

## 個案研討：太吵聽不清



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

台北市議員耿葳的助理，13 號下午在捷運上，遇到一名女子在車廂內，嚎啕大哭還崩潰下跪，助理趕緊使用緊急對講機，不過按了竟然沒人回，耿葳氣憤等在臉書發文，捷運安全是不是該徹底檢討，對此捷運公司表示，可能當時有背景噪音，工作人員聽不清楚，後續也會檢視通話設備，確保旅客安全。

捷運在 16 點 54 分，行控中心獲報，有人按下緊急按鈕，接著在 16 點 57 分，北車站長在 3 分鐘內，找到情緒失控旅客，而對講機沒有聲音的狀況，北捷卻表示，因為車廂太吵雜。按下按鈕，隔沒多久就有人應答，測試結果正常，但不怕一萬，只怕萬一，到底還有幾部失靈對講機，北捷可要好好檢察，不要僥倖釀下悲劇。 (2021/03/14 民視新聞)

### 傳統觀點

- 緊急按鈕沒人接聽，是否是有人因無人回應才再通知行控中心，所以應是行控中心通知北車站長的。北車站長應該不會在車上，看來報導並不準確，還需查證。

### 管理觀點分享

台北捷運車廂上的緊急按鈕沒有作用，看來是確定的，如果是因為車廂太吵雜所以沒有回應，這在管理上是說不通的。因為車廂內本來就有各種雜音，緊急連絡裝置如果因而聽不到無回應，就失去設置的功能了，如果真的是這樣，豈不太嚴重了？

我們知道，現有的現象反映的是現行系統運作之下的結果。因此由此事件可以合理推斷，會出現這個現象，不是保養出了問題，就是管理出了問題。同時也反映了遇到問題時，管理階層不願意面對問題解決問題的推諉風氣，因為不管是什麼原因，以車廂太吵作為理由只是顯示的確有人不適任，該換人來做做看了！

還有許多公共場所同樣設有緊急連絡裝置，不知各該管理單位是否真正重視過？會不會也有同樣的問題？所以，看到這則新聞，不要只當茶餘飯後的閒談話題，作為負責任的主管，應該立即檢視一下自己主管的單位，是否也有類似的裝置，要不要全面抽查測試一下？平時的保養檢查有沒有列入？不趕快確認，相同的事件一樣會在自己單位出現的！

同學們，你對本議題，還有什麼補充想法？請提出分享討論。