



香港的土地議會

香港的土地議會
2016 及 2017 年工作報告
(附件一) 「2017 的土地改革公眾諮詢」文件



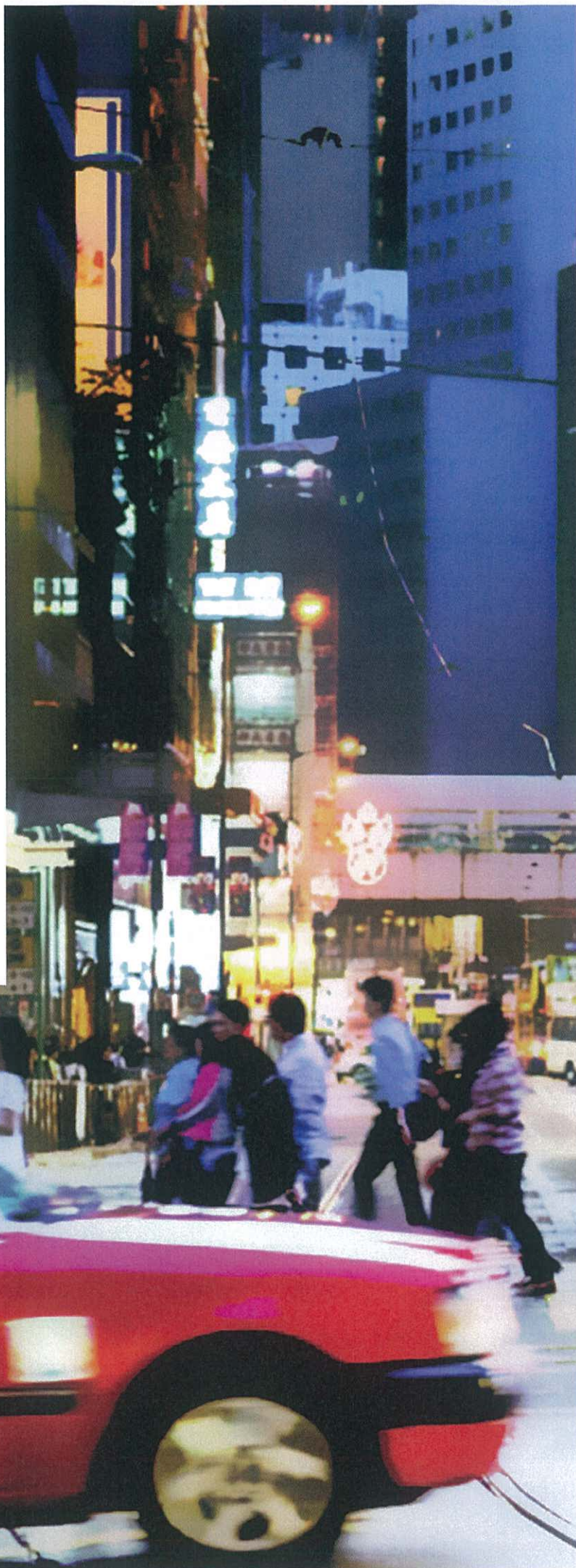
香港的土地改革
的土地能如火鳳凰涅槃，浴火重新嗎？

公眾諮詢文件
二零一七年

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

車輛類別



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% (≈6,700)，而「綠的」應有20% (≈ 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

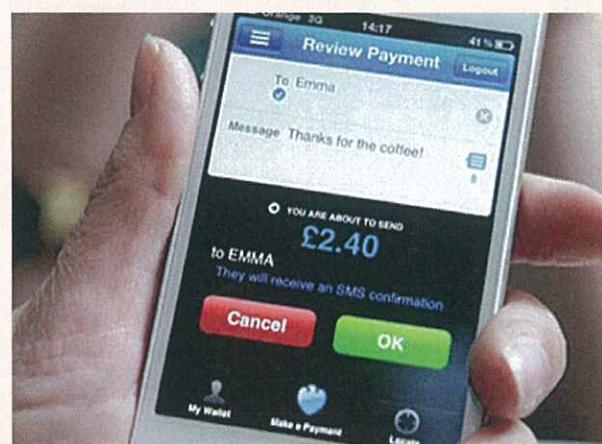


收費

- 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)



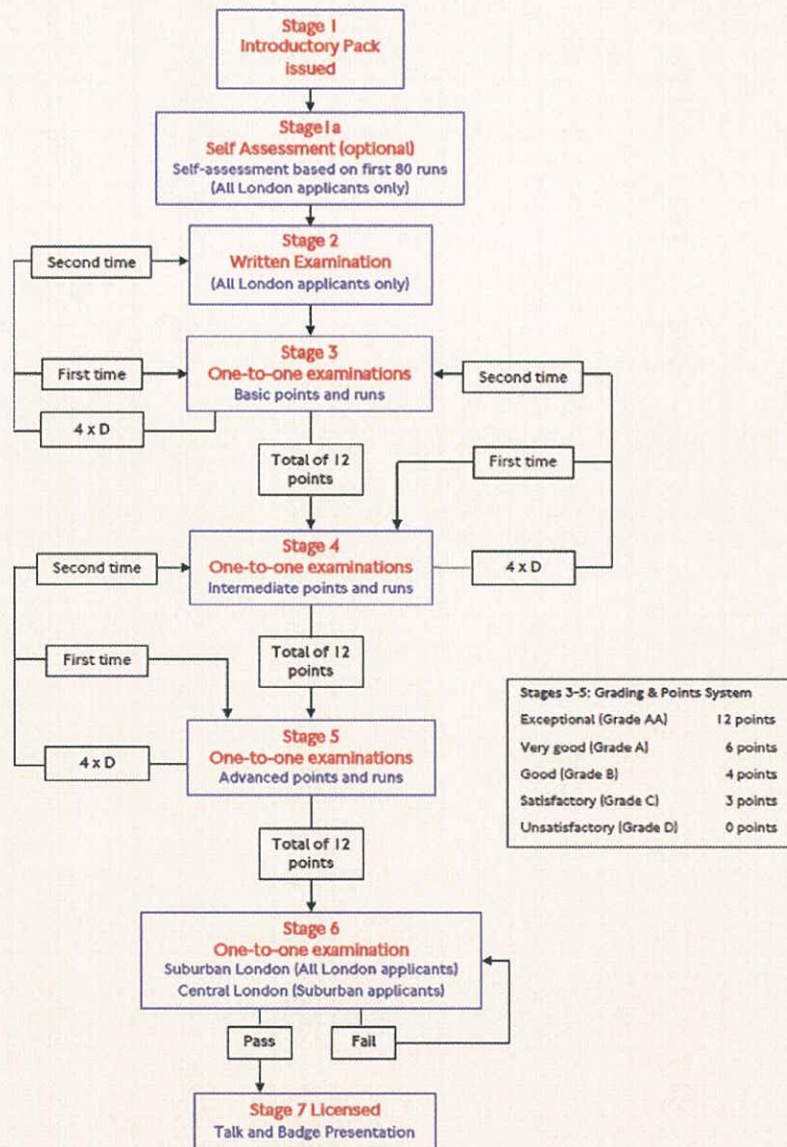
三、國際城市的經驗

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
- 緊急控制
 - 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、信用卡、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

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。

四、香港的士服務改革方向

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. 不用增設任可設備

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。

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。

四、香港的士服務改革方向

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。

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。

四、香港的士服務改革方向

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。

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。

四、香港的士服務改革方向

發牌及競爭

現時的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。在街上兜載的士只能按錶收費，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。

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，與購置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。

印刷費贊助人



泰加保險

TARGET INSURANCE

的士、小巴及各類汽車保險

香港中環皇后大道中181號新紀元廣場低座5樓
5/F, LOW BLOCK, GRAND MILLENNIUM PLAZA,
181 QUEEN'S ROAD CENTRAL, HONG KONG
TEL : (852) 2395 4111
FAX : (852) 2789 1539, 2396 0552
E-mail : target@6161.com.hk



泰和車行有限公司
TAI WO MOTORS LIMITED

專營

港九的士 買賣交換
託管包租 車會貸款

九龍土瓜灣下鄉道15-19號地下
15-19, Ha Heung Road, G/F.,
Tokwawan, Kowloon

電話 : 2765 8389
傳真 : 2764 5496
電郵 : info@taiwo.com.hk

香港的士業議會 - 的士司機守則

- 保持個人整潔
- 保持車輛清潔
- 主動向乘客提供協助
- 採用最有效或乘客指定路線
- 不拒載、不揀客、不兜路、不濫收車資
- 提供一個安全和平穩的旅程
- 應專注駕駛，不應在車頭同時展示及使用多部手機



