

國立臺灣大學工學院建築與城鄉研究所



碩士論文

Graduate Institute of Building and Planning

College of Engineering

National Taiwan University

Master's Thesis

日常與新疫常：臺北捷運潔淨想像與清潔實作

Everyday Routines and the Pandemic New Normal:

The Presentation and Upkeep of Sanitation and Hygiene for the  
Taipei Metro System

李晨瑜

Chen-Yu Li

指導教授：黃舒楣 博士

Advisor: Shu-Mei Huang, Ph.D.

中華民國 115 年 2 月

February 2026

## 謝辭



我認為這本碩士論文不只是我個人的學術發表，謝謝所有受訪者給予的協助。雖然內容不盡完美，但我要將這本論文獻給所有受訪者，以及所有第一線工作人員。願所有的辛勞，終得以獲得更高的重視。

首先，感謝指導老師黃舒楣，謝謝您在指導期間的溫柔支持，總在能我困惑的時候快速把我帶回正軌，與您每次的討論與信件來回，都讓我更有信心可以繼續書寫。感謝口試委員王志弘老師，謝謝您平時總是催促我盡快畢業，您給予的建議與各種書面上的文字筆跡，都對題目有莫大的幫助。謝謝黃書緯老師在口試時的建議，您總是能從各種我所忽略的角度給予新的想法。最後感謝黃令名老師，是您過往的著作給予我題目的靈感。還記得我在課堂分享我的題目時，您對題目的期待，能有您的鼓勵以及建議對我來說非常重要。這本論文若有任何貢獻，皆歸功於指導老師與口試委員們的指引；若有疏失之處則由本人承擔。

感謝我的家人允許我這些年的任性，謝謝你們好好地活著。

特別感謝我的澳洲房東傅予玟，新婚愉快，謝謝你讓我在小島上心無旁騖地完成初稿。在我碩士生涯中曾給予我支持的朋友們，謝謝你們在我不相信自己的時候願意相信我；在我傷心低落時接住我，許多歡笑的淚水是因你們而流。

李晨瑜 謹誌

於 台北 2026 年 1 月

### 順利畢業功德牆

(依物種、筆劃)

余宗軒、吳承庭、林子婷、  
林孟儒、林玟君、林品中、  
邱士倫、邱敬、高甫承、  
莊洵婷、莊詠竹、郭佩辰、  
陳品嘉、陳炯廷、陳毓文、  
傅予玟、黃仲崎、黃智遠、  
賴彥安、蘇伯昇

臺灣空間規劃設計  
產業工會、  
臺灣勞動派遣產業工會

公館樓三樓、心輔中心、  
批踢踢實業坊、  
刺客教條原聲帶、洋芋片、  
湯姆、筆電兩台

## 摘要

臺北捷運在臺灣塑造了現代化城市的移動典範與想像，強調潔淨穩定的搭乘環境和四通八達之便捷。然此想像如何為「清潔勞動」所支持卻少有討論。過往研究多聚焦於技術面向，或捷運如何形塑城市空間與乘車文化，較少關注基層員工，尤其是以派遣身分工作的清潔人員。即便已有部分文獻觸及清潔勞動，對於如臺北捷運這類具備縝密排程與作業規範的運輸系統中，如何安置清潔工作仍少有討論。

本文從基礎設施維護的視角出發，透過新聞資料、防疫經驗與訪談，觀察北捷在日常與防疫常態下如何維持乾淨。探討捷運清潔實作如何支撐其現代化與進步的想像，關注潔淨如何轉化成為規章制度上的乾淨標準，透過日常勞動與驗收過程中的協商得以維持，並分析疫情期間清潔程序的變化。

捷運清潔工作除了例行清掃，也涉及即時調度與人力安排，更計畫外地替整個城市承擔垃圾處理與公共廁所功能。清潔成果不僅依賴制度化指標，也需根據現場情況與個人判斷加以調整。清潔人員時而隱身於背景，有時又會因髒污出現而現身。疫情期間，潔淨要求提升至排除風險的層級，清潔實作也被凸顯為防疫宣傳題材。乘客的搭乘、觀看、投訴與對乾淨的期待，也影響清潔程序與清潔人員的現身時機。

基礎設施運作高度仰賴容易被忽略的清潔勞動，透過本文分析，清潔支撐了以潔淨為名的現代化生活。潔淨的想像在實務上經過多方協商與現實考量，轉變成可驗收的乾淨。在外包體制下的清潔人員，穿梭在隱身與現身的勞動過程中，承載日常運作與形象維繫的責任。在 Covid-19 疫情下這樣的清潔日常過渡到以防疫措施為主的新疫常，成為疫情期間的重點，而這樣的現身卻未改善清潔勞動在結構中的處境。因此，有必要凸顯基礎設施中清潔勞動的重要性與專業，使其貢獻不在隱沒於日常運作之中。

關鍵字：基礎設施、乾淨、現代性、維護、隱身、清潔勞動、新冠疫情

## Abstract

The Taipei Metro system has established a paradigm of modern urban mobility in Taiwan, yet the cleaning labor essential to sustaining its image of cleanliness and stability remains under-discussed. While previous studies focus on technology or urban space, less attention is paid to the frontline cleaners working under outsourcing systems. Even within existing literature on labor, few have explored how cleaning is situated within a transportation network defined by such rigorous scheduling and operational protocols.

Drawing from the perspective of infrastructure maintenance, this paper utilizes news archives, pandemic experiences, and interviews to examine how the Taipei Metro maintains cleanliness in both daily operations and the pandemic "new normal." It explores how cleaning practices support the imagination of modernity and progress, focusing on how the concept of "purity" is translated into institutional standards of "cleanliness" maintained through daily labor and negotiation during inspections.

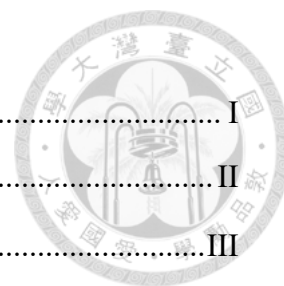
Beyond routine cleaning, MRT sanitation involves real-time dispatching and human resource management, unexpectedly absorbing the city's broader needs for waste disposal and public restroom facilities. The results of these efforts depend not only on institutional indicators but also on situational adjustments and individual judgment. Cleaners fluctuate between being backgrounded in invisibility and becoming visible when "dirt" appears. During the pandemic, cleanliness requirements escalated to risk elimination, and cleaning practices were highlighted as a theme for public health propaganda.

This analysis reveals that infrastructure relies heavily on often-overlooked cleaning labor to sustain modern life. Through multi-party negotiations, the abstract imagination of "purity" is transformed into verifiable "cleanliness." Under the outsourcing system, cleaners navigate the tension between invisibility and presence, bearing the burden of both daily operations and image maintenance. Although the pandemic transitioned these routines into a pandemic "new normal", this heightened visibility has not improved the structural conditions of cleaning labor. Therefore, it is essential to recognize the professional importance of cleaners to ensure their contributions are no longer obscured by daily operations.

**Keywords: Infrastructure, Clean, Modernity, Maintenance, Invisibility, Cleaning Labor, Covid-19**

# 目次

謝辭.....	I
摘要.....	II
ABSTRACT.....	III
目次.....	IV
圖次.....	V
表次.....	VI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機與發問.....	1
第二節 文獻回顧.....	3
第三節 分析架構.....	14
第四節 研究設計與方法.....	17
第五節 名詞解釋.....	21
第二章 捷運的潔淨想像與清潔體制.....	23
第一節 國家建設想像：臺北捷運的現代化形象與潔淨象徵.....	23
第二節 城市服務體制之間的夾縫：垃圾處理與公廁.....	32
第三節 高度制度化的管理：合約體制下的組織權責與驗收扣款.....	37
第三章 在規範與實作下協商的乾淨標準.....	40
第一節 典型清潔工作排程：場站與機廠的分工與協作架構.....	40
第二節 定例清潔的日常挑戰：規範壓力下的操作策略.....	45
第三節 可驗收的乾淨：個人、現場實作與驗收極限下的妥協.....	59
第四章 日常與疫常情境中清潔勞動的隱身與現身.....	72
第一節 從隱身到現身：日常突發髒污對清潔勞動的召喚.....	73
第二節 看不見的病毒：清潔秩序的失序與疫病恐懼.....	82
第三節 以消毒回應失序：清潔工作的再調整.....	86
第四節 疫情下的彈性調整：清潔工作的負荷再分配.....	96
第五章 結論.....	106
參考文獻.....	111
附錄 台灣新冠疫情重要事件時間軸.....	120



## 圖次

圖 1 臺北捷運清潔實作與潔淨想像架構圖.....	14
圖 2 臺北捷運場站功能與機廠位置示意圖.....	19
圖 3 契約關係.....	37
圖 4 現場工作關係.....	41
圖 5 電扶梯鋁板.....	43
圖 6 場站、機場清潔人員工作時間.....	44
圖 7 垃圾子母車.....	46
圖 8 車站閘門周邊垃圾桶.....	47
圖 9 透明垃圾桶.....	47
圖 10 車站禁止丟棄家庭垃圾警告海報.....	49
圖 11 電聯車冷氣出風口.....	56
圖 12 電聯車冷氣回風口.....	57
圖 13 電聯車車間走道(gangway).....	57
圖 14 不透明垃圾桶.....	60
圖 15 透明垃圾桶與機動增加的垃圾桶.....	61
圖 16 列車對講機.....	73
圖 17 捷運人鳥標誌伍佰元儲值票.....	77
圖 18 臺北捷運五月日平均旅運量（萬人次）.....	83
圖 19 確診者足跡.....	84
圖 20 臺北捷運佩戴口罩公告.....	88
圖 21 口罩販賣機.....	89
圖 22 紅外線熱顯像儀監控中.....	90
圖 23 體溫複檢區.....	90
圖 24 休息中的體溫監測站.....	92
圖 25 派遣工會特休小偷行動.....	102



## 表次

表 1 受訪者名單.....	20
表 2 臺北捷運 2019 到 2025 年五月日平均旅運量.....	83



# 第一章 緒論



## 第一節 研究動機與發問

都市的日常生活早已無法脫離大眾運輸工具，從搭上天大眾運輸工具到抵達目的地，我們就無可避免要與不特定陌生人群聚。但自 2020 Covid-19 疫情開始，大眾運輸場站與列車卻被視為是具有染疫威脅的場所，特別是支持大臺北都會圈短程移動的臺北捷運。疫情對全球造成巨大影響後，從國家到個人尺度都開始注重起衛生、乾淨。特別是臺灣以一種防疫模範生的姿態，成為全球疫情治理效仿對象之一，從政府角度調配管控醫療資源、疫苗以及疫調，透過許多宣導、法規規範與技術物輔助，指引不同單位與個人如何在公共場所成為一個合乎乾淨、衛生的公民。在臺灣第一個現代化捷運系統——臺北捷運，更承載著技術與都市發展的想像，更欲積極喚醒臺北捷運自身的乾淨、清潔形象。然而這種形象的塑造與維持，自草創時期就透過建築外觀與行車規範開始展現。這種乾淨的捷運形象成為臺北，甚至是臺灣獨有的形象之一，形塑人們的日常。但這樣講求乾淨、清潔的形象，如何塑造與維持日常都市經驗？而這種形象又能如何理解？以及從何而來呢？

臺北捷運自營運以來，便以潔淨、安全、秩序與效率為鮮明形象。與臺鐵、公車，甚至歐美百年地鐵系統形成對照，成為臺灣運輸系統的模範。臺北捷運公司以各式規定形塑出現代都市人應有的行為舉止，例如場站與車廂內的乾淨維持，而這種潔淨形象除了靠乘客維持之外，也透過內部各項標準建立、隨處可見的清潔人員、廣播、傳單等人與物的協作達成。

而台北捷運系統作城市中的基礎設施，也和其他城市中的環保、衛生體制互動，包括 2000 年代前後的垃圾不落地相關政策，以及公共廁所標準建立。政策實施過程中，都可以見到台北捷運作為城市中的典範存在，甚至更作為補充和機收原本體制中不足之處。這也是基礎設施交織在城市現代生活中的特質，早已超越原本作為運輸工具的功能，然而許多超越原本所服務的清潔工作，卻也由清潔人員負擔著。

時至今日這些對於乾淨的要求，早已深入成為都市移動日常，然而疫情下的捷運則成了恐懼的集結，不僅乘客之間的群聚提高染疫風險，在清潔人員與員工紛傳確診的同時，更帶出人們對捷運所連結的移動、跨界而感到恐懼。但都市移動生活必然得持續的同時，捷運公司也更積極藉由增加消毒、宣傳來降低恐懼感。

上述對於乾淨形象的再重建，加上口罩與實聯制規定，成為異（疫）常狀態的新疫常，並重構都市中的移動經驗。

作為運量最高、也最早興建通車的臺北捷運，解決當臺北市快速發展時所面臨的交通問題，也呼應當時國家對於技術進步追求的發展意識與現代化的想像，欲透過引進捷運系統打造現代化的都市生活形式。但是，這種想像的建構，還需要有文明的乘客，以及維持潔淨的勞動者。基礎設施日復一日穩定提供服務的特性，很容易被當作是理所當然，只有在服務中斷或異常時才會注意到。當我們發現到捷運場站出現垃圾或廁所的髒污，才會注意到清潔人員的存在與暫時缺席。臺北捷運並非興建完工就結束，物質會面臨損壞、中斷、維護、修復，而其承載的想像，也同樣需要透過物質的修復或障礙排除來維持。將焦點放到維持基礎設施運作的人身上，就可以理解清潔勞動如何納入基礎設施中來維持(maintenance)。

捷運場站與車廂的乾淨，涉及不同層次的機制與行動者與物質。垃圾、排泄物和不可見且未知的病菌，得透過清潔人員清掃與定例消毒恢復，驗收者確認成果，藉由不同機制與行動者不斷互動而維持。然而，乾淨不僅是物理層次的意義，還有象徵意義的潔淨、衛生。營造出乾淨舒適乘車環境，代表的是積極建立秩序，要使這個環境能符合一種觀念或想像(Douglas, 2008)。因此，潔淨的維持就不只是消除髒污，而是排除危險——特別是排除染病風險——重新建立原有的秩序，還有對現代性的想像與追求。透過對捷運系統的衛生規範、對垃圾、廁所與環境的要求、與清潔工作的執行與宣傳展示，不僅達到系統營運安全要求的乾淨，更隱約暗示帶有現代化移動設施的使用者應符合此乾淨形象。

維持乾淨的乘車環境與場站，不只是單純提供舒適環境，更重要的是背後也支撐對於臺北捷運的高科技、高度發展與先進的想像。要能在這樣的設施中移動，乘客必須成為文明的使用者「捷客」，以及透過密集的清潔勞動過程，維持某種特定想像的先進都市生活。然而這樣的乾淨形象面臨到重大傳染病時，大眾運輸系統又瞬間成為佈滿病毒且危險的不潔象徵。臺北捷運營運後經歷過 SARS 與 Covid-19，疫情更挑戰了原本捷運的形象，也同時在改變日常生活。延續上述討論，本文嘗試回答以下三點問題：

(一) 臺北捷運被賦予進步、現代化的想像，其中伴隨著衛生、潔淨的現代性展現，如何成為基礎設施運作的必要環節且如何運作？

(二) 融入安全、效率、秩序的清潔體制是透過什麼樣的基礎設施勞動而完成？

(三) 公衛危機如何衝擊基礎設施的日常環境衛生維持，清潔工作的新日／疫常為何？如何重構？

## 第二節 文獻回顧



本研究關注臺北捷運中的「潔淨」如何成為現代化想像下秩序與進步的展現，並且如何透過清潔勞動在基礎設施內維持乾淨，同時鞏固這些投射於捷運上的象徵。為了釐清這樣的問題，本節將分為三個部分。首先，探討亞洲後進國家脈絡下的「衛生現代性」，從衛生和秩序的概念理解臺灣追求國家發展時所賦予的意涵。接著「潔淨」在其中的社會意義，以及清潔人員如何在排除不潔的過程中，往往隱匿難見。第二，回顧自 1970 年代以來臺灣社會發展脈絡，理解臺北捷運系統所承載的現代性意義。最後，基礎設施作為一種動態且需不斷維持的系統，不僅依賴勞動力來保持運作，也將國家發展與文明的想像投射其中；臺北捷運的「進步」與「文明」正是透過不斷維持潔淨的實作而得以鞏固。

### 一、疾病、不潔、恐懼與衛生現代性

#### (一) 衛生與潔淨

今日中文所說的「衛生」，是長與專齋從歐洲與美國等地考察衛生醫療制度後，借用《莊子》所翻譯而成的詞彙（劉士永，2001；Rogaski，2004；雷祥麟，2004）。在西方脈絡下，衛生（Hygiene）是從中古世紀晚期開始，出現預防疾病、隔離的需求，而後因應城鎮集中後，需要更高位階單位來主導傳染病預防等衛生事業（劉士永，2013）。在這裡可以看到衛生意義透過特定單位、組織與部署資源，從事與群體生命延續相關的事務，不只是個人健康，更具有公共意涵在。不過，在臺灣所提到的衛生，是經過日本殖民政府轉譯而來。日本時代引進的近代衛生觀念，透過警政制度、教育影響在臺灣地區人民的生活習慣。但起初是帶有「風土馴化」的觀點，幫助在臺日人的環境條件與生活品質能盡量貼近母國的水準（劉士永，2001）。帶有殖民色彩的衛生意識提高到國家層級，從日本時代到近代，也持續維繫著文明社會想像（張芳維，2012）。

Rogaski (2004) 總結這樣在衛生上結合國家力量推動、科學知識應用與改造生活方式為「衛生現代性」(Hygienic Modernity)：

19 世紀以前，衛生和各種飲食養生、冥想和自我醫療有關，這些皆以個人實踐來保護脆弱的內在精氣。隨著武裝帝國主義到來，一些最基本對於中國或中國人如何達到現代存在的爭辯，開始圍繞著這些詞強烈地結合起來。它的含義從中國的世界觀轉移到圍繞著國家權力、進步的科學標準、身體的潔淨到族群的健康。衛生與中國在現代世界中的地位問題，持續啟發我將其翻譯為「衛生現代性」。(頁 1)

劉欣蓉（2011）點出 Rogaski 其實看到 20 世紀初期，整個中國面臨到如何透過「衛生」，讓城市或國家邁向現代化生活。在臺灣，殖民政府是將個人的身體健康，視為是整個民族國家的興盛與否關鍵，而且國家高度透過行政體制介入其中。

雖然衛生一詞出自於莊子，但也已經和偏向個人飲食控制、生活紀律相關的養生概念有了差別。更重要的是，衛生在道德層次上的意義，衛生這個詞彙也不僅限於身體健康程度，也具有個人行為、禮儀規矩等道德意涵，同時，更是基於科學知識衍生出的衛生觀念而生，代表著現代、文明的生活<sup>1</sup>。在這種討論下，整個衛生現代性所討論的並不只是延長生命，而是參雜著追趕進步、改變日常生活，而過程中又帶有遵循新秩序的意味。從我們替臺北捷運賦予技術進步與現代文明的想像，讓乘客成為溫馴的身體，變成守秩序的文明都市人過程中，仍可發現這種延續，但秩序和乾淨又有什麼關聯？

沈佳姍（2007）將衛生的概念定義在預防和促進健康的保衛康健，他雖然認為行為改變與觀念養成的身體管理訓練與「衛生」一詞較為貼近，但衛生所涵括的範圍較廣，所以選用「清潔」這個與「打掃和使乾淨」（*ibid*: 4）較貼近的詞彙，來描述觀念與身體訓練。本文認同衛生一詞囊括了更大面向的道德秩序在其中，以及國家權力介入的意涵。若要細緻討論其強調的「使身體乾淨、回歸常態」，單純使用「衛生」這個詞彙並不貼切，也無法更細緻地看到「運用特定工具與方法去除髒污」的過程。因此，「清潔」與「乾淨」較符合本文所要討論的排除髒污，使環境或隱含其中的意念投射回歸常態。

Mary Douglas 主張人們追求乾淨並非遠離骯髒的慾望所驅動，反而是透過清潔行動來重新建立秩序，透過指認出不潔（*impurity*）的象徵藉此排除，以恢復秩序與平衡（2008）。這種不潔出現是源自於人類內在對心理與社會秩序的追求，把“*matter out of place*”（位置錯置）看作是異常的現象並與污穢連結在一起，符合其位置的現象與事物則是純潔的（*purity*）（*Duschinsky*, 2013: 63-64）。而不潔不只局限在個人身體，*Lupton*（2005）點出 *Douglas* 的概念核心在於：「人類有形的身體是政治體（或其所屬的社群）的概念縮影（頁 40-41）。」而身體是政治性的，這樣的觀念也延伸身體以外，例如社群、社會如何建構出內部與外部的邊界。無論是身體、基礎設施、社群、社會，都是複雜結構所組成的系統，也都承載著特定功能，以供系統維持穩定運作。

潔淨除了看得見的髒亂失序之外，也有看不見的細菌或氣味，例如 18 世紀法國巴黎對於環境的衛生疑慮逐漸升高，催生許多基礎工程建設和衛生制度制定，這和當時對於難聞氣味延伸的恐懼想像有關（*Corbin*, 2022）。19 世紀英國的公共衛生概念與政策，推動淨化城市運動中，可以看到無論是大眾或個人清潔衛生

---

<sup>1</sup> 台語所說的「不識字兼沒衛生」被用來批評他人沒有受過教育，可見教育水準和衛生觀念會被當作是一種個人行為舉止的基本判斷標準。

的制度，都隱含著紀律與道德判斷，個人健康也提升到國家層次(陳重仁，2013)。利用這些對於氣味、不衛生的想像所驅動的一系列的建設與制度，背後隱含著排除社會底層的意圖。無論是排除表面上可見的髒亂、消除看不見的氣味、細菌或傳染病病原，背後都代表重新掌握建立秩序，清潔勞動的日常實踐正代表持續地在維持文明秩序。

透過消除骯髒維持臺北捷運的乾淨衛生形象與狀態，此時有了一種雙重效果。首先，進步與現代的設施內，理應是乾淨整潔的。同時，文明與進步的都市人是守秩序的，遵守的秩序不只是排隊，還包含維持環境整潔。顯見髒污不僅是物質存在，也是一種象徵性的標籤 (Pickering, Wiseman, 2019)。這裡隱含著個人與大眾群體集體認同形成，如雷祥麟(2004)回顧民國時期的衛生保健與自我認同，認為相較於日本時代的衛生政策，民國時期反而更關注個人衛生習慣，對他人「不衛生」的批評反而讓我們更注重自身習慣，「將自我納入新的社會秩序中不可或缺的技术(頁 54)」；在傳染疾病盛行時，個人和他者身體疏離的同時，又為了融入上述的社會秩序使我們更緊密結合。雷祥麟 (ibid: 39) 更點出公共衛生的新知識，創造出新的身體感受和社會關係。對於基於對細菌和病毒的認知開始，個人的體液、氣味等等象徵個人健康程度，也和其社會地位有關聯，在於是否有資源能管理自身。

## (二) 賤斥、隱形的清潔人員

雖然基礎設施內的潔淨維持反映出追求秩序、文明，也同時塑造個人與集體認同，但以清潔重建秩序必然牽涉到勞動，勞動過程本身卻完全不在討論範圍內，反而卻在遠離髒污過程下消失於討論之中。吳鄭重、莊景智(2011)在公廁清潔的研究中引用 Julia Kristeva 在 1984 年提出的「賤斥」概念，分析到公廁來的人都是要排除身體表面或體內穢物，這些代表威脅健康和失序的穢物對個人衛生、健康、公廁環境或是整個城市的秩序產生威脅。

Lupton (2023) 綜合 Douglas (2008) 對於潔淨與危險的理論，發展出對於風險的理解，不潔物形成對個體完整性的威脅。他點出在排除髒污的過程，其實是一連串辨識、分類與控制邊界的過程，指認出何謂象徵無序的物質。然而 Douglas 與 Kristeva 對於不潔與賤斥的概念，容易受到批評過於單一也看不見動態過程 (Valeri, 2000)。Duschinsky (2013) 也點出對於髒污本身的界定不夠準確，也需要看見髒污現象本身具有的特質。不潔物所存在的位置與本身的特質值得關注，同時我們也要看到這些現象或物質是如何踰越邊界，而成為失序的象徵。如 Pfaller (2020) 討論到 Covid-19 流行時，病毒是如何改變和踰越既存邊界的現象，討論整個社會如何透過賤斥機制來建立、維護既有的社會秩序。賤斥本身也會是一個持續受到威脅，並不斷維持邊界的動態劃界過程。這個過程也不僅是生理上的，同時也會是一種社會性建構。

值得注意的是，Kristeva (2003) 雖然認為這些穢物看似涉及以身體為界線，但不是每個排出的物質都具有威脅、污染性質（例如淚水）。這也提醒我們注意是什麼行為、物質特性，以及為何讓我們覺得受到威脅與不安。但同時也產生一個疑問，我們怎麼看待處理這些穢物的人？吳鄭重與莊景智（2011：58）舉出三點清潔員工作的特型：工作時必須避免讓自己受到賤斥物威脅、因處理他人賤斥物而受到視覺和心理劃界隔絕，以及自身的賤斥感受到他人態度的自身反射，綜合以上成為一種「隱身模糊體」。

Brody (2007) 研究泰國購物中心清潔人員的勞動實踐，將清潔與城市現代性與文明發展，以及清潔人員與髒污連結而的成為賤斥對象的概念連結。曼谷購物中心的現代化象徵，建立在其乾淨的環境。更重要的是，對於乾淨環境的追求呈現出城市追求現代化發展的企圖心。其同時也指出髒污不只是物理條件上的不潔，更是一種社會、文化中區分進步、落後；文明、未開化的符號象徵。雖然購物中心屬於私有的商業空間，但其環境仍具有半公共性質的開放空間，但與本文討論的脈絡上仍有相似之處。臺北與曼谷同樣都處於後進亞洲城市，透過清潔勞動塑造乾淨的公共空間，形塑對於現代化的想像。這項重要的工作高度仰賴昂貴的人力，現今台灣各公家單位與私人企業大多以外包的形式降低勞動成本，這些勞動者是成就現代性與潔淨的關鍵角色，卻也承擔著低薪與辛苦的身體勞動。

若要維持現代社會形象，也必定要維持潔淨與衛生標準(Tomic 等人, 2006)。Herod and Aguiar (2006) 點出在面對低薪與辛苦的工作條件下，他們的勞動卻也確保了經濟生產、消費與再生產空間的功能得以持續運作，但他們卻處在不可見（invisible）的狀態，只有在需要清理時才會注意，也很少會注意到維護工作如何進行（頁 2-3）。Ehrenreich (2010) 從自己擔任外包家務清潔員的經驗中，質疑大家是否知道這群人的勞動條件、勞動形式對身體造成的負擔，以及清潔勞動本身並非看起來得輕鬆這件事。雖然 Ehrenreich 是針對購買清潔服務的雇主以及聘僱公司批評，但這樣的疑問也幫助我們掀開防護裝備來看待清潔工作。

Rabelo 與 Mahalingam (2019) 指出隱形包含工作與勞動者兩者，研究中顯示出清潔人員在與客戶人際互動中被忽視，這意味著隱形本身需要先被看見，才能選擇忽視；清潔工作本身也是無形的任務，清除細菌與髒污，只有在沒有完成工作時才會被注意到。在臺北捷運內清潔人員也不見得完全隱形，他們在出現髒污時才會被喚起。這份工作如同我們對基礎設施日常運作般習慣一樣，唯有關注髒亂失序（清潔員的暫時缺席的可能），反而才能注意到清潔員存在。

在臺灣對於清潔服務人員的研究，則有探討清潔隊員在臺北縣升格前後在地方政治角色上的變化(曾柔瑜, 2020)，以及清潔員勞務外包糾紛(林良榮, 2013)。劉冠儀 (2017) 研究中發現清潔隊職業雖然在社會地位上較低，但在基隆奇浩部落中的原住民男性眼裡，同時具有板模工的集體和自由，又是一份穩定的工作，反而是部落族人比較嚮往的工作。高郁婷、王志弘 (2023) 討論都市公園的清

維護工作，點出在制度化的清潔管理制度下，實際執行上仍有許多縫隙和彈性空間，例如清潔人員自製工具來應對不同的工作環境與髒污類型。

范容瑛（2025）透過校園與醫院中的清潔工作，指出工作不僅是身體勞動，更是一種情緒勞動，藉由展現出禮貌且乾淨得體的樣態，作為受壓迫者獲取資源的策略。上述研究提醒關注清潔工作上，仍然要注意到清潔人員在都市治理網絡中所處的位置，其面臨的勞動困境、隱形的狀態與他們調適的能動性。黃大佑（2013）的研究中，則是拉高角度研究臺北市的垃圾與回收體制政治。而相較公園與校園，工作場域更包含場站、車廂，清潔人員要面對更多旅客帶來的突發狀況，此外，北捷內的清潔工作更是高度的制度化，也受到更細緻的層級管理與監視。

### （三）公共衛生危機的恐懼與疫情中清潔人員的現身

臺灣在經歷過 SARS 後累積了重大傳染病防疫管制經驗（吳宜蓁，2004），所以在 Covid-19 疫情爆發初期能立刻採取限制移動、物資配發銷售等管制手段，再加上公民自身行動，能有效應對疫情擴散（Lo，2020；施琮仁，2021）。疫情改變了人們的旅行模式和外出需求，以至於大眾運輸系統營運面臨困境，在 2021 年進入三級警戒後的六月，臺北捷運的旅運量相較於同年三級警戒前減少了 77%（鍾智林、徐美蕙，2023）。相較疫情前搭乘狀態，旅客在疫情後更在意搭乘時車廂擁擠造成的社交距離擔憂，以及清潔程度（Aghajanzadeh et al., 2022）。這也使得大眾運輸系統不得不採取應對措施，增加消毒頻率回應疫情下旅客對衛生環境的擔憂。

為了降低旅客對病菌感知而帶來的不安，在 2020 到 2023 這段時間，中央流行疫情指揮中心（Central Epidemic Command Center, CECC）頒布非藥物干預措施（Non-Pharmaceutical Interventions, NPIs），根據疫情的不同級別來限縮許多室內室外的活動，例如要求佩戴口罩、體溫量測以及實聯制，作為疫情下維持「正常生活」的防疫模式（林千玉等人，2024）。而這種正常，並非回到疫情前，疾病已然改變生活型態，形成新的常態（new normal）。Perng（2020）提醒要恢復先前的日常是不現實的想法，應當學會並計劃與病毒共存。然而，即便疫情後人們更習慣遠距工作等等新的生活模式，受到疫情影響的大眾運輸系統，似乎看不見有太多系統性的轉變，回到過往常態的慾望影響了改變的動力；作為制度接受者的運輸系統，其實也很難做出改變（Docherty and Marsden, 2025）。

此外，也有許多 NPIs 卻被質疑是否真的有醫學上效果，例如 Leflar（2023）以 Thompson（2023）提出的衛生劇場（Hygiene Theatre）概念，來形容臺灣在疫情期間部分防疫措施，其實是過度反應。無論許多 NPIs 是否真的有實證效果，但消毒、擦拭與隔絕等防疫措施，更是一種自我安慰的儀式，為了「讓人感到更安全」，也是疫情中焦慮混亂下，個人已知最簡單快速能恢復秩序的方式（Kale, 2021）。

回扣到前述 Douglas 與 Kristeva 對於不潔和賤斥概念的討論，人們對於看不見的髒污、不潔所產生的不安又從何而來？Martens (2012) 點出科學知識的進步、教育普及（對於微生物的認識）以及清潔產品推廣，人們理解對健康具有威脅的髒污存在，以及清潔產品創造的需求之下，在家務清掃中開始更重視看不見的髒污。清掃的動機並非只是依照時間表，也還有對於可見髒污的反應，強調髒污的可見性，這種可見性不僅是視覺上看見，也還有對於肉眼看不見，但卻能認知到有健康威脅的細菌存在。雖然本文討論的是家庭空間，但是對於髒污的認知概念，還是能幫助理解人們對於不潔存在的認知。人們對於病毒的理解，以及公衛措施的實施下，增加對於病毒的威脅恐懼，以及各項防疫與消毒的產品出現，看不見的髒污變得看得見了。

在公共衛生危機下，對於疾病的感知與恐懼也促使人們開始看見，甚至感謝暴露在染疫風險下，維持社會機能運作「必要工作者」。不過這些關注或英雄化的現象，卻也把這些風險和犧牲正常化，超出原本職業風險合理承擔範圍，而這些關注與認可，往往只是暫時的（Hecker, 2020; Kim et al., 2022; Airington et al., 2024）。在 Winterson (2023) 爬梳英國鐵路車廂清潔工作歷史中，也同樣可看見清潔工作外包的現象，同時也觀察到，在疫情時鐵路公司主動宣傳和增加列車清潔工作，這讓清潔工作變成可見的措施以及最優先的事項，但勞動者也得面對新的風險。

清潔人員平時工作，就需要接觸高濃度清潔劑與漂白水，在疫情時消毒作業增加，也讓他們接觸的時間變得更頻繁，在這樣長期接觸下也容易造成健康上的風險（Dewey et al., 2021）。同時，清潔人員在工作過程中，不可避免要靠近或接觸垃圾，而疫情期間的口罩以及手套、衛生紙等垃圾也成為隱憂之一（Rahman et al., 2022），這些都是清潔人員所要承擔的風險。

本研究能更進一步探討，作為基礎設施的臺北捷運內，乾淨與清潔的背後會連結何種想像上的效果？如果說臺北捷運維持乾淨、衛生的狀態，是讓基礎設施穩定服務的重要環節，透過理解清潔勞動過程可以更清楚了解臺北捷運本身被賦予的現代化想像。

## 二、捷運系統的秩序、進步、現代化生活、現代性

臺北捷運從構想、規劃、施工與正式營運期間的 20 年間（1976-1996），臺灣社會從過去的中央統合的威權，逐步轉向新自由主義的治理型態。臺北市的交通擁塞問題大約在 70 年代出現，汽機車數量持續成長狀況下帶來的交通危機，勢必需要增加新的大眾運輸工具（陳家豪，2020: 109; 楊子葆，1990: 52）。在中央高度集權時代，依賴技術官僚組織主導建設，地方政府並沒有權力能與中央抗衡，僅能在中央壓力下推動行政（楊子葆，1990: 84）。這種情況到了 80 年代有了改變，台灣呈現出具有發展型國家與新自由主義的特徵。在新自由主義風潮之下的國家，透過去管制化與私有化等，讓地方城市提高自主性，這不僅是在經濟層面的影響，更連帶改變政治與空間結構（周素卿、吳幸玲與江尚書，2009），發展型國家與城市為了能在全球競爭中取得地位，經常以開發計劃帶領成長。因此，大型建設計畫也就被賦予一種國家新形象（楊子葆，1990: 86）。

對此，楊子葆提出對內與對外的兩個角度，分析捷運系統建設在意識形態層次的代表意涵。對內作為一種「新的希望」，在國家宣傳中更能擺脫忽略社會集體消費不足的形象，作為國家治理正當性的號招（1990: 86）。對外來說，臺北一詞取代臺灣尷尬的國際地位，透過現代大眾運輸建設，象徵臺北（臺灣）也朝向現代化城市（國家）前進，「似乎賦予臺灣當局富裕、現代、進步和為人民服務的新形象」（1990: 86-87）。黃令名（2016）的研究中也呼應這樣的想像，他認為捷運發展歷史呈現的生活形式，在使用者層面中有空間建構、管理與使用者規訓，這也反應捷運系統中的秩序想像。在捷運施工時的臺灣正處於政治變動中，追求「捷運人」的現代化特徵除了國家與改造意識之外也追求秩序整潔，「換句話說，就是作為後進國的臺灣，希望以工程作為追求進步性的手段，以捷運本身以及其所產生的社會效應做成果。」（頁 28），透過各種細微的手段與倫理道德的論述，讓乘客的行動與生活形式符合現代化目標。

要讓臺北符合現代化都市的想像，不只是靠物質投入，市民的言行舉止也要被塑造成符合現代化、有秩序的想像。回顧 Taylor（2008: 48）對現代性社會想像的討論，就先藉由秩序觀念的理論形塑成社會想像。社會想像指涉：「...是人們想像其社會存在的方式、他們與他人和諧共處的方式、事情在他們與夥伴之間進展的方式、通常可以獲得滿足的期望，以及作為這些期望之基礎的更為深刻的規範性概念與圖像。」社會想像讓人們可以依照某種行動的「戲碼」（repertory）（Taylor, 2008: 50），讓彼此在社會中可以互動。

現代性—對於人的身體有諸多想像，十六世紀時以理性為訴求的菁英，對於社會中非常態與不受控制的人們，施以各種管束，Taylor（2008: 76-79）也提到伴隨監禁、對人類活動的生產性與物質面向的制度面形塑以及規訓模式的增生。如 Höhne 研究討論 20 世紀的紐約地鐵，是一種高度的規範性工具：「旨在依照當時的政治、社會與道德規範，規範理想使用者的行為」（2021: 13）。現代性

在當時全球化與國家治理之下，讓進步現代的社會想像投射到臺北捷運中，而這種社會想像不只是物質建設，更需要施加秩序與規範到人的身體上。

現代化的臺北由現代化的捷運設施實現，除了現代、進步感之外，臺北捷運也建構起新的都市移動日常的文化。在董建宏、李安如（2009）的研究，指出兩個改變的面向，首先我們創造捷運這個新的設施，得以在此實踐文明都市人的行為。第二，在移動過程中養成新的搭乘習慣，建立新的空間文化行為。李安如（2021）更認為臺北地區居民不僅透過臺北捷運重塑其身分認同，更藉由捷運搭乘禮儀繼續建構。作為城市內移動網絡設施的臺北捷運，同時兼具社會融合與分化的工具、公民價值的平臺以及作為全球城市下經濟繁榮的象徵與公民。相較起臺鐵和公車，臺北捷運乘載未來移動的想像，新的移動設施就可以從中透過物質、制度與人來塑造新的移動禮儀。

李安如（2009）之研究說明了捷運營運初期的措施，在制度上提高罰款、增派現場工作人員引導，甚至設置監視器輔助工作人員規勸。這樣對乘客秩序的規範，在後來也形成一種文化。臺北捷運從初期受各界批評，到後來成為臺北居民以捷運為榮的象徵（頁 94）。研究中提到典型的禁止飲食與電扶梯靠右現象，於王志弘（2005）研究中更結合消費社會中的服務心態與排隊效率，成為捷運系統中的「新移動倫理」。同樣的在研究中也檢視了從日本時代的政府，透過現代性的形構，將紀律與文明內化成為日常生活的部分，「國家扮演了現代性與文明素養的界定者、中介者和推動者，從而有較高的道德地位，確認其文化領導權」（頁 10-107）。然而，以國族號召的秩序與現代性，在臺灣治理轉向新自由主義時，對紀律的要求也轉型為顧客導向的服務心態（頁 127-130）。

除了積極營造出的安全、舒適與乾淨的感受之外，充滿監視器以及採用特定中華民族風格的站體，更營造出科技進步感與特定國族意識形態象徵（王志弘、黃若慈，2019）。王志弘（2005）也認為臺北捷運系統既是解決交通問題的手段，也是實踐現代化想像的空間，排除不符合新城市想像的機制。在黃大佑（2013）的研究中可以看到政府的環保政策背後，投射現代化乾淨文明城市的論述。在這種想像塑造的過程中，臺北捷運所營造出來的安全、效率、舒適，都符合現代都市的想像，透過捷運場站的設計風格、行為規範準則、乾淨衛生的要求。

### 三、基礎設施的維護

諸如管線、道路、運輸工具、能源等提供生活基本服務的基礎設施，交織在社會結構中，有自己的位置、異質與日常的特性，並帶有某種層級的概念，是有物質、技術特性、實踐與意義的組合（Carse，2017）。王志弘（2018）定義「基礎設施是令提供特定服務與功能之生活支持網絡得以運作的社會－技術－空間安排配置」，通常被看作是秩序化的象徵，但同時也有脫序的操演（王志弘，2002）。Larkin（2013）認為基礎設施具有雙重性，同時是技術實體，又同時是其他系統

的一部分。而在都市中，基礎設施發揮了讓人、物與資訊流通的效果，我們可以透過基礎設施，了解技術系統、規範與集體想像（collective imagination）如何相互形塑出都會生活的日常習慣（Höhne，2021）。

針對技術實體或服務水準的研究有其貢獻存在，但我們也不能忽略基礎設施背後的情感層次。基礎設施承載著瞿宛文（2011）所說的「發展的意志」，他認為臺灣在戰後的經濟奇蹟，同時具備抵抗外力的民族意識、能力和外在條件。瞿宛文認為過往討論較多關注在地緣政治或技術官僚的能力，忽略其所謂「發展的意志」，也就是要推動發展的動力，其實是政治性的而非單純經濟性的因素。

日本在殖民臺灣期間，留下許多工業化設備，國民政府戰敗來臺後接收了這些設備，替後續工業化發展奠定基礎。後續美國在軍事和經濟層面上的援助，讓國民政府得以在臺灣穩定執政，並有資金可以發展後續的工業。不過，即使有日本殖民政府打下的基礎，以及後續美援的支持，也未必能順利工業化。國民政府來臺後推行一系列的土改制度，以及瞿宛文（2011）在文中所稱的以實業救國的儒官，救亡圖存拯救中國的精神形成中華民族主義，讓他們在臺灣打造「現代的中國」。也因此，在討論過程中，不能忽略臺北捷運在規劃設計，甚至是列入經建計畫過程中，企圖要傳遞何種想像給民眾。

基礎設施鑲嵌了上述的發展意識，或是對現代城市、國家的進步想像，應該討論經建計畫實施後，基礎設施的作用與定位（王志弘、黃若慈，2019）成為一種介面，中介了國家與社會關係，也因此：

基礎設施既促成國家對於領土與人口的有效控制、利用與組織，有助於國家權力的施展，也表徵了國家的光榮、認同與願景，還經常通過基礎設施科技的掌控與創新，彰顯國家的進步文明和獨立自主。（頁 157-158）

