

商業服務業 職業安全衛生管理指引

經濟部商業發展署
113年10月

目 錄

壹、前言	1
貳、職業安全衛生應注意事項	2
一、環境面	2
二、設備面	4
三、勞工面	5
四、管理面	5
參、個別業別應注意事項	9
一、餐飲	9
二、批發及零售.....	11
三、物流倉儲.....	14
參考資料	17

壹、前言

隨著商業服務業快速擴展，職業安全衛生問題亦日益突顯，成為不可忽視的重要議題。工作環境中的安全與衛生措施和條件，關係著勞工健康及生命安全，因此，確保工作環境的安全與衛生，為勞工重大權益之一。

商業服務業涵蓋之業種業態繁多，故在工作領域上較為多元，如專業人員、技術員及助理專業人員、事務支援人員、服務及銷售工作人員等，這些工作實際上也面臨著各種職業健康風險。如長時間的勞動、重複性工作及動作、營業環境中的潛在物質，以及高壓力的工作氛圍等，均將使商業服務業從業人員，面臨著諸多潛在的身體與心理之健康風險。

為防止職業災害，保障工作者安全及健康，本指引參考勞動部《職業安全衛生法》，宣導雇主應符合規定之必要安全衛生設備及措施、監督與檢查方式，以及相關罰則等，期望能將職業安全衛生的觀念導入相關企業主及從業人員，透過減少事故發生率。

貳、職業安全衛生應注意事項

一、環境面

(一)確保空氣流通

良好的空氣流通，有助於提高室內空氣品質、確保室內空氣清新；建議配置空氣淨化設備，避免空氣中積聚的灰塵、微生物和揮發性物質，對從業員工和顧客造成健康問題。

(二)維持適切的室內溫度和濕度

維持適切的室內溫度和濕度，提供舒適工作和服務環境，可保持從業員工之工作效率。若作業場所為具溫度差異之環境，應提供適當衣物及相關警示裝置。

(三)進行噪音控制

長期暴露於高噪音環境中會影響工作效率及專注力，甚至危害從業員工的聽力健康。對於噪音較大的設備或工作區域，應設置隔音裝置或隔離區域，改善工作環境之舒適度，從而保護員工的聽覺健康，提升整體工作效率。

(四)合理且安全的布局

1. 地面安全

工作場所之地面（含通道、地板、階梯）不得有積水、油污、物料及高低差等情形，應保持安全狀態，降低作業員工發生滑跤、絆倒、跌倒等意外。

2. 安裝穩固

所有辦公設備、營業設備應安裝穩固，避免因震動、碰撞或不慎碰觸而導致掉落或移動，進而產生意外，以保障工作環境的安全。

3. 避免擁塞

勞動場所應合理布局，避免擁擠和通道阻塞。安全門及安全梯於工作期間不應上鎖，通道上亦不得堆放物品，確保緊急情況下可以迅速疏散。

4. 進行必要之職業安全衛生標示設置

依循《職業安全衛生標示設置準則》，進行必要之防止危害標示，包括禁止煙火、禁止攀越、高壓電、墜落、高熱、輻射等危險。此外，操作或儀控應有相關標示，包括一定順序之機具操作方法、儀表控制盤說明、安全管控方法等。

5. 場所安全

依循《職業安全衛生設施規則》，雇主對於搬運、堆放或處置物料，為防止倒塌、崩塌或掉落，應採取繩索捆綁、護網、擋樁、限制高度或變更堆積等必要設施，並禁止與作業無關人員進入該等場所。

(五) 確保消防安全

1. 消防安全設備

按消防法第 6 條、第 10 條及各類場所消防安全設備設置標準規定，供公眾使用建築物或各類場所之管理權人應設置及維護消防安全設備，消防安全設備圖說應由直轄市、縣（市）消防機關許可。管理權人並應依消防法第 9 條規定，委託消防設備人員定期檢修滅火設備、警報設備、避難逃生設備及消防搶救上之必要設備，以確保各項消防安全設備之運作功能。

