

讀者來函

又是「大千公司」區間車！懇請院方提供一個「安全無慮」的乘車環境！

高君和先生（數位典藏與學習之海外推廣暨國際合作計畫）

真是一波未平，一波又起！

本人於 3 月 3 日（二）投書本院週報：「請讓我們可以使用悠遊卡搭乘區間車上下班」一文¹，在尚未獲得總務組正式回覆之際，又於今日 3 月 20 日（五）晚上 18：30 分「大千」區間班車上，發生一件令人膽顫心驚的事件，令我不由得再次提筆而書！

事件發生經過如下：約 19：09 分左右，車子開至臺大辛亥路後門停車點時，一位男乘客（同學？）走到「後門」還來不及下車，司機竟已起步開車，並將後門關上，結果，男同學嚇一大跳，並趁著車門尚未完全關閉之際奮力從門縫跳下車！當男同學跳下車後，司機才驚覺而趕緊再次停車，幸而男同學未被車門夾到發生意外。此一「違安」事件，令坐在車門旁的我不由得怒火中燒，馬上跳起來與司機理論。吵架過程就不多說，以下想要談的是「區間車乘客的安全保障」問題，以及申訴「大千」區間車的一些不合理之處：

首先，本人認為，會發生乘客從後門「跳車」的原因不外兩點：

一、是司機本身素質良莠不齊的問題！粗心、隨便，是造成此事件發生的可能前提。

二、是遊覽車本身「設備不足」的問題！當詢問司機：「難道你沒有到那個人還沒下車嗎？」司機的回答居然是：從車上的監視器「看不到」那個地方！果真如此，我們乘客的安全保障何在？關於遊覽車監視設備是否能看到後門此一問題，還有待院方查證。若真的有此重大缺失，院方是否「應該」要求遊覽車公司「立即」改善？若不願配合，是否可以「立即」解約？因為這攸關「乘客安全保障」的「生死」問題！

其次，談到設備不足，「大千」車上居然沒有提供任何按鈴設備！因此，當乘客要下車時，只能「站起來」讓司機透過監視器「看到」有人要下車，然司機卻往往因「沒看到」而「拒絕」停車；記得有一次，司機過站未停，乘客趕緊向前說要下車，但是，司機居然「拜託」乘客以後請「提前」站到前面讓他可以「看到」！請問，這合理嗎？難道，司機就不能用「廣播」詢問是否有人要下車？另外，不是每個停車點都應該要停車嗎？對於「大千」過站不停的行徑，院方是否也應該有所作為或提出說明！

第三，「大千」區間車常常遲到！尤其 18：30 那班最為嚴重，遲到 5-10 分是家常便飯，超過 30 分鐘也不是偶有之事，例如：3/13（五）18：30 那班居然超過 19：00 都還沒到！難道是我運氣差？每次去坐都遇到遲到班車！但是，以往「欣欣」客運區間車卻都很準時，並提前 5 分鐘就到，且準時開車。對此，真是令人無言以對！

以下歸納「大千」區間車一些不合理之處：

1. 監視系統看不到「後門」區塊（有待查證），
2. 沒有按鈴設備（太誇張了），
3. 司機不使用廣播系統（無服務精神），
4. 需要 45 元投現（太貴），
5. 沒有悠遊卡設備（超級不便），
6. 沒有乘客申訴意見表（放縱），
7. 司機素質良莠不齊（令人搖頭），
8. 過站不停（可惡），
9. 走錯路（無言以對），
10. 常遲到（令人生氣），

以上幾點，與「欣欣」客運區間車相比，簡直是天壤之別，不知為何院方今年居然會承攬此間公司？此外，假若真的如承辦人員所說：上、下班區間車的設置與「政府政策規定」不符，設置上、下班區間車只是給同仁

¹ 「請讓我們可以使用悠遊卡搭乘區間車上下班」一文附後。

一個「方便」！那麼，假若一旦不幸發生意外，乘客的保障何在？或是，其實根本就沒有保障！因為，我們搭乘的是：既不符政府政策規定，且又「不安全」、「不方便」的「大千」牌區間車！

總務組回復：

本院區間車租賃為公開辦理之勞務採購，本年度由「大千交通公司」得標承辦營運，因遊覽車業者車上裝置及管理與去年業者「欣欣客運」相較，自有不同與不及之處，營運至今造成諸多不便，總務組向同仁致歉。

遊覽車因車體及乘客屬性不同，車上並無使用悠遊卡及按鈴等裝置，監看系統也無法監看後門下車樓梯處空間，雖經要求增加設備及改善監看死角，亦因成本而無法達成，已規定使用車上廣播系統，提早告知乘客到站準備下車，及關門後再起步之安全注意，遇滿載時仍須停站不得過站不停等事項；駕駛素質與公司管理有關，總務組對違規行為除依合約規定處以罰款外，亦須加強監督，也期盼同仁共同監督適時提供意見，期能獲得安全便利的乘車環境，

