



香港特別行政區立法會

交通事務委員會

(電郵：panel\_t@legco.gov.hk)

各位委員：

### Uber就「規管網約出租汽車平台」提交政策意見書

立法會交通事務委員會將於 2024 年 7 月 12 日討論規管網約出租汽車平台（網約車平台）的研究，Uber希望就規管網約車平台的事宜和未來方向提交政策意見書，供各位委員參考。

作為香港和全球的網約車平台之一，我們希望透過分享知識和經驗，全力支持政府和立法會制定有效和平衡的規管方案。隨函附上的意見書概述了規管網約共乘服務和網約車平台服務的政策考量，包括網約共乘服務為香港帶來的經濟貢獻、具競爭的選擇、彈性工作機會、靈活供應和公眾需求等。此外，意見書亦涵蓋了我們對規管網約共乘服務原則性的建議。

我們期待與各位議員和政府當局繼續攜手促進香港點到點交通服務的長遠發展，滿足大眾對點對點交通服務的需求。

Uber 香港團隊

2024 年 7 月 9 日

附件：「合理規管網約共乘服務及其對香港的重要性」政策意見書（英文文本及中文譯本）

## 合理規管網約共乘服務及其對香港的重要性

### 序言

網約出租汽車平台（網約車平台），又稱網約共乘服務平台或叫車應用程式，是將司機和乘客互相連結的科技，以便司機為乘客提供點對點交通服務。

網約車應用程式於2010年代初期出現，現已從根本上嵌入世界上大多數主要城市基本交通運輸生態系統中。這類應用程式幫助司機和乘客提升效率，因而於全球各地獲廣泛使用。此等應用程式一方面創造帶來彈性收入選項的龐大新機會，另一方面提供了方便可靠的點對點交通服務體驗。

Uber是一個國際網約車平台，在全球70個國家和10,000多個城市提供服務。全球共有1.49億活躍用戶（截至2024年第一季度）透過Uber平台出行並賺取收入。Uber於香港運營10年深感榮幸。

我們理解並尊重傳統的士行業對香港交通生態系統的重要性。透過與的士行業緊密合作，Uber為的士司機提供賺取額外收入的機會，亦進一步收購了香港的本地網約車平台HKTaxi。Uber持續是數以百萬計香港市民和遊客的首選網約車平台。

### 背景

香港特別行政區立法會交通事務委員會將於2024年7月12日討論規管網約車平台的政策考慮和研究。

Uber致力成為香港經濟和交通生態系統的積極貢獻者。本公司制定了以下的公共政策立場文件，為未來有關改善香港點對點交通的討論提供額外參考。

我們相信法規應提供合理和足夠的監管以確立安全和營運標準，同時亦應為繁榮的交通生態系統奠定基礎，使科技創新能夠蓬勃發展，以滿足大眾的需求。這將體現香港的本質，並促進進一步的創新和成長。

## 合理規管網約車平台的政策考量

### 1. 經濟貢獻

- 1.1. 網約車平台為香港帶來多種不同的經濟裨益。當中的核心效益是為司機提供額外的收入機會。自十年前Uber在香港推出以來，已逾**100,000名司機**透過此平台賺取收入。同樣，在新加坡<sup>1</sup>，網約車平台自打入市場後出租車輛數量顯著增加，於2014年至2016年間由18,847輛增加至51,336輛。新加坡的案例反映司機對透過網約車平台獲得彈性收入機會需求殷切，以及透過增加對各種輔助服務（例如司機培訓和汽車保養）的需求，可以對交通業界產生正面的乘數效應。
- 1.2. 根據 2024年3月進行的香港Uber司機調查<sup>2</sup>顯示，大約一半受訪者（**51%**）表示透過Uber平台駕駛是他們唯一的收入來源。約**84%**受訪者還提到，他們透過Uber平台獲得的行程收入佔他們總收入當中「非常重要」或「很重要」的部分。超過30%司機表示，如果失去選擇透過Uber平台駕駛的機會，他們的收入將大幅減少，而22%司機將無法負擔家人的日常開支；超過15%司機亦表示，如果失去透過Uber平台獲得收入的機會，他們將申請政府福利補助。
- 1.3. 網約車平台為司機創造了額外賺取收入的機會，為乘客提供了運用科技便捷可靠的體驗，並透過聘用支援平台運營的高技能專業人士，提高了香港的創科能力。這些都是對《行政長官2023年施政報告》中第14點——發掘新增長點，推動包括創新科技在內的新興策略產業發展——作出的積極貢獻。
- 1.4. 根據Uber於2021年發表的《「Uber Taxi 為香港帶來的裨益」報告》估計，光是UberTaxi就為香港經濟創造了約8.6億港元的經濟價值<sup>3</sup>，當中包括為的士司機夥伴帶來的收入影響，以及Uber業務營運需求所引發的更廣泛乘數效應。

<sup>1</sup> Huff Post, Race to the Finish Line: Private Hire Cars Versus Taxis in Singapore, 30 May 2017. [https://www.huffpost.com/entry/race-to-the-finish-line-private-hire-cars-versus-taxis\\_b\\_58dc8829e4b0efcf4c66a5db](https://www.huffpost.com/entry/race-to-the-finish-line-private-hire-cars-versus-taxis_b_58dc8829e4b0efcf4c66a5db)