香港的士業議會

香港的士業議會

2016 及 2017 年工作報告

(附件二) 「的士服務質素乘客意見問卷調查」結果

2017 第二季

香港的士服務質素 問卷調查



何熾權博士 黃惠虹博士

恒生管理學院

2017. 7. 1

香港的士乘客意見調查報告—— 2017 第二季

摘要

受香港的士業議會邀請，恒生管理學院全球供應鏈政策研究所何熾權博士與黃惠虹博士於 2017 年 5 至 6 月期間進行了一項關於香港的士服務質素問卷調查。此項調查採用隨機抽樣的方式，以面對面的方式訪問的士乘客。受訪者需為車款設計、專業態度、路面配套三個範疇，共 17 項的士服務質素進行評分。調查結果顯示，受訪乘客評分較高的三項的士服務元素分別為‘的士車身和車廂清潔’、‘的士車廂溫度適中’及‘的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’。此三項元素中有兩項都是關於的士狀況，反映受訪者對於這方面的滿意程度是比較高的。而受訪乘客對的士服務給予評價最低的則是‘的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)’和‘為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足’。另外，受訪者評選了五項最重要的服務元素，皆有關的士司機專業態度，表示乘客對這方面十分著重。整體表現方面，約六成受訪者認為的士的整體服務質素良好，及對的士服務的整體表現感到滿意。根據各項標準，本季的士質素評級為三星半，質素屆乎一般至良好。我們建議的士業應對的士硬件設施改良，並持續改善的士司機專業態度，以符合乘客的期望。

目錄

一、調查設計與受訪者的基本信息	3
二、香港的士服務質素之分析	5
三、香港的士業整體表現之分析	8
四、分組分析	10
五、的士乘客對一些新建議的看法	11
六、個人搭乘的士的模式與習慣	12
七、總結	13

一、調查設計與受訪者的基本信息

在此項調查中受訪者會圍繞著車款設計、專業態度和路面配套三個範疇為 17 項的士服務質素進行評分 (表一)。所有項目評分皆分為五個等級，最高等級為“非常同意”，相應的評分為 5 分，接下來的等級包括“同意”，“一般”與“不同意”，相應分數為 4 分、3 分與 2 分，最低等級則為“非常不同意”，得分為 1 分。

表一 的士服務質素

服務元素	
車款設計	Q1. 的士車身和車廂清潔
	Q3. 的士車廂寬敞、座位舒適
	Q4. 的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)
	Q2. 的士車廂溫度適中
	Q16. 為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足
	Q17. 的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)
專業態度	Q8. 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車
	Q9. 的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)
	Q7. 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線
	Q11. 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)
	Q6. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況
	Q10. 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)
	Q5. 的士司機服裝乾淨、儀容整潔
	Q12. 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
Q13. 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	
路面配套	Q14. 的士有效善用路面空間，給乘客最快捷點到點服務
	Q15. 的士站和上落客點很充足

在對的士服務質素進行評分後，受訪者還會為 17 項的士服務質素的重要程度進行排序，並且為的士行業的整體服務質素與整體滿意度進行評價。接著，受訪乘客會被問到對於三項新建議的看法，比如說，是否同意允許的士在巴士專用車道上行駛。問卷的最後還會採集一些關於乘客個人搭乘的士的模式與習慣方面的信息加以分析，例如，平均一個星期會搭乘的士多少次。

此次調查共派出八位調查員分佈在全港各區對的士乘客進行問卷訪問，而調查訪問的時間則平均分佈在白天和晚上的繁忙與非繁忙時間。在正式開展調查前，調查員都會先接受調查訪問培訓，並且在完成每天的調查後，進行數據錄入的工作。

此項調查成功訪問了 1236 位的士乘客，當中包括 619 位女士和 617 位男士。而在受訪者的區域分佈方面，新界約佔五成，而九龍與港島則分別有三成與兩成。受訪乘客當中絕大部分為本地居民，只有 55 位受訪者為非本地居民。在年齡方面，受訪者中有超過七成受訪者年齡處於 18-39 歲之間，而在職業與收入方面，超過七成受訪者為在職人士，另外有約一成八為學生，而約五成六的受訪者每月平均收入介乎 10,000 至 29,999 港元之間。至於教育程度方面，逾六成半受訪者擁有大專或以上學歷。

二、香港的士服務質素之分析

調查結果顯示，受訪乘客評分較高的三項的士服務元素分別為‘Q2. 的士車廂溫度適中’、‘Q1. 的士車身和車廂清潔’及‘Q6. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’（表二）。此三項服務元素的平均得分都為 3.58 分左右，而對此三項服務的評價選擇同意（含非常同意）的受訪者都約佔 57%。此三項服務元素中有兩項是關於的士的狀況，反映出的士在提供一個良好的乘車環境方面還是做得比較好的，而受訪者對於這方面的滿意程度也比較高。

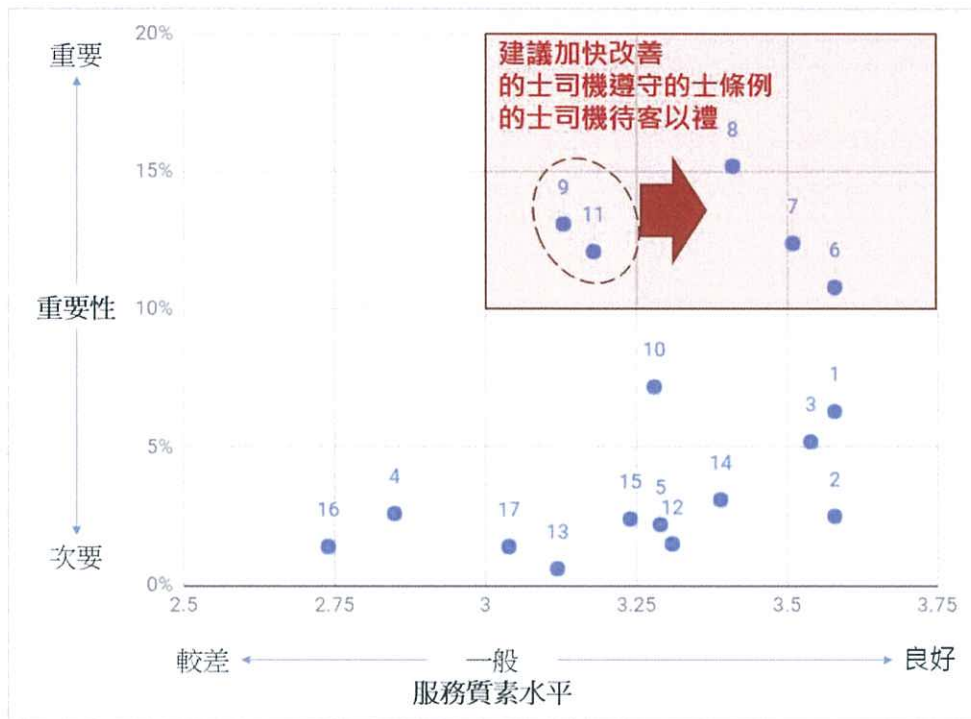
表二 服務元素評分

服務元素編號	服務質素評分		服務質素重要性評估	
	得分平均值	該項服務選擇同意比例	選擇次數	選擇次數佔總次數百分比
Q2	3.58	57.40%	93	2.5%
Q1	3.58	57.50%	235	6.3%
Q6	3.58	56.70%	402	10.8%
Q3	3.54	55.50%	192	5.2%
Q7	3.51	53.50%	459	12.4%
Q8	3.41	46.50%	562	15.2%
Q14	3.39	43.60%	115	3.1%
Q12	3.31	44.20%	54	1.5%
Q5	3.29	39.30%	81	2.2%
Q10	3.28	40.70%	267	7.2%
Q15	3.24	38.90%	88	2.4%
Q11	3.18	34.00%	449	12.1%
Q9	3.13	37.00%	486	13.1%
Q13	3.12	34.40%	24	0.6%
Q17	3.04	27.20%	52	1.4%
Q4	2.85	24.80%	95	2.6%
Q16	2.74	18.80%	53	1.4%

而受訪乘客對的士服務給予評價最低的則是‘Q4. 的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)’和‘Q16. 為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足’。此兩項服務元素的平均得分分別只有 2.85 分和 2.74 分，而對此兩項服務的評價選擇同意或以上的受訪者分別只有 25%與 19%。此結果反映的士的硬件設施的更新未能與上消費者的要求同步，我們建議的士業應對的士硬件設施改良，以符合乘客的期望。

而在最重要的服務質素評選中，最多受訪者選擇了以下五項服務元素，此五項服務元素按選擇人數由高至低排列分別是：‘Q8. 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車’、‘Q9. 的士司機遵守條例 (如不揀客、拒載濫收車資)’、‘Q7. 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線’、‘Q11. 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)’及‘Q6. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’。這些服務元素皆與的士司機的專業態度有關，反映出的士乘客在眾多元素中最看重的士司機的專業服務態度。而根據我們的調查，乘客對的士司機的專業態度還是比較認可的，因為這五項服務元素的平均得分為 3.36 分 (單項得分都在 3.1 分以上)，表現及格。

在對受訪者認為最重要的五項服務質素的得分與重要程度進行簡單的回歸分析后發現，‘Q9. 的士司機遵守條例’與‘Q11. 的士司機待客以禮’的服務質素水平明顯落後於其他三項服務元素 (圖一)。因此我們建議，對這兩方面服務水平的改進和提高應作為現階段改善工作的重點。