光是看著設施本身，就能領會它本身要傳達的涵義。不過董建宏、李安如（2009：103）同時也指出民眾對新穎的交通工具建設，懷抱著帶來經濟發展的期許，及其代表之進步與現代性。即便國家或民眾對捷運興建的期許有所落差，但同樣認同設施本身替城市及民眾自身帶來了進步、現代感。然而，基礎設施沒有完結的一天（Ramakrishnan et al.: 2021），從規劃設計、興建完工、中斷、損壞、維修與過時，不斷維持著都市日常移動現代想像。

捷運場站（或說系統本身）充斥著構造物、機器與技術系統協作，讓整個捷運系統能正常運行，需要機器或技術設備之間穩定的協調運作，形成如 Letherby 和 Reynolds（2005）所說的「紀律的空間」（disciplined space），但讓系統有效率運作卻不見得能常保穩定狀態，需要有不同的行動者參與其中維持運作，也因此整個捷運系統的空間，是一種政治性的空間。若要討論衛生與乾淨概念的建構，只看規則不太夠。Winner（2004）討論的技術政治，正是想強調技術物的特性和意義，技術物不單純只是由人類創造利用，也會使得特定的權力得以成立。這樣

的權力會內化為生活方式，在捷運系統中的這些技術物，也發揮了形塑某種都市移動生活的作用力。

我們透過捷運系統達到在城市內快速移動，藉由這些基礎設施，達到一種現代想像的體現，由進步的技術得以對自然進行社會控制，這也是一種文明社會的條件（Graham, 2010: 4）。不過捷運站內的各項系統、物質、人等維持運作的網絡，不見得時刻順利運行。如 Graham（2010）認為基礎設施所提供的服務無所不在，當運作順利時，卻容易被視為是理所當然。Gupta（2018）更指出把基礎設施這樣一個在規劃過程中，就帶有預期未來發展設施，如果只把完工當作結束的話，就忽略了基礎設施的動態性質。以臺北捷運來說，本身也會因為使用而毀損、故障，之所以能持續提供移動是每日持續維護。要維持基礎設施能穩定服務，我們需要持續的維持過程。這讓我們有機會關注基礎設施都會面臨到故障、崩壞，我們不該將故障視為異常或非典型的情況，否則只會在它導致災害的時候才會注意到基礎設施維護的重要性（Graham and Thrift: 2007）。

這也強調了基礎設施維護的重要性，它的運轉、磨耗、毀損、修復，是仰賴各種人力與物質配合不斷維護與維持運作，形成的一種相對穩定的動態過程。但基礎設施作為隱蔽在日常生活背後支持的系統，其維修與維護的重要性時常遭到忽略，因此更需要關注這些基礎設施運作中不可缺少的部分（Jackson, 2014）。除了設施本身物質有損壞特質，以及需要修復的過程之外，更要關注到是誰在維持，又維持哪種狀態？要維持在乾淨的狀態中，必然需要勞動力投入，Fredricks（2018）指出基礎設施與物質性的辯論中，容易忽略社會面向，他透過關注勞動力來解釋人、技術元素以及身體與生活「如何使基礎設施成為政治行動和形成集體認同的工具」（頁4）

這些討論中，維護與修復的概念超越了單純的技術行為，更加強調其維繫與轉變基礎設施的同時，如何作用於社會關係層次上。同時也承認基礎設施是持續地形塑、沒有完成的一天。然而，許多討論雖將維護和修復看作是不同的兩個概念，卻也主張這兩者不可分，並強調共同實踐的過程（Graham and Thrift: 2007; Jackson, 2014; Téllez Contreras, 2024）。不過，在臺北捷運系統內與維護和修復最接近的工作就是清潔工作與機械維修。我認為得要更細緻區分兩者區別，特別是清潔工作所處的社會地位以及權力關係，顯然與機械維修人員不同，才有助於看見其工作的重要性。

Ramakrishnan 等人（2020）比較了基礎設施運作的三個具有時間脆弱性的階段：衰敗（decay）、維護（maintenance）與修復（repair），其中維護呈現的是例行性與背景化的特性，更側重於以小規模的調整來保持現狀；修復具有實質上的介入（如更換零件），更容易在運轉失靈或故障時凸顯。De Coss-Corzo（2020）則是認為維護更具有一種預防的邏輯，目的是要恢復到官方認可的穩定狀態；修復則是更強調故障發生後出現，透過時間來區分這兩者的差異。在 Barnes（2016）研究中則使用維護的概念，捕捉灌溉系統的維護工作與國家權威之間的關係，強

調工作本身每日進行的特性。使用維護的概念，更能凸顯出基礎設施中維護工作本身的日常以及的特性，也更能呼應清潔工作同樣也不可見的狀態。

在臺灣的大型交通建設討論上，已有黃令名（2011）在研究臺北捷運時提出「捷運人」這個指涉技術實踐者的稱呼，討論初期規劃興建時臺北捷運局的核心成員，在技術實踐過程中打造科技生活形式，以及其中面臨到地緣政治以及技術實力現實影響，讓通往現代化城市、國家的路上充滿曲折。不同於「捷運人」，張國暉（2016）透過木柵線興建與通車所面臨的狀況，探討捷運工程師在面臨新技術時，如何找到自身定位。同樣的張國暉（2011）也以高鐵工程師為討論主體，探討身為技術後進國的臺灣，這群工程師如何轉化自身角色，成為和外國工程團隊成為平等的角色。Sadana（2018）則是將焦點從工程師又放回規劃者與建築師身上，探討地鐵背後的想像與社會階級流動。

延續以上我們所討論的，可以看到探討捷運文化中，有討論工程師、設計師、乘客或國家在臺北捷運系統中的角色，以及如何投射與維持現代化想像。但少有關注到同樣也連結了現代感、進步、秩序的「潔淨」，是由身處基層的清潔人員一起維繫的。因此，本研究以維護的概念來了解清潔工作是如何維繫臺北捷運的現代性。

### 第三節 分析架構

本研究以研究臺北捷運的清潔維持為主，探討乾淨與衛生與捷運系統的現代、進步、文明象徵，是如何透過維持潔淨來相互構成與運作，並成為臺北捷運運作的必要環節。因此如圖 1 所示，研究分成衛生想像、清潔實作與疫病三個部分來分析。首先，臺北捷運的進步與現代感的建立，除了高科技的先進想像、民族發展意志投射之外，乾淨與衛生的想像也參與這個持續建構的過程。再來，聚焦在清潔人員的勞動過程，特別是他們如何「隱身」於大眾眼光之中，以及整個清潔成果驗收中，如何共同協商出合乎原則的「乾淨」。最後回到疫情的討論之中，基礎設施的清靜勞動又怎麼重新塑造整個清潔實作，重構成為疫情下新的經驗。

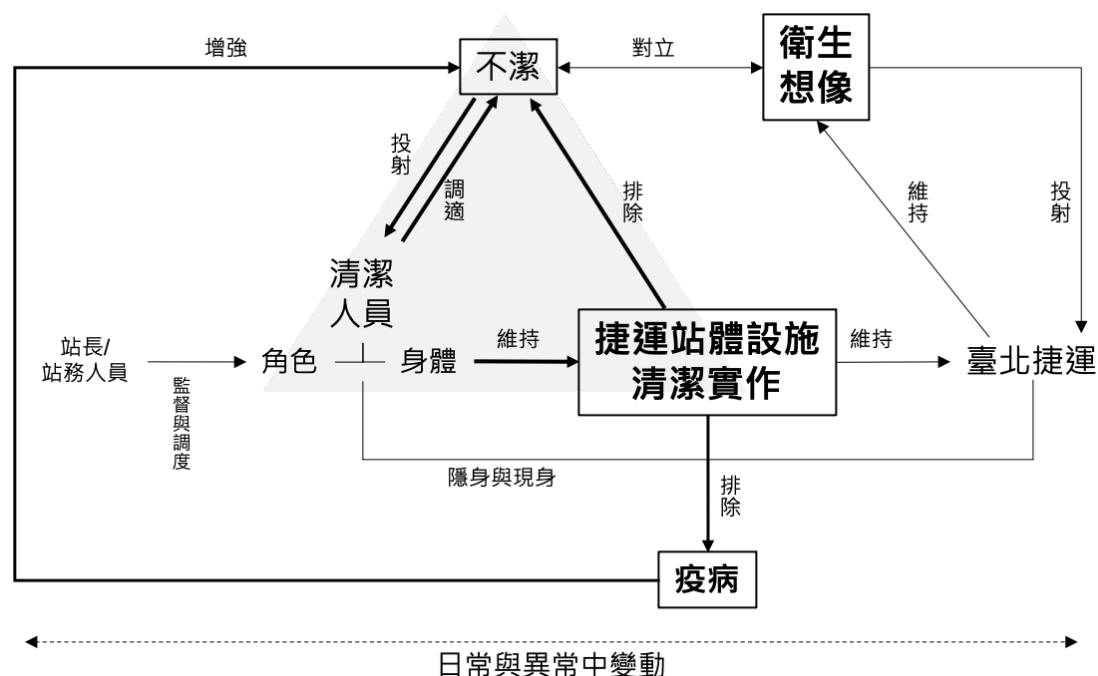


圖 1 臺北捷運清潔實作與潔淨想像架構圖

## 一、乾淨衛生的想像如何支配且要求基礎設施協作

首先，從潔淨背後代表的秩序與文明為基礎，連結臺北捷運被賦予的進步想像。臺北捷運不只是提供服務的運輸基礎設施，在規劃興建時也承載了國家技術實力和民族意志，對於先進技術的引進和掌握，代表臺灣成為現代化的國家。捷運系統本身又是由不同的技術系統協作維持，要在服務時間內穩定提供服務，也仰賴人員的操作判斷以及提供安全、低風險的操作環境，食物或孳生的蚊蟲正式風險之一，這也是目前臺北捷運提供禁止飲食的理由。然而與臺鐵和高鐵相比下，看到即便是開放飲食也還是能維持運作，顯然在運輸安全考量之外，潔淨所代表的秩序更是重點。維持捷運系統公共區的乾淨，象徵著我們有守秩序的乘客，享用著先進技術和文明的設施與服務。

潔淨象徵著進步的文明，這樣的想像透過一系列行為規範、清掃步驟和檢查標準，以供場站人員遵守執行，透過排除髒亂代表重新建立場站營運的秩序。我們透過興建臺北捷運賦予國家技術進步的想像，使乘客成為文明的使用者，但光是這樣還不足以實現現代化的想像，還需要密集的基礎設施勞動者替我們排除髒亂，維持整個設施內的乾淨。並且由維持臺北捷運系統潔淨的形象，持續穩固進步想像。這其中綿密的實作勞動過程，需要承擔身體與風險的清潔人員進行，然而這群人卻隱身基礎設施穩定運作中，出現異常才得以（被）現身。

## 二、基礎設施清潔勞動實作、隱現身技術

其次，關注臺北捷運清潔人員的勞動過程，特別是他們如何運用自己的身體和工具調適出可行策略，與垃圾、髒污共處。相較於捷運系統內需要有高度專業知識或職業訓練的職位，清掃工作仰賴身體勞動與使用清掃工具與身體協作。他們必須遵照規定完成定例工作，在繁忙時段又得即刻維持清掃標準。若說身體的新陳代謝過程與勞力輸出形式也是一種基礎設施的話，在密集勞動下服務的他們同時也需要休息，然而這個恢復的過程卻很少出現在一般人目光中。同時這樣負責與不潔物密切接觸，排除不見容於先進運輸系統中的髒污的勞動型態，又將清潔人員與不潔物連結，成為（被）隱身在臺北捷運之中的角色。清潔人員雖然看似隱匿在捷運場站的工作背景裡，但髒污的出現象徵著清潔人員的缺席，反而將他們的角色凸顯出來。因此，他們不見得一直是隱身的清潔人員，卻在其被視為是低階的工作型態，而被忽略其工作的重要性。

然而清潔人員如何調適應這種隱身／現身來維持工作狀況無虞？清潔員幾乎會是和不定期的乘客相處在同一個空間，工作最主要的目的也是要打掃這些乘客的垃圾與使用過的設備，清潔員對於乘客的觀感、互動方式，甚至是在執行工作中和乘客的非語言互動，是什麼樣的圖像？若將清潔人員的身體作為支持臺北捷運營運的基礎設施之一，也同樣會面臨毀損與修復，工作過程中的髒污和風險，需要隔絕防護，也同時需要輸入能量修復。

與臺灣多數運輸系統一樣，清潔人員是外包約聘的工作，清掃工作會由值班站長檢查確認，清掃分區、重點、和檢查事項也有明確規定。不過在臺北捷運內清潔人員的工作也不僅限於清潔，他們是站務人員可運用的人力，在清掃工作之外的時間，也是支援協助突發狀況之角色。清潔員身兼多種角色的狀態，也反映出其中與站長、站務人員之間有上對下的關係，但同時又需要彼此合作才能維持營運。站長依照清掃表準監督與檢核清掃狀況，而站務員雖然看似與清潔員維持不同場站營運項目，但清潔人力其實是站務員可調度的人力之一，此時他們又脫離與不潔的聯想，現身在場站之中。

### 三、疫情下的基礎設施清潔勞動如何動態形塑「新日常」

每天需要接觸不特定人群的基層人員，特別是容易密切接觸髒污與病菌的清潔人員，更容易受到污名的聯想。除了平時接觸髒污之外，又增加接觸病毒的風險，因此藉由物品隔絕是可見的防護。除了透過隔絕接觸之外，清潔人員的生理機能也相對需要重視。與一般民眾相比，更容易接觸病菌的清潔人員，他們施打疫苗除了避免自身確診，也降低在工作過程中傳染到其他旅客身上的機會，除此之外，更是在替大眾建立對捷運系統的安全信任。最後除了打掃與清消之外，也會告示牌與廣播放送宣導清潔過程的精準確實，宣告在清潔員的努力下，排除掉肉眼可見的垃圾與髒污、附著或漂浮在場站內的病菌以及想像中不潔。

基層工作人員維持每日的穩定運作，而這個穩定其實是在面臨狀況與解決的狀態中來回變動，對於穩定運作的認定也是。在面臨重大傳染病時期，受到群聚傳染的恐懼驅使，讓捷運系統不得不調整對於日常清潔的標準，以及增加排除病菌不安的消毒作業。乾淨的捷運狀態是一種移動設施中的日常樣態，但不斷面臨到人群進出、使用廁所製造的垃圾，碰觸設施或是空氣中帶來的細菌病毒，是亟欲消除的異常狀態。Covid-19 疫情期間，民眾對於群聚與身旁未知來源的陌生他者，都替臺北捷運加上了恐懼的想像。也因此對於場站衛生、潔淨治理的手段，是需要在原本建立的基本標準之上隨時調整治理手段，也有相對應的臨時人力和器材投入輔助，原來的工作標準可能不足以應對疫情時期的異常狀態。

## 第四節 研究設計與方法



基礎設施本身以及透過它所傳達的文明與進步感，是需要長時間不斷投入人力與技術物協作互動來維持。我在疫情期間搭乘大眾運輸工具移動時，關注到原本被視為是乾淨的臺北捷運，頓時成為高風險的移動設施，因此開始關注到日常清潔維持、疫情期間的加強消毒，以及隱身其中的清潔人員。臺北捷運是臺灣第一個捷運系統，不僅象徵著國家科技進步、城市蓬勃發展的現代感，除此之外，也是首個明文禁止飲食的大眾運輸系統。在強調提供舒適的搭乘經驗目標之下，也透過限縮乘客行為以及積極維持站內環境整潔，塑造現代大眾運輸工具應有的樣貌。再加上作者使用臺北捷運通勤有 10 年之久，對此已有一定程度的熟悉，故選擇以臺北捷運系統作為研究場域。

本研究場域在臺北大眾捷運公司營運管轄範圍之場站公共區，包含月臺層、穿堂層、出入口等乘客可以出入的區域，不包含附屬事業（如貓空纜車、臺北市兒童新樂園等）以及其他合作計畫（如地下街、商場、物業管理等）。關注方向分為三個部分，首先是捷運場站內第一線站務人員、站長、清潔人員在站內的工作經驗。再來，在線上移動的列車也需要清潔，這個工作則會在捷運的九座機廠內進行。因此，透過機廠內的工作更可以補足捷運清潔工作的面貌。

再者，潔淨維持不只是一般的環境乾淨，也包含著疾病傳染風險排除，也因此需要對照臺北捷運系統在 COVID-19 疫情期間如何應對。2022 年 4 月臺北市勞工局根據行政院勞動部的「安心即時上工計畫」於各車站安排人力，協助車站清潔消毒或防疫工作，因此本研究也將會納入他們工作經驗。本研究仍著重在場站、機廠內的清潔工作上，不會將疫情期間捷運公司安排的外部環境清消廠商納入討論，但仍然會將這些防疫工作項目融入在防疫手段的分析中。

雖然直接進入勞動場合是最能直接獲得經驗的方式，但考慮到作者本身課業與修業年限安排，所以不採取此方式進行。而個案研究的方式則可以更了解個案本身的經驗（Thomas，2016），瞭解在捷運場站中的勞動過程。採取個案研究的途徑，能進而理解捷運場站內的清潔工作性質。雖然無法僅透過與有限的個案訪談、觀察或新聞資料就了解全貌，但也能嘗試歸納出清潔維持的面貌，有機會將既有理論細緻化，即使個案研究較不適合處理宏觀視角的問題，卻擅長處理特定因素的作用以及如何的問題（湯京平，2015）。所以，我採用混合的質性研究方法收集資料來進行個案研究。

本研究關注在場站的第一線工作人員的工作情況，以及在機廠負責清潔與驗收的工作人員經驗。所以邀請捷運場站工作的清潔人員、站長、副站長、站務員，還有在機廠服務的北捷員工訪談。透過半結構式訪談進行，詢問負責之業務內容、與上級或同事間的互動模式，和 Covid-19 疫情期間的工作狀況。清潔人員的訪談著重在清掃技術、細節，以及與上級或乘客互動的經驗；北捷員工的訪談則是

了解管理、突發狀況應對，以及對於清潔工作與工作者的觀察，若有負責驗收則會更聚焦在驗收標準上。

受限於北捷內部機密保護規定，我無法實際參閱合約內容或是內部流程規定文件。研究中提及的許多標準、流程和工作要求，皆來自不同受訪者口頭提供的資訊。另外，作為外部人員，我雖然較難快速理解內部運作邏輯與規定，但作為研究生與外部人員的優勢在於，與受訪者沒有工作上利益關係，受訪者可以就其業務範圍分享其工作經驗。

受訪者來源主要以網路為主，張貼徵求文章後由受訪者主動聯繫。仍有部分受訪者為友人轉貼徵求文、相關組織團體或受訪者再轉介紹而來。網路有以下幾種管道：批踢踢實業坊（MRT、part-time 板）、Facebook 社團、小雞上工。北捷員工的年齡層大多仍是習慣使用網路社群平台的群體，因此主要透過網路邀請。本研究題目也涉及到北捷公司與外包廠商之間的關係，且近幾年也都有與清潔人員相關的負面新聞出現。多數員工擔心受訪會暴露身份違反公司規定，影響工作考績、升遷，所以較不願接受訪談。此外，比起實際在車站蹲點，或是由受訪者滾雪球式介紹其他同事，網路匿名性讓部分受訪者更願意受訪。最後，由於北捷員工受訪者不易尋找，因此不限制其在職狀態或是工作的車站類型，但仍以工作期間經歷過 Covid-19 疫情為優先。

相較起仍會使用網路社群的北捷員工，清潔人員則是我更難接觸的群體。他們在工作時可能會被站務人員或其他乘客看見，且工作的車站、時間與工作區域不固定，因此比較難有機會藉由長時間培養關係的機會來邀請進一步訪談。僅能趁其在垃圾桶周邊工作時，以丟垃圾的藉口攀談，或是離站務人員較遠的地方觀察或詢問。研究中受訪的清潔人員，或是參與過安心上工計畫<sup>2</sup>的人員，多數還是來自打工求職的網路平台，以及相關議題組織團體介紹。但是網路管道仍舊有使用年齡的侷限，比較難徵求到高齡的清潔人員。

雖然受訪者較難徵求，無法控制其工作地點，但仍然有涵蓋到不同形式、功能的車站。高運量與中運量系統車站（文湖線）、機廠也都有至少一位受訪者，詳見表 1。北捷車站形式相當多元（如圖 2 所示），有地下、地面與高架車站。車站功能區分則有中間站、終端站與交會站三種<sup>3</sup>。在清潔工作排程上，不同形式的車站各自還是會有不同的負責項目。不同功能的車站也和旅客量有關，業務內容或繁忙程度不一，清潔人員數量也不同。因為受訪者工作地點不一，因此我也

---

<sup>2</sup> 安心即時上工計畫：各縣市政府勞工局安排受疫情影響之勞工，短期支援公共服務。在疫情期間於北捷車站服務的人員，主要負責防疫相關工作，例如監看紅外線熱顯像儀和場站消毒工作。

<sup>3</sup> 終端站通常是列車發車站，位於路線的頭尾端點（如淡水、頂埔）；中間站則是路線兩端之間且無路線交會的車站（如板橋、市政府）；交會站是兩條或以上的路線相交之車站（如臺北車站、中正紀念堂站）。

到不同類型的車站觀察、嘗試攀談，以補足訪談可能缺少的面向。主要觀察清潔人員會執行哪些清掃工作、使用哪些工具和清掃方法，以及和旅客、站長互動狀況。

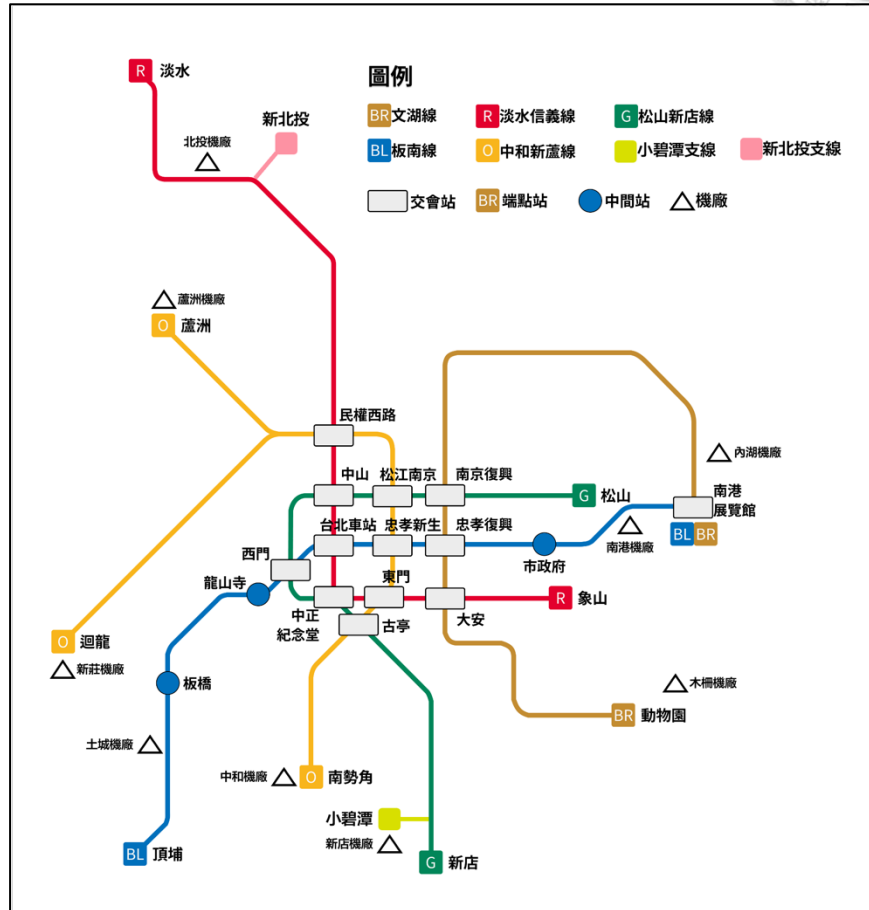


圖 2 臺北捷運場站功能與機廠位置示意圖。作者繪製。

表 1 受訪者名單

訪談對象	職稱	受訪者經驗與概述
清潔 W	清潔人員	車站內的夜班清潔人員。
清潔 R	清潔人員	在疫情時短暫於車站服務。
清潔領班 V	清潔領班	於北捷附屬設施服務。
清潔領班 P	清潔領班	高運量路線車站服務，不需要固定在車站清潔，但人力不足時自己仍需要到車站補人數。
清潔（安）Y	清潔人員 （安心上工）	於高運量路線車站服務，於疫情期間負責車站防疫、消毒業務，非清潔廠商之派遣員工。
清潔（安）T	清潔人員 （安心上工）	於高運量路線車站服務，於疫情期間負責車站防疫、消毒業務，非清潔廠商之派遣員工。
員工 O	車站員工	兼職人員。
員工 C	車站員工	兼職人員。
站務 B	站務員	於高運量路線車站服務。
站務 A	站務員	於高運量路線車站服務。
站務處主任	站務處主任	臺北捷運公司站務處主任。
副站長 J	副站長	於中運量路線車站服務。
副站長 E	副站長	於高運量路線車站服務。
機廠員工 L	機廠員工	曾於高運量路線的機廠服務，有驗收經驗。
機廠員工 K	機廠員工	於高運量路線的機廠服務，有驗收經驗。
機廠員工 F	機廠員工	於中運量路線的機廠服務，不需負責驗收。
機廠員工 D	機廠員工	於中運量路線的機廠服務，有驗收經驗。

本研究製表

## 第五節 名詞解釋



### 一、機關單位、組織與職位

英國大眾捷運顧問公司 (BMTC) : British Mass Transit Consultant 1981 年協助規劃臺北捷運路網。

美國捷運工程顧問公司 (ATC) : America Transit Consultant 為美國三家大型顧問公司組成，協助捷運系統路網規劃設計、機電、施工管理。

臺北捷運公司，北捷，北捷公司：臺北大眾捷運股份有限公司，負責營運臺北捷運系統。

疾管署：行政院衛生福利部疾病管制署，主責臺灣防疫與檢疫計畫。

指揮中心 (CECC) : 中央流行疫情指揮中心 (Central Epidemic Command Center)，負責疫情監測、應變政策制定、物資整合與疫情資訊發佈與防疫措施指揮，在 COVID-19 期間皆由指揮中心發布與指導全國防疫政策，為任務型編制，疫情降級後由行政院宣布解編。

安心即時上工計畫：行政院勞動部根據《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》所推動的計畫，各縣市政府勞工局安排受疫情影響之勞工，短期支援公共服務。

站務員：負責車站票證、旅客引導等業務，近年組織改組後為站務專員。

副站長、站長：站長為車站最大管理者，車站內有多位副站長負責管理車站內不同業務，例如清潔就是一種。

### 二、專有名詞

高／中運量捷運系統：此為臺灣常用的捷運系統分類方式，乃依照系統在運量大小區分。高運量系統單向運量約 25,000 到 80,000 人次／小時；中運量系統約為 10,000 到 30,000 人次／小時。一般稱臺北捷運系統的文湖線為中運量系統，其餘路線為高運量系統，未來通車的萬大樹林線則是中運量系統。

機廠：為提供電聯車停放、維修、清洗、調度的場所，依照其規模與維修量能不同分成五等級，最大五級最小一級。負責淡水信義線的北投機廠為等級五，最小為中和機廠。

電聯車：臺北捷運系統內稱呼車輛的名稱，是以電力為動力來源的車輛。

SARS：嚴重急性呼吸道症候群 (Severe Acute Respiratory Syndrome, SARS)，2003 年三月到七月間影響臺灣的呼吸道疾病。曾有多家醫院出現院內感染，最初為臺北市立和平醫院發生院內感染，以至於疫情影響到中南部。當時也有強制

佩戴口罩與禁止出口與價格限制。此次疫情導致三百多人死亡，而這期間經驗也影響後續 COVID-19 防疫。

COVID-19：嚴重特殊傳染性肺炎（Coronavirus Disease-2019）為 2019 年 12 月於中國湖北武漢市出現不明肺炎群聚，後續擴散至全球的疾病。臺灣從 2020 年一月開始監控，至 2023 年五月隨著國內兩全球疫情趨緩而調降防疫等級。截至 2023 年全球共 6 億多確診數；臺灣有一千多萬確診數，累計一萬七千多人死亡。

疫情警戒：文中所提及有關疫情警戒等級，如二級警戒、三級警戒，皆為指揮中心根據疫情發展情況所劃分之等級。二級：出現感染源不明之本土病例；三級：單週出現三件以上社區群聚，或一天確診十名以上感染源不明之本土病例。根據等級不同有相對應的防疫規定，例如配戴口罩、集會活動人數限制與部分公共場所關閉。

## 第二章 捷運的潔淨想像與清潔體制



臺北捷運不僅是交通運輸工具，更是首都現代化與文明生活的場域，其中「潔淨」尤為關鍵。本章首先回顧捷運規劃興建時期的社會背景，探討其如何被納入國家建設並承載現代化意志。接著從設計理念與社會規範出發，分析這些想像如何形塑捷運生活文化，並使「潔淨」被凸顯為臺北捷運的重要形象。藉由回顧脈絡，可以理解營運過程為何高度強調清潔成果，以及清潔勞動如何支撐基礎設施所承載的意念。

接著將視角放大至都市尺度，了解捷運在都市治理中的角色。隨著 2000 年起垃圾處理與公廁政策的推動，捷運系統在實施過程中補充了城市垃圾處理機能與公廁需求，成為展示「潔淨達成進步」目標的場域；第二節將說明這些意念如何透過地方政府施政融入系統中。最後，這些意念與政策需透過具體的清潔體制實現。目前捷運清潔服務以勞務承攬形式外包，並由內部員工負責驗收，第三節將梳理整體清潔體制框架，說明 117 座車站與電聯車的定例清潔工作如何運作。

### 第一節 國家建設想像：臺北捷運的現代化形象與潔淨象徵

#### 一、威權年代的現代化脈絡與捷運起源

臺灣在 1960 年代開始有了聯合國專家的指導，為二戰後幾乎停滯的經濟發展帶來轉機。在此時，臺灣的產業結構從農業生產開始轉型成工業，到了 1980 年代，臺灣進入後工業化的階段。而在政治上具有指揮分配角色的首都——臺北，在經濟發展轉型以及國家權力引導之下，成為臺灣所有都市中，在全球化網絡中最具影響力的都市。就在二戰後不到三十年間，臺北聚集了大量人口。在快速都市化的同時，公車以及老舊的火車已經無法滿足這個逐漸成形的都會區的通勤需求。再加上原先以私人運具為主的道路規劃設計概念，使臺北市的交通成為亟需解決的難題。1970 年代末期，中央政府就已經著手在評估新的大眾運輸，研究臺北市究竟需要什麼樣的運輸系統。經過眾多討論下，最後決定興建「現代化」的捷運系統。

1977 年交通部運輸計畫委員會（運委會）完成《臺北地區大眾運輸系統初步規劃》，後續邀請英國的大眾運輸顧問公司（British Mass Transit Consultants,

BMTC)協助中華顧問工程司進行可行性評估,以及第一段路線初步的工程設計,1981年交通部請BMTC規劃臺北市未來的捷運路網系統,最後在1983年呈報給行政院後交由經建會審議。後來這項臺北大眾運輸建設,也列入國民政府推動的十四項建設,成為大型包裹式的經建計畫項目。規劃興建時,臺北都市人口快速成長,交通壅擠成為必須面對的問題。捷運系統在官方書面文件中,被視為「現代化都市象徵,與已開發國家應具備的條件」(臺北市政府捷運工程局出版委員會,1987:28),顯示出捷運系統的興建,帶領臺北(以及臺灣)走向現代進步的城市與國家。臺北市身為首都,除了原本要解決的都市交通問題之外,也肩負成為臺灣現代化都市的代表。

值得一提的是,臺北捷運系統在規劃時期,就有引進來自不同國家的技術與知識組成,技術與知識體系的選擇過程也充滿政治性。當時美國為了抵銷對臺灣的貿易逆差,即便與中華民國斷交,仍透過美國在臺協會介入,使原本由BMTC規劃的路網系統,改為美國捷運顧問公司(American Transit Consultants, Inc., ATC)擔任顧問<sup>4</sup>,而這也影響後續車站設計理念。在地方政府這邊,臺北市政府自己也在1982年規劃施工時間較短的中運量捷運系統,採用法國的VAL(véhicule automatique léger, light automated vehicle)系統。因此同一時間內,有兩個不同層級的單位在規劃捷運系統。最後,1985年行政院出面,由臺北市政府成立臺北市捷運工程局統籌。這也體現出基礎設施本身就內涵著許多系統整合的特性。黃令名(2023)提出的「科技混生性(technological hybridity)」概念,也描述後進國家發展技術系統時,經常出現不同技術拼裝整合現象,同時也強調其混生概念並不只是各國技術拼裝,而是整合後「更進一步延伸出科技系統的功能與在地意涵」(黃令名,2023:15)。這種混生特性的整合過程中,除了技術之外,也和當時政治、社會、文化脈絡不可分割。或許可以說這種混生概念,也解釋了臺北捷運呈現的形象,可以在各個不同國家的捷運系統中找到可以呼應之處,而並非單一特定的想像。

在臺北捷運規劃與技術移入與整合在地時,也受到當時的政治因素影響,特別是美蘇冷戰開始後,中華民國<sup>5</sup>在外交上的處境的轉變。1970年代的臺灣仍處在以蔣家為首的國民黨政府威權統治,對外,1971年國民黨政府失去在聯合國代表「中國」的資格,國民黨政府無不希望在各處要贏過敵對的中國共產黨。對內,外交上的失利和失去聯合國席位,加上1973年第一次石油危機,製造成本提高以及國際市場需求降低,使得當時臺灣以出口為主的製造業受挫。於是行政院在1973年提出「十大建設」,項目包含能源、交通運輸和重工業。此時,除

---

<sup>4</sup> ATC也有透過技術移轉的方式,讓北市政府捷運工程局得以掌握規劃顧問知識。捷運工程局在1990年嘗試自行規劃土城線,ATC也於1992年完全撤離。

<sup>5</sup> 這裡用中華民國,是想強調當時的地緣政治與外交處境,與當時政權使用之名稱。

了解決問題之外，國民黨政府選擇透過興建基礎設施來合理化統治的正當性，基礎設施更成為投射了民族情感的對象（王志弘、黃若慈，2019: 173）

臺北捷運系統也開始出現這樣的公共建設投資計畫中，作為解決都市交通問題、完善都市生活圈的角色，同時肩負起帶領國家現代化的建設項目之一。例如十大建設後，1984年行政院更繼續推動「十四項重大建設」，納「臺北都會區大眾捷運系統初期計畫」。該計畫是希望透過公共建設鼓勵投資，讓「我國」得以邁向已開發國家行列：

...長期可藉各項公共設施建設的完成，厚植國力，提高我國政治、經濟之國際地位，並增進社會福祉，使我國成為國富民裕的現代化國家，促使復興基地與大陸地區的生活水準差距日益擴大，激起大陸同胞對三民主義的嚮往與歸向，三民主義統一中國的理想更能早日實現。（行政院經濟建設委員會，1986）

我們可以看到透過國家建設計畫，讓國家更「現代化」並成為已開發國家。另外像是「統一中國」或是「復興」這樣的文字，在當時仍舊是國民政府主要的訴求，從後續的六年國建中也可以看到，在那個年代許多政府文件，甚至是社論都會有這樣的敘述出現。考量到當時的戒嚴背景，這也代表執政者與施政群體一種概念上的投射。

1991年推動的六年國建，部分延續臺北捷運系統興建，透過六年國建經費繼續完成初期路網建設。在行政院新聞局的宣傳品中，可以看到新聞局篩選收錄對於六年國建的社論，多是支持計畫期許六年國建可以「使臺灣地區經由這項空間大規模的建設計畫脫胎換骨，邁入現代化國家之林」（行政院新聞局，1991: 29）或是「我國復興基地臺灣地區，必將取代今日香港的經濟地位...其對國際地位的顯著增強，而躋身於世界先進國家之林，應為意料中事」（行政院新聞局，1991: 43）。即便這些論述已經脫離現代臺灣社會現況，但透過這些論述，可以看到工程建設不僅是交通基礎設施，更承載了民族自信與現代化的集體想像。

值得一提的是，瞿宛文（2017: 288）討論1953到1970年代期間的經建體制發展時，以「救亡圖存」來描述財經官僚們追求現代化的動力，相較瞿宛文著書當時著重科技取向，且沒有處在穩定環境的官員來說，更多了一種救國使命感。即使這個意志，後續隨著臺灣解嚴、民主化等社會狀況改變而出現變化，但仍舊想透過新的科技設施達到現代化的概念是不變的。總而言之，先進的軌道運輸技術不僅可以作為「國家」進步的象徵，又可以透過公共投資刺激市場。這些大型包裹式計畫推動的動力，不單只是為了解決公共建設缺乏的狀態，更有隱含著將當時的困境轉化來自救的原因來推動現代化。雖然多數這些建設項目都面臨進度落後且經費超支的問題（王塗發，1992），但無論是政府、技術官僚亦或是後續執行的國內顧問團隊，也都各自這種將某種發展意志的投射在臺北捷運上，使之

鑲嵌了上述的現代化、進步、民族自信的意識。除了宏觀的國家建設意圖，捷運系統在設計與規劃理念，同樣反映了現代化的多重意涵。



## 二、設計、規範與捷運文化的現代化再詮釋

在前一節提到，臺北捷運的顧問公司由英國的 BMTC 換成美國的 ATC，這個改變不僅影響路網規劃，也影響場站設計理念。張志榮（1999）點出英國與美國在場站設計的理念上的差別，BMTC 的「需求導向」和 ATC 的「供給導向」影響了場站設計和工程造價。多數 BMTC 的人員具有香港地鐵的規劃經驗，其參與規劃設計的亞洲城市地鐵系統，大多如香港般人口密集，且具有快速運輸旅客的需求，於是在場站設計上以簡單實用為主。但是，ATC 的規劃經驗上，都是必須與私人運具競爭的美國城市裡，所以需要強調車站設計，達到美觀和舒適的條件來吸引民眾搭乘（張志榮，1999；黃令名，2023）。所以我們可以在初期路線<sup>6</sup>車站中，看到挑高的大廳或特殊造型的車站，例如北投站的空間桁架及玻璃帷幕，地下車站的挑空無柱設計月台，或是劍潭站的龍舟車站。

也許我們可以從紐約地鐵來了解這種需要吸引民眾搭乘的用意，Höhne（2021）討論了紐約地鐵從 1900 年開始在不同時間的發展，他提及紐約地鐵上的乘客其實是感官超載的狀態，必須要忍受黑暗、惡臭，甚至在地鐵內還有乘客吸菸和吐痰，也因此衍生出在視覺上的規範標語或指示。另外 Höhne 也提及設計師與工程師企圖透過設計腳本引導使用者的行為，也點出這些設計過的腳本會被當作一套高度規範的工具：「...旨在規範理想使用者的行為，使其符合當時的政治、社會與道德規範。（頁 13）」雖然 ATC 並未負責規劃紐約地鐵，但以紐約地鐵做為對照來看臺北捷運，昏暗環境與臭味的搭乘體驗並不是當時中華民國政府所想像的。

從捷運車站的站體外觀設計上，可以看到當時政府對於國族的想像，有經過轉化再現於建築上，也看到顧問公司的規劃概念風格上的差異。在中華民國特殊的處境下，仍處在以傳統中國為主的想像中。早期負責站體設計的 BMTC 成員之一：DRU（Design Research Unit）曾負責過香港地鐵，其風格是機能優先。改由 ATC 負責後，便找了中華顧問、中興顧問與沈祖海建築師事務所研擬設計目標，結論是車站的建築風格要能追求「現代化的中國意境」，要展現出高雅避免華而不實的造型和顏色，呈現出現代的技術與傳統中國風貌融合的樣貌（林淑晴，2021）。除了捷運北投站之外，可以看到部分淡水線高架車站的屋頂形式，就遵照設計目標採用中式的屋脊設計。無論美觀與否，也都反映了當時規劃者的意圖，

---

<sup>6</sup> 淡水線、新店線、南港線、板橋線、中和線、木柵線。

即便當時仍有不少輿論批評捷運造價過高，負責執行的工程顧問團隊仍舊想透過車站來彰顯特定民族的想像。

這種透過傳統中國理念結合新科技營造的現代化中國意境，到了後續路網興建時又有了一些轉變。相較於淡水線、木柵線等 ATC 初期規劃之路網，後續由臺北市捷運工程局自行規劃的路網（如松山、新莊、蘆洲線等），站體設計會配合車站當地的環境或歷史脈絡，同時，為了降低建造費用，選材上也採用較符合成本考量的材料，並減少月台層的挑高設計（曾瑞嫻，2021）。這種風格上的轉變最直接對應到成本考量問題，在初期路網興建時，也不乏有臺北捷運造價昂貴的爭論，在社會輿論、代議制度的監督下，壓低造價是民主化後需要積極回應的問題。後期路網車站的站體設計發包的時代，已經不再是需要強調「現代化的中國」的年代，而是 2000 年後民主化、政黨輪替後的臺灣。所以在後期不會看到以「傳統中國」為訴求的設計理念出現，反倒是採取貼近地方的設計理念路線。從建築形式設計來看，回應輿論與預算監督的壓力，影響了物質層次的展現。

除了物質上轉變之外，搭乘者的習慣也成為判斷城市、國家文明素養和現代化程度的指標。王志弘（2005）探討了威權體制到 90 年代後民主社會中，排隊的形式反映出何種治理模式的轉化。1979 年推行的排隊運動，企圖改善當時搭乘公共運輸工具時的混亂，且帶有民族自強和強調中華道統意味的社會集體行為規範再塑造，講求「紀律」，同時反映出當時都市集體消費的需求擴張。然而在後續在臺北捷運的排隊類型中，雖仍保有有紀律意味，但更呈現都市中產消費文化的生活美學：

