個案研討： 緊急鈴無功能

**一張含有 室內, 地板, 地鐵, 公眾 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 立法委員劉建國13日在臉書上發文指出，12日他巧遇一位阿伯在台北車站停車場洗手間跌倒，按緊急求救鈴卻無人協助，劉建國表示，台北車站是重要交通樞紐，認為交通部、台鐵局、台北車站要重視此問題，全面檢討車站警報器的連線設置及相關通報機制、改善無障礙設施。對此台鐵局回應，已在該停車場廁所指派清潔人員專人駐守，同時加強保全人員巡檢頻率，並於5月14日完成緊急求救鈴與停車場管理室連線。 (2023/05/14 台視新聞網)
* 立委劉建國事後獲得台鐵回覆，「這洗手間是外包給廠商，單間廁所的警報鈴只有傳到洗手間門口的警報。」不過，劉建國感到相當不可思議，「那設置警報的作用在哪？要有人路過廁所才知道要救人？若今天不是阿伯跌倒，而是火警、恐怖攻擊呢？要等多久台北車站相關的人員才會發現？」

今天下午6點30分，台鐵局在官網上以「台北車站停車場公廁增加緊急求救鈴連線功能」為題指出，台北車站地下一樓東側停車場廁所，其內設有緊急求救按鈕，作動時廁所外會發出聲響及燈光，停車場管理員聞訊應即前往廁所查明協助。惟查該警報器並未與停車場管理室連線，且現場車輛嘈雜，影響停管或清潔人員得知警報作用。台鐵局已於該停車場廁所指派清潔人員專人駐守，同時加強保全人員巡檢頻率，並於5月14日完成緊急求救鈴與停車場管理室連線。 (2023/05/13 三立新聞網)

**傳統觀點**

* 還好是民意代表指出問題，才能獲得高層重視，能夠馬上處理。
* 不知道還有多少公共場所的緊急求助警鈴是裝著好看的？

**管理觀點**

這當然是管理問題。

在很多公共場所都設有緊急鈴，可是一般都沒得到管理階層的重視，根本沒有落實，只是對法規的表面應付，本案例正突顯和證實了這個事實。其實不是只有作為最重要交通樞鈕的台鐵台北車站不重視，這種不重視的現象恐怕比比皆是。為什麼會有這種現象？誰該負責？

當然，該負直接責任的是設置緊鈴單位的主管。為什麼他不重視？也很簡單，因為他的上司不重視！所以要怎麼才能改善？最重要的就是，要想出辦法讓他的上司不得不重視！可見除了法規明文規定以外，如何真正落實還要有一系列的工作要做。例如：規定將緊急鈴納入定期自檢的項目、中央主管機關平時抽檢、年終則必檢，如有不通過，機構最高主管考績不得列為甲等；如有因故障失靈致造成事故時，要由該機關負責賠償，如為公立機關就列入國賠，如此一來，誰要是敢不重視，就會害了自己主管的前途！

台北車站已經爆出了這個問題，相信別的地方一樣會有類似的問題，主管機關或相關單位主管，是不是該要求設有緊急鈴的單位都要立刻進行自我檢查？這是各級政府哪個單位在負責管理的？如果沒有或不明確，這是不是我們制度的盲點？要怎麼改？

同學們，關於本議題你有什麼補充看法？請提出分享討論。