# 交通和主干道的畅通性与包容性策略 — 概述

### 

### 局长书面致辞

作为交通和主干道管理局（TMR）的局长兼残障人士大使，我很荣幸向大家介绍TMR的《畅通性与包容性策略（AIS）》。此项策略将为TMR提供支持，实现我们为全民打造畅通的独立一体化交通网络的愿景。

此项策略将打造一个便于使用、易于通行、适于全民的交通网络。

我不仅要让TMR成为提供畅通而包容的交通的全球领导者，也要使其成为具有畅通性与包容性的最佳雇主。针对我们现在和未来的员工，TMR确保提供具有畅通性与包容性的工作场所和工作方式，以客户多样性为参照，致力开拓员工内部的多样性。

尼尔·斯凯尔斯（Neil Scales），官佐勋章（OBE）获得者

局长

交通和主干道管理局

### 部长书面致辞

昆士兰州政府致力于支持残障人士，协助他们同昆士兰州其他民众一起发挥出最大潜能，尽可能地参与各项事务。交通出行是基本的人权，昆士兰人有权享有畅通而包容的交通网络。

我们的政府愿意倾听和回应昆士兰人的需求，进而改善我们的产品、商品和服务。

我们愿与客户、民众及合作伙伴继续共同努力，成为提供畅通而包容的交通网络的全球领导者：在昆士兰州及其周边，为全民打造友好、宜人的出行体验。

马克·贝利（Mark Bailey）国会议员

交通和主干道部长

### 为什么制定此项策略？

作为交通网络的服务机构和雇主，TMR有义务遵守有关残障、反歧视和人权的所有法律法规。

作为一家以客户为中心的机构，TMR致力于深入了解客户、民众及合作伙伴的期望与需求。

我们的客户、员工及合作伙伴告诉我们，畅通性与包容性对他们而言十分重要。

我们的**客户**期待我们做到以下几点：

* 提供安全优质的服务
* 提供便捷资讯和有效界面
* 由训练有素的工作人员提供包容性服务
* 了解客户的差异性和各类需求
* 提供基础设施和服务方面的创意设计。

为履行这一承诺，我们的**员工**需要以下支持：

* 在投资、机遇和认可方面的支持
* 共同分担包容性责任
* 制定个性化方案，提供无障碍且多元化的工作场所
* 灵活地并依据优势分配任务和职务
* 消除招聘流程中的障碍。

为履行这一承诺，我们的**合作伙伴**需要以下支持：

* 在畅通性方面开展协作并分担责任
* 在拨款周期以外，为畅通性重点项目提供资金。
* 优先考虑畅通性的灵活采购政策
* 明确的通用设计和各承包商之间的一致性。

### 

昆士兰州的交通存在重大障碍，目前并非所有人都享有使用交通系统的同等机会，尤其需要考虑我们社会中的弱势群体：

* 昆士兰州18%的人患有残障。
* 人们的寿命延长，据估计到2057年，22%的人口将达到或超过65岁。
* 原住民和托雷斯海峡岛民的总人口中有4.6%居住在昆士兰州，其中一些居住在极为偏远的地区。
* 昆士兰州文化多元， 12%的民众在家中使用非英语语言。昆士兰州的民众来自220多个国家，使用220种语言，有100种宗教信仰。
* 2018-2019年度，昆士兰州的国际访客人数增长至280万，国内访客人数达2530万。
* 并非所有人都能承担得起交通费用，近28.3%的昆士兰人周薪低于499澳元。

畅通而包容的交通对打破障碍至关重要，使民众可以通过就业、医疗、教育、娱乐和文化活动参与社区生活。TMR的工作就是要通过安全、高效且有效的方式，将昆士兰州各地的民众、场所、商品和服务连接到一起。

同样重要的是，TMR在自身的招聘、职业发展和工作场所中也推动着多样性和包容性，以确保我们的商业惯例和工作场所能让所有人都感到被接纳。

### 策略

**TMR对畅通性与包容性策略的期许和目标是什么？**

TMR的愿景是为全民打造畅通的独立一体化交通网络，使昆士兰州各地的关系更加紧密。昆士兰州的全体民众，不论其在何地居住与生活，都能享有合适的交通选择，公平地使用交通系统。

TMR要引领昆士兰州努力打造让人享有尊严、畅通无阻、包容接纳的交通产品、服务、资讯和基础设施，配合联邦政府、州政府和地方政府的目标及更广泛的人权义务。

AIS将指导我们打造畅通而包容的交通服务、产品、基础设施，以及畅通而包容的TMR工作场所和工作方式。

**TMR对畅通性与包容性的工作重点是什么？**

TMR将重点消除影响畅通性与包容性的障碍，并满足以下人士的需求：

* 昆士兰州各地使用我们的交通产品、服务、资讯和基础设施的所有客户
* TMR员工
* 及项目交付合作伙伴

我们要引领畅通性与包容性，工作重点包括：

* 昆士兰州的交通产品、服务、资讯和基础设施
* 畅通而包容的TMR工作场所
* 与合作伙伴共同设计和开展协作

**TMR将如何成功实现对畅通性与包容性的愿景？**

TMR将致力于让我们的客户、民众及合作伙伴参与共同设计，方式如下：

1. 与我们的客户、民众及合作伙伴共同设计
2. 让我们的客户和民众感到友好亲切，拥有自主性
3. 积极倾听，给予回应，不断改善
4. 将包容性变成我们的文化

**哪些能力对成功至关重要？**

为成为交通领域内推广畅通性与包容性的领导者，为其他领域树立榜样，TMR通过以下方面，培养所需能力：

* 设计（运用通用设计原则）
* 商业惯例
* 客户资讯和工具
* 针对畅通性与包容性进度的报告和数据
* 畅通性与包容性的企业文化
* 具有包容性的领导力

**TMR实现愿景的路线图是怎样的?**

1. **初步改变**

优先考虑客户和员工需求最大的地区，为改变奠定基础。找到合作契机，与合作伙伴共同设计我们的产品和服务

1. **深化指导原则**

培养文化氛围和相应能力，使TMR成为一个具有包容性的工作场所，并开始对我们的产品和服务进行改造

1. **推广至昆士兰州各地**

将TMR打造成交通领域内推广畅通性与包容性的领导者，并继续改造我们产品和服务

联系我们

|  |  |
| --- | --- |
|  | 13 23 80 |
| Mailing address icon | 昆士兰州政府交通和主干道管理局（Queensland Government Department of Transport and Main Roads）  GPO Box 673  Fortitude Valley  Queensland 4006 |
|  | 请访问我们的网站[www.](http://www.tmr.gov.au)tmr.gov.au 浏览此项策略的其他版本。  如需其他语言翻译服务，请访问<https://www.qld.gov.au/help/languages> 。 |