不過，臺北捷運的經驗似乎顯示了紀律秩序的要求並未完全遠離，反而經常會以安全和效率之名反覆重現。換言之，在臺北市的脈絡裡，從紀律型排隊到服務型排隊的移轉，以及這種現象透露的，從都市治理威權模式到消費者一效能導向治理模式的變化，並非徹底的類型替代，而是在特定歷史條件下，兩種治理方式的不同偏重或凸顯；兩種排隊形式和治理模式，其實有其共通之處或內在關聯。表面上，一方是紀律和秩序，一方是效率和服務心態（王志弘，2005: 136）。

從最初先進科技的民族情感投射，到現代化都市生活想像，可以發現有個轉變的過程，紀律秩序和服務心態同時體現在物質和規範上。

在臺北捷運規劃興建的宣傳策略中，可得知工程局想營造何種形象，宣傳捷運系統對市民以及解決都市交通問題的好處。在規劃興建期間，透過說明會說服捷運可以減少道路擁擠，行車速度快又準時，搭乘舒適、安全（臺北市政府捷運工程局出版委員會，1987）。宣傳物除了介紹捷運和路線之外，也極力宣傳捷運興建後帶給市民的好處，例如第五項：捷運系統的功能與效益，「詳細說明大眾運輸系統建設所產生的社會效益、旅運效益、環境效益與經濟效益，期使民眾認識大眾捷運系統與國家形象、都市發展及提升生活品質等息息相關」，以及第六

項：舒適、便捷、安全、美觀：「以『靜、淨、境、徑』四字，顯示出捷運在美化環境方面之貢獻，並說明科技與環保可以兼顧」，更是直接將捷運系統與乾淨、美觀連結，傳達新型態的運輸系統所代表都市日常經驗，是與臺北當時擁擠、吵雜的交通環境不同。小至個人都市移動經驗的改善，大到整體社會、城市未來發展想像、國家形象，捷運這個新型態的大眾運輸工具，都和環境舒適、整潔連結在一起，現代化的大眾運輸工具是「大家的、全民的、安全的、便捷的與舒適的」（頁 409）。

臺北捷運對於營運的管控目標，其實不脫離大眾捷運法第 28 條的服務指標：安全、快速、舒適。為了讓捷運系統可以維持運作，營運安全是首要條件，再來是達到運輸的效率所追求的快速，以及兼顧乘客搭乘感受的舒適感。從臺北捷運的各項宣傳與規範中，都期待乘客成為一個合乎文明社會規範的「捷客」。

「捷客」一詞是臺北捷運公司 2013 年舉辦捷運文化節時，賦予捷運乘客的詞彙。透過宣傳文本塑造捷客會自發性遵守乘車秩序，和維持舒適乘車環境，形成一種臺北捷運獨有，且乘客自主去做到的捷運乘車文化（翁瀚懋，2016:46）。有禮貌的捷客們在捷運系統內，都有個別可對應的搭乘情境，像是：搭乘電扶梯、電梯，月台和列車上，還有各種空間的禮節宣導<sup>7</sup>。捷運公司所提倡的行為不見得只是遵守大眾捷運法所規定的最低限度，例如禁止飲食之外，還要更進一步將沒吃完的食物和飲料收好，在臺北捷運公司網站上關於捷運禮節的說明頁面中，指引捷運應有的禮節應是：搭乘捷運時未吃完的食物或飲料請主動收好，避免不經意飲食。這樣的禮節規範，是出基於避免乘客違反飲食規定的建議性質，即便沒有透過旅客運送規定限制一定得收好，還是透過「捷運文化」的框架來引導。

有趣的是，如同前面所討論的，這樣的搭乘文化很明顯是被形塑出來的。前捷運局局長江耀宗便在媒體訪問中表示，捷運代表著臺北成為現代化的國際都會，也是城市的特色，提供乾淨舒適的捷運系統之外，更可以創造一種生活與文化（黃玉珍，2002）。這樣的行為文化，也早就已經存在於法規和捷運公司的規則中，例如《大眾捷運法》第 28 條中明訂：「...營運機構應擬定服務指標，提供安全、快速、舒適之服務。」第 50 條第一項第九款則是最著名的禁止飲食規定：「於大眾捷運系統禁止飲食區內飲食，嚼食口香糖或檳榔，或隨地吐痰、檳榔汁、檳榔渣，拋棄紙屑、菸蒂、口香糖、瓜果或其皮、核、汁、渣或其他一般廢棄物。」《臺北捷運系統旅客須知》第 38 條也有相對應的罰則。

---

<sup>7</sup> 北捷有針對在車廂內、電扶梯、電梯、月台、列車上的文字禮節敘述，在車站與車廂內也可以看到相對應的宣導海報，提醒安全之外，也有宣導避免影響他人搭乘舒適與觀感的海報。例如將後背包改用手提，或行走時避免低頭使用手機等。詳見臺北捷運公司官方網站之捷運禮節：

<https://www.metro.taipei/cp.aspx?n=2E7E802478B076C2>

新的都市生活秩序養成，都涵括在臺北捷運提供的服務、形塑的捷客文化與規範要求中，像是禁止飲食、月台排隊秩序、乘車包包置放的禮節，或是已經取消但仍然烙印在乘客移動習慣中的電扶梯靠右。在空間上，也透過明亮的乘車環境、公共藝術形塑中產階級品味，也融合到快速與效率的科技想像中。如同本文一再強調的，臺北捷運並非單純蓋來解決交通問題，在不同時期也投射了不同的想像進去，而這些想像也在臺北捷運有不同偏重的呈現出來，即便有不同想像，卻也共同指向現代化生活。在這些設計理念與乘客文化的層層形塑下，潔淨開始與安全、秩序、美觀緊密結合，成為臺北捷運現代化形象的核心條件。

### 三、透過潔淨展現的現代化生活

透過臺北捷運這個——有別於火車、公車的——新的科技、新的速度和新的場站，以及塑造文明的「捷客」，來展現臺北這座城市或臺灣的現代化程度。另一個重點在於乾淨，但究竟什麼樣才是乾淨？透過何種方式展現呢？在推動重大建設的目的論述上，會有一種與周遭國家比較的心態，例如與新加坡、韓國和日本之間的對照。時任行政院院長郝柏村在 1991 年針對進入二十一世紀的講座發表的演講中提到：

由於新加坡人有守法的精神，所以他們才能擁有一個現代化的社會，他們政府有執法的能力，才能落實施政，新加坡雖地小，人口只有兩百多萬，但是他們所做的都是世界性的競爭，有世界觀而立足於世界。……而韓國在 1988 年奧運中，全國上下同心協力，爭取榮譽的精神，這種精神值得我們去效法從事國家六年建設。相信只要效法他們的精神，國家六年建設完成後，成就一定比韓國人辦奧運來得輝煌、偉大。我們再看日本，日本人一開始就以美國、德國為對象從事世界性競爭，目標明確，所以才能在全國上下同心一致下成功（台灣新聞報社，1993: 21-22）。

這段文字其實是希望臺灣社會上下支持六年國建。舉新加坡為例，是要強調其政府體制的效率，實則是郝柏村對當時政治與社會問題的回應；談到韓國，則是藉其民族凝聚力來比擬國家建設與榮譽連結；至於日本，則被視為學習西方先進國家的榜樣，提供臺灣一個具體可追隨的目標。

當時的政府，想要透過大型建設計畫帶動經濟發展後，進而形塑什麼樣的進步社會呢？繼續從演講後續看起：

……因此中華民國今後國家六年建設當中，不僅要使國家富裕有尊嚴，在臺灣的中國人出去，不僅有錢買東西，一切衣食住行要讓人覺得有禮貌有修養。如果我們有錢買東西而隨地吐痰、丟紙屑、不遵守秩序，將得不到別人的尊重；如果外國人到我們國家來，看到我們高樓大廈美輪美奐，卻又看到我們的交通秩序紊亂、我們的環境及滿街攤販和垃圾，我們有何光彩？（台灣新聞報社，1993: 21-22）。

即便生活富裕，人民的行為舉止也得要有秩序，且行為也關乎到外國人的眼光。可見，有完善的硬體設施之外，人的行為舉止也要合乎規則，才是體面、得體的形象。更重要的是，這些行為標準被與「中華文化」和道德價值綁在一起。換言之，即便基礎設施已建成，人民的日常仍須合乎道德規範，才能在國際場合獲得尊重。演講中舉到的非正式攤販、交通混亂與垃圾問題，正是反映一個國家是否能展現進步與現代化的具體指標。

這種將行為和道德連結的論述，從當時的新聞也可以發現。例如將臺北捷運和過往的公共工程做比較，強調捷運將會是的「乾淨、明亮」的，而嚼食檳榔、口香糖、飲食等行為則是影響搭乘舒適度的「不良習慣」(馬溫妮, 1991)。Ling-Ming Huang (2020) 也考察了當年在議事中的討論「嚼食國粹檳榔是否該開罰」的過程，總而言之最後仍然是以安全為理由禁止。臺北捷運公司對於禁止飲食的規定的回應，也以行車安全考量為理由<sup>8</sup>。我認為這樣的說法看似合理，但仍有值得討論之處。

臺北捷運系統通車後，另一項象徵現代性的運輸工具——臺灣高鐵——也出現了。高鐵與捷運一樣強調速度、科技與先進性，但高鐵並未禁止飲食，卻仍能維持車廂乾淨。這說明，禁止飲食不必然是維持清潔與安全的唯一途徑，更顯示捷運禁令背後也包含對於飲食可能引發失序的擔憂。

北捷與高鐵雖同樣象徵現代性，但其建構「現代生活形式」的方式有所不同。董建宏、李安如(2009)指出臺北捷運上的道德行為，已成為現代都會應有的規範，乘客在高鐵內找到同樣的現代感，連同道德行為也一併融入到搭乘高鐵的經驗中。比起需要積極透過各式手段，建立道德行為準則以及創造乾淨環境的臺北捷運，高鐵不需要再次花費心力培養符合「先進國家移動樣態」的乘客，以及強調本身環境的明亮乾淨。在高鐵中，清潔人員反而成為注目焦點。在列車到站後，他們身著由設計師設計的服裝，佩戴完整裝備出現在月台邊，也被賦予嚴謹且繁瑣的工作規範<sup>9</sup>。在新聞報導中，高鐵清潔人員也被描述為高度專業與效率(曾懿晴, 2011)。

雖然偶爾可以看到關於臺北捷運和高鐵出現老鼠或蟑螂的新聞，但都不至於影響藉由維持乾淨而建立的現代與先進的形象。因為，實際上這樣維持乾淨的背

---

<sup>8</sup> 詳見 Facebook 台北捷運 Metro Taipei 貼文留言：

[https://www.facebook.com/metro.taipei/posts/787392903181352/?locale=zh\\_TW&\\_rdr](https://www.facebook.com/metro.taipei/posts/787392903181352/?locale=zh_TW&_rdr)

<sup>9</sup> 關於這點可以從終點站月台等候列車停靠上車清潔的相關新聞影片得知，其他大眾運輸系統上鮮少看到大陣仗且穿著整齊統一的清潔人員，在終點站上車整理。詳見中時新聞網(2013.01.31)

〈高鐵快手清潔「10分鐘」搞定12車廂〉。<https://youtu.be/LDwhfiV4jg0?si=zDxS8V0ltNDno8bX>

後，正有一整套包含著規則和實際的勞動實作，在維繫與現代生活高度連結的乾淨形象。

然而這種乾淨的形象也會面臨挑戰，即便不見得能動搖現代性的建構，仍然對其形象造成另一種層次的影響。2020 年疫情爆發的時候，臺灣曾經在 4 月到 12 月間都沒有本土傳染的紀錄。當全世界的大型聚會停擺時，臺灣仍然在基本的防護措施中，像是在公共場所戴口罩，入境臺灣隔離 14 天等等規範進行社交活動。不過在 2021 年五月開始疫情突然變得嚴重，臺北市與新北市在 5 月 15 日進入三級警戒<sup>10</sup>。此時不只是北捷，台灣整體大眾運輸運量嚴重下滑。中央疫情指揮中心公布的確診者的公共場所足跡，也包含在什麼時間出現在哪個捷運車站和路線，也讓搭乘捷運增添更高的染疫風險。

重大傳染病的出現，放大了對於乾淨、無菌的追求，不只是透過清潔排除一般的髒污，也要透過排除過程排除恐懼。在疫情期間，北捷配合指揮中心防疫政策，原本追求環境整潔的臺北捷運系統，需要把部分時間和人力放在消毒的工作上。營業時間外也安排場域消毒，特別是有確診足跡經過的車站。在轉乘節點車站閘門口架設紅外線熱感應儀進行體溫監測，也在仍需要公布足跡時期配合追蹤確診者足跡。同時也做了許多廣告和影片，想要宣傳北捷努力在創造低染疫風險的場所。即便如此，北捷員工確診的消息以及與不特定陌生人接觸的染疫風險，使得人們對於過往這個乾淨的場域產生恐懼。

投射在基礎設施中的想像是豐富且多層次的，這樣的想像隨著社會環境、意識形態的改變而有所交錯，形成一種彼此交疊的樣態，而想像也不見得會一直維持下去。我們可以看到，臺北捷運從過往威權政府時期的中華民族想像投射，到了民主化和消費社會發展下有了新的想像，現代都市生活的樣態開始浮現。在這時間演變當中，新的科技物引入毫無疑問是維持「臺北捷運現代感」的角色之一。

更重要的是，從以前一直到現在仍舊堅持的「潔淨」，無論是何種民族的想像，都可以看到以此作為與他國比較，藉此來確認自身進步與否的自信心的方式。例如不時會有網路新聞，轉述網路論壇文章讚賞北捷潔淨與有秩序，比其他國家都還要優秀<sup>11</sup>。更也有以台灣觀眾為受眾的影片頻道<sup>12</sup>，分享法國遊客投稿稱讚

---

<sup>10</sup> 2021 年 5 月 19 日全臺進入三級警戒，直到 7 月 27 日調降到二級警戒。

<sup>11</sup> 此類文章與新聞不少，例如風傳媒 2025 年 9 月 2 日的新聞〈不是美食風景！外國人大讚台灣這設施「高水準一試愛上」，網讚亞洲第一、世界罕見〉。詳見：  
<https://www.storm.mg/lifestyle/11064487>

<sup>12</sup> 該影片為 YouTube 頻道：韓國留學生 TV，在 2025 年 2 月 18 日的影片〈[國外感動分享]才踏進台灣捷運 5 秒就驚呆！來台灣法國女記者對比台灣 VS 法國地鐵〉。詳見：<https://youtu.be/tx->

臺北捷運舒適，且有乾淨廁所的內容。接著不久後，北捷在社群平台分享捷運車廂清潔的工作照片，宣傳清潔人員的功勞<sup>13</sup>。不只是北捷自己自身，連網路輿論也會出現與他國對照後，確認自己擁有進步的捷運系統。這些內容藉由遵守捷運禮儀規範以及搭乘環境舒適、乾淨，來當作與外國軌道運輸的比較，提升對於本國捷運系統，以及國民的認同感。

在國內，臺北捷運的出現更是穩固捷運的先進象徵，這種意象更被提取作為其他都市形塑自身進步的樣板（李安如，2013）。由此可知捷運系統在臺灣人民心中的良好形象，及其讓城市與市民更為進步之感。更重要的是，從以前一直到現在仍舊堅持的「潔淨」，無論是何種民族的想像，都透過維持環境的動態過程，成為與他國比較來確認自身進步的依據。

透過規劃時期領導者的意念，可以看見他們對於現代化想像，乃透過展現乾淨形象來展現。在捷運系統的運作規章中，也能看見這些想像，落入對於乘客的行為要求。臺北捷運的「乾淨」不僅是一種視覺與感官效果，更是透過具體的制度與清潔實作被維持、被再製的現代化象徵。

然而，作為服務大台北都會區的捷運系統，實際運作更受到台北市政府與議會的管理與監督。諸多對於環境可見與不可見之髒污的乾淨要求，也與 2000 年後的台北市都市發展政策引導高度相關。由於台北市政府身為北捷公司的最大股東，北捷公司的營運實質上成為市政治理的延伸，這使得市政府的清潔體制和施政方向能跨越公私領域的界線，直接或間接地影響北捷內部的規範形塑。

## 第二節 城市服務體制之間的夾縫：垃圾處理與公廁

北捷系統的規範形塑過程，並非獨立於當時的都市治理脈絡之外，而是與臺北市政府在 2000 年代推動的環境衛生與都市改造政策有著直接的繼受與互動關係。台北市政府為北捷公司最大股東，北捷公司的營業和北市府的施政產生關聯，北捷公司也受到市議會監督。同時也意味著，北市府的施政方向也會受到市府、議會來影響著北捷系統的運作。北捷通車不久後的 2000 年代，北市府正經歷一

---

IIYPSz6U?si=TTG5lKEPss7q82Yy。其實以台灣人為受眾的外國影片創作不少，彷彿得要透過外國人的視角才能建立自信心。

<sup>13</sup> 詳見北捷的 Facebook 台北捷運 Metro Taipei 2025 年 2 月 27 日貼文：

[https://www.facebook.com/metro.taipei/posts/1148804920373480?ref=embed\\_post](https://www.facebook.com/metro.taipei/posts/1148804920373480?ref=embed_post)

系列與都市環境衛生的改造，例如垃圾處理與公共廁所推廣。北市府的清潔體制，也隨著政策施行直接與間接地，參與著北捷內部的規範形塑過程。

臺北過往最主要的兩個垃圾與環保政策是 1996 年的垃圾不落地，和 2000 年度隨袋徵收這兩項政策，然而這些得要從臺灣的垃圾處理政策開始討論起。因應臺灣從 1960 年代工業化後開始出現的公害污染問題。在 1974 公布《廢棄物清理法》作為環保法規依循。1980 年代中央與地方政府則是經歷環保機關改組，把對應的組織升格提高權責處理環境公害，以及頒布一般廢棄物回收的規定。1987 年專責處理的行政院環境保護處，升格為環保署。也正是在 1988 年開始，原本由市場機制運作的回收事業，因為廢棄物清理法修正後，由中央政府介入。

隨著都市人口增加，發展快速，垃圾量變多。過去以掩埋的方式處理垃圾，但隨著居民抗議加上地下水污染，臺北市內已經找不到掩埋場，因此決定把垃圾處理的方式從掩埋改成焚化爐（陳孟瑜，2003）。即使臺北市政府想要蓋焚化爐，當時的議會仍然質疑興建過程中的垃圾如何處理，以及燃燒垃圾所產生的灰燼所造成的環境公害。即便議會對興建焚化爐有許多疑慮，在 1984 年內湖垃圾山火災後，面對輿論壓力之下仍舊讓興建焚化爐案通過。黃大祐（2013:23-24）分析當時議會質詢的內容後，點出當時北市單純把公害看作是技術問題，忽略了垃圾產生端的分類與減量。

所謂垃圾不落地是指以定時定點定線，由地方政府的清潔隊以清運垃圾的車輛收集社區家戶垃圾，目前在北捷營運路線涵蓋的台北市和新北市，都是以此方式收集家用垃圾，並要求民眾購買專用垃圾袋丟棄。臺北市在 1996 年實施前，是以露天棄置或垃圾子車收集的方式來收取垃圾，除此之外，還有民間業者和拾荒體系三種（黃大祐，2013）。臺北捷運系統各場站的垃圾，目前是由民間業者收取，固定時間由清潔人員將場站垃圾拉給業者的垃圾車。這種做法既不用配合臺北市或新北市的垃圾費隨袋徵收，也不用跟著官方垃圾車時間走。

然而垃圾處理問題也不見改善，讓市民懂得對自己的垃圾負責這件事，似乎得執行。當時的議員也在議會質詢時表示：

垃圾問題不能在臺北市解決好，到了其他縣市就可以解決，這是不可能的。因為他們也有在講，來臺北市上班的時候，臺北縣的垃圾就順便帶到臺北市來丟……如果只是一味一直在興建垃圾掩埋場、焚戶爐與不是解決垃圾的問題，應該是往垃圾要如何的減量、如何再生把它變成有利用價值的工作。我想這一方面讓市民來瞭解，我們自己產生的垃圾所製造出來的污染，我要承受些什麼樣的後果。（臺北市議會，1999a: 707）

在 1988 年廢棄物清理法修改前，並沒有強制規定垃圾處理的執行機關要收取清潔費用。直到 1988 修法後，才強制規定執行廢棄物清理機關，「應該」向居

民徵收「廢棄物清除處理費<sup>14</sup>」(何舜琴、劉崑山, 2008)。但由於臺北市的垃圾越來越多,掩埋和焚化爐都有其處理的限制和公害問題,雖然過去的徵收方式比較方便,水費和垃圾製造並沒有絕對關係,民眾也無法對垃圾減量和資源回收有概念。因此,2000年,臺北市自己以「專用垃圾袋計量隨袋徵收」的方式全市徵收處理費<sup>15</sup>。

然而執行上述的垃圾政策後,臺北市的行人垃圾桶卻出現各式家庭垃圾,既不需要跟隨垃圾車時間,也不需要花錢購買垃圾袋。「垃圾費隨袋徵收」政策實施當時,就有議員質詢提出要配合強力稽查,杜絕民眾將家用垃圾棄置在公用垃圾桶,或是在夜間將垃圾棄置在街道上。議員甚至也以國際名聲會受損,作為不執行的結果。(臺北市議會,2000: 202)面對家用垃圾丟到街道垃圾桶內的問題,市府便把垃圾投入口變小,讓家用垃圾難以投入(臺北市議會,2006: 4302)即使到2016年,垃圾桶投入口的大小已經變大了,街道垃圾桶被塞滿家用垃圾的情況仍舊存在,投入口大小不影響家用垃圾堆積(臺北市議會,2016: 807)。

雖然臺北市有行人垃圾桶的設置規定,但垃圾桶的數量、設置與否仍然是一個多方協調的過程。臺北市2001年的垃圾桶數量約為2267個(臺北市議會,2001),在2008年達到3135個(臺北市議會,2008: 1708)。只是在2018年就降到2004個。在議會質詢中,減少垃圾桶數量的爭論一直存在,曾出現過因執行垃圾不落地政策時,擔心家庭垃圾會被丟到行人垃圾桶裡。垃圾桶設置雖然有規則可依循,但它本身仍舊被視為是鄰避設施,里長或民眾的投訴其實也是重要的影響因素。

真正比較能確定的減少原因,是受到COVID-19疫情的影響。當時環保局的劉局長在接受質詢時曾說:「事實上,我們趁這次疫情,因為工會反映說有防疫上的疑慮,他希望我們可以減少垃圾桶,因為有很多垃圾桶變成家戶垃圾的集中點,所以我們也趁這次重新思考整個政策」(臺北市議會,2020)。垃圾桶數量的增減,長期以來都是歷任市長與相關局處必須回應的議題。雖然疫情期間一度減少,但疫情後又逐步回升。不過,街道垃圾桶的問題始終存在。

從設置數量到家庭垃圾的棄置,都反映出都會區部分家庭垃圾處理實際上依賴行人垃圾桶,通勤路線上的捷運站便吸收了不少家庭垃圾。在各車站非付費區垃圾桶周邊,都可以看到禁止丟棄家用垃圾的公告,網路論壇上也會看到被丟棄

---

<sup>14</sup> 在此之前臺北市並沒有徵收,臺北縣/臺灣省是委託自來水公司以水費的8%徵收。開始強制徵收處理費後,臺北市的垃圾處理費是隨著自來水費徵收(到1991年為止)。

<sup>15</sup> 臺北縣(現新北市)是2008年部分區域試辦隨袋徵收,2010年12月臺北縣升格為直轄市新北市後更多區域開始加入隨袋徵收,2011年全面改為隨袋徵收。臺灣目前只有臺北市與新北市全市採隨袋徵收。

家用垃圾的討論文章<sup>16</sup>。捷運公司在臺北市議會質詢時，也有議員要求增加車站出入口的垃圾桶，以免旅客把垃圾棄置於出入口附近（臺北市議會，1999b）。

值得注意的是，同樣是大眾運輸系統的火車與高鐵，在網路社群或新聞媒體上卻鮮少看見在車站棄置家庭垃圾的問題。這點還是要回歸到台北市與新北市的專用垃圾袋政策有關。由於台北與新北市以外的城市並沒有全面採用此政策，少了一項在火車或高鐵車站丟棄家庭垃圾的誘因<sup>17</sup>。這樣的脈絡顯示，相比起其他運輸系統，臺北捷運被動地參與整個都市垃圾治理的一環，被迫承接未解決的家庭垃圾。換個角度來看，北捷系統內的垃圾桶雖然不是直接受到環保局管轄的行人垃圾桶，但也隨著都市治理遇到的困境而延伸成為整個城市垃圾處理的一環。

同樣與都市環境衛生政策有關的公共廁所推行政策，也與台北捷運通行後對於潔淨追求有高度關聯。事實上在 1996 年木柵線通車後，北捷自己就對於廁所服務有所要求，這也同樣延續著 ATC 的設計理念，提供美觀舒適的搭乘環境。差不多同一時期的台北市政府，也跟隨這樣進步與現代的腳步。在北市府特別強調乾淨公廁的施政方向下，又如何和影響北捷的規定？北捷又如何回應或補充了都市服務提供？

臺北——甚至臺灣——開始注重公廁乾淨大約是從 2001 年臺北市的「公廁年」計畫<sup>18</sup>開始。臺北市公廁的管轄機關臺北市環保局，在 2001 年開始推動了一系列有關公廁的政策。2001 年起，臺北市環保局陸續推出公廁年、分級計畫、評鑑與改善計畫等措施<sup>19</sup>，目的在提升如廁習慣與公廁文化（黃寬助，2007）。這系列政策用意是提升如廁習慣水準、公廁文化，透過實際的分級制度規範和評價各個公廁的維護品質。這些政策標誌著公共廁所被納入都市治理與現代形象建構的重要領域。

從計畫名稱或官方的論述中，不外乎將廁所的乾淨程度與使用者的習慣，和城市與國家的形象連結在一起：「本市的公廁文化已有相當豐碩之成果，不但推翻過去市民對公廁髒、濕、臭的刻板印象，更展現給民眾一個清新、乾淨的如廁環境，議提升了本市的國際形象。」（臺北市政府環境保護局，2006）這也顯示

---

<sup>16</sup> 詳見批踢踢八卦板：[問卦] 台北 484 很多人偷丟家用垃圾在捷運站？

<https://disp.cc/b/Gossiping/c6GO>

<sup>17</sup> 在街道垃圾桶或車站丟棄家庭垃圾的原因，觀察下來推測與大台北地區的居住型態結構、垃圾費隨袋徵收政策，以及不同縣市主要的移動模式有關。是有趣的現象但並非本文討論焦點，有待後續研究者有更深入的討論。

<sup>18</sup> 全名為：九十年公廁年—臺北市推行世界級都會公廁整潔維護運動計畫。

<sup>19</sup> 2001 年（民國 90 年）公廁年；2002 年（民國 91 年）推動公廁分級計畫；2004 年（民國 93 年）推動「公廁評鑑計畫」；2005 年（民國 94 年）「公廁改善計畫」。

出一個乾淨的環境反映出一個人民使用廁所的習慣，與國家形象被連結在一起，加強了一種個人行為與國家形象的道德約束。又或者是推動臺灣衛浴設施與民族文化的吳明修（2019: 72），在討論「衛生紙沖入馬桶」這個如廁習慣時，透露出透過行為和觀念改變，避免「貽笑國際的惡習」出現，要能夠「提升國格」。這些論述將個人如廁習慣提升為國族文明的象徵。這也呼應北捷廁所維護的脈絡，說明清潔勞動如何成為文明形象的基礎。

在 2001 年開始的公廁年活動，甚至出現高級官員親自打掃廁所的活動。為了配合當時馬市府的公廁年活動，2001 年的臺北捷運公司董事長和總經理，也到捷運站打掃廁所，宣示捷運公司致力於維護公廁清潔（劉開元，2001）。這些宣示性的行動，使廁所清潔成為可見的政治表態。這些政治表態透露地方政府的對於進步城市的想像，同時藉由北捷密集路網遍佈城市的廁所，帶動市民對優良公廁的認識。而這個認識不僅限於日常通勤族群，或是行經捷運站使用公廁的行人，也會擴及到觀光旅遊層次。

捷運系統作為運輸工具，隨著搭乘的過程也形塑使用者如何建構對台北市的印象。台北捷運作為城市尺度大眾運輸工具，不只服務日常通勤需求，也同時服務著觀光旅遊的移動，意為著成為城市觀光的重要門面。這也呼應了前文討論的提升國格、彰顯文明形象。捷運站的公廁實則更代表城市形象，透過潔淨的廁所作為介面，讓使用者認識與建構城市形象。

正因如此，地方政府也更有理由為此要求其管理的單位——包含台北捷運系統——的乾淨程度。北捷本身畢竟是官股投資，在營運方面必須要回應股東的台北市政府。另一個層面來說，北捷的廁所也受到公廁主管單位環保局的管理。因此，北捷對於廁所管理也要遵守北市府的政策以及自治條例的規定，例如前文提到的公廁品質分級制度，或是設置親子廁所。但同時，北捷自己不只是被動地遵守規定，如果我們從實作層次來看北捷怎樣實踐自己對於潔淨的要求標準，更像是要超越這些行政規範。

除了市政府這端透過政策指引之外，民間團體、企業也派出平常不負責打掃的高級主管親自打掃廁所<sup>20</sup>，再加上改善廁所硬體設施，想達到示範效果和彰顯重視廁所清潔。這些軟性的示範和硬體設施改善，都建構了文明、觀光城市的典型形象，藉此在廁所這個空間內，型塑了一整套文明的使用者應該要有的行為。在臺灣脈絡下，透過對個人衛生習慣的道德約束與對民族形象的投射而建立。這樣的文明象徵並非自動展現，而是必須透過內部人力與制度化的清潔實作維持。

---

<sup>20</sup> 由高級幹部或老闆親自打掃廁所的活動，推測是來自日本美化協會的「清掃學習會」活動，透過這個活動來磨練和學習。詳見：<https://www.cw.com.tw/article/5111173> 在臺灣，原本這種領導心法，也轉化成某種宣示意義的行動。

### 第三節 高度制度化的管理：合約體制下的組織權責與驗收扣款

臺北捷運在 2024 年每日平均運量約為 202 萬人次（臺北市議會，2025），約等同於 900 列滿載電聯車或 50 場大巨蛋滿座。這些運作中必然產生的清潔需求，如同台灣多數的機關或交通設施一樣，皆由勞務承攬的標案外包。清潔勞務標案合約並非單一形式，而是依據不同運量和機廠等級而有不同設計。北捷的清潔勞務承攬合約是兩年一約，車站與電聯車的清潔合約，分別由站務處、行車處管理合約和招標。在車站與電聯車清潔工作中，得標廠商需要執行車站以及捷運權責管轄範圍的工作。合約規範的日清潔、週期清潔項目，都有對應的工作內容與方法、建議工具或清潔劑，也會有各自對應所需要的人力與計價。

排程與人力配置所規範的清潔工作，最終都要經過「驗收」來確認，也就是完成清潔勞務之後的檢查。在勞務承攬的委外合約規範下，北捷不會直接指揮監督，而是透過清潔廠商來自行指揮完成清潔工作，北捷只有針對清潔工作驗收和給付價金（圖 3）。而週期清潔以及其他的除鏽、除垢價格，使用到的工具、工法繁瑣程度或是工作危險性會比日清潔還要高，因而週期清潔就會比日清潔貴。這些合約規範的單價金額已不算高，然而驗收之後還會有扣款，驗收結果與清潔人員的表現，直接影響廠商的實際收入。而合約中也會規範清潔人員的出勤，以及驗收不合格後的扣款金額。北捷每個月會統計每日執行的清潔項目數量，扣除罰單或清掃缺失扣款後，給予廠商相對應的金額。因此，驗收成為外包制度中最關鍵的控制手段，也是清潔廠商和清潔人員最在意的環節。

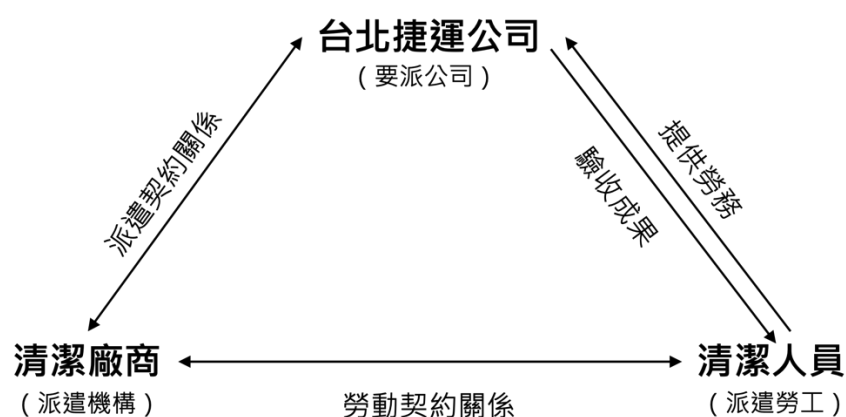


圖 3 契約關係。作者繪製。

合約雖然有明確規範，但細節仍然由各單位管理者安排；清潔方法也會由廠商提供具體做法<sup>21</sup>。負責驗收的管理者，會依照合約內容要求清潔成果。驗收只著重成果，至於工作方法的細節，例如電聯車清潔的工作順序先後，或是清潔推車可否加掛袋子，這類清掃習慣的規定，北捷並不會特別規定。

即便不同清潔工作項目的價格明定載於合約中，北捷支付金額多寡仍有變動性，主要是清潔成果的缺失和人員出缺勤狀況，會在驗收過中確認，以及相對應的扣款。清潔成果缺失這件事，在訪談過程中，受訪者都有提過北捷的驗收人員會「打叉、畫叉」，這就是管理者驗收時發現不符合標準，複驗後仍然未改善所標註的缺失。初驗發現缺失後，同一個地點只有一次改善的機會，等於整體檢查兩次都不合格，清潔廠商就會被扣款，影響廠商實際收入<sup>22</sup>。這些規定顯示清潔成果雖以數字化計價，但實務上仍常因人力缺勤而影響收入，反映制度設計與現場勞動之間存在的張力。

清潔人員的數量既是依照工作量決定，他們的出缺勤狀況就會直接影響當天清潔工作排程是否能完成全部排程，以及清潔服務的品質；品質對廠商而言就會很直接與收取價金有關；對北捷來說，清潔品質沒有達到標準，要面對公司內部長官巡視壓力，甚至是他們最怕的旅客投訴。在合約內便有規範遲到的罰單扣款規定<sup>23</sup>。

扣款與罰單規定是北捷維持清潔勞務品質的方法，特別是人員缺勤。由於違規罰單的扣款對象是清潔廠商，因此最嚴重的情況，如果超過一定數量的清潔人員未出勤，一些清潔項目（例如週期清潔）就沒辦法進行，廠商會收到扣款罰單，金額甚至會超過清潔該項目的費用。機廠員工 K 告訴我，即便清潔人員未出勤，一天既定排程數量依舊要進行，在人力固定不變情況下，缺勤就會壓縮到其他項目能進行的數量。廠商不僅無法收取未完成工作的費用，還須支付人員缺勤所對應的罰款。而當清潔無法順利完成時，壓力也會回流至捷運系統內部<sup>24</sup>。若人力短缺發生在車站，清潔廠商無法派遣人員，便有可能需要北捷動員內部人力支援

---

<sup>21</sup> 清潔廠商則必須依據合約內容提出工作書，提出明確使用的工具、清潔劑廠牌以及工作方法。

<sup>22</sup> 這些依照清潔工作項目會有各自的驗收標準與扣款金額，以日清潔來說一個缺失會扣一百塊，週期清潔也會有各自不同的扣款金額，但是會比日清潔還貴。扣款重點在於，如果驗收後缺失超過一定金額，例如電聯車日清潔的缺失扣款超過完成一台的價金，北捷就不需要支付清潔這台列車的費用，清潔公司會再補一台日清潔的額度給機廠。不過實際上這種事情不太常出現，主要還是以人員缺勤的扣款較多。

<sup>23</sup> 以機廠來說，電聯車清潔人員遲到，會由廠長開出罰單，一個小時和兩個小時會有各自扣款金額，遲到超過三個小時該位清潔人員就不需出勤。

<sup>24</sup> 例如壓縮車輛調度時間。

25。這些例子突顯清潔體制對穩定人力的高度依賴；雖然壓力透過合約罰則回到外包廠商身上，但北捷第一線人員本身亦無法完全置身事外。

此外，像這樣以標案將固定會有的勞務需求外包，常見於台灣許多交通設施中，例如台鐵、高鐵，以及其他縣市的捷運系統中。北捷運量雖然不比前二者高，但這些清潔工作卻僅由約 889 位人員（臺灣勞動派遣產業工會，2025 年 5 月 3 日）負責這些移動過程中產生的垃圾與髒污。在處理龐大清淨負擔的同時，他們的勞動條件以及工作內容亦深受北捷與清潔承攬廠商所簽訂合約的規範與限制<sup>26</sup>。凸顯北捷清潔勞動的外包與制度化特性。這些數字與制度，顯示北捷清潔體制在人力有限與合約規範下，仍需支撐龐大的乘客移動所產生的清潔需求。

以上初步梳理了勞務標案、合約、原則上的清潔工作排程以及驗收和權責機制，呈現出北捷如何以勞務承攬的方式和標準化的合約內容，維持廠站與電聯車的清潔。臺北捷運系統的清潔維護體制，由北捷、得標的清潔廠商、清潔場域的北捷管理者，以及清潔人員領班與清潔人員組成。依據不同單位所招標的勞務標案，會有不同的清潔工作項目和排程，北捷也有相對應的清潔成果要求與標準。清潔成果以及人力出缺勤，也會以扣款方式來維護品質。

清潔體制的運作需要有驗收的機制和標準，來確保清潔成果一致。而乾淨的標準牽涉到個人主觀認定，這些標準本身就不是以量化方式規定。且實際的運作和清潔工作內容，會根據不同的工作地點而有差異。為此，下一章將焦點轉向工作場域，說明這兩類地點實際清潔工作以及驗收過程，以及實際工作場域中，體制運作遇到的困難以及應變方式，更進一步討論乾淨標準會如何在實際中做中形塑。

---

<sup>25</sup> 副站長 J 提及，曾在農曆年間因無人出勤，導致站務人員需自行清理廁所，既有工作進度受到干擾。

<sup>26</sup> 例如，每兩年重新招標一次的勞務採購制度，使得清潔人員隨時可能更換雇主，無法累積年資。2025 年四月，臺灣勞動派遣產業工會更因此在各車站發送傳單，訴求併計年資與直接僱用，而北捷也回應將在未來的招標契約中調整內容（臺北捷運公司，2025 年 4 月 30 日）

### 第三章 在規範與實作下協商的乾淨標準



本章將焦點放回實際運送乘客的場站與列車，探討北捷如何透過外包制度與清潔人員的日常實作，維繫乾淨有序的環境。首先介紹合約制度化的工作體制與節奏，並揭示日常清潔背後旅客難以察覺的驗收機制。仔細來看，捷運體制吸收並承擔了城市的部分清潔重擔。當旅客踏入場站，先接觸閘門外的垃圾桶，接著是站內廁所，最後進入軌道上運行的電聯車；這三者的空間上由外而內的排列，精確對應出捷運系統與城市之間不同的互動層次：垃圾桶分擔了都市日常垃圾處理，廁所則承擔了城市公廁角色與大眾對理想衛生的期待。

在此空間層次下，清潔實作亦展現出不同的運作邏輯。相較於車站隨時有員派駐，電聯車的完整清潔必須在路線機廠內完成，這反映出乾淨是如何經過妥協與協商過程而形塑。本章最後將以垃圾桶、廁所及電聯車為切入點，探討合約與驗收規範如何運作，並分析其流程與標準。透過這些實作過程，進一步思考此類清潔制度如何呼應現代化運輸對於「潔淨」與「進步」的想像，以及治理與驗收的極限如何將勞動過程轉化為一種「可被驗收的乾淨」。

#### 第一節 典型清潔工作排程：場站與機廠的分工與協作架構

身為研究者的我，時常留意到清潔人員推著推車，在垃圾桶前用夾子把垃圾從桶內夾出來。某些時桶內的垃圾可能是半滿的狀態；但多數時候是垃圾桶整理完畢，僅剩下少部分的垃圾在桶內。同時，也是旅客的我，也只是在需要的時候，才在張望哪裡可以丟棄手上的垃圾。其實垃圾不只是被丟掉，也不會有人施展讓垃圾變不見的魔法，而是有清潔人員根據固定排程在處理，也有相對應的北捷員工負責驗收清潔成果。在外包體制下，清潔人員更會有派遣公司的領班負責調度和安排打掃物資。

在承攬契約下，捷運公司、清潔廠商與清潔人員之間三方以不同的契約形成關係。清潔廠商標下捷運公司的勞務承攬標案後，透過廠商端派遣有勞動關係的勞工至捷運各單位內清掃，並由捷運公司依照驗收成果，定期支付完成工作的價金給廠商。在這個關係內，對捷運公司最在意清潔廠商派出的人員，有沒有妥善履約完成清潔工作。人員缺勤或清掃缺失而扣的款項，是清潔廠商要承擔未完成

