

匪「儀」所思

——捷運禮儀爭議之觀點探究

組別：人文

作者：黃邦宸

學校：新北市中和國小

指導老師：張凱茵

目錄

摘要	1
第壹章、緒論	2
第一節 研究動機	2
第二節 研究目的	3
第三節 研究問題	4
第貳章、文獻探討	5
第一節 博愛座爭議	5
第二節 手扶梯靠右站立爭議	7
第三節 夜間安心候車區爭議	8
第四節 站內飲食爭議	9
第參章、研究內容	10
第一節 研究架構	10
第二節 研究設計	11
第三節 研究方法	12
第四節 研究過程	14
第肆章、研究結果	17
第一節 捷運工作人員對捷運禮儀的問卷調查分析	17
第二節 乘客對捷運禮儀的問卷調查分析	36
第三節 捷運工作人員訪談	70
第伍章、結論與建議	75
第一節 捷運工作人員對各項捷運禮儀的看法	75
第二節 乘客對各項捷運禮儀的看法	77
第三節 捷運工作人員與乘客對各項捷運禮儀看法的差異	79
第四節 捷運工作人員與乘客的綜合建議	81
第五節 研究建議	82
參考資料	83
附件一 捷運工作人員對捷運禮儀議題看法調查表	87
附件二 乘客對捷運禮儀議題看法調查表	98

摘要

當今社會大眾越來越重視公共空間中的禮儀，而我在家中觀賞新聞與網路資訊時，經常看到捷運車廂內的爭議事件。深入搜尋後發現，捷運禮儀的範疇廣泛、議題多元，因而激發我投入一年時間進行研究。研究目的在於探討一般民眾與捷運工作人員對於捷運禮儀的看法，並根據實際經驗提出改善建議。研究結果顯示，無論是工作人員或乘客，大多支持禁止站內飲食與手扶梯靠右站立的禮儀，但部分民眾建議可設立專門的飲食區或專用車廂。對於夜間安心候車區，多數人認為有助提升安全感，也有呼籲增設親子友善車廂以降低性別爭議。博愛座方面，民眾多數支持保留，強調應加強理念宣導與改善設計；而部分工作人員則主張廢除。本研究建議捷運公司可透過數位媒體、語音播報與持續教育加強宣導，同時民眾也應多一分體諒與配合，攜手建立更和諧的捷運文化。

第壹章 緒論

第一節 研究動機

最近我在家中看電視新聞或網路中時常看到捷運車廂裡，有不斷爭搶博愛座、手扶梯靠右邊站、左邊讓給趕時間的人、女性車廂等許多在捷運時常發生的問題。而且，在學校課堂中，老師也講了有關捷運衝突和爭議的議題，讓全班對於這件事情議論紛紛，之後，我發現某些人認為年齡是能不能坐在博愛座上的唯一標準，某些人認為手扶梯靠右邊站是應該的，而某些人認為女性車廂的設置會令大眾誤以為性侵受害者只有女性、並潛移默化以為男性是加害者，對男性並不公平。這些事是造成現今關於捷運許多爭議的根本原因。近期的各種衝突讓我不禁開始懷疑博愛座存在的必要性，以及當初設立的目標為何，所以我才想要做這個研究主題，尋找這些爭議及問題衝突的解決方法。

為了得到自己想要的答案，我在空閒時間會上網找資料，發現因為現今紛爭不斷，而不斷出現民眾要求北捷廢除博愛座、取消女性車廂以及解決這些問題的聲音，讓我大為震驚。之後，我好奇其他國家是否有與台灣類似的爭議問題，他們對於這個問題的解決方法是甚麼，結果發現，國外雖然也有類似的衝突，不過不會像台灣一樣鬧的那麼大，並且，其他國家也有專屬的解決方法。之後，我發現我因為瑣事實在太多，讓我沒有時間去深入探究這個議題，因此，我才會選擇這個研究主題，利用一年的時間深入探究我心中埋藏已久的疑惑。

第二節 研究目的

調查一般民眾及捷運工作人員對於現今捷運禮儀和習慣的看法、並且根據受訪者的經驗探討改善爭議的解決方法。

- 一、瞭解捷運工作人員對捷運禮儀現況的看法
- 二、瞭解一般民眾對捷運禮儀現況的看法
- 三、探討捷運工作人員與一般民眾對捷運禮儀看法之異同
- 四、探討捷運禮儀問題的解決方案

第三節 研究問題

- 一、運工作人員對於夜間安心候車區、站內飲食、博愛座、手扶梯靠右站立等捷運禮儀爭議的看法與建議為何？
- 二、一般民眾對於夜間安心候車區、站內飲食、博愛座、手扶梯靠右站立等捷運禮儀爭議的看法與建議為何？
- 三、捷運工作人員與民眾對夜間安心候車區、站內飲食、博愛座、手扶梯靠右站立等捷運禮儀現況與爭議之看法有何異同？
- 四、夜間安心候車區、站內飲食、博愛座、手扶梯靠右站立等捷運禮儀解決方案為何？

第貳章 文獻探討

第一節 博愛座爭議

臺灣設立博愛座的原因是為了提供給年長者、孕婦、帶著嬰兒或幼童的乘客，以及其他需要座位的人使用。然而，這並不是法律的強制規定，因此如果一般乘客坐在博愛座上，他們會禮讓座位給需要的人。而身心障礙者、老弱婦孺或其他有需求的乘客在使用博愛座時，並沒有絕對的優先順序。

但是，在台灣關於博愛座的讓座問題一直存在爭議。支持者認為博愛座的設置是為了讓有需要的人能夠在必要時休息，若不願讓座，則不應使用博愛座。反對者則認為，座位的需求應由需要者自行判斷，某些需求是外表無法顯現的，因此不應強行劃定博愛座，以道德來約束他人。

雖然主動讓座是社會友善的表現，但被迫讓座卻可能引發誤解和衝突。有一些民眾將博愛座視為「老人專門座」，認為只有身心障礙者和老弱婦孺有權使用，這使得一些年輕人擔心在使用博愛座時會受到旁人的指責或網絡霸凌。實際上，不論座位類別，看到有需要的人時，任何乘客都有讓座的義務。博愛座原本應是基本的保障，而非道德標準。博愛和禮讓的理念應該根植於人心，而不僅僅是座位的顏色。

數十年來，學校、家庭和社會教育的影響，使得許多人錯誤地將不道德甚至違法的標籤加諸於他們認為的占位者身上，並流於以外觀判斷誰應該坐在哪裡，忘卻了博愛座當初的本意是鼓勵禮讓，實質上是基於善良的行為。

北檢指出，不讓座本身沒有處罰規定，但若因此產生辱罵或拉扯行為，則會涉及刑事責任。例如，若有人以激烈手段要求乘客讓座，雙方若出言不遜，可能構成公然侮辱罪，最高可處以 1 萬 5000 元以下罰金或 1 年以下有期徒刑。當然，擁有坐在博愛座的資格並不意味著可以理所當然地不讓座。若看到其他更需要的人，仍應主動讓位。只要大家多關心他人的需求，願意放下自我權益，問題應可迎刃而解。

2007 年起，台北捷運陸續推出博愛識別貼紙、好孕胸章，凡孕婦、身心障礙、年長者或身體不適等旅客，可在車站詢問處免費索取。並且依政府現行規定，大眾運輸應預留至少 15% 的座位優先使用。台北市政府表示，保留或取消優先席次的決定不屬於其職權範圍，而是由政府政策決定。

中華民國老人福利推動聯盟秘書長張淑卿也指出，博愛座是社會對有特定

需求者的支持空間，不宜取消，且博愛座的核心概念是「優先乘坐」，是否指定「博愛車廂」還有待討論。

並且台北市警察局捷運科也提醒民眾，優先座並非專為長者而設，身體殘障、發育障礙、懷孕及身體不適者也可使用。雖然博愛座是專為老弱婦孺和身心障礙者設立的，但是許多人把年齡視為唯一標準，因而時常發生許多衝突事件，所有人需要一起努力，才能打造出人人平等的友善空間。

第二節 手扶梯靠右站立爭議

現代建築在設計上往往會配備電梯與電扶梯，以便大規模輸送人員及貨品至各樓層。更成為都市生活的一部分，並呈現出一種獨特的都市風貌，但是在使用電扶梯時，安全也成為了關注的焦點。

之前，台北捷運因人潮推擠或電扶梯運行速度過快等原因導致許多事故後，決定取消電扶梯靠右站、禮讓左邊的政策，並全面降低電扶梯的速度。並於尖峰時段及特定節慶加人力，以有效疏解人口潮，減少發生意外的風險

據《聯合報》報道，北捷最近再次出面表示，由於忠孝復興站的電扶梯將進行控制系統重置作業，板南與文湖線之間的 4 座電扶梯中，僅有 3 座兼容，為了能更有效地疏散站區人潮，臨時調整了口號為“兩側都可站”，但目前宣導重點仍放在“緊握扶手，站穩踏階”的八字訣這意味著“站好站滿」只是暫時的措施，關於「電扶梯兩邊是否可以站立」的問題尚待解決

雖然台北捷運大力宣導兩邊皆可站立，但大多數人仍受舊觀念的影響，遵循「靠右站立」的做法。即使台北捷運修改了宣導口號，但這種行為規範仍然根深蒂固，讓許多人仍然不敢改變自己的習慣。某種行為規範的形成，未曾出現在露天的人會遭遇心理壓力。因此，北捷安排專人手持標記牌，並引導旅客不要依序追趕，避免奔跑，並引導人群，維護現場秩序

在電扶梯設備的安全性方面，北捷採取了高標準的要求，制定了詳細的維修計劃，並每月定期進行維護保養，確保設備穩定運行，保障電扶梯安全。宣導後，以台北大巨蛋球賽散場疏運為例，工作人員均在電扶梯旁舉牌，宣導旅客數千，現場民眾均依人員的引導分散人流，秩序十分良好。其實針對手扶梯佔用的相關討論中，台北捷運公司早在 2017 年就開始以「緊握扶手、站穩踏階」口號宣導，並表示扶梯均能站兩邊，呼籲民眾發揮捷運禮讓文化、相互尊重。

第三節 夜間安心候車區爭議

台北捷運曾經發生一名日本男子尾隨女子並偷拍裙底，最終被捕的事件，且類似性騷擾案件不斷上演。市議員許淑華等三十餘人聯名提出設置女性專用車廂的提議，並在市議會議會中獲得通過，但台北捷運公司以擔心引發兩性爭議為由，表示暫時以推動「親子車廂」替代女性專用車廂。

在對女性專用車廂的討論中，部分反對者主張平等就是相同，不該依據乘客的性別給予不同的待遇，同時也提出了男性專用座位的訴求。另有女性主義者認為，若以女性天生弱勢作為設立女性車廂的論點，雖然可以暫時達到保護的效果，長期而言會強化女性就是弱者的歧視觀點。

另一爭議點為若僅粗略依據性別劃分專用車廂，反而會讓不符合社會性別規範者以及跨性別者被歧視。性騷擾受害者並非全都是女性，不該以生理性別區分車廂來防止性騷擾的發生，這樣不僅會讓男性被視為潛在加害者，更有可能落入異性戀中心的思維模式。

運將加強其許淑華對於「女性貼心車廂」的意義進行了闡述，她指出，設立這樣的車廂並非為了加劇男女不平等，而是基於現代社會對平權的認識。她強調，無論男女都會面臨性騷擾和性暴力的問題，但由於女性在體力上普遍不及男性，在缺乏外部援助的情況下，更容易成為性騷擾和暴力的受害者。因此，女性貼心車廂不應該被視為性別劃分，而是對女性在公共交通中安全的關懷和保障，象徵著社會的細膩與體貼。

台北捷運公司指出，因為法令及配套措施尚未完善，如男性乘客不配合或無法有效阻隔欲穿越車廂的旅客時，將無罰則可規範且執行困難。目前將以加強捷運警察、站務人員巡檢以及車廂內裝設攝影機等措施強化婦女的保護。

第四節 站內飲食爭議

當我們搭乘台北捷運時，常常會看到「禁止飲食」的標誌。從 1996 年捷運開始營運以來，這項規定就一直存在，很多人以為禁止飲食只是為了保持月台和車廂的整潔，但其實背後還有更多重要的原因，比如說，如果大家在車廂裡吃東西，食物的碎屑可能會吸引昆蟲或老鼠，這不但會影響衛生，還可能危害捷運設備的正常運作，這些問題如果發生，可能會造成列車誤點，甚至影響乘客安全。

最近有人也提出一個新想法：在禁止飲食的區域設置可以賣食物的商店。不過這個提議引起了很大的爭議，有民眾認為這樣的做法很矛盾，就像在不能停車的地方畫停車格一樣荒謬，網友們也表示，很多人買了食物後可能會忍不住直接吃起來，反而更難管理。

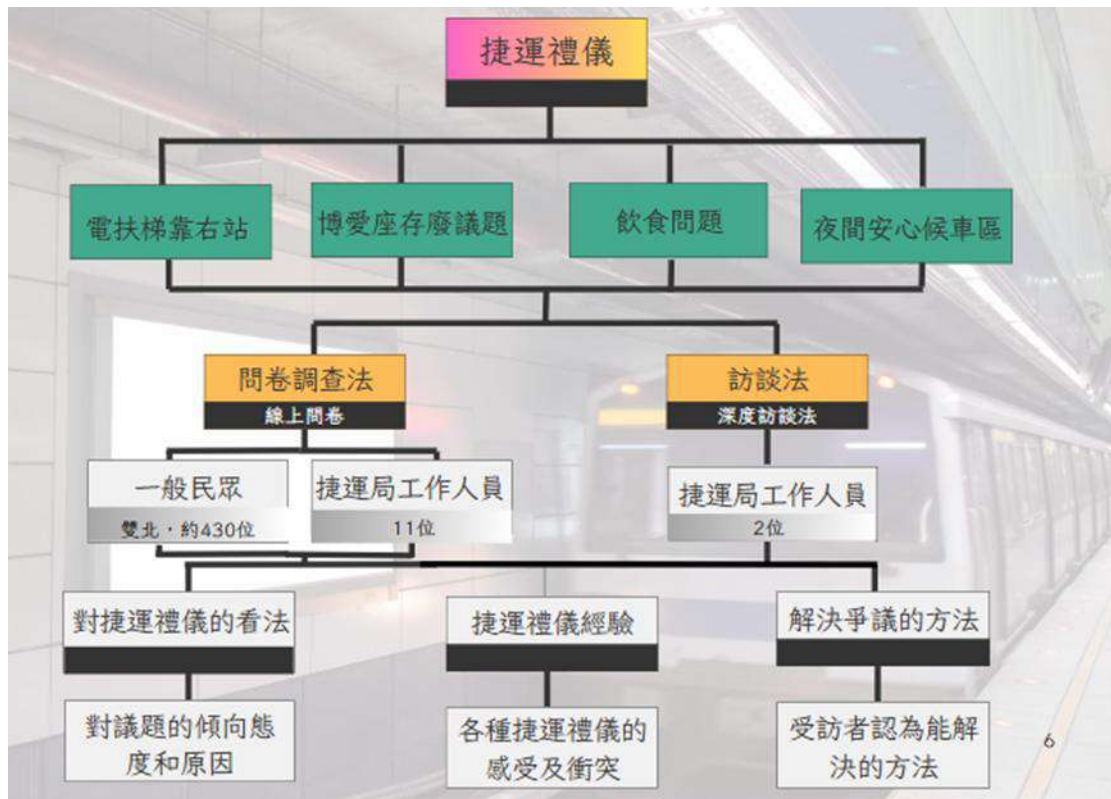
不過，也有些人認為這樣的改變也許能為捷運帶來更多商機，只要規定清楚、不在車廂或月台上吃東西就可以了，但目前大多數人還是支持維持現行的禁止飲食規定，因為這樣才能讓捷運環境保持乾淨、舒適，而且對整個系統的長期運作也比較好。

當然，捷運也不是完全不允許吃東西，如果有人因為身體不適，比如血糖過低需要緊急進食，或是需要服藥，只要先通知站務人員，還是可以在特定區域飲水或進食的，些彈性做法，讓捷運系統既能保持秩序，也能照顧到乘客的需要。

捷運禁止飲食的政策雖然有些嚴格，但背後有許多合理的考量，我們在討論是否要修改規定的時候，也要多想想整體環境和每一位乘客的權益。這是一個值得大家思考的公共議題。

第參章 研究內容

第一節 研究架構



第二節 研究設計

一、研究設計

這次研究主要是想了解臺灣捷運的禮儀規定，看看哪些地方會讓人覺得有爭議，還有不同的人對這些規定的看法。我會特別關心「夜間安心候車區」、「站內飲食」、「博愛座的使用」和「手扶梯靠右行走」這幾個問題，希望能找到讓大家更容易接受、也更願意遵守的方法。

為了更清楚大家的想法，我用問卷調查和訪談來收集資料。問卷發放給捷運工作人員和一般乘客，問問他們對這些禮儀的看法，像是覺得這些規定好不好、自己會不會遵守、是否遇過相關的爭議或困擾等等。另外，我也訪談了捷運工作的工作人員，請他們分享執行這些規定時遇到的問題，例如乘客的配合程度、執行上有沒有什麼困難，還有他們認為規定不能再改進。

最後，我比較了捷運工作人員和一般乘客的回答，看看兩邊的想法有什麼不同，並且分析為什麼會有這些差異。希望透過這次研究，能找到讓捷運禮儀變得更清楚、更容易執行的方法，讓大家搭捷運的時候都能更方便、更舒適。

二、研究假設

本研究假設不管是捷運工作的工作人員，還是一般搭捷運的乘客，大多數人都覺得現在的捷運禮儀規定已經不太適合了，應該要調整或是直接取消，而不是只是要求大家繼續遵守原本的規定。他們可能覺得這些禮儀已經跟不上現在的需求，或者在實際執行時會有很多困難，所以與其硬要大家遵守，不如想辦法改變，讓搭捷運變得更方便、更符合大家的期待。

第三節 研究方法

一、線上問卷調查法

本研究會發放問卷至一般乘客約四百人及捷運局人員約十五人，詢問他們的看法，問卷內容包含五個部分：

(一)博愛座

此部分探討乘客對博愛座使用的認(知與態度，例如是否認為只有特定身分者(如老弱婦孺或身心障礙者才能使用)，是否曾因博愛座問題而產生壓力或糾紛，以及對博愛座應否保留或調整的看法。

(二)站內飲食：

此部分詢問受訪者對捷運站內禁止飲食規定的看法，包括是否支持現行政策、有無違規經驗、對於「販售但不准食用」的做法是否合理，以及是否贊成未來適度開放特定區域飲食的可能性。

(三)手扶梯爭議

本段重點在於了解乘客對於「靠右站、左側通行」的手扶梯禮儀是否熟悉與遵守，是否曾因他人未禮讓而感到困擾，以及對於目前台北捷運未明文強調此做法的看法。

(四)夜間安心候車區

本部分針對乘客對「夜間安心候車區」的認識程度與實際使用情況進行調查，包括是否知道這項設計、是否曾使用過、對其安全感的影響，以及是否認為該制度應擴大推行。

(五)建議與其餘問題

此區為開放性問題，讓受訪者自由表達對捷運禮儀的想法與經驗，例如有否曾遇到其他類型的不禮貌行為、有何具體建議改善捷運環境或提升乘車體驗，讓研究更能全面掌握使用者的聲音。

二、半結構式訪談法

本研究將採用半結構式訪談法，針對捷運禮儀中的幾個重要議題進行深入了解，特別聚焦在博愛座使用情況、捷運站內禁止飲食、夜間安心候車區的實施現況，以及手扶梯禮讓方式這四個面向。研究者親自訪談兩位具有實務經驗的捷運公司工作人員，希望從他們的角度了解：在第一線工作的觀察與經驗、他們在執行相關規定時遇到的困難或挑戰、目前對乘客行為的看法、捷運公司目前的因應方式與政策、他們對未來改善禮儀與管理方

式的建議等。這些訪談資料能更立體地呈現捷運禮儀的實際狀況，補足問卷調查中無法深入了解的細節，透過訪談，不只可以看到乘客的行為與態度，也能從工作人員的角度了解政策的出發點與執行上的困難，進而提出更具建設性的改善建議。

三、調查對象

(一)問卷調查

1. 捷運局工作人員

由訪談對象協助發放於內部工作群組，採自主參與，共蒐集到台北與新北捷運局工作人員 11 人的回覆。

2. 一般民眾乘客

採線上問卷隨機發放，共蒐集到 434 份回覆，年齡涵蓋 5~66 歲以上、各行各業的一般民眾乘客。

(二)訪談

本次訪談經由我的導師陳佳綸老師居中引線，介紹兩位新北市節育局的工作人員一起聯合訪談，一位是捷運板橋站的站長王 0 儀女士，另一位是新莊站的站務人員陳 0 穎女士，兩位皆有十幾二十年的捷運局工作經驗。

第四節 研究過程

一、確認主題

我的研究主題是捷運禮儀大調查，動機是因為我在家中看電視新聞或網路中時常看到捷運車廂裡，有不斷爭搶博愛座、手扶梯靠右邊站、左邊讓給趕時間的人、女性車廂等許多在捷運時常發生的問題。而且，在學校課堂中，老師也講了有關捷運衝突和爭議的議題，讓全班對於這件事情議論紛紛，所以我才想做這個研究主題。

二、文獻蒐集整理

本研究利用谷歌同時蒐集中英文的相關資料，發現不只是台灣，國外也有捷運禮儀的爭議，最後整理出了以下幾點：大家對於博愛座、夜間安心候車區、站內飲食、手扶梯搭乘等等的看法，以及相關爭議論點和國內外的解決方法等。

三、研究內容設計

在蒐集完相關資料後，我決定發佈線上問卷給捷運工作人員和一般乘客，並訪談一至二位捷運局工作人員，瞭解大家對於這些捷運禮儀的想法與建議。首先決定問卷及訪談內容方向，問卷部分請親朋好友協助廣發，訪談部分則是透過導師介紹某捷運站的站長與站務人員，徵詢同意後，再進行訪談，瞭解他們的想法。

四、編制問卷

本研究的問卷是透過 Google 表單進行設計，內容針對夜間安心候車區、博愛座、手扶梯、站內飲食等四個方向設計相關問題，包含大家的相關經驗、看法以及建議，每個部分預計編制六至七個問題，最後還有一個部份是調查大家對於其他捷運禮儀的爭議看法與建議，希望獲得較全面性的意見。

五、問卷發放與回收

問卷設計好之後，請資優班老師、班級導師和法律系教授試填並給予建議，獲取專家效度，再請老師與親朋好友協助廣發給大家，最後共回收捷運工作人員回覆 11 份、一般乘客回覆約 400 份。

六、問卷結果分析

在分析階段，主要採用 Google 表單內建的統計與圖表功能來進行：選擇題部分，系統會自動統計每個選項的回答人數與百分比，並以圓餅圖、長條

圖等形式呈現，幫助我快速看出大多數人對各項議題的看法與傾向；對於開放式問題的回答，會先通過表單自動整理出的列表逐一閱讀，再將相似意見進行分類與整理。

雖然沒有進行專業精準的統計分析，但透過觀察圖表與文字內容，我可以初步了解受訪者對各項捷運禮儀的接受度與想法，也能看出某些議題(如博愛座)爭議較多，值得進一步討論。

七、訪談問題設計

為了讓研究結果更完整，本研究除了問卷調查之外，也進行了深度訪談，訪談對象是兩位具有實務經驗的捷運工作人員，這兩位受訪者都長期在第一線與乘客接觸，對於捷運禮儀相關爭議的處理、觀察與看法都有豐富的經驗。訪談主要針對四個主題進行，包括博愛座的使用情況、站內飲食的執行情形、手扶梯的禮讓方式，以及夜間安心候車區的實際運作。我以半結構式訪談方式進行，雖然事前有準備基本問題，但在實際訪談時會根據對方的回答進一步延伸追問，這樣可以更深入了解他們在工作現場中遇到的真實情況與處理方式。

八、實地訪談

在訪談過程中，我有特別深入瞭解他們如何看待這些規定的實際執行狀況、民眾的配合程度，以及他們對現行制度的觀察與建議，透過這兩位工作人員的分享，我不僅了解了執行面上常見的困難，例如乘客的誤解、溝通時的壓力，也獲得了許多實際操作上的細節與改善方向，這些都是問卷調查中比較不容易發現的部分，透過訪談我有得到更多關於制度背後的想法與挑戰，補足了問卷資料的不足，讓我的整個研究內容更具真實性與完整性。

九、提出結論與建議

在完成了文獻整理、問卷調查和深度訪談之後，我會把這些資料整理起來，進行最後的結論與建議，結論的部分會把大家對博愛座、手扶梯、站內飲食和夜間安心候車區的看法做一個統整，看看最多人支持的是什麼？哪些問題被反映最多？再來，也會把捷運工作人員的意見整理起來，比較看看他們和一般乘客有沒有什麼不同的觀點。

整理完大家的想法之後，我會根據這些內容提出一些簡單的建議，像是：如果有哪個部分爭議比較多，是不是可以有更清楚的規定？或是用更好的

方式宣導？希望這些建議對未來的捷運服務或乘車禮儀推廣會有一點幫助。希望可以讓我這份研究不只是調查大家的想法而已，而是可以整理出一些實際的發現和改進的方向，幫助大家一起打造更好的捷運環境。

