

**公共服務車輛司機職前訓練（駕駛安全及顧客服務）基礎證書
（兼讀制）**

**Foundation Certificate in Pre-service Training for Public Service
Vehicle Drivers (Driving Safety and Customer Service)
(Part-time)**

課程對象： 現職或有志成為公共巴士、公共小巴或的士司機的人士

課程目標： 讓學員掌握安全駕駛公共服務車輛及顧客服務的知識，為成為合資格公共巴士、公共小巴或的士司機打下基礎，協助學員考取獲運輸署認可的公共巴士、公共小巴或的士司機職前訓練課程的課程證書¹，並於畢業後申領相關公共服務車輛的正式駕駛執照。²

入讀資格：

- 已申請參加的士、公共小巴、私家小巴、公共巴士、私家巴士或專利巴士駕駛考試³(或該車輛類型的任何組合的駕駛考試)的人士；或
- 已在的士、公共小巴、私家小巴、公共巴士、私家巴士或專利巴士駕駛考試(或該車輛類型的任何組合的駕駛考試)中及格的人士；或
- 的士、公共小巴、私家小巴、公共巴士、私家巴士或專利巴士正式駕駛執照的持有人；或
- 獲運輸署署長書面准許報讀本課程的任何其他駕駛執照持有人

時數： 8小時

教學方法： 課堂教授及個案分享

¹ 完成「公共服務車輛司機職前訓練(駕駛安全及顧客服務)基礎證書(兼讀制)」(或持有同等資歷)及「公共服務車輛司機職前訓練(公共巴士/公共小巴/的士)基礎證書(兼讀制)」課程的畢業學員可獲由培訓機構頒發獲運輸署認可的公共巴士、公共小巴或的士司機職前課程的課程證書(視乎學員所報讀課程的車輛類別)，運輸署不會再另行頒發證書予學員。

² 學員須在公共巴士、公共小巴或的士司機職前課程的課程證書所示的完成課程日期的一年內申領相關公共服務車輛的正式駕駛執照。

³ 運輸署統稱相關車輛的發牌考試為「駕駛考試」。現時的士的駕駛考試為筆試，而其餘五類車輛的發牌考試為駕駛考試。

畢業要求： 學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- (i) 學員的總出席率須達 100%；及
- (ii) 必須在期末考試考獲及格分數(60%或以上)

備註：

- 學員如出席率未達100%要求，則不獲准考試。
- 學員如遲到或早退逾15分鐘，則該課節作缺席論。

訓練內容：

單元	內容	訓練時數
(一) 駕駛安全及道路安全	<ol style="list-style-type: none">1. 駕駛安全及道路安全的重要性2. 不良駕駛行為及糾正方法3. 司機的情緒管理4. 意外統計數字5. 防衛性駕駛及可預防碰撞的概念6. 預防意外注意事項7. 兩車相撞的六種常見情況8. 剎車距離的公式概念9. 與前車距離的概念10. 駕駛視野的概念11. 安全行車注意事項12. 道路維修工程注意事項	2
(二) 交通意外的主要成因及應急工作	<ol style="list-style-type: none">1. 交通意外的成因及性質2. 跟車太貼3. 不小心轉線4. 超速5. 倒車6. 在路口發生碰撞的原因7. 緊急情況的處理8. 交通意外的處理程序9. 緊急疏散的步驟	2

(三) 客戶服務及投訴的處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 優質客戶服務的元素及其重要性 2. 乘客的需要及期望 3. 提高客戶服務的基本技巧 4. 常見顧客服務處境個案研討分析 5. 乘客遺失財物的處理方法 6. 乘客投訴的處理 7. 與投訴人溝通的技巧 8. 與投訴人溝通的個案研討分析 9. 情緒的控制 10. 協助殘疾人士乘搭公共交通工具 11. 常見衝突與危機的處理方法與個案研討分析 	3.5
(四) 課程評核	期末筆試	0.5
合計：		8

評估：

期末考試(100%)：筆試

【本課程大綱的內容或須因應香港學術及職業資歷評審局就課程進行評審時所提出的意見、相關法例的修訂、相關牌照或行業認證要求的轉變等情況而作出修訂。課程大綱以僱員再培訓局最新公佈的版本為準。】