

的士

2018通訊 (第46期)

2018年12月

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

路路暢通 Keep Hong Kong Moving

(非賣品)

《香港的士服務標準》 及 《香港的士服務指引》發布會



提升現職的士司機 服務質素的網上課程

《香港的士服務標準》及《香港的士服務指引》發布會

運輸署及的士服務質素委員會於二〇一八年七月二十七日公布全新《香港的士服務標準》及《香港的士服務指引》，並邀請的士業界代表出席在運輸署總部舉行的發布會，向業界推廣及呼籲他們支持及遵守新服務標準和指引。

運輸署署長陳美寶在發布會上致辭時表示，為提升現有約18 000輛的士的服務質素，署方於二〇一八年一月初成立「的士服務質素委員會」，至今委員會的工作已取得一定進展，並提出一系列建議措施，包括公布全新的《香港的士服務標準》及《香港的士服務指引》；於二〇一八年年底分階段推出提升現職的士司機服務質素的培訓課程；檢視現行有關的士各種違規行為的罰則；以及推出措施以嘉許服務良好的的士司機。

此外，運輸署及的士服務質素委員會會持續改善現行處理的士服務投訴機制，鼓勵業界善用科技提升營運效率及服務質素，包括設立或整合召喚的士服務應用程式平台，以及由運輸署草擬在的士車廂內自願性安裝閉路電視系統的指引，以供業界參考。陳美寶亦呼籲的士業界攜手同心，砥礪前行，繼續為提高的士服務質素而努力，藉以改善行業的整體形象，為乘客締造一個稱心愉快的行程。

《香港的士服務標準》及《香港的士服務指引》兩者相輔相成，運輸署希望透過推出全新的標準及指引，提供更清晰的資訊予的士司機、車主、代理人及乘客，從而提升的士服務質素。

歡迎讀者前往<http://www.ctsq.org.hk/chi/pub/pub.html>下載全新的《香港的士服務標準》及《香港的士服務指引》閱覽。





健康資訊：紓緩頸肩痛

方少萌博士

(編按：作者方少萌博士現時任職香港大學公共衛生學院助理教授(社會醫學和公共衛生實踐學)，以及香港教育大學健康與體育學系兼任副教授。方博士是香港及英國註冊物理治療師，擁有多年臨床經驗，並具備針灸治療資歷。她亦是香港學術及職業資歷評審局委任的專家(運動及健康)，其研究範疇包括東方武術運動(如太極拳、詠春拳、跆拳道和氣功)的運動科學，以及西方的復康醫學等。方博士為本欄提供健康資訊，《的士通訊》謹此致謝。)



職業司機每日馬不停蹄，為香港市民服務，長時間駕駛加上姿勢不良，很容易導致頸部勞損，引發頸肩痛。若情況嚴重或痛楚日漸加劇，當然要立即就醫，找出病因及接受適當治療。一些簡單的物理治療運動，也有助紓緩慢性頸肩痛症。



1 收緊下顎運動：收緊下顎，作雙下巴狀，維持3秒，然後放鬆，重複10次。



2 伸展上斜方肌運動：左手協助頭部向左傾，右肩垂下，右邊肩頸位置(上斜方肌)會有輕微拉緊感覺，維持10至15秒後放鬆，反方向做相同動作，每邊重複10次。



3 伸展胸肌運動：雙手互扣放在身後，挺起胸膛雙手向後推，胸前會有輕微拉緊感覺，維持10至15秒後放鬆，重複10次。

註：運動時如有不適，應立即停止及看醫生。

除了做運動，職業司機們也要留意日常的工作及生活習慣，例如，開車前應調校好腳踏與座位的距離，令膝部稍微高過臀部，手肘屈曲大約90度，肩膊放鬆；當頸肩痛時應停止重覆性的動作，以免痛楚加劇，同時可塗止痛膏、用暖水袋熱敷患處或使用按摩器；平日要有充足的睡眠和休息，選用合適的枕頭；多做伸展運動，但要避免突然猛力扭轉的頸部動作。其他物理治療方法如電療等，也有助消炎止痛及紓緩頸肩肌肉繃緊，詳情可詢問醫生或物理治療師。

