

# 中高齡者及高齡者 就業促進法與子法

勞動部勞動力發展署技正 許致軒



## 壹、前言

我國老年人口占總人口比率於 1993 年超過 7%，成為高齡化 (ageing) 社會，2018 年 3 月老年人口比率已超過 14%，正式邁入高齡 (aged) 社會；依國家發展委員會推估，預估於 2026 年我國將成為超高齡 (super-aged) 社會 (老年人口比率超過 20%)。15-64 歲工作年齡人口自 104 年後逐年減少趨勢，及 55 歲以上勞動力參與率仍低於日、韓、新加坡等主要國家等因素，除廣續推動相關促進中高齡者及高齡者就業措施外，勞動部於近年起推動制定「中高齡者及高齡者就業促進法」，以協助中高齡者及高齡者續留職場穩定就業，保障渠等就業權益，並經

總統 108 年 12 月 4 日公布自 109 年 12 月 4 日施行，並於同日公布施行 6 部子法，期透過該等措施之落實，建構友善就業環境，活化中高齡者及高齡者人力運用。

## 貳、「中高齡者及高齡者就業促進法」重點

一、禁止年齡歧視：中高齡者及高齡者就業主要面臨年齡歧視、社會刻板印象等問題，因此「中高齡者及高齡者就業促進法」訂定「禁止年齡歧視」專章，禁止雇主因年齡因素對求職或受僱之中高齡者及高齡者有直接或間接

之差別待遇，倘確有年齡歧視情事，雇主須負舉證責任，若經認定屬實者，將處新臺幣 30 萬元以上 150 萬元以下罰鍰。

- 二、協助續留職場傳承經驗，促進世代交流：為協助中高齡者及高齡者續留職場，透過推動職務再設計、職業訓練、創業輔導等措施協助在職、失業及退休之中高齡者及高齡者排除就業障礙，強化專業知能，並續留職場傳承智慧經驗與技術予年輕世代，促進世代交流與合作。
- 三、放寬雇主以定期契約僱用高齡者：因應 65 歲以上勞工需求，放寬雇主以定期契約僱用 65 歲以上高齡者，不受勞動基準法第 9 條第 1 項及第 2 項規定之限制，增加勞雇雙方彈性。
- 四、提供相關獎助措施獎勵雇主僱用：提供僱用獎助、跨域就業津貼、求職交通補助金及繼續僱用補助等津貼獎助強化雇主僱用誘因，釋出適合中高齡者及高齡者之工作機會，鼓勵雇主持續僱用中高齡者及高齡者。
- 五、推動銀髮人才服務：整合中央與地方政府資源共同推動銀髮人才服務，於本部勞動力發展署各分署設立銀髮人才資源中心，宣導倡議中高齡及高齡人力運用及延緩退休，輔導雇主進用中高齡者及高齡者。另為協助中高齡者及高齡者在地就業，補助地方政府設置銀髮人才服務據點開發短期性、臨時性、部分工時等工作機會，並將

建置退休人才資料庫促進退休人力再運用。

## 參、中高齡者及高齡者就業促進法 6 部子法重點

### 一、中高齡者及高齡者就業促進法施行細則

明確定義本法相關規定及名詞定義，包含本部定期公布調查研究結果之頻率、中高齡者及高齡者就業計畫、國際交流、職務再設計之內涵、定期契約規定等事項。

### 二、在職中高齡者及高齡者穩定就業辦法

- (一) 職業訓練之補助：雇主指派所僱用之中高齡者或高齡者參加外部職業訓練，得申請訓練費用最高 70% 之補助。
- (二) 職務再設計與就業輔具之補助：雇主為協助中高齡及高齡者排除工作障礙，得申請職務再設計或提供就業輔具之補助，每人每年以新臺幣 10 萬元為限。
- (三) 世代合作之輔導及獎勵：獎勵雇主得透過同一工作分工合作及調整內容等方法，協助所僱用之中高齡者與高齡者與差距年齡達 15 歲以上之受僱者共同工作。
- (四) 繼續僱用補助：雇主繼續僱用符合勞動基準法第 54 條第 1 項第 1 款規定之受僱者，達其所僱用符合該規定總人數之 30%，繼續僱用達 6 個月以上，且不低於原有薪資者，得向公立就業服務機構申請繼續僱用補助，繼續僱用前 6 個月每月 1 萬 3 千元（採非按