十、撰寫研究報告

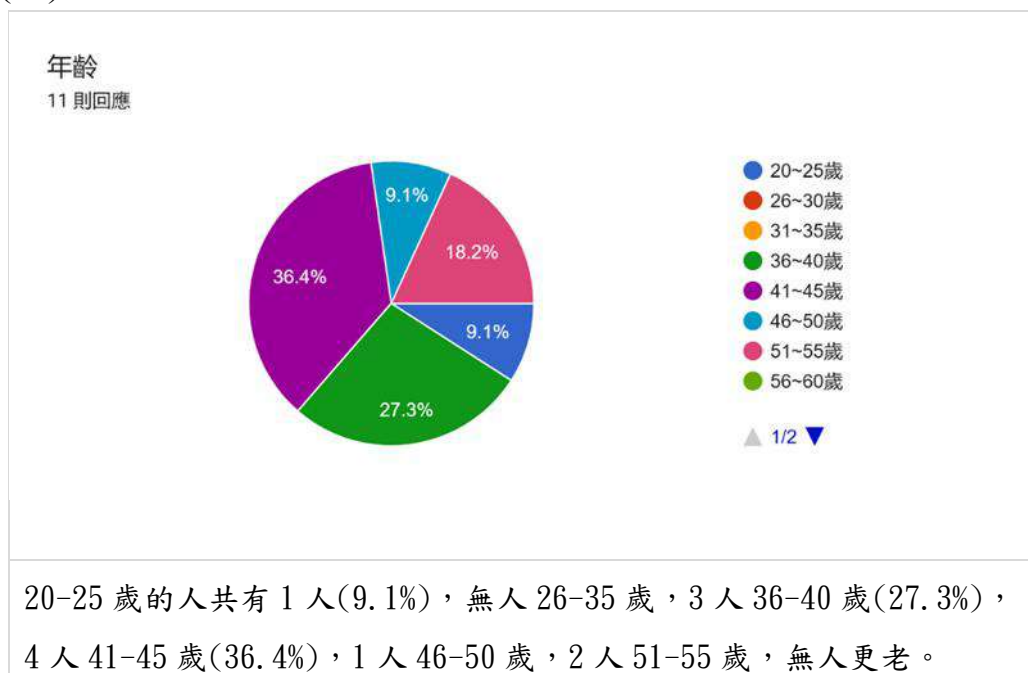
完成以上事務後，撰寫正式的研究報告。

第肆章 研究結果

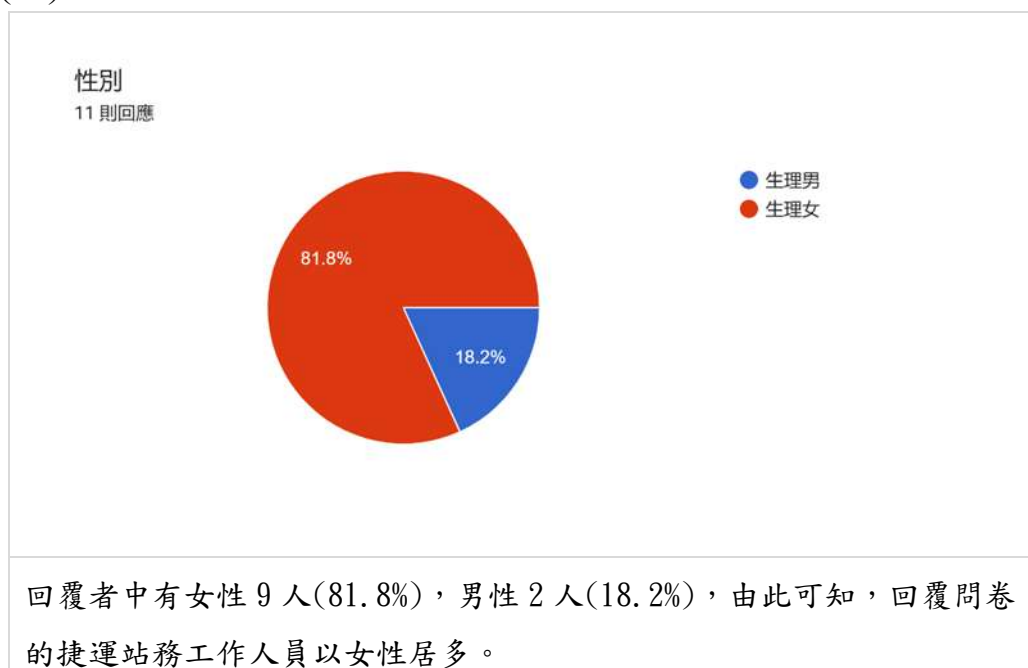
第一節 捷運工作人員對捷運禮儀看法的問卷調查分析

一、基本資料

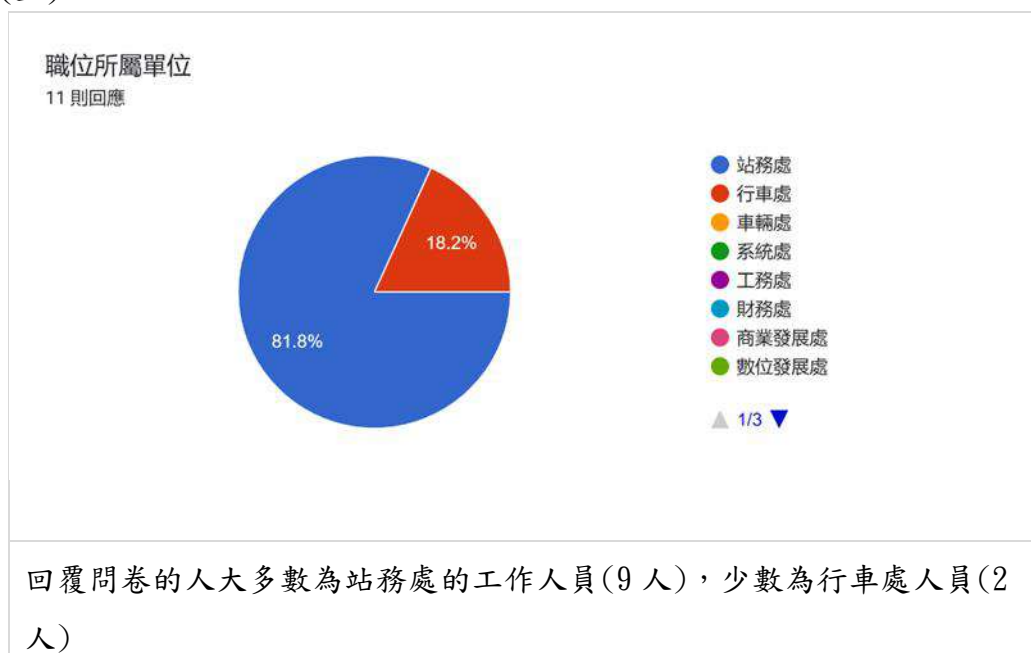
(一)



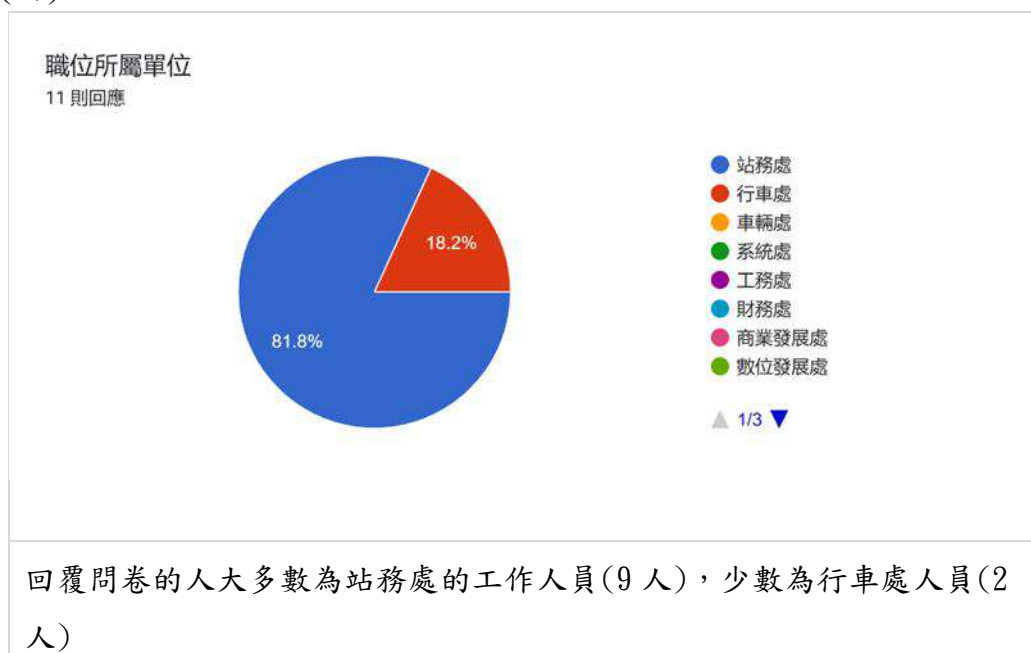
(二)



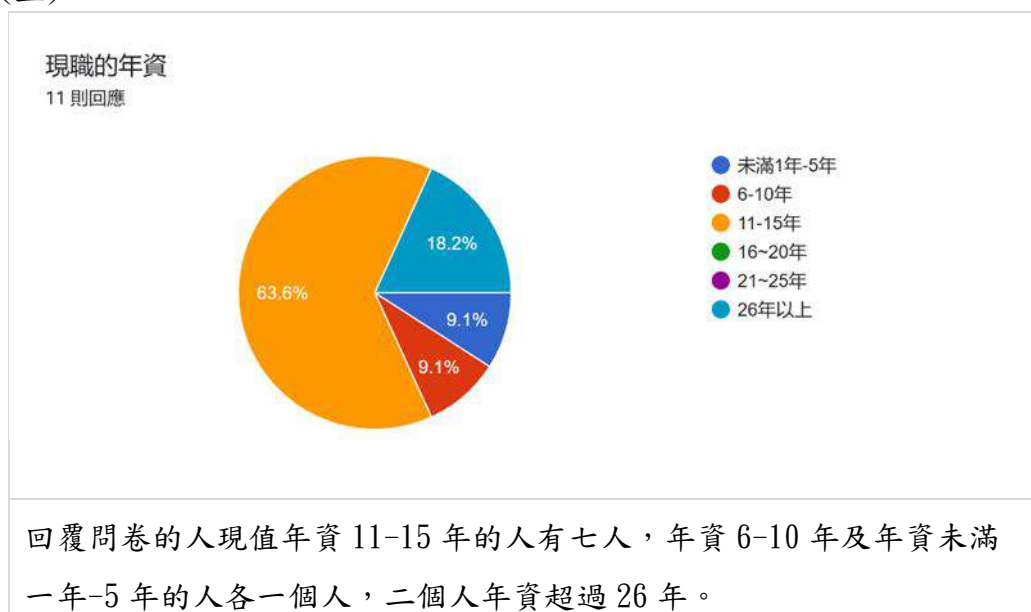
(三)



(四)

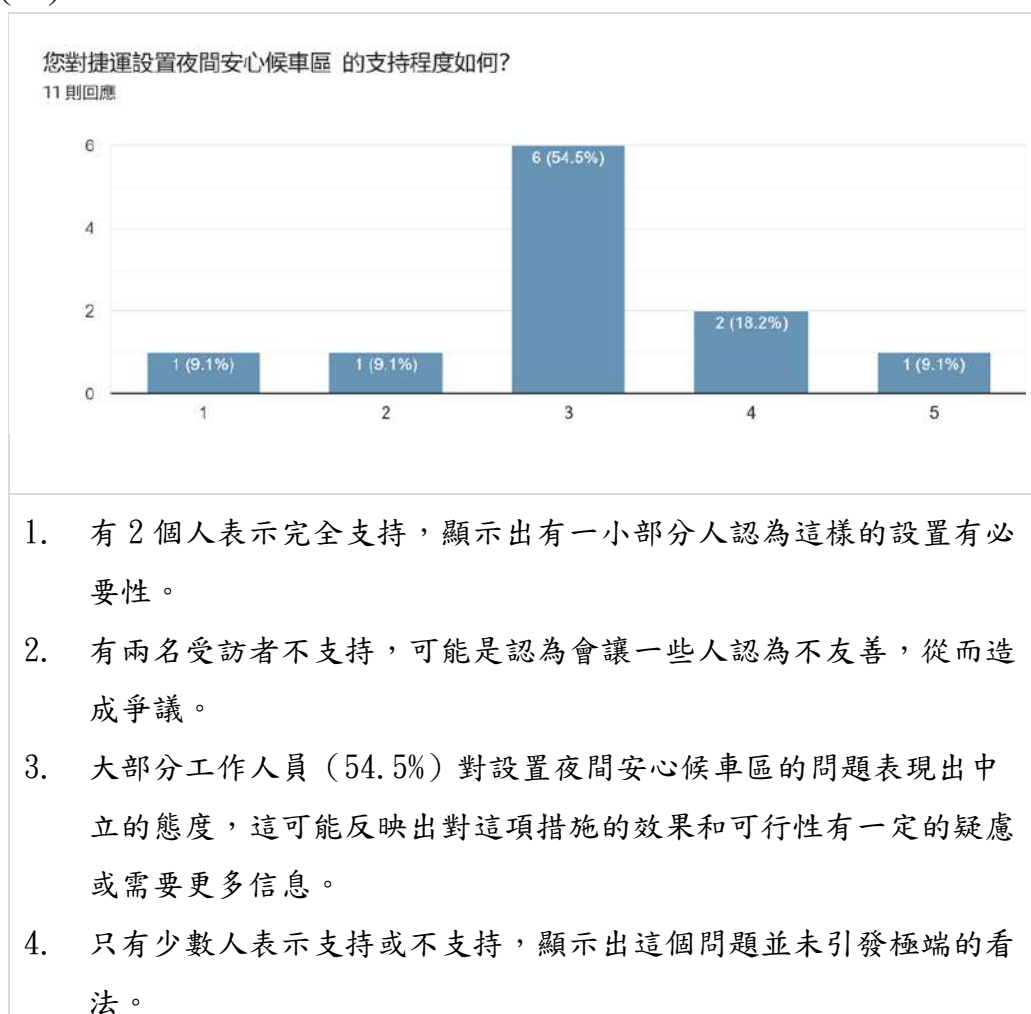


(五)

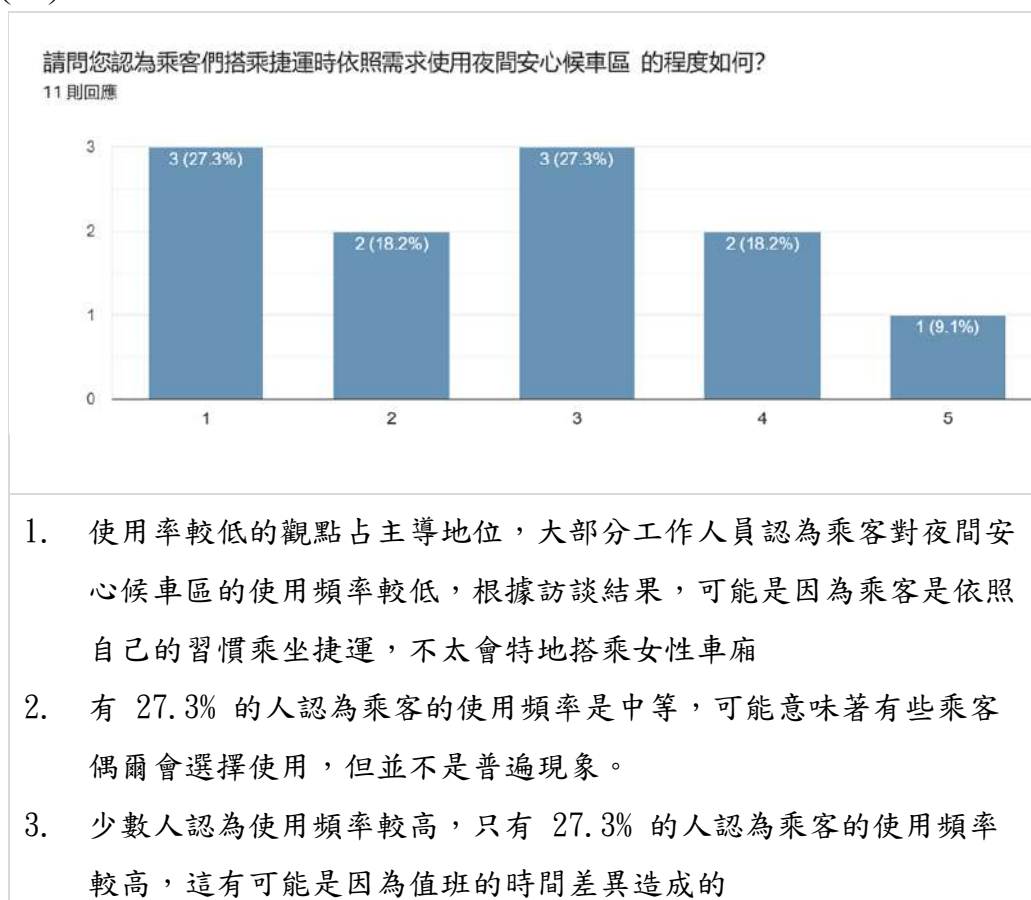


二、對夜間安心候車區的看法

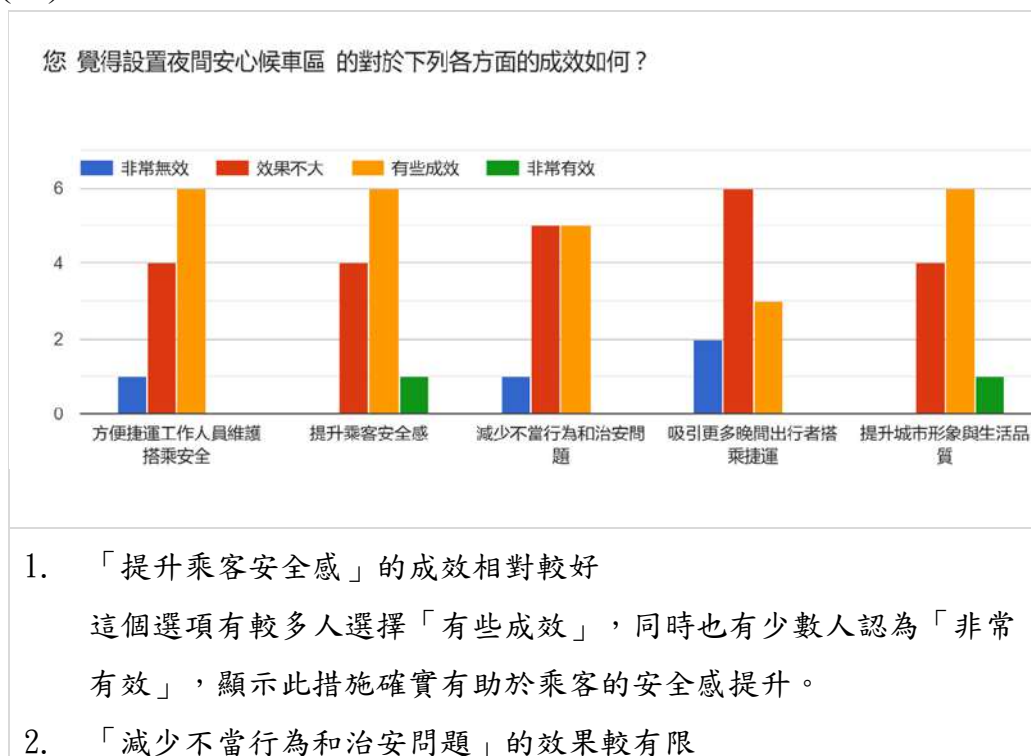
(一)



(二)



(三)



此選項中「效果不大」的比例較高，說明捷運發生不當事件的頻率較少，或者是捷運的治安夠完善，不須改進

3. 「吸引更多晚間出行者搭乘捷運」成效不佳

這個選項的「非常無效」與「效果不大」的比例較高，顯示完煎出行者會依照自己的習慣，或者是許多民眾根本不知道夜間安心候車區如何保護晚間出行的乘客

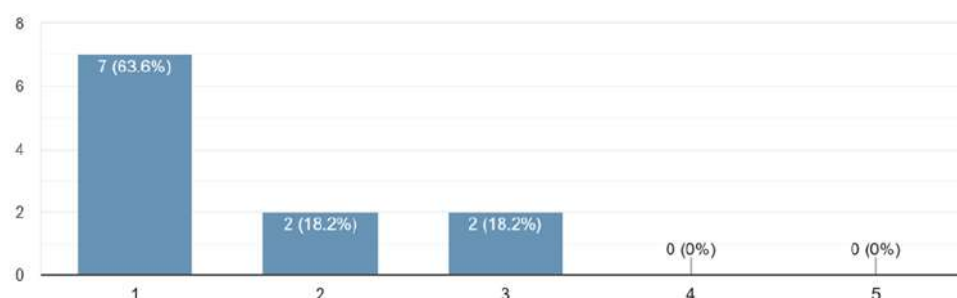
4. 「提升城市形象與生活品質」評價普通

多數人選擇「有些成效」或「效果不大」，顯示該措施對於城市形象與生活品質有部分幫助，但不是決定性因素。

(四)

您覺得夜間安心候車區的設置可能會讓部分乘客受到不公平的對待嗎？

11 則回應



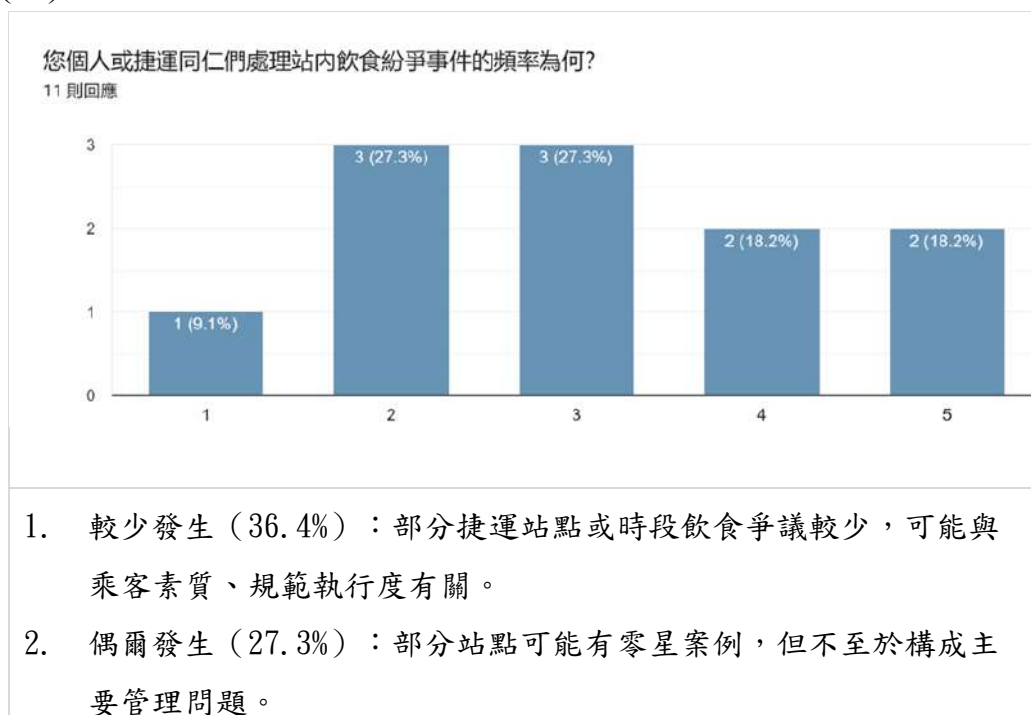
1. 63.6% (7 人) 認為不會造成不公平對待；18.2% (2 人) 認為幾乎不會造成；18.2% (2 人) 認為影響中等；無人認為「可能會」或「絕對會」造成不公平
2. 大多數人 (81.8%) 認為影響不大，無人認為會嚴重影響公平性。
3. 捷運人員普遍支持夜間安心候車區，僅有少數人認為可能有些微影響，整體而言該措施被認為不會造成很嚴重的歧視或不友善。

(五)



三、對站內飲食的看法

(一)

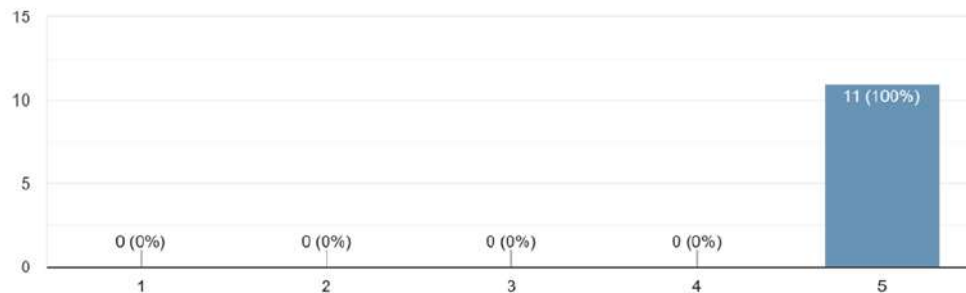


3. 頻率較高（36.4%）：有些站點(如台北車站)或時段可能更容易出現乘客飲食爭捷運人員對飲食紛爭的處理頻率看法不一，有 36.4% 認為較少發生，36.4%則認為頻繁發生，可以看出這個問題在不同站點或時段的影响程度不同。

(二)

您 對於捷運內禁止飲食的支持程度如何？

11 則回應

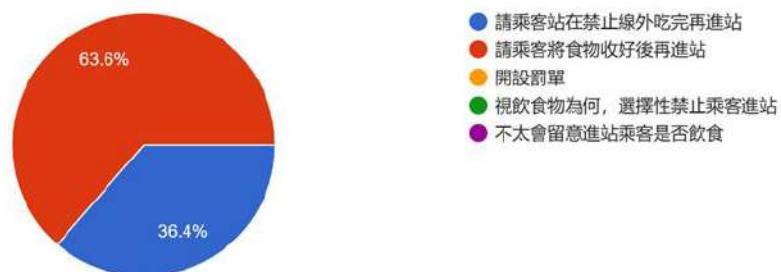


1. 所有受訪者（11 人）都選擇 5（完全支持），顯示捷運工作人員一致認同 禁止飲食的規定，沒有任何異議或分歧。
2. 可能因為維護環境清潔、防止飲食糾紛、安全與衛生考量及現行規範已被廣泛接受，這也代表他們認為此政策對捷運營運、環境衛生、乘客體驗有正面影響，不需要調整。

(三)

如果乘客在搭乘捷運時剛好正在飲食，但是即將進入捷運站，您會建議怎麼做？

11 則回應

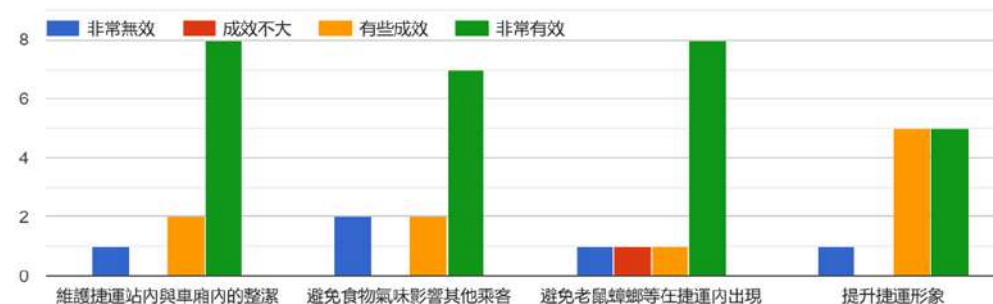


1. 大多數捷運人員（63.6%）傾向柔性勸導，請乘客收好食物，而少數人（36.4%）則希望在進站前確保食物完全食用完畢。

- 捷運人員普遍希望以較為彈性的方式處理飲食規範問題，但仍有部分人認為應更嚴格執行規範，以確保站內環境維持良好秩序。
- 有些食物（如冰淇淋、熱湯）如果直接收起來，可能會造成不便或汙染隨身物品。

