



保护旧金山 公交乘客



来自社区考察的安全建议

9月2026年

促進會
華人權益
CAA
CHINESE FOR AFFIRMATIVE ACTION



每一天，我们的社区成员坐公交上班、送孩子上学、买菜、探望年迈的亲人。他们当中有移民、有色人种、有低收入家庭的父母。公共交通是他们生活中不可或缺的一部分，但在旧金山，仍有许多人觉得坐公交不安全。像我们这样依赖公共交通的社区，每天都在经历这些问题，对于什么因素真正把人“赶”离公交，有着切身的体会。

正因如此，华人权益促进会发起了一项前所未有的项目，组织社区安全考察，直接聆听公交乘客的声音。我们招募了英语能力有限的华裔移民担任社区考察员。公共交通的好坏深刻影响他们生活的方方面面，他们因此积极投入，希望为自己和其他旧金山居民改善公交环境。

我们一起乘坐公交车，观察什么让这些“公交常客”感到安心或不安，并据此提出政策建议。考察员除了记录所见所闻，也分享了自己或身边人的亲身经历。一位长者告诉我们，她的朋友曾在公交车上被偷走财物。就因为这一次遭遇，她至今拒绝独自乘坐公交车，尽量找人带她出行。但这谈何容易，她往往只好待在家里，连买菜、参加家人毕业典礼这些重要的事都去不了。

过去十年，Muni的犯罪率已大幅下降，但哪怕只有一次不好的经历，影响也往往深远。安全问题迫使社区成员远离公共交通，甚至退出公共生活，这只是其中一个例子。

公共交通是社区健康运转和地方经济繁荣的基石。对于长者、移民、有色人种和低收入家庭而言，几乎没有其他出行选择。正因如此，旧金山必须采取可见的行动，重建公众信心。当下，本市的公共交通正处于关键十字路口：今年十一月，选民需要在选票上批准一项拯救公交系统的投资方案；同时也需要广泛的民意支持，才能让旧金山成为一座可持续发展的城市，让人人都能方便、经济地参与公共生活。决策者必须认真对待乘客的真实体验，以此提升公众信心和乘客量。

本报告提出切实可行的方案，都是社区成员认为能让他们更有安全感的措施，例如开展文明乘车宣传教育、增派社区大使，以及提供多语言导向。我们期盼决策者回应社区的呼声，让公共交通成为一个可行且令人乐于选择的出行方式。

谨代表社区，

崔贞文与潘伟旋
联合执行主任
华人权益促进会

目录

执行摘要	4
引言	6
研究方法	7
安全涉及方方面面	9
人际伤害	
人际冲突	
对看似有攻击倾向者的恐惧	
因物理环境和事故造成的受伤	
迷路或错过公交车	
以社区为核心的建议	20
在高峰时段增加班次或使用更大的公交车以减少拥挤	
支持公交司机提供高质量服务	
通过公共教育营造友好的乘车环境	
提供多语言线路信息及改善其他导航措施	
请官方管理人员提供及时可靠的帮助	
教育乘客如何降低被盗窃风险	
资助以受害者为中心的服务和外展工作，帮助受害者走出伤害	
培养乘客之间互助和安全干预的能力	
改善公交站和公交车的硬体设施	
扩大经济机会并加强社会服务	
局限性	29
致谢	30
参考文献	31

执行摘要

公共交通是低收入群体、移民、工薪家庭和有色人种的重要生命线。然而，尽管公共交通对城市的繁荣发展至关重要，许多旧金山居民乘车时并不感到安全。我们必须让公共交通变得更安全、更可行，以促进资源的公平可及、增强公交系统的财务可持续性，并促进经济活动。

华人权益促进会 (Chinese for Affirmative Action) 组织了社区安全考察，了解乘客乘坐公共交通时，哪些物理、环境和社会因素影响他们的安全感。参与考察的社区成员均为英语能力发展中的旧金山华裔居民，他们经过培训，在全市多条公交线路路上观察记录哪些因素让乘车感到安全或不安全。

根据考察所得数据，我们为旧金山交通局 (SFMTA) 和市政府提出改善公交安全的政策建议。

主要发现

- **旧金山交通局应从多个层面定义“安全”。**考察员对一系列让他们感到不安的安全问题表示担忧，包括与其他乘客之间的紧张关系、迷路、因物理环境和事故造成的受伤，以及盗窃和骚扰。
- 考察员指出，**车厢拥挤会加剧各类安全隐患。**旧金山交通局应在高峰时段增加班次或使用更大的公交车来减少拥挤。
- 考察员反映，**整体上更友好的乘车环境会让人感到更安全。**硬体设计和公共教育有助于倡导文明礼让、减少不良行为。
- 考察员反映，**对迷路的担忧，尤其是在缺乏多语言导航信息的情况下，会加重安全顾虑。**旧金山交通局应增加多语言、及时的到站播报，并投资建设更清晰、更一致的导航工具，涵盖视觉、语音和数字化辅助手段。
- 考察员观察到，事件发生时，乘客往往得不到受过**训练的工作人员的及时帮助或干预。**旧金山交通局应提高车上和公交站工作人员及公交大使的可见度，方便乘客寻求帮助。
- **有其他乘客在事件中伸出援手，乘客会感到更安全。**公共教育和旁观者培训可以培养互助、缓和冲突和安全介入的文化。

- **感性、语言无障碍、以受害者为中心的服务**，确保乘客能够举报事件并获得支持。这有助于受害者从创伤中恢复，否则这些创伤将持续削弱他们的安全感。考察表明，许多乘客曾遭受骚扰或其他形式的伤害，而这些问题往往未被处理。
- 考察员报告了与**基础设施条件、偶尔与车辆运营相关的受伤经历**或目击事件。他们提出了若干改善方向，包括加强培训，並针对具体问题改善硬体设施，如扩大使用路缘凸出设计 (bulb-out)，帮助公交车更紧贴人行道停靠。
- **社区成员表示，公交安全需要扩大经济机会并加强社会服务**。他们观察到公交车上的滋扰行为与未得到治疗的心理健康需求有关，而恶劣的经济条件也会将一些人推向违法的道路。市政府应投资并协调跨部门的应对措施，将公交运营与心理健康服务、住房保障和经济机会计划相结合，从根本原因入手，为所有乘客创造更安全、更稳定的乘车环境。