月計酬以外方式每小時 70 元)·第 7-18 個月每月 1 萬 5 千元(採非按月計酬以外方式每小時 80 元)。

### 三、失業中高齡者及高齡者就業促進辦法

- (一) 開辦高齡者職業訓練專班，提供職業訓練補助：中高齡及高齡失業者參加本部主辦、委託或補助辦理之職業訓練課程，全額補助訓練費用，並準用就業促進津貼實施辦法發給職業訓練生活津貼，未來亦將因應高齡者之身心特性及未來就業型態開設高齡者職業訓練專班。
- (二) 創業貸款利息補貼：中高齡及高齡失業者得辦理創業貸款，前 2 年利息全額補貼，利息補貼最高貸款額度 200 萬元；如中高齡及高齡失業者與 29 歲以下青年共同創業，提供最長 7 年之利息補貼。前 3 年利息全額補貼；第 4 年起自行負擔年息 1.5% 利息，差額由中央主管機關補貼。
- (三) 跨域就業補助：為減低失業之中高齡者及高齡者異地就業障礙，協助其儘速重回勞動市場就業，依就業保險促進就業實施辦法提供跨域就業補助，最長發給 12 個月。
- (四) 臨時工作津貼：失業之中高齡者及高齡者，親自向公立就業服務機構辦理求職登記，經就業諮詢及推介就業，得指派其至用人單位從事臨時性工作，並按每小時基本工資核給臨時工作津貼，每月最高核給不得超過每月之基

本工資，最長以 6 個月為限。

- (五) 職場學習及再適應津貼：補助職場學習及再適應津貼每人每月按基本工資核給，及發給用人單位行政管理及輔導費(以發給之職場學習及再適應津貼 30% 計算)，最長補助 3 個月，高齡者經評估得延長至 6 個月。
- (六) 僱用獎助：依僱用人數發給雇主獎助費用，鼓勵雇主僱用，以協助中高齡者順利就業，中高齡者每人每月發給新臺幣 1 萬 3 千元(採非按月計酬以外方式每小時 70 元)，高齡者每人每月發給新臺幣 1 萬 5 千元(採非按月計酬以外方式每小時 80 元)，最長發給 12 個月。

### 四、退休中高齡者及高齡者再就業補助辦法

- (一) 補助雇主對達勞動基準法第 54 條第 1 項第 1 款強制退休前一年之中高齡者提供協助措施
  1. 辦理勞工退休準備及調適之課程、團體活動、個別諮詢、資訊、文宣。同一雇主每年最高補助 50 萬元。
  2. 辦理勞工退休後再就業之職涯發展、就業諮詢、創業諮詢、職業訓練。同一雇主每年最高補助 50 萬元。
- (二) 補助雇主僱用依法退休之高齡者傳承專業技術及經驗
  1. 補助講師鐘點費、非自有場地費、其他必要費用。
  2. 每位受僱用之高齡者每年最高補助雇主新臺幣 10 萬元，每位雇主每年

最高補助 50 萬元。

3. 受理期間、審查及核銷作業等事項，由中央主管機關公告。

## 五、地方政府成立銀髮人才服務據點補助辦法

(一) 地方主管機關得成立銀髮人才服務據點辦理下列事項

1. 開發臨時性、季節性、短期性、部分工時、社區服務等就業機會及就業媒合。
2. 提供勞動法令及職涯發展諮詢服務。
3. 辦理就業促進活動及訓練研習課程。
4. 促進雇主聘僱專業銀髮人才傳承技術及經驗。
5. 推廣世代交流及合作。

(二) 地方政府得按年研提實施計畫送中央主管機關審核，補助項目包括

1. 開辦之設施設備費。
2. 設施設備汰換費。
3. 房屋租金。
4. 人事費。
5. 業務費。

## 六、促進中高齡者及高齡者就業獎勵辦法

(一) 本辦法目的為獎勵對於促進中高齡者及高齡者就業有卓越貢獻者之單位及人員。

(二) 評選組別

1. 績優單位組：分為中小企業類、大型企業類、中小型非營利組織或團體類、大型非營利組織或團體類。
2. 從業人員組。

(三) 評選項目

1. 建立及推動友善中高齡者及高齡者就業機制。
2. 促進中高齡者及高齡者職場穩定就業措施。
3. 結合單位組織特性，辦理中高齡及高齡人力發展之前瞻性或創意性措施。
4. 執行前 3 款所定項目具有成效及影響力。
5. 其他足為楷模之事蹟。

