個案研討： 北捷開門行駛

**一張含有 文字, 門, 地下道, 自動販賣機 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 3月23日上午6時首班從捷運南港展覽館站出發1輛列車，車門故障無法關閉，事後卻直接駛離，不顧乘客安危。

北捷今天表示，車門右側上方滑軌有裂痕，更換後恢復正常，已提報懲處司機。

還原事發時間線，6點一到司機員馬上發現，第二節車廂報故障，無法關門立刻回報行控中心，一分鐘後行控指示站長查看，手動排除失敗，6點02分行控指示站長，把旅客隔離到其他車廂，但還沒完成就發車，就這樣開了兩分鐘，到下一站南港站才清車。 (2022/04/27 TVBS新聞網)

* 台北捷運文湖線清晨傳出系統異常事件！由於系統出現問題，導致北捷文湖線今（3）日上午7時58分時網動物園方向某列車出現車門無法自動開啟的問題，驚手動開門將車上40名乘客請下車換乘下一班後排除狀況，北捷也證實系統問題已經維修完畢，前後約耗時9分鐘，目前已正常營運行駛。 (2022/03/03 快點TV)
* 台北捷運系統近期連連出包，光是3月就發生5次系統異常，但北捷董座李文宗至今神隱，讓下屬出面擋槍，藍綠齊轟管理階層失職，要求下台，還有議員爆料已屆年限的設備，北捷總用保養代替置換，視旅客安全為無物。 (2022/03/17 中時新聞網)

**傳統觀點**

* 簡議員說，北捷事後回應是當天行控中心指示站長進行車門隔離操作時，司機未經行控中心授權就啟動列車出發，認為是把責任推給司機，且北捷事後未對外說明，是企圖隱瞞。
* 把責任都推給司機員，上面的行控中心，還有整個管理階層，完全都沒有錯，錯就是司機員自己把車子開走了。
* 司機就是怕誤點被追究，行控又未下明確指令，只好冒險開車。
* 有議員批評，北捷不專心做本業，事故總找不到原因，把心力都放在副業。
* 北捷表示，3日文湖線事故，是因緊急逃生手把線路磨損、車廂控制單元及控制繼電器雙重故障使無法自動行駛；11日淡水信義線軌道冒煙，則是因為鋼軌扣件基板絕緣設備異常，至於昨日二起事故肇因仍待釐清。

**管理觀點**

這是一個管理問題。綜合新聞報導，了解情況如下：首先，這是首班車，司機馬上就發現不能關門後上報，行控中心指示站長進行車門隔離操作時，司機未經行控中心授權就啟動列車出發，直到南港才清車，因此認為是司機的責任。

可是捷運公司事後如果只是修好車門、處分司機的話並沒有真正解決問題。從管理的觀點來看，未關好門就發車，至少反映了以下問題：

* 當時行控中心並沒有明確指示司機未關上門就不能發車

這不是出現問題後第一件要決定的事嗎？如果列車出現問題必需要行控中心授權才能啟動，那麼不知道SOP有沒有明確規定？看來必須將此點列入，以後發生類似的問題才能有標準的應對方式。

* 為什麼第一班車出車前沒有做好檢查？

不能關門的故障後來查出是門上面的滑軌有裂痕造成的。是否應該檢討一下本案當天出車前有無做過檢查？是漏掉還是根本沒有列入？

* 門上的滑軌有無納入定期檢測或更換

滑軌出現裂痕時會有什麼事前癥兆？能否事先研判？為什麼定期檢修保養時未能發現？既然已有車廂出現此問題，有無必要全面檢查？或者列入出車前檢查或定期保養項目？

* 如因故障而誤點，目前的規定是怎樣的？

如果因故障而誤點司機仍會被追究責任，這就是管理制度設計的問題了，硬體故障不是司機的責任。

* 台北捷運系統近期連連出包，就表示管理出了問題

光是3月就發生5次系統異常。這其實就是目前系統運作下的結果，顯示目前的系統必然出了問題，有需要澈底整頓。

* 如果捷運行駛中途，發生門不能關上或不能關嚴，有無標準的應對方式？

例如台鐵就有暫扣鍊條的方式。是否列車長或司機可以利用車內廣播提醒當節車廂的旅客注意事項或緊急處理方式；或以慢速行駛到下一個車站再疏散以確保乘客的安全……。

同學們，關於本議題你有什麼補充看法？你搭捷運碰到過什麼異常狀況？請提出分享討論。