

個案研討： 按鈴不下車



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

新北市 918 路公車日前連續行經 3 個站，都有人按下車鈴，卻都沒有人下車，司機認為是有人惡作劇，轉頭怒斥後方乘客，後來其中一名男乘客覺得司機這樣態度不好，上前打圓場，卻公親變事主，和司機爆發肢體衝突。

有人按了下車鈴，公車靠站卻發現怎麼沒人要下車，還不只一次到了下一站，同樣又有幽靈乘客按了鈴不肯下，到了第三次司機終於受不了了。

林姓司機 vs.乘客：「要下車嗎？不下車就不要亂按，剛剛是哪一個。」

這時一名男客看不下去，走到駕駛座旁理論，雖然不是他，反而卻和司機吵了起來。

林姓司機 vs.乘客：「剛剛就是你嗎？你態度不能這樣，我怎麼樣干你屁事喔，不要碰我，碰我做什麼。」

手一揮，乘客的手機直接噴飛，甚至最後司機開門氣得把這名乘客直接推出車外。

這名男乘客公親變事主雙方沿路互嗆，手機被拍落，到站後還被一把推出車外，雖然最後沒人報案，卻也讓整車乘客都看傻，這回是不是惡作劇還要查，但不管是不按鈴還是亂按鈴爆發衝突，也難怪司機會覺得心好累理智斷線。 (2020/10/27 TVBS 新聞網)

傳統觀點

- 連續 3 次有人按鈴卻沒人下車，如果真是惡作劇也太過分了。
- 這名乘客也是多管閒事，弄得大家都不愉快，司機心情不好亂開車，結果是誰倒霉？
- 司機再怎麼生氣也不能把人家的手機打掉，還把人直接推出車外。
- 不管是不按鈴還是亂按鈴爆發衝突，難怪司機會覺得心好累理智斷線。

試評分享：

首先我們先要有以下認知：

「公車是服務業，公車司機是服務人員，他的任務是「服務乘客」，不是「管理乘客」。」

作為提供服務的公車司機，當然不能打掉顧客的手機，還自以為理直氣壯的把顧客直接推出車外！這樣的行為，當然是不適當的，如果沒有服務耐心和認知的人，根本就不適合從事服務業，或許他比較適合當老闆或高管吧！

讓我們想想：為什麼會規定在站牌前等車的人，要上車的車來時要先招手，在車上的人要下車就要先按下車鈴的規定？那是因為這是公車總管理處的規定！為什麼會這樣規定？那是因為多線公車共用車站牌，若不先招手司機就不知道有沒有人要上車或下車，或許會造成白白停靠，也就誤行車時間。公車又不是捷運，不需要站站停車。以上就是標準「生產導向」的思考方式，完全是以生產者的角度思考的！

我們都知道，服務業應該要從「生產導向」的經營哲學改成「顧客導向」，不然不可能提供能讓顧客滿意的服務！所謂的顧客導向是指企業以滿足顧客需求、增加顧客價值為企業經營出發點，在經營過程中，特別注意顧客消費能力、消費偏好以及消費行為的調查分析，動態的適應顧客需求。

在多線公車共用站牌等車的顧客和在車上的顧客，不一定了解各路公車的行駛路線，因為他們可能是本地客但第一次搭、可能是外地客、可能不認識中文字(含外國人)、可能有各種障礙、可能不了解欲往地區的站名、可能希望車來時請問司機先生……，所以不能精準(該招未招或不該招反招)的事先招手，規定要先招手否則就不停，為的只是怕停了沒人上下車！

因為有這樣的規定，以致有以下的情形：

- 在站上等車的顧客因招錯了手沒上車而挨司機罵。
- 在站上等車的顧客因來不及招手(例如：車速太快、路號顯示看不清、顯示器故障、同時多輛車一起到、被他車遮擋……等)，以致上不了車。
- 在車上的顧客沒按下車鈴未停站而過站。
- 在車上的顧客雖提前口頭告知司機要下車，卻不被接受要求還是要按鈴才行。
- 在車上詢問司機，可是司機以開車不能說話為由拒絕回答。
- 因車上語音系統或跑馬燈故障或未開，車上乘客不知道身在何站。
- 車上的顯示系統與實際狀況脫節不符，以致車上乘客過站未下。
- 有人按下車鈴到站沒人下，司機不開車，一定要等人下車才開。
- 有人按錯鈴沒人下，結果司機罵人並與看不過的其他顧客吵架！
- 司機在車上貼了各式「警告」、「諷刺」顧客別亂按鈴的紙條。
- 顧客下車動作太慢尚未下完，就關門開車。
- 雖然車上有廣播，要求乘客行駛中不要走動，可是停車後下車動作慢來不及下車被罵或直接開走。
- ……

一個服務業為什麼會變成這個樣子？要怪誰？司機？當然不是！他們只是執行者而已！這是系統的問題！那麼誰該負責？這當然是設計系統或有權力改變系統的人，也就是經營者及高管，他們該負責！為什麼他們看不出問題？因為他們還是生產導向的觀念：乘客不滿意？你可以不坐啊！如果不規定好，會耽誤大家的時間！我們已經用各種方式宣導，為什麼還是不遵守規定！……。

為什麼他們可以這麼囂張？因為他們是聯合獨占啊！

我們不妨換一個立場思考，為什麼不能規定公車像捷運一樣也是每站都要停？為什麼不能規定司機必需接受顧客任何形式的示意？為什麼不要求司機要誠心誠意的協助不熟該路線的顧客順利上下車？為什麼不主動表揚並獎勵能夠主動提供顧客服務的司機？公車業者到底認為什麼樣的司機才是好司機？最節省行車時間的？最省油的？……這些問題是不是都該好好思考一下？

如果不能或不願提供滿意的顧客服務(適用於業者所有的從業人員)，你可以不要從事這個行業啊！所以請你退出，換成願意提供更好顧客服務的人來做！

同學們，你認為呢？