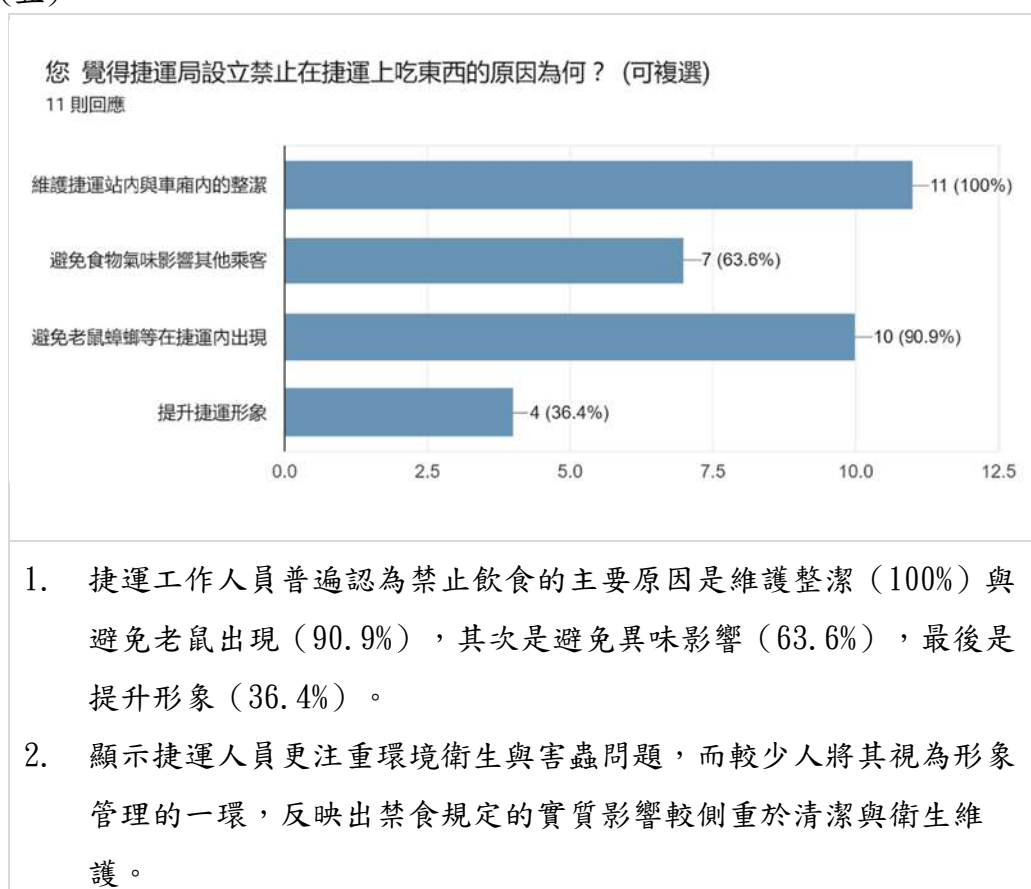
(四)

您覺得禁制站內飲食，對於下列各方面的成效如何？

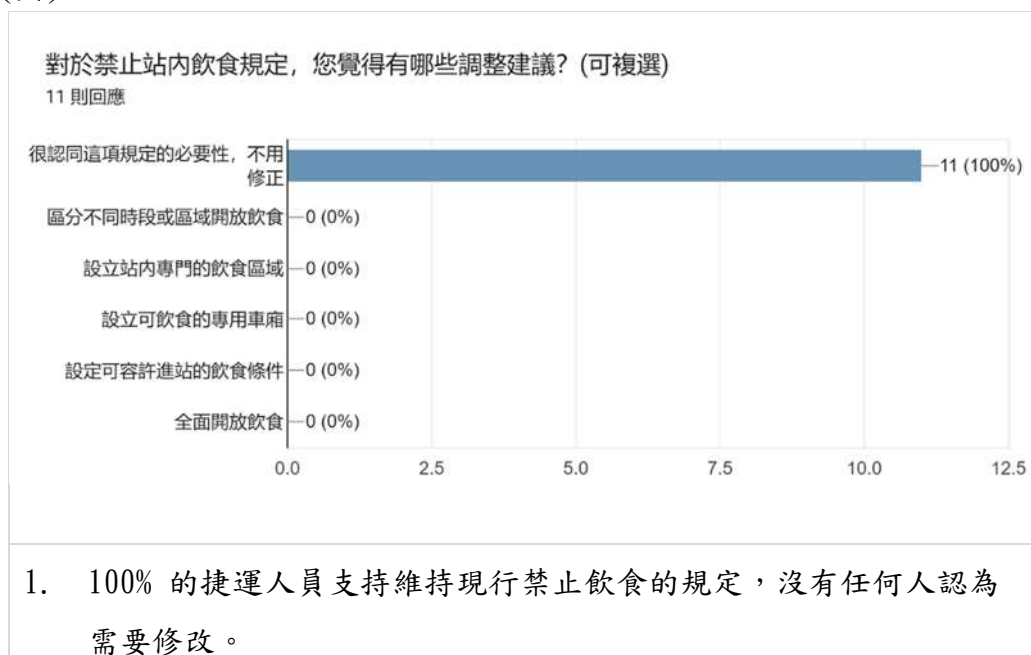


- 大部分受訪者認為「禁止飲食」對於減少垃圾、維持車站整潔和避免氣味影響乘客確實有效，其中「避免食品殘骸出現在捷運內」的成效最為明顯。
- 部分受訪者對「提升捷運形象」的影響較為保留，顯示禁食政策對品牌形象的影響並不如對環境整潔的影響來得直接。
- 仍然有少數人認為禁食政策「成效不大」或「無效」，可能與執行力度、乘客習慣或政策推廣方式有關。

(五)



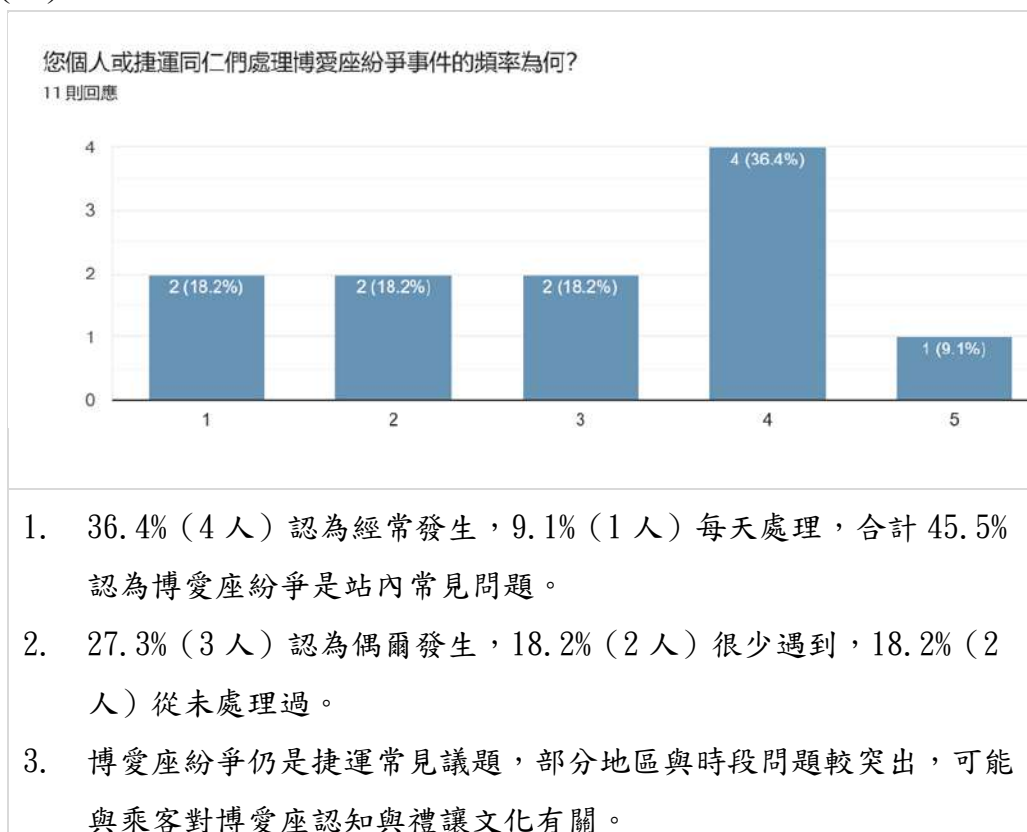
(六)



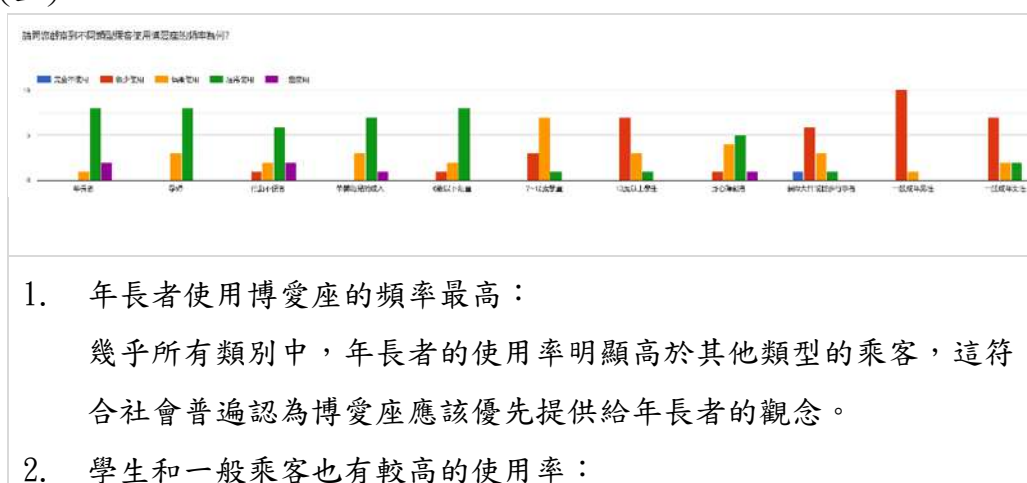
- 顯示捷運人員對該政策具有高度共識，並認為現有規定已經足夠完善，不需要進一步調整，可能是因為環境衛生維護良好，或現行規範在執行上已經達到應有的效果。

四、對博愛座看法

(一)

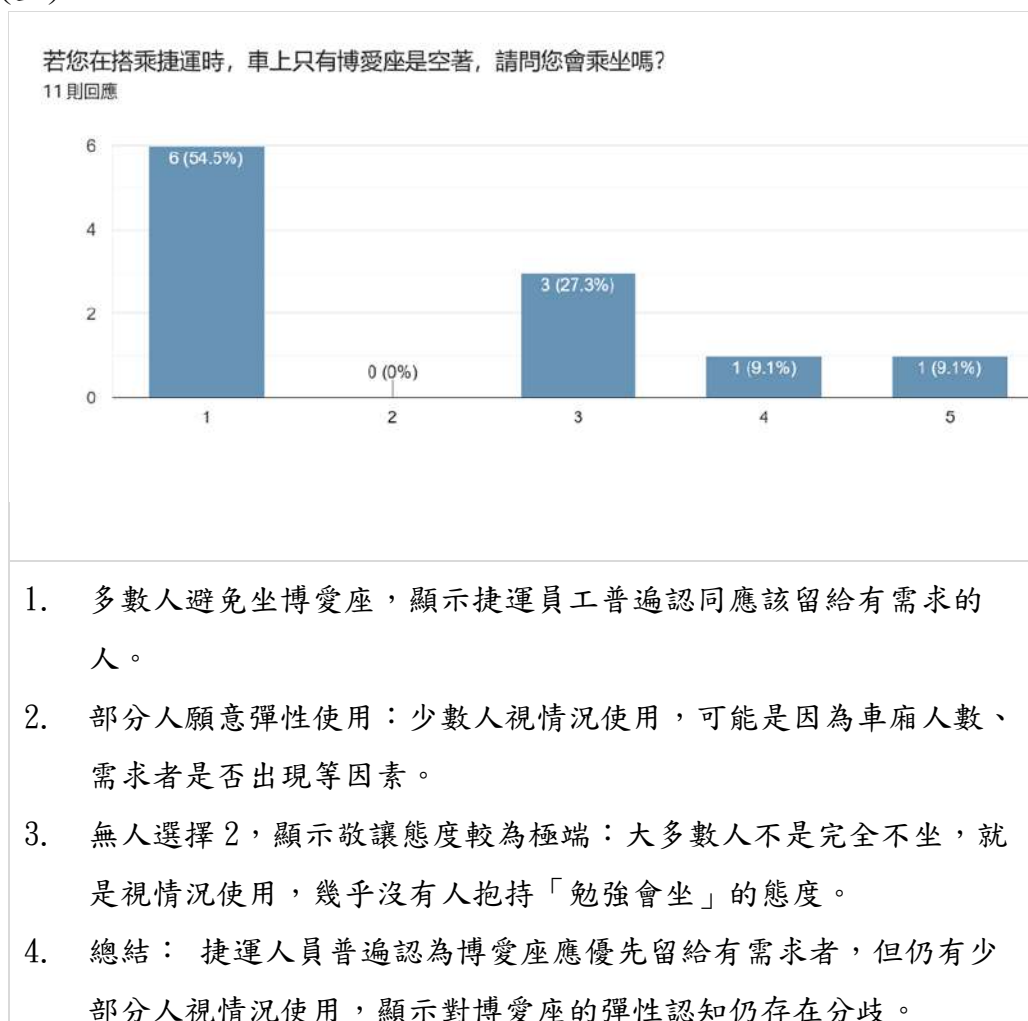


(二)

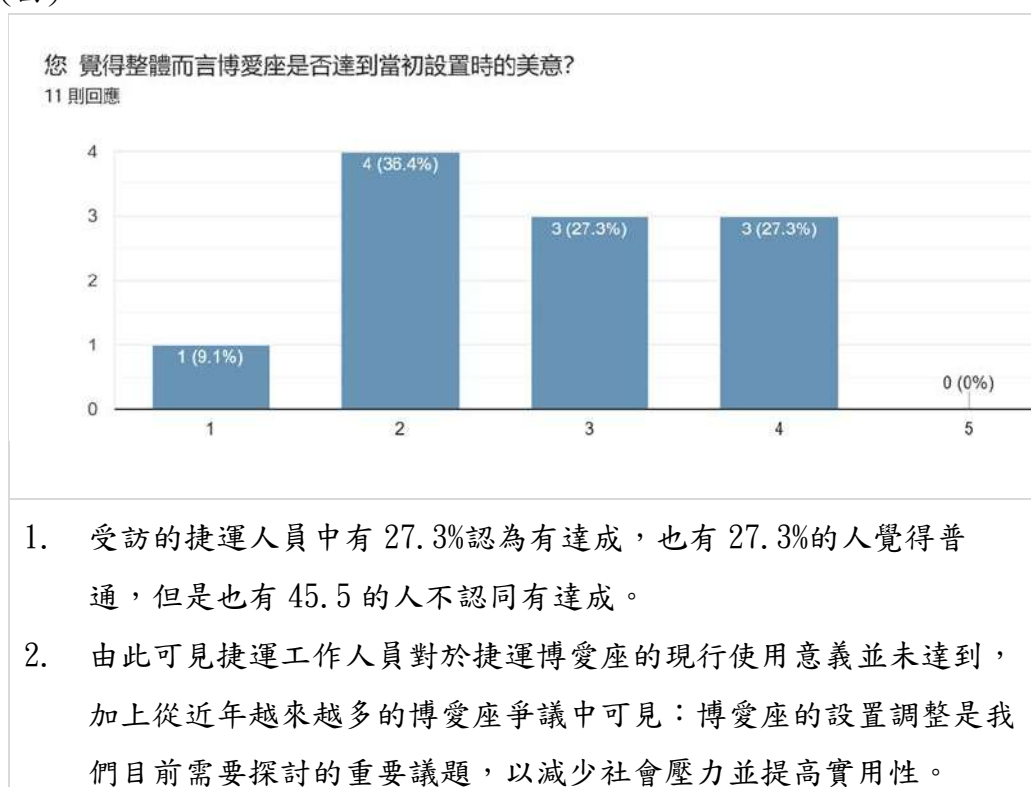


- (1) 學生的使用率在某些類別偏高，可能是因為長時間通勤的學生在車廂內找座位的需求較高。
 - (2) 一般乘客的使用頻率在某些類別中甚至超過年長者，尤其是在「一位成人搭乘」和「二位成人搭乘」的情況下，顯示部分乘客未完全遵守博愛座禮儀。
3. 攜帶小孩的乘客和行動不便者使用率較低：
- (1) 理論上，行動不便者應該是博愛座的主要使用對象，但從圖表來看，使用率並不突出，可能與座位被其他乘客佔用有關。
 - (2) 攜帶小孩的乘客使用率中等，可能是因為家長更傾向站在博愛座旁而非直接使用。博愛座紛爭仍是捷運常見議題，部分地區與時段問題較突出，可能與乘客對博愛座認知與禮讓文化有關。

(三)



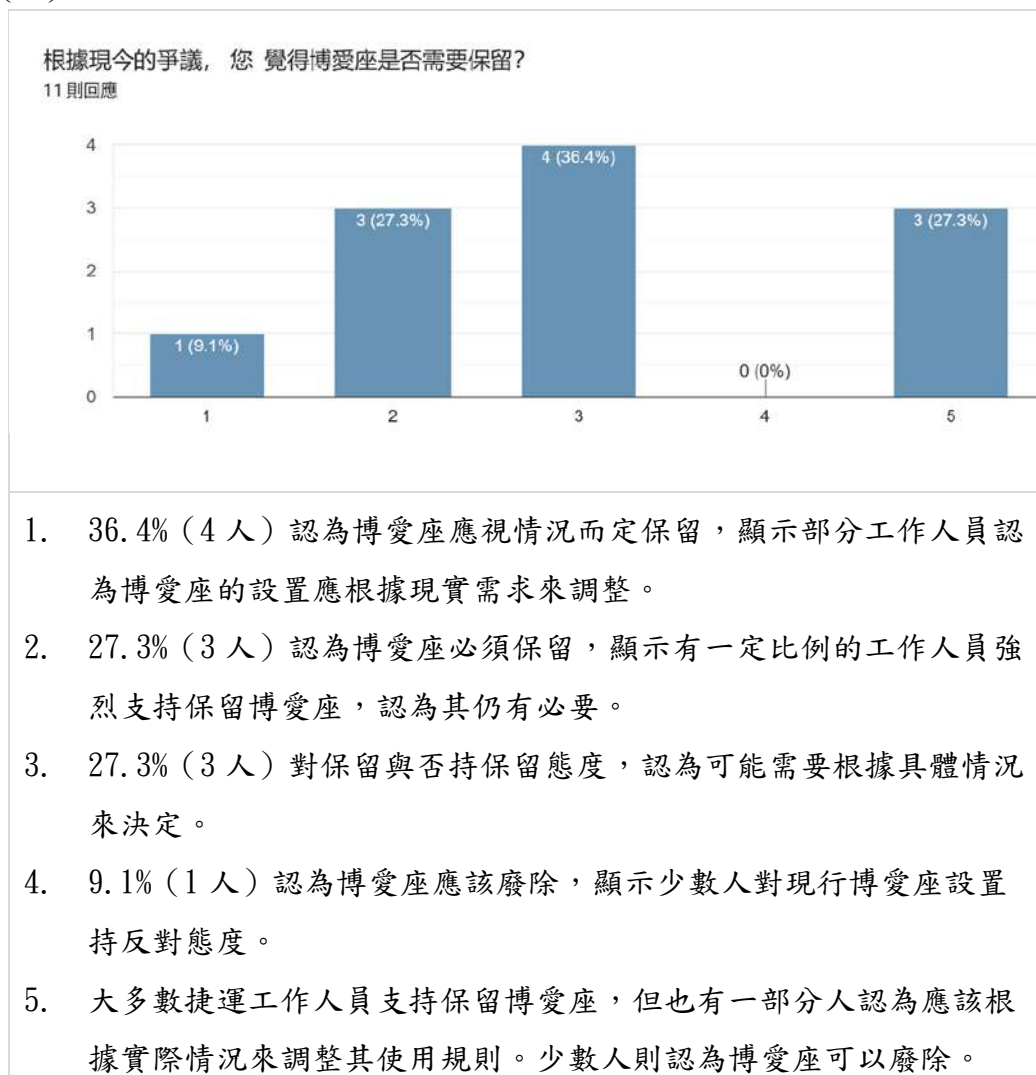
(四)



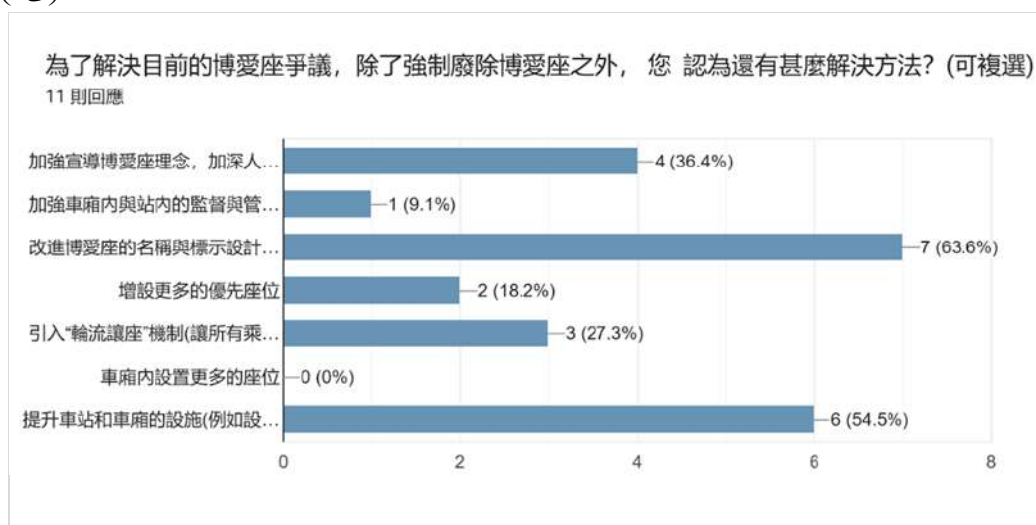
(五)承上題，您覺得這是為甚麼？

- 偶爾會有紛爭，但 還是需要
 - 不是所有人都有自動自發讓位的美德
 - 公民與道德
 - 應該給真正需要的人（不一定要寫博愛座
 - 怕惹事、怕麻煩的人不敢去坐
 - 是給需要的人而不是一定是老人，但老人認為是設給他們座的
 - 禮讓美德因素養而異
 - 規定不符合時代
 - 還是要看乘客素質
 - 禮讓弱勢族群
 - 因為有些人的想法不能相同，還是容易有爭執
1. 大多數捷運工作人員認為博愛座的設置是必要的，儘管存在使用爭議和對象認知差異。工作人員普遍關注乘客素質和禮讓文化對博愛座使用的影響，並且有部分人認為規定需要隨時代發展進行調整。

(六)



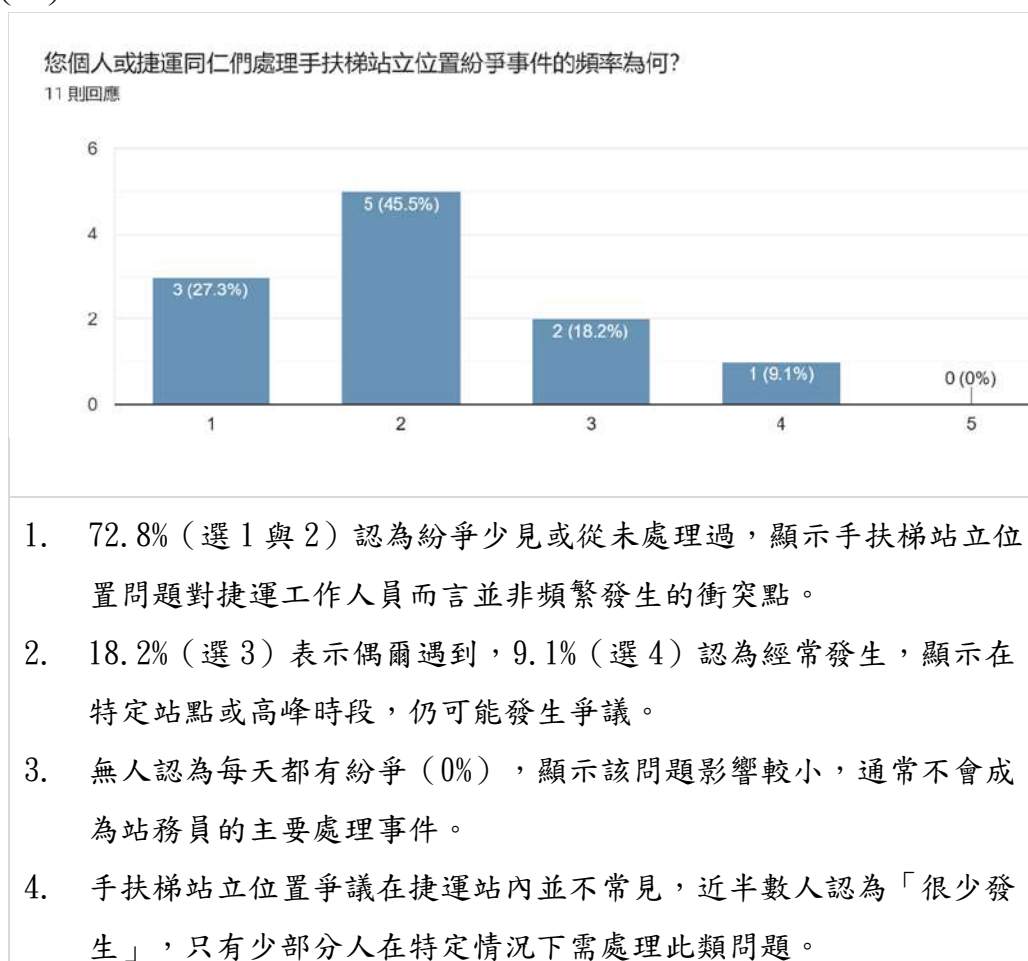
(七)



