

站立工作和 服務櫃檯設計 指引



勞工處
職業安全及健康部



本小冊子由勞工處職業安全及健康部印製

2018年 12月版

本小冊子可以在勞工處職業安全及健康部各辦事處免費索取，亦可於勞工處網站 <http://www.labour.gov.hk> 下載。有關各辦事處的詳細地址及電話，可參考勞工處網站或致電2559 2297。

歡迎複印本小冊子，但作廣告、批核或商業用途者除外。如需複印，請註明錄自勞工處刊物《站立工作和服務櫃檯設計指引》。

站立工作和 服務櫃檯設計 指引

目錄

	頁
1. 引言	3
2. 風險評估和預防措施	4
2.1 風險評估	4
2.2 提供座椅	5
2.3 風險評估核對表	8
2.4 適當的輔助措施	12
2.5 服務櫃檯設計建議	14
2.5.1 供坐著工作的服務櫃檯	15
2.5.2 供站立工作的服務櫃檯	17
3. 參考資料	19
4. 查詢	20
5. 投訴	20

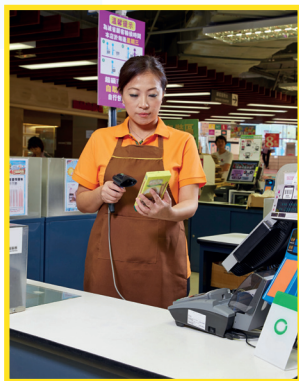
1. 引言



在香港，不少僱員需要經常以站立的姿勢工作，例如：收銀員、售貨員、客戶服務員和保安員等。而一些活動受限制的站立工作，例如：在零售商店或快餐店的收銀工作，或其他服務業的客戶服務櫃檯工作，會較容易導致僱員出現肌肉疼痛疲勞及腳部受壓的情況。腳部經常受壓與各種下肢疾病有關，例如下肢靜脈曲張和足底筋膜炎。

本指引旨在為僱主和僱員提供實務的預防措施，以減少站立工作所引致的健康風險，尤其是涉及活動受限制的站立工作。本指引亦提供一些關於服務櫃檯設計的建議，以減少服務櫃檯員工因站立工作而造成的健康風險。

根據《職業安全及健康條例》(香港法例第509章)，僱主有責任在合理地切實可行範圍內，確保其在工作中的僱員的安全及健康。這責任包括提供和維持在合理地切實可行範圍內屬安全和不會危害健康的工作系統。



一些活動受限制的站立工作，會較容易導致僱員出現肌肉疼痛疲勞及腳部受壓的情況。

2. 風險評估和預防措施

2.1 風險評估

首先，僱主須在合理地切實可行範圍內，就可以坐著進行的工作，為相關僱員安排椅子，讓他們可以坐著工作。如因工作性質或工作環境的限制而無法讓僱員坐著工作，僱主須評估站立工作對他們構成的健康風險，並採取適當的預防措施以保護僱員的健康。

僱主在評估風險時，應特別注意那些活動受限制的站立工作。活動受限制的站立工作是指僱員絕大部分時間會在一個局限的範圍內站立或移動的工作。活動受限制的站立工作包括不同種類的工作，例如：零售商店或快餐店的收銀工作、其他服務業的客戶服務櫃檯工作和駐守固定站崗的保安工作等。對於上述工作，僱主須在合理地切實可行範圍內，在工作位置提供椅子，讓僱員可以在工作情況許可時坐下。

2.2 提供座椅

請參考以下指引，為從事活動受限制的站立工作的僱員提供椅子：

- (甲) 如按工作性質，該工作可以坐著進行，而現有的服務櫃檯設計和工作環境亦容許坐著工作，僱主則須提供合適的工作座椅，讓僱員能坐著工作。工作座椅須有靠背，並應有軟座墊，椅子高度亦應盡量能作調校。如選擇提供一張固定高度的工作座椅，則必須確保僱員坐下時，雙腳可以自然地平放在地上或腳踏上，工作時可採用自然舒適的姿勢。
- (乙) 如按工作性質，該工作可以坐著進行，但現有的服務櫃檯設計或工作環境並不適合坐著工作(例如現有的櫃檯空間不足)，又或者按工作性質，該工作需要站立進行(例如工作需要僱員經常在櫃檯附近範圍走動)，則僱主須在合理地切實可行範圍內，在工作位置提供合適的椅子，讓僱員在工作情況許可時坐下。該椅子須具有合適的高度，以便僱員坐下時，雙腳可以自然地平放在地上或腳踏上。
- (丙) 在上述(乙)的情況，如在工作位置提供椅子不是合理地切實可行(例如空間不足)，僱主須在工作位置附近提供高度合適的椅子，讓僱員在工作情況許可時坐下。

