

TAXI

打造好車隊生態 令黑的無路可走

張仁良：短期加強執法 中期團隊化經營 長遠結合網約平台識別優質司機

提升香港的士服務質素及解決「黑的」問題，刻不容緩。香港交通諮詢委員會主席張仁良近日在接受香港文匯報訪問時表示，他十多年前擔任中央政策組非全職顧問，當時，中央政策組已關注及討論到的士服務態度的問題，惟情況至今仍然存在，交諮會接獲有關的士司機的投訴並無明顯減少。他認為短期而言，必須靠加強執法打擊「黑的」行為，中期透過引入的士車隊制度改善的士服務水平，長遠則結合車隊制度與立法規管網約車平台，逐步將的士司機由個體獨立經營轉化為團隊，甚至引入優質服務標誌讓乘客識別「好司機」與「好車隊」。「屆時『黑的』司機要不『從良』，要不就收工！」

◆香港文匯報記者 聶曉輝

張仁良指出，「黑的」影響香港旅遊形象的道理顯淺，「旅客抵港後，人生路不熟，可能選乘的士前往酒店或旅遊景點，那麼的士司機就成為繼入境處人員，他們抵港後接觸的首批港人，試問如該名司機是專捉旅客來『割』，旅客對香港印象會是怎樣？」

交諮會接投訴個案連年高企

他直言，香港「黑的」情況相當嚴重，交諮會接獲有關的士司機的投訴個案數字持續高企，必須想辦法解決，「香港現時有1.8萬部的士、4萬名活躍司機，『黑的』司機可能只佔少數，但往往就是那一小撮害群之馬對香港旅遊聲譽造成很大的損害。如今，特區政府推動『好客之道』，不提升的士服務問題，活動怎能收獲好的成效？」

他提醒，市民及旅客如不幸遇到拒載、兜路及濫收車資等「黑的」司機，可向警方舉報，警方亦不時透過「放蛇」行動打擊「黑的」。他了解到業界、運輸署、文化體育及旅遊局、警方一直盡力合作打擊，包括於今年4月聯同一眾持份者合作，推行為期3個月的蘭桂坊的士大使計劃。「的士大使會先詢問旅客目的地，並在他們上的士時抄低的士車牌號碼，以及告知旅客大約車費，令司機難以濫收車資。」

加辣嚴打 配合違例記分制增阻嚇力

香港特區政府於去年底對濫收車資及

拒載等4項的士司機罪行，引入兩級制罰則，初犯維持現有罰款最高1萬元及監禁6個月，再犯者可被判罰款2.5萬元及監禁12個月。張仁良認為，警方加強執法及提高罰則可起到一定阻嚇作用，「單是今年5月初，同日便有兩名的士司機因濫收車資等罪行，分別被法庭判處即時入獄1個月及2個月，另加停牌、罰款，阻嚇力是有的。」他期望今年9月引入「的士司機違例記分制」後，可令問題得以進一步改善。

根據香港警務處回覆香港文匯報查詢時提供的最新數字顯示，今年上半年共有99宗就的士司機違例事項發出傳票，或拘捕的個案，其中36宗屬濫收車資，兜路及拒載分別佔11宗及16宗。

張仁良認為，雖然的士載容量難與巴士或鐵路相提並論，但市民及旅客對點對點服務有持續需求，長遠必須透過的士車隊制度及立法規管網約車平台徹底改善的士行業生態，「合法規管出租車服務並引入新車種，能讓市民有多一個選擇，但不能操之過急，必須想清楚如何監管平台；引入的士車隊制度亦可讓的士業更系統化、更易管理，政府必須做好監管車隊營運的把關工作。」

他認為，若他日能為優質的士車隊引入優質服務標誌，讓乘客一目了然識別服務有保證的車隊或司機，自然能令香港的士業逐步邁向團體化及專業化，不斷壓縮「黑的」的生存空間。



◆上月底，政府公布5間公司獲批的士車隊牌照，合共提供逾3,500輛的士，限一年內投入服務。 資料圖片



運輸署：違例記分制下月生效 加強阻嚇作用

針對「黑的」問題，香港特區政府運輸署日前在回覆香港文匯報查詢時表示，因應社會有廣泛意見認為政府應加強規管的士服務，從而提升乘客（包括旅客）的乘車體驗，特區政府早前已檢視整體的士的營運和管理，並提出一系列提升的士服務質素的措施，包括就某些與的士司機相關的罪行引入的士司機違例記分制度（記分制）和兩級制罰則。兩級制罰則已於去年12月22日生效，記分制亦將於下月22日生效。政府相信，提高罰則有助打擊的士司機的違法行為，加強對屢犯者的阻嚇作用，從而提升的士服務的整體質素。

運輸署指出，警務處一直採取各種有效方式打擊的士司機的違法行為，包括採取情報主導的行動、以喬裝乘客的方式（俗稱「放蛇」）進行執法行動，以及加強宣傳等。警方會繼續根據情報及按行動優先進行執法行動。同時，警方於今年4月初聯同的士業界、蘭桂坊協

