# 臺灣高雄地方法院民事判決

107年度訴字第812號

原　　告　漢程汽車客運股份有限公司
法定代理人　楊豐文
訴訟代理人　廖茂雄
　　許菀玲
被　　告　方文慧

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國108 年5 月6 日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序部分：

一、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255條第1 項第3 款定有明文。本件原告起訴時原聲明：　被告應給付原告新臺幣10,481元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；　被告應刊登蘋果日報、自由時報、聯合報之地區版連續3 日並以半十批版面刊登道歉聲明。嗣於民國108 年5 月6 日言詞辯論時，減縮訴之聲明為：被告應於蘋果日報地方版，以寬2.7 公分、高6.47 公分之篇幅，刊登如附表二所示道歉聲明1 日（見院卷第114 頁），核屬減縮應受判決事項之聲明，揆諸前揭規定，應予准許。

二、本件被告經合法送達，未於最後言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第386 條各款所列情形，爰依原告聲請，由其一造辯論而為判決。

貳、實體部分：

一、原告主張：被告於附表一所示時間，分別致電原告公司客服中心、高雄市政府交通局而為不實投訴（投訴內容如附表一所示），表示原告服務品質及態度不佳，詆毀原告商譽，並

影響高雄市政府交通局對原告之評鑑及印象分數。又被告於106年3月21日16時40分許，在原告所經營之72路線車牌號碼000-00號公車內大聲對訴外人即該車駕駛丁笠航咆哮、出言侮辱，驚動車內其他乘客，導致車內乘客對於原告之服務品質存有疑慮，進而造成原告商譽、形象受損，被告應登報道歉以正視聽。為此，依侵權行為法律關係提起本件訴訟等語，並聲明：被告應於蘋果日報地方版，以寬2.7公分、高6.47公分之篇幅，刊登如附表二所示道歉聲明1日。

二、被告則以：106年3月21日當下發生事情伊一直通報110求救，等警方到師範大學站，司機才願意把車停下來，且當時發生口角全程應有監視器畫面；又乘客已經躲在下車門口，為何司機仍以手機拍照，且撿拾乘客眼鏡為何需要拿手機，為何眼鏡無故自己掉落，中途乘客要下車為何不讓下車。另106年2月5日當天發生事故，司機表示全程負責，並找伊談和解，之後沒下文伊才提出告訴，對於檢察官就前述二事件之司機為不起訴處分感到不服等語置辯。

三、本院得心證之理由：

原告主張被告有於附表一所示時間，分別致電原告公司客服中心、高雄市政府交通局為附表一所示內容之投訴，且被告於106年3月21日有搭乘原告所經營公車，並與該車駕駛發生糾紛等節，有原告公司客服中心投訴紀錄及內容、高雄市政府交通局107年10月29日函、臺灣高雄地方檢察署106年度偵字第17380號不起訴處分書為證（見院卷第28至47、72至73頁、第82至83頁背面），且此部分未經被告到庭或具狀爭執，是此部分事實先堪認定。另原告主張被告本件行為侵害原告商譽，並請求被告於報紙刊登道歉聲明以回復名譽，經被告以前詞置辯，是本件爭點為：被告對原告是否成立侵權行為？若是，原告請求被告於報紙刊登道歉聲明以回復名譽，是否適當？茲分述如下：

按民法上名譽權之侵害固非與刑法之誹謗罪相同，然仍須以行為不法為要件，所謂「不法」即相當於刑法中之違法性，

故刑法第310條第3項本文規定之免責事由，於民事案件中亦可適用。從而，行為人之言論雖損及他人名譽，惟其言論屬陳述事實時，如能證明其為真實，或行為人雖不能證明言論內容為真實，但依其所提證據資料，足認為行為人有相當理由確信其為真實者（司法院大法官會議釋字第509號解釋意旨參照），尚不得論以構成侵權行為。復按法人之名譽（商譽）形同其社會上評價，表彰社會大眾對法人形象及經濟活動之可信賴性，如侵害法人之名譽（商譽），即係對其社會上評價之侵害，應就社會一般人之評價客觀判斷之，必須一般社會大眾因而對該法人在社會上的評價造成低落之程度，始足當之。