圖一 服務質素回歸分析

三、香港的士業整體表現之分析

在了解了的士乘客對於各項細分服務元素的評分以及消費者認為最重要的服務元素的具體表現後，在調查問卷的第十九與第二十道問題中，則是針對受訪者對於的士行業整體表現的評價。

從問題設計上說，第十九道問題是關於香港的士整體服務素質評分，而第二十道問題則是關於香港的士服務整體滿意程度。兩道問題都細分成五個等級，代表著受訪者的評價與滿意程度，如表三所，示受訪者可以從零到一百分打分。

表三 的士業整體表現

等級	評分	整體服務素質		整體滿意度	
		評價	百分比	評價	百分比
5	80-100 分	質素優秀	9.60%	非常滿意	9.90%
4	60-79 分	質素良好	47.00%	滿意	47.10%
3	40-59 分	質素一般	36.20%	一般	36.10%
2	20-39 分	質素較差	6.30%	不滿意	6.10%
1	0-19 分	質素極差	0.70%	非常不滿意	0.80%

從調查結果可以看到，受訪乘客對於這兩道問題的評分非常接近，反映受訪者對於的士服務素質的評價與滿意度有著高度的關聯性。從具體得分來看，兩道問題的等級平均值得分約為 59 分 (表四)。這反映出的士乘客普遍認為的士的服務質素良好，對的士的整體服務滿意。從受訪者的選擇分佈來看，約 56%的受訪者認為的士的服務質素良好或優秀，而只有 7%的受訪者認為的士服務質素較差甚至極差，相仿的比例在的士服務整體滿意度的問題中也能看到。

表四 香港的士業整體表現

香港的士整體服務質素評價 評分平均值 = 59.7 分			香港的士服務整體滿意度 評分平均值 = 59.4 分		
評分	評價	百分比	評分	評價	百分比
80-100 分	質素優秀	9.6%	80-100 分	非常滿意	9.9%
60-79 分	質素良好	47.0%	60-79 分	滿意	47.1%
40-59 分	質素一般	36.2%	40-59 分	一般	36.1%
20-39 分	質素較差	6.3%	20-39 分	不滿意	6.1%
0-19 分	質素極差	0.7%	0-19 分	非常不滿意	0.8%

總體來說，綜合五個最重要服務質素元素評分平均值、整體服務質素等級平均值及整體滿意度等級平均值，香港的士業質素 2017 年第二季調查的綜合平均得分為 3.5 分，所對應的質素評級為三星半，質素屈乎一般至良好 (表五)。

表五 的士質素評級

等級	綜合評分*	評價
5 星	4.6 - 5.0 分	質素優秀
4.5 星	4.1 - 4.5 分	
4 星	3.6 - 4.0 分	質素良好
3.5 星	3.1 - 3.5 分	
3 星	2.6 - 3 分	質素一般

四、分組分析

在受訪乘客中，我們對不同的受訪組別進行分組分析。如表六所示，我們發現相對男性受訪者，女性受訪者對的士的服務評價較高，也較滿意的士的服務水平；而擁有大專學歷的受訪者則較具有中學學歷的受訪者給予更高的評分；另外，月薪兩萬或以上的受訪者對於的士服務的評分則較每月收入不足兩萬的受訪者為高。但是，他們的差別並不是相當明顯。

表六 分組分析結果

分組		的士整體服務質素評價	的士服務整體滿意度
性別	女	60.50	60.48
	男	58.85	58.37
學歷	大專	60.23	60.05
	中學	57.75	57.29
收入	≥ 2 萬	61.09	60.87
	< 2 萬	58.51	58.26
遊客/居民	遊客	70.04	68.66
	本地居民	59.21	59.00

值得注意的是，受訪遊客對的士的評分與滿意度普遍比本地居民高，造成這結果的其中一個可能性是由於統計上的原因，因為遊客的樣本太小導致出現大的誤差，但我們也不能排除其他方面的因素，例如本地居民對的士服務標準的要求較遊客為高，或者的士司機對本地居民與遊客有區別對待等等。要解答此問題則需要更進一步的研究。

五、的士乘客對一些新建議的看法

在此份問卷中，受訪者還會被問到關於三項新建議的看法（表七）。調查結果顯示，最多受訪者支持‘提供誘因給的士車主採用更環保和無障礙的士’的新建議，此項新建議的評分平均值為 3.90 分，而當中選擇‘同意’與‘非常同意’的受訪者分別佔約 46%與 25%。

‘給予可載較多行李的多用途的士在機場，客輪碼頭，郵輪碼頭和火車站有專用上落客點’的新建議也得到大多數受訪者的支持，約六成五的受訪者對此項建議給予了‘同意’與‘非常同意’的評價。而‘允許的士在巴士專用車道上行駛’的新建議則只有約兩成六的受訪乘客支持，相應的評分平均值為 2.70 分，為三項新建議中認受性最低的，反映受訪乘客大多認為的士不應該使用巴士專用車道。同時，此部分的結果也反映了受訪乘客希望在配套設施與硬件方面進一步改善的士服務。

表七 三項新建議的看法

		評分平 均值	非常不 同意	不同意	一般	同意	非常同 意
Q21	允許的士在巴士專用車道上行駛	2.70	20.0%	20.5%	33.4%	22.1%	4.0%
Q22	給予可載較多行李的多用途的士在機場，客輪碼頭，郵輪碼頭和火車站有專用上落客點	3.68	0.6%	4.8%	29.9%	46.6%	18.1%
Q23	提供誘因給的士車主採用更環保和無障礙的士	3.90	0.9%	4.7%	23.2%	46.3%	24.9%

六、個人搭乘的士的模式與習慣

在問卷的最後，研究還採集了一些受訪者個人搭乘的士的行為模式與習慣的信息，此部分一共通過四道問題採集四方面的信息。此部分的統計結果如下：

1. 受訪乘客平均一個星期約搭乘的士兩次。從選擇分佈來看，最多受訪者平均一個星期搭乘的士一次或兩次，佔比分別是 45.5%與 21%。
2. 在搭乘的士類型方面，搭乘市區（紅的）與新界（綠的）的乘客比例約為 8:2。
3. 於繁忙時間（07:30-09:30 及 17:00-19:00）乘搭的士次數百分比約為 35.5%。
4. 在乘搭的士的主要原因方面，最多受訪者選擇‘緊急情況’，其次是‘方便’與‘上班/下班’，合共佔總受訪者的比例約為 64%。

七、總結

總體而言，大部分受訪者都認為香港的士的整體服務質素良好，大部分受訪者也大致滿意的士的整體服務。

在改善服務質素方面，我們建議的士業應優先從‘的士司機遵守的士條例’與‘的士司機待客以禮’這兩方面改進服務質素。的士行業要繼續提高其服務水平，也可著重從以下三方面著手：‘的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車’、‘的士司機使用最有效率或乘客指定的路線’以及‘的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’。

對於受訪者評價最低的兩項服務元素，即‘新的士車款、多用途、多設備(如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)’與‘為輪椅使用者而設的無障礙的士’，我們建議的士業可以根據實際情況逐步採用一些新的硬件設施來進一步改善服務質素。對於乘客普遍讚成的新建議，即‘給予可載較多行李的多用途的士在機場，客輪碼頭，郵輪碼頭和火車站有專用上落客點’與‘提供誘因給的士車主採用更環保和無障礙的士’，則可考慮採納。

本調查往後也將每季進行，以評估香港的士業質素表現。

完



香港的士業議會

香港的士業議會

2016 及 2017 年工作報告

(附件二) 「的士服務質素乘客意見問卷調查」結果

2017 第三季

的士服務質素 問卷調查



何熾權博士 黃惠虹博士

恒生管理學院

2017 第三季

*此調查由香港的士業議會資助

香港的士乘客意見調查報告 —— 2017 第三季

摘要

自今年五月開始，恒生管理學院全球供應鏈政策研究所何熾權博士與黃惠虹博士每季進行一項關於香港的士服務質素問卷調查。第三季的調查於 2017 年 8 月期間進行，此項調查採用隨機抽樣的方式，在全港各區共派出九位調查員，以面對面的方式訪問的士乘客。此次調查成功訪問了 1216 位的士乘客。

受訪者需為車款設計、專業態度、路面配套三個範疇，17 項的士服務質素進行評分。調查結果顯示，受訪乘客評分較高的三項的士服務元素分別為‘的士車身和車廂清潔’、‘的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’及‘的士司機使用最有效率或乘客指定的路線’。此三項元素中有兩項都是關於的士司機專業態度，反映受訪者對於這方面的滿意程度是比較高的。而受訪乘客對的士服務給予評價最低的仍然是‘的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)’和‘為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足’。我們建議的士業應對的士硬件設施改良，以符合乘客的期望。

相比上一季，大部分的評分持平。當中，關於的士路面配套, 和的士司機遵守的士條例的評分稍微提高。受訪者在 17 項服務質素中評選了五項最重要的元素，這些元素有四項是關於的士司機專業態度，它們是：‘1. 使用最有效率或乘客指定的路線；2. 遵守的士條例；3. 熟知乘客目的地及交通狀況；4. 待客以禮，另有一項是關於’的士車身和車廂清潔’。其平均評分皆超過三，表現及格。整體表現方面，近六成受訪者認為的士的整體服務質素良好，及對的士服務的整體表現感到滿意。根據各項標準，本季的士質素評級為三星半，質素屆乎一般至良好。