港珠澳大橋香港口岸公共運輸交匯處的士上落客區及輪候區運作安排

港珠澳大橋香港口岸（下稱「香港口岸」）公共運輸交匯處已於2018年10月24日（星期三）上午9時啓用，所有類別的士（即市區、新界及大嶼山的士）均可透過以下道路來往香港口岸：

1. 順朗路

沿北大嶼山公路行駛之的士可使用順朗路來往香港口岸（即紫色路線）

2. 赤鱸角路

在赤鱸角機場島上之的士可使用航天城交匯處及赤鱸角路來往香港口岸。另外，若的士需要由香港口岸前往香港國際機場客運大樓，亦可使用赤鱸角路、東榮路及機場路。（即綠色路線）

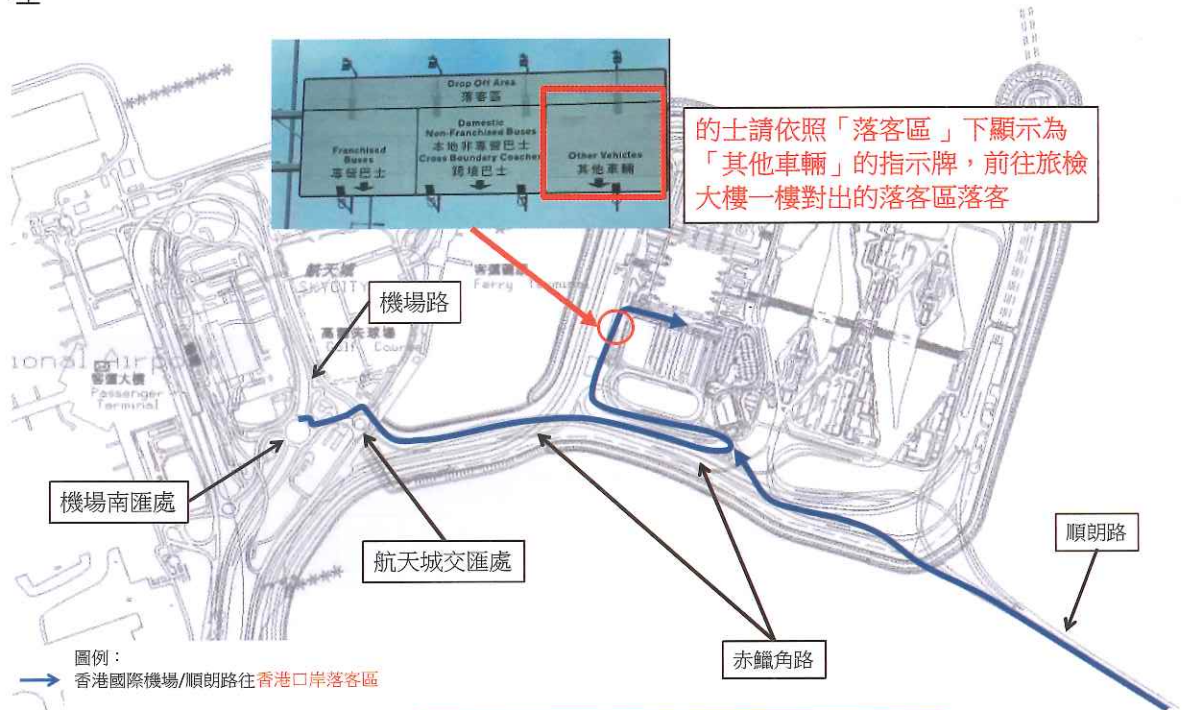




為了方便各區市民乘搭的士往來香港口岸，市區的士、新界的士及大嶼山的士均可在香港口岸的公共運輸交匯處營運，公共運輸交匯處並設有的士落客區、的士輪候區及的士上客區，而該公共運輸交匯處是由路政署聘請的物業管理公司（現為佳定物業管理有限公司）負責管理。

