

個案研討：下車前請按鈴



以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 下公車前，按鈴提醒駕駛是常識，但有乘客疑似下車未按鈴，又不滿被駕駛員質問，寫信客訴對方態度不佳，事後業者不但沒責怪司機，反而還在回函中提醒投訴人，下次記得按鈴，獲得網友力挺！有乘客向北部 1 間客運業者投訴，日前搭公車，刷卡後在前門等下車，司機問「你們是這一站下車嗎？」、「那為什麼不按鈴？你們又不是搭捷運！捷運才不用按鈴！」讓他覺得不受尊重。（2017/05/20 自由時報）
- 搭乘公車要下車時，都得照規矩「按鈴」讓司機知道，但就是有些人不愛照規矩來，坐過站後才氣嘆嘆怪罪司機，鬧得雙方都不愉快！一名男網友日前搭公車時，就發現司機為了避免類似情況發生，竟在車口附近貼滿了 5 字告示，讓他看了忍不住嘴角上揚，直呼「司機的怨念到底有多重」。

還有 12 年經驗的公車司機表示，「現在的人很奇怪，不知道是手殘、還是不爽司機」、「我開了 12 年公車，下車不按鈴、坐車不舉手、悠遊卡和零錢不先準備好，一直拖時間，然後再來抱怨東抱怨西的，不管是老中少都一樣，都是女生居多，有人可以解釋一下，為啥女生的問題那麼多」。

(2019/06/17 三立新聞網)

- 公車駕駛開車除了要眼觀四面、耳聽八方，還要有通靈的本領？一名女網友笑稱，日前搭車時，明明已經過站，有一位阿婆才口頭說要下車，甚至還責怪司機，「捷運都站站停，根本不用按下車鈴...」讓原PO超傻眼。文章曝光後，底下網友搖頭直呼，「司機還要當通靈王，還真辛苦啊」。

原PO還原當時情況，其實阿婆早已準備好要下車，卻沒有主動按下車鈴，加上當時也沒人要上下車，因此司機當然沒停站。神扯的是，阿婆還氣PUPU當眾抱怨，「捷運都站站停，根本不用按下車鈴...」此話一出，讓現場乘客再度傻眼。

(2020/07/10 ET Today 新聞雲)

- 公車上都會有「下車鈴」，讓司機能清楚知道有乘客要下車，但如果是平常很多人會下車的站卻沒有人按鈴，應該要停車嗎？有網友在爆廢公社替朋友發文，早上六點多高雄紅3路線公車經過小港捷運站，車上有許多學生及上班族，依常理判斷應該會有很多人要在捷運站下車，但整車乘客沒有人按下車鈴，於是司機並沒有停靠。但後來遭到乘客申訴說司機應該出言詢問，直接過站不停沒有同理心...這樣的事件也引起網友討論。(2019/03/22 聯合新聞網)

傳統觀點

- 下車前請提前按鈴是為了行車安全，讓駕駛能專心開車。
- 如未按鈴或太晚按鈴，因緊急切換車道停靠，容易造成後方追撞，也會危及車上乘客安全。
- 我們也看到：「司機不會通靈，下車請先按鈴」這樣的告示貼在車上，因為如果乘客沒按鈴，誰會知道有人要下車？
- 「新加坡公車還沒有站名播報器咧！」
- 「香港的公車規定乘客下車不按鈴，司機是可以過站飛車不停的，台灣像這樣亂申訴司機，很快我們的公車也會有這類的規定。還有香港公車行進中，司機是禁止與乘客對話，這點人家比台灣有制度而且合理多了！台灣司機不回答乘客問題，一定會被投訴說司機傲慢」

分析討論：

公車下車前要按鈴不然就不停車！因此有了以下這些現象：

- 司機因要下車的乘客沒按鈴語氣不佳，乘客投訴不但力挺司機還回說「下次記得按鈴」！
- 網友力挺不按鈴就不停車，誰知道你要下車？
- 因為香港就是這樣，甚至還禁止司機與乘客對話；新加坡還沒有站名播報器呢！
- 公車門旁貼滿了「下車請按鈴」的紙條。
- 公車前窗及門旁貼了「司機不會通靈，下車請按鈴」的標語。甚至有「除了手殘及盲人外，下車請先按鈴」。
- 有乘客走到前方口頭告知司機要下車，仍被司機噲說：「下車請按鈴！」
- 同樣的問題是在公車窗前貼上「搭車請招手」。
-

為什麼會這樣？怪司機？怪乘客？都不對！這是管理問題！該負責的是公車管理當局！為什麼會有這樣的想法？因為市井小民才會搭公車，而他們(包括司機和公車管理當局)是「管理」搭車顧客的！我們這樣規定，不照規定的就不要搭！不喜歡的也不要搭！

「公車」是從事大眾運輸的服務業。什麼是服務業？服務誰？「***管理處」不是管理顧客的，而是幫助第一線的員工(司機、隨車服務員、售票員、站台服務員、客訴部門……等)服務顧客的！如果沒有此種基本理念，那麼一定不可能把這個行業經營得很好！

搭公車的可能有哪些人？有觀光客、外國人、外地人、身障者、年長者、帶許多行李者……等等，對於無法用語言、文字溝通的外國人不熟悉該線公車路徑的外地人，要他們事先按下車鈴實在是真的有困難！或許你會說不是有文字和語音顯示器顯示下站站名嗎，可是你保證都有正常在運作嗎？對於不熟悉地形地貌者，難道不允許用口頭請求司機幫忙嗎？為了行車安全？請不要無限上綱！請問你遇到過乘客有按下車鈴，可是司機也是過站沒停的失誤嗎？當然有！因為只要是人誰也不能保證絕對不會出錯！

想想看，為什麼公車不能像捷運一樣站站停車？為什麼要求乘客下車要先按鈴以及在站牌等車的要搭車民眾先招手？根本原因是同一個站牌有許多路公車共用，如沒人安鈴或招手，司機就判定在車上的乘客沒人下車、候車者沒人要搭自己路線的車子，所以可以不靠站，目的是節省行車時間和不必要的進站擁擠，這是不得已的折衷辦法，不是理該如此，因為像捷運或火車一樣不管有

沒有人上下車每一站都停才是最合理的規劃。

既然是從事服務業，那麼不要忘了提供「服務」才是初衷，決不能自以為是的訂出為自己方便的規則，而且以為自己是管理顧客的，不配合就不提供服務！而且從事服務業的業者應該教育所有的員工，在不違反國家法律的情況下大家都要盡量的想辦法尊重、配合和幫助顧客，並盡力滿足他們的需求。有客訴案件正顯示我們的服務還有提升的空間，該改進的是自己而不是反去嗆顧客！如果不能認同，那只是表示自己該轉行了，不宜再做服務業了，因為這個行業並不適合自己，遲早是會被淘汰的！

同學們，你遇到過類似的案例嗎？還有沒有其他的補充意見？請提出分享討論。