個案研討： 公車上下車事故

**一張含有 文字 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 一名女乘客在公車到站時，下車後又立即回頭上車，但這時公車已經邊關門邊緩緩前行，女乘客因此自撞車門狠摔在地，事後她走到前門向司機秀出手掌傷勢，怒批「很誇張耶，我要（投訴）」，並逕自走到車前拍照存證後離去。 (2022/08/14 民視新聞網)
* 在新北市新店一名婦人，14號搭乘公車她腳才剛踏上踏階，車門就關上，夾住他的右腳往前開，導致她重摔在地上，甚至還被拖行，差點撞上一旁的鐵桿，幸好送醫後傷勢沒有大礙，另外在三重一處工廠有一名婦人，因為滑手機，沒注意到一輛小貨車正在倒車，被捲進車底，司機發現婦人已經沒有生命跡象，送醫傷重不治。 (2022/04/15 東森新聞)

**傳統觀點**

* 司機雙手合十連忙向對方道歉，甚至願意自掏腰包幫忙買藥膏。
* 光華巴士副理吳\*\*：「前門的部分有一位男乘客他正在刷卡，那他刷卡的時候，他悠遊卡發出的聲響有異常，後門那位小姐她本來已經刷卡成功了，那她以為是她的卡片有問題，所以又再上車。
* 事後客運業者接到女子投訴，表示司機沒有確認乘客確實離開車輛，將會警惕司機要再三注意，要全力避免類似意外再發生。
* 也有支持司機的觀點：「妳當司機會心電感應，知道妳下車還會回頭拉車門嗎？然後怪司機的錯、投訴司機，到底是妳扯？還是司機扯？ 」，網友看完也紛紛留言表示「司機好倒楣」、「又是一個花錢就是大爺心態」、「三寶已經進化到連搭大眾交通工具也能搞事」…。

**人性化設計觀點**

這起事故當事人下車後又再度要上車，可是車門已啟動關門，因而撞及車門摔倒導致受傷。事發後司機的反應是立刻口頭道歉，並願個人賠償藥膏費用，乘客則揚言要搜證投訴。公車業者則表示司機未確認乘客已離開車輛就啟動關門，是有疏忽，或許會以給司機處分的方式結案。

視頻中可見當事人下車後走了一步，以為刷卡沒過又回頭要上車重刷，因而被移動中的門撞倒。這樣下車後又突然要上車的動作，的確是出乎所料，也沒有發出任何呼聲提醒司機，所以司機並不知道，其實就算是看到操作再開門也是一樣會撞到的。公車業者以處罰司機的方式處理，並不能防止以後類似的狀況發生。當然，該女士自己也不是完全沒有責任。

既然這樣的事情發生了，如何才能防止類似的事故？在此提出二點建議：

1. 刷卡機能否改善？

刷卡後如果刷卡失敗，除了聲音不同的提示以外，可否再加上燈號(綠燈成功、紅燈失敗)顯示，能再加語音提示(有些已經有，只是慢了點)就更好了，目的是讓顧客很容易知道是否刷成功。

1. 加裝電眼

鑑於有人下車後又上車以及上車或下車還沒站穩就啟動，造成事故，應強制規定公車門口最下一層台階必須安裝電眼，當有人還未完成上下車動作擋住電眼時，就沒有辦法啟動關門及啟動公車，關到一半時如被擋到就立即自動重開，這才是根本解決之道。

如果我們要求司機再三確認乘客遠離後才啟動，那麼一定會增加靠停車站的時間，況且人總是會疏忽出錯的，任誰都無法保證100%不會出錯，所以還是要從機器及設備的改善來做。

同學們，你對本議題有什麼看法？請提出分享討論。