

僱員在家工作的風險管理指引



近期與新型冠狀病毒大流行的相關事件，令管理層在家工作的難度增加了不少，特別是對於過往很少或從未曾在家工作的僱員。以下指引提供了管理層一些想法及參考，以協助管理 特別是首次在家工作的僱員。

溝通

當大家在辦公室工作時，溝通會相對容易，而遙距工作或會帶來挑戰，溝通亦會成為問題，因為我們可能會有多部電話，以及採用不同的網上聯絡方法。

這會令員工時刻處於「工作」狀態，沒有休息，或在辦公時無法確保不受打擾，繼而造成壓力以及工作出錯。設備故障而且沒有合適的設備和溝通亦可能會造成問題。

下面提供一些想法以供參考：

- 使用 Outlook 等常用系統安排溝通時間，讓僱員可鎖定某個時段，避免太多預約，這樣便可讓僱員安心工作，不受外界打擾
- 確保通訊系統運作正常，在家工作的僱員有適合工作且運作正常的設備以獲得資訊科技方面的協助，例如配戴舒適且附設麥克風的耳機
- 定期電話聯絡，在可能情況下利用視像連結與交談對象進行視像通話
- 僱員在家工作期如有任何傷害或疾病，無論嚴重與否，都應即日向人力資源部或理賠部匯報
- 為防系統或互聯網發生故障或家中停電，應該備妥後備系統，例如使用手機、其他互聯網存取方式或固網電話
- 確保在家工作的僱員遵守公司的網絡安全協定
- 在業務交流過程中適當寒暄，就像在辦公室一樣，使虛擬交流更人性化

在家辦公區

建立在家辦公區是一項最艱難的任務，特別是首次在家工作的僱員。除非家裡有獨立的書房，否則大部分人都只能採用家中任何可用的地方工作。對於居住在沒有實際間隔可免受騷擾的小公寓或房屋中的僱員，這是一個現實的問題。

其他家人、孩子、寵物，甚至是電視、互聯網及電話都可能造成干擾。雖然我們在工作與會議之間需要適當休息，但由於狗吠聲或他人的打擾或會令僱員無法集中精神工作。

我們不能假設每個僱員都可以在不受打擾的情況下工作。

以下建議可提供管理層做為參考：

- 與僱員討論他們在家工作的計劃以及如何工作可以不受騷擾
- 設置不受騷擾的工作專區，可以使僱員在工作中「進入」工作狀態
- 僱員可採用耳筒的靜音功能進行電話通話。此舉可以在通話過程中阻隔家中噪音的好方法

人體工學

僱員工作專區的設備必須附合人體工學的指引（例如重複動作及不良身體擺位）。市面上很多資訊供可參考，述有關如何設置合適的桌椅、鍵盤、滑鼠、顯示器等。

其他風險管理包括：

- 提供財政援助以確保僱員擁有符合人體工學設計的設備例如桌椅、電腦設備等
- 同時亦須考慮殘障僱員以及其對特殊設備的需要
- 確保工作專區照明良好，減少眩光

- 與僱員保持聯絡，確保設備的調整以符合人體工學

一般健康與安全

即使有了適當且符合人體工學設計的工作專區，在家工作的員工都無法享受辦公室為保障員工免受傷害或火災等災難性事件的設計細節。由於僱員在家工作，因此管理層對任何安全監控措施的影響始終有限，但管理層仍然有責任採取一切合理措施，確保僱員身處一個安全健康的環境。

以下是適用於在家工作僱員的一些基本健康及安全注意事項：

- 僱員應保持工作專區中沒有紙張、文件及其他可能掉落或造成類似傷害的物品
- 確保所有電器連接妥當，造成電力系統不勝負荷
- 所有電線不應放在通道中間，避免絆倒，並需定期檢查電線外層有無破損，以免漏電導致火警
- 工作專區需要適當的通風及溫度控制，營造舒適環境
- 工作專區出口應保持暢通無阻，並應通往室外的安全區域
- 避免工作專區擺放可能濺出或造成灼傷的食物。建議在工作專區以外的地方進餐

法規及法律責任

僱員在家工作，並不等於公司毋需履行為員工提供安全工作場所的責任。僱員就像在公司辦公一樣，仍可享有僱員補償及其他相關商業保險計劃的保障。法規及保單規定亦可能適用於外派工幹的僱員。

管理層同時可能要考慮以下事項：

- 確保在家工作的僱員，就像在公司辦公一樣必須妥善掌

握公司有關安全 / 健康、外派工幹、人力資源要求及服務的規定以及任何地方法規。

- 如需了解公司有否制定針對管理在家工作員工的規定或要求，請與人力資源部及法律部門聯絡。
- 記錄提供給在家工作僱員的所有資訊，包括公司規定、政府要求，以提供在設備、人體工學、健康和安全及通訊方面的協助

員工的心理健康

新型冠狀病毒疫情期間在家工作及停工可能會導致嚴重的心理健康壓力，部分僱員或會擔心失去工作，而許多公司已採用在家工作作為保持安全距離的一種措施。但是，長時間遙距工作會造成社交孤立，許多有子女的父母並不得不一邊工作，一邊監督子女在家學習。

在這段前景未明的時期，僱主及員工可考慮採取實際措施，善用心理輔導資源來保持個人的心理健康。

僱主可考慮以下方式提供支援：

- 向停工僱員提供有關公司的最新薪資及假期安排
- 僱員定期向管理層簽到，至少每週一次
- 允許有年幼子女的僱員靈活安排工作時間
- 為僱員提供外部輔導服務

另外僱員應如何自助：

- 從社交圈中獲得支持，如定期與親友進行視像會議或使用電話短訊應用程式
- 保持活躍及健康
- 查找及利用所在國家提供的政府補貼及支援（如適用）

請即與昆士蘭保險當地業務關係人員或僱員補償包銷商聯絡，以商討保障閣下業務的措施

亞洲：[Andy White](#), [Rodney Bond](#)

香港：[Cynthia Huang](#)

馬來西亞：[Manpreet Kaur Gill](#)

新加坡：[Rachel Pu](#)

越南：[Van Anh](#)

免責聲明：本文中載列的資料僅用於提供一般資訊，並不構成出售本文所述的任何保險或其他產品或服務的要約。儘管我們已盡一切努力確保所提供的資訊準確無誤，但所提供的資訊不包含任何類型有關其準確性及完整性的陳述、擔保或保證，且昆士蘭保險亞洲或昆士蘭保險集團的任何其他公司均不對任何錯誤或遺漏承擔任何責任。