

## 個案研討：



以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：

一、一般緊急按鈕是在發生緊急事件才能夠使用，但卻有名老婦人因為覺得捷運車廂冷氣不夠強，而按下緊急鈕。目擊者表示，此舉導致捷運整車因為她而停下來。（2017/5/25 自由時報）

二、高捷通車以來，小狀況不斷，最嚴重的就是，車站內的各種緊急按鈕被誤觸，尤其是廁所的呼叫鈕，被當成抽水鈕，還有很多阿公阿嬤，把車上的緊急鈕，當成下車鈴狂按，讓站務人員疲於奔命，一天下來誤觸警鈴的情況多達上百件。

高捷的緊急鈕，從早到晚響不停，首先是女廁內的緊急呼叫鈕，都被婆婆媽媽當成沖水鈕，然後這電梯旁的紅色服務鈴，也被認為是開門鈕一直按，站務人員對講機喊到沒聲音。

最無奈的是，連手扶梯的緊急停止鈕，明明就有加蓋子，還是會被掀起來按。而阿公阿嬤最喜歡按的，就是列車門旁邊的這個紅色鈕。原來是坐公車時，都有個下車按鈕，所以老人家都以為，坐捷運下車前也要先按鈕。

高捷通車以來，站務人員最頭痛的就是各種緊急鈕被誤觸，有些站，一天甚至超過上百件誤觸案件，千萬記得捷運站內，這些緊急按鈕，按之前要先看清楚，因為往後誤觸可都是要罰錢的。

(2008/3/11 華視新聞網)

三、王姓婦人帶五歲幼子搭捷運，在列車到站時發現兒子不見，慌亂中按下「緊急停車按鈕」被裁罰一萬元。王婦不服提行政訴訟，主張她避免發生意外才情急按鈕求助，但台北高等行政法院審理後，認為捷運

公司已標明「緊急停車按鈕」是用於人員闖入軌道等緊急狀況才可使用，判她仍得繳罰鍰一萬元。

專家指出：「捷運月台緊急停車按鈕，只使用在人員、手推車等大型物品墜入軌道或卡入月台間隙無法抽出的緊急狀況，只要一按下緊急停車鈕，所有沿線列車都會停擺直到狀況解除。」乘客如果有手機、筆記本等非大型物品掉入月台軌道區，因為不妨礙列車行進安全，乘客應用月台緊急對講機通知站務人員使用漁網桿幫乘客撿起。另外像乘客出現身體不適等需要協助狀況，可使用緊急通話對講機。  
(2005/11/3 蘋果日報)

四、據警方調查，當晚 21 時 55 分，男子陳某(21 歲，長豐縣人)在包公園站候車時，用隨身攜帶的雨傘無故戳擊站台上行線尾端緊急制動按鈕，造成列車無法進站晚點 176 秒。目前，陳某因擾亂公共交通秩序被警方依法處以行政拘留五日處罰。(2017/7/24 一點資訊)

五、1 日，哈爾濱市一名 8 歲男孩在其姥姥、姥爺的陪同下來到哈爾濱市公安機關，對其因好奇按下哈爾濱捷運站內緊急停車按鈕的行為接受警方處罰。(2018/6/23 apple 快報)

## 傳統觀點

搭過台灣高鐵、臺鐵、捷運的民眾，對車站或車廂內的「緊急按鈕」裝置應該不會陌生。除了交通工具以外，也可以在廁所或鐵路平交道看到緊急按鈕，這些裝置，都是為了避免意外事件的發生或避免擴大損害而設置的。這些裝置原則上都設計了避免誤觸的防護，為的就是要避免有人惡意、無聊或故意觸發警鈴而浪費社會資源。因此針對「無故」觸發警鈴的人設立罰則，若無故去按捷運緊急按鈕的行為來說，恐怕違反大眾捷運法第五十之一條第一項第二款：「任意操控站、車設備或妨礙行車、電力或安全系統設備正常運作」的規定，將會被處新臺幣一萬元以上五萬元以下的罰鍰。

如果按的是廁所裡面的緊急按鈕，就是社會秩序維護法第七十二條第二款規定的「無正當理由擅吹警笛或擅發其他警號者」，將會被處新臺幣六千元以下的罰鍰。觸發鐵路平交道的緊急按鈕，就不只是罰錢，更可能讓火車發生往來危險，觸犯刑法第一百八十四條第一項「使舟、車、航空機發生往來危險」，受三年以上十年以下有期徒刑的處罰。

因此，不論是小孩或成年人，不可為了好奇或好玩，隨意亂按緊急按鈕，

以免影響系統的正常運作，造成不必要的損失和影響大眾權益，處罰是不得已的措施。

## 人性化設計觀點

我們不妨在網路上查一下，發現這類案件還真出乎意料的多，雖然罰了款，還是不斷有人會觸犯，這表示目前的應對措施不能解決問題。我們改以人性化設計的角度思考如下：

- 首先要承認「人」是會犯錯的
- 好奇和愛玩是人的天性尤其是小孩
- 很少人會去仔細閱讀完按鈕旁邊的說明文字後再去使用
- 目前的各類緊急按鈕系統設計是有待檢討的：包括按鈕設計(形狀、顏色、護蓋…)、警告標誌、文字說明、放置位置、緊急通話與緊急停機的區分、服務人員處置方式、法規……等，為什麼有人會誤以為是「下車鈴」？
- 這麼多人誤用就表示系統設計不當，應負責的是製造者不是使用者

優秀的人性化系統設計是一步步的做到三不：不得不注意、不注意也沒關係、不得出錯，同學們，你想到了什麼其他避免誤按的好點子嗎？請提出來分享和討論。