<sup>2</sup> 這項調查收到了1,576名Uber司機夥伴的回覆。

<sup>3</sup> Public First, The Impact of Uber in Hong Kong: How Uber has transformed the on-demand economy, 2021. <https://uberapac.publicfirst.co.uk/hong-kong/>

- 1.5.** 下表總結了Uber整體對香港經濟作出的重大貢獻。我們堅信，對網約車平台實施合理的規管，將進一步放大此正面影響，為包括司機和乘客的平台用家帶來更大的確定性和穩定性。

現時經濟影響	
創造的彈性收入機會 (自2014年起)	超過10萬
完成的點對點行程數量 (自2014年起)	超過1.2億
創造的經濟價值	每月至少超過3億港元
在香港創造的高技能職位	數以百計職位

## 2. 提供彈性工作機會和靈活供應的重要性

- 2.1.** 網約車平台已成為零工經濟的重要組成部分，讓個人可以因應自己的選擇、日程和喜好來賺取收入。如Uber般的平台為各類人士提供參與的機會，包括同時身兼多職的人士、正在轉換工作的人士、退休人士、以及可能無法在傳統就業環境工作的人士，例如大學生和新手父母。
- 2.2.** 網約車平台提供的彈性讓司機能夠自行決定工作時間和方式，因此對於追求彈性收入機會的人士來說甚具吸引力。此外，在經濟衰退期間，網約車平台可以作為臨時和彈性的收入來源，可在困難時期為司機提供額外的財政收入支援。<sup>4</sup>
- 2.3.** 截至2023年，超過60%司機在香港透過Uber平台每週駕駛時間少於20小時。根據2024年3月進行的Uber司機調查，受訪者成為網約共乘服務司機的兩個主要原因是彈性工作方式讓他們能夠因應其他事務自行安排行程，以及「自己當老闆」帶來的滿足感。

<sup>4</sup> Tang, H & Lung, SY, Gig Economy: A Pivotal Element for Economic Transformation, <https://www.hkubs.hku.hk/research/thought-leadership/opinions-and-speeches/gig-economy-a-pivotal-element-for-economic-transformation-2/>

### What are your main reasons for driving as a ridesharing driver?



**2.4.** 網約共乘服務已成為深受年輕一代喜愛的收入來源之一。與廣泛的士司機群體相比，網約共乘司機的平均年齡較低。根據2022年運輸署的數據，約60%香港的士司機年齡為60歲或以上。根據2024年3月進行的調查，在受訪的 Uber 司機中，只有約10%年齡為60歲或以上，而受訪的UberTaxi司機中，則約有17%屬該年齡組別。截至2023年，Uber司機的年齡中位數為42歲，而 Uber Taxi司機的年齡中位數則為53歲。為年輕人提供額外而彈性的收入選擇對經濟甚為重要，並具有積極的社會經濟影響。事實上，讓年輕一代利用科技增加收入來源，亦符合國家主席習近平提出「青年興則香港興」的精神。

**2.5.** 美國進行的進一步研究<sup>5</sup>顯示，Uber司機深深受惠於平台提供的彈性，與較欠彈性的工作安排相比，其獲得的勞動力剩餘可能高出逾兩倍。

**2.6.** 靈活性對司機的重要性表明，保持網約共乘服務靈活的供應至關重要。靈活的供應可提高運輸系統的效率。不設上限和靈活的司機供應可以適應香港不同時間和地點的需求波動。司機可以有效因應需求波動自行決定駕駛時間、地點、頻率和時長。我們從其他市場的經驗了解到，規管應該避免對供應進行限制，包括明確和隱性限制，同時應制定某些要求，以保障安全和消費者利益。限制供應可能會使交通在高峰時段降低效率和可靠性，整個城市的交通可及性會降

<sup>5</sup> Chen, M. K., Chevalier, J. A, Rossi, P. E., et al. (2017). The value of flexible work: Evidence from Uber Drivers. [https://www.nber.org/system/files/working\\_papers/w23296/w23296.pdf](https://www.nber.org/system/files/working_papers/w23296/w23296.pdf)

低，價格亦可能變得更難負擔。實施供應限制將大大削弱對共乘服務至關重要的彈性。

### 3. 具競爭的選擇符合公眾利益

- 3.1. 有人擔心網約共乘服務會取代傳統的士行業。然而，兩者共存不但是可能的，而且得到大多數Uber Taxi司機本身的青睞。根據Uber於2024年3月進行的調查<sup>6</sup>，超過一半的士司機受訪者認同，如規管網約共乘服務，讓其與的士共存，將為社會帶來整體利益，並指出此舉將推動提升點對點交通服務生態的服務質素，鼓勵持續的健康競爭和帶來增長。
- 3.2. 將點對點交通變成更為便捷的選擇，能夠擴大整個市場的規模，傳統的士亦可以因而受益。
- 3.3. 將網約共乘服務納入規管範圍將為政府提供一個框架，容許健康的競爭，為司機帶來更豐厚的回報，並為乘客提供品質更佳的出行體驗。實際上，上文提到的調查中，只有14%受訪的士司機反對規管網約共乘服務。
- 3.4. 公眾對網約共乘服務的持續需求，突顯出為網約車平台制定最低指引的必要性。將點對點交通生態開放給更多參與者，可以促進競爭，從而提升質素、服務、創新功能，以及提供具競爭力的價格。透過提供更廣泛可滿足公眾和遊客特定需要的出行選項，讓他們受益，同時也應對了《公共運輸策略研究》第8.6段提到滿足社會對優質個人化點到點交通服務的需求的難處。<sup>7</sup>
- 3.5. 消費者委員會早前在報告《更多選擇 更佳服務 —— 個人化點對點交通服務市場競爭研究》<sup>8</sup>中指出，香港最終引入的任何規管框架都應支持和鼓勵業界創新和保障消費者利益為本。除了為司機提供更多賺取收入的機會外，競爭和更多選擇也會促進交通生態系統中的運輸供應商更加以消費者為中心，推動更優質的個人化點對點交通服務的發展。

