|  |
| --- |
| 工程倫理-報導心得(第二次) |
| 標題：高鐵停駛4小時 旅客飆罵應變差 |
| 班級：生技二乙 |
| 學號：4a0h0066 |
| 姓名：呂探雅 |
| 內文： 〔記者洪定宏、黃旭磊、吳俊鋒、俞泊霖、黃美珠、姚介修／綜合報導〕昨天高鐵各車站擠滿候車人潮，停駛長達四小時，讓旅客火氣上揚，當場發飆、開罵，指應變能力太差，出國、開會、視察、探親等公私行程全被打亂；一位準備離台的日本旅客擔心趕不上航班，氣說：「不敢再來台灣了！」**質疑為何不調遊覽車接駁**左營站大廳昨天上午擠了兩、三千名被延誤的旅客，尤其要趕往桃園機場出國的旅客，因為高鐵沒有安排接駁車，急得如熱鍋上的螞蟻。有兩團赴韓國自助旅行的旅客，分別是十五名髮型設計師及六名好朋友，另有五名新加坡人，總計二十六人雖然搭上十點半的高鐵，但抵達桃園站已中午十二點半，來不及搭下午一點的班機出境；陳小姐無奈地說：「好不容易出國一趟，竟然遇到高鐵嚴重誤點，真掃興！」日本旅客橋田到台灣遊玩，昨天清晨六點多到左營站才知高鐵因故停開，因為擔心趕不上桃園機場的下午三點航班，又是簽證到期日，怒斥高鐵：「應變差、沒誠意！」甚至氣說：「不敢再來台灣了！」**沒搭上飛機旅客打算求償**一名女性旅客指責高鐵，既然已取消上午六點半到九點半的班次，就該趕快安排遊覽車接駁疏運，沒想到又拖到十點半，難怪大家怒氣沖沖。台北市議員莊瑞雄在左營站看到兩、三千名旅客枯等、擠成一團，認為高鐵公司的因應措施必須改進。前總統夫人吳淑珍原定九點多搭高鐵到台中探扁，得知停駛而延後改搭十一點十分的班次，中午十二點才抵台中站，她僅說：「車子故障也沒辦法。」五福旅行社副董陳世雄說，到日本賞櫻、東南亞旅遊共數十個團體旅客受影響，經協調改搭下午或晚間班機出發，但仍有五名旅客因高鐵延誤而無法成行，可能要跟高鐵協調後續賠償問題。**高鐵贊助 小學生不減遊興**新竹縣五峰鄉花園國小及其竹林分校共四十九名師生，昨天原本接受高鐵新竹站贊助，免費搭八點卅三分南下列車去高雄「遊學」，跟大寮區山頂國小做城鄉交流，最後雖遲至十二點卅三分才上車出發，但期間師生們卻改到竹北新瓦屋參訪，也算是另一種「計畫趕不上變化」的學習。由於台灣高鐵「當機」一個早上，且原因始終不詳，因此新竹站內等候的旅客們不禁議論：「會不會又有炸彈？」**復駛時間不明 行程全打亂**由於復駛時間不明，台南站旅客一度鼓譟，不少旅客則批評高鐵，未能確定準時復駛就先發佈訊息，到站後無車可搭，進退兩難，影響行程。也有人幫忙緩頰說，安全最重要，反正也沒第二家高鐵可搭。要赴日本東京旅遊的旅客陳騏勝，一早與友人從高鐵台南站改搭計程車，花三千五百元趕至台中站，發現復駛時間仍未定，只好更改班機時間，並決定包車赴桃園國際機場。有四名華航旅客從台中改搭計程車到桃園機場，趕到的時間已關櫃停止受理報到，華航為這個特殊狀況也做特別處理，不但受理行李託運，也協助他們四人快速通關，在飛機要關機門前搭上飛機。但是有一團也是從台中趕搭高鐵到桃園機場搭機的十七人中國觀光團，他們原要搭乘的中國民航已經起飛，華航後來安排他們改搭下午班機離台。 |
| 心得： 高鐵的停駛原因是訊號異常，但真正的問題不明，為了安全起見停駛四小時是合理的，但是也要有個應變的措施，安排接駁車和優惠票都是一個可以考慮的補救方法，網路上有人批評當時的高鐵為何不直接重新開機等問題，倘若有列車正在行駛將會造成乘客的危險，也是為了乘客的安全起見，若設定不良，即使重新開機也會有同樣的狀況發生，也有可能傷害到機體，若改為手動駕駛也有一定的危險性，曾經中國大陸就有列車因重新開機所以改為手動駕駛而釀成嚴重車禍，所以此方法可能不適用。 這次高鐵選擇停駛個人覺得是明智之舉，比起釀成車禍出了人命來說比較對得起自己的良心也比較好處理，名譽的受損也不會比起出人命還要來的嚴重，但是配套措施沒做好確實需要檢討，日後若有更良好的處理方法會減少更多民怨。 |