查附表一編號1至8所示部分，均係被告致電原告公司客服中心所為之投訴內容，則考量一般公司行號設立客服中心之目的，本係立於該公司行號立場給予客戶於消費或接受服務時，如對於商品或服務內容有疑問、不滿意，可直接向提供商品或服務者反應以獲得客服人員協助，進而解決消費疑問或糾紛之管道，而客服人員亦須依客戶投訴內容進行內部查詢後始能給予回覆，已有相當資訊可自行判定投訴內容是否屬實，故客戶所投訴內容如有不實亦不當然使一般社會大眾對該公司行號商譽有負面評價。因此，不論被告向原告公司客服中心所投訴內容是否屬實，客服人員既係原告僱用以處理客訴事件，則客服人員等同立於原告公司地位接受被告電話投訴，且客服人員須查詢原告內部資料（如公車監視器畫面、司機班表、GPS紀錄等）始能處理，是客服人員有相當資訊可判定被告投訴內容是否屬實，被告向客服中心投訴之內容不當然會因此影響原告在社會上之評價。況依原告所提民事陳報（六）狀所記載被告各次投訴後，客服人員處理過程分別為被告提供資訊不足無法查詢、查核後判定不屬實及協助處理被告一卡通扣款爭議或其與司機間紛爭之歷程等（見院卷第103至110頁背面），足見若被告投訴內容已經原告客服人員判定為不屬實或認原告與司機間糾紛業經客服人

員協助處理解決，則原告服務即無缺失可言，難認有何造成原告負面評價之可能性；而若因被告未提供完整投訴資訊而無法判定投訴是否屬實，則是否屬實即已不明，原告自無指摘被告投訴內容必然不實之依據。遑論被告向原告公司客服中心所為如附表一編號1至8所示投訴內容，等同係向原告反應此事，原告本身若認為服務無缺失，自無其所主張商譽受損之情形。

附表一編號9至17所示部分，均係被告致電原告主管機關高雄市政府所為之投訴內容，而依原告於本院審理中所陳：交通局接獲被告投訴電話會先問原告發生狀況，要原告先查核，原告接到交通局要求查核之通知後，會實際進行查核，並會依現況回復實際情形，如被告投訴內容沒有特定車輛班次及時間而無法查核，原告會如實告知交通局，交通局也會將原告回報內容如實登載並列為紀錄，若投訴屬實會開罰，若投訴不屬實或無法查核則列為考核紀錄等語（見院卷第115頁）。足認高雄市政府交通局因身為原告主管機關，就原告有監督管理之責，而民眾投訴本有虛偽之可能，於決定是否裁罰原告前，本會給予原告自辯之機會，是高雄市政府交通局原非處於全盤採信民眾投訴內容之立場，且依原告上開陳述，高雄市政府交通局就本件被告投訴內容確實均要求原告進行查核後回報，而給予原告澄清事實之機會，且高雄市政府交通局會將原告回報內容如實列載，若原告已澄清被告投訴內容不實（如附表一編號10、15）或無法查核（如附表一編號9、11、12），並將客服中心處理情況如實回報（如附表一編號13、14、16、17所示部分，原告處理過程均會向高雄市政府交通局回報，自已就被告投訴內容予以澄清），難認高雄市政府交通局會必然給予負面評價，原告復未舉證證明被告投訴內容如經列為不屬實或無法查核時，亦會影響高雄市政府交通局對原告評鑑、印象分數之主張，則原告主張被告所為如附表一編號9至17所示投訴行為已貶損原告商譽在社會上之評價，已難採信。甚且若屬無法查核情形，被告

投訴內容是否屬實已有疑問，則被告就該部分投訴是否確屬虛偽而具有不法性，亦有疑慮。再觀諸附表一編號16、17所示部分，被告投訴內容所指摘者，主要係針對司機個人行為，原難遽認個別司機與乘客間偶發事件之行為必然會造成原告商譽受損；又依原告所提臺灣高雄地方檢察署106 年度偵字第17380 號、106 年度偵字第6963號不起訴處分書（見院卷第72至76頁），可知與附表一編號16、17部分相關之原告與司機間紛爭事件，尚經檢察官進行偵查，非於發生爭議當日或短時間內即經原告協助處理完畢，則被告於各該爭議事件尚未解決時致電高雄市政府交通局反應原告未出面處理或處理未果，或係基於當時訴求未即時獲得解決之基礎事實所為陳述，其目的應係透過向原告主管機關投訴之方式促使原告積極出面與其協商以解決糾紛，難認被告係以損害原告商譽為目的而為；況此類糾紛本須給予原告一定時間釐清責任歸屬，原告縱未於發生爭議當日立即解決紛爭，亦不當然使社會一般人給予負面評價。另原告提出之民事陳報（五）狀乃記載（見院卷第100 頁），依車內監視器影像畫面可見司機丁笠航為避免其他乘客受被告與其之間糾紛之影響，有請其他乘客下車之動作一節，則被告所為如附表一編號17所示投訴內容指稱司機有趕其他乘客下車行為之用詞雖較激烈，然究非毫無憑據，故難認被告係毫無依據而意圖汙衊原告商譽始為此部分投訴，併此敘明。