的士落客區

若的士司機接載乘客前往香港口岸落客，請依照「落客區」下顯示為「其他車輛」的指示牌，前往旅檢大樓一樓對出的落客區落客。請注意，落客區只准落客，不准上客。



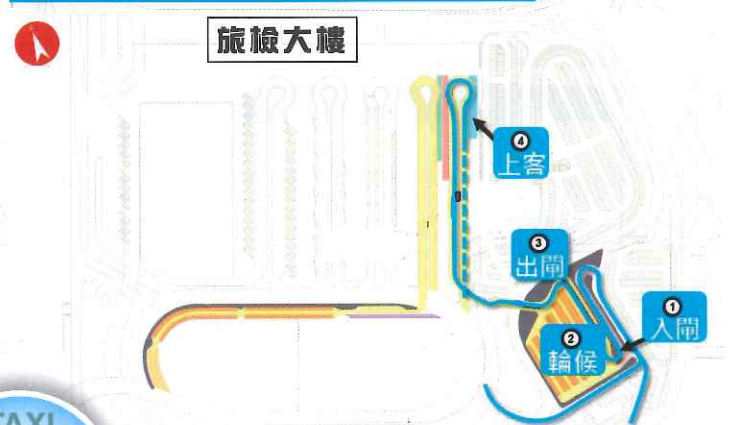
的士輪候區

香港口岸設有兩個的士輪候區，市區及大嶼山的士會共用同一的士輪候區，而另一個的士輪候區只供新界的士使用。

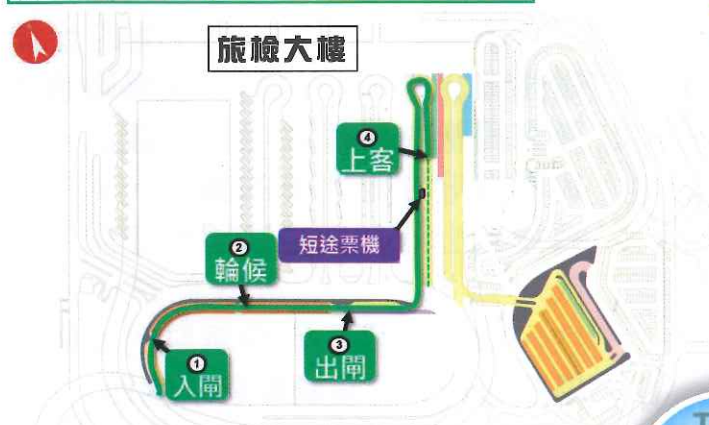
市區的士由輪候區往的士上客區



大嶼山的士由輪候區往的士上客區



新界的士由輪候區往的士上客區



當駛入的士輪候區時，在一般情況下，的士司機需要在入口閘前，因應的士類別，在取票機按掣領取白色的正常票，票上打印了電腦編碼、進場日期、進場時間、車牌、的士類別及籌號的資料，以便識別排隊輪候的先後次序。當的士駛離輪候區，的士司機需在出口閘前將持有的正常票插入驗票機內讓系統核對資料，然後待閘杆升起後前往上客區或離開輪候區。

上客區短途票

另外，市區的士及新界的士均設有短途票安排，司機可先在分別豎立在市區的士上客區及新界的士上客區的短途票機按掣領取邊緣印有橙色的短途票，票上打印了電腦編碼、領票日期、領票時間、車牌、短途票識別碼、的士類別、有效日期、有效時間、短途票條款及籌號的資料，背面亦有詳細條款，說明「此短途票只供本票上所顯示之車輛使用。本票由發出時間起計，有效時限為四十分鐘，逾時作廢並須重新排隊輪候。」

