指差呼稱

－加強員工警覺性，減少工作中犯錯

引言

科技日益發達，在各行各業，機械設備及工作環境等的安全設計已經有良好的發展，大大減少了發生意外的機會。近年的職安健發展比以往更加著重在減少人為失誤的控制上。人為失誤是指員工因為工作、個人及組織因素而進行不安全的工作行為，導致意外發生。當中常見的成因包括工作的設計超出員工體力或精神上的能力（導致員工的工作壓力及溝通不足）；員工不良的個人工作態度及習慣（例如忽略部分工作步驟及核對工作）；不良的組織文化影響（例如重視員工的工作效率多於依循安全程序工作）。為減少人為失誤的影響，日本在多年前開始廣泛應用「指差呼稱」程序，協助員工確認安全情況。本文將會介紹「指差呼稱」的應用及在香港機構推行的經驗。

甚麼是指差呼稱

「指差呼稱」是一種提高精神狀態的有效方法，目的是加強員工的警覺性及提高行動的準確性，避免因為人為疏忽、錯誤或誤會而引致意外。「指差呼稱」來自日本的零意外運動。「指差」是指用手指指示，「呼稱」是高聲呼喚。要確保工作安全，在工作過程的各個重要地方加入指差呼稱，即用手指指向對象，以宏亮的聲音呼喚（例如「綠燈訊號，路面暢通，可以開車」）。目的是提高工作時的警覺性。進行「指差呼稱」時，必須充分利用眼、耳、口、臂及手指以加強行動的影響力：

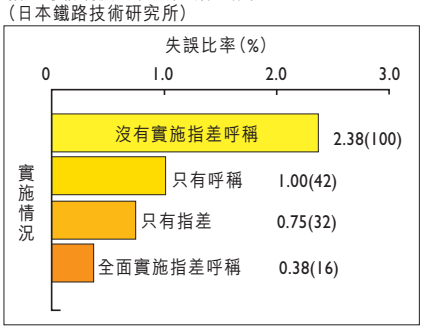
眼－堅定注視要確認的目標
臂及手指－伸展手臂，用食指指向要確認的目標
口－高聲及清楚地呼喚
耳－聆聽自己呼喚

「指差呼稱」是針對重要（關鍵）的危險點和相應安全對策，「呼稱」口號要精簡，適合於精神低沉及忙亂時使用，以提高意識水平，避免在處理高危工作時發生意外。

指差呼稱－推行的原因

如前文所述，推行「指差呼稱」的主要目的是減少人為失誤所導致的意外。至於它是否確實能夠有效地減少人為失誤，我們可以參考一下有關研究的結果。日本的鐵路技術研究所曾經對指差呼稱的效果進行研究，結果證實實行指差呼稱確實能夠減少人為失誤的數字（有關資料請參閱下表）。

指差呼稱制度的有效性研究結果
（日本鐵路技術研究所）



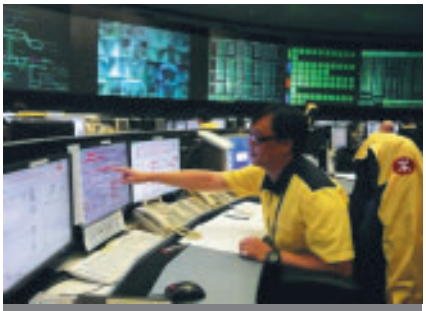
根據結果顯示，在推行「指差呼稱」之後，人為失誤的比率大幅下跌84%，可見指差呼稱確實能夠有效減少人為失誤所導致的意外。

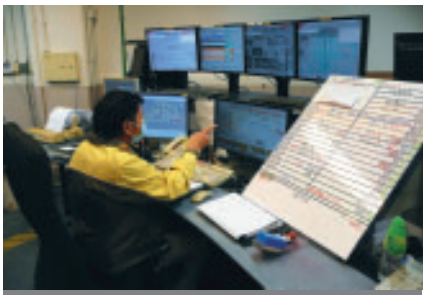
香港推行「指差呼稱」的例子

香港鐵路有限公司

香港鐵路有限公司的「指差呼稱」活動稱為「手指確認程序」。早在十多年前，便開始由現任列車員工經理的蘇冠良先生帶領推行「手指確認程序」。蘇先生表示，當時發現車長的人為失誤比較多，在參考過日本的經驗之後，便開始在港鐵推行「手指確認程序」，並成功令事故率大幅下跌超過 6 成。以下是港鐵推行「手指確認程序」的一些例子：


