

文匯報

WEN WEI PO
www.wenweipo.com

政府指定刊登有關法律廣告之刊物
獲特許可在全國各地發行
2018年2月 星期一
4 897001 360013
13
天晴乾燥 陽光普照
訂戶十二月廿八日截止
氣溫 13-18°C 濕度：50-80%
港字第24805 今日出紙3疊9大張 港售8元



雲報紙



Android



文匯網



早安香港



Apple iOS



文匯報微信

習近平哀悼死者慰問傷者

王志民已向特首轉達中央關心

香港文匯報訊 據新華社報道，大埔公路雙層巴士失事翻車事故發生後，中共中央總書記、國家主席、中央軍委主席習近平在第一時間了解有關傷亡和救助情況，指示中央政府駐香港聯絡辦負責人向林鄭月娥轉達他對此次事故遇難者的哀悼、對遇難者家屬及受傷者的親切慰問，並要求香港特別行政區政府全力做好遇難者善後、受傷者救治及其家屬撫慰等工作。

2月10日18時許，香港新界大埔公路發生重大交通事故，一輛公雙層巴士失事側翻，造成19人死亡、60多人受傷。香港特別行政區政府迅速採取應急措施予以處置。習近平對香港特別行政區政府及時開展有關應急處置工作予以肯定。

李克強、張德江也請中央政府駐香港聯絡辦轉達哀悼和慰問。

另據中聯辦網訊，中聯辦主任王志民向香港特區行政長官林鄭月娥轉達了習近平總書記對香港大埔重大交通事故的關心、對遇難者的深切哀悼和對受傷者、遇難者家屬的親切慰問，同時轉達了李克強總理和張德江委員長的哀悼和慰問。

中聯辦機關及三個地區工作部、外交部駐港公署和解放軍駐港部隊的公職人員，也將於今天上午10時，在各自的工作崗位，站立默哀一分鐘，悼念事故中的遇難者。

十九亡魂五問九巴

培訓期劇減 巡查監管少 駕駛態度訓練闕如



九巴大埔公路嚴重車禍釀成至少19死，事故背後揭示巴士公司管理

多個疑點，尤其是近年入職培訓時數不斷減少、欠缺情緒管理及駕駛態度訓練、司機背景審查與巡查監管不足、處理投訴透明度不足、司機遇到意外後如何再培訓等，必須堵塞漏洞才能避免慘劇再次發生。有現職及曾任巴士公司的車長向香港文匯報透露，巴士公司多集中於技術及客戶服務的訓練，鮮有情緒管理、駕駛態度等訓練，甚至培訓期更由數年前一個月銳減至兩星期，領有小巴或旅遊巴車牌的車長更可再減。

香港文匯報記者 楊佩韻、聶曉輝、甘瑜

大車禍現場日前為19亡魂舉行路祭。資料圖片



據日前九巴車禍發生後乘客提供的資料及證供顯示，涉事車長疑與乘客對罵後，情緒不穩「飛車掙彎」造成車禍。現為兼職車長的香港公共交通智庫幹事陳迪遙接受香港文匯報訪問時表示，車長幾乎天天被乘客罵，但部分是客觀因素，特別在市區及新界地區道路擠塞致巴士遲遲，加上巴士公司推出實時報站時間後，「只要巴士遲了一分鐘都被乘客罵」，形容車長每日都面對一定壓力。

司機手冊不提駕駛態度

惟他指出，車長訓練多集中於技術及客戶服務訓練，如安排輪椅客上落注意事項等，卻沒有情緒管理、駕駛態度等訓練，「幾十年(內)都有呀！」

另有九巴車長向香港文匯報透露，巴士公司的培訓並無針對駕駛態度的內容，「最多只有課堂時輕輕帶過，並無深入討論相關議題，司機手冊亦無提及。」他續說，車長入

職時的培訓時數亦買少見少，「我2011年入職時，所有車長不論持哪類型的駕駛執照，均要接受為期一個月、每周六天全日培訓，據知現時縮減至只得兩星期，「如果駕駛執照有4、5、9、10(即公共與私家小巴、旅遊巴及公共巴士)者，更可能只需一星期便完成培訓。」

車長不太重視投訴

陳迪遙續說，兩大巴士公司都有處理客戶對車長的投訴，收到投訴後會找涉事車長「照肺」，罰則為口頭警告、書面警告，最嚴重的扣獎金，「每月車長都有服務獎金、安全獎金、勤工獎，夾夾埋埋都有5,000元至6,000元。」但他指出，如果只等投訴過後才處理，根本部分車長並不太在意，認為是家常便飯，直言「香港有逾萬個車長，有萬幾種思想。」他並指出，車長流失率很高，「100位新人入職，但同時有110個舊人走，你話夠唔夠人啦？」他指巴士公司提供大量獎金留

人，但仍難以留住車長，又認為巴士路線重組計劃亦加重人手負擔，巴士公司要檢討管理，建議外聘社工為車長提供心理輔導及做定期的心理報告評估。

民建聯立法會議員陳恒鑄亦批評九巴雖有培訓，但並無提醒司機注意駕駛安全態度，再加上現時九巴的兼職車長每周只需上班兩天，熟習一下路面情況便可上班，有些司機可能根本不熟有關路段。他並指出，有時乘客會和巴士司機理論和爭執，認為巴士公司亦需培訓司機應對有關狀況。