(四) 績優單位及人員之評選，並由主管機關成立評選小組辦理，預定每 2 年辦理 1 次。獲獎者由主管機關公開表揚，頒發獎座(牌)及獎金，並得補助參加國內外交流活動。

## 肆、結語

未來勞動部將持續推動相關促進中高齡者及高齡者就業措施，增進其專業知能，排除就業障礙，促進穩定就業，也辦理宣導及倡議雇主進用中高齡及高齡勞工，鼓勵雇主釋出適合渠等工作機會；未來期望透過專法及子法之推動與落實，促進企業與中高齡及高齡勞工成為雙贏夥伴關係，強化職場世代合作，建構友善就業環境，強化國家競爭力。

# 修正「推動工作與生活平衡補助計畫」之重點與內容介紹

勞動部勞動福祉退休司科員 呂立華



## 壹、前言

瞬息萬變的數位資訊時代，員工與企業都面臨高度的競爭壓力，高齡化、少子化的人口趨勢，更突顯了員工在平衡工作與家庭照顧的兩難，因此，企業推動優於法令的友善員工措施，讓員工兼顧工作與家庭照顧，安心效率工作，已成為企業留住優秀人才、提升競爭力的成功關鍵。

為了鼓勵企業支持員工平衡工作與家庭照顧，並協助屆齡退休的中高齡員工，可以順利準備人生下一階段的生涯規劃，配合「中高齡者及高齡者就業促進法」及「退休中高

齡者及高齡者再就業補助辦法」施行，勞動部於109年12月31日修正發布「推動工作與生活平衡補助計畫」，增訂補助企業辦理中高齡員工退休準備及調適協助措施；另為擴大協助企業支持員工兼顧工作與育兒照顧，新增兒童臨時照顧空間「照顧人員鐘點費」，並延長受理企業申請時間，以協助企業推動員工工作與生活平衡。

## 貳、修正重點

為輔導企業推動工作生活平衡措施，支持員工可以安心工作，享受家庭生活，本部「推



動工作與生活平衡補助計畫」補助企業辦理「員工關懷協助課程」、「員工紓壓課程」、「友善家庭措施」、「兒童或長者臨時照顧空間」等，協助企業營造友善職場；110 年度為擴大支持企業推動，增修相關友善員工協助措施，重點如下：

### 一、增訂「中高齡員工退休準備及調適措施」補助項目

為協助屆齡退休之中高齡員工對退休後的生涯規劃提早準備及調適，企業辦理退休理財規劃或健康養生保健課程、生涯規劃諮詢、製作文宣等措施，可申請補助講師鐘點費、諮詢費、宣導品製作費等費用，每年每家企業最高補助新臺幣 50 萬元，以鼓勵企業協助中高齡員工順利安排退休生活，營造中高齡友善職場。

### 二、新增兒童臨時照顧空間「照顧人員鐘點費」

考量企業員工子女因學校臨時停課或家中照顧人力不足時，員工偶有臨時照顧子女的需求，爰本計畫補助企業設置「兒童臨時照顧空間」，讓員工可帶子女至企業安頓照顧，每年每家企業最高補助新臺幣 20 萬元；110 年為擴大協助企業支持員工育兒照顧，新增「臨時照顧人員鐘點費」補助科目，企業可聘僱或委託臨時照顧人員照顧員工子女，每小時最高補助 200 元，每日最高補助 1,600 元，以支持員工安心兼顧工作與子女照顧。

### 三、延長申請時間

為擴大協助企業推動辦理工作生活平衡措施，110 年起受理申請時間，由每年兩階段申請(2 月至 3 月及 5 月至 6 月)放寬至當年度 2 月 1 日起至 7 月 31 日止；另為加速審查作業，受理申請後併案審查，必要時邀請專家學者組成審查小組辦理審查作業，以利企業及早規劃辦理。

### 參、結語

勞動部自 103 年起辦理「推動工作與生活平衡補助計畫」迄今，已補助 1,910 家次事業單位辦理 3,031 項員工關懷及紓壓課程、友善家庭等措施，每年平均受惠員工及眷屬達 8 萬人次，協助企業支持員工兼顧工作與家庭照顧，營造友善職場。