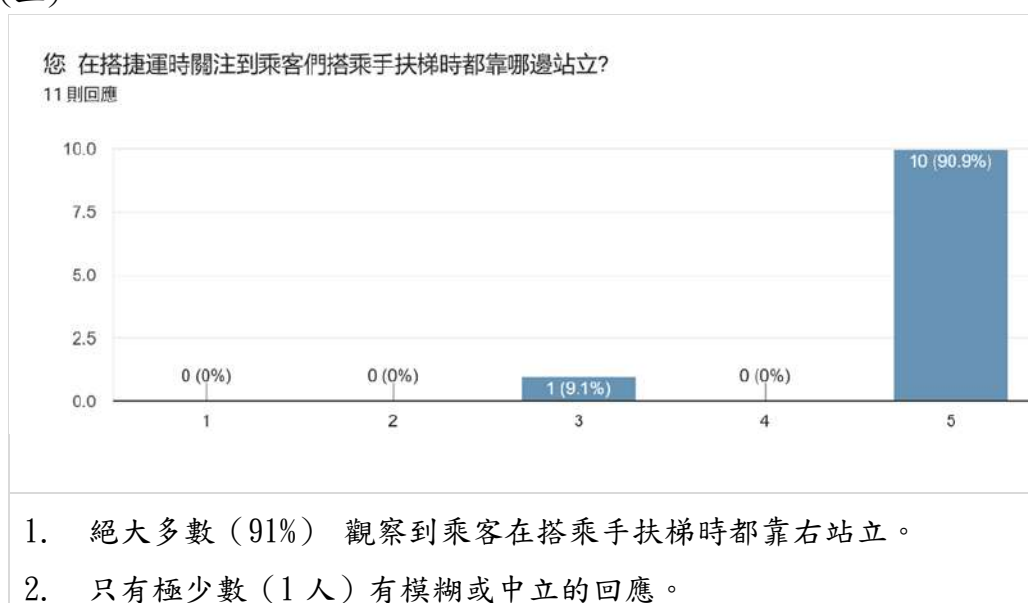
1. 「改進名稱和設計」最受支持（63.6%）：許多工作人員認為名稱與設計的調整可減少爭議，例如更具包容性的名稱或改變座椅配置，使其不易引發糾紛。
2. 「提升設施」也獲得高度支持（54.5%）：顯示工作人員認為捷運設施本身仍有改進空間，例如更清楚的標示、更符合需求的座椅安排。
3. 「加強博愛座理念」被部分人認可（36.4%）：部分人認為應透過教育與宣導來改善乘客對博愛座的理解，減少誤解與爭執。
4. 「引入輪流讓座機制」有一定支持度（27.3%）：這顯示工作人員認為可以考慮動態調整座椅使用方式，而非固定設置。
5. 「增設更多座位」支持度較低（18.2%）：顯示部分人認為座位數量可能不足，但這並非主流解決方案。
6. 「加強車廂內監督」支持度最低（9.1%）：大多數工作人員不認為透過監管來解決問題是有效的方式。
7. 「車廂內設置更多座位」無人支持（0%）：顯示受訪者不認為單純增加座位數能解決博愛座爭議。
8. 多數捷運工作人員認為，「改進名稱與設計」和「提升設施」是解決博愛座爭議的最佳方式，而非透過監督或單純增加座位來解決問題。他們也支持加強理念宣導與探索新的讓座機制，以改善乘客對博愛座的理解與使用方式。
9. 捷運員工對博愛座的去留看法不一，無法形成單一共識，顯示該制度確實存在爭議與改善空間。
10. 支持保留者認為博愛座仍有必要，但應改善使用方式與宣導方式，減少不必要的糾紛。反對者則認為，讓座應該建立在「乘客禮讓文化」，而非強制性規定特定座位，改為彈性設計或取消可能是一種選擇。建議捷運局考慮「調整設計，而非直接廢除」，例如改名為「優先座」、降低道德壓力，或減少固定設置，讓博愛座的功能與設計更符合現代乘客需求。

五、對手扶梯靠右站立的想法

(一)

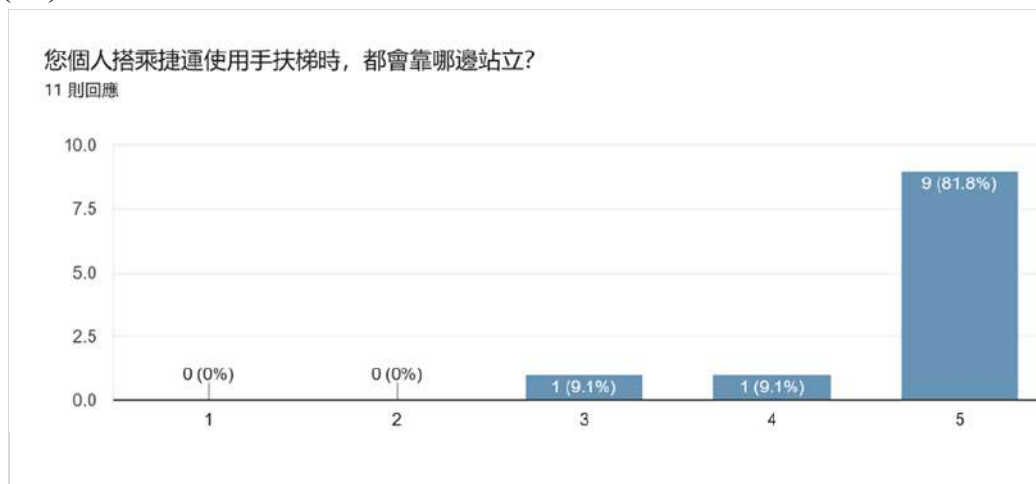


(二)



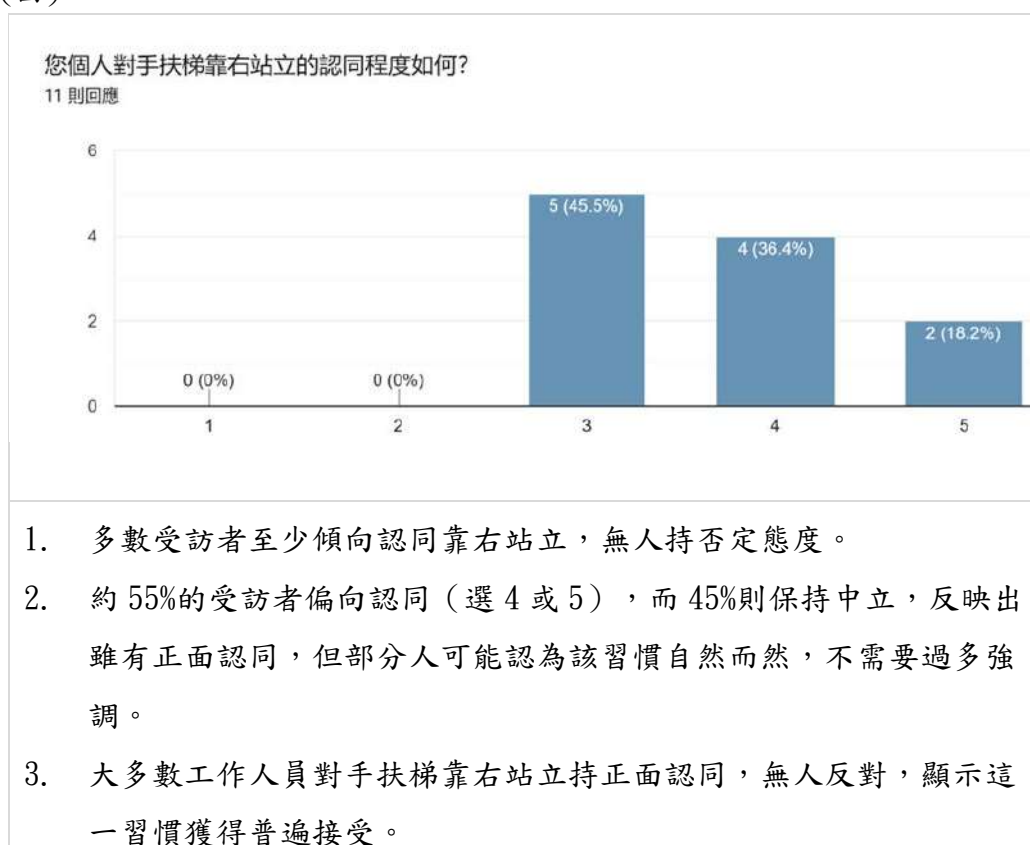
3. 工作人員普遍認為乘客嚴格遵循「靠右站立」的規範，這反映出現行習慣與社會共識相當一致。
4. 大部分捷運工作人員觀察到，乘客在搭乘手扶梯時都選擇靠右站立，顯示出高度的一致性與秩序。
5. 手扶梯站立位置爭議在捷運站內並不常見，近半數人認為「很少發生」，只有少部分人在特定情況下需處理此類問題。

(三)

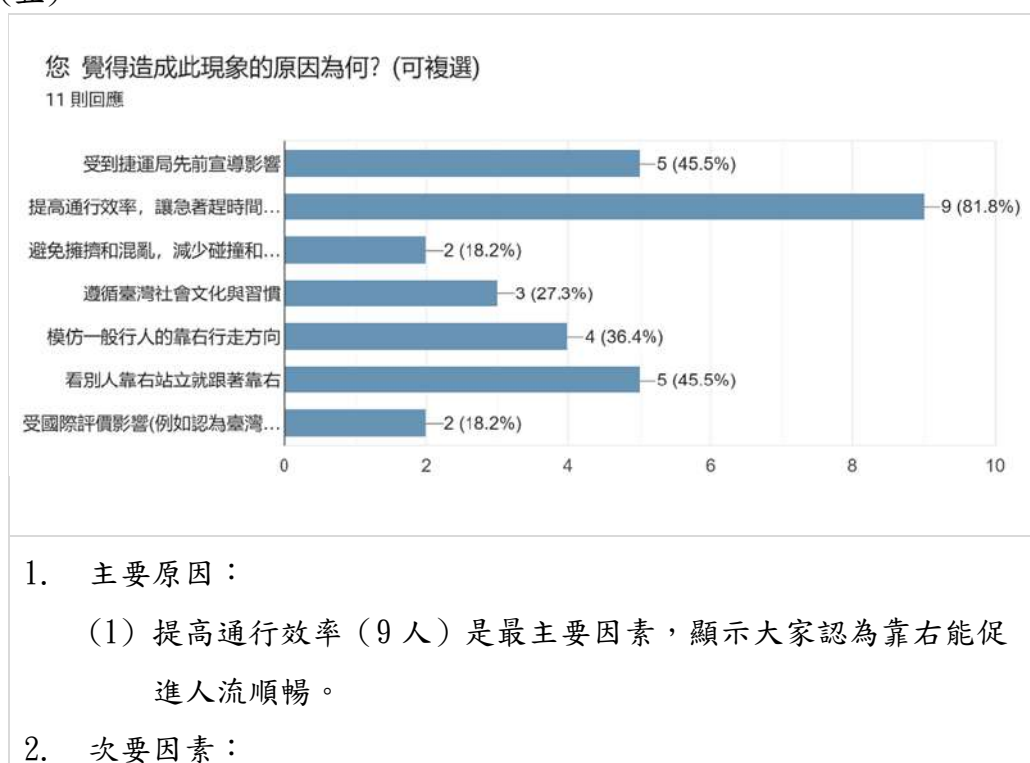


1. 絕大多數人（超過 80%）在搭乘手扶梯時選擇完全靠右站立，顯示出高度的一致性。
2. 只有少數人選擇較中性的位置（選 3 或 4），表明個人偏好略有差異，但總體上皆偏向靠右。
3. 大部分捷運工作人員在搭乘手扶梯時都選擇靠右站立，呈現出一致且明確的行為模式。

(四)



(五)



(1) 受到先前宣導影響 (5 人) 和看到別人走左邊就跟著走 (5 人)，顯示宣導與模仿行為也有影響。

(2) 模仿行人靠右行走 (4 人) 進一步強調跟隨大眾習慣的重要性。

3. 較少提及的因素：

(1) 遵循台灣社會文化 (3 人)、避免擁擠 (2 人) 以及受國際評價 (2 人) 則屬輔助說明。

(2) 大多數工作人員對手扶梯靠右站立持正面認同，無人反對，顯示這一習慣獲得普遍接受。

六、其他捷運禮儀

(一)

除了上述各項捷運禮儀之外，您認為還有哪些捷運禮儀或規定需要進行調整？11 則回應

- 下電梯的旅客，不要看到月台上還有列車就想衝進車廂！要注意離站警音是否已經響了很久。娃娃車請儘量在前一使用 3c 產品的音量
- 詢問處窗口諮詢時，不要插隊
- 車廂緊急通話器是緊急用的，不要飲料打翻也按
- 無障礙閘門

1.

類別	回覆數	佔比
安全性與秩序維護	3	50%
規則遵守與禮儀	2	33%
無障礙與便利性	1	17%

2. 捷運工作人員最希望改善的問題是「乘客的安全意識」，其次是「基本禮儀與規則遵守」，最後是「無障礙設施的適當使用」。

若能加強宣導與規範這些行為，將有助於提升整體乘車環境，也能減少工作人員的困擾。

(二)

關於捷運各項禮儀或規定，您有什麼話想對乘客說？

- 不要倚靠在月台門上！不要搶車門！
- 謝謝每一位願意配合遵守規定的乘客
- 希望大家可以尊重服務人員
- 無言以對
- 刷完卡請確認螢幕顯示是否正確再進閘門，不要都不看
- 禮讓是個美德
- 大家都互相禮讓就沒事了

1.

類別	回覆數	佔比
安全與秩序維護	2	29%
禮貌與尊重	3	43%
乘車規則與提醒	2	29%

2. 捷運工作人員希望傳達給乘客的訊息，主要包括「請尊重服務人員與他人」、「遵守安全規範」、「養成良好乘車習慣」。
3. 他們對於有禮的乘客感到感謝，但對於不尊重規定的行為感到無奈。

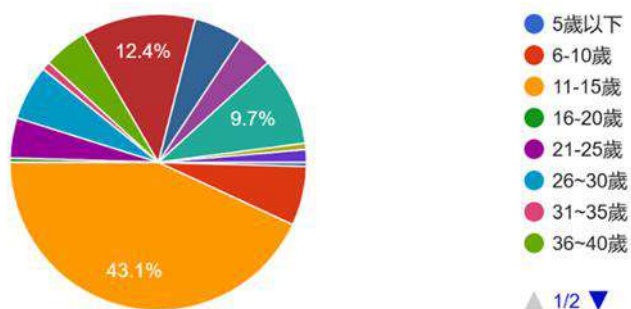
第二節 乘客對捷運禮儀看法的問卷調查分析

一、基本資料

(一)

年齡

434 則回應



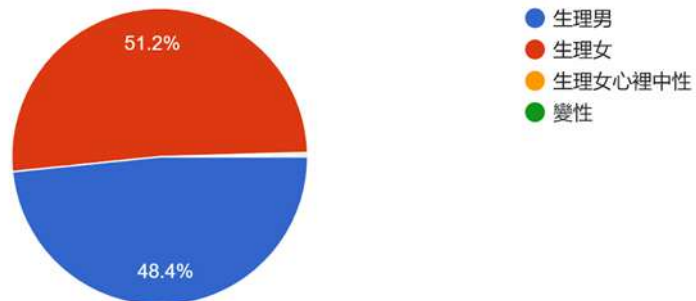
1.

人數	年齡
2 人(0.5%)	5 歲以下
28 人(6.5%)	6-10 歲
187 人(43.1%)	11-15 歲
2 人(0.5%)	16-20 歲
19 人(4.4%)	21-25 歲
26 人(6%)	26-30 歲
4 人(0.9%)	31-35 歲
21 人(4.8%)	36-40 歲
54 人(12.4%)	41-45 歲
23 人(5.3%)	46-50 歲
17 人(3.9%)	51-55 歲
46 人(9.7%)	56-60 歲
3 人(0.7%)	61-65 歲
6 人(1.4%)	>66 歲

(二)

性別

434 則回應



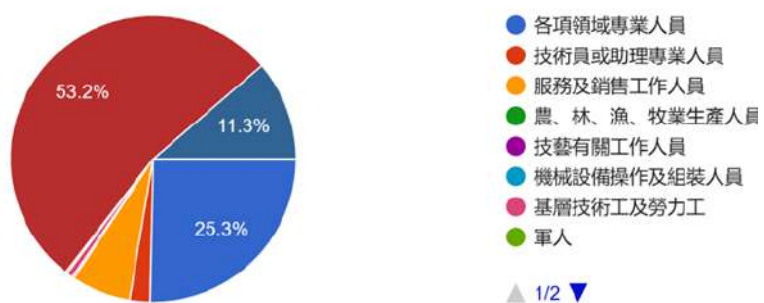
1.

生理女	222 人(51.2%)
生理男	210 人(48.4%)
生理女，心理中性	1 人(0.2%)
變性	1 人(0.2%)

(三)

職業

434 則回應



2.

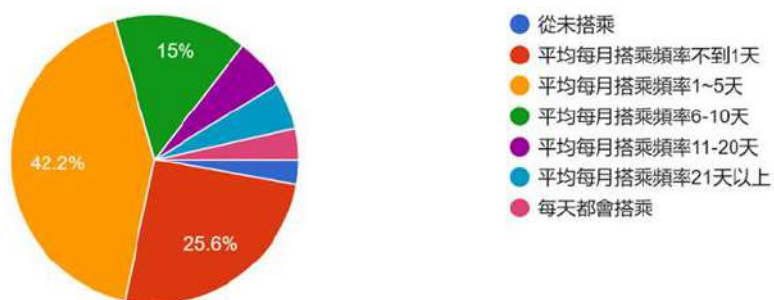
類別	人數(占比)
學生	231 人(53.2%)
各項領域專業人員	110 人(25.3%)

無職業人士	49 人(11.3%)
服務及銷售工作人員	29 人(6.7%)
技術員或助理專業人員	10 人(2.3%)
技藝有關工作人員	1 人(0.2%)
軍人	1 人(0.2%)
基層技術工及勞力工	3 人(0.7%)

(四)

請問您搭乘捷運的頻率為何？

434 則回應



1.

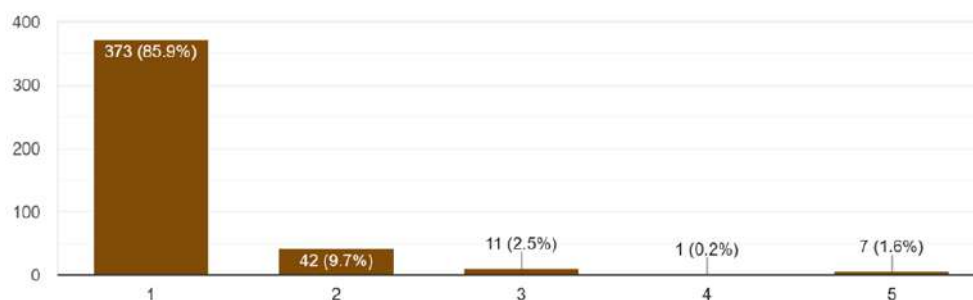
搭乘捷運頻率	百分比
從未搭乘	2.8%
平均每月搭乘頻率不到 1 天	25.6%
平均每月搭乘頻率 1-5 天	42.2%
平均每月搭乘頻率 6-10 天	15%
平均每月搭乘頻率 11-20 天	5.8%
平均每月搭乘頻率 21 天以上	5.3%
每天都會搭乘	3.5%

二、對夜間安心候車區的看法

(一)

您個人搭乘捷運時曾經親身經歷或目睹其他乘客在夜間安心候車區的糾紛嗎？

434 則回應



1.

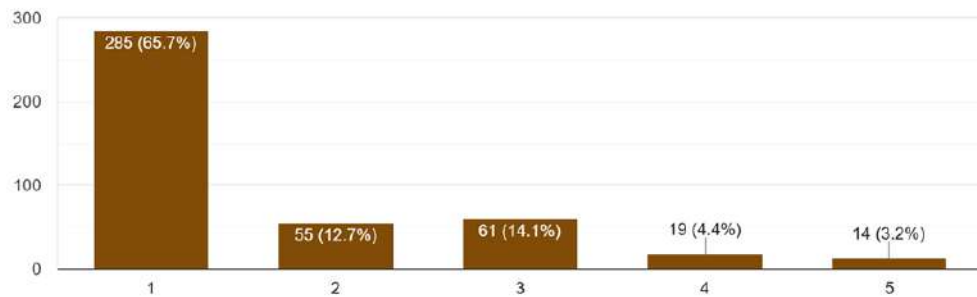
選項	人數	百分比 (%)
1 (從未發生)	373	85.9%
2 (很少發生)	42	9.7%
3 (偶爾發生)	11	2.5%
4 (經常發生)	1	0.2%
5 (幾乎每次都發生)	7	1.6%
總計	434	100%

- 85.9% 的民眾 (373 人) 從未親身經歷或目睹相關糾紛，顯示夜間安心候車區的運作狀況大致良好，並未引發普遍的衝突。
- 9.7% (42 人) 表示很少發生，2.5% (11 人) 表示偶爾可能發生，可能部分地區偶爾可能出現輕微的爭議，但未達嚴重程度。
- 僅 1.8% (8 人) 認為糾紛「經常」或「幾乎每次都發生」，可能在特定時間、站點或個別案例相關，值得進一步探討原因，如乘客爭奪空間、使用規則不清楚等。

(二)

您個人曾經利用夜間安心候車區嗎？

434 則回應

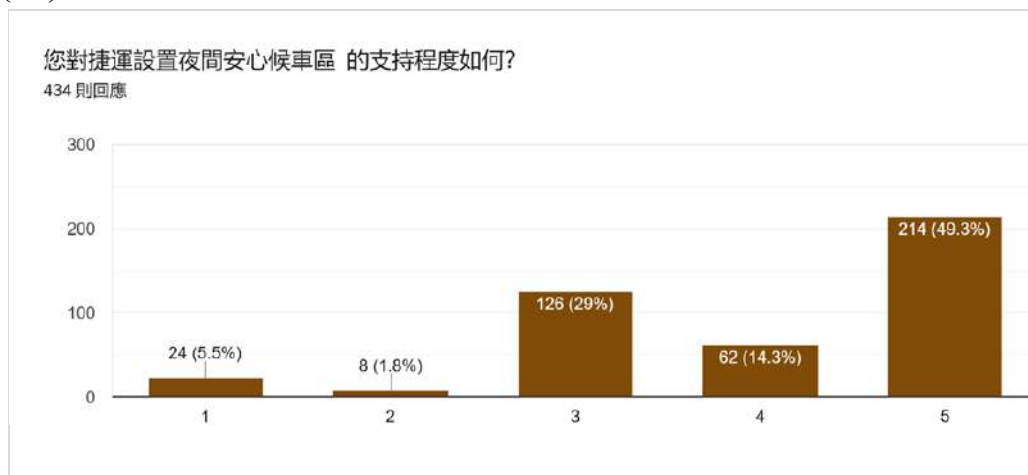


1.

選項	人數	百分比 (%)
1 (從未使用)	285	65.7%
2 (很少使用)	55	12.7%
3 (偶爾使用)	61	14.1%
4 (經常使用)	19	4.4%
5 (每次都使用)	14	3.2%
總計	434	100%

- 大部分乘客夜間搭捷運的頻率不高，可能對此區域的功能與優勢認知不足，或是依照自己的習慣搭乘捷運導致未主動使用。
- 某些站點的夜間候車區標誌設計可能較隱密或沒有明確標記保護措施，影響乘客使用意願。

(三)



1.

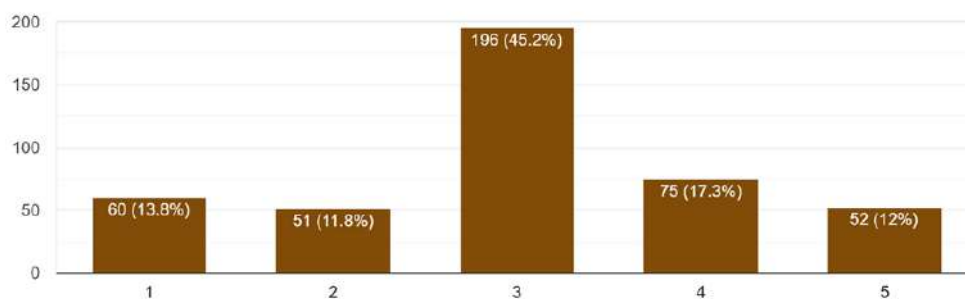
選項	人數	百分比 (%)
1 (完全不支持)	24	5.5%
2 (較不支持)	8	1.8%
3 (普通)	126	29.0%
4 (支持)	62	14.3%
5 (完全支持)	214	49.3%
總計	434	100%

- 大部分乘客夜間搭捷運的頻率不高，可能對此區域的功能與優勢認知不足，或是依照自己的習慣搭乘捷運導致未主動使用。
- 某些站點的夜間候車區標誌設計可能較隱密或沒有明確標記保護措施，影響乘客使用意願。

(四)

請問您認為乘客在搭乘捷運時依照需求使用夜間安心候車區 的程度如何?

434 則回應

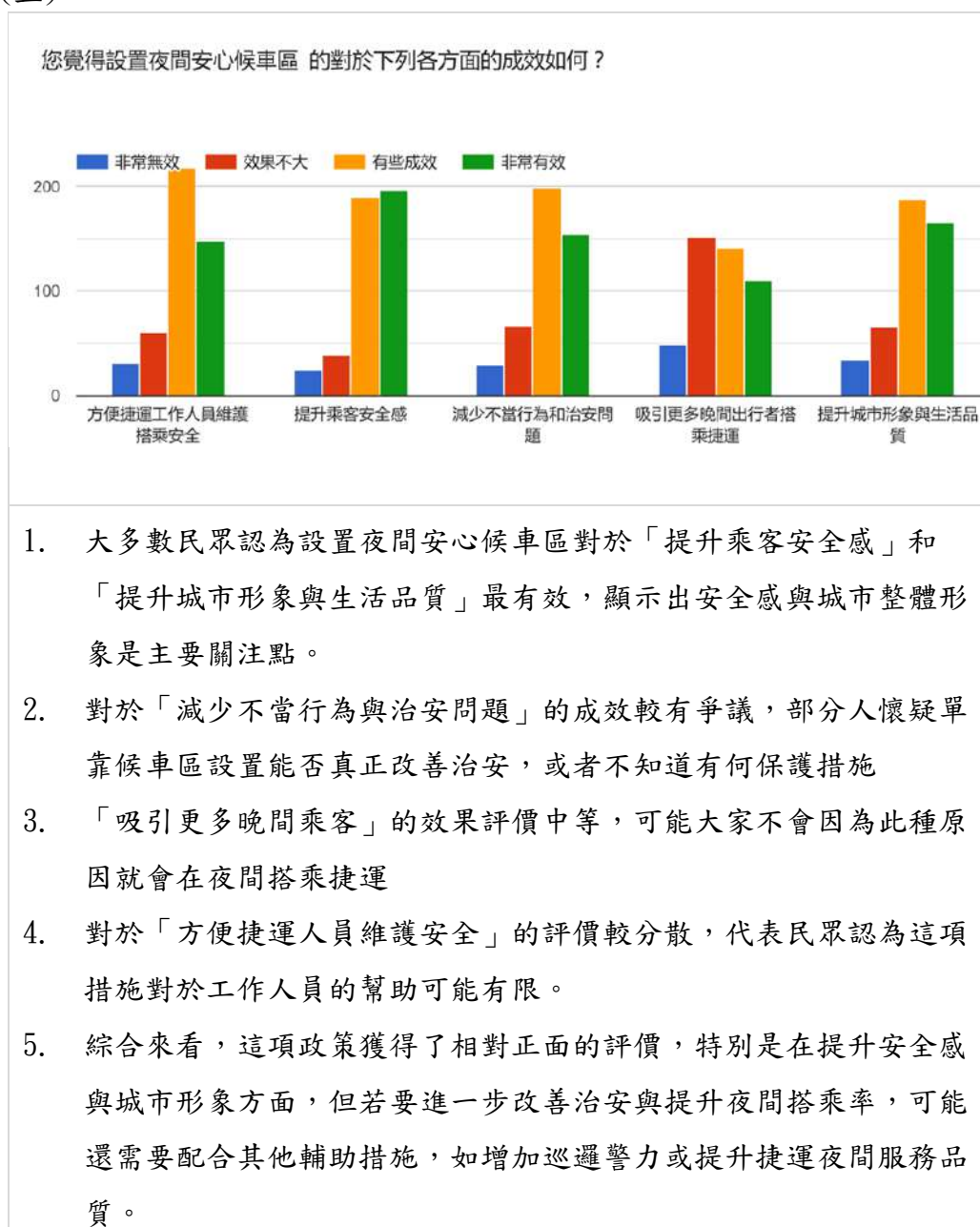


1.

