

的士 2002

全心全意 以誠待人
PUTTING OUR PASSENGERS FIRST

季刊第 10 期

2002年 12 月號



成本價：港幣貳元正（由優質的士服務督導委員會贊助）網址：www.gtssc.org.hk

的士司機證更換計劃

的士司機證
換領及派發中心
TAXI DRIVER IDENTITY PLATE
REPLACEMENT AND DISTRIBUTION
CENTRE



的士司機證
TAXI DRIVER IDENTITY PLATE

林景輝
LAM KING FAI

發出日期
Date of Issue: 07/10/2002



亞太區獲授特區榮譽勳章談感啟



18位優質的士司機 同獲頒嘉許獎狀



的士司機嘉許計劃頒獎典禮



優質的士司機與嘉賓大合照

優質的士服務督導委員會和運輸署於8月25日舉行的士司機嘉許計劃頒獎典禮2002，表揚18位優質的士司機。優質的士司機是由市民及遊客在過去一年內提名的良好服務或有優異品行的的士司機中選出並經過評審。各優質的士司機獲頒獎狀、獎座及石油氣加氣券以作鼓勵。運輸署亦會稍後額外印發優質的士司機證給予每一位優質的士司機。

當日出席的頒獎嘉賓有優質的士服務督導委員會主席林健鋒太平紳士、運輸署署長霍文太平紳士、立法會議員劉健儀太平紳士、香港旅遊發展局企業行政總監李陳嘉恩女士、葵青區議會議員潘發林先生、東區區議會議員王國興先生、及警務處交通總部、香港機場管理局、消費者委員會、商業電台及贊助商易高環保能源有限公司代表。

林健鋒太平紳士在頒獎典禮上表示：「**優質的士司機獲得嘉許，是他們努力為市民提供優質服務所得的成果。**」他又說：「維持行業服務質素、盡力滿足乘客日益提高的服務要求，對維持香港國際大都市的形象，極為重要。」

運輸署署長在頒獎典禮中提到：「**優質的士司機值得讚賞，他們是士同業的學習榜樣。的士行業面對目前的艱難時刻，我相信提供優質的士服務是滿足乘客期望的有效良策。**」他稱優質的士服務督導委員及運輸署會一直致力推動提昇的士服務質素，並期望未來數月內會有更多推動優質的士服務的項目推出。



此外，頒獎典禮中亦頒發感謝狀給的士商會團體或電召中心，多謝他們支持24小時免費的士失物熱線。熱線自2001年12月啟用以來，該熱線替大約1000名乘客成功尋回失物。

最後，林健鋒太平紳士及運輸署署長為「優質的士服務督導委員會網頁」(www.qtssc.org.hk)進行啟動儀式，大家可以於網頁內得知更多優質的士服務的資訊。

18位優質的士司機及得選原因:

周永浩	待客有禮
張啟雄	待客有禮
蕭廣賜	待客有禮
林國超	待客有禮
林景輝	待客有禮
陳健文	待客有禮
王錦華	待客有禮
袁光輝	待客有禮及退還乘客多付車資
陳鎮榮	尋回及交還乘客失物
李少良	尋回及交還乘客失物
周家旋	尋回及交還乘客失物
黃世餘	尋回及交還乘客失物
陳明隆	尋回及交還乘客失物
陳耀明	尋回及交還乘客失物
宋德明	熱心協助殘疾乘客
朱子康	熱心協助殘疾乘客
李錦明	向警方提供可疑入境者資料
馮富林	向警方提供可疑入境者資料



運輸署署長霍文與18位優質的士司機合照

新的士司機證



自一九九四年四月一日起，所有的士司機在停車候客及載客時，均須展示的士司機證。為提高的士司機專業形象及讓乘客更易看清楚了的士司機資料，運輸署經諮詢了的士業界、警務處及交通投訴組後，改良了的士司機證的設計及規格。

新規格將於二零零二年十月七日起生效。由二零零三年一月一日起，的士司機必須將新規格之的士司機證展示於的士車廂內。

新的士司機證有下列特徵：

- 新的士司機證（包括照片及的士司機名字）比原來的放大了一倍，以使內容表達更清晰；
- 運輸署的徽號及發出日期會印於新證上，以提高的士司機證的認受性；
- 優質的士服務督導委員會的標誌及“優質的士司機”字樣亦會印於新證上，以確認獲運輸署嘉許的優質的士司機。