企業用心推動友善員工措施，支持員工無後顧之憂全心投入工作，不僅為員工帶來平衡工作與生活的幸福，更為企業留住快樂、創意與高效能的員工。勞動部未來將持續倡議企業重視員工價值，鼓勵及輔導企業推動工作生活平衡措施，歡迎企業至「工作生活平衡網」(<https://wlb.mol.gov.tw>) 瀏覽補助計畫及相關宣導資訊，共同打造勞資雙贏的樂活職場！

# 訂定「補助行政機關辦理職業災害勞工勞資爭議調解法律扶助實施要點」

## 自109年起補助行政機關推動調解法律扶助措施

勞動部勞動關係司科員 吳彥樞



勞動部統計我國勞資爭議類別，涉及職業災害（下稱職災）補償爭議約占爭議案件總數之6%。勞工如與雇主發生因職災所衍生之勞資爭議，除有勞動權益損失之外，更多是伴隨著身心的傷害，甚至對於勞工將有永久無法回復之損害，多數職災案件的整體損害程度較其他爭議案件亦來得嚴重，同時也可能損及一個家庭的正常生活。

為協助職災勞工爭取應有之勞動權益，勞動部於去（109）年5月訂定「補助行政機關辦理職業災害勞工勞資爭議調解法律扶助實施要點」（下稱實施要點），在行政機關之勞資爭議調解期間導入法律扶助措施，提供因職災衍生勞資爭議之勞工或其家屬專業律師協助，透過由律師陪同勞方當事人出席調解，運用律師專業能力提供職災勞工等勞

方當事人勞動法令諮詢及相關司法實務見解等，期為職災勞工於爭議調解提供最有力、最實際之幫助。

又勞動部推動勞工法律扶助相關措施已逾 10 年，為持續扶助制度，協助勞工以快速、周全之方式解決爭議，爰於 109 年訂定該實施要點。實施要點除了提供職災勞工法律扶助之外，也將職災勞工之遺屬或其法定代理人做為爭議當事人，一併納入補助範圍。又為使資源利用最大化，對於提供補助的案件設有一定限制，如因相同案由已提起司法訴訟者，或爭議請求金額低於 1 萬元或職災勞工已自行聘請律師者，亦不在實施要點可補助之範圍。

勞動部藉由實施要點，與地方政府及勞工律師攜手提供職災勞工法律扶助，一同協助

職災勞工爭取權益。又地方政府做為第一線受理並協處勞資爭議之單位，對於處理職災爭議案件亦有長久經驗，由地方政府依個案背景及勞動權益損失之狀況，據認是否有提供法律扶助之需求，並主動積極徵詢職災勞工接受法律扶助之意願，同時排除資源重置之可能，讓本項法律扶助得以發揮效能，達到扶助之精神。

「補助行政機關辦理職業災害勞工勞資爭議調解法律扶助實施要點」係勞動部最新訂定之法律扶助行政措施，旨為照扶職災勞工，並以迅捷有效的機制解決其勞資爭議。迄今，勞動部不僅於訴訟期間提供職災勞工法律扶助，更於行政調解時導入法律扶助，藉由建構更完整的法律扶助措施，協助職災勞工度過難關，維護其勞動權益，回復穩定之勞動關係。





# 修正「補助行政機關委託民間團體辦理勞資爭議調解實施要點」

## 自 109 年起補助民間團體調解人意外險保費

勞動部勞動關係司視察 黃春玉



按勞資爭議得否妥適解決，攸關勞工權益甚鉅，勞動部長期致力建構完善的勞資爭議處理機制，又為提升爭議處理專業與效率，於 100 年 5 月 1 日修正施行「勞資爭議處理法」，除新增「調解人」機制外，面對日益增加的勞資爭議，為提升地方主管機關處理量能，業於同法規定，其得委託民間團體指派調解人辦理調解業務，協助勞資雙方以更經濟、有效與迅速之方式弭平紛爭。

又為協助地方主管機關有效運用民間調解資源，勞動部訂有「補助行政機關委託民間團體

辦理勞資爭議調解實施要點」(下簡稱補助要點)，自 100 年起提供包括行政費、案件費及調解成立案件費等項目之補助。現今地方主管機關轉介至民間團體之調解件數已逾全國爭議件數 5 成以上，整體成功率亦可達 5 成左右，顯見是項補助對於提升爭議處理量能、效能及維護勞工權益等，已發揮顯著成效，亦顯示民間團體調解人角色日趨重要，政府相當重視。