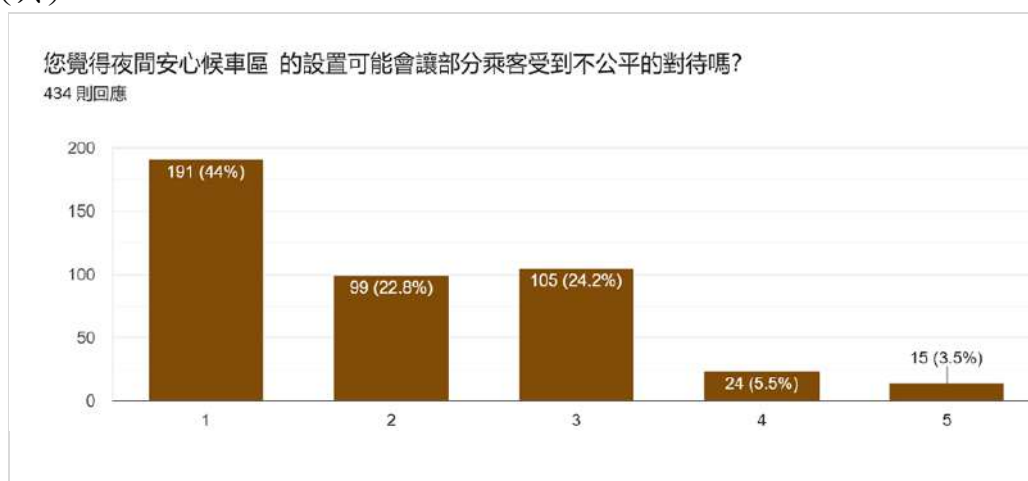
使用程度	人數	百分比 (%)
幾乎沒有使用 (1 分)	60	13.8%
較少使用 (2 分)	51	11.8%
偶爾使用 (3 分)	196	45.2%
經常使用 (4 分)	75	17.3%
每次都會使用 (5 分)	52	11.9%

2. 夜間安心候車區的使用度以「偶爾使用」為主 (45.2%)，但仍有約三成乘客經常使用，顯示此設施對部分族群確實有其價值。然而，仍有四分之一的乘客較少或幾乎不使用，可能是因為未注意到該區域、覺得不必要，或有其他顧慮。

(五)



(六)

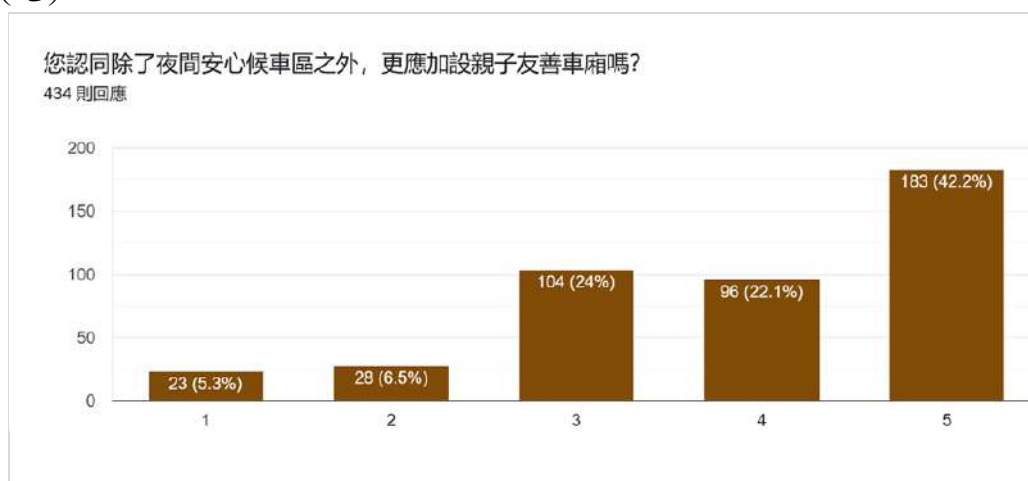


1.

選項	受訪人數	百分比
1 (完全不會)	191 人	44.0%
2 (比較不會)	99 人	22.8%
3 (普通/中立)	105 人	24.2%
4 (比較會)	24 人	5.5%
5 (一定會)	15 人	3.5%
總計	434 人	100%

- 大多數人（約 67%）認為不會造成不公平問題，表示這項政策普遍獲得認可。
- 約 1/4 的人保持中立態度，顯示部分民眾對此沒有強烈意見，可能需要更多資訊或經驗來形成明確看法。
- 少數人（約 9%）認為這可能帶來不公平對待，政策制定者若要降低爭議，可考慮提供更具體的配套措施，如資訊透明度或其他安全機制。

(七)



1.

選項	受訪人數	百分比
1（非常不認同）	23 人	5.3%
2（比較不認同）	28 人	6.5%
3（普通/中立）	104 人	24.0%
4（比較認同）	96 人	22.1%
5（非常認同）	183 人	42.2%
總計	434 人	100%

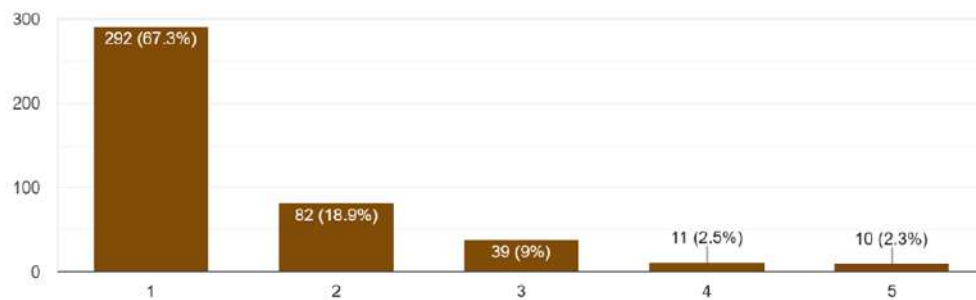
- 支持度高：64.3% 的民眾認為應該增設親子友善車廂，其中「非常認同」的比例（42.2%）最高，顯示這個提案獲得廣泛支持。
- 中立態度者較多：24% 的人選擇 3，可能表示他們不確定這項措施的必要性或影響。
- 反對者比例較低：僅有 11.7%（51 人）不認同，顯示大部分人不會強烈反對這項政策。

三、站內飲食

(一)

您曾經親身經歷或目睹其他乘客在捷運站或車廂內發生飲食糾紛嗎？

434 則回應



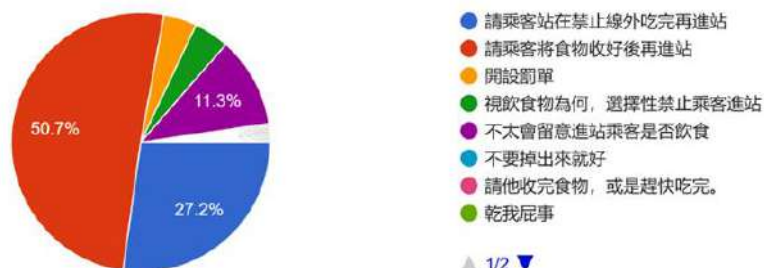
1.

選項	受訪人數	百分比
1 (完全沒有)	292 人	67.3%
2 (很少發生)	82 人	18.9%
3 (偶爾發生)	39 人	9.0%
4 (經常發生)	11 人	2.5%
5 (每天都有)	10 人	2.3%
總計	434 人	100%

- 飲食糾紛並不常見：86.2% 的受訪者幾乎沒見過捷運飲食糾紛，顯示捷運內部的管理與規範已經有效抑制這類問題。
- 少數人偶爾目睹：9% 的受訪者曾見過這類情況，但仍然屬於低比例，表示這並非普遍現象。
- 極少數人認為頻繁發生：只有 4.8% 的人覺得飲食糾紛經常發生，這可能與乘客個人的乘車經驗、搭乘時段或特定路線有關。

(二)

如果您是工作人員，看到有人在搭乘捷運時剛好正在飲食，但是即將進入捷運站，您會建議怎麼做
434 則回應



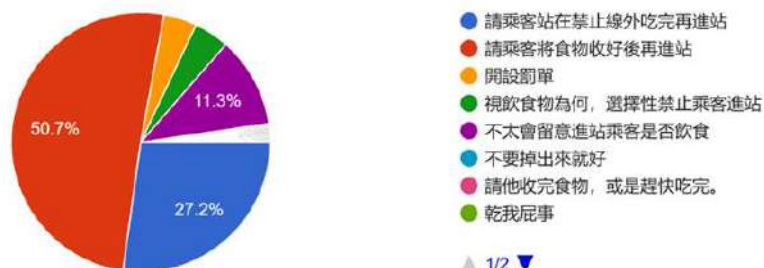
1.

選項	人數比例	分析
請乘客收好食物後再進站	50.7%	多數人支持柔性勸導，不嚴格禁止
請乘客站在禁止線外吃完	27.2%	約 1/4 的人支持完全避免飲食進站
不特別關注乘客是否飲食	11.3%	部分人認為影響不大，不會干涉
視飲食物種類決定是否禁止	4.44%	部分人認為需依情況決定是否禁止
開設罰單	4.1%	少數人支持嚴格執法
無效回覆	剩餘比例	作廢不納入統計

- 多數人（50.7%）傾向請乘客收好食物後進站，顯示大多數人認為捷運站內應維持整潔，但不過度干涉。
- 27.2% 支持請乘客在站外吃完再進站，顯示部分人較為嚴格，希望完全避免飲食帶入捷運區域。
- 11.3% 的人不會特別關注乘客飲食情況，顯示部分人認為此議題影響不大。8.54%（視情況決定與開罰）認為需依情況處理，例如依食物類型決定是否禁止或直接開罰，顯示部分人支持更強硬的執法措施。

(三)

如果您是工作人員，看到有人在搭乘捷運時剛好正在飲食，但是即將進入捷運站，您會建議怎麼做
434 則回應



1.

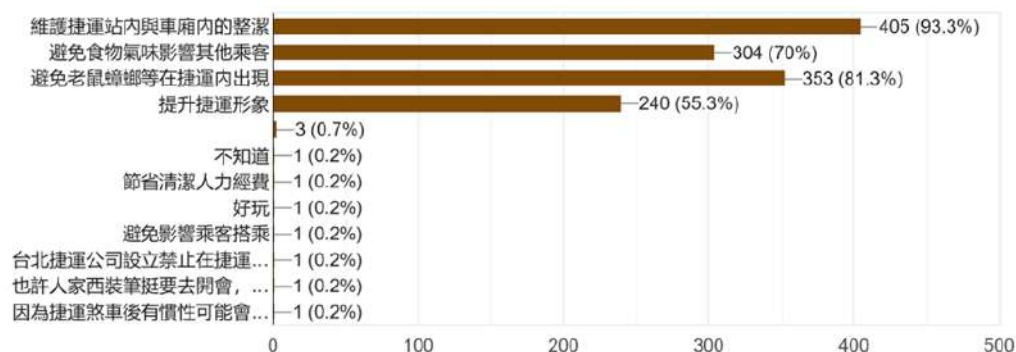
選項	人數比例	分析
請乘客收好食物後再進站	50.7%	多數人支持柔性勸導，不嚴格禁止
請乘客站在禁止線外吃完	27.2%	約 1/4 的人支持完全避免飲食進站
不特別關注乘客是否飲食	11.3%	部分人認為影響不大，不會干涉
視飲食物種類決定是否禁止	4.44%	部分人認為需依情況決定是否禁止
開設罰單	4.1%	少數人支持嚴格執法
無效回覆	剩餘比例	作廢不納入統計

- 多數人（50.7%）傾向請乘客收好食物後進站，顯示大多數人認為捷運站內應維持整潔，但不過度干涉。
- 27.2% 支持請乘客在站外吃完再進站，顯示部分人較為嚴格，希望完全避免飲食帶入捷運區域。
- 11.3% 的人不會特別關注乘客飲食情況，顯示部分人認為此議題影響不大。8.54%（視情況決定與開罰）認為需依情況處理，例如依食物類型決定是否禁止或直接開罰，顯示部分人支持更強硬的執法措施。

(四)

您覺得捷運公司設立禁止在捷運上吃東西的原因為何？(可複選)

434 則回應



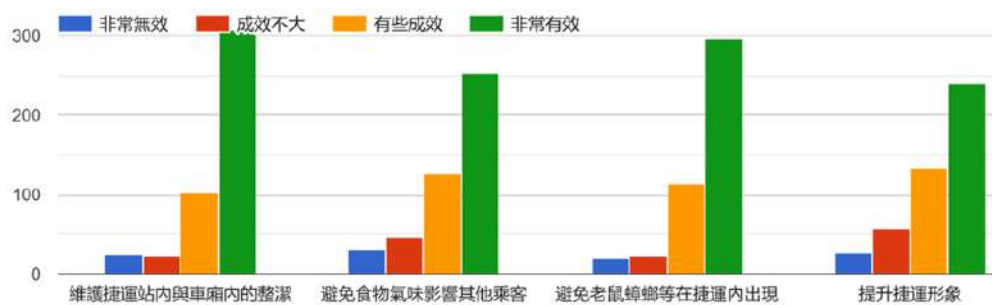
1.

禁止飲食的原因	人數	分析
維護捷運站內與車廂內的整潔	405	主要原因，民眾最關心環境清潔
避免老鼠、蟑螂等害蟲孳生	353	害蟲問題也是多數人擔憂的重點
避免食物氣味影響其他乘客	304	氣味問題影響乘客搭乘舒適度
提升捷運形象	240	部分人認為禁止飲食可提升捷運形象
無效回覆（作廢）	剩餘比例	不納入統計

- 維護捷運站內與車廂內的整潔（405 人）是最多人選擇的原因，顯示民眾對捷運環境的衛生狀況極為重視。
- 避免老鼠、蟑螂等害蟲孳生（353 人）也是主要考量，顯示許多人擔心食物殘渣可能吸引害蟲，影響乘車環境。
- 避免食物氣味影響其他乘客（304 人）也是許多人關心的問題，可能影響搭乘體驗，尤其是強烈氣味的食物。
- 提升捷運形象（240 人）也是部分民眾的考量，顯示許多人認為維持整潔與秩序能讓捷運環境更加專業、舒適。

(五)

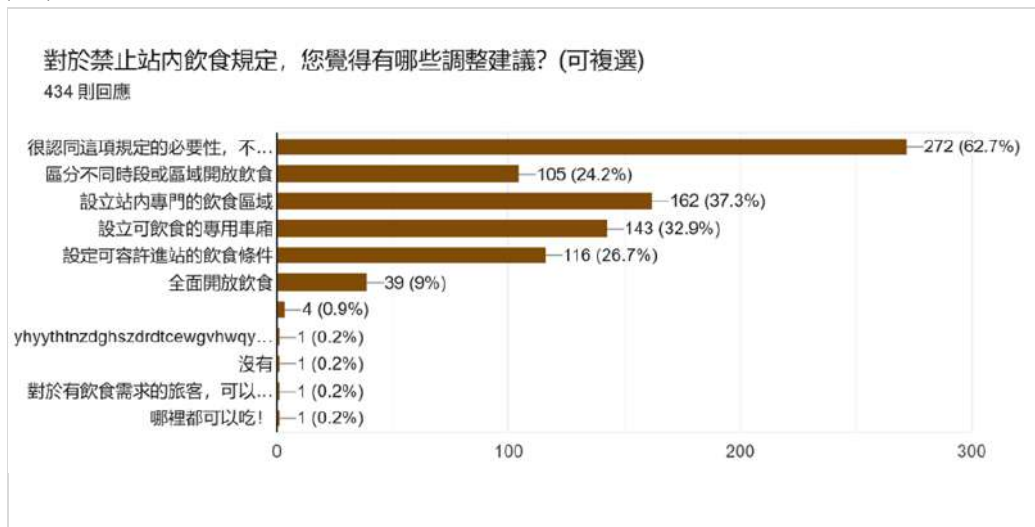
您覺得禁止站內飲食，對於下列各方面的成效如何？



1.

成效面向	非常無效	成效不大	有些成效	非常有效	分析
維護捷運站內與車廂內的整潔	少數	少數	中等	最多	清潔維護是禁食政策最主要的成效
避免食物氣味影響其他乘客	少數	少數	中等	多數	氣味影響較清潔與害蟲次要，但仍受重視
避免老鼠、蟑螂等害蟲孳生	少數	少數	中等	最多	防止害蟲是禁食政策的重要考量
提升捷運形象	少數	少數	中等	多數	民眾認為禁食有助於形象提升，但優先度較低

(六)



1.

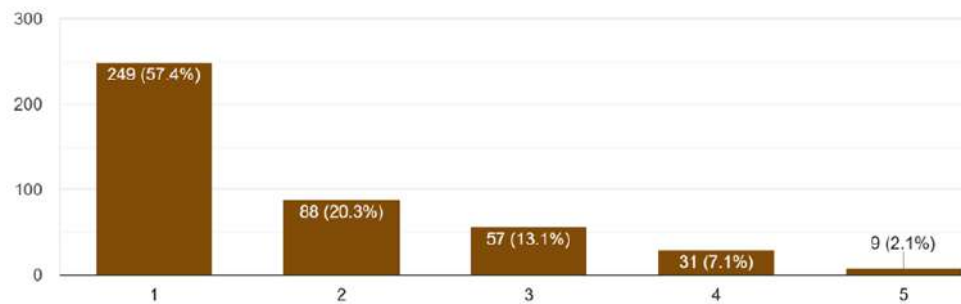
調整建議	受訪人數	佔比 (%)	分析
維持現行禁食規定	272	最多	多數乘客認同現行規範，認為無須修改
設立站內專門飲食區	162	中等	部分乘客希望捷運站內提供可飲食區域
設立可飲食專用車廂	143	中等	乘客支持透過特定車廂區隔飲食需求
設定可允許的飲食條件	116	中等偏低	部分民眾認為禁食規定可更具彈性，如允許特定飲品
區分時段或區域開放飲食	105	偏低	少數人認為應依時段或車站條件調整
全面開放飲食	40	最少	幾乎無人支持全面解除禁食規定

四、博愛座

(一)

您個人搭乘捷運時曾經親身經歷或目睹博愛座糾紛嗎？

434 則回應



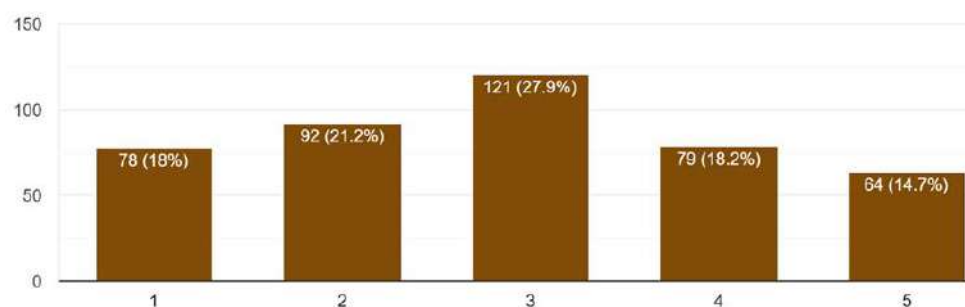
1.

選項	受訪人數	佔比 (%)	分析
1 (從未遇到)	249	57.4%	多數乘客未曾見過博愛座糾紛
2 (偶爾遇到)	88	20.3%	部分乘客曾見過，但不常發生
3 (中等頻率)	57	13.1%	偶爾會發生，但非普遍現象
4 (較常遇到)	31	7.1%	少數乘客較常見到博愛座糾紛
5 (幾乎每次遇到)	9	2.1%	幾乎沒有乘客頻繁遇到此情況

(二)

若您在搭乘捷運時，車上只有博愛座是空著，請問您會乘坐嗎？

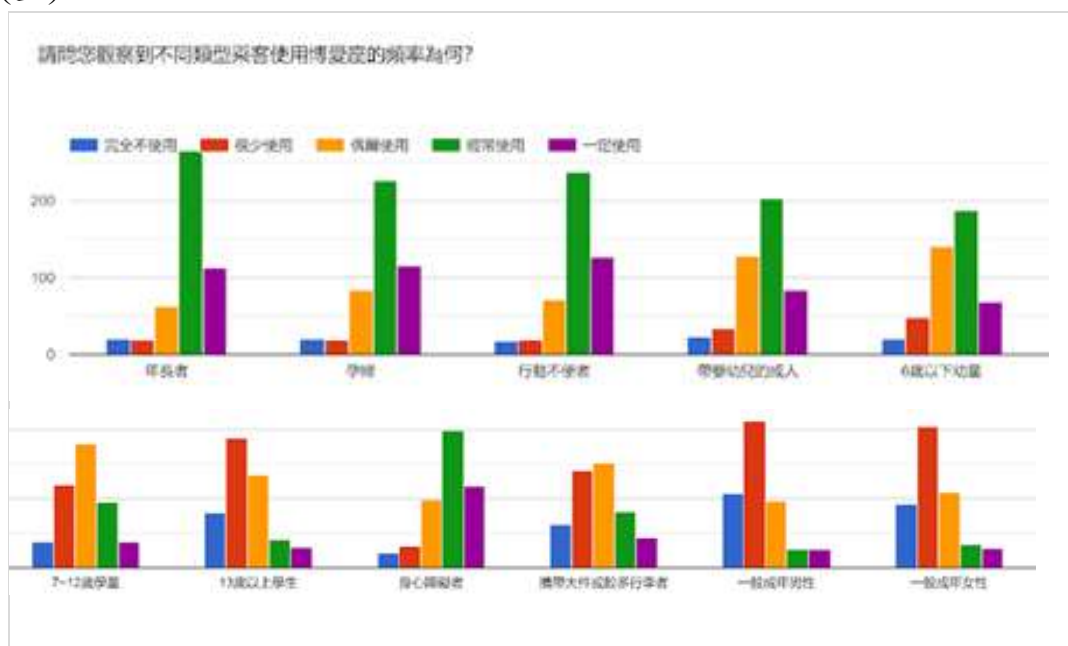
434 則回應



1.

選項	受訪人數	佔比 (%)	分析
1 (完全不會坐)	78	18.0%	高度敬讓意識，避免使用博愛座
2 (較少坐)	92	21.2%	儘量不坐，除非必要
3 (視情況而定)	121	27.9%	多數人持彈性態度，有需要才坐
4 (較常坐)	79	18.2%	認為博愛座可用，較常使用
5 (每次都會坐)	64	14.8%	直接當作一般座位使用

(三)

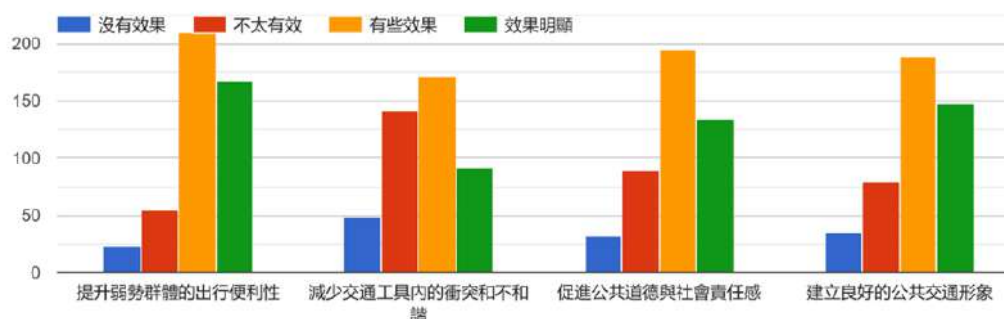


1.

族群	完全不使用 (藍)	很少使用 (紅)	偶爾使用 (橘)	經常使用 (綠)	一定使用 (紫)
年長者	低	低	中等	高	高
孕婦	低	低	中等	高	高
行動不便者	低	低	中等	高	高
帶嬰幼兒的成人	低	低	中等	高	中高
6歲以下幼童	低	低	中等	高	中高
7~12歲學童	中等	高	中等	低	低
13歲以上學生	高	高	中等	低	低
身心障礙者	低	低	中等	高	高
攜帶大件行李者	中等	中等	中等	中等	低
一般成年男性	高	高	中等	低	低
一般成年女性	高	高	中等	低	低
註：高、中等、低等形容詞為受訪者填寫此選項的多寡					

(四)

您認為捷運設置博愛座對於下列各方面的效益程度如何？

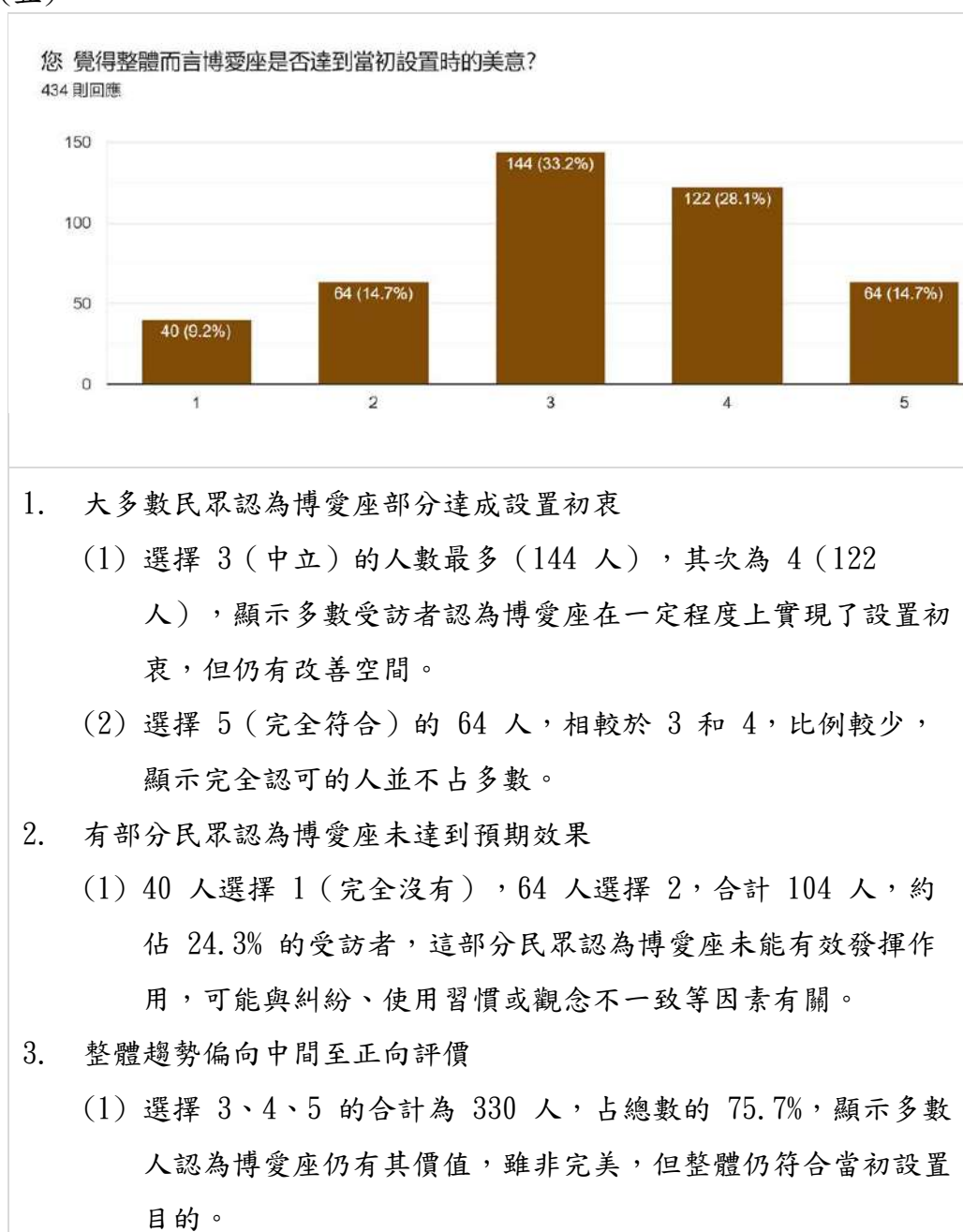


1.

