



## 乘客聯絡諮詢小組

為了更有效改善公共小巴的服務質素，部份小巴營辦商組織了「乘客聯絡諮詢小組」，藉此加強與乘客方面的溝通，以及聽取乘客對現有小巴服務的意見和期望。今期小巴Net會深入採訪其中一個諮詢小組的會議，與乘客一同探討提升公共小巴服務的方法。

九龍 59 號專線小巴（翠屏南邨至協和街）  
乘客聯絡小組第 15 次會議  
日期：2002 年 11 月 16 日  
地點：翠松樓互助委員會



出席乘客聯絡小組會議的成員包括觀塘區議會議員、互助委員會、專線小巴營辦商和乘客代表。

### 組員的意見

#### (一) 專線小巴目前的運作匯報

- 加強班次
- 改善員工服務態度
- 翠屏道小巴候車站上蓋建議

### 九龍 59 號專線小巴營辦商的回應

- 由2002年9月1日開始，公司已增加一部小巴行走59號路線運作以縮短乘客的候車時間。
- 公司已告知所有車長儘量做到車上有10名乘客便立刻開車，使中途站的候車乘客有位上車。
- 在過去的18個月內，公司只接獲3宗乘客投訴，而這些投訴並非涉及嚴重的過失並已立即得到改善。此外，本線亦有3位司機在運輸署舉辦的「全港優質小巴司機選舉」中獲頒獎項及證書，證明員工的服務水平普遍達到乘客的要求。
- 公司會繼續加強員工服務質素的訓練，同時亦會透過員工通訊，警剔員工嚴守「公司員工守則」。例如：司機在非繁忙的時間仍需維持班次充足及正常；編配車隊修理及入油時間以避免多部小巴在同一時間交更，拖延日常運作等。由於在原定的翠屏道小巴候車站上蓋地下有太多電線及渠務工程，現時公司已向有關當局申請更改其上蓋圖則，希望能儘快獲批。

#### (二) 是否可在技術上調校「八達通」機至分段收費？

現時小巴上使用的「八達通」機均有調校分段收費的功能，惟往往因乘客「上車先入錢」的習慣未普及化，司機在調校「八達通」機全程或分段收費時與乘客「拍咭」的時間未取得協調，以致常常出現少收或多收車資的情況。基於運作上的困難及避免車資上的爭拗，本公司現時沒有採取「八達通」分段收費。有見及此，本公司會先在部份車廂內及錢箱張貼由運輸署印製的標貼作試辦，向乘客宣揚「上車先付款，下車更輕鬆」的訊息。有關成效亦會定期作出檢討。

#### (三) 可否減收59專線小巴的收費或增設分段收費？

面對集體交通工具（鐵路運輸和專利巴士）和屋邨居民巴士迅速發展，現時小巴業的經營環境已十分艱難，大多無利可圖或長期虧蝕。本線已經營了10年，加上保險費及燃油費大幅上升令收益下跌。不過，公司會積極尋求其他合適節省交通費的可行性，例如與集體運輸機構商討「轉乘優惠」的手續和合作方式。

#### (四) 部份車長，尤其是替更車長沒有掛上其“司機證”引致乘客投訴不便。

公司會多加巡視並督促車長在上班時要切記掛上“司機證”。

## 經驗分享

「九龍59號專線小巴聯絡小組」的代表衛錦才先生表示其公司自1998年1月開始，定期(3至6個月)舉辦一次會議，聆聽與分析了乘客的意見，從而加強對員工的指導。司機對乘客的禮貌、安全駕駛知識、職業操守因而提高了很多。現時該線小巴司機被投訴的個案極少，真正做到為乘客提供優質的客運服務。

記者：方結明



## 小巴司機制服

運輸署一直鼓勵小巴司機穿著制服，藉此提升小巴司機的專業形象和服務質素。除了於去年舉辦《小巴司機穿著制服》的宣傳活動外，運輸署亦向各專線小巴營辦商發出了「公共小巴司機制服指引」。不少小巴營辦商和商會都積極響應有關活動，為旗下小巴司機提供整潔的制服。截至本年 10 月，約有 950 名小巴司機穿著制服。

所謂「多一份自信，多一份尊重」。一套整齊簇新的制服可令司機認定自我，發揮敬業樂業的服務精神，獲得乘客的尊重和讚賞，有助提升行業的形象和競爭能力。據了解，一些資深的小巴司機對於穿著制服最初也有點不慣，但漸漸發覺箇中好處一既方便，且具有行業的代表性，解決挑選開工服飾的煩惱之餘，還不其然肩負起強烈的使命感呢！



本年 9 月投入服務的新界專線小巴 611 號，由采葉庭管業處贊助制服予行走該路線的小巴車隊。

## 小巴錢箱標貼

運輸署已印製了一款以「上車先付款 下車更輕鬆」為題的小巴錢箱標貼，用以鼓勵乘客在上車時先準備足夠餘值的八達通或正確銀碼的輔幣以繳付車費，避免因下車時慌忙付款而引起司機與乘客間在車資上的紛爭。



## 公共小巴乘客設施及資訊工作小組

為了改善乘客的設施，優質公共小巴服務事宜督導委員會轄下已成立一個工作小組，策劃及推動改善各項設施，包括小巴司機証、落車鐘、統一小巴站牌及出版小巴路線指南等。

## 公共小巴服務標準

為了鼓勵小巴司機發揮敬業樂業的服務精神，運輸署將印製及免費派發公共小巴服務標準，內容包括展示司機證、待客以禮、不濫收車資及提供安全平穩的旅程等 9 項有關提升小巴服務的標準予小巴司機遵守。