引言

公交安全是旧金山的一大关注议题，对有色人种和移民群体尤为如此。在英语能力发展中的乘客里，只有44%表示乘坐Muni (旧金山城市铁路) 时总是或几乎总是感到安全；有色人种乘客中这一比例为48%；而在英语流利的白人乘客中，这一比例为64% (旧金山交通局，2025)。



考察员正在评估公交站的安全状况。

我们必须改善公交安全，以达到公平，同时也为了增强公共交通的财务可持续性和促进经济活动。包括华埠社区成员在内，不安全感已导致许多人避免使用某些线路和站点，或避免在夜间乘车 (旧金山交通局，2025)。要让公共交通成为大家优先选择的交通方式并提高乘客量，乘客必须觉得公交是一种安全的交通选择。

仅仅聚焦于犯罪会缺乏成效，因为影响乘客安全感的因素不止于此。为此，旧金山交通局已开始收集关于骚扰和整体安全体验的数据。为补充交通局的工作，我们培训了社区成员，对华埠社区常用的公交线路展开安全考察。本报告分享我们的考察发现和政策建议。

研究方法

我们采用了社区参与的方法，由社区成员收集观察记录、解读数据，并共同提出解决方案。旧金山交通局现有的问卷调查和焦点小组能够系统梳理安全问题，并指出一些具体的规律。社区考察则有助于解读结果，得出贴近社区成员实际经历、可付诸行动的发现。这项考察让社区成员提出问卷设计者可能未曾预见的想法或顾虑。这些考察也补充焦点小组的讨论，让大家有系统地共同观察真实生活的状况。考察员使用的观察记录表详见在线附录。

在筹备这项考察的过程中，我们与华裔、移民及英语能力发展中的社区成员交流，以确定哪些公交线路对社区最为重要且存在安全隐患。在社区里多条重要的公交线路中，我们选择了往返华埠的1路 (California)、8路 (Bayshore) 和30路 (Stockton) 展开考察。

我们乘坐了这些线路中经过学校以及列治文区 (Richmond District) 和波托拉区 (Portola) 的路段。这些社区是华裔移民的社会和经济中心。图1为经过旧金山和华埠的受考察线路地图。



考察员正在评估公交站的安全状况。

我们在三天内考察了七段公交线路，选择在上午或下午乘车，以观察上学和上班通勤时段的情况。我们没有在夜间考察，但请考察员想象他们在夜间乘坐某辆公交车或在某个公交站等车时的感受，或分享他们在夜间乘坐该路线或在该站点的亲身经历。



图1：受考察的公交线路地图

我们在三天内考察了七段公交线路，选择在上午或下午乘车，以观察上学和上班通勤时段的情况。我们没有在夜间考察，但请考察员想象他们在夜间乘坐某辆公交车或在某个公交站等车时的感受，或分享他们在夜间乘坐该路线或在该站点的亲身经历。

每天考察结束后，我们集体回顾当天的观察，并讨论政策建议。共有14位社区成员担任考察员，其中许多是低收入、英语能力发展中、育有子女的中年华裔移民女性。我们与更多社区成员分享了初步发现，并纳入他们的反馈和优先关注的问题。所有考察和焦点小组活动均以粤语进行，以充分呈现社区成员经历中的细微之处。

安全涉及方方面面

社区成员对安全有着广泛的理解。考察员将人际问题列为主要的安全议题，而不仅仅局限于盗窃或其他犯罪行为。社区成员希望应对那些不一定构成犯罪的伤害，例如骚扰。此外，与其他乘客之间的冲突(即使尚未上升到伤害的程度)以及缺乏基本礼貌，也会让人感到不安全。

社区成员提出的关切不止于人际问题。他们也指出物理环境和人为失误方面的问题，这些问题增加了受伤或遭遇其他困难的风险。此外，难以辨认路线，尤其对移民和长者而言，让人感到更加无助。

某些群体面临更多重的脆弱处境，包括长者、英语能力发展中的人士和女性。长者在应对物理硬体环境时更加吃力，在更多情境下可能感到不安。英语能力发展中的人士难以求助，也难以获取其他乘客可以使用的英语资源。女性分享了她们在带着孩子乘车时遭遇性别骚扰和安全事件的经历。

本节将更详细地描述这些安全问题和社区成员的经历。

人际伤害

尽管在我们的考察过程中没有发生安全事件，但多位考察员过去曾在Muni上遭遇人际暴力或伤害。许多人也曾目睹伤害事件或认识有过类似遭遇的人。这与旧金山交通局面向公众的问卷结果一致：45%的乘客在过去一年中遭遇过骚扰，72%的乘客目睹过骚扰(作者根据旧金山交通局2025年数据分析)。社区成员提到的事件类型包括盗窃、殴打和骚扰。尤其值得注意的是，考察员大多为女性，她们的经历反映出一种针对特定性别以及与性相关的骚扰惯性。

社区成员认为，拥挤的环境会增加受到伤害的风险，拥挤是多种安全问题背后的共同因素。考察员尤其担心在公交车上和车门入口拥挤时被扒窃。

语言障碍让社区成员在面对骚扰时更加脆弱无助。一位考察员分享了自己的经历：一名乘客在车上不断跟着她并触碰她。她想让对方停下来，却不知道如何用英语和他或其他乘客沟通：

