

的士團體代表的話

優質服務要推廣，城市之光更發揚。

域的士車主司機聯會 曾偉鴻先生

優質服務我先行，乘客上車講早晨，
安全駕駛要留神，路路暢通有運行。

交通專業從業員協會 宋景鴻先生

學而時習之，不亦樂乎！希望的士司機培訓計劃
能真正幫得到司機及行業。

的士司機從業員總會 鄭玉佳先生

提倡優質服務，方便乘客；配合先進科技，改善
環境。

香港的士小巴商總會 伍煥先生

新入職的的士從業員應該進修簡短的課程，學習
良好的服務態度及基本的的士車輛操作和保養的
知識。

香港無線電的士聯誼會 黃羽庭先生

維持香港國際旅遊都市，的士司機需要優良服
務，懂講多種語言，積極響應政府的士司機培訓
計劃。

新界港九合眾的士聯誼會 鄧伯榮先生

優質服務，以客為先，笑容掛臉，拼搏求存。

新界的士司機協會 陳樹生先生

希望的士司機培訓計劃可以協助新入職的士從業
員成為守法盡責的司機。

新界的士車主司機同業總會 李有財先生

優質之道，以客為先，服務為本，以質取勝。

新興的士電召聯會 陳偉明先生

千禧新紀元，優質服務創前程。

的士車行車主協會有限公司 吳坤成先生



「殘疾人士眼中的模範的士司機」 選舉

是項選舉已完滿地選出14位模範的士司機，
包括：

殘疾人士眼中的傑出模範的士司機		
梁平寬	崔健文	林志偉

殘疾人士眼中的模範的士司機		
鄧兆強	梁得華	楊華炳
區國有	余效勤	胡炳泉
楊嘉波	何國燦	朱子康
宋德明	黃雪華	

頒獎典禮在2000年3月15日在九龍樂富購物中心
舉行。所有獲獎司機均有出席。有些更攜同家人
一起分享這光榮的時刻。



全港優質的士司機選舉2000

全港優質的士司機選舉2000已於本年1月26日在愛丁堡廣場隆重展開。
當天有50多部市區、新界及大嶼山的士參與此盛會。主禮嘉賓在儀式
完畢後，一同往天星碼頭前之的士站派推選表格與各的士乘客。直至
3月26日推選結束為止，運輸署收到1,205份提名表格。獲選名單將於
5月下旬公佈。