為推廣新的士司機證，霍文署長於九月二十六日的記者會上宣布換領新的士司機證詳情和介紹新證的設計，他親身向各傳媒機構表示的士司機證更換計劃是運輸署最新一項改善的士服務質素及提高的士司機專業形象的新措施。他同時指出新證件及托架的設計會統一，而新證將會過膠，以使長時間置於陽光下更加耐用。他相信新措施可使證件的設計及標準，能媲美海外及國內城市的同類證件。

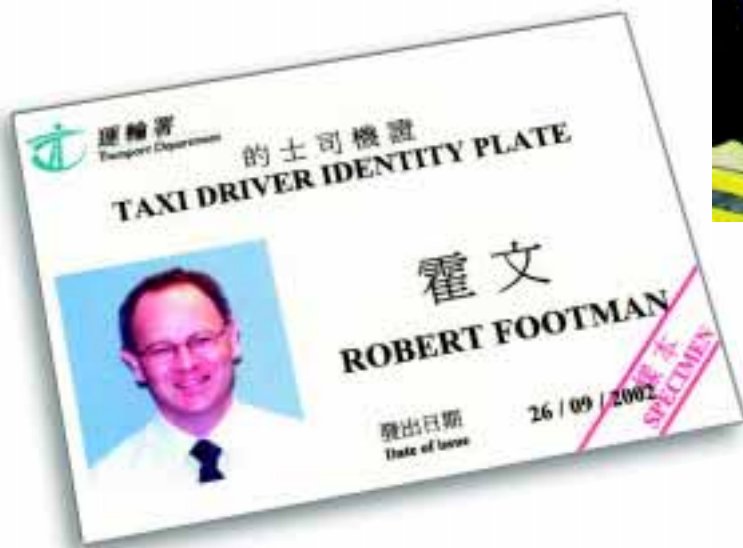
運輸署於十月初至十二月底推行「的士司機證更換計劃」，免費為所有的士司機更換兩張新的的士司機證。在大約三個月的換領期內，的士司機可在設有換證中心的七個指定石油氣加氣站，的士商會／團體辦理換證手續。他們亦可憑影相券到四十個指定攝影連鎖店影相辦理換證。新的士司機證托架可在的士商會／團體，運輸署牌照事務處和五個指定的石油氣加氣站換取。

這項的士司機證換領計劃獲得十四份中英文報章、電視台及電台廣泛報導，並獲得好評，傳媒一致讚揚這項新措施不單能幫助提高的士司機的專業形象，更能推動優質的士服務。

由十月七日至十月底三星期中，我們已成功處理約45,000名人士更換的士司機證，換領計劃能順利地進行是有賴各的士商會或團體、的士電召中心、易高及華潤石油氣加氣站及各的士司機的合作和支持。另外，我們特別鳴謝的士車行車主協會有限公司，香港的士小巴商總會有限公司分別贊助75,000元支持優質的士服務計劃。



另由二零零三年一月一日起，運輸署亦授權合資格攝影及沖印公司為的士司機辦理新的士司機證之申請。各現職的士司機及新的士司機可自費到授權公司辦理。



的士司機證規格



有關新的士司機證意見

一名署名“一名無助的士司機”來函，反映對新的士司機證設計有如下的意見：

「新的士司機證面積過大？」

本署在考慮加大新的士司機證面積時，主要參考以往交通投訴組及乘客反映舊的士司機證過於偏小，後座乘客往往未能清楚地看到司機證上的資料。運輸署亦已諮詢警方、交通投訴組、的士商會及本署驗車組驗車主任的意見，亦曾在的士車廂內進行測試，認為新證的設計不會影響的士司機的駕駛安全。

「新的士司機證可以用自己的證件照片？」

於的士司機證更換計劃期間(即日起至本年



底)，本署歡迎的士司機自行提交攝於十二個月內之近照到各承辦商照相店，以作造證之用，並不需要收取任何額外收費。此外，承辦商亦會同時安排架相之的士司機，即場免費拍攝數碼相片作後備之用。

「為何的士司機只可到指定一間攝影及打印公司之照相連鎖店換證？」

於的士司機證更換計劃期間(即日起至本年底)，的士司機可以免費更換的士司機證，因此本署安排承辦商為司機提供免費換證服務。此承辦商乃在計劃推出前，經投標程序，以價格技術質素，從多個競投者中，獲得授權提供服務。

