

的士



運輸署
Transport Department



的士服務質素委員會
COMMITTEE ON
TAXI SERVICE QUALITY

2020通訊(第50期)

2020年12月

www.td.gov.hk

www.ctsq.org.hk

路路暢通 Keep Hong Kong Moving

(非賣品)

《的士通訊》

金禧

50

為己為人 停車熄匙 人人讚
輕鬆踢走便秘

展示的士司機證

超過四萬六千名的士司機
參與一次性強制檢測計劃



編輯的話

《的士通訊》今期已經是第50期了！在此感謝讀者、香港機場管理局、各民政諮詢中心、各隧道管理公司、中石化(香港)油站和易高加氣站，以及各大學圖書館的支持。

在抗疫新常態下，我們提醒業界朋友要勤潔手，工作時要佩戴口罩，咳嗽或打噴嚏時要完全掩蓋口鼻，以防止病菌傳播。呼吸道分泌物應用紙巾包好，棄置於有蓋垃圾桶內。

根據政府「同心抗疫」網站(www.coronavirus.gov.hk) 的指引，應以梘液和清水潔淨雙手最少20秒，用水過清並使用全新抹手紙或乾淨毛巾抹乾雙手。如身處地方沒有洗手設施或雙手沒有明顯污垢，可使用含70%至80%的酒精搓手液潔淨雙手。

若察覺身體有任何不適，即使症狀非常輕微，亦應盡快求醫。請注意個人和車廂整潔，護己護人，減少社交接觸。大家應保持社交距離，減少去家居以外地方舉辦的聚會及行程，同時減少聚餐，用餐時使用公筷及公羹。

最後，各位業界朋友，記得保持心情開朗，樂觀正面，做個有責任的駕駛者。



為己為人 停車熄匙 人人讚

相信大家都知道，車輛空轉引擎除了會造成空氣污染、熱氣和噪音滋擾外，也會浪費汽車燃料。

根據《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》(第611章) 規定，除非獲得豁免，否則駕駛人如在車輛停定時，讓引擎於任何連續的60分鐘時段內合計運作超過3分鐘，即屬違法。一般而言，駕駛人如因交通情況或上落客而停定車輛，以及某些車輛類別的駕駛人如為達到合理的服務要求，引擎有需要保持運作等，都可獲豁免。

有關車輛空轉引擎限制和豁免的更多詳情，
可瀏覽環境保護署的網頁或向環境保護署查詢。



勿超速 安全駕駛 你我得益

運輸署接獲乘客意見，反映在東區走廊一帶，深夜時份，懷疑有的士車速過快，影響其他道路使用者的安全。我們在此呼籲各位的士司機，切勿超速並專注駕駛，以應付可能出現的突發情況，為乘客提供一個安全及平穩舒適的旅程。

請注意

- 超速駕駛是嚴重罪行，亦是交通意外的主要成因之一。
- 在過去數年，政府平均每年發出185 000張有關超速駕駛的定額罰款告票。超速駕駛不單令自己的生命受到威脅，亦會影響其他道路使用者的安全。

不得無理拒載或揀客

乘客不時向運輸署反映，懷疑有的士司機拒載和揀客。

我們提醒的士業界朋友，不得無理拒載或揀客，以免觸犯法例。乘客如遇到的士司機拒載或揀客，可直接向警方舉報。

請注意

根據《道路交通（公共服務車輛）規例》（香港法例第374D章第37條），的士司機拒載屬違法行為，司機揀客亦可能會觸犯法例。任何人如違反有關法例，一經定罪，可處罰款10,000元及監禁6個月。