的士司機培訓計劃

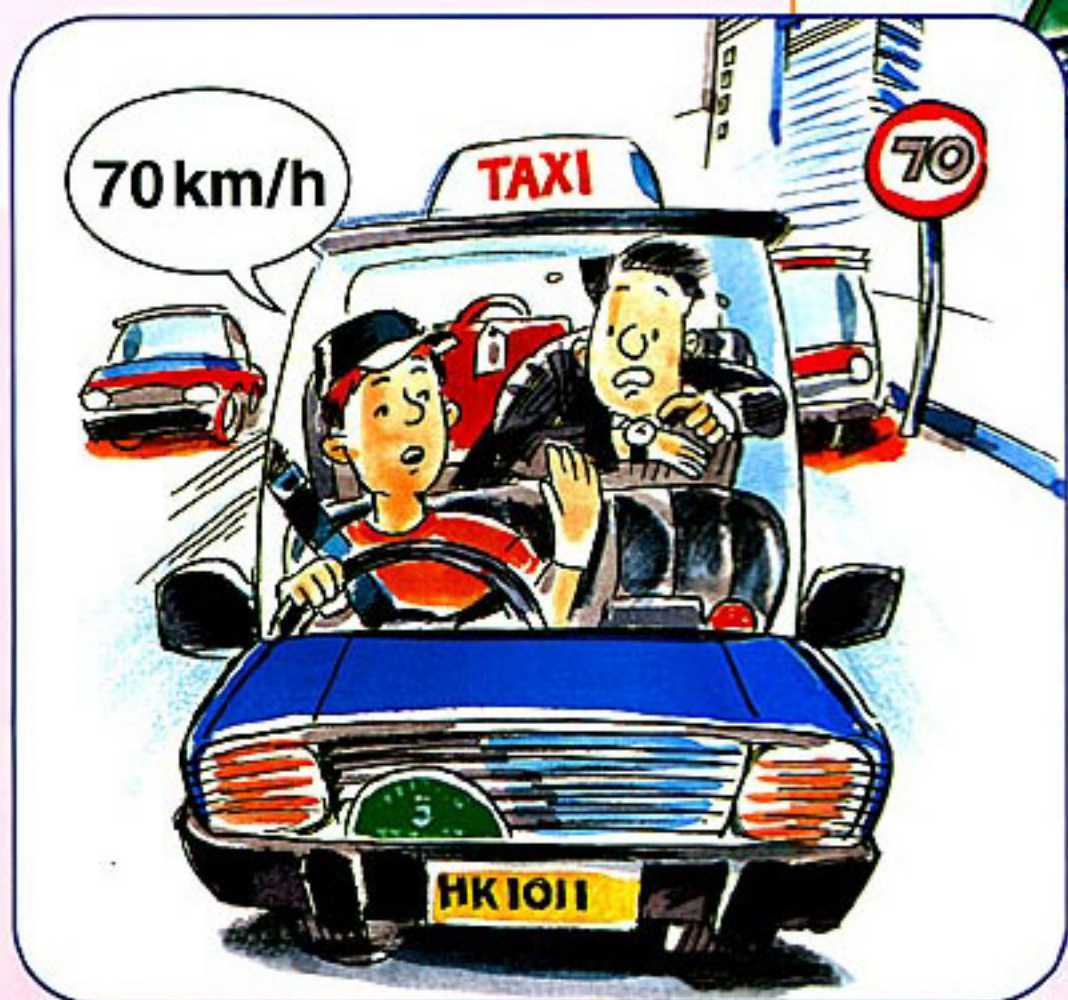
