

小巴人才荒不再 「車等人」行程絲滑

外援司機駕綠 Van 填補班次 香港文匯報記者體驗行車穩陣服務佳



內地司機張先生面帶微笑對待乘客。
香港文匯報記者涂穴攝

◆來往黃埔花園與又一城的小巴班次頻密，市民可直接上車。
香港文匯報記者涂穴攝



內地司機張先生表示，開工之前進行約兩個多月的培訓，投考3次駕駛考試才通過。
香港文匯報記者涂穴攝

輸入勞工系列之服務提升

香港的小巴司機不足、青黃不接的問題日益嚴重，已影響服務質素，一度導致行車班次疏落、誤點，甚至因為司機老齡化對行車安全構成隱患，故特區政府去年推出運輸業輸入勞工計劃——公共小巴/客車行業，兩輪合共批准逾700名司機來港。香港文匯報記者日前到「司機荒」重災區的小巴路線進行實測，發現輸入勞工之前「人等車」的情況不復見，反之是「車等人」，幾乎5分鐘至10分鐘一班車。記者搭乘一班由外勞司機駕駛的小巴，發現司機能與乘客流利溝通，行駛平穩，準時到達終點。有乘客認為外勞司機與本地司機的駕駛技術沒有明顯分別，好處是目前班次加密，無須排長龍等車。

◆香港文匯報記者張弦



◆李女士(右)



◆黃女士(化名)

來往黃埔花園與又一城的2號、2A號小巴線，曾經因為「司機荒」沒有足夠司機開車，汽車被迫閒置。香港文匯報記者去年現場直擊發現該路線班次十分疏落，經常是「人等車」。日前，記者於中午非繁忙時段再次到訪，發現另有一番光景：該兩條路線的班次約為5分鐘至10分鐘一班。雖然已過上下班的乘車高峰期，乘客量不多，但營辦商依然頻密出車，部分班次未坐滿半車乘客已開出，更不時出現「車等人」的狀況。

班次充足 車程誤差兩分鐘以內

記者在沒有表露身份下向當值的站長打探，得悉當天原來有約十幾位內地司機上班駕駛小巴。在確定其中一班2A號小巴由內地司機駕駛前往又一城後，記者即登車乘搭。

在行車過程中，該名內地司機以一口流利的廣東話回應乘客，聽到乘客說要在哪個地方落車，或按鐘提示，他都會舉手示意，或出聲說：「收到。」乘客落車時，更會與司機說「拜拜」或「唔該師傅」，司機則腴臉微笑、揮手致意。

記者印象中部分本地小巴司機駕駛車輛的速度較快，甚至會出現「飄移」，但當天駕駛2A路線的內地司機着重穩陣。當車輛到達轉彎位、十字路口時，司機會首先觀察路面情況，再轉彎或過路口，相比本地小巴司機，他的路速較為平穩、緩慢些。記者統計該次全程行駛約28分鐘，與導航地圖估計的26分鐘相近。

車輛到達總站又一城後，記者落車採訪乘搭2A和2

號線的小巴乘客。與記者搭乘同一班車的李女士表示，這是她第一次搭乘2A線，感覺整個過程與香港本地司機的駕駛過程沒有分別。

熟客：行駛溝通與本地司機無異

經常乘搭該小巴路的黃女士表示，雖然已經有不少來自內地的小巴司機開工，但平日坐小巴沒有特別察覺他們與香港本地司機的分別，「無論行駛技術、語言溝通的差別等，我感覺這些司機與本地司機沒有差別。」

蕭女士反映，之前小巴司機人手不足的時候，有時乘搭小巴需要等候較長時間，「市民排長龍等車，而現時已經有不少內地司機加入小巴行業，感覺小巴班次比以前更密些。」她認為只要能夠解決人手不足的問題，有足夠的班次讓乘客可以乘搭，以及安全地將乘客送到目的地，根本無須理會開車的司機是本地人還是內地人。

輸入勞工計劃統計數字

資料來源：發展局、運輸及物流局、運輸署
整理：香港文匯報記者 劉明



廣東老哥無縫融入 讚港乘客熱情有禮

香港文匯報訊(記者張弦)小巴業界輸入外勞之後，經過培訓、駕駛考試等程序，近期陸續有外勞司機上崗為市民服務。有外勞司機向香港文匯報表示，與內地乘客不同，香港街坊乘客更熱情、有禮貌，上落車會講「拜拜」「唔該」等。

