

《專營的士服務條例草案》委員會

2020年1月6日會議

席上發言者: 鑽的(香港)有限公司創辦人及行政總裁 梁淑儀小姐

發言概要:

本人於2008年開始研究如何把可以讓輪椅乘客直接上落的的士進入市場，很幸運得到的士業界的 support，最終於2011年開始正式啟動鑽的無障礙的士服務，為香港開創先河，革新了傳統的士的營運模式。本人很高興看到業界一直改變，政府亦認同可以直接上落輪椅的的士的重要，希望在政策上也作出改變。

本人歡迎政府建議新的專營的士需要有可供輪椅上落的的士車種，而且比例要百分之五十以上。對鑽的而言，我們樂見輪椅的士的市場愈做愈大，因為這樣會令這些特別車輛的製造商，更願意在香港投資，入口更多不同款式的輪椅車輛供我們選擇，有利業界長遠發展。

鑽的一直使用的是日本豐田出產的 Noah Welcab 福祉車，車廂寬敞，最多可以容納兩個輪椅乘客加兩位陪同者，或一位輪椅乘客加四位陪同者，很受我們的家庭乘客歡迎，尤其周末可以一家長幼共融外出活動，在人口老化的香港，實在是很有意義和有實際需要的無障礙公共交通設施。

不過，這部很受乘客歡迎的 Noah Welcab 福祉車只能以電油推動，油費是普通的士三、四倍以上，是導致鑽的經營成本昂貴的其中一個原因，油費貴亦會令司機卻步，即使有愛心照顧輪椅乘客也未必敢入行。所以，若香港市場能有更多輪椅福祉車的競爭，本人相信車種選擇更多，能夠給予經營者有更多彈性。

本人開辦鑽的多年，除了硬件方便輪椅乘客之外，本人認為更重要是軟件，即由預約的士到駕駛的士的人力資源方面，也是有質素的輪椅的士服務的關鍵所在。我們明白輪椅乘客和照顧者的特別需要，所以2011年開始已經設立24小時鑽的報價及預約熱線2760-8771，由九龍的士車主聯會旗下的台姐，負責一站式協助乘客即時知道行程收費和預約鑽的的詳情，這並不是科技可以完全取代的人力資源，因為照顧者反映要跟台姐直接溝通才會更放心，他們帶著輪椅乘客出行若司機爽約便會很不方便。

本人希望政府在接受專營的士有輪椅的士的同時，不要以為純粹網上電召不經人手才可以更好處理輪椅乘客的需要，若不能給予乘客安心，倒頭來乘客也會卻步，不敢預約這些新的輪椅的士。

至於司機，在輪椅的士的發展上更加重要，的士行業一直缺乏司機入行，不過，隨著人口老化，愈來愈多退休人士反而對駕駛鑽的有興趣，因為他們說希望回饋社會，用一己

之長服務長者，自己也可有一點收入。但一般經營者對輪椅的士司機的要求並不像鑽的嚴格，我們現正努力擴大車隊，希望招攬更多既有愛心也專業的鑽的司機，為行業提供示範作用。

本人希望政府推動專營的士服務的同時，也要放多一點資源支持的士業界在人才培訓的長遠工作，提供更多誘因讓經營者更輕鬆地訓練更多台姐和司機等人才，否則只在硬件上更新的士，也未必能更徹底提升整個業界的服務質素。