

共創性別友善旅宿環境，旅宿業性別平等調查計畫

新北市政府觀光旅遊局

新北市作為臺灣人口最多、觀光資源豐富的重要都市，旅宿產業在推動地方經濟與觀光發展上扮演關鍵角色。近年來，隨著性別平權意識的提升，職場中性別歧視、升遷障礙與性騷擾等議題逐漸受到社會重視。根據統計，新北市旅宿業從業人員中女性占比高達 6 成以上，顯示女性勞動力在此產業中的重要性。然而，女性晉升至管理職比例仍未能與其人力投入相匹配，突顯出旅宿職場中潛在的性別結構性不平等問題。

為回應《消除對婦女一切形式歧視公約》(CEDAW)及我國憲法保障之性別平等原則，新北市政府觀光旅遊局推動「共創性別友善旅宿環境—115 年旅宿業性別平等調查計畫」，期望透過問卷調查、性騷擾防治制度查核、教育訓練與宣導等多元策略，全面檢視並強化旅宿業職場性別平權機制。本計畫不僅致力於改善女性從業人員的工作環境與職涯發展，也積極營造尊重多元、友善包容的住宿空間，讓性別正義不只是理念，更能落實於旅宿業的每一個角落。

一、性別統計分析及旅宿業性別友善的挑戰

(一) 旅館業從業人員男女人數

113 年新北市旅宿業從業人員人數統計，其中男性為 1,639 人，女性為 2,485 人，占合計百分比分別為男性 39.74%，女性 60.26%。

根據上述統計資料可推論，新北市旅宿業從業人員以女性居多，占總人數的 6 成以上，顯示女性產業中扮演重要角色。此一性別比例的分布，可能反映出旅宿業對於服務性質工作之需求較符合女性勞動力特性，亦可能與女性對該產業工作意願及就業機會相對較高有關，未來在相關人力資源規劃與職場平權推動上，應持續觀察並適切因應。

表一 113 年新北市旅宿業從業人員人數統計

年度	合計	男性		女性	
		人數	占合計百分比	人數	占合計百分比
113 年	4,124	1,639	39.74%	2,485	60.26%

資料來源：交通部觀光署。

(二) 住宿服務業受僱員工平均薪資

根據行政院性別平等會「重要性別統計資料庫」查得交通部觀光署行政資訊網資料顯示，110 年至 113 年間，住宿服務業受僱員工的平均薪資在性別間存在明顯差距，且每年薪資差距的比例大致相同，顯示並未有明顯改善。隨著薪資與物價逐年上漲，男女之間的實質薪資差距可能進一步擴大，亟需關注與改善。

根據 113 年新北市旅館業管理職人數統計，男性為 339 人，女性為 366 人，旅館宿業管理職男女占比分別占總人數的 48.09% 與 51.91%；惟女性管理職人數占女性從業人員總人數比率為 14.73%，男性管理職人數占男性從業人員總人數比率為 20.68%。

顯示出女性為管理職的機會顯著低於男性，具體差距為 5.95 個百分點，多為從事房務、餐飲等其他部門。包括從業人員男女平均薪資部分也出現明顯差異，在 113 年男女平均薪資甚至差距近 1 萬元。觀察結果顯示，女性從業人員較多集中於薪資相對較低的職位。

此一落差顯示，女性雖為旅宿業基層人力的主要來源，卻未能在晉升至管理階層方面反映其人力投入的相對比例，突顯該產業中仍可能存在「性別天花板」的現象。

此現象可能與多重社會結構因素相關，例如職業分工的性別化、家庭照顧責任分配不均、或工作彈性需求等，導致部分女性選擇或被引導至某些職位。值得進一步探討如何透過政策與制度設計，促進性別平等與職場多元，並消弭不同性別於薪資與職位分布上的差距。

