個案研討： 加錯油誰負責？

**一張含有 文字, 路面, 汽車, 室外 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 清明連假，車主到里港一間加油站熄火加油，還沒發動車子的狀態下，自己先發現加油站員工拿錯油槍，當下車子拖去附近維修廠漏光加錯的油，車子順利發動離開，但隔沒幾天，車子出現問題，回過頭來找加油站負責，加油站全推給員工自行處理，連要求寫和解書都被拒絕。

出包的加油站員工坦承錯誤，也說自己會一肩扛起。

(2022/04/25 TVBS新聞網)

**傳統觀點**

* 其他加油站員工：「今天要加什麼油，(柴油加滿)柴油加滿。」再一次復誦加什麼油，避免出錯。
* 現在柴汽油房車盛行，加油站人員很難第一時間判斷車子該加什麼油。
* 一旦加錯油出了包，對車主來說，事後彌補的誠懇態度很重要。

**人性化設計觀點**

為什麼會加錯油？雖然各種油品都靠在一起、加油機和加油槍設計都是一樣的，可是標示得非常清楚，而且油槍出油後就直接進入油箱，也根本看不到無法檢核……。

再者，去加油的顧客必需很清楚自己要加什麼油、加油站的員工加油前要複訟並確認是否為顧客要加的油，顧客和加油員都要隨時保持清醒明白，不能犯糊塗。如果加錯了油，是顧客自己出錯就應該自認倒霉，是加油員出錯個人就要負責賠償修車的損失！這些問題都是「人為失誤」，當然和加油站和汽車製造公司無關！

如果我們從人性化設計的角度來看，正因為任何人都不能保證自己絕對不會犯「人為失誤」，所以要從根本解決問題，就要從源頭來思考。當然，加油站和汽車製造商當然撇不了責任！例如：

* 加油機的安排，依過去的經驗把容易混淆的油品分開隔得遠一點；
* 油箱口要貼上標示標明本車所加油品規格。
* 不同的油品加油槍設計不同顏色(和形狀)的把柄，尤其加油槍口的顏色要和車輛的油箱蓋和加油口設計成一樣的顏色(這要法律規定，要求汽車製造商做到)；
* 如果所加的油品不對連加油槍都放不進去，這才是最好的設計。

如此一來，如果有顧客恍神報錯或借(租)來的車不知道要加哪種油，加油員很容易從油箱口的標示、加油槍顏色和油箱蓋油箱口的顏色配不配就可看出。顧客也可以用顏色是否匹配確認是否加對油。如果再加上加油員複訟油品種類確認就更不容易出錯了！

同學們，你有加油的經驗嗎？請就本議題提供你的補充看法分享討論。