2. 落實防火管理制度

達一定規模以上之建築物應依消防法第 13 條規定，由

管理權人遴用防火管理人，責其訂定消防防護計畫，並依該計畫落實執行防火管理上必要之業務。每半年至少應舉辦一次滅火、通報及避難之訓練，使員工了解火災時如何應變，加強其消防安全知能。

3. 危險品管理

各類場所內不應存放易燃易爆物品。如有必要，應按照規定存放和使用，並設置明顯標識。若作業場所有可能因危害物暴露，或接觸危害物質造成危險，應針對危害物及有害物提供標示，並註明必要之安全衛生注意事項。

二、設備及個人防護面

(一)必要安全衛生防護具

雇主對於勞工有暴露於高溫、低溫、非游離輻射線、生物病原體、有害氣體、蒸氣、粉塵或其他有害物之虞者，應置備安全衛生防護具，如安全面罩、防塵口罩、防毒面具、防護眼鏡、防護衣等，並確保勞工確實使用。

(二)設備定期檢查與維護

工作場所之各類設備應進行定期檢查、維護和保養，確保正常運行，電器設備應定期檢查和維護，避免電線老化和過載使用，以減少意外發生的風險。設備操作應具備操作手冊，以及安全指南，並確保從業人員熟悉與遵守。

(三)辦公設備

1. 動線設計

設備擺放應考慮到工作流程和動線設計，以減少不必要的移動和干擾。以辦公場所為例，針對文件櫃、印表機和常

用辦公用品的位置應妥善安排。又以營業場所為例，應根據店面建築結構、賣場大小，進行賣場客流動線之設計與擺放。

2.無障礙設施

在大樓出入口、廁所等設有無障礙設施，提供並確保身障者無礙使用環境。

三、勞工面

以下針對員工身體健康、工作危害之預防管制及工作安全衛生意識進行重點羅列。此外，亦應遵循《職業安全衛生設施規則》之「勞工身心健康保護措施」相關規定。

(一)確保從業員工身體健康

1. 健康檢查

依《職業安全衛生法》規定，雇主應施行勞工健康檢查並遵循相關原則及管理規範。

2. 急救設施

設置 AED (Automated External Defibrillator 自動體外心臟除顫器) 裝置，因應心臟疾病等突發狀況，並定期進行健康急救教育訓練，以及宣導推廣心肺復甦術等急救方法。

(二)確保從業人員具備工作安全衛生的自我要求

體認安全衛生對個人、事業單位，乃至社會的重要性，認知工作上每個動作及環節，以及培養員工安全操作的習慣，並積極參加教育訓練，充實相關知識。

四、管理面

(一)建立職業安全衛生管理系統

為落實職業安全衛生管理工作，應依勞動部《職業安全衛生法》及《職業安全衛生組織管理辦法》等相關法規，制定「勞工安全衛生工作守則」，並應熟悉且遵守其他攸關職業安全衛生的法律法規。

(二)置職業安全衛生管理單位/人員

企業應建立健全的職業安全衛生管理體系，置專職或兼職的安全管理人員，組成「職業安全衛生委員會」，提供員工安全衛生的工作環境。

(三)執行職業安全衛生管理事項

1. 安全衛生教育訓練

雇主對勞工應施以從事工作與預防災變所必要之安全衛生教育及訓練，雇主應依循《職業安全衛生教育訓練規則》辦理前開教育訓練。培訓內容應包括應急處理、消防安全、電器使用和人機工程學等。

2. 危險辨識及風險評估

對工作場所範圍內，攸關活動及服務之各項作業，雇主應依其事業單位之規模、性質，訂定職業安全衛生管理計畫，並相關規定，執行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制、採購管理、承攬管理、變更管理與緊急應變措施等職業安全衛生事項。

雇主應依循《職業安全衛生管理辦法》之「附表二各類事業之事業單位應置職業安全衛生人員表」區分職業危險風險，置職業安全衛生業務主管及管理人員。

3. 落實職業安全衛生管理事項之執行

依據《職業安全衛生管理辦法》規定職業安全衛生管理

事項之執行，於僱用勞工人數在 100 人以上之事業單位，應另訂定職業安全衛生管理規章，要求各級主管及管理、指揮、監督有關人員執行。於僱用勞工人數在 30 人以下之事業單位，得以職業安全衛生管理事項之執行紀錄或文件代替，未有規範執行紀錄及文件規定時，仍應以訂定職業安全衛生管理計畫相當內容之計畫，以及相關職業安全衛生管理事項之執行紀錄認定之。並依《職業安全衛生法》研定安全衛生工作守則，報請當地勞動檢查機構備查。另依《勞工健康保護規則》配置勞工健康人員及執行事項。

