



香港的士業議會



香港的士業改革
的士業能如火鳳凰涅槃，浴火重新嗎？

公眾諮詢文件
二零一七年夏季

香港的士業議會 創會會員

九龍的士車主聯會

自由的士權益協進會

西貢的士工商聯誼會

車馬樂的士聯會

忠誠車行

的士司機從業員總會

的士車行車主協會

香港的士小巴商總會

香港的士商會

香港計程車會

泰和車行

偉發的士車主聯會

港九電召的士車主聯會

新星的士同業聯會

新界的士車主司機同業總會

新興的士電召聯會

聯友的士同業聯會

排名不分先後



一、前言

的士服務三十年來議論不休，年前，「優步」車來港，起風波，運房局推優質豪華的士，及後改名為專營的士，回應對優質的士服務的渴求。多年來，的士業界對市民的渴求亦積極回應，繼推出「鑽的」服務後，又推出「星群的士」、「派的」、「Jumbo的」、「VIP的」等等。車款耳目一新，可服務老弱、靠輪椅出入和有大件行李的市民。2016年，代表司機、車主、打埋人、傳呼台的團體破天荒組成「香港的士業議會」，尋求改革，目的是令的士行業正規化和專業化，提供令人滿意的服務。

「香港的士業議會」經多翻推敲，並展開定期乘客問卷調查，尋找改善的士服務方向。如今制定這份改革建議諮詢文件，與市民和政府共議，顯示業界對改革的決心。

究竟的士業能否像神話的火鳳凰，浴火重新？取決於業界的決心、政府的配合和市民的回應。

市民對的士服務一些劣行如無禮、拒載、兜路、濫收車資等深恨痛絕。為回應市民的投訴和滿足市民對良好服務的期望，業界除強烈要求警方嚴厲執法外，「香港的士業議會」在2017年首兩季，陸續推出一系列培訓課程，讓司機提升服務態度；並第一次把的士服務歸納

17個重要元素，以面對面問卷方法，訪問了超過1200名市民和遊客，聽取他們對的士服務的意見，受訪者同時為的士服務打分。這分數，就成為日後長遠監察的士服務的指標。¹ 2017年第2季（即首次調查）得分59.4，雖然大部份受訪者滿意服務，但還有相當大的改善空間。無禮、拒載、兜路、濫收車資就正正是受訪者認為最急於改善的。「香港的士業議會」現正推行的士禮貌運動，回應這訴求。這禮貌運動的一大特色是派出禮貌大使到各主要的士站，協助乘客和司機，明白各自的責任和權利，互讓互諒，減少矛盾。

要進一步跟進服務質素的調查結果，下次調查得分更高，業界必須與市民和政府共議改革方案，並且要議而決，決而行，行而果。

按問卷的17項重要元素，業界提出的改革方案包括：一、車款和車廂，二、服務種類，三、司機專業服務態度，四、司機職業保障，五、道路設施配套。最後，會就熱議中的發牌和競爭，作討論和建議。以下首先介紹幾個主要城市的士行業和服務，作為改革的參考，然後逐一詳述改革建議內容和選擇，供市民議決。

¹ 可參考由「香港的士業議會」委托恒生管理學院進行的《的士乘客滿意調查報告(2017年第二季)》，同樣調查將每季進行，維期一年。所有結果可在議會網站(<http://www.hk-tc.org>)查閱。

二、改革目標

改革本港的士服務的目的是要提供以客為尊的服務，讓乘客滿意，享受每一次的士行程，讓香港的士服務水平無愧於國際大都會。具體改革目標是：

1.
有更好質素和具競爭的服務
2.
有更多可供選擇的優質服務
3.
有經專業培訓的司機
4.
乘客市場更大、整體行業 (包括司機) 收入增多
5.
行業有專業、尊嚴和自信

三、國際城市的經驗

國際城市就的士如何提供以客為尊的服務，對香港有絕對參考價值，就此，我們檢視了紐約、倫敦、新加坡和台北的士行業的狀況，它們對車款、收費和司機專業要求等各方面的概況。

