



個案研討：校車司機打人

以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 雲林台西客運一輛負責接送虎尾高中的學生專車，昨（1）日下午該車司機突然情緒失控，在車上對的學生大打出手，讓車上其他學生嚇壞。事後校方表示，已要求客運公司調換司機，並安排學生至醫院驗傷，也請家長至警局報案。後續縣府交通工務局表示，已要求客運業者加強教育訓練。

據悉，發生衝突的車輛是台西客運接送虎尾高中學生的專車，並非校車，事發時，疑似一名學生把月票拿反，司機察覺不僅把學生的月票丟掉，更把學生壓在座位上暴打。

其他學生驚見拍下整起過程，有學生指稱，該名司機時常提前發車，甚至多次接送學生途中下車買檳榔，疑似因先前遭學生檢舉而被公司提醒，進而對學生心生不滿。事件發生後，虎尾高中立即聯繫客運公司，要求業者更換司機，也協助家長向相關單位報案。

台西客運今日強調，「會負起全責」，並表示，衝突發生後立即另派一名比較好的駕駛員去行駛，把學生安全帶回家。至於原駕駛員目前停派，不會再讓他到學校去載學生，他上個月9月9號才到職，據知工作表現無異狀、到勤也很正常，公司已對其譴責打人就是不對。

(2024/10/02 三立新聞網)

- Threads 昨天有篇貼文寫道「校車司機在打人，真的有夠可憐」，影片中男子與學生發生扭打，僵持不下。貼文指出，校車司機今天到站要查學生車票，但態度很差，更說「這群死小孩」等一堆罵人用語，隨後就爆發衝突。

客運業者強調，對於任何形式的暴力或不當行為絕不容忍並表達強烈譴責，後續將檢討、積極採取相關管理措施，同時召回所有駕駛員加強服務禮貌及行車安全等教育訓練，努力防止類似事件再次發生。

(2024/10/02 中央通訊社)

傳統觀點

- 學校特約的專車竟然會發生司機暴打學生(顧客)的事件，客運公司不知是怎麼管理的？
- 缺乏服務觀念的人並不適合從事服務業，該司機到職還不到一個月，應該還在試用階段，其工作情況顯然公司並不了解。

管理觀點

如媒體報導是真的，該司機雖然到職還不滿一個月，但是已因提早發車、中途停車買檳榔……等遭學生檢舉而心懷不滿，以致對學生態度很差，口出惡言罵人……，為什麼客運公司的管理層對檢舉案沒有作為，還表示平時工作無異樣，可見完全沒有掌握狀況，明顯失職。現在發生此事，才說要檢討、積極採取相關管理措施，同時召回所有駕駛員加強服務禮貌及行車安全等教育訓練，仔細想想，這些都只不過是一些非常不具體的空話而已！

我們認為客運公司一定要確實調查，了解事件發生的原因及真相，如果司機先動手打人就是刑事傷害罪，除了應該開除肇事司機以外，校方也應協助被害人提告將肇事人移送法辦，並由公司負擔賠償醫藥費…等責任。縣府交通局也應對該客運公司開罰，而不是只要求客運業者加強教育訓練，如果缺乏法令依據就請修法。

沒錯，不是任何人都適合從事服務業的，發現缺乏服務觀念的人或業者就要予以清除，換別人來做。其實，為什麼一個在試用階段的人都可以肆無忌憚，可見不適任的也包括該客運公司的管理層和縣府交通工務局。難道政府管理單位沒有處分業者的權力？只是要求客運業者加強教育訓練？會有效嗎？難怪會出現此種狀況！一定要讓無心做好服務工作的業者和人員淘汰掉，才是根本之道。無法令依據？那就請修法吧！

同學們，你遇到過缺乏服務觀念的服務業者或人員嗎？要怎麼改善？請提

出分享討論。