



個案研討：動作慢上不了公車

以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 新北市有一名男乘客，指控司機太快關門，導致他差點沒搭上，氣得先是狂拍車門，示意司機讓他上車，接著口氣又不好，連續飆罵，干擾駕駛開車，最後公車司機受不了吵起來，兩人從車上吵到車外，害得所有乘客都在車內枯等。

還原整起事件，男乘客當時坐在騎樓等綠 2 左公車進站，因為行動緩慢，來不及上車、剛好又站在司機的視線死角，對方沒看見他，就把車門關上，讓他覺得沒被尊重，以言語辱罵司機。

當事客運稽查組長許組長：「這個部分確實不予以鼓勵，真正有遇到任何事情，就是報警處理回報我們的站管人員，這樣會比較好一點。」

司機最後沒有報警，乘客也如願上車，到達目的地。 (2024/11/10 TVBS 新聞網)

傳統觀點

- 這樣的失控行為總是不好，還是希望大家各退一步，火氣不要這麼大。

管理觀點

公車是服務業，希望從事服務業的人和機構都要從內心尊重自己的工作，司機和業者千萬不要以為自己是管理乘客的，也不要以為顧客不按照自己的規定就可以拒載或趕他下車，建立服務的正確觀念，並提高服務水準也是管理公車業者政府單位的職責。

本案例看起來是該乘客動作太慢了一點，公車門已經關上了，但是應該還在車站旁尚未起步，為什麼不再開一下門，不是就沒事了嗎？就算已動了一點尚未離開站台，看到有人正在趕著過來，為什麼不能停下來等一下？這樣會影響交通安全嗎？服務業的服務精神何在？

台灣的公車還有一個奇觀，就是司機在車內貼上向內或向外的告示，主要一再強調在站牌等車的顧客要搭車「沒有殘障的」要招手；在車上的顧客下車要拉下車鈴，用口頭告知也不接受，還是要按鈴，否則不停車…，實在讓人納悶，一個服務業怎麼會辦成這樣，這個社會什麼時候變成這樣了？這是不是對不熟悉公車路線各站牌名稱的本國顧客及外國顧客非常不友善？

我們想想，為什麼會這麼多路線的公車要共用一個站台？公車業者為什麼不要求司機每站都停？司機為什麼要趕時間不願每站停車？其實這些都與顧客無關，為什麼都變成了顧客的責任？全世界有哪個國家是這樣在營運公車業的？政府有管理公車的單位嗎？沒有公權力可管嗎？每站都停有什麼困難需克服？除了靠沒有殘障顧客的手，有沒有其他辦法解決這些問題？一個公車服務業服務的品質好壞應該看哪些指標？公車業者可以按自己的規定營運嗎？交通規則方面可不可以調整以配合公車營運上的合理需求？……

同學們，關於這些問題，你的心中有答案嗎？有新的疑問嗎？請提出分享討論。