

站立工作和 服务柜台设计 指引



劳工处
职业安全及健康部



本小册子由劳工处职业安全及健康部印制

2018年 12月版

本小册子可以在劳工处职业安全及健康部各办事处免费索取，亦可于劳工处网站 <http://www.labour.gov.hk> 下载。有关各办事处的详细地址及电话，可参考劳工处网站或致电2559 2297。

欢迎复印本小册子，但作广告、批核或商业用途者除外。如需复印，请注明录自劳工处刊物《站立工作和服务柜台设计指引》。

站立工作和 服务柜台设计 指引

目录

	页
1. 引言	3
2. 风险评估和预防措施	4
2.1 风险评估	4
2.2 提供座椅	5
2.3 风险评估核对表	8
2.4 适当的辅助措施	12
2.5 服务柜台设计建议	14
2.5.1 供坐著工作的服务柜台	15
2.5.2 供站立工作的服务柜台	17
3. 参考资料	19
4. 查询	20
5. 投诉	20

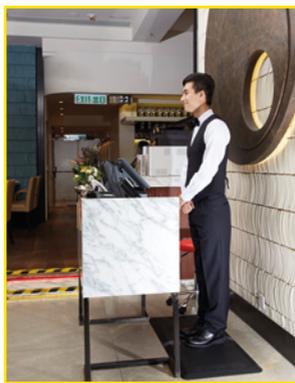
1. 引言



在香港，不少雇员需要经常以站立的姿势工作，例如：收银员、售货员、客户服务员和保安员等。而一些活动受限制的站立工作，例如：在零售商店或快餐店的收银工作，或其他服务业的客户服务柜台工作，会较容易导致雇员出现肌肉疼痛疲劳及脚部受压的情况。脚部经常受压与各种下肢疾病有关，例如下肢静脉曲张和足底筋膜炎。

本指引旨在为雇主和雇员提供实务的预防措施，以减少站立工作所引致的健康风险，尤其是涉及活动受限制的站立工作。本指引亦提供一些关于服务柜台设计的建议，以减少服务柜台员工因站立工作而造成的健康风险。

根据《职业安全及健康条例》(香港法例第509章)，雇主有责任在合理地切实可行范围内，确保其在工作中的雇员的安全及健康。这责任包括提供和维持在合理地切实可行范围内属安全和不会危害健康的工作系统。



一些活动受限的站立工作，会较容易导致雇员出现肌肉疼痛疲劳及脚部受压的情况。

2. 风险评估和预防措施

2.1 风险评估

首先，雇主须在合理地切实可行范围内，就可以坐著进行的工作，为相关雇员安排椅子，让他们可以坐著工作。如因工作性质或工作环境的限制而无法让雇员坐著工作，雇主须评估站立工作对他们构成的健康风险，并采取适当的预防措施以保护雇员的健康。

雇主在评估风险时，应特别注意那些活动受限的站立工作。活动受限的站立工作是指雇员绝大部分时间会在一个局限的范围内站立或移动的工作。活动受限的站立工作包括不同种类的工作，例如：零售商店或快餐店的收银工作、其他服务业的客户服务柜台工作和驻守固定站岗的保安工作等。对于上述工作，雇主须在合理地切实可行范围内，在工作位置提供椅子，让雇员可以在工作情况许可时坐下。

2.2 提供座椅

请参考以下指引，为从事活动受限制的站立工作的雇员提供椅子：

- (甲) 如按工作性质，该工作可以坐著进行，而现有的服务柜台设计和工作环境亦容许坐著工作，雇主则须提供合适的工作座椅，让雇员能坐著工作。工作座椅须有靠背，并应有软座垫，椅子高度亦应尽量能作调校。如选择提供一张固定高度的工作座椅，则必须确保雇员坐下时，双脚可以自然地平放在地上或脚踏上，工作时可采用自然舒适的姿势。
- (乙) 如按工作性质，该工作可以坐著进行，但现有的服务柜台设计或工作环境并不适合坐著工作(例如现有的柜台空间不足)，又或者按工作性质，该工作需要站立进行(例如工作需要雇员经常在柜台附近范围走动)，则雇主须在合理地切实可行范围内，在工作位置提供合适的椅子，让雇员在工作情况许可时坐下。该椅子须具有合适的高度，以便雇员坐下时，双脚可以自然地平放在地上或脚踏上。
- (丙) 在上述(乙)的情况，如在工作位置提供椅子不是合理地切实可行(例如空间不足)，雇主须在工作位置附近提供高度合适的椅子，让雇员在工作情况许可时坐下。

