



個案研討： 電梯故障事故

以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 綜合陸媒報導，本月 3 日晚間 6 點半左右，一名 13 歲的少年買完晚餐後返家，搭乘電梯按了 2 樓，但電梯卻沒停靠，反而直接上升到 6 樓和 7 樓中間，且電梯門緊閉。少年受困期間，不斷地拍打電梯門、狂按緊急鈕對外求助，始終沒人來救援，最後少年用手上的雨傘撬開電梯門，費了一番功夫，才將電梯門撬開一個縫隙，少年準備鑽出電梯口，先用下半身爬出去，沒想到卻踩空直接墜落地面，不幸身亡。

少年的父母得知孩子死亡的消息後，非常痛心，並質疑這部電梯前幾天就壞了，卻一直沒人來修繕，直到意外發生後才有人來修。而電梯公司的維修保養人員謝先生表示，這棟大樓的電梯是 2005 年設置的，一共有 21 台，公司約每半個月檢查一次，絕大多數電梯是可以正常使用，並說「事發後，我也到現場試過緊急按鈕，是可以接通的。」對於電梯事故的原因，強調自己也不清楚。（2021/05/06 鏡週刊）

傳統觀點

- 少年墜落電梯的驚人畫面在網路上曝光，網友紛紛留言表示「這警鈴是擺設嗎？」、「物業跟電梯維修公司要全權負責」、「被困在電梯裡，就等乖乖救援比較保險」、「家長和學校沒有好好教育，這時候

要好好保持體力等待救援才對」、「看了好痛心」、「物業跟維修廠商處理都不夠即時，家屬找律師提告吧」。

人性化設計觀點

這起不幸事故是因電梯故障，少年受困不斷拍打電梯門，又狂按緊急鈕對外求助，卻始終無人救援只好自救，因不了解電梯構造爬出踩空墜落身亡。如果受困的是女孩，或許因膽小、無力撬開電梯門，說不定反而不會造成悲劇。可是話說回來，恐怕大多數人遭遇類似情況時的標準反應會與少年的反應相同，所以這是在設計電梯時就應該要事先考慮到的。

從人性化設計的角度思考，我們要承認人是會犯錯的、緊急時是會心急慌亂的，所以應該要提供消費者安全的使用環境。經過這次慘痛的教訓，我們建議政府主管部門要立法規定：

- 電梯內一定要有電梯故障時標準應對方式的指引說明。
- 電梯內的緊急呼叫按鈕功能要重新設計。當有人按鈕時，警鈴聲除了要連線到社區的管理中心外，還要該棟樓的每一層樓都會響，此功能必需列入定期安檢項目，保證能夠正常運作。
- 凡有故障發生不能正常使用的電梯，管理中心要立即封閉暫停使用，絕不允許所謂「絕大多數都能正常使用」的馬馬虎虎態度。故障電梯一定要經過專業廠家檢修完成後才能恢復使用。
- 此次發生事故當然是物業管理的問題，應該完全的負起責任，因為只有這樣才能真正得到物業管理當局的重視，從而想出根本解決問題的辦法。如果是電梯維修或保養出了問題，物業再向電梯責任廠商求償。

同學們，你遇到或看到過類似情況嗎？有沒有補充意見？請提出分享討論。