會及中西區交通安全運動議會，推行「蘭桂坊的士大使計劃」，於特定時間在中環蘭桂坊的士站安排「的士大使」，向登上的士的乘客派發的士資訊卡。卡上記錄了預計需付的車資、有關的士的車牌號碼，以及目的地和相關投訴熱線等資料。有關計劃成功加強乘客和的士司機之間的溝通，亦有效加強對不法的士司機的阻嚇作用，並於五一黃金假期間推展至山頂纜車站。

同時，特區政府相信透過發出的士車隊牌照以規管車隊的營運和管理，包括車齡、車輛安全裝置及司機服務等，能提升的士服務質素，的士車隊能建立良好典範，在行業中起示範和帶頭作用，加強乘客對的士服務的信心，從而逐步改善行業發展的前景。

運輸署強調，相信隨着的士車隊制度、的士司機違例記分制等措施陸續推出，將有助提升的士業界的服務質素，以及加強對不法的士司機的阻嚇作用，改善業界的整體形象。

◆中環纜車站被認為是其中一個「黑的」重災區。圖為等候載客之的士。 香港文匯報記者黃文力攝



保障乘客司機 車廂裝車Cam成共識



◆澳門的士安裝包含車Cam在內的車載智能終端系統，並在車窗張貼錄音錄影提示貼紙。 澳門交通事務局網頁圖片

多名立法會議員及的士業界均認為除了加強執法外，應早日落實的的士車廂安裝閉路電視，既保障乘客亦保障司機。

立法會交通事務委員會主席陳恒鑽日前在接受香港文匯報訪問時表示，透過宣傳讓旅客慎防「黑的」固然有用，但最重要是制度本身，「依靠現有機制由警方『放蛇』再跟進，通常證據不足，跟進工作並不理想。」

議員：須加快立法 業界：有效減爭議

他建議特區政府採取更果斷措施，即在的士車廂安裝車Cam，全天候監察司機有否兜路及拒載情況，「相關部門之前都曾去過澳門取經，但（安裝車Cam要求）目前仍在研究階段，計劃今年內就執行細節諮詢業界、明年推行，我認為是慢了半年，必須加快進度。」

陳恒鑽透露，曾詢問不少的士持份者，業界均贊成有關建議，的士業議會亦要求落實安裝車Cam以打擊「黑的」，「的士業界都不想行業形象低落，不乏有人想做好行業服務。」

對於特區政府即將引入的士車隊，他認為是好事，既有車隊營運者監管旗下司機，亦因此引入新車及不同類型的車種，讓乘客有新體驗，他形容是「為的士服務提升階梯的契機。」

立法會議員陸頌雄坦言，香港的「黑的」問題一直存在，且至今仍未有很好的解決方法，「拒載、兜路、濫收車資行為是肉眼所見，絕對影響香港『好客之都』的形象，對香港作為旅遊城市亦有很大傷害。」

他表示，打擊「黑的」行為涉及高昂執法成本，必須靠警方逐一「放蛇」執法，故應早日安裝車Cam及行車紀錄儀，將更有效杜絕「黑的」，的士司機亦應要有集體觀念，「例如未加入合法網約平台的，應盡早日加入；未安裝電子支付工具的則應與時並進，這樣便可透過科技與評分機制集體地提高業界質素。」

香港汽車交通運輸業總會的司機分會主任何志強認為，罰則過輕是「黑的」猖獗的一大主因，「即使現時已提高罰則，仍不足夠。工會一直呼籲全面打擊『黑的』，應將初犯罰款金額大幅提高至過萬元。」

他強調，的士屬服務性行業，大部分的司機都安分守己，「好人好事無人提，但每當有『黑的』司機的新聞便即時令行業被負面標籤！」他同意的士車廂內安裝車Cam，認為可保障司機與乘客雙方權益，相信投訴數字會因而減少。

趁客不便飆價 中西區淪「割場」

中西區既為旅客集中地，同時亦是「黑的」搵食重點區域。中西區區議員、民建聯中西區支部主席楊學明日前在接受香港文匯報訪問時表示，山頂、中環纜車站及蘭桂坊等地都屬黑點，「尤其是蘭桂坊入夜後，難以成功截的士，加上酒後半醉，令司機有機可乘，上山頂或去灣仔被的士司機收取數百元，這些情況經常發生，警方時常『放蛇』已肯定情況嚴重。有關行為亦影響香港形象及整體經濟，難以體現到好客之道。」

狠割老蘭遊客 本地客攔一旁

他表示，不論區議會抑或民建議過去均收到不少求助及投訴，「就算是本地市民，亦有不少人反映於蘭桂坊

消遣過後，因的士司機只顧載非本地客而無法截的士。」同時，的士商會及司機等業界亦反映，「黑的」直接影響守法司機的生意，顯見「黑的」為患、多方受害的實況。

楊學明認為，隨着香港的網約車服務日漸普及、提高罰則及警方加強執法，令「黑的」情況有望改善，但另一個原因其實是訪港旅客減少，他說：「這是一個惡性循環，希望的士業的負面形象沒有影響旅客訪港意慾。」

他期望透過引入的士車隊服務提高行業質素，同時建議特區政府推行「優質服務認證」，「獲得認證的的士或車隊甚至可收貴一點車資，重點是服務質素高。你看就算日韓的士收費高昂，投訴宗數平穩便知一二了。」