ㄇ另關於被告於106 年3 月21日搭乘原告公車而與司機丁笠航發生糾紛部分，原告雖主張被告有咆哮、出言侮辱之行為而侵害原告商譽。然查，被告於106 年3 月21日固有於搭乘原告所經營公車時，與該車駕駛丁笠航發生糾紛，已如前述，惟原告於本院審理中自承：被告當天有咆哮行為，但因監視器影帶已有雜音，所以無法聽出被告到底說了什麼，故無法特定內容等語（見院卷第114 頁背面）。足見原告已無法特定被告當日於車上之言詞內容為何，自無從認定屬侮辱、詆毀原告商譽之言語。況當時車內或現場乘客既同時在場，自

可依當時狀況判斷被告與原告司機間糾紛之實情為何，不因被告對原告司機有何言詞即當然對原告服務形象產生質疑，是原告主張被告當天行為侵害其商譽，亦屬無據。

ē從而，本件原告所主張之被告行為既均不會貶損社會一般人對原告之評價，原告以被告侵害其商譽權為由，請求被告於報紙刊登道歉聲明以回復名譽，即無依據。

四、綜上所述，原告依侵權行為法律關係，請求被告於報紙刊登道歉聲明，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核與判決結果無影響，爰不逐一論列，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　6　　月　　5　　日

民事第二庭　法　官　林明慧

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　6　　月　　5　　日

書記官　林雅婷

附表一：

| 編號 | 日期 | 致電對象 | 投訴內容 |
|---|---|---|---|
| 1 | 105 年 1 月9日 | 原告公司客服中心 | 你們169-XH的楊明雄，我跟他要購票證明，他一直在那裏說他沒有誤點，為什麼要給我誤點證明，對我大吼大叫，這是甚麼態度阿，我要投訴到交通局。小姐跟我說每一班司機都可以要購票證明，結果他一直跟我說他趕時間，哪一個客運不誤點啊？又不是只有你們的車再趕，南台灣的也誤點啊，他竟然這樣對我大吼大叫，我怎麼知道這是哪一站？我為什麼要跟你說我在哪裡？反正我要投訴到交通局。 |
| 2 | 105 年 2 月26日 | 原告公司客服中心 | 請問168 從道明中學上車往總站的方向，是從哪個門上車？你們司機搞不清楚狀況，一直要我上車刷卡，而且口氣非常差。其他老鳥駕駛都知道從後門上車，下車再刷卡，但是你們這個司機一直要我上車刷卡，搞什麼東西啊？我們活該被兇嗎？我現在就在車上，車牌000-00，每次反應都沒有用，你們司機自己都搞不清楚狀況，還對乘客態度這麼糟，是不是要我去交通局投訴？道歉了然後呢？你們還是一樣不會改啊，沒關係，我現在用錄影的，再把影片交給交通局就好，我不想跟你講了。 |
| 3 | 105 年 2 月28日 | 原告公司客服中心 | 你們的168 路線的司機是不是都搞不懂兩段式收費？我隨機搭168 路線的車，結果你們司機都搞不清楚要開哪個門，要怎麼收費，都亂搞一通。我跟你說：我都搭晚上的，而且我知道那些司機是老鳥，我都故意不搭他們的車，就是要抓你們 |