正常票樣版

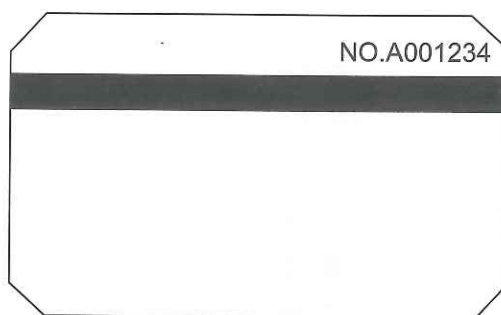
正面



電腦編碼
進場日期、時間
車牌
車種、籌號

! 車種：
市區 - RED
新界 - GREEN
大嶼山 - BLUE

背面



短途票樣版

正面

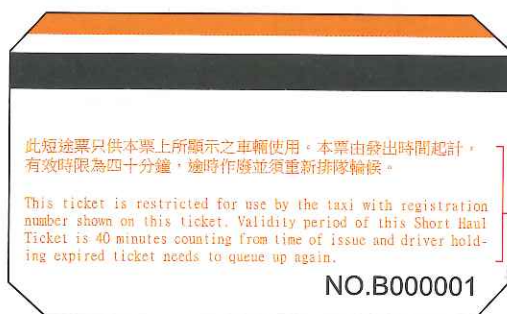


電腦編碼
進場日期、時間
車牌
短途票識別碼、車種、籌號
短途票識別符號
有效日期、時間

! 短途票識別碼：
短途票 - S
車種：
市區 - RED
新界 - GREEN
大嶼山 - BLUE



背面



條款

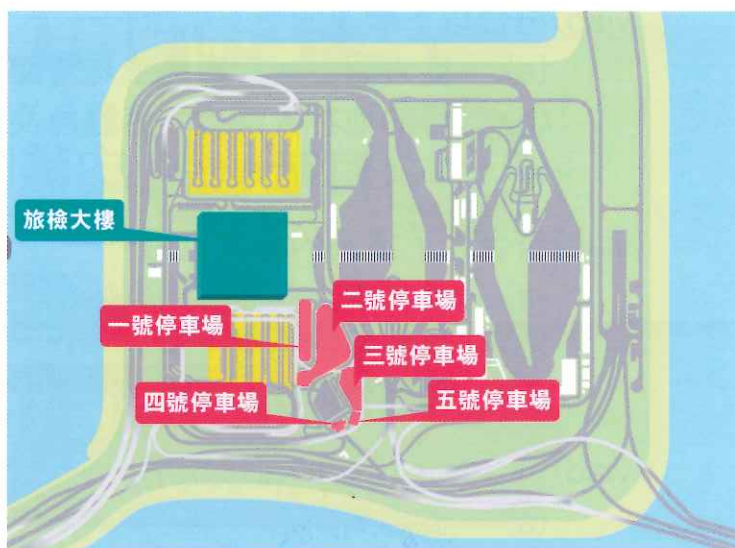
至於在四十分鐘內返抵的士輪候區的的士，則可在的士輪候區的入口將持有的短途票插入票機內，經核實後，司機可於票機取回短途票，然後駛入輪候區，經在場職員的指示，使用一條較快的通道，前往輪候區出口，並將短途票插入驗票機內讓系統核對資料，以便去上客區排隊接載乘客。

不過，若上客區內供的士排隊位置接近飽和的話，在場職員會要求司機在輪候區等候。故此，請司機遵守在場職員的指示。另外，短途票上亦有清楚註明短途票的時限，以方便司機知悉有關使用條款。如有需要，可向派駐的士輪候區的管理人員查詢和尋求協助。