- (丁) 在上述 (丙) 的情況，如在工作位置附近提供椅子不是合理地切實可行，僱主須在員工休息區為僱員提供高度合適的椅子以作休息。
- (戊) 在上述 (乙)、(丙) 及 (丁) 的情況，僱主並須確保僱員可在合適時段在工作位置、工作位置附近或員工休息區坐下稍事休息，僱主須安排僱員在持續站立工作2至3小時後分別有10至15分鐘坐下休息。遇有特別需要的員工(如懷孕的僱員)，僱主須因應其需要增加坐下休息的時間。

有時候，僱主會派員在其他地點工作，例如貨品分銷商派員在購物商場內推廣貨品。在這情況下，僱主亦有責任按上述指引為外派僱員提供椅子及安排坐下休息的時間。本處亦期望工作場所的佔用人(如購物商場管理層)能協助這些僱主履行責任，例如容許外派僱員在其工作位置擺放椅子。



僱主須在合理地切實可行範圍內，就可以坐著進行的工作，為相關僱員安排椅子，讓他們可以坐著工作。



在工作位置提供合適的椅子，讓僱員在工作情況許可時坐下。



僱員在合適時段坐下稍事休息，能有效舒緩疲累。



僱員在休息時，可以進行適當的伸展運動以鬆弛腳部。

2.3 風險評估核對表

僱主可參考以下的「風險評估核對表」來評估站立工作的健康風險。這核對表不但列出在評估中應考慮的相關因素，亦建議了一些基本的預防措施。表中所列的因素不應被解釋為詳盡無遺，在使用這核對表時，僱主亦應考慮僱員的工作性質和工作地點的特殊情況。僱主可以委派熟悉該工作程序，並具備職業安全 and 健康基本知識的人員進行風險評估。根據評估的結果和建議，僱主應採取所需的預防措施。每當工作環境及情況出現重大改變，僱主亦須要就評估作出檢討。

站立工作的風險評估核對表

	問 題	是	否
問題 1.	有關的工作是否涉及活動受限制的站立工作？	☐ ▶ 前往問題 2.	☐ ▶ 若僱員工作時需四處走動，站立工作的風險會相對較小。然而，僱主亦應參考2.4段選用適當的輔助措施，包括： • 安排工作輪換； • 提醒僱員穿著合適的鞋； • 教導及鼓勵僱員進行伸展運動。 [前往結論及跟進] ▶ 注意：若僱員是在一個工作地點內不同位置工作，但其中部分的工作是可以坐著進行(例如：在某些情況下，保安員可以坐著看守場地或博物館展品)，則僱主須在合理地切實可行範圍內為僱員設置工作座椅，讓僱員可以坐著進行有關工作。
問題 2.	按工作性質，工作是否可以坐著進行？	☐ ▶ 前往問題 3.	☐ ▶ 前往問題 4.

	問 題	是	否
問題 3.	現有的服務櫃檯設計或工作環境是否適合坐著工作？	☐ ▶ 提供合適的工作座椅。 [前往結論及跟進]	☐ ▶ 參考2.5段盡量將服務櫃檯設計或工作環境改為適合坐著工作。 ▶ 前往問題 4.
問題 4.	在工作位置提供合適的椅子，是否合理地切實可行？	☐ ▶ 在工作位置提供一張高度合適的椅子，讓僱員在工作情況許可時坐下。 ▶ 確保僱員可在合適時段坐下稍事休息(參考2.2(戊)段)。 ▶ 參考2.4段選用適當的輔助措施，包括： • 安排工作輪換； • 安裝矮欄或腳踏； • 安裝有彈性的地面或鋪上有吸震功能的地墊； • 提醒僱員穿著合適的鞋； • 教導及鼓勵僱員進行伸展運動。 [前往結論及跟進]	☐ ▶ 前往問題 5.

	問 題	是	否
問題 5.	在工作位置附近提供合適的椅子，是否合理地切實可行？	☐ ▶ 在工作位置附近提供一張高度合適的椅子，讓僱員在工作情況許可時坐下。 ▶ 確保僱員可在合適時段坐下稍事休息(參考2.2(戊)段)。 ▶ 參考2.4段選用適當的輔助措施，包括： • 安排工作輪換； • 安裝矮欄或腳踏； • 安裝有彈性的地面或鋪上有吸震功能的地墊； • 提醒僱員穿著合適的鞋； • 教導及鼓勵僱員進行伸展運動。 [前往結論及跟進]	☐ ▶ 在員工休息區提供高度合適的椅子。 ▶ 確保僱員可在合適時段在員工休息區休息(參考2.2(戊)段)。 ▶ 參考2.4段選用適當的輔助措施，包括： • 安排工作輪換； • 安裝矮欄或腳踏； • 安裝有彈性的地面或鋪上有吸震功能的地墊； • 提醒僱員穿著合適的鞋； • 教導及鼓勵僱員作伸展運動。 [前往結論及跟進]
結論及跟進			

