

# 台湾游览车 缘何事故频发?

## 司机疲劳驾驶、行业管理混乱、 车辆质量堪忧是主因

台北蝶恋花旅行社一辆游览车13日晚从武陵农场赏樱返回台北时疑因车速过快翻覆,造成33人死亡、11人受伤的惨剧。这一岛内近30年来最严重的公路事故,再次将台湾游览车安全问题拉回人们视野。舆论拷问,为何游览车事故频发,血的代价一次次付出?

记者采访发现,由于管理或体制性原因,游览车市场三大乱象长期以来得不到解决,导致游览车事故不断。

### 司机疲劳驾驶成常态

据“2·13”事故游览车康姓司机(已罹难)的女儿泣诉,其父亲从除夕至出事当天无休假,已经连续上班十几天,缺乏休息。司机的妻子说,丈夫在蝶恋花旅行社工作近一年,平时凌晨五六点就出门,通常快到第二天凌晨才回家。13日21时许车祸发生时,这位康姓司机当天已工作近16个小时,远超常人所能负荷。

台北市一位陈姓游览车司机告诉记者,疲劳驾驶是他们多年来的常态。台湾官方对游览车的工作

时间放任不管,任由旅行者安排,业者为了最大程度利用劳动力就给司机不断排班,而司机为了不丢工作只能拼命跑。

据了解,台当局有2套标准管理司机工时,一是公路管理部门制订的“运输管理规则”,一是劳动部门的“劳基法”。前者规定“握方向盘”时间为开车时间,司机每天开车不得超过10小时;“劳基法”规定包含事前、事后整备时间,单日工时上限为12小时。实际情况则是,司机的前置检查作业、中间休息时

间往往都被旅程绑住,时间超过12小时。但每当司机讲到超时,业者就会拿“运输管理规则”来解释。

“2·13”交通事故发生后,岛内专家学者认为,台湾应制订更严格、翔实的规定,要求旅行者严格落实,对长距离和超时旅程,必须配备双司机,保障游客安全和司机合法权益。

陈姓司机表示,每次出了重大车祸,大家都很关切游览车司机过劳问题,希望官方这次彻底检讨司机的工时问题,不要再拖而不决。



台北“2·13”游览车事故现场。

新华社发

### 车行管理混乱隐患多

岛内旅行业和运输业从业者表示,多年来的车行(运输公司)管理乱象,是导致游览车安全事故频发的重要因素。

一位经营运输公司和旅行社的徐姓负责人告诉记者,依据岛内相关规定,只有具备一定资金和车辆规模的车行才能拿到旅游业运营执照。一些私家车主和小规模的旅行社往往通过给车行缴纳一定管理费,将游览车挂靠有车行以便取得运营执照,俗称靠行车。车行因为可以收取费用且不用负责,也乐得被挂靠。

这带来一系列弊端:一是游览车司机带车靠行,遇到公司加密排班,即使累也得出车,否则可能被列为拒绝往来户,没生意可做,从而让过劳驾驶成

为常态;二是靠行车因为不用缴纳税费,往往打出低价争取游客;三是运输业者对司机准入不严,一些有不良记录甚至犯罪记录的司机也经常开游览车载客,比如去年“7·19”桃园火烧车事故的游览车司机曾有性侵记录。

“低价团,也是有代价的。”这位徐姓负责人说,这次出事故的蝶恋花旅行社武陵农场赏樱团,个人团费才850元新台币,确实很有诱惑力,但当天就要来回,司机十几个小时的颠簸,很容易疲惫,有安全隐患。

官方通报,蝶恋花旅行社的十几台游览车挂靠在天力通运公司。

台湾交通主管部门决定,会依法撤销友力的游览车营业执照。未

来将要求游览车公司把所有司机资料拿出来比对,看其是否有违规、行为偏差等,检讨是否雇用。该部门还表示,所有旅游产品都应做盘查,早出晚归的一日游行程看似便宜,其实是“冒着危险在出游”,将盘点目前价格低、行程又特别长的产品,并对外公布呼吁民众不要采用。

观光局也宣布已依法将蝶恋花勒令停业,要求立即停止旅行社业务。观光局还表示,已发函旅行社各公会、协会及品保协会,清查业者旅游商品是否有“低价团”情形。

但徐先生认为,官方如果不下决心整治行之已久的靠行车问题,司机过劳、低价团、司机素质良莠不齐等问题仍将无法根治。

### 宁波银行专栏

## 宁波银行 荣获2016年度企业自律奖

近日,宁波市消保委表彰2016年度消费维权先进单位和先进个人,宁波银行荣获2016年度企业自律奖,是全市唯一一家获此殊荣的金融机构。

宁波银行始终将金融消费者权益保护作为提升服务与品牌的重要工作来抓,建立了常态化消费者权益保护机制,推动经营管理更加规范。宁波银行通过完善投诉工作机制和流程,开展宣传教育活动,履行企业社会责任,不断强化自律手段,提升消费者权益保护水平。