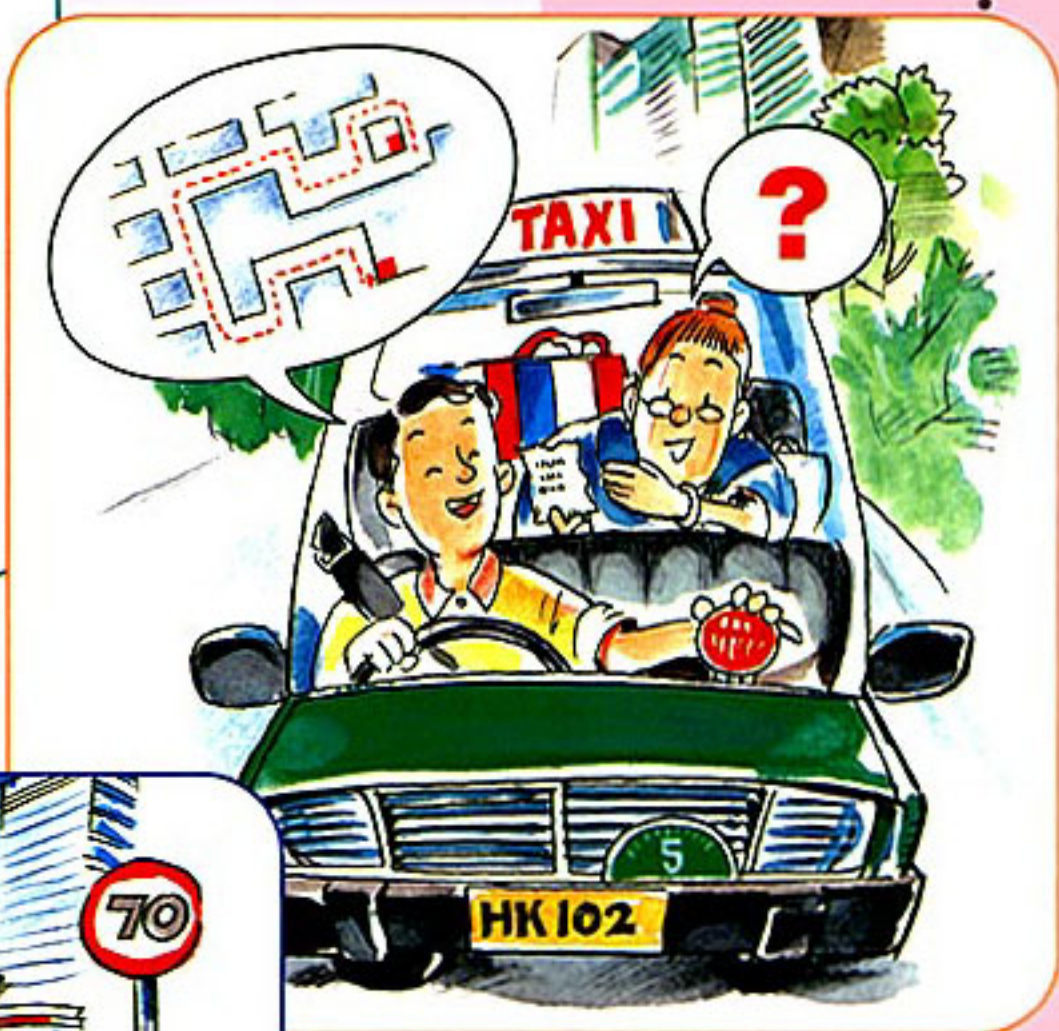
提供良好的顧客服務