（續上頁）

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 菜鳥懂不懂兩段式收費的SOP 。結果我每次都遇到搞不清楚狀況的司機，如果司機搞不清楚什麼是兩段式收費的SOP ，那你們就不應該讓他跑那個路線啊！為什麼讓他們跑168 ，然後又搞不清楚收費方式，還來兇我們乘客？你們這樣做是對的嗎？我們活該被你們司機兇嗎？還是要我把照片都交給交通局？我為什麼要提供車牌給你？我告訴你，就是夜班那幾個司機，之前反應過，你們司機還是一樣搞不清楚。 |
| 4 | 105 年12月8日 | 原告公司客服中心 | 你們203 車輛的wifi都無法連結，而且169 中巴系列的都沒有wifi。另外你們有一位趙先生，很年輕的司機，拜託他不要再跟正妹聊天了，這個我之前有反應過了，還有你們上下車刷卡的燈也要開。 |
| 5 | 105 年12月8日、同年12月12日 | 原告公司客服中心 | 我剛剛搭乘486-FP，從崇德路搭回金獅湖，不是下車收費嗎？為什麼我上車的時候，他跟我說我上車收費。<br>你們楊小姐在嗎？你們現在公車第三段吃到飽沒有了嗎？那我被扣錢。我現在在坐第三次他還是扣12塊的手續費。前兩次是R35 。現在是72的586-FP的車。等一下過5 個站我再刷看看來測試。卡號：000-000-00-0000卡通。司機開到河堤公園，我再刷一次沒有被扣了。待會我們會同時回報給信用卡公司。<br>12月8 日第一次搭乘261-XH，有扣款，第二次搭乘486-FP沒有扣，反而是扣第三次搭乘的586-FP，為什麼會這樣？你們不是說查完要回覆給我嗎？<br>已經打電話給交通局鍾先生跟一卡通人員，他們說沒收到相關要查詢的訊息，為什麼你們要說謊嗎？你們如果有呈報，他們就一定有收到要求查詢一卡通的扣款資訊，他們說沒收到，就代表沒有呈報。 |
| 6 | 105 年12月8日 | 原告公司客服中心 | 你們212-FP的車子，為什麼要跟在60號的車子後面。台灣銀行的車剛好18時進站，也不看也不停就往左側跑。你們今天公車是怎樣啦！已經人家公車沒有停靠了，你們就不會停嗎？我一天是要稽查幾次啊！ |
| 7 | 106 年2 月5日、6日、7日、8日、16日、19日、20日、21日、22日、24日，同年3 月2 日，同年4 月25日、同年5 月18日，同年6 月26日 | 原告公司客服中心 | 因為你們的司機剛剛有通報撞到乘客，有嗎？對不對？159-XH。因為剛剛我有看到司機當下有留客人的資料，現在還是人很痛，附近沒有醫院。因為我現在三民市場。他就是那時候看起來沒有外傷，下車之後有進行冰敷。因為附近都沒有那個什麼急診室。那個被撞到的人就是我啊！司機說他要閃一台車。那時候準備下車刷卡，我就整個人飛出去。司機是回報公司，他要閃一台車，所以我也不曉得說發生什麼？我在三民市場。當時外表沒有外傷，我有跟司機說我的手很痛，我就去飲料店要冰塊冰敷。就是冰敷完就是手很痛。司機也是雙方留資料。現在是要報警嗎？我有跟他說我人很痛。你們現在要怎麼處理？我不知道。我是看你們司機處理態度還不錯。我現在就是很痛，附近也沒有急診室，今天星期天耶!我不知道。我會直接告你們司機過失傷害，他自己跟乘客說他是閃一台車。變成是他錯在先的耶，我現在整個人不能走了，我是人飛出去的。<br>小姐我看完醫生了，因為我在教書。因為不是在公司發生的，所以這費用她不給付，她叫我前往報案。司機人很好，有需要處理成這樣子嗎？為什麼要做這麼機車？因為我有在教書，要抱小朋友的，公司不認這個帳，因為公司要用曠職處理。我還沒有跟她說是誰。她表示說這是你自己下班自己的事，沒有到就是曠職，我已經通報負責人了。可以請你們公司出來處理嗎？沒有他說是休假期間，因為我們教書本來就是周休二日的。這些都是要跟你們司機那邊求償。因為我不想聽各說各話。今天那個司機人很好，診斷書已經開出來了。因為她知道我要抱小孩。越抱受傷越嚴重，我也跟她說了，她說這是在未上班期間，所有的費用要跟她要。如果要用勞基是你們公司造成的，他有跟我說她有問過我們集團的律師了。我是用高雄市公車跟他談的，她可能不懂這個問題。我送重仁醫院。重仁醫院等一下會幫我報案。我說暫時先不用，先看對方怎麼說。應該不至於LINE不上。因為剛剛我在重仁她說要叫警察來處理。醫師診斷有寫休養三天，無法上班。如果還是很不舒服她們還是會繼續開。現在現階段雇主那邊都認為是你們該負責的。我要等一卡通登入的時候才會知道幾點幾分發生的。我就只知道當下我就是很 |