表二 住宿服務業受僱員工平均薪資按性別分

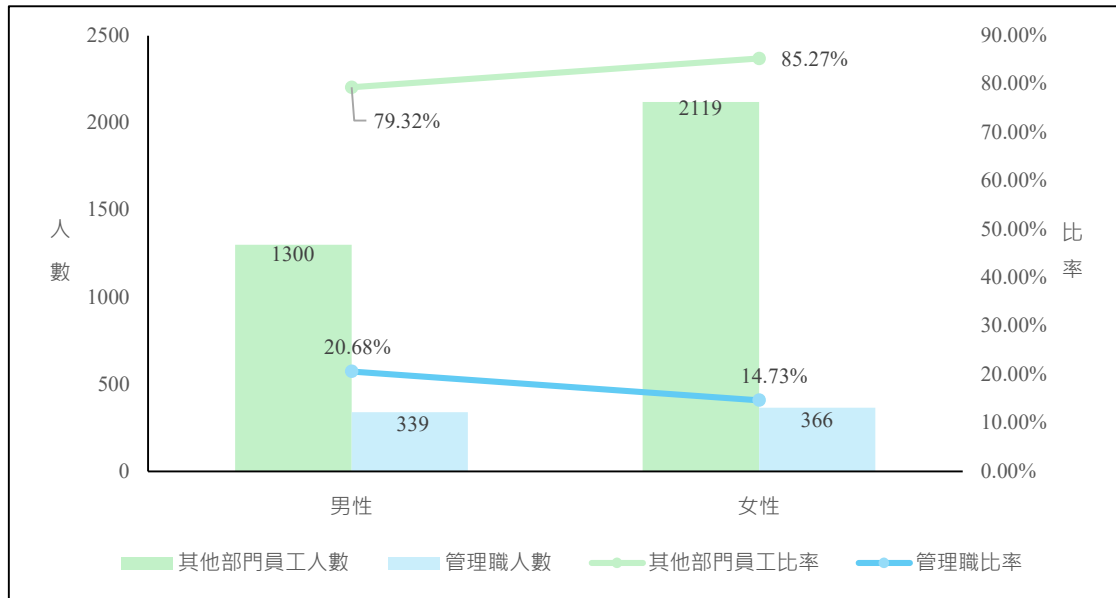
年度	每人每月平均薪資/男 (新臺幣元)	每人每月平均薪資/女 (新臺幣元)	男女員工平均薪資比值
110 年	41,547	33,559	1.24
111 年	42,091	34,842	1.21
112 年	44,795	36,086	1.24
113 年	46,599	36,809	1.27

資料來源：交通部交通統計查詢網。

表三 113 年新北市旅館業從業人員人數按部門別男女占比(按性別分)

各部門	合計	男性	男性占比	女性	女性占比
單位	人	人數	%	人數	%
客房部	1,947	576	29.58	1,371	70.42
餐部	771	428	55.51	343	44.49
管理部	705	339	48.09	366	51.91
其他部	701	296	42.23	405	57.77
合計	4,124	1,639	39.74	2,485	60.26

資料來源：交通部觀光署行政資訊網。



圖一 新北市旅館業管理職與其他部門員工比率(分性別)

資料來源：交通部觀光署行政資訊網。

(三) 旅宿業性別友善的挑戰

根據統計資料顯示，新北市旅宿業從業人員以女性為多，但在管理職位中，女性比例與男性相近，反映出女性在升遷機會上未與其人力投入成正比，產業內可能仍存在性別天花板現象。113 年旅宿業男女平均薪資亦有顯著差距，差距高達近 1 萬元，進一步顯示職場性別不平等問題。

根據本局於 114 年針對新北市旅宿業者所辦理之問卷調查結果，在 248 份成功回收的問卷中，約有 10%受訪者（25 人）認為職場升遷機會存在性別不平等的情況，反映出旅宿產業內部仍存在晉升「玻璃天花板」的現象。此外，有 17 人指出，特定弱勢員工族群（例如新住民女性）在薪資或升遷上遭遇差別待遇，顯示性別與族群交織下的不平等問題更為嚴峻，值得特別關注。

同時，有 18 人表示曾在職場上遭遇性騷擾或性別歧視，惟僅 4 人選擇尋求協助，其餘 14 人未尋求協助的原因，包括擔心報復或再度傷害、憂慮升遷與考評受影響、認為即使反映也無實質幫助，以及害怕破壞人際關係或職場氛圍。此一情況突顯旅宿業職場文化中，仍存在性別不友善的壓力，使受害者不敢啟動申訴或救濟管道，進一步削弱了性騷擾防治機制的實效性。