預約的士停車場

另外，港珠澳大橋香港口岸設有預約的士停車場，可同時容納21輛的士，該停車場現時由威信停車場負責管理，有關停車場收費及預約要求，請瀏覽網站：<https://www.hzmbparking.com.hk/zh-hk> 或致電34269312與威信停車場聯絡。香港口岸預約的士停車場位置即右圖標示為「五號停車場」的位置。



市民就租用的士時使用青嶼幹線須支付的附加費金額安排

運輸署近日接獲市民就租用的士時使用青嶼幹線須支付的附加費金額作出查詢，特別是每次租用涉及起訖點均為同一地區的情況。

根據香港法例第374D章《道路交通(公共服務車輛)規例》附表5第4(vi)、(via)、(viab)、(viac)及(viad)條，該法例已列明乘客每次在租用的士使用青嶼幹線時應繳付之的士附加費，相關的法例條文請參閱下列資料。

香港法例第374D章《道路交通(公共服務車輛)規例》

附表5第4(vi)、(via)、(viab)、(viac)及(viad)條

4. 附加車費

(vi) 每次涉及使用青嶼幹線的租用—— 的士司機在租用時為使用青嶼幹線而繳付的使用費。

(via) 符合以下情況的每次租用——

- (a) 從大嶼山、赤鱸角及馬灣以外的地方開始；
- (b) 目的地在大嶼山、赤鱸角或馬灣；及
- (c) 涉及使用青嶼幹線

\$15.00

(viab)符合以下情況的每次租用——

- (a) 從大嶼山、赤鱸角或馬灣開始；
- (b) 目的地在大嶼山、赤鱸角及馬灣以外的地方；及
- (c) 涉及使用青嶼幹線 \$15.00

(viac)符合以下情況的每次租用——

- (a) 從大嶼山或赤鱸角開始；
- (b) 目的地在馬灣；及
- (c) 涉及使用青嶼幹線 \$30.00

(viad)符合以下情況的每次租用——

- (a) 從馬灣開始
- (b) 目的地在大嶼山或赤鱸角；及
- (c) 涉及使用青嶼幹線 \$30.00

另外，本署已將普遍的例子歸類，詳情請參閱以下的例子。

乘客每次在租用的士時使用青嶼幹線須支付附加費普遍的例子

例子	乘客支付附加費金額
1. 由市區或新界前往大嶼山、赤鱸角或馬灣	30元
2. 由大嶼山、赤鱸角或馬灣前往市區或新界	30元
3. 由大嶼山或赤鱸角前往馬灣	60元
4. 由馬灣前往大嶼山或赤鱸角	60元
5. 由市區或新界前往大嶼山或赤鱸角，在同一次租用情況下原車，再由大嶼山或赤鱸角返回市區或新界	30元
6. 由市區或新界前往馬灣，在同一次租用情況下原車，再由馬灣返回市區或新界	30元
7. 由大嶼山或赤鱸角前往市區或新界，在同一次租用情況下原車，再由市區或新界返回大嶼山或赤鱸角	30元
8. 由馬灣前往市區或新界，在同一次租用情況下原車，再由市區或新界返回馬灣	30元
9. 由大嶼山或赤鱸角前往馬灣，在同一次租用情況下原車，再由馬灣返回大嶼山或赤鱸角	60元
10. 由馬灣前往大嶼山或赤鱸角，在同一次租用情況下原車，再由大嶼山或赤鱸角返回馬灣	60元



由2018年10月6日起， 的士司機證的有效期限會由一年改為十年。



新的士司機證 (請參閱下圖) 的尺寸不會改變，
但顏色會有所改動，並會註明屆滿日期。

的士司機證 TAXI DRIVER IDENTITY PLATE

編號 No.: 000000

姓名: **施基正**
Name: **SZE KEI CHING**

發出日期: 06/10/2018
Date of Issue:
屆滿日期: 05/10/2028
Date of Expiry:



