

立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(4)1407/17-18(02)號文件

檔號：CB4/PL/TP

交通事務委員會
2018年7月25日舉行的會議

有關提升的士服務質素的背景資料簡介

目的

本文件提供有關本港的士服務的背景資料，並概述立法會議員就的士服務質素提出的主要意見和關注。

背景

的士服務

2. 的士是個人化點對點交通服務的主體。政府當局在2017年3月表示，全港共有18 000多部的士。普通的士牌照屬永久性質，牌照持有人多達9 000名。的士的收費及營運範圍均受政府規管。除此以外，政府簽發的士牌照時沒有附帶任何與服務質素直接相關的條件。就營運範圍而言，的士可直接在街道或的士站接載乘客，或提供預約服務。至於收費方面，的士須按錶收費，或以整段時間租用(即"包車")的形式提供服務。按錶收取的費用受政府規管；至於"包車"服務的收費，按現行法例，則由提供和接受服務雙方自行議定，令服務可更靈活滿足不同的乘客需要。

3. 根據既定政策，政府會按需要發出新的士牌照，考慮因素包括市民對的士服務的需求、的士業界的經營狀況，以及的士數目增加對交通情況可能造成的影響。

提升的士服務質素

4. 近年，社會上對的士服務及一些的士司機的行為(例如拒載、待客服務態度欠佳及濫收車資)批評日多。社會上有意見要求政府當局加強監管，並考慮增發的士牌照，增加競爭，藉此改善服務。

5. 運輸署一直鼓勵的士業界在現行法律及規管框架內改善普通的士服務。政府當局亦已在公共交通策略研究的角色定位檢視中優先檢視的士服務，而研究的重點範圍是應否推出優質的士¹。

6. 據政府當局表示，推出專營的士的目標並不是解決現時普通的士服務質素參差的問題。因此，政府當局及的士業界會繼續在現有牌照制度下積極提升普通的士的服務。舉例而言，警方已加強執法工作，更嚴緊監察的士司機，以杜絕拒載及濫收車資等違規行為。此外，運輸署一直透過宣傳和教育推廣優良的士服務。為了以業界自我監管的模式改善服務質素，17 個的士團體於 2015 年 11 月組成香港的士業議會。政府當局除致力協助的士業界改善服務質素外，亦正考慮多項有助改善的士營運環境的措施²。

7. 政府當局最近亦已檢視的士司機各種違規行為的現行罰則，以提升的士服務質素。政府當局在 2018 年 5 月 18 日向事務委員會匯報公共交通策略研究各項建議措施的推行進展。委員察悉政府當局計劃擬備有關引入的士駕駛執照扣分制度的相關法例修訂，以加強阻嚇違例情況。公共交通策略研究建議的其他提升的士服務質素措施³包括資助的士司機報讀培訓課程，以及協助的士業界和車輛供應商引入可供輪椅上落的的士。

¹ 據政府當局表示，為了使普通的士服務及將以專營權模式引入的新的士服務在體制上的分別更見清晰，"優質的士"改稱為"專營的士"。政府當局在 2017 年 4 月 21 日舉行的交通事務委員會("事務委員會")會議上向事務委員會匯報專營的士研究的工作進度及建議方向。有關詳情載於政府當局在 2017 年 3 月提交事務委員會的文件(立法會 CB(4)666/16-17(05)號文件)。

² 有關措施包括(i)永久放寬的士在車速限制為每小時 70 公里以下的道路內的繁忙時段及"上午 7 時至下午 7 時或 8 時"限制區的停車限制；(ii)將司機證的有效期限延長至 10 年；及(iii)將的士駕駛執照申請人持有有效私家車或輕型貨車駕駛執照的年期規定由最少 3 年修訂為最少 1 年。《2018 年道路交通(修訂)條例草案》委員會於 2018 年 3 月成立，討論事宜包括與上述第(ii)項有關的立法建議。

³ 這些措施的推行進展載於政府當局在 2018 年 5 月提供的文件(立法會 CB(4)1072/17-18(05)號文件)。

8. 運輸署於 2018 年 5 月 23 日回應傳媒的查詢，交代的士業界對政府當局加強的士司機違規行為罰則水平的初步建議有何意見。初步建議⁴的方向是就性質較嚴重的違規行為實施兩級罰則制，以及引入的士司機違規記分制度，以加強整體的阻嚇作用。鑒於部分業界代表對上述建議持不同意見，政府當局會繼續與的士業界及持份者保持溝通。