多謝這位司機之寶貴意見，我們會備案參考。更多謝這位的士司機對本署租用的士計劃，再一次作出讚揚及歡迎。

IRH

ROYAL
HOLDINGS
GROUP LTD
豪華集團



賞 \$16900
招聘優質車長
免費培訓 · 福利優厚

業務範圍

- 優質的士
- 電召預約
- 車輛托管
- 買賣交換
- 代理保險
- 車會按揭

地址：九龍深水埗保安道1號保安閣6號舖

電話：2748 1313

傳真：2748 1833

訪問兩屆優質的士司機——林景輝先生



林健鋒太平紳士(左)與林景輝先生(右)合照

我們訪問了兩屆優質的士司機林景輝先生，和大家分享得獎感受。

1) 問：你從事的士行業至今約多少年？有沒有一些令你難忘的經歷？

答：三十年的士司機生涯，每天接觸不同乘客，可謂見盡人生百態。的確充滿了「喜、怒、哀、樂」。

「喜」是生意好。尤其是接載過海乘客之後，回程時也載到過海乘客，賺取連續兩程過海來回隧道費。

「怒」是給乘客作弄。記得有一次車子駛到山頂，很難得才碰上乘客，他們在左邊上車後，隨即就從右邊下車，跑到對面馬路，回頭還向我扮個鬼臉，使我空歡喜了一場。

「哀」是說及乘客的經歷。記得有一次接載一位老伯往他太太的喪禮，我想那位老頭兒仍然很愛他的妻子，我鼓勵他要面對現實，珍惜見她的最後的機會。

「樂」是和乘客感覺親切。每天早晨，我都會接載一班熟客，每天跟他們見面的感覺很親切。當中有位乘客是蛋類批發商，他每月都會送我不同的蛋類一箱，我自己就和鄰居一齊分享。

2) 問：你認為什麼方法可提升的士服務質素？

答：大車行可以要求司機穿著制服，提供先進的駕駛設備和有效管理。司機本身可每天打掃車箱，穿著整齊，安全駕駛，向乘客提供協助等，使乘客高興地乘坐你駕駛的的士。

3) 問：你已是第二次獲得優質的士司機獎項，請問有什麼原因支持你保持優質的士服務質素？

答：第一，忍耐。時常記住「忍一時風平浪靜，退一步海闊天空」。我總是抱著平常心去面對現實，所以駕駛得很快樂。

第二，時常保持禮貌。我總會帶著微笑，盡力做到最好。我把2000年運輸署頒發優質的士司機嘉許狀，彩色影印縮細貼在車箱內，提醒自己要做到優質的士司機的本份。有乘客鼓勵說很高興坐上我駕駛的的士，使我十分喜悅，更加努力工作。

4) 問：你以為香港的士司機給有沒有需要改善的地方？

答：九七前經濟好，有些的士司機會嫌棄短途客。如今，的士司機明白生意難做，對短途客的態度已大大改善，也會主動向乘客打招呼 and 問好。

但我心裡想著這句話「開心又要工作，不開心又要工作」，為何不開開心心地工作？希望各位的士司機都「敬業樂業」，當你臉上掛著微笑，乘客也會對你微笑，車箱內的環境和氣氛也會因此得到改善。

「一哥」眼中之優質的士服務 任太平獲授特區榮譽勳章

「長短路途，無任歡迎」、「無論遠與近，只要有幫襯」

行內尊稱「一哥」的九龍的士車主聯會主席任太平先生於本年十月獲授特區榮譽勳章，他認為獲授特區榮譽勳章的原因：「我和四十多間的士會同業一樣，每日盡力為的士業界、車主、司機和政府各部門、立法會作溝通橋樑角色。」



九龍的士車主聯會主席任太平先生

「一哥」的士服務質素提升

「提升的士服務質素，才可吸引更多市民和遊客乘搭的士。」「一哥」一向支持優質的士服務督導委員會推行一連串改善的士服務質素計劃，並認為現時司機應自我增值，學習兩文三語才能和遊客溝通，亦應主動協助乘客，如替乘客尋找失物，提供物有所值的優質的士服務。

「一哥」優質的士衝出香港

「一哥」說香港的士行業已比過去有不少進步，石油氣的士減少排放廢氣，使成為較環保交通工具。香港的士業界也與國內、日本、南韓的士團體保持聯繫和溝通，互訪交流促進的士行業進區內是數一數二服務優良，希望香港的士的聲譽不會被一少撮害群之馬所損害。