<sup>6</sup> 這項調查收到了525名Uber Taxi司機夥伴的回覆。

<sup>7</sup> HKSAR Government, Public Transport Strategy Study June 2017:

[https://www.tlb.gov.hk/eng/psp/pressreleases/transport/land/2017/Final%20Report%20\(Eng\).pdf](https://www.tlb.gov.hk/eng/psp/pressreleases/transport/land/2017/Final%20Report%20(Eng).pdf)

<sup>8</sup> Consumer Council, More Choices Better Service: A Study of the Competition in the Personalised Point-to-point Car Transport Service Market November 2017; [https://www.consumer.org.hk/f/initiative\\_detail/301156/406990/report.pdf](https://www.consumer.org.hk/f/initiative_detail/301156/406990/report.pdf)

- 3.6.** 規管網約車平台時，可建立與平台營運商、司機、車輛、營運管理、保險及其他相關方面的最低標準。立法制定的標準可起護欄作用，讓政府能夠監管和確保所有香港乘客都能享受可靠的點對點交通體驗。

#### **4. 香港的國際聲譽和競爭力**

- 4.1.** 香港是全球頂尖的商業和金融中心之一。然而，隨著宏觀環境不斷演變，以及區內其他金融中心的出現，香港在各方面保持競爭力尤為重要。鞏固並提升香港的競爭優勢，是國家《十四五規劃綱要》的重點工作之一。<sup>9</sup>一個蓬勃的點對點交通生態系統是推動城市競爭力的其中一個方法，而規管網約共乘服務是必不可缺的部分。
- 4.2.** 過去十年，網約共乘服務的全球普及率顯著上升，包括中國內地和新加坡在內的鄰近司法管轄區，已成功實施傳統的士和網約共乘服務共存和發展的規管框架。
- 4.3.** 香港銳意鞏固其作為國際創新科技中心的地位，這也是國家《十四五規劃綱要》的重要目標之一。規劃當中指出香港將發展成為國際創新科技中心。<sup>10</sup>
- 4.4.** 透過合理規管香港的網約共乘服務，香港可展示其致力推動創新和擁抱科技發展的理念，同時又能推動經濟發展，使香港與其他全球首屈一指的城市繼續並駕齊驅。
- 4.5.** 此舉不僅會強化香港作為商業樞紐的地位，亦確保其在採納新的交通方案方面保持領先地位，同時減低任何潛在的聲譽風險。透過建立促進交通生態創新和競爭的規管框架，香港可以展示其致力接納新科技並應對市民和遊客的需要的抱負。此舉亦能展示政府推動技術發展的能力，並突顯其有效回應社會不斷變化的需求。這些規管最終有助提升香港作為一個充滿活力，力求創新的城市的國際聲譽。

---

<sup>9</sup> Brand Hong Kong, Hong Kong's role in the National 14th Five-Year Plan, 17 March 2023. <https://www.brandhk.gov.hk/docs/default-source/factsheets-library/hong-kong-themes/2023-03-17/hong-kongs-role-in-the-national-14th-five-year-plan-en.pdf>

<sup>10</sup> Brand Hong Kong, Hong Kong's role in the National 14th Five-Year Plan, 17 March 2023. <https://www.brandhk.gov.hk/docs/default-source/factsheets-library/hong-kong-themes/2023-03-17/hong-kongs-role-in-the-national-14th-five-year-plan-en.pdf>

## 5. 香港市民大眾對更多點對點交通選擇的需求

- 5.1.** 個人化的點對點交通是香港交通系統的重要組成部分。如《公共運輸策略研究》第8.5段所述<sup>11</sup>，市場對更高質素點對點交通選項的需求不斷增加。
- 5.2.** 市民將受惠於更多元化的點對點交通服務，尤其是居於遍遠或鄉郊社區的居民。
- 5.3.** 隨著香港的持續發展，點對點交通已出現供不應求的情況。現有的點對點交通選項不足，有些人表示其便利性、科技應用，以及服務質素等未能滿足不斷變化的顧客需要。如消費者委員會所述，乘客不時投訴包括司機態度欠佳、拒載、濫收車費、選擇性載客、不使用最直接的可行路線等問題。<sup>12</sup>
- 5.4.** 根據香港交通諮詢委員會交通投訴組於2023年12月發表的季度報告，2023年第四季共接獲2,890宗與街上截乘的士服務相關的投訴個案，較2022年同期增加34%。<sup>13</sup>
- 5.5.** 同時，香港市民也表示支持擴大點到點服務選擇的多樣性。最近由媒體（HK01<sup>14</sup>、大公報<sup>15</sup>）和組織（香港公共交通智庫<sup>16</sup>和香港研究協會<sup>17</sup>）主導的調查顯示，大多數公眾都支持政府應該規管並允許網約共乘服務。

<sup>11</sup> HKSAR Government, Public Transport Strategy Study June 2017:

[https://www.tlb.gov.hk/eng/psp/pressreleases/transport/land/2017/Final%20Report%20\(Eng\).pdf](https://www.tlb.gov.hk/eng/psp/pressreleases/transport/land/2017/Final%20Report%20(Eng).pdf)

<sup>12</sup> Consumer Council, MORE CHOICES BETTER SERVICE: A Study of the Competition in the Personalised Point-to-point Car Transport Service Market 2017. [https://www.consumer.org.hk/f/initiative\\_detail/301156/406990/report.pdf](https://www.consumer.org.hk/f/initiative_detail/301156/406990/report.pdf).