影響面向	沒有效果 (藍)	不太有效 (紅)	有些效果 (橘)	效果明顯 (綠)
提升弱勢群體的出行便利性	低	中等	高	高
減少交通工具內的衝突和不和諧	中等	高	中等	低
促進公共道德與社會責任感	低	中等	高	中高
建立良好的公共交通形象	低	中等	高	高
註：高、中等、低等形容詞為受訪者填寫此選項的多寡				

- 多數民眾認為博愛座設置有助於弱勢群體出行，獲得最高認同。
- 社會影響方面，如公共道德、交通形象的改善，也被認為有一定成效。
- 對於減少衝突的效果，評價較分歧，部分人認為無明顯改善甚至可能引發問題。

(五)

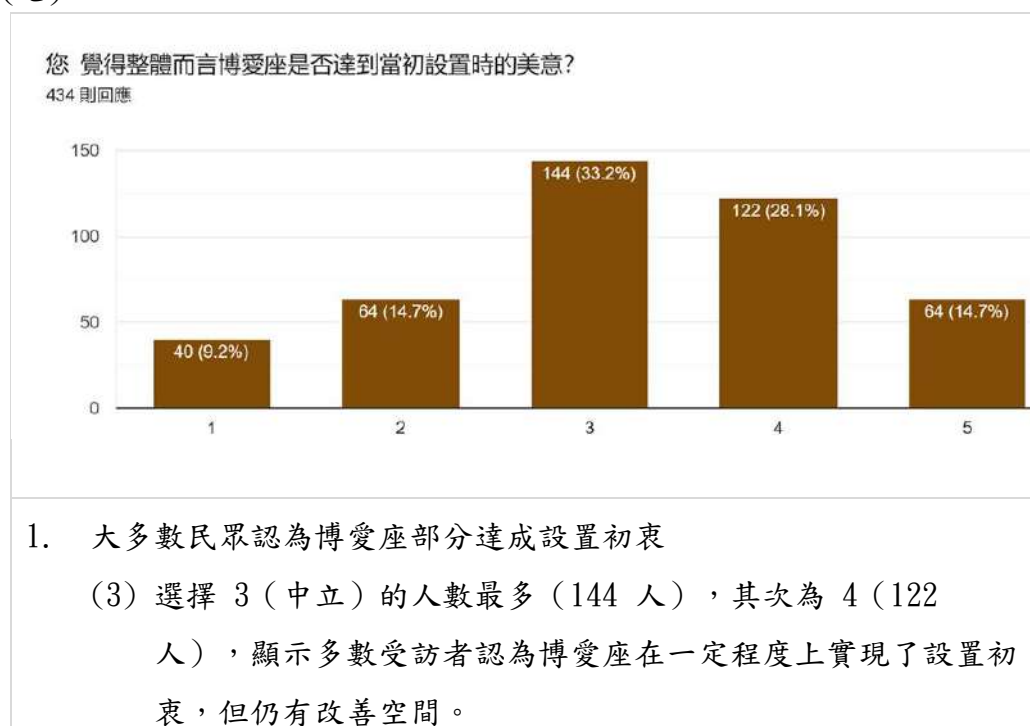


(六)

呈上題，你覺得是為什麼?(開放)

類別	主要回應內容
社會認知與禮儀	大部分人願意主動讓座、社會公德心、傳承善意與同理心
博愛座爭議	產生糾紛、倚老賣老、正義魔人、道德綁架、霸佔座位
不同認知與解讀	每人對於「需求者」的認知不同、博愛座定義不一致
隱性需求的困難	非外顯需求者被要求讓座、隱性需求者不敢使用博愛座
教育與宣導	捷運搭乘守則已內化、品格教育、公民教育不足
制度與政策	設置博愛座符合美意、提供清楚標示座位、應該設立「優先席」概念

(七)



(4) 選擇 5（完全符合）的 64 人，相較於 3 和 4，比例較少，顯示完全認可的人並不占多數。

2. 有部分民眾認為博愛座未達到預期效果

(2) 40 人選擇 1（完全沒有），64 人選擇 2，合計 104 人，約佔 24.3% 的受訪者，這部分民眾認為博愛座未能有效發揮作用，可能與糾紛、使用習慣或觀念不一致等因素有關。

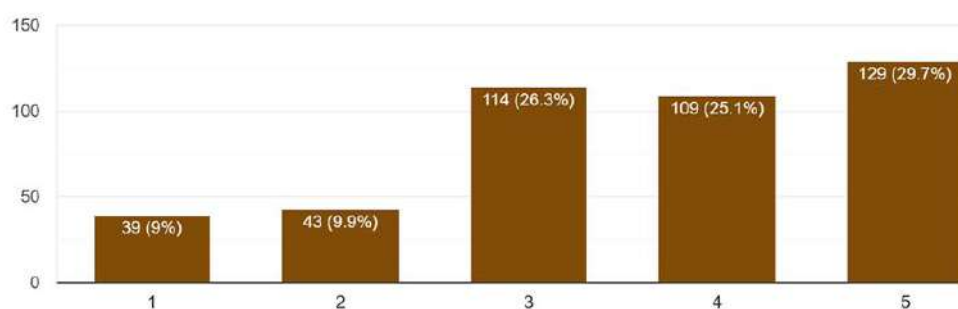
3. 整體趨勢偏向中間至正向評價

(2) 選擇 3、4、5 的合計為 330 人，占總數的 75.7%，顯示多數人認為博愛座仍有其價值，雖非完美，但整體仍符合當初設置目的。

(八)

根據現今的爭議，你覺得博愛座是否需要保留？

434 則回應



1.

評分 (1-5)	受訪人數	佔總比例 (434 人)	分析
1 (必須廢除)	39 人	9.0%	認為博愛座應該全面取消，避免不必要的爭議與道德壓力
2 (較傾向廢除)	43 人	9.9%	可能認為現有機制不完善，但不一定要廢除
3 (中立)	114 人	26.3%	對博愛座的存廢沒有強烈意見，或認為應該改進現有機制

4（較支持保留）	109 人	25.1%	認為博愛座仍有必要性，但可能需要一些調整
5（必須保留）	129 人	29.7%	強烈支持博愛座的存在，認為有助於提供需求者專屬座位

2. 多數民眾支持保留博愛座（選擇 4 與 5 者佔 54.7%）

（1）109 人選 4（支持保留），129 人選 5（必須保留），總計 238 人（54.7%），顯示大多數民眾仍認為博愛座有其必要性。

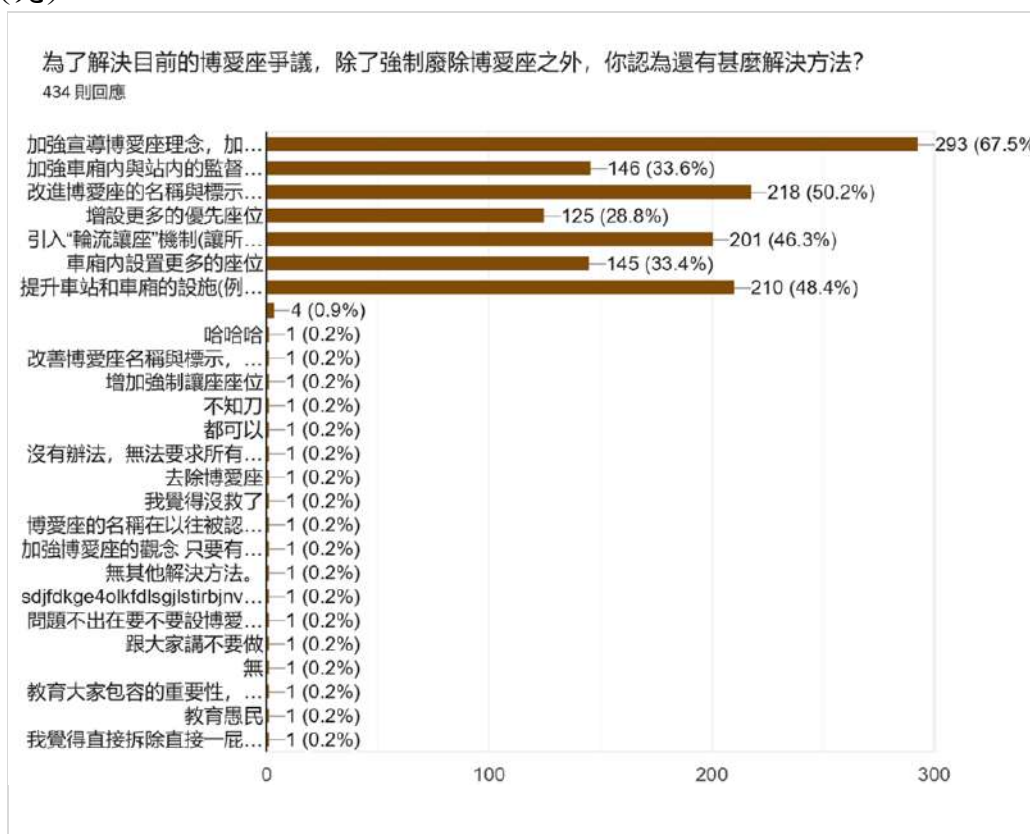
3. 部分民眾維持中立態度（選 3 者佔 26.3%）

（1）114 人選 3（中立），顯示受訪者對博愛座的存廢沒有強烈意見，或認為需要改進現有的制度

4. 有一定比例的民眾支持廢除（選擇 1 與 2 者佔 18.8%）

（1）39 人選 1（必須廢除），43 人選 2（傾向廢除），合計 82 人（18.8%），顯示約 1/5 的受訪者認為博愛座應該被取消。

（九）



1.

選項	受訪人數	佔總比例 (434 人)	分析
加強宣導博愛座理念，加深人民觀念	293 人	67.5%	多數人認為核心問題在於觀念不足，應透過宣導改善
改進博愛座的名稱與標示設計	218 人	50.2%	希望名稱與標示更明確，減少誤解與爭議
提升車站和車廂的設施	210 人	48.4%	認為應改善無障礙設施，使交通環境更友善
引入「輪流讓座」機制	201 人	46.3%	認為讓座應是全體乘客的責任，而非特定座位
加強車廂內與站內的監督與管理	146 人	33.6%	支持透過人力管理來維護秩序，但支持度較低
車廂內設置更多的座位	145 人	33.4%	認為捷運座位不足，但此問題非主要關注點
增設更多的優先座位	125 人	28.8%	受支持程度最低，顯示問題不在於座位數量

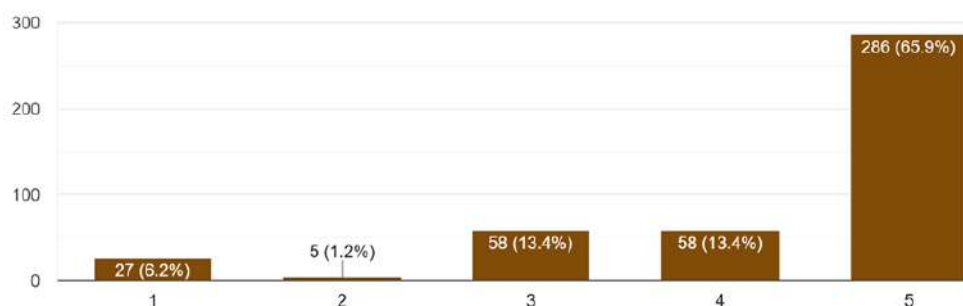
2. 受訪者普遍認為博愛座的問題主要來自民眾觀念與制度設計，而非座位數量不足。多數人支持加強觀念宣導、改進標示，並提升無障礙設施。此外，也有不少人認為讓座應該是所有乘客的責任，而不應完全依賴博愛座的存在。

五、手扶梯靠右站立

(一)

您個人搭乘捷運使用手扶梯時，都會靠哪邊站立？

434 則回應



1.

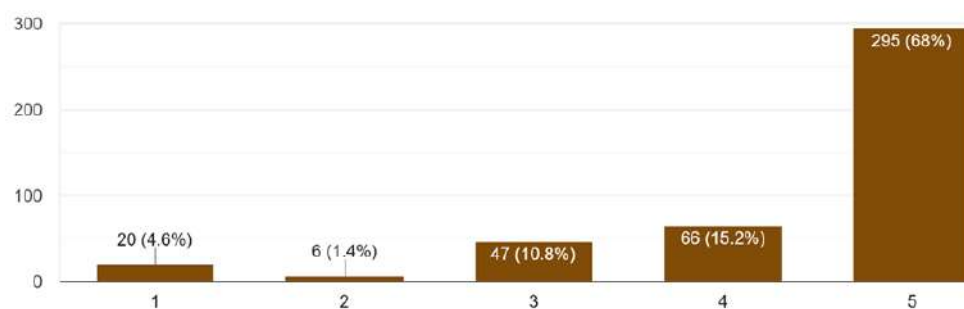
評分 (1-5)	受訪人數	佔總比例 (434 人)	分析
1 (總是靠左)	27 人	6.2%	極少數人習慣靠左站立，與主流習慣不同
2 (較常靠左)	5 人	1.2%	靠左站立者比例極低，幾乎不影響大趨勢
3 (隨機，無特定方向)	58 人	13.4%	此族群可能根據當時情況選擇站立位置
4 (較常靠右)	58 人	13.4%	傾向靠右站立，但可能偶爾有彈性
5 (總是靠右)	286 人	65.9%	壓倒性多數選擇靠右站立，符合既有習慣

- 近八成 (79.3%) 的民眾選擇靠右站立，顯示「右立左行」仍是多數人遵循的規則。
- 13.4% 的受訪者表示會隨機選擇站立位置，顯示這部分人對站立方向並無特定偏好。

(二)

您在搭捷運時關注到乘客們搭乘手扶梯時都靠哪邊站立？

434 則回應



1.

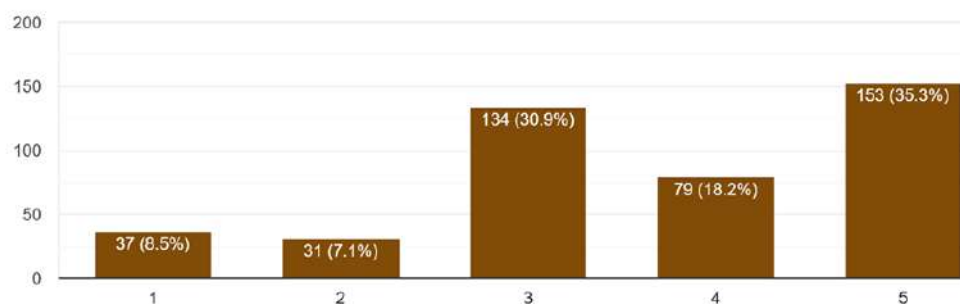
評分 (1-5)	受訪人數	佔總比例 (434 人)	分析
1 (乘客總是靠左)	20 人	4.6%	極少數人觀察到乘客普遍靠左站立
2 (乘客較常靠左)	6 人	1.4%	認為部分人習慣靠左站立，但比例極低
3 (乘客站立方向隨機)	47 人	10.8%	觀察到乘客無固定站立方向
4 (乘客較常靠右)	66 人	15.2%	觀察到多數乘客靠右，但仍有例外情況
5 (乘客總是靠右)	295 人	68.0%	壓倒性多數觀察到乘客幾乎總是靠右

2. 83.2% 的受訪者觀察到乘客普遍靠右站立，與自身行為趨勢相符，顯示「右立左行」仍為主流習慣。

(三)

您個人對手扶梯靠右站立的認同程度如何？

434 則回應

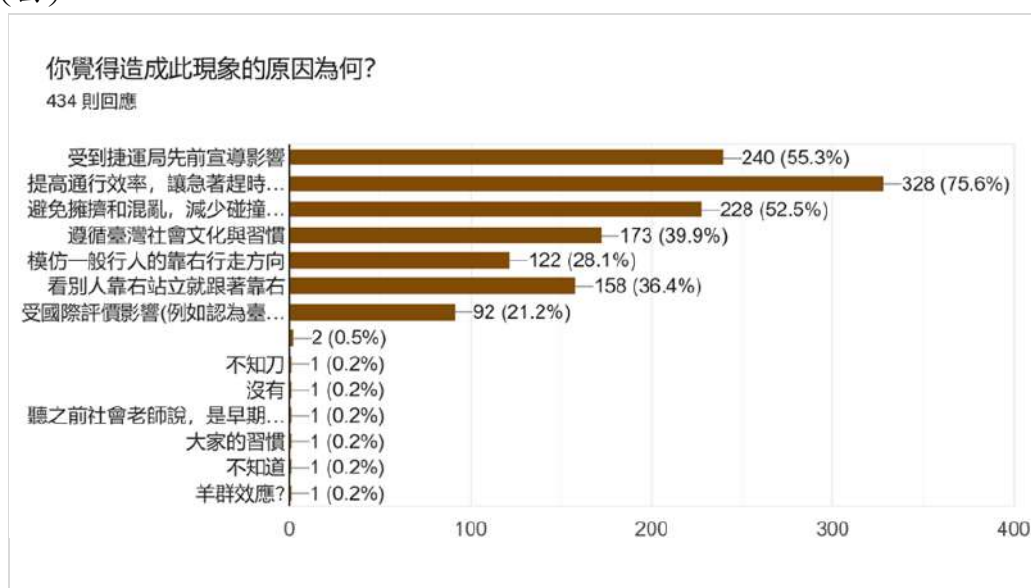


1.

評分 (1-5)	受訪人數	佔總比例 (434 人)	分析
1 (非常不認同)	37 人	8.5%	認為此習慣可能帶來問題，如安全隱患或站立不便
2 (較不認同)	31 人	7.1%	反對程度較低，但仍不支持此習慣
3 (普通/無特別意見)	134 人	30.9%	對此習慣不持特定立場，認為影響不大
4 (較認同)	79 人	18.2%	認為靠右站立有助於流暢通行，但非絕對必要
5 (非常認同)	153 人	35.2%	完全支持「靠右站立」，認為是捷運乘車禮儀的一部分

- 過半數 (53.4%) 的受訪者認同靠右站立，顯示這一習慣已普遍被接受。
- 30.9% 的受訪者持中立態度，可能認為此規範並非絕對必要，或沒有特別關注這個問題。
- 16% 的受訪者不認同，可能擔心手扶梯安全、站立空間不均、極易發生爭議等問題，顯示仍有部分民眾支持改變現有習慣。

(四)

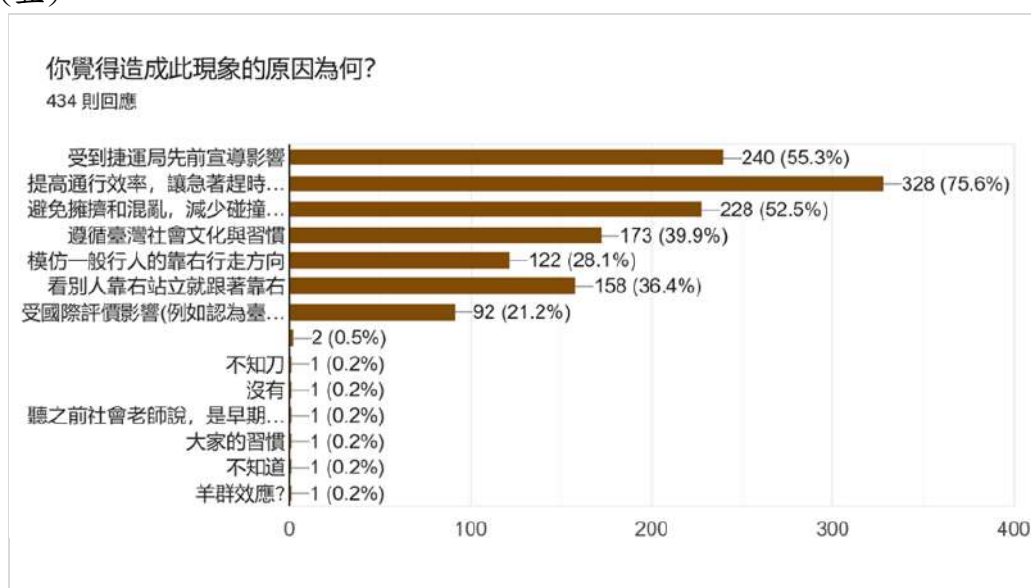


1.

影響因素	受訪人數	佔比 (%)
提高通行效率	328	75.6%
受到捷運局宣導影響	240	55.3%
避免擁擠與混亂	228	52.5%
遵循臺灣社會文化與習慣	173	39.9%
看別人靠右站立就跟著靠右	158	36.4%
模仿一般行人靠右行走方向	122	28.1%
受國際評價影響	92	21.2%

- 效率與安全考量 是最大影響因素，顯示民眾普遍認為靠右站立能夠提升通行順暢度，減少摩擦與危險。
- 習慣與社會影響亦占重要因素，顯示這種行為已成為長期累積的社會默契，而非短期政策影響。
- 國際觀感影響較小，顯示大多數人仍是基於本地因素做出決策，而非因外部評價改變行為。

(五)



1.

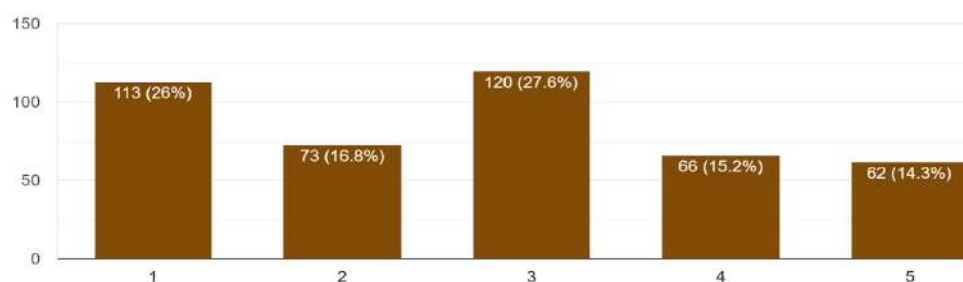
影響因素	受訪人數	佔比 (%)
提高通行效率	328	75.6%
受到捷運局宣導影響	240	55.3%
避免擁擠與混亂	228	52.5%
遵循臺灣社會文化與習慣	173	39.9%
看別人靠右站立就跟著靠右	158	36.4%
模仿一般行人靠右行走方向	122	28.1%
受國際評價影響	92	21.2%

- 效率與安全考量 是最大影響因素，顯示民眾普遍認為靠右站立能夠提升通行順暢度，減少摩擦與危險。
- 習慣與社會影響亦占重要因素，顯示這種行為已成為長期累積的社會默契，而非短期政策影響。
- 國際觀感影響較小，顯示大多數人仍是基於本地因素做出決策，而非因外部評價改變行為。

(六)

您認為大眾都站在手扶梯的右邊，會讓手扶梯右側的故障率變高嗎？

434 則回應

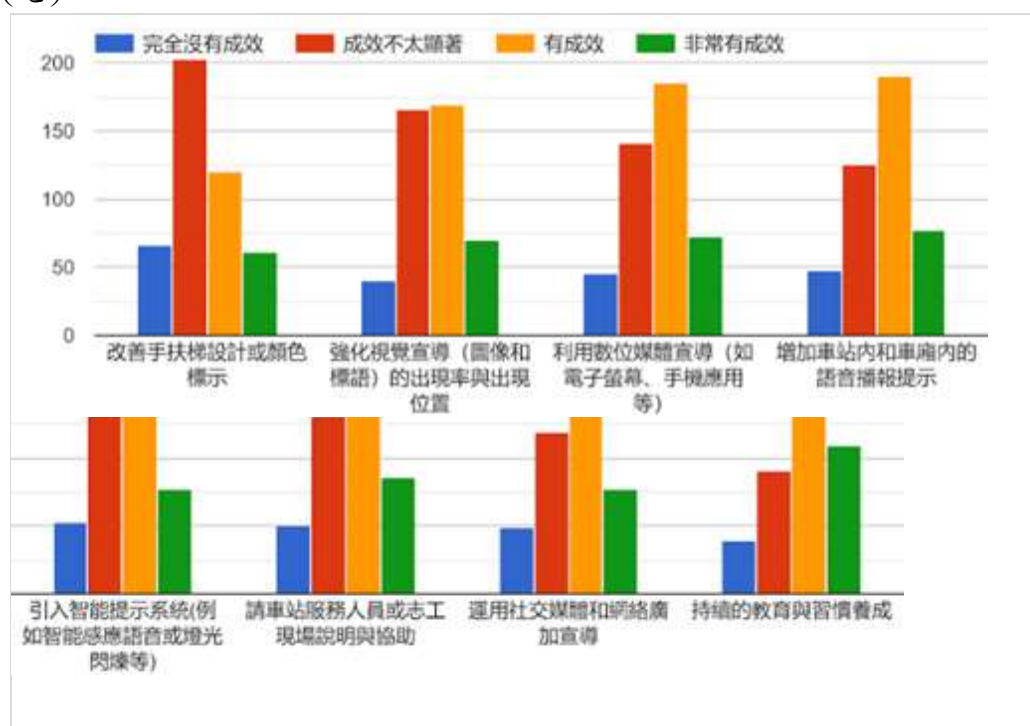


1.

影響因素	受訪人數	佔比 (%)
1 (幾乎沒有影響)	113	26.0%
2	73	16.8%
3 (中立)	120	27.7%
4	66	15.2%
5 (影響非常大)	62	14.3%

- 多數人 (42.8%) 認為影響較小 (選擇 1 或 2)，顯示大部分受訪者不認為站在右側會顯著影響手扶梯運作。
- 仍有 29.5% 的人 (選擇 4 或 5)，部分受訪者可能認為受扶梯結構沒那麼穩固，還是有安全隱患
- 近三成 (27.7%) 持中立態度，顯示許多人對手扶梯運作原理沒有明確概念。

(七)



1.

方法	有效程度 (高 → 低)
持續教育與習慣養成	★★★★
社群媒體宣導	★★★★
強化視覺標語	★★★
數位媒體宣導	★★★
語音播報	★★
智能提示系統	★★
車站人員協助	★★
改善標示設計	★

2. 總結來說，長期教育與社群媒體宣導的成效被認為最多，而強化視覺標語與數位美體宣導效果次之，智能提示系統、車站協助及改善標誌設計效果不佳，仍需進一步觀察。這些數據可以作為捷運管理單位未來改進手扶梯宣導策略的重要參考。

六、其他捷運禮儀

(一)

除了上述各項捷運禮儀之外，您認為還有哪些捷運禮儀或規定需要進行調整？

1.