宁波银行将金融消费者权益保护工作纳入公司治理和企业文化建设,公司董事会下设“消费者权益保护委员会”,总行增设“消费者权益保护部”二级部,规划、组织并落实全行消费者权益保护工作,加强金融消费权益保护工作的推动力度。

宁波银行结合金融消费者“财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权”八大权益保护要求,在产品开发、产品销售和售后服务流程中植入消费者权益保护内容,将消保要求纳入制度、管理、执行层面,建立较为完善的消费者权益保护管理体系。

宁波银行十分重视客户投诉的问题,并就此检视制度和管理措施,发现问题及时整改。宁波银行通过向社会公示投诉电话,主动接受监督;通过优化投诉处理流程,保证投诉事件“专人跟进、限时处

理”。近年来,通过维权热线、监管部门、新闻媒体等渠道反映的投诉事件,均得到宁波银行及时、妥善的处理。

宁波银行不断强化金融消费者教育,开展广泛、持续的日常性金融消费者教育活动。在行内,宁波银行通过在线学习、送课上门等形式,面向全行员工开展消保和投诉管理培训,让员工明确在业务开展中应履行的消费者权益保护责任。同时,宁波银行积极开展厅堂宣传、社区宣传、送课下乡、公益讲座等活动,面向市民宣传金融知识和权益保护内容。宁波银行承办了中国人民银行宁波市中心支行牵头的“金融普惠 校园启蒙”国民金融素质教育提升工程试点工作,编写贴近小学生的《跟着钱博士学金融》教材,开发系列课程及讲师手册,面向宁波市四眼碶小学、余姚市梁弄镇中心小学、宁海县长街镇中心小学开展教学试点工作。

宁波银行严格自律,扎实推进金融消费者权益保护工作,先后获得“金融知识进万家”银行业金融知识宣传服务月活动优秀组织奖、“金融消费者权益保护‘A级行’”、“金融知识普及月”暨“金融知识宣传月”先进单位、“宁波市金融消费权益保护协会‘先进会员单位’”等多项殊荣。



## 宁波银行

### 游览车超九成成为拼装车

“2·13”游览车事故发生后,游览车的质量和安全隐患也成为舆论重点检讨的对象。这辆游览车车龄高达19年,冲出护栏后被路旁的岩壁挤压和削切,上半部车体碎裂殆尽,显示其质量脆弱不堪。

专家和业者认为,游览车的质量与岛内的政策有关。

台湾业者目前尚不具备游览车底盘的生产能力,但为了保护岛内车辆工业尤其是车体业者,台湾当局对于整车进口的游览车或客运车课以高关税与货物税。若直接进口原装大客车,车价至少2000万元新台币,台湾市场难以承受。因此,岛内业者多为进口车辆底盘后,在岛内加装车体,生产者称为“拼装车”。

据屏东科技大学车

辆工程系教授胡惠文介绍,制造厂商通常是先把底盘组好,再把车身的钢骨结构打造起来,然后把车子内部装潢得很漂亮,送资料到车安中心认证,做完计算机模拟测试,申请执照之后就出售。台湾游览车市场超过九成都是拼装车。

胡惠文说,游览车车体组装施工过程是否按认证过的技术报告进行,一直缺乏监督;车体焊接时有没有按照规范进行,根本没有人监管。

还有专家指出,台湾旅游市场偏好高车身高层外观气派车辆的思维习惯需要改变。虽然台湾从2007年开始已将车身上限降到3.5米,但为了维持市场需求,岛内多数游览车仍是将地板挑高导致车辆重心偏高的仿双层车辆,一旦

出事很容易翻覆造成重大车祸。

几天来,这场严重车祸的肇事原因还在厘清中,社会的检讨和反思也在深入。《联合报》15日的社论指出,这场车祸,如果全推给司机过劳或游览车老旧,恐怕是太草率的答案。旅游业者只顾挣钱、不顾安危的风气,官方不务实、不创新、不落实管理的惰性,才是最大的病灶所在。

台北巫姓计程车司机对记者表示,交通安全问题只有通过官方严格监管才能解决。比如,司机过劳问题,如果加大对违规游览车业者的惩处,业者就不敢要求司机超时驾驶。“希望这次事故能让官方清醒认识到问题的严重性,不要新闻热度一过,不了了之。”

据新华社