個案研討： 公車夾手拖行

**一張含有 螢幕擷取畫面, 鏡子, 鮮豔, 圓球 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 82歲婦於7月初搭公車到新北市中和區民德路，但因為年紀大了，行動比較慢，準備下車時，前腳才踏下去、手還沒放開，司機就急著關門，導致婦人踩空、手被夾住，還拖行一小段距離，其他乘客目擊嚇得大喊，司機才發現，趕緊將車門打開、衝下車，把她扶起來。 (2023/08/27 台視新聞網)

**傳統觀點**

* 客運業者坦承是司機的疏失，已做出懲處，但由於雙方和解金額談不攏，現在家屬氣得提告，要走司法途徑，為自己找回公道。
* 業者則坦承有疏失，已經賠償醫藥費，會加強教育訓練。

**人性化設計觀點**

首先，我們要假設，客運司機應該不會故意拖行尚未下完車的乘客，而是真的沒看到，因為發生事故逃也逃不掉，只會對自己造成損失！請問：懲處司機、賠償醫藥費、加強教育……等措施對於防止以後類似的事故，會有幫助嗎？

我們建議要從根本上檢討以下幾點，或許能有所助益：

* 司機為什麼會沒看到？

如果是後視鏡有死角，請要求公車製造商改善，這是他們設計上的瑕疵。公車的設計師有責任保障司機在各方位都沒有視線上的死角！

* 車子夾到人為什麼司機不知道，還要目擊者大喊才知道？

能不能設計車門夾到異物就發生警告聲通知司機？最好是設計車門夾到異物就關不上或無法開動，這樣司機要故意害人都沒有辦法。這個問題是誰該想辦法解決？

* 為什麼司機會急著開車？

趕時間嗎？這與公司對司機的績效評估方式有沒有關係？就消費者的立場來看，什麼才是評估公車服務好壞的因素？可否研究如何把這些因素當成評估司機績效的指標，這樣才會帶來顧客的好口碑！

* 公車停站啟動時能否同時有訊號或語音告知？

讓乘客心理有所準備，可以減少危險。如果能讓車外的人車也能知道就更好了。

同學們，關於本議題你還有什麼補充想法？請提出分享討論。