紐約

概況

要經營的士，必須領有以下牌照：

- a. 個人牌照或
- b. 小型車隊牌照：兩部車以上

持份者：

- c. 的士車隊公司：出租的士給司機
- d. 租車司機
- e. 車主司機：每年要有最少210更開車紀錄

車輛類別



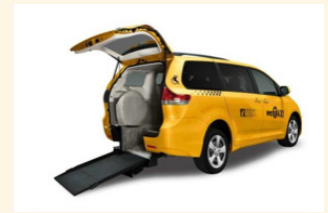
黃的- 可在全市行走



綠的- 在市中心以外行走



Ford Stretch Crown Victoria



Toyota Sienna - Accessible taxi



Ford Escape - Hybrid



Toyota Camry - Hybrid



Vehicle Production Group MV-1

到2020年，市內可載輪椅的車輪「黃的」應有 50% ($\approx 6,700$)，而「綠的」應有20% ($\approx 2,400$)。

三、國際城市的經驗

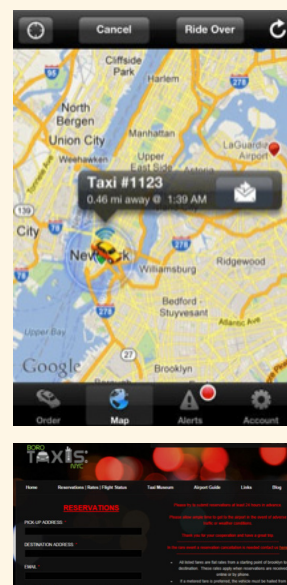
紐約

召喚方法

黃的 — 街上截停或電子召喚

綠的 — 街上截停、電子召喚或預約

可載輪椅的士 — 街上截停、電子召喚或預約或網約



收費

- 黃的和區域的士同一收費
- 國際機場到曼克頓固定劃一收費
- 地域的士預約收費自行商定
- 可上輪椅車的士不另外收費
- 收費可用現金、信用咭、儲值咭、聰明咭等繳付

司機專業要求

- 持有駕駛商用車輛執照並沒有未清繳的罰單
- 完成的士課程 — 24 或 80 小時的士行業培訓課程：
內容包括「的士及豪華房車委員會」(TLC) 規管的士法規，
司機和乘客關係，地圖理解能力，行車路線規劃等
- 通過公開的考試(TLC Exam)
- 通過英語能力測試
- 安全駕駛課程及格 — 有處理突發事件的能力
- 有操作載輪椅車的培訓 — 最少3小時培訓，操作輪椅車和協助需要坐輪椅車的人士
- 通過體格檢查
- 每年通過藥物檢查

倫敦

概況

- 大約有 25,000 執業司機
- 大約有 22,500 持牌車輛
- 大部份是持牌執業車主司機，少部份由個人或公司擁有，出租車輛給司機。
- 執業司機必須通過「倫敦通識」考試。

車輛類別

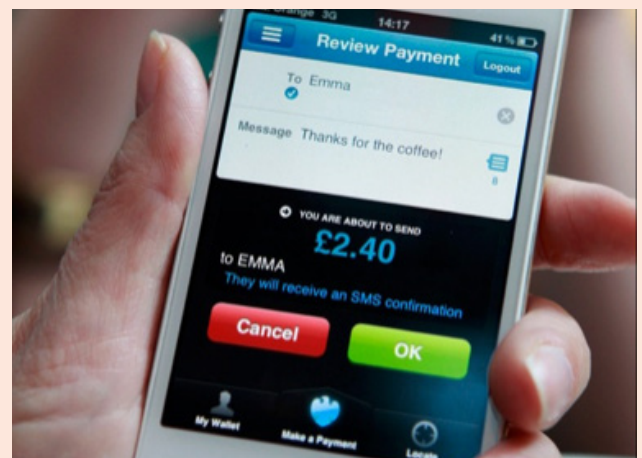


收費

- 根據路程和等候時間

付款方法

- 現金、信用卡及銀行扣帳咭
- 智能電話付款 (Barclays Pingit system)