確保公平免混亂 的士站內不挑選

有的士司機向運輸署反映，有排首位的乘客並沒有按的士站內的士排隊的先後次序上車，排後方的士司機擔心如拒絕接載該名乘客會被視作拒載。

我們建議司機與乘客時刻保持溝通，並鼓勵司機有禮地向乘客解釋，的士須按的士站內排隊的先後次序接受租用，以免造成混亂及不公平的情況。



遵守法例 不得違例泊車

有市民向運輸署反映，在深水埗欽州街高登商場門口的士站附近和沙田翠田街巴士總站一帶，不少的士違例停泊或等候乘客，阻塞交通。

運輸署在此呼籲各位的士業界朋友，切勿在不准停車的地點停車等客或在的士站泊車阻礙的士站的正常運作，以免對其他道路使用者造成阻礙。



關門時要小心 留意乘客上落

有乘客反映，關門時被的士車門夾傷。運輸署呼籲業界朋友，多加留意乘客上落車時的情況，特別是駕駛具備自動開／關門型號的士，適時提供協助，提供優質的士服務。同時，提醒乘客上落車時要加倍小心，享受愉快的士旅程。

專心駕駛 以禮待客

不時有市民反映，有的士司機在提供服務時態度欠佳，在駕駛時使用流動電話或其他電子產品。

我們在此呼籲的士司機：

- 時刻警覺，駕駛時不要使用手提式無線電通訊設施，包括流動電話、平板電腦及無線電通話器
- 駕駛時留意車速及會否為其他道路使用者帶來潛在危險
- 如對目的地路線有疑問，應有禮向乘客查詢
- 採用最直接可行或乘客指定的路線行車
- 平穩駕駛，提供安全舒適旅程
- 以禮待客，不說粗言穢語
- 要常保持個人整潔
- 確保的士車身和車廂內清潔，車廂內不應存放雜物
- 不要在車廂內吸煙，或攜帶燃點著的香煙、雪茄或煙斗
- 尊重不同種族人士及殘疾人士
- 如有需要，主動協助乘客上落車





按錶收費 切勿犯法

不時有市民向運輸署反映，懷疑有的士司機在某些旅遊區，沒有按咪錶收取車資。

的士收費是根據《道路交通（公共服務車輛）規例》（香港法例第374D章）第47及48條所指明的收費率計算。每輛的士均裝有計程錶（即「咪錶」），按的士被租用時所行駛的車程及等候時間計算車費。咪錶上顯示的車費幣值為港幣。乘客須依法按照咪錶所顯示的金額繳付的士車費，並按租用情況另付規定的附加費用。



的士司機請注意

司機不得向乘客收取高於法定車資的費用，違法者一經定罪，可處罰款第3級罰款10,000元及監禁6個月。

的士乘客請注意

乘客須依法按錶所顯示的金額繳付的士車費，任何人不誠實地設法逃避繳費即屬違法，一經定罪，可處罰款3,000元及監禁6個月。

我們呼籲各位的士司機，遵守咪錶制度，必須按錶收費，切勿犯法。同時，我們亦提醒各位的士乘客，須依法按錶繳付的士車費。

的士乘客若遇上濫收車資情況，請記下的士司機的姓名、的士司機證號碼、車牌號碼、上落車的時間和地點，並索取有關車費收據。

如有需要，可直接向警方或交通投訴組（電話：2889 9999）舉報、表達意見或投訴。

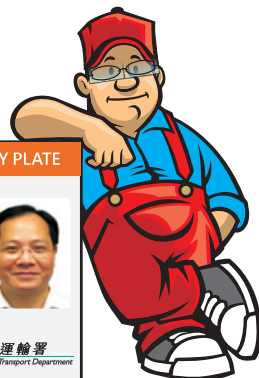
另外，運輸署已在主要的士站（包括機場的士站）設置的士資訊牌，展示有關的士收費的資料。運輸署亦印製了的士乘客資訊單張，載列本港的士收費及往來主要旅遊區的車費，在主要過境口岸及旅遊地點（包括機場等）派發給旅客和乘客參考。



展示的士司機證

根據《道路交通(公共服務車輛)規例》(香港法例第374D章)第51條，的士司機在提供服務時，須於車廂內展示有效的司機證，違者可被罰款2,000元。

現時，的士司機證由運輸署認可的承辦商(包括專用石油氣加氣站、的士團體、沖印店和駕駛學校)發出。承辦商在不同地區設有辦證中心，提供的士司機證製作服務，並收取製作司機證的費用。如要查詢承辦商的最新名單，以及其服務時間及辦證費用等資料，可瀏覽運輸署網頁-的士實用資訊(https://www.td.gov.hk/tc/transport_in_hong_kong/public_transport/taxi/index.html)或致電運輸署熱線28042600。



