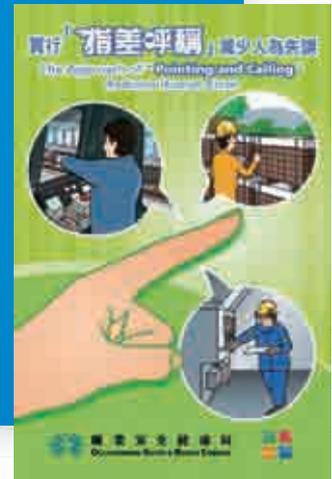


實行「指差呼稱」 減少人為失誤



現今科技日益發達，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，大大減少了意外發生的機會。研究指出，現在普遍導致工傷意外的主要原因之一是「人為失誤」(Human error)，80%的職業意外是由此引起的。如何控制人為失誤，減少事故發生，保障員工的安全與健康，提高生產力，是職業安全健康管理系統的一個重要策略。源於日本零意外運動的「指差呼稱」程序，獲證實是一項行之有效控制人為失誤的工具，能加強員工的警覺性及提高行動的準確性，減少因人為疏忽、錯誤或誤會而引致的意外。



推行「指差呼稱」 減低因人為失誤引致的意外

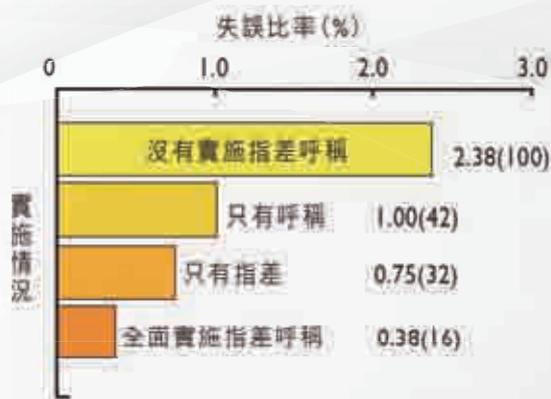
許多研究指出，在進行操作、判斷、工作行為時的人為失誤是造成意外和事故的主因。人為失誤是指員工因為工作、個人及組織因素而進行不安全的工作行為，導致意外發生。當中常見的成因包括：工作的設計超出員工體力或精神上的能力（導致員工產生工作壓力和引致溝通不足）、員工個人的不良工作態度和習慣（例如：忽略部分工作步驟和核對工作）、不良的組織文化影響（例如：重視員工的工作效率多於依循安全程序工作）。根據英國健康及安全執行署（HSE），人為失誤可分為：

1. 技術錯誤 (Technical error)：並非故意的
 - (a) 疏忽而把事情做錯 (Slips of action)
 - (b) 遺漏或忘記了步驟 (Lapses of memory)
2. 犯錯 (Mistakes)：並非故意的
 - (a) 技術犯錯
 - (b) 知識犯錯：誤會、誤解，以為自己做對了
3. 違規 (Violations)：故意違反既定的規則



當意外或事故被認定主因是人為錯誤時，處理方法往往是通過培訓和提供指引去防止意外事故再次發生。然而這樣只能對犯錯原因為技術、誤會、誤解及不明白工作方法所引致的意外或事故有幫助，但對疏忽做錯、遺漏或忘記所引致的意外或事故，例如：按錯按鈕和忘記步驟，單靠培訓和指引就很難奏效。

因此，要有效減少人為失誤所導致的意外，我們需要一種提高工作時警覺性的方法。日本鐵路技術研究所曾經對「指差呼稱」的效果進行研究。根據結果顯示，在推行「指差呼稱」後，人為失誤的比率大幅下跌了84%，可見「指差呼稱」確實能夠減少人為失誤的數字。



■「指差呼稱」制度的有效性研究結果。(資料來源：日本鐵路技術研究所)

甚麼是「指差呼稱」

「指差呼稱」是一種透過各種感官並用協調，包括視覺、大腦意識、身體動作、口誦及聽覺，以提高精神狀態和注意力即職業安全動作方法。

「指差」是指用手指指示、指向目標事物。「呼稱」是高聲呼喚、堅定地讀出確認的口號。在工作程序中的關鍵步驟加入「指差呼稱」，手口並用，達致提高警覺和專注性的作用。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，用食指指向目標；