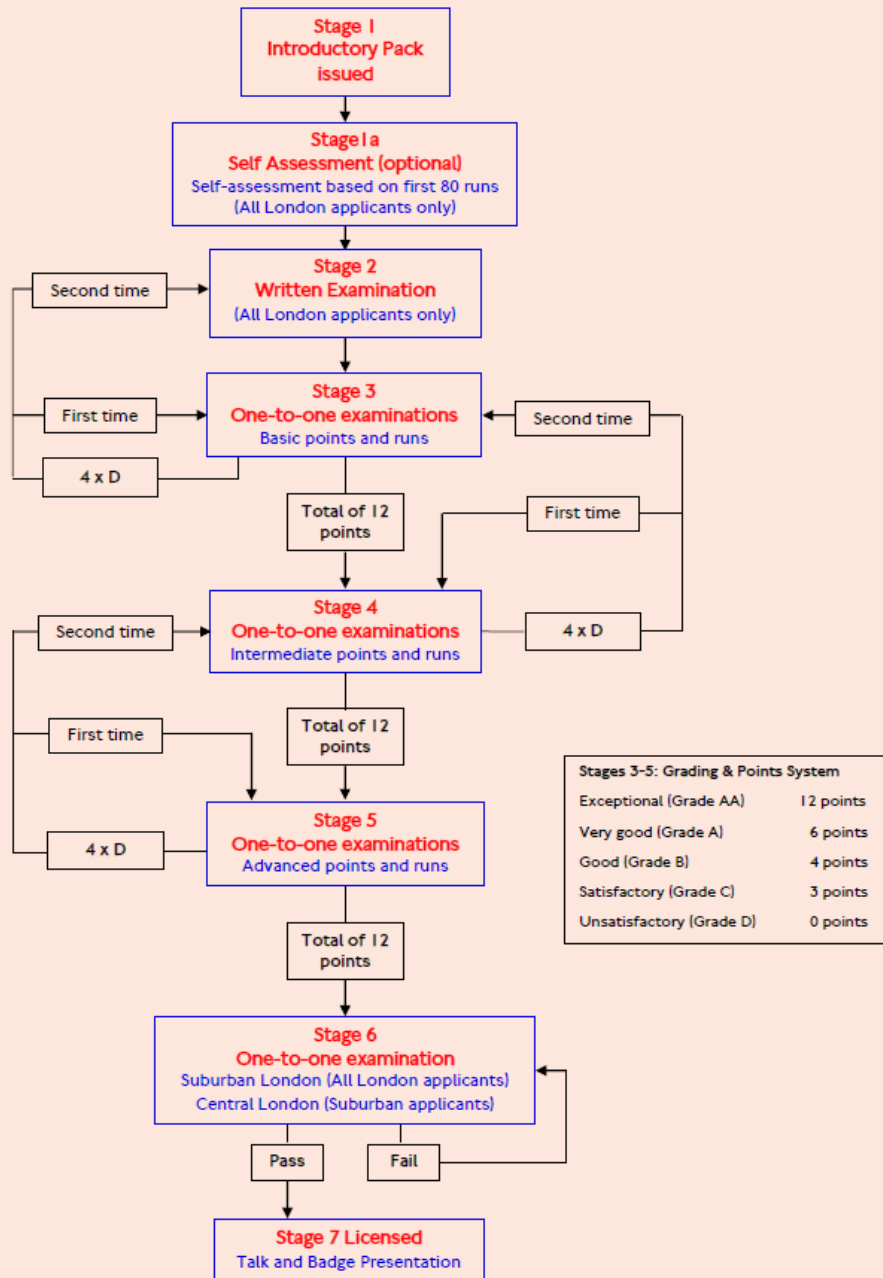
三、國際城市的經驗

倫敦

司機專業要求

- 「倫敦通識」考試 — 全球最嚴格的培訓課程
- 分全市和個別地區兩類
- 考試分5個階段

Appendix A – Knowledge of London Examination System Flowchart



倫敦

司機專業認可課程

- 政府認可專業培訓司機課程：
 - 載客車輛操作技巧課程 — 認可專業課程第二級(QCF level 2)
 - 的士和私人車輛專業司機職責初級課程—認可專業課程第二級 (認可資歷架構: QCF level 2)
- 物流營運管理課程: — 認可專業課程第二至三級



三、國際城市的經驗

新加坡

概況

- 6 個的士服務營運商
- 司機向營運商租用的士
- 司機有權出租一更車給另一司機或替更司機
- 共約28000部的士，差不多全部由6間公司持有。有約200部私人擁有的士牌(黃頂的士)，正逐步被取締。
- 每間營運公司最少800個的士營運牌照，確保可提供一定水平的服務。

車輛類別



Toyota Crown



Hyundai Starex
(Wheelchair accessible)



London Cab
(Wheelchair accessible)