“

他故意跟着我，想碰我。他摸了我的袖子。他在试探我的忍耐程度。他从车头跟我到车尾。我英语不太好，不知道该说什么。我喊了‘help’之后，还能说什么呢？我有语言障碍。

— 社区考察员

”



许多乘客在等候上车。

社区成员表示，事件发生时没有人出手相助，会让他们更加难受。一位考察员讲述自己带着女婴坐公交车时被人吐口水的经历。当时无人伸出援手，让她非常难受。相反，车上有人挺身而出时，考察员会感到欣慰。一位社区成员称赞一名公交司机及时关闭车门，避免他的手机被偷。另一位社区成员描述了一名乘客在车上不断跟着他并踢他的座椅。他要求骚扰者停止，但对方在另一位乘客介入后才停手。

这些负面经历会造成持久的影响，即使是非暴力事件也不例外。一位长者告诉我们，她的朋友几年前在公交车上。这件事对她朋友的影响非常大，因为害怕迷路或再次遭遇安全事件，她至今仍拒绝独自坐公交车。由于很难找到同行的人，她的行动受到严重限制。

人际冲突

公共交通让数个来自不同背景的陌生人在狭小空间里共处。车上缺乏共同的行为规范和体谅，乘客之间的冲突因此增加，受到伤害的风险也随之上升，让社区成员感到不安全。例如，社区成员经常看到乘客在车门口争相上车而不是互相礼让，由此引发争执，或导致其他乘客无法安全下车。



拥挤的公交车上几乎没有站立空间。

“

下车的时候很难挤过人群。高峰期人太多了。除非增加班次，否则没办法。就算车已经满了，还是有人想要上车。

— 社区考察员

”

多位考察员提到，他们曾不小心碰到其他乘客，结果对方反应很大，十分愤怒。一位考察员说他不小心撞到另一名乘客，对方随即动手打他。另一位考察员也有类似的经历，希望大家能多一些体谅，而不是急于指责。

社区考察员1：“有一次我不小心碰到了一个人。他就打我的手臂，可是撞到他又不是我故意的。”

社区考察员2：“应该有公益广告来示范正确的行为。应该问别人‘你没事吧？’而不是怪罪别人。我也遇到过这种情况：因为车走走停停，我的东西不小心掉到了别人身上。”

相反，其他乘客更加友善或体贴时，社区成员感受到的威胁会减少：

“

感觉更安全。我可以和其他乘客聊天……戴着耳机的年轻人还是会给长者让座。乘客都带有善意。

— 社区考察员

”



考察团队成员在拥挤的公交车上互相搀扶，防止摔倒。

过道拥挤时同样容易引发冲突，原因包括购物车、大件物品，或乘客集中在车门附近。大家因此难以上车、通过过道或找到座位。社区成员希望乘客能给他人留出更多空间、往车厢后方移动，并注意购物车不要挡路。

“ 乘车高峰期有人带很大的购物车。别人过不去，连买票的空间都没有，造成混乱和不便。 ”

— 社区考察员

另一个常见的冲突来源是关于优先座位和对残障认知的争议。考察员提到怀孕时坐在优先座位上却被指责的经历。例如：

“ 有一次我去医院，坐公交车回来。我坐在前面为长者和孕妇预留的座位上。明明我怀孕了，另一位乘客还是说我不应该坐那个位子。 ”

— 社区考察员

社区考察员希望通过公共教育活动向乘客宣传乘车礼仪，并鼓励乘客互相体谅。

对看似有攻击倾向者的恐惧

社区成员认为，身处他们觉得较难预测、可能会对他们造成伤害的人士身边，会感到更不安全。社区成员的恐惧既来自亲身经历，也受到更广泛的社会叙事的影响，比如社会对于“谁构成威胁”的看法。这些广泛的社会叙事可能扭曲大众对谁更有攻击倾向的判断。刻板印象、污名化及其他信念体系，包括对黑人的歧视，都会影响社会认知，可能导致大家高估风险、提高警惕。例如，研究表明，种族和族裔刻板印象以及社区中少数族裔的存在，与人们对更高犯罪风险的感知相关，即使在考虑实际犯罪率之后依然如此 (Quillian 与 Pager, 2001 ; Drakulich, 2012) 。

在焦点小组中，我们请考察员描述公共交通上令他们感到不安全的因素。除了具体事件之外，考察员表示他们会担心以下几类人：有明显心理健康问题的人、看起来或闻起来像是使用管制药物的人、有明显无家可归迹象的人，以及醉酒的人。他们认为这些人更容易打破社会规范、做出错误的选择，或产生攻击行为。

“

如果看到有人举止怪异或不正常，不管他们是在车上还是在公交站，我都会感到不安全。有些人可能会试图和你搭话或者靠近你。这会让你感到不安全。

— 社区考察员

”

社区考察员希望通过公共教育活动向乘客宣传乘车礼仪，并鼓励乘客互相体谅。

在考察过程中，类似的情况发生了几次。在华埠-白兰站 (Chinatown-Rose Pak Station) 等车时，考察员因为街上人来人往、各自忙碌而觉得安心。后来一个女人走过，用中文说着“凶手”。一位考察员说：

“

一开始还好，但后来有一个精神状态不稳定的人自言自语，我们就感到不舒服了。

— 社区考察员

”