工作的風險。清潔人員一方面受到工作現場管理者指揮，另一方面薪水和出缺勤卻是由廠商管理。不過實際工作現場還會有更多角色參與（圖 4）。

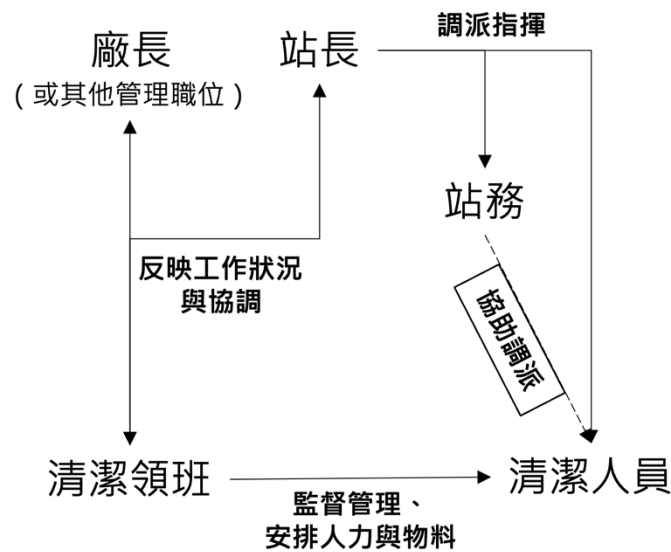


圖 4 現場工作關係。作者繪製。

由合約所建立的清潔排程是高度制度化在進行，清潔人員會根據機廠的廠長，或車站站長排程，進行不同頻率的清潔項目，例如「日清潔」、「週期清潔」。北捷在合約中依照不同的時間頻率排程，區分成（1）和（2）<sup>27</sup>，區分不同的清潔項目與強度<sup>28</sup>。在機廠則是安排不同電聯車進行不同強度的清潔項目；在車站的工作項目更為複雜，例如最基本的就是廁所的垃圾桶、馬桶清潔、洗手台地板乾燥、備品補充，週期比較長的清潔就會安排廁所設備的清洗和除鏽。

清潔合約會列出不同的清潔項目，各自有應達的目標狀態，這些也都成為驗收時的基準。以車站來說，像是廁所內所有可見的設備，都有定時排程清理，或甚至是在人潮眾多時不斷地整理。在忙碌過程中一些既定的標準和細節，似乎是

<sup>27</sup> 舉例來說，日清潔是每日必定執行的內容，「週期清潔」按照工作內容又會分成 1 和 2 兩種分類，以下稱週（1）和週（2）。週（1）會是加強版的日清潔，以電聯車清潔來說，週（2）除了更多加強細節之外，還會有地板打蠟。

<sup>28</sup> 其實可以想像成是一個清掃套餐，電聯車或車站所有地方都需要清掃，但不是每個地方都要每天清，即便是每天清的地方，都要把物品拆開來清理。日清潔這個套餐的清掃項目就是最簡易的內容，週期清潔就會出現不用每天清掃的範圍，例如站內牆壁瑠璃板，或是即便是每天清，每隔一段時間就需要加強清掃的地方，例如車廂地板需要定時打蠟。

很難完全做到，實際上現場大多遵照著以下原則：一、不能有明顯髒污。二、地面保持乾燥。三、垃圾桶不能滿過一定高度。四、備品不能低於某個數量標準。

當然一個車站這麼大，不只是垃圾、廁所和電聯車才是清掃重點。整個車站的設備幾乎都在清潔排程內，車站內的壁面、挑高牆面區域，這些雖然旅客不見得能靠近細看的地方，仍然是週期清潔的排程之一。天花板、牆壁、地板等等，這些僅是列舉工作項目，實際上車站內有更多設備，需要清潔人員在清理垃圾桶與廁所之外的時間清掃。

這些清潔工作多數會安排在離峰時間進行，負責車站入口、大廳、月台的清潔人員，各自有自己要負責的項目。接下來就會根據排程，在各個區域擦拭設備<sup>29</sup>。這些地方都是旅客也許不容易注意到，也不會碰觸到的地方

清潔工作並不是只有日間，就像捷運設備得在夜間測試之外，某些清掃項目得安排在夜間進行。這些項目通常會是需要會動用到大型機具<sup>30</sup>，以避免影響旅客搭乘。例如洗地板就會由操作大型清潔機具的技術人員負責。廠商員工表示他們會花兩天的時間一天兩個小時，洗完整個車站地板（從出入口到月台都是），一個車站大約一個月一次，會由捷運公司安排時間<sup>31</sup>。像這些難以靠近或觀察的位置，也因為不易被旅客注意，而成為夜間或特定排程下的清掃對象。

另外也會有一些不見得需要用到機具，但清掃過程會影響到旅客的清潔項目，就會是夜班清潔人員清理。像是挑高區域的牆壁、電扶梯的鋁板（**錯誤！找不到參照來源。**），還有月台門的背面，這些地方都是日間清潔人員清不到的地方<sup>32</sup>。夜班的清潔工作也一樣有自己的排程，和洗地一樣會分時間進行，不太可能一天就做完全部。車站負責清潔排程的站長，會劃分區域進行，或是要看當天夜班清潔人員數量，去安排要完成哪些項目（清潔 R）

---

<sup>29</sup> 例如使用長柄的工具擦拭整個瑛瑛板壁面，或是用抹布擦拭月台門。

<sup>30</sup> 例如搭鷹架或升降梯。

<sup>31</sup> 田野筆記 2023.07.15。

<sup>32</sup> 負責清理挑高區瑛瑛牆板就會需要用特殊工具清理，他們會使用較長的長桿，最前端有棉布擦拭牆面。



圖 5 電扶梯鋁板。作者攝影。

車站之間穿梭的列車，也需要清潔，不過這項工作就會在旅客看不見的捷運機廠進行。首先，每台列車都會有自己的清掃排程，由廠長安排每台車的排程。每一列車都會先進行日清潔，接著根據列車的排程時間，再看是進行哪一種週期清潔的加強項目，有時僅進行日清潔便結束。週期清潔則是在日清潔的基礎上，加強清潔強度與細節<sup>33</sup>。過去有些週期清潔的項目大約是兩到三週一次，但後來因成本考量，部分週期清潔項目的頻率被拉長。這個頻率似乎根據合約簽訂的時間，和清潔的項目而有不同，顯示電聯車清潔會受到合約與成本考量調整。

在機廠內的電聯車清潔時間有分為兩個時間段，分別是平日早尖峰結束後，以及夜班時段（圖 6，要進行完整的清掃項目就得在夜班執行。平日早上尖峰時段結束後，部分列車會收車回機廠，讓點工<sup>34</sup>清掃基本的扶手欄杆、地板、玻璃、屏風，避免晚尖峰（17:00-19:30）發車的列車上仍殘留早上的髒污<sup>35</sup>。大約在晚尖峰後，逐漸有列車回到機廠，此時清潔人員便進場工作。

清掃工作仰賴人力進行，無法完全用機具自動化處理。在人力部分，則是依照車站或機廠規模大小、清潔項目多寡，會有固定的清潔人員數量，例如高運量

---

<sup>33</sup> 例如車廂天花板的冷氣回風口，排到週期清潔來清掃。

<sup>34</sup> 以鐘點時數計算薪水。

<sup>35</sup> 不過在不同的路線也有不一樣的做法，機廠員工 D 提到如果列車在尖峰時間有髒污來不及即時派車站清潔人員上車清理，就會先把列車收到機廠留待收班後的電聯車清潔人員清理。

車站在營運時間內，一個班別（圖 6）會有三到四位，負責顧出入口、廁所、月台等範圍；以電聯車清潔來說，各個機廠的等級會根據機廠具備的功能區分，設備、軌道類型與駐車的容量就會影響能執行的清潔項目和數量<sup>36</sup>。電聯車清潔會依照駐車容量安排，在合約中會有對照的數量，例如 20 台列車會有 18 名清潔人員左右<sup>37</sup>。車站清潔人員由清潔廠商的領班負責管理<sup>38</sup>，領班會負責管理一條路線上數個車站的清潔人員。在機廠內，每天上班都會有一位領班，負責指揮當天的清潔人員。這些排程與人力配置下，清潔工作在合約體制內被高度標準化與量化。

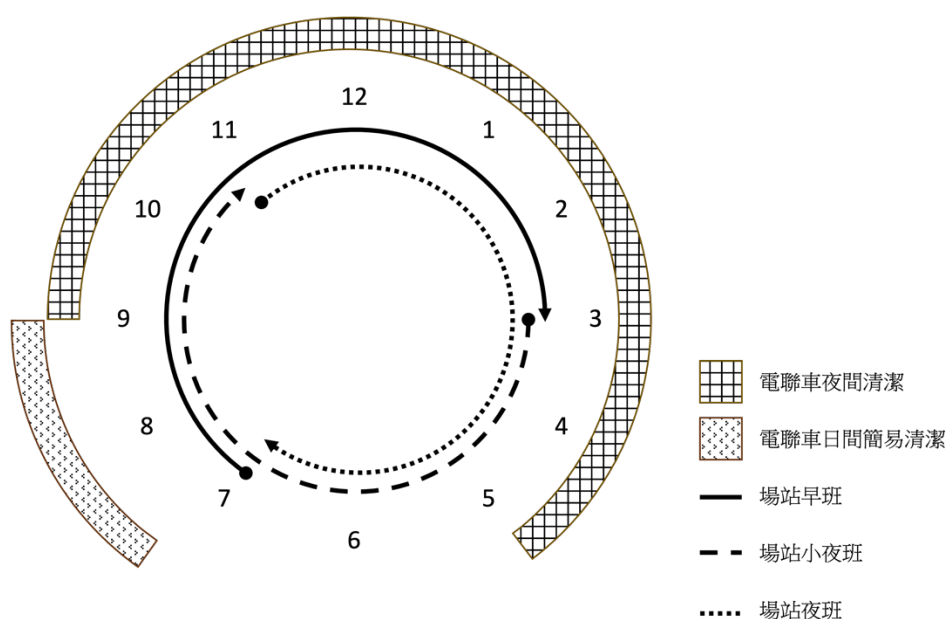


圖 6 場站、機場清潔人員工作時間。本研究繪製。

無論是車站或電聯車清潔，各車站和車廠都會有北捷對應負責的管理人員來驗收，車站內會有副站長負責，機廠則會有副段長<sup>39</sup>。車站除了站長，還設有多位副站長，這些副站長會各自分配到不同的管理任務，像是管理保全或是清潔業務。營運時間內的清潔成果巡視，驗收就會交由當天值班的站長，或是管理清潔的副站長負責。夜班的清潔則是由值班站長負責。

<sup>36</sup> 以最高等級的北投機廠來說，駐車容量就是 30 台，不過第三級車廠大約就只有 20 台左右。

<sup>37</sup> 由於我無法直接詳細參閱合約，所以無法提供完整的清潔人力對照以及具體的清潔工作內容。

<sup>38</sup> 領班有負責清潔人員排班和物料管理這兩者，他們不見得會固定巡車站，不同路線間仍可能有差異。在站內可能會有幾位小組長，負責指導該站的清潔人員或安心上工計畫人員。

<sup>39</sup> 機廠員工 L 表示會以廠長稱呼。

以上為原則規定，在訪談中不少受訪者的回應中可以看出實際運作上，因應人力不足狀況或是驗收標準出入，而有不同應對方式。這些管理角色顯示出清潔工作雖有嚴格制度規範，但實際上仍會因人力不足與驗收差異而出現彈性調整。驗收標準這點也是整個體制運作中，最容易有變動的環節，我將在本章後續中說明。

在旅客可以接觸的車站內，最主要的清潔工作就是處理垃圾與清潔廁所。第二節將關注車站內的垃圾與廁所清潔工作，在有限的人力以及監督下，整個清潔的體制如何因應超越其工作責任負擔的任務，在既有規則下清潔人員又會衍生出怎樣的對策。

## 第二節 定例清潔的日常挑戰：規範壓力下的操作策略

### 一、撿拾城市服務空缺的垃圾處理

在受訪者提供的清潔的要求中，在車站內最重要的就是：垃圾桶內的垃圾不可超過三分之二、地板保持乾燥、不能有明顯髒污與垃圾，顯見北捷對於垃圾/垃圾桶和廁所有有一定要求。所以本節將會以垃圾桶和廁所切入了解，以合約規範的清掃體制會透過什麼樣的實作過程來達成標準，以及清潔維護過程中面臨的困難。城市對於文明、進步期待所開展的一系列垃圾處理與公廁運動，又是如何影響車站內清潔工作？實作過程又會如何回應政策下城市機能的空缺？

綜觀整個垃圾出現到離開捷運站，大致上的處理流程如下：旅客攜帶、製造，或是站內工作產生的垃圾，由清潔人員巡視，或是車站職員指示整理，再分類整理出一般垃圾和資源回收垃圾，放到子母車內或整理整齊放於儲存區<sup>40</sup>。接著如圖 7 所示，每日捷運站都會有配合的清運廠商，在固定時間內沿線收集垃圾，清潔人員在指定時間推著收集垃圾的子車到指定地點，讓廠商開來的母車將垃圾帶走。真正需要花較多心力的地方還是在站內的垃圾收集過程。

---

<sup>40</sup> 田野筆記 2025.04.07。



圖 7 垃圾子母車。沿線收集垃圾的車輛為母車，各車站清潔人員會將車站垃圾裝進較小的子車，再倒於母車內。作者攝影。

回到站內，在旅客動線上設有一般垃圾與資源回收兩類垃圾桶，通常會出現在大廳的閘門旁、月台層或其他付費區內（圖 8）。在我的觀察中，垃圾桶全線都是不鏽鋼材質<sup>41</sup>。不過仔細留意的話，有些車站從 2020 年開始更換成透明的垃圾桶，一眼看去就能直接看到白色半透明垃圾袋內裝了哪些垃圾。訪談站務處主任時他提到，這項設計主要是基於安全考量，雖然也方便清潔人員檢查垃圾量，但主要還是以安全為理由更換。北捷在 2023 年也收過炸彈恐嚇信（黃冠瑋、王仲鈞，2023），不過到目前也沒有因為類似事件而調整垃圾桶位置或數量，僅有加強巡檢。目前這些透明垃圾桶（圖 9）在旅客較多的車站可以看到。

<sup>41</sup> 垃圾桶形式會因為路線不同，管理單位不同而略有差異。



圖 8 車站閘門周邊垃圾桶。黃智遠提供。



圖 9 透明垃圾桶。作者攝影。

垃圾量是旅客很容易就能看見的，也因此北捷十分在意，除了公司要求之外，第一線人員也發展出一套未雨綢繆的態度，避免遭到旅客投訴。北捷對垃圾桶內的垃圾量有明確規定：垃圾不得超過三分之二。這一點幾乎所有受訪的車站人員都特別強調，不過車站運作會有許多臨時狀況導致無法及時收集垃圾，因此實際狀況是累積到一半就會去收拾垃圾（訪談站務處主任、站務 A）。站長在車站巡簽的時候，其實就會檢查垃圾量，有時候甚至沒有超過一半就會請清潔人員來收（站務 A）。這意味著清潔人員必須更加頻繁收拾垃圾，只要超過標準就要立刻

整理（清潔 W），甚至在累積一定經驗後，發展出自己的一套應對策略，來達成驗收者的要求。

清潔領班 P 指導底下新進人員時，告訴他們先依據該站站長的工作安排去執行工作排程。不過有經驗後，就可以自己適度調整工作順序來完成工作（清潔領班 P）。垃圾巡視的工作並沒有既定的順序，有經驗的老手可以根據現場狀況彈性應變，對北捷來說他們在意的是清潔成果，不可以讓垃圾桶超過自己和公司的底線。

除了收拾頻率的調整，垃圾量有時甚至會影響垃圾桶的位置。這樣的彈性調整，來自清潔人員對「垃圾量」的敏銳觀察與預判，以減少非旅客丟棄垃圾的機會。某次筆者於晚間八點在台北市鬧區的捷運站，看見一位清潔人員帶著推車在閘門內的垃圾桶分類垃圾，他笑著回答我對垃圾量的疑問：「以前這個[垃圾桶]是在外面，外面的大概 20 分鐘就會滿。……齁，我們這裡人太多。」<sup>42</sup>然而垃圾桶是什麼時候搬進來的，他也不確定，他只說著「垃圾太多，這樣不行」回應我，表現出工作量太大的感受。

不過調整垃圾桶位置只是其中一種做法，而有的狀況是多到讓清潔人員不得不「駐守」在垃圾桶旁即時整理：

\*\*站有個出口有菜市場，容易會有食物的垃圾，還有附近\*\*、\*\*的通勤旅客。  
\*\*站在放了兩個大垃圾桶，不到半個小時後兩個都是滿的，因為通勤族早餐的垃圾、菜市場的、住戶的。但那個阿姨就駐點在那裡，專門收垃圾。（站務 A）

這反映出垃圾桶的管理，不僅需要制度性的規範，也仰賴現場人員的判斷與身體投入。同時，卻也顯示出捷運站的垃圾桶，吸收了站外其他活動據點，甚至是住家所產生的垃圾。

車站雖吸收了這些垃圾，但實際上如何面對家庭垃圾問題呢？將家庭垃圾丟棄到捷運站垃圾桶，違反《廢棄物清理法》規定，可處新台幣 3600 元以上 6000 以下罰鍰（圖 10）。為此站務處也嘗試過調整垃圾桶位置，移至站務人員容易看見的位置（訪談站務處主任），即便有監視器、宣導公告，垃圾桶位置也安排在看得到的地方，現場檢舉往往也被認為沒有意義。在車站現場負責清掃的清潔（安心上工）T<sup>43</sup>，對家庭垃圾的看法：

……或者有些人會拿家庭垃圾去捷運站的垃圾桶丟，這個現在還是蠻多的。  
說真的我們也不會真的生氣到要去跟警方調監視器，因為那很沒有意義啊！

<sup>42</sup> 田野筆記 2025.01.31

<sup>43</sup> 安心上工計畫人員主要負責防疫、消毒業務，但也會負責清掃業務。本文以清潔人員（安心上工）作為代號。為閱讀方便，後文以清潔（安）稱呼其職稱。

何況你就算被罰過一次，還是會有別的人做一樣的事。說真的我們有時候也會做這種事，因為可能我們當時是有員工的身份，所以大家會睜一隻眼閉一隻眼。（清潔（安）T）

雖然 T 認為家庭垃圾是棘手的問題，對於北捷處置手段的被動態度表示消極的態度，但他自己同時也是旅客，換位思考後採取無奈接納的態度



圖 10 車站禁止丟棄家庭垃圾警告海報。作者攝影。

由於北捷少有真的開罰的例子，缺少量化數據佐證，也許在不同位置或個人態度上，對發生頻率的判斷會有落差。對照清潔（安）T 的看法，清潔領班 P 提到家庭垃圾時，卻略顯激動的回應：「...家庭垃圾永遠都收不完，我們也不會開罰啊！就是一直都有。就是素質問題嘛。」P 同時也覺得某些旅客抱持著顧客至上的態度，彷彿只要付費進入車站，就有控制權。即便有公告，旅客也一樣會丟，即便有人去提醒旅客，也會有被旅客投訴的風險在。雖然經過調整位置或海報宣導，但從清潔人員角度來看，卻出現一種無力感。

家庭垃圾雖然指稱是居家生活產生的集合體稱呼，但這代表著裡頭的垃圾會混雜著液體、食物與未妥善分類的回收物，這超越一般行走、搭乘捷運會產生的垃圾類型，是讓清潔人員苦惱的主要因素之一：

我好奇上前詢問這個東西的功用。他表示是用來處理沒喝完的飲料，因為如果整個放到垃圾袋裡面，回收廠不收，而且也會很重。我看向垃圾桶裡面，看到裡面有墊一些紙，我問他這個的功能，他說是怕垃圾桶髒掉，不然他還要花時間整個擦拭。「因為水漏出來的話就會長螞蟻。所以一定要保持乾淨，

才不會有問題。」我跟後來聊到飲料沒喝完還要幫人家分類，我他說這樣好累喔，他說：「沒辦法，應該是要惜福啦。」他跟我說有很多人會把完整的飲料直接丟掉，同時也夾起垃圾桶裡面的飲料和一顆完整的布丁給我看。我問他說：「你每天都要弄這個喔？」他笑而不語<sup>44</sup>。

當遇到像手搖杯這樣的垃圾，多數人會直接丟進一般垃圾，但封膜、吸管和杯身則都要拆解分類。看似簡易的垃圾整理工作，實際上需要想方設法應對不同處理難度的垃圾，避免不同特性的垃圾增加額外的工作困難。他們的工作壓力不只是車站管理者或是旅客投訴，也要面對清運公司的責備。

為了讓工作順利進行，清潔人員也會根據個人經驗，發展出應對液體的作法。某次在月台上，我看到清潔人員在垃圾桶套了兩層塑膠袋<sup>45</sup>，我也觀察過不少次有些清潔人員會墊一些紙板在垃圾桶底下<sup>46</sup>，這似乎是一種大家默認的訣竅，避免後續還要費一番工夫特地把垃圾桶拉出來，到旅客看不見的後方工作區清洗<sup>47</sup>。既然乘客的行為或是垃圾的狀態無法控制，為了避免垃圾桶因為食物殘渣或液體滋生蚊蟲，清潔人員們從換裝垃圾袋開始就要先做預防；分類垃圾時也會有個人習慣和技巧，以免後續增加自己的工作負擔。

即便垃圾桶位置都在旅客動線上，清潔人員也透過各種方式應對垃圾帶來的額外工作負擔，但旅客行為無法控制，也意味著垃圾可能出現在車站空間中的各種角落。員工 C 算是站內可調度的人力之一，他的工作內容是在閘門或詢問處周邊協助旅客，如果人力充足的話，就會在車站內四處巡視和撿垃圾，尤其是長官路過時更要特別注意。另外，我也曾在站內看到車站站長撿過地面上的垃圾，他以小鐵夾夾著一大張浸滿液體的衛生紙從樓梯走上來，一臉小心翼翼的樣子<sup>48</sup>。顯示出維持車站乾淨雖然主要是清潔人員的工作，但其他員工也會一起撿起垃圾，這凸顯出捷運站內對垃圾零容忍的高度要求。即便非清潔人員，也被納入維持車站清潔的行動中。

車站垃圾處理的困境中，家庭垃圾本不屬於捷運站應處理的範疇，也並不在清潔人員的工作責任內，但它卻增加了後續垃圾分類的難度，同時也要承受來自清運廠商的壓力與要求。是否違反法規本身，未必是清潔人員產生負面情緒的主因。這類垃圾的處理，一方面受到清運規範限制，另一方面又受分類制度所牽制。即便清潔人員在現場看見有人丟棄家庭垃圾，也可能因為擔心被旅客投訴而不敢

---

<sup>44</sup> 田野筆記 2025.01.31。

<sup>45</sup> 田野筆記 2023.12.17。

<sup>46</sup> 田野筆記 2023.05.17。

<sup>47</sup> 田野筆記 2025.04.07。

<sup>48</sup> 田野筆記 2025.04.23。

直接制止。北捷方面並非沒有作為。為了回應議會質詢、避免乘客抱怨，目前主要採取較為間接的應對策略，例如張貼提醒海報，或將垃圾桶移至詢問處等人員可見的空間，希望透過這樣的安排產生某種規範效果。這些措施多半著眼於管理層面，實際負擔卻仍落在清潔人員身上。



## 二、超越家事的廁所清潔

其實我也不知道，我猜想...我進來之後前輩一直跟我說「一定要乾淨，廁所是天條」，意思是廁所要乾淨不能有垃圾。其實我不知道為什麼，但我進來的時候公司很注重這塊。（站務 A）

訪問的時候我詢問站務 A 對於公司這麼要求乾淨的理由是什麼？他如此回覆我。確實在與其他受訪者聊到廁所時，都可以感受到廁所有相當多的標準和工作要執行，廁所也是最需要花心力照顧的地方。站務處主任回應我對於北捷在各站設置廁所的疑問：

一個廁所是一個城市文明進步的象徵，有些地方你是其實是不太容易找到廁所，或者是它的廁所很髒亂對不對。我們到各個國家去旅遊，也可以觀察到這個現象。在臺北捷運這邊，最起碼一個車站裡面至少都有一座廁所，從開始興建規劃就是這樣子。（訪談站務處主任）

這也讓我開始有個疑問？如此注重廁所的原因為何？

塑造文明使用者之外，北捷的廁所清潔維持同樣重要。北捷在這套勞務承攬的體制中，最重要的就是驗收各項排程的清掃成果。而廁所既然被站務 A 形容是「天條」，必定有許多標準要遵守。從受訪者們對於廁所的要求中，可以看到對於旅客會使用到的所有設備，都必須要透過清掃方式或是其他設備保持乾燥，馬桶也都必須要沒有使用痕跡，所有乘客會用到的備品都必須要補齊（副站長 E, J）。而實際上要如何清掃呢？

廁所清掃分為夜班的濕洗與營業時間的乾燥維持。夜間濕洗是週期清潔的排程之一，會在非營業時間清洗整間廁所，避免影響到旅客使用。雖然清潔 R 並非負責夜間廁所濕洗的工作，但他觀察到通常一站會有一個人負責廁所男女廁的清掃。閉站後要一個人負責一個站的所有廁所，包含付費區與非付費區。這些廁所濕洗的清掃人員，專門負責捷運結束營業後的清洗，做完之後還要去下一站，大致上每天會是兩到三站。

營運期間的廁所維護，更需要清潔人員時刻維護。廁所內最容易出現髒污的地方就是馬桶，廁所是人類處理自身排遺的地方，會有許多體液和排泄物等等這些賤斥物出現，清潔（安）T 是這樣提起的：

因為有些人可能大便不會蓋那個坐墊，會直接坐到那個馬桶上，那邊就蠻容易髒的。其實我們都會宣導不要那個樣子，那個樣子很不衛生。就直接坐在椅子上，沒有去蓋椅子坐墊。還有很多生理男性、女性都會尿尿會滴出來，這個沒辦法避免啦，這個人之常情。廁所是最容易髒，也最不好清，也最需要清的地方。

清潔工作除了勞力負擔外，還必須面對未知他者的體液與排泄物，無形讓這項工作增加心理上的門檻。廁間具有的隱蔽性，也容易出現無法預測的行為，讓清潔工作變得更為難。

即便透過各種方式去塑造文明的使用者，不過廁間門一關起來，什麼樣的狀況都有。清潔領班 V 曾經遇過廁所內有使用過的保險套，以及小便斗內殘留的精液。詢問如何處理時，他則淡淡地說：「我就拿衛生紙擦掉啊。廁所有人吐啊、大小便在外面啊，這種事情常有，就整個廁所搞得亂七八糟，如果你沒有一個好心態的話，一定天天在抱怨。」（清潔領班 V）在訪談期間，清潔人員受訪者並沒有直接表達對處理他人排泄物的厭惡感，更多是以見怪不怪、甚至稀鬆平常的語氣來描述。清掃排泄物一定是需要調適，但對幾位受訪者來說，這份工作的收入可以緩解現實生活中更多困難。因此，如何調適身體與心理對賤斥物的反應，也與維持生計的現實考量交織在一起。

面對繁忙的工作節奏，受訪者們雖然會抱怨，但談論起工作內容卻抱持著平常心態度。廁所不只是清理馬桶、洗手台，還有尖峰時間的排隊人潮，以及垃圾桶不得滿溢的原則。雖然清潔領班 V 是在北捷管轄的地下街服務，但尖峰時間的地下街廁所，也會像捷運站的廁所一樣，有許多旅客排隊等著使用廁所。V 強調尖峰時段幾乎無法完成清掃<sup>49</sup>。對於這樣的工作量和忙碌程度，以及要清理他人排泄物的工作，清潔（安）T 和清潔領班 V 都不約而同以「家事」來形容打掃捷運站廁所，表現出很平常的態度在面對，只是捷運站可能需要洗十個馬桶（清潔（安）T）。

當然居家清掃是多數人都有的經驗，但在捷運站，這些「家事」必須依照合約規範使用特定工具。廁所不同於車站內其他清掃區域，也有一條專門用於擦拭廁所設備的抹布，親子廁所也會有另外一條專用的抹布，站務處主任表示這涉及衛生問題，依照合約規定不能一條抹布混用。這些細節凸顯即便是看似日常的「家事」，也被制度化為專業化的規範。

打掃廁所即便再怎麼像是家事一樣的工作，在車站內也會有相對應規則要遵守，例如乾燥。地板要保持乾燥的這個原則，主要基於旅客安全的理由，在車站

---

<sup>49</sup> 這樣的景象對常搭捷運的乘客而言並不陌生，我曾經在晚上尖峰時間的西門站，看到兩位清潔人員同時在廁所內進進出出，使用長夾把垃圾夾入手上的垃圾袋，也看到另一位手持著刷子，在旅客離開廁間後進去簡單刷洗。

內其他地方也有此要求（例如下雨天的車站出入口），因為「旅客跌倒是我們的過失」。（站務 A）但是廁所會特別講求乾燥，像是在車站廁所總是會聽見洗手台下方的鼓風機運作，清潔人員也時常會被叮嚀要保持地面乾燥：「地面要保持乾燥，這件事情會被特別的叮囑。捷運車站的廁所要是乾燥，我們會用很強的鼓風機讓它全時間保持乾燥。」（員工 O）既然廁所地面要求乾燥，可是既有的環境設備不足，因此需要廠商購入鼓風機因應清潔後，或是旅客洗手後用水導致地面濕滑而可能會有安全上的疑慮。

不過，乾燥不僅是出於安全考量，維持乾燥更是為了抵抗潮濕環境所帶來的多重焦慮與不安：例如濕腳踩踏後產生的可視髒污、黴菌可能的滋生，以及對廁所內不明液體出現在錯誤位置的各種想像。對於清潔領班 V 而言，他更會要求打掃後的馬桶（包含坐墊）要是乾的，對他來說這是觀感問題：

我是整個馬桶都洗欸，連馬桶的底座凹進去的地方我都刷欸，而且我用衛生紙把它全部擦乾。擦過一次之後，我會擦第二次，確保馬桶坐和那個瓷器都要擦乾。因為，就算馬桶坐墊是乾的，可是馬桶整個濕濕的，你也會不安對不對？（清潔領班 V）

這裡呼應了我使用公共廁所的最大焦慮，出現在廁所地面的液體，可能不只是拖完地或是洗手後甩手的清水。進到廁所，難免會遇到殘留在容器周邊的排泄物或液體，但這些髒污的出現對於站務 B 來說特別在意，並且會立刻請清潔人員處理：「可能就是小便斗周遭已經有灑出來了，或是不然是血漬或是尿液等等的，那這個我一定會請阿姨馬上去處理。」乾燥已不只是物理上的指標，更容易召喚主體對於不潔物的想像，因此更需要透過持續的清掃排除髒污，維持乾淨的狀態。

除了乾燥的要求，備品的補充也是廁所清潔的重要環節。乾淨很難有可以量化的標準，但物品的存量就很明顯可以有肉眼可視的基準可依循，特別是衛生紙。廁所的捲筒衛生紙容器都有個透明的視窗，可以判斷衛生紙用量，北捷規定不可以低於兩公分。當我詢問副站長 J 這個標準的由來時，他有點激動地說：「上面想出來的啊！」他推測這條規定可能是站務處想出來的，並且是要統一各站個標準。在某些路線的車站，衛生紙視窗有一條紅線標示，在副站長 J 的車站曾經用過，但現在已經拿掉了。他形容其實不同的段<sup>50</sup>就像是個「山寨」，都有各自的做法和文化，雖然基準都一樣，但做法確有所不同。至於兩公分這件事，副站長 J 有自己的做法：「什麼兩公分，五公分就換了！」剩下的就會拿去給員工自己用。與其冒著隨時低於兩公分，或是忘記補充的風險，設定高於標準就要更換是比較保險的做法。

---

<sup>50</sup> 臺北捷運系統的路網分成幾個路段，即便是同一條線也會分成不同段（例如淡水信義線就分成淡北、淡南和信義段），各個段會有一個運務中心管理轄下路段的營運業務，這些中心都隸屬於站務處。

除了基本的環境整潔與備品之外，廁所內也會遇到前述的家庭垃圾問題。廁所內的垃圾桶也適用三分之二的規則，有別於站內垃圾桶，廁所垃圾桶的容量較小，檢查頻率得要比一般垃圾桶要高（清潔領班 V）。同樣地，也會面臨到其他站內外垃圾桶類似的問題——家庭垃圾：「大家會在廁所裡亂丟垃圾，因為廁所不會有監視器，所以很多人會拿家庭垃圾，直接塞進廁所的垃圾桶。就直接硬擠進去。」（清潔（安）T）廁所垃圾桶的容量要再塞入其他垃圾，很容易就會滿過規定的量。廁所作為較為隱密的空間，更容易出現被丟棄的、非如廁行為所產生的垃圾。

然而，車站每日要運輸來往旅客，每小時巡視一次廁所總會發現有髒污或遺漏之處，偶爾會因為清潔人力不足狀況下，會清潔領班 P 到車站做清潔工作，他描述站長會如何檢查廁所：「就盡量不要地板濕答答啦，排泄物在外面也要處理，或是排泄物沒沖完也要整理一下。他們只會說：「幾號幾號廁所要整理一下。」這樣子而已，他們都不會太去刁鑽。」

多數情況下，清潔領班 P 服務的幾個車站，站長們在檢查時也都不會太刻意為難。不過也會有遇過比較為難的狀況：

有聽過有比較刁鑽的，就用詞會比較誇張而已。比如說一點點（語氣誇飾）尿在旁邊而已，就說：「阿姨那個 3 號廁所女廁很髒喔，你要趕快來處理喔！」就會一看，一滴尿在外面，只是用詞誇張一點。其實他就是目的也是為了要整理好就這樣而已。所以我們只會提醒清潔人員，這個站長的規則就是標準高一點，所以你就是盡量的保持乾淨，他就不會刁難。不然有時候去巡視廁所，他（站長）覺得一點髒或是一滴那個噴到的屎一滴而已，就說：「很髒！」（清潔領班 P）

出現在錯誤位置——或者本來就不該遺留——的髒污，它容忍程度也會受到主觀感受與工作角色影響。即便廁所巡視有基準可循，但對於髒污的認定除了有主觀感受之外，似乎更會是一種程度上的界定。對於所處的位置角色不同，髒污的容忍程度或處理的急迫性有所不同，對北捷角色而言，他們要面對旅客投訴的壓力；而清潔人員也得要因應不同驗收者的標準來讓工作好過一些。

北捷代表的是一種進步與現代化的生活形式，而這樣的生活，其實建立在過去近三十年來每日持續、如背景般運作的清潔工作。無論是清潔人員撿拾與分類垃圾，或是在廁所內穿梭於排隊旅客之間，反覆擦拭潮濕地面，這些行動介入並回應了都市生活中，進步與現代化政策所留下的責任空缺——包括家庭垃圾以及公廁期待。

清潔人員的勞動不只是維持表面乾淨，更維繫著背後所代表的秩序。這些日常的清掃工作並不只是「家事」，而是在高度制度化與層層驗收規範下，完成的一套清潔體制；更進一步說，清潔體制承擔了整座城市對「文明」與「進步」的

政策願景與責任。下一節將進一步探討另一個更不容易看見，卻同樣需要每日維持的電聯車。



### 三、隱蔽於日常的電聯車清潔現場

乘客會看到的哪個部分，就會要求。乘客看不到的，會再要求更多。因為乘客看到的一定會比他們還要少，所以他們會注意到的細節還蠻多的。乘客看得到的、看不到的甚至摸不到的地方，他們都會要求。（機廠員工 L）

在捷運系統中，除了車站這類空間之外，旅客另一個最常停留的場域，便是運行於軌道上的電聯車。儘管乘客每日搭乘列車，卻極少有人清楚電聯車如何被維持在「應當乾淨」的狀態。大多數人的想像通常停留在：列車在行駛中若出現髒污，會有清潔人員臨時上車處理；列車完成運行任務後，也會被送回某個地方進行清理——但究竟是什麼地方、在什麼時間、由誰、如何進行？這些日常背後的維持工作，長期被隱藏於旅客經驗之外。事實上，不僅清潔工作難以察覺，許多清潔對象也隱藏在乘客不易接觸的位置，這些工作不僅耗費體力，也極度依賴經驗累積與對車廂結構的熟悉。

根據田野觀察與訪談，電聯車清潔工作大致可分為三種情境：

1. 在列車收班後返回機廠所進行的全面清潔。
2. 列車在終點站等待發車時的簡易清潔，與疫情期間新增的例行性消毒。
3. 列車運行途中因旅客打翻飲料、嘔吐或其他突發狀況，必須由清潔人員迅速進入車廂處理的緊急事件。

這些清潔工作雖然發生在不同時機、處理規模也有所差異，卻共同指向一個目標：讓列車始終維持在「準備好載客」的狀態，讓乾淨成為捷運現代性體驗的一部分。儘管三種情境都涉及不同程度的應變與調度，在此將聚焦於第一種情境的清潔工作。相較其他狀況，機廠內的全面清潔不僅涵蓋項目最多，也最能展現捷運如何透過制度化流程，維持車廂的「應當乾淨」狀態。

那麼，電聯車具體需要清潔哪些地方呢？眼前所見的所有設備都需要清理。當列車回到機廠，會經過一段洗車的軌道，這就像是在加油站洗車一樣，會有大刷子先清洗車體外部。機廠內會有多條並排的軌道，稱為駐車區，也是給清潔人員做日清潔的地方；同時也會有專門維修電聯車的軌道，和一條給執行地板打蠟用的軌道。回到駐車區後，會有北捷的員工巡視車上是否有遺失物或機械異常，同時清潔人員就會立刻上車開始清掃。

清掃的順序與分工是很細緻的，駕駛室之外會由高到低的順序分別進行：扶手欄杆、座椅、玻璃、地板，這些順序與分工源自清潔人員長期累積的經驗，資

深的清潔領班會派一個人專責做一個項目的清潔。根據驗收者的分享，高運量的電聯車一台車六節車廂；中運量一台四節的清掃時間至少也要半小時以上（機廠員工 L、D）。在一個晚上的時間內，清潔人員必須要清理所有列車內外，旅客伸手可及會摸到、身體碰到、眼睛看得到的設備，和旅客看不見的駕駛室、座椅底下的設備箱、隱藏在天花板以及車廂兩端的冷氣出、回風口（圖 11、圖 12），連列車間走道（圖 13）有時也要拆開來清理。清潔人員必須熟悉各項清潔所需的工具、方法、清潔劑比例，以及判斷何種狀態才算完成<sup>51</sup>。



圖 11 電聯車冷氣出風口。作者攝影。

---

<sup>51</sup> 北捷公司與廠商的合約內，會明確要求這些內容，廠商也會提出一份工作書詳細說明上述內容，清潔人員就要依照工作書上規定的做法執行。例如執行日清潔的時候，合約內規定地板就應該要以除塵拖或適當工具清潔乾淨。大約是兩到三週進行一次的车窗玻璃，就要用刮刀清潔，也不能留下水漬。清潔時用到的清潔劑稀釋比例也都有規定，合約內也會規定要佩戴保護的工具，像是調某些清潔劑時要戴手套、護目鏡；執行週（2）地板打蠟時也要穿規定規格的防水鞋，避免碰到腐蝕性的溶劑。



圖 12 電聯車冷氣回風口。作者攝影。



圖 13 電聯車車間走道(gangway)。作者攝影。

不過規定是規定，實際執行上卻也有變通的方式。雖然清潔公司有規定要使用特定的工具，但有時候他們會用一些自己加工的工具。機廠員工 L 就看過清潔人員自製工具，清掃容易積灰塵的冷氣出風口。L 告訴我這個方法是清潔人員自

己想出來的，北捷並沒有這樣建議<sup>52</sup>。其實像出風口這個地方，乘客根本不會刻意去看，何況是看到凹槽的灰塵，之所以要清理也是因為這裡是檢查項目。

現場作業難免會有這樣變通的方式，就如同在車站內的清掃工作一樣，這些方法不見得是合約或工作書有寫到的，這種沒有在規範內做法的底線，就在於安全性以及有沒有傷害車體。例如進行週清潔(二)的打蠟時，有規定要穿防水鞋。可是有些人會自己在防水鞋上面割紋路，或在鞋底綁上菜瓜布增加摩擦力，打蠟時行走起來比較不會滑。雖然北捷規定要穿防水鞋，除了防滑，同時避免工作者接觸碰到腐蝕性較高的除蠟劑。但是這樣子改造工具，可以讓他們工作起來比較順手。畢竟公司提供的工具未必好用，而且常需共用，使用起來不一定合適。當然有時候這樣也要冒著被開罰的危險，機廠員工 L 告訴我，如果長官認為自己改造的工具會傷害到車體，或是失去保護清潔人員的作用時，就可能罰公司。我詢問會有誰特別去檢查工具嗎？他笑笑地說：「沒有人這麼閒。」

清潔工作的節奏也取決於班別與排程。夜班清潔人員晚間九點上班，午班的副段長會和他們開勤前會議，點名、酒測以及佈達注意事項，這時候清潔人員就要穿好反光背心準備工作。不過九點上班後，並非立刻有大量列車可清理，此時會有部分清潔人員進行機廠其他地方的清掃，或是輪流休息，凌晨捷運收班後開始全部清潔電聯車。大約在半夜三點左右就會結束日清潔項目，可以開始驗收，剩下等週期清潔的列車結束再驗收。

電聯車整體車廂的清潔體制運作，與車站略有不同。平日高速行駛於軌道上、僅於各站短暫停留以運送旅客的車廂，即便車內沒有廁所與垃圾桶，日常使用仍會造成髒污。不僅是乘客會使用或看見的設備，就連一些難以察覺的細部處，也往往藏有污垢與長久使用下來耗損痕跡。這些隱微處的維護，往往超出旅客的想像；而清潔人員的每日重複勞動過程，以及北捷員工驗收過程時的難處與折衷，多數也隱沒於機廠之內，最難被看見。

電聯車清潔工作需於固定時間與場域內迅速完成，同時面對不同清潔工作要求、標準與驗收壓力。清潔人員必須在合約制度與操作限制之中尋找可行之道，例如自製工具、調整步驟，才能使工作順利完成。這些實務上的變通，不僅是技術上的調整，更是身體素質與耐力的挑戰。因此，車廂的整潔成果，雖不如廁所或垃圾那樣立即可見、引發衛生警覺，卻更依賴一套高度強度、持續維持的清潔制度。這些看不見的日常維護，構成了電聯車乾淨形象背後繁複而隱蔽的勞動現場。

---

<sup>52</sup> 由於出風口構造的關係，凹槽處容易累積灰塵，清潔人員自己用塑膠衣架掛勾墊上一塊抹布，把掛勾戳進去凹槽，手拿著衣架在車廂移動。這種方式可以清得更快，畢竟不是每個清潔人員身高都夠高，可以直接碰到出風口，即使碰得到也不一定方便清理，更何況一列車有六節車廂。

