職業安全健康局
OCCUPATIONAL SAFETY & HEALTH COUNCIL

安全健康通訊

機電業及汽車維修服務業

2015年3月 第53期

「指差呼稱」在機電業及升降機維修及保養工作的應用

引言

「指差呼稱」是一種透過身體各感官協調並用，從而提高精神狀態的有效方法。目的是加強員工的警覺及提高確實行動的準確性，避免因人為疏忽、錯誤或誤會而引起意外。「指差呼稱」起源於日本，它的概念是讓員工了解所執行工作的安全要求，促使他們找出相關危害並採取適當的預防措施，從而加強安全施工意識以減低意外發生的機會。由於「指差呼稱」已被證實是一項行之有效，控制人為失誤的工具，因此已被廣泛用於不同範疇的行業，包括建造業、製造業、機電業等並且效果顯著，不但有助提高安全意職，更有助減少因人為失誤而導致的意外。

人為失誤的後果

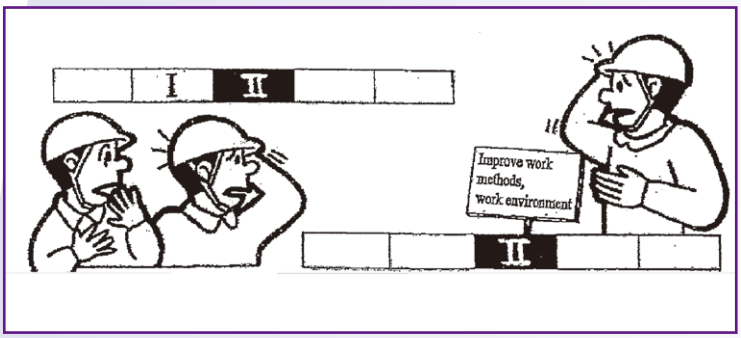
觸電、從高處墮下或觸及開動中的機器而引致嚴重的傷害，甚至死亡是常見的工業意外類別。例如在進行隔離電源的工作前，電工可能因未有先關掉及鎖上電源，而其他人在不知情的情況下開啓電源而導致電工觸電的嚴重意外。曾經有一宗工業意外發生在一名資深電梯技工身上，當他在載客升降機槽底進行檢查工作時，因升降機突然移動，工友慘被夾於升降機與鐵架之間的罅隙，動彈不得，送院後死亡。嚴重的人為失誤不但會導致人命傷亡，更會令工程延誤，公司聲譽受損。如果可以先進行「指差呼稱」，透過身體各感官協調並用，從而提高精神狀態、加強員工的警覺及提升確實行動的準確性，相信這些因人為疏忽、錯誤或誤會而引起的意外是能夠避免的。

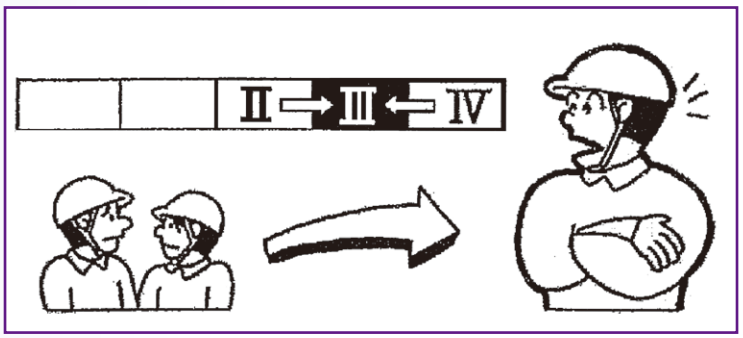
甚麼是「指差呼稱」

「指差呼稱」是一透過視覺及大腦意識，並配合身體動作、口誦及聽覺的職安行為。主要應用於影響工作安全的關鍵程序及步驟，如設備護罩鎖掣、工具狀況、機械操作步驟、安全標示、工作姿勢位置等等。「指差」是指用手指指示，以堅定的眼神看著要確認的目標，並用手指指向對象；而「呼稱」是指以高聲宏亮的聲音，呼喚簡潔的口號確認。在進行指差呼稱時，必須充份利用眼、耳、口、臂及手指以加強行動的影響力、心手並用、集中精神伸出手臂，用食指指向要確認的目標並高聲及清楚地呼喚「……，OK！」，然後仔細地聆聽自己的呼喚是否正確，旨在提升大腦的意識水準，從而減少因人為失誤（包括行為上的疏忽或記憶錯誤）所導致的意外。

