

中華民國 114 年 10 月 29 日

立法院第 11 屆第 4 會期交通委員會第 4 次全體委員會議

「臺鐵各地車站旅客安全措施檢討、 改善員工職場安全及勞動條件」

專題報告

國營臺灣鐵路股份有限公司

目錄

壹、 前言	1
貳、 臺鐵各地車站旅客安全措施檢討、改善員工職場安全 及勞動條件.....	1
一、臺鐵各地車站旅客安全措施檢討	1
二、改善員工職場安全	3
三、福利及勞動條件	6
參、 結語	6

壹、前言

主席、各位委員、各位女士、先生：

今天應邀至委員會就「臺鐵各地車站旅客安全措施檢討、改善員工職場安全及勞動條件」進行報告，謹說明如后，敬請各位委員指教。

貳、臺鐵各地車站旅客安全措施檢討、改善員工職場安全及勞動條件

一、臺鐵各地車站旅客安全措施檢討

(一)車站大廳公共安全

針對臺北車站 114 年 10 月 9 日發生性侵案件，引發社會關切車站公共區域治安議題，本公司即時檢討，並強化治安維護。

事發後，配合鐵路警察局偵辦，並主動召開「安全聯防會議」，提出加強安全維護措施如下：

1. 增派保全支援聯防：調派保全與車站同仁，支援聯防勤務，強化巡邏密度；另 11 月起再增補專責保全人力負責大廳及地下一樓公共區域巡察。
2. 定點守望密度增加：鐵警對車站大廳、廁所、月台等治安熱點，由每 2 小時 2 次定點守望，增加至 3 次以上。
3. 鐵警與車站建立安全聯防網：由鐵警、保全及車站人員，交錯至每 30 分鐘即有人巡邏，提高巡察頻率。
4. 鐵警與車站組成關懷小組：對公共區域異常行為之旅客，適時關懷與勸導。
5. 跨機關協力安置：協請臺北市政府社會局加強無

家者之輔導與安置，兼顧公共安全與社會關懷。

臺北站已建立「鐵警—保全—車站」三層通報與巡檢制度，列為全國主要車站常態作為，未來視需求會於各主要車站研議比照辦理。

(二)旅客月台候車安全維護

1. 為防止旅客不慎由月台落下，於月台邊緣 1 公尺位置劃設「黃色警戒線」提醒旅客注意。
2. 各主要車站月台邊緣約 50 公分位置，裝設有「列車進站警示燈」提醒旅客留意列車即將進站或通過。
3. 列車進站或通過前加強旅客嚮導、廣播及站務人員列車監視，提醒旅客留意。
4. 旅客較多之車站除月台嚮導人員外，另增加保全或志工人員協助，以吹哨或呼喚方式提醒旅客勿靠近月台邊緣。
5. 以淺顯易懂之宣導文字，透過車站、月台、列車之跑馬燈播放，強化民眾遵守候車安全觀念。

(三)旅客乘車安全維護

1. 各車廂均有張貼請旅客勿倚靠車門、避免滯留於通道及玄關等警語。
2. 旅客上下車時提醒注意月台與車廂之間隙。
3. 車上設置有緊急按鈕，提供旅客遇緊急狀況或危安事件即時通知乘務人員。另車長執勤巡視車廂時，亦會注意旅客安全。
4. 宣導及執行禁止旅客攜帶危險品上車。
5. 已與鐵警局建立跨轄護車機制，維護旅客安全。

(四)因應及防止行動電源自燃意外

1.安全宣導

本公司於售票窗口、公告欄處加強宣導及公告，並於月台、列車內跑馬燈上加註宣導詞及播音宣導。應使用經濟部標準檢驗局認證之行動電源，使用時應置於目光可及之處，以確保行車安全。

2.應變演練

本公司已完成因應行動電源自燃引發火災之滅火、旅客疏散等教育訓練與緊急應變演練，以因應意外狀況。

二、改善員工職場安全

(一)列車職場環境改善

1. 提高見警率：

- (1) 鐵警局協助增加車廂見警率。
- (2) 依鐵路法及相關法令規定嚴格執行，如遇不法侵害事件發生，先帶離車廂。

2. 建立跨轄護車機制：

- (1) 鐵警局目前跨轄護車，由每周 439 人時，增加至 687 人時，由每周 453 車次，增加至 700 車次。
- (2) 針對跨轄案件即時支援機制，撥打 110 即可。
- (3) 已更新各地區責任警局聯繫窗口與勤務協調模式。
- (4) 推動「車站警政聯絡群組」制度，提升即時通報力(各車站與鐵警局及地方警力已完成

