

乘客屢遇拒載兜路一肚氣

盼車隊白牌車加入競爭 提升服務

TAXI

◆預約輪椅的士劃一繳付120元附加費。網上圖片

的士業革新 之乘客建言

香港的士司機服務素質參差，香港文匯報記者昨日在尖沙咀廣東道直擊被的士拒載的乘客之中，既有旅客，還有不少市民。有市民表示，不止一次因路程短而被的士拒載，對出行構成不便，更曾遭司機兜路，多收五成車資，向司機質問亦未獲理會。載的士載到一肚氣，有市民表示多次遭到的士司機兜路和嫌路程短後，「唔想繼續受氣，從此不再載街車，改為乘搭網約車。」多數市民都期望特區政府發出的士車隊牌照，以及規管網約白牌車後，為的士業引入競爭從而提升服務。

◆香港文匯報記者 劉明



◆張先生昨日在廣東道欲搭的士，但發現司機已回旗。香港文匯報記者北山彥攝

香港文匯報記者昨日在尖沙咀廣東道直擊市民張先生被的士拒載。他向記者表示，欲搭的士返回大角咀住所，走到一架停泊路邊的的士時，司機突然「回旗」（豎起「停止載客」牌子）並表明不載客，「搭的士前與朋友在路邊傾偈，朋友當時睇到的士未有回旗，但走到的士旁想拉車門時，就見到佢回旗。」事實上，香港文匯報記者在現場觀察，該輛的士時而回旗，時而起旗，疑似專揀路程長的乘客接載。

質疑兜路 不獲理睬

張先生表示，以往亦不止一次遭拒載，「唔係好多次，但都佔一部分……（我）開車門（司機）問去邊？譬如尖沙咀去大角咀，好短嘅路程都唔接，司機多數話『幾步路咋嘢！』好似喺度反問『咁短路程都搭的

士？』」他直言只揀長途客的拒載行為會影響香港形象，以及影響市民出入。「人家（遊客）都唔知你乜事拒載唔去，但又唔識路去，咁點算呢?!」

除被拒載外，他亦曾搭的士由公主道返回大角咀時，最直捷路徑理應是轉入亞皆老街，但司機兜路多收車資，他指回家車資一般為60多元，但那次多收五成，盛惠90多元，「我問司機點解價錢差咁遠，相差10元以內都可以接受，相差30元就好明顯，我問佢（司機）但佢無理我，最後都要畀錢嘅。」

對於特區政府會發的士車隊牌照，他期望的士服務日後有所改善，至於白牌車會否合法化，他以乘客角度認為有競爭自然有進步，「不過最緊要係安全問題，如果政府做好响政策，確保發牌予合資格的司

機就無問題。」

嫌路程短 說話難聽

家住上環荷李活道的Jack同樣因為搭的士多次受氣，「有次去澳門企擲，去到港澳碼頭先發現帶漏嘢，要返返屋企擲，所以喺港澳碼頭的士站跳上的士返荷李活道，司機似乎好唔滿意路程短，同其他司機通話時『單單打打』，話排咗咁耐隊，點知先做27蚊嘅生意。我知車錢少，但唔起時間都唔搭的士啦！」

另外，他曾在晚上由灣仔工作地點搭的士回家，「上車時已話咗畀司機聽目的地，車資一般為50幾元，司機結果經皇后街由荷李活道上段上去，好似跳多三次錶，即要多畀6元。雖然唔係大數目，但明顯係兜路。我問佢（司機）點解要行遠啲，佢唔知真傻定扮懵，話一時分心行錯咗，最後死死氣地收我畀開嘅價錢。」

他自此不再在街上截的士，改為搭網約車，「司機知道你邊，路程有幾遠，咁路願意接單先嚟車我，唔使再聽諷刺嘅說話，亦唔會再兜路。」他亦期望政府發出的士車隊牌照和規管網約車服務後，市民有更多更好的交通選擇。

香港文匯報記者北山彥 攝



乘客：熱情遜兩岸 有改善空間

熱點民議
趙小姐：雖然在香港生活了十多年，但搭乘的士的次數不多，我覺得香港的士司機的服務素質還可以，沒有網上所說的那麼差。不過亦還有改善空間，因為我早幾天去台灣地區旅行的時候，也在當地搭乘很多的士，當地的士司機感覺上更熱情一些。

吳先生：從乘客角度來看，我認為形成不那麼好的體驗主要是香港很多的士都很老舊，我覺得車坐得不舒服，車裏面也挺骯髒的。內地的士和網約車都比較新，車內也更加乾淨，我希望香港在這方面可以加強改善。

李小姐：依我的搭乘體驗而言，香港的士司機的服務態度其實還不錯，有時候會遇到

比較友善的的士司機。但有時在香港打的士比較困難，的士站不是經常都會有的士等客，乘客時常需要等待較長時間；在街上也不太好攔截的士，我希望能夠完善網上的士平台，能夠讓市民自約的士，這會更加方便。