对部分考察员来说，真正令他们不安的是滋扰行为本身，而非心理健康状况。以下一位考察员清楚地说明了这一点：

“

有一个女人有心理健康问题。如果你看她，她可能就会开始大喊大叫。司机告诉她，如果继续喊下去就要请她下车。她就不喊了。只需要有个人来处理这种情况就好了。

— 社区考察员

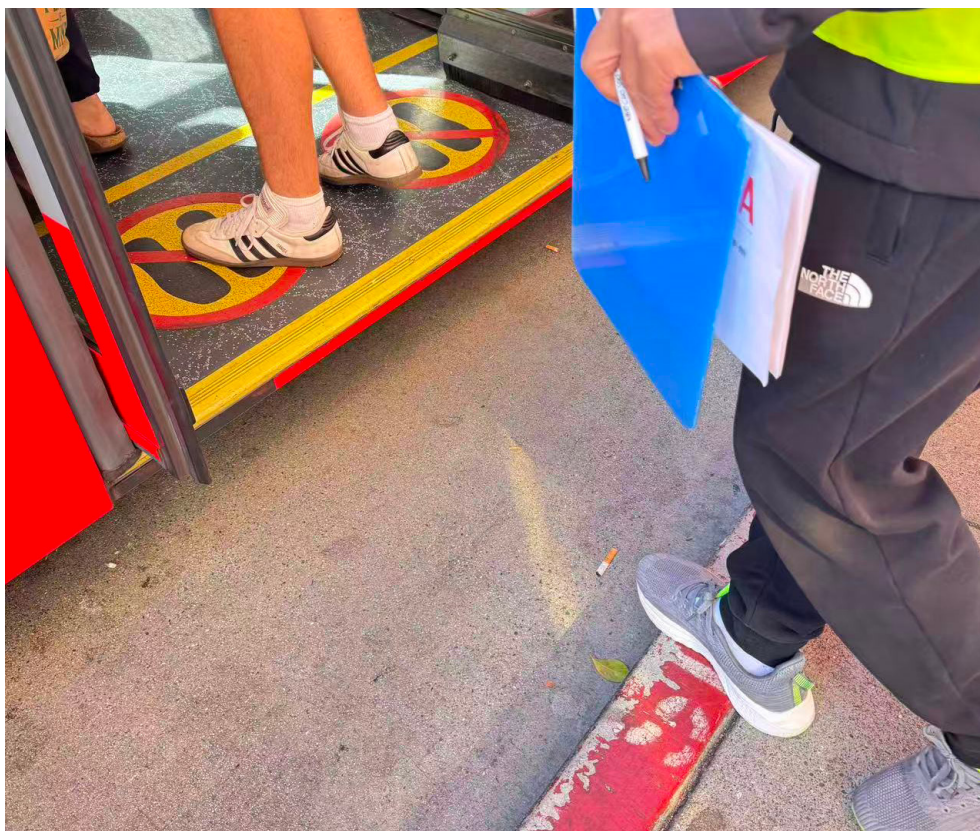
”

集体行动时，社区成员可以互相照看，共同应对已知的风险。例如，考察某个公交站时，一名男子在街上来回走动，试图与考察团队搭话。其中两位女性考察员经常使用这个公交站，认出此人平时会对女性做出不受欢迎的搭讪行为。她们建议团队其他成员不要与此人互动。一名男性工作人员也主动上前，将此人的注意力引开。这一幕说明，社区成员在乘坐公交车时的高度警觉，往往建立在长期积累的经验和对当地情况的了解之上，而非毫无根据的恐惧。这也体现了同伴网络和社区陪伴是非常有价值的非官方照护措施。

因硬体环境和事故造成的受伤

考察员观察到硬体环境和公交司机行为方面的问题让他们感到不安全。

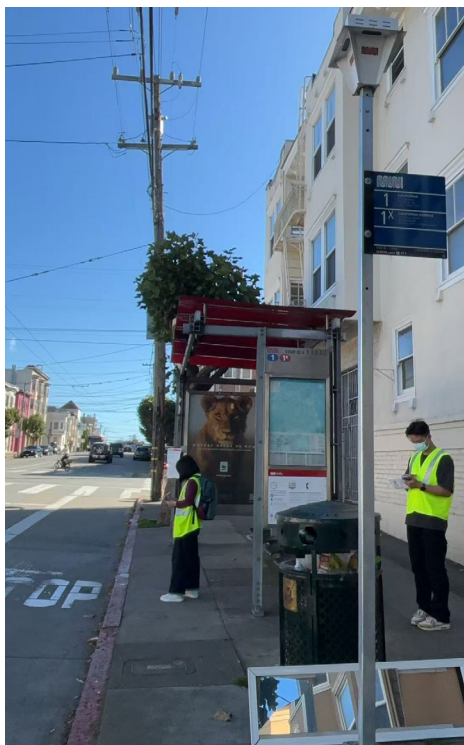
上下车是主要的危险环节之一。无论是在考察还是日常生活中，考察员多次观察到公交车没有靠近路缘停靠。这让长者和残障人士上下车尤为困难。倾斜的人行道使公交车难以紧贴人行道停靠，也让使用轮椅的人难以通行。除此之外，考察员注意到司机并不是每一次都会为长者或推购物车的乘客降低踏板。



一辆公交车停靠时远离路缘。

考察员普遍对公交站的环境条件感到担忧。一个主要问题是商业活动导致人行道拥挤。超市和个体商户有时会将商品摆到人行道上，占去部分通行空间。许多人推着手推车买菜，也占据了人行道空间。拥挤的环境导致大家互相碰撞，尤其是在乘客上下车时。考察员曾目睹一位长者因为挤不到公交车前而错过了车。

有些公交站比较干净，但也有一些公交站垃圾桶满溢、地面上有杂物。考察员担心碎玻璃和其他隐患。肮脏和有异味的公交车和公交站，也让乘坐公共交通变得很不愉快。



加利福尼亚街 (California St.) 与第十大道 (10th Ave.) 附近的公交站。



市德顿街 (Stockton St.) 与唐人街 (Sacramento St.) 附近的公交站。

另一个问题是乘客等车的方式。考察员观察到有人等车时离马路非常近，有被来往车辆撞到的危险。有些人这样做可能是因为车上拥挤、座位难找：

“

乘客站得太靠近路缘，很危险。他们面朝公交车等着，想第一个上车好抢到座位。

— 社区考察员

”