 運輸署
Transport Department



TAXI

至於在新法例生效前所發出之的士司機證，仍會有一年有效期，例如：在2018年9月1日按舊設計規格發出的司機證，其有效期會持續至2019年8月31日，而在2019年9月1日換領新證時，有效期則為十年，直至2029年8月31日止。因此，在新法例生效前持有有效的士司機證的人士，不必急於立刻換證。

如欲換領新的士司機證，請帶同有效之的士駕駛執照，到運輸署認可的代理商申請新的士司機證。各代理商的地址及營業時間，可瀏覽運輸署網址：https://www.td.gov.hk/tc/transport_in_hong_kong/public_transport/taxi/index.html或致電28042600。

各位的士司機提供服務時，務須按法例規定展示有效之的士司機證，違例者可被處罰港幣2,000元。



車費收據要提供

有市民表示，早前乘坐的士後，司機沒有提供車費收據。

請注意，在香港，每輛的士均已安裝收據打印機，乘客可向的士司機索取機印車費收據。如無合理辯解，的士司機不得拒絕按乘客要求發出收據，否則即屬違法。如果收據打印機失靈，的士司機應發出手寫收據。

尊重咪錶制度 必須按錶收費

運輸署接獲市民反映指，在上水一帶，懷疑有的士司機向乘客索取過多車費的情況。

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)所指明的收費率計算。每輛的士均裝有計程錶，按的士被租用時所行駛的車程及等候時間而計算車費。咪錶上所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的士車費，違法者一經定罪，可處罰款\$10,000及監禁6個月。

的士乘客請注意

乘客須依法按錶繳付的士車費，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及監禁6個月。

現時運輸署已在主要的士站設置的士資訊牌，展示有關的士收費的資料，例如位於機場的的士站。運輸署亦印製了的士乘客資訊單張，載有本港的士收費率及往來主要旅遊區的車費參考，並於主要過境口岸及旅遊地點(包括機場等地點)派發予訪客參閱。

我們呼籲各位的士司機，尊重咪錶制度，必須按錶收費，切勿犯法。同時，我們亦提醒各位乘客，須依法按錶繳付的士車費。乘客若遇上濫收車資情況，請盡量記下該的士司機的姓名、車牌號碼、上落車的時間和地點，並索取有關車費收據。有需要時，可直接向警方或交通投訴組(電話：28899999)表達意見或進行投訴。





提升現職的士司機服務質素的網上課程

運輸署及的士服務質素委員會推出提升現職的士司機服務質素的網上課程，並鼓勵的士司機積極參與，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，教授的士司機有關與乘客的溝通技巧及建立人際關係、處理與乘客的衝突、的士司機的顧客服務基本技巧、的士車主／代理人與司機之間的關係和無障礙設施及知識。各現職的士司機可隨時登入以下運輸署及的士服務質素委員會的網頁瀏覽學習及免費下載有關課程。

運輸署 - 「提升現職的士司機的服務質素培訓課程」

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

的士服務質素委員會 - 「提升現職的士司機的服務質素培訓課程」

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



為鼓勵的士司機積極參與培訓課程，的士司機在修畢網上課程後，可免費預約參加由運輸署安排的考試。考試及格者可獲由運輸署及的士服務質素委員會頒發證明書，以茲嘉許。就課程內容及考試報名的詳情，請瀏覽運輸署及的士服務質素委員會網頁。

遵守「即上、即落、即走」及「不可停車等候」的規定

運輸署收到市民反映，指有的士在葵芳興芳路新都會廣場過境巴士站及青衣長青邨青槐樓巴士站上落和等候乘客，使其他道路使用者受阻礙，阻塞交通。

我們呼籲的士司機必須繼續發揮自律精神，嚴格遵守「即上、即落、即走」及「不可停車等候」的規定。

另外，我們提醒各的士司機，根據香港法例第374G章《道路交通〔交通管制〕規例》第45條，除法例另有規定外，及除非穿著制服的警務人員或穿著制服的交通督導員給予其他指示外，在道路車輛的司機不得在巴士站內停車，除非該車輛是專利巴士。



