣導性別平等。

未來將持續不斷優化民眾及旅客的服務環境，深耕便捷各族群的旅程，精進各項專業服務及推廣飛航活動，繼續前進，進而提升服務品質，邁向國內公共場域之標竿。