議員的主要意見及關注

9. 事務委員會一直積極跟進與的士服務質素有關的事宜。相關法案委員會也曾討論有關議題。議員亦有就相關議題提出立法會質詢。議員的主要意見及關注綜述於下文各段。

優質的士對普通的士業務的影響

10. 事務委員會曾在 2016 年 6 月 21 日舉行的會議上討論政府當局推出優質的士的建議。大部分委員對政府當局以專營權模式推出優質的士的建議有保留。他們認為，推出優質的士無法解決普通的士服務質素欠佳的問題，並會引致的士業界內部出現不良競爭。此舉亦會對的士司機的收入構成負面影響，從而加劇司機收入微薄與普通的士服務質素欠佳的惡性循環。

11. 雖然部分委員因推出優質的士會為乘客提供更佳服務而支持建議，但他們提議，當局應先容許的士業界提供優質的士服務，而不應以專營權模式將營運權批予數間公司。亦有委員建議，政府當局與其以專營權模式將全部 600 部優質的士的營運權批予數間公司，不如考慮將若干數目的優質的士撥給的士業界營運，讓業界亦可參與提供優質的士服務。他們認為這做法在某程度上可鼓勵業界改善整體服務質素。

12. 在 2017 年 4 月 21 日舉行的會議上，政府當局向事務委員會簡介有關引入專營的士的最新建議時，多名委員亦有提出反對引入專營的士的意見。委員認為提升普通的士的服務質素應是正確的做法，並促請政府當局聯同的士業界改善的士服務，積極回應市民及遊客就的士服務經常提出的批評。

⁴ 初步建議的詳情載於政府當局在 2018 年 5 月 23 日發出的新聞公報 (<https://www.info.gov.hk/gia/general/201805/23/P2018052300863.htm?fontSize=3>)。

13. 事務委員會在上述會議上通過 5 項議案，包括要求政府當局擱置"專營的士"計劃，並盡快與的士業界及立法會各政黨/政團成立工作小組，制訂全面提升的士服務水平的方案。委員亦要求政府當局整體改善業界的經營環境。

14. 政府當局表示，推出專營的士的目標並非取替普通的士，而是提供多一個選擇，照顧社會對質素及收費較高的個人化點對點公共交通服務的新需求。政府當局會繼續在現有牌照制度下積極提升普通的士服務，並同時推出專營的士，從而透過多管齊下的方式改善個人化點對點的公共交通服務。

改善普通的士服務

15. 部分委員在事務委員會多次會議上再三表示，牌照投機活動是的士服務質素問題的癥結所在。委員表示的士牌價高企，的士車主因而缺乏誘因改善的士服務。他們籲請政府當局設法降低的士牌照價格，透過發出新的士牌照，遏止投機活動及鼓勵競爭。部分委員進一步建議政府當局在市場回購的士牌照，以解決牌照投機的問題。

16. 事務委員會在 2016 年 12 月 16 日舉行的會議上考慮的士加價申請時，委員普遍對的士司機的違規行為及惡劣的的士服務表示不滿。委員察悉，推動的士發展聯會("該聯會")曾於 2016 年 9 月在 10 部的士安裝閉路電視系統，獲得市民大眾正面回應，而個人資料私隱專員公署("私隱專員公署")也沒有接獲任何有關在的士安裝閉路電視系統的投訴。他們詢問政府當局是否會在考慮加價申請的同時，就全面落實在的士車廂內安裝閉路電視系統的做法諮詢私隱專員公署，以及在確認沒有違反任何與個人資料私隱有關的原則後制定相關法例，以確保的士服務質素。委員就這方面動議的一項議案獲得通過。

17. 關於在的士車廂內安裝閉路電視系統以提升的士服務質素的建議，政府當局表示，若在的士車廂內安裝攝錄機系統不會影響車輛結構及行車安全，便無須向運輸署申請。政府當局察悉，安裝攝錄機系統會涉及私隱保障的問題。因此，當局曾就該聯會建議的試驗計劃會否導致個人資料私隱未能得到充分保障的問題，諮詢私隱專員公署。

18. 在 2017 年 10 月 20 日舉行的事務委員會會議上，委員亦關注的士服務質素，特別是部分的士司機的違規行為(例如拒載、向乘客濫收車資，以及未有採用最直接的路線前往目的地)。一名委員促請政府當局加強監察的士服務；與的士業界會晤，

以制訂措施處理上述違規行為；及考慮為的士司機設立退休計劃。

19. 在 2018 年 4 月 23 日舉行的《2018 年道路交通(修訂)條例草案》委員會會議上，部分委員認為政府當局應探討如何加強司機證的功能(例如使用司機證記錄的士司機的值勤更表)及利便管理。此外，為提升司機的專業形象及服務質素，委員要求政府當局加快引入的士司機違規記分制度，規管有關的士服務的各種違規行為，並將違規分數記錄在司機證上，藉以加強其功能。

