

運輸署署長的話

為提高香港的士服務的質素，運輸署於九九年五月成立了「優質的士服務督導委員會」，協助本署推動優質的士服務。這份《的士2000季刊》就是該委員會聯同業界代表努力的成果。我期望這份季刊能成為的士從業員、業界代表及運輸署之間的溝通橋樑，讓我們共同邁向優質的士服務的目標。

運輸署署長霍文太平紳士 Robert Fookman

主席訪問

林健鋒—優質的士服務督導委員會主席，自一九九七年起出任交通諮詢委員會成員，是政府在交通運輸政策方面的智囊。

「的士服務的特色是方便、直接、舒適。近期推行的士落客點這個新措施，希望能令的士服務點到點這個特質發揮得更淋漓盡致。」

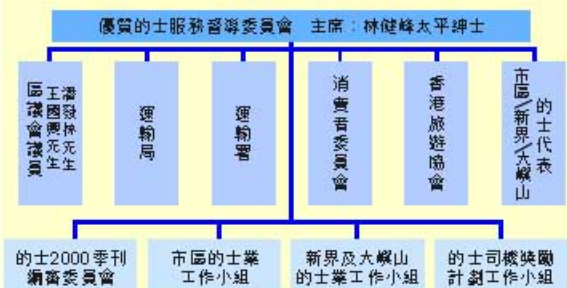
林健鋒覺得，相對於外國的士服務而言，香港的士服務可算是物超所值。「從近期的士乘客意見調查中，我們見到市民和外地遊客對香港的士服務的評價不錯，相信這對的士同業來說，是一份鼓勵。」

林健鋒透露，每次同業代表出席督導委員會或其下的小組會議時，均提出各種改善的士服務質素的方法，令香港的士服務更上一層樓。

各位的士同業，如果你們有任何好主意，不妨向各同業代表提出，及多多利用這份通訊，各抒己見！



優質的士服務督導委員會 組織簡圖



的士團體代表的話



優質服務從千禧 的士更氣騰志氣 上落還須點到點
路面暢通齊歡喜 推動旅遊萬事興

九龍的士車主聯會任太平先生

時代進步，希望的士帶與時代並進，提高的士服務的水平。

香港九龍的士車商會葉漢平先生

希望政府盡快推行改善的士帶經營環境的措施，使的士司機及的士乘客都受惠。

聯友的士同業聯會歐陽振先生

希望的士帶的服務水平不斷提高！

汽車交通運輸業總工會李永生先生

希望的士帶邁向2000年時，服務更好；使的士乘客與的士司機能夠互相以禮相待。

的士同業聯會梁冠恩先生

只要有禮，經無「閉聲」。市區的士司機聯會李志輝先生提高服務水平外，吸引優秀人才入職。

的士發展協會劉剛健先生

優質的士服務計劃對改善的士服務及行業形象是關鍵性的第一步。

的士商會聯盟吳國雄先生

希望的士從業員全力支持優質的士服務計劃。

的士車行車主協會鄭克和先生

以客為先，以質取勝。

西貢的士司機聯會劉克強先生

期望的士從業員以優質服務為宗旨，全力支持優質的士服務計劃。

新界屯區的士聯會黃貴強先生

運用新科技管理的士行業，提高服務質素。

西北區的士司機從業員總會安永志先生

期望優質的士服務計劃可以讓的士團體打破保守和自裁保護的思想，為的士未來作出自強改革。

大嶼山的士商會吳錫銘先生



的士業代表照片



頭條新聞

改善的士服務質素研究



的士乘客意見調查

在乘客心目中，本港的士服務水平究竟怎樣？好？還是不好？

從運輸署委任顧問公司進行的士乘客意見調查得知以下資料：

★ 整體滿意指數 — 達到70分或以上

★ 的士乘客對司機期望—

- 👉 在駕駛時加強集中注意力，以安全的駕駛態度為乘客提供一個舒適的旅程。
- 👉 以禮待客，提供更佳的顧客服務。
- 👉 保持儀容整潔。
- 👉 提高專業性。
- 👉 保持車廂整潔。
- 👉 按錶收費，避免濫收車資。

