

## 個案研討：



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 一、台中廣三 SOGO 百貨 20 日下午發生一起手扶梯夾傷人意外，一名 13 歲少女搭乘 13 樓往 14 樓的手扶梯時，頸部遭手扶梯的扶手與天花板夾住受困，當場昏迷失去意識，幸虧民眾及時按停止鈕，將少女救出來，緊急 CPR 搶救，恢復呼吸心跳，緊急送往醫院治療；然而，手扶梯傷人的事件頻傳，因此有專家揭露手扶梯「四大危險區」，要民眾時時注意，避免再次陷入危險。 (2018/8/20 TVBS 新聞網)
- 二、一名 83 歲老翁搭乘高捷時，乘坐向上的電扶梯準備出站，卻不慎跌倒，老翁女兒控訴，高捷工作人員沒有立即關閉電扶梯，導致老翁一路被捲到電扶梯最上方，導致老翁皮開肉綻，送醫後 10 天仍不幸身亡。高捷表示，調查後若是高捷責任，絕對不會逃避。對此地鐵方表示，電扶梯故障後就有在入口處設立故障的警告標誌，提醒民眾改走樓梯，但顯然民眾並未理會，沒能成功阻止事故發生，詳細責任和原因尚待當局調查釐清。 (2018/3/27 東森新聞雲總覽)
- 三、又見電梯吃人！大陸湖南省一家超市 29 日發生驚險意外，一名年約 1 歲多的男童，整隻右手臂被捲入手扶梯中，不論怎麼拔都拔不出來，一旁的母親只能緊緊抱住孩子安撫情緒，焦急地等待救援，現場氣氛十分危及。男童由於傷勢嚴重，目前仍在加護病房醫治。  
其實，這已經不是大陸第一次發生「手扶梯吃人」事件，先前一名女童在商場裡面搭乘手扶梯，只見她將上半身靠在扶手上，頭往外探，但在她的上方其實有一面牆壁，疑似沒注意到，結果頭部整個被卡進牆壁，以及手扶梯之間的夾縫裏面，導致她身體一度懸空，隨著手扶梯不斷上升，所幸在最後一刻小女童順利自行掙脫，自己也被嚇得滿臉通紅，趕緊逃離現場；另外還有一名男童獨自在家，為了撿玩具不小心翻出陽台外，懸空在 19 樓高的地方，都讓人看了不禁捏一把冷汗。 (2018/7/30 東森新聞雲總覽)
- 四、每當電扶梯維修或故障停止運作時，有人就會改走樓梯，也有人選擇當樓梯照走。土耳其伊斯坦堡阿亞扎加地鐵站 (Ayazaga Metro Station)，近日就發生一起駭人聽聞的電扶梯吃人事件，當時正值上班

尖峰時段，人潮眾多，不料電扶梯發生故障停止運作，大量民眾依舊選擇直接行走，結果有名男子一踏上電扶梯，踏板竟瞬間裂開，掉落至機械之中被「生吞」，讓人看了頭皮發麻。（2018/3/27 東森新聞雲總覽）

### 傳統觀點

- 民眾在搭乘電扶梯時一定要注意安全，專家指出手扶梯「隱形殺人區塊」就在手扶梯跟建築物的夾角，危險指數高達五顆星，只要一不注意就很容易斷頭，至於其他像是「階梯交界處」、「出入口踏階縫隙」、「手扶梯側邊刷毛區」，都是相當危險區域，只要一不小心都有可能被捲入，因此賣場、百貨公司都會特別設置防夾板，提醒民眾小心頭手，手扶梯邊上也有設置緊急停止按鈕，提防民眾發生意外。此外，專家也提醒「踏階左右三公分、上下兩公分」都是危險區域，也要留意隨身物品、鞋子、裙子以免遭到手扶梯夾住。
- 業者也需要做好定期保養，並清楚標示警語，以減少意外發生。
- 進入扶梯時腳步要踏穩，行進間不可嘻鬧、尤其大人帶小孩時乘坐時，一定要隨時制止小孩的不安全作。
- 父母要看管好小孩，不可任意讓小孩私自搭電扶梯上下玩或爬坐在扶手上玩。

### 人性化設計觀點

國內外電扶梯發生的事故還不少，而且還在持續發生，此表示目前的防範措施重點還是在要求搭乘的「人」要注意自己的安全，事實證明這並不能防止事故的發生，因此現有的電扶梯系統一定還存在有很多可以改善的空間。讓我們改用人性化設計的觀點重新思考此一問題，我們認為事故的主要原因應是現行的電扶梯系統設計不良，應逐步做到「不需要注意」、「不注意也沒關係」、「不能出錯」的方向改進，若因設計不良導致事故，在法令上應課予電扶梯生產商賠償責任、因管理不良則課予管理單位賠償責任，唯有這樣才能澈底解決問題！當然，真正的改善設計，還是要由電扶梯製造商的專業人員才能做到。以下幾點可供真正從根本改善的參考：

- 首先要承認人就是好奇的、心急的、安全意識不足的、偶爾會不小心的，因為這就是人性。
- 調查人們在使用電扶梯的實際狀況，亦即，了解消費者的各種使用習慣，哪些使用習慣不符合安全要求，改善設計以配合這些使用方式。
- 收集曾經發生過電扶梯傷人事件的實際狀況，分門別類，並針對這些造

成事故的原因，研發應對的方案，防止爾後再發生類似事故的方法。

- 尋求消費者、受害者及專家學者對目前電扶梯系統的不滿意見，並搜集他們對改善系統的建議。
- 針對實際上正常的使用習慣(非故意)與安全要求衝突之處作為改善設計之題目，使新設計能儘量接納這些行為。
- 修改法令，對該負責的機構課予賠償責任。

同學們，你有什麼好點子嗎，請提出來分享並共同討論。