階段	安全意識水平	專注程度	狀態	可靠程度
0	沒有意識	沒有	休眠／甚麼也不做	0
I	幾乎沒有意識	低	疲勞，枯燥，昏昏欲睡	少於0.9
II	放鬆	靜態	靜態行為，工作時小休	0.99-0.99999
III	清晰	活躍	活躍	超過0.999999
IV	緊張	過度	情緒高漲，緊張不安	少於0.9

- 粗心大意或不小心的人為錯誤經常發生在第I和第II階段，而日常常規工作處於第II階段，於一個放鬆的狀態。
- 經過進行「指差呼稱」後，證實可以把人的精神專注狀態由第IV階段帶回第III階段；或由第I或第II階段提升至第III階段，從而提高安全意識水平，減少因人為出錯而引致意外的機會。





（資料來源：JISHA日本中央勞動災害防止協會）

在機電業應用「指差呼稱」的例子（一）





第一步：

留意有關地面是否乾爽，確保並無積水。指著需鋪設防電地毯的地面，聆聽「指差呼稱」口號：地面乾爽無積水，OK!，已鋪防電地毯，OK!

第二步：

指著電源掣，聆聽「指差呼稱」口號：關上電源，OK!

（資料來源：夏利文物業管理有限公司）

在機電業應用「指差呼稱」的例子(二)





第一步：在進行電力工程前，須確保相關之電力裝置已關上電源。覆核完程序表格上列明需關掉之總掣，與現場無誤。指著需關上電源的電力裝置，聆聽「指差呼稱」口號：1號總掣熄掣前檢查，OK!

第二步：隔離總掣來電後，應上鎖並加上警示，以提高員工警覺性。指著已被鎖上的電源掣，聆聽「指差呼稱」口號：鎖制警告，OK!

（資料來源：香港鐵路有限公司）

在升降機維修及保養工作應用「指差呼稱」的例子



第一步：在切斷電梯電源前，望著電力開關位置，把應該按的開關位置逐一核實。指著準備切斷電力的開關位置，聆聽「指差呼稱」口號：切斷電源，OK ！



第二步：轎廂頂按緊急停止掣前，眼望著紅掣位置，指著準備按的紅掣，並用力按下去，聆聽「指差呼稱」口號：按紅掣，OK ！



第三步：切斷電源及掛牌後，眼望掛牌位置，指著已掛牌的電力開關位置。聆聽「指差呼稱」口號：掛牌，OK ！

（資料來源：日立電梯工程(香港)有限公司）

推行「指差呼稱」的注意事項

在大眾進行感覺怪相異樣－在推行期間，由於大眾不明白，故在使用「指差呼稱」時，特別是在公眾地方，會感到難為情；但若是在普及化及大眾認識後，這問題可減輕。高層和主管可以帶頭參與進行「指差呼稱」，既可身體力行，亦可加強員工參與的積極性。

員工不習慣使用，感覺麻煩－主管可以多作提點、多鼓勵使用，更可於每日集體進行「指差呼稱」的活動，讓員工可以慢慢習慣；參與選擇要執行「指差呼稱」的工作，從而減低抗拒感。

員工不懂在甚麼場合使用－基本上使用「指差呼稱」是指出會嚴重影響工作安全的關鍵程序及相應安全對策，這點要在培訓時提出。在工地上，工程監督可作出適當的指導，提醒員工可以在某些重要和會影響工作安全的關鍵程序而進行「指差呼稱」。

口號動作要精簡－口號要精簡清晰，層次分明和應自動自發而不是陽奉陰為、被動或表演的形式進行。動作要確實，音調要適度，呼喚時機更要適當，做到眼到口到心到手到之境地。

相關職安健訓練課程推介

「指差呼稱」安全訓練課程（課程編號：PC）

課程適合管理人員、安全主任及協助推行職業安全及健康的人員修讀，旨在讓學員掌握「指差呼稱」的要點、推行方法，並能學以致用，確保工作時的安全，避免因人為失誤而導致的意外。