劉小姐：我認為香港的士司機的服務素質不算差，只是沒有內地的士司機那麼熱情，內地很多的士司機會主動問乘客，尤其是旅客有什麼需要幫忙的。

◆香港文匯報記者 郭倩

輪椅客投訴司機失約遲到撞車太顛簸

香港文匯報訊（記者 王儂）的士是不少輪椅人士出行的主要交通工具，但由於輪椅上車前要摺合，不少的司機嫌麻煩，遇到輪椅人士截車會拒絕接載。19歲的賴小姐患有脊髓肌肉萎縮症，要定期到東區醫院覆診，在街上截的士成功率低，故已申請慈善機構贊助預訂輪椅的士接送，但服務質素有時也沒保證。賴母昨日向香港文匯報表示：「我是提前一天預約接送時間，每次都很擔心佢哋甩底或者遲到。如果錯過覆診時間，要押後幾個月先有得再睇醫生。」母女倆試過有次預約上午8時來接載，結果的士無影，而的士車行要上午9時才營業，賴母投訴也無補於事，「對方也只是一聲『會調查』了事，道歉都沒一句。」

賴母表示：「我最擔心的，還是的士司機的惡劣駕駛習慣。」每次搭的士，賴媽媽都坐女兒身邊，用手扶着女兒頭部，擔心急轉彎、急剎車令女兒受傷：「因因脖子肌肉無力，頭是垂着的，急劇晃動就會很危險。」有次女兒剛完成脊椎手術，搭的士回家，的士又亡命飛車，在大坑口經過地面一個減速帶時「成架車高速行駛，飛起咁滯」，嚇得賴母膽戰心驚，「這樣顛簸，正常人都受不了，何況肌肉萎縮症患者？」

年輕司機願幫忙 年長者服務參差

罕見病聯盟統籌經理陳淑雲向香港文匯報表示，聯盟內不少會員是輪椅人士，會員普遍反映街截的士經常拒載輪椅人士。陳淑雲本身亦是照顧者，其母親需要坐輪椅出行，街截的士通常被拒，唯有預約專門的士，但服務有好有壞，「香港個別的士司機界面色乘客睇，每次我預約的士接載母親，都會提前聲明有摺疊輪椅，上車後亦會主動聲明會多給十元、八元貼士，並婉轉要求司機駛慢點，開穩些。只要說明給小費，的士司機大都會配合開平穩些，否則根本不會理睬。」

由於電動輪椅體積大，只能預約有架設伸縮斜板的輪椅的士，每程需繳付120元附加費。以陳淑雲多年協助母親搭的士體驗，較年輕的士司機較有同理心，通常會幫助輪椅人士上下車，搬輪椅進後尾箱。年長司機服務質素參差，有時不願幫忙，只願開車尾行李箱，坐視她艱難地扶母親上車，以及將輪椅搬進車尾箱。

陳淑雲建議的士考牌需加入待客培訓：「傷殘人士情緒敏感，面對司機的黑面和惡劣駕駛習慣，有可能引致身心受創。的士是服務行業，上幾堂待客培訓，學會以同理心對待輪椅人士，也有助改善行業素質。」

投訴逾千宗 兩年翻一番

香港文匯報訊（記者 文森）根據香港特區政府運輸及物流局統計數據，運輸署去年接獲涉及性質較嚴重的的士投訴是三年來最高，一共錄得1,006宗，比2021年多一倍；去年投訴數字中，濫收車資及拒載各佔逾300多宗，兜路則有270多宗，拒接載至指定地點則有28宗。

此外，過去3年（即2021年至2023年），涉及的士的交通意外宗數按年分別為4,153宗、3,632宗及4,585宗。期內警務處就非法

出租或取酬載客個案所採取的執法行動次數約80次。

警方聯同的士業界等於今年4月推出為期3個月的蘭桂坊的士大使計劃，於指定的士站為乘客提供的士資料卡，以在登車前記錄預計車資、的士車牌號碼及目的地等資料。至今已協助超過7,000名市民及遊客乘搭的士。有關計劃成功加強乘客和的士司機之間的溝通，減少雙方因為言語不通或不了解的士收費準則而引起的誤會，亦有效加強對不

法的的士司機的阻嚇作用。

研修例打擊非法活動

運輸署表示，會繼續透過不同渠道提醒的士司機奉公守法，以禮待客，亦歡迎業界繼續組織和參與提升的士業形象的活動，群策群力打擊業內的害群之馬，提升的士的整體服務質素。政府表示，知道社會十分關注非法出租或取酬載客活動及規管網約平台的意見。一方面，政府正檢視

如何完善現有法例，更有效打擊有關非法活動；另一方面，亦正研究如何規管網約平台，以期只有持許可證的出租汽車可透過平台提供服務。

政府計劃於今年年中，就有關規管所涉及的政策和法律觀點，以及其他地方的經驗研究所得的考慮要點，與立法會議員、業界及其他持份者溝通。在聽取持份者的意見後，擬訂未來路向，以期滿足市民對優質個人化點對點交通服務的需求。

同時，警務處會繼續打擊非法載客取酬活動，就公眾提供資料舉報非法載客取酬活動，定會嚴肅跟進和調查，如有足夠證據，會對相關活動採取執法行動。