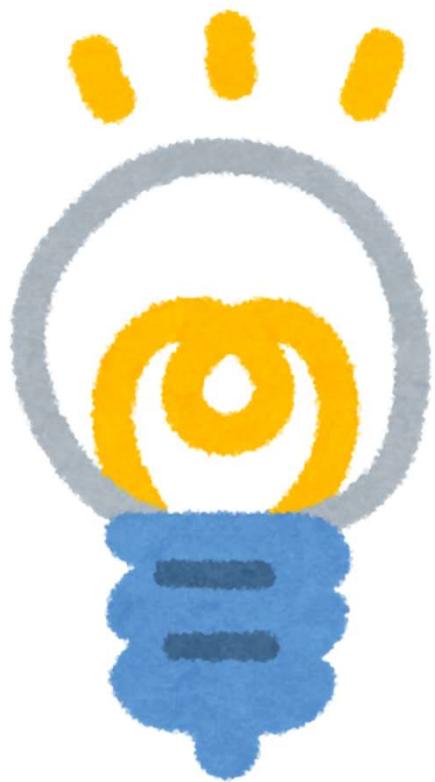


新北市遊客中心及旅遊服務中心

性別友善便利包

CEDAW教材

新北市政府觀光旅遊局



說到**性別友善**、**性別平等**

就不得不提到**CEDAW**



CEDAW

是什麼

?





CEDAW

為**消除對婦女一切形式歧視公約**，
可稱為「**婦女人權法典**」，於**1979**
年聯合國大會通過，並在**1981**年正
式生效，內容闡明**男女平等**享有一
切經濟、社會、文化、公民和政治
權利。

鑑於**保障婦女權益**已成國際人權主流價值，我國為提升我國之性別人權標準，**落實性別平等**，行政院於**2010年5月18日**函送「消除對婦女一切形式歧視公約施行法」草案，經立法院**2011年5月20日**三讀通過，總統**6月8日**公布，**自2012年1月1日起施行**。



CEDAW於國內生效是我國推動性別平等的重要里程碑，促使我國性別人權狀況與國際接軌，兩性權益均獲得平等保障，性別歧視逐步消除。



禁止歧視

實質平等

國家義務

CEDAW 3項核心概念



禁止歧視

禁止歧視包括禁止：

直接歧視

間接歧視

多重歧視

直接歧視

明顯以性或性別差異為理由所產生的差別待遇。

間接歧視

表面上對男女性無歧視，可實際執行時，其效果會影響女性無法平等與男性享有一樣權利。

多重歧視

以性及性別為理由對婦女的歧視，關係到許多因素，包括種族、宗教、健康狀況、年齡，以及性傾向或是性別認同等。

實質平等

實質平等包含：

提供與取得機會的平等及結果的平等。

機會的平等

女性與男性有相同的機會。

結果的平等

確保權利能實際執行，展現平等結果。

國家義務

消除歧視與保障婦女人權是國家的義務。

在方法上，不僅要要求實質平等，

在資源分配上，也必須要以性別平等為目標。

與本主題相關的CEDAW條文

✦ CEDAW第13條 經濟與社會福利權

締約各國應採取一切適當措施以消除在經濟和社會生活的其他方面對婦女的歧視，保證她們在男女平等的基礎上有相同權利，特別是：**參與娛樂生活、運動和文化生活各方面的權利**。

✦ CEDAW第2條 消除歧視之義務

締約各國譴責對婦女一切形式的歧視，用一切適當辦法，**推行消除對婦女歧視的政策**。

✦ CEDAW第3條 推動婦女享有基本人權與基本自由

締約各國應在所有領域，採取一切適當措施，保證婦女得到充分發展和進步，以確保婦女在與男子平等的基礎上，行使和享有人權和基本自由。



根據CEDAW第13條，
保障婦女參與娛樂生活、運動、文化生活的權利

在旅遊娛樂生活扮演重要角色的

旅遊服務中心及遊客中心...