相信各的士同業會在多方面作進一步改善，提高的士服務質素。



的士乘客意見調查結果

	市區的士	本地乘客 新界的士	大嶼山的士	外地遊客
👍 整體滿意指數	70	70	76	76
👍 與司機有關的因素	70	70	75	76
* 服務可靠程度	71	70	78	79
* 車廂整潔	70	70	75	76
* 司機的行為和操守	69	69	76	75
👍 其他因素	70	71	76	76
* 提供的資料(例如收費、司機身份證)	76	76	80	79
* 乘搭的士的方便程度	72	72	75	76
* 車輛的舒適程度	70	70	75	79
* 的士收費水平	62	65	71	70





的士司機獎勵計劃



Taxi Drivers Award Schemes

為鼓勵的士司機提供良好的的士服務，運輸署舉辦兩項的士司機獎勵計劃，分別是「殘疾人士眼中的模範的士司機」選舉及「全港優質的士司機選舉2000」。

「殘疾人士眼中的模範的士司機」

- 推選日期：1999年12月18日至2000年1月21日
- 表格派發地點：香港社會服務聯會、指定復康團體、運輸署及民政事務處
- 交回表格地點：香港社會服務聯會
- 得獎名額：10名，另提名人可獲得紀念品
- 獎品：嘉許狀、美孚石油公司送出的油券及紀念品
- 頒獎日期：2000年2月



殘疾人士
眼中的模範
的士司機選舉
Model Taxi Drivers Award
from the viewpoint of
People with
Disabilities



全港優質的士司機選舉2000

由雷霆 881 Shell 馬路之友全力支持



優質的士司機，我也做得到！



獎狀

- ☑ 駕駛時專心程度
- ☑ 駕駛態度
- ☑ 提供平穩及安全的旅程
- ☑ 禮貌
- ☑ 按錶收費
- ☑ 衣著
- ☑ 對道路認識程度
- ☑ 車廂內的整潔
- ☑ 整體滿意程度

- 推選日期：2000年1月26日至2月26日
- 表格派發地點：(1)的士站 (2)運輸署及民政事務處
- 交回表格地點：運輸署
- 得獎名額：(1)優質的士司機—888名，包括 - 最佳優質的士司機—10名 - 香港旅遊協會優質的士司機—20名。(2)提名人200名，可參加抽獎，有機會獲得紀念品一份。
- 獎品：香港規規有限公司禮券 優質的士司機證 香港旅遊協會送出的獎項(只限20名香港旅遊協會優質的士司機) 神秘禮品(只限於10名最佳優質的士司機)
- 頒獎日期：2000年3月
- 查詢電話：運輸署28295326 或 28295303
- 鳴謝：的士團體 香港規規有限公司 雷霆881 Shell 馬路之友 香港旅遊協會 永亨銀行





消息專欄

星期日及公眾假期放寬限制區

為方便的士司機在星期日及公眾假期使用道路，政府一直研究放寬限制區並已同意開放下列各地點的限制：

港島

1. 小西灣道西行介乎富欣花園與富景花園的路段(巴士總站附近)
2. 柴灣道西行樂軒台附近
3. 渣華道東行介乎糖水道與書局街的一段南面路旁行車線
4. 英皇道西行介乎880號與留仙街
5. 摩頓臺介乎銅鑼灣道與高士威道西面路段
6. 軒尼詩道介乎分域街與杜老誌道
7. 干諾道中西行(環球大廈門外)
8. 西區公園道(西區公園室內運動場外)
9. 赤柱大街

九龍

1. 觀塘裕民坊的士站前面位置
2. 彩虹道介乎大有街與爵祿街
3. 馬頭圍道北行介乎佛光街與新柳街
4. 馬頭圍道南行近鞦韆街
5. 九龍塘火車站多福道的士站前面位置
6. 長沙灣道介乎南昌街與楓樹街
7. 荔枝角道南行介乎南昌街與楓樹街

新界東

1. 粉嶺華明路東面(近欣盛苑的停車場)
2. 粉嶺聯捷街南行介乎馬適路與和睦路
3. 粉嶺和豐街介乎聯盛街及聯興街的南面路段
4. 南盛街南面路旁行車線(介乎巴士站及未命名通道)
5. 大埔大發街介乎完善路與大華街的一段西行線
6. 大埔安慈路西行線近昌運中心的一段
7. 大埔蓮頭角里