目錄

一、調查設計與受訪者的基本信息	3
二、香港的士服務質素之分析	5
三、香港的士業整體表現之分析	9
四、分組分析	11
五、的士乘客對一些新建議的看法	12
六、個人搭乘的士的模式與習慣	13
七、總結	14

一、調查設計與受訪者的基本信息

如表一所示，在此項調查中受訪者會圍繞著車款設計、專業態度和路面配套三個範疇為 17 項的士服務質素進行評分。所有項目評分皆分為五個等級，最高等級為“非常同意”，相應的評分為 5 分，接下來的等級包括“同意”，“一般”與“不同意”，相應分數為 4 分、3 分與 2 分，最低等級則為“非常不同意”，得分為 1 分。

表一 的士服務質素

車款設計	
Q1.	的士車身和車廂清潔
Q3.	的士車廂寬敞、座位舒適
Q4.	的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)
Q2.	的士車廂溫度適中
Q16.	為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足
Q17.	的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)
專業態度	
Q8.	的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車
Q9.	的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)
Q7.	的士司機使用最有效率或乘客指定的路線
Q11.	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)
Q6.	的士司機熟知乘客目的地及交通狀況
Q10.	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)
Q5.	的士司機服裝乾淨、儀容整潔
Q12.	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
Q13.	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
路面配套	
Q14.	的士有效善用路面空間，給乘客最快捷點到點服務
Q15.	的士站和上落客點很充足

在對的士服務質素進行評分後，受訪者還會為 17 項的士服務質素的重要程度進行排序，並且為的士行業的整體服務質素與整體滿意度進行評價。接著，受訪乘客會被問到對於三項新建議的看法，比如說，提供電子付費服務供乘客選擇，行政費由乘客支付。問卷的最後部分還會採集一些關於乘客個人搭乘的士的模式與習慣方面的信息，並加以分析。例如，平均一個星期會搭乘的士多少次。

此次調查共派出九位調查員分佈在全港各區對的士乘客進行問卷訪問，而調查訪問的時間則平均分佈在白天和晚上的繁忙與非繁忙時間。在正式開展調查前，調查員都會先接受調查訪問培訓，並且在完成每天的調查後，進行數據錄入的工作。

此項調查成功訪問了 1216 位的士乘客，當中包括 598 位女士和 618 位男士。而在受訪者的區域分佈方面，新界約佔四成，而港島與九龍則分別有三成與兩成。受訪乘客當中絕大部分為本地居民，也有 42 位為非本地居民。在年齡方面，近八成受訪者年齡處於 18-49 歲之間；而在職業與收入方面，約六成為在職人士，另外有二成為學生，而約六成受訪者每月平均收入介乎 10,000 至 39,999 港元之間。至於教育程度方面，逾六成半受訪者擁有大專或以上學歷。

二、香港的士服務質素之分析

調查結果顯示，受訪乘客評分較高的三項的士服務元素分別為‘Q1. 的士車身和車廂清潔’、‘Q6. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’及‘Q7. 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線’（表二）。此三項服務元素的平均得分都為 3.61 分左右，而對此三項服務的評價選擇同意（含非常同意）的受訪者都約佔 59.6%。此三項服務元素中有兩項是關於的士司機專業態度，反映出的士司機在掌握路面情況方面頗為專業，而受訪者對於這方面的滿意程度也比較高。

而受訪乘客對的士服務給予評價最低的則是‘Q4. 的士車款新、多用途、設備齊全（如手機充電、無線網路、電子信用卡付款）’和‘Q16. 為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足’。此兩項服務元素的平均得分分別只有 2.84 分和 2.83 分，結果跟上季：2017 年六月，結果一樣。此結果反映的士的硬件設施的更新未能與上消費者的需求同步，因此我們建議的士業應對的士硬件設施改良，以符合乘客的期望。

與上季比較，大部分服務質素元素的平均評分均持平，除了其中四項。我們發現三項元素的平均評分有統計上的顯著改善，它們包括：‘Q14. 的士有效善用路面空間，給乘客最快捷點到點服務’，‘Q15. 的士站和上落客點很充足’及‘Q9. 的士司機遵守的士條例（如不揀客、不拒載、不濫收車資）’。相反，‘Q13. 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’有明顯的下降。

表二 香港的士服務質素元素評分 (第三季)

	評分平均值	選擇同意 (百分比)	與上季比較*
Q1 的士車身和車廂清潔	3.64	61.8%	--
Q6 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況	3.63	60.0%	--
Q7 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線	3.57	57.1%	--
Q3 的士車廂寬敞、座位舒適	3.55	55.8%	--
Q2 的士車廂溫度適中	3.55	54.7%	--
Q14 的士有效善用路面空間，給乘客最快捷點到點服務	3.54	53.2%	↑
Q8 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車	3.45	51.8%	--
Q15 的士站和上落客點很充足	3.37	43.4%	↑
Q10 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)	3.37	45.1%	--
Q5 的士司機服裝乾淨、儀容整潔	3.33	41.4%	--
Q12 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	3.27	43.3%	--
Q9 的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)	3.24	40.7%	↑
Q11 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)	3.13	33.1%	--
Q17 的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)	2.99	26.3%	--
Q13 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	2.96	29.7%	↓
Q4 的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)	2.84	29.9%	--
Q16 的為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足	2.83	23.4%	--

*統計顯著

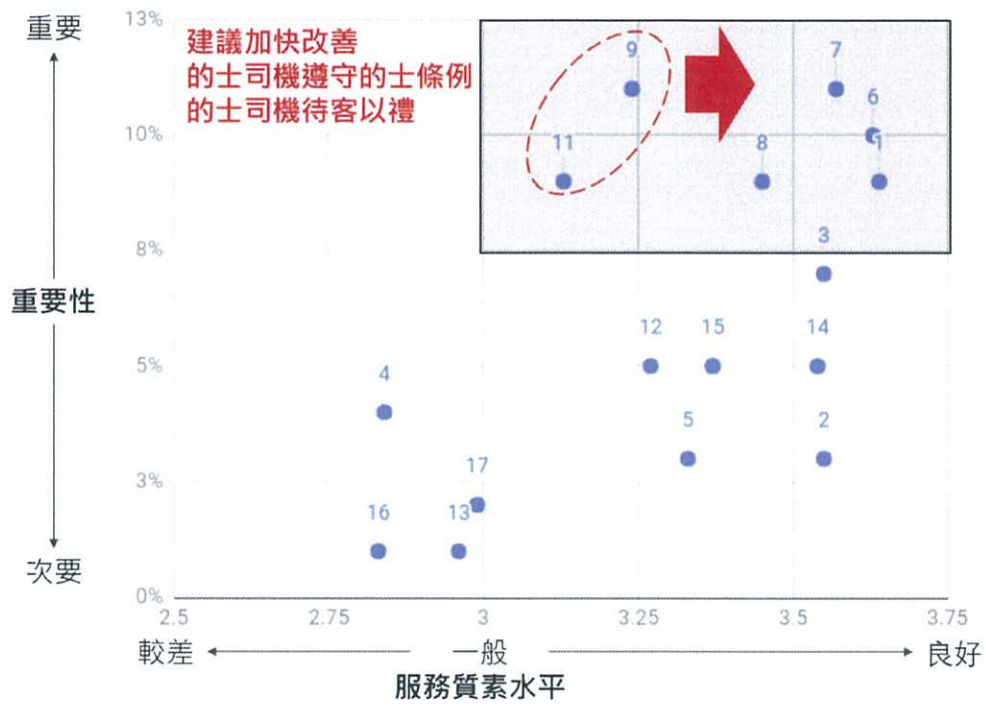
而在最重要的服務質素評選中，最多受訪者選擇了以下五項服務元素，此五項服務元素按選擇人數由高至低排列分別是：‘Q7. 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線’、‘Q9. 的士司機遵守條例 (如不揀客、拒載濫收車資)’、‘Q6. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’、‘Q1. 的士車身和車廂清潔’及‘Q11. 的士司機待客以禮 (如主動與乘客打招呼、禮貌地詢問和確認目的)’。當中四項服務元素皆與的士司機的專業態度有

關，一項與車款設計有關，反映出的士乘客在眾多元素中最看重的士司機的專業服務態度。而根據我們的調查，的士乘客對的士司機的專業態度還是比較認可的，因為這四項服務元素的平均得分為 3.39 分（單項得分都在 3.1 分以上），表現及格（表三）。

表三. 的士服務質素元素重要性排序

服務質素元素*	選擇人數	百分比	評分平均值
Q7.	403	11.0%	3.57
Q9.	401	11.0%	3.24
Q6.	347	9.5%	3.63
Q1.	342	9.4%	3.64
Q11.	329	9.0%	3.13
Q8.	317	8.7%	3.45
Q3.	260	7.1%	3.55
Q14.	192	5.3%	3.54
Q12.	178	4.9%	3.27
Q15.	174	4.8%	3.37
Q10.	172	4.7%	3.37
Q4.	157	4.3%	2.84
Q2.	118	3.2%	3.55
Q5.	111	3.0%	3.33
Q17.	57	1.6%	2.99
Q16.	50	1.4%	2.83
Q13.	39	1.1%	2.96