有獎問答遊戲抽獎結果：

第 52 期機電業及汽車維修服務業安全健康通訊

答案：1. A　2. B　3.B

得獎者：黃錦蘭、劉美虹、黃穎儀、甘綺霞及黃柏林

恭喜以上得獎者，得獎者已獲專函通知領獎事宜。

相關職安健訓練課程推介

人為失誤安全管理工作坊（課程編號：HEW）

課程旨在介紹處理人為失誤的重要性，並探討如何令安全管理制度能更有效處理人為失誤問題。此外，本課程亦會介紹處理人為失誤的方法，例如於設計工作間時考慮人類的操作習慣及傾向性，與及執行「指差呼稱」以自我檢查及確認工序無誤以減少人為失誤出現的機會。本課程亦會討論企業安全文化須具備哪些特質，才能更有效地預防因人為失誤而導致意外的發生。

如欲報讀上述課程或索取更多課程資料，請致電2311 3322或3106 2000與本局職安健訓練中心聯絡。

有獎問答遊戲

1 進行「指差呼稱」時必須充份利用身體甚麼部位及手指以加強行動的影響力？
A 眼、耳、口、臂、手指　B 眼、耳、口、鼻、手指　C 眼、耳、手、腳、手指

2 推行「指差呼稱」的目的是甚麼？
A 避免因人為疏忽、錯誤或誤會而引致的意外
B 加強員工在意外發生時的應變能力
C 協助管理層在意外發生後進行意外調查

3 「指差呼稱」中「指差」及「呼稱」分別代表甚麼？
A 「指差」－揮動手指，「呼稱」－大聲呼叫
B 「指差」－用手指指示，「呼稱」－高聲呼喚
C 「指差」－量度差距，「呼稱」－呼喝錯誤之處

請圈出正確答案及填妥下列表格，郵寄或傳真回**2739 9779**本局總辦事處，信封面請註明「機電業及汽車維修服務業安全健康通訊問答遊戲」。**截止日期：2015年4月30日**。

中文姓名	*必須與香港身份證姓名相同*	香港身份證號碼	*只須填寫首四個號碼，例如：A123XXX(X)*
地址			
聯絡電話			

所有資料將於活動結束後銷毀。

參加細則

1. 歡迎年滿15歲或以上的香港居民參加，每人只限參加一次。
2. 得獎者的姓名必須與香港身份證上的姓名相同，否則將被取消得獎資格。
3. 參加者有機會贏得價值$150超市禮券。
4. 主辦機構之員工及其直系家屬均一律不得參加。
5. 得獎結果以主辦機構的決定為準，各得獎者將獲專函個別通知。
6. 主辦機構保留更改有關是項活動事宜的權利，恕不另行通知。
7. 倘有任何爭議，一切以主辦機構的決定為最終決定。
8. 歡迎複印參加表格。

免費訂閱表格

本人對機電業及汽車維修服務業安全健康通訊感興趣，並希望以電子郵件索取:

中文姓名		英文姓名		電　　話	
傳　　真		電子郵件			

填妥後請將表格傳真至 **2739 9779** 職業安全健康局

收集個人資料聲明

1. 你向職業安全健康局〔「本局」〕所提供的資料，包括《個人資料〔私隱〕條例》所指的個人資料，只會用於相關活動。
2. 為讓你得知最新的本局活動，本局將使用你的個人資料，包括你的姓名、電話號碼、郵寄和電郵地址，將有關職業安全健康訓練課程、活動、服務及資訊提供給你。你的個人資料亦可能被用作本局之研究及統計用途。
3. 你可選擇是否同意接收上述資訊。若不同意的話，請於下列拒收資訊一欄之空格內加上「✓」號*。
4. 你有權要求查閱及修正你的個人資料。有關申請須以書面向本局提出，地址為香港北角馬寶道28號華滙中心19樓。

☐ * 本人不同意日後接收由職業安全健康局發出其活動和相關的資訊。

簽　　署		日　　期	

職業安全健康局
機電業及汽車維修服務業安全及健康委員會

地址：中國香港北角馬寶道28號華匯中心19樓
電話：2739 9377
傳真：2739 9779
電郵：oshc@oshc.org.hk
網址：www.oshc.org.hk

採用環保紙印製

© 2015 Occupational Safety & Health Council 職業安全健康局 3/2015 (1)