

個案研討：柴油車誤加汽油



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 一輛柴油小貨車日前到雲林縣台亞石油西螺加油站加油，因加油站員工誤加 95 無鉛汽油，導致車輛受損。車主氣憤地向加油站求償車損及代步費，共計 81 萬餘元。

雲林地院法官勘驗加油站監視器畫面，過程與加油員工的供述相符，該站加油泵島均貼有油品種類貼紙，小貨車進來後直接停放在標示銷售油品為 92、95、98 等無鉛汽油之第三泵島加油島前，依經驗法則，駕駛應會就上開 3 種油品選擇一種購買；至於小貨車上有無「限用柴油」貼紙，法官認為與本件訴訟無涉。

由於原告無法提供加油站員工疏失的明確證據，亦無法證明加油站員工在加油過程中存在故意或過失行為。法院認為，被告員工是依照駕駛人的指示進行操作，不存在瑕疵給付或加害給付的情形。最終，法院判決台亞公司免賠，可上訴。（2025/01/26 三立新聞網）

傳統觀點

- 加油時車主也需要注意嗎？要負什麼共同責任？
- 如果車主說的與加油孔標示不符，加油員該怎麼辦？

人性化設計觀點

這起加錯油事件，看來雙方互相一方面把責任推到對方頭上，一方面撇清自己的責任，但不管怎麼推，都是人為失誤吧！如果出了事故，只是相互指責是別人犯了錯，而不去思考問題的本質是解決不了的，因為別人你管不到，如果大家都能從自己可以做到的部分去著手改善，那才能真正對解決問題有幫助！以人性化設計的角度來看，責怪別人出錯是沒有用的，因為只要是人，誰都可能出錯，沒人能保證自己絕對不會犯錯，所以不管最後判的是誰錯，都可以肯定以後還是會有迷糊蛋犯同樣的錯！所以要真正解決問題，還是要想想其他的辦法。

在路上跑的車有要加汽油的汽油車和加柴油的柴油車，因此加油站一般都會有二種加油機提供顧客的需要。那麼除了車主、加油員相互溝通過程一定要複訟要錄音存證外，還有沒有其他方法來防止加錯油呢？當然有，以下提供一些參考：

- 加油站的管理

加汽油的油泵島和加柴油的油泵島要分開設置。看來此加油站已經將汽油和柴油的油泵島分開設置了。可是要注意雖然分開設置，但最好也能將動線也分開，標示也要清楚區分。最好是加汽油或柴油的加油機外觀上和顏色上也要使用不同的設計，能讓人很明顯的區別。

另外要要求所有加油員在加油前要大聲複頌顧客(車主)的需求，並錄音存證。如發現有疑問，應主動提醒顧客並再度確認。標準作業流程要列入 SOP。

- 要用顏色區分油品是汽油還是柴油

汽油和柴油可以選擇不同的顏色作區分，最好是全世界標準化，至少要做到全國統一。加油機的外觀、加油槍的手把、車子加油口蓋子的顏色…等等如能以法令規定統一規範的話最為理想。因為如果不一致，就是在錯誤的油泵島，也非常容易發現。

- 在車子的加油口貼上油品種類的提示貼紙

要求汽車製造商在產品的加油口貼上油品規格的文字標示，在加油前才能再次確認。

- 不同油品加油口的大小要區分

如能立法規定車子依油品不同必需採用不同大小的加油口，例如柴油車的加油口較大、汽油車較小，那麼柴油加油槍就插不進汽油車的加油口，就算要給汽油車加柴油也沒有辦法，當然就不會加錯油了。反之，給柴油車加汽油時，加油槍明顯太細，一目了然，很容易發現不對勁。

同學們，你還想到什麼其他的點子嗎？請提出分享討論。