

大公報社評

井水集

提升服務質素 擦亮金字招牌

揚長避短 聚焦特色

聖誕新年是傳統旅遊旺季，考驗香港旅遊業的遊客接待能力。大公報記者近日實地考察，發現一些食肆服務態度差劣的問題未有明顯改善，黑的「割客」更是肆無忌憚，這與「趕客」無異。有道是「和氣生財」，旅遊業是香港支柱產業之一，特區政府、業界需要共同努力，用實實在在的行動，維護香港旅遊業的聲譽，擦亮「好客之都」金字招牌，促進高質量發展。

遊客來到香港，人生地不熟，不少人需要乘搭的士。的士服務態度如何，關乎遊客對香港的第一印象。眾所周知的是，的士服務質素多年來備受爭議，黑的「割客」、拒載、兜路、更改味錄等問題層出不窮。立法會早前通過引入的士司機違例記分制，希望能煞住歪風。然而，新例需要九個月後才正式生效，而「黑的」猖獗也未見收斂的跡象。在內地熱門社交平台上，一再有遊客投訴在香港搭乘的士被濫收千元車資、因路途短被拒載等不愉快經歷，每每引起很大反響。其實不僅遊客頻頻「中招」，本地市民一樣經常受害。業內人士不諱言，中環蘭桂坊、中環花園

道山頂纜車站外的士站等地，一向是「黑的」氾濫之地。

大公報記者昨日在山頂纜車站外的士站候車，發現兩架的士等客，凡是中國人模樣的一律拒載，對記者亦不例外，聲稱「約咗客」。但見到外國人模樣的，司機立即拉客，很多情況下不是按錶收費，而是每位收100至200元車資（實際車資約60元）。有的士司機辯稱「這不是割客，而是你情我願」，又稱客人多了就要加價，彷彿理直氣壯。眾所周知，的士業按行程里數收費，而不是像菜市場那樣根據供求關係隨時調整價格。這些的士司機何止服務態度差劣，根本是目無法紀，說明有關問題冰凍三尺，已非一日之寒。

乘搭的士常遭不愉快，去食肆「醫肚」也未必有好招待。大公報記者去食肆實地考察發現，有的鬼祟設有最低消費，有的明明有空位卻不讓客人轉椅，有的侍應執枱時將垃圾掃到客人身上卻拒不道歉，有店員送餐時手指甲觸及碗內食物，有樓面對客人不眠不睬，種種失禮行為令人失望。雖然說，業界長期對人手短缺等問題，但這決不是

服務態度差劣的藉口。

香港復常以來，不少市民熱衷北上消費，遊客來港數量雖有大幅增長，但低於預期，消費力度也不及疫前。這固然涉及香港成本高昂以及遊客興趣轉變等因素，但本港服務質素未見改善，也是其中的一大原因。本地市民也好，外地遊客也好，花錢要花得開心，否則誰願意大方消費呢？一些服務行業與其抱怨市民離港消費，要求特區政府多推措施吸引市民留港消費，不如「反求諸己」。當服務態度改善了，大家的消費體驗愉快了，有了賓至如歸的感覺，自然更願意留下來，願意掏錢包。

「今時今日咁嘅服務態度未夠啱！」20多年前劉德華拍攝政府宣傳片「優質服務致勝之道」的經典對白，今天仍不過時。香港進入由治及興新階段，特區政府致力於高質量發展，高質量服務正是其中應有之義。將「愛國者治港」的制度優勢轉化為治理效能，不是空喊口號，而是體現在特區政府一個個實實在在的措施之中，體現在市民的做事態度、待客之道等細節當中，讓大家看得到、聽得到、體會得到。

歲近年尾，香港街頭巷尾充滿着各種特色布置及燈飾，處處洋溢着節日喜慶氣氛。商場及旅遊景點非常熱鬧，或三五知己共聚，或一家大小同樂。遊客明顯增加，他們打卡拍照忙個不停，感受着香港國際大都會的魅力。

香港能夠吸引中外遊客，原因就是中西文化薈萃。香港既慶祝西方主要節日，更重視中國傳統節日。日前冬至，一家人再怎麼忙都要一起團圓做節。酒樓食肆旺場，席間親友頻頻碰杯。接着是平安夜、聖誕節，這是年輕人狂歡的日子。過了聖誕，元旦、除夕也就不遠，人們揮別舊歲，迎接新年，定下新目標、擁抱新希望。