4. 工作時間安排

依員工身心、健康狀況安排工作時間，避免長時間及夜間工作。此外，根據《職業安全衛生法》規定，雇主應對重複性作業、輪班、夜間工作等特殊工作妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。

5. 其他安全衛生措施

依《職業安全衛生法》規定，雇主針對特殊工作環境與內容（如重複性作業等促發肌肉骨骼疾病、異常工作負荷及職場不法侵害預防等措施）應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。

(四)應變計畫

1. 制定應變計畫

企業應根據自身實際情況制定應變計畫，如針對火災、地震、停電等突發事件制定應對措施。應變計畫應詳細規定每個工作崗位的職責，以及行動步驟。

2. 定期進行應變計畫演練

應定期組織應急演練，讓員工熟悉應變計畫內容，確保在突發事件發生時，能夠迅速並有效進行應對。

參、個別業別應注意事項

商業服務業包含範圍廣，提供服務類型及方式也有差異。由於不同業別之業種業態繁多，故不同行業別在職業安全衛生問題上，有不同潛在之風險；爰針對部分家數較多或從業人數較多之業別訂定應注意事項。

一、餐飲

餐飲業的工作場所中潛藏多種的危害，而相關之職業傷害可簡易區分為常見且立即的傷害及慢性疾病等，以下羅列餐飲業常見傷害之預防，以及慢性疾病之預防做為參考。

(一)常見傷害之預防

如烹飪或端運熱食造成之燒燙傷、處理食材或破裂碗盤所造成之切割傷、地板濕滑所引起之跌倒、摔傷等意外事故。

1. 預防燒燙傷

應穿著適當防護裝備，包含工作服、手套、圍裙，以及防滑安全鞋等。

處理高溫食品時，應穿戴隔熱手套後再碰觸烹飪器具、器皿；謹慎操作熱源設備，避免瓦斯使用不當之火焰灼傷；爐台上處理食物時，除留心火勢、調校適當爐火外，不應隨意離開；盛載熱燙東西的器皿應加蓋；運送食物時，應注意四周環境是否有碰撞之可能危險。

2. 預防切割傷

應養成正確之刀具使用習慣，使用適當刀具處理不同的食材；刀具使用完畢後應放置定位，不可隨意擺放。需要時應配帶可防止切割傷之安全手套，再進行食材處理。

3. 預防滑倒

應每日清洗廚房地板，以保持地板之清潔，避免濕滑造成滑倒意外之發生；可採用防滑地磚、防滑墊或防滑毯等，以降低工作場所地板濕滑程度。作業場所於廚房者，或時常進出廚房之內外場工作人員等，可提供防滑效果較好之安全鞋，並定期檢視安全鞋防滑程度。

(二)慢性疾病之預防

如長期處於油煙環境下，吸入過多油煙所造成之慢性呼吸器官疾病、使用清潔用品造成之皮膚接觸危害。

1. 預防油煙傷害

作業場所若在廚房或需經常性進出廚房者，應委由專業人員設計廚房排氣與空調系統，選用可有效抽除油煙之排氣設備；抽油煙機應定期（如半年、每季）進行清潔與保養，以維持其抽氣效能。