的士乘客需求

運輸署收到乘客反映，指平日及假日時間，下列地點 / 的士站內沒有的士，使居民感到不便。

- 東涌北一帶
- 香港西九龍站一帶
- 葵盛東邨商場一帶
- 港鐵彩虹站的士站
- 九龍塘一帶

我們呼籲各位的士業界朋友，多加留意上述地點的乘客需求，為他們提供優質服務。

交通投訴組報告



在2020年7至9月，交通諮詢委員會轄下的交通投訴組共接獲1,324宗有關的士服務的投訴及建議，個案數字較上季下降7.5%，與2019年比較，則下降50.9%。當中涉及的士司機違規行為的個案佔94.3%，達1,248宗，包括司機舉止無禮和不守規矩、拒載、駕駛行為不當、濫收車資、沒有正確展示的士司機證、有關的士咪錶的違規行為及不採用最直接可行的路線等。

我們希望業界能時刻遵守的士營運法例與守則及保持自律，有禮，不揀客，不拒載，注意車廂清潔，努力為乘客提供最優質的的士服務，增強的士業界的競爭力。



預防肺炎及呼吸道傳染病

Prevention of Pneumonia and Respiratory Tract Infection



經常保持
雙手清潔

Always keep
Hands clean



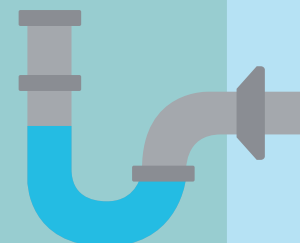
先蓋廁板再沖廁

Put the lid down
before flushing



定期
注水入
U型隔氣

Add water to
the U-traps regularly



打噴嚏或咳嗽時
用紙巾掩蓋口鼻

Cover your mouth
and nose with tissue
paper when
sneezing or
coughing



如出現病徵，
應立即戴上口罩
及看醫生

Wear a mask and
seek medical advice
promptly
if unwell



口罩要完全覆蓋
口、鼻和下巴

Fully cover your nose,
mouth and chin
with mask



更多防疫資訊 For more information on tackling the disease:



衛生防護中心
Centre for Health Protection



衛生防護中心網站
Centre for Health Protection Website
www.chp.gov.hk



衛生防護中心Facebook專頁
Centre for Health Protection Facebook Fanpage
fb.com/CentreforHealthProtection

衛生署健康教育專線 2833 0111
Health Education Infoline of the Department of Health



衛生署
Department of Health



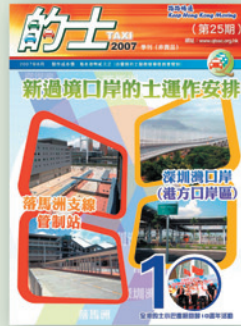
《的士通訊》

金禧50



運輸署
Transport Department

《的士通訊》第1-25期





《的士通訊》第26-49期





超過四萬六千名的士司機 參與一次性強制檢測計劃

運輸署為的士司機而設的一次性強制2019冠狀病毒病檢測計劃已於二零二零年十二月九日至二十二日期間順利完成。

全港各區合共設立十三個專屬檢測中心給予的士司機進行檢測。另外，的士司機亦可自費自行前往由衛生署認可私營化驗所（名單見www.coronavirus.gov.hk/pdf/List_of_recognised_laboratories RTPCR.pdf），包括政府設立的社區檢測中心（名單見www.communitytest.gov.hk/zh-HK/），並按相關職員的指引進行檢測。

計劃得到的士業界全力支持及配合，共有46 118名的士司機於專屬檢測中心完成檢測，其中3個檢測結果經衛生署確認為陽性。衛生署已按既定程序致電通知有關的士司機，並作適當跟進。

病毒檢測是抗疫策略中的重要一環。運輸署感謝的士司機全力參與檢測計劃，有利「早識別、早隔離、早治療」，以切斷隱性傳播鏈，緩減病毒在社區中蔓延。的士業界一直同心抗疫，採取各項防疫措施，保障司機和乘客健康。



