個案研討： 公車司機怒罵顧客

**一張含有 行李與袋子, 人員 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：**

* 台南市一名媽媽控訴，她推嬰兒車帶2小孩搭公車，司機以她沒有招手為由不開車門，還對她惡言相向。媽媽直呼，「當下已經被罵到要哭了」，一名身障乘客挺身而出，也被司機惡整。

原PO近日在臉書社團《台南府城大小事》發文說，「中午約12：25-12：30之間，在安平南台別院站牌準備搭乘19路（安平往大灣）的公車。當時我的狀態是一個人帶著兩個分別是2歲、4歲的小孩、跟一台推車。」

當公車快來時她就開始招手，「我看到車輛進站時趕緊把其中一個小孩抱下推車，當下有看到乘客下車。但我準備上車時，發現上車的車門並未開啟，我就趕緊拍車門，請司機幫我開門。」不料，司機卻說，「妳沒有招手欸。」原PO說，「我有招手喔」司機再回，「妳就沒有招手。」他更嗆說，「妳是招給車看還是人看。」

原PO表示，「我當下真的曚了，所以到底要我怎樣？是怎樣、我會通靈？他有沒有看到我怎麼會知道，我確實看到車輛打方向燈了啊，我怎麼知道他沒看到我招手？不然我要怎樣招手才能看見？」後面一名女子說，她有看到原PO招手。

原PO強調，最後司機在40分鐘的車程中，還一直罵幫她的女子，「後來那位女士要下車的時候，她看到公車底盤沒有降下來，她出聲要求兩三次請司機降下底盤，後來司機才一副不甘願去按開關。」

據了解，該名幫原PO的女子，是台南市脊髓損傷者協會榮譽理事長陳宥蓉。她的朋友也發文說，「一位兩寶媽搭一趟公車卻是被司機一路怒罵，這是發生在友善的臺南市嗎？連幫兩寶媽出聲的身障人士，也被司機如此對待。」 (2023/09/04 周刊王 CTWANT)

**傳統觀點**

* 台南市公共運輸處長\*\*\*今天告訴中央社記者，公運處已在接獲民眾投訴第一時間要求府城客運公司保留影像資料，針對服務輪椅旅客疑似未遵守降車身、扣安全帶等標準作業流程，及應對乘客服務態度不佳等情節，如查證缺失屬實，將依規定記罰扣減補助款。
* 報導指出，當時司機不斷講電話向他人抱怨此事，還多次說「就不關那個坐輪椅的事，管這麼多幹嘛」。

**管理觀點**

這起糾紛，反應出了我們社會以下的問題：

* 公共服務機構客訴無門

此案是因原PO在臉書社團《台南府城大小事》發文才曝光，可見消費者並沒有或不知道投訴的管道向業者投訴。如果業者回應：「我們早就設有……」，也足以證明不管現有什麼管道也只不過是裝飾，並沒有發揮功能。這是業者要改善的問題。

* 公車公司的管理單位失能

該公車的管理單位不知道公司有這樣的司機嗎？司機的做法符合公司的規定嗎？事件發生後，他們說了什麼嗎？此點足可印證公司管理階層也需討檢，因為，有什麼樣的員工就有什麼樣的公司！

* 交通局針對問題只是循官僚模式處理

如果沒有保存影像資料就不能證明確有此事嗎？沒有別的途徑嗎？該消費者不是指出了明確的搭車時間和公車路線，也有旁證人，而且司機還對多管閒事的她惡加懲罰，還要什麼證明？也難怪業者有恃無恐。交通局應有機制重罰不適格的業者，必要時吊銷其營業執照！

* 公車司機為什會缺乏服務觀念到這個地步

這樣的司機可以說一點服務的觀念都沒有，是完全不適合從事服業的，公車業者應有機制加以篩除！為什麼公車司機的主管和運營管理單位會容得下這樣的司機？看來，這家公車公司根本不適合從事服務業！

* 不是每個人都能勝任任何工作

每個人都有不同的適性，尤其是服務業絕非每個人都能勝任的。缺乏服務的觀念，總以為司機就是管乘客的，這類的不適任者宜趁早轉業。

同學們，以自己搭公車的經驗，分享自己遇到過的離譜事件。