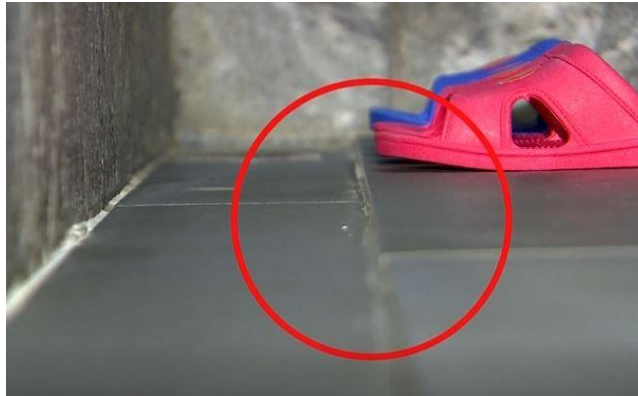


## 個案研討：磁磚傷人



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

(2019/4/29 東森新聞)

台中一名陳小姐跟家人到摩鐵唱歌玩水，結果她在浴室裡面踩到一塊磁磚，腳底板當場爆血，皮開肉綻縫了3針，事後PO網抱怨，摩鐵員工危機處理不當，然後房間暗藏凶器，對此摩鐵負責人表示，浴室磁磚接縫屬於排水槽，讓顧客受傷願意負責賠償。

照片拍下，腳底板關節處，皮開肉綻，鮮血直流，到摩鐵玩個水竟然玩到爆血，害人受傷的地方，就在浴室地板的磁磚，一個高低落差，台中一名陳小姐，踩到磁磚邊緣，腳底當場被割開，到醫院縫了3針。陳小姐說那個磁磚非常的利，它沒有收邊也沒有做倒角，很危險因為任何一個人去浴室玩水，是不可能穿拖鞋的。」當事人陳小姐：「來了一個自稱主管的男生，提著一個醫藥箱過來，只有給我貼一個OK 蹦，然後那時候我就問說，這應該要縫吧，他說不用啦這小傷而已。」

汽車旅館劉經理：「它並非是施工問題，它其實是在淋浴間裡面，一個洩水溝的截水溝的部分，我們簡稱地排，所以它其實是一個比較正常的設計，那我們也承諾說，她治療醫療的費用，會由我們這邊來吸收。」

主管讓媒體拍攝浴室的磁磚，說明接縫處是排水槽，而且每間都有提供拖鞋，但這間並非陳小姐住的那間，出意外的那間已經有人住了，目前也只發生過這次流血事件，對於陳小姐，摩鐵願意負起賠償責任，至於陳小姐PO文用意，提醒大家到摩鐵，開心之餘小心別受傷。

**傳統觀點**

- 只是小傷而已，已提供 OK 蹦作緊急處理。
- 浴室磁磚接縫屬於排水槽，讓顧客受傷願意負責賠償醫藥費，由旅館吸收。
- 它並非是施工問題，其實是在淋浴間裡面，一個洩水溝的截水溝的部分，簡稱地排，所以它其實是一個比較正常的設計。
- 每個房間已提供拖鞋。
- 提醒消費者注意，開心之餘自己要小心別受傷。

## 人性化設計觀點

本案該旅館的危機處理是不合格的，也缺乏正確的服務理念！看起來他們是認為消費者小題大作，且導致事故的浴室磁磚接縫狀況是正常的設計，且每個房間都已提供拖鞋，只要自己小心就不會有問題，再說別人也不曾發生過問題，因此事故發生的房間仍在繼續營業。而且他們已願退一步，負擔受傷旅客的醫藥費了。

- 人們在休閒時精神本來就是比較放鬆的，要求消費者開心之餘自己要小心是不切實際的。
- 所謂「正常」的接縫設計竟然會導致傷人，代表此設計不符合人性化，屬於設計瑕疵，除賠償顧客損失外，應要求業者對類似的相同設施立即檢查並改善，改善完成後才能繼續營業。
- 要以消費者真正使用方式的角度來作設計，在浴室活動當然很可能是赤腳的，由本案對一個成年消費者造成的傷害來看就已經相當嚴重的，若發生在孩童可能更嚴重，不能等閒視之。
- 此案商家的處理顯然無法令消費者滿意。在營業場所導致消費者的傷害，除了該由商家賠償醫藥費以外，是否該考慮引進美國的「懲罰性賠償」做法，否則無法引起重視，真正由根本處來解決問題。