在對受訪者認為最重要的五項服務質素的得分與重要程度進行簡單的回歸分析後發現，‘Q9. 的士司機遵守條例’與‘Q11. 的士司機待客以禮’的服務質素水平明顯落後於其他三項服務元素（圖一）。因此我們建議，對這兩方面服務水平的改進和提高應作為現階段改善工作的重點。



圖一

三、香港的士業整體表現之分析

在了解了的士乘客對於各項細分服務元素的評分以及受訪者認為最重要的服務元素的具體表現後，在調查問卷的第十九與第二十道問題中，則是針對受訪者對於的士行業整體表現的評價。

從問題設計上說，第十九道問題是關於香港的士整體服務素質評分，而第二十道問題則是關於香港的士服務整體滿意程度。兩道問題都細分成五個等級，而滿分一百分的評分則由低到高平均分配到這五個等級中，即每個等級都代表著二十分的得分區間，同時也代表著受訪者的評價與滿意程度，如表四.一 和表四.二所示。

從調查結果可以看到，受訪乘客對於這兩道問題的評分非常接近，反映受訪者對於的士服務素質的評價與滿意度有著高度的關聯性。從具體得分來看，兩道問題的等級平均值得分都在 3.6 分左右，其所對應的平均得分約為 59 分。這反映出的士乘客普遍認為的士的服務質素尚算良好，對的士的整體服務較滿意。從受訪者的選擇分佈來看，約 54%的受訪者認為的士的服務質素良好或優秀，而有少於 7%的受訪者認為的士服務質素較差甚至極差。相仿的比例在的士服務整體滿意度的問題中也能看到，約 58%的受訪者滿意或非常滿意的士服務，而有少於 6%的受訪者不滿意或非常不滿意的士服務。兩項評價均與上季相約。

表四.一 香港的士服務整體服務質素評價和滿意度 (第二季)

等級	評分	整體服務質素		整體滿意度	
		評價	百分比	評價	百分比
5	80-100 分	質素優秀	9.60%	非常滿意	9.90%
4	60-79 分	質素良好	47.00%	滿意	47.10%
3	40-59 分	質素一般	36.20%	一般	36.10%
2	20-39 分	質素較差	6.30%	不滿意	6.10%
1	0-19 分	質素極差	0.70%	非常不滿意	0.80%
平均分 59.7				平均分 59.4	

表四.二 香港的士服務整體服務質素評價和滿意度 (第三季)

等級	評分	整體服務質素		整體滿意度	
		評價	百分比	評價	百分比
5	80-100 分	質素優秀	10.2%	非常滿意	11.8%
4	60-79 分	質素良好	44.2%	滿意	46.1%
3	40-59 分	質素一般	38.7%	一般	36.3%
2	20-39 分	質素較差	6.3%	不滿意	5.3%
1	0-19 分	質素極差	0.6%	非常不滿意	0.4%
平均分 58.5				平均分 59.4	

總體來說，綜合五個最重要服務質素元素評分平均值、整體服務質素等級平均值及整體滿意度等級平均值，香港的士業質素 2017 年第三季調查的綜合平均得分為 3.5 分，所對應的質素評級為三星半，質素屈乎一般至良好。這質素評級與上季一樣。

四、分組分析

如表五所示，在對受訪者進行分組分析後，我們發現跟上季不同的結果。無論是性別、學歷及薪水的分組都對服務評價的平均分沒有任何明顯差別，不同組別的評分大致相約。而上季不同分組在平均分上有幾分的差別。

跟上季一樣，受訪遊客和非本地居民對的士的評分與滿意度普遍比本地居民高。

表五分組分析

分組		的士整體服務質素評價	的士服務整體滿意度
性別	女	58.60	59.53
	男	58.39	59.20
學歷	大專	58.50	59.53
	中學	58.47	59.07
收入	≥ 2 萬	57.93	59.70
	< 2 萬	58.88	59.12
遊客/居民	遊客/ 非本地		
	居民	69.79	70.81
	本地居民	57.34	58.20

五、的士乘客對一些新建議的看法

在此份問卷中，受訪者還會被問到關於三項新建議的看法（表六）。調查結果顯示，最多受訪者支持‘給予可載較多行李的多用途的士在機場，客輪碼頭，郵輪碼頭和火車站有專用上落客點’的新建議，此項新建議的評分平均值為 3.74 分，而當中選擇‘同意’與‘非常同意’的受訪者分別佔約 43.5%與 21.3%。‘在一些熱門郊區，提供點到點和固定收費的士服務’的新建議也得到大多數受訪者的支持，約六成五的受訪者對此項建議給予了‘同意’與‘非常同意’的評價。而‘提供電子付費服務供乘客選擇，行政費由乘客支付’的新建議也有五成四的受訪乘客支持，相應的評分平均值為 3.51 分。此部分的結果反映了受訪乘客希望在配套設施與硬件方面進一步改善，並應多提供多些增值服務，配合不同乘客需要。

表六 新建議的看法

		評分平 均值	非常不 同意	不同 意	一般	同意	非常同 意
Q21	在一些熱門郊區，提供點到點和固定收費的士服務	3.68	1.3%	9.5%	29.9%	38.0%	21.2%
Q22	給予可載較多行李的多用途的士在機場，客輪碼頭，郵輪碼頭和火車站有專用上落客點	3.74	0.6%	10.9%	23.6%	43.5%	21.3%
Q23	提供電子付費服務供乘客選擇，行政費由乘客支付	3.51	4.7%	12.8%	28.0%	35.5%	18.8%

六、個人搭乘的士的模式與習慣

在問卷的最後，研究者還會採集一些受訪者個人搭乘的士的行為模式與習慣的信息，此部分一共通過四道問題採集四方面的信息。此部分的統計結果如下：

1. 受訪乘客平均一個星期約搭乘的士兩次。從選擇分佈來看，超過六成半的受訪者每周搭乘的士兩次或以下。
2. 在搭乘的士類型方面，搭乘市區（紅的）與新界（綠的）的乘客比例約為 8:2。
3. 於繁忙時間（07:30-09:30 及 17:00-19:00）乘搭的士次數百分比約為 34.4%。
4. 在乘搭的士的主要原因方面，最多受訪者選擇‘緊急情況’，其次是‘方便’與‘上班/下班’，合共佔總受訪者的比例約為 58%。

七、總結

總體而言，半數以上受訪者認為香港的士的整體服務質素良好，也滿意的士的整體服務。我們建議的士業應優先從‘的士司機遵守的士條例(如不揀客、不拒載、不濫收車資)’與‘的士司機待客以禮’這兩方面進一步改進服務質素。的士行業應該加強自律，通過不同形式進行自我約束和管理，使的士從業員的行為更符合法規、職業道德和乘客及持份者的要求。

對於受訪者評價最低的兩項服務元素，即‘新的士車款、多用途、多設備(如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)’與‘為輪椅使用者而設的無障礙的士’，我們建議的士業可以根據實際情況逐步採用一些新的硬件設施來進一步改善服務質素。對於乘客普遍贊成的新建議，即‘在一些熱門郊區，提供點到點和固定收費的士服務’，‘給予可載較多行李的多用途的士在機場、客輪碼頭、郵輪碼頭和火車站有專用上落客點’與‘提供電子付費服務供乘客選擇，行政費由乘客支付’，則可考慮分階段推行。

本調查往後將每季進行，以評估香港的士業質素表現。



香港的士業議會

香港的士業議會

2016 及 2017 年工作報告

(附件二) 「的士服務質素乘客意見問卷調查」結果

2017 第四季

的士服務質素 問卷調查



何熾權博士 黃惠虹博士

恒生管理學院

2017 第四季

*此調查由香港的士業議會資助

香港的士乘客意見調查報告 —— 2017 第四季

摘要

自今年五月開始，恒生管理學院全球供應鏈政策研究所何熾權博士與黃惠虹博士每季進行一項關於香港的士服務質素問卷調查。第四季的調查於 2017 年 11 月期間進行，此項調查採用隨機抽樣的方式，在全港各區共派出九位調查員，以面對面的方式訪問的士乘客。此次調查成功訪問了 1200 位的士乘客。

受訪者需為車款設計、專業態度、路面配套三個範疇，17 項的士服務質素進行評分。調查結果顯示，受訪乘客評分較高的三項的士服務元素分別為‘的士車廂溫度適中’、‘的士車身和車廂清潔’及‘的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’。此三項服務元素中有兩項是關於的士車款設計，另一項反映的士司機在掌握路面情況方面頗為專業，三項服務元素已達致良好水平。而受訪乘客對的士服務給予評價最低的是‘的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)’和‘為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足’。我們建議的士業應對的士硬件設施改良，以符合乘客的期望。