問題類別	主要建議
噪音控制	降低說話音量、講電話輕聲細語、禁止擴音通話
上下車秩序	先下後上、進車廂後往內移動、不要擋在門口
個人物品管理	背包往前背或手持，避免影響他人
防疫與個人衛生	咳嗽戴口罩、避免生病時搭乘捷運
動線與環境改善	加強動線規劃、增設座位、改善標示指引
寵物友善	增加寵物友善政策，讓毛小孩更方便搭乘
特殊提議	禁止攜帶尖銳物品、調整捷運時速、改善空調設備

2. 最常被提到的問題：

- (1) 大聲喧嘩、講電話音量過大 → 乘客普遍認為捷運內應該降低音量，避免影響他人。
- (2) 回覆背包應往前背或手持的人可能認為這樣能改善擁擠問題。

3. 其他較多人關注的議題：

- (1) 感冒戴口罩、咳嗽禮儀 → 在密閉空間內，乘客希望加強防疫觀念。
- (2) 動線規劃與路線指引 → 希望捷運站內的動線更加流暢，避免擁擠。
- (3) 寵物友善政策 → 有些人認為應該提供更好的寵物乘車規範。
- (4) 座位增加或博愛座規定調整 → 有人希望增加座位，有人則認為博愛座應該改革或廢除，以減少爭議。
- (5) 空調溫度與車廂環境 → 有人反應捷運車廂有時太悶熱或風口過大。

(二)

關於捷運各項禮儀或規定，您有什麼意見想對捷運公司或其他乘客說？

1.

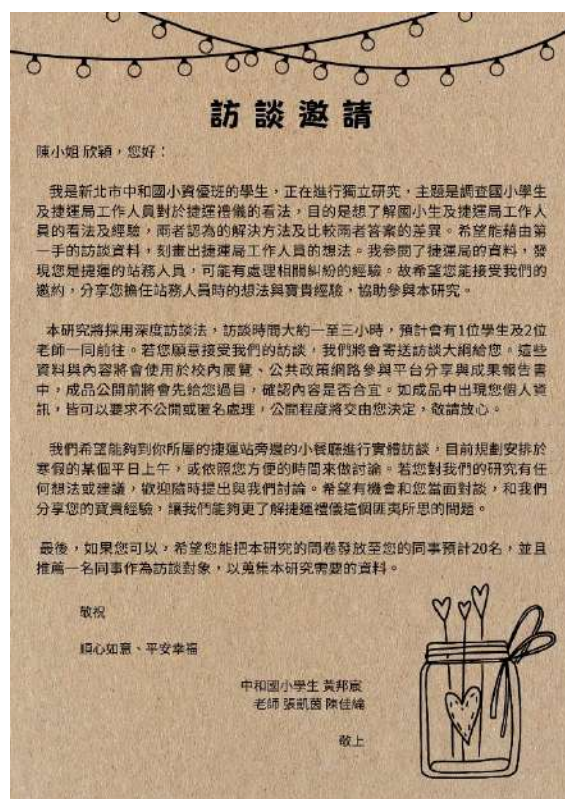
分類	主要意見	回覆頻率
無意見/沒有建議	無、沒有、無意見	高
加強宣導	先下後上、電扶梯新規、讓座、禮儀規範需強化宣導	高
博愛座相關	建議改名、不應道德綁架、有需要者皆可使用	中
車廂內行為	不擋門、不佔座、手機勿大聲播放或講話、允許喝水	中
電扶梯問題	支持兩側站立 vs. 希望保留靠右行走	中
捷運評價	捷運乾淨、便利、感謝工作人員	中
設備與人力	增加捷運人員確保秩序與安全	低
技術升級	支持手機支付（如 Apple Pay）	低
人流管制	尖峰時段加強人流管理	低

第三節 捷運工作人員訪談

一、訪談對象

本研究將訪談兩位捷運工作人員，一位是捷運板橋站的站長，另一位受訪者則是捷運新莊站的站務人員，兩位受訪者都有許多針對捷運爭議的經驗可以跟我們分享

二、邀請函



三、訪談大綱

(一) 捷運禮儀經驗

1. 博愛座

- (1) 請問博愛座的乘坐者大都為哪種類型的乘客？大家多會讓座還是直接避免乘坐博愛座？
- (2) 您在工作時是否有遇到博愛座的相關衝突事件？如何解決？
- (3) 根據現在鬧得沸沸揚揚的博愛座存廢爭議，你支持哪一方？為什麼？
- (4) 根據日本透過差異化、貼心的設計，讓沒有需要的人，會更讓座給需要的人，你覺得台灣是否也可以借鑑，然後應用在未來中？

2. 站內飲食

- (1) 你覺得北捷設立禁止飲食這項規定主要用意為何？您在工作時是否感覺到有了這項規定讓捷運更有秩序？
- (2) 針對這項規定，乘客會有哪些反應？是否曾經有乘客因為違反禁止飲食這項規定而與他人發生糾紛？站方如何排解這個糾紛？
- (3) 工作期間是否會遇到特殊飲食需求的乘客？會如何協助乘客？

3. 女性車廂

- (1) 在女性車廂的設置之後，對於降低性騷擾事件提供甚麼幫助？
- (2) 北捷設立女性車廂後，女性乘客利用狀況如何？她們搭乘捷運時是否會感到更安心？
- (3) 這項規定對於其他性別或跨性別的乘客是否造成困擾？為甚麼？
- (4) 請問您是否有聽過國外類似的捷運禮儀爭議？他們是否有適用於台北捷運的解決方法？

4. 手扶梯靠右

- (1) 在北捷宣導兩邊皆可站立前，民眾已經習慣手扶梯靠右站，甚至有許多國外旅客因此讚賞台灣人很有秩序，現今兩側皆可站立的政策宣導是否遇到困難？目前有哪些解決方法？
- (2) 大眾通常電扶梯都站在右邊，是否會造成電扶梯經常維修？那維修的專業人員有提出甚麼建議？
- (3) 您在工作時，曾經因為電扶梯問題而進行排解糾紛？如果有的話，你通常是怎麼和雙方溝通協調的？

(二)解決方法

1. 針對上述有爭議捷運禮儀，捷運局實施哪些宣導？成效如何？
2. 對於這些捷運禮儀，您認為捷運局或交通部是否可以借鑑他國的解決方法，提出哪些政策或法規來規範乘客？
3. 日本大眾運輸公司在面臨如何女性車廂爭議的難題。提出未來可能會將女性專用車廂改為多功能車廂，你認為這種方法可能會達到多大的效果？為什麼？

四、訪談內容

(一)博愛座

受訪者發現實務上比較多老人家或者是帶寶寶的媽媽，或者是有受傷拿拐杖的乘客，老人家居多，而很多年輕人一坐下就會滑手機，看到老人家，有的人會讓座，有的人會低著頭。這是自由心證的，而之前受訪者懷孕的時候，他發現在車上有時反而都是老人讓孕婦，或者是老人家叫年輕人起來讓孕婦坐，非常不一定，而關於博愛座的衝突，目前受訪者在工作生涯沒有遇到過，但是有時候會有人因為體型比較寬，因此而被旁邊被擠到的人挨罵。而這方面只能上去勸導。那如果真的不行的話，會去請捷運警察幫忙。然後一起協助處理。在博愛座存廢議題中，受訪者較支持設置博愛座。因為他說博愛坐在台灣行之有年，大家都有很深的道德觀念，都會覺得這是要讓給弱勢的族群專門坐的座位。但是也是自由心證的，有人可能會讓，有人可能不讓。而北捷日後也可能將博愛座改名成優先席，以減少不必要的爭議。

(二)站內飲食

受訪者說北捷設立禁止飲食是在出口大廳的線內，其實是因為捷運只提供乘客短程搭乘，所以跟火車、跟高鐵的性質有點差異，捷運除非是生理需求，不然他們會盡量引導他們在禁食線外吃東西再進來搭乘。禁止飲食其實主要目的是要防老鼠。如果老鼠發現有吃的東西，就容易咬斷纜線，其實對捷運的整個運作很重要。而基於現在的規定，受訪者認為這個規定大家都能夠遵守，因為其實捷運行之有年，從一開始就是不能吃東西。而違反的都是外國人，因為他們沒有在臺灣坐過捷運，他們不知道口香糖。或者是喝飲料是違法的。而捷運這邊其實有黑名單，如果上次犯規的人在承做一次捷運，他們就要上前去跟他確認這件事情做開罰。捷運公司在前 2、3 年之前比較會開勸導單，勸導單沒有罰則，最近 3 年來較偏向於強硬的罰單。而受訪者發現特殊飲食需求的乘客大都為帶寶寶的乘客，而其實每個車站都有提供哺乳的空間。有的車站還會有專屬的哺集乳室。如果沒有，工作人員也會提供的站用休息室來哺乳。如果有身體不舒服的人，他們都會請他在警戒線外喝水，除非是爲了緊急需求，車上照理說完全禁止，不行喝水。

(三)女性車廂

受訪者回答針對這一塊，值班的人員會特別專注在夜間婦女友善區的監視器，而捷運警察也會在夜間多次巡視那個車廂，如果有人被性騷擾，可以用 AI 客服，行控中心就會通知車站，站長跟捷運警察就會上車，協助處理騷擾的部分。根據受訪者許多年的工作經驗，他發現沒有女生特別會使用那個習慣，但基本上是以便利性為主。許多人雖然知道這裏是夜間婦女友善區，但是他們可能不知道保護的措施是哪些。而關於性別爭議，他們回答男生其實有可能被騷擾的。關於日本將女性車廂的改名，受訪者認為因為現在性別多元化，而且還有迴歸到友善弱勢團體的概念。所以他認為效果可能會比較大。而北捷通過指標還有廣播加強宣導，且會很重視旅客的意見，去做相對應的處理。

(四)手扶梯靠右

在車站中，有針對這一塊特別設置指標，其中的原因其實是為了引導旅客。且扶梯因為是動態的，相對而言是有危險性，所以後來北捷才會從右側站立、左側清空讓給趕時間的人，把它改成左右兩邊都可以。且因為扶梯跌傷的案件屬不勝數，一跌倒下去，後果不堪設想，所以後來才會把它改成在扶梯上握緊扶手，站穩踏階，不要在扶梯上走路，左右兩邊都可以站，引導趕時間的旅客儘量搭電梯或者走樓梯。關於維修問題，他回答其實通常電扶梯的維修通常不會因為大眾站在右邊而故障，大部分扶梯會有故障狀況。原因比較多是東西掉了，譬如說包包或者是釦子或是零錢，而且，電扶梯突然停止其實很危險，除了可能會導致自己受傷之外，別人也可能會因為骨牌效應而倒下，所以其實非常的危險，因此在扶梯上只要站好，千萬不要有其他的動作。關於處理爭議，有一起是受訪者正在月臺接風的時候，有人沒有照規矩排隊，而開始吵架，後來所幸沒有引起嚴重衝突，而他反映一下就走了，而且不照規矩排隊的旅客也已經上去。最後用延伸線區隔，讓乘客沒有辦法直接從扶梯旁邊就插隊上去。另一個案例是有一個民眾向站務人員說明明電扶梯兩邊皆可站立，可是後面的人在罵我。因此他覺得很委屈，像這樣的案例目前捷運公司還在宣導。而且，其實在電扶梯上跌倒的大概有一半都是在玩手機，非常可怕

(五)解決方法

站內飲食的部分是加強指標的宣導在出口、大廳、月臺、列車上加強做指標的宣導、電扶梯靠右是在扶梯附近設置指標做宣導，然後跟用廣播列車或是在車站廣播去做宣導。他們認為推廣的成效每一項只要在剛開始其實都很慢，因為大家都有自己的習慣，而且文化的形成可能需要一段時間，但是他相信宣導一段時間。到部分人其實習慣這樣的文化之後，就會營造出有比較秩序、有禮貌的社會。而且，他們認為比較困難的是博愛座，針對博愛座的認知上面，各有各的需求，老人會說我腿腳不好。上班族會說我值了一個夜班。大家的立場不同。所以只能柔性的勸導，希望大家有同理心為對方着想

第伍章 結論與建議

第一節 捷運工作人員對各項捷運禮儀的看法

一、站內飲食

- (一)在站內飲食這項規定中，全部的工作人員受訪者表示支持捷運公司的禁食政策，可能因為自禁食政策執行後，維護站內及車廂的整潔，避免食物氣味影像其他乘客、布面老鼠蟑螂的在捷運出現的成效非常顯卓。
- (二)首先，雖然捷運公司認為博愛座應該要保留，但是在工作人員受訪者中，大多數認為應該要廢除。其次，工作人員受訪者認為年長者、孕婦、行動不便者、帶嬰幼兒的成人、六歲以下幼童及生心障礙者會較常使用，出乎意料的是，7-12歲的學通有時會乘坐博愛座。最後他們認為能夠改善博愛座爭議的最佳方法為改進標示與設計，其次是提升車站和車廂的設施(例如設置更多的輪椅專用區、適合行動不便的扶手或其他便捷設施)

二、夜間安心候車區

- (一)在這部分，工作人員的意見雖然分歧，但是支持捷運公司現行規定的人較多，原因可能是因為可以提升乘客安全感，或者為提升城市形象與生活品質。

三、博愛座

- (一)雖然捷運公司認為博愛座應該要保留，但是在工作人員受訪者中，大多數認為應該要廢除。
- (二)其次，工作人員受訪者認為年長者、孕婦、行動不便者、帶嬰幼兒的成人、六歲以下幼童及生心障礙者會較常使用，出乎意料的是，7-12歲的學通有時會乘坐博愛座。
- (三)最後他們認為能夠改善博愛座爭議的最佳方法為改進標示與設計，其次是提升車站和車廂的設施

四、手扶梯站立爭議

- (一)工作人員在工作時都會關注到搭乘捷運的民眾在乘坐手扶梯時，都會靠向右邊，僅有一位受訪者看到的是兩邊都會站立
- (二)當問到手扶梯靠右站立的認同程度時，全部的受訪者一致認同，毫無

異議，最多受訪者認為可能是因為為了提高通行效率、其次是因為看到別人靠右就跟著靠右。

(三)工作人員認為民眾都站在手扶梯右邊，不會造成手扶梯故障率變高，

是因為手扶梯本身及其堅固，不會因為大眾都站在手扶梯右邊而故障

(四)工作人員認為如果利用數位媒體宣導、增加車廂內語音播報及持續的教育與習慣養成來解決爭議，宣導的成效會最好

第二節 乘客對各項捷運禮儀的看法

一、站內飲食

- (一)大多數的一般民眾受訪者雖然支持設立禁食規定，卻也有少數人完全不支持，可能是因為個人需求，或單純認為這項規定太過嚴格
- (二)他們認為捷運公司設立這條規定的原因，最多人選為父站內與車廂內的整潔，其次是避免老鼠蟑螂等在捷運出現，再來是避免食物器為影響其他乘客，最少人選擇提升捷運形象，其中，最多人認為維護站內與車廂內的整潔效果最佳
- (三)對於禁止站內飲食規定，您覺得有哪些調整建議這議題中，最多民眾受訪者認為不需修正此項規定，反對者中，最多人選擇的改善建議是設立專門的飲食區域，第三多的選項是設立可飲食的專用車廂，也有少數人選擇全面開放飲食

二、夜間安心候車區

- (一)民眾受訪者中，有絕大多數人完全支持夜間安心候車區的設置，因為他們認為夜間安心候車區在提升乘客安全感，方便捷運工作人員維護乘客安全的成效最好
- (二)民眾受訪者中，雖然有許多人認為夜間安心候車區的設置不會造成任何性別歧視，但是也有少數認為會造成一些不公平的對待
- (三)大多數受訪者認為應該要再額外增設親子友善車廂，僅有少數人認為應該不要再增設類似的車廂，可能是人為應該要著重在於解決夜間安心候車區的爭議，而不是再大費周章另外設置不同種類的車廂

三、博愛座

- (一)當民眾受訪者有人發現車上沒有空為，只剩博愛座時，較多人選擇不會去乘坐博愛座，僅有少數人選則直接乘坐博愛座，最多人選擇視情況乘坐博愛座
- (二)民眾與工作人員依樣，在搭乘捷運時，受訪者發現年長者、孕婦、行動不便者、帶嬰幼兒的成人、六歲以下幼童及身心障礙者會較常使用，七到十二歲的學童有時也會乘坐博愛座
- (三)與工作人員不同的是，民眾受訪者中，大多數認為博愛座應該要保留而不是強制廢除
- (四)最多人認為加強宣導博愛座理念視覺爭議的根本方法，其次是改進博

愛座的名稱與設計。

四、手扶梯靠右站立

- (一)民眾受訪者在搭乘捷運時，看到民眾在乘坐手扶梯時會站右邊，僅有少數人看到的是靠左邊
- (二)大多數民眾一致認同手扶梯靠右站的禮儀，僅有極少數人不認同這個捷運禮儀，認為需要改善
- (三)他們認為造成此現象最多人選擇的原因是為了提高通行效率，其次是受到捷運局先前觀念影響，最少人選的選項為提升國際形象
- (四)大多數民眾認為大家都站在手扶梯右邊，不會造成手扶梯故障率變高，是因為手扶梯本身及其堅固，不會因為大眾都站在手扶梯右邊而故障，因此，僅有一些人認為會造成手扶梯故障率提升
- (五)最後他們認為利用數位媒體宣導、增加車廂及站內的宣導、\引入智能提示系統及持續的教育及習慣養成成效最好

第三節 捷運工作人員與乘客對各項捷運禮儀看法的差異

一、夜間安心候車區

- (一)工作人員雖然意見分歧，但是支持設置夜間安心候車區的受訪者略多於不支持設置者，民眾也與工作人員依樣，絕大多數民眾受訪者支持設置夜間安心候車區，僅有極少數民眾不支持設置。
- (二)工作人員普遍認為，乘客不會依照自己的需求而特別乘坐夜間安心候車區，乘客們會依照自己搭乘捷運的習慣，去乘坐車廂。而民眾的回覆中，大多數人認為乘客會視情況搭乘，反而有少數人認為乘客不會依照自己的需求搭乘和較常會依照自己的需求搭乘，且認為會依照自己的需求的受訪者比認為不會依照自己需求的人略多
- (三)工作人員認為夜間安心候車區的設置，不會造成性別或其他的不公平的對待，但是，雖然絕大多數民眾與工作人員的看法醫治，認為夜間安心候車區的設置不會造成不公平的對待，反而有些人認為夜間安心候車區會造成一些不公平的對待
- (四)工作人員的意見雖然分歧，但是支持另設親子車廂的人略多，民眾的帶多數傾向支持，僅有少數人認為不須另設親子車廂

二、站內飲食

- (一)工作人員受訪者中，所有人一致支持捷運公司對於禁止站內飲食的規定，民眾中也有許多受訪者支持禁止站內飲食這項規定，反而有少數人不支持此規定
- (二)最多民眾認為捷運公司當初設立此規定的原因是為了維護站內及車廂內的整潔，其次是避免老鼠蟑螂在捷運內出現，最少人選的選項是提升捷運形象，同時，他們認為維護站內及車廂內的整潔及避免老鼠蟑螂等成效最高；工作人員與民眾一樣，最多人認為的是為了維護站內及車廂內的整潔，其次是避免老鼠蟑螂在捷運內出現，最少人選的選項也是提升捷運形象，同樣的，他們認為維護站內及車廂內的整潔及避免老鼠蟑螂等成效最高
- (三)工作人員一致認同這項規定，不用修正，民眾中有大多數受訪者認為不用修正此規定，也有少數受訪者認為可以設立站內專門的飲食區域和設立可飲食的專用車廂

三、博愛座

- (一)工作人員認為行動不便者，帶嬰幼兒的成人，年長者，孕婦，6歲以下兒童及身心障礙者教會乘坐博愛座，也有受訪者認為7-12歲學童也會乘坐博愛座，年長者、孕婦、行動不便者、帶嬰幼兒的成人6歲以下幼童、7-12歲學童及身心障礙者也會乘坐博愛座
- (二)民眾受訪者中，當看到只有博愛座是空者時，大多數人會視情況，少部分人不會去乘坐或直接坐下去，但不乘坐者多於直接坐下者，工作人員中大多數人不會去直接乘坐博愛座，僅有少數工作人員會乘坐博愛座
- (三)多數工作人員認為博愛座應該廢除，少部分人認為不須廢除，民眾則認為博愛座應該要保留
- (四)工作人員認為改進博愛座的名稱與標示設計及提升車站與車廂的設施效果最好，民眾則認為加強博愛座理念及改進博愛、做的設計效果絕佳

四、手扶梯靠右爭議

- (一)民眾在搭乘手扶梯時，有大多數人看到乘客們都站在手扶梯右邊，工作人員也一樣，絕大多數人都看到民眾都站在手扶梯的右邊
- (二)工作人員與民眾一樣，大多數人一致認同手扶梯靠右站的禮儀，僅有少數人表示不認同
- (三)捷運工作人員認為造成手扶梯靠右站的問題，最多人選的原因是為了提高通行效率，其次是受到捷運局先前影響和看到別人靠右就跟者靠右，最少人選的選項是受國際評價影響和避免擁擠和混亂，最多民眾則認為造成此現象的原因是提高通行效率，其次是受到先前宣導影響，最少人選的選項為受國際評價影響
- (四)捷運工作人員認為，大眾都站在手扶梯的右邊，不會造成故障率變高，大多數民眾看法與工作人員一致，認為手扶梯靠右站的問題不會造成手扶梯本身的故障問題，反而有少數任認為可能會造成一些故障
- (五)民眾認為持續的教育與習慣養成、利用數位媒體宣導（如電子螢幕、手機應用等）、增加車站內和車廂內的語音播報提示等方法效果絕佳，工作人員則認為利用數位媒體宣導、增加語音播報提示、持續的教育與習慣養成成效最好。

第四節 捷運工作人員與乘客的綜合建議

一、夜間安心候車區

夜間安心候車區的爭議可以利用另設親子車廂的方法，解決性別的爭議。

二、飲食爭議

站內飲食這項規定中，可以較為放寬，在站內設置可飲食的專門區域，或設置可飲食的專用車廂，讓這項規定不要那麼緊湊，有能包容一些需要站內飲食的族群。

三、博愛座

捷運工作人員和民眾都認為改進博愛座的名稱或標示設計可以解決博愛座的爭議，此外，民眾還認為加強宣導博愛座理念也是解決博愛座爭議的方法，工作人員則認為提升車站和車廂的設施(例如設置更多的輪椅專用區、適合行動不便的扶手或其他便捷設施)也可以解決爭議。

四、手扶梯靠右爭議

工作人員和民眾一致認為持續的教育與習慣養成。此外，工作人員還認為利用數位媒體宣導及增加語音播報提示的成效最好，民眾則認為運用社交媒體宣導及增加車站內的語音播報提示成效最佳。

第五節 研究建議

- 一、捷運公司若日後需要改革，在夜間安心候車區這一塊，可以考慮增加親子友善車廂，減少性別紛爭；在站內飲食這項規定中，可以較為放寬，設立站內專門的飲食區域或設可以飲食的專用車廂，博愛座的部分可以加強宣導博愛座理念和改善博愛座的設計，手扶梯靠右站的規定可以利用 ig、yt 等數位媒體及增加車站內和車廂內的語音播報提示。
- 二、民眾在搭乘捷運時，也應儘量配合捷運公司立下的解決爭議的方法，不管是不是博愛座，看到有需求的人就應主動讓位，與到紛爭時，要找工作人員協助，不要私下處理，並且，不要靠在月台門上且不要搶車門，才能讓捷運文化更好。

參考資料

1. 林依宣、方翌喬、許詠絮 (2020) / 淺析博愛座之社會問題和存在之必要性
2. 邱大昕／博愛座之爭(2024)：「禮讓」該用法律來規範嗎？明確訂定使用規則形成社會共識 <https://rightplus.org/2024/06/26/seat/>
3. 基督教論壇報(2024)/【博愛座事件觀點 4】讓座美意成爭議 年輕人應看見更需要的人 長者應有高度風範表達
<https://ct.org.tw/html/news/3-3.php?cat=74&article=1399236>
4. 曹亞沿(2024)博愛座 17 / 博愛座面面觀 該優先讓誰坐法律有規定 PO 網公審恐觸法
<https://www.cna.com.tw/news/ahel/202406195007.aspx>
5. 日本火車上的優先座位：調查發現許多乘客會“如果需要就移動”
<https://www.nippon.com/en/japan-data/h01831/>
6. MOOK 景點家廖維仁(2019)/誰說不能坐！從博愛座看台灣 V.S. 六國讓座文化 <https://pse.is/7dpawz>
7. 臺灣女人邁向性別平等，抑或逃避問題——公共運輸中的女性車廂
<https://women.nmth.gov.tw/?p=19978>
8. 蔡亞樺(2015)/捷運又見痴漢 議員推女性專用車廂
<https://news.ltn.com.tw/news/local/paper/878201>
9. [畢恆達\(Herng-Dar Bih\)](#)；[彭淦雯\(Yen-Wen Peng\)](#)/保護？矯正？排除？女性專用車廂的性別意涵
<https://www.airitilibrary.com/Article/Detail/16834852-200806-201004300091-201004300091-89-125>
10. [邱慕天](#)(2017)/地鐵女性專用車廂 進步還是退步？
<https://www.anntw.com/articles/20170828-3Nen>
11. 新北捷運工程局(2022)/安心車廂，乘車更安心
<https://www.dorts.ntpc.gov.tw/documentary/articleInfo/BjeZYj0VmAwv?page=89>
12. 台灣新聞組(2024)/女被迫讓座崩潰... 台灣博愛座頻惹暴力事件 擬重提修

- 法 <https://www.worldjournal.com/wj/story/121475/8042541>
13. Tristan Hilderbrand(2024)/Physical clashes call MRT priority seats into question<https://en.rti.org.tw/news/view/id/2011306>
 14. [黃明惠](#)(2024)/博愛座逼讓座嗆「爸媽怎麼生的」！為何長輩總覺得應該讓？全因 1975 年這件事... 醫嘆：誰才是弱勢
<https://www.businesstoday.com.tw/article/category/183030/post/202406190012/>
 15. 東森財經(2024)/博愛座爭議不斷！沈政男：扭曲的正義感 讓社會出現仇視老人偏見
<https://tw.stock.yahoo.com/news/%E5%8D%9A%E6%84%9B%E5%BA%A7%E7%88%AD%E8%AD%B0%E4%B8%8D%E6%96%B7-%E6%B2%88%E6%94%BF%E7%94%B7-%E6%89%AD%E6%9B%B2%E7%9A%84%E6%AD%A3%E7%BE%A9%E6%84%9F-%E8%AE%93%E7%A4%BE%E6%9C%83%E5%87%BA%E7%8F%BE%E4%BB%87%E8%A6%96%E8%80%81%E4%BA%BA%E5%81%8F%E8%A6%8B-044700406.html>
 16. 吳家瑋(2024)/你知道博愛座的由來嗎？ 文史工作者曝：為紀念「這位」已故前總統
<https://tw.news.yahoo.com/%E4%BD%A0%E7%9F%A5%E9%81%93%E5%8D%9A%E6%84%9B%E5%BA%A7%E7%9A%84%E7%94%B1%E4%BE%86%E5%97%8E-%E6%96%87%E5%8F%B2%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E8%80%85%E6%9B%9D-%E7%82%BA%E7%B4%80%E5%BF%B5-%E9%80%99%E4%BD%8D-%E5%B7%B2%E6%95%85%E5%89%8D%E7%B8%BD%E7%B5%B1-151345073.html>
 17. 林則澄(2024)/台灣博愛座的起源：設立目的是為了紀念「已故前總統」
 18. [張哲生](#)(2024)/博愛座的由來你知道嗎？文史工作者揭密：為紀念「這位」前總統 <https://www.ftvnews.com.tw/news/detail/2024619W0031>
 19. 黃詩淳(2024)/博愛座存廢休不休起源竟和「已故前總統」有關
<https://tw.nextapple.com/life/20240619/6528644B3798EB276691554CB616CA39>
 20. 104-1 文教議題深度報導主題：博愛座讓座議題/社教 106 劉宛庭、曾郁茹、江名祺、王瑜賢、張嘉珊、江宗叡/博愛座不坐？讓座背後的祕密
<https://www.ace.ntnu.edu.tw/wp->