<sup>13</sup> Quarterly Report No. 4 of 2023 by the Transport Complaints Unit of the Transport Advisory Committee for the period of 1 October 2023 – 31 December 2023. <https://www.tcu.gov.hk/qr/images/QR%20No.%204%20of%202023.pdf>.

<sup>14</sup> HK01, 的士無牌網約車之爭 | 01民調67%撐發牌 吳傑莊指的士Uber可並存, 28 May 2024

<https://www.hk01.com/%E7%A4%BE%E6%9C%83%E6%96%B0%E8%81%9E/1020734/%E7%9A%84%E5%A3%AB%E7%84%A1%E7%89%8C%E7%B6%B2%E7%B4%84%E8%BB%8A%E4%B9%8B%E7%88%AD-01%E6%B0%91%E8%AA%BF67-%E6%92%90%E7%99%BC%E7%89%8C-%E5%90%B3%E5%82%91%E8%8E%8A%E6%8C%87%E7%9A%84%E5%A3%AB%E5%8F%AF%E4%B8%A6%E5%AD%98>

<sup>15</sup> Wen Wei Po, 民調訪問：86.7%市民支持引入網約車平台, 5 June 2024,

<https://www.wenweipo.com/a/202406/05/AP665fb8e5e4b0a7ef3f03efe5.html>

<sup>16</sup> Sing Tao, 逾8成港人同意的士與網約車可共存 網約車優多於缺「禁止將損港國際城市聲譽」, June 17 2024,

<https://std.stheadline.com/realtime/article/2005246/%E5%8D%B3%E6%99%82-%E8%B2%A1%E7%B6%93-%E9%80%BE%E6%88%90%E6%B8%AF%E4%BA%BA%E5%90%8C%E6%84%8F%E7%9A%84%E5%A3%AB%E8%88%87%E7%B6%B2%E7%B4%84%E8%BB%8A%E5%8F%AF%E5%85%B1%E5%AD%98-%E7%B6%B2%E7%B4%84%E8%BB%8A%E5%84%AA%E5%A4%9A%E6%96%BC%E7%BC%BA-%E7%A6%81%E6%AD%A2%E5%B0%87%E6%90%8D%E6%B8%AF%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E5%9F%8E%E5%B8%82%E8%81%B2%E8%AD%BD>

<sup>17</sup> Ta Kung Wen Wei, 香港研究協會：逾六成市民支持網約私家車合法化 七成不支持八月推垃圾徵費, May 24 2024,

<https://www.tkww.hk/a/202405/23/AP664ec6dbe4b0e3971d7698b3.html>



- 5.6.** 香港市民日漸將網約車平台視為點對點交通一個便捷可靠的選項。平台營運商亦一直投資提升用戶體驗，開發出創新的應用程式功能，包括數碼支付選項、即時定位追蹤、客戶支援及各種安全功能。
- 5.7.** 乘客著重網約車平台服務的一致性，包括高效便捷的自動路線規劃、清晰的預估價格和預計到達時間等。雙向評分系統亦改善了司機和乘客的質素和體驗，有效提升行程的整體體驗。
- 5.8.** Uber平台是展現上述好處的其中一個例子。在香港自2014年以來，Uber的使用者（包括乘客和司機）數量大幅增加。公司數據顯示，香港約一半的人口（超過360萬名曾經乘搭的乘客）曾在香港透過Uber出行，而自Uber進入市場以來，完成的行程超過1.2億次。
- 5.9.** 不少乘客亦稱讚Uber司機專業和友好的態度，在5分為滿分的評分當中，約**93%活躍司機獲乘客給予4.8分或以上的評分**。在香港，每年有數以百萬計乘客使用Uber平台，市民已將Uber視為協助他們輕鬆出行不可或缺、可靠和高效的平台。Uber已深深扎根於香港市民的日常生活，由日常通勤、機場接送以至深夜行程，Uber均深受用戶信賴。
- 6. 遊客受惠於可靠的點對點交通體驗**
- 6.1.** 香港的旅客人數正在增加，同時政府將盛事、文化和旅遊等列為發展重點。財政司副司長黃偉綸表示，盛事將帶來巨大的經濟效益。預計全年盛事會吸引約170萬名旅客參與，他們會為香港帶來約72億元的消費額，為香港經濟增加價值約為43億元。<sup>18</sup>
- 6.2.** 網約車作為運輸選項亦變得更為重要。在2023年，香港的Uber行程中約**12%**為來自全球**135個國家**的旅客的行程。
- 6.3.** Uber在全球70多個國家超過10,000個城市營運，很多遊客已經熟悉Uber平台，他們可以透過Uber應用程式輕鬆探索香港，而Uber應用程式亦提供了遊客熟悉