因勞動部近年屢接獲民間團體反應，縱已相當程度防範，仍無法避免調解人調處爭議時，遇不理性的當事人，因共處獨立密閉空

間，偶有發生暴力攻擊的情形，又調解人往返會議途中，亦有遭遇交通事故的情事。鑑於前揭風險確實存在，且調解人係協助政府執行調解業務，非為個人利益，享有基本保障有其必要，因此，勞動部已於109年3月4日修正補助要點，並自同年4月1日起，提供受委託民間團體為所屬調解人加保基本意外險之保費補助。

有關補助條件、人數及額度，說明如下：

### 一、補助條件

- (一) 調解人當年度1月至10月辦理之調解案件須達3件以上。
- (二) 意外險保障內容，應包括意外傷害(身故)保險金100萬元、意外醫療住院日額1,000元及意外醫療實支實付限額3萬元。

### 二、補助人數(由勞動部核定)

- (一) 以前年度1月至10月，全國受委託民間團體處理之勞資爭議總件數，除以民間團體調解人總數，計算出平均件數。
- (二) 再以個別民間團體於該期間處理案件數，除以前揭平均件數，無條件進位後，核算個別民間團體當年度補助人數上限。

三、補助額度：每人每年保費補助上限為1,200元。

勞動部本次新增民間團體調解人基本意外險保費補助，除為切合實務外，亦期待目前受委託的30家民間團體及近400名調解人，於調解時無後顧之憂，未來可繼續與政府攜手努力，共同推動及完善我國勞資爭議調解制度，確實維護勞工權益。



# 因應嚴重特殊傳染性肺炎 (Covid-19) 移工相關防疫措施說明

勞動部勞動力發展署科員 葉宥亨



## 壹、前言

基於全球 Covid-19 疫情嚴峻，為維護國內防疫安全，自 109 年 3 月 17 日 16 時起入境之移工均須進行檢疫，並依工作業別及國別分流檢疫方式，又為減少人員跨境流動及落實防疫檢疫，勞動部以鼓勵移工「期滿續聘、國內承接、暫不返國」為目標，視疫情情況及兼顧雇主、移工權益，採取移工相關防疫措施。

## 貳、移工相關防疫措施內容

### 一、移工入境檢疫措施

為因應 Covid-19 疫情，勞動部於 109 年 3 月 17 日依嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例（下稱特別條例）第 7 條規定及中央流行疫情指揮中心（下稱指揮中心）指示，自同日 16 時起，對於入境移工採強制接機，移工入境後均須實施居家檢疫 14 日，並規範雇主應提報「入境移工居家檢疫

計畫書」，以確認雇主接送方式及居家檢疫地點。

為進一步加強防疫工作，又自 109 年 3 月 27 日起修正移工入境檢疫辦理方式，社福類及產業類重出入國移工採集中檢疫，統一由政府安排入住集中檢疫場所，產業類新入境移工由雇主或仲介公司辦理居家檢疫，並採事先查核方式辦理，請地方政府配合受理及執行產業類雇主申請新引進移工居家檢疫場所實地查核。

鑑於菲律賓及印尼當地 Covid-19 疫情升溫，依指揮中心指示，分別自 109 年 8 月 12 日及 109 年 11 月 20 日起，菲律賓籍移工及印尼籍移工不論工作業別，入境一律辦理集中檢疫。

勞動部再於 109 年 12 月 3 日及 110 年 2 月 4 日修正發布產業類新引進移工申請入境居家檢疫計畫書，以加強督導雇主落實居家檢疫場所之管理機制，避免成為防疫破口，並登載於勞動部官網、跨國勞動力權益維護資訊網站等，以供雇主、移工及仲介公司了解居家檢疫實地查核相關資訊。

