



香港的士業議會  
HONG KONG TAXI COUNCIL

CB(4)1124/15-16(04)

香港中區立法會道 1 號  
立法會綜合大樓  
交通事務委員會秘書  
劉素儀女士  
轉交 立法會交通事務委員會主席  
田北辰議員, BBS, JP

致： 立法會交通事務委員會主席  
田北辰議員, BBS, JP

### 的士業界優質的士服務的建議

為回應社會各界對提升的士服務的訴求，政府正研究以專營權形式經營優質的士，並將於 6 月 21 日的立法會交通事務委員會公布研究結果。香港的士業議會(下稱「議會」)經收集意見後，現特此致函，簡述議會提出「優質的士先導計劃方案」的內容，希望閣下能予以支持。

#### 一. 市民對優質的士服務的期望

絕大部份香港成年人都有乘坐的士，只有少於 3%的人從來不坐的士。的士肯定是公共交通工具。本港 18138 部的士平均每天約一百萬個行程，乘客對的士的服務各有不同的期望，而的士司機的服務水平亦有差異。當服務滿足不到期望，難免會有投訴。近年，市民對的士服務的投訴，大約是每一百萬個行程中，有 25 個投訴。這些投訴主要是濫收車資、拒載、兜路等違規行為。雖然數字不算多，但由於乘客對這些行為是零容忍，一宗也嫌多，傳媒廣泛報導，令的士服務蒙羞，形象受損。部份市民甚至對一些可能涉及違規的非法載客取酬服務表達同情，愛惜。或許這些非合法的士的載客服務還未有出現令人厭惡的違規行為，或傳媒還未有報導。它們提供更舒適和清潔的車種，司機也對乘客比較友善和有禮。這種現象清楚顯示的士服務大有改善空間。

市民對優質的士服務的期望，除了希望服務能揮手可得，快捷安全外，還希望行程舒適愉快。有相當數量乘客不介意多付車資給優質的士服務。

香港九龍觀塘偉業街 118 號 TGN 觀塘啟迪創新總部 7 樓

電話：2117 7012 傳真：2591 6371 電郵：info@hk-tc.org

大部份市民沒有預訂的士的習慣，90%市民是在街上和的士站召喚或等候的士。約 70% 市民可以容忍等候的士的時間為 5 分鐘，約 90% 市民不能容忍等超過 10 分鐘。約有 60% 人有等不到的士而放棄的經歷，在新界和在下午時間尤為嚴重。

至於服務水平，乘客認為的士司機駕駛安穩，對道路熟識和以最短時間到達目的地，以及人身安全的感覺四項最為重要。

## 二. 優質的士服務重要原素

優質的士服務就是要最大程度滿足乘客的期望。首要是減少候車時間，理想是在 5 分鐘以內。其次是司機駕駛要安穩、對道路網絡熟識，還要掌握實時交通狀況，能以最短時間把客人送到目的地。再其次，客人要感到人身安全，車廂寬敞、清潔舒適。而額外的服務如使用電子貨幣付款，無線上網或行程資訊等是錦上添花。

要達到滿足乘客 5 分鐘內叫車有車的目標，這不單要車輛的分佈配合不同地點和時段的需求，還要交通順暢，可預測的行車時間。要達到這個效果，運輸署要提供足夠的士站，讓的士能在熱點停泊，接載乘客。同時，要採取有效措施，控制交通擠塞；亦要靠司機的經驗和有關活動（如郵輪泊岸、球賽和大型表演）的資訊提供，的士主動停靠在這些熱點附近。要提升這個供求的配對，相信不單要有科技(如手機應用程式及需求熱點和站頭分佈的程式)的協助，還要有一個有效訊息(如交通和活動等)平台和提供足夠誘因令司機會配合的機制。

要能在最短時間把乘客送到目的地，司機必需要接受培訓，保證有足夠的道路知識。同時，運輸署要能提供實時交通資訊，提升司機走快路的能力。當然，乘客可以選擇路線，以免有兜路的爭執。

要能提供優質的士服務，車和人都重要，而人的服務態度更是重中之重。行程的安全和悅愉，就完全依靠司機。司機不拒載、不兜路、不濫收車資是好的開始。能幫助乘客、友善有禮更是愉悅的源頭。

乘客對服務不滿，時有出現，亦在所難免，一個有效投訴機制能給不滿的乘客舒舒氣，亦能促進的士從業員不斷改善服務。同時，亦應有一個有效機制，讓乘客讚賞一些良好服務，讓受讚賞的司機得到獎勵。

## 三. 鑽的、星群、派的例子

自從 2011 年始，業界已不斷尋求改善，先有『鑽的』，然後有『星群』和『派的』等不同類型的的士，為市民提供另類優質的士服務。『鑽的』是一項創新的社會企業，為行動不便或使用輪椅人士提供優質的個人運輸服務。這個社企使用較豪華的七人房車豐田 NOAH，參與的司機充滿愛心，獲得社會的認同和讚許，得到許多獎項。但由於經營成本高昂，必需有額外的社會人士資助，才可維持服務。『星群』的士在 2015 年投入

服務，引入全新日產 NV200 福祉車，可以接載輪椅使用者，為市民提供更舒適、優質和貼心的服務。『星群』的士培訓司機要專業、安全和有禮，這項服務每天都收到市民的讚賞。除了預訂服務外，『星群』的士和普通的士同一收費。『派的』於 2016 年投入服務，車廂均相對較為寬敞，可放置較多行李。