2.4 適當的輔助措施

為盡量減少站立工作的健康風險，僱主須視乎工作情況考慮選用以下適當的輔助措施。對未能採取的輔助措施，僱主須記錄原因，並不時作出檢討。

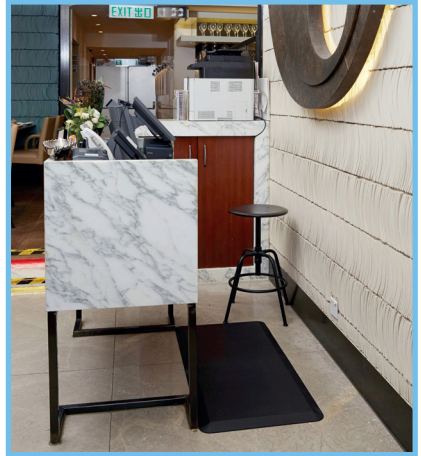
- 在可行的情況下，安排工作輪換，讓僱員在執行不同性質的工作時可改變工作姿勢。



合適的工作安排可以讓僱員經常改變工作姿勢。

- 若現有的服務櫃檯設計是適合安裝可以承托腳部的矮欄或腳踏，僱主須在櫃檯合適的位置安裝該類矮欄或腳踏，讓僱員可以把腳交替地放在該設備上，以紓緩站立工作時的疲勞。考慮安裝矮欄或腳踏時，必須注意工作櫃檯下須有足夠空間容納僱員的腿部，讓僱員工作時身體可貼近櫃檯，而無需前傾身軀(見第17頁繪圖)。

- 安裝有彈性的地面，如：木地板或地毯，以減輕腳部所承受的壓力。若不能使用較有彈性的地面，則應在僱員需要經常站立的位置鋪上有吸震功能的地墊，但須注意地墊不會造成任何絆倒或跌倒的危險¹。



在堅硬的地面鋪上有吸震功能的地墊，以減少僱員腳部所承受的壓力。

- 提醒員工穿著合適並有承托力的鞋。該鞋須能保持足部的形狀和能承托足弓；鞋內須有充足空間讓腳趾活動；鞋墊須有吸震功能；以及鞋跟不可過高(不可超過5厘米或2吋)。



合適的鞋可以減少站立所引致的健康風險。

¹ 飲食業僱主在採用有關措施時，亦須遵守其他有關的政府部門對飲食場所地面所設的規定。

- 教導及鼓勵僱員在休息時段進行適當的伸展運動以鬆弛腳部。
- 遇有特別需要的員工(如懷孕的僱員)，僱主須因應其需要暫時調節工作，包括減少站立工作時間，讓員工有更多時間坐下以紓緩下肢壓力。

僱主在安排輔助措施時，除了照顧自己的僱員外，也要顧及其在其他工作場所工作的外派僱員，確保所有僱員都得到適當的保障。

2.5 服務櫃檯設計建議

若按工作性質，該工作可以坐著進行，則僱主應盡量採用可讓員工坐著工作的方式來設計服務櫃檯，讓員工可坐下工作，以消除站立工作的健康風險。櫃檯設計應顧及僱員體形大小的需求、容許僱員採用自然的工作姿勢，並有足夠的空間讓僱員自由改變身體姿勢。以下的服務櫃檯設計建議有助僱主為僱員提供合適的工作環境。

2.5.1 供坐著工作的服務櫃檯

供坐著工作的服務櫃檯應具備以下特點：



能容許員工隨時站立工作

- 鼓勵交替站立和坐下工作，以便經常改變身體姿勢

能配合有特別需要的僱員

- 考慮個別僱員的體形，並確保櫃檯能讓體形較大的僱員(包括懷孕的僱員)可以自由走動和站立
- 在有需要時，應提供更大的座椅



在收銀櫃檯加設電動運輸帶，能便利員工坐下工作。

2.5.2 供站立工作的服務櫃檯

倘若由於特別情況(例如：員工需要經常在櫃檯附近範圍走動)而需採用供站立工作的服務櫃檯，這些櫃檯亦應具備以下特點：



請注意服務櫃檯可以有不同的設計，具體設計取決於很多因素，例如：場所的大小、要進行的工作、要處理的物品大小和重量，以及僱員的活動需求等。服務櫃檯設計不僅要滿足工作營運的需求，還要保障僱員在工作期間的安全和健康。

3. 參考資料

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. 與工作有關的職業病系列 — 下肢靜脈曲張 勞工處 2011.
10. 與工作有關的職業病系列 — 足底筋膜炎 勞工處 2011.



4. 查詢



如你對本小冊子有任何疑問或就職業安全及健康事宜有其他查詢，請與勞工處職業安全及健康部聯絡：

電話： 2852 4041 或

2559 2297 (非辦公時間設有自動錄音服務)

傳真： 2581 2049

電郵： enquiry@labour.gov.hk

你也可在互聯網上閱覽勞工處各項服務及主要勞工法例的資料，
網址<http://www.labour.gov.hk>。

如查詢職業安全健康局提供的服務詳情，請致電2739 9000 或
瀏覽網址<http://www.oshc.org.hk>。

5. 投訴

如有任何關於不安全工作地點及工序的投訴，請致電勞工處職安健
投訴熱線：2542 2172。所有投訴均會絕對保密。

勞工處出版

政府物流服務署印

12/2018-1-OHB130TC