「一哥」的士積極面對挑戰

目前經濟差，的士生意額少的情況，應樂觀面

對，「至少比失業還好」，保持這樣態度就會較快樂。他希望透過增加的士賣廣告等額外收入，積極幫助的士業。「一哥」認為的士司機的服務態度應該是：「長短路途，無任歡迎」、「無論遠與近，只要有幫襯」、「打麻雀喜歡做大牌，揸的士就要密食當三番」。的士司機對人處事應易地而處，有禮貌便能減少磨擦，改善服務從而吸引更多短途乘客捨棄巴士、地鐵而選搭的士。

「一哥」的士方便乘客建議

他覺得香港的士仍有進步改善的地方，如改善的士站上蓋配套設施，為乘客提供更佳環境等候的士；考慮在的士安裝八達通或信用咭收費系統而不增加的士營運成本的可行性。他說：「開放的士禁區，開放巴士專線，減低的士行車距離和時間，有助強化的士點到點的交通工具角色，吸引



任太平曾接受日本雜誌《Tokion Magazine》訪問

更多乘客。」他亦建議的士可在黃崗口岸提供服務，給乘客鐵路以外的選擇。希望的士能方便乘客，藉此改善的士經營情況，司機和乘客都可得益。最後，「一哥」希望將來有更多的同業為香港的士業增光。



任太平授勳日與運輸署署長霍文於禮賓府合照

「一哥」簡歷

「一哥」稱呼由來

「一哥」稱曾接受電視台訪問時，因的士會的傳呼編號是1號，電視台便以「一哥」稱呼他。

「一哥」投身的士三十年

「一哥」三十年前從事文職工作，偶然兼職作替更的士司機，及後轉為全職的士司機，八十年代開始參加的士會務工作，93年出任九龍的士車主聯會副主席，95年出任主席。

「一哥」難忘經歷

「一哥」最難忘是七十年代從事的士司機時，連續兩日遭乘客欺騙欠付車資。他載乘客到目的後，乘客以一箱橙放在車內，稱落車去找朋友，很快給他車資並取回該箱橙，後來他才發現該箱全是橙皮，大嘆倒楣。所以，他也很明白的士司機的生活。

馬路的事知多啲茶聚

商業電台「馬路的事」主辦的《馬路的事知多啲茶聚II》已於9月25日在生產力大樓順利舉行，並邀請了立法會交通事務委員會主席劉健儀議員、運輸署、食物環境衛生署代表、專業律師及工程師，與近200位的士司機分享業界切身關注的話題，互相交流意見。

當日劉健儀議員及運輸署總運輸主任蘇祐安先生應邀講解的士政策，食物環境衛生署清潔香港辦事處總幹事蔡傑銘先生亦藉此呼籲的士同業積極參與「清潔香港」運動，隨後由工程師講解機油知識，律師又與觀眾一同研究法律保險個案；現場反應熱烈，司機踴躍發問，互相討論。最後更邀請的士司機到台上參與問答遊戲，競逐一噸石油氣大獎及其他豐富獎

品，不少司機皆滿載而歸，茶聚亦在一片歡愉聲中圓滿結束。

(稿件由商業電台提供)



運輸署代表講解設置的士上落客點及更換的士司機證安排

的士罪案舉報熱線報告



警方於2002年2月6日設立了的士司機專用罪案舉報熱線，鼓勵的士業界人士善用熱線(3111 3366)向警方舉報罪案。運輸署呼籲市民切勿濫用熱線，同時亦希望的士同業善用警方提供的資源，積極與警方合作撲滅罪案。

免費的士失物熱線報告

商業電台主辦的「馬路的事 不容有失」24小時免費的士失物熱線，由去年12月14日啟用以來，截至本年10月底，共成功替996人次尋回有關失物，詳細資料如下。

	司機尋回失物個案	乘客成功尋回失物個案
2001年12月(14-31)	56	37
2002年1月	139	99
2002年2月	113	78
2002年3月	122	80
2002年4月	128	86
2002年5月	141	95
2002年6月	140	95
2002年7月	137	98
2002年8月	164	97
2002年9月	191	120
2002年10月	223	111
總計	1554	996



