

人物專訪

我叫陳是亮，今年 38 歲，最近剛從 YouBike 2.0 調度組領班轉職成後端監控。5 年前剛開始這份工作時，我是在第一線當調度人員，公館區、新店區、景美區都是我曾負責的範圍。

很多人好奇 YouBike 調度員都在做些什麼？簡而言之，我們的工作就是盡量維持各場站車輛數平衡，讓每個站點都有車可借、有位可還車。為了即時滿足民眾的需求，我們是 24 小時早午晚輪班制，除了用調度車做大規模的車輛配送，還有駐點人員彈性輔助場站車輛控管，有需要的話也會支援維護部門進行故障車輛的回收。

舉例來說，像平常上下班時間，是 YouBike 租借車的尖峰時段，如果有一個場站都沒有 YouBike，調度車就會從車輛比較多的場站運車過來。不過通勤時間車況較多，調度車有時會來不及補給。這時駐點人員就發揮作用啦！一般來說，我們的駐點人員都有一定經驗，再搭配 YouBike 後台系統，就能知道哪些時間車輛租借量會比較大、或有大量還車的現象。他們會以機車行動即時到場支援、把閒置的車輛放在臨時存放區，視現場狀況機動補車。

✦無論晴雨☁️
我們不是在補車
就是在補車的路上



雖然好像只是把自行車載來載去，但 YouBike 調度員其實是一份體力活呢！不只要在大太陽下不斷把自行車搬上搬下，就連天氣不好也得出動：下雨就穿著雨衣照搬，颱風天時 YouBike 不能租借，我們出於安全考量，還是會將車子收回以策安全。當然，大前提是你要會開車、有手排車駕照啦！雖然工作有時候真的很累，但曾經有個年輕的小女生，在我值勤時走過來向我道謝，深深地鞠了一個躬說「辛苦了！」，那當下真的覺得很感動。為了這句話，搬得再累都心甘情願。

這也是我工作過程中最快樂的事——將民眾需要的車子送到位、看到他們臉上感激快樂的表情，我就覺得自己在做的事很有意義。其實工作再忙再累都還好，就怕有時候忙到分身乏術，沒辦法回應所有需求，總是覺得很無奈。因為基本上場站如果沒車，我們調度人員都會知道，也一直都在運補。只是有時候迫於路況或其他因素，沒辦法在第一時間趕到，真的要麻煩大家多體諒。我們沒辦法保證多快會抵達，但可以保證一定會盡快——為了給大家更好的 YouBike 租借體驗，我們一直都在路上。



YouBike調度員

🚲 24 小時輪班出勤

YOUBIKE 便利租借的幕後英雄 🚲