<sup>18</sup> HKSAR Government, 'Government announces calendar of mega events in Hong Kong (second half of 2024)', 21 May 2024, <https://www.info.gov.hk/gia/general/202405/21/P2024052100373.htm>

的電子支付模式。這有助提升他們的整體旅行體驗，以及減少可能出現的語言障礙。

**6.4.** 此外，根據香港旅遊發展局的資料，超過80%到訪香港的遊客來自內地。<sup>19</sup>這些遊客已習慣內地成熟發展的共享經濟，包括不同的網約共乘服務和數碼支付選項。旅行便利性和可及性是影響香港作為旅遊目的地吸引力的重要因素。

**6.5.** 因此，在香港建立一個先進的網約車生態系統，將有助刺激旅客訪港，並實現香港的發展目標。

## 7. 為有需要的群體提供選擇

**7.1.** 在「無障礙運輸」的概念下，香港特區政府一直致力於推廣更多無障礙交通選擇，並促進殘疾人士及長者使用公共交通服務的便行性。<sup>20</sup>

**7.2.** 點對點交通在為有需要的群體提供更多出行選項方面也發揮著重要的作用。包括Uber在內的網約車平台，為特定群體如長者、殘疾人士或寵物主人提供度身定制的行程選項。

**7.2.1.** 例如，「Uber Assist」是在Uber應用程式中為需要額外協助的人士提供的乘車選項，譬如視障或聽障人士、長者和孕婦。「Uber Pet」提供寵物友好的乘車行程，而「UberXL」則可容納6名乘客或額外行李的團體行程。Uber應用程式提供多元化乘車選項，滿足不同社會群體彈性出行的核心社會需求。

**7.2.2.** Uber致力服務我們營運所在的社區。所有Uber Assist的司機均已參加由百本醫護訓練中心、龍耳和香港失明人協進會主辦的教育培訓課程，並獲香港醫護學會授權和認可。這有助Uber司機為乘客提供令人安心的乘車體驗。

---

<sup>19</sup> Hong Kong Tourism Board Monthly Report - Visitor Arrival Statistics: Feb 2024.

[https://www.discoverhongkong.cn/content/dam/dhk/intl/corporate/newsroom/tourism-statistics/2024/tourism\\_stat\\_02\\_2024.pdf](https://www.discoverhongkong.cn/content/dam/dhk/intl/corporate/newsroom/tourism-statistics/2024/tourism_stat_02_2024.pdf)

<sup>20</sup> Legislative Council of Hong Kong SAR, 'Legislative Council Panel on Transport Public Transport Strategy Study - Topical Study Barrier-free Facilities of Public Transport Services', 15 April 2016: <https://www.legco.gov.hk/yr15-16/english/panels/tp/papers/tp20160415cb4-831-5-e.pdf>

**7.2.3.** Uber將在2024年底推出Uber WAV（輪椅無障礙車輛），為輪椅使用者提供更多安全且方便在城市出行的機會。此外，我們亦會升級Uber Assist，以滿足長者、孕婦和殘疾人士的多樣化需求。

**7.2.4.** 過去10年，Uber Assist完成超過35萬次行程，Uber Pet則完成超過45萬次行程。對此類特定行程選項的高需求，足證它們對有需要的香港市民之重要性，以及網約車平台能夠為不同的乘客提供不同的選擇。

## 8. Uber 對香港點對點交通的承諾與正面貢獻

**8.1.** Uber致力成為點對點交通生態中的正面力量，並深明與的士行業建立互惠互補關係的重要性。事實上，生態系統中各種服務能夠協同發揮作用，才能提供有彈性而且不斷改進的點對點交通，從而滿足香港市民的需求。

**8.1.1.** Uber相信「Uber+Taxi, Better Together」不僅僅是一個口號。為此，Uber已經推行了一系列措施，旨在應對的士面對的挑戰，並改善香港市民乘坐的士的體驗。

**8.1.2.** 隨著於2021年收購HKTaxi，Uber一直為的士司機提供更多賺取收入的機會。根據Uber進行的司機調查，約有80%的士司機選擇成為Uber平台上的司機夥伴，是因為他們可以透過應用程式「增加賺取收入的機會」，以及「減少尋找乘客群的時間」。超過70%受訪者更表示，與不使用任何平台相比，他們使用Uber或其他網約車平台可以賺取更多收入。

**8.2.** 此外，的士行業近來面對司機群高齡化的問題，而這情況已引起公眾對於高齡司機是否適合駕駛的憂慮。<sup>21</sup>

**8.2.1.** 為協助緩和這個問題，Uber投資了360萬港元推出「的士司機入行回贈計劃」，旨在緩解的士行業高齡化和司機短缺的問題。Uber與駕駛學校合作，為已報讀的士駕駛和職前課程、通過筆試並取得的士駕駛執照的

<sup>21</sup> Danny Mok, 'Too old to drive a taxi? Hong Kong's spate of accidents sparks calls to ban drivers over 65, tighten medical checks', *South China Morning Post*, 18 February 2023: <https://www.scmp.com/news/hong-kong/transport/article/3210647/too-old-drive-taxi-hong-kongs-spate-accidents-sparks-calls-ban-drivers-over-65-tighten-medical>