2. 預防清潔劑、化學用品危害

作業場所若需要接觸清潔用品、化學用品（如洗潔劑、漂白水、除油劑...等），應確實預防清潔劑、化學用品之危害。

二、批發及零售

批發及零售業由於業種業態繁多，其工作型態包含商品陳列、顧客服務、物資搬運等環節，所涉及之職業安全衛生風險亦相對多樣化。

批發及零售業相關之職業傷害，可簡易區分為常見且立即的傷害，以及慢性疾病。以下羅列批發及零售業常見傷害之預防，以及慢性疾病之預防做為參考。

(一)常見傷害之預防

批發及零售業在作業環境中可能有高/低溫度之接觸、處理貨物時可能造成之割傷、擦傷、墜落，以及動線不明、地板濕滑引起之跌倒、摔傷等意外事故。

1. 預防溫度之差異

低溫環境（如零售量販、超市、便利店之後補式冷凍冷藏庫）應提供相關衣物、手套供使用，並禁止無關人員進入；大型冷凍櫃應設有警報裝置，如溫度警報、故障警報、開關門警報...等，以確保運行正常並及時發現問題。

使用微波爐時應保持適當距離，並使用合適的容器加熱，以防止容器釋放有害物質或引發火災。

2. 預防切割傷

貨品應有適當之裝箱、封膜，若為易碎品應進一步張貼標示；需要時應配帶可防止切割傷之安全手套，再進行貨物搬運等處理。

3. 預防跌倒

地面排水應隨時保持乾燥；可採用防滑地磚、防滑墊，或防滑毯等，以降低工作場所地板濕滑程度。

4. 預防設施故障

- (1) 使用貨梯、升降機等升降機具，應有連鎖裝置，終點極限開關、緊急剎車及其他安全裝置，避免因設備故障引發的意外事故；若需使用輸送帶，應於捲入點設置護罩以保障使用人之安全。
- (2) 每日營業前應進行基本設備檢查，確保所有設施、設備運行正常，以利於營業前發現問題，預防故障擴大。
- (3) 定期檢查並保養設備，如收銀機、冷藏展示櫃和空調系統，以預防故障及延長設備壽命。建立詳細維修和保養記錄，追蹤歷次維護和修理的情況，及時更新設備狀況，以便於及時處理潛在問題。
- (4) 培訓員工了解基本的設備操作、故障排除步驟，以利於故障發生當下迅速採行措施，減少業務中斷。

(二)慢性疾病之預防

1. 預防清潔劑危害：批發及零售業作業場所若需接觸清潔用品（如洗潔劑、除油劑...等），應確實預防清潔劑、化學用品之危害，並提供防護用具使勞工確實使用。

- (1) 零售業使用之清潔劑包含作業場所打掃環境之地板、浴廁、玻璃...等清潔劑，使用時宜採行適當之個人防護，如佩戴口罩、手套、護目鏡等；
- (2) 清潔劑之包裝容器上應有清楚標示，包含其物質成分、使用方法，以及注意事項等。若有分裝需求，分裝後亦應進一步標示相關說明；
- (3) 使用清潔劑、化學品前，應詳細閱讀其使用說明及相關注意事項；
- (4) 清潔劑存放之場所，不應與商品共同存放，並應置放

於不受陽光照射之廚房外固定處所。

2. 肌肉骨骼傷病預防：為防止職業災害，保障工作者安全及健康，雇主應設置符合規定之安全衛生設備及措施等，另對於連續站立作業之勞工，應設置適當之坐具，以供休息時使用。如針對百貨專櫃人員等，因工作需長時間站立，易引發如靜脈曲張、足底筋膜炎、拇趾外翻等職業傷病，須提供坐具及休息空間。