大部分服務質素元素的平均評分均有輕微上升。其中有十項元素的平均評分有統計上的顯著改善。受訪者在 17 項服務質素中評選了五項最重要的元素，當中四項服務元素皆與的士司機的專業態度有關，一項與車款設計有關，反映出的士乘客在眾多元素中最看重的士司機的專業服務態度。當中，‘Q9. 的士司機遵守條例’的服務質素水平明顯落後於其他三項服務元素。香港的士業質素 2017 年第四季調查的綜合平均得分為 3.62 分，所對應的質素評級為四星，質素剛達至良好。這質素評級比上季稍佳。

目錄

一、調查設計與受訪者的基本信息	3
二、香港的士服務質素之分析	5
二.一 香港的士服務質素三季表現	7
二.二 重要的士服務質素評選	8
三、香港的士業整體表現之分析	9
四、分組分析	12
五、的士乘客對一些新建議的看法	13
六、個人搭乘的士的模式與習慣	14
七、總結	15

一、調查設計與受訪者的基本信息

如表一所示，在此項調查中受訪者會圍繞著車款設計、專業態度和路面配套三個範疇為 17 項的士服務質素進行評分。所有項目評分皆分為五個等級，最高等級為“非常同意”，相應的評分為 5 分，接下來的等級包括“同意”，“一般”與“不同意”，相應分數為 4 分、3 分與 2 分，最低等級則為“非常不同意”，得分為 1 分。

表一 的士服務質素

車款設計	
Q1.	的士車身和車廂清潔
Q3.	的士車廂寬敞、座位舒適
Q4.	的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)
Q2.	的士車廂溫度適中
Q16.	為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足
Q17.	的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)
專業態度	
Q8.	的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車
Q9.	的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)
Q7.	的士司機使用最有效率或乘客指定的路線
Q11.	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)
Q6.	的士司機熟知乘客目的地及交通狀況
Q10.	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)
Q5.	的士司機服裝乾淨、儀容整潔
Q12.	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
Q13.	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
路面配套	
Q14.	的士有效善用路面空間，給乘客最快捷點到點服務
Q15.	的士站和上落客點很充足

在對的士服務質素進行評分後，受訪者還會為 17 項的士服務質素的重要程度進行排序，並且為的士行業的整體服務質素與整體滿意度進行評價。接著，受訪乘客會被問到對於三項新建議的看法，比如說，的士司機在駕駛時使用多部放置在車頭儀錶板上的智能電話，會影響駕駛安全。政府應資助殘疾人士乘坐為輪椅使用者而設的無障礙的士。問卷的最後部分還會採集一些關於乘客個人搭乘的士的模式與習慣方面的信息，並加以分析。例如，平均一個星期會搭乘的士多少次。

此次調查共派出九位調查員分佈在全港各區對的士乘客進行問卷訪問，而調查訪問的時間則平均分佈在白天和晚上的繁忙與非繁忙時間。在正式開展調查前，調查員都會先接受調查訪問培訓，並且在完成每天的調查後，進行數據錄入的工作。

此項調查成功訪問了 1200 位的士乘客，當中包括 604 位女士和 596 位男士。而在受訪者的區域分佈方面，新界約佔五成，而港島與九龍則分別有兩成半。受訪乘客當中絕大部分為本地居民，也有 148 位為非本地居民。在年齡方面，近八成受訪者年齡處於 18-49 歲之間；而在職業與收入方面，約六成為在職人士，另外有一成半為學生，而約七成受訪者每月平均收入介乎 10,000 至 49,999 港元之間。至於教育程度方面，逾六成半受訪者擁有大專或以上學歷。

二、香港的士服務質素之分析

調查結果顯示，受訪乘客評分較高的三項的士服務元素分別為‘Q1. 的士車身和車廂清潔’、‘Q6. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’及‘Q2. 的士車廂溫度適中’（表二）。此三項服務元素的平均得分都為 3.72 分左右，而對此三項服務的評價選擇同意（含非常同意）的受訪者都約佔 65.8%。此三項服務元素中有兩項是關於的士車款設計，另一項反映的士司機在掌握路面情況方面頗為專業，三項服務元素已達致良好水平。

而受訪乘客對的士服務給予評價最低的則是‘的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)’和‘Q16. 為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足’。此兩項服務元素的平均得分分別有 3.11 分和 2.96 分，結果比上季：2017 年九月，較好一點。此結果反映的士的硬件設施的更新未能與上消費者的需求同步，因此我們建議的士業應對的士硬件設施改良，以符合乘客的期望。

與上季比較，大部分服務質素元素的平均評分均有輕微上升。其中有十項元素的平均評分有統計上的顯著改善，它們包括：‘Q1. 的士車身和車廂清潔’，‘Q2. 的士車廂溫度適中’，‘Q8. 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車’，‘Q5. 的士司機服裝乾淨、儀容整潔’，‘Q15. 的士站和上落客點很充足’及‘Q9. 的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)’，‘Q11. 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)’，‘Q4. 的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)’，‘Q13. 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)’，

‘Q17. 的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)’，‘Q16. 為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足’。

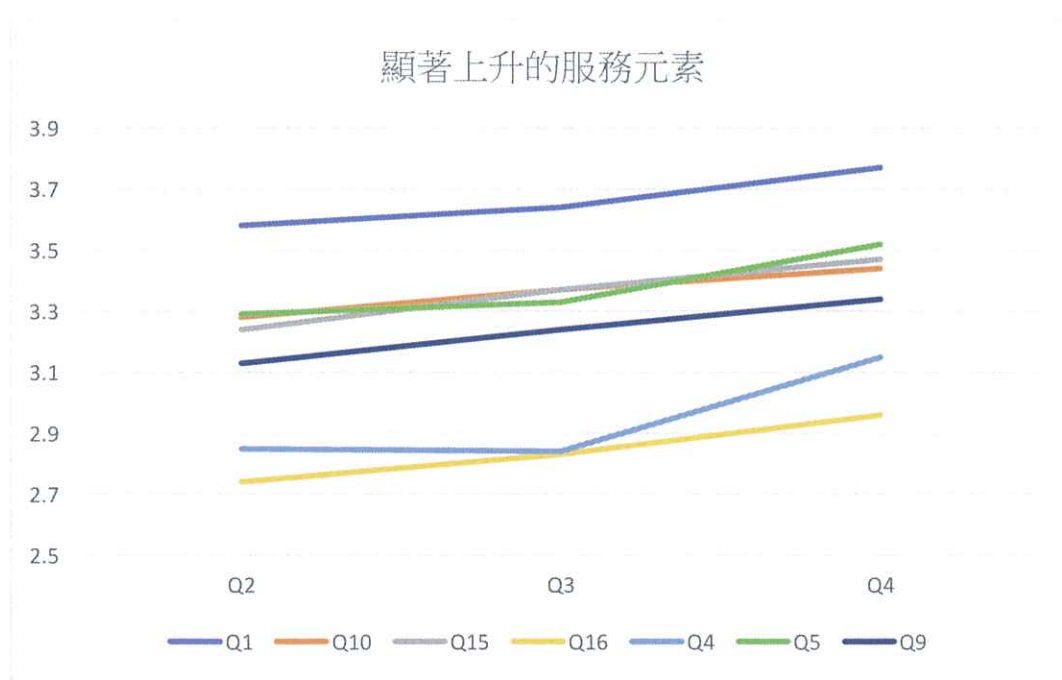
表二 香港的士服務質素元素評分 (第四季)

	評分平均值	選擇同意 (百分比)	與上季比較*
Q1 的士車身和車廂清潔	3.77	69.40%	↑
Q2 的士車廂溫度適中	3.72	66.30%	↑
Q6 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況	3.68	61.80%	--
Q7 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線	3.62	56.90%	--
Q3 的士車廂寬敞、座位舒適	3.56	54.40%	--
Q8 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車	3.54	55.80%	↑
Q14 的士有效善用路面空間，給乘客最快捷點到點服務	3.53	50.20%	--
Q5 的士司機服裝乾淨、儀容整潔	3.52	53.40%	↑
Q15 的士站和上落客點很充足	3.47	47.50%	↑
Q10 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)	3.44	45.40%	--
Q9 的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)	3.34	44.50%	--
Q12 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	3.3	43.20%	--
Q11 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)	3.29	40.70%	↑
Q4 的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)	3.15	40.40%	↑
Q13 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	3.14	34.70%	↑
Q17 的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)	3.11	30.20%	↑
Q16 為輪椅使用者而設的無障礙的士很充足	2.96	25.50%	↑

*統計顯著

二. 一 香港的士服務質素三季表現

縱觀 2017 年三季的服務質素，除了 ‘Q12.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’ 輕微下降 0.01 平均分外，所有的服務元素表現均持平或上升。當中，以下列出的 7 項元素有明顯的升幅(第四季比第二季的平均分有 0.15 或以上升幅)。這 7 項元素中:三項屬於車款設計，三項屬於專業態度，一項屬於路面配套，分佈平均。從圖一所見，升幅最多的是 ‘Q4. 的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)’，可是還未達致乘客滿意水平 (3.6 分以上)。在 7 項元素中，只有 ‘Q1. 的士車身和車廂清潔’ 達致良好水平。總括來說，大部分元素均有改善的空間。