Toyota Vellfire



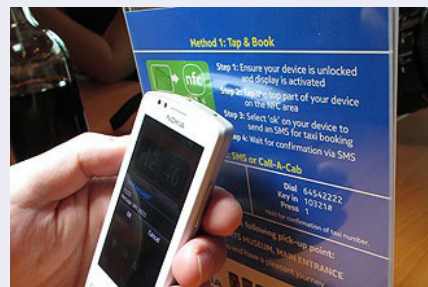
Mercedes Benz E-220



新加坡

召喚方法

- 電話或短訊
- 智能電話應用程式 (iPhone, Android, Blackberry)
- 互聯網
- 快速的士預約電話
- 其他智能系統



收費

- 不同車輛有不同收費
- 落旗 - S\$3 ~ S\$5
- 路程/等候 - 每公里或 每45 秒S\$0.22 ~ S\$0.33
- 同一路程可以相差\$10以上
- 附加費
- 繁忙時間: 25%; 午夜: 50 %
- 地域 (S\$3 ~ S \$5)
- 電子道路收費
- 預訂收費: S\$ 2.30 ~ S \$ 20.00 一由車輛類別或時間決定

付款方法

- 現金和各類銀行咭 (EZ-link, NETS)
- 信用咭

其他服務

- 有經驗或受訓司機可以作為導遊帶遊客到旅遊點
- 必需預約-- 3小時導遊 (S\$165) , 6小時導遊 (S\$330)
- 經培訓司機也可接載乘搭輪椅的客人
- 預約費 S\$8

三、國際城市的經驗

新加坡

司機專業要求

- 30歲或以上
- 1年駕駛經驗的新加坡公民
- 通過英語能力考試 (e.g. GCE 'O' Level or 'N' Level)
- 通過體格檢查
- 完成一個95小時的培訓課程 — 課程由新加坡的士學院教授，內容是的士和道路安全、的士法規、道路知識、路線規劃和優質的士服務等。

司機行為守則

扣分制度

- 違規扣分制(例如: 到目的地不停錶扣3分; 濫收車資超過\$20坡元扣12分及罰款 S\$500)
- 暫停或吊銷牌照
 - 扣6 ~ 10分，停牌兩星期
 - 扣11 ~ 15分，停牌四星期
 - 扣16 ~ 20分， 停牌八星期
 - 扣21以上，吊銷牌照
- 若24個月內沒有新的扣分紀錄，全部扣分會取消。

車隊營運商要為司機制定行為守則

- 必須穿著恤衫，深色褲和正規鞋
- 協助大件行李乘客
- 不可與乘客挑起爭論
- 在車廂內不可抽煙
- 不可無理拒絕預訂的載客單
- 不可揀客或濫收車資
- 等等

台北

概況

- 約 30,000 的士機
- 司機
 - 新司機: 要加入一間的士營運商，方可取得的士營運執照
 - 有超過6年營運的士經驗而沒有刑事紀錄的市民，可以申領個人的士執業牌
- 的士車隊營運商
 - 協助成員申請的士營運執照
 - 出租的士車輛給執業司機
- 車輛調配中心
 - 協助乘客預訂及召喚的士、傳呼司機接載乘客
 - 大部份調配中心都是由營運商經營

車輛類別

- 四門黃色房車
- 營運商需提供車輛
- 1600 cc以上
- 少於 5年車齡



Toyota Camry



Nissan Livina



Nissan Bluebird



Toyota Wish



Mercedes Benz



Toyota Altis



Volkswagen Caddy
(Wheelchair accessible)

三、國際城市的經驗

台北

召喚方法

- 電話
 - 電召中心
 - 傳送地點位置編碼
- 互聯網
- 便利店訊息站 (7-11 或 OK)
- 智能電話應用程式

其他服務

- 共用的士
 - 揚名山地區
 - 的士站-每人定額定點收費
- 緊急按制
 - 設在車廂內，會自動通知和召喚警察
- 與機構的長期預訂合約
 - 根據機構要求，訂立長期服務合約
 - 每月結帳

收費

- 落旗: NT 70 (1.25 km)
- 路程及等候:每 0.25 km 或 100 秒- NT 5
- 附加費
 - 深夜 (11 pm ~ 6 am): 20 NT
 - 元旦: NT 20 (日間) and NT 40 (晚間)

付款方法

- 現金、信用咭、銀行咭、
智能電話程式 (MoneyCoin)

