

個案研討：撞破玻璃



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 彰化縣一名高一黃姓女學生，今天清晨將近 7 點時在超商購物後，步出店面時為了趕搭客運到學校，竟一頭撞上電動玻璃門，整片玻璃當場碎裂，女學生額頭有撕裂傷、鮮血直流，現場碎玻璃散落地板，女學生太陽穴旁有處撕裂傷，鮮血直流染紅了半件雪白的制服，場面令人怵目驚心，所幸送醫包紮後並無大礙。（2015/9/9 蘋果日報）
- 有一名男子在桃園科管局龍潭服務處辦事情，不料要走出大門時，疑似是沒有看到前方玻璃門，竟然衝撞過去，把整片玻璃給撞破了，整個人還摔在地上，這樣的糗狀還被科管局拿來當成宣傳，結果被網友 PO 上網，受傷還要被笑。（2011/11/11 蘋果日報）
- 新竹爆料公社臉書社團(2017/12/10)po 文指出，有網友一大早在湖口一間便利超商，看到一輛白車，直接衝進店裡，把整面落地玻璃窗撞破，場面相當淒慘。po 文還調侃「是玻璃擦太亮還是雞腿駕照太大支？」、「7-11 沒有得來速」但 po 文也透露，車輛只撞到玻璃，所以車沒大礙、駕駛人也沒事。
- 台北市一名張姓女子去年元旦到大直的美麗新廣場百貨公司逛街，要進入時卻因為沒看到有兩層玻璃門要開，通過第一道後直接撞上第二道門，導致鼻骨斷裂嚴重出血，事後她向北院提告，以破相影響財運為理由求償，法官則認定，業者並未盡引導義務，判賠 8 萬多元，而業者則回應，進入司法程序，無可奉告。（2018/01/28 三立新聞網）
- **傳統觀點**

原因分析：人為疏失

難道把玻璃擦亮有錯嗎？如果因為玻璃擦得太亮，加上有些人自己趕時間或走路不用心，直接撞上玻璃門，導致玻璃碎裂，人員受傷，自己也是有責任的。運氣好沒受傷的話，當然應該賠償別人的損失，被笑也只好無奈的自認倒霉。

人性化設計觀點

看來這樣的意外到現在還經常在發生，會上新聞的通常是撞到人受傷較嚴重，可能有更多情況是人沒受傷玻璃也沒破，這樣的話就當成小事一樁，頂多被當成笑話來講。不管是自己或親眼所見恐怕有不少人碰到過像這樣的類似經驗吧！一棟建築物的落地玻璃門(窗)，因為擦得太明亮潔淨了，只要有人沒有注意直接走過去就會「碰」的一聲撞上，結果會怎樣？一般有以下幾種可能：

1、人沒事，玻璃也沒事

由於聲音很大，吸引大家的目光，撞到人很不好意思的快閃，運氣不好的被拍到 PO 網！

2、人沒事，但玻璃被撞碎一地

馬上就會被保全攔住，大樓物業管理主管要求撞破的人賠償修理玻璃的費用，理由是這麼多人經過都沒人撞到，表示當事人走路時眼睛不看清楚，太不小心了，當然應該承擔損壞的賠償責任，運氣好的話在達成賠償比率方面，雙方還可再做進一步協商。

3、人受傷見血，玻璃確沒事

保全趕來檢查傷勢，嚴重的話打 119 送醫，總而言之，管理部門免不了要賠償醫藥費。

4、人受傷見血，還好不算嚴重，玻璃則被撞碎一地

保全趕來扶起後，大樓物業管理主管稱，你雖受傷見血，但他們也是受害者(要修玻璃)，要求各自修理自己的門面而「和解」！

5、玻璃被撞碎一地，人則倒地且被碎玻璃割傷大流血或骨折

保全趕緊叫救護車送醫，物業管理單位當然不敢要求賠償，談判和解的重點就放在儘量少賠醫療費和相關求償！不能私下和解就到法院解決。

想想看，發生這種情形到底是誰的責任？為什麼一樣的事故，比較不慘的

就該負比較多的責任，這不是很荒謬嗎？若以人性化設計的觀點來看，我們在設計人員的所處環境時，應該清楚的認知並牽就人性，當然這並不是說把玻璃擦得很乾淨是錯的，而是要事先想出辦法防止人們不小心撞上去。以下是一些可以採用的辦法：

- 在未打開的透明玻璃門眼睛視線方向適當高度處貼上裝飾條紋或圖片，這樣就不會呈現整片透明的狀態，讓人一眼就能認知那裡沒有通道。
- 在未開放的玻璃門前方擺設盆栽或其他障礙物等擺飾以阻擋行人通過。
- 在正常通行的通道地面上設置各種引導標示，導引人們正確的行走方向。

政府應立法規要求不論是公民營機構，凡是未做到適當防範措施，因而導致人員受傷時除應負擔賠償責任外，另加處懲罰性賠償，並納入定期或抽檢的安檢檢查項目(如同消防檢查一樣)，這樣一來才能澈底解決此問題。

同學們，你還有什麼好點子嗎？請提出來分享討論。