新界西

1. 元朗壽富街南面介乎橋樂坊與橋樂坊以西20米
2. 教育路介乎仁樂坊與馬田路
3. 元朗鳳翔路介乎鳳琴街與朗晴居
4. 屯隆街介乎屯喜路與屯順街
5. 屯順街介乎屯隆街與屯匯街
6. 屯門兆隆苑方向近輕鐵良景站的一段道路
7. 路德圍以西的一段海墘街
8. 國瑞路西行近大窩口地鐵站的一段
9. 荃灣西樓角路南豐中心對面路段
10. 赤鱗角機場警署大樓
11. 赤鱗角機場一號及二號貨櫃站
12. 赤鱗角駿裕路8號香港機場管理局辦公大樓

的士法例

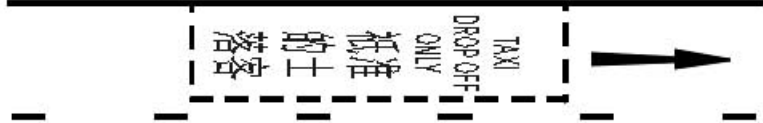
最近政府已修改交通法例，在限制區內加設「的士落客除外」的交通標誌及道路標記，詳情可參考附圖。

第一批的士落客點於1月14日在下列地點進行試驗：

- 銅鑼灣波斯富街
- 旺角渡船街
- 屯門屯喜路
- 葵芳新都會廣場
- 元朗朗屏邨

如試驗成功，政府會將的士落客點推廣至其他區域。

多一點，方便一點，請用的士落客點



在的士落客點，祇准落客，不准上客。 不可引致交通阻塞。

交通投訴組報告



的士泊車優惠



為改善的士業的經營環境及鼓勵他們使用政府停車場，在運輸署轄下的政府多層停車場都有優惠月票讓的士從業員申請。但請注意優惠月票是設有限額的，詳情可參考下圖。

若我們將1998年及1999年的投訴數字作比較，可發現整體的投訴數字都呈下降的趨勢，這反映的士司機都注意改善對乘客的服務，確是令人鼓舞的。

投訴的士服務分類	1998 (1至12月)	1999 (1至12月)
與的士咪錶有關的違法行為	677 ▲(579)	581 ▲(299)
行為不檢及不守紀律	659 ▲(123)	667 ▲(44)
未有行駛最直接或實際的路線	628 ▲(67)	664 ▲(24)
拒載、揀客或兜客	541 ▲(345)	505 ▲(106)
濫收車資	204 ▲(77)	179 ▲(11)
未能載客抵達目的地	131 ▲(50)	117 ▲(16)
沒有展示或沒有適當展示的士司機證	28 ▲(35)	14 ▲(12)

的士泊車優惠

運輸署轄下政府多層停車場的士優惠月票的限額：

港島區	優惠月票的限額
上環林士街	50
金鐘美利道	20
天后地鐵站(栢景臺)	30
九龍區	
尖沙咀中間道	20
油蔴地眾坊街	30
新界區	
葵芳(近地鐵站)	30
荃灣運輸綜合大樓(近碼頭)	30
總數	210

(▲)內為警方對同類型不當行為的檢控數字(1998-1999年截至9月止)

新資訊

運輸新產品 三藩市首現「上網的士」

為推廣互聯網的應用，雅虎(Yahoo!)在十月中與一間美國三藩市的的士公司合作，推行一個為期四個月的試驗計劃，在十部的士內安裝電腦，提供的士乘客上網之服務。

參與以上試驗計劃的十部的士都漆上雅虎的標誌，和鮮明的黃色及紫色。該電腦安裝在前座座位及可放在乘客膝上使用，另外的一個無線電調制解調器則安裝在儀錶板上。該電腦的大小與普通硬面的書本差不多，可從香煙點火器插座中駁電。為方便使用，更配備了掃描筆，取代普遍使用的「滑鼠」。

據駕駛「上網的士」的司機表示，的士乘客的反應普遍良好，並願意多付「貼士」給的士司機。而的士乘客多數會利用電腦上網觀看體育比賽的得分、天氣報導或進行網上買賣股票。

運輸新發展 職業英語運動

教育統籌局在1999年9月宣佈成立職業英語運動督導委員會，籌劃和推行「職業英語運動」，旨在提高各行各業在職人士的英語水平及香港的國際形象。這項為期一年的運動，預計在今年初展開。