本院區間車係為便利學術交流及研究工作推動設置，97 年因應審計機關要求配合政府政策，取消上下班交通車，增設搭乘者自費班車便利上下班同仁，98 年 1 月經臺北市公共運輸處函知遊覽車業者個別向乘客收取費用違反汽車運輸業管理之規定。總務組在服務同仁與適法之間，擬提請院方討論自費班車是否得宜，並積極爭取業者開闢公車路線。

請讓我們可以使用悠遊卡搭乘區間車上下班！

高君和先生（數位典藏與學習之海外推廣暨國際合作計畫）

本人搭乘本院上、下班區間車已有數年時間，從早期免費，到 2 段票、3 段票自費（可刷悠遊卡），到今年的 3 段票投現 45 元，始終是上、下班區間車的忠實乘客。

但是，自從今年換了「大千遊覽車」公司後，時常令人為之氣結，無語問蒼天。

首先，先談昨天（3/2/2009）17：20 那班好了，司機居然不按平時路線，而是從新店下交流道，然後繞往木柵、政大，再從木柵交流道上高速公路，結果到達師大已經 18：40 分了，足足坐了 1 小時又 20 分鐘，而平常只要 30 分鐘，約 17：50 左右即可到達。詢問司機原因，得到的答案居然是「開錯路」。真是亂來，區間車不是應該有「固定路線」嗎？

其次，談到固定路線，17：20 那班與 18：30 那班的停車順序也不一樣。

17：20 那班，現在是先停「辛亥路、羅斯福路口」，再停「古亭」、「師大」、「台大」，而 18：30 那班則是先停「台大誠品門口」，再到「台電大樓捷運站」、「古亭」、「師大」，同樣是下班自費區間車，為何路線不一？

第三，令人不解的是，不知為何院方今年居然承標一間「不能使用悠遊卡」的遊覽車公司？不論是 2 段（30 元）或 3 段票（45 元）自費都沒關係，因為使用者付費是天經地義的事，但是，現在每天上、下班都要準備一堆零錢搭車，實在令人非常不便，院方的作業簡直是在走回頭路，難道台北市推行悠遊卡是在推假的！更重要的是，使用悠遊卡轉乘公車或捷運還有優惠，並不是大家都住在台大、師大附近，70% 以上的區間車乘客還需轉乘其他大眾運輸工具回家，不知院方是否能夠瞭解，使用悠遊卡與不使用悠遊卡其中的便利性與實際地金錢差異所在？

第四，抱怨完畢，我們還需提出實際對策方能有所作為。個人認為，首先需要改進的是一定要請遊覽車公司「固定路線」，不能隨司機高興、方便或健忘而「走錯」路線，這是我們「自費」乘客的權益，同時，院方也有監督的義務！對此，院方一定要有所作為，不能放縱遊覽車公司隨意而為。

再則，懇請院方承辦人員想辦法解決與補救「不能使用悠遊卡」的問題。為何之前承包的公司可以使用悠遊卡，現在則不能？目前才 3 月初，真的不想一直不便，攜帶一大堆零錢搭車到年底，然後才重新招標。懇請承辦人員想辦法：「讓我們可以使用悠遊卡搭乘區間車上下班」，拜託！相信院方一定有辦法解決的，只是願不願意去做而已。

再次拜託！

高君和 敬上 3/3/2009

後記：

感謝院方高度重視此一問題，並於 3 月 6 日（五）下午 2 點敦請業務承辦人員說明區間車作業現況與後續處理原則，然由於承辦人員所提的處理原則未能即時回應本案訴求，為此，又蒙總務組主任親自來電說明，並俯允定當督導同仁全力改善現況，再次感謝！

有感於此，再提以下幾點可為之處：

協請承辦人員設計「區間車搭乘滿意度調查問卷」，針對所有班次的區間車之服務品質、票價、路線、發車時間等問題進行全面性地調查統計，以瞭解乘客之需求，並可作為往後改善與招標承攬之依據。

承辦人員應於網站上與區間車上提供「乘客申訴意見表」，如此，乘客才能透過與承辦人員的直接反應達到督導遊覽車公司之責任與目的。

上述兩點，務必煩請承辦人員打鐵趁熱，即刻著手進行，以免後續無文。

再次敦請承辦同仁運用「智慧」與「能力」協助改善不能使用悠遊卡的窘況，現在到年底足足還有 9 個月的時間，不要說沒有辦法，然後搬出一推沒有檢附條文的法令搪塞，這只是為與不為的心態而已。

越俎代庖之處，敬請見諒！

高君和 敬上 3/10/2009