车上受伤的情况也很常见。多位考察员提到因车门夹到乘客而导致的受伤。有时司机很快关门后立刻驶离公交站：

“

我朋友有一次上车时车门夹住了他的手臂，把手臂夹骨折了。还有一位女士在类似情况下被公交车拖行。

— 社区考察员

”

一些考察员建议加强公交司机的安全培训。另一位考察员指出公交车与旧金山湾区捷运(BART)在车门技术上的区别：

“在BART上，如果两扇门之间夹了东西，门会马上打开。但在公交车上，我看到长者上车时门一直在关，不会自动打开。他们不得不大声喊叫才能让门停下来。”

— 社区考察员

摔倒是社区成员另一个重要的安全顾虑。多位考察员提到过去的经历：司机在乘客还没坐好或还没上完车时就启动了车辆。车厢主要区域和后门附近缺少伸手可及的扶手，增加摔倒的风险，尤其是在车上拥挤或乘客携带大件物品时。

最后，许多考察员抱怨车窗紧闭、通风不良，闷热的车厢让人极为不适。一位考察员担心通风不足会增加生病的风险。



从公交车上迈大步下车。

迷路或错过公交车

社区成员担心迷路或错过公交车。迷路会让人感到无助，尤其是不会说或不会读英语的人，以及行动不便的人。即使是经验丰富的乘客，也可能对线路中某些路段不熟悉，或者坐过站而到了一个陌生的地方。缺乏多语言到站播报和线路标识，让英语能力发展中的乘客更难使用公交系统。这些导航方面的障碍不利于人们使用设施，也让他们只能在少数熟悉的地方活动，难以探索城市的其他区域。



一个从远处很难辨认的公交车站，因为它既没有候车亭，也没有金属标识。

虽然我们考察的许多站点都设有候车亭，但考察员反映，在他们的日常生活中，由于公交站缺乏醒目易辨的标识，他们有时候很难找到公交站，更难从远处辨认出来。。一位考察员希望让华埠成为对游客友好的环境。她注意到一个公交站被商店的招牌挡住了：



华埠游客很多，不熟悉这一带的人可能很难找到公交站。

— 社区考察员



大家担心不能及时找到公交站赶上车。由于某些线路或某些时段班次稀少，错过一班车就要等很长时间，还可能错过预约或其他重要事务。

此外，多位考察员提到公交车跳站的问题，原因是车上太挤，或是司机没有看到他们在等车。考察员在1路 (California) 线上经常遇到这种情况。这条线路对华埠居民和通勤者来说尤为重要，是上班、买菜和上学的主要线路。为了应对这一问题，乘客不得不步行到他们觉得公交车更可能停靠的站点。这不仅延长了他们的乘车时间，也增加了步行距离，让公共交通变得更不方便。

以社区为核心的建议

社区成员提出了一套多管齐下的策略来应对安全问题，包括解决经济困难和行为健康问题的长期方案、在安全事件发生时提供及时帮助、在高峰时段增加班次、语言服务、公共教育和培训，以及公交站的硬体设施改善。



考察员回顾考察中的经历，并就观察到的问题建议解决方案。

在高峰时段增加班次或使用更大的公交车以减少拥挤

社区成员强烈要求在高峰时段增加班次或使用更大的公交车来减少拥挤。减少拥挤能解决多个安全问题，包括摔倒、盗窃和乘客之间的紧张关系。司机有时会因为车上满载而跳站，所以在高峰时段腾出更多车厢空间，也可能减少跳站的情况。

不过，社区成员强调，非高峰时段并不需要更多空间。如果车上乘客太少，反而会觉得不安全。此前针对湾区女孩和性别多元青少年的研究也反映了同样的感受：空荡的BART车站让人感到不安全（女孩联盟 [Alliance for Girls]，2024）。



一辆加长公交车，过道有足够空间供乘客通行。

支持公交司机提供高质量服务

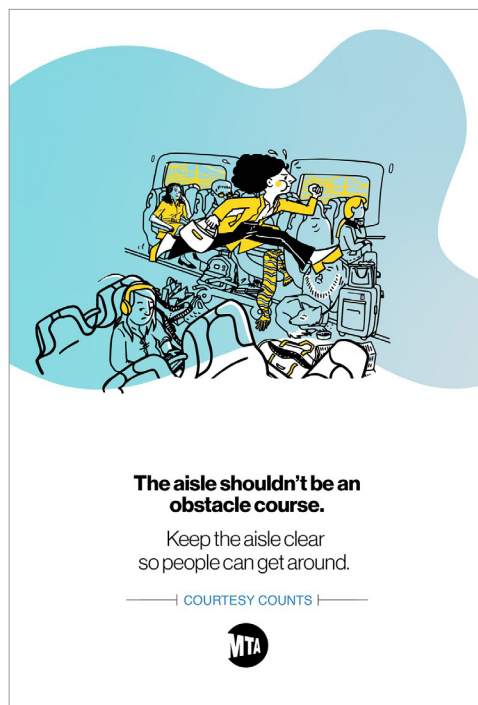
当被问及Muni目前哪些方面做得好时，多位考察员称赞公交司机。他们觉得许多司机工作认真负责、态度友善，乐于帮助乘客。他们分享了司机帮助轮椅使用者和携带自行车的乘客顺利上车的例子。虽然并非所有司机都会这样做，但他们很欣赏司机提醒乘客即将到站。他们还注意到有些司机会维护良好的乘车文化，比如提醒上车的乘客往后走。总的来说，社区成员信任公交司机，也期望他们做正确的事。

公交司机是公共交通安全的核心贡献者。然而，他们的工作非常辛苦，需要同时兼顾多项安全职责，包括操作大型车辆、时刻警惕交通危险、关注乘客问题。除此之外，他们还必须对可能并不以礼相待的乘客保持耐心。本报告中的许多建议正是为了减轻司机管理乘客的负担，让他们能更专注于安全驾驶。我们也建议收集公交司机的意见，了解如何更好地支持他们、解决安全问题。