三 旅遊服務中心設置在主要交通節點，風景特定區內設置遊客中心，幫助遊客輕鬆探索目的地，並提供旅遊相關資訊、緊急協助及多語言支援等服務。



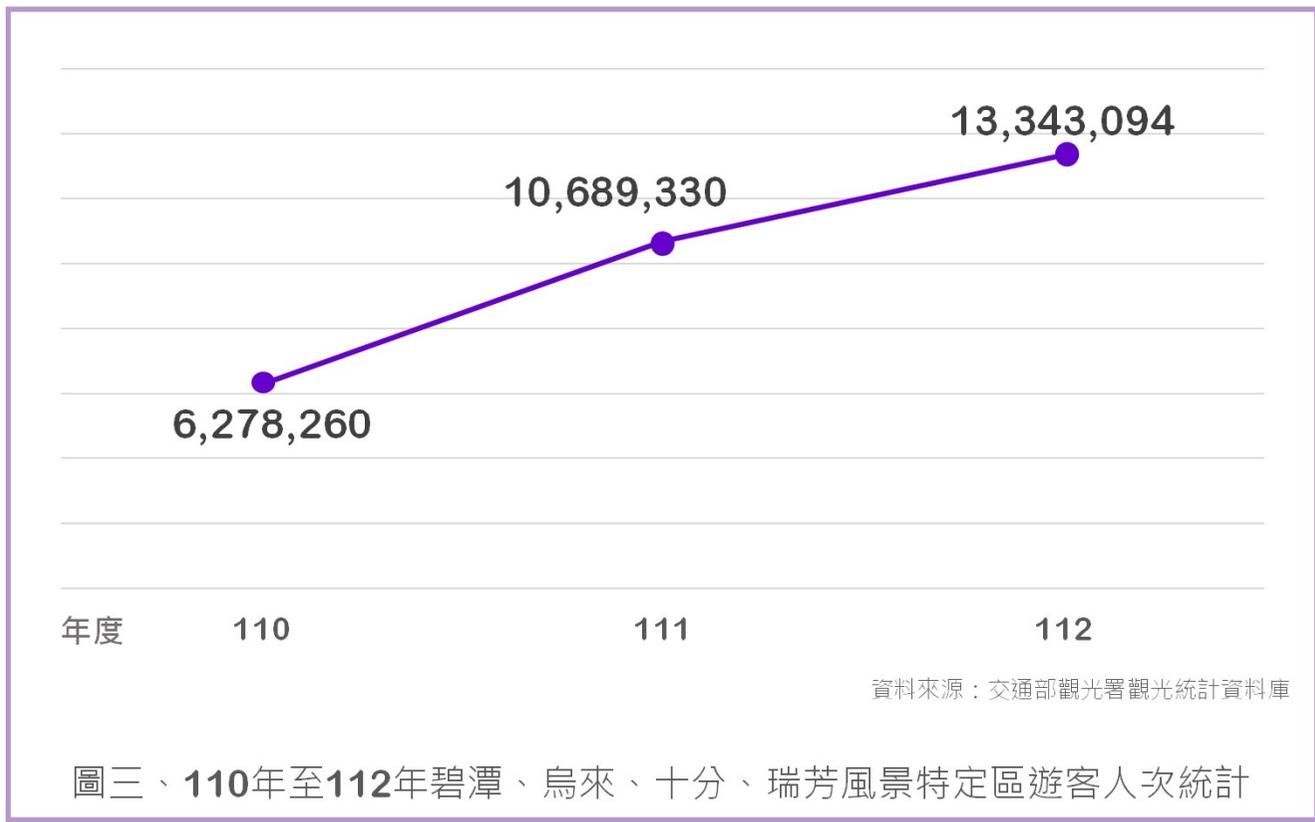
圖一、位於板橋車站內的旅遊服務中心



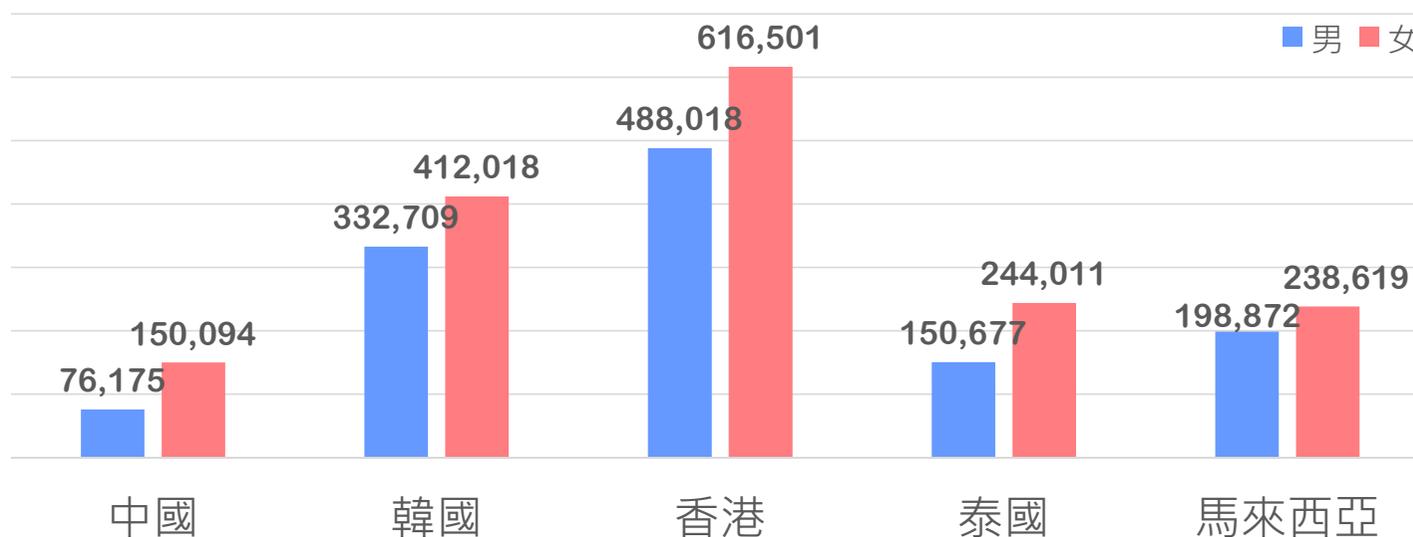
圖二、圖為猴硐遊客中心

設置遊客中心及旅遊服務中心的目的為持續推廣旅遊資訊，提供優質旅遊服務環境，提升旅遊心理安全，營造友善城市，納入並優化性別友善措施。

本局所轄風景特定區(碧潭、烏來、瑞芳、十分)，依交通部觀光署資料顯示，遊客人次呈逐年增加趨勢。

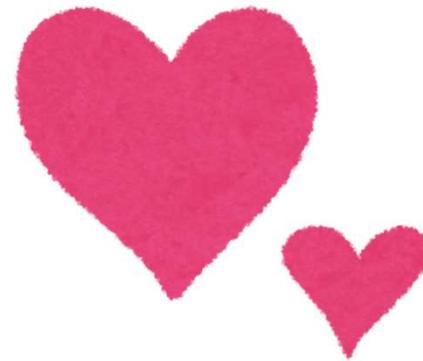


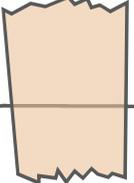
再者經本局旅遊服務中心及遊客中心統計顯示中國、韓國、香港、泰國、馬來西亞等遊客為新北市各風景區旅遊服務中心常見之外國遊客，依交通部觀光署統計資料顯示，上述國家女性來台觀光人次大於男性。



圖四、常至本市風景特定區國家遊客男女人次統計

鑒於女性遊客來訪人次較多，我們希望**提升**女性遊客在意之安全貼心服務，期望能透過**CEDAW**理念，應用於旅遊服務中心及遊客中心軟硬體設施上，以**完善女性族群旅遊體驗**。