交通投訴組報告

投訴的士服務分類	2002年	2002年	2002年
	1月至3月	4月至6月	7月至9月
與的士咪錶有關的違法行為	124	131	172
行為不檢及不守紀律	330	386	430
未有行駛最直接及實際的路線	208	196	258
拒載、揀客或兜客	171	195	196
濫收車資	62	62	83
未能載客抵達目的地	45	54	48
沒有展示或沒有適當展示的士司機證	5	7	11
總計	909	1031	1198

「清潔香港 講得出 做得到」計劃

食物環境衛生署正和商業電台「馬路的事」合辦「清潔香港 講得出 做得到」計劃，鼓勵司機和乘客以行動支持清潔香港。

計劃由十月二十一日開始連續十二個星期，舉辦不同種類的遊戲和比賽，邀請司機和乘客參與，如讀出「清潔香港」宣傳口號，提出保持環境清潔心得等。

食環署會在適當地點設置垃圾桶，方便輪候上落客貨的司機棄置垃圾，亦會於垃圾黑點如迴旋處、高速公路和毗連的花槽，安排更頻密的潔淨工作，以及加強執法，阻嚇從車上亂拋垃圾的缺德行為。市民可在民政事務處及環境辦事處索取表格(右圖)舉報從車上亂拋垃圾。根據法例，從車上亂拋垃圾的最高刑罰為罰25,000元和監禁六個月。

食環署已印備精美的行車證標貼，在運輸署各牌照事務處免費派發。希望

司機和市民鼎力支持這個計劃，身體力行保持環境不清潔，都真正做到「清潔香港 講得出 做得到」。食環署熱線是2868 0000，清潔香港的網址是 www.chk.gov.hk。

(稿件由食物環境衛生署提供)

「清潔香港」宣傳口號

清潔香港人人有份
車尾貨物要綁緊
車軚泥漬要沖走
妥善清理洗車水
以免積水蚊蟲生
記得垃圾咪亂撿
道路清潔個個開心



放寬禁區時段

運輸署將上午7時至上午10時及下午4時至晚上7時的上落乘客及起卸貨物限制區路段生效時段改為上午8時至上午10時及下午4時至晚上7時。新標誌將陸續設置於各限制區路段，各限制區路段的新生效時段將以新標誌取代的日期及時間起生效，請大家留意各限制區路段的交通標誌指示。

的士優惠泊車月票

下列之政多層停車場將會分別發售的士優惠泊車月票，以供購買，有關購買詳情可向以下停車場繳費處職員查詢。

香港

大會堂多層停車場(20張) (新增)
香港仔多層停車場(20張) (新增)
筲箕灣多層停車場(20張) (新增)
美利道多層停車場(20張)
天后多層停車場 (50張)
林士街多層停車場(70張)

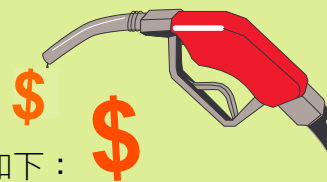
九龍

雙鳳街多層停車場(20張) (新增)
中間道多層停車場(20張)
油麻地多層停車場(50張)

新界

荃灣地鐵站多層停車場(20張) (新增)
荃灣大河道多層停車場(30張)
葵芳多層停車場 (30張)

