



個案研討： 太魯閣號列車事故

以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

今(2)日上午台鐵一班 408 次太魯閣號（樹林開往台東），於 9 時 28 分在崇德=和仁間東線(k51+250)發生出軌事故，第 2、3 車出軌、3~8 車在隧道內，造成多人傷亡。總統府發言人張惇涵表示，蔡英文總統已下達 4 點指示，第一、各相關單位全力投入救援任務；第二、衛福部啟動大量傷病患緊急醫療救護機制；第三、交通部及台鐵積極因應後續交通調度；第四、運安會嚴格進行事故調查，務必完整釐清事故原因。

張惇涵表示，全力搶救受困人員為目前最優先任務，希望全體國人給救災人員加油，並祈願人員平安。（2021/04/02 台灣好新聞）

管理觀點分享

在其他的報導中，還提供了以下資訊：

此次事故係台鐵太魯客號列車行經花蓮大清水隧道時與一輛掉落的工程車碰撞，由於是清明連假期間的第一天，乘客滿載，因此至少造成了含列車司機在內的 51 死 200 人輕重傷的重大出軌事故。事發地點的上方正在做「大清水延伸隧道工程」施工，有工程車滑落邊坡與行進中的火車相撞，又剛好火車前方正進入隧道，救援困難，才慘釀多人傷亡。不過工程車掉下後，據說相關施工的人員竟然在事發第一時間「全部跑光光」，連一個人都不剩。顯然這是一起施

工造成的人為事故，台鐵火車也是直接受害者。

由以上的訊息，我們至少可以發現以下的事實反映出來的管理問題：

- 工程車從邊坡砸下

顯示施工單位缺乏安全意識，施工現場下方即為在運行中的鐵路，土方石塊都有可能砸落，竟然還會有工程車從邊坡滑落偏出鐵軌，導致太魯閣號火車經過時撞上，顯然是工地管理出了大問題。

調查此次事故，以下幾點一定要搞清楚：

- ◆ 滑落車的停車點為何沒有管制？
重點不該是有沒有拉手剎車？手剎有沒有故障？停車後有沒有在輪胎前放置石塊？……而是根本不應該允許停車。
- ◆ 事故前還有其他車停在那裡嗎？事故後還有車停在那裡嗎？
- ◆ 有人知道車子滑落嗎？何時知道的？採取了什麼行動？
- ◆ 下面就是運行中的鐵軌，邊坡為什麼沒有設置防護裝置？
- ◆ 發現異物擋住了軌道行車空間可能會影響火車行車安全時，要通報哪個單位？哪些人該知道通報方式？
- ◆ 行控中心接獲鐵路安全訊息通報後，有無緊急連絡行進中火車司機的管道？
- ◆ 行控中心有無可能遙控行駛中的火車？
- ◆ 行進車的火車有無可能自動偵測前方狀況，在發現異狀時能夠自動緊急剎車或啟動安全裝置？
- ◆ 施工單位是否了解運行中的火車班次和時間？
- ◆ 火車司機是否知道沿線何處正在進行施工？
- ◆ 為什麼在施工地點前方沒有設立告示牌，提醒司機注意前方正在施工？
- ◆ 是否應該要求司機在見到告示牌或經過施工點之前必需鳴笛，提醒施工單位馬上會有火車經過？
- ◆ 火車經過施工點附近時是否應該減速？
- ◆ 本次事故後實際上是如何接護訊息的？
- ◆ 救援單位是如何得知事故訊息的？
- ◆ 實際救援時有無發現還需補充什麼救援工具？
- ◆ 對於正確及時採取防範事故或救援表現優異之人員有無獎勵機制？
- ◆ ……等等

這些都是應該檢討以後改善或是否納入相關 SOP 流程要求。

- 事故後施工人員全部跑光光

當天是假日工地已經停工，事故發生當即必然造成了嚴重的傷亡，正需人手幫忙連絡報警和搶救，有無施工單位人員在值班或在現場，所謂的全部跑光光是實情嗎？可見「危機管理」是不及格的，是否應該納入所有施工單位的在職訓練課程。

- 上級長官的相關指示

請同學上網查一查該事故後台鐵及政府官員的回應和對策，並以異常管理的觀點分析，哪些是屬於「處理異常」？哪些是屬於「發掘異常」？那些是屬於「防止異常」？

總統府發言人傳達總統 4 點指示：……。請仔細看一下內容，這些不都是廢話嗎？其實每次發生重大事故之後，我們都會看到這樣的現象，不禁要令人嘆息：我們這種表面的官場文化還要到何時才能停止？有用嗎？

大家不妨想想，難道上級的長官不指示，相關單位就不全力投入救援？就不知道要因應調度？就不會嚴格的進行事故調查？有時長官還會指示要給傷者最好的醫療照顧及不幸罹難者從優撫恤，那麼這次是否要等指示以後再把「最好的」和「從優」補上？這是什麼制度？我們不是希望依法行政、分層負責嗎？為什麼撫恤有上級指示就可以從優？這不是擺明了要求下級不必依照法規嗎？還有，上級長官或單位常常會任意的越級指示甚至接管坐鎮指揮，這些惡習除了顯現官威，不是對現有制度的破壞嗎？這種現象對救援工作是幫忙呢還是干擾？在這次事故中你還看到了什麼？

我們的觀念該改變了，你說是嗎？

同學們，關於本議題，你有什麼補充意見，請提出分享討論。