20. 政府當局表示，由於政府當局正檢討的士相關罪行的罰則，因此會另行處理引入的士司機違規記分制度的建議。的士服務質素委員會將討論有關建議。該委員會於 2018 年年初成立，作為多方平台，討論各項推動改革的策略及措施，從而提升現有的士的服務質素。成立該委員會，亦突顯政府當局非常重視與業界及相關持份者合力提升的士服務質素。

21. 在 2018 年 5 月 18 日舉行的事務委員會會議上，部分委員察悉政府當局正研究引入的士駕駛執照扣分制度，以加強阻嚇違例情況。為了令執法機關更容易搜集證據，他們促請政府當局研究落實在的士車廂內安裝攝錄機的安排，並就此通過一項議案。

最新發展

22. 政府當局將於 2018 年 7 月 25 日舉行的事務委員會會議上，就提升普通的士服務質素的各項建議諮詢事務委員會。

相關文件

23. 相關文件一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處
議會事務部 4
2018 年 7 月 18 日

有關提升的士服務質素的背景資料簡介

相關文件一覽表

會議日期	會議	會議紀要/文件	立法會文件編號
5.12.2012	立法會會議	葛珮帆議員就的士違規行為提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201212/05/P201212050268.htm
--	--	王國興議員、鄧家彪議員及郭偉強議員於2013年11月18日就的士業界經營情況發出的聯署函件及政府當局的回應	CB(1)368/13-14(01) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/papers/tpcb1-368-1-c.pdf CB(1)611/13-14(01) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/papers/tpcb1-611-1-c.pdf
20.11.2013	立法會會議	鍾樹根議員就打擊使用手機應用程式提供的士車費折扣優惠提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201311/20/P201311200244.htm
19.2.2014		王國興議員就的士司機駕駛時使用流動電話提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201402/19/P201402190426.htm
16.4.2014		郭家麒議員就大嶼山的士服務提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201404/16/P201404160333.htm
25.6.2014		郭偉強議員就打擊提供的士車費折扣優惠的措施提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201406/25/P201406250401.htm

會議日期	會議	會議紀要/文件	立法會文件編號
--	--	易志明議員於 2014 年 7 月 24 日就電召的士手機應用程式對的士業界生意的影響發出的函件及政府當局的回應	CB(1)1910/13-14(01) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/papers/tpcb1-1910-1-c.pdf CB(1)1963/13-14(01) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/papers/tpcb1-1963-1-c.pdf
12.11.2014	立法會會議	郭偉強議員就提供的士車費折扣優惠提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201411/12/P201411120372.htm
15.4.2015		蔣麗芸議員就打擊非法載客取酬提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201504/15/P201504140705.htm
29.4.2015		易志明議員就召喚的士手機應用程式提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201504/29/P201504290227.htm
16.6.2015	交通事務委員會	政府當局就公共交通策略研究——的士服務提供的文件	CB(1)1143/14-15(03) http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/tp/papers/tp20150616cb4-1143-3-c.pdf
		立法會秘書處資料研究組擬備有關選定地方的的士服務的資料摘要	IN13/14-15 http://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/1415in13-taxi-service-in-elected-places-20150612-c.pdf

會議日期	會議	會議紀要/文件	立法會文件編號
16.6.2015	交通事務委員會	政府當局提供的跟進文件	CB(4)106/15-16(01) http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/tp/papers/tp20150616cb4-106-1-c.pdf
		會議紀要	CB(4)165/15-16 http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/tp/minutes/tp20150616.pdf
17.7.2015		政府當局就公共交通策略研究——的士燃料附加費提供的文件	CB(1)1306/14-15(03) http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/tp/papers/tp20150717cb4-1306-3-c.pdf
		立法會秘書處資料研究組擬備有關選定地方之的士燃料附加費的資料摘要	IN14/14-15 http://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/1415in14-taxi-fuel-surcharge-in-selected-places-20150713-c.pdf
		會議紀要	CB(4)228/15-16 http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/tp/minutes/tp20150717.pdf
--	--	田北辰議員於 2015 年 9 月 7 日就的士牌照事宜發出的函件	CB(4)1451/14-15(01) http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/tp/papers/tpcb4-1451-1-c.pdf

