

個案研討：行李艙夾人



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

台南有一名女乘客，下車時彎著腰拿取行李，行李艙門卻突然下降關閉，差點夾到她，還好女乘客緊急鑽進艙內，司機也發現不對勁開啟艙門，才沒有夾傷乘客，過程真的超驚險！客運公司表示，這純粹是司機一時疏忽，為此深表歉意！

和欣客運台南區主任洪**：「駕駛的一時疏忽，才發生這樣的事件，不過駕駛馬上發現乘客快被夾住的狀況，立即再開啟行李廂，並立刻下車跟當事人道歉，公司在這裡要再次向那個當事人致歉。」「司機停好車打警示燈，然後開啟車門，同樣開啟行李廂，司機會透過後照鏡及輔助系統，去觀看乘客拿取行李的狀況，我們會針對駕駛再做教育訓練。」

(2020/09/23 TVBS 新聞網)

傳統觀點

- 這是駕駛的一時疏忽，不過很快發現，也立即採取措施並向當事人道歉。
- 客運公司會對駕駛再作教育訓練。
- 客運公司已承認此人為失誤，並未推卸責任，也立即道歉，還好沒有造成傷害，希望以後不要再發生。

人性化設計觀點

只要是人，就會疏忽、就會犯錯，這就是人性，誰也不敢保證自己絕對不會出錯！所以再怎麼教育訓練也不能保證同樣的事情不再發生。那麼怎樣才能

根本的解決問題？當然要從系統改善著手，會出這樣的問題，就表示行李艙門的安全設計有瑕疵必需改善！是否應該在行李艙加裝電眼或其他裝置，在打開蓋後只要偵測到艙門有異物阻擋，司機就無法把艙門關上，這樣一來只要有人或行李還在門口就不可能被夾住了，相信在技術上和成本負擔上都不是問題。

既然發生了這樣的意外事件，顯然是大客車的行李艙安全設計不完善(有瑕疵)造成，政府管理部門是否要要求所有備有行李艙的大客車製造商，限期召回市場上已出售的產品加以改善，並列入新車出廠檢驗的標配，在車輛年度監理驗車時列入必檢項目。

同學們，你還有其他補充的點子嗎？請提出分享討論。