對外國遊客來說，他們在香港可以感受中國傳統節日，了解節日背後的中華文化。聯合國大會剛剛通過一項決議，將中國人最重要的節日春節確定為聯合國假日，這必然激發更多外國人對中國傳統文化的興趣，意味着香

港可以吸引更多的外國遊客。

而對內地人來說，在香港可以體驗聖誕節濃郁的快樂氣氛。西九的香港故宮文化博物館前有一棵很大的聖誕樹，附近還有聖誕小城，吸引遊客留影紀念。中西節日交替來到，中西文化如此緊密地結合在一起，一點兒也不違和，彰顯香港是中西文明互鑒交流的橋樑，彰顯香港作為理想旅遊目的地的獨特優勢。

港人北上消費成為熱潮，香港旅遊業競爭力成為社會熱話。老實說，香港租金貴，人工高，這決定了香港發展旅遊業需要揚長避短，不是拚成本，而是拚服務質素，拚旅遊特色。具體而言，就是在弘揚中國傳統文化方面，我們要做得比內地城市更地道，更精彩；在展示西方文化方面，我們要做得比西方城市更有特色，更有賣點，這才是香港旅遊業的可持續發展之道。

龍眠山

每年數千宗投訴 議員促加強執法

懲黑的引記分制 裝監控可減爭拗



的士服務質素近年備受關注，交通諮詢委員會轄下的交通投訴組過去三年，每年所接獲有關的士的投訴有數千宗。警方多次在遊客區掃蕩「黑的」，但割客問題仍然時有所聞。



▲投訴的士服務個案近年有上升趨勢，不單影響市民日常出行，更給旅客留下不良印象，影響香港形象。

面對市民和遊客的指控，有的士業界代表堅稱，行內的害群之馬只佔極少數，反而責怪警方打擊不力，期望警方加強執法。立法會交通事務委員會主席陳恒鑽表示，九個月後生效的《的士司機違例記分制》料會令「黑的」收斂。他建議政府強制的士車廂安裝閉路電視，出現投訴時可翻看影片，加強阻嚇力之餘，亦可兼顧私隱。

大公報記者 馮錫雄

的士服務投訴增五成

交諮會轄下的交通投訴組2023年第二季度報告，與公共交通服務有關的個案，由第一季（一至三月）的8680宗，上升至第二季（四至六月）的9055宗，當中涉及的士服務，達到2847宗，較上季上升15%，若與去年同期比較，更上升54.2%，牽涉違規行為包括：拒載、駕駛行為不當、不採用最直接可行的路線（即兜路）、舉止無禮和不守規矩、濫收車資等。

「樹大有枯枝，每一個行業也有害群之馬，但這類司機只佔極少數目，只有0.0幾個百分點。」豪華（質素的士服務）督導委員會主席黃永忠昨日回應《大公報》查詢時表示，坊間所謂坐地起價、「割客」的行為，主要在山頂、畢打街、廣東

道等遊客區發生，問題一直存在，只是警方執法不嚴，打擊不力，間接造成問題在遊客區越來越嚴重。

問到拒載等行為，往往不只限於遊客區，黃永忠辯稱，更多情況是乘客不了解道路交通環境，「我也試過被乘客，大大聲投訴拒載，事實上當時的士在雙黃線範圍（不准上落客），乘客跑過來打開車門。」

翻查紀錄，警方分別在今年八月至九月，高調在尖沙咀及中環派出臥底喬裝乘客，「放蛇」打擊的士濫收車資、拒載等違例行為，其中在九月的一次港島區四日行動，發現13名的士司機涉嫌拒載、停在的士站以外的地方等，警方向他們發出傳票。

業界：罰款了事欠阻嚇力

不過，有的士業界質疑，現時法庭對

違例的士司機鮮有判處最高刑罰，往往數千元了事，欠缺阻嚇力，行政部門亦無上訴，認為只要法庭判處最高刑罰，包括入獄，就可打擊「黑的」橫行。

運輸及物流局局長林世雄早前在立法會上強調，政府有決心處理的士服務「老大難」的問題，相信透過引入記分制，配合其他提升個人化點對點交通服務的措施，可以有效提高的士服務質素。