汽車用石油氣的價格



截至2002年12月11日，全港各石油氣加氣站的汽車用石油氣價格如下：

現有石油氣加氣站		
地點	油公司	石油氣價(每升)
香港		
1. 上環豐物道 *	華潤 CRC	1.76
2. 薄扶林道	加德士 Caltex	1.99
3. 淺水灣南灣道	加德士 Caltex	1.99
4. 柴灣豐業街及安業街交界 *	易高 ECO	1.89
5. 灣仔馬師道 *	易高 ECO	1.81
6. 北角渣華道	東方 Feoso	1.98
7. 柴灣豐業街23號	東方 Feoso	1.89
8. 香港仔黃竹坑道66號	埃克森美孚 Exxon Mobil	1.98
9. 赤柱赤柱村道	蜆殼 Shell	1.99
九龍		
1. 九龍灣祥業街 *	華潤 CRC	1.79
2. 觀塘偉樂街 *	華潤 CRC	1.76
3. 鑽石山‘豐盛街5號	加德士 Caltex	1.98
4. 美孚深旺道 *	易高 ECO	1.81
5. 西九龍翱翔道 *	易高 ECO	1.89
6. 九龍灣啟福道7號(東行線)	埃克森美孚 Exxon Mobil	1.81
7. 九龍灣啟福道4號(西行線)	埃克森美孚 Exxon Mobil	1.81
8. 九龍灣啟福道8號(西行線)	蜆殼 Shell	1.81
9. 九龍灣啟福道5號(東行線)	蜆殼 Shell	1.81
新界及赤鱸角		
1. 粉嶺百和路	華潤 CRC	1.89
2. 沙田小瀝源源安街	華潤 CRC	1.89
3. 馬鞍山恒耀街	華潤 CRC	1.66
4. 大埔元洲仔 *	華潤 CRC	1.76
5. 青衣青衣路53 - 57號	華潤 CRC	1.89
6. 石崗錦田公路	華潤 CRC	1.89
7. 葵涌道與葵安路交界 *	華潤 CRC	1.79
8. 元朗大業街 *	華潤 CRC	1.66
9. 粉嶺沙頭角路	加德士 Caltex	1.98
10. 大埔公路沙田嶺段	加德士 Caltex	2.03
11. 清水灣銀影路	加德士 Caltex	1.98
12. 屯門業旺路*	易高 ECO	1.81
13. 元朗唐人新村路4號	埃克森美孚 Exxon Mobil	1.89
14. 沙田石門安平街11號	埃克森美孚 Exxon Mobil	1.98
15. 西貢篤西貢公路	埃克森美孚 Exxon Mobil	2.03
16. 葵涌青山公路99號	埃克森美孚 Exxon Mobil	1.88
17. 荃灣青山公路739-745號	埃克森美孚 Exxon Mobil	1.88
18. 將軍澳寶琳路21號	埃克森美孚 Exxon Mobil	2.05
19. 將軍澳寶康路100號	埃克森美孚 Exxon Mobil	2.05
20. 元朗錦田公路	東方 Feoso	1.89
21. 馬鞍山鞍山里21號	蜆殼 Shell	1.81
22. 青衣西路171號	蜆殼 Shell	1.88
23. 荃灣青山公路682-688號	蜆殼 Shell	1.88
24. 機場客運大樓	蜆殼 Shell	1.86

* 為現有專用石油氣加氣站

新石油氣加氣站

截至2002年11月30日，全港有超過16,497多部石油氣的士（約佔全港的士總數的91%）。為應付對加氣設施的需求，本港會有約1個電油站於本年底前加裝石油氣設施，電油站位於石硤尾大埔道332號東方Feoso加油站。現時本港共有42個石油氣加氣站，包括12個專用石油氣加氣站及30個石油氣加氣站。



的士上落客點及的士落客點

由2002年8月1日截至2002年10月31日，運輸署於全港增設42個的士上落客點及5個的士落客點，有關的地點如下：

的士上落客點
香港
1. 莊士敦道東行近柯布連道交界
2. 皇后大道東東行介乎聯發街及船街
3. 波斯富街，信和廣場外東面路旁行車線介乎謝斐道及告士打道輔助道路
4. 軒尼詩道西行介乎安樂里及天樂里
5. 灣仔道東行介乎安樂里及天樂里
6. 莊士敦道西行介乎灣仔道及巴路士街
7. 軒尼詩道西行英京大廈門外，近菲林明道
8. 駱克道東行近紐約戲院，波斯富街以西
9. 告士打道輔助道路西行近華懋世紀廣場，近杜老誌道
九龍
1. 彌敦道南行近咸美頓街
2. 汝州街北行介乎柏樹街及白楊街
3. 荔枝角道南行介乎柏樹街及白楊街
4. 荔枝角道北行介乎塘尾道及廣東道
5. 太子道西西行介乎塘尾道及廣東道
6. 太子道西西行介乎荔枝角道及砵蘭街
7. 洗衣街北行介乎太子道西及弼街
8. 旺角道東行介乎廣東道及上海街
9. 晏架街東行介乎橡樹街及槐樹街
10. 大角咀道北行介乎嘉善街及博文街
11. 新填地街北行介乎碧街及窩打老道



12. 彌敦道北行介乎運動場道及太子道西
13. 渡船街南行介乎登打士街及碧街
14. 上海街南行介乎亞皆老街及快富街
15. 大角咀道南行介乎埃華街及晏架街
16. 亞皆老街西行介乎黑布街及花園街
17. 彌敦道南行近山東街
18. 窩打老道西行介乎砵蘭街及上海街
19. 彌敦道南行介乎窩打老道及永星里
20. 海庭道南行近富榮花園
21. 海庭道北行近富榮花園
22. 上海街東面路旁行車線介乎寧波街及南京街
23. 彌敦道南行介乎加士居道及北海街
24. 渡船街南行介乎西貢街及佐敦道
25. 鳳德道(往斧山道方向)近志蓮靜苑