蔣麗芸倡罰巴士公司

民建聯立法會議員蔣麗芸建議，巴士公司應針對類似問題採取更多措施，例如將巴士鎖速，把車速限制在一定範圍內，同時建議特區政府設立懲罰機制，以警揚巴士公司有車禍問題。

工聯會立法會議員陸頌雄指出，今次事故已清楚響起警號：巴士公司車長欠缺訓練，

且心理質素及應對客戶方面均有問題，需要作出全面檢討和改善。他舉例指出，以往會有師傅到場教導車長，「你揸一轉、我揸一轉」，讓司機全面了解整條路線有何需要注意情況，待正式駕駛時已經很熟習，惟現時卻是「飛紙仔」，給司機一張紙寫上需要注意情況，之後自己乘該線巴士當乘客後，便已完成，車長是否有足夠工作經驗實在存疑。

九巴發言人回覆香港文匯報查詢時表示，有關投訴數字及車長訓練的詳細情況，仍有待部門提供，故未能即時作出回應。

新巴、城巴發言人指出，所有應徵巴士車長的新入職員工均要接受訓練，包括路面實習、車型訓練及課堂，學習包括優質顧客服務、處理乘客投訴技巧及情緒管理等，以確保新車長的駕駛技術、安全意識及路線熟悉度均符合公司的要求。在職車長亦要接受定期訓練，確保符合公司要求。

巴士公司安全管理五大質疑

- 培訓完全欠缺教授駕駛態度？
- 培訓期較之前縮短一半？
- 「花底」司機是否仍獲聘用/ 續用？
- 有否主動巡查監管司機？
- 如何處理嚴重投訴？

整理：香港文匯報記者 文森



路祭現場，遺孀哭斷腸。資料圖片

司機遇事故 培訓欠透明

香港文匯報訊(記者 高俊威)今次交通意外，不少人質疑九巴為何聘用有駕駛不良記錄的車長。多名大埔區區議員昨日亦在區議會特別會議上追問九巴，惟未獲正面回應。九巴董事總經理李澤昌於會後再被問到會否有司機曾被控不小心駕駛的記錄時向傳媒表示，九巴將交通安全、車長品格、駕駛態度放在首位，在區議會中聽取了很多意見，公司會跟進。

對於出現事故的車長是否應該繼續受聘，工聯會立法會交通事務委員會成員陸頌雄接受香港文匯報訪問時表示，應以個別情況作出處理，不宜一刀切下決定，因為其實不少司機也曾遇過或大或小的交通事故，故應視乎事件的嚴重性、事後跟進及司機的再培訓情況再作決定。他續說，甚為關注兼職司機的問題，因巴士公司現時並不了解這些兼職司機的正職工作情況，就算正職令他們身心疲累，巴士公司亦可能毫不知情，這對交通安全是很嚴重的威脅，必須正視。

九巴未答有否主動巡查

香港文匯報訊(記者 尹妮)對於今次事件，大眾都關注巴士公司對車長的巡查及監管情況，會否主動定期巡查監管，抑或是收到投訴後才採取行動。

據新巴、城巴官網顯示，新巴、城巴設有24小時運作的車務控制中心，同時安排一批專業的車務督察於各區巡邏，以監察巴士服務及日常運作。車務控制中心會透過電子通訊系統及其他合

適的方法，向管理層及部門主管匯報緊急事故，使他們能立即評估影響程度及作出應變措施。

新巴、城巴官網續指，透過GPS記錄，準確監察車速行程外，更會安排駕駛技術培訓導師及便裝人員監察車長的駕駛表現，並制訂專業車長守則及完善的工作指引，嚴格規定員工遵守。

不過九巴發言人在截稿前，未有正面回覆有關提問。

乘客投訴增 點處理無人知

香港文匯報訊(記者 費小燁)巴士車長與乘客因車速、遲到、「飛站」、上落客以至回答有關路線查詢的態度問題，不時出現爭執，如車長控制不了情緒，交通意外往往由此而起。不少巴士乘客過往曾就上述問題向巴士公司作出投訴，到底投訴個案有多少、近年有否增長趨勢，巴士公司又會如何作出跟進？九巴發言人至截稿前，未有正面回覆有關提問。

運輸署交通投訴組的年報顯示，2016年

接獲5,959宗涉及專營巴士服務的投訴個案，其中九巴佔3,088宗，主要涉及服務班次(940宗)、員工行為及工作表現(724宗)和駕駛行為不當(644宗)。

按每百萬名乘客人次計的投訴或建議計算，九巴由2015年的3.36宗增至2016年的3.48宗，增幅為3.6%。根據最新的季報顯示，交通投訴組於去年第三季接獲935宗有關九巴服務的投訴及建議，分別按季及按年增加203宗及87宗。

兼職司機訓練兩天即出車

特稿

今次出事的車長是兼職性質，現為兼職車長的香港公共交通智庫幹事陳迪遙向香港文匯報記者表示，逾半兼職司機為巴士迷，他們很熟悉巴士路線及當地路面情況，惟不等於他們是一名稱職的車長，「巴士迷是好，

但都不可以疏忽安全及停站訓練。」他批評巴士公司近期訓練時間減少，兼職車長一星期訓練兩天便可出車，認為時數太少。

休息未必達要求

陳迪遙表示，兼職車長的要求較低，而且

大部分都有正職，「如下午6時(正職)收工就去駕車，到晚上10時至11時下班，視乎車長個人需要。」但他認為，部分車長或因休息不夠而影響駕駛質素，且車長人手不足亦難得到巴士公司高層「工作前4小時有足夠休息」的要求。

他續說，約半數車長都是巴士迷，「有

部分是寓工作於娛樂，過下車癮，記錄下自己有做過車長」，並指他們雖有熟悉巴士路線及當地路面情況等長處，惟訓練時數不足。陳迪遙認為，即使是兼職車長也是為市民服務，亦要達到一定標準，期望巴士公司正視有關問題。

香港文匯報記者 楊佩韻