請注意

根據食物及衛生局局長於二零二零年十二月五日發出的強制檢測公告，如的士司機於二零二零年十二月二十五日至二零二一年一月二十三日期間駕駛的士，必須保存檢測報告或載有檢測結果的電話短訊或電郵通知，供執法人員查核。任何相關人士如未有遵從強制檢測公告即屬犯罪，可處5,000元定額罰款，並會收到強制檢測令，要求該人士於指明期間內接受檢測。不遵從強制檢測令即屬犯罪，一經定罪，可處第四級罰款（25,000元）及監禁六個月。



輕鬆踢走便秘

大多數職業司機缺乏運動，長時間坐着工作，作息和飲食不定時，可能會出現便秘或排便困難。

根據衛生署衛生防護中心網站的資料，一般而言，便秘是指：

- 排便的習慣有改變
- 次數不頻密，例如每星期少於3次
- 糞便太硬或太小，或進行排便時感到困難



便秘的成因

- 飲水不足
- 食物中缺乏纖維質
- 服用藥物所帶來的副作用
- 糖尿病及甲狀腺功能減退等消化系統疾病或全身性的疾病

要預防便秘或改善排便問題，大家每天應進食至少3至4份(約6至8兩)蔬菜及2至3份水果(如蘋果和橙等)，多吃高纖維的穀物類食物，如麥包和紅米飯等。如患有糖尿病或須長期服食藥物，請就食物和份量徵詢家庭醫生或營養師意見。

請注意

- 平日要補充足夠水份，如飲開水和清湯等
- 每天安排時間進行適量運動，有助腸臟蠕動，改善排便問題
- 養成作息定時的習慣，定時排便
- 試試起床時先喝暖水，以增加排便意欲



相信大多數人可自行處理排便不順等問題，但若果發現突然出現排便不順、排便時感到非常痛楚、大便出血等情況，便應盡快尋求醫生的專業意見，找出成因和治療方法。



的士罪案舉報熱線

警方於2002年2月6日設立了的士司機專用罪案舉報熱線31113366，鼓勵的士業界人士向警方舉報罪案。運輸署呼籲市民切勿濫用此熱線，同時亦希望的士同業利用警方提供的資源，積極與警方合作，撲滅罪行。

（資料由香港警務處提供）



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」免費的士失物熱線，由2001年12月14日啟用以來，一直得到各的士司機朋友熱心支持。

截至2020年10月中，「馬路的事 不容有失」已成功替 20 517 人次尋回失物。

	司機尋找失物個案	成功配對個案
總計	37 295	20 230

乘客在的士上遺下物件應怎麼辦？

乘客在的士上遺下物件，可將失物的詳細資料及聯絡辦法致電商業電台主辦的「馬路的事 不容有失」免費的士失物熱線1872920，亦可透過的士台尋找失物。

（資料由商業電台提供）



處理失物

的士司機在完成一次行程後，應小心檢查車輛，以確定乘客沒有遺留物件在的士內。司機如拾獲他人遺留在的士上的物件，須讓該物件保持在拾獲時的原狀，以等待物主認領。如無人認領物件，司機須在拾獲物件後6小時內將物件送交警署。