的士司機提供回贈。截至2023年，已有超過3,500名的士司機參與該計劃，為行業注入新血，重振香港的的士行業。

**8.2.2.** Uber亦於2023年9月與李健駕駛學校合作推出安全駕駛培訓課程，旨在為全港所有的士司機提供溫故知新的安全培訓。該課程涵蓋三個關鍵範疇——車輛操作、道路安全和客戶服務，目的是提高的士司機的道路安全意識，並幫助他們提升這些範疇的技能。

**8.3.** Uber為香港盡心盡力，並希望在香港的發展故事中繼續佔一席位。Uber致力與所有持份者合作，以滿足公眾各方面的需求。我們相信，點對點交通的需求將繼續增長，而網約車服務將繼續成為很多乘客的預設選擇。如網約共乘服務受合理規管，業界參與者將會更有信心，使參與者能夠提供更多元化的優質服務，讓香港的市民，經濟以至全球競爭力都能因而受惠。

## 9. 規管網約共乘服務的原則

**9.1.** 雖然我們對政府有意規管網約車平台表示歡迎和鼓舞，但我們懇請在考慮規管框架時亦應充分考慮網約共乘服務和網約平台服務的實際運作情況。要實現這一點，可以透過建立新的牌照框架，或全面放寬出租汽車許可證的要求同時取消配額（詳見附件三）。

**9.2.** 規管網約車平台與靈活發放司機牌照密不可分：無法確保網約車司機的彈性供應，會大大減少網約共乘服務可以為香港帶來的好處。

**9.3.** 需要考慮的主要原則：

**9.3.1.** 無限額而靈活的供應：無限額及靈活的司機供應更適合應對城市內不同時間和地點變化的需求。例如，由於司機數量充足，市民在繁忙時間會更容易乘車。在2023年，香港每週透過Uber平台駕駛少於20小時的司機超過60%。供應的限制包括：

**9.3.1.1.** 明確的供應限制（如數量上限）會阻礙司機供應有效並充分地回應不同時間或地點的需求。

- 9.3.1.2.** 隱性限制，例如昂貴或複雜的牌照制度，會阻礙司機獲得額外收入的機會。
- 9.3.2.** **靈活價格：**價格彈性非常重要，它可以鼓勵司機在正確的時間和地點提供服務，並提示乘客提早或延遲在繁忙時段的非必要行程。價格上的限制會直接減少網約共乘服務帶來的好處。
- 9.3.3.** **合理的車輛標準：**網約共乘車輛標準應考慮偶爾提供共乘服務的私人車輛，確保相關要求不會太繁瑣。對車輛的要求應著重於提高車輛的安全性。過多的車輛標準上的要求（例如車輛價值、車齡限制等）不會為乘客帶來更多價值。在這方面，應讓司機和平台能夠選擇不同種類的車輛，以滿足消費者的需求。
- 9.3.4.** **合理的平台規管：**過高的營運成本將影響平台運作，並可能會阻礙新平台加入，過於複雜的牌照規定為市場帶來的價值有限。

## 總結

整體而言，網約共乘服務作為一種創新的科技應用方案，將為香港帶來眾多好處。網約共乘服務對經濟和市場作出莫大貢獻，提升香港的國際聲譽，以及有效滿足公眾和遊客的需求。儘管規管網約共乘服務存在挑戰，但我們必須理解規管方面的複雜性並非香港獨有，其他司法管轄區過去亦曾面對類似障礙。許多司法管轄區成功在推動創新與實施合理規管以保障公眾利益之間取得了平衡，應對當中複雜的情況。在全球各地，規管網約共乘服務重振了整個點對點交通生態系統，使的士和網約共乘服務得以共存，共同蓬勃發展，從而造福經濟和大眾。Uber期望積極貢獻香港，並相信在適當合理的規管框架下，Uber和網約共乘服務可以繼續成為本港經濟增長和創新的正面推動力。

## 全球先例

### *香港的規管複雜性並非獨有*

規管網約共乘服務涉及的複雜性，並非香港獨有，其他司法管轄區在考慮規管網約共乘服務時亦曾面對類似挑戰。網約共乘服務的出現是全球性的現象。不少司法管轄區已探討過這些複雜問題，並且能夠在促進創新和合理規管以保障公眾利益之間取得平衡。下文的個案釋述了香港如何可以在維護廣大市民利益的前提下，在的士和網約共乘服務之間取得平衡。

### *中國深圳：網約共乘服務仍然無法觸及大部分的士市場*

根據2017年西北大學針對深圳的一項研究<sup>22</sup>，即使在規管網約共乘服務之後，的士相對於網約共乘仍然保持巨大的競爭優勢。在空車相對較為密集的地區，網約車不一定比街上截乘的士更方便和快捷。研究亦發現，在繁忙時段和人口密集地區，的士能夠更有效地與網約共乘服務競爭，原因是的士享有街上截乘的專屬權利，因而可能較受趕忙的乘客青睞。

網約共乘服務亦為的士行業帶來許多正面變化。共乘服務開拓出新的勞動力來源，從而大幅提高服務質素。這類基於應用程式的服務，提供透明的路線規劃、載客量管理和定價，從而推動整個行業提升效率。然而，對滿足城市需求而言，傳統的士仍然不可或缺，且在可見的將來仍會繼續擔當重要一環。