建立群組)。

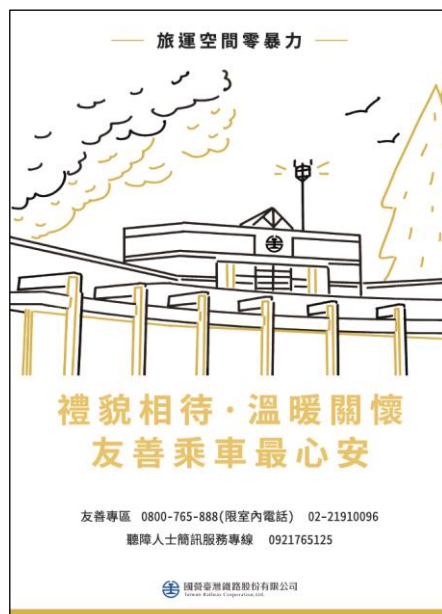
3. 加強車長回訓機制：

- (1) 針對每年 1 次回訓時機整合歷次事件通報與處理案例，提供列車長及相關單位參考(已陸續於車長回訓課程加入案例)。
- (2) 與鐵警局共同規劃訓練課程(截至 8 月份已辦理 3 場訓練，內容包括：危機應變處理、肢體防衛技巧、法規與執法權限說明)。
- (3) 滾動檢討車長定期回訓內容。

4. 加強宣導：

已設計三種簡明宣導素材(海報、官網專區、車廂廣播等)以達提醒旅客及嚇阻有心人士施暴之情事。

- (1) 已先於 8 月 1 日於本公司臉書專頁發布 2 則(宣傳海報 1、2)。
- (2) 宣傳海報 1、2、3，預計 11 月中發送各車站及列車張貼。



宣傳海報 1



宣傳海報 2

於公共場所或公共得出入之場所，
滋事喧鬧
 社會秩序維護法，第72條第1項第1款
不聽禁止者
 第72條第1項第1款
刑法
 第305條
 以加害生命、身體、名譽、財富之事，恐嚇他人，致生危害於安全者，處二年以下有期徒刑、拘役或九千元以下罰金。

處新臺幣一萬元以下罰鍰：
 有下列各款行為之一者：
社會秩序維護法

快快樂樂出門，平平安安回家
 嚴懲不貸
 威脅恐嚇
 肢體衝突
 五年以下有期徒刑、拘役或五十萬元以下罰金
 二年以下有期徒刑、拘役或九千元以下罰金

第277條第1項
 傷害人之身體或健康者，處五年以下有期徒刑、拘役或五十萬元以下罰金。

有期徒刑、拘役
 違反行為
 車廂秩序
 人人有責
 遵守乘車規則
 守護旅客安全
 鐵路警察
 車站車廂空間
 禁止違序行為
 西元2025年
 國營臺鐵公司

國營臺灣鐵路股份有限公司
 Taiwan Railway Corporation Ltd.

內政部警政署鐵路警察局

宣傳海報 3

(二)站區職場環境改善

1. 事前預防：

- (1) 危安預防及事件處理規定之教育訓練。
- (2) 加強相關訓練課程(包括:危機應變處理、肢體防衛技巧、應對進退說話技巧等)、強化事件處理相關規定及站場監視設備之加強。

2. 事後協助：

- (1) 員工協助方案(EAPS)導入。
- (2) 法律協助(依因公涉訟補助要點)。
- (3) 召開職災檢討會議給予工作輔導及健康促進。

3. 提高見警率：

- (1) 已協調鐵警局增加車站巡邏頻率，以保護站務人員安全。

- (2) 與地方派出所建立 line 群組增加橫向支援機制。

三、福利及勞動條件

本公司重視員工勞動條件及待遇與福利之提升，為營造安全友善之工作環境，並強化第一線人員工作保障，已陸續推動多項具體措施，說明如下：

(一)員工待遇及津貼

1. 自 114 年 1 月起，員工薪資調升 3%，並持續發給轉調人員留才津貼。
2. 自 113 年 1 月起，已實施事故搶修獎金調整、民俗節日疏運獎勵，及從業人員危險加給、地域加給與夜點費等項目比照資位人員標準發給。
3. 另夜點費及主管加給調高方案已經董事會審議通過，刻正依法定程序陳核中。

(二)優化福利政策

1. 員工持識別證可不佔座搭乘各級列車。
2. 為員工及其眷屬提供更加靈活的購票優惠。

(三)營造友善職場，提供從優勞動條件

1. 提供彈性辦公時間，特別是照顧家庭成員的員工。
2. 多項假別之適用，優於勞動基準法規範。

參、結語

提供旅客安心乘車的體驗與保障員工的工作安全，一直

是臺鐵努力的目標。未來，臺鐵將持續精進各項作為，以提升旅客安全、守護職場環境及優化勞動條件。以上報告，敬請各位委員惠予指導。