個案研討： 公車不開前門

**一張含有 人員, 椅子, 室內, 車 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 台中市有民眾搭公車，疑似因為投錢，該從前門上車，或後門上車，和司機發生口角爭執，為此司機甚至報警，警方到場後，要雙方心平氣和好好講，而客運公司說，會重新跟駕駛宣導，前後門都要開。

民眾說，「現在搭公車真的很難，我是要投錢，印象當中投錢，都是要從前門上，投20元下去。」

乘客搭公車，投零錢，為了從前門上，還是後門上，和公車司機，鬧得不愉快。

民眾說，「這個司機很可愛，跟我說不行，你就是要從後門上，走到前面投錢，他們家的規矩，跟我認知的不一樣，那也沒關係，好好講我都認同，他就說不能走，他要報警、他要報警。」

司機和乘客，認知落差，報警處理，公車也因此暫停原處，停擺不載客。 (2023/05/02 民視新聞網)

**傳統觀點**

* 客運公司副理說，「該案屬於駕駛個人行為，後續將單獨召回該名駕駛，重新實施教育訓練，並依公司內部相關規定處置，這部分有重新跟駕駛宣導說，兩個門都要開。」

客運公司表示，並無硬性規定，乘客上下車，只需要開哪個車門，未來會重新跟駕駛宣導，前後門都要開，避免類似爭議發生。

**管理觀點**

這當然是個管理問題。

我們先還原本案，情況大致如下：

司機開車到站，只開了後門，但顧客因為要投幣(現金)，而投幣器在前門旁，所以要從前門上車。但司機堅持不開前門，一定要顧客從後門上車，再走到前門處投幣，顧客也很堅持，不開門就擋在車前不讓公車開走，雙方就在馬路上僵持不下，影響了後方汽機車通行，司機因而報警，請警方到場處理。

客運公司的管理部門表示，並無硬性規定乘客上下車一定要從哪個門，也承認這是駕駛的個人行為，未來會重新在駕駛訓練和宣導上加強。

公車是典型的服務業，從事服務業的公司和人員必需要有基本的服務觀念。前曾討論過台北地區的公車，目前是要求在站牌等車的乘客招手，不然不靠站；在車上的乘客下車前要先按下車鈴，否則不停靠站牌，如果用用口頭告知要下車，不但不行司機口氣還很惡劣，如果有人按了下車鈴結果沒人下車，就罵得更難聽！再加上本案例的情況，我們不禁要問：公車司機自認為是車上的主管嗎？他是「管理」乘客的嗎？服務業服務的精神在哪裡？為什麼司機會有這樣的觀念和行為？

以本案例而言，公車業者也承認，停站時應該前後門都開，未來會跟司機宣導避免爭議。由此回應來看，問題應該在公車業者，因為由此可以推斷他們的經營階層必然同樣的缺乏正確的服務觀念，也不認為發生這樣的爭議有什麼大不了，以後多加宣導就是！該公車業者這樣的回應和做法，大家認為會有效果嗎？改善了公車的服務，大家都能受惠，包括公車司機，因為他們也有需要坐公車的時候。

同學們，你認為問題出在哪裡？遇到這樣的事應該怎麼應對？請提出分享討論。