### *新加坡：的士行程數量維持穩定*

儘管截至2017年，私人出租汽車服務已經佔據大約一半的點對點交通服務市場，但的士行程數目仍然維持相對穩定，只是從2013年平均每日967,000次行程略降至2016年平均每日954,000次行程。<sup>23</sup>時任交通部長許文遠表示：「新的參與者滿足了新的需求或之前未獲滿足的需求，最好的方法是交由新加坡人自己決定」。

---

<sup>22</sup> Nie, Y. How can the taxi industry survive the tide of ridesourcing? Evidence from Shenzhen, China. June 2017, Transportation Research Part C Emerging Technologies 79:242-256.  
[https://www.researchgate.net/publication/316005466\\_How\\_can\\_the\\_taxi\\_industry\\_survive\\_the\\_tide\\_of\\_ridesourcing\\_Evidence\\_from\\_Shen\\_zhen\\_China](https://www.researchgate.net/publication/316005466_How_can_the_taxi_industry_survive_the_tide_of_ridesourcing_Evidence_from_Shen_zhen_China)

<sup>23</sup> Online Citizen. PHC services benefitted commuters in supplementing demands unmet by taxi services.  
<https://www.theonlinecitizen.com/2017/02/21/phc-services-benefitted-commuters-in-supplementing-demands-unmet-by-taxi-services/>

**新加坡：規管網約共乘服務後乘客對的士的整體滿意度有所提高**

隨著《點對點客運業法》（Point-to-Point Passenger Transport Industry Act）在2019年8月通過，傳統的士（街上截乘）和網約共乘服務（叫車）被納入同一規管體制，兩類營運者都必須遵守一套關於駕駛安全和價格透明度的標準。面對陸路交通管理局（Land Transport Authority）和公共交通委員會（Public Transport Council）實施更嚴格的規管，的士行業改善了其服務質素和安全措施。乘客對的士和網約共乘服務的滿意度亦因而有所提升。就的士而言，2021年的滿意度達98%，較2020年的97.5%有所提高。至於網約共乘服務，2021年的滿意度上升至97.1%，而2020年則為96.2%<sup>24</sup>。這顯示新的規管制度是對點對點交通質素的關鍵推動力。

時任新加坡交通部長許文遠觀察到網約共乘服務對整體點對點交通市場帶來正面影響。網約共乘車輛與的士營運商之間的競爭對新加坡有利，因為隨著營運商為爭取業務而提升服務，的士服務亦有所改善。<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Satisfaction with taxi, private-hire car services held steady in 2021: PTC survey, The 'Strait Times', <https://www.straittimes.com/singapore/transport/satisfaction-with-taxi-private-hire-car-services-holds-steady-in-2021-ptc-survey>

<sup>25</sup> Strait Times, Parliament: Demand for taxi and taxi-like services has doubled, 20 February 2017. <https://www.straittimes.com/singapore/parliament-demand-for-taxi-and-taxi-like-services-has-doubled>

## 海外網約共乘服務的規管模式

全球的不同規管模式顯示香港可以合理地規管網約共乘服務。這些方案考慮了當地交通格局的特點和形勢。以下框架可取得正面的社會經濟效果，並可考慮香港的具體情況將其應用：

### 運輸網絡公司 (TNC)

平台營運商被定位為運輸網絡公司 (TNC)。規管框架下，TNC必須負責查核特定條件，例如司機資格、車輛保養標準，以及其他相關準則。這些要求無可避免會為平台營運商增加成本，而這些成本通常會以平台費用或佣金的形式反映。

透過對TNC施加合理的要求，乘客安全、服務質素和責任都能得到保證，同時仍然容許司機享有自主性和靈活性，保持網約共乘服務的吸引之處。

### 例子 — 美國佛羅里達州

平台營運商		[法規] 平台營運商必須取得由州政府發出的TNC執照。
司機	資格／執照	[法規] TNC負責檢查司機是否符合要求。每兩年進行一次審核，以確認已符合保險要求並進行了背景調查。
	駕駛技術	[法規] 在過去五年內曾經觸犯嚴重交通罪行者不符合資格。在過去三年內有超過三次駕駛違規行為或因在被暫停或撤銷駕駛執照時駕車而被定罪的司機將會被拒絕。 [Uber] 25歲以上司機需要至少1年駕駛經驗，25歲以下司機需要3年駕駛經驗。提供有關安全駕駛、防止騷擾等的培訓。
	犯罪記錄	[法規] TNC查核犯罪記錄。
車輛	車輛狀況及檢驗	[法規] 遵循司法管轄區要求——符合道路法規並處於安全運作的狀態。 [Uber] 車齡和狀況要求。



營運管理	不清醒駕駛	[法規] 對藥物和酒精採取零容忍政策。如有任何疑似藥後或酒後駕駛的情況，TNC會立即暫停司機使用平台的權限。
	預防過勞	[Uber] 一般要求在工作共12小時後連續休息6小時。
	保存記錄	[法規] 規定企業須於一段特定時間內記錄和儲存特定資訊。
其他	客戶服務質素	[法規] TNC應採取禁止歧視乘客和潛在乘客的政策。如果司機違反禁止歧視政策，可能會被TNC除名。
	保險保障範圍	[法規] TNC的司機和平台營運商必須購買保險，該保險須涵蓋法律規定的最低賠償金額，在乘客或第三方因司機或第三方而遭受損害時作出賠償。