香港文匯報記者其後表露身份，採訪駕駛2A號小巴線的內地司機張先生。張先生來自廣東省河源，50歲，已經在港開工約4個多月。他表示，開工之前進行約兩個多月的培訓，投考3次駕駛考試才通過。

張先生認為路試最難過關，因為香港與內地的駕駛位不同，要由內地的左駕駛位，轉為在香港的右駕駛位操作，而兩地駕車習慣和道路規則，需要時間適應，但上班後發現在香港駕車與在內地的差別不大。他承諾日後會努力工作服務香港市民。

張先生懂得講廣東話，因此與乘客交流沒有困難。印象最深刻的是上午當值時，乘客通常是趕着上課的學生，故每當滿座他便立即開車避免學生遲到，他笑說「小巴變校車」，「安全地將學生送到學校最開心。」

家品店人員齊腳 對顧客服務周到



◆顧客梁女士

◆顧客陳女士

曾一度鬧人手荒的一家連鎖家品店，在特區政府放寬輸入勞工後，申請聘用外勞以緩解人手短缺的問題。香港文匯報記者昨日到該家品店位於北角渣華道的分店觀察。據悉，該店已有多名外勞上班，當天全店有約四位店員當值，當顧客進內購物時，都受到職員殷勤地招待。家住北角一帶的梁女士經常光顧該店。對服務質量的評價，她形容近期有明顯提高，「以前這間店就只有有一位職員當值，就是收銀員，我進內她也沒空搭理我，我想要買的物品都要自己找好長一段時間。現在店內的職員多了許多，當我進去的時候，有時職員還會主動詢問我需要什么，並帶我去這個物品所在的貨櫃。」

剛從該店購物出來的林先生發現，店內職員數量比以前明顯增加，「現在找不到的東西可以找職員問。」職員的態度亦比較良好，整體購物體驗比以前提升。不過亦有顧客表示：「我的購物習慣是喜歡自己找，不希望有人來跟我說話。」但她稱讚該店善用科技，讓顧客可以自助付款，「我覺得自己掃碼付款能夠節省更多時間，便利了顧客。」

聘請外勞還有一個好處，就是他們多數精通普通話，能夠與旅客暢順溝通。來自深圳的旅客李先生表示，滿意該店的服務，「她們都比較耐心地告訴我想要的物品放置，而且也會用普通話交流。」

◆文：香港文匯報記者 郭倩攝：香港文匯報記者 郭木又

零售業外勞經驗豐富 速上手適應無難度

香港文匯報訊(記者劉明)香港飲食業界輸入勞工進度緩慢，但在補充勞工優化計劃下其他部分行業已陸續有內地勞工抵港，其中受聘於連鎖家品店的瑞群和秋華對在港工作感到十分滿意。由於兩人在內地均有從事零售業的經驗，來港後很快就適應工作環境，沒有什麼磨合問題，相信自己可以在香港發揮所長。

來自廣東省恩平市的瑞群表示祖母本身在港居住，故她以往經常赴港探親。她坦言香港薪酬較高，且自己喜歡香港的美食和文化，故以往一直希望能來港工作，只是苦無機會，幸香港特區政府推出補充勞工優化計劃，因此爭取有關來港的機會，結果成功獲聘到香港工作。

細節差異小 同事友善助適應

瑞群以往在內地商場內的大型超市工作，因此已有零售業經驗，來港工作未感適應有困難，「香港與內地做事方式如入貨、執貨等只是有少許差別，但我習慣了做這行業，感覺差異不大，且同事和店長也友善，有不明白的地方他們也會教我，所以很快就適應。」現時在北角渣華道分店工作的瑞華，在接受訪問期間一直面帶笑容。她表示，北角有各種

階層的顧客，但待客之道並無分別，自己懂廣東話和普通話是一種優勢，英語雖只能簡單應對，但相信只要自己真誠地服務和保持微笑，協助顧客買到所需貨品，就能夠讓客人滿意。

工作環境少滋擾 更展所長

在黃埔分店工作的秋華來自珠海，同樣喜愛香港的工作環境和薪酬待遇，已成功爭取來港工作。她在內地的大型超市工作過，亦當過運動店舖的銷售



◆瑞群(左)和秋華在內地均有從事零售業經驗，表示來港工作，適應並無問題。香港文匯報記者曾興偉攝