語文教育及研究常務委員會十分支持整個運動，並通過由語文基金撥款五十萬元，推行一項英語培訓資助計劃，支持在職人士學習英語，預計至少有五萬名僱員受惠，當中可能包括的士司機。

海外經驗

深圳市「優質服務競賽」活動

香港進行一連串活動提倡優質的士服務，無獨有偶，香港鄰近城市如深圳亦推廣優質服務。中國道路運輸協會去年開展了全國出租汽車(的士)行業的「優質服務競賽」活動。深圳市也響應及於1999年7月底至12月31日推行了有關活動。

這次活動將會評選「文明出租汽車駕駛員」和「全國優秀出租汽車協會、優秀企業家、優秀協會工作者」。前者的評選條件是在職的士司機、有敬業精神、車上服務設施齊全及整潔、安全駕駛20萬公里以上、沒有乘客投訴及客運管理部門的違章紀錄，並通過新聞界受乘客表揚。而後者的評選條件是有從事出租汽車(的士)管理工作三年以上、有突出業績及受新聞界宣傳表揚。

推薦候選人的時間是由2000年1月15日至1月31日止。對於成功獲選者，會有各項表彰與獎勵，如向當選者頒發屬於個人的證書和獎牌、在行業報紙上公佈、全國協會會舉行表彰大會及組織學習、交流、觀察及考察活動等。



〈一〉的士司機眼中的十大不良的士司機

俗語說：「行家一出手，便知有沒有。」

以下是的士行家看行家，十大不良的行為，依次序為：

- 一. 私自調校收費錶，濫收車資。此種行為簡直不能視作的士司機，根本與賊無異。為了一己貪念而影響全行聲譽，應該收監、罰停牌，永遠離開的士行業。
- 二. 駕駛態度惡劣。為了搶客不擇手段，飛車鬥快衝燈、搶線。其實你搵食，人家又搵食，如果人人都要如此鬥狠鬥狼，整個行業將變成搶食世界。
- 三. 妄顧站頭排隊規則，在站頭，食夾棍、超級頭尾位，甚至落地迎賓（拉客），很多時司機打架就由此而起。所謂和氣生財，希望以後大家多點尊重及守規則。
- 四. 隨處停車候客。入夜更為嚴重，妄顧交通、燈位前、轉彎位、黃格仔照擺可也，這會令其他道路使用者討厭，造成危險及交通混亂。
- 五. 蓄意不靠路邊落客。在落客時停車阻礙後來車輛前進，其目的是希望前面有客時就佔為己有。其實此種不良行為個個都識，只看自己是否做得出如此「乞人憎」。
- 六. 「泥鑊」站的士，不但公然違法，更損害了的士同業的利益，還會招惹黑勢力盤據，對守法的同行並不公平。
- 七. 使用非法紅油，自然減低營運成本。紅油造成噴黑煙，同樣誤導大家以為的士就是空氣污染的最大源頭。
- 八. 揀客拒載的司機，「豬頭骨」就你做，好的客人就留回自己做，其實此種不良行為個個司機都識做，只是我們都敬業樂業，他就自私自利。
- 九. 使用非法無線電頻度，時而直接干擾大台頻度，粗言穢語者更令其他的士司機及乘客尷尬，敬請自重。
- 十. 在停燈位時看報紙，極不專心駕駛亦不尊重乘客，行家看在眼中極不順眼，希望犯者戒之。

如以上十大不良司機的行為你都沒有觸犯，相信你應該算是行家眼中的優質的士司機。



（下期預告：的士司機眼中的十大不良乘客。）

〈二〉殘疾的士司機訪問

各位司機大哥，你知否你們的同行中有多位殘疾人士，而他們的服務態度比你們並不遜色呢？



鄺 耀強先生是一位腳部殘疾的的士司機，九個月前他購買了一部專為殘疾人士設計的自動波石油氣的士，開始了的士司機的工作生涯，他所駕駛的的士在軟盤右邊是加裝了手動式的制動系統。在初入行時，鄺先生由於經驗不足，每多不熟悉行車路線。幸好大多數的乘客都會主動向他提供行車路線，並鼓勵他繼續努力工作。