三、物流倉儲

物流業所涉及之工作型態，包含貨物的運送、搬運、儲存及管理等不同工作環節，不同工作內容亦涉及不同之職業安全衛生之風險。

以下針對物流業常見傷害之預防，以及慢性疾病之預防分述之。此外，並應依據《職業安全衛生設施規則》之規範，如有運作毒性及關注化學物質，應依相關規定辦理。

(一)常見傷害之預防

1. 預防切割傷

貨品應有適當之裝箱、封膜，若為易碎品應張貼標示；需要時應配帶可防止切割傷之安全手套，再進行貨物搬運。

2. 預防墜落意外

吊掛作業過程應有裝卸工作之安全設計，防止貨品飛落及人員墜落。操作吊掛作業用之起重設備，在駕駛室或機械力操作輸送帶之頂端，應妥加護柵並附設安全通道。

3. 預防設施故障

(1) 若需使用輸送帶，應於捲入點設置護罩以保障使用人之安全，使用前應進行基本設備檢查，確保所有設施、設備運行正常。

(2) 定期檢查並保養設備，以預防故障和延長設備壽命，並建立詳細維修和保養記錄，以便及時處理潛在問題。

4. 預防火災及防火管理

物流業中倉儲管理部份，應符合現行法規相關規定，並參考經濟部商業發展署之《倉儲業執行消防安全管理參考指引》之規範辦理。

- (1) 依照現行消防與建築管理機制，倉儲業者所儲存之物品非屬達管制量之公共危險物品時，應遵循消防法、各類場所消防安全設備設置標準、建築法與建築技術規則等法令規定。
- (2) 儲存之物品屬達管制量之公共危險物品時，除前述法規外，尚需遵守「公共危險物品及可燃性高壓氣體製造儲存處理場所設置標準暨安全管理辦法」中，對於場所位置、構造與設備之規定。

(二)慢性疾病之預防

物流業工作場所中，具搬運和處理貨物、包裹和原材料等之需求，不當搬運姿勢、超過身體可負荷作業、長期重複搬運工作等，長期下來均可能造成疼痛、發炎甚至退化，形成肌肉疲勞、關節炎等健康上的危害。物流業常見職業傷害之預防措施分述如下：

- (1) 搬運作業量力而為，搬運能力需考慮頻率及重量，搬運頻率越密集，應降低每次搬運重量。
- (2) 依據工作現場執行不同類型之工作，提供相因應之防護用具、適當之輔具；如使用手腕、手肘、個人護腰固定帶等防護用具，以降低肌肉骨骼負荷。
- (3) 依據工作現場執行不同類型之工作，提供相因應之保健動作，如駕駛員應定時起身活動，並做一些伸展上肢、背部的伸展運動。
- (4) 運用員工教育訓練機制，加強宣導正確搬運姿勢避免過度彎腰及持續（長期）及重複動作，並鼓勵於工作前先行熱身。
- (5) 依職業安全衛生設施規則，雇主對於物料之搬運，應

盡量利用機械以代替人力，凡 40 公斤以上物品，以人力車輛或工具搬運為原則。

參考資料

相關法規

3. 勞動部 · 《職業安全衛生法》 ·
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=N0060001>
4. 勞動部 · 《職業安全衛生設施規則》 ·
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=N0060009>
5. 勞動部 · 《職業安全衛生標示設置準則》 ·
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=N0060023>
6. 勞動部 · 《職業安全衛生教育訓練規則》 ·
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=N0060010>
7. 勞動部 · 《職業安全衛生組織管理辦法》 ·
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=N0060027>
8. 勞動部 · 《職業安全衛生組織管理辦法》 ·
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=N0060027>
9. 勞動部 · 《職業安全衛生管理辦法檢查注意事項》 ·
<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT01.aspx?id=FL046809>
10. 內政部 · 《消防法》 ·
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0120001>
11. 內政部 · 《公共危險物品及可燃性高壓氣體製造儲存處理場所設置標準暨安全管理辦法》 ·
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0120025>
12. 環境部 · 《毒性及關注化學物質管理法及其法規》 ·
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=O0060012>

其他資料

1. 勞動部職業安全衛生署 · 「批發業危害預防說明」 · 2022。

2. 勞動部職業安全衛生署，「常見危害預防圖示」，2020。
3. 勞動部職業安全衛生署，「零售業危害預防說明」，2022。
4. 勞動部勞動及職業安全衛生研究所，「百貨零售業職場肌肉骨骼健康管理推廣研究」，2020。
5. 勞動部勞動及職業安全衛生研究所，「站姿從業人員健康保護手冊 - 批發零售及百貨業」，2024。
6. 勞動部勞動及職業安全衛生研究所，「批發業預防災害技術手冊」，2006。
7. 勞動部勞動及職業安全衛生研究所，「運輸倉儲及通信業技術手冊」，2005。
8. 勞動部勞動及職業安全衛生研究所，「餐飲業職業衛生教育訓練教材」，2008。
9. 經濟部商業發展署，「倉儲業執行消防安全管理參考指引」，2024。
10. 環境部，「餐飲油煙防制設備設置組合指引手冊」，2019。