

封面圖：AI 生成示意圖，非實際照片

客艙組員的專業，不由性別決定

從男性空服員到航空安全的職場觀察

文 / 李軒至

> 本文依 2026 年 10 月 2 日國家運輸安全調查委員會專題演講整理，供性別平等專區參考；內容為講者個人經歷與觀察，不代表任職公司立場。

1997 年，我成為空服員。當時朋友們都開玩笑說：「空服員不就是在高空端盤子嗎？」我一直記得這句話。對大多數乘客而言，空服員的工作似乎就是穿著制服、送餐飲、提供服務，還能飛往世界各地。但真正進入這個行業，才知道大家每天看得見的工作，只是其中一部分。

空服員除了服務乘客，還要接受急救、滅火、異常狀況處置與緊急撤離等訓練。這些能力平常不一定用得上，但真正遇到緊急情況時，必須能立即派上用場。後來我陸續擔任座艙長、空服教官、訓練主管，再轉入航空安全管理工作，也因此從不同位置重新認識這份工作。

一個曾以男性為主的客艙職業

今天的空服員以女性居多，很容易讓人以為這份工作從一開始就是女性的職業。但回頭看美國商業航空史，情況並非如此。1920 年代末，泛美航空第一批客艙服務員是男性，當時沿用與船舶服務有關的 Steward 稱呼。為什麼會由男性擔任這類工作？因為當時部分航線使用水上飛機，航點也沒有今天完善的地勤支援。空服員除了照顧乘客，還要協助飛機繫泊、裝卸行李與備妥餐飲設備等，有時甚至得在當地市場採買食物，再搬回飛機。這些工作需要不少體力。隨著飛機型態與機場設施改變，許多工作逐漸由地勤人員分擔。



客艙裡的人 | 今天的客艙以女性組員居多，但這份工作並非一開始就是女性的職業。（AI 生成示意圖，非實際照片）

1930 年 5 月 15 日，具有護理背景的 Ellen Church 開始在 Boeing Air Transport 執勤，算是第一位女性空服員。她提出由護理人員在機上照顧乘客的構想，既能處理暈機或身體不適，也能減輕當時乘客對飛行的疑慮。因此，女性加入客艙服務，最初也有照護與安全上的專業考量，並不只是後來人們熟悉的服務形象。

從女性形象，到不分性別的職業權利

不過，職業形象後來也成了限制。1930 年代，部分航空公司的女性空服員招募條件包括護理資格、未婚，以及年齡、身高與體重限制。到了 1950 至 1960 年代，美國多家航空公司仍對女性空服員設有禁婚或任職年齡上限，有些甚至規定年滿 32 歲就不能繼續飛行。這些規定反映的是當時對女性的職場期待，與一個人是否具備安全工作的能力，並不能畫上等號。

泛美航空則是到 1944 年才開辦第一期女性空服員訓練，到了 1950 年代末，隨著噴射客機逐漸普及，搭機旅客從以商務人士、軍人為主，擴大到觀光客、初次搭機者、女性與兒童。泛美航空開始更加重視個人化服務，希望空服員除了提供餐飲，也能安撫乘客對飛行的不安。當時航空公司認為女性比較擅長照顧乘客情緒、提供親切服務，這樣的想法也得到乘客調查的支持，其中一項調查顯示，79%的受訪乘客表示偏好由女性空服員來服務，但遇到要處理緊急情況時，卻有 54%的受訪者認為男性空服員比較值得信任。這也反映出當時乘客對男女空服員不同的性別期待。

泛美航空則認為，聘用女性有助於提升服務品質。因此自 1959 年起，泛美航空除拉丁美洲部門外，其餘營運部門改為只招募女性空服員，1965 年擴及全公司。

1967 年，男性求職者 Celio Diaz 因這項政策遭到拒聘而提告。1970 年，地方法院原本接受航空公司的說法；但 1971 年，聯邦上訴法院推翻原判決，認定航空公司的基本業務是安全運送乘客，即使乘客偏好女性服務人員，也不能以此作為全面排除男性應徵者的理由。