對於將來，他期望經濟環境好轉，的士生意興旺，從而減輕他「供車」的擔子。他同時希望的士同業能夠不斷提高服務質素。

楊 建平先生是一位腳部殘疾、有4年全職駕駛經驗的的士司機。入行初期，他是做替更司機，由於不熟悉行車路線及禁區的位置，對乘客造成不便。其後轉為全職的士司機，則擔心生意不好，不能應付「供車」的負擔。

楊先生認為的士司機對的士乘客應待之以禮，他贊同的士司機應提高本身的英語能力，為遊客提供優質服務，從而提升的士司機以至香港在遊客心目中的形象。



何 先生雙腳殘疾，需以義肢輔助。在6年前，因為找工作困難及抱着「創業」的心態，選擇了的士司機為自己的職業。

在日常的駕駛工作中，何先生有很多機會接觸不同行業及社會階層的人士。他十分嚮往能在短短的路程當中，與他的乘客分享寶貴的人生經驗。

何先生十分支持優質的士服務計劃，並希望的士司機良好的服務態度能對提升香港的大都會形象產生正面的作用。



〈三〉對優質的士服務的期望——的士同業聯會主席梁紹昌

優質的士服務，顧名思義，就是提供高質素的交通服務。這項建議，經由交通諮詢機構提出，其目的顯然是想把本港的士車隊推動改良，達到優質服務的形象和效能。作為業界中一份子，未能主動地計劃改善業務，而像隨波逐流的一群，說來慚愧與無奈。

在六十年代的士車隊只有三千一百餘輛，港島地區收費一元五角起錶，九龍及新界區收費則一元起錶計。的士多數停泊車房等候電召。當時之的士管理與司機，都克守規律，乘客至上，具優質服務的形象。八十年代市區的士車隊已增至一萬四千六百輛。而服務則由「優質的士」已變成為「大眾化」之的士了。

回顧的士業的進展變化，要從「大眾化」走回優質服務的道路，我們業界中人，都非常存疑，但我們為着支持這項意義良好的建議，仍願試從兩方面去探討存在的問題，以助建議機構參考策進：

〔甲〕從業員—司機方面：二十年以來，由於勞工法例與大規模的士公司經營困難而相繼結束，的士營運改用租車制，司機本人由僱傭轉為自僱，須要自負盈虧。自進入九十年代初期，的士數量更達到一萬五千多輛。市區大型公共交通工具不斷擴充，市民對的士的需求

每況愈下，因此目前司機每更工作收入不過為三百元左右，但其服務條件的要求，公認比其他公共交通工具的司機為苛。要取得優質服務的功效，我以為應先探討如何穩定其收入，尺度起碼要與巴士或小巴司機的收入相等。

〔乙〕的士車主方面：即的士持牌人，他們要購置車輛及負管理責任。若車輛殘舊，欠缺保養整潔，亦不能有優質服務的效果。車主乃的士經營者，以往常為社會人士非議，認為炒高牌價，謀取暴利，形成的士服務不佳，其實每個車主付出投牌價或購入牌價，均以每一時段的幣值去衡量投資經營。而申請加費都沒有將投資牌價計算在內。投資的牌價在一九九七年前仍可得保值作用，不過經亞洲金融風暴，部分車主出現負資產。現時車主除去經營成本之外，每月純利約有四、五千元，僅足個人維持生活，連將來購換新車的準備金也不能撥出儲存，故此，如要配合實踐優質的士服務行動，可說是有心無力。

總而言之，的士行業所受的經濟壓力，確實比其他公共交通行業較大，管制亦較嚴格，處於各種公共交通工具競爭之下，成為最弱的一環。所指種種因素，如果不先提高司機收入及車主利益，推行優質的士服務的計劃，恐怕是說來容易，行之維艱。

我們作為業界人士，支持優質的士服務，義無反顧，因此雖是行之維艱，也願嘗試提供一些意見，以作當局及有關人士參考：推行的士優質服務，是否以全部車隊為推動對象？抑或定出一些限額，由現有的士持牌車主申請，組織優質的士車隊，引入豪華汽車，另訂較高收費辦法，挑選優秀司機服務，兩者取捨，當以後者設額易於推行，但對限額以外的車主不公平。庶幾有望達致優質服務的理想計劃，有關細節，仍望建議當局再三探討，有厚望焉！