我們鼓勵的士司機主動提醒乘客帶齊私人物件才落車。



免費的士司機服務質素網上課程 隨時瀏覽 隨時學習

運輸署及的士服務質素委員會已推出提升現職的士司機服務質素網上課程，並鼓勵各位現職的士司機積極參與，以提升顧客服務技巧。



課程內容以短片形式拍攝，共分為五個單元，分別為：

單元一 的士司機與乘客的溝通技巧及建立人際關係

單元二 處理與乘客的衝突

單元三 的士司機的顧客服務基本技巧

單元四 的士車主 / 打理人與司機之間的關係

單元五 無障礙設施及知識

各位現職的士司機朋友可隨時登入以下運輸署及的士服務質素委員會的網頁或運輸署YouTube頻道，瀏覽學習及免費下載有關課程。

運輸署 - 「提升現職的士司機服務質素培訓課程」

https://www.td.gov.hk/tc/transport_in_hong_kong/public_transport/taxi

的士服務質素委員會 - 「提升現職的士司機服務質素培訓課程」

<http://www.ctsq.org.hk>

運輸署YouTube頻道

<https://www.youtube.com/tdgovhk>



的士司機守則



不應揀客



提供收據



以禮待客



按錶收費及準確找續



切勿超速，
留意路面情況



常保持車廂清潔

的士乘客守則



在的士站有秩序地
排隊



不應在車廂內
棄置垃圾



佩戴安全帶



不應在禁止停車
地帶上落車





好人好事

在抗疫新常態下，相信各的士同業會繼續緊守崗位，為乘客提供優質的士服務，令他們有愉快的旅程。最近《的士通訊》從媒體得悉三宗的士司機的好人好事，在此與讀者分享一下，藉以鼓勵同業發揮互助互愛精神。

- 乘客把手提電話遺留在車廂內，司機跨區成功把失物交還到乘客手上，乘客表示感謝。
- 乘客於社交網站表示，孩子因突發事情須乘坐的士到醫院接受緊急治療。由於事出突然，乘客忘記佩戴口罩，幸獲司機送贈口罩和飲品，令其稍覺寬慰。
- 乘客發現自己的手提電話遺留在車廂內，由於電話內有重要資料，十分擔心。其女兒知道後透過的士台順利取回失物。

另外，今期獲乘客表揚之的士司機有7位。他們分別因駕駛態度良好、以禮待客、車不拾遺及主動向乘客提供協助而獲乘客表揚。

特此表揚：

許林好(TW4036)、從缺(GN2622)、從缺(SK6124)、
從缺(TE3606)、從缺(VN9903)、從缺(WS5705)、
從缺(VL7138)

我們希望各的士同業繼續努力，提供優質的士服務。同時，歡迎讀者來函《的士通訊》，分享的士同業的好人好事。





第四十九期有獎問答遊戲答案

1. 寫出今期健康專欄的題目。(男性更年期：「陰天情緒」不可怕)
2. 根據香港法例第228章《簡易程序治罪條例》第4條(「在公眾地方犯的妨擾罪等」)，任何人在公眾或無掩蔽的地方或其他不適當的地方大小便，可處罰款500元或監禁3個月。
3. 司機如拾獲他人遺留在的士上的物件，須讓該物件保持在拾獲時的原狀，以等待物主認領。
4. 一般情況下，各位可以透過採取適當的預防措施來舒緩腳氣味的問題，可以的話，不要穿著尼龍物料的襪子。
5. 斑馬綫過路處髹有黑白間條紋，兩旁有「之」字形白綫。這些標記除了用於控制車輛交通，亦提醒駕駛者，可能有行人正在該處橫過或等候橫過馬路。

第五十期有獎問答遊戲

1. 寫出今期健康專欄的題目。_____
2. 警方於2002年2月6日設立了的士司機專用罪案舉報熱線_____鼓勵的士業界人士向警方舉報罪案。
3. 咳嗽或打噴嚏時要完全掩蓋_____和_____，以防止病菌散播。呼吸道分泌物應用紙巾包好，並棄置於有蓋垃圾桶內。
4. 據政府「同心抗疫」網站(www.coronavirus.gov.hk)的指引，應以梘液和清水潔淨雙手最少_____秒，用水過清並使用全新抹手紙或乾淨毛巾抹乾雙手。
5. 如身處地方沒有洗手設施或雙手沒有明顯污垢時，可使用含70%至80%的_____潔淨雙手。

首100位可獲得紀念品一份，先到先得。

參加者須將以下表格連同答案郵寄至：

九龍油麻地海庭道11號 西九龍政府合署南座14樓《的士通訊》收

注意： 遊戲答案及參加表格內之資料如有殘缺、不實或重複參加，或郵件郵資不足，均會自動喪失參加資格。如有任何爭議，《的士通訊》擁有參加者資格的最終決定權。若郵件郵資不足，香港郵政會收取欠資及相關費用。《的士通訊》不會接收郵資不足的郵件，有關郵件將由香港郵政退回寄件人(有回郵地址)或予以銷毀(沒有回郵地址)。

姓名：_____先生 / 小姐 / 女士

通訊地址(恕不接受郵政信箱)：_____