同年另一件 Sprogis 訴 United Air Lines 案，則是女性空服員被限制結婚，男性服務員卻可以婚後繼續工作。兩件判決放在一起看，一邊是男性被排除在招募之外，另一邊是女性的婚姻受到限制；不同形式的規定，背後都有性別上的刻板印象。

註：以上為美國航空史，不代表全球或臺灣的發展歷程。

隨著航空業的性別觀念改變，早期區分男女的 Steward、Stewardess，逐漸改以不分性別的 Flight Attendant 稱呼。

中文也有類似的觀念轉變。早期我們習慣稱呼「空服員」、「空姐」或「空少」，很容易讓人先聯想到餐飲與服務；但在國際民航組織（ICAO）的專業文件中，使用的是 Cabin Crew Member，我國《航空器飛航作業管理規則》第 2 條則稱為「客艙組員」，定義為「由航空器使用人或機長指定於飛航時，在航空器內從事與乘客有關安全工作或服務之人員。但不能從事飛航組員之工作」。

我認為「組員」這兩個字，更能表達這份工作的專業定位。客艙裡的工作人員不只是提供服務，也是負有安全職責的機組成員。服務當然重要，但遇到緊急情況時，維護乘客安全才是必須優先完成的任務。這也是為什麼我一直強調，外界看見的多半是服務，但客艙安全才是這份工作的核心職責。

註：以下涉及現代客艙職務的敘述，統一使用「客艙組員」一詞。

臺灣客艙裡，曾經存在另一種男性角色

臺灣航空業也有一段比較少被提起的歷史。1960 年代末至 1970 年代初，全球劫機事件頻繁，航空保安逐漸受到重視。依公開新聞報導與退休人員受訪回憶，戒嚴時期臺灣部分國籍航空航班曾配置空中安全員（Air Marshal）。他們穿著便服，以乘客身分隨機執勤，主要任務是防範劫機、維護駕駛艙安全，以及處理機上暴力威脅。這是與一般客艙組員不同的專業職務。



空中安全員｜戒嚴時期，臺灣部分國籍航空航班曾配置空中安全員，與一般客艙組員是不同的職務。（AI 生成示意圖，非歷史照片）

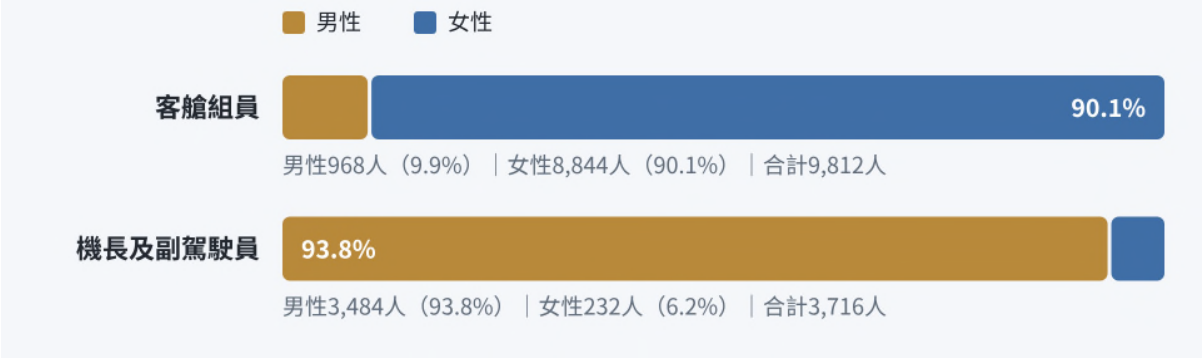
當時各國也在加強地面預防措施。美國自 1973 年起全面實施旅客與手提行李登機前安檢，ICAO 於 1974 年採行 Annex 17《航空保安》，逐步建立更完整的航空保安架構。臺灣在 1987 年解嚴後，航空警察局接辦機場安全檢查業務，1989 年成立專責安檢隊。依公視 2011 年的報導，部分航空公司原有的武裝空安員編制，隨解嚴與民營化而取消，有些人員後來重新受訓轉任空服員。