普通話及英語

目的地及行車路線

的士規例及道路使用守則

安全駕駛習慣





的士司機及乘客守則

的士司機應
保持車廂清潔 保持個人整潔



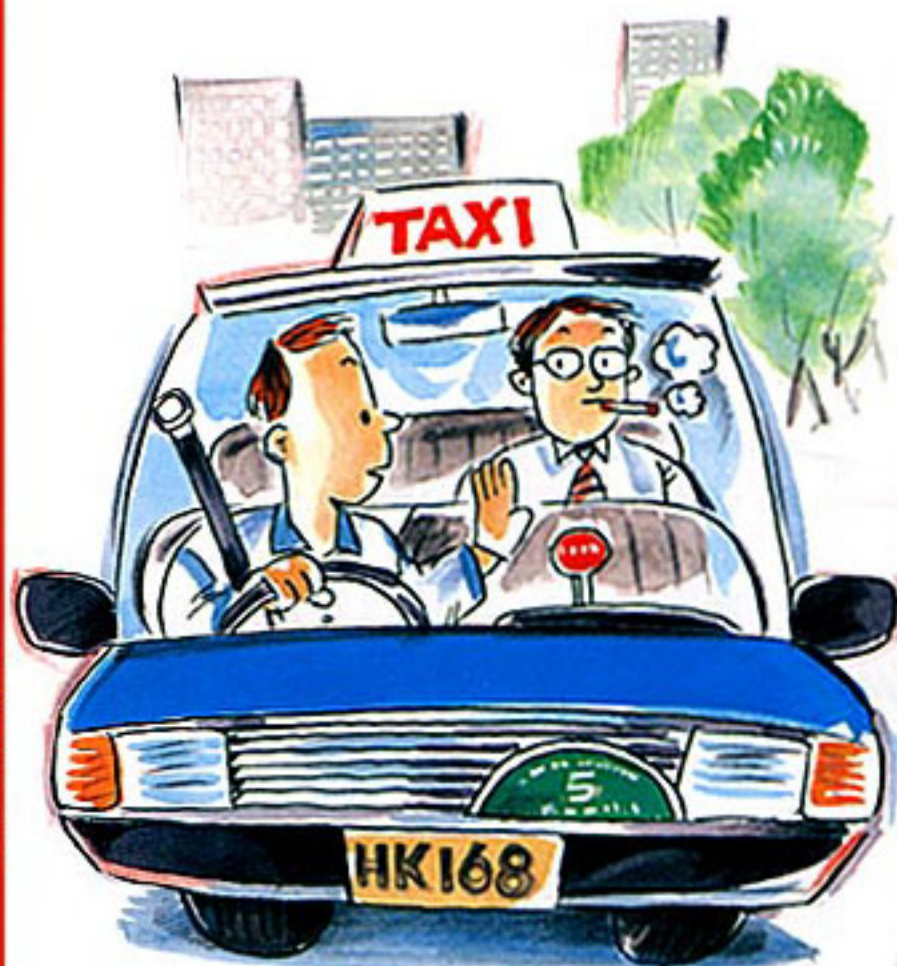
的士司機應
協助殘疾和年老乘客



的士乘客不應
在的士停定之前或禁止
停車地帶上落車



的士乘客不應
在的士內吸煙





放寬限制區及的士落客點

政府最近已放寬下列地點的限制區及設置新的士落客點：

星期日及公眾假期放寬限制區(所有車輛)

香港島

1. 堅道東行介乎卑利街與亞畢諾道
2. 羅便臣道介乎西摩道與己連拿利
3. 干德道8至28號
4. 德輔道西介乎桂香街與西源里

新界東

5. 安平街(南面)介乎安麗街與安心街
6. 成全路
7. 坳背灣街介乎松頭下路與禾寮坑路
8. 桂地街介乎長瀝尾街與松頭下路
9. 桂地街(北面)介乎黃竹洋街與長瀝尾街
10. 源順圍與牛皮沙街交界處起的一段南面及北面路旁行車線
11. 牛皮沙街與源順圍交界處起以南的一段東面行車線
12. 源順圍近源康街的西面路旁行車線
13. 禾寮坑路介乎坳背灣街與麵房街
14. 麵房街

限制區(的士除外)

香港島

1. 小西灣道(西行)佳翠苑外
2. 干諾道中(西行)環球大廈外
3. 畢打街西面路旁

新界東

4. 上水祝運街近上水屠房

的士落客點

九龍

1. 旺角砵蘭街282號

新界東

2. 粉嶺雷鳴路近花都廣場

政府會在今年內陸續在更多地點放寬限制區，並設置新的士落客點，方便士司機和乘客。

駕駛改善計劃

駕駛改善計劃目的是透過完成某些指定駕駛課程，教育觸犯了較輕微交通罪行的司機，改善他們的駕駛技術和態度。在海外多個先進國家，已有多年推行「駕駛改善計劃」的成功經驗。

由於課程將會注重改正本地駕駛人士普遍存在的不良駕駛習慣，有關人士的駕駛技術定可顯著改善，從而更加保障自己、乘客及路人的安全。

因此，政府正考慮推行有關計劃，並會儘快公佈詳情。



的士行李費

一般來說，司機可就下列行李，收取行李附加費：

- 每件擺放在車尾行李廂內的行李；或
- 每件擺放在車廂內而長、闊、高總和超過140厘米的行李。

殘疾乘客的輪椅及拐杖毋須收費。



職業英語運動

教育統籌局在1999年9月成立職業英語運動督導委員會，籌劃和推行為期一年的「職業英語運動」。

「職業英語運動」的其中一個重點是資助受僱人士，當中包括的士司機，參加英語培訓。資助額將相等於該的士司機參加培訓課程及考試費用的百分之五十，而每人所得的資助上限為一千五百元正。該資助計劃的申請日期為2000年3月15日至5月15日。如有興趣申請資助，請盡快致電2921 8919查詢詳情。

若你想知道有關活動的最新消息，也可以在網頁上瀏覽有關的資料，網址是www.english.gov.hk。

人物專訪

訪問「殘疾人士眼中的傑出模範的士司機」

林志偉先生在剛結束的「殘疾人士的眼中模範的士司機選舉」，榮膺為其中一名「傑出模範的士司機」，他和家人及朋友們對此深感興奮。

林先生本身也是一位殘疾人士，自少便行動不便，需要使用腳架輔助步行。但是他天性樂觀，沒有因此而感到悲觀，反而積極投入工作及嘗試創業，因而選擇了的士司機為終身職業。

由1996年開始，他正式成為的士司機，並在過往的工作中，認識了不少各行各業的朋友，分享了社會各階層人士的生活經歷。由於能經常接觸不同背景的人士，這令他更熱愛的士司機的工作。