（續上頁）

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 不舒服。三天你沒到就是曠職的問題。到時候沒有工作就是你們公司要處理。我現在不知道怎麼處理。我聯絡都沒絡不上你們司機。<br>她一直說非假日期間而且她說高雄市公車有一個什麼保險，她叫我所有東西都跟她賠償。我有跟她說預備三天，因為我們2 月2 日才開工，她說就是三天無故不到就是曠職。她的意思是說先不管誰錯在先，她意思是說為什麼不對這個司機去判。她的意思是說三天曠職了，因為這是高雄市公車的問題點。我現在在三民派出所，她堅持要我拿報案單三聯單才准假。她現在好像是說我在幫你們公司講話。公司要求我一定報案才要我請假，她說這是第三方的問題。她現在意思說我故意跟你們公司串通好的故意不要上班的。她不要打電話給你們，她就是要報案單。<br>這家公司咬定說我跟這個司機有關係。我現在是要回你們公司總站。她全權交給律師了，律師會來處理。因為你要不要叫你們法務來處理。這就是過失傷害就對了。我等一下搭楊明雄的過去三民市場報案。<br>我是方小姐，這是你們公司的錯，為什麼我們乘客要先代墊錢啊！我這次是重傷耶！難道要我們先墊錢嗎？你去問你們法務部，我們乘客沒有醫療費可以先幫妳們代墊錢？那我就跟法院提出來，你們怎麼可以讓乘客先代墊錢。我們乘客是弱勢家庭。你們公司要先拿錢出來啊！我從來沒有辦法簽本票。你們每次都是等開庭才會緊急在找客人的，我們已經不是處理第一次了。我相信法院那邊已經有很多你們漢程客運害乘客受傷的案件。<br>公司叫我辦離職手續了。我擔心回來沒有車可以搭。我可以等明天再報案。因為我撞擊力很大，我沒有辦法騎車。他就是很堅持今天一定要處理。他現在叫我辦離職手續，我不想要理他。我有跟司機說我現在在吐了。我真的嚇到了。重仁不敢接是因為我有撞到頭。如果有吐的問題，要趕快轉大醫院。但是對方非常堅持。因為我剛剛也有跟你們司機講說這個要長期休養了，公司不可能等待這麼久，我本身是班導師。他已經講很明了。因為他不合理的東西我不會理他。他說為什麼沒有緊急報案？交通局也知道這件事了。他也說不管誰錯在先都應該先報案。如果沒有報案就不能申請理賠。交通局說乘客有乘客險沒有錯，不管誰的錯，當下司機沒有報案，他們不會幫忙處理。你可以問李佳玶，我剛剛搭他的車回來的。因為當下沒有報案就不能申請了。因為我公司現在要我明天過去辦離職手續，我辦不到。明天可能會去找…我現在處於失業的狀態耶！你們現在卡在一團亂啊！司機咬定是對方的錯。說真的我也沒有看到現場，我只知道很痛而已啊！而且我也跟交通局講我沒有能力可以幫你支付醫療費用。我們有開證明給他了，我們不是一般的正常家庭。自己看著辦。這是發生在外面的，你們雙方要去釐清到底是誰的問題。所以你要讓乘客一直沒有辦法就醫嗎？導致後續的傷沒有辦法就醫，因為業者沒有出面處理。<br>乘客再次進線講就醫醫療費用的問題，另表示已向交通局反應此事，說她是弱勢家庭，無法負擔費用，問我方怎麼處理，欲向乘客說明，乘客又插話相同事情。<br>因為公司沒看到就醫就視同曠職，反問乘客不是已經就醫了嗎？怎麼還會算是曠職？乘客未回應，只說我有把傳給司機的LINE轉達給公司，然後又重複說相同事情，並表示現在會嘔吐，有腦震盪的情形，我等等會再打給交通局，你們司機好像已經不打算處理的樣子，我今天早上有掛號，要去大同醫院看診，中午11點前報到，看你們公司要不要派人手陪同。<br>乘客再次進線，表示確定腦震盪，現在要安排住院，大同醫院現在門診費用440 元，目前身上沒有錢繳費，要求我方送錢過去讓她繳費，乘客認為是我方的錯，她只要去報案說業者跟交通局都不處理就好了。<br>今天你們黃先生有來跟我談和解了，你們的保險就在旁邊，不會說話啊！今天我有跟你們黃先生達成協議，現在卡在強制險的部分。交通隊的事故三聯單不能之後補。如果強制險不能賠償醫療費用，我就不要跟你們和解。我已經確定我要住院了，我今天跟你們談和解的時候，已經確定我被革職了。我是很有誠意的。我問過交通局強制險部門特別補償金股，他跟我說沒有當天報案三聯單強制險就不能申請醫療費。我現在要確定一定有醫療費我才要和解。如果你們今天沒有打 |

