個案研討： 浴室玻璃門再爆

**一張含有 文字, 室內 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 家住桃園的李姓男子，父親節假期帶著家人和朋友出遊，住進宜蘭一間民宿，沒想到，小朋友洗澡時，浴室的玻璃門突然爆裂，造成三名小朋友受傷，而這也是兩個月來，同一間民宿第二次發生這樣的事情。儘管業者包紅包慰問，卻說可能是孩子推玻璃門推錯方向，還說只是皮肉傷，讓民眾氣炸了。 (2022/08/11 民視新聞台)
* 當業者趕來時，原PO聽到消防員抱怨「怎麼又是這一間？上個月不是才爆」，他立刻回頭詢問正在開門的女員工，對方說「不知道、不清楚」，隔天原PO才發現該名女員工其實就是老闆娘，讓他氣得質疑怎麼可能不知情；且事後大女兒有4處需要縫合，連續10多針讓女兒放聲大哭「好了沒」、「不要再來了」，業者還向一家人表示「這皮肉傷，你們今天的行程可以繼續走」、「房費28,000退了，這件事就算了好嗎」等，讓他難以接受。

業者的玻璃材質非安全的「膠合強化玻璃」，而是「單片強化玻璃」，所以會全部破碎造成大面積的傷口，他要求業者立刻全面性安全檢查才能營業，但對方卻拒絕，只是將同一間房的浴室玻璃門拆掉，並和下組客人說壞了但不影響使用，誇張行徑讓他直搖頭，「老闆，你確定還要繼續營業？錢不是這樣賺的。」 (2022/08/11 TVBS新聞網)

**傳統觀點**

* 民宿老闆娘認為，只是皮肉傷，以退房費、優惠券了事，李先生不滿要求10萬元精神賠償，他表示今天小孩全身是傷，到底有誰會說10萬元是索求無度，此外，他也提到有要求民宿停業，「因為我不希望再有下一組發生」。
* 為什麼玻璃門，會成為傷人利器呢？我們詢問門窗業者，像這樣整片的強化玻璃，若碎裂就會整片掉下來，碎片噴飛，傷人機率會跟著增加！業者建議要用膠合玻璃，就是俗稱的安全玻璃，中間有一層膠來緩衝！當意外發生，能避免玻璃傷人，但價格兩者相差一倍，施工時間，也有差別。
* 網友評論：「講只是皮肉傷這種話就知道業者沒什麼同理心，第一時間的反應通常是最真實的」、「太可怕了！傷口這麼多又大，好心疼小孩」、「所以我們媽媽有些觀念就是帶小孩寧可住飯店還找的到人，民宿水準太難掌控了」、「別總是打著親子的名號就覺得只需要裝設吸引孩子跟家長的設施就好，最重要的安全總是被拋諸腦後」、「總之這間以後我是不敢去」、「小孩被民宿浴室玻璃門碎裂弄受傷，流血急診，行程怎麼可能繼續」、「有夠扯的民宿，還想繼續開業有沒有搞錯 」。

**人性化設計觀點**

以人性化設計的觀點，這家民宿業者未能提供安全的住宿環境，當然應該負完全的賠償責任。

新聞報導中指出，浴室玻璃會爆裂傷人的原因是因為沒有使用膠合玻璃(俗稱安全玻璃)。過去汽車前擋風玻璃也有爆裂傷人的事件，現在全部改用安全玻璃就己不再有這種二次傷害事件了。當然二者價格差一倍，施工時間也有差別，可見業者是以犧牲顧客安全來換取成本的降低。

該業者的浴室玻璃門爆裂已是第二次了，可見不是不知道，而是不願花錢從根本改善。當顧客出事時，業者的態度是「不知道」、「只是皮肉傷」、「已經退房費了」、「顧客需索無度」……，為什麼會這樣？顯示二點：

1. 業者缺乏服務業的責任感

既然上個月已經出過一次相同事件了，為什麼還會出第二次？可見該業者缺乏經營服務業的基本理念，且無同理心，還認為退了房費你還要怎樣，這樣的人看來不適合經營此行業，這與連續酒駕撞人有何不同，是否應予吊照？

1. 政府的監管法令需要改善

上個月才發生這樣的事故，這個月又發生還是同一家，可見政府監管單位完全沒有作為，這相當於包庇！為了從根本解決問題，我們提出以下建議：

* 修法增加懲罰性賠償

參考先進國家懲罰性賠償的精神適當引進台灣，一定要讓不肖業者「知痛」，問題才能從根本解決。

* 出事業者立即停止營業

該民宿業者相同設施一定不止一處，應要求其立即停業進行自我安檢，並對有問題的及時改善，需通過監管單位安檢才能繼續營業。

* 勒令所有業者有類似設施者自行作安檢並改善

相信旅宿業者有相同或類似設施者一定很多，主管單位一定要要求業者全面安檢，有疑慮就改善。

* 增訂法規強制所有浴室玻璃門必需使用膠合玻璃

既然已知強化玻璃的危險性，尤其是浴室的隔間隔門，洗澡時沒有衣物保護會更危險，所以一定要強制使用安全玻璃，以後列入常態安檢項目，不合格者禁止營業。將此規定列入法規，所有衛浴業者、施工人員均需符合規定(不論是一般營業場所或一般家庭)，列入施工記錄，以後可追查並追究責任。

同學們，對於本議題你有何補充意見，請提出分享討論。