優質的士服務 你我齊做到

我們持續接獲多於一名市民就有關的士服務質素提出意見，希望政府能繼續提醒司機必須按錶及按法例指明的收費收取附加車費，切勿濫收車資。

此外，有市民希望業界朋友時刻保持禮貌，保持的士車身及車廂整潔。我們建議業界朋友應採用更具彈性的交更安排，避免集中在同一時段內進行，好讓路面上有足夠數目之的士供市民選乘。

另外，為方便業界朋友更了解過海的士站的位置，各位可參閱下列的過海的士站位置列表。

我們感謝業界朋友的關注及努力，繼續為市民提出優質的的士服務。

香港區過海的士站

地區	地址
1	中西區 遮打道(歷山大廈)
2	中西區 新港澳碼頭
3	中西區 介乎中環五號及六號碼頭之間
4	中西區 加多近街
5	中西區 干諾道西第188號
6	中西區 交易廣場公共交通交匯處
7	灣仔 港灣道(鷹君中心商場/海港中心商場對面)
8	灣仔 駱克道介乎盧押道與柯布連道
9	灣仔 駱克道353號(介乎杜老誌道與馬師道交界)
10	灣仔 百德新街介乎京士頓街與告士打道
11	灣仔 謝斐道 伊利莎伯大廈對出
12	灣仔 羅素街(時代廣場內) 每日下午三時至翌日早上六時
13	灣仔 琉璃街介乎興發街與電氣道
14	東區 北角道介乎和富道與渣華道
15	東區 太祥街介乎筲箕灣道與康祥街
16	東區 小西灣(藍灣半島) 公共運輸交匯處
17	東區 盛泰道杏花邨街市外

九龍區過海的士站

地區	地址
1	九龍城 紅磡碼頭
2	九龍城 治民街
3	九龍城 新圍街
4	旺角 大角咀海帆道(維港灣)
5	旺角 櫻桃街近奧海城第二期
6	油尖 紅磡港鐵站
7	油尖 永星里介乎石壁道及彌敦道
8	油尖 天文臺道介乎金巴利道及漆咸道南
9	油尖 漢口道近海防道
10	油尖 麼地廣場 帝苑酒店外
11	油尖 中港城公共運輸交匯處
12	深水埗 荔灣道(美孚港鐵站)
13	觀塘 佳廉道
14	觀塘 觀塘渡輪碼頭
15	觀塘 觀塘茜發道西行近其與麗港東街交界處
16	觀塘 宏泰道近臨豐街





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 / 的士站內未有足夠的士服務，使乘客感到不便。

- 尖沙咀廣東道海港城一帶
- 高鐵西九龍站
- 彌敦道一帶
- 啟德郵輪碼頭
- 威爾斯親王醫院
- 屯門V city一帶
- 香港中文大學及大學站一帶
- 粉嶺港鐵站及祥華邨一帶
- 上水及坪輦一帶
- 天水圍天恩邨一帶
- 東涌港鐵站一帶