整體而言，調查結果不僅揭示旅宿業在性別平等上仍有待改善，更反映出性別友善環境的建置的必要性。

二、促進性別平等之規劃及目標

(一) 促進職場性別平等與友善環境的發展

為因應上述問題，觀光旅遊局在辦理相關教育訓練課程時，除納入政策與旅宿管理等課程外，也積極推動性別均衡參訓，並鼓勵主管階層親自參與，以期由上而下落實性

別平等理念，進而提升服務品質。同時，透過性別平等問卷調查及職場性騷擾防治查核作業，深化對旅宿業性別議題及架構的掌握，並建立完善的性騷擾申訴處理機制。雖觀光旅遊局對升遷與薪資制度無直接法規權管，但將持續透過輔導及宣導建議，協助業者建立公平透明的管理制度，逐步縮減性別差距，促進職場性別平等與友善環境的發展，並且規劃以持續性的年度性別平等問卷調查，除可系統性掌握旅宿業性別結構之現況與變動趨勢外，亦能透過長期數據累積，深入分析不同部門、職等及族群在薪資、升遷與工作條件上的差異。不僅有助於發現並追蹤潛在的不平等現象，亦能作為政策滾動修正及後續推動友善職場措施的重要依據。尤其在高速發展的現代社會，性別議題亦不斷出現新挑戰，持續性的調查將能即時觀測並回應性別平等之新興議題，確保旅宿業在推動發展的同時，兼顧多元、平等與友善的價值。相關依據法規包括《旅館業管理規則》、《發展觀光條例》及《性別工作平等法》、《性騷擾防治法》。

（二）打造性別友善旅宿環境，辦理旅宿業從業人員講習，同時併行

表四 改善計畫之提案

	方案 1	方案 2
方案名稱	旅宿業性別平等調查暨 性別友善環境推動計畫	性別平等宣導暨從業人員教育訓練計畫
方案內容	(一) 性別平等問卷調查 設計兩類問卷： 1. 針對旅宿業者，調查旅館性別結構及相關制度（如員工性別比例與管理職分布）。 2. 對一般從業人員，調查性別歧視、升遷限制等性別經驗。 調查以公文函發並與旅館業同業公會合作發放，提高問卷回收率。 (二) 性騷擾防治查核輔導： 結合年度稽查，推動旅宿業建立性騷擾防治機制，建立更安全、友善的職場環境。 (三) 評鑑誘因： 將性別友善環境列入優良旅館魅力民宿評鑑加分項目，鼓勵業者打造性別友善的住宿空間，提升服務品質與多元包容形象。	(一) 性別平等宣導推廣： 透過公文及與旅館業同業公會合作，廣泛宣導性別主流化與平等職場理念，提升旅宿業者與從業人員的性別意識與實踐意願，以及不同性別在職場升遷管道的平等性。 (二) 旅宿業從業人員講習 每年辦理兩場次講習，內容包含法規說明、經營實務、現場觀摩與座談，並鼓勵女性從業人員參與，融入性別平等意識。

表四 改善計畫之提案(續)

	方案 1	方案 2
方案名稱	旅宿業性別平等調查暨 性別友善環境推動計畫	性別平等宣導暨從業人員教育訓練計畫
預期效益	本計畫透過性別平等問卷調查，掌握旅宿業性別結構與職場經驗，並透過性騷擾防治措施查核、評鑑誘因，建立職場性別友善環境，提升從業人員性別意識，改善職場文化，促進性別平權落實。	本計畫透過性別平等宣導與講習，提升旅宿業者與從業人員性別意識與實務能力，促進友善職場文化與多元包容的服務環境。

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

方案之選定：由於方案 1 及 2 可相輔成，並提高本計畫之執行成效，故經本局決議採方案 1 及 2 同時併行。

(三) 建立跨領域性別友善服務標準

本方案除針對旅宿業者進行初步宣導、查核與培力外，未來可擴大應用至其他觀光服務產業，如觀光遊樂業、餐飲業等，建立跨領域性別友善服務標準。同時，性別平等問卷調查結果可作為制定地方性別平等政策之依據，透過數據分析掌握產業性別結構與需求，設計性別培力課程與支持性政策措施，進一步形塑新北市為性別平權與友善觀光並重的指標城市。

(四) 執行決策之溝通

本計畫決議以方案 1「打造性別友善旅宿環境」及方案 2「辦理旅宿業從業人員講習」同步進行，並由本局觀光管理科執行，本局將持續藉由公文宣導、教育訓練課程提倡性別平等及性別友善觀念，提升旅宿業性別平權意識。

(五) 評估與監督

為確保計畫推動過程與結果具性別敏感性與多元觀點，本計畫另採性別影響評估方式執行。除由內部小組定期檢視執行情形外，亦將邀請具性別平等專業背景之外部專家學者參與評估程序，提供專業建議與實質監督，強化政策效益與落實性別主流化原則。