口：高聲及清楚地讀出口號以作確認；

耳：聆聽確認的口號；

手指：伸直指向目標對象，同時眼睛亦注視著目標對象並高聲確認，能提升大腦的意識水準。以宏亮的聲音呼喚，目的是提高工作時的警覺性。

「指差呼稱」可以廣泛應用於不同範疇的行業，主要是針對高風險工作中的關鍵安全行為和安全措施。「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，避免在進行高危工作時發生意外。

如何推行「指差呼稱」

為了更有效地推行「指差呼稱」，參與公司可以考慮以下方法：

1. 詳細計劃，推廣培訓

首先必須制定全面的推行計劃，並提供培訓和實習，管理層應與前線員工一起，識別會嚴重影響工作安全的關鍵程序或步驟，例如可用圖畫繪出現場工作情況，讓員工互相討論，提出危險點、對策及口號；在培訓期間，要儘量排除員工對「指差呼稱」的抗拒感，使他們能隨意發表意見，以及增加投入感。因為在剛使用「指差呼稱」時，員工都會感到不習慣及覺得尷尬。如能令他們感覺愉快自然，就可增加成功機會，達到預期效果。

公司可配合安全施工程序等其他安全管理工具，在原有的安全手冊和安全程序的關鍵步驟加上手指符號及相關口號，鼓勵員工進行「指差呼稱」，減少失誤。

2. 主管帶頭，員工參與

員工參與和認同至為重要，要提高員工的參與性和團隊精神，包括定期訓練和集體練習，並定期監察及檢討。部門主管應身體力行，帶頭進行「指差呼稱」程序，例如工程監督或科文應以身作則，在工作場所使用「指差呼稱」，員工自然願意跟從，慢慢使之變成習慣。

只有管理層與前線員工一起，群策群力，不但可以更好的調配資源，提升培訓的效率，更可

增加員工的積極性，有效發揮團隊精神，事半功倍。

3. 口號精簡清晰，層次分明

制定「呼稱」口號時，要精簡及能夠清楚表達要確認的內容，每家公司可制定適合自己的口號，例如操控機器時，當確認機器的安全狀況後，指向機器的開關，口呼「OK」以作確認；核實號碼時，在確認正確的編號後，手指編號，大聲讀出編號等等。

各種作業推行「指差呼稱」

1. 搬運作業



■ 危險：搬運物件上樓梯，因物件阻礙視線，容易跌倒受傷。



■ 「指差呼稱」口號：上樓梯時，留意腳下位置，OK！

2. 使用電動工具



■ 漏電斷路裝置可防止使用電動工具時觸電的危險。



■ 工作前要確認使用電動工具接妥漏電斷路裝置。



■ 「指差呼稱」口號：使用漏電斷路裝置，OK！

3. 使用手提風車鋸



■ 放在工作台上電鋸因未完全停頓導致跳動，傷及工人腿部。



■ 工作完成後，要把鋸刀移除前，必須確認鋸刀完全停止。



■ 「指差呼稱」口號：確認鋸刀完全停止，OK！

香港推行「指差呼稱」例子： 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」，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。其中的操作要點包括：

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：例如在核實變電站號碼時，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。

總結

「指差呼稱」是一項以人為本的安全管理工具，從人的安全工作行為出發，建立預防意外的有

效機制，全面提升企業的安全健康水平。日本已在普遍使用「指差呼稱」，在預防工作意外上亦有顯著成效。

在推行「指差呼稱」初期，員工可能會感到不習慣和覺得尷尬，但當大家認識和明白當中的內容和好處後，特別是關於減少人為失誤的功效，加上大半個月時間的培訓，配合管理層、安全主任一起積極參與及支持，員工在使用「指差呼稱」時便不會再感尷尬，表現自然投入，達到預期效果，做到零意外、零事故。

職業安全健康局不但舉辦有關「指差呼稱」的訓練課程，亦已製作免費數碼視像光碟，供有興趣學習和應用「指差呼稱」的各行各業機構索閱。有興趣人士可從職安局網頁 (<http://www.oshc.org.hk/>)，職安健學堂→職業安全健康影院→職安健影片) 下載光碟影片參考。■



「UPM 雅光」90克