## 投稿園地

## 〈以客為本，以禮待人〉

公共小巴具有快捷，靈活的良好特質，可說是香港的「特產」，故當年香港政府將其納入正途化、規劃化，並受監管的公共交通客運服務之中。直到 70 年代，在政府的大力推動下，綠色專線小巴終於誕生。隨著社會不斷進步，市民對公共交通服務的期望和需求有所不同。運輸署為了積極回應市民的需求及改善公共交通服務質素，成立優質公共小巴服務事宜督導委員會，統籌各項旨在推動優質小巴服務的計劃。

自優質公共小巴服務事宜督導委員會成立一年多以來，為了加強與業界的溝通，作出一系列的改善項目。其中，圖文並茂、資料詳盡、題材豐富、內容有趣生動的「小巴 Net」，自出版以來，深受業界從業員及廣大市民的歡迎。這有賴一班勞苦功高的「小巴 Net」編輯委員同心協力而取得的成果。希望編輯委員會繼往開來，再接再厲，為「小巴 Net」增添更多新的元素。

小巴擔當輔助公共交通工具一角，運輸署因而對公共小巴行業頗為重視，從善如流地制定一系列有關公共小巴的政策，改善其經營環境。例如於 1988 年將座位數目由 14 個增加至 16 個、提供全天候的冷氣設備；為了迎合與

時並進的大趨勢，鼓勵電子收費系統、司機佩戴工作證和穿著整齊制服等。此舉既能提升業界的形象，從而改善小巴服務的質素，加強公共小巴的競爭能力，又能滿足乘客對專線小巴服務的需求。近年，為了響應政府所推動的環保措施，本會積極參與「另類燃料小巴試驗計劃」，並落實使用石油氣小巴及嘗試採用其他環保的小巴車種，為改善香港空氣出一分力。本會認為政府應該儘快將 4 噸轉為 5 噸半的小巴車輛立法，同時亦要採取相應政策，讓紅巴轉為綠巴營運，這樣才配合未來公共交通服務的發展。

鑑於近兩年的保險費暴漲，增加營運成本，本會建議政府應提供協助，務求將保險費降低，紓緩業界的財政問題。另外，政府亦應儘快批准將虧蝕的巴士路線交由專線小巴經營。這樣不但能充分利用專線小巴快捷舒適、具靈活性的特點，讓市民選擇乘搭優質及班次頻密的專線小巴，同時拓展專線小巴行業的生存空間，讓其繼續發揮富有特色的輔助公共運輸系統的角色。

綠色專線小巴總商會

邱戊秀

二零零二年十一月十一日



## 「埃索美孚精明路路通」模範司機至尊大獎 2002 之頒獎典禮盛況

道路安全議會及運輸署合辦、埃克森美孚香港有限公司全力支持的「埃索美孚精明路路通」模範司機至尊大獎 2002 頒獎典禮已於 10 月 8 日假灣仔會議展覽中心舉行。是項選舉旨在推動香港駕駛者培養良好的駕駛習慣和增強道路使用者的安全意識。

由專利巴士、小巴及的士三個界別的優質司機選舉中挑選出來的三十名優勝者，在是次選舉中被嘉許為「至尊模範司機」，可謂錦上添花。經過安全駕駛常識測試和駕駛記錄評核後，當中十一名成功進入最後面試階段。他們須符合由公眾人士於九月份選出「模範司機應有十大最佳駕駛習慣」準則，再由評審團以「安全駕駛」和「優質服務」此兩大範疇釐定金、銀、銅獎共五名大獎得主。最後，兩名曾在「全港優質小巴司機選舉 2002」中奪得「傑出小巴司機」的林日先生及潘秀珠女士脫穎而出，雙雙成為銅獎得主，為小巴業界增光不少。

典禮上，嘉賓芸集，除了有主辦機構的代表外，還有從事運輸業的代表及道路安全大使，場面十分熱鬧。主禮嘉賓之一的道路安全議會主席李明達副警務處長由衷地說：「是次

獲嘉許的模範司機，全都擁有良好的安全駕駛習慣，而安全駕駛這概念，亦正是道路安全議會多年來致力推廣的方針。」運輸署署長霍文先生強調：「運輸署向來十分重視公共交通系統的質素，因而成立了多個業界督導委員會，藉此進一步提升整體服務質素。」埃克森美孚香港有限公司董事總經理方江雄先生讚揚獲獎司機的專業服務精神。「在最後面試的過程中，我們感受到每一位模範司機對工作的熱誠、對安全駕駛的警覺，以及處處為乘客設想的堅持，實在感到十分鼓舞。」



主禮嘉賓與眾獲獎司機一同拍照

### 公眾人士心目中的 模範司機應有的十大最佳駕駛習慣



	安全駕駛	優質服務
第一位	不胡亂轉線超越前車	特別留意小朋友、孕婦、長者及傷殘人士；並在需要時提供協助
第二位	與前車保持最少兩秒的安全跟車距離	讓所有乘客坐穩 / 握緊扶手後才開車
第三位	所有駕駛動作，包括加油、轉波、轉彎及停車均需暢順進行，令乘客感到舒適	以禮待人，不說粗言穢語
第四位	根據路面交通情況，調節車速；但一定不會超速	保持車廂清潔
第五位	乘客上落時，將車輛靠近路邊和給予乘客充足時間	在車廂內不准吸煙