- (丁) 在上述 (丙) 的情况，如在工作位置附近提供椅子不是合理地切实可行，雇主须在员工休息区为雇员提供高度合适的椅子以作休息。
- (戊) 在上述 (乙)、(丙) 及 (丁) 的情况，雇主并须确保雇员可在合适时段在工作位置、工作位置附近或员工休息区坐下稍事休息，雇主须安排雇员在持续站立工作2至3小时后分别有10至15分钟坐下休息。遇有特别需要的员工(如怀孕的雇员)，雇主须因应其需要增加坐下休息的时间。

有时候，雇主会派员在其他地点工作，例如货品分销商派员在购物商场内推广货品。在这情况下，雇主亦有责任按上述指引为外派雇员提供椅子及安排坐下休息的时间。本处亦期望工作场所的占用人(如购物商场管理层)能协助这些雇主履行责任，例如容许外派雇员在其工作位置摆放椅子。



雇主须在合理地切实可行范围内，就可以坐著进行的工作，为相关雇员安排椅子，让他们可以坐著工作。



在工作位置提供合适的椅子，让雇员在工作情况许可时坐下。



雇员在合适时段坐下稍事休息，能有效纾缓疲累。



雇员在休息时，可以进行适当的伸展运动以松弛脚部。

2.3 风险评估核对表

雇主可参考以下的「风险评估核对表」来评估站立工作的健康风险。这核对表不但列出在评估中应考虑的相关因素，亦建议了一些基本的预防措施。表中所列的因素不应被解释为详尽无遗，在使用这核对表时，雇主亦应考虑雇员的工作性质和工作地点的特殊情况。雇主可以委派熟悉该工作程序，并具备职业安全和健康基本知识的人员进行风险评估。根据评估的结果和建议，雇主应采取所需的预防措施。每当工作环境及情况出现重大改变，雇主亦须要就评估作出检讨。

站立工作的风险评估核对表

	问题	是	否
问题 1.	有关的工作是否涉及活动受限制的站立工作？	<input type="checkbox"/> ▶ 前往问题 2.	<input type="checkbox"/> ▶ 若雇员工作时需四处走动，站立工作的风险会相对较小。然而，雇主亦应参考2.4段选用适当的辅助措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 安排工作轮换； • 提醒雇员穿著合适的鞋； • 教导及鼓励雇员进行伸展运动。 [前往结论及跟进] ▶ 注意：若雇员是在一个工作地点内不同位置工作，但其中部分的工作是可以坐著进行(例如：在某些情况下，保安员可以坐著看守场地或博物馆展品)，则雇主须在合理地切实可行范围内为雇员设置工作座椅，让雇员可以坐著进行有关工作。
问题 2.	按工作性质，工作是否可以坐著进行？	<input type="checkbox"/> ▶ 前往问题 3.	<input type="checkbox"/> ▶ 前往问题 4.

	问题	是	否
问题 3.	现有的服务柜台设计或工作环境是否适合坐著工作？	<input type="checkbox"/> ▶ 提供合适的工作座椅。 [前往结论及跟进]	<input type="checkbox"/> ▶ 参考2.5段尽量将服务柜台设计或工作环境改为适合坐著工作。 ▶ 前往问题 4.
问题 4.	在工作位置提供合适的椅子，是否合理地切实可行？	<input type="checkbox"/> ▶ 在工作位置提供一张高度合适的椅子，让雇员在工作情况许可时坐下。 ▶ 确保雇员可在合适时段坐下稍事休息(参考2.2(戊)段)。 ▶ 参考2.4段选用适当的辅助措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 安排工作轮换； • 安装矮栏或脚踏； • 安装有弹性的地面或铺上有吸震功能的地垫； • 提醒雇员穿著合适的鞋； • 教导及鼓励雇员进行伸展运动。 [前往结论及跟进]	<input type="checkbox"/> ▶ 前往问题 5.