車長正在確認列車的行車狀況安全。


在港鐵的控制室，員工正在確認列車的狀況。


在港鐵的維修車廠內，控制室員工在提供指示予列車進出前，必須先確認路線是否正確，例如軌道暢通，路軌分叉方向正確。


在港鐵的維修車廠內，列車控制員在開動列車前，必須先確認指揮燈號正確，軌道暢通，路軌分叉口方向正確，否則便有可能撞到其他路軌上的列車。




負責轉換路軌分叉口方向的員工正在確認路軌的分叉方向是否正確。

經過多年的反覆試驗及改良，蘇先生總括出以下的心得：

1. 在推行「手指確認程序」前，必須要制訂詳細的計劃，並加強員工的參與。

2. 如果每一個程序及步驟均要求員工進行「手指確認程序」，會浪費員工的時間及減低員工參與的意欲。故此，在制訂計劃的時候，應該先識別會嚴重影響工作安全的關鍵程序或步驟，而員工只須要為這些關鍵步驟進行「手指確認程序」，達到減少失誤的目的。機構可在程序內的關鍵步驟旁加上手指符號，提醒員工進行「手指確認程序」。

3. 制訂「呼稱」口號時，要精簡及能夠清楚表達須要確認的內容。在日本進行的「呼稱」口號多以「ＯＫ」結尾，蘇先生則表示，口號最重要是能够表達確認的內容，並不一定要以ＯＫ結尾。

4. 要成功推行「手指確認程序」，員工參與至為重要，提高員工參與的方法包括定期訓練，主管帶頭進行「手指確認程序」，定期監察及檢討，進行提升員工團隊精神的練習（例如在開工前，圍圈指差呼稱口號「手指一指，事故終止」，從而提醒員工進行指差呼稱，減少事故及失誤）。


在蘇先生身旁的是由鐵路員工簽署的承諾，確實執行手指確認程序，可見員工及管理層貫徹推行，才是達致卓越效果的關鍵。

中華電力有限公司

中華電力有限公司的「指差呼稱」活動稱為「手指核實程序」。以下將會簡要介紹中華電力定期為其員工及承辦商提供的有關訓練及實習，以及「手指核實程序」的操作要點，藉此減少日常工作中的人為失誤，確保員工的工作安全及供電系統運作正常。



中華電力「手指核實程序」操作要點：

1. 用心去做－認真地進行手指核實程序。

2. 層次分明－例如在核實電力開關位置時，應該按地區、樓宇、房間位置以至開關位置逐一核實。

3. 字字核實－例如核實變電站號碼時，應該全個號碼核實，不應只讀部分數字。

4. 讀，讀，做，check，✓－這是中華電力「手指核實程序」的步驟：例如在開關電力之前，先讀出指示上的開關編號，再讀出開關上的編號，確保正確後便可以操作，之後應再檢查，最後在指示記錄上打上✓號，代表工作完成。

5. 程序被打斷後，須重做。

6. 翻閱新一頁的記錄之後，先核實新一頁第一個步驟的號碼，與上一頁最後一個步驟的號碼是否連續，避免意外略過中間的步驟。

中華電力員工進行有關訓練及實習的情況



導師正在向員工講解正確的「手指核實程序」操作要點。



員工到模擬實習場地後，先進行安全施工程序的危害識別活動練習。



員工開始進行實習，模擬在操作開關之前進行的「手指核實程序」。



部分電力開關在操作前，員工必須先穿著合適的個人防護用具。



在完成「手指核實程序」後，員工便可以進行電力開關操作。



最後進行上鎖掛牌程序，確保維修人員在工作時，不會因電力被突然開啟而發生觸電意外受傷。

總結

「指差呼稱」已在日本普遍使用，在預防工作意外上亦有顯著成效。雖然，已有香港公司採用「指差呼稱」多年，但個別公司尚未普及。無可否認，「指差呼稱」能夠在預防意外及防止失誤上起一定作用。事實上，很多工傷個案往往是由於工作時人為出錯造成。「指差呼稱」的應用能有效減少人為出錯的機會。但由於「指差呼稱」的方法在各行業上還沒有被完全接受，員工並未習慣採用，實施時難免會覺得很不自然，故此仍需加強推廣。

我們會加强宣傳「指差呼稱」，邀請各行業參加這活動，相信經過一段時後，員工亦因「指差呼稱」的普及化，不再覺得難為情及不習慣，從而自願地使用，達到防止意外的目的。

返回目錄