# 交通和主幹道的暢通性與包容性策略 — 概要

###

### 局長書面致辭

作為交通和主幹道管理局（TMR）的局長兼殘疾人士大使，我很榮幸向大家介紹TMR的《暢通性與包容性策略（AIS）》。此項策略將為TMR提供支援，實現我們為全民打造暢通的獨立一體化交通網絡的願景。

此項策略將打造一個便於使用、易於通行、適於全民的交通網絡。

我不僅要讓TMR成為提供暢通而包容的交通的全球領導者，也要使其成為具有暢通性與包容性的最佳雇主。針對我們現在和未來的員工，TMR確保提供具有暢通性與包容性的工作場所和工作方式，以客戶多樣性為參照，致力開拓員工內部的多樣性。

尼爾·斯凱爾斯（Neil Scales），官佐勳章（OBE）獲得者

局長

交通和主幹道管理局

### 部長書面致辭

昆士蘭州政府致力於支援殘疾人士，協助他們同昆士蘭州其他民眾一起發揮出最大潛能，盡可能地參與各項事務。交通出行是基本的人權，昆士蘭人有權享有暢通而包容的交通網絡。

我們的政府願意傾聽和回應昆士蘭人的需求，進而改善我們的產品、商品和服務。

我們願與客戶、民眾及合作夥伴繼續共同努力，成為提供暢通而包容的交通網絡的全球領導者：在昆士蘭州及其周邊，為全民打造友好、宜人的出行體驗。

馬克·貝利（Mark Bailey）國會議員

交通和主幹道部長

### 為什麼制定此項策略？

作為交通網絡的服務機構和雇主，TMR有義務遵守有關殘疾、反歧視和人權的所有法律法規。

作為一家以客戶為中心的機構，TMR致力於深入瞭解客戶、民眾及合作夥伴的期望與需求。

我們的客戶、員工及合作夥伴告訴我們，暢通性與包容性對他們而言十分重要。

我們的**客戶**期待我們做到以下幾點：

* 提供安全優質的服務
* 提供便捷資訊和有效介面
* 由訓練有素的工作人員提供包容性服務
* 瞭解客戶的差異性和各類需求
* 提供基礎建設和服務方面的創意設計。

為履行這一承諾，我們的**員工**需要以下支援：

* 在投資、機遇和認可方面的支援
* 共同分擔包容性責任
* 制定個性化方案，提供無障礙且多元化的工作場所
* 靈活地並依據優勢分配任務和職務
* 消除招聘流程中的障礙。

為履行這一承諾，我們的**合作夥伴**需要以下支援：

* 在暢通性方面開展協作並分擔責任
* 在撥款週期以外，為暢通性重點項目提供資金。
* 優先考慮暢通性的靈活採購政策
* 明確的通用設計和各承包商之間的一致性。

###

昆士蘭州的交通存在重大障礙，目前並非所有人都享有使用交通系統的同等機會，尤其需要考慮我們的弱勢社群：

* 昆士蘭州18%的人患有殘疾。
* 人們的壽命延長，據估計到2057年，22%的人口將達到或超過65歲。
* 原住民和托雷斯海峽島民的總人口中有4.6%居住在昆士蘭州，其中一些居住在極為偏遠的地區。
* 昆士蘭州文化多元， 12%的民眾在家中使用非英語語言。昆士蘭州的民眾來自220多個國家，使用220種語言，有100種宗教信仰。
* 2018-2019年度，昆士蘭州的國際訪客人數增長至280萬，國內訪客人數達2530萬。
* 並非所有人都能承擔得起交通費用，近28.3%的昆士蘭人週薪低於499澳元。

暢通而包容的交通對打破障礙至關重要，使民眾可以透過就業、醫療、教育、娛樂和文化活動參與社區生活。TMR的工作就是要透過安全、高效且有效的方式，將昆士蘭州各地的民眾、場所、商品和服務連接到一起。

同樣重要的是，TMR在自身的招聘、職業發展和工作場所中也推動著多樣性和包容性，以確保我們的商業慣例和工作場所能讓所有人都感到被接納。

### 策略

**TMR對暢通性與包容性策略的期許和目標是什麼？**

TMR的願景是為全民打造暢通的獨立一體化交通網絡，使昆士蘭州各地的關係更加緊密。昆士蘭州的全體民眾，不論其在何地居住與生活，都能享有合適的交通選擇，公平地使用交通系統。

TMR要引領昆士蘭州努力打造讓人享有尊嚴、暢通無阻、包容接納的交通產品、服務、資訊和基礎建設，配合聯邦政府、州政府和地方政府的目標及更廣泛的人權義務。

AIS將指導我們打造暢通而包容的交通服務、產品、基礎建設，以及暢通而包容的TMR工作場所和工作方式。

**TMR對暢通性與包容性的工作重點是什麼？**

TMR將重點消除影響暢通性與包容性的障礙，並滿足以下人士的需求：

* 昆士蘭州各地使用我們的交通產品、服務、資訊和基礎建設的所有客戶
* TMR員工
* 及項目交付合作夥伴

我們要引領暢通性與包容性，工作重點包括：

* 昆士蘭州的交通產品、服務、資訊和基礎建設
* 暢通而包容的TMR工作場所
* 與合作夥伴共同設計和開展協作

**TMR將如何成功實現對暢通性與包容性的願景？**

TMR將致力於讓我們的客戶、民眾及合作夥伴參與共同設計，方式如下：

1. 與我們的客戶、民眾及合作夥伴共同設計
2. 讓我們的客戶和民眾感到友好親切，擁有自主性
3. 積極傾聽，給予回應，不斷改善
4. 將包容性變成我們的文化

**哪些能力對成功至關重要？**

為成為交通領域內推廣暢通性與包容性的領導者，為其他領域樹立榜樣，TMR透過以下方面，培養所需能力：

* 設計（運用通用設計原則）
* 商業慣例
* 客戶資訊和工具
* 針對暢通性與包容性進度的報告和資料
* 暢通性與包容性的企業文化
* 具有包容性的領導力

**TMR實現願景的路線圖是怎樣的?**

1. **初步改變**

優先考慮客戶和員工需求最大的地區，為改變奠定基礎。找到合作契機，與合作夥伴共同設計我們的產品和服務

1. **深化指導原則**

培養文化氛圍和相應能力，使TMR成為一個具有包容性的工作場所，並開始對我們的產品和服務進行改造

1. **推廣至昆士蘭州各地**

將TMR打造成交通領域內推廣暢通性與包容性的領導者，並繼續改造我們產品和服務

聯繫我們

|  |  |
| --- | --- |
|  | 13 23 80 |
| Mailing address icon  | 昆士蘭州政府交通和主幹道管理局（Queensland Government Department of Transport and Main Roads）GPO Box 673Fortitude ValleyQueensland 4006 |
|  | 請訪問我們的網站[www.](http://www.tmr.gov.au)tmr.gov.au 流覽此項策略的其他版本。如需其他語言翻譯服務，請訪問<https://www.qld.gov.au/help/languages> 。  |