司機專業要求

- 68歲以下
- 個人司機執業要年過30以上
- 必須擁有商業車輛駕駛執照
- 通過路線規劃及法規考試大部份營運商
要求會員穿著恤衫及打領呔

TAXI

TAXI

四、香港的士服務改革方向

車款和車廂

全球大城市的士都有不同的車款，滿足不同乘客的需求。紐約，倫敦、新加坡、台北、東京和首爾等國際城市都有普通、豪華、供輪椅上落和特大車款，墨爾本有普通四人車、高級的豪華車、特大車廂的七人以至十三人車。而電動車更是近年方興未艾的趨勢。香港作為國際城市，理應追上潮流。你的選擇是甚麼呢？

選擇要考慮的因素：對收費的影響

除普通車款外，所有新的車款車價會較高，都會提高經營成本，必定會有推高收費的壓力。根據現時這些車款的售價估算，若其他因素不變，最可能出現的境況如下：

1. 普通四人房車、石油氣車，售價約26萬，車費不變
2. 豪華四人房車、汽油車/混能車，售價約40萬，車費上升最少100%
3. 可上輪椅的四人房車、石油氣車，售價約30萬，車費上升最少30%
4. 特大車廂的普通四人房車、石油氣車，售價約27萬，車費不變
5. 七人房車、汽油車，售價約37萬，車費上升最少80%
6. 普通四人房車、電動車，售價40萬以上，車費上升最少30%

註：石油氣車、汽油和電動車的燃料成本大概為每公里0.4元，1.2元和0.3元

請填寫末頁的問卷及回郵給我們。

除了車款外，車廂內的設備亦應有所提升，方便乘客。在提供這些設備方面，我們可以有以下選項：

1. 無線上網
2. 手提電話充電
3. 行車路線及准許落客點即時顯示
4. 電子付費
5. 預約下次服務
6. 不用增設任何設備

註：這些車廂設備應可由車主提供，而不對車費有任何影響。

請填寫末頁的問卷及回郵給我們。

四、香港的士服務改革方向

的士服務種類

全球主要的國際城市除了在街上兜截的士外，都有預約服務。這些預約服務可以是一次過的，也可以是多次定期的。這些預約服務可以用電話或智能手機程式進行。

本港早已有的士預約服務，但採取八仙過海、各施各法的形式進行。這方面，我們可以有以下選項：

1. 設立一個統一預約各類的士系統，統一管理，發車
2. 設立一個專為預約可上輪椅車的士的系統，統一管理，發車
3. 設立一個專為預約特大車廂的士的系統，統一管理，發車
4. 設立一個可預約特殊用途（包括多次定期使用）的士的系統，統一管理，發車
5. 設立專為旅客由點到點，固定收費服務
6. 讓現有百花齊放的預約服務，繼續實施，不用改動

請填寫末頁的問卷及回郵給我們。

司機專業要求

的士司機專業服務水平是國際大城市給人留下印象最深的一項。重要元素有：

1. 的士司機服裝乾淨、儀容整潔
2. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況
3. 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線
4. 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車
5. 的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)
6. 的士司機主動向乘客提供協助 (如協助乘客擺放輪椅和行李、提醒乘客帶齊物件才下車)
7. 的士司機待客以禮 (如主動與乘客打招呼、禮貌地詢問和確認目的地)
8. 的士司機懂得使用資訊科技 (如使用召喚或預約的士手機應用程式)，快速滿足乘客接載要求
9. 的士司機懂得使用資訊科技 (如讓乘客使用手機應用程式給服務評分)，提高服務質素

請填寫末頁的問卷及回郵給我們。

四、香港的士服務改革方向

現時，絕大部份司機都能夠達到服務的基準，但要讓全體司機能達到基準要求，單靠自願接受培訓或再培訓，是不太可能的，規管在所難免。這方面的改革，我們有如下選項：

1. 收緊對新的士司機駕駛執照的發出條件，日後要考獲的士司機牌，必須要經過正規培訓課程
2. 對現有的士司機採取扣分制，若違反專業操守的，必須扣分，參加再培訓，屢犯不改的，最終要除牌
3. 無需改動現時對司機行為的規管