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，為乘客提供優質服務。

的士司機守則

常保持個人及車廂清潔



以禮待客



按錶收費及準確找續



提供收據



不揀客



收取行李附加費應注意事項

運輸署不時接獲市民就的士司機收取行李附加費的查詢及意見反映。一般來說，的士司機可就下列行李，收取行李附加費：

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

因此，對於擺放在車廂內而長、闊、高總和不超過140厘米的行李，司機不應向乘客收取行李附加費。

此外，若乘客對上述規定有疑問時，的士司機應耐心向乘客解釋，並可以請乘客參閱展示於車廂內的「乘客須知」。

主動開啟咪錶的語音發聲功能

現時普遍的士已裝設較新型的的士咪錶，能夠支援語音發聲功能，方便視障人士使用的士服務，知悉該程的士車費及所乘的士的車牌號碼。

然而，運輸署收到殘疾人士團體反映不少司機都未有主動開啟咪錶的語音發聲功能，視障人士因此無法從中得知車費及車牌號碼的資料，容易造成誤會。

有見及此，呼籲各位的士司機在接載視障人士時，應開啟咪錶的語音發聲功能，以便利他們使用的士服務。

交通投訴報告

在2018年7至9月，交通諮詢委員會轄下的交通投訴組共接獲2 937宗有關的士服務的投訴及建議，個案數字較上季上升6.3%，與2017年比較，則上升0.6%。當中涉及的士司機違規行為的個案佔97.7%，達2 869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。

好人好事

今期獲乘客表揚的的士司機共3位。他們分別因車不拾遺及主動向乘客提供協助而獲乘客表揚。

何佩詩 (從缺)、陳先生 (NJ 9612)、從缺 (KK 8655)

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



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2018年11月，「馬路的事 不容有失」成功替17 603人次尋回失物。

	司機尋回失物個案	成功配對個案
總計	32 342	17 603

乘客在的士上遺下物件應怎麼辦？

乘客在的士上遺下物件，可致電商業電台主辦的「馬路的事 不容有失」24小時免費的士失物熱線1872920，告知失物的詳細資料及聯絡方法，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，以確定乘客有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。

編輯的話

我們感謝香港大學公共衛生學院助理教授方少萌博士，於百忙中仍然抽空撰寫今期的《健康專欄》有關紓緩慢性頸肩痛症。本身是香港及英國註冊物理治療師的方博士，特別為職業司機講解了三項簡單又實用的物理治療運動，各位讀者不要錯過。

冬季來臨，我們藉以提醒各位業界朋友，適當時要補充水份，生病時要多休息，勿藥駕，做個禮讓又負責任的駕駛者。

第四十五期有獎問答遊戲答案

1. 今期欄目「道路安全小貼士」的標題是?(**道路安全要緊記**)
2. 司機如拾獲他人遺留於的士上的物件,是否須保持該物件在拾獲時的原狀,以等待物主認領?(**是**)
3. 今期健康專欄的標題是?(**良性前列腺增生常見問題**)
4. 根據衛生署長者健康服務網站,可引致排尿問題的原因是否只局限於前列腺問題上?(**不是**)
5. 根據現行法例規定,的士司機在提供服務時,是否必須將的士司機證展示於的士車廂內?(**是**)
6. 今期健康專欄的作者建議男性過了多少歲數後,要檢查前列腺?(**45**)
7. 寫出今期健康專欄作者的名字。(黃國田醫生)
8. 商業電台「馬路的事 不容有失」24小時的士失物熱線號碼1872920是否免費?(**是**)
9. 寫出警方於何時設立了的士司機專用罪案舉報熱線號碼31113366?
(**2002年2月6日**)
10. 寫出任何1個封面的標題。(道路安全要緊記 / 健康資訊:良性前列腺增生)

第四十六期有獎問答遊戲

1. 寫出任何1個封面的標題。_____
2. 運輸署及的士服務質素委員會於何時公布全新《香港的士服務標準》及《香港的士服務指引》?

3. 寫出今期健康專欄作者的名字。_____
4. 「的士服務質素委員會」於何時成立?_____
5. 在香港,如果收據打印機失靈,的士司機是否應發出手寫收據予乘客?_____

首100位答中所有問題的讀者可獲得紀念品一份,先到先得。

參加者需將以下表格連同答案郵寄至:

香港灣仔告士打道7號入境事務大樓40樓4036室《的士通訊》收

注意:遊戲答案及參加表格的資料如有殘缺或不實,或重複參加,即自動喪失參加資格。

姓名: _____ 先生 / 小姐 / 女士

通訊地址(恕不接受郵政信箱): _____