通过公共教育营造友好的乘车环境

考察员建议通过公共教育活动，让旧金山的公交文化变得更有秩序、更体贴、更友善。伦敦和大纽约地区的交通系统过去都曾推行类似的文化建设活动。¹ 旧金山交通局的宣传活动可涵盖以下主题：发生意外时互相体谅、排队上车、往车厢后方移动以腾出前方空间、携带购物袋或其他大件物品时注意留出通行空间。还可以让乘客了解优先座位、显性和隐性残障以及孕期相关知识，也可以借此促进跨种族的理解与体谅。考察员认为，在车上投放广告或通过电视屏幕播放教育短片会很有效，因为车上的乘客“走不开”，正好可以接收信息。考察员还强调，这些教育活动应提供多语言版本，内容应体现旧金山多元族裔的面貌。

公共教育不仅能增进善意，还能减少有害行为，例如针对特定性别的骚扰。BART与女孩联盟、贝蒂小野基金会 (Betti Ono Foundation)、“黑人女孩的光芒”(Black Girls Brilliance) 以及团结委员会拉丁裔导师与成就项目 (The Unity Council's Latinx Mentorship and Achievement Program) 合作，推出了名为“不要再有下一个女孩受害”(Not One More Girl) 的公共教育活动。活动制作了海报以阻止针对特定性别的骚扰、鼓励旁观者介入，并发放了多语言工具，帮助乘客求助以及询问他人是否需要



纽约大都会运输署“文明乘车”(Courtesy Counts) 活动的海报。



“不要再有下一个女孩受害”活动海报，旨在阻止性骚扰。

¹ 例如，参见纽约大都会运输署 (2023) 和伦敦交通局 (2017)。

帮助。根据活动推出前后的问卷对比，该活动使乘客遭遇针对特定性别的骚扰比例下降了4个百分点，即33% (BART, 2026)。鉴于考察员多次提及针对特定性别的骚扰和针对长者的骚扰，未来的宣传活动应着重减少对多个受影响群体的骚扰。

更深入的冲突应对技巧培训，也有助于改善公共交通文化，包括跨种族互动。在社区安全与正义联盟 (Coalition for Community Safety and Justice, CCSJ) 的框架下，华人进步会 (Chinese Progressive Association) 为亚裔美国青年和英语能力发展中华裔成年移民开设了修复性司法工作坊 (社区安全与正义联盟, 2025b)。参与者表示，工作坊中学到的内容帮助他们与其他种族的乘客有正向互动。一位成年参与者在公交车上主动帮助不同种族的青少年，共享了一个温暖的时刻。一位青年参与者则提到，自己不小心撞到一名不同种族的乘客，导致气氛一度紧张。她用工作坊中学到的方法，以真诚的道歉化解了潜在的冲突，让事情以友好的方式收场。许多冲突会发生，是针对亚裔以及黑人两种族裔的种族主义、各自社区的创伤经验，以及挑拨亚裔美国人与其他有色人种对立的说法，这些更深远的因素在背后运作。当不同族裔的乘客之间发生冲突，双方会从这些背景因素来体会或诠释彼此的冲突。因此，以种族正义为根基的冲突应对技巧，不仅能防止跨族裔的紧张关系升温，甚至能促进跨族裔的和解。

提供多语言线路信息及改善其他导航措施



电子显示屏显示公交车到达时间。

旧金山交通局可以采用或扩大采用以下功能，让导航更便捷，尤其针对英语能力发展中的移民：

车上

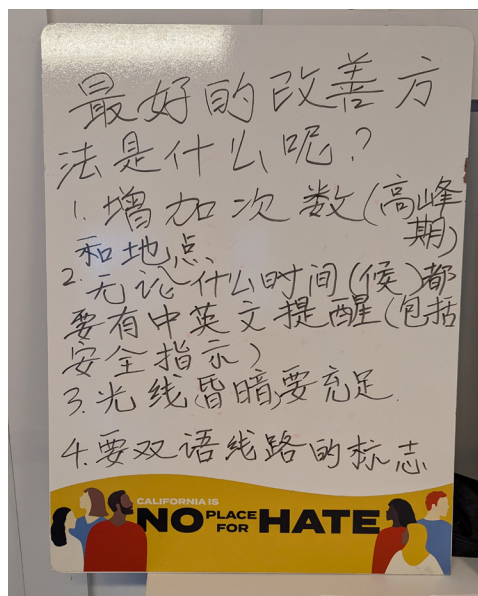
- 提前播报到站信息，让乘客有时间要求停靠
- 提供多语言到站播报
- 提供更多线路信息，如完整的站点列表或接下来的站点，方便乘客提前准备下车

公交站

- 增设多语言线路地图
- 增设多语言公交方向指示
- 增设电子到站时间显示
- 增设电子线路地图
- 增设从远处就能辨认的醒目公交站标识，如Muni标志性的站台顶棚或大型标牌
- 评估站点的可见度和标识遮挡情况

目前部分公交站已具备这些功能，如电子到站时间显示，但仍需更广泛推广，尤其是乘客流量大的站点和英语能力有限的移民常用的线路上，以弥补全市导向方面的不足。

尽管乘客可以使用Muni应用程序和311热线获取符合用户语言需求的交通规划服务，但社区成员并没有提及这一选项，也没有人表示曾使用过。旧金山市可以通过公共教育，让更多人了解通过Muni应用程序和311热线获取符合用户语言需求的信息有多便捷。



考察回顾讨论会上的笔记。



市德顿街与企李街 (Clay St.) 附近的公交站，配有实时到站信息、座椅和标志性顶棚。

官方管理人员提供及时可靠的帮助

考察员表示，需要有一位有权威且值得信赖的人在车上及时处理人际伤害或冲突。这个人不一定是执法人员，也不需要携带武器。大多数情况下，大家认为公交司机应该介入。例如，社区成员建议司机在事件处理完毕之前停车等待。他们希望司机处理问题，反映他们对司机的信任以及与司机之间总体良好的经历。不过，他们认可司机的工作已经很辛苦，身上的职责也很多。大家非常支持在公交车上和公交站增派Muni工作人员，协助司机处理事件并倡导良好的乘车礼仪。