這些看似日常的外包與驗收安排，其實正是讓捷運持續呈現文明、現代化的想像，化作乾淨形象的勞動實作。車站或電聯車的乾淨，隱藏在日常運作當中不易發現，透過了解這些實作過程與驗收的清潔體制，我們才能進一步看見現代化、秩序的生活背後所依賴的清潔工作，會如何在基礎設施中成為運作中不可或缺的一環。然而，正如本章所示，捷運作為大臺北地區的運輸基礎設施一環，更不成比例地承擔城市展現衛生現代性的門面，同時又需承擔起垃圾處理的介面，顯示出捷運系統與城市基礎設施服務間難以維持控管的界線。這些重要的工作則落在北捷清潔體制內，由第一線工作者——包括外包體制中的從業人員，與捷運公司的基層管理者——辛苦地承擔著。

### 第三節 可驗收的乾淨：個人、現場實作與驗收極限下的妥協

為了維持潔淨的捷運系統，北捷透過具體的驗收機制與罰款來掌控清潔成果。這讓乾淨從原本的意象與概念，轉化為可依據細項逐一確認的制度化狀態。然而，制度與現場之間的落差，仍然常見於實際檢查與清潔工作的過程中；即便這些制度化標準已被明文化，仍涉及一定程度的主觀判斷。因此，乾淨成為驗收者與清潔人員之間，在制度原則與現實考量間調適出的狀態。本節將說明這些制度化的乾淨與驗收標準如何在現場實作中被實踐，以及哪些因素影響了不同行動者共同形塑潔淨的過程。

#### 一、乾淨由個人感官與合約規範構成

整個清潔體制表面上是三方各司其職的實踐過程，實際上是一種對「不潔」的辨識、分類和控制邊界的工作 (Lupton, 2023)。合約內的規定，就界定了不符合乾淨秩序的物質與狀態，例如小便斗周邊的排泄物，或累積在座椅下的毛絮。清潔排程也正是一種分類過程，依照髒污本身的現象和特質，哪些是每天會出現的髒污（例如車廂屏風的指印）；而哪些是不一定要每天清理的（例如車站牆壁上的灰塵），即便合約中有給予指引，但實際上這些都會是在車廠與車站負責排程的。

實際清掃過程中，清潔人員也必須具備辨識能力，能看出哪些是不符合規定的狀態並加以處理。接著由北捷員工依照標準進行確認，指認出尚未排除的髒污。以 Douglas (2008) 提出的概念來看，透過清潔勞動排除不潔，以及驗收過程再確認，得以控制車站與車廂內以乾淨呈現的秩序邊界。髒污本身特質值得關注，同時這些物質和現象在實際驗收中，如何踰越乾淨/不潔的邊界？這些邊界的劃

定，大多仰賴肉眼的辨識，也讓「視覺」成為清潔驗收中最直觀、也最主導的依據。

在整個驗收過程中，視覺確認佔了很大一個因素。光是垃圾桶的三分之二滿這條規定，就必定得用眼睛「看」向垃圾桶內確認。部分場站現在仍然使用不透明的垃圾桶（圖 14），因此就必須靠近、探頭確認。不過，在田野期間我也逐漸發現，在一些車站也使用了半透明的垃圾桶。在與站務處主任訪談過程中他也提到，在運量較高的車站特別設置透明垃圾桶（圖 15），這樣較容易看見垃圾桶內是否有爆裂物。雖然這個變更是因應安全考量，但是搭配北捷固定使用的透明垃圾袋，更可以從外觀上一眼看出垃圾量有沒有超過標準。雖然垃圾桶是相對中性的容器，但「廁所」作為人體排泄之所，其所牽涉的乾淨與不潔，不僅是物理性的髒污，更涉及身體與情緒的邊界。



圖 14 不透明垃圾桶。作者攝影。

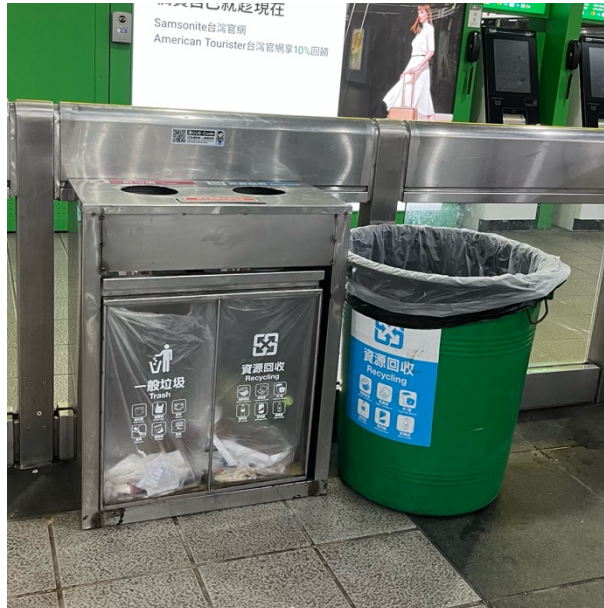


圖 15 透明垃圾桶與機動增加的垃圾桶。作者攝影。

廁所作為排除體內廢物的場所，最易觸發賤斥物所帶來的焦慮，因此需要頻繁清潔以維持乾淨狀態。受訪者多次強調，殘留體液或排泄痕跡意味著衛生邊界被突破，使乾淨與衛生在此高度重疊：無污漬的廁所才能保障下一位使用者的邊界感。對驗收者而言，即使理解清潔業務繁重，廁所仍必須保持「看不見污漬」的最低底線，視覺上是否潔淨成為核心標準之一（副站長 E）。看見這些髒污，意味著這是一個最低底線，保持看不見污漬是一件視覺觀感上重要的環節。如果說垃圾桶與廁所處理的是明確的排泄物與廢棄物，那麼電聯車上的髒污則多為灰塵與痕跡——不易察覺，但仍可能擾亂乾淨的觀感。

垃圾桶和廁所是人們處理髒污、不潔物直接關聯的物件與場所，電聯車相比之下捷運系統內比較單純的地方。即便如此，在每天運行過程仍然會累積許多髒污。例如在電聯車清潔的合約中，就會明確寫出地板不能有毛髮、灰塵累積，或是玻璃等設備要明亮、不能有油印。這些原本出在人體身上的毛髮、本來漂浮在空氣中難以用肉眼覺察的灰塵、人體分泌保護皮膚的油脂，落在車廂設備或地板上累積起來，就容易會被辨識為髒污。即便這些物質與排泄物觸發的焦慮不同，但仍然突破了追求乾淨的邊界。對驗收者來說，這些髒污容易出現在車廂地板、座椅、玻璃等這些旅客容易看見的設備上，在有限的驗收時間下僅能快速以視覺確認的重點（機廠員工 K）。

不過，有些設備是看得到，要碰到才會知道有髒污。在車站有許多像這樣子設備都會定時擦拭，像是電扶梯扶手和售票機。副站長 J 表示這些擦拭設備表面的清潔業務，原因是旅客會觸碰到。以電扶梯扶手帶為例，在疫情前電扶梯扶手

是六小時擦拭一次：早上六點、下午兩點、晚上八點。然而即便有定時擦拭的規定，但正常使用下黑色的扶手帶仍然會髒，而且這是需要接觸才看得見的<sup>53</sup>。

然而，在那些旅客不見得會接觸到，但是驗收仍然會檢查的地方，用眼睛是很難看見的，這時候就會需要用手接觸的方式來驗收。在訪談過程中，許多驗收者提過用手觸摸來看手上有沒有灰塵。機廠員工 D 提到自己驗收的步驟：「...基本上我還會摸，因為如果你摸有灰的話你就是沒擦。所以就是我會摸（用手摸過桌子）看有沒有灰。」另外機廠員工 L 和 K 在確認電聯車冷氣出、回風口時，也有用手摸過。顯見雖然驗收主要以視覺主導，但在視線難以抵達處，仍舊得透過觸覺輔助感知到髒污。

雖然一直提及「視覺」主導的驗收方式，仍然有些東西是不容易看見或是看不見的，除了前面提到的，要用手摸才知道的設備之外，氣味也是。站務 A 跟我分享廁所是「天條」時，也強調過廁所不能有臭味。在我詢問受訪者們清掃廁所時所遇到的困擾時，總會提及殘留在馬桶、小便斗上的排泄物或體液（清潔領班 P、V；清潔（安）T；清潔 W），這也讓廁所容易有異味出現。「小便斗、馬桶。因為男生嘛有時候尿尿多少尿到外面，你知道就是...就會比較有味道啦，加減啦。」身為生理男性的清潔 W 隱晦地提到，氣味使他在打掃上感到困擾。清潔領班 P 分享車站使用哪些清潔溶劑和物料，也讓我看到他面對廁所氣味問題是這樣處理的：「比如說漂白水嘛，廁所比較不會有臭味尿味這樣，也會用漂白水。然後還有那個浴廁芳香機，就會讓廁所比較香香的這樣。」

這個排泄物的氣味困擾，也曾經影響到後續的垃圾收集上。像是清潔領班 P 提及某車站曾因為氣味問題被旅客投訴：

像之前\*\*站，被客訴垃圾太臭。因為他們的子母垃圾車就是只能放在大廳，剛好他們大廳旁邊是電梯。那時候旅客經過，因為阿姨他們丟垃圾就要掀開子母車，可能掀開就會有味道。那時候也越來越熱，也會有旅客拿廚餘來倒，我們能說什麼（無奈貌）。也是因果循環嘛，也是因為你們拿很臭的東西來倒，然後才說我們垃圾很臭，那我們收的就是你們的結果啊，對不對？通常上廁所糞便一定會比較臭，後來就變成站長說就套兩層（垃圾袋），比較密封一點。垃圾車的蓋子讓他比較密封一點，用比較香的清潔劑噴一噴，去清理。那時候他們用量（物料）比較大一點，我就知道原因，站長說要套兩層（垃圾袋），會用比較凶。

穢物與廢棄物累積而成的惱人氣味，氣味隨著空氣傳播，也總是比視覺先到，也不如視覺可以避而不見。臭味出現也暗示著清潔未完成，不僅是氣味困擾，也象徵著空間失序的狀態。在這裡，清潔人員透過清掃和清潔溶劑，洗刷掉產生異味

---

<sup>53</sup> 2025 年 4 月曾有網路新聞報導扶手帶接觸後變成「黑手」，詳見東森新聞〈獨家／南京復興站手扶梯「扶手」黑又黃 旅客：一摸成「黑手」〉網址：<https://news.ebc.net.tw/news/living/481342>

的穢物。然而，在整個清潔過程中，垃圾收集是必然的過程之一，累積而成的臭味是伴隨而來的必要之惡。在垃圾／臭味轉移到下一個垃圾處理程序以前，僅能透過物理隔絕或化學噴劑掩蓋氣味。氣味並未消失，有時候只是掩蓋在看不見的地方。這些氣味的治理，正說明清潔驗收早已超出「可視性」的範圍，擴展至一整套感官秩序的維持。

從本文一再提及的清潔與驗收重點來看，最關鍵的，是如何避免旅客在搭乘過程中看見髒污，那將使髒污逾越了臺北捷運所維持的乾淨—秩序邊界。這個視覺秩序驗收，雖然依靠「可見」與否作為初步判準，但當肉眼難以辨識時，就需要手輔助。不過，氣味也同樣加入乾淨秩序的維護，辨識清掃是否完成。乾淨與否，其實是整套感官知覺運作過程，使乾淨成為「可驗收的乾淨」：可以被驗證、排程、被隔絕。

沉重的清潔工作，不只涉及垃圾與廁所的日常維持，整個北捷系統內還有更多看得見與看不見的設備，需要在日間與非營業時間內持續維護。這些難以被旅客注意的清潔成果，也同樣被納入感官秩序的管理之中——卻往往更難被看見、也更難被看作勞動。然而，這個涉及感官確認的乾淨標準，本身也隱含著因人而異的變數，驗收者的主觀判斷，仍持續影響著何謂「足夠乾淨」。

## 二、可行的驗收標準來自驗收者與清潔人員互動產生

驗收時會有許多標準的調整，而這個「可行的驗收標準」其實也影響到「可驗收的乾淨」。身為驗收角色的受訪者們，其實是認知到合約內的驗收標準難以完全達到。驗收期間也會根據自己的時間壓力、確認方式以及考量清潔人員工作量與年紀等，衍生出一套自己「可行的驗收標準」。清潔人員也會因應驗收者標準不同，去協調出符合驗收者的標準。這個狀況可以從電聯車清潔驗收上理解。

在與機廠員工 L 討論到驗收標準時，他強調驗收是整個合約中最重要的部分，但他也注意到清潔人員會反映驗收標準不一，讓他們很難工作。事實上這也牽涉到驗收工作分配的狀況。這個驗收業務原本並不是某些職位負責，但是總會面臨到工作分配的窘境：「好啦我就是下下策，你們真的沒人的時候，我就去看三、四台。」（機廠員工 K）捷運公司只能規定哪些地方要乾淨、不能出現什麼東西。驗收工作下放給不同驗收者，影響乾淨與否的判斷，牽涉到驗收者本身嚴格程度。就像在前述車站廁所清潔會出現的狀況一樣，每個人對於髒的程度不見得一樣。

時間壓力影響驗收者的標準，能明顯在電聯車清潔驗收上看見。就機廠員工 D 自己的經驗來說，他檢查的時間非常短，他自己會一個車廂花費約一分鐘的時間重點檢查，照他的說法是：「我就走爆快的。」檢查的時候也會有一位清潔人員跟著，發現不備時可以立刻修正。透過清潔人員陪同，可以避免需要複驗的時

刻。驗收工作甚至不是某些驗收者原本的工作職責，驗收會影響到自己其他工作時間安排，可想而知會沒有動力採取嚴格做法。

在場站工作的受訪者訪談中，並沒有提到驗收工作下放的狀況，但車站內也會有不同的值班站長，不同人對於乾淨的判斷也不會一樣。副站長 J 提到有些同事對清潔這件事要求比較嚴厲：「很會釘清潔。」可是這樣就會花很多時間，也會讓自己比較辛苦。畢竟車站每天營運，並不只是確認清潔狀況，值班站長還需要巡視不同設備，安排其他工作人員的休息時間等工作。在時間壓力下，如果過於針對清潔驗收，可能會影響到其他工作。

就像副站長 J 自己本身就不會刻意在驗收上打叉，這對他來說是增加另外的工作：

大部分來講，比較不會特別去針對這東西去盯他們（清潔人員）。你真的扣款其實上面處理也是很麻煩，所以一般來講，真的是相安無事。你不要不太誇張，基本上我們不會去給他驗收不合格。現在大部分會看到就是沒有人（執行業務）這沒辦法做的選項，我們才會去針對那個地方做扣款。就像我們講的，後面處理都很麻煩，所以基本上把自己的值拉到最低，還是驗收過。所以，考量到現況以及後續處理，基本上都會給過，除非是對清潔特別在意的同事，才會不給通過。通常不給過的情況，會是因為缺班無法完成。

只要牽涉到扣款，更上層的局處就會需要了解狀況—而確認是需要時間成本的，所以對他來說，盡量給他們通過是比較實際的做法。當然這也不代表副站長 J 的標準很低，在他驗收時會以旅客的視角來確認，只是他選擇以比較寬鬆的方式維繫車站清潔運作。同樣也是副站長的 E 也告訴我：「...攸關安全的基本不可能通融。我只能接受因為清潔太慢或來不及清潔的部分通融。通常也是會問她大約幾點前可以完成，我到那時候再來檢查確認她有完成，給她緩衝時間。」工作安全和不要影響到旅客是他的基本要求，他也明白清潔工作繁重，因此選擇通融的做法。

驗收者個人嚴格程度，也展現在驗收方式上。前面提過透過手接觸設備表面，讓髒污變成肉眼可見的狀態。像這樣用手來確認看不見的落塵的方式看似合理，但副站長 J 分享他聽過一種嚴格的驗收方式：

我接著詢問檢查有沒有哪些標準可依循？J 表示沒有這些規定，也認為標準很難認定。不過倒是有聽過他覺得很極端的檢查方式，他以電扶梯檢查為例子，曾聽說過約莫十年前同事會戴白手套驗收，J 苦笑著說：「那就是很變態的事情。」至於為什麼會有這種情況出現，J 無奈地表示公司內什麼樣的

人都有，也認為驗收的方式或標準是很難訂定的，覺得這樣會把自己掐死，就看站長驗收的時候要不要玩<sup>54</sup>。

白手套固然更能清楚看見灰塵，不過像這種檢查手段只是會讓检查工作難以結束。清潔人員的工作不只是顧好廁所和垃圾桶；驗收者除了檢查之外也還有許多工作，雖然也會有嚴格的驗收方式，但我所訪談到的受訪者，多數不是這樣的類型。

驗收者本身嚴格與否、驗收方式如何，清潔人員本身也有自己一套對應方式。在與清潔領班 P 討論起廁所驗收狀況時，他提起有時候驗收者看到一點點髒，就立刻叫人要去掃：

我問：「站長自己抽衛生紙擦掉也可以吧？」

「不行，他不行做那個。」

「要你們清才可以嗎？」

「沒有，有的站長會認為要趕快來處理，有的站長巡到了一點點他就會覺得沒差，因為你等一下整理的時候就會發現。他不會特別的呼<sup>55</sup>，除非是太髒亂了他才會呼你。」

這反映出每個驗收者以及清潔人員對於發現髒污的容忍程度不同，在 P 的敘述裡，他認為這個髒污是很小的，但對於他遇到那位比較嚴格的站長來說，這個髒污是需要立刻排除；也會有驗收者做出另一種判斷。一樣都是清掃未完成，但需要多快處理就不一定。P 也會提醒其他清潔人員：「這個站長的規則，就是標準高一點，所以你就是盡量的保持乾淨，他就不會刁難。」

進行清掃時認真一點之外，在清掃結束後自行確認也是一種方式。例如我向清潔（安）T 詢問廁所清掃後的檢查方式：

「掃一間廁所的時間多久啊？」

「最快也要兩個小時，而且小組長他會來檢查。他會拿鏡子去看說：『那個馬桶裡面不能有黃垢。』因為你可能馬桶裡面有黃垢的話，第二天會發臭，都有可能被旅客投訴。」

「他是伸進去那個縫隙然後這樣照嗎？」

「對。用反射的啊！」

以他的經驗來說，他未曾遇過檢查比較嚴格的車站員工，在他清掃完之後同為清潔人員的小組長，就會先來檢查一次。這樣的過程與確認方式，也讓 T 聯想到小時候的經驗：「讓我有點想到國中的時候被罰做勞動服務去掃廁所。我就有這種

---

<sup>54</sup> 訪談紀錄 2023.05.13。

<sup>55</sup> 車站內員工都會使用對講機溝通，這裡的呼是指使用對講機呼叫。

感覺，我就說：『哇！組長，你這樣讓我想到我國中被罰做勞動服務。』他就笑一下說：『難道你自己在大便，你會想看到黃垢嗎？』他對每一個人都會這樣講。」不過這種檢查方式不是每個清潔人員都會這樣做，這也和不同車站驗收者標準對應。

當我詢問清潔領班 P 有沒有遇過清潔人員自己拿鏡子檢查：「那是站長級才會這樣，我們都不會。可能就是看起來有乾淨就好。我們不會去檢查到，因為站長在巡視廁所，每個站長檢查的標準不一樣，我們也無法，我們只能去跟他溝通。」不僅是驗收者的嚴格程度，從清潔人員工作完成的檢查與否與檢查方式，了解到驗收者的標準，影響清潔人員怎麼對應。但清潔人員不會只是單純回應驗收者的標準，也有自己對於清潔工作的堅持與標準。

清潔人員並不只是被動地依照驗收者驗收標準工作而已，從完成清掃工作後的檢查之外，從工作方法、工具的選用，也可以看到清潔人員自己對完成工作的堅持，以及自己對乾淨的判斷。無論是合約或是清潔廠商提交的工作書裡面，僅作原則性的指引，對於工作方法（工法）並沒有寫死。例如在垃圾分類遇到沒喝完的手搖飲，處理方式就沒有硬性規定，所以在前一章也可以看到，有清潔人員利用水桶和篩網來分類這些垃圾，但不是每個人都會這樣做<sup>56</sup>。

清潔人員使用的清掃工具，都是該標案負責的清潔廠商提供。不同廠商購入的廠牌不見得一樣，供應的方式也不見得相同。有的廠商是個人有專屬一套抹布和手套，但也有的車站是一個班別固定用一套。但每個人的工作習慣和對於工具接受程度不一樣，就會有自己的做法。例如不習慣戴手套做事的清潔 R，處理腐蝕性較高的化學溶劑就得戴上手套：

在他的工作習慣上，帶著手套就像是隔著一層東西，讓他做事不順手，覺得怪怪的，即便公司宣導為了安全著想，希望大家帶著手套。除非是要處理腐蝕性比較高的化學溶劑，他才會戴上手套，而且是他自己特地去買的手套。此時 R 也用手機找了防腐蝕的手套給我看，我問他一般常見的白色和紅色相間的橡膠手套呢，他說這種是一般洗廁所之類的用途，至少他自己在碰溶劑的時候，會用自己特地買的工具<sup>57</sup>。

他認為，清潔廠商可能基於成本考量，提供的工具都只是最基本的，而他所屬的廠商是讓大家共用防腐蝕手套：「這個要共用，沒有給每一個人一套，沒有那麼多錢每人一套。」

清潔工作時所用的工具好不好用，會直接影響到他們工作進行和完成度。清潔 R 除了自己花錢購入比較貴的手套之外，他的同事也會自己準備比較小的刷

---

<sup>56</sup> 田野筆記 2025.04.07。

<sup>57</sup> 訪談紀錄 2025.03.28。

具來刷洗手台的縫隙；清潔玻璃也會用自己的刮刀。這些東西都不是廠商給的，是他們自己花錢買這些比較貴，但比較順手的工具。「可是我在這邊工作，然後你只準備最基本的。我要把事情做好，那我當然是想再去找更好的工具，讓我在工作上做得能夠更得心應手。」在此更可以看到清潔人員有自己對工作的堅持。

這也再次說明，「乾淨」不僅是一組靜態制度化的標準，而是在實作中被不斷協商與調整的動態過程。驗收者的個人判斷，與清潔人員的回應，形塑一套具備彈性但也帶有不確定性的清潔標準。這些標準的形成並非單向命令的落實，而是眾多主體在現場互動中的結果，既呈現清潔勞動的智慧，也揭示了制度鬆動之處。

然而，在與驗收者的訪談中可以發現，他們之所以發展出一套「可行的驗收標準」，除了自身考量自身工作量與現場清潔工作的沉重負擔外，更重要的是面對清潔體制運作中，超出工作本身的問題——例如人力不足、經費限制與現場協調困難等因素。因此，所謂的「驗收標準」，往往成為各方在既有限條件中協商出的折衷結果。

### 三、驗收標準是現實下的折衷結果

清潔工作到現在即便有許多技術物可以輔助（例如掃地機器人），但人的角色仍然有存在必要。這也凸顯出，清潔工作是個仰賴人類操作工具，來清除髒污的高度身體勞動工作，人的重要性不證自明。然而，清潔工作也普遍面臨高齡<sup>58</sup>的狀況，這樣的勞動形式也會對身體造成不小負擔。

在北捷內也面臨到一樣的狀況，即便我沒有主動詢問，受訪者也都曾提及清潔人員年齡的話題。例如比較年輕的員工 C 在訪談過程中就有這樣的感觸：「C 觀察中，清潔人員似乎比較少在休息，也覺得他們的工作很辛苦，要到處清掃走來走去。有些清潔人員也是有孫子或退休了，偶爾也會和 C 閒聊。『現在想想才覺得臺灣的就業市場有年齡歧視。』在這裡 C 表現出比較同情的態度<sup>59</sup>。」驗收者們也理解年紀偏高的現況，個別會有斟酌調整，機廠員工 K 就表示：

有些就是六十幾歲，欄杆就是蹲不下去啊，那我就退而求其次，反正最下面還有差不多...因為我們的椅子、欄杆和扶手大概就是有三十公分的落差。也不會去很苛求說你一定要從這邊（指著最下面）這樣子，他們一天要這樣子幾次？

---

<sup>58</sup> 事實上，某次我與熟悉勞動議題的研究人員提起清潔人員的年齡，曾經用「比較年輕的」來形容五十歲左右的清潔人員，對方回應這確實算是年輕的。

<sup>59</sup> 訪談紀錄 2023.04.14。

K 考量到清潔人員的年紀、身體狀況以及清潔方式的負擔，會彈性調整自己驗收的要求。這說明驗收不只是確認乾淨，也牽涉到人員狀況與倫理考量，制度在現場被重新詮釋。

這樣的狀況也不只是在電聯車清潔情境中出現，在車站內也同樣會有。清潔領班 P 就提到：

其實站長他們不會到很刁難清潔。因為大家都出來工作，而且畢竟那些年紀都可以當他爸爸媽媽，哈哈哈哈哈！有的也是阿姨他們也是怕退休或者是沒工作就失智。很多都是長時間都一直有在做事，然後突然不做了，然後在家就失智，除非他有更好的規劃。要不然你一個人在家，其實小孩大了，自己的家人也是各奔東西啊，所以他們有的也是能做就加減。

副站長 E 自己有許多清潔上想要求和講求的細節，但是現實情況不見得允許他要求：「其實人力不足之外，另一個問題是一部分清潔都超過 65 歲了，很多時候她們雖盡力了，但因為眼睛不好、體力不好所以做不乾淨也是經常發生。」遇到身體老化造成的視力衰退，也凸顯出髒污多數是高度仰賴視覺確認，E 也只能體諒。但他也點出一個重點：人力不足。

疫情造成的營運虧損間接導致清潔人力減少，但人力數量也其實也對應到標案價格。清潔工作所對應的所需人力數量也都是成本，可能會隨著每次合約更新時調整（機廠員工 L），畢竟人力是最容易節省經費的地方。在合約中要減少預算，不外乎調低薪資，但是北捷勞務標案中的人員薪資是不可以低於勞基法規定，然而為了要「做出成績」，也不可能調高清潔人員薪資。於是預算控制就得從工作量與對應的人員數下手，這也顯現出這種勞務承攬的外包體制和北捷的官股身分下，讓這份勞務採購合約，只能讓薪資和福利維持最基本的底線而已。

承攬廠商如何管理與招募清潔人員，也會直接影響清潔工作的進行。副站長 J 就曾經因為廠商延遲發薪水，以至於他的車站在過年期間沒有足額的清潔人員上班：「好的公司真的可以讓你上天堂，壞的公司真的就是把清潔跟站務人員跟辦公室都可以搞得亂七八糟」J 提到清潔公司如何影響車站運作時，很這樣語重心長地告訴我。對北捷來說，清潔公司是外包的業務，好處是可以壓低成本，但其實北捷沒有管理清潔人員的權責，也很難去要求廠商要給予怎樣條件的人力。

人力數量會影響清潔成果之外，清潔人員本身的工作狀況和態度，也影響到清潔工作進度以及人力調動。副站長 E 面對沒有完成清潔工作的人員是這樣處理的：

我們每 2 小時要巡查一次廁所，這時若發現需要加強的會用對講機告知負責的清潔，但若幾次都剛好遇到她回答在上廁所則會引起當班人員注意。我們可以用廁所外監視器確認她進出廁所狀況，之前經驗是都沒有帶工具進出，或是帶夾子但未帶袋子裝垃圾。通常會給幾次機會並記錄，才會通知她們的

清潔領班到站加強教育。通常清潔人員不會承認，但幾次被關注工作狀況後正常會改善，若未改善則會請領班來溝通教育。

對 E 來說，他最不能接受有人躲在廁所偷懶，一開始都還是會採取勸說的方式，再不濟就是請清潔領班溝通，最後的手段才會是依照合約上的規定對清潔廠商開罰單。

沒有完成清潔工作對車站管理階級是一個困擾，值班站長們的工作就是管理者，他們也需要面對旅客投訴，當有旅客反應清潔人員態度不佳，或是車站有髒污，他們都必須要負責應對，或是再請清潔人員去加強清潔。但有時候他們也會需要花心力去擔心比較特殊的清潔人員：

就是本來我不需要去擔心（其他叫得動的員工），但我隨時要擔心他……就是你要一直去 cover 他。可是正常來講基本上就不用太去[注意]，接下來他們（叫得動的員工）就會做，他們做完就是會回報處理完。（副站長 J）

除了口頭上的追問回報，J 也會透過監視器確認該員工有沒有的指定位置，這對同時還需要處理其他業務的 J 來說，是一件很困擾的事，這也同樣會影響到車站清潔維持的工作。

對北捷員工來說，他們沒辦法直接做人事調動，多數時候他們能做的就是請清潔領班協助勸說，最後才是開罰單。在訪談過程中也發現，車站的管理職面對影響到車站清潔維護出狀況時，多數時候還是得要自己溝通。然而，這個溝通過程不見得每次都令人滿意。員工 O 的觀察是這樣的：

「我有看過，就是有一個清潔，剛好那天是大站長唸。我不太確定他們實際唸的東西什麼，但是那天那個清潔就表現出非常不爽的狀況...非常不開心，然後就直接咆哮，說他不幹了。所以他那天就直接簽離職單，然後就走人。」

「具體發生什麼事情？」

「不太確定，當下我應該有聽到，後來聽到是我自己都覺得，很小的沒什麼大不了的事情。可能只是工作分配上的問題而已，請他去做某些事情而已。但他覺得他想要去做他原本的事情。」

而即便有清潔領班的角色在，清潔領班 P 對於某些人員的態度也很無奈，他表示許多人是退休後一邊領月退一邊來從事清潔工作，勸導起不了太大作用。有的時候，他能做的就是勸說：「我們只能一直勸導啊，或者是跟他說：『站長給你畫叉，你也沒話講。』他說他知道。會皮皮（調皮）啊！」身為領班，P 是一個介於車站站長和清潔人員的溝通橋樑，面對兩方的要求或抱怨，他都必須要接受。如果站長請他到現場，他就要過去車站了解狀況；面對清潔人員的抱怨，他也要修飾和轉譯站長的意思，安慰他們。

同樣在機廠也會遇到類似情況，雖然機廠員工不需要面對現場旅客投訴，但機廠的工作環境是具有危險性的<sup>60</sup>，有時候會遇到貪圖方便導致有工安疑慮的行為：

我們的環境就是危險的地方，都是帶電的。他們拖把有分木頭和鋁的拖把，鋁的拖把其實怕的就是可能放在不對的地方，突然自己掉下來或是被風吹下來，那個旁邊就是三軌<sup>61</sup>欸！導電過去的話，第一個那個東西一定是完蛋，旁邊剛好又有人的話，又不小心...對不對...那個人不就...。

機廠員工 K 語帶緊張隱晦地表示，把東西放在不正確的地方會有嚴重後果。因此，每次只要有新的清潔人員出現，機廠內的員工都會特別觀察他們的工作狀態能否遵守工安規定。對機廠員工 K 來說即便主動提醒安全事項，似乎還是會發生違反安全規定的行為出現。機廠員工 K 即便沒辦法直接指揮，但他也會向清潔領班反映工作狀況堪慮的員工，透過清潔領班去制衡行為不恰當的清潔人員。若有改善，領班也會再跟受訪者反映，K 也推測北捷多數員工也不會刻意當面刁難清潔人員。

K 也表示清潔工作高齡的狀況，又加上合約價格問題，比較難找到可以信賴的人員：「他們（清潔領班）也是很麻煩啊，因為比較沒有年輕人願意做這個工作啊，就給很多老人家...也是在外面找不到那麼好的工作，所以說他來做這個清潔。」目前勞務承攬的制度下，K 也推測清潔人員在這個制度下不太可能領到多高的薪水，這也讓他對工作安全感到擔憂，他也提及許多人可能也會用夜班來兼差，容易精神不濟，這以工業安全衛生的講法來說，是一種危險（害）因子。

負責驗收的受訪者們雖然有自己的變通或調整，不過標準都還是建立在基本原則之上。臺北捷運營運近三十年，不同時期興建的場站面臨程度不一的設備消耗情況，即便有購入新的電聯車，或是更新車站廁所、牆面與地坪，也持續每日進行的清潔保養，許多累積的髒污也不一定能短時間內清理掉。就算每日辛勤維持車廂清潔，物品設備的正常使用毀損也是不能避免的，套一句在結束訪談後機廠員工 D 的說法，近期的北捷設備就像是「洪水重現期」一樣，也許剛好到了容易出問題的時期。他們在許多驗收經驗下，權衡設備狀態、現場工作、時間壓力、

---

<sup>60</sup> 2023 年 8 月 25 日南港機廠曾發生變電站檢修作業感電事件，顯示出機廠作業環境具有一定危險性。見臺北捷運公司新聞稿：

[https://www.metro.taipei/News\\_Content.aspx?n=30CCEFD2A45592BF&s=57C763903CB8ED8F](https://www.metro.taipei/News_Content.aspx?n=30CCEFD2A45592BF&s=57C763903CB8ED8F)

<sup>61</sup> 第三軌供電，直流電的軌道。電聯車供電形式的一種。捷運的軌道有兩條鋼軌給車輪行走，第三軌就是增設的一條導電軌，透過電聯車上面的集電靴取得電力，供應列車行駛。但由於是裸露在軌道上，因此容易發生觸電危險。

清潔人員普遍高齡，以及容易髒污的觀察經驗，累積而來的一種實際可行的驗收標準，這樣的標準建立了對乾淨的要求程度。

可以看到，在北捷系統內的乾淨，並非可量化的標準，而是透過視覺和嗅覺確認出的乾淨——可驗收的乾淨。這樣乾淨的標準，其實是體制內各方協調、調整後的折衷結果，形成一種得以運作清潔實作。這個過程是在人力、經費、勞動條件與清潔人員的個別狀況下，於合約制度與現場條件下來回拉扯。然而，在車站現場的日常運作中，清潔工作不僅要應付例行標準，更會有突發狀況出現，挑戰以清潔維持的乾淨秩序。我們可以看到，整個清潔工作不只是日間清潔人員，也還有夜間的廠商和清潔人員在進行。可以看到真正要徹底進行清潔，就要等到沒有旅客的夜間進行。日間清潔要對應的工作就是在旅客進出車站時，維持車站的乾淨程度在一定程度之上，在不影響乘客下可以進行的簡易維持，另外就是滿載的工作下應對突發狀況。

## 第四章 日常與疫常情境中清潔勞動的隱身與現身



相對於第三章描述的穩定排程與可預測流程，本章將進一步探究突發情境。這些突發的髒污事件，使「乾淨」成為一種需重新被辨認與確認的秩序狀態。本文首先以最常見的打翻飲料與清理嘔吐物為例，透過髒污「被看見」的瞬間，探討隱藏在穩定運作背後的清潔體制如何回應並維持秩序。儘管制度設計追求一套穩定且可驗收的規範，實際工作卻難以完全依循制度化排程，尤其在處理突發事件時，清潔人員往往需即時調整身體行動並評估環境。這引發了一個核心探問：平時隱身的清潔人員，如何因為「髒污」這個物質出現，而召喚現身、承擔維持秩序的責任？透過了解突發狀況的應變，能更有效地凸顯勞動者在北捷系統中，如何於隱身與現身的目光下動態轉換。

這種隨物質特性與大眾評價而機動轉換的現身狀態，在 COVID-19 疫情期間演變為一種更為刻意的展演。當「看不見的病毒」引發集體焦慮，潔淨的定義便從視覺整潔延伸至對感染風險的控制，旅客對公共空間的恐懼，促使北捷重組任務優先順序、消毒頻率與人力配置。疫情不僅突顯了基礎設施對清潔這類「維持性勞動」的高度依賴，更揭示了清潔人員如何為了安撫旅客焦慮，從系統邊緣被拉向視角前線，成為安定人心的防疫角色。透過分析這些原被忽略的實作，本章旨在揭示隱身與現身之間並非二元對立，而是隨著人們如何看待物質，在失序與秩序之間不斷進行機動性的重構。

## 第一節 從隱身到現身：日常突發髒污對清潔勞動的召喚

### 一、髒污的錯置、出現與失序

捷運營運除了有依照時間段的定例工作，多數時候是處在隨時待命的狀況，處理突發或異常狀況，例如機械異常導致誤點。當我過去詢問受訪者，工作中會遇到哪些突發事件，通常他們會需要思考一陣子。我曾以為這是因為突然要整理歸納經驗，而需要較多時間。不過在與副站長 J 的訪談中，這些被我稱之為異常或突發事件，都是他們每天工作的常態事件。像這樣需要不間斷提供服務的工作型態，總會需要排除的狀況出現，這也不見得在表定的工作排程上。

日常中最常出現突發狀況便是飲料打翻，「大家的手都會滑掉，然後飲料就打翻了，至少我一個班就會有兩三個。」（機廠員工 D）另一種常見的狀況就是旅客嘔吐。飲料打翻或嘔吐的突發狀況，是每天都會發生的，但這些事件又是誰發現的？第一線應對人員如何接收資訊進而調動人力處理？

要啟動排除髒污的流程大致上是兩種情況，不外乎是站內的工作人員巡視或是執行業務時看見，另一種就是旅客主動通報。在列車上的旅客可以透過列車上的對講機按鈕（圖 16）回報，這個訊息會透過行控中心依照列車目前位置，安排由哪些車站處理，或是直接告知車站內的工作人員。當車站內的員工得知狀況時，就會進到處理程序。當旅客通報後，員工得知車站內有飲料打翻後，站務人員會立刻前往，或者派現場可以自由移動的人力——通常是保全或清潔人員——到打翻的定點顧著或是立刻清理，避免有其他旅客踩到而跌倒，或讓整個髒污面積變得更大、更難清理。



圖 16 列車對講機。作者攝影。

如果突發狀況出現在在列車上，就需要透過行控中心跨站處理。因為列車行駛中會讓液體擴散更快，以及準備工具和列車開門時間有限，所以上車清潔更多了時間壓力。無論是旅客在車上或是在下車後向車站告知車站人員，資訊都會回報到行控中心，由行控中心通知該班列車的下一站或下下站的詢問處，請該站的清潔人員上車清理：

行控中心會發訊息給我們，我們就在電腦裡面就會看到等一下進站的列車，第幾節第幾個車廂有一些要處理，我們就會確認。有時候是透過電話，會有人說：「我們等一下要支援，第幾節有什麼樣的狀況，請阿姨上車。」所以這種時候呢，如果比較急、面積比較大，我們可能一次就會請比較多的阿姨一起。但通常啦，上游車站也會被叫，所以我們可能會連續三站的阿姨都在車上。（站務 B）

無論是打翻飲料，或是出現嘔吐物等突發狀況的處理模式，大致上都是以通報狀況—調派人力處理—回報的模式進行，如果需要跨站處理，則會由行控中心一層一層往下指揮。行控中心一得到消息後，下一站的人員都能上車處理，有時候髒污範圍較大，甚至會需要兩到三站的清潔人員處理。不過有時候會因為真的來不及準備好工具，而錯過上車機會，即便月台都必定會有清潔人員，但考量到列車進站時間和準備工具的時間，也只好再通知下站處理。不管是飲料還是嘔吐物，這些髒污凸顯出乾淨秩序的空缺等待修補，也意味著清潔人員暫時缺席的可能，但也是如此，讓清潔人員藉由排除髒污的需求浮現出來。

不過，我們也要注意，不是每個旅客都會願意主動通報。旅客進入場站後的各種使用行為，如使用廁所、售票機、丟棄垃圾、嘔吐或打翻飲料等，本質上都在突破乾淨狀態的邊界。旅客作為髒污的來源或製造者，使原本的秩序陷入失序，然而旅客卻未必會積極參與維護，往往僅留下等待排除的不潔。當這種個體行為產生的失序與不確定性，遇上跨年等特殊活動時運輸壓力時，捷運系統同時也要承受暴增的髒污負荷，管理者便必須做出權衡，甚至會主動降低清潔標準以換取疏運效率，將勞動力投入更迫切的人潮管制中。

面對繁忙的城市特殊節慶活動，北捷對於清潔工作的要求也會降低。跨年夜的營運是一年當中的重點，連機廠內的員工必須要出動到第一線協助（機廠員工 K）。為了配合跨年活動後的旅客疏運需求，1 月 1 日凌晨並不會收班，也因此平時的收班後的清潔工作無法如常進行，跨年夜當天尖峰時段，原本夜班的清潔人員只能做基本的垃圾桶、廁所工作；而電聯車清潔驗收也不會要求太多。在特殊活動下，驗收者也會調降對於清潔狀況的要求。

跨年夜也是突發狀況最密集的特殊時節，這時也凸顯出旅客作為髒污來源的角色。旅客變多也意味著垃圾量增加、廁所使用頻率變高，以及突發狀況發生的機會變高，例如飲料打翻，旅客眾多的情況下，清潔人員既要留意不要影響到旅客，又得儘速處理地面髒污，這對清潔人員處理來說更麻煩了一點。然而，最困

擾的往往還是要等巡視後，才發現有飲料打翻的狀況，以至於液體面積擴大變得更難清理：

可能就是說...會有他們（旅客）認為說：「我不是故意的。」就裝作沒有發生過這件事情，就趕快想說趕快離開。那等於沒有人去清，也沒有人去回報。.....很少人會看到地上有一攤飲料，那也是要等到阿姨他們巡視，發現的時候才去清，那可能已經過了一段時間了，有些人已經踩到那些水，又把那個面積給他擴大。（清潔 R）

對清潔人員來說，看到無法立刻處理突發狀況，是其工作困擾的來源之一，在繁忙的工作使他們不見得有辦法時刻巡視工作區域。旅客沒有主動告知，也反映出對於**清潔制度的默認**，認為這項工作會由清潔人員處理，自外於乾淨秩序。這也反映出清潔體制不只是調度與安排，更需要旅客積極回應。

