

高鐵危機處理差 旅客霧煞煞

楊永年

成功大學副研發長及政治系暨政治經濟研究所教授

本文原刊登於2010年3月5日聯合報

高雄甲仙大地震，導致高鐵班車停在半途動彈不得，筆者也被困在車廂逾兩小時，有深刻的感受。

在「漫長」的兩小時中，旅客因為缺乏相關資訊，充滿困惑與不安全感。旅客需要的資訊是：為何突然停車？雖然高鐵員工有陸續作短暫廣播，但所給的資訊相當有限，只要求旅客耐心等待。作者與同伴只得透過手機，才瞭解發生大地震。



過了約一個小時，車廂內漸漸發熱，車長下令開啟一邊車門，但告誡旅客不可靠近車門。再過半小時，因為車內空氣對流情況未改善，乘客也漸漸不耐，車長下令再把另側車門開啟，車內空氣對流增加，但僅限於車門處，車廂座位處的空氣品質仍然不佳。



不久後，高鐵員工廣播，請乘客下車行走進行疏散，但乘客約已下了五分之三後，才見工作人員補充說明，在第一、六車廂有安全梯可供旅客使用，但很多旅客早已自行從車門跳下，多人因此跌倒受傷。

所有乘客行走約五百公尺後，約八百名旅客聚集在虎尾空地，大家一頭霧水，不知道下一步的安排是什麼。還好只等了十多分鐘，即有接駁遊覽車出現，順利將旅客疏散。

Copyright 2010 National Cheng Kung University