#### 四. 提供優質的士服務的方法

要確保車輛和司機的質素，方法多多。一個極端的方法是嚴格規定車輛的規格和司機的資歷和品格要求，甚至是營運模式，例如僱主僱員關係和投訴必需即時處理等。為確保這種方法能有效提供優質服務，必需配備一個監控制度，涉及龐大的人力物力，成本很高。另一個極端的方法是自由放任，希望用教化感召良心司機，提供良好的優質服務。這只能是望天打掛，難以保證，公眾亦難以接受。

的士提供的是一種人對人的運輸服務，必需以人性化處理，嚴密監控未必能有效，反而有反效果。提供足夠的培訓和誘因，讓司機自發的提供良好服務，才是正道。

其實，『鑽的』、『星群』和『派的』均是以車隊管理形式經營，透過揀選和培訓司機及薪酬的保證，的確能令司機主動的滿足乘客的需求。

#### 五. 市民的選擇

業界討論後所建議的方案：-

- 1) 用現時一般的士牌經運輸署審批轉為優質的士牌。數量由市場決定：現時為數約 18138 個的士牌照有部份因司機不足是沒有營運的，顯示有過剩的狀況，因此，用現時的牌照推行優質的士先導計劃是最有彈性的。倘若先導計劃成功，政府可推行廣泛諮詢，如何推行優質的士方案，會是按步就班、循序漸進的好方法。先導計劃亦可提供經驗，讓業界和政府尋求方法，在推行優質的士的同時，改善現時士服務的方法。
- 2) 車輛比現時豪華：- 為識別一般的士和優質的士，優質的士必要是另一類型的車款。市民亦會期望較寬敞和舒適的車款，例如高級房車或七人車等。
- 3) 有管理，保證服務質素，處理投訴：- 管理的最佳效果是令從業員心悅誠服，提供優質人對人的服務。服務水平要與收入掛鉤，服務越好，收入越高。而服務有質素最重要的環節是接受和處理投訴，讓乘客安心的同時，亦為改善服務提供方向。因此，管理制度要有乘客的評分，賞罰分明。罰會是最後板斧，提供培訓和再培訓會讓從業員信服。
- 4) 可有一定數量電動和輪椅的士：- 為配合社會對環保和輪椅人士提升服務的期望，一定數量的優質的士是可以符合這些要求，滿足這些期望。

- 5) 吸納新血入行:- 吸引新血入行才能讓行業可持續發展，無論有無優質的士，政府都應為行業着想，讓行業正規化，年輕人受正統訓練，發揮所長。政府應一方面放寬三年私家車牌照才可考的士車牌的要求，才可方便年青人入行。另一方面，協助認可有關培訓課程，實現行業正規化和專業化。

## 六. 優質的士先導計劃

在沒有修改現時的士條例的情況下，以 300 部優質的士為起點，用現有的士牌營運服務。優質的士數目最終由市場決定。整個先導計劃由香港的士業議會(議會)負責監督，車主自由參與。

### 業界的投入:

1. 提供牌照
2. 提供有培訓司機，認證司機才可駕駛優質的士
3. 提供有別於一般的士車款的車輛，包括電動車、讓輪椅上落和較寬敞和舒適的車輛
4. 提供調度車輛以配對需求的電腦程式
5. 提供手機應用程式，讓乘客更有效召喚和預約優質的士
6. 提供有效機制，讓司機有效的應 call
7. 提供一個有效的投訴處理機制，讓乘客安心，同時，能持續改善服務
8. 每季公佈服務監察數據，讓公眾監督。

### 議會的支援：

**為達議會成立的宗旨 - 提升香港的士服務質素，議會會藉以下措施配合「優質的士先導計劃」**

1. 提供手機應用程式，讓乘客更有效召喚和預約優質的士。
2. 透過手機應用程式的評分制度，配合優則償、劣則罰，以提升的士服務質素。
3. 制定並執行「優質的士」服務標準。
4. 正與僱員再培訓局籌辦「優質的士司機培訓(溝通技巧及顧客服務)基礎證書(兼讀制)課程，藉舉辦培訓課程、講座等，提升司機的服務質素。
5. 處理乘客的投訴，並抽查先導計劃中優質的士的服務質素。
6. 每季公佈服務監察數據，讓公眾監督。

### 運輸署的支援

1. 在優質的士需求大的地區，提供合適的優質的士停泊點
2. 開放巴士專用線給優質的士使用，讓的士更快送乘客到目的地
3. 提供實時交通資訊給的士調度平台，讓司機能避開擠塞路面

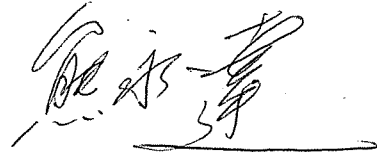
4. 在機場和出入境關口，提供方便乘客的上落點，方便優質的士營運
5. 協助提供大型活動資訊，方便優質的士提供服務

**先導計劃督導委員會**

建議成立「優質的士先導計劃督導委員會」，委員會成員包括政府，業界，立法會議員，區議員的監督平台，確保計劃有序推行。

如 議員對上述建議有任何意見，請致電 [REDACTED] 與本人聯絡。

香港的士業議會主席



熊永達 謹啟

2016年6月10日