（續上頁）

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 電話給我，我就不跟你們公司和解，我馬上去警察局提告。<br>乘客再次進線表示：要求法務部回電，已向乘客說明昨天已告知今天最慢下午5 點前會與她聯繫，駕駛長會與她聯繫，乘客認為駕駛長不懂保險法規的部分，所以要求法務回電，已婉釋會再向公司反應，乘客表示沒關係，黃司機今天最慢5 點前會打，如果他的主管不幫他處理，我就按鈴控告。<br>我公司不會解雇我，但是我手的傷勢，醫生評估要休養很久，可是現在問題是今天是搭乘公共運輸造成受傷，導致我需要休養那很久，一般勞工的事病假僅可休到40天，那超過的天數公司不給予請假，請問該怎麼辦？我已經去跟勞工局確認過了，他說一年最多只能請30天的病假，超過會對勞方不利，今天醫生說我預估要休養兩個月，這樣已經超過30天了，勞工局建議我不要跟你們和解，不然對我不利，所以我這邊會去告駕駛了，你們看要約在警局還是怎樣，算了我知道你們也不會打給我。<br>請你們回報公司，我真的無力支付醫療費，我知道你們要收據，但我就是比較特殊的個案，我在衛生局問過了，社工說沒有辦法讓醫院代墊，要我找你們公司，我也去問過補償金特別股，他說這種情況公司應該要協助，理賠金可以分期付款，反正你們也是要和解的，不然我們直送法院。反正你們就是過失傷害啊。我現在不只你們公司的事，我很忙收到很多傳票，現在已經把報案三聯單之類的資料提交到法院了。我跑來跑去很多家醫院，今天去阮綜合她也是評估我要住院啊，但我無法支出醫療費，請你們公司協助，不然你們說的個案快要有生命危險了。<br>用LINE說：你們黃浚愿叫我來找你們，我都不知道是他把乘客弄受傷還是漢程客運，傷恢復差不多，也遭到被解雇，方小姐0000000000，目前，黃先生原定13000和解告知法院，如果，你們要走最後一步，我會跟法院說，之前已13000要達成和解，比照舊，所以，你們的想法是，所以，我在等你們公司，還是大家收到傳票。後方人員是？請問是黃先生撞到旅客還是漢程客運？在講安慰問答嗎。弄到別人受傷，都不需後續處理嗎。誰在跟貴公司聊天。請問來電做什。請問漢程客運要表達是。又來電是。我方小姐，傷痛還是會痛，偶爾還會吐，醫生有開慢性，明要換新公司上班。我會告訴法官無能力就醫，始無法專心治療病情，已向漢程客運公司求救無解。我也會印給法官。現在，睡覺還是隱影屬於緊急剎車情形。斷層掃描沒事…但還會吐的問題。皆已回應會再呈報相關單位。請問，一樣內容，為何回報身體進度，這樣叫騷擾。黃司機想逃避此案件吧。我。把一個人弄受傷，然而工作沒了，這誰造成的。傷勢仍很痛，又沒錢就醫，該怎麼處理，黃司機說他住院，請問住哪間醫院？需要探望嗎？我又在人很不舒服，方便有人陪同送醫嗎？勞工局的文下來了，確定被解雇，當天請病假解雇，雇主沒有依照勞基法規定執行。我會交給法官處理。159-XH司機不是說住院，怎麼在開車啊？黃浚愿。沒關係，等他回程，我在確認。到時，我會請他遞診斷書。忙，請回撥方小姐0000000000，警方找，警方找你，警方找黃先生，在此確認黃先生要不要和解，已收到第一次公文，現在要正式報案，請打給黃先生，請快速，現在做筆錄，不要浪費司法，現在做筆錄，要和解請快速，否則不只一萬三，你們轉達多次，筆錄做完。不處理，直接法院處理，被撞到同時間解雇。目前人開始手痛，暈眩，頭痛，身上沒錢，是否請貴公司派人協助代墊醫療費，加上嘔吐，人在不舒服，還等相關部門，病情惡化，或死亡昏迷，妳們公司要承擔嗎，已經沒有藥了，妳們司機載乘客所受的傷，現在仍不舒服，為何，不處理，沒有錢就醫，請去電三民派出所，已經開始昏迷，人很不舒服，沒錢就醫，無法對談，請現在去電三民派出所。現在，嘔吐，頭暈，也手很痛，怎麼辦沒錢就醫。<br>麻煩你再跟你們黃浚愿先生確認2 月5 日的事故，因為我今天有跟公司請假，再度跟他確認要不要和解。因為他的緊急重大事由，我沒有跟他開玩笑。請問他要不要今天要不要和解。我預計今天下午我會去地檢署一趟，是處裡另一個人的事情。我有傳LINE給他，和解書要送到法院那邊，不然要開庭，你今天可以請他回電嗎？今天可以找人回電嗎你們都不回電。因為黃浚愿先生跟我說他在住院，住院期間還在玩手機玩得很開心喔！這個我有跟他提出來，他的一舉一動我們這邊會看得到。我為什麼人不舒服還有本事在那邊玩手機。這樣子叫做身體不舒服 |