註：這些建議若沒有政府的支持和推行修改條例，是不可實行的。

請填寫末頁的問卷及回郵給我們。

司機職業保障

提升司機的專業服務水平先決條件是有職業保障，如醫療及退休保障，令司機可安心，敬業樂業。

業界有建議成立基金，給予長期服務的司機退休保障。司機服務超過某一年期，退休時就可領取長期服務金，服務年資越長，可領取的退休金額越多。

基金經費由車主負責。車主在每次轉售牌照時，抽取一定金額，注入基金。而基金則由政府或一個有信譽的獨立機構管理。

註：長期服務退休保障並不包括短暫和臨時的替更司機。

請填寫末頁的問卷及回郵給我們。

四、香港的士服務改革方向

道路設施配套

讓的士使用的道路設施，有上客點、落客點、停泊處和行車道。若政府能適當提供這些設施，會方便乘客和提高的士營運效率，三方受益。

現時，運輸署就的士站的設立和改動，會透過和業界的恆常會議諮詢業界。這種安排行之有效，業界大致上都能充份表達關注。除個別地點外，業界一般滿意現時的安排。

除的士站外，許多國際城市如倫敦都提供公交通道，讓包括的士在內的公交共用路面專道，提升公交的效率，乘客可更快到達目的地，的士也可接多幾支「旗」。要進一步提升道路設施的配套，我們有以下的選項：

1. 在一些使用輪椅較多的地點，提供輪椅的士的上落車位
2. 把現有的巴士專線，改為公交專線，讓包括的士在內的所有公交使用
3. 在節日和特別活動地點，讓的士進入，協助疏導人潮

請填寫末頁的問卷及回郵給我們。

發牌及競爭

現時有的士發牌安排一直是爭議的焦點。每次收費的變更，都會引起討論。而年前「優步」APPS 的強勢來港，主攻客運市場，更引起的士發牌的議論。主要論點是發更多牌會帶來更多競爭，競爭能提升服務。事實是，現時本港已有18163個的士牌，共有幾千個大大小小持牌人。個體持牌人約佔一半。在自由市場下，每個牌主都是競爭者。現時有的競爭：一是折扣（俗稱八折黨）；二是服務質素，即透過APPS或電話的預約服務。根據現行的士條例，的士預約服務可以議價，容許競爭。在街上兜截的士只能按錶收費，不容議價。

除折扣的士外（不能確定部份折扣的士是否經過預約程序），用預約方式提供有競爭的服務，現時有「鑽的」、「派的」、「星群的士」、「JUMBO的」、「VIP的」等，主要為提供有特多行李和使用輪椅乘客服務。雖然提供這些服務的司機，部份有經過進一步培訓，亦有處理投訴機制。但並無制度，讓市民識別好司機。參與預約競爭的車輛，數量不多，只有約120部，遠遠未能滿足市民的期望。

參與競爭者數量不多，歸因於投資大而回報不可測。在無法識別好司機的情況下，最容易是提供比普通士更高級的車輛。增加的投資，以及司機增加時間接每枝「旗」，只能在預訂費中收取。預訂費的水平，完全是自由市場決定，並無規範。

透過發出更多的士牌增加競爭，似乎可行。但發新牌的數量，肯定只會是18163部的士的一個細小比例，能否增加競爭？實是疑問。發新牌卻無可避免帶來一個兩難局面，導致繁忙地段交通擠塞及空氣污染惡化，抵銷政府多年來減輕擠塞和污染的努力。況且，現時18163部車輛因為欠缺司機，部份無法開動。發新牌，若沒有新入行的司機，市面上可能都是沒有多了的士行走。因此，培養和吸引更多司機，尤其是良好司機，可能是保持，或增強競爭的首要工作。

請填寫末頁的問卷及回郵給我們。

四、香港的士服務改革方向

有意見認為政府不發新牌，就保障了現有車主的利益。因為每個的士牌現值幾百萬，物以罕為貴，不發牌，牌價就可以炒起，車主就越來越富。更令人反感的，是車主往往在的士收費調整後加租，蠶食了司機的利益。貧者越貧，富者越富。出於鋤強扶弱的心態，這些人贊成發新牌，尤其是不用收費的牌，期望令牌價大跌，打擊車主。持這觀點的人可能忽視了幾點事實；首先，18163個的士牌，約有一半是個體車主，他們都克苦耐勞，用自己的努力，一生的勤奮，賺了一個的士牌，養活一家。這些自力更生的港人，肯定應受到社會的尊重，而不是打擊。其次，根據政府的數據分析，的士收費調整，司機和車主得益，約各佔一半。再者，的士牌的價格和物業的價格波幅走勢一致，有起有跌，與的士收費的調整無關連。而行內所謂大車主，最多只擁有少於800個牌，佔18163的5%也不到。許多只是作為投資收租，與購賣物業投資收租並無分別。社會對投資者的態度，是否應一視同仁？