立法會交通事務委員會主席陳恒鑽認為，乘客與司機之間的爭拗，若沒有足夠證據，容易各執一詞出現「羅生門」，的士車廂安裝閉路電視，才能夠真正解決問題，若強制執行必須先經過立法，相信情況並不複雜，重點是制定良好機制及保障私隱，「引入新的記分制，只是方法之一，更多『放蛇』（警員臥底喬裝乘客）可以加強阻嚇力，強制的士車廂安裝閉路電視，出現投訴時才翻看影片，諮詢業界意見後，很多也非常同意及支持。」

Graphic showing a bus and a mobile app interface with text: 大公報記者昨午在鰂魚涌船塢里總站乘搭專線小巴69號線，班次開出，但記者等候期間卻發現1時13分的班次突然「消失」，記者最後苦等了40分鐘才有車。

記者實測 記者昨日在鰂魚涌船塢里總站實測專線小巴班次，發現其中69號線小巴班次疑似異常。該線小巴星期日及公眾假期為15至30分鐘一班，下午12時40分有一輛小巴開出。根據城巴手機應用程式顯示，下一架小巴到站時間為12時59分，由12時40分起開始計算需等19分鐘，再下一架則是1時13分開出，但更新頁面後，兩個小巴班次「消失」，記者等了40分鐘才等到下一班小巴到達，超出了路線聲稱的候車時間。業界人士指出，小巴司機人手長期不足，加劇了小巴脫班問題，嚴重影響服務質素。

「這條線的乘客不多，司機開工的時間不穩定，我們人手又不夠，所以班次不定時。」小巴司機說，巴士程式的即時到站時間是不準的，形容搭小巴要靠運氣。

根據運輸署的運輸資料年報顯示，在2022年，專線小巴服務的投訴及建議有5075宗，佔所有公共小巴個案的94%，與2021年的4958宗個案相比，上升2.4%，與2020年的3276宗個案相比，則上升55%。

薪低人手少 老年司機眾

香港的士小巴商總會理事長周國強表示，現時全港約3100輛小巴行駛全港專線小巴路線，雖然疫情前後的出車量相差不大，但小巴司機人手不足的問題已持續許久，因為司機的收入偏低，車費亦偏低，導致少人入行，司機的平均年齡更高達70歲，缺乏人手是脫班主因，他估計在輸入勞工後，問題可望改善。

周國強指出，由於小巴需要定時入氣，「政府一線通」提供的小巴班次未計算入氣的時間，令小巴到達車站的實際時間與程式顯示的時間經常出現落差，建議運輸署及小巴業界可研究通知小巴入氣的時間至「政府一線通」的控制中心，改善小巴班次實時報站的準確性。他說，現時小巴路線覆蓋未能滿足乘客的需求，不少新市鎮或新建屋邨的居民，如將軍澳、東涌、馬灣等，要求增設專線小巴，惟很多路線都給了巴士公司營運，他希望專線小巴有機會營運來往港鐵站及屋邨的路線，滿足市民需求。

大公報記者古偉勳

Table with 5 columns: 年份, 服務質量#1, 服務水準#2, 一般性質#3, 總數. Data for years 2022, 2021, 2020. Includes a note about the data source: 資料來源：運輸署

新記分制明年推 記滿15分停牌3個月

加強罰則 的士服務質素多年備受爭議，立法會本月中通過，引入的士司機違例記分制度，違規記三至十分，濫收車費、拒載屬最嚴重，記滿15分要暫停的士牌，預計明年第三季生效。

新制度是參考現行違例駕駛記分制度，針對的士駕駛行為引入記分制，當的士司機干犯相關罪行會被記分，罪行按嚴

重性劃分三級。

兩年內記10分 要自費上課程

最嚴重是濫收車費、拒載及更改味表等，記10分；兜客、「釣泥鯉」等屬第二級，記5分；較輕的記3分，包括拒發收據等。司機兩年內記滿10分或以上，必須在指定限期內自費完成改進課程；若司機沒有遵從，可被罰款5000元及監禁一個月。

若記滿15分，會暫時吊銷的士牌，初犯三個月，再犯每次六個月。

相關法例，將會在刊憲後九個月生效。運輸及物流局局長林世雄早前在立法會指出，兩項措施相輔相成，可以加強對不法司機整體阻嚇力，要求違例的士司機修習的士服務改進課程，也有及時提醒及教育違例者的作用。

大公報記者馮錫雄