圖一. 顯著上升的服務元素

二. 二 重要的士服務質素評選

而在最重要的服務質素評選中，最多受訪者選擇了以下五項服務元素，此五項服務元素按選擇人數由高至低排列分別是：‘Q7. 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線’、‘Q8. 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車’、‘Q3. 的士車廂寬敞、座位舒適’，‘Q9. 的士司機遵守條例 (如不揀客、拒載濫收車資)’、‘Q6. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’。當中四項服務元素皆與的士司機的專業態度有關，一項與車款設計有關，反映出的士乘客在眾多元素中最看重的士司機的專業服務態度。而根據我們的調查，的士乘客對的士司機的專業態度還是比較認可的，因為這四項服務元素的平均得分為 3.55 分 (單項得分都在 3.3 分以上)，表現及格 (表三)。當中，‘Q9. 的士司機遵守條例’的服務質素水平明顯落後於其他三項服務元素。我們建議有關方面應重點對這方面的服務水平改進和提升。

表三. 的士服務質素元素重要性排序

服務質素元素*	選擇人數	百分比	評分平均值
Q7.	453	12.60%	3.62
Q8.	360	10.00%	3.55
Q3.	359	10.00%	3.56
Q9.	344	9.60%	3.34
Q6.	341	9.50%	3.68
Q11.	288	8.00%	3.29
Q1.	280	7.80%	3.77
Q10.	208	5.80%	3.44
Q14.	182	5.10%	3.53
Q4.	146	4.10%	3.15
Q15.	131	3.60%	3.48
Q2.	126	3.50%	3.73
Q5.	118	3.30%	3.52
Q12.	103	2.90%	3.30
Q17.	59	1.60%	3.11
Q13.	56	1.60%	3.14
Q16.	46	1.30%	2.96

三、香港的士業整體表現之分析

在了解了的士乘客對於各項細分服務元素的評分以及受訪者認為最重要的服務元素的具體表現後，在調查問卷的第十九與第二十道問題中，則是針對受訪者對於的士行業整體表現的評價。

從問題設計上說，第十九道問題是關於香港的士整體服務素質評分，而第二十道問題則是關於香港的士服務整體滿意程度。兩道問題都細分成五個等級，而滿分一百分的評分則由低到高平均分配到這五個等級中，即每個等級都代表著二十分的得分區間，同時也代表著受訪者的評價與滿意程度，如表四.一 和表四.二所示。

從調查結果可以看到，受訪乘客對於這兩道問題的評分非常接近，反映受訪者對於的士服務素質的評價與滿意度有著高度的關聯性。從具體得分來看，兩道問題的等級平均值得分都在 3.68 分左右，其所對應的平均得分約為 60.6 分。這是首次超過 60 分,代表的士乘客普遍認為的士的服務質素良好，對的士的整體服務較滿意。從受訪者的選擇分佈來看，約 58%的受訪者認為的士的服務質素良好或優秀，而有少於 6%的受訪者認為的士服務質素較差甚至極差。相仿的比例在的士服務整體滿意度的問題中也能看到，約 64%的受訪者滿意或非常滿意的士服務，而有少於 4.5%的受訪者不滿意或非常不滿意的士服務。兩項評價比上兩季略有改善。

表四.一 香港的士服務整體服務質素評價和滿意度 (第二季)

等級	評分	整體服務質素		整體滿意度	
		評價	百分比	評價	百分比
5	80-100 分	質素優秀	9.6%	非常滿意	9.9%
4	60-79 分	質素良好	47.0%	滿意	47.1%
3	40-59 分	質素一般	36.2%	一般	36.1%
2	20-39 分	質素較差	6.3%	不滿意	6.1%
1	0-19 分	質素極差	0.7%	非常不滿意	0.8%
平均分 59.7				平均分 59.4	

表四.二 香港的士服務整體服務質素評價和滿意度 (第三季)

等級	評分	整體服務質素		整體滿意度	
		評價	百分比	評價	百分比
5	80-100 分	質素優秀	10.2%	非常滿意	11.8%
4	60-79 分	質素良好	44.2%	滿意	46.1%
3	40-59 分	質素一般	38.7%	一般	36.3%
2	20-39 分	質素較差	6.3%	不滿意	5.3%
1	0-19 分	質素極差	0.6%	非常不滿意	0.4%
平均分 58.5				平均分 59.4	

表四.三 香港的士服務整體服務質素評價和滿意度 (第四季)

等級	評分	整體服務質素		整體滿意度	
		評價	百分比	評價	百分比
5	80-100 分	質素優秀	10.5%	非常滿意	13.5%
4	60-79 分	質素良好	47.8%	滿意	50.4%
3	40-59 分	質素一般	36.1%	一般	31.8%
2	20-39 分	質素較差	5.3%	不滿意	3.9%
1	0-19 分	質素極差	0.4%	非常不滿意	0.3%
平均分 59.7				平均分 61.5	

總體來說，綜合五個最重要服務質素元素評分平均值、整體服務質素等級平均值及整體滿意度等級平均值，香港的士業質素 2017 年第四季調查的綜合平均得分為 3.62 分，所對應的質素評級為四星，質素剛達至良好。這質素評級比上兩季稍佳。

四、分組分析

如表五所示，在對受訪者進行分組分析後，我們發現跟上季不同的結果。在性別、學歷、薪水和遊客/居民的分組，對服務評價的平均分有著幾分的差別。這和上季的結果不同，但與第一次(第二季)分組平均分相似。

過往三季均反映，受訪遊客和非本地居民對的士的評分與滿意度普遍比本地居民高。

表五分組分析

分組		的士整體服務質素評價	的士服務整體滿意度
性別	女	61.32	62.88
	男	58.12	60.19
學歷	大專或以上	58.67	60.72
	其他	61.82	63.16
收入	≥ 2 萬	58.22	60.19
	< 2 萬	61.48	63.12
遊客/居民	遊客/ 非本地		
	居民	64.89	67.92
	本地居民	59.00	60.65

五、的士乘客對一些新建議的看法

在此份問卷中，受訪者還會被問到關於三項新建議的看法（表六）。調查結果顯示，最多受訪者支持‘的士司機在駕駛時使用多部放置在車頭儀錶板上的智能電話，會影響駕駛安全。’，此項新建議的評分平均值為 3.84 分, 61.0%受訪者同意。而‘給予可載較多行李的多用途的士在機場，客輪碼頭，郵輪碼頭和火車站有專用上落客點’的新建議，評分平均值為 3.75 分，而當中同意的受訪者佔約 62%。‘政府應資助殘疾人士乘坐為輪椅使用者而設的無障礙的士’的新建議也得到大多數受訪者的支持，約六成一的受訪者對此項建議給予了‘同意’與‘非常同意’的評價。此部分的結果反映了受訪乘客希望的士司機在駕駛時應安全為上，在配套設施與硬件方面進一步改善，政府也可以提供誘因，鼓勵的士提供新服務，配合不同乘客需要。

表六 新建議的看法

	評分平均值	非常不同意	不同意	一般	同意	非常同意
Q21 的士司機在駕駛時使用多部放置在車頭儀錶板上的智能電話，會影響駕駛安全	3.84	0.3%	6.2%	32.3%	35.8%	25.2%
Q22 給予可載較多行李的多用途的士在機場，客輪碼頭，郵輪碼頭和火車站有專用上落客點	3.75	0.9%	8.8%	28.3%	38.5%	23.4%
Q23 政府應資助殘疾人士乘坐為輪椅使用者而設的無障礙的士	3.74	1.2%	10.3%	27.8%	35.1%	25.8%

六、個人搭乘的士的模式與習慣

在問卷的最後，研究者還會採集一些受訪者個人搭乘的士的行為模式與習慣的信息，此部分一共通過四道問題採集四方面的信息。此部分的統計結果如下：

1. 受訪乘客平均一個星期約搭乘的士兩次。從選擇分佈來看，約五成半的受訪者每周搭乘的士兩次或以下。
2. 在搭乘的士類型方面，搭乘市區（紅的）與其他的士（綠的和藍的）的乘客比例約為 8:2。
3. 於繁忙時間（07:30–09:30 及 17:00-19:00）乘搭的士次數百分比約為 33.2%。
4. 在乘搭的士的主要原因方面，最多受訪者選擇‘緊急情況’，其次是‘上班/下班’與‘方便’，合共佔總受訪者的比例約為 60%。

七、總結

總體而言，約六成受訪者認為香港的士的整體服務質素良好，也滿意的士的整體服務。本季的士服務整體滿意度平均得分為 61.5 分，達到滿意水平。對比上兩季，大部分服務元素的表現有平穩上升趨勢。我們建議的士業應優先從‘的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)’與‘的士司機待客以禮’這兩方面進一步改進服務質素。至於車款設計，的士業也應滿足乘客對‘的士車款新、多用途、設備齊全 (如手機充電、無線網路、電子信用卡付款)’及‘的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)’的合理期望。我們建議的士業可以根據實際情況逐步採用一些新的硬件設施來進一步改善服務質素。