新界

1. 華明路雍盛苑外，暉明路以北
2. 華明路近偉明街
3. 粉嶺樓路近粉嶺花園
4. 百和路近嘉福邨東行
5. 馬適路近石湖新村西行，天平路以東
6. 馬適路近榮福中心西行，和泰街以西
7. 安慈路翠屏花園外
8. 麗瑤街近麗瑤街市北面路旁行車線



的士落客點

九龍

1. 太子道西西行介乎西洋菜街及通菜街
2. 亞皆老街西行介乎新填地街及廣東道
3. 達之路又一城外
4. 彌敦道北行介乎寧波街及南京街
5. 海濱道近環貿商業中心

的士業變天，行嗎？

一家的士車行為洗脫的士業負面的形象，準備引進全新企業管理，招攬司機加盟，為他們提供制服、服務獎金、醫療保險以至法律顧問服務，建立車隊品牌，長遠的目標是追上日本水平。

香港的士業可說從無刻意建立品牌，也不覺特別著重形象，在這個逆境中有的士商銳意建立車隊品牌，倒是個值得探討的有趣課題。

的士服務 長期積弱

有競爭便有進步，過去幾年巴士服务水平顯著提升，車長和車隊形象一新，乘客付出三數元便可享用安全、舒適和有禮的巴士服務。相對起錶便15元的服務，的士乘客自然要求更高，若行業未能相應提升服務滿足期望，生意自然流失，競爭力大為削弱，加上經濟不景，消費疲弱，結果滿街「吉車」，擠在機場虛耗長時間等客出市區的的士司機，司機更是苦不堪言，自尊受損，令人感慨。

與其他公共交通服務大幅進步的情況相比，的士服務卻真的不濟，也一直為市民詬病，的士司機良莠不齊，在經濟環境理想，不愁消費時，他們揀客成風、釣泥猛、兜路取巧、甚至欺騙遊客，濫收車資，層出不窮，被警察放蛇破獲在車費咪錶做手腳的案件也屢有所聞。就是在市道艱困的日子，的士服務也不見有顯著改善，的士司機依舊對搭15元的短途乘客嘔有煩言，透過對講機諷乘客的情況還相當普遍。

根據運輸署交通投訴組的數目顯示，今年首季投訴的士服務的個案達1,094宗，比去年同期大幅上升53%。在這個背景下，有車行勇於提出新構思，改善的士服務，重建優質的士品牌，委實談何容易，但其志確也可嘉。

建立優良服務和品牌，必須從硬件和軟件著手，雙管齊下，效果才會彰顯；此外，建構品牌是一樁長期的投資，切忌虎頭蛇尾，空有虛火。

企業化管理 軟硬兼施

在硬件，即車輛性能和整潔程度方面，的士業其實是做得不錯的，尤其是上更司機將的士洗抹和清潔妥善，才將車輛交給下更的優良傳統，便值得表揚。同時，柴油的士正逐步被石油氣的士取代，車齡普遍年輕，噴黑煙的情況亦已大有改善。

整體來說，的士業形象低落並非由硬件造成，關鍵是在軟件的質素，即司機外觀、駕駛態度和服務技巧上，這些軟件一日不獲重視和提升，的士業低落的形象是難以改善過來的。

要提升整體服務質素，最基本的改革，是將單頭司機制逐步過渡到企業管理制，把的士司機視作一個專業。有的士商倡議司機加入車隊以創建規模管理的構思，是一個可行的辦法。

的士行業一真欠缺專業性，其中一個原因是不少司機視駕駛的士為卑微的工作，甚或是在無其他工可開時才當上的臨時工，這個現象從很多貼在的士車尾玻璃的招聘替更司機廣告可見一斑。司機連自己也抱著過客的心態，可說是一種深層結構的先天缺陷，我們還要求他/她熱誠待客，不在馬路上左穿右插搵快錢，可說是不切實際。因此，車行招攬全職司機，提供較穩定的收入和其他職業保障，減少司機流動性，是提升專業性的第一步。