他覺得優質的士服務對改善行業形象及提高服務水平是十分重要，並贊同政府及的士團體合力推動優質的士服務。他希望各的士從業員能以敬業樂業的精神為乘客提供優質的士服務，並為的士行業樹立良好服務形象，從而增加的士的競爭力，提高的士司機的收入。

石油氣加氣站

為推廣石油氣的士之使用，政府較早前以免地價批出五個石油氣加氣站，增加全港石油氣加氣站的數目。新增加石油氣加氣站的地點如下：

港島區	上環豐物道近食品批發市場 柴灣安業街與豐業街交界
九龍區	西九龍填海區傲翔道 藍田茶果嶺道
新界區	大埔元洲仔近吐露港

預計新增加的石油氣加氣站在今年年底前建成及啟用。由於這些加氣站以免地價批出，中標的供應商已承諾將石油氣的每公升的售價定於\$2.01及\$2.04，並於加氣站啟用後至2002年1月31日內不作調整。這些安排將可減輕石油氣的士車主及司機的經濟負擔。

的士司機「頭大有腦」

英國一項研究發現，的士司機大腦的「海馬」記憶組織，遠比常人為大，因為他們要熟記錯縱複雜的路線。「海馬」是位於側腦室底的突起組織，在動物或鳥類腦中是負責導航的。做的士司機這行愈久，「海馬」就愈大。

各位的士司機，請善用你們的「導航系統」幫助乘客在快捷及安全情況下到達目的地。

查詢電話

以下是警務處、運輸署和香港旅遊協會的查詢電話：

機構名稱	熱線電話號碼	查詢事宜
警務處	2866 6552	交通情況
運輸署	2759 7573	市區的士驗車
	2426 9085	新界的士驗車
	2333 3112	大嶼山的士驗車
	2804 2232	車輛過戶
香港旅遊協會	2508 1234	供訪港遊客 查詢旅遊資料

雖然絕大多數的乘客都是好顧客，但「顧客永遠是對的」並不一定適用於的士乘客。的士服務屬社會服務性行業，司機大多只能啞忍。希望政府在推行優質的士司機的同時，也來宣傳怎樣做個好乘客。

試舉例十大不良或不愛的士司機歡迎的乘客。

1 打劫。根據去年警方公佈全年打劫的士司機的案數數字有118宗，即平均每月有9-10宗，犯案地點尤以新界地區為多，未有報案的數字就更多。唯一自保辦法就是當司機認為乘客目的地太過偏僻，或是過往的劫案黑點，甚至對乘客的表現有懷疑，司機就應盡量要求先到警署備案或事前通知CALL台，以策安全。

2 不合理要求。乘客的不合理要求簡直五花八門，多不勝數，如：「前面禁區落車；我起時間」、「司機快！快！快！衝燈尾啦！」「司機唔好排隊前面插水啦！」「司機6個唔怕啦！」「司機等我一陣送人上樓（但沒有放下鈔票）」；要求駛入一些地盤或爛泥路；上車沒有提供正確落點卻隨時喝令停車；車停定落客卻叫前D前D（原來相距只有半個車位）.....