然而空安員並未完全走入歷史。美國與瑞士至今仍有相關制度，並依保安風險部署機上安全人員。回頭看早期的客艙職場，男性較容易被聯想到戒護與維持秩序，女性則常被聯想到照顧與服務。但這些歷史印象，不該成為今天依性別分配工作的理由。

現代航空職場：兩種鮮明的性別分布

依民航局 2025 年底的統計，國籍航空公司客艙組員共 9,812 人，其中男性 968 人，占 9.9%；女性 8,844 人，占 90.1%。相較之下，機長與副駕駛員合計 3,716 人，其中男性 3,484 人，占 93.8%。同樣在航空業，一邊以女性為主，一邊以男性為主，兩種職務的性別分布差異相當明顯。

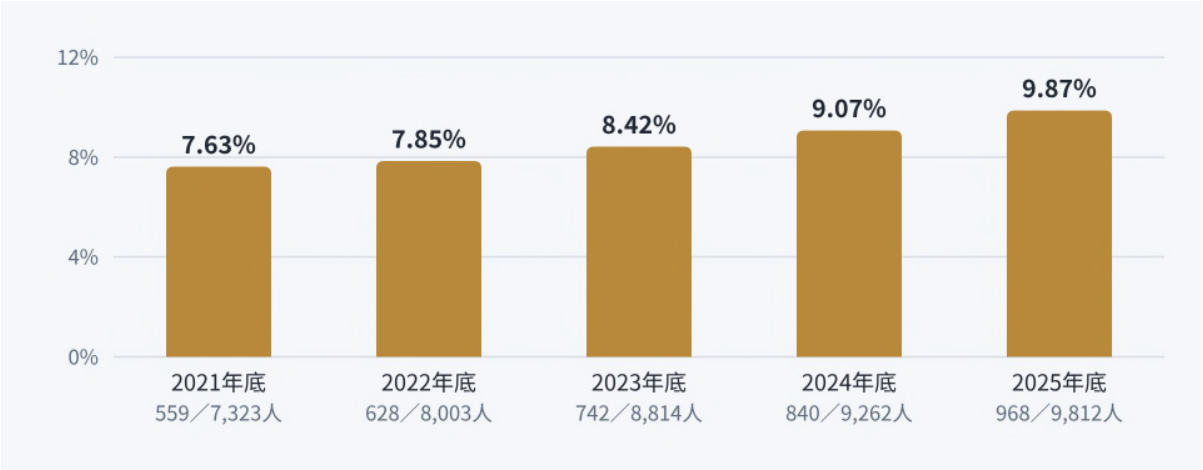
圖 1 | 2025 年底國籍航空客艙組員與駕駛員性別分布



資料來源：交通部民用航空局，表 1 國籍航空公司受僱員工人數 - 按職別、性別及年資分（114 年底）。

從交通部歷年的統計來看，男性客艙組員從 2021 年底的 559 人、占 7.63%，增加到 2025 年底的 968 人、占 9.9%，五年來每一年都在增加。2025 年底年資未滿 5 年的 2,972 名客艙組員中，男性有 521 人，占 17.5%，明顯高於整體的 9.9%。

圖 2 | 男性客艙組員占比（2021–2025 年底）



說明：數值為男性人數 / 客艙組員總數。資料來源：交通部 / 民航局。

我剛入行的時候，客艙裡的男性組員很少；現在比例雖然還是不到一成，但確實一年比一年多。至於原因是報考的人變多、公司招募的觀念及政策改變，還是現在的男性組員更願意長期從事這份工作，單從這些數字還看不出來，我也無法給出標準答案。

同一份工作，卻因性別而有不同的期待

在我早期飛行時，男性組員較常被安排到廚房，或負責需要出力的工作。烤餐、換烤架、彎腰把餐盤放進餐車，以及搬運飲料，都是我熟悉的作業。那時我不會特別把這些分工當成性平問題；現在回頭看，才發現當年的工作安排多少帶著對男性角色的既定期待。後來這種情況逐漸改變，但類似的印象並沒有完全消失。