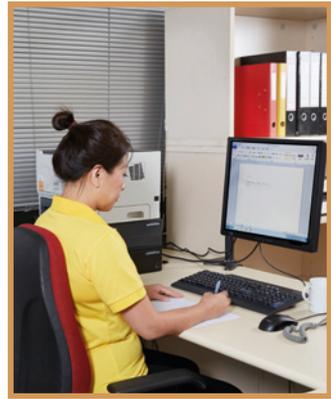
	问题	是	否
问题 5.	在工作位置附近提供合适的椅子，是否合理地切实可行？	<p><input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 在工作位置附近提供一张高度合适的椅子，让雇员在工作情况许可时坐下。 ▶ 确保雇员可在合适时段坐下稍事休息(参考2.2(戊)段)。 ▶ 参考2.4段选用适当的辅助措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 安排工作轮换； • 安装矮栏或脚踏； • 安装有弹性的地面或铺上有吸震功能的地垫； • 提醒雇员穿著合适的鞋； • 教导及鼓励雇员进行伸展运动。 <p>[前往结论及跟进]</p>	<p><input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 在员工休息区提供高度合适的椅子。 ▶ 确保雇员可在合适时段在员工休息区休息(参考2.2(戊)段)。 ▶ 参考2.4段选用适当的辅助措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 安排工作轮换； • 安装矮栏或脚踏； • 安装有弹性的地面或铺上有吸震功能的地垫； • 提醒雇员穿著合适的鞋； • 教导及鼓励雇员作伸展运动。 <p>[前往结论及跟进]</p>

结论及跟进

2.4 适当的辅助措施

为尽量减少站立工作的健康风险，雇主须视乎工作情况考虑选用以下适当的辅助措施。对未能采取的辅助措施，雇主须记录原因，并不时作出检讨。

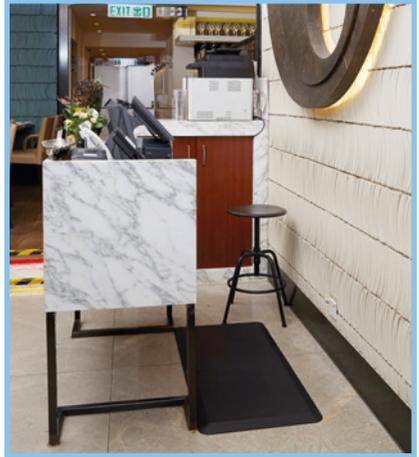
- 在可行的情况下，安排工作轮换，让雇员在执行不同性质的工作时可改变工作姿势。



合适的工作安排可以让雇员经常改变工作姿势。

- 若现有的服务柜台设计是适合安装可以承托脚部的矮栏或脚踏，雇主须在柜台合适的位置安装该类矮栏或脚踏，让雇员可以把脚交替地放在该设备上，以纾缓站立工作时的疲劳。考虑安装矮栏或脚踏时，必须注意工作台台下须有足够空间容纳雇员的腿部，让雇员工作时身体可贴近柜台，而无需前倾身躯(见第17页绘图)。

- 安装有弹性的地面，如：木地板或地毯，以减轻脚部所承受的压力。若不能使用较有弹性的地面，则应在雇员需要经常站立的位置铺上有吸震功能的地垫，但须注意地垫不会造成任何绊倒或跌倒的危险¹。



在坚硬的地面铺上有吸震功能的地垫，以减少雇员脚部所承受的压力。

- 提醒员工穿著合适并有承托力的鞋。该鞋须能保持足部的形状和能承托足弓；鞋内须有充足空间让脚趾活动；鞋垫须有吸震功能；以及鞋跟不可过高(不可超过5厘米或2吋)。



合适的鞋可以减少站立所引致的健康风险。

¹饮食业雇主在采用有关措施时，亦须遵守其他有关的政府部门对饮食场所地面所设的规定。

- 教导及鼓励雇员在休息时段进行适当的伸展运动以松弛脚部。
- 遇有特别需要的员工(如怀孕的雇员)，雇主须因应其需要暂时调节工作，包括减少站立工作时间，让员工有更多时间坐下以纾缓下肢压力。

雇主在安排辅助措施时，除了照顾自己的雇员外，也要顾及其在其他工作场所工作的外派雇员，确保所有雇员都得到适当的保障。

2.5 服务柜台设计建议

若按工作性质，该工作可以坐著进行，则雇主应尽量采用可让员工坐著工作的方式来设计服务柜台，让员工可坐下工作，以消除站立工作的健康风险。柜台设计应顾及雇员体形大小的需求、容许雇员采用自然的工作姿势，并有足够的空间让雇员自由改变身体姿势。以下的服务柜台设计建议有助雇主为雇员提供合适的工作环境。