清潔人員的工作，本身就是清理捷運系統營運中必然產生的灰塵累積，以及旅客使用捷運設備與搭乘時產生的髒污與垃圾。清潔工作本身就預設旅客在使用服務的過程中，會成為攜帶或製造髒污的角色。搭乘途中總會有一些突發狀況出現，本來應該留在容器內或體內的液體，出現在錯誤的位置形成髒污。從清潔人員的經驗中，也可得知打翻飲料等狀況是每天都會出現的意外，不過從上述經驗來看，有時候旅客們會刻意或不經意地讓髒污留在現場，直到清潔人員自己發現，或是由其他旅客主動回報。清潔人員總是會在「被看見」的髒污出現後，現身回應、排除，讓髒污從視線中消失，讓秩序恢復成乾淨的樣子，以至於強調秩序的台北捷運系統，需要清潔人員維繫這項秩序。

## 二、清潔人員現身恢復秩序

髒污的出現不只是清潔問題，也總是牽動著一連串的身體感受與焦慮——例如踩到濕地面的腳印、嘔吐物的氣味與沾黏，甚至是對看不見細菌的想像。地面液體挑戰了以「乾燥」作為乾淨秩序指標的想像，背後也隱含對潮濕環境的不安。乾燥的廁所同樣要求避免積水，以免留下腳印或擴散污漬。若是飲料等食物液體被踩踏，不僅面積擴大，乾涸後的黏稠痕跡更會沾染鞋底，造成持續性的髒污。而飲料與嘔吐物雖然同樣都是流動的物體，仍然有區別。而嘔吐物雖與飲料同為流動物質，卻因胃酸與食物氣味而更令人難以忍受。更重要的是，嘔吐物承載著細菌與病毒的威脅，可能透過空氣傳遞的氣味，或是處理時接觸，突破身體邊界進而污染自身健康。我們可以從清潔人員如何現身處理髒污的過程來理解。

發生飲料打翻的狀況，根據打翻的程度不同，可能就會有不同的做法，例如機廠員工 F 在工作中就曾看過拖把、衛生紙這兩種方式。以我自己搭乘經驗的觀察，就曾看過清潔人員帶著大概剩下三分之一的衛生紙捲、拖把和水桶在車廂內清理。對於在列車上清理使用的工具和方法，在訪談機廠員工 D 時他也提到：

如果是飲料打翻，清潔人員會上車用拖把，但嘔吐物就會用衛生紙。提到衛生紙的時候我感到有點意外，D 說到：「可能觀感有點不佳，但是因為不會用抹布或是拖把，因為那個東西是吐出來的，用抹布...那抹布可能就爛掉了。」我好奇這樣的判斷是怎麼來的，D 用了很佩服的語氣說：「其實清潔人員他們都很厲害，他們都知道，所以其實也不是我們告訴他說，這個事件要用什麼，他們會自己判斷，只是我們觀察他們是這樣的處理。」<sup>62</sup>

這裡也凸顯出髒污特性的不同，嘔吐物更增加了心理負擔，沾染到工具上更會連帶使工具本身成為賤斥對象。

嘔吐物的處理也有一套標準流程可以遵循，整個過程需以稀釋漂白水重複噴灑與大量衛生紙覆蓋，並由內往外清理至徹底乾淨。衛生紙其實是長時間實務經驗累積下，最適合處理這類髒污的工具；手套則在接觸髒污時成為隔絕不潔與生理威脅的邊界。即便使用大量衛生紙看起來有些浪費，但在清潔體制的實際運作中，它的用途被發揮得淋漓盡致。

然而，這個過程對觸覺和嗅覺對一些清潔人員來說，是挑戰感官衝擊的工作。在處理時，即便帶了手套隔絕，仍然會感覺到嘔吐物的觸感，還要面對強烈且多樣的氣味：「超重！！有的是喝醉的那種吐出來的，有的是剛吃完東西吐出來的都有，各種味道，就很像「潘<sup>63</sup>」的味道，有時候還比廚餘還難聞，因為有胃酸。」（清潔領班 P）。不過對於不太習慣使用手套的清潔 R 而言，他對這些嘔吐物本身並沒有強烈的恐懼，洗手就可以排除髒污對身體邊界的威脅。受訪者的分享顯示，不同清潔人員對賤斥物的感受、態度與處理方式各不相同。

面對處理嘔吐物所伴隨的感官與身體負擔，北捷也乘車券作為獎勵，試圖補償工作時的負擔。免費搭乘券（受訪者們簡稱為免搭券）是北捷獎勵車站員工的獎勵制度<sup>64</sup>。雖然車站內清潔工作本來就是清潔人員要執行的業務，但有時清潔人員需要處理非常態出現的髒污，以站務 B 的說法，就是清理「比較讓人覺得不舒服的東西」，例如嘔吐物、排泄物。這個券本身其實是北捷過去曾發行不同版

---

<sup>62</sup> 訪談紀錄 2023.03.17。

<sup>63</sup> 潘（phun），廚餘。（台語）

<sup>64</sup> 由各車站的站長依照敘獎標準，每個月提報名單和數量，作為鼓勵發放給清潔人員、保全或派遣站務。車站的清潔人員遇到下列情況，就可以拿到相對應的免搭券數量：上車清潔三張、清理嘔吐物一張、拾獲手機十張。

的磁卡票證<sup>65</sup>（圖 17），因為目前沒有使用，所以就在磁卡上貼一張免搭券的示意貼紙，作為搭乘證明。



圖 17 捷運人鳥標誌伍佰元儲值票。資料來源：臺北捷運公司。

從北捷給予免搭券的制度，也可看出北捷認為清理超出一般情況的髒污，是額外負擔，也是對清潔工作的鼓勵。不過實際上對清潔人員是否具有鼓勵效果，也許從不同受訪者的觀察與態度中得以窺見。站務 B 表示他在工作時，總會記得幫清潔人員申請免搭券，因為在他與該站清潔人員的互動中，B 發覺這對他們來說很重要，也是在他有限權責內能提供的協助。

不過在其他受訪者分享中，我也聽到不同觀點。員工 O 自己觀察到清潔人員對免搭券是比較無感的狀態，甚至有清潔人員拿了一疊送他：

他們就直接說「你要不要，我直接送你」這樣，所以這意味著對他們來說，這樣子的獎勵，可能稱不上算是特別，或是說對他們來說可能是用途不大。但捷運公司很喜歡發這個啦，就是今天保全出了什麼事情要發免搭券，今天是派遣的站務員做什麼事情要發免搭券。

在 O 的觀察中，其他拿到免搭券的人，也不會有太正面的反應。我起初不理解他們反應冷淡的原因，因為這個磁卡本身是具有收藏價值的物品，而且也可以省下一筆通勤開銷。清潔領班 P 告訴我，他時常收到其他員工送他免搭券，他認為這

---

<sup>65</sup> 磁卡是 1996 年木柵線通車就開始使用的票證系統，期間發行許多圖案或票種，同時期臺北市公車也使用這種磁卡。北捷於 2002 年 6 月開始使用感應式票卡，在 2007 年 8 月 1 日全面改用感應式票證系統。磁卡雖停止使用，卻也成為具有收藏價值的物品。

和地方政府的高齡社會福利補助有關<sup>66</sup>。許多就業年齡偏高的清潔人員，年紀也早已滿 65 歲，通勤就以敬老卡點數支付，因此免搭券對他們的實際用途有限。

北捷透過敘獎制度鼓勵清潔人員，對部分人而言確實具有獎勵意義，但也有人感到無感，累積的免搭券無處使用而轉贈同事。清潔人員獲得大量免搭券，意味著清潔勞動經常承擔「超出原有職責、需要鼓勵」的工作。但是在外包體制下，北捷受限於公營事業身份，在標案內無法給予太多加薪空間（機廠員工 L）。免搭券是可以少數可以彈性給予獎勵的方式。在面對賤斥物引起的不適之外。清潔人員還要面對處理髒污時，來自乘客的評價和投訴。清潔方式的觀感也會成為現場人員的另一種工作壓力來源。

### 三、對工作姿態與清潔成果的觀看和監視

在車站工作過程中會需要處理旅客「投訴」，一旦車站接到客服信箱或是市民熱線的投訴，就會展開一連串調查和處理機制回應投訴<sup>67</sup>。如此以顧客為導向的服務心態，成為現代化生活型態的一部分，滲透到基礎設施內，成為工作規範之一，使工作不僅是完成業務，更是回應旅客和城市對於北捷的期待。

清潔人員從原本在背景運作的人員，在處理突發狀況時，成為乘客視線內很有存在感的角色。舉例來說，前述提到以衛生紙清理嘔吐物的方式是最有效率的方法，也是符合規定的工作方法。即便是沒有違反規定，但在旅客看來也許是觀感不佳（機廠員工 D）、不環保（員工 O）的方式，這也會成為旅客投訴的理由之一。清潔人員因隨著髒污而獻身，連同工作方法也連帶成為旅客觀看的一環<sup>68</sup>。

面對旅客觀看與投訴的壓力，迫使北捷必須想出回應方式。清潔領班 P 就提到，有旅客投訴認為用衛生紙清理大面積液體的方式不環保，於是高層發想新做法來回應旅客投訴，要求清潔人員執行：

長官就因為這個客訴案，跟廠商說要提供大刮刀，要把大片面積的飲料刮集中，用長的吸水抹布覆蓋，再用好神拖那一組拖。可是一個任務，你叫阿姨

---

<sup>66</sup> 以臺北市和新北市為例，敬老卡內每個月都有 480 點的大眾運輸補貼，設籍市民年滿 65 歲以上之長者可以申請敬老卡，搭乘捷運會依照里程數扣 8 到 26 點。

<sup>67</sup> 旅客可以透過北捷客服信箱、市民熱線投訴，這些都會成案，車站需要填寫報告說明經過，回報；另外就是直接到詢問處向站務員反應，如果當場處理完就可以結束了。

<sup>68</sup> 不只是本文提到的案例，其實過去也有類似旅客投訴工作方法的新聞，只不過這些都是違反合約規定的做法。例如：洪家倫（2007.12.16）〈捷運男廁 馬桶內洗拖把〉。《聯合報》，C2 版。以及劉開元（2001.01.30）〈乘客申訴捷運座椅 天！用拖把擦〉。《聯合晚報》，22 版。

帶那麼多工具，還要帶小心地滑的板子，只為了一攤飲料，要勞師動眾的。重點是地面不是平滑的，是有縫隙的，你怎麼刮??長官這個頭腦，因為他們都沒有實施過，他們只會想一套覺得可行的模式。

對於這種指令，他們也有一套 P 稱為「上有政策下有對策」的做法，請站長要求清理大片面積的液體時，改變說法變成：「呼叫清潔人員，有一攤水，請整理。」這也凸顯出第一線實際工作與上層之間出現矛盾，雖然要遵守規定，但現場也有一定的默契與能動性應變。

實際上第一線的人員也明白，高層的指令並不一定適合現場工作。就像清潔領班 P 提到，許多時候高層會有一些指令不符合現場實務：「所以我們常常會說，叫長官來一日體驗。因為長官有時候會想一些天方夜譚的方法叫清潔人員遵循。」對照過去為了配合公廁年，北捷長官到捷運站打掃廁所的宣示活動(劉開元, 2001)也許不太夠。清潔人員的處理方式是長期經驗累積下的結果，也符合現場的效率與制度規範，這些實作仍時常受到旅客觀感而影響。旅客的觀看與介入，讓某些處理行動被重新評價、甚至被制度調整。

不過比起投訴，北捷更在意的是新聞或社群平台出現對乾淨的負面評論。以下透過實際例子說明車站如何應對，以及清潔人員如何被觀看。關於旅客意見，受訪者們提到多數集中在廁所不乾淨、衛生紙不夠，也有針對清掃方法本身的意見，或是旅客與清潔人員之間有爭執。站務 B 也分享有旅客曾經向他反應，清潔人員在自言自語且音量比較大聲，讓該位旅客感到奇怪。這會讓人誤會沒有在認真工作，且影響捷運形象(站務 B)。若是旅客現場反映對清潔人員的不滿，站長或站務如果可以當下安撫旅客情緒，事情就結束了，站長也會請清潔領班再多做教育。但是，清潔領班也只能做勸導，如果真的讓旅客透過管道投訴，依他們的職權也沒辦法左右清潔公司其他主管要不要讓同事離開(清潔領班 P)。

其實，聊天這類的行為並非嚴格規定禁止，而是旅客觀感會連帶影響到北捷企業形象。當服務心態成為主導，旅客的主觀感受便成為行為判斷基準。只要有負面觀感和北捷連結在一起，都會成為其作為現代化形象的裂縫。即便清潔人員主要工作是完成清潔工作；身份上也不是北捷的正式員工，但其工作時也會成為旅客檢視的對象。

清潔人員在完成工作之餘，最重要的就是「不能影響到旅客」。王志弘(2005)分析排隊意義，轉由都市中產階級追求的消費導向美學取代。如此以顧客為導向的服務心態，更代表著現代化生活型態的標準。這也反映在北捷對於所有員工的要求內，無論是在車站或是附屬設施皆如此(清潔領班 V、清潔(安) T、機廠員工 F)。既然不可避免會受到其他員工與旅客檢視，「不能影響到旅客」這個規定也必須要內化成為迴避、避免誤解的工作方式。

這些經驗也顯示，清潔人員與旅客之間存在張力。由於無法預測乘客反應，他們普遍被要求盡量減少互動。清潔 W 表示，為避免干擾乘客或造成誤會，他

在有孩童的場域會選擇暫避。相對地，清潔領班 V 則自認具備溝通能力，能在不引起不滿的情況下請乘客配合。由此可見，清潔人員在工作中需發展出各種迴避或協調的策略，以減少誤解與衝突。清潔人員工作時的一舉一動，也代表著北捷的形象之一，展露在旅客視線底下。即使清潔人員不具正式身分，卻被動承擔著形象維繫的壓力。

除了實際互動之外，他們的行動更很難逃過無所不在的監視器。清潔領班 P 用「監視器會講話」來形容他們工作時的舉動都會有監視器可以佐證。舉凡北捷職員要確認打掃頻率、清潔人員動向或是工作狀況，都會透過監視器影像佐證。P 更是親自看過站長在調閱監視器畫面，確認清潔人員一整天的行程：

站長都一直在說他（某位清潔人員）任務接不到，來做了快一年多了，怎麼還 call 機不回。他也不是新人，那他一整天的工作到底在幹嘛？那站長的排程有照做嗎？站長會去調他一整天的監視器記錄啊，看他到底在做什麼。

副站長 E 也曾經透過監視器畫面確認過：

我們每 2 小時要巡查一次廁所，這時若發現需要加強的會用對講機告知負責的清潔，但若幾次都剛好遇到她回答在上廁所則會引起當班人員注意。我們可以用廁所外監視器確認她進出廁所狀況，之前經驗是都沒有帶工具進出，或是帶夾子但未帶袋子裝垃圾。

就算是廁所有隱私考量，沒有設置監視器，也會用附近的畫面確認清潔人員打掃的頻率和攜帶的工具，根據畫面判斷清潔人員有沒有確實到廁所內執行業務。副站長 J 和站務 B 也都會利用月台監視器，來確認清潔人員是否站到正確的列車門，等候執行上車清潔工作。

然而，監視器的功能並不限於監督清潔人員的工作表現，也可作為敘獎與申請免搭券的佐證，更重要的是，它同時被視為清潔人員自我保護的工具。站務 B 指出，若旅客反映與清潔人員發生衝突，他會立即調閱監視器以釐清事發經過，作為後續處理的依據。涉及金錢的事件更需如此，例如拾獲旅客物品時，正確做法是先監視器前出示，以證明交回詢問處時並未動過。副站長 J 曾經遇過該站清潔人員沒有回報遺失物而離職，分享這段經驗時他顯得既苦惱又難過。J 也認為就算是清潔人員態度不佳，或是工作反應較慢，他都可以透過監視器追蹤，或是降低自己的驗收標準，但唯有偷竊是沒有任何轉圜餘地的。

監視器作為釐清責任和敘獎證明的工具，運用在車站日常工作裡，即便再怎樣隱蔽於背景運作般的日常清潔工作，或減少與旅客接觸，清潔人員的行動仍持續處於可被回溯觀看的狀態。也就是說，監視器這項技術延長了驗收的空間範圍與時間，每一位勞動者的動作都需符合『不干擾顧客』、『維持品質』、『可被驗證』的要求，彷彿只有在這樣的服務規範中，城市秩序與現代性才能得以維繫。在監視器底下，清潔人員既可以保護自身權益，然而，隨時可被回放勞動過程檢驗的特性，卻也可能影響到他們的工作。

除了清潔人員行為引發的投訴外，新聞與社群平台擴散的負面消息與影片，更是北捷高度關注的焦點。媒體放大的觀感顯示乘客對清潔的敏感度，也進一步影響公司內部的形象維護機制。北捷在每天早上八點和晚上八點會各自有一次彙報，彙整前十二小時的營運資訊給總經理。彙報內容<sup>69</sup>除了急迫性的機械故障或旅客受傷，也包含服務層面的誤點或是網路、新聞的負面消息。我向機廠員工 D 追問，他這樣回答：「就是新聞敏感性，我們很不喜歡上新聞，旅客就會在捷運上拍說怎麼有蟑螂，上傳到 IG 還是什麼，就都是形象的那種。」北捷高層對於損及企業形象的新聞或網路輿論，會比較敏感<sup>70</sup>。

許多與旅客觀感不佳的事件都是彙報內容之一，甚至連廁所故障也是。以 D 的話來說：「就是覺得你的服務被打折了。」總而言之，除了清潔工作執行的缺失之外，旅客視角下對於乾淨秩序的期待，以及，以及媒體再現可能導致形象損傷，也使清潔人員以另一種方式現身。而透過媒體凸顯的方式現身，在防疫期間更為明顯，稍後章節將再回到這一點。

如果我們從日常例行性的清潔工作來看，諸如廁所維護、撿拾垃圾桶垃圾、整個車站的設備清潔，這些就猶如在背景一般持續運作，依照合約以及長久運作累積的經驗來執行。旅客在這些例行清掃過程中，扮演製造與攜帶垃圾、髒污的角色，例如先前討論過的家庭垃圾與廁所清潔所遇到的困難，也牽動著清潔人員要花多少心力來排除髒污恢復乾淨，以達到驗收標準的乾淨。當然車站每日運作並不會如此順利，總是會出現突發狀況，此時旅客也可能會是主動通報髒污出現的一員，又或者是默認清潔體制存在而忽略髒污，無論如何，這也使得清潔人員得快速切換現身在旅客目光之下排除髒污。

清潔的品質與進行過程，不僅限於制度規範與驗收，也受到來自旅客觀感與評價形塑，這也時常造成清潔實作上和旅客感受之間的落差。在北捷內一套以消費服務導向的舒適、效率，形塑著乘客的移動倫理（王志弘，2005）；同樣的，對於進步現代化生活的想像與期待，也連帶持續形塑清潔人員工作規範與互動。這些期待跟著清潔成果，一起展示在旅客視線內。

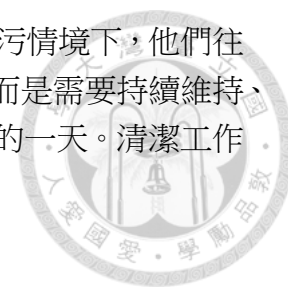
清潔人員不斷在「現身」、「隱身」中穿梭。原本隱沒在穩定運作日常清潔維持的他們，意味著清潔人員暫時缺席，所以必須出現排除髒污維持秩序；更會因為旅客視線而被召喚。他們的現身同時被放置於乘客觀看、監視器畫面與期待的形象管理的焦點中，即便有迴避的策略，但仍然有可能被投訴、被紀錄。也因此，

---

<sup>69</sup> 北捷有一本關於彙報內容的分類，裡面會羅列不同情況的應對辦法。由於該資料屬於內部機密，無法取得完整內容，所以僅能針對受訪者提供的內容舉例。

<sup>70</sup> 北捷對於內部資料外流也是全面禁止，不過 2022 年捷運新埔站的電扶梯下滑事件，也是因為監視器影片外流到 Facebook 社團才引發討論。可參考 劉建邦（2022.04.12）〈電扶梯下滑事件外流 北捷：調查後懲處〉。《中央社》。取自：<https://www.cna.com.tw/news/alog/202204120166.aspx>

在非工作責任所涵蓋的範疇，例如旅客自我控制失敗導致的髒污情境下，他們往往仍需補位處理這些乾淨秩序的破口。這個乾淨並非一次到位而是需要持續維持、填補，也顯示出基礎設施內以乾淨形塑的秩序，其實沒有完成的一天。清潔工作不只是排除髒污，更是恢復現代化生活所代表的秩序。



## 第二節 看不見的病毒：清潔秩序的失序與疫病恐懼

2020 年到 2023 年間全球籠罩在新冠肺炎疫情的影響，許多國家在初期對疾病不明等的情況下，錯過許多防堵疫情的機會。不過臺灣在經歷過 2003 年 SARS 的經驗，以及國際政治下導致無法加入 WHO 取得最新疾病資訊的背景，對流行病為敏感。以新冠疫情來說，是衛生福利部疾病管制署（以下稱疾管署）醫生在 2019 年年底在 PTT 八卦板發現中國武漢出現不明原因肺炎案例<sup>71</sup>，經確認後便展開境外管制等一系列措施。對經歷過 SARS 的臺灣人來說，來自中國的肺炎也迅速勾起大眾對 SARS 期間的記憶與傳染病的恐懼。

這種恐懼最直接反映在大眾運輸的使用上。以 2003 年 SARS 為例，三月出現首例確診後，四月疫情達到高峰，北捷平均日運量由 94 萬人次降至 86 萬，五月更僅剩 60 萬，直到九月才恢復至前一年同期水準（中央通訊社，2020）。SARS 結束後雖仍有其他流行病（如 2012 年中東呼吸症候群），但影響未及 SARS，直至 COVID-19 再度爆發。表 2 與圖 18 臺北捷運五月日平均旅運量（萬人次）。本研究繪製，資料來源：臺北大眾捷運股份有限公司。呈現臺北捷運 2019 年至 2025 年平均日運量，以 2021 年 5 月中央流行疫情指揮中心（CECC）<sup>72</sup>宣布三級警戒為參考點。可見即便在疫情相對穩定的 2020 年，運量已顯著下滑；2021 與 2022 年疫情最嚴重時，日均運量較疫情前減少逾一百萬人次。即便 2023 年疫情趨緩、CECC 解編，運量迄今仍未恢復至疫情前水準。

---

<sup>71</sup> PTT 是臺灣一個電子布告欄（BBS），八卦板（Gossiping）則是常駐該站熱門看板第一名，使用者（俗稱鄉民）會發文詢問八卦或是爆料分享資訊，時常成為群眾討論社會事件的平台。2019 年 12 月 31 日凌晨 2 點 24 分，鄉民 nomorepipe 發文〈[問卦]武漢疑爆發非典型肺炎冠狀病毒群聚感染〉分享中國論壇討論疫情的資訊。該篇底下也有許多鄉民推文（回應）提到 SARS。文章代碼：#1U2a3N5t 網址：<https://www.ptt.cc/bbs/Gossiping/M.1577730263.A.177.html>

<sup>72</sup> 中央流行疫情指揮中心（Central Epidemic Command Center, CECC）。

表 2 臺北捷運 2019 到 2025 年五月日平均旅運量

年份	日平均旅運量（人次）	重要事件
2019	2,176,479	-
2020	1,715,274	實聯制上路
2021	1,090,121	全台三級警戒
2022	1,078,778	05.27 本土確診病例新增數史上新高
2023	1,951,945	疫情中心解編
2024	2,067,945	-
2025	2,067,223	-

本研究製表，資料來源：臺北大眾捷運股份有限公司。

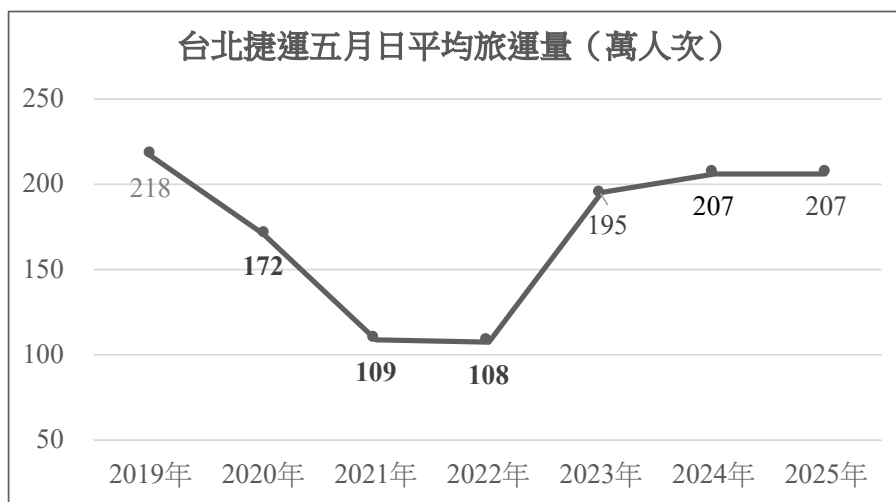


圖 18 臺北捷運五月日平均旅運量（萬人次）。本研究繪製，資料來源：臺北大眾捷運股份有限公司。

在疫情期間在公共場合活動，不可避免地增加感染確診可能。北捷作為大臺北地區通勤族的重要工具，在疫情期間成為確診風險場所，而 CECC 每日公布的確診者足跡更加強了這個印象。CECC 公布的確診者公共場所活動足跡，是提醒大眾進行自我健康監測的根據，這項工作更在 2021 年五月雙北進入三級警戒後，授權給地方政府公布。每日各地縣市政府公告的足跡圖卡，更是充斥著整個新聞畫面和社群網路版面，多數大臺北地區確診者的足跡會如下圖 19 確診者足跡。資料來源：臺北市政府衛生局。這樣，仰賴北捷在城市中移動。



圖 19 確診者足跡。資料來源：臺北市政府衛生局。

在捷運車站或車廂內，與不特定陌生人近距離接觸，使確診風險更難掌握。即便運量下降，北捷每日仍有逾百萬人次，確診足跡頻繁出現在官方圖卡中，加重營運壓力。隨著病例數不斷攀升，地方政府的疫調能量難以支撐，確診足跡遍布各地，最終 CECC 於 2022 年 4 月 25 日停止公布。然而，從前表 2 所示的日運量變化來看，取消足跡公告並未減輕乘客對大眾運輸的疑慮。真正引發焦慮的，仍是與陌生人共處的狀態，以及對捷運清潔程度的信任 (Aghajanzadeh et al., 2022)。雖然政府自 2020 年 4 月即要求搭乘捷運須全程配戴口罩等非藥物干預措施，但仍不足以消除恐懼；北捷所能採取的，便是透過清潔與消毒來回應看不見的病毒所造成的失序感。清潔工作本來就是日常工作，在疫情期間又有什麼樣的不同呢？

排除髒污的過程是一連串的辨識、分類和控制邊界的過程 (Lupton, 2023)。疫情期間大眾對於病毒的存在更為敏感，這並不是說人體可以清楚看見新冠病毒的存在，而是人們透過充滿陌生的擁擠人群的空間，或是一聲咳嗽或清喉嚨，想像到病毒伴隨著飛沫或身體接觸，噴濺附著在捷運內的設備或物體上。Douglas 所討論的潔淨與污染中，髒污不見得是物本身物質條件，而是其象徵意涵，更重

要的是它出現在錯誤的位置。然而髒污、病毒本就不是中立的狀態 (Duschinsky, 2013), 病毒本身特型更是具有威脅的性質, 不只是出現的位置使其成為排除對象。在此, 可以威脅旅客身體健康的病毒或細菌, 正充斥在捷運系統內, 隨時有可能突破人類身體邊界進入體內破壞秩序。不過病毒是否真的出現在設備上, 是人類肉眼無法驗證的, 這更增加對於疾病的恐懼與進入捷運系統的不安。

排除病毒或細菌的清潔過程, 早在疫情前就已經出現, 只是這些清潔不是單純為了防堵疫情。例如在前面提過的嘔吐物處理過程中, 就需要噴灑稀釋漂白水消毒。從不同清潔人員對於嘔吐物處理的態度上也看得出, 接觸嘔吐物是有比較寬的容忍空間。嘔吐物和病毒的差異在於, 它不見得會在短時間內造成生命威脅, 更多的是對賤斥物感官上的負擔。這種負擔感受也會連帶延伸到處理的工具、方法上<sup>73</sup>。會自己買清掃工具的清潔 R, 也會自己準備拖把頭替換, 在一些他判斷比較不髒的地方 (如職員辦公室) 使用。對於髒污感受的辨識, 影響著工作方法和工具選擇。不過真正有明確規定的工具選擇規範是「抹布」。

在車站許多清潔工作需要擦拭物品表面, 包含廁所設備也是。分類原則是依照清掃場所對應特定顏色來區分<sup>74</sup> (清潔領班 P), 也有車站是會在抹布標籤上寫清掃區域 (清潔 (安) T), 不過廁所、垃圾桶會分開。這個區分的原因其實容易理解, 抹布即便沒有髒污, 仍然有看不見的病菌, 如果將廁所的抹布拿來擦拭電扶梯扶手, 總會有無限的髒污想像和焦慮附著在這些容易接觸的物品上<sup>75</sup>。

這樣看見細菌的影響, 源自細菌理論的認識、家政教育影響, 在科學知識普及和清潔產品創造需求下, 人們認識了看不見的髒污 (Martens, 2007)。重大疫情也增加了對於看不見的髒污的重視, 人們對於病毒的理解, 以及公衛措施的實施下, 增加對於病毒的威脅恐懼, 以及各項防疫與消毒的產品出現, 看不見的髒污變得看得見。不僅如此, 原本看似沒有威脅的嘔吐物, 在疫情期間也成為一種「疫情破口」:

站務員說, 大眾捷運法規定, 在捷運飲食或製造髒亂都可開罰 1500 元至 7500 元, 吃東西會被罰, 酒吐製造髒亂, 卻未見捷運公司積極執法, 對其他乘客很不公平, 「萬一因此染疫, 責任算誰的?」一位北捷站長說, 外包的清潔

---

<sup>73</sup> 例如在前一章, 機廠員工 D 提過處理嘔吐物用衛生紙雖然觀感可能不佳, 但是用抹布或拖把更不恰當 (p. 88)。

<sup>74</sup> 總共四個顏色, 藍色: 公共區域, 消毒扶帶、公共電話、法瑯板。咖啡色: 垃圾桶。棗紅色: 廁所。黃色: 哺乳室跟飲水機。

<sup>75</sup> 事實上北捷也出現過混用工具造成負面觀感問題的新聞, 例如用馬桶洗拖把 (洪家愉, 2007)、用拖把擦座椅 (劉開元, 2001), 但受訪者並沒有提起, 近期也沒有出現類似新聞。

員只有手套及口罩，沒有其他防護設備，北捷事後會給一張免費搭乘券，真是廉價至極，重點應是如何防疫及維持其他旅客的權益。(鄭朝陽等人, 2022)

可見疫情期間，人們對於有健康威脅的細菌、病毒有更強烈的認知。清潔就不只是對可見髒污的反應，視覺上看不見卻能認知到的髒污也是。

以賤斥概念來看，新冠病毒不僅是個人健康與公共衛生層面上的威脅，更是破壞既有穩定的社會秩序。賤斥的過程就牽涉到劃界的政治，例如透過什麼樣的手段定義秩序、建立秩序，實施規則來排除。這也就牽涉到邊界的維護。病毒不僅威脅生理上對於個體生命與身體邊界的完整性，同時病毒也會突破邊界，越過身體邊界傳遞到其他物品或人體身上，形成整體社會的威脅，公共衛生手段介入以維持秩序。也因此病毒的威脅不僅只是醫學上的，更是挑戰了社會秩序的賤斥對象 (Pfaller, 2020)。

劃界現象不僅出現在個體，也存在於公共空間，限制並形塑人類如何有條件地移動。在臺灣，政府透過疫苗接種、口罩佩戴與體溫量測等公衛手段，結合對移動自由的限制，建構出一種若未符合防護規範便難以行動的環境。尚未確診者需藉由各種措施劃定身體邊界，以避免病毒入侵；確診者則被視為潛在威脅，透過口罩或隔離與外界區隔。同樣地，臺北捷運作為（半）公共空間，在疫情期間也必須建立明確邊界以暫時隔絕發燒旅客。面對看不見的病毒威脅，捷運依靠持續的消毒來營造象徵性的無菌空間，而這套秩序也在不斷的滲透與清理中被維持。

### 第三節 以消毒回應失序：清潔工作的再調整

北捷為了配合政府防疫措施，增加了許多消毒工作，也要配合許多大眾運輸通勤規定，和關閉某些車站設施服務。例如宣傳與要求配戴口罩、在旅運量大的車站架設紅外線熱顯像儀、增加設備消毒頻率等。這些防疫工作並不只是單純增加工作到排程內，還要調整其他業務、人力分配，甚至是驗收者的驗收標準。增加消毒工作也意味著需要更多清潔溶劑，這也牽涉到採購和選擇消毒方式。

#### 一、排除與篩選帶有病毒的人體

對經歷過 SARS 疫情的臺灣社會而言，進出公共場所必須戴口罩並不陌生。2003 年 SARS 期間，臺北捷運自 5 月 11 日起要求旅客全程配戴口罩，並持續至 7 月 5 日臺灣自世衛感染區除名。實際上，交通部已於 5 月 10 日宣布大眾運輸駕駛需戴口罩，當時媒體報導指出部長視察後發現北捷尚未強制旅客配戴 (陳怡如、周維新, 2003)。當時進出公共場所的規定是配戴口罩與量測體溫擇一，新聞

內北捷公司也回應：「該公司鑑於仍有民眾買不到口罩，加上捷運性質與台鐵不同，瞬間人潮流量大，現階段才會採取強制戴口罩或量體溫措施。」當時社會輿論對 N95 口罩尤為信賴，並引發搶購、囤貨與偽造，進一步凸顯口罩政策在執行上的困難。

在 COVID-19 疫情期間，北捷依照 CECC 公告調整系統內外的防疫措施，其中口罩規定直接影響旅客與員工的進出資格。2020 年初出現首例確診後，因臺灣尚無社區感染，加上捷運、高鐵與火車被認為通風良好，CECC 並未要求大眾運輸乘客必須配戴口罩，而是呼籲將口罩留給慢性病患者與醫護人員<sup>76</sup>。當時臺灣透過邊境管制暫時將疫情阻擋在國門之外，確診病例僅限於境外移入。然而，受 SARS 經驗影響，民眾高度重視口罩而引發搶購。為避免重演 2003 年的混亂，政府採取出口管制、徵用生產線與實名制配給，以確保口罩供應；即便如此，境外移入案例仍持續增加。直到同年四月 CECC 公布<sup>77</sup>「社交距離注意事項」，管制民眾出入高傳染傳播風險場所，應配戴口罩，或在保持社交距離與適當阻隔下，才可取下口罩飲食。這項規定影響的場所，也包含臺北捷運系統。

自 2020 年 4 月 3 日開始，搭乘捷運一律得配戴口罩，這項規定要一直到 2023 年 4 月 17 日才結束。這 1,109 天也差不多是疫情持續的期間，無論是旅客或是在現場工作的第一線人員、機廠或辦公室的員工，得依靠口罩達成其移動、工作。在此期間，原本北捷車站內的廣告看板，也從搭乘禮儀變成佩戴口罩的規定（如圖 20）。車廂內的廣播也從禁止飲食，變成配戴口罩的防疫宣導：搭乘捷運請全程配戴口罩，勸導不聽者最高罰新台幣一萬五千元並拒絕運送<sup>78</sup>。儘管疫情已經是整體社會公衛秩序和個人生命安全層次，但仍然會有忘記佩戴口罩的時候，廣播和廣告文宣這種被動宣導只是事前提醒，當下主動勸導工作也落在北捷第一線員工身上。

---

<sup>76</sup> 2020.02.07 衛生福利部即時新聞，回應網路上討論搭乘大眾運輸工具傳染的討論，認為捷運系統通氣量充足，不需戴口罩。

<sup>77</sup> 傳染病防治法第 37 條。

<sup>78</sup> 2020 年 9 月使用的版本。



圖 20 臺北捷運佩戴口罩公告。資料來源：臺北大眾捷運股份有限公司。

在規定上路初期，車站都會派駐一位員工在閘門口舉牌提醒旅客配戴口罩，這個角色會是透過安心上工計畫來車站工作的人員執行（清潔（安）T），除了閘門作為第一道把關外，口罩規範也被視為全體員工的責任。例如機廠員工 F 即便偶爾在線上工作，也會提醒旅客或回報行控中心。同時，旅客亦可能主動通報或勸說。然而據機廠員工 D 表示，最常見的情況仍是乘客在車上按下對講機，或於下車後告知車站人員。儘管北捷具備開罰權限，實際上仍以勸說為主要處理方式。

不過台灣也經歷過一段疫情相對穩定時期，當時也取消提醒的工作，站務 A 表示，公司後來取消舉牌提醒的業務，因為防疫措施早就成為習慣，沒戴口罩的旅客已經很少見了。再來，在疫情初期口罩仍然稀缺的狀況，許多人沒有口罩或者忘記帶，我詢問站務 A 他們會提供口罩嗎？他告訴我他們如何處理這個狀況：

最早以前有，紙口罩，打飯的那種。可是後來被說浪費、沒實質意義。後來是口罩販賣機，叫他們去買。可是沒戴口罩就不能搭，要自己去買，說真的給紙口罩只是為了服務旅客的精神，但我們第一線都認為浪費沒意義，但因為是第一線，總不能他沒口罩就擋他不能搭車。但我們現在也沒有提供，因為後來有口罩販賣機。

訪談當時是三級警戒前，那時候口罩供給已經很充足，加上也有口罩販賣機（如圖 21）。不過還是可以看到面對規定，實際應對上還是得採取柔性勸說，這樣對第一線人員來說也是避免衝突。總之，在疫情期間沒有口罩等於無法長距離移動、進出公共場所。若說在疫情期間沒有配戴口罩，是違反規定帶給他人染疫風險，在捷運站內有就閘門得以隔絕，阻止沒帶口罩的乘客進入捷運系統。但隨著大眾

習慣口罩後，提醒的業務也就僅剩下不斷在車廂內放送의廣播，以及牆上的防疫措施公告。



圖 21 口罩販賣機。作者攝影。

另一項持續很久的措施是在閘門口偵測旅客體溫，與提醒旅客戴口罩的防疫人員。自 2020 年 4 月 1 日開始，交通部規定高鐵與台鐵車站閘門設置熱紅外線熱顯像儀，或用耳溫槍測量旅客體溫，拒絕發燒旅客進站。而北捷早在 2 月初於台北車站試辦，隨後在旅運量較高的場站<sup>79</sup>閘門設置（圖 22）。這項工作就是要提前在閘門攔下可能發燒（37.5 度）的旅客，引導旅客到特別隔開的複檢區量耳溫確認是否超過 38 度（如圖 23）。如果確定超過就得禁止搭乘，搜集旅遊史等資訊<sup>80</sup>後，車站會協助叫救護車或由親友、或防疫計程車接送。

<sup>79</sup> 總共在七座車站設置，板南線：市政府站、忠孝復興、台北車站、西門站、龍山寺站、板橋站，淡水信義線：中山站。除了龍山寺站之外，其餘六座車站都常駐旅運量排行前六名。龍山寺站僅在 15 到 20 名之間，只能推測是某種 SARS 污名印記，但根據北捷過往對龍山寺站廁所改到站內的官方說辭，以及與站務處主任訪談中所獲得的回應，尚無法印證。

<sup>80</sup> 這些資訊取英文開頭簡稱為 TOCC：旅遊史（Travel history）、職業別（Occupation）、接觸史（Contact history）及是否群聚（Cluster）。



圖 22 紅外線熱顯像儀監控中。資料來源：臺北大眾捷運股份有限公司。



圖 23 體溫複檢區。作者攝影。

新冠疫情期間，進出公共場所普遍需要量測體溫，方式從簡易的額溫槍，到捷運站內可同時監看大批旅客的螢幕與儀器，技術上也解決了 SARS 時期的困難。在口罩尚未強制之前，量測體溫可作為替代措施。然而北捷閘門數量龐大，車站人員難以在各閘口逐一檢查旅客體溫。回顧 2003 年 SARS 後期，政府將量體溫定調為全民運動，自 6 月 1 日起推動全民量體溫並發送體溫紀錄卡，臺北市政府也普設耳溫量測站，北捷各車站自然是其中一環（孫承武、黃瑞弘，2003）。當時的耳溫站僅是配合宣導，並未作為管制進站的手段；但在新冠疫情期間，體溫檢測已成為公共場所出入的正式程序。

在捷運站閘門口設置的儀器分成兩部份，偵測溫度的感測鏡頭，透過溫度成像技術加上量測系統技術顯示在螢幕上。在儀器旁盯著螢幕的角色稱作防疫人員，在安心上工計畫人員加入車站運作後，這個工作就交給他們執行，在計畫開始前或是有人員請假時，站長、站務人員或車站內的兼職人員就要輪替這份業務。防

疫人員需要穿戴防護衣、面罩、口罩和手套，全副武裝坐在儀器前盯著螢幕。如果遇到發燒的旅客，應對結束後還需要全身噴酒精消毒，再更換一套裝備繼續工作（員工 C）。員工 O 在車站工作期間遇過兩次發燒旅客，一次是按照正常程序請救護車載走：

那位旅客看起來確實是不舒服，他也說他最近的活動範圍就是\*\*那一塊，所以我們就建議他不要搭捷運。問他說需不需要叫救護車，他就從站裡上車了這樣子。處理流程就是，我先從用無線電告訴值班站長，值班站長會讓我請那位旅客到旁邊的小椅子上面休息。再請值班站長過來確認他的耳溫跟做他的調查，調查他的一些狀況...關心他一下，問他說他需不需要就是幫他叫救護車，或是做其他的協助。原則上我們不能讓他搭捷運，但是如果他有其他事情，我們可以在我們能做的範圍內這樣幫他。後來就是就把人送上去出口，然後跟醫護人員交接。（員工 O）