（續上頁）

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 嗎？預計中午過後要抵達地檢署處理另一個案子。如果你們不和解，預計什麼時候回電？如果你們要和解，我要找，我不可能時間被你們綁住啊！我等一下要去醫院，我等一下會在原高雄縣處理事情，沒有關係你們都有錄音，你們有我也有。我已經告訴你我會待在原高雄縣處理事情，不要到中午才跟我說，我沒有辦法找出時間給你們。你們中午過後，地檢署營業了，我們直接跟他說，你們要跟我和解，醫藥費是你們要付的，你們每次都轉達，從開始到現在都幾天了。我都已經告訴你了。所以如果妳們要談的話要快，不然我不會回到原高雄市，你們的已經不是私下和解的問題，和解書是要給地檢署看的。接下來已經不用開庭。我的部分對前一個雇主也在提告，他會怎麼處理我不知道，但是黃司機的部分我沒有給任何資訊，你不要一直覺得我在跟你玩，我是認真跟你講這件事。你們到底要不要處理啦？通知單已經出來了，法院的通知。一開始你們黃先生說要和解現在到底要不要和解。因為我們有壓日期，要做筆錄。<br>方小姐再次進線表示地檢署剛剛打電話給他，問她為何黃先生沒有去開庭，並表示他都有看到駕駛長開176 的車，方小姐質問為什麼駕駛長不去開庭？並質問我方公司沒有保第三責任險，但為什麼是叫保險公司去開庭？且不斷詢問為何駕駛長沒有去開庭。方小姐表示當時自己有意願要和解，是我方駕駛長不願和解才會去提告，然後又表示自己都知道駕駛長前幾天去台北，最近明明有值勤，為何卻要說他請長假，不願出庭？方小姐不斷鬼打牆後自行斷線。<br>你們黃浚愿先生今天已經有收到不起訴，我現在要跟妳們說：第一：雙方沒有到庭，第二：當天發生事情，告訴人有要求報警，但司機不報警，你們司機說要全權負責，但是後來趣不見面，我懷疑他當時有酒駕，後來你們又派法務過去三民派出所談和解，黃先生同意賠錢和解，但後來又不願意。麻煩你們轉告他，晚上7 點前去三民派出所辦理和解，如果不和解就是詐欺，我一定會再去告他，過失傷害那一件案件，我也會一定會再上訴。<br>今天地檢署開庭，自己發燒請假，法官也批准了，但是為何我方駕駛長未到場，要求我方回覆，並表示自己現在想與駕駛長和解過失傷害部分，但為何我方駕駛長不願出面處理，導致地檢署一天到晚打電話給他詢問何時要和解，要求人員回覆，並表示為何我方無意願要處理，若我方無意回覆，則要向1999投訴。 |
| 8 | 106 年3 月21日 | 原告公司客服中心 | 你們581 的司機真的很糟糕，他剛剛在停紅燈時後，忽然走到乘客旁邊拿他的眼鏡，我跟他說這是侵占公物，結果他還對我性騷擾，你們司機可以這樣？不是，他不是眼鏡快掉了，是司機在停紅燈的時候自己走來拿我的眼鏡，還性騷擾我，害我現在身上有傷口。我已經報警了，現在七賢路上所有警車都在追這台公車，他沿路都不停車，他怎麼可以這樣？什麼時間，我為什麼要告訴你什麼時候發生的？<br>乘客再次進線，詢問駕駛長名字怎麼念，並表示要前往警局告駕駛長偷竊他的眼鏡。<br>在LINE表示：為什麼，我今刷多次一卡通，已超過三次以上，為何，有被扣款問題。<br>我今天下午搭你們丁笠航司機的車，後來下車的時候我有刷卡，但是你們的卡片一直在扣我的錢。我去就醫之後要對你們丁司機提出妨礙自由的告訴，他不讓乘客下車，後來我搭0 北的車，他上車竟然還給我扣款。我的一卡通卡號是5337000000000000 ，我的是付在信用卡上，有記名的。那你們後續要怎麼退款？但是根據政府規定是不可以提供郵局帳戶的，那要怎麼辦？ |
| 9 | 105 年1 月9日 | 高雄市政府交通局 | 表示1 月9 日16時許於「鼎金國小」搭乘該路線公車（車牌：000-00、司機姓名：楊○雄）至「金獅湖站」下車，並反應： 該班公車誤點約15分才進站，已造成民眾乘車不便。 渠上車時即向該公車司機索取購票證明，惟楊姓公車司機卻態度不佳的對渠講話大小聲，告知要趕下一班車、不願提供，渠表示當下已去電至該業者客服專線，客服人員亦有聽到楊姓司機對其講話態度不佳，對此渠深感不妥。 |