3 上車講價，小給車資，甚至以欺騙手法不給車資。不知從何時開始，由市區入新界自以為長途的乘客上車時間中有講價的情形：「司機收平D啦！八折啦！」此風不可長，否則苦果無邊，世界大亂。另外，在下車時說不夠錢，「司機收順D啦！」甚至說：「司機等一陣，我上樓拿錢」，或以裝著垃圾的包裹留下，藉詞離開一陣，結果去如黃鶴，司機賠了車資又白等，相信每一個資深的士司機都上過當，以後小心D啦！

4 無理懷疑收費咪錶及行車路線。此類乘客大多是出於無知，間中亦有故意刁難。但每當有新聞報導有的士司機因改裝咪錶而被捕，很多乘客就變成驚弓之鳥，疑心特別重，我試過因調校收音機，甚或將左手放在波棍上而被乘客懷疑在干擾收費錶，差點激至嘔血。

5 吸煙、飲食及弄污車廂。奇怪一般乘客不會要求在火車、巴士、電車或小巴問司機：「我可否食煙」，但的士乘客就時有所聞，最討厭乘客甚至懶得問或上車時照吸煙可也。的士乘客在車廂內飲食也很普遍，而且永遠將垃圾留在車內，我建議政府立例禁止在的士車廂內飲食。

6 在的士車廂內高聲談笑、喧鬧及嬉戲。的士車廂內大極有限，加上冷氣關窗，但有些旁若無人的乘客卻以為自己在足球場上開演唱會，談笑聲浪大到令司機難以忍受，簡直到影響心神的地步，喧鬧及嬉戲隨時直接騷擾司機的駕駛安全，敬請乘客多注意及自重。

7 乘客的體臭難頂。冷氣開放的車廂面積很細，尤其是在夏天，有體臭的乘客（男女都有）上車後數秒鐘內，就可以聞得到，嚴重者眾人欲嘔，通常遇到這種尷尬情況，司機都會放低車窗以減惡臭；朋友，祝您好運，不遇「狐仙」。

8 乘客到場，付車資時卻慢吞吞。這看似是小事，但在繁忙的香港生活中卻經常影響著司機的心情及交通，到步付鈔原就公式化的輕而易舉，但很多乘客的不自覺做成司機損失了站在車邊的另一個乘客，變成了損人不利己，懇請乘客注意及合作，幸甚。

9 對司機不尊重、不禮貌。對乘客尊重及禮貌是的士司機的守則。但經常有乘客對司機呼呼喝喝，粗口爛舌，甚至出言侮辱、喊打喊殺都有，真希望香港有法例，的士司機可以告乘客不尊重、不禮貌！

10 在車廂中乘客過份親熱。尤其是夜更的士，情侶乘客親咀、撫摸，甚至性遊戲都有（同性親熱都見過），簡直當司機不存在，更離譜者性騷擾司機，簡直不知所謂。

最後補充，絕大多數的乘客都是好乘客，謹此祝願各位行家好運！
鴻運！



超人

好人好事

繼上期表揚五位拾金不昧、有高尚情操的士司機後，本刊今期表揚見義勇為及樂於助人的的士司機。

今次獲表揚的的士司機，是香港旅遊協會及的士同業聯會在2000年1月至3月接獲乘客來電/來函讚賞的優質的士司機。我們希望的士同業繼續努力，提供優質的士服務。同時，歡迎讀者致電/來函編委會，共同分享的士同業的好人好事！

特此表揚：崔健文先生 陳煥生先生
白國賢先生 袁耀良先生

交通投訴組報告

投訴的士服務分類	2000年1月至3月
與的士咪錶有關的違法行為	147
行為不檢及不守紀律	201
未有行駛最直接及實際的路線	181
拒載、揀客或兜客	147
濫收車資	62
未能載客抵達目的地	40
沒有展示或沒有適當展示的士司機證	1