同一份工作 | 工作分配應依訓練、能力與現場需要，而不是先看性別。（AI 生成示意圖，非實際照片）

我也記得，過去服務的公司曾用「客艙女主人」來提醒組員應有的服務態度。當時客艙明明有少數的男性組員，但職場形象卻仍以女性為中心，甚至曾經有商務艙乘客反映不願由男性組員提供服務，公司便出現不安排男性組員在商務艙服務的不成文做法，但這並不是所有航空公司的規定，而是我早年接觸到的職場現象。放在當時「以客為尊」、服務至上的氛圍裡，這類安排很容易被認為理所當然。

換個角度，女性組員也常被認為比較細心、比較適合安撫情緒、照顧孩童與長者；男性則常被期待搬重物、處理衝突或維持秩序。問題不是這些工作重不重要，而是分工時究竟看的是訓練、能力與現場需要，還是先看對方是男性或女性。

當然，講求性別平等之餘，也不可忽略乘客的實際需求。例如急救時需要解開衣物，或陪伴剛遭到騷擾的乘客，安排人員時仍須兼顧當事人的意願與感受、現場安全、專業資格及適用程序。必要時，組員性別也可以作為現場安排的考量之一。



訓練標準一致｜無論男性或女性，客艙組員都必須完成訓練並經考驗合格後，才能執勤。（AI 生成示意圖，非實際照片）

性別不應成為預先分配工作的依據，專業能力才是判斷的標準。依我國《航空器飛航作業管理規則》第 190 條，客艙組員必須完成訓練並經考驗合格後，才能執勤。無論男性或女性，都必須符合適用的安全要求，並透過訓練與考驗，證明自己具備執行職務的能力。

看別人，也看自己



背景圖：AI 生成示意圖，非實際照片

從 1920 年代末的男性 Steward、1930 年的 Ellen Church，到臺灣曾經配置的空中安全員，這段歷史讓我看到：我們今天習以為常的職業形象，其實會隨著技術、制度及社會觀念而改變。我自己近 30 年的客艙與安全工作經驗，也讓我重新思考那些過去覺得理所當然的分工。

看別人，不要先用性別替他決定能做什麼；看自己，也不要讓性別印象取代已受過的訓練與應負的責任。從空服員、座艙長、教官到航空安全管理，我所關心的始終是同一件事：讓飛機上的人更安全。

公開資料與法規來源

以下為文章引用或查證之公開資料；涉及過去公司內部工作分配的敘述，則為講者個人經驗。

1. 美國聯邦航空總署（FAA）｜Ellen Church’s Bold Move 連結
2. 美國聯邦航空總署（FAA）｜Ellen Church and the Advent of the Sky Girls 連結
3. 美國航空百年紀念委員會｜Air Transportation: Commercial Flight in the 1930s 連結
4. Diaz v. Pan American World Airways, 311 F. Supp. 559 (S.D. Fla. 1970)｜早期客艙工作史 連結
5. Diaz v. Pan American World Airways, 442 F.2d 385 (5th Cir. 1971) 連結
6. University of Miami Libraries｜Welcome Aboard（Pan Am 展覽） 連結
7. Sprogis v. United Air Lines, 444 F.2d 1194 (7th Cir. 1971) 連結
8. Smithsonian Magazine｜A Brief History of Airplane Hijackings（2022） 連結
9. 公視新聞網｜〈武裝空安官民航業者看政府政策〉（2011/08/02） 連結
10. 美國聯邦法典｜49 U.S.C. § 44917（Federal Air Marshals） 連結
11. 瑞士聯邦警察局（fedpol）｜Aviation security officers（2026） 連結
12. 交通部民用航空局｜表 1 國籍航空公司受僱員工人數 - 按職別、性別及年資分（114 年底） 連結
13. 內政部《CEDAW 教育訓練教材》表 5-3｜交通部 110–113 年底客艙組員統計（轉引；111 年 6 月、112 年 6 月、113 年 12 月、114 年 7 月修訂版） 連結
14. 《航空器飛航作業管理規則》第 2 條、第 190 條｜全國法規資料庫 連結
15. 美國聯邦公報（1973/06/20）｜旅客及手提行李登機前安檢規定 連結
16. ICAO｜Annex 17 - Aviation Security（1974 年採納） 連結
17. 內政部警政署航空警察局｜組織沿革 連結