社区考察员1：“太吵会影响司机的注意力，让开车不安全。要是车上多一个人帮忙就好了。”

社区考察员2：“这样司机就不用那么忙了。而且会感觉更安全。”

如果无法获得现场帮助，社区成员也希望在遇到不安全情况时能获得远程协助。语言障碍让社区成员难以向其他乘客求助或自行缓和局面。考察员表示，如果能和一个能提供帮助的人通话，他们会安心得多。宣传推广乘客可拨打311获取母语协助，能让社区成员在面对安全事件时更有把握应对。

与此相关，社区成员希望有更多公共教育来帮助推广311热线，并鼓励大家举报事件，以便Muni将资源集中在安全顾虑最严重的线路和时段。

教育乘客如何降低被盗风险

短期内，考察员认为乘客可以采取预防措施来降低个人被盗的风险。他们建议增加多语言广播，提醒乘客保管好随身物品。例如，广播可以提醒乘客，手中的手机容易被抢走。市政府也可以投资开展提供母语并具有文化敏感性的安全工作坊。例如，在社区安全与正义联盟规划下，社区青年中心 (Community Youth Center, CYC) 以多种亚裔语言开设工作坊，传授安全指南。

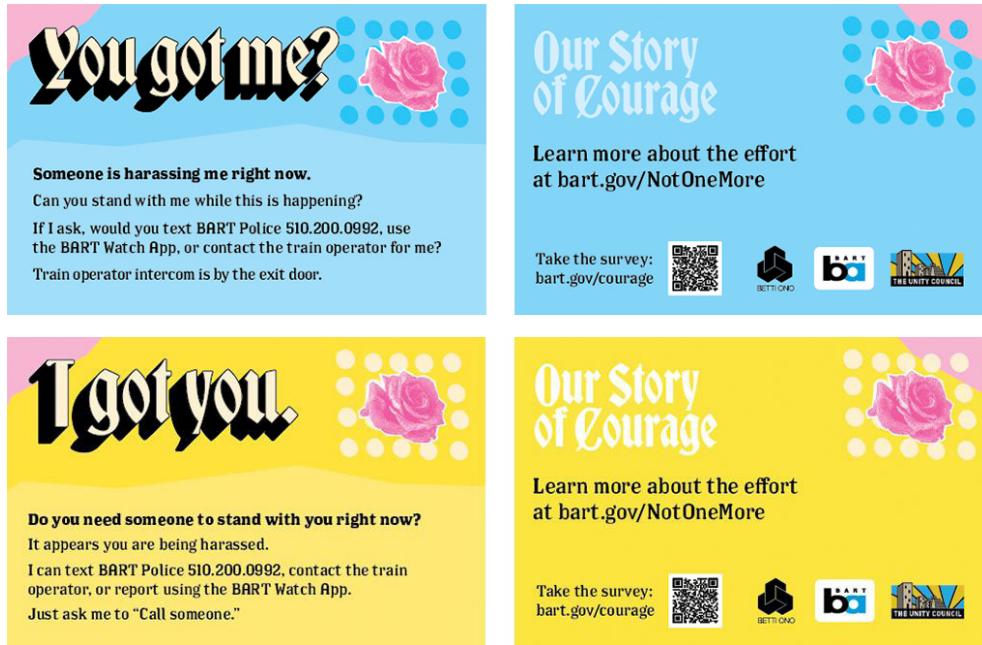
资助以受害者为中心的服务和外展工作，帮助受害者走出伤害

遭受伤害后，往往需要帮助才能恢复，包括非刑事伤害，例如遭到种族歧视的辱骂。以受害者为中心、采用个案管理模式的服务，可以评估当事人的需求，并协调多方面的支持。这些支持可能包括心理咨询以疗愈创伤，以及协助当事人了解政府项目以获得资金，用于补偿丢失的物品、支付医疗费用和其他开支。除了以受害者为中心的服务，具有文化敏感性的多语言外展工作也必须得到资助，来帮助大家在危机时刻找到相应的资源。

由于多年来缺乏符合用户语言需求且具有文化敏感性的服务来帮助受害者，许多旧金山居民可能仍带着未愈的创伤生活。专门针对长期创伤的互助小组，例如社区青年中心为以中文为母语的移民开设的疗愈小组，可以帮助大家恢复正常的日常生活，减少恐惧感 (社区安全与正义联盟，2025a)。

培养乘客之间互助和安全介入的能力

乘客之间互相关照时，社区成员会感到更安心，但他们也承认，要为不认识的人出头介入事件并不容易。旧金山市和旧金山交通局可以投入多层面的干预措施，鼓励互助文化，提升公众安全介入的能力。例如，BART的“不要再有下一个女孩受害”活动发放了钱包大小的卡片，乘客可以用它来求助或询问他人是否需要帮助。



“不要再有下一个女孩受害”活动的旁观者介入卡片。

市政府还应投资符合用户语言需求且具有文化敏感性的冲突缓和与旁观者介入工作坊。在社区安全与正义联盟框架下，社区青年中心将冲突缓和与旁观者介入课程改编为多种亚裔语言版本，帮助社区成员建立应对困难情况的技能和信心。例如，由社区青年中心改编的“有权做自己” (Right To Be) 旁观者介入培训强调采用更安全的策略，如转移注意力和延缓局势，而非肢体对抗 (有权做自己，2022)。

改善公交站和公交车的硬体設施

社区成员指出旧金山交通局和市政府可以采取的多项硬体設施改善措施以提升安全：

公交站：

- 确保夜间有充足的照明²
- 增设路缘凸出设计 (bulb-out)，让公交车更容易紧贴人行道停靠
- 划定乘客等车时的安全站立区域
- 与周边商户合作，在公交站附近腾出更多人行道空间
- 拓宽公交站附近的人行道以方便行人通行