公開園地

改善服務，增強競爭力

的士是非常個人服務的公共交通工具，經營靈活，但需要同時面對許多其他交通工具的競爭。

經營的士行業的收入，尤其是職業司機和單頭車主，直接受經濟的好壞所影響。因此，的士行家都說：「的士生意的好壞，是香港經濟的寒暑表。」

近兩年由於亞洲金融風暴對香港的衝擊，經濟衰退，市民消費力下降，對於乘搭的士都抱着「可慳得慳」的心態，直接使的士行業陷入較困難的經營境地。

再加上面對各種公共交通工具的競爭，例如地鐵、輕鐵、專線巴士及專線小巴……等等線路和設備的改善，以及油費及經營成本的增加，的士的經營更倍感困難。

目前，許多的士行家如果只「抓一更車」，又不起早或收晚，要「搵到兩餐晏」已經不容易了。若加上需「供車會」的「皮費」的話，分分鐘連人工也賺不到。

的士行業面對種種困難和競爭怎麼辦呢？

筆者認為對於香港經濟整體環境的好壞，作為的士從業員是無能為力，只能盼望政府和社會整體的努力。但從本行業的經營來說，倘若整個行業的行家，人人行動起來，努力改進的士的服務態度，提倡以客為本的優質服務精神，從而吸引市民的使用，對於改善和提升的士的競爭力還是有助的。為此，運輸署推行的優質的士服務和選舉優良表現司機的活動，是值得的士行家共同參與和支持的。

誠然，筆者亦希望政府各有關部門都要積極扶助本港的士行業，減少對的士不必要的路面使用限制，以及採取有力措施監管油價，使本港無論市區、新界或大嶼山的士都享有更合理的經營環境。

優質的士服務督導委員會委員
東區區議會民選議員王國興

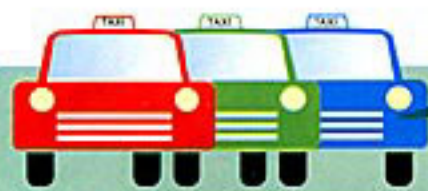


海外經驗

為使的士同業能多了解其他城市的的士服務，我們將從今期開始介紹不同的海外經驗。今期所介紹的是新加坡City Cab的士公司。City Cab是現時新加坡最大的的士公司，其經營模式有租車制及僱員制。的士司機可自由選擇向City Cab租車或受僱成為全職司機。有關City Cab的其他詳情如下：

- (1) 車隊：約4,500部的士
- (2) 員工：約9,000名
- (3) 約車的形式：
 - (i) 即時約車
 - (ii) 預約服務(30分鐘前致電)
 - (iii) 緊急約車服務
 - (iv) 經常約車的會員服務
 乘客成為會員後，可在24小時任何時間內致電熱線電話，並可優先使用的士服務。
- (4) 提供服務的形式：
 - (i) 一般接載服務
 - (ii) 豪華的士服務
 - (iii) 機場接載服務
 - (iv) 其他(如私人租用作旅遊)
- (5) 車種：
 - (i) 一般的士：日產「實力」和豐田「皇冠」五座位
 - (ii) 豪華的士服務：平治E250和E300四座位及平治(Maticab)六座位
 - (iii) 機場接載及其他服務：平治十二座位和十九座位小巴及四十四座位旅遊巴
- (6) 車輛調配：設有GPS的全球定位系統，及一個中央控制中心。該控制中心接到乘客致電後，便會指派最接近乘客位置的的士前往。
- (7) 員工聘用條件：全職及租車的的士司機要
 - (i) 持有有效的駕駛執照及的士專業執照
 - (ii) 至少一年路面駕駛經驗及安全駕駛紀錄
 - (iii) 能講簡單英語
- (8) 員工福利：的士司機除了經營的收入外，還享有
 - (i) 按工作表現發放的獎金
 - (ii) 意外醫療及保險
 - (iii) 參與燃油稅儲稅計劃
 - (iv) 參與公司的康樂活動
 - (v) 免費車輛維修及保養
- (9) 員工訓練：設有專業的訓練中心，幫助入職前的的士司機考取以上的士專業執照。更設有「網上課程」，方便的士司機在電腦學習。





編審委員會的話

優質的士服務通訊自創刊以來，受到的士從業人士的普遍歡迎，這有賴全港的士團體的支持和參與。

自創刊號出版以來，多位讀者來信向本委員會提出了很多的寶貴意見，當中包括透過「的士2000季刊」向的士司機及乘客介紹的士服務指引、司機及乘客守則，從而促進司機與乘客之間的溝通及良好關係，減少司機遇到不公平對待的情況。我們將會從今期開始，推介的士服務指引、司機及乘客守則。