遊客中心及旅遊服務中心

現行性別友善措施



哺乳室設置



設有哺乳室之遊客中心及旅遊服務中心
有明顯標誌

旅遊服務人員引導有需要的遊客使用

提供家長一個安心、明亮、整潔、舒適的
育嬰環境

符合CEDAW第12條第2款，
為婦女提供有關懷孕、分娩
和產後期間的適當服務。



設置監視器



設置監視器
隨時**保護遊客及服務人員**人身安全

打造安全友善環境，
讓遊客**安心旅遊**



符合**CEDAW**第3條，
在所有領域，確保婦女行
使和享有基本人權及基本
自由。

旅遊服務人員 教育訓練



服務人員教育訓練內容包含性別友善
及CEDAW課程

加強培育服務人員對於不同性別、
性別傾向、性別認同者之遊客的尊
重態度以及服務品質

符合CEDAW第10條，
為消除在各種方式的教育
中對男女任務的任何定型
觀念，應鼓勵實行有助於
實現這個目的的教育形式。



無障礙措施



備有**輪椅**供遊客借用



設有**無障礙廁所**



提供**老花眼鏡**供年長者使用

性別平等措施若**擴及至各族群**，如行動不便者、**年長者等**，不僅針對兩性間而採行措施，盡力達到**對多元族群都友善**的旅遊環境。

符合**CEDAW第13條**，保障婦女參與娛樂生活、運動和文化生活各方面的權利。

性別友善廁所



於猴硃遊客中心旁設有**性別友善廁所**

並於112年6月29日

取得「**性別友善廁所**」標章



符合CEDAW第5條，

改變男女的社會和文化行為
模式，以消除基於男女任務
定型所產生的偏見、習俗和
一切其他做法。

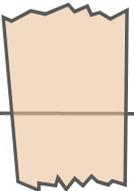
性別平等意識 宣傳



於站內之**電子看板推播**或以**貼紙**、**海報**等紙本文宣，推廣性別友善相關之政策、觀念給遊客。

符合CEDAW第2條，
用一切適當辦法，推行
消除對婦女歧視的政策。





遊客中心及旅遊服務中心

性別友善措施

未來希望可以增加…



生理用品取用



為避免遊客害羞，
規劃安裝設置生理用品取用機

可免與服務人員接觸就可取得
各種樣式的生理用品

符合CEDAW第2條，

採取一切適當措施，消除
任何個人、組織或企業對
婦女的歧視。

廁所調撥



女廁常有人潮眾多大排長龍的問題，
未來規劃**廁所調撥制度**

教導服務人員在女廁有排隊現象時，
將部分男廁調撥供女性使用

符合CEDAW第4條，

為加速實現男女平等而採行的
暫行特別措施。

AI智慧櫃台



設置AI智慧櫃台提供**即時翻譯服務**

提升接待外籍旅客量能，
提供安心友善旅遊環境

減少因害怕語言不通或害羞
而不敢張口詢問的情境發生

符合**CEDAW**第2條，

用一切適當辦法，推行
消除對婦女歧視的政策。

問卷調查 反饋修正

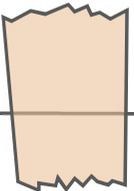
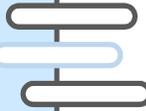


請遊客針對於服務中心提供之**性別服務措施**進行**滿意程度、重視程度**評分

以問卷調查了解遊客對於性別友善措施之**客觀評價及建議**，並據以**修正改善**提供之性別友善措施

符合CEDAW第5條，

改變男女的社會和文化行為模式，
以消除基於性別而分尊卑觀念或
基於男女任務定型所產生的偏見、
習俗和一切其他做法。



遊客中心及旅遊服務中心

提供性別友善措施

發生的溫馨小故事分享



1

有一天，有位年輕的遊客來到瑞芳旅遊服務中心，他是個跨性別者，來自國外，對當地文化充滿好奇，但也對自己的身份感到些許不安。到旅遊服務中心詢問旅遊建議，他擔心在這裡可能會遇到不友善的對待。



讓他驚喜的是，接待他的工作人員非常友善和專業，迅速察覺到這位年輕人的擔憂，並用心解答他的問題。



因為針對旅遊服務人員，我們有內部教育訓練，教導現地人員無論他們的性別認同或表現如何，都應該以包容和尊重的態度對待所有遊客。



2

一位來自南部的**跨性別女性**，她第一次到猴硐旅遊，第一站到旅遊服務中心，希望能獲得一些旅遊建議。當她進入中心時，一位微笑的工作人員迎接了她，她心裡一沉，她有些擔心對方可能會用**異樣的眼光**看待她。



然而**旅服人員並沒有露出一絲不解或歧視的神情**，而是以完全尊重和包容的態度詢問她的需求，她簡單介紹了自己想參觀的景點後，旅服人員提供了詳細的旅遊資訊。



在這次**友善的互動**中，她的焦慮逐漸消散。工作人員還特別提到猴硐遊客中心旁邊的公廁是**性別友善廁所**，這她可以無憂地享受旅程。



希望未來能持續提供並優化性別友善服務，
營造更加安心友善之旅遊環境，
落實**CEDAW**核心價值。