2.5.1 供坐著工作的服务柜台

供坐著工作的服务柜台应具备以下特点：



常用设备放在容易取到的位置
• 能避免身体过度伸出和弯腰

座椅靠背高度应可
调校

- 以有效承托背部

柜台高度在或略低于手肘
水平

- 雇员能在肩膀放松时，将手肘放在台面上自由移动双臂

座椅装设软座垫，
并且没有利边

柜台下有足够空间容纳双腿

椅子高度应可调校以
配合不同使用者

- 雇员坐著时，双脚须可稳妥地平放在地面或脚踏上

脚踏(如需要)应稳固、大小合适
及设有防滑面

- 如雇员的双脚不能平放地板上，则须提供脚踏

- 让大部分的工作能在手肘或略低于手肘的位置进行

椅子背后有足够的空间
• 雇员能自由行动和站立

座椅底架必须稳固

- 如需要经常改变身体方向来工作，座椅应能转动

能容许员工随时站立工作

- 鼓励交替站立和坐下工作，以便经常改变身体姿势

能配合有特别需要的雇员

- 考虑个别雇员的体形，并确保柜台能让体形较大的雇员(包括怀孕的雇员)可以自由走动和站立
- 在有需要时，应提供更大的座椅



在收银柜台加设电动运输带，能便利员工坐下工作。

2.5.2 供站立工作的服务柜台

倘若由于特殊情况(例如：员工需要经常在柜台附近范围走动)而需采用供站立工作的服务柜台，这些柜台亦应具备以下特点：



常用设备放在容易取到的位置
• 能避免身体过度伸出和弯腰

在合理地切实可行范围内，设有椅子让雇员可在工作情况许可时坐下

• 椅子须有合适高度，使雇员能将双脚平放地面上。否则，须提供合适的脚踏

安装有弹性的地面或铺上有吸震功能的地垫

• 地垫不可造成任何绊倒或跌倒的危险

柜台高度在手肘和臀部之间

• 处理重物的工作应约在臀部的高度进行；而轻巧或精确的工作应约在手肘的高度进行

柜台下有足够空间容纳腿部

• 让雇员能提起腿部把脚放在矮栏或脚踏上，并把身体贴近柜台

安装可以承托脚部的矮栏或脚踏

• 让雇员可以把脚交替地放在该设备上以纾缓站立工作时的疲劳

柜台应有充足空间

• 雇员能自由活动和改变身体姿势

能配合有特别需要的雇员

• 考虑个别雇员的体形，并确保柜台能让体形较大的雇员(包括怀孕的雇员)可以自由走动

• 如有需要，应提供较大的椅子予员工稍事休息

请注意服务柜台可以有不同的设计，具体设计取决于很多因素，例如：场所的大小、要进行的工作、要处理的物品大小和重量，以及雇员的活动需求等。服务柜台设计不仅要满足工作营运的需求，还要保障雇员在工作期间的安全和健康。

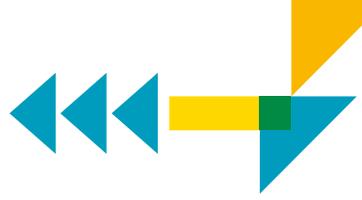


3. 参考资料

1. Ergonomic Checkpoints (2nd Edition), International Labour Office, 2010.
2. Industry Guidance Document, Checkout Workstations in Retail — Safe Design and Work Practices, WorkSafe, Government of Western Australia, 2005.
3. Managing Musculoskeletal Disorders in Checkout Work: A Brief Guide, INDG269(rev1) HSE Books, Health and Safety Executive, 2013.
4. Occupational postural activity and lower extremity discomfort: A review, International Journal of Industrial Ergonomics, 2010; 40:247—256 by Reid CR, Bush PM, Karwowski W, Durrani SK.
5. Seating at Work, HSG57 HSE Books, Health and Safety Executive, 2011.
6. Working in a Standing Position — Basic Information, Canadian Centre for Occupational Health and Safety, 2017.
7. Evidence of Health Risks Associated with Prolonged Standing at Work and Intervention Effectiveness, Rehabilitation Nursing, 2015; 40(3) 148-165 by Waters TR, Dick RB.
8. Working while standing, kneeling or squatting, Health Council of the Netherlands, 2011.
9. 与工作有关的职业病系列 — 下肢静脉曲张 劳工处 2011.
10. 与工作有关的职业病系列 — 足底筋膜炎 劳工处 2011.



4. 查询



如你对本小册子有任何疑问或就职业安全及健康事宜有其他查询，请与劳工处职业安全及健康部联络：

电话： 2852 4041 或

2559 2297 (非办公时间设有自动录音服务)

传真： 2581 2049

电邮： enquiry@labour.gov.hk

你也可在互联网上阅览劳工处各项服务及主要劳工法例的资料，
网址<http://www.labour.gov.hk>。

如查询职业安全健康局提供的服务详情，请致电2739 9000 或
浏览网址<http://www.oshc.org.hk>。

5. 投诉

如有关于不安全工作地点及工序的投诉，请致电劳工处职安健
投诉热线：2542 2172。所有投诉均会绝对保密。

劳工处出版

政府物流服务署印

12/2018-1-OHB130SC