員工 O 雖然只是陪同站長和醫護人員交接，但也一樣要穿戴好防護裝備過去。另一次是遇到發燒旅客執意進站上車，雖然不是他自己擔任防疫人員時遇到，但他也參與整個過程：

當天不是我輪那個位置，是其他的人去輪。那一天工作人員就通報說，有一個發燒的旅客，但是他執意要進站，所以他就進去，然後進到月台了。後來我跟值班站長還有保全下去追的時候，他已經上車了.....我們就請了當班的站務員發個訊息，我們各個車站之間有一個類似簡訊的系統，可以告訴大家說，我們有發生這樣的事件，請各車站的協助留意這樣子。（員工 O）

即便當下立刻通報，但他也不曉得後續情形如何。在所有訪談過程中，也僅有一件這樣的狀況。對所有車站員工來說，遇到停留在列車上的人（或髒污）都仰賴行控和車站間的即時通報系統。值得一提的是，他們的反應時間也只有站與站之間大約三分鐘的時間內。監控體溫的工作隨著疫情漸漸成為生活日常後，隨著 CECC 逐步放寬防疫規定，在 2022 年 11 月 7 日結束（圖 24 休息中的體溫監測站。作者攝影。）。



圖 24 休息中的體溫監測站。作者攝影。

在此，旅客在北捷系統內，除了是攜帶或產生髒污的角色之外，更成為可能攜帶病毒的對象。有趣的對照是，北捷配合政府採取許多措施來篩選與排除可能感染的旅客，這群旅客從帶來髒污、垃圾，變成可能攜帶病原體的對象。原本清潔人員要清理的是他們在搭乘過程中攜帶／製造，或是都市機能不足而外部化的而來的髒污。在疫情期間排除病毒的責任，也主要落在清潔人員身上。

然而，員工也同樣可能會是讓病毒滲透進來的角色。原本維持捷運系統乾淨的工作者、驗收與判斷乾淨標準的驗收者，或是整個系統運作的第一線工作人員，本身就可能是確診患者。比起確診旅客路過車站，確診的工作人員長時間待在車站更容易令人產生擔憂。極力打造衛生無病菌的空間，更容易因此加深染疫風險的印象。因此，除了篩選確診旅客和維持車站無病毒狀態之外，員工的健康狀態更需要監控。無論工作時是否接觸旅客，在疫情期間所有內勤和第一線員工，也都得遵守口罩與定時確認體溫<sup>81</sup>。

## 二、消除病毒的清潔手段

疫情時搭乘捷運除了擔心與人距離過近之外，還有擔心搭乘途中會觸碰到病毒，因此加強的消毒工作集中在旅客會接觸的物品表面上。不過，其實許多表面擦拭的清潔工作原先就存在，避免髒污附著在表面，會因為旅客接觸而讓髒污現形。但疫情時消毒工作其實是增加清潔頻率，或是改變使用的溶劑。

---

<sup>81</sup> 機廠員工 D 告訴我最初是上班打卡時量一次，四小時後再量一次，但後續隨著疫情沒這麼緊張後，就改成一天量一次。

舉例來說，原本北捷就有固定安排擦拭電扶梯扶手帶，疫情前每六小時用清水擦拭一次，但疫情時就改成以稀釋後漂白水兩小時一次（副站長 J）。具體要消毒的地方，就像原本要清掃的項目一樣多<sup>82</sup>。整體來說，車站內的清潔消毒工作大多是延續本來的清潔工作。消毒溶劑也會分成一般設備和可能感染物消毒（例如嘔吐物）。廁所裡面的設備，例如馬桶坐墊、也是從原本的八小時消毒改成二到四小時一次。

當然原本的消毒項目，也許不足以消除病毒或民眾的擔憂，地方政府也會針對公園等公共區域噴灑消毒藥水（新竹市政府環境保護局，2020）。北捷也不例外，疫情期間也增加噴灑作業。員工 O 在訪談最後想起他每天從事的消毒噴灑工作：

我想起來我還有一個工作，就是我每四個小時會拿一個花灑，就是澆花的那種花灑，就是打氣的那種。我會拿那個東西然後裡面裝漂白水，還是酒精<sup>83</sup>我忘記了，然後灑整個車站，然後就把整個車站都灑一遍，我突然想起我有這個工作。也是到很後期（三級警戒之後）然後我做這件事情也做比較頻繁，可能一兩個小時就出去散步一次，然後灑一次車站這樣。我就是出去散步撒一圈，就是沿著整個車站灑一圈。

員工 O 透露他在工作上是受到車站人員信賴的，除了原本規定的噴灑處，他也會自己增加其他消毒區域，即便他講得像是很隨意，但是這項工作並不是可以隨意執行的。營業時間還有旅客會經過，僅能做簡易的噴灑消毒，但是陸軍化學兵和臺北市環保局的消毒班的消毒，就可以大規模執行。

2021 年五月初在萬華出現茶藝館群聚感染事件，捷運車站內亦有員工確診，雙北地區在 5 月 15 日也進入三級警戒。因此臺北市政府安排化學兵和環保局消毒班，在夜間閉站後進入車站進行全站消毒。這項工作需要背上約 30 公斤的設備，穿上整套防護衣、面罩、手套等工具，於全站噴灑消毒劑（顧旻等人，2022）。其實在三級警戒之前，臺灣就出現零星本土確診個案，或是有過幾次的群聚感染，化學兵或消毒班都得持續在公共場所消毒，特別是有足跡出現過的地點，捷運車站也是如此：

假設有足跡是\*站搭到\*\*，晚上大夜班（晚上十點到早上六點）會請專業消毒人來。消毒作業通常是在半夜兩點後都沒人的時候，開始做車站月台大廳消毒，噴化學藥劑。一開始最嚴重的時候有請化學兵，後來請消毒公司進場

---

<sup>82</sup> 手扶梯扶手帶、閘門、售票機、詢問處窗口、電梯、無障礙坡道扶手桿、樓梯扶手桿、無線上網桌，凡是手接觸的到的設備 4 小時消毒一次（副站長 E）。

<sup>83</sup> 事實上酒精不可能用於環境噴灑，酒精最好消毒效果是表面擦拭。且大範圍噴灑酒精，如果有接觸到火源容易造成火災；且疫情期間（特別是三級警戒）酒精搶購的狀況和價格昂貴，不會拿酒精來噴灑。

到處噴，有足跡就會消毒。其實每天都要消毒，有足跡的時候晚上會加強消毒。（站務 A）

在疫情初期北捷場站若有出現確診足跡，都會透過「專案清消」專門發包清潔廠商到車站，針對確診個案移動路線和接觸過的設備沿路消毒。以事後角度看待這樣大規模消毒手段，是相當耗費人力與時間的，在每日幾千例新增案例的階段，似乎也防不慎防。從捷運站夜間消毒安排可以略知一二。

在 2022 年 3 月初 CECC 將防疫警戒降到二級之後，與站務 A 討論到相關加強消毒業務時，我問起消毒業務頻率時，他是這樣說的：

現在也不會有人晚上...好像有，但頻率變一個月一次兩次而已，或是一週一次有點忘記了，以前動不動化學兵就進來。以前本來就有做消毒，有確診者就趕快叫化學兵或專業消毒公司過來，但現在有確診者的話，就.....反正每天都消毒。

清潔消毒已經成為捷運站防疫工作常態，又加上確診足跡出現在捷運站已經沒有個別防堵的效益，出動化學兵或是環保局消毒班已經沒有太大效果，因此也調降夜間消毒頻率（站務 A）。在降級到二級警戒後，特別消毒工作已經是捷運站既定消毒常態工作環節，即便確診數量仍然持續增加，但北捷（或說是臺灣社會）已經被迫得與疫情共存。但面對到 omicron 變種病毒<sup>84</sup>疫情期間，習慣每日高頻率的消毒工作後，車站不再需要繃緊神經應對（站務 A）。

在捷運系統內一樣有另一個消毒重點，就是來自各站乘客來來去去的電聯車車廂。夜間電聯車清潔內容沒有太多調整，其實在原本清潔過程中就會用稀釋漂白水或酒精擦拭車上設備（機廠員工 L）。設備除了旅客接觸物品之外，因為病毒是透過空氣傳播，所以冷氣出、回風口也會特別擦拭消毒（機廠員工 K）。

雖然電聯車清潔最主要是在機廠進行，但在終端站等待發車時，也會有該站清潔人員或安心上工人員上車做簡易清掃。在疫情期間消毒業務增加，要在等候發車的五分鐘內，用稀釋漂白水擦拭欄杆、扶手、拉環、椅子和車廂玻璃屏風。三級警戒時期，在線上運作的電聯車每四小時會消毒一次，清潔人員會穿著防護衣和噴灑設備消毒。不過在 2023 年和機廠員工 D 訪談時，他也說近一年已經改成八小時<sup>85</sup>消毒一次。

---

<sup>84</sup> COVID-19 病毒株曾多次經歷變種，不同變種可能都會讓病毒更容易傳播，使原本的疫苗保護力下降。受訪者提及的 Omicron 為 2021 到 2022 年全球主要傳播的變種病毒株。

<sup>85</sup> 離峰時間的中午十二點到兩點；晚上八點到十點。

### 三、清潔過程的現身作為另一種消毒

捷運內的清潔消毒工作就算做得再縝密，如果不是透過宣傳手段，是不會有旅客注意到的。清潔工作是一項隱藏在日常運行下，容易被忽略的維持過程，旅客們不會注意到疫情期間調整了什麼樣的清潔劑、工作方法和消毒頻率。病毒、細菌也不是肉眼可見的垃圾，除非使用科學儀器檢測，在一般情況下根本無法確認消毒成果。若不是透過影片、文字新聞宣傳，一般旅客無法感知到捷運站內是安全的。因此，防疫工作宣傳，傳達北捷嘗試降低捷運染疫風險的努力，最直接的做法就是展示清潔過程。

疫情期間時常出現「英雄化」的論述，這些無名英雄通常也是那些維持社會機能運作的必要工作者，例如醫護、檢疫人員、清潔工作從業人員等等。這些都是在疫情期間，維繫防疫工作使得工作量增加，或是工作時暴露在染疫風險下。在北捷的宣傳影片內，容易看到藉由強調消毒過程，或清潔人員辛勞的語彙，彼此加油打氣和鼓勵的畫面。

在 2020 年剛出現疫情時，北捷就在 Facebook 貼出介紹北捷在電聯車和車站消毒方式的影片貼文（台北捷運 Metro Taipei，2020 年 2 月 15 日）。影片內出現時任北捷董事長李文宗，穿戴安全背心在機廠與其他清潔人員一起擦拭車廂設備；在車站內也戴上護目鏡和手套，調製消毒藥劑和擦拭售票機。在影片內也有董事長對著清潔人員勉勵工作辛苦，對觀眾訴說清潔工作辛勞。影片想要傳達消毒工作仔細、員工也有受到保護，旅客可以在這個定時消毒的無毒場域安心搭乘。

到了 2020 年 3 月，更貼出一部名為〈向清潔天使致敬〉的影片，展示在端點站停靠的五分鐘內，擦拭五百多支拉環和兩百多支扶手，影片貼文也寫著：「平凡的英雄，不平凡的偉大。」（台北捷運 Metro Taipei，2020 年 3 月 4 日）。像這樣給清潔人員「天使」、「英雄」的稱呼，在疫情前或疫情後的現在根本不會看到。但在疫情期間，清潔人員透過捷運公司刻意展示，現身在宣傳影片中，彰顯清潔人員消毒工作的辛苦，更想藉由展示工作過程，凸顯北捷透過消毒過程掌控秩序，消除病毒帶來的失序狀態。

這種讓清潔人員現身的宣傳手法，將原本隱身、不需要刻意強調的消毒工作變成可見的措施，以及優先事項。影片最主要的功能就是透過讓清潔人員現身，展演消毒過程，讓旅客在捷運系統內能感到安全。儘管肉眼看不見，但人們對疾病和細菌的認識，也使我们認知傳染病存在，肉眼看不見的病毒透過一個一個陌生的旅客或一聲咳嗽，聯想到疾病可能就在四周。但是，透過消毒工作可以讓想像中病毒消失，也同時減少威脅的感知。不過比起降低實質風險，這些大規模設備消毒的展演，更想要的是讓人們產生安全感。

根據疾管署（衛生福利部疾病管制署，2024）的資料，新冠病毒的傳播方式還是以飛沫或病毒直接接觸眼、口、鼻粘膜，以及空氣中的氣溶膠粒子為主。室內保持通風、配戴口罩以及確實洗手還是主要的預防方式。部份西方主流媒體就

質疑清潔與消毒的實際科學防疫效果，批評部分防疫手段如同衛生劇場<sup>86</sup>的表演，會讓人產生虛假的安全感（Thompson, 2020; Kale, 2021）Hygiene Theater。口罩疫情前的西方情境下，一直是污名象徵，所以這種虛假的安全感帶來的結果，是可以不用戴口罩的錯覺，但在卻臺灣不見得如此。

Leflar（2023）描述臺灣部分的防疫規定也具有表演性質（例如全身噴灑酒精或在通風良好處戴口罩），但他也認為這些消毒工作與防疫措施，凸顯出臺灣社會對防疫規定遵守的態度，是臺灣成功抗疫的因素之一。臺灣民眾普遍願意遵守防疫規定，再加上對口罩的接受態度以及過往 SARS 的經驗，未必有前述「虛假安全感」導致的風險。無論北捷因應疫情的消毒作業，是科學上的事實或只是消耗社會資源，這些消毒工作展現與清潔人員的現身，都代表著恢復秩序，也能快速產生安全感。北捷也期待這種宣傳展示，可以讓旅客願意繼續搭乘，然而從前一小節的運量數據來看，似乎並沒有太大作用。

## 第四節 疫情下的彈性調整：清潔工作的負荷再分配

### 一、消毒任務壓縮下的業務再調整與配置

在疫情前期仍需要做疫調的時候，確診者如果有在北捷出入，站務也要調通勤紀錄（例如票卡紀錄的時間）若確診者就是員工，第一線的員工也都得支援疫調。站務 A 也分享當時的狀況：「最一開始很嚴重時，公司有員工確診，同事就被抓去運務中心疫調，公司要做自己的疫調。最嚴重的時候也沒什麼旅客，就去中心打電話或調監視器，看同事在哪裡，跟誰密切講話再記錄下來。」一開始疫調的精度很高，必須要調票卡資料、看監視器，記錄下旅客經過的路線和時間，夜間再安排消毒。

協助疫調最主要還是要掌握個案進出各站的時間，臺灣採用簡訊實聯制<sup>87</sup>的時期，旅客可以在閘門口掃描條碼發送簡訊。除此之外許多票卡公司也趁機推行票卡記名，發卡公司可以看到使用者的紀錄，讓疫調更容易進行。站務 A 提到這

---

<sup>86</sup> Derek Thompson（2020）在 The Atlantic 專欄中提出 Hygiene Theater 概念，描述部分防疫措施是讓人們感到安全，但實際上對降低傳染風險沒有太大幫助。Sirin Kale（2021）於 The Guardian 引用這個概念，批評許多防疫措施（如環境消毒）都比不上配戴口罩還有效果，卻製造了假的安全感。

<sup>87</sup> 2020 年 5 月 28 日實聯制措施上路，2022 年 4 月 27 日改用「臺灣社交距離 App」，透過數位足跡提醒使用者與確診個案足跡重疊。

些措施都是疫情一開始就有在推的，但他認為：「現在有點...自由心證。」由於站務員無法強制要求旅客進出站時，執行簡訊實聯制或是票卡記名，當時也有關於簡訊實聯制的隱私問題，所以不見得每個人會做。

確認進出站時間地點後，還要調查旅客在站內的動線<sup>88</sup>，不過支援疫調或是這個疫調的精度也不是長期的，臺灣在三級警戒以前就已經有實聯制，疫情比較穩定的階段，也不像剛開始時如此緊繃：「現在已經不用，因為工作比較特殊，會需要面對到很多人，也打了三劑疫苗，就不會到處亂跑。指揮中心只要公布足跡，大家就要開始回有沒有重複足跡。」（站務 A）隨著疫情變化以及疫苗施打狀況，疫調負擔也沒有這麼重。不過站務 A 提到重複足跡這件事，其實也和員工確診無法上班的調度問題。

北捷員工的上班時間都得用輪班的，若有員工被匡列隔離或確診，同一個段內的其他人就得加班補足空缺。在疫情前機廠員工 D 用「萬年班表」形容他們的排班模式：先上五天早班，休息兩天後再換午班，接著再換晚班。但在疫情後為了要分流上班，他們改成固定小組上固定班別，這樣即便有人確診也不會傳染到其他班別。機廠內的許多職位難以臨時替換，這樣的班表也能確保工作能順利進行。確診後不僅影響個人身體健康，隔離的規定也大大地影響到北捷人力調派的彈性。而為了因應這個狀況，他們也會用加班<sup>89</sup>或調整上班時間<sup>90</sup>來維持運作，但這些調整其實也都會讓休息時間變少。

在車站內也一樣會面臨這種情況，同一個段別的人員是可以調動因應的，但同樣也是得辛苦加班，分擔超越其原本負荷的工作量。副站長 J 甚至希望自己可以確診：

去年的時候那種疫情大爆發的時候其實是很辛苦。你看我們那時候很慘。.....我加班加到爆，因為我沒有中。我真的是該死，我真的要去中（確診）一下。去 cover 別人的班，上到快瘋掉了。

雖然疫情嚴重的時候，車站並沒有太多旅客，但一直加班對他來說，仍舊是非常難熬。他也提到當時三級警戒後，某車站有員工確診，整個車站的同事都要去隔離，其他車站同事就得加班去該站工作。確診隔離規範也會影響到車站清潔人員出勤狀況。要管理數個車站的清潔領班 P，說到如果遇到確診隔離不能上班的狀況，只能同站的其他清潔人員互相分攤。

---

<sup>88</sup> 例如在哪個閘門進出，搭過哪台電扶梯。

<sup>89</sup> 休假日上班，內部稱為 R 出，R 是 Rest（休息）的方式出勤，確保不會連七天上班違反勞基法。

<sup>90</sup> 夾班，讓前後兩個班別人往後或提前上四小時的班，補足缺少的八小時。例如一位早班晚四小時上班，另一位晚班早四小時上班。

這段時間內不僅是受限於隔離規定，影響調度和工作時間。增加消毒業務，意味著人力也有相對應的調整。以終端站的定時消毒業務為例，車站固定編制的清潔人員數量，無法完全應付。由於這項工作要在五分鐘內清完六節車廂，所以北捷就把原本機廠白天的點工移到終端站，或是讓機廠的夜班清潔人員改上兩頭班，讓他們白天先在終端站工作四小時，夜間再回去清理電聯車。確保電聯車到站後，六節車廂都可以各配置一位清潔人員做全車消毒。不過這樣的調動其實也和經費有關係，多招募員工對廠商來說會增加人力成本，因此最終廠商是從把機廠的人力拉到車站。

但其實疫情期間的人力問題牽涉到北捷營收、工作量和政府政策等多重因素。部份受訪者主觀感受上認為疫情時旅客變少，自己的工作反而變得輕鬆了一點。我和清潔領班 P 聊到那陣子連尖峰時刻的列車都沒什麼旅客，他說「而且反而是捷運站沒有人，那時候清潔人員才覺得好輕鬆。」(清潔領班 P) 尖峰時間沒有什麼旅客的情景也讓人覺得驚訝，對受訪者來說這種經驗是全新的，但同時也覺得那陣子工作沒這麼多，甚至覺得幾年後可能會懷念(副站長 J)。北捷因應旅客大幅減少也有調整班距和減少發車次數，機廠員工 K 表示大約只用了平時的 2/3 車輛在線上工作。發車次數減少，清潔排程也可以拉長。

北捷營收減少，也連帶影響到車站清潔人員數量。有受訪者提到，其實疫情期間清潔人員的數量有變少。站務 A 自己的觀察是這樣的：「以前(清潔人員數量)都是早四晚四，現在變成是早三晚四，平假日一樣。其實跟疫情有點關係，因為運量少營收就少。」副站長 E 也提到自己的車站也因為虧損關係，一個站都會減少一到兩位清潔人員。旅客減少或許讓原本清潔工作的負擔降低，但隨著疫情增加的消毒工作仍舊要有人負責，部分車站增設紅外線熱感應儀器也需要固定人力。這時就得提到另一個政府的政策：安心即時上工計畫。

安心即時上工計畫，是行政院勞動部根據《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》(以下稱紓困條例)所推動的計畫，在疫情期間受到疫情影響勞工可以透過計畫，在北捷的車站內工作<sup>91</sup>。這項計畫在 2020 年 4 月 13 日開始，納入到各車站內，負責車站的防疫業務。根據受訪者的分享，他們平時會負責在閘門口舉著配戴口罩的牌子，以及車站內的消毒作業(清潔(安) Y)。也有受訪者會在站內的詢問台(不是站務員待的詢問處)提供諮詢服務，或是像其他清潔人員一樣也要打掃廁所與收垃圾(清潔(安) T)。他們也會被派駐在閘門口監看紅外線熱顯像儀(員工 O)。

---

<sup>91</sup> 參與計畫的勞工一個月最多工作 80 小時，薪水比照當時的基本時薪計算。還會再加上一筆依照工作時數比例計算的防疫津貼。以一個月工作 80 計算，就可以領到 2000 元。

訪問到的安心上工受訪者們，都是因疫情暫停原本的工作，所以短暫參與了這項計畫。在疫情前其實北捷也有招聘時薪人員<sup>92</sup>作為車站人力補充，但在疫情期間就不再開這項職缺。根據受訪者的說法，大約是在 2021 年下半年結束（員工 O），取而代之的是安心上工人員。雖然他們的工作和清潔人員類似，但安心上工人員是以「防疫」為目的進入北捷，他們受到車站職員的管轄和指揮，例如他們的排班就是由北捷員工負責。他們比起清潔人員，可以做更多與防疫相關的工作，但從清潔（安）T 的經驗來看，實際上仍大量投入清潔工作。

安心上工計畫隨著紓困條例在 2023 年 6 月 30 日實施屆滿廢止後也跟著結束，不過受訪者表示，在疫情期間安心上工人員的工作時數和排班時間，就有受到市政府限制而縮短，參與計畫的人員數量也會有變化，有時候也會出現紅外線熱顯像儀沒有辦法兩個人看顧的時候（站務 A）。在人力數量有限和營運虧損情況下，北捷有了有安心上工人員的人力補充，但也不一定能補足人力缺口。消毒業務佔去許多清潔人員的工作時間，即便車站旅客變少，出現的垃圾或髒污也隨著變少，但仍然會有無法應付的時刻，此時另一種做法就是調整清潔標準。

## 二、乘載下降所致的清潔工作驗收調整

有受訪者都提過，疫情讓旅客變少，就會調動人力支援其他工作，例如支援疫調。也有驗收者和清潔人員受訪者提到，原本工作的負擔降低或驗收標準會因為因為人力而調整。副站長 J 就考量到清潔人員的年紀、精神狀況，以及現況員額降低，他也明白很難要求到多細緻的標準。考量到人力減少與清潔人員的能力，副站長 J 自認也沒有時間去要求這麼多，只是受訪當時 J 也點出運量逐漸回升，但員額並未回到原本的數量。站務 A 也提到過去對清潔的重視程度，到疫情後因為經費、減少人力之後，標準也只能降低：

以疫情期間來講，消毒變成很重要的業務，例如月台清潔重點是月台垃圾桶不能有垃圾，所以要不斷去收，還要支援旅客引導和協助，月台垃圾桶只有一個的話他只要收一個，所以他還需要輪替其他清潔人員休息。

但因為疫情關係消毒業務增加，所以每天都在消毒，例如看得到的車門、車廂、把手，垃圾桶有夾就好，地面不要有垃圾，引導變成請保全，因為阿姨（清潔人員）現在做消毒業務較重。任務也因為疫情變成消毒為主，其他為輔。也因此所以公司就說廁所不要有異味，地面不要有垃圾，這樣就可以了。

車站消毒業務增加之餘，又面臨清潔人力減少；但旅客變少，意味著帶來的髒污也會變少，也讓驗收者的標準有較大的調整空間。

---

<sup>92</sup> 有趣的是，時薪人員的工作一聘 10 個月，間隔一個月之後才會再續聘。這項職缺已經有十年之久，也可以看到北捷透過勞務外包、派遣、計時人員降低人事成本。

關於這點，清潔領班 P 提到隔離在家的狀況下，得由其他人分攤工作，在疫情下驗收者的標準也有變化：「因為站長那時候就以大原則為主，就是垃圾桶不要滿。因為其實變成沒有人搭捷運的話，就不會管這麼多。」(清潔領班 P) 在更進一步瞭解疫情時工作和標準變化時，他繼續分享旅客變少之後，部分工作負擔也變輕了：

如果沒人的話，其實捷運站都空空的呵呵呵呵～ 那時候捷運站其實，有時候還蠻空的，沒人的話就不會有人製造垃圾，也不會有人拿家庭垃圾來丟哈哈。大家都很害怕出門，所以反而是捷運站沒有人。(清潔領班 P)

不過就算沒有家庭垃圾的困擾，消毒業務卻也很繁重：

然後還規定...最嚴格的時候是兩個小時消毒一次，再來四個小時。放寬到不用戴口罩的時候，一個班上班八小時只要消毒一次就好。110 年 (2021 年) 就還四個小時消毒一次...一開始剛發生的時候，好像是兩小時消毒一次，那時候阿姨們都哀哀叫的，根本就是一直在做消毒，兩小時到就一定要出現在鏡頭 (監視器) 下。(清潔領班 P)

疫情時候的車站清潔工作負擔，就算因為旅客變少而減輕，但消毒工作還是得依照規定時間繼續。再來，這個驗收和監督模式不只是驗收者定時巡視。

由於病毒無法透過肉眼辨認，因此確認業務執行方式不能只依靠過去的確證方式。在車站內要驗收其他的清潔工作，可以透過肉眼或是手部接觸物體表面來確認。但是，病毒無法觸碰，因此確認的方式更仰賴看見清潔人員的動作。在車站內透過監視器檢查清潔人員業務進行狀況，已經是車站員工習慣的做法<sup>93</sup>。從前述清潔領班 P 提到的，驗收者需要定時看見清潔人員有在執行消毒工作，指認業務已經完成。

疫情時的消毒工作不僅只是定例業務確認，對北捷來說它的重要程度是更需要某種保證。員工 O 提到他在疫情期間要拍照回報消毒過程，回報公司或是作為北捷新聞稿或宣傳照片。同樣的，旅客一樣無法判斷空間中無菌無病毒的狀態，也不見得會看見消毒過程。透過影像輔助看見消毒進行的片段，更有利於北捷向旅客證明，疫情時仍舊有秩序地掌控捷運系統內的「乾淨」狀態。然而這也顯示出，過去以辨識無污的方式來指認乾淨狀態，但消毒工作卻只能間接透過看見動作執行過程確認乾淨。這個乾淨有別一般清潔工作，它是在公共衛生事件下，以生命安全為首的潔淨。

---

<sup>93</sup> 可參考第四章 p.96。

### 三、員工對疫情時工作的感受

疫情期間，消毒作業的繁重程度，即便在旅運量下降的情況下，也未能使清潔人員的勞動強度獲得明顯減輕。在疫情期間清潔人員上的兩頭班，這個制度其實很累很難完整休息，但在他觀察中，當時每個人都想著要度過這個時期，但當時社會真的需要這些清潔人員，機廠員工 L 也替這些第一線工作的清潔人員感到不捨。雖然他們也有領防疫加給，但是：「他們的工作卻沒有被平等地對待，也沒有得到應得的待遇，疫情後這件事就好像被忘記了一樣。」（機廠員工 L）

在訪談中可感受到受訪者多對清潔人員抱持體諒，基於對工作的理解，盡量不去為難他們。當副站長 E 表示有許多清潔項目因為人力和消毒業務取捨而暫時放掉，我接著詢問他還有什麼細節想加強？他卻透露出對清潔人員的不捨：

我沒有特別想完成什麼，她們已經很辛苦，疫情這段時間以來她們的辛苦真的很令人感動，每兩個小時消毒車站設備加強防疫，兢兢業業，好幾位清潔放假都要去復健推拿，因為全身痠痛。對於疫情這段期間還願意留下的清潔真的給予最大的敬意，這幾年這場戰真的辛苦了。（副站長 E）

因為疫情關係影響收入，而來捷運站工作的清潔（安）T 認為，即便他平時搭捷運也有看過清潔人員在工作，但自己實際做之後才更了解這份工作。在我與清潔 R 聊到清潔工作的負擔，他也認同這項工作薪水不會太高，要多賺也只能靠加班費，勞務承攬標案的起薪都不會太高。對於沒有從事過身體勞動的人來說，也許難以想像實際的辛苦程度。

部分北捷員工也意識到清潔勞動的低薪與弱勢處境，只能在其職責範圍內盡量體諒。實際上，多數清潔人員月薪僅約三萬元，背景包括外配、二度就業或退休再就業（工讀 O、清潔領班 P）。受訪者普遍理解其權益與勞務承攬制度相關，但合約兩年一標、價格變動有限，他們只能在自身業務範圍內盡量通融，卻也多有愛莫能助之感（機廠員工 K、L）。

事實上台灣許多機關單位都會以勞務承攬，將其原本固定就有的清潔勞務需求，以採購標案形式交由民間廠商承攬，支付管理費與完成工作的價金，由廠商負責派遣人力。雖然機關內部可以達到規模精簡，數字上呈現出效率提升，但也有派遣人員與廠商之間權利不對等的現象存在<sup>94</sup>。但是在本文撰寫期間，臺灣勞動派遣產業工會在 2025 年 4 月在不同的捷運站發起行動（如圖 25），要求北捷

---

<sup>94</sup> 雖有派遣勞工遭剝削疑慮，受限於研究參與者之可及性，本研究未納入外包廠商之訪談，故旨在呈現第一線清潔人員實作，而非廠商之勞權履行狀況。不過，此現象早已出現於台灣社會，如 2010 年監察院調查報告中，提到 86% 派遣公司違反勞動基準法與勞工保險條例。詳見：<https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxContent.aspx?n=133&s=761>

在合約納入「特休年資併計<sup>95</sup>」條款。北捷於 4 月 30 日新聞稿中同意變更現行契約，並承諾未來招標比照辦理（臺北大眾捷運股份有限公司，2025）。雖未公布確切時程，但是對清潔人員來說，是提升權益的重要成果。



圖 25 派遣工會特休小倫行動。資料來源：臺灣勞動派遣產業工會。

雖然清潔工作普遍相對低薪，且工作權益容易外包制度而消滅，但這份工作的收入，對於家庭收入遇到困難的人來說，確實是一個相對穩定的選擇。清潔領班 V 同樣也是受到疫情影響，轉換職場到北捷管理場所從事清潔工作：「我當時想法就是生存下去就好……這份工作原本只是想說糊口，沒想到變成現在這個樣子。」（清潔領班 V）受訪者中有不少是因為疫情影響而到北捷服務的人，這項工作——特別是疫情期間——是一個永遠都會缺人的工作。

不過清潔工作不可避免地要面對和接觸到許多不特定個人，以及在工作中觸碰到可能沾有病毒的口罩，或是可能會暴露在有病毒的場所內，他們的工作其實處於風險中。當我詢問受訪者會不會擔心在車站工作而確診，清潔領班 P 卻呈現出輕鬆的態度表示並不擔心：

反而是捷運站沒人（大笑），因為沒人敢搭車，捷運站沒人啊！[也有]消毒其實不用怕。那時候為了生活啊，你零收入的時候你不會想到那麼多，我那

<sup>95</sup> 由於清潔承攬合約以兩年一標的方式在更新合約，清潔人員可以跟著原本的公司派遣去其他承攬的場所工作。如果選擇繼續留在北捷工作，就得和新得標的廠商重新簽訂新的合約。不過根據臺灣勞動派遣產業工會的調查，北捷與承攬廠商的契約內，並沒有依照臺北市政府提供的勞務採購契約範本納入受僱年資併計，以至於每換約一次年資都會歸零。這導致清潔人員實際上在北捷已經服務超過十年，但帳面上的年資卻只有兩年，這會影響勞工的特休天數。

時候只求有一份收入。……其實他們（其他車站的人）也覺得這沒有什麼可怕的啊，因為你只要做好消毒。（清潔領班 P）

實際上自己在執行清潔和消毒作業的受訪者，反倒不太擔心。清潔（安）T 也有類似的看法，不過清潔 W 也告訴我自己還是會擔心，但是：「...有這個機會（工作）嘛，去賺錢比較重要。」（清潔 W）對於需要這份工作的受訪者來說，也許還是會擔心確診，但能有一份收入是更重要的事。

在疫情期間不斷有車站員工確診的消息<sup>96</sup>，我與副站長 J 討論到對於清潔人員確診的看法，他則說自己並不在意，相較其他車站同事，清潔人員還需處理口罩、面罩等防疫垃圾，確實有比較高的染疫風險。雖然，清潔人員可以自備防護裝備，但副站長 J 也表示，清潔工作已高度勞動，實際上難以再增加更多配備。疫情警戒降級後，雖仍配給防護套，但僅供清潔人員自行選擇使用。

多位清潔人員受訪者以相對坦然的態度面對疫情，但從他們的防疫習慣來看，並非全然不在意。還是會擔心確診的清潔 W 在下班時會將機車車廂內的酒精拿出來噴，工作時戴公司提供的手套，但因悶熱而少用透明面罩。多數受訪者會頻繁以酒精消毒雙手，有些甚至自購醫療等級手套（清潔（安）T）。清潔領班 P 則習慣回家後全身噴灑酒精；清潔（安）Y 會購買塑膠面罩，但僅在站立舉牌時佩戴以減少不便。由於清潔時需要一直移動，如同前述副站長 J 說的，其實也無法再多增加什麼裝備。原有的口罩就已經會悶熱，若再增加過多裝備，反而影響工作進行。

前面看到清潔人員或安心上工人員面對疫情的態度，在做好個人基本消毒和保護之後，呈現偏向樂觀一點的態度，但對比部份車站員工，他們對於確診擔憂更多了一些。每天工作勢必得接觸不特定人士，讓副站長 E 有些壓力，擔心會傳染給家人（副站長 E）。站務 B 平時工作會接觸錢，他則是用「狂噴酒精」來形容自己的應對措施。也有受訪者們改變了以前的習慣，疫情時培養了每天換衣服和洗衣服的儀式（員工 O、清潔（安）T、清潔領班 P），但也有受訪者是以平常心的態度面對（副站長 J）。和普遍呈現比較不緊張的清潔人員（或安心上工人員）相比，在車站員工的訪談中，看到更多不同的態度。

防疫方式不僅是培養個人消毒習慣，疫情間的（不）移動也是。疫調的足跡重疊不僅象徵更高的感染風險，也會影響到要不要跟著匡列隔離。隔離意味著不會有收入，其他同事也會需要加班支援。也因此，有些受訪者則是會減少不必要的移動，特別是嚴重時期避免出門以免遇到確診者（機廠員工 F）。除此之外，北捷自己也會特別關注底下員工的足跡有無重疊（站務 A）。

---

<sup>96</sup> 2021 年 5 月龍山寺站；7 月南京三民站。

從前述討論中，會看到消毒頻率改變，這也和疫情嚴重程度、防疫規定，以及人們對防疫和疫情的感受一樣會有變化，從一些受訪者的反應來看，許多原本會堅持的自我防疫原則也會隨之放寬。例如機廠員工 F 一開始會刻意不抓扶手、拉環和倚靠屏風，但在訪談時<sup>97</sup>，他也表示自己比較隨意了。機廠員工 D 也表示原本休息室設置的隔板，在當時<sup>98</sup>也都拿掉了，我也好奇詢問他們內部還有沒有強制戴口罩的規定？他委婉地說：「嗯.....就是一樣還是很重視防疫啦！」至於真的到了解除搭乘捷運戴口罩的規定後，原本就對消毒有效性抱持懷疑態度的副站長 J，在當天就馬上不戴了。

事實上，相較起醫護、航空業在疫情期間所受到的污名，這樣的情況在訪談過程中較少受訪者提起。不過對副站長 E 的家人來說仍然會產生擔憂：

家人要我不要說自己在運輸業上班，避免被歧視。但我自己是沒有從旅客眼神發現歧視狀況，可能對他們而言我們也是過客。相信大家都一樣的，不願意看家人因自己而染疫。車站其實陸續都有傳出確診消息，只是有沒有上新聞而已。其實不會太害怕同事確診這件事。（副站長 E）

即便他提到自己不太擔心，但仍然不希望自己的工作影響到家人。而在此也看到，有許多對於捷運員工工作狀況（如員工確診），即使新聞沒有出現，也不代表沒有發生。只是在本研究中並沒有特別看到歧視現象，但也不能排除他們工作仍然有染疫風險的事實。

相較起個人防疫措施，疫苗對員工們來說也許是能更安心的措施，不過政府對風險認知，似乎也反映在疫苗接種順序上。政府疫苗施打順序中的第七類<sup>99</sup>名單，並沒有出現北捷的身影。因為北捷屬於短程運輸，長時間接觸旅客的情況較少，加上所以其實比高鐵、台鐵員工都還要晚打疫苗（站務 A）。2021 年 6 月公布順序後，北捷內部也有許多擔心的意見出現，部分受訪者也為此表示擔憂（站務 A、副站長 J）。

北捷也隨後透過北市府，請中央將第一線工作人員納入第七類順序（臺北市議會，2021），之後北捷第一線員工無論是正式編制或外包體系，都可以優先施打疫苗，例如員工 O 就隨即跟著其他北捷造冊的第一線員工去打疫苗；清潔（安）T 也分享許多人來北捷工作，是為了可以優先施打第一劑疫苗：

當時捷運站的員工可以比較優先打到疫苗，很多人是為了這個去的。因為不是疫苗有第幾順位？他公共交通的...我記得在第三還第四順位，就可以比一

---

<sup>97</sup> 2023 年 4 月。

<sup>98</sup> 2023 年 3 月。

<sup>99</sup> 維持國家安全及社會機能正常運作者。高鐵與台鐵員工也屬於此分類中的「國家關鍵設施必要工作人員」。

一般人更快打到疫苗。大概五月進去吧，六月底打到第一劑。小組長<sup>100</sup>在第一天也說你們應該很多人是為了比較快達到疫苗來的。

儘管最後還是能優先接種疫苗，但頻繁接觸人群，仍然可能造成員工與其家人的壓力。

清潔人員在體制中是成本控制的一環，在標案合約中被化約成人力資源數字，即使疫情期間多刻意強調清潔人員的重要性，但實際上似乎還有許多地方可以努力。在疫情時清潔人員這項角色，透過宣傳手段現身在北捷各項電子螢幕中，但在疫情後的現在，確實不再需要刻意強調清潔人員的在場，清潔人員在整個北捷的清潔體制中，仍然是最微小的一環，也同樣隱身在整個體制的末端。

臺灣的疫情歷經從零本土確診、被譽為國際防疫模範生的初期階段，到三級警戒，再到降為二級並將疫情常態化。在每日新增近千例確診的背景下，新冠病毒終於有了明確的治療方式，社會逐漸習慣與疫情共存，最終迎來疫情解編。在這三年的過程中，病毒衝擊了臺北捷運系統的營收與運作，「消毒」瞬間成為最被重視的環節。原本清潔工作中所講求的「乾淨」標準，也在疫情期間轉變為旨在降低生命威脅的「衛生」。然而，衛生不僅止於保衛生命，從北捷的實作中可見，它是一套透過制度、人力與物質資源調整，企圖以物理上或形象上的消毒手段，重新建構疫情下的秩序感——亦即一個安全、無菌的乘車空間。透過班別調整、清潔項目重點與驗收標準的轉移，從過去以視覺判斷的「乾淨」，逐步轉向定時消毒程序所建構的「安全」。

疫情也使得原本隱身、模糊的清潔人員形象變得更加立體。他們藉由北捷各項宣傳廣告，短暫地現身於旅客的目光之中，從制度邊緣被拉入抗疫的核心，以凸顯搭乘安全的重要性。但不能忽視的是，無論是清潔人員或其他第一線工作者，他們既是維護車站「乾淨」秩序的一員，也同樣可能和旅客一樣成為滲透乾淨秩序的角色。

臺北捷運這項基礎設施之所以能穩定運作，仰賴清潔勞動作為風險管理的關鍵一環。清潔人員在不同階段中持續維持場域的潔淨，也支撐著捷運所象徵的秩序與效率形象。然而，隨著疫情趨緩，他們再度退回原本隱身的體制末端。這也顯示，基礎設施的穩定並非自然運行的結果，而是長期仰賴持續不斷的勞動與制度調整所維繫。這些實作過程體現出臺北捷運如何透過維持乾淨的環境與形象，試圖在公共衛生危機中重建其現代化運輸系統的秩序。

---

<sup>100</sup> 在捷運站內帶領安心上工人員的清潔人員。

## 第五章 結論



本研究以臺北捷運的潔淨為切入，探討基礎設施所承載的文明與進步意涵，並指出「乾淨」如何成為其中不可或缺的概念。每日維持乾淨狀態的基礎設施勞動，不僅是恢復既有的秩序，更是支撐都市現代生活的重要環節。身處核心位置的清潔人員，隨著髒污與不潔的出現而現身，平時則隱身於乾淨狀態的背景運作，並處於旅客難以看見的場域之中。這項清潔實作涵括制度要求與驗收規範，也必須配合捷運緊湊的運作節奏，持續在例行工作與突發狀況之間切換。COVID-19 疫情則使清潔人員被迫現身，成為防疫宣示的一環，提醒我們基礎設施高度依賴清潔勞動，而這份勞動也伴隨風險與負擔。本研究著重在凸顯清潔實作的重要性，並揭示這項工作如何透過現場的協商與調整，維繫臺北捷運所追求的文明潔淨秩序。

臺北捷運作為首都臺北的捷運系統，象徵著國家與城市邁向現代化的基礎建設，無論是規劃設計時期就乘載的國族想像與認同，或是通車後對應都市集體消費需求擴張而形成的「捷客」文化，都顯示這項基礎設施既是技術系統，又結合民族情感象徵，以及現代化都市生活想像組合。臺北捷運被賦予的進步、現代化，不僅體現在搭乘禮儀的塑造與技術的穩定，更不可或缺的，是以「潔淨」作為秩序與文明的象徵。

這份潔淨可追溯至 1990 年代的臺灣，當時政府對國家發展的心態，是亟欲和亞洲其他城市、國家做對照，並企圖透過基礎建設來提升國民的文明素養。所謂文明素養，指的是能配得上新穎建設與技術的行為舉止——秩序。於是 1996 年起，各路線逐漸通車的臺北捷運，就成了臺北都會區的文明培訓場所。接著在 2000 年代，更成為台北市政府都市治理政策的一環，捷運系統意外地補充與吸收城市的公廁與垃圾處理需求。包含使用公廁與垃圾分類在內，諸多旅客的搭乘行為規範和禮儀宣導，不斷反映國家、都市乃至整個社會對於「進步、文明的都市人」的期待，並逐漸發展成一種都市生活型態的認同。而有別於其他臺灣的大眾運輸工具，臺北捷運更替其他運輸系統建立文明樣板，影響其他運輸工具的使用規範。

然而，在研究中也看到，北捷作為城市中的介面，間接地補足城市環保政策中的缺漏，與建立現代城市公共廁所的樣貌，但維繫的工作卻不均等地由清潔人員超越期工作職責承擔。...