對於發牌和競爭，我們可以有如下的選項：

1. 在現行條例下，鼓勵服務質素的競爭，設立認可制度，讓乘客識別不同的服務質素
2. 設立評審車輛和司機質素機制，讓的士可提供豪華房車或多用途車預約載客服務
3. 收回現時所有的士牌照，重新安排發出各類客運牌照

請填寫末頁的問卷及回郵給我們。

意見回覆

請你就香港的士業議會《的士業改革建議》提供意見，填妥以下問卷，電郵或郵寄給我們。

我們的地址是：info@hk-tc.org 或 **香港九龍觀塘偉業街118號TGN觀塘啟迪創新總部5樓501室**。

車款和車廂

請你就下面6項選擇提供意見，並順次選出最期望的首三項

- 普通四人房車，石油氣車，售價約26萬，車費不變
- 豪華四人房車，汽油車/混能車，售價約40萬，車費上升最少100%
- 可上輪椅的四人房車，石油氣車，售價約30萬，車費上升最少30%
- 特大車廂的普通四人房車，石油氣車，售價約27萬，車費不變
- 七人房車，汽油車，售價約37萬，車費上升最少80%
- 普通四人房車，電動車，售價40萬以上，車費上升最少30%

註：石油氣車，汽油和電動車的燃料成本大概為每公里0.4元，1.2元和0.3元

除了車款外，車廂內的設備亦應有所提升，方便乘客。在提供這些設備方面，請順次選出最期望的首三項：

- 無線上網
- 手提電話充電
- 行車路線及准許落客點即時顯示
- 電子付費
- 預約下次服務
- 不用增設任何設備

其他意見：

意見回覆

的士服務種類

請你就以下6項選擇提供意見，並順次選出最期望的首三項

- 設立一個統一預約各類的士系統，統一管理，發車
- 設立一個專為預約可上輪椅車的士的系統，統一管理，發車
- 設立一個專為預約特大車廂的士的系統，統一管理，發車
- 設立一個可預約特殊用途（包括多次定期使用）的士的系統，統一管理，發車
- 設立專為旅客由點到點，固定收費服務
- 讓現有百花齊放的預約服務，繼續實施，不用改動

其他意見:

司機專業要求

請你就以下選擇提出意見，並順次選出最期望的選項

- 收緊對新的士司機駕駛執照的發出條件，日後要考獲的士司機牌，必須要經過正規培訓課程
- 對現有的士司機採取扣分制，若違反專業操守的，必須扣分，參加再培訓，屢犯不改的，最終要除牌
- 無需改動現時對司機行為的規管

註：這些建議若沒有政府的支持和推行修改條例，是不可實行的。

其他意見:

意見回覆

司機職業保障

成立基金，給予長期服務的司機退休保障。司機服務超過某一年期，退休時就可領取長期服務金，服務年資越長，可領取的退休金額越多。

基金經費由車主負責。車主在每次轉售牌照時，抽取一定金額，注入基金。而基金則由政府或一個有信譽的獨立機構管理。

註：長期服務退休保障並不包括短暫和臨時的替更司機。

就成立的士司機長期服務退休基金，你的意見：

道路設施配套

請就以下的選項，提出意見，並順次選出你最贊同的選項

- 在一些使用輪椅較多的地點，提供輪椅的士的上落車位
- 把現有的巴士專線，改為公交專線，讓包括的士在內的所有公交使用
- 在節日和特別活動地點，讓的士進入，協助疏導人潮

其他意見：

意見回覆

發牌及競爭

請你就以下選項提出意見，並順次選出你最贊同的選項。

- 在現行條例下，鼓勵服務質素的競爭，設立認可制度，讓乘客識別不同的服務質素
- 設立評審車輛和司機質素機制，讓的士可提供豪華房車或多用途車預約載客服務
- 收回現時所有的士牌照，重新安排發出各類客運牌照

其他意見：

你是：

- 的士司機 會坐的士的乘客 不會坐的士的市民 其他的士業界人士

謝謝你的意見。
