



## 個案研討：投訴公車

以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 大台北地區，每天通勤公車族超過百萬，但司機和民眾起爭執事件，卻層出不窮，北市公運處統計，光去年最讓乘客反感詬病的，司機5大離譜行徑，分別是過站不停、沒依規定收費、闖紅燈、未依規定站位靠站和脫班，光這5項的投訴，一年就高達3千多件。

還有乘客明明有按鈴，駕駛卻直接關起車門，害得乘客來不及下車。民眾搭公車各種狀況都遇過，近來還有人投訴，說提醒司機「別一直踩油門」，司機竟然大暴走，失控飆罵，讓民眾聽了直呼很有感！

民視記者報導，「乘客在公車上搭車遇到的狀況，層出不窮除了過站不停或闖紅燈之外，其實最反感或最常遇到的就是，公車司機突然急煞車。」

真的好危險，一個急剎車，別說是不耐摔的老人家了，即使是年輕人也不一定站得穩，北市聯營公車路線數大約280條，車輛數約3600輛，而五項投訴中，就以過站不停，一年的投訴量，就有1276件。  
(2021/05/09 民視新聞)

### 傳統觀點

- 客運稽查課專員羅\*\*表示，「發生過站不停大部分都是，有時候乘客不在站牌區域招手，但我們也會透過看影片看是不是屬實，屬實的話我們會做相關處置。」
- 公車業者解釋，有時是乘客誤會，但司機若直接被點名投訴，絕對會記過懲處。民眾只盼客運業者加強內部管理，別再讓類似爭執事件，經常發生。
- 北市府公運處副處長尚\*\*：「他（駕駛）的情節重大部分，我們會依照公路法去開罰9千元，至少9千元。」
- 北市府強調情節嚴重將會開罰，業者更將全面檢討路線和人力，畢竟台北市一天3千輛公車叭叭走，一年客訴卻將近4千件，品質不改善確實令外界擔憂。

#### 管理觀點分享：

從新聞報導相關單位的反應來看，公車司機投訴案件的主要原因可以歸納為：

- 只是誤會：加強溝通。
- 乘客問題：如不在站牌招手、沒有按下車鈴……等等，這些公車管理單位管不到，只有呼籲民眾配合。
- 司機問題：查證屬實，公車業者會記過懲處
- 市府管理單位：強調如情節嚴重將會依公路法開罰，要求業者全面檢討路線和人力。

請問公車業者要從何處著手才能真正改善公車服務品質？

乘客？不論是業者或市府管理單位是無從著手的，因為他們管不到！處罰司機？處罰公車業者？這種上對下的威權做風只能治標，治不了本！

我們是否可以心平氣和的了解一下，而不要動不動就把問題歸到司機頭上：

- 司機為什麼會過站不停、沒依規定收費、闖紅燈、未依規定站位靠站、脫班、緊急煞車、上下車未完成就啟動、司機大暴走或失控飆罵……？過站不停、闖紅燈、開快車又急煞、急著啟動……？他在趕時間嗎？為什麼要趕時間？
- 司機為什麼會不按規定收費？為什麼司機和乘客的收費認知會有差異(應該是多收了才會有爭議吧)？多收了司機可以納入私囊嗎？
- 司機為什麼會情緒失控大暴走和飆罵？他的壓力從何而來？

我們不妨認真檢討一下以下問題：

司機的薪水是怎麼計算的？

工作任務量是怎麼分配和要求的？

考核司機績效的依據是什麼？

司機是否有壓力？最大的壓力來自哪裡？

司機一被點名投訴就會被記過懲處，懲處效果如何？

司機有沒有被顧客點名讚揚的？公司又是如何處理的？

我們的基本觀念是：現狀是一個顯示器，它顯示的是目前系統運作下的結果，如果現狀不能令人滿意，就意味著目前的系統或系統的參數需要改變！如果系統不變，那不管怎麼做就只會有治標的效果，是沒有辦法真正解決問題的。所以，個人的建議是從改變現有的系統著手，認真檢討問題出在哪裡，然後去改變系統。在此也請同學們想想，誰才有權力去改變系統？至於要改什麼，業者專家很多，只要誠心願意改變，問題一定能夠解決。

如果公車司機缺乏正確服務觀念，那是誰的責任？還有，服務工作並不是每個人都適合從事的，把適合的人派到適合的工作崗位上是誰的責任？

同學們，你還有什麼補充想法，請提出分享討論。