會議日期	會議	會議紀要/文件	立法會文件編號
--	--	莫乃光議員於 2015 年 10 月 9 日就網絡召車服務及共乘出租汽車服務發出的函件及政府當局的回應	CB(4)1517/14-15(01) http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/tp/papers/tpcb4-1517-1-c.pdf CB(4)92/15-16(01) http://www.legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/tp/papers/tpcb4-92-1-c.pdf
6.11.2015	交通事務委員會	政府當局就的士服務提供的文件	CB(4)119/15-16(08) http://www.legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/tp/papers/tp20151106cb4-119-8-c.pdf
		政府當局提供的跟進文件	CB(4)267/15-16(01) http://www.legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/tp/papers/tp20151106cb4-267-1-c.pdf
		會議紀要	CB(4)513/15-16 http://www.legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/tp/minutes/tp20151106.pdf
20.1.2016	立法會會議	易志明議員就的士服務提出的質詢	http://www.info.gov.hk/general/201601/20/P201601200615.htm
21.6.2016	交通事務委員會	政府當局就公共交通策略研究的角色定位檢視——優質的士及增加公共小巴座位提供的文件	CB(4)1124/15-16(01) http://www.legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/tp/papers/tp20160621cb4-1124-1-c.pdf

會議日期	會議	會議紀要/文件	立法會文件編號
		會議紀要	CB(4)1315/15-16 http://www.legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/tp/minutes/tp20160621.pdf
13.7.2016	立法會會議	梁美芬議員就優質的士提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201607/13/P2016071200606.htm
16.12.2016	交通事務委員會	政府當局就的士加價申請提供的文件	CB(4)285/16-17(05) http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/papers/tp20161216cb4-285-5-c.pdf
		在 2016 年 12 月 16 日會議上議程項目"的士加價申請"下通過的議案	CB(4)335/16-17(05) http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/papers/tp20161216cb4-335-5-ec.pdf
		政府當局就在 2016 年 12 月 16 日會議上議程項目"的士加價申請"下通過的議案(載於立法會 CB(4)335/16-17(05)號文件)作出的回應	CB(4)640/16-17(01) http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/papers/tp20161216cb4-640-1-c.pdf
		政府當局提供的跟進文件	CB(4)480/16-17(01) http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/papers/tp20161216cb4-480-1-c.pdf

會議日期	會議	會議紀要/文件	立法會文件編號
		會議紀要	CB(4)513/16-17 http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/minutes/tp20161216.pdf
17.3.2017	交通事務委員會	政府當局就公共交通策略研究的角色定位檢視——個人化點對點交通服務提供的文件	CB(4)666/16-17(05) http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/papers/tp20170317cb4-666-5-c.pdf
		會議紀要	CB(4)1470/16-17 http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/minutes/tp20170317.pdf
21.4.2017		會議紀要	CB(4)1616/16-17 http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/minutes/tp20170421.pdf
		政府當局就在 2017 年 4 月 21 日會議上議程項目"公共交通策略研究角色定位檢視——個人化點對點交通服務"下通過的議案作出的回應	CB(4)1184/16-17(01) http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/papers/tp20170421cb4-1184-1-c.pdf
31.5.2017	立法會會議	易志明議員就駕駛時使用智能電話/裝置提出質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201705/31/P2017053100187.htm

會議日期	會議	會議紀要/文件	立法會文件編號
16.6.2017	交通事務委員會	政府當局就公共交通策略研究提供的文件	CB(4)1176/16-17(03) http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/papers/tp20170616cb4-1176-3-c.pdf
		會議紀要	CB(4)177/17-18 http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/minutes/tp20170616.pdf
28.6.2017	立法會會議	尹兆堅議員就個人化點對點交通服務提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201706/28/P2017062700715.htm
20.10.2017	交通事務委員會	政府當局就 2017 年施政報告及施政綱領提供的文件	CB(4)54/17-18(03) http://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/panels/tp/papers/tp20171020cb4-54-3-c.pdf
		會議紀要	CB(4)417/17-18 http://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/panels/tp/minutes/tp20171020.pdf
23.4.2018	《2018年道路交通(修訂)條例草案》委員會	立法會參考資料摘要	檔號：THB(T)L 3/3/5 http://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/bills/brief/b201802091_brf.pdf
		會議紀要	CB(4)1232/17-18 http://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/bc/bc103/minutes/bc10320180423.pdf

會議日期	會議	會議紀要/文件	立法會文件編號
		報告	CB(4)1205/17-18 http://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/hc/papers/hc20180608cb4-1205-c.pdf
2.5.2018	立法會會議	易志明議員就在儀錶板上放置智能電話/裝置提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201805/02/P2018043000793.htm
18.5.2018	交通事務委員會	政府當局就公共交通策略研究——措施的推行進展提供的文件	CB(4)1072/17-18(05) http://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/panels/tp/papers/tp20180518cb4-1072-5-c.pdf
		在 2018 年 5 月 18 日會議上議程項目"公共交通策略研究建議措施的推行進展"下通過的議案	CB(4)1148/17-18(01) http://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/panels/tp/papers/tp20180518cb4-1148-1-ec.pdf

立法會秘書處
 議會事務部 4
 2018 年 7 月 18 日