## 二、暫緩印尼籍移工來臺工作

指揮中心鑑於印尼 Covid-19 疫情嚴峻，為維護國內防疫安全及減少印尼籍移工境外

移入病例持續發生，自 109 年 12 月 4 日起暫停引進印尼籍移工入境來臺工作。

而印尼籍移工多為從事家庭照顧工作，暫停引進期間，為兼顧照顧需求，雇主仍可申請長照 2.0 各項服務、改聘其他國別移工、聘僱本國照顧服務員及留用現有移工等措施。

## 三、彈性延長移工累計在臺工作年限

針對在臺累積工作年限已達 12 年之移工（外籍家庭看護工為 14 年），原依就業服務法規定應已不得在我國境內工作，但為落實「暫不返國」目標，勞動部依特別條例第 7 條規定發布彈性措施，雇主得向勞動部申請延長移工聘僱許可，使移工於防疫期間繼續留臺工作，該措施已延長至 110 年 3 月 17 日，將視疫情狀況再予延長。

## 四、聘僱許可期間屆滿，且未辦理期滿續聘或期滿轉換移工，可申請短期聘僱許可或辦理轉換雇主或工作

自 109 年 3 月 17 日至同年 9 月 17 日止聘僱許可期間屆滿，且未辦理期滿續聘或期滿轉換之移工，因疫情未能如期出國，原雇主得申請聘僱該移工之 3 個月或 6 個月聘僱許可。

復於 109 年 11 月 23 日發布上述之移工，得向勞動部申請轉換雇主或工作，嗣由原雇

主或由其他雇主申請接續聘僱移工，使移工重新取得聘僱許可留臺工作。

### 五、外國人延後或取消請假返國之交通必要費用補償作業規範

勞動部依特別條例第 7 條規定，於 109 年 4 月 30 日發布「受聘僱從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 11 款工作之外國人延後或取消請假返國之交通必要費用補償作業規範」，鼓勵雇主與移工協商延後或取消請假返國休假，並補償移工因配合防疫，延後或取消請假返國之交通必要費用之損失。

### 六、防疫期間移工之工作、生活及外出管理行政指引

考量移工居住特性及假日群聚現象，避免移工發生群聚感染情事，及為落實雇主生活管理義務及移工休假權益，分別於 109 年 4 月 24 日及 109 年 5 月 7 日發布及修訂「因應嚴重特殊傳染性肺炎雇主聘僱移工指引：移工工作、生活及外出管理注意事項」，以利雇主、仲介公司及移工有所依循，內容包括雇主工作及生活管理措施，如加強防疫宣導、工作場所、住宿空間分流及協助就醫；移工外出管理措施為移工放假外出原則、強化外出移工防疫宣導及落實記錄 TOCC 機制等。

### 七、製造業雇主於防疫期間同意移工轉出後，該名額不計入外國人總人數之計算 為鼓勵暫無移工需求之原製造業雇主於防

疫期間釋出移工，以供其他有移工需求之雇主自國內承接，勞動部依特別條例第 7 條規定，令釋自 109 年 3 月 27 日至 110 年 3 月 17 日期間，移工轉換雇主事由不可歸責於雇主時，轉換人數不包括於原雇主聘僱移工名額總人數。

### 八、自動延長外國人入國引進許可效期

鑑於國際 Covid-19 疫情持續嚴峻，為因應國內雇主人力需求，針對雇主所持具外國人入國引進效力許可函，只要屬於 109 年 12 月 16 日至 110 年 3 月 16 日期間內效期屆滿，都一律自動延長效期 3 個月，雇主無須再向勞動部提出延長申請，以利雇主隨時可以改聘其他國家外國人。

### 九、強化宣導移工防疫資訊

勞動部自 109 年 1 月 20 日起將衛生福利部提供之移工防疫資訊譯為 4 國語言(英文、印尼文、越南文、泰文)，並採取入境講習、外語廣播、1955 專線發送防疫簡訊及語音防疫資訊、社群平臺刊登防疫資訊等 10 大措施，另於 109 年 3 月 13 日即於跨國勞動力權益維護資訊網站建置多國語之「嚴重特殊傳染性肺炎專區」，加強對移工及雇主宣導防疫資訊及通報諮詢專線。

另配合行政院購買口罩採實名制，為免移工入境後於取得居留證及健保卡前無法購買口罩，勞動部自 109 年 3 月 17 日起於移工

入境時發放口罩及宣導，又分別自 109 年 4 月 1 日及 109 年 5 月 21 日等，於各臺鐵車站、北高捷燈廂及車廂內廣告進行宣導，使移工可即時掌握正確之防疫資訊。