### 私人出租車輛 (PHV)

定位為私人出租車輛 (PHV)，司機須自行向政府當局取得執照。政府透過PHV直接規管司機，而平台主要集中驗證司機是否持有政府發出的有效PHV執照。

### 例子 — 新加坡

雖然某些傳統的士已使用網約車應用程式，但便利性方面的問題仍然浮現，例如在需求殷切時段供應不足，導致乘客等待時間過長。

網約共乘服務於2013年進入新加坡。為了保障乘客安全，並與的士營運商公平競爭，政府從2014年至2019年對網約共乘服務實施了若干規定，同時放寬了對的士行業的規管。

平台營運商		[法規] 有800輛或以上車輛的營運商必須向陸路交通管理局取得網約車服務營運商執照。
司機	資格／執照	[法規] 在符合以下要求後，取得的士或私人出租車輛的職業執照，並須每3年續領一次。

	駕駛技術	<p>[法規] 年滿30歲，並具備至少1年駕駛經驗。</p> <p>[法規] 參加一個為時10小時的駕駛技術特別課程並通過考試。</p> <p>[法規] 包括危險駕駛在內的違規行為，均會於計分系統中記錄在案，如超過一定的分數，將被暫停執照。</p>
	犯罪記錄	<p>[法規] 查核犯罪記錄，過去曾經觸犯特定罪行的人士不會獲發執照。</p>
	身體檢查	<p>[法規] 申領商業執照時必須提交體格檢驗結果。</p>
車輛	車輛狀況	<p>[法規] 提供空調，並在有需要時對車輛內部進行改裝。</p>
	車輛檢驗	<p>[法規] 向當局提交車輛檢驗和保險相關的文件，並展示該車輛為私人出租車輛的標記。</p> <p>[法規] 每年檢驗車輛。</p>
營運管理	不清醒駕駛	<p>[當地網約共乘服務公司] 指引訂明禁止酒後駕駛和疲勞駕駛。乘客如懷疑有違規行為，可作出舉報。</p>
	保存記錄	<p>[法規] 平台須記錄和儲存特定資訊。</p>
其他	客戶服務質素	<p>[法規] 取得駕駛執照所需的課程包括與客戶服務相關的內容。</p> <p>[當地網約共乘服務公司] 在司機註冊時提供有關防止騷擾和客戶服務禮儀等內容的培訓。</p> <p>[當地網約共乘服務公司] 營運商推出了與Uber類似的雙向評價系統等。</p>
	個人安全	<p>[當地網約共乘服務公司] 指引明確禁止歧視和暴力行為，乘客和司機可透過應用程式或熱線舉報違規行為。</p> <p>[當地網約共乘服務公司] 提供24小時舉報、與家人分享位置等功能。</p>

	<p>解決問題及爭議</p>	<p>[法規] 簽發網約車服務營運商執照的條件包括建立處理問題和投訴的系統。</p> <p>[當地網約共乘服務公司] 乘客和司機可透過應用程式、電話或實體支援中心獲得支援。</p>
	<p>保險保障範圍</p>	<p>[法規] 司機必須購買適當的保險，包括第三方人身傷害和財產損失的賠償。</p> <p>[當地網約共乘服務公司] 就司機住院／去世及對第三方造成的損害提供賠償。</p>

### 全面改革出租汽車許可證制度

在香港，根據《道路交通（公共服務車輛）規例》（第374D章）第 14(1)條，運輸署署長可為授權使用私家車以出租或取酬方式運載乘客的目的，就該私家車發出出租汽車許可證。

考慮到目前申請出租汽車許可證要求嚴格，我們認為全面改革現行法規，以及大幅放寬以下各方面的規定，可以使該制度以類似PHV的模式運作。此方法將涉及監管變革，而無需提出立法建議。然而，必須強調的是，如不放寬所有下述範疇，規管框架仍將過於嚴格，不利於網約共乘服務的發展。

<p><b>車齡</b></p>	<p>取消出租汽車許可證對車齡的要求：取消車齡限制，與的士的要求保持一致。</p> <p>一般資格：車齡為6年或以下。</p> <p>「特別考慮」：在香港首次登記為全新車輛後首年內，或如未在香港登記，則為出廠一年內的車輛（即車齡不足一年）。</p>
<p><b>價值要求</b></p>	<p>取消出租汽車許可證對車輛價值的要求：參考鄰近地區的規定（包括中國大陸、新加坡和澳洲），車輛價值並非常見要求。</p> <p>一般資格：車輛價值超過30萬港元。</p> <p>「特別考慮」：車輛價值超過40萬港元。</p>
<p><b>服務需要</b></p>	<p>取消出租汽車許可證對服務需要的要求：目前，運輸署會考慮多項因素，包括所需的出租汽車服務是否「有合理需要」，或需要建立商業案例。我們建議政府取消此要求，在其他司法管轄區中，此要求並不常見，並會妨礙尋找彈性工作機會人士的靈活性。</p>

	<p>一般資格：出租記錄和未來服務合約，用以評估申請是否符合「有合理需要」的服務的要求。</p> <p>「特別考慮」：有關建議業務模式的其他理由及資訊，以確立服務需要的業務案例。</p>
配額	<p>取消出租汽車許可證配額限制：現有的1,500個私家服務出租汽車許可證配額嚴重不足。我們建議不應對出租汽車許可證的簽發數量設立限制。在新加坡和澳洲新南威爾士州，出租汽車駕駛執照的數量並無限制。</p> <p>目前配額：只有1,500個私家服務出租汽車許可證。</p>