好人好事

的士司機見義勇為、拾遺不取及樂於助人的個案時有所聞。他們對工作熱誠、待客有禮，甚得乘客欣賞之餘，實在亦是同業學習的榜樣，值得表揚。

今次獲表揚的的士司機，是香港旅遊協會及西北區的士司機從業員總會在1999年接獲乘客來電／來函讚賞的一群。我們希望這園地能激勵各同業，繼續提供優質的士服務。同時，歡迎讀者致電／來函編委會，一同分享的士同業眾多好人好事！

捨金不昧 同業典範
高尚情操 令人讚賞



特此表揚

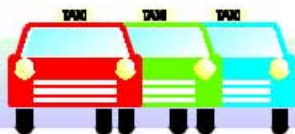
張國新先生

韓先生(Mr Hon Hing Wan)

伍宏偉先生

張季恒先生

鄺先生(Mr Kwong Wo Kit)



編審委員會的話

《的士2000季刊》是首份由運輸署轄下優質的士服務督導委員會聯同全港的士團體合辦的，給全港的士從業員的界內免費刊物。

她既是政府各部門與業界的雙向溝通橋樑，也是界內各社團及個人的紙上互聯網，透過信息交流、分享和互動，推動本港的士優質服務跨入新紀元。

《創刊號》的成功出版，端賴各的士團體和業界的鼎力支持、踴躍投稿和大力協助發行。謹代表專責優質的士服務事宜督導委員會，向各位致以萬二分的感謝！

《的士2000季刊》要每期比每期出色，每期比每期搶手，實有賴業界的參與，才能使她成為大家分享經驗、分擔困難、彼此激勵的園地。為此，希望各位齊來做通訊園地的園丁，並肩攜手為滿園盛開的百花而灑下耕耘的汗水！

《的士2000季刊》編審委員會

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

Game 有獎遊戲

的士業迎千禧填字有獎遊戲提示

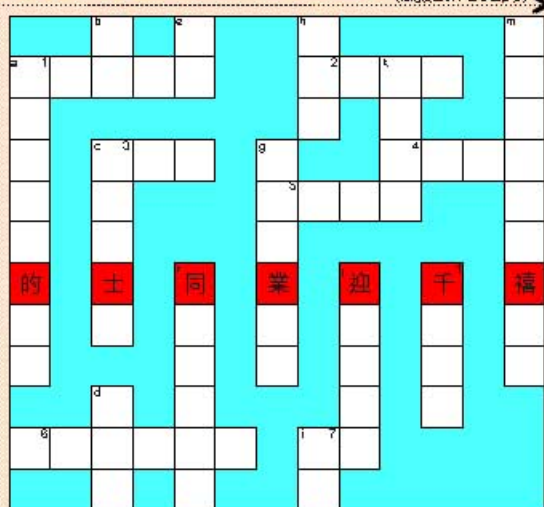
(A) 橫行：

- 由九龍東駛往沙田最常用的一條隧道名稱
- 往赤鱗角機場的收費大橋
- 大角咀的一條街道名稱
- 位於九龍加士居道與衛理道交界處的一個私人會所
- 在香港仔的一個公共屋邨名稱
- 香港島東部電車尾站所在的一條街道名稱
- 位於新界西北區與國父孫中山先生有密切關係的一處地方

(B) 直行：

- 全港最大型的的士站
- 新界西北區一間著名精神病院的所在地
- 中環香港中華基督教青年會(Y.M.C.A.)所在的一條街道名稱
- 大嶼山東涌侯王廟的所在地
- 位於九龍塘以兩個字命名的一條街道名稱
- 位於葵涌大圍街的某工業大廈的名稱
- 窩打老道鄰近東方街某大廈的名稱
- 青衣的一個公共屋邨的名稱
- 九龍寶來街所屬區份的名稱
- 大埔道與南昌街交界處某酒樓的名稱
- 在九龍仔的一個公共屋邨名稱
- 荃灣青山公路旁一座大型商業大廈的名稱
- 九龍牛津道一所中學的名稱

的士業迎千禧填字遊戲



《的士2000季刊》創刊號的士業迎千禧有獎填字遊戲參加表格

姓名：_____ 年齡：_____ 性別：_____
聯絡電話：_____
通訊地址：_____

(以上資料只用作命名參加填字遊戲)

得獎名額：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4024室
《的士2000季刊》編審委員會收
繪圖設計者：的士從業員總會秘書長鄭玉佳先生