



## 媒體報導

日期： 2011年12月19日 (星期一)  
資料來源： 爽報 - 港聞 P.14  
標題： 奄尖 懶醒 冇禮貌 港女惡客之最

# 奄尖 懶醒 冇禮貌 港女惡客之最

**【本報訊】**這些人，講起就扯火了。他們說話大聲、愛罵人，動不動就高呼回水。他們癡起來還會約服務員開房、用棍毆人、把食物倒在地上要店員清潔。他們並非黑社會分子，而是你和我身邊總有一個的衰客。

**僱**員服務顧問公司發表街頭問卷調查結果，在五百名須與顧客接觸的在職人士當中，了解到服務業裏常見的麻煩客人。報告顯示，顧客中最常見的麻煩是「要求無理或超出服務範圍」(27.2%)，其次為「大聲講嘢或罵人」(25.8%)；其他的麻煩事包括「諸多挑剔」(24.6%)、「冇禮貌」(14.6%)及「擺着數」(8.8%)等等。

**八成職員指女性較挑剔**  
衰客男女皆有之，但53.6%受訪者認為兩性的麻煩程度有別，當中逾八成人指出女性比較麻煩，覺得她們「奄尖」、「挑剔」和「要求五時

花六時變」等。內地與本地客則不相伯仲，有48%受訪者甚至認為本地客更煩，批評他們「自以為識好多嘢」、「認為自己有特權」等等。

調查報還列出衰客的五大駭人惡行：「約員工開房」、「企圖用棍打人」、「公眾地方隨處小便」、「把杯中的水潑向員工臉部」、「故意將食物倒在地上要求員工清潔」。有受訪者表示曾有客人破壞店舖設施，又有保安員慘遭惡客辱罵「門口狗」，年長店員則被罵「死老鬼」。

**衰客個案**  
聲大夾惡辱罵員工，特意於繁忙時段在店裏大吵大鬧。

**諸多挑剔，食物吃了大半才向部長投訴不合口味，要重複烹調到他滿意為止。**

**惡客五大口頭禪**

1. 祝你昇車車死！	4. 你有飯食都係我畀你！
2. 你做收銀咁冇出息，睇死你做死一世。	5. 阿女你以後要好好讀書呀！唔係第時就要做呢啲低級工。
3. 你經理個位，係唔係買番嚟㗎？	

**遇惡客 接線生須心理輔導**  
【本報訊】「今時今日，咁嘅服務態度未夠嚟。」劉德華N年前的金句，大大提升了消費者的要求。今時今日，四十多歲的客戶服務接線生阿Paul，為了無理顧客而搞到要接受心理輔導。  
一年前，一名客人要求阿Paul即日補發半年前的服務單據。阿Paul表示會在三個工作天內回覆，客人發惡說：「好！你玩嘢，我同你玩！」自此，該客人經常來電滋擾。  
上司沒有替他出頭，阿Paul情緒大受困擾，開工時手震，甚至要請病假逃避，後來還要看臨床心理學家。經過五次面談，才告病癒。

▲消費權益意識高漲，店員與客人摩擦漸多。何柏佳攝

直影即轉 橫影即睇

- 完 -