此外，讀者普遍都十分關心的士司機的工作，並提出很多建議來改善他們的工作及經營環境，諸如穩定的士的車租、為的士司機購買勞工保險、檢討的士按金制度、推動使用免稅或低稅的燃料等等。

毋庸諱言，創刊號在製作和發行仍然有許多地方需要改善，為了使本通訊更臻完善及充分發揮本通訊的作用，更需要全港的士從業員的寶貴意見和積極參與，踴躍投稿，多提意見。

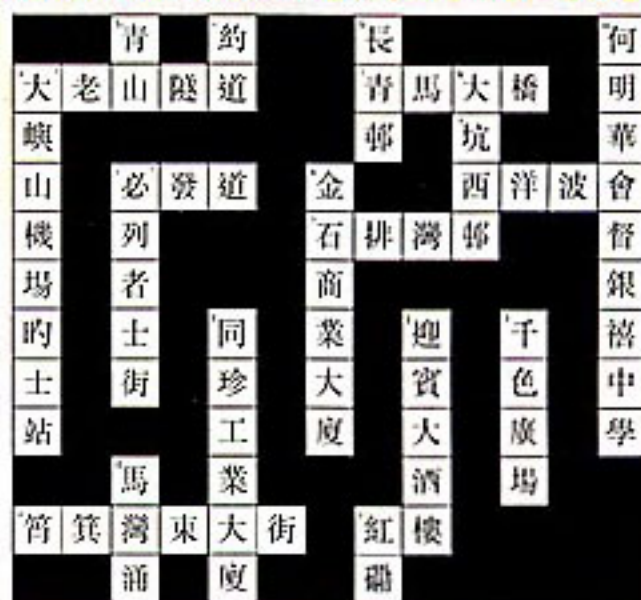
期望所有從事的士行業人士和各界關心的士行業的朋友一起耕耘這個園地，為促進的士優質服務，培養更多碩果。

編審委員會通訊地址：香港灣仔告士打道7號入境事務大樓40樓4024室
《的士2000季刊》編審委員會收
〈傳真號碼：2824 2176〉

歡迎讀者投稿及提供意見



的士司機IQ題



上期答案

我的乘客去那裡！???		答案
1.	在銅鑼灣皇室堡，有一菲籍女士上的士，對司機說：「『崩丘』我去『好遠』！」你知不知她要去那裡呢？	
2.	「司機我去沙田XX。」但目的地不在沙田？	
3.	在中環，有一個日本人上的士說：「先生，南區『哈爾濱道』。」？	
4.	在中環，有一內地新移民上的士說：「司機，車我去西環『大山街』！」？	
5.	「司機我去銅鑼灣XX。」原來地點不是在銅鑼灣？	
6.	在中環，有一操上海口音的女士上的士說：「司機，車我去彌敦道，彌敦中心。」當司機駛入海底隧道時，乘客大叫「不是九龍，是香港！」	
7.	尖沙咀有一名像患上傷風的乘客上車：「司機，『傷風街』！」	
8.	「司機我去大埔XX！」但目的地不在大埔！	
9.	有一外籍乘客在尖沙咀上車說：「新世界。」當車到新世界酒店時，乘客卻說不是這裡，「是土瓜灣『新世界』」？	
10.	在荃錦公路迴旋處，有一北方口音男子上車叫：「司機『過隧道』。」司機回應是否沙田？乘客大叫「不，不，不！」	

姓名：_____ 年齡：_____ 性別：_____

聯絡電話：_____

通訊地址：_____

得獎額：100名 可得編輯紀念品一份
請於參加表格填妥至2824 2176或郵寄至以下地址：
香港灣仔告士打道7號
入境事務大樓40樓4024室
《的士2000季刊》編審委員會收

遊戲設計者：優質的士服務機構委員會委員鄭玉佳

(以上資料均供參考，不作法律依據)



剪

剪

剪

剪

剪