<content/uploads/2020/12/%E5%8D%9A%E6%84%9B%E5%BA%A7%E8%AE%93%E5%B A%A7%E8%AD%B0%E9%A1%8C.pdf>

21. 蔚藍 Azure 2024/To sit or not to sit? 李昂博愛座事件，背後反映的是台灣兩代人對「助人」的認知差異（兼談台日讓座文化）
<https://vocus.cc/article/65101035fd89780001c1596c>
22. 龔郁雯 2024/博愛座爭議不斷引發存廢討論！世代溫暖為何淪為世代對立？
<https://city.gvm.com.tw/article/113698>
23. 聯合報／主筆室【重磅快評】博愛座爭議 問題在於只看見法規的人心
<https://udn.com/news/story/124098/8042595>
24. 國際中心 顏得智／綜合報導 2024-06-19 23:13:09
25. 各國博愛座文化不相同！日韓讓座差異大 歐美習慣一次看
https://www.nownews.com/news/6453026?srsIid=AfmB0oq5RaF8wyxSdkwmm47oRH-NDv0J4uOF8nksIliGhyIMm_6i-kqhX
26. 於維奕 2024/博愛座之亂釀世代對立 美德變情勒祭修法！看看國外怎麼「坐」
<https://www.knews.com.tw/news/7BFFCC78FEBE13F947121E1CB3750460>
27. voicetube 台灣博愛座問題吵不停！外國竟也有道德框架忽視隱性需求的問題？ <https://tw.voicetube.com/videos/177196>
28. 張丹青 2023/在禮貌第一的日本，許多人反而「不讓座」？——我的「博愛座」現場觀察 <https://crossing.cw.com.tw/article/18164>
29. 2024/黃筱薇／核稿編輯 禁食區內賣食物？北捷擬修法開放 網友意見一面倒 <https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/4863460>
30. 2023 梁溶珈 不只為了保持乾淨！台北捷運為什麼要禁止飲食？網一聽原因大讚：台灣是世界一流 <https://www.storm.mg/lifestyle/4851325>
31. 2023/游驗慈 郭俊麟北捷禁飲食原因曝光 為防小動物毀損線路
<https://news.pts.org.tw/article/651079>
32. 2017/自由時報/電扶梯「站好站滿」引議！北捷無視紛爭冷處理... <https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1955845>

33. [謝文哲](#) 2024/別被舊觀念制約！ 北捷加強宣導「電扶梯兩側皆可站立」
<https://www.mirrormedia.mg/story/20241024edi004>
34. 編輯中心/綜合報導 2022 年 11 月 29 日
35. 搭手扶梯遭吼「靠右站」！媽媽怒了 <https://reurl.cc/r3vllr>
36. 2024/林承鴻/北捷電扶梯右側大排長龍 趙怡翔籲明確宣導「兩側皆可站」
<https://news.ltn.com.tw/news/politics/breakingnews/4838704>
37. [鄭羽哲](#) 2019/為什麼手扶梯要靠右站？研究發現靠左站也沒比較快
<https://city.gvm.com.tw/article/699022015/08/14>
38. [新聞](#) • [Zou Chi](#)/手扶梯別再靠右！北捷：靠邊站已取消 10 年，握緊扶手最安全 <https://www.thenewslens.com/article/22619>
39. 發佈時間：2017 張家瑋/第 22 期：為什麼搭電扶梯大家習慣靠右站？, 搞懂經濟大小事
<https://goldensun.get.com.tw/Columns/detail.aspx?no=408140>
40. 2023/中時新聞網 [陳政嘉](#)/籲北捷設「女性貼心車廂」 許淑華 1 句話爆真實心聲 <https://www.chinatimes.com/realtimenews/20230614005876-260407?chdtv>
41. Yahoo!奇摩 2016/女性特別弱？北捷夜間「婦女」候車區掀議論
<https://pse.is/7cupfw>

附件一 捷運工作人員對捷運禮儀議題看法調查表

捷運工作人員對捷運禮儀議題看法調查表

各位捷運工作人員您好：

本問卷想了解各位對於捷運禮儀的經驗、看法及認為的解決方法，問卷內容分為四大部分，分別為博愛座存廢問題、電扶梯靠右站，女性車廂(親子友善車廂)以及捷運上飲食等四部份議題的看法，您的作答與個人資料不會公開，請以個人真實想法填答。

感謝您的協助！

敬祝身體健康 工作順利

中和國小資優班六年級學生 黃邦

宸

敬

上

* 表示必填問題

1. 基本資料

請填寫您個人的基本資料，以便研究進行

1。 年齡*

單選。

☐ 20~25歲

☐ 26~30歲

☐ 31~35歲

☐ 36~40歲

☐ 41~45歲

☐ 46~50歲

☐ 51~55歲

☐ 56~60歲

☐ 61~65歲

☐ 66歲以上

☐ 其他： _____

2。 性別*

單選。

☐ 生理男

☐ 生理女

☐ 其他： _____

3。 職位所屬單位 *

單選。

- ☐ 站務處
- ☐ 行車處
- ☐ 車輛處
- ☐ 系統處
- ☐ 工務處
- ☐ 財務處
- ☐ 商業發展處
- ☐ 數位發展處
- ☐ 人力資源處
- ☐ 供應處
- ☐ 工安處
- ☐ 遊憩事業處
- ☐ 公共事務處
- ☐ 會計處
- ☐ 政風處
- ☐ 生活事業處
- ☐ 稽核室
- ☐ 其他： _____

4。 現職的年資 *

單選。

- ☐ 未滿1年-5年
- ☐ 6-10年
- ☐ 11-15年
- ☐ 16~20年
- ☐ 21~25年
- ☐ 26年以上

2. 夜間安心候車區

本部分想要瞭解您對於夜間安心候車區的看法、經驗及您認為能解決爭議的方法

5. 您個人或捷運同仁們處理夜間候車相關紛爭事件的頻率為何？*

單選。

1	2	3	4	5	
完全	☐	☐	☐	☐	每天都有

6. 您對捷運設置夜間安心候車區的支持程度如何？*

單選。

1	2	3	4	5	
完全	☐	☐	☐	☐	完全支持

7. 請問您認為乘客們搭乘捷運時依照需求使用夜間安心候車區的程度如何？*

單選。

1	2	3	4	5	
幾乎	☐	☐	☐	☐	使用效率非常高

8. 您覺得設置夜間安心候車區的對於下列各方面的成效如何？*

(可複選)

	非常無效	效果不大	有些成效	非常有效
方便捷運工作人員維護搭乘安全	☐	☐	☐	☐
提升乘客安全感	☐	☐	☐	☐
減少不當行為和治安問題	☐	☐	☐	☐
吸引更多晚間出行者搭乘捷運	☐	☐	☐	☐
提升城市形象與生活品質	☐	☐	☐	☐

9. 您覺得夜間安心候車區的設置可能會讓部分乘客受到不公平的對待嗎？*

單選。

1	2	3	4	5	
完全	☐	☐	☐	☐	一定會

10. 您認同除了夜間安心候車區之外，更應加設婦幼專用車廂嗎？ *

單選。

1 2 3 4 5

非常 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 非常認同

3. 車內飲食

本部分想瞭解您對車內飲食爭議的看法、解決關於飲食的糾紛的經驗及您認為可以解決爭議的方法

11. 您個人或捷運同仁們處理站內飲食紛爭事件的頻率為何？ *

單選。

1 2 3 4 5

完全 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 每天都有

12. 您對於捷運內禁止飲食的支持程度如何？ *

單選。

1 2 3 4 5

常不 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 非常支持

13. 如果乘客在搭乘捷運時剛好正在飲食，但是即將進入捷運站，您會建議怎麼做？ *

單選。

☐ 請乘客站在禁止線外吃完再進站

☐ 請乘客將食物收好後再進站

☐ 開設罰單

☐ 視飲食物為何，選擇性禁止乘客進站

☐ 不太會留意進站乘客是否飲食

☐ 其他： _____

14. 您覺得捷運局設立禁止在捷運上吃東西的原因為何？ (可複選) *

(可複選)

☐ 維護捷運站內與車廂內的整潔

☐ 避免食物氣味影響其他乘客

☐ 避免老鼠蟑螂等在捷運內出現

☐ 提升捷運形象

☐ 其他： _____

15。 您覺得禁制站內飲食，對於下列各方面的成效如何？ *

(可複選)

	非常無效	成效不大	有些成效	非常有效
維護捷運站內與車廂內的整潔	☐	☐	☐	☐
避免食物氣味影響其他乘客	☐	☐	☐	☐
避免老鼠蟑螂等在捷運內出現	☐	☐	☐	☐
提升捷運形象	☐	☐	☐	☐

16。 對於禁止站內飲食規定，您覺得有哪些調整建議？(可複選) *

(可複選)

- ☐ 很認同這項規定的必要性，不用修正
- ☐ 區分不同時段或區域開放飲食
- ☐ 設立站內專門的飲食區域
- ☐ 設立可飲食的專用車廂
- ☐ 設定可容許進站的飲食條件
- ☐ 全面開放飲食
- ☐ 其他： _____

4.博愛座

本部分想瞭解您對博愛座存廢議題的看法、個人經驗及您認為可行解決爭議的方法

17。 您個人或捷運同仁們處理博愛座紛爭事件的頻率為何？ *

單選。

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐
完全				每天都有

18。 請問您觀察到不同類型乘客使用博愛座的頻率為何？ *

(可複選)

	完全不 使用	很少使 用	偶爾使 用	經常使 用	一定使 用
年長者	☐	☐	☐	☐	☐
孕婦	☐	☐	☐	☐	☐
行動不 便者	☐	☐	☐	☐	☐
帶嬰幼 兒的成 人	☐	☐	☐	☐	☐
6歲以 下幼童	☐	☐	☐	☐	☐
7~12 歲學童	☐	☐	☐	☐	☐
13歲以 上學生	☐	☐	☐	☐	☐
身心障 礙者	☐	☐	☐	☐	☐
攜帶大 件或較 多行李 者	☐	☐	☐	☐	☐
一般成 年男性	☐	☐	☐	☐	☐
一般成 年女性	☐	☐	☐	☐	☐

19。 若您在搭乘捷運時，車上只有博愛座是空著，請問您會乘坐嗎？ *

單選。

1 2 3 4 5

絕對 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 絕對會坐

20。 您認為捷運設置博愛座對於下列各方面的效益程度如何？(可複選) *

(可複選)

	沒有效 果	不太有 效	有些效 果	效果明 顯
提升弱勢群體的出行 便利性	☐	☐	☐	☐
減少交通工具內的衝突和不 和諧	☐	☐	☐	☐
促進公 共道德 與社會 責任感	☐	☐	☐	☐
建立良 好的公 共交通 形象	☐	☐	☐	☐

21。 您覺得整體而言博愛座是否達到當初設置時的美意？ *

單選。

1 2 3 4 5

完全 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 完全符合

22。 承上題，您覺得這是為甚麼？ *

23。 根據現今的爭議，您覺得博愛座是否需要保留？ *

單選。

1 2 3 4 5

必須 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 絕對要保留

- 24。 為了解決目前的博愛座爭議，除了強制廢除博愛座之外，您認為還有甚麼解決方法？(可複選) *

(可複選)

- ☐ 加強宣導博愛座理念，加深人民觀念
- ☐ 加強車廂內與站內的監督與管理，例如增設車站工作人員或增設車輛服務人員
- ☐ 改進博愛座的名稱與標示設計，使其更具識別性，明確規範哪些人可以使用博愛座
- ☐ 增設更多的優先座位
- ☐ 引入“輪流讓座”機制(讓所有乘客在需要時能夠自覺地讓座給其他有需要的人，而不僅僅依賴固定的博愛座或某些專門的座位)
- ☐ 車廂內設置更多的座位
- ☐ 提升車站和車廂的設施(例如設置更多的輪椅專用區、適合行動不便的扶手或其他便捷設施)
- ☐ 其他： _____

5. 手扶梯靠右站

最後，本部粉想要瞭解您對手扶梯爭議的經驗、看法及認為可行的解決方法

- 25。 您個人或捷運同仁們處理手扶梯站立位置紛爭事件的頻率為何？ *

單選。

1 2 3 4 5

完全 ○ ○ ○ ○ ○ 每天都有

- 26。 您在搭捷運時關注到乘客們搭乘手扶梯時都靠哪邊站立？ *

單選。

1 2 3 4 5

幾乎 ○ ○ ○ ○ ○ 幾乎都靠右站

27。 您個人搭乘捷運使用手扶梯時，都會靠哪邊站立？ *

單選。

1	2	3	4	5	
幾乎	☐	☐	☐	☐	幾乎都靠右站

28。 您個人對手扶梯靠右站立的認同程度如何？ *

單選。

1	2	3	4	5	
非常	☐	☐	☐	☐	非常認同

29。 您覺得造成此現象的原因為何？(可複選) *

(可複選)

- ☐ 受到捷運局先前宣導影響
- ☐ 提高通行效率，讓急著趕時間或需要快速通行的人可以從左側通過
- ☐ 避免擁擠和混亂，減少碰撞和推擠
- ☐ 遵循臺灣社會文化與習慣
- ☐ 模仿一般行人的靠右行走方向
- ☐ 看別人靠右站立就跟著靠右
- ☐ 受國際評價影響(例如認為臺灣捷運手扶梯靠右站立顯得有序)
- ☐ 其他： _____

30。 您認為大眾都站在手扶梯的右邊，會讓手扶梯右邊的故障率變高嗎？ *

單選。

1	2	3	4	5	
幾乎	☐	☐	☐	☐	非常有影響

- 31。目前捷運局宣導手扶梯兩側皆可站立，你認為下列各項方式對於提高宣導效率^{*}的成效如何？

(可複選)

	完全沒有成效	成效不太顯著	有成效	非常有成效
改善手扶梯設計或顏色標示	☐	☐	☐	☐
強化視覺宣導 (圖像和標語)的出現率與出現位置	☐	☐	☐	☐
利用數位媒體宣導 (如電子螢幕、手機應用等)	☐	☐	☐	☐
增加車站內和車廂內的語音播報提示	☐	☐	☐	☐
引入智能提示系統 (例如智能感應語音或燈光閃爍等)	☐	☐	☐	☐

圖 15-5-5

請車站 服務人員 協助	☐	☐	☐	☐
運用社 區資源 和網絡 進行宣 傳	☐	☐	☐	☐
持續的 練習與 習慣養 成	☐	☐	☐	☐

建議

32。 除了上述各項捷運禮儀之外，您認為還有哪些捷運禮儀或規定需要進行調整？ *

33。 關於捷運各項禮儀或規定，您有什麼話想對乘客說？ *

Google 並未認可或建立這項內容。

附件二 乘客對捷運禮儀議題看法調查表

乘客對捷運禮儀議題看法調查表

各位捷運乘客您好：

本問卷想了解各位對於捷運禮儀的經驗、看法及解決方法與建議，問卷內容分為四大部分，分別為博愛座問題、電扶梯靠右站、夜間婦女友善區以及捷運站內飲食等四部份議題的看法，您的作答與個人資料不會公開，請以個人真實想法填答。

感謝您的協助！

敬祝 身體健康 幸福快樂

中和國小資優班六年級學生 黃邦宸 敬

上

* 表示必填問題

1. 基本資料

請填寫您個人的基本資料，以便研究進行

1。 年齡*

Dropdown

單選。

- ☐ 5歲以下
- ☐ 6-10歲
- ☐ 11-15歲
- ☐ 16-20歲
- ☐ 21-25歲
- ☐ 26~30歲
- ☐ 31~35歲
- ☐ 36~40歲
- ☐ 41~45歲
- ☐ 46~50歲
- ☐ 51~55歲
- ☐ 56~60歲
- ☐ 61~65歲
- ☐ 66歲以上

2。 性別*

單選。

- ☐ 生理男
- ☐ 生理女
- ☐ 其他： _____

3。 職業*

單選。

- ☐ 各項領域專業人員
- ☐ 技術員或助理專業人員
- ☐ 服務及銷售工作人員
- ☐ 農、林、漁、牧業生產人員
- ☐ 技藝有關工作人員
- ☐ 機械設備操作及組裝人員
- ☐ 基層技術工及勞力工
- ☐ 軍人
- ☐ 學生
- ☐ 無職業

4。 請問您搭乘捷運的頻率為何？ *

Dropdown

單選。

- ☐ 從未搭乘
- ☐ 平均每月搭乘頻率不到1天
- ☐ 平均每月搭乘頻率1~5天
- ☐ 平均每月搭乘頻率6-10天
- ☐ 平均每月搭乘頻率11-20天
- ☐ 平均每月搭乘頻率21天以上
- ☐ 每天都會搭乘

2. 夜間安心候車區

本部分想要瞭解您對於夜間安心候車區的看法、經驗及您認為能解決爭議的方法

5。 您個人搭乘捷運時曾經親身經歷或目睹其他乘客在夜間安心候車區的糾紛嗎？ *

單選。

1 2 3 4 5

從來 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 幾乎每次都有

6。 您個人曾經利用夜間安心候車區嗎？ *

單選。

1 2 3 4 5

完全 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 每次都有

7。 您對捷運設置夜間安心候車區的支持程度如何？ *

單選。

1 2 3 4 5

完全 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 完全支持

8。 請問您認為乘客在搭乘捷運時依照需求使用夜間安心候車區的程度如何？ *

單選。

1 2 3 4 5

幾乎 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 使用效率非常高

9。 您覺得設置夜間安心候車區的對於下列各方面的成效如何？ *

每列請僅選取一個答案。

	非常無效	效果不大	有些成效	非常有效
方便捷運工作人員維護搭乘安全	☐	☐	☐	☐
提升乘客安全感	☐	☐	☐	☐
減少不當行為和治安問題	☐	☐	☐	☐
吸引更多晚間出行者搭乘捷運	☐	☐	☐	☐
提升城市形象與生活品質	☐	☐	☐	☐

10。 您覺得夜間安心候車區的設置可能會讓部分乘客受到不公平的對待嗎？ *

單選。

	1	2	3	4	5	
完全	☐	☐	☐	☐	☐	一定會

11。 您認同除了夜間安心候車區之外，更應加設親子友善車廂嗎？ *

單選。

	1	2	3	4	5	
非常	☐	☐	☐	☐	☐	非常認同

3. 車內飲食

本部分想瞭解您對車內飲食爭議的看法、解決關於飲食的糾紛的經驗及您認為可以解決爭議的方法

12. 您曾經親身經歷或目睹其他乘客在捷運站或車廂內發生飲食糾紛嗎？ *

單選。

1 2 3 4 5

完全 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 每次都有

13. 您對於捷運內禁止飲食的支持程度如何？ *

單選。

1 2 3 4 5

非常 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 非常支持

14. 如果您是工作人員，看到有人在搭乘捷運時剛好正在飲食，但是即將進入捷運站，您會建議怎麼做 *

單選。

- ☐ 請乘客站在禁止線外吃完再進站
- ☐ 請乘客將食物收好後再進站
- ☐ 開設罰單
- ☐ 視飲食為何，選擇性禁止乘客進站
- ☐ 不太會留意進站乘客是否飲食
- ☐ 其他： _____

15. 您覺得捷運公司設立禁止在捷運上吃東西的原因為何？ (可複選) *

(可複選)

- ☐ 維護捷運站內與車廂內的整潔
- ☐ 避免食物氣味影響其他乘客
- ☐ 避免老鼠蟑螂等在捷運內出現
- ☐ 提升捷運形象
- ☐ 其他： _____

16. 您覺得禁止站內飲食，對於下列各方面的成效如何？ *

(可複選)

	非常無效	成效不大	有些成效	非常有效
維護捷運站內與車廂內的整潔	☐	☐	☐	☐
避免食物氣味影響其他乘客	☐	☐	☐	☐
避免老鼠蟑螂等在捷運內出現	☐	☐	☐	☐
提升捷運形象	☐	☐	☐	☐

17. 對於禁止站內飲食規定，您覺得有哪些調整建議？(可複選) *

(可複選)

- ☐ 很認同這項規定的必要性，不用修正
- ☐ 區分不同時段或區域開放飲食
- ☐ 設立站內專門的飲食區域
- ☐ 設立可飲食的專用車廂
- ☐ 設定可容許進站的飲食條件
- ☐ 全面開放飲食
- ☐ 其他： _____

4.博愛座

本部分想瞭解您對博愛座存廢議題的看法、個人經驗及您認為可行解決爭議的方法

18. 您個人搭乘捷運時曾經親身經歷或目睹博愛座糾紛嗎？ *

單選。

1 2 3 4 5

從來 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 幾乎每次都會遇到

19. 若您在搭乘捷運時，車上只有博愛座是空著，請問您會乘坐嗎？ *

單選。

1 2 3 4 5

絕對 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 絕對會坐

20。 請問您觀察到不同類型乘客使用博愛座的頻率為何？ *

(可複選)

	完全不 使用	很少使 用	偶爾使 用	經常使 用	一定使 用
年長者	☐	☐	☐	☐	☐
孕婦	☐	☐	☐	☐	☐
行動不 便者	☐	☐	☐	☐	☐
帶嬰幼 兒的成 人	☐	☐	☐	☐	☐
6歲以 下幼童	☐	☐	☐	☐	☐
7~12 歲學童	☐	☐	☐	☐	☐
13歲以 上學生	☐	☐	☐	☐	☐
身心障 礙者	☐	☐	☐	☐	☐
攜帶大 件或較 多行李 者	☐	☐	☐	☐	☐
一般成 年男性	☐	☐	☐	☐	☐
一般成 年女性	☐	☐	☐	☐	☐

21。 您認為捷運設置博愛座對於下列各方面的效益程度如何？ *

(可複選)

	沒有效 果	不太有 效	有些效 果	效果明 顯
提升弱勢群體的出行 便利性	☐	☐	☐	☐
減少交通工具內的衝 突和不 和諧	☐	☐	☐	☐
促進公 共道德 與社會 責任感	☐	☐	☐	☐
建立良 好的公 共交通 形象	☐	☐	☐	☐

22。 您覺得整體而言博愛座是否達到當初設置時的美意？ *

單選。

1	2	3	4	5	
完全	☐	☐	☐	☐	完全符合

23。 承上題，你覺得這是為甚麼？ *

24。 根據現今的爭議，你覺得博愛座是否需要保留？ *

單選。

1	2	3	4	5	
必須	☐	☐	☐	☐	絕對要保留

- 25。 為了解決目前的博愛座爭議，除了強制廢除博愛座之外，你認為還有甚麼解決方法？ *

(可複選)

- ☐ 加強宣導博愛座理念，加深人民觀念
- ☐ 加強車廂內與站內的監督與管理，例如增設車站工作人員或增設車輛服務人員
- ☐ 改進博愛座的名稱與標示設計，使其更具識別性，明確規範哪些人可以使用博愛座
- ☐ 增設更多的優先座位
- ☐ 引入“輪流讓座”機制(讓所有乘客在需要時能夠自覺地讓座給其他有需要的人，而不僅僅依賴固定的博愛座或某些專門的座位)
- ☐ 車廂內設置更多的座位
- ☐ 提升車站和車廂的設施(例如設置更多的輪椅專用區、適合行動不便的扶手或其他便捷設施)
- ☐ 其他： _____

5. 手扶梯靠右站

最後，本部份想要瞭解您對手扶梯爭議的經驗、看法及認為可行的解決方法

- 26。 您個人搭乘捷運手扶梯時曾經親身經歷或目睹手扶梯糾紛嗎？ *

單選。

1 2 3 4 5
完全 ○ ○ ○ ○ ○ 每天都有

- 27。 您個人搭乘捷運使用手扶梯時，都會靠哪邊站立？ *

單選。

1 2 3 4 5
幾乎 ○ ○ ○ ○ ○ 幾乎都靠右站

- 28。 您在搭捷運時關注到乘客們搭乘手扶梯時都靠哪邊站立？ *

單選。

1 2 3 4 5
幾乎 ○ ○ ○ ○ ○ 幾乎都靠右站

- 29。 您個人對手扶梯靠右站立的認同程度如何？ *

單選。

1 2 3 4 5
非常 ○ ○ ○ ○ ○ 非常認同

30。 你覺得造成此現象的原因為何？ *

(可複選)

- ☐ 受到捷運局先前宣導影響
- ☐ 提高通行效率，讓急著趕時間或需要快速通行的人可以從左側通過
- ☐ 避免擁擠和混亂，減少碰撞和推擠
- ☐ 遵循臺灣社會文化與習慣
- ☐ 模仿一般行人的靠右行走方向
- ☐ 看別人靠右站立就跟著靠右
- ☐ 受國際評價影響(例如認為臺灣捷運手扶梯靠右站立顯得有序)
- ☐ 其他： _____

31。 您認為大眾都站在手扶梯的右邊，會讓手扶梯右側的故障率變高嗎？ *

單選。

1 2 3 4 5

幾乎 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 非常有影響

- 32。目前捷運公司宣導手扶梯兩側皆可站立，您認為下列各項方式對於提高宣導效
率的成效如何？ *

(可複選)

	完全沒 有成效	成效不 太顯著	有成效	非常有 成效
改善手 扶梯設 計或顏 色標示	☐	☐	☐	☐
強化視 覺宣導 (圖像 和標 語)的 出現率 與出現 位置	☐	☐	☐	☐
利用數 位媒體 宣導 (如電 子螢 幕、手 機應用 等)	☐	☐	☐	☐
增加車 站內和 車廂內 的語音 播報提 示	☐	☐	☐	☐
引入智 能提示 系統 (例如 智能感 應語音 或燈光 閃爍 等)	☐	☐	☐	☐

圖 15-5-5

請車站 服務人員 協助	☐	☐	☐	☐
運用社 區資源 和網絡 協助宣 傳	☐	☐	☐	☐
持續的 教育與 宣傳 活動	☐	☐	☐	☐

建議

- 33。 除了上述各項捷運禮儀之外，您認為還有哪些捷運禮儀或規定需要進行調整？ *

- 34。 關於捷運各項禮儀或規定，您有什麼意見想對捷運公司或其他乘客說？ *

Google 並未認可或建立這項內容。