復為因應指揮中心自 109 年 12 月 1 日啟動秋冬防疫專案，且移工於聖誕節及跨年期間人員流動頻繁，勞動部再於實體通路（如捷運車站燈箱、臺鐵車廂廣告）加強宣導，且廣續透過雇主團體、移工團體、仲介公協會、移工來源國駐臺辦事處及地方政府等管道，不斷向雇主及移工宣導防疫安全觀念，如保持社交安全距離、勤洗手、配戴口罩及

通報諮詢專線等，使移工能瞭解秋冬防疫專案資訊，更加注意防疫事項。

### 參、結語

各移工來源國 Covid-19 疫情仍未趨緩，如印尼 Covid-19 疫情持續升溫，指揮中心即宣布自 109 年 12 月 4 日起暫停引進印尼籍移工，以確保我國邊境防疫量能與社區防疫安全，並規範移工完成集中檢疫或居家檢疫後均應由醫院進行採檢作業，及落實 7 天之自主健康管理，使移工入境不致造成防疫破口，以兼顧雇主用人需求及移工工作權益。



# 2020 國家人才發展獎 - 大型企業獎

## 高雄捷運股份有限公司

### 完善雙軌職涯發展制度 營造自主學習環境

採訪撰文/黃敏惠



高雄捷運榮獲 2020 年國家人才發展獎大型企業獎肯定

**負責人 | 楊岳崑董事長**

**設立日期 | 民國 89 年 12 月 28 日**

**營業項目 | 大眾捷運系統運輸業**

**員工人數 | 約 1,634 人**

高雄捷運股份有限公司期望憑藉民間企業的經營創意與活力，提供優質的捷運服務，並培育卓越人才，與公司共同進步與成長，以貢獻大高雄地區大眾運輸系統之發展及城市提升。自通車以來，即朝「致力於提升營運績效、拓展附屬事業及土地開發相關業

務，並發揮建築及藝術特色，塑造高雄捷運為城市新地標，成為世界一流的捷運系統」之願景邁進。全體員工亦秉持「當責、創新、團隊合作、熱情服務」之核心價值，展現民營企業的活力。

### 不因員工性別、年齡差異而有不同唯才是用

高雄捷運公司是臺灣唯一民營捷運公司，營運穩健，持續朝「世界一流的捷運系統」願景邁進。高雄捷運行政處長孫玉川表示，高雄捷運人才發展政策定位為「人才唯才是

用，深耕核心專業職能，雙軌職涯發展，跨域學習，強化組織競爭力。」高雄捷運公司在邁入營運之際，發展出明確的使命及願景，再依此制定經營策略、目標。依據「培育卓越人才，與公司共同進步與成長」之使命，自 2008 年通車營運後，於 2009 年導入 TTQS 人才發展品質管理系統，於 2014 年、2018 年及 2020 年三度獲頒 TTQS 金牌肯定。並於 2017 年通過 ISO 9001 及 ISO 27001 評鑑、2019 年通過 ISO 45001 驗證，成為我國第一個同時擁有品質、資安及安衛指標之軌道系統。

秉持「培育卓越人才，與公司共同進步與成長」之使命，優化教育訓練體系，採用雙軌職涯發展制度，鼓勵員工跨域學習，逐步培育出營運關鍵人才，成為公司競爭力的基石。高階主管重視並落實人才發展，從人員招募、甄選、進用、核心專業職位培育、職能績效考核、輪調晉升與接班人均有完善的制度，已培育出眾多專業人才，除滿足本身營運需求，亦提供國內外軌道同業技術顧問服務。健全的人力發展制度，落實在選、育、用、留各面向，不因員工性別、年齡差異而有不同，唯才是用，建立顧問及接班人才庫，以因應組織未來發展所需。藉由長期的人才發展計畫，培育公司營運所需人力及眾多內部講師及專業訓練師，落實公司專業知識與技能的傳承。近年亦培育多位優秀的顧問，可提供國內外軌道同業技術顧問服務，以因應國家前瞻軌道建設需求，將公司的人員培育效益最大化。