² Chalfin等人 (2022) 发现，街灯能减少夜间户外犯罪。

- 倾斜的人行道可能让乘客(尤其是使用轮椅的乘客和长者)上下车更加困难，应加以改善

公交车：

- 增设安全扶手，尤其是在后门附近以及长者常乘的线路上
- 评估技术改进方案，防止乘客被车门夹住
- 加强公交司机培训，避免关门时夹到乘客，以及在乘客尚未坐稳时启动车辆而造成伤害
- 修理空调或打开更多车窗

扩大经济机会并加强社会服务

社区成员表示，人际伤害很多是超出公交系统管辖范围的社会问题。被问及社会如何减少公交车上的盗窃时，他们表示需要更好的经济条件和就业机会，这样大家就不必走上盗窃的道路。一位社区考察员解释道：



如果他们赚不到足够的钱，就会去做违法的事……如果他们有机会创造更好的未来、过上稳定的生活、有一个目标，他们就不会去做违法的事。

— 社区考察员



相应地，社区成员也赞成成为曾犯过罪的人提供康复和回归社会的项目，尤其是那些制定了时间表和问责措施的方案，来监督当事人实现个人目标，例如如获得教育或就业。

面对令大家担忧的群体，例如有心理健康问题或无家可归者，社区成员希望有更多的社会服务。事实上，在我们更大范围的社区讨论中，社区成员一致将改善行为健康体系和增加住房选为优先事项。



社区成员讨论安全考察。

局限性

我们的发现受到研究设计的影响，并植根于考察员的经历。调整研究设计可能会带来更多关于公交安全的发现。首先，我们没有在夜间开展考察，而夜间考察可能会凸显不同的问题，例如街道照明。其次，由于我们的考察员大多是英语能力发展中的中中华裔女性，本报告可能遗漏了其他群体(如青少年、长者、男性和LGBTQ+人群)认为重要的安全问题和建议。其他有色人种社群和移民社群也可能对公交安全有不同的看法。我们建议与来自不同背景的社区成员合作开展更多考察，并增加夜间考察，以补充本报告的发现。

致谢

报告作者

Helen Ho，研究与评估高级经理，华人权益促进会

Crystal Van，公民参与高级项目经理，华人权益促进会

Anthony Huang，公民参与社区倡导员，华人权益促进会

报告贡献者

Yong Yu Lei，外展专员，华人权益促进会

Ruiyi Li，外展专员，华人权益促进会

Christina Ouyang，外展专员，华人权益促进会

Grace Li, 传播经理, 华人权益促进会

Annie Lee，政策部总监，华人权益促进会

Janice Li，总监，社区安全与正义联盟

Grace Yang，暑期政策研究员，华人权益促进会

Scofield Zou，暑期政策研究员，华人权益促进会

Asia Lee，政策倡导员，华人权益促进会

Leanna Rongavilla，研究协调员，华人权益促进会

我们感谢女孩联盟对本报告、数据收集工具和研究方法提出的反馈。
我们感谢华埠交通研究与改善项目 (Chinatown TRIP) 对我们数据收集工具提出的反馈。

本项目部分资金由罗伯特·伍德·约翰逊基金会 (Robert Wood Johnson Foundation) 和加州社会服务部 (California Department of Social Services) ”停止仇恨”变革性拨款项目 (Stop the Hate Transformative Grant) 提供。本报告所表达的观点不一定代表基金会或加州社会服务部的立场。

参考文献

女孩联盟 (2024)。《BART青年主导的激进安全愿景评估框架》。

https://www.bart.gov/sites/default/files/2024-11/AllianceforGirlsYouthInformedSafetyEvaluationFrameworkforBART_Final.pdf

旧金山湾区捷运 (2026)。骚扰与宣传活动数据。[数据集]。

<https://www.bart.gov/guide/safety/gbv/data>

社区安全与正义联盟 (2025a)。长期疗愈互助小组。

<https://www.ccsjsf.org/knowledgebase/long-term-healing>

社区安全与正义联盟 (2025b)。修复性司法。

<https://www.ccsjsf.org/knowledgebase/restorative-justice>

Chalfin, A.、Hansen, B.、Lerner, J.及Parker, L. (2022)。〈通过环境设计减少犯罪：来自纽约市街道照明随机实验的证据〉。《定量犯罪学期刊》，第38卷，第127–157页。

<https://doi.org/10.1007/s10940-020-09490-6>

Drakulich, K. M. (2012)。〈陌生人、邻居与种族：刻板印象与犯罪种族焦虑的接触模型〉。《种族与正义》，第2卷第4期，第322–355页。

<https://doi.org/10.1177/2153368712459769>

纽约大都会运输署 (2023)。MTA推出“文明乘车”广告活动，机构整体乘客数量记录继续创新。

<https://www.mta.info/press-release/mta-launches-courtesy-counts-ad-campaign-agency-wide-ridership-records-continue>

Quillian, L.及Pager, D. (2001)。〈黑人邻居，更多犯罪？种族刻板印象在社区犯罪评估中的作用〉。《美国社会学期刊》，第107卷第3期，第717–767页。

<https://doi.org/10.1086/338938>

有权做自己 (2022) 。旁观者介入的5D原则。

<https://righttobe.org/guides/bystander-intervention-training/>

旧金山交通局 (2025) 。Muni乘客安全与骚扰研究。[数据集]。

<https://www.sfmta.com/reports/muni-rider-safety-and-harrassment-research-0>

伦敦交通局 (2017) 。新活动呼吁乘客”#文明”乘。

<https://tfl.gov.uk/info-for/media/press-releases/2017/november/new-campaign-asks-customers-to-be-travelki>