改善外觀 提高自尊

從中巴司機過渡到新巴車長的改造過程中，筆者充分體會要提高車長的專業形象、制服外觀、職業自尊和待客技巧培訓都是首要下工夫的地方。因此，車行為司機提供制服是改善形象的起點，穿上整齊制服，司機們自然會重視自己的言行，同時，的士司機的名稱也應改為的士車長，凸顯他們身為一車之長的責任和照顧乘客的角色，既要安全駕駛，也要將乘客舒適地送達目的地。

前線員工的自尊提高，他們對自己的要求便不會太低，也會更尊重自己的工作。那些停在紅綠燈前爭取時間看馬經，不理會乘客感受，在沒有乘客時單手駕駛，一面抽煙的陋習，都源於司機不太尊重自己的工作，自我形象低落。

在提升外觀形象和職業自尊的同時，車行應為車長提供顧客服務培訓，改善他們的待客之道，真正做到搭15元的士都要說「歡迎」、「多謝」，車長更不會透過對講機與同行奚落乘客，駕駛的士時也不會左穿右插，危險駕駛。為進一步鼓勵優質服務，車行還可考慮每年舉辦優秀車長選舉，公開認可表現出色的從業員。

乘客要求的服務，不是在的士車廂設有電視、電話或有椅背小桌的服務，而是基本的車長有禮、車廂整潔、安全舒適的服務。只有透過現代企業管理，在車隊硬件和車長軟件上來個變天，的士行業的形象才有望提升，競爭力才會有所改善，不然的話，搞甚麼憑車費收據享有購物折扣的推廣也屬徒然，消費力不弱的乘客還是會捨的士而取巴士和地鐵的。

關則輝

(此文轉載自Recruit 6.9.2002)

的士司機及乘客守則

司機的責任及須注意的行為



清楚展示的士司機證於的士咪錶左面的儀錶板上



不可在車輛行駛時，使用手提式無線電通訊設施，包括無線電電話器

乘客須注意的行為



的士乘客不應在車廂內吸煙



的士乘客不應在禁止停車地帶上落車

編輯委員會的話

「恭祝聖誕、並賀新禧！

客似雲來、路路暢通！」

是全體「的士2002」編審委員會向各位讀者致以最衷誠的新年祝賀！並在本期向各位讀者送上四份新鮮資訊的新年禮物：

新的士司機證；

新增石油氣加氣站；

新的士上落客點；

新的士落客點。

你想收到上述四份新年禮物嗎？請即翻閱本刊！

更祈各位新年多惠多些新作！

編審委員會委員：

王國興先生、梁紹昌先生、
鄭玉佳先生、黃濤先生、
鄧伯榮先生、吳錦耀先生、
葉文光先生、張展鵬先生、
蘇祐安先生、許家耀先生、
陳詠怡小姐及吳大偉先生



本期有獎遊戲答案

1. 2002年7月1日

2. 警告燈

3. 5

4. 前往附近旅遊景點約需的士車費、優質的士服務訊息等

香港國際機場

5. 粵語、普通話、英文

6. 車輛

7. 車檢及不守紀律

8. 駕駛者亦立即能夠將該車輛完全駛

離黃色方格口

《的士2002季刊》有獎問答遊戲

1. 的士司機於哪日開始必須將新規格之的士司機證換領新證？
2. 新的士司機證會印上發出日期還是有效日期？
3. 「優質的士服務督導委員會網頁」的網址是甚麼？
4. 任太平先生於本年十月獲授甚麼勳章？
5. 在2002年7月至9月，交通投訴組共收到多少宗有關濫收車資的投訴？
6. 在2002年1月至9月，交通投訴組接獲最多投訴的士服務是關於什麼？
7. 有多少個位於九龍區的政府多層停車場可購買的士優惠泊車月票？
8. 現時本港共有多少個專用石油氣加氣站？
9. 免費的士失物熱線電話號碼是甚麼？
10. 根據法例，從車上亂拋垃圾的最高刑罰為監禁六個月和罰款多少元？

姓名：_____ 年齡：_____ 性別：_____

聯絡電話：_____

通訊地址：_____

獎額：100名 可得運輸署紀念品一份

請把參加表格傳真至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4036室
《的士2002季刊》編審委員會收

遊戲設計者：優質的士服務督導委員會委員鄭玉佳先生
及運輸署的士策劃組

(以上資料只作報名參加《的士2002季刊》有獎問題遊戲)