（續上頁）

| | | | |
|---|---|---|---|
| 10 | 105 年2 月26日 | 高雄市政府交通局 | 2 月26日19時許搭乘168 環西幹線（車牌：000-00 ），以下三點反應事項： 該路公車沿路停靠時，原本都是由後門上車，前門下車，今日卻是前門上車，令渠深感不妥； 該路公車沿路停靠時，原本都是由前門下車並付費，今日卻是由前門上車前就先付費，令渠深感不解； 該路公車沿路停靠時，公車前方跑馬燈未告示上車前付費，使民眾上車後有搞混之情事。針對該路公車時常依照駕駛不同，變更以上事項，造成民眾混淆、不便，欲與司機提醒，卻遭司機回罵，令渠深感不滿，反應多次仍未見情事改善，望局處針對該路線公車訂定一套標準流程，並且督促司機確切遵守。 |
| 11 | 105 年2 月28日 | 高雄市政府交通局 | 反應168 幹線部分路線須於後門上車下車付費，惟仍有多位駕駛要求乘客前門上車、上車付費，望局處促業者改善。 |
| 12 | 105 年6 月22日 | 高雄市政府交通局 | 反應欲瞭解推著嬰兒車（車內有嬰兒）之乘客搭乘非低底盤公車是否可由公車後門上車。並反應常推著嬰兒車（車內有嬰兒）搭乘原告行駛之各路線公車，惟上車時請司機協助將嬰兒車搬運上公車，司機卻皆未理會，曾向司機反應卻遭告知公司未請司機提供此協助服務，陳情人表示搭乘其他業者之公車時駕駛皆會予以協助，卻僅有原告未理會，實感不滿。 |
| 13 | 105 年12月8日 | 高雄市政府交通局 | 反應12月8 日下午13時22分搭乘紅35（金獅湖總站發車）公車（車號：000-00)，並從崇德路站上車，上車後有詢問司機車上是否有wifi，司機告知車有wifi但已經損壞，並有報修處理，後續陳情人因無法連線，故致電到客運客服詢問，其表示客服堅持車上wifi並沒有壞掉，後續告知與司機對話內容，且司機亦再致電客服反應，針對客服服務感到不滿。 |
| 14 | 105 年12月8日 | 高雄市政府交通局 | 反應目前高雄使用一卡通可享第三趟免費，12月8 日下午約16時20分從榮總搭乘72B 公車（車號：000-00 ），惟刷卡後卻遭扣款，望請局處介入了解。 |
| 15 | 105 年12月8日 | 高雄市政府交通局 | 反應於12月8 日18時15分許，因紅35路公車並未由金獅湖站發車，當下致電客運公司客服詢問，人員表示後續會詢問調度室，但之後也未有再與民眾聯繫說明，於18時20分再次去電客運公司，單位表示已經有派發車輛，但於18時50分許，客運公司才緊急派發車輛（550-FP，駕駛：葉祥和）讓民眾搭乘，望請單位查察客運業者人員是否有脫班情況。 |
| 16 | 106 年2 月5日 | 高雄市政府交通局 | 反應於2 月5 日傍晚搭乘0 北公車（159-XH、司機黃先生）時，因司機緊急煞車造成陳情人跌傷，雖司機表示是前方小客車的問題造成此事發生，釐清權責仍需時間，但陳情人表示因需要就醫、醫藥費，欲了解公車所保大眾運輸工具保險是哪種，另望請單位協助盡快申請賠償。<br>陳情人表示自身為一弱勢家庭，事故發生後2 月5 日前往急診室就診時，醫護人員表示倘若返家後仍覺頭暈嘔吐，急需返回醫院進行診治，故於2 月6 日早上前往大型院所進行腦部斷層掃描，惟已無能力支付相關醫療費用，然當下駕駛均無報警處理造成業者後續亦無出面處理，故望請局處出面協助有關賠償事宜。 |
| 17 | 106 年3 月21日 | 高雄市政府交通局 | 反應今日（3 月21日）搭乘72路公車（車牌000-00)，提醒司機GPS沒定位到，但司機卻很兇的回覆他沒有錯，而後在七賢三路與自強一路口將其他乘客趕下車，僅留陳情人與司機在車上，還將陳情人眼鏡拿走且造成陳情人受傷，後向110 報案，警員表示已向漢程客運客服與公車申訴電話反應未果，望請局處查察。 |

附表二：

| 道歉聲明 |
| --- |
| 道歉人甲○○因個人情緒管理不佳，於搭乘漢程汽車客運股份有限公司公車期間於車內大聲咆哮及不實投訴，使得車內乘客、一般社會大眾、政府部分對漢程客運有服務不佳等負面形象，造成商譽受有損害，至感歉意，特此公開道歉，本人保證今後絕不再有傷害漢程客運商譽及形象之情事。<br>致此　漢程汽車客運股份有限公司。道歉人：甲○○。 |