

個案研討：還沒下車就開走



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

昨天(9/23)早上八點多，上班通勤尖峰時間，台鐵汐科站北上區間車，卻發生列車不等旅客下車，就關車門開走，當下不少民眾不滿，狂按服務鈴都沒人回應，直呼實在太扯了，對此台鐵回應，是因為列車車門故障，旅客來不及到其他車門下車，對此表達歉意。

汐科站因為月台彎度大，列車到站時，車長依照程序開啟車門，站在第四和第五車中間月台，用目視確認旅客上下車完畢，才會關車門。台鐵解釋，並非車長沒注意旅客就關門開車，而是部分旅客，因為車門故障，加上車廂人多擁擠，來不及走到其他車門下車，才會來不及下車，至於車門故障，台鐵說當天有貼封條提醒，也有扣上車門鏈條，沒確實引導所有旅客到其他車門，將檢討改進。

台鐵統計，汐科站每天上下車人數，高達 18000 人，是 66 個通勤簡易站運量最大，更在全台鐵 241 個車站排第 22 名，目前汐科站共有十名人力可運用，台鐵局也決定，將會增補人力一到兩人，避免平日上下班尖峰時段再出狀況。(2020/09/24 TVBS 新聞網)

討論分析：

很明顯，這是管理問題，相關的管理人員應該負責。以下幾點可供改善參考：

- 火車關門開走時來不及下車的旅客狂按服務鈴都沒人回應

此點必需要改善，是不是服務鈴只通列車長室，當列車長外出工作時，就沒人接聽？如車上人手有限，那麼服務鈴或緊急鈴要如何連動才能適時傳達訊息，是否需要再檢討？

- 每站停車時間的設定

台鐵已有統計客流量，通勤簡易車站在上下班時間的流量一定特別大，應該將上下班時段的客流量的變化作為列車停靠時間設定的依據，而不是固定的停車時間。此訊息也應讓站務人員及列車長知道，尤其在尖鋒時段該站宜額外加派人員協助引導疏散並與列車相關人員溝通緊急訊息。以本案為例，難道列車長看不出來到汐科站下車的旅客要比平時少嗎？

- 車門故障沒有應對方案

已經知道有車門故障，好像只有貼封條提醒，和扣上車門鏈條，沒有確實引導旅客到其他車門下車，車上的廣播系統有事先提醒嗎？列車長也沒注意還有旅客沒有下車就發車，顯然缺乏處理特殊狀況之訓練！

- 汐科站月台彎度大

汐科站月台彎度大是已知的事實，列車長在到站後看不到全貌的情況下未見有何應對措施，尤其在有車門故障時也無應變能力，管理極待改善。

同學們，你還有什麼補充意見，請提出分享討論。