## 有教無類經驗傳承 落實人員跨域學習方針

此外，高雄捷運落實雙軌職涯發展，同仁可以在管理職及專業職轉換職涯發展，落實人員跨域學習的人才發展政策。同時透過內部講師制度，傳承營運及維修專業知識和技能。內部講師可進階至專業訓練師，結合職位晉升，已培育 508 位內部講師及 123 位專業訓練師。更建置高雄捷運知識平臺「藏經閣」，已儲存超過 1 萬筆文件，是國內捷運技術寶庫。完善的介面與便利的查詢功能，讓員工經驗及營運案例得以分享傳承。並透過員工學位學分及語言補助、健康促進、產業人才投資方案、E-learning 等方式，提供員工自主學習環境，打造學習型組織。

高雄捷運投入年度訓練支出約在 400 萬至 600 萬元之間，近年訓練支出均微幅成長，依年度訓練重點及專案需求，增加訓練預算投入，如開辦員工專業訓練課程、證照培訓課程、大數據及 AI 人工智慧人才培育、講師訓練及舉辦軌道產業研討會等，並因應產業最新趨勢，邀請產業界專家至公司進行多場專題演講。另因高雄捷運紅橘線採 BOT 模式辦理，高雄捷運公司是國內大眾運輸系統唯一從興建延續到營運的民營企業，組織彈性並富有創意與活力。自成立以來，已培養出眾多富有興建與營運捷運系統經驗的技術專家，可以將累積的經驗推廣到其他的軌道系統上，帶動軌道產業發展，目前也協助同業操作鋼軌研磨、淡海輕軌營運、技術顧問諮詢等業務。



## 世界一流的營運表現 彰顯訓練成果

軌道運輸首重安全，為使捷運系統安全運轉，高雄捷運落實3階段專業訓練，包含基礎訓練、進階訓練、適應訓練(OJT)，以完整的訓練制度，打造安全的運輸系統。並於公司訓練體系中明訂25項專業職位訓練，每年專業訓練約130班。專業職位包含行車人員及非行車人員，其中，行車人員訓練完成後，須提報至高雄市政府核定，人員才可正式上線執勤，這是高雄捷運系統中最嚴謹的證照。歷年累積下來，現職合格行車人員約492人，其中擁有雙證照的行車人員共計112人。

值得驕傲的是，高雄捷運列車準點率及發

車率達99.89%以上，兩事故間車廂公里數(MKBF)為368.68萬公里，遠高於全球軌道業平均水準，2019年旅客滿意度94.70%。傑出的服務榮獲「第17屆遠見五星服務獎-軌道運輸業」第一名。自2015年起已連續5年達成穩定獲利的目標。而透過雙軌職涯發展、內部專業訓練、標竿企業學習、職務輪調及主管共識營等人才培訓方式，培育出捷運專業職類人員逾1,000人次、儲備顧問126人、AI種子人員54人、軌道設備研發18人。專業人力除能支應捷運本業所需，亦能協助同業發展，並營運高雄及淡海輕軌，至今已派駐服務國內外軌道系統技術共371人次。同時也積極投入研發，發展AI智能客服、設置全自動紅外線體溫檢測系統「防



高雄捷運辦理內部技能競賽提升員工職能力



高雄捷運於 2018 年榮獲總統蔡英文 (前排左 8) 頒發全國績優企業志工團隊獎

疫之眼」感應閘門，守護全民健康。票證多元支付系統建置案領先同業，具有產業開創性，榮獲 2019 年「智慧運輸產業創新獎」。

### 育才惜才 打造幸福企業成功典範

高雄捷運秉持「熱情服務」的核心價值培育員工，員工亦自發組成企業志工隊，主動關懷弱勢團體，運用公司資源回饋社會，於 2018 年獲得總統頒發「全國績優企業志工團隊獎」，隔年再獲第 18 屆金暉獎「企業團體志工獎」等獎項肯定。同時，更提供多項優於法令的福利措施，營造友善工作環境，榮獲高雄市政府勞工局頒發「友善職場」獎、勞動部頒發工作生活平衡「工作悠活」

與「健康快活組」獎。2020 年與工會團體協約續約成功，共同打造幸福企業。

高雄捷運公司積極培育人才，更希望專業知識及技能的永續傳承，因此建立電子知識庫，提供員工自主學習環境，致力打造學習型組織，讓員工與公司共同進步成長。另配合國家前瞻計畫軌道產業的發展，逐步強化顧問技術服務業務，期將累積多年經驗推廣到其他系統，善盡社會責任，成為 BOT 成功典範。