在臺北捷運裡，具有現代意念的潔淨得透過維持環境乾淨實現，讓人看見秩序、文明，並把日常乘車經驗轉化為文明社會應有的象徵。文明與進步透過整齊

的視覺秩序與可被管理的行為展現，而這些都與潔淨所意味的「排除不潔、維持秩序」緊密相連。潔淨透過制度化，落實在乘車規範與清潔維護的標準之中，透過清潔勞動與驗收過程，支撐了投射在基礎設施上的意念得以持續。

本研究奠基於此，想凸顯以下兩個重點。第一，潔淨得透過清潔勞動與驗收環節，每日反覆確認達成規定的乾淨樣態，不過在本研究內卻看到，乾淨是在現場實作中，由驗收者、清潔人員與旅客之間來回構成的動態樣貌，可以且必須經過驗收程序確認。第二，清潔人員在工作中的隱身、現身是動態過程，會因為人們如何看待髒污或感知病菌而改變狀態，在疫情下更明顯呈現。

### 一、可驗收的乾淨

乾淨不只是個人主觀判斷，經過制度化被轉化成數項，在工作現場能被檢查、量化的客觀描述。北捷以勞務標案將清潔工作委外執行，讓多數的人員管理與聘僱責任外包給清潔廠商，由清潔廠商管理底下約聘的清潔人員，北捷自己負責驗收清潔成果。這看似高度制度化的三方，權力不對等地共同形塑出可以被驗收與確認的「乾淨」。清潔人員以非正式員工身份在車站與機廠內工作，依照既定的排程清掃固定區域，同時遵守合約所規範的行為要求，清潔結束後再由驗收者依規定檢查成果，而這些工作成果在合約體制下以價金與扣款的形式量化。

首先，髒污判定經過一系列感官上的辨識、分類與控制，這些都得透過清掃者、驗收者甚至是旅客判定。在研究中可以看到驗收者以視覺為主，輔以嗅覺、觸覺檢查成果；清潔人員根據規定以及實務經驗累積，判斷清潔重點以及巡視頻率，甚至發展出自己一套工作方法；最後這些成果也會受到旅客檢視，要求車站人員臨時應變與指揮。在實作過程中也看到，嗅覺判定雖然居於次要位置，卻比視覺上的乾淨更難控制。然而，透過感官運作也牽涉到主體的感受，驗收者與清掃者都有自己一套對於乾淨的要求與檢查方式，這也使得原本有規定可循的乾淨標準，增加了個人因素在其中。

緊湊的工作節奏、時間壓力與現場實務狀況，讓乾淨標準具有一定程度彈性。每日例行工作雖有既定排程，但在繁忙的車站總會出現臨時狀況需要排除，清潔勞動也因此必須配合捷運公司緊湊的運作節奏，以效率為導向完成任務。因此，整體清潔勞動往往難以完全依循合約標準執行。然而，更高層的管理者不見得能完全掌握現場工作狀況，偶爾提出與現場脫節的要求，第一線人員則需自行調整應對。第一線工作者與清潔者之間會發展出一定的默契，考量現場狀況在制度原則之外給予適度通融。

再來，在本研究中所提到的「乾淨」，是一種透過驗收制度加以確認的狀態，且依賴肉眼（或監視器）檢查作為一種實務上可操作的方法。換言之，乾淨的成立仰賴驗收機制能否確認髒污被排除。然而，髒污並非單純源自物質的特性，更涉及其所在位置、觀感、驗收者的主觀判斷，以及對其存留時間的容忍程度。驗

收的成功與否，往往不僅取決於髒污本身，而是關乎它能否被看見、被感知，以及是否出現在被認為「不該有髒污」的區域。

在公共衛生危機之下，這樣的乾淨標準卻不再完全適用。COVID-19 疫情期間，北捷的清潔標準與工作優先順序迅速轉向，以消毒與防疫為首要目標。隨著旅客人數下降而消毒需求大幅增加，過往的例行業務雖仍持續進行，但相關要求相對降低，只需維持基本原則即可。疫情下的乾淨雖然仍透過清潔工作與現場協商得以維持，但驗收不再依靠對可見髒污的檢查，而是透過確認消毒頻率與清潔溶劑的使用來替代。由於病毒不可見，此時的乾淨更多時候是一種「程序性」的確認。在無法直接驗證的情況下，乾淨轉化為一種安撫恐懼的展示消毒工作，並搭配口罩與體溫監測，以劃界並排除潛在確診者進入車站與車廂，維繫「安全無菌」的乘車環境。

最後，面對清潔人員年齡以及勞動環境狀況，驗收者的標準也有同理心考量參與其中。在清潔人員偏高齡的狀況下，驗收者也會考量其體力與速度而適度寬容。第一線驗收者不只是檢查，他們每日工作中互動也能感受清掃工作的繁重，以及他們展現出清掃專業，同時他們也深知這項工作的勞動條件與福利狀況。因此，驗收者會調適一套既符合公司規定與個人感官對於乾淨的門檻，又能實際運作順暢的標準，這也使乾淨，呈現出具有彈性協商的動態。在台北捷運系統中，乾淨的概念，在人類可行的驗收極限下，以合約和規定形式規範，再透過第一線人員的感官、工作現場狀況、時間成本及清潔勞動者交互影響下，成為一種可以被驗收的乾淨。

## 二、隱身與現身

清潔人員日復一日維持車站與車廂的整潔，以確保空間不致對乘客造成危險或失序，維繫著基礎設施運安全運作。如此重要的角色，在捷運運作中卻經常處於隱身狀態。日常的例行工作被制度化地規範成為背景運作，許多工作——特別是電聯車清潔——的空間本就不容易被一般大眾看見。面對垃圾、排泄物這樣避而遠之的不潔物，時常容易受到忽略，丟棄到垃圾桶內或按下沖水按鈕，就可以視為不存在。此外，潔淨狀態被視為是理所當然的狀況下，這些背景運作的工作就更容易被忽略，更何況是勞動者。

此外，清潔工作本身的社會地位，以及他們在北捷體制下的外包角色，更容易被忽略或處於邊緣位置，這些都讓清潔工作與勞動者，在旅客或制度內處於隱身狀態。隱身並非穩固不變，當潔淨秩序失序時，清潔人員的現身與勞動過程，也將乾淨重新確立為秩序的基礎。髒污出現破壞了秩序，也同時意味著清潔人員缺席，而一旦秩序破裂，清潔勞動便會被喚起並迫使其現身。即便如此，並非所有髒污都能透過例行排程處理。當髒污出現在不應該出現的地板上，容易受到忽

略或是默認清潔體制存在而刻意迴避。因此也仰賴現場通報機制，臨時調派讓清潔人員現身排除不潔。

髒污所具有的物質特性，連帶牽引主體如何評價與聯想髒污，甚至使得接觸髒污的人成為賤斥對象。在處理如嘔吐物這類帶有強烈氣味與觸感的賤斥物時，清潔人員的身體邊界也直接受到挑戰。這樣的過程往往成為突發狀況發生在乘客眼前，使原本隱身於背景的勞動突然被放大為可見的現身。同時，乾淨背後代表的秩序，也正是在這些時刻得以重建。這種因為人們如何看待物質，而改變現身狀態的現象，在新冠疫情時更加明顯。

清潔人員在疫情下的現身，具有一種刻意被強調的特性。疫情下搭乘大眾運輸的恐懼，主要來自於接觸不特定陌生人以及觸碰設施時可能沾染病毒的想像。當車站出現確診足跡，甚至當站務人員本身確診時，更意味著病毒能突破口罩、紅外線熱顯像儀與高頻率消毒的層層防護，滲入北捷欲建構的安全空間。與疫情前多隱身於背景的狀態相比，疫情期間清潔人員則被刻意現身於捷運公司宣傳影片中，透過展示消毒過程來強化乘客的安全感。

總而言之，清潔人員的隱身與現身，會動態地因為人們如何看待髒污這項物質而改變其狀態，在疫情下更明顯看得出來。對於台北捷運系統來說，這些物質的錯置象徵其處於失序的狀態，清潔人員的工作便是現身排除、恢復秩序。在疫情下，因為肉眼無法確認病毒存在的焦慮，僅能透過技術物或是展現消毒工作獲得安心。他們的隱身與現身，不見得是全然皆是、皆否的概念，會隨著髒污、病毒出現而機動現身，也因工作的姿態與方法受到關注。

透過的清潔工作的角度切入，本研究呈現出清潔勞動在清潔人員隱身與現身切換下，如何藉由排除不潔／恢復秩序，支持著投射在臺北捷運上，潔淨的現代化系統背後代表的**秩序**。捷運系統的現代化秩序亦非單純依靠乘客自律得以維繫，而是高度仰賴清潔人員在日常中不斷維繫與修復。台北捷運作為城市中的基礎設施，更是補足與吸納城市中其他機能的不足，因此清潔人員其實更延伸替整個城市服務，建立現代化生活應有的城市公共服務機能。

由清潔體制所建立的乾淨，是將潔淨概念轉化、現場清潔勞動與驗收的彈性協商所構成。潔淨透過契約與內部規定，制度化成為清潔工作與驗收檢查的乾淨標準，成為實際現場得以操作、重複驗證的流程，這同時也凸顯出治理的極限。在現場工作的實作過程中，乾淨標準在個人感官、公司標準、有限的檢查方式，以及對清潔勞動者工作負擔的考量，在整個清潔體制網絡中由不同行動者協作。潔淨從形象概念成為可被驗收的乾淨。

在實作中，清潔人員的隱身與現身更呈現動態轉換特性。其平時隱身於制度化的例行工作，在潔淨被視為理所當然下成為背景；然而，隱身狀態隨大眾對不潔物的評價而改變。當髒污、嘔吐物等「賤斥物」破壞秩序，或疫情病毒威脅安全想像時，他們便會從隱身中，現身維持乾淨的秩序。這種轉變在疫情期間尤為

顯著，透過刻意展演的消毒行為，使清潔勞動成為重建大眾安全感的必要工具。總而言之，北捷清潔人員的現身與否，取決於物質是否錯置以及社會對不潔的焦慮程度。

清潔人員在北捷體制中的結構性位置，與其勞動的重要性之間，仍然存在顯著落差。疫情期間，清潔工作的可見性確實提升，但這並不意味著其地位獲得根本翻轉。隨著疫情趨緩，他們再度回到系統末端的隱身狀態，疫情下的短暫現身並未真正改善其處境。台北捷運系統的潔淨以及作為進步設施的典範，需要清潔勞動持續地維持，但是清潔工作對北捷的重要性、專業程度與身體勞動負荷，卻與其能見度與勞動權益條件不成比例。現有的承攬制度以及北捷作為公營事業的限制，使得清潔勞動者僅有合乎勞動法規的工作福利。正因如此，仍有必要持續揭示清潔勞動的過程，認識這份工作所承載的專業與重要性，使其貢獻不再被忽視。

本研究仍有若干局限。首先，研究對象多數聚焦在第一線員工與清潔人員身上，然而縱觀整個北捷的清潔勞務體制中，仍然有部分角色因為無法接觸、聯絡到而未能納入研究，例如清潔承攬的廠商、臺北捷運公司中高階管理者。第二，標案合約或其他內部文件雖詳細記載清潔工作方法、驗收標準以及扣款規定，但因屬於機密資料而無法完整取得，僅能透過不同受訪者描述大致拼湊輪廓。第三，因為研究者接觸受限，亦未能包含各類型、不同運量規模的車站受訪者，尤其在設有食物攤商的轉乘車站，相關資料仍有不足。目前有許多轉乘車站有設置食物攤商，也影響到缺乏這方面的訪談資料。雖然本文點出清潔驗收高度仰賴視覺確認，但受限上述因素，尚不足以更深入探討嗅覺等其他感官，如何參與清潔實作與驗收。

本研究聚焦於 COVID-19 疫情期間的公共衛生事件，但回顧捷運通車後，仍曾歷經 SARS 等不同規模與性質的疫情。特別是 SARS，雖然時間短暫卻也影響後續流行疾病預防與決策，未來研究仍可補充 SARS、Covid-19 期間的大眾運輸系統經驗有和後續發展與延續。此外，本研究僅限於臺北捷運系統，但已有研究指出臺北捷運文化，以及其現代化形象，影響其他城市捷運、輕軌或既有軌道運輸系統。後續研究仍可討論在相關潔淨的要求方面，臺北捷運是如何影響其他軌道運輸系統內，在不同脈絡下又會有何種不同的變化。

## 參考文獻

- 中央通訊社 (2020)〈臺北捷運通車 24 年改變民眾日常 3 關鍵事件衝擊運量〉。  
中央通訊社。取自 <https://www.cna.com.tw/project/20200416-metro/page1.html>
- 王志弘 (2002)〈流動地景與時空操演臺北捷運系統與新都市經驗〉。《地理學報》  
31: 83-115。
- 王志弘 (2005)〈秩序、效率與文明素養:臺北市「排隊運動」分析〉。《政治與社會哲學評論》14: 95-147。
- 王志弘 (2018)《多重基礎設施化的物質政治：台北市道路治理的部署與轉譯》。  
臺北：國立陽明交通大學科技與社會研究所碩士論文。
- 王志弘、黃若慈 (2019)〈基礎設施化的國家建造：台灣經建計劃體制的形成與轉變〉。《國家發展研究》，19(1): 145-188。
- 王塗發 (1992)〈臺灣重大建設計畫之評估與檢討〉。收錄於中國經濟學會編，《六年國建討會論文集》(頁 211-227)。臺北：中國經濟學會。
- 台北捷運 Metro Taipei (2020/3/4)〈向清潔天使致敬〉〔影片〕。Facebook。  
<https://www.facebook.com/metro.taipei/videos/512181676379931>
- 台北捷運 Metro Taipei (2020/2/15)〈台北捷運防疫〉〔影片〕。Facebook。  
<https://www.facebook.com/metro.taipei/videos/195731868446443>
- 台灣新聞報社 (1993)〈以深厚的台灣情建設家園〉。頁 13-24，收錄於陳南山、吳瑾勳、謝明芳、吳富信、王精誠、鄭春鴻編，《邁向新高點：細說國家建設六年計畫》。台灣新聞報社。
- 行政院新聞局 (1991)〈六年國建是躋身先進國家的過度〉。頁 36-43，收錄於行政院新聞局編，《凝聚全民意識 推動國建六年計畫》。行政院新聞局。
- 行政院新聞局 (1991)〈以均衡原則推動六年國建計畫〉。頁 25-29，收錄於行政院新聞局編，《凝聚全民意識 推動國建六年計畫》。行政院新聞局。
- 行政院經濟建設委員會 (1986)《十四項重要建設計畫》。行政院經濟建設委員會。
- 何舜琴、劉崑山 (編) (2008)《廢棄物管理三十年紀實》。行政院環境保護署。
- 吳宜蓁 (2004)〈SARS 風暴的危機溝通與現階段宣導策略檢視：以臺灣政府為例〉。《遠景基金會季刊》，5(4)，107-150。
- 吳明修 (2019)《廁門中的修行：吳明修建築師公廁論文集》。田園城市。
- 吳鄭重、莊景智 (2011)〈公共廁所的微地理學—公廁空間的心理分析與賤斥主體性的空間歷程〉。《地理學報》，63，35-64。

- 李安如 (2009)〈地鐵作為「文化親密」的空間：以臺北市大眾捷運系統為例〉。  
《考古人類學刊》，70，79-108。
- 李安如 (2013)〈地方、認同和想像地理：高雄大眾捷運系統的文化政治〉。《臺灣人類學刊》，11(1)，93-122。
- 李安如 (Lee, A.R.) (2021) Civility and its Discontents: Subway Etiquette, Civic Values, and Political Subjectivity in Global Taiwan. *Mobilities*, 16(4)，476-492.  
<https://doi.org/10.1080/17450101.2021.1919492>
- 沈佳姍 (2007)《二十世紀前半葉漢人之清潔生活—以身體清潔為主》。國立臺北大學民俗藝術研究所碩士論文。
- 周素卿、吳幸玲、江尚書 (2009)〈後工業化臺北與新自由主義都市政治〉。《中國地理學會會刊》，43，15-32。
- 林千玉、林宇淨、茆家靜、林福田、陳主慈、劉慧蓉、楊靖慧 (2024)。  
〈臺灣嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 非藥物介入措施執行概況〉。《疫情報導》，40(18)，276-290。  
[https://doi.org/10.6524/EB.202409\\_40\(18\).0001](https://doi.org/10.6524/EB.202409_40(18).0001)
- 林良榮 (2013)〈我國公部門勞務「外包」之爭議問題研究：以國立體育大學臨時人員 (清潔工友) 解僱案為引〉。《思與言》，51(2)，49-96。
- 林淑晴 (2021)〈淡水線高架車站建築設計理念〉。頁 17-54，收錄於臺北市捷運工程局編，《捷運高架車站建築造型設計》。臺北市政府捷運工程局。
- 施琮仁 (2021)〈新冠肺炎的日常防疫行為：媒體、情緒與風險認知的作用〉。《新聞學研究》，148，153-196。
- 洪家愉 (2007/12/16)〈捷運男廁 馬桶內洗拖把 捷運公司：若查屬實 清潔公司罰款〉。《聯合報》，C2 版。
- 孫承武、黃瑞弘 (2003/5/28)〈六月一日全面量體溫 北市普設耳溫量測站〉。《大紀元》。取自 <https://www.epochtimes.com/b5/3/5/28/n320069.htm>
- 翁瀚懋 (2016)《從語藝觀點看台北捷運文化節的敘事策略》。世新大學口語傳播學系碩士學位論文。
- 馬溫妮 (1991/12/10)〈捷運一心塑造乾淨 明亮形象 乘客違規 將處一千五百元至六千元罰款〉。《中央日報》，13 版。
- 高郁婷、王志弘 (2022)。  
〈公共空間的維護政治：新北市三重區公園的清潔工作〉。  
《地理學報》，103，37-63。  
[https://doi.org/10.6161/jgs.202212\\_\(103\).0003](https://doi.org/10.6161/jgs.202212_(103).0003)
- 張志榮 (1999)《都市捷運：規劃與設計 (下)》。三民。
- 張芳維 (2012)《邁向清潔的步伐：台灣「潔淨」社會的生成與轉變》。東海大學社會學系碩士論文。

- 張國暉(2011)〈追尋主體性的工程設計：威權政治轉型下的台灣高鐵土木設計〉。  
《台灣社會研究季刊》，85，157-200。
- 張國暉(2016)〈捷運木柵線：移入的大型科技系統與在地交通建設網絡的共造〉。  
《科技、醫療與社會》，22，159-223。
- 陳孟瑜(2003)《解構臨避現象：反焚化爐運動中的科技與民主》。國立清華大學  
社會學研究所碩士論文。
- 陳怡如、周維新(2003/5/10)〈交長批捷運防疫管制鬆散 未採取強制戴口罩及量  
體溫 林陵三突檢台北站當場發脾氣〉。《聯合報》，A8版。
- 陳重仁(2013)〈「所有的惡臭都是疾病」：論迪更斯《荒涼山莊》的衛生論述與  
道德經濟〉。《文化研究》，16，173-218。
- 陳家豪(2020)《從臺車到巴士：百年臺灣地方交通演進史》。左岸文化。
- 曾柔瑜(2020)《清潔隊在地方政治生態的角色--以新北市為例》。國立臺灣大學  
政治學研究所碩士論文。
- 曾瑞嫻(2021)〈車站建築造型與裝修〉。頁115-170，收錄於臺北市捷運工程局  
編，《捷運車站規劃與設計實務》。臺北市政府捷運工程局。
- 曾懿晴(2011/12/10)〈你所不知道的高鐵清潔人員七件事 不能有口臭體味〉。《聯  
合報》，A6版。
- 湯京平(2015)〈個案研究〉。瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞(編)《社會及  
行為科學研究法：質性研究法》(頁249-278)。東華書局。
- 黃大佑(2013)《垃圾的倫理化？台北都會區垃圾治理與資源回收體制的轉型》。  
臺北：國立臺灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。
- 黃令名(2011)《通往「現代」的曲折軌道：台北捷運誕生史與捷運科技生活形  
式》。國立清華大學社會學研究所碩士論文。
- 黃令名(2016)〈通往「現代」的曲折軌道：臺北捷運的詮釋彈性與科技生活形  
式〉。《科技、醫療與社會》，22: 9-61。
- 黃令名(2023)〈「五國聯軍」的列車：科技混生性的概念分析與臺北的軌道運輸  
系統〉。《科技、醫療與社會》，37: 1-52。
- 黃玉珍(2002/05/19)〈江耀宗 塑造優質捷運文化〉。《經濟日報》，7版。
- 黃冠璋、王仲鈞(2023/1/28)〈北捷連2天收恐嚇放炸彈、隨機殺人 特勤中隊  
出動維安〉。《鏡新聞》。取自 <https://www.mnews.tw/story/20230128sot18006>
- 黃寬助(2007)《公共廁所環境整潔績效評估之研究 以臺北市列管公廁為例》。  
國立臺北科技大學環境規劃與管理研究所碩士論文。

新竹市政府環境保護局 (2020/4/20)〈防疫消毒再出軍！新竹市熱點公園第二次噴藥 讓爸媽安心遛小孩〉。新竹市政府環境保護局。取自  
<https://www.hcceptb.gov.tw/news-detail.php?Nid=2596>

楊子葆 (1990)〈台灣都市交通政策的政治經濟學分析-台北都會區大眾捷運系統計畫之個案研究〉。《台灣社會研究季刊》，3(2-3)，33-103。

董建宏、李安如 (2009)〈進步性交通建設與台灣都市文化轉變：以台北捷運與台灣高鐵為例〉。《經濟前瞻》124，101-105。

雷祥麟 (2004)〈衛生為何不是保衛生命？民國時期另類的衛生、自我、與疾病〉。《台灣社會研究季刊》，54，17-59。

臺北大眾捷運股份有限公司 (2022)〈防疫專區〉。2022/09/16 取自  
<https://www.metro.taipei/cp.aspx?n=696CF7D9FB5F97C0>

臺北市政府捷運工程局出版委員會 (1987)《捷運年刊》。臺北：臺北市政府捷運工程局。

臺北市政府環境保護局 (2006)《臺北市政府環境保護局年報 95 年版》。臺北市政府環境保護局。

臺北市議會 (1999a)〈臺北市議會第八屆第二次定期大會第八次會議紀錄及速紀錄〉。《臺北市議會公報》，5: 707-709。

臺北市議會 (1999b)〈臺北市議會第八屆第八次臨時大會議員書面質詢〉。《臺北市議會公報》，7: 1293。

臺北市議會 (2000)〈臺北市議會第八屆第三次定期大會議員書面質詢與答覆〉。《臺北市議會公報》，7: 201-202。

臺北市議會 (2001)〈臺北市議會第八屆第六次定期大會會議紀錄〉。《臺北市議會公報》，3: 1313-1318。

臺北市議會 (2006)〈臺北市議會第九屆第八次定期大會議員書面質詢與答覆〉。《臺北市議會公報》，73(17): 4302-4303。

臺北市議會 (2008)〈臺北市議會第十屆第八次臨時大會議員書面質詢全文〉。《臺北市議會公報》，78(6): 1779-1780。

臺北市議會 (2016)〈臺北市議會第十二屆第三次定期大會議員書面質詢與答覆〉。《臺北市議會公報》，104(2): 807-809。

臺北市議會 (2020)〈臺北市議會第十三屆定期大會市政總質詢〉。《臺北市議會公報》，120(9): 3213-3217。

臺北市議會 (2021)〈臺北市議會第十三屆第五次定期大會交通委員會第 3 次會議紀錄〉。臺北市議會。

臺北市議會 (2025)〈臺北市議會第 14 屆第 5 次定期大會 臺北捷運工作報告〉。  
臺北捷運公司 (2025/4/30)〈清潔人員年資併計議題 北捷具體回應〉。臺北捷運  
公司新聞稿。

[https://www.metro.taipei/News\\_Content.aspx?n=30CCEFD2A45592BF&sms=72544237BBE4C5F6&s=B9D2D98CCF7AD1DD](https://www.metro.taipei/News_Content.aspx?n=30CCEFD2A45592BF&sms=72544237BBE4C5F6&s=B9D2D98CCF7AD1DD)

臺灣勞動派遣產業工會 (2025/5/3)〈【臺灣勞動派遣產業工會 20250503 聲明】感謝大家關〉〔動態貼文〕。Facebook。

劉士永 (2001)〈「清潔」、「衛生」與「保健」一日治時期臺灣社會公共衛生觀念之轉變〉。《臺灣史研究》，8(1)，41-88。

劉士永 (2013)〈公共衛生(Public Health)：近代華人社會裡的新興西方觀念〉。頁 9-40，收錄於祝平一編，《健康與社會：華人衛生新史》。臺北：聯經。

劉欣蓉 (2011)《公寓的誕生》。國立臺灣大學建築與城鄉研究所博士論文。

劉冠儀 (2017)《「誰不希望好？」：第二代都市原住民男性的勞動生命流轉》。國立陽明交通大學衛生福利研究所碩士論文。

劉開元 (2001/01/30)〈乘客申訴捷運座椅 天用拖把擦 還有人說清潔人員把垃圾掃往軌道上 捷運公司要調查〉。《聯合報》，22 版。

劉開元 (2001/10/21)〈捷運公司董事長也來掃廁所 乘客擔心官員離去後公廁又會變髒亂〉。《聯合晚報》，22 版。

衛生福利部疾病管制署 (2024)〈本署 Q&A〉。衛生福利部疾病管制署。取自 <https://www.cdc.gov.tw/Category/QAPage/B5ttQxRgFUZIRFPS1dRliw>

鄭朝陽、蔡容喬、林媛玲 (2022/01/23)〈北捷酒吐頻傳 憂成防疫破口〉。《聯合報》，B1 版。

薛西平、林淑芬 (2023)〈導讀〉。Agamben, G. 《例外狀態》(頁 22-58)。春山。

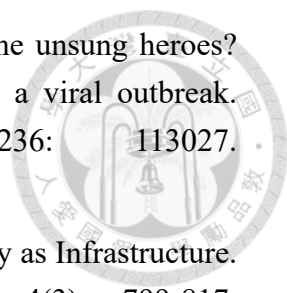
鍾智林、徐美蕙 (2023)〈以開放資料探究新冠疫情對臺北捷運旅運量之影響〉。《運輸學刊》，35(3)，329-352。 [https://doi.org/10.6383/JCIT.202309\\_35\(3\).0003](https://doi.org/10.6383/JCIT.202309_35(3).0003)

瞿宛文 (2011)〈民主化與經濟發展：台灣發展型國家的不成功轉型〉。《台灣社會研究季刊》，84，243-288。

瞿宛文 (2017)《台灣戰後經濟發展的源起：後進發展的為何與如何》。臺北：聯經。

顧旻、林惠君、朱乙真、陳書孜 (2022)《堅韌的疫誌-台北市防疫紀實》。臺北：臺北市政府觀光傳播局。

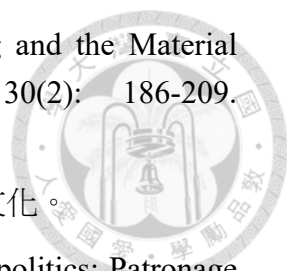
Agamben, G. (2023) 《例外狀態》(薛西平譯)。臺北：春山。

- 
- Airington, Z., Woods, F. A. & Ruscher, J. B. (2025). Who hails the unsung heroes? Individual differences in heroizing essential workers during a viral outbreak. *Personality and Individual Differences*, 236: 113027. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2024.113027>
- Andueza, L., Davies, A., Loftus, A., & Schling, H. (2020). The Body as Infrastructure. *Environment and Planning E: Nature and Space*, 4(3), 799-817. <https://doi.org/10.1177/2514848620937231>
- Barnes, J. (2016). States of maintenance: Power, politics, and Egypt's irrigation infrastructure. *Environment and Planning D: Society and Space*, 35(1), 146-164. <https://doi.org/10.1177/0263775816655161>
- Brody, A. (2012). Dirt and Development: Alternative Modernities in Thailand. In Campkin, B., & Cox, R. (eds.), *Dirt* (pp. 156-167). I.B Tauris.
- Carse, A. (2017). Keyword infrastructure: How a Humble French Engineering Term Shaped the Modern World. In Harvey, P., Jensen, C.B. & Morita, A.(eds.), *Infrastructures and Social Complexity: A Companion* (pp. 27-39). Routledge.
- Corbin, A. (2021) 《惡臭與芬芳：感官、衛生與實踐，近代法國氣味的想像與社會空間》(蔡孟貞譯)。臺灣商務。
- De Coss-Corzo, A. (2020). Patchwork: Repair labor and the logic of infrastructure adaptation in Mexico City. *Environment and Planning D: Society and Space*, 39(2), 237-253. <https://doi.org/10.1177/0263775820938057>
- Dewey, H. M., Jones, J. M., Keating, M. R. & Budhathoki-Uprety, J. (2022). Increased Use of Disinfectants During the COVID-19 Pandemic and Its Potential Impacts on Health and Safety. *ACS Chemical Health & Safety*. 29(1), 27-38. <https://doi.org/10.1021/acs.chas.1c00026>
- Docherty, I. & Marsden, G. (2025). Transport governance system response during the COVID-19 pandemic: The allure of a 'new normal' and its implications for tackling the polycrisis. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 31: 101459. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2025.101459>
- Douglas, M. (2008) 《潔淨與危險》(黃劍波、盧忱、柳博贊譯)。民族出版社。
- Duschinsky, R. (2013). The politics of purity: When, actually, is dirt matter out of place? *Thesis Eleven*, 119(1), 63-77. <https://doi.org/10.1177/0725513613511321>
- Ehrenreich, B. (2010) 《我在底層的生活：當專欄作家化身為女服務生》(林家瑄譯)，新北：左岸文化。

- Fredricks, R. (2018). *Garbage Citizenship: Vital Infrastructures of Labor in Dakar, Senegal*. Durham, Duke University Press.
- Graham, S. (2010). *Disrupted Cities: When Infrastructure Fails*. Abingdon: Routledge.
- Graham, S., & Thrift, N. (2007). Out of Order: Understanding Repair and Maintenance. *Theory, Culture & Society*, 24(3), 1-25.  
<https://doi.org/10.1177/0263276407075954>
- Gupta, A. (2018). 2. The Future in Ruins: Thoughts on the Temporality of Infrastructure. In Anand, N., Gupta, A. and Appel H.(eds.), *The Promise of Infrastructure* (pp. 62-79). New York, USA: Duke University Press.  
<https://doi.org/10.1515/9781478002031-004>
- Hecker S. (2020). Hazard Pay for COVID-19? Yes, But It's Not a Substitute for a Living Wage and Enforceable Worker Protections. *NEW SOLUTIONS: A Journal of Environmental and Occupational Health Policy*, 30(2): 95-101.  
<https://doi.org/10.1177/1048291120933814>
- Höhne, S. (2021). *Riding the New York Subway*. The MIT Press.
- Huang, L.M. (2020). *The Birth of the Taipei Metro and Technological Hybridity under American Hegemony: the History of the Rail Mass Transportation in Postwar Taiwan*. Doctoral dissertation, Georgia Institute of Technology, School of History and Sociology, Atlanta, Georgia.
- Jackson, S. J. (2014). Rethinking Repair. In Gillespie, T., Boczkowski, P. J. & Foot, K. A. (eds), *Media Technologies: Essays on Communication, Materiality, and Society* (pp. 221-240). MA: The MIT Press.
- Kale, S. (2021). Hygiene theatre: how excessive cleaning gives us a false sense of security. *The Guardian*, Retrieved from  
<https://www.theguardian.com/society/2021/jul/12/hygiene-theatre-how-excessive-cleaning-gives-us-a-false-sense-of-security>
- Kim, H. Y., Kim, S., Howell, T. M., Doyle, S. P., Pettit, N. C., & Bizzarro, M. (2022). Are We Essential, or Sacrificial? The Effects of Felt Public Gratitude on Essential Worker Recovery Activities During COVID-19. *Social Psychological and Personality Science*, 14(2), 218-227. <https://doi.org/10.1177/19485506221077858>
- Kristeva, J. (2003) 《恐怖的力量》(彭仁郁譯)。桂冠。
- Larkin, B. (2020). 〈基礎設施的政治與詩學〉(許多譯)。《熱風學術》，18: 19-47。

- Leflar, R. B. (2023). Trust, Democracy, and Hygiene Theatre: Taiwan's Evasion of the Pandemic. *Asian Journal of Law and Society*, 10(1), 46–56.  
<https://doi.org/10.1017/als.2022.19>
- Letherby, G. and Reynolds, G. (2005). *Train Tracks: Work, Play and Politics on the Railways*. Berg.
- Lo, M.C. (2020, 3, 25). *Taiwan's State and its Lessons for Effective Epidemic Intervention*. Retrieved from <https://contexts.org/blog/the-global-coronavirus-epidemic-commentary-on-east-asias-response/#lo>
- Lupton, D. (2023). *Risk* (3<sup>rd</sup> ed.). Routledge.
- Martens, L. (2012). The Visible and the Invisible: (De)regulation in Contemporary Cleaning Practices. In Campkin, B., & Cox, R. (eds.), *Dirt* (pp. 156-167). London, UK: I.B Tauris.
- Perng, S.Y. (2020). Ignorance, Exclusion, and Solidarity in Human-virus Co-existence During and after COVID-19. *Dialogues in Human Geography*, 10(2), 150-153.  
<https://doi.org/10.1177/2043820620935366>
- Pfaller, L. (2020). Theorizing the virus: abjection and the COVID-19 pandemic. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 40(9-10), 821–829.  
<https://doi.org/10.1108/IJSSP-06-2020-0243>
- Pickering, L., & Wiseman, P. (2019). Dirty scholarship and dirty lives: Explorations in bodies and belonging. *The Sociological Review*, 67(4), 746-765.  
<https://doi.org/10.1177/0038026119854244>
- Rabelo, V. C., & Mahalingam, R. (2019). They really don't want to see us": How cleaners experience invisible 'dirty' work. *Journal of Vocational Behavior*, 113, 103-113. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.10.010>
- Rahman M.Z., Hoque M.E., Alam M.R., Rouf M.A., Khan S.I., Xu H. & Ramakrishna S. (2022). Face Masks to Combat Coronavirus (COVID-19)—Processing, Roles, Requirements, Efficacy, Risk and Sustainability. *Polymers*, 14(7):1296.  
<https://doi.org/10.3390/polym14071296>
- Ramakrishnan, K., O'Reilly, K., & Budds, J. (2021). The Temporal Fragility of Infrastructure: Theorizing Decay, Maintenance, and Repair. *Environment and Planning E: Nature and Space*, 4(3), 674–695.  
<https://doi.org/10.1177/2514848620979712>
- Rogaski, R. (2004). *Hygienic Modernity: Meanings of Health and Disease in Treaty-Port China* (1st ed.). University of California Press.



- 
- Sadana, R. (2018). “We Are Visioning It”: Aspirational Planning and the Material Landscapes of Delhi's Metro. *City & Society*, 30(2): 186-209. <https://doi.org/10.1111/ciso.12163>
- Taylor, C. (2008) 《現代性中的社會想像》(李尚遠譯)。商周文化。
- Téllez Contreras, L. F. (2024). Repair, maintenance, and ordinary politics: Patronage relations in the Mexico City public markets' network. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 43(3), 523-539. <https://doi.org/10.1177/23996544241269073>
- Thomas, G. (2016) 《怎麼做研究：社會科學研究方法》(潘中道譯)。學富文化。
- Thompson, D. (2020/7/27). Hygiene Theater Is a Huge Waste of Time. *The Atlantic*, Retrieved from <https://www.theatlantic.com/ideas/archive/2020/07/scourge-hygiene-theater/614599/>
- Tomic, P., Trumper, R., & Dattwyler, R.H. (2006). Manufacturing Modernity: Cleaning, Dirt, and Neoliberalism in Chile. In Aguiar, L. & Herod, A. (eds), *The Dirty Work of Neoliberalism: Cleaners in the Global Economy* (pp.81-101). Wiley-Blackwell.
- Valeri, V. (2000). *The Forest of Taboos: Morality, Hunting and Identity among the Huaulu of the Moluccas*. University of Wisconsin Press.
- Winner, L. (2004) 〈技術物有政治性嗎？〉(方俊育、林崇熙譯)。吳嘉苓、傅大為、雷祥麟(編)《科技渴望社會》(123-150)。群學。
- Winterson, J. (2023). Hidden from history: Carriage cleaners in the United Kingdom from 1849 to COVID-19. *The Journal of Transport History*, 44(3), 483-500. <https://doi.org/10.1177/0022526623115611>

## 附錄 台灣新冠疫情重要事件時間軸



### 2019 到 2020 年

- 2019.12.31 疾管署在網路論壇 PTT 發現武漢出現不明原因肺炎案例。
- 2020.01.20 嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心三級開設。
- 2020.01.21 出現首例確診病例。
- 2020.01.23 疫情指揮中心二級開設。
- 2020.01.30 WHO 宣布新冠病毒為國際關注公共衛生緊急事件 (PHEIC)。
- 2020.01.31 呼籲健康民眾不需要一率戴口罩。
- 2020.02.06 口罩實名制。
- 2020.02.21 鑽石公主號返台。
- 2020.02.25 公布《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》。
- 2020.02.27 疫情指揮中心一級開設。
- 2020.03.05 公布「公眾集會因應指引」、「持續營運指引」及「社區管理維護指引」。
- 2020.03.11 WHO 宣布疫情為大流行 (pandemic)。
- 2020.04.01 指揮中心制定「社交距離注意事項」；高鐵、台鐵等長程運輸實施測量體溫。
- 2020.04.03 高鐵、台鐵、捷運、客運乘客需配戴口罩，違規罰款 1 萬 5 千元。
- 2020.04.18 海軍敦睦艦隊群聚感染。
- 2020.05.28 實聯制措施上路。
- 2020.12.21 出現自 04.22 後第一個本土確診個案。

### 2021 年

- 2021.01.12 衛生福利部桃園醫院群聚感染。
- 2021.04.06 開放第一類對象 (醫療人員、檢疫所人員) 接種疫苗。
- 2021.04.12 開放第二、三類對象 (中央、地方政府防疫人員、國際航空機組員、高接觸風險人員) 接種疫苗。
- 2021.04.14 開放第四類對象 (外交、國家代表運動員、必要出國者) 接種疫苗。
- 2021.04.20 諾富特華航桃園機場飯店群聚感染。
- 2021.04.21 開放商務、出國工作、留學、就醫民眾自費接種疫苗。

- 
- 2021.04.23 開放第五、六類對象(維持社會機能運作必要人員、長照、社福人員) 接種疫苗。
- 2021.05.10 開放第七類(軍人、軍事機關)第八類(65歲以上) 接種疫苗。
- 2021.05.11 出現感染源不明本土病例，疫情警戒提升到二級。
- 2021.05.15 Alpha 變異株感染：單日新增 180 例本土確診，雙北地區進入三級警戒；萬華茶藝館群聚感染事件。
- 2021.05.16 指揮中心記者會開始發布確診個案公共場所足跡。
- 2021.05.19 本土確診病例新增 456 例，全台進入三級警戒；推出簡訊實聯制。
- 2021.05.22 龍山寺站保全人員確診。
- 2021.07.15 開放 18 歲以上民眾登記疫苗施打意願。
- 2021.07.27 本土確診病例新增 16 例，防疫警戒調降到二級。
- 2022 年
- 2022.01.03 Omicron 變異株感染：桃園機場清潔工人確診，出現桃園機場群聚感染事件。
- 2022.03.10 無新增本土確診病例。
- 2022.04.15 本土確診病例新增 1,209 例，首次突破千例。
- 2022.04.20 本土確診病例新增 2,386 例，臺北市宣布不再公布確診者足跡、取消發送細胞簡訊。
- 2022.04.25 本土確診病例新增 5,108 例，指揮中心不再公布確診者足跡，地方政府採重點疫調。
- 2022.04.27 取消實聯制，以台灣社交距離 App 取代；戴口罩規定維持不變，高鐵、台鐵車廂內恢復飲食。
- 2022.05.27 本土確診病例新增 94,808 例，史上新高。
- 2022.11.07 取消確診接觸者居家隔離措施。
- 2022.12.01 取消戶外空間配戴口罩規定。
- 2023 年
- 2023.02.10 有條件放寬室內可自主決定戴口罩，但公共運輸仍需配戴口罩。
- 2023.04.17 取消強制公共運輸配戴口罩。
- 2023.05.01 covid-19 調整為第四類傳染病，疫情指揮中心解編。