對於乘客普遍贊成的新建議，即‘的士司機在駕駛時使用多部放置在車頭儀錶板上的智能電話，會影響駕駛安全’，‘給予可載較多行李的多用途的士在機場，客輪碼頭，郵輪碼頭和火車站有專用上落客點’與‘政府應資助殘疾人士乘坐為輪椅使用者而設的無障礙的士’，則應與有關方面溝通，陸續推行。

面對競爭和乘客要求提升，行業與時並進，通過不同形式進行自我改善和管理，使的士從業員的行為更符合法規、職業道德，並持續改良的士車款設計，提升整體服務質素。

本調查往後將每季進行，以評估香港的士業質素表現。

完



香港的士業議會 - 「禮貌大使活動」檢討報告

1. 活動背景及目標

近年的士服務廣為關注，司機形象差，負面新聞多，「香港的士業議會」為協助公眾乘客和司機了解的士營運守則，以改善負面形象，推出「禮貌大使」(下稱大使)活動，透過大使的努力令乘客及司機從新建立良好關係及互信基礎。

2. 大使活動目的

- a. 推廣「香港的士業議會」的職能及服務；
- b. 講解乘客權利和義務；
- c. 鼓勵的士司機保持良好的服務態度；
- d. 勸導司機不揀客、不拒載、不濫收車資；
- e. 收集的士乘客意見；
- f. 倡議的士業改革。

3. 選擇禮貌大使

- a. 要求：男女學生、年齡足 21 歲以上、談吐有禮、兩文三語、年輕力壯、有獨立能力。
- b. 培訓：由議會幹事詳細講解「香港的士業議會」的職能、「香港的士服務指南」、如何應對乘客及司機問題、風險評估、危機應對步驟、個人安全保障。
- c. 儀容：當值時穿著特製「禮貌大使」制服以資識別。
- d. 人數：共 20 個學生參與及全部由「恒生管理學院」何熾權博士代為招募。

4. 大使輔導員

的士業存在不同的規則，司機經營方法各有不同，乘客的尖銳問題等，大使可能未必做到滿意解答，因此特別安排議會理事及其委員會成員擔任「輔導員」，在現場陪同大使一起工作。「香港的士商會」包攬港島區的輔導工作，九龍區由各議會理事及幹事輪流執行。

5. 大使整體活動編排

大使整體活動是按照 2017 年 4 月 26 日(星期三)優質服務委員會會議後，所定的基本要求而編排如下：

- a. 日期：由 2017 年 5 月 26 日至 12 月 30 月 (逢星期五及六)
- b. 時間：每日兩個時段由 (12 時 - 3 時) 及 (5 時 - 8 時)
- c. 人數：每段時間有兩個大使加一個輔導員
- d. 駐紮的士站地點包括：-
山頂纜車花園道、金鐘地鐵站、銅鑼灣時代廣場、遮打道歷山大廈、畢打街置地廣場、廣東道新陽光廣場、紅磡火車站、觀塘創紀之城。
- e. 問卷調查流動地區包括：-
中環、金鐘、銅鑼灣、筲箕灣、柴灣、尖沙咀、九龍城、觀塘、屯門、元朗、大埔、沙田、將軍澳。

6. 大使活動詳情

- a. 在的士站向乘客提供協助包括搬運行李上車尾箱；
- b. 擔當外籍及內地遊客翻譯員；
- c. 解答的士乘客問題及派發「的士服務指南」；
- d. 指示遊客目的地地方；
- e. 執行乘客問卷調查；
- f. 鼓勵司機在車廂內張貼「的士司機守則」的溫馨提示貼紙；
- g. 派發「香港的士業改革」諮詢文件。

7. 整個活動面對及接觸乘客數目

- a. 港島區的士站 (平均人數約 18000 人)
- b. 九龍區的士站 (平均人數約 24000 人)
- c. 港九新界選擇性地區 (問卷調查 3600 人次)
- d. 九龍區 (發出 5600 份「香港的士業改革」諮詢文件)

8. 活動的成就/得著及反思

- a. 為期 8 個月共 60 個工作天駐紮在的士站的「禮貌大使」活動，可以達到預期的效果，乘客尤其旅客對的士服務給予一個良好的印象，下列各點可以反映基本成就/得著：-
 - (1) 乘客及司機非常欣賞大使協助上行李；
 - (2) 感化部份司機落車一起搬行李；
 - (3) 透過大使的翻譯，司機更了解乘客要求及稱讚大使；
 - (4) 外籍人士非常多謝大使主動的協助；
 - (5) 乘客加強認知其權利與義務，例如：上太平山頂車資，抵制「黑的」；
 - (6) 即時通知「的士電召台」，派車接載大量候車乘客；
 - (7) 乘客提供很多寶貴意見，例如：過海的士站的標示不足及難以理解收費計法，建議設立熱線平台即時解答的士服務問題；
 - (8) 司機及乘客見到穿著制服的禮貌大使，非常雀躍交流及了解更多關於「香港的士業議會」的工作。
- b. 三季「的士乘客意見」調查工作上，8 個禮貌大使於 8 個月內，每人平均工作超過 90 小時 (共 720) 在港九新界地區訪問了超過 3600 個乘客，每季調查報告的「的士服務滿意度」得分率均有明顯上升，市民大眾均認同的士服務有明顯改善。

- c. 禮貌大使、輔導員在的士站面對乘客及司機，從中理解及反思個中的基本要求如下：-
- (1) 的士站的指示牌要加強標示和說明避免誤會及擔誤時間，例如；紅磡火車站的過海的士站；
 - (2) 增加額外人手協助上行李可以加快的士流量，尤其在紅磡火車站及新陽光廣場；
 - (3) 司機的英語及普通話水平應要提升避免誤會；
 - (4) 司機溝通技巧須要加強，例如；乘客不知行路快過搭的士，司機趕客落車；
 - (5) 司機即場拒載問題；
 - (6) 司機不太接受特別設計的「司機守則溫馨提示」貼紙，取了後在車廂有否張貼是個問號，但鍾情贈品；
 - (7) 宣傳單張過大，應該再精簡方便隨時閱讀；
 - (8) 大部份乘客未深入認識「禮貌大使」，在接受協助初期有所懷疑及或抗拒。

9. 活動過程中面對的問題

- a. 在花園道山頂纜車站 6 個星期當值，很多時被疑似「黑的」司機報以不友善眼光；
- b. 可能天氣太熱，三女一男大使當值時身體不適中途看醫生；
- c. 女大使在時代廣場熱心舉報懷疑行騙案報警，現場協助警方。

10. 日後的改善及建議

- a. 加強禮貌大使的曝光率，例如；透過媒體宣傳；
- b. 從新設計一些小型物件既可帶出訊息又可令司機和乘客得物有所用；
- c. 邀請「旅發局」牽頭及政府一起參與此活動；
- d. 議會成員須要在其司機群組加強宣傳鼓勵司機按「的士服務指南」提供服務；
- e. 安排溫故知新講座，強化溝通技巧；
- f. 指導司機善用不同渠道解決語言障礙，例如；利用電召台、打電話代聽、寫書表達，鼓勵學習基本英語等；
- g. 強化教育司機以服務為本，體力可以的話，以客為尊從旁協助乘客搬運行李；
- h. 建議運輸署重點檢討的士過海站的指示標誌。

11. 建議大使活動未來持續發展

「香港的士業議會」的認知度及認受性短期內單靠禮貌大使活動或難以收到成效，可能須要舉辦一些大型活動，例如；製作宣傳短片、安排地方展覽、參加相關攤位活動推廣的士業可持續發展，並借助各媒體的發佈才有望於短時間內起成效。但長遠而言「禮貌大使」活動能夠提升議會知名度。

Paul WONG
(30 January 2018)



香港的士業議會

香港的士業議會

2016 及 2017 年工作報告

(附件四) 「溝通技巧及顧客服務課程」



合資格者可申請
豁免或減免學費*

港鐵油麻地站
C出口對面

專業的士司機培訓(溝通技巧及顧客服務) 基礎證書(兼讀制)(VT250HS)

訓練內容:

- 與乘客的溝通及建立人際關係
 - 聆聽及理解乘客的要求和的士司機的表達技巧
 - 自我評估、認識別人要求、發出要求
- 處理與乘客的衝突
 - 的士司機常遇到的衝突類型
 - 冷靜分析問題的癥結
 - 衝突管理的方式
- 的士司機的顧客服務基本技巧
 - 不同乘客類別的分析及處理方法
 - 快速贏得乘客的信任、與乘客建立良好關係的方法



入讀資格:

持有效的士駕駛執照；及學歷在副學位程度或以下。

*學費備註:

沒有收入或每月收入*為\$9,000元或以下之申請人，可申請豁免繳交學費
(出席率須達80%)；

每月收入*為\$9,001至\$19,500之申請人，可申請繳付「高額資助學費」
(出席率須達80%)；

訓練期：

8.5小時

學費:

高 額 資 助 學 費: \$75

一 般 資 助 學 費: \$250

預計開課日期:#



ERB是撥款及監管機構，委託約100間
培訓機構開辦「人才發展計劃」課程



香港的士業議會

香港的士業議會
2016 及 2017 年工作報告
(附件五) 「司機服務守則單張及貼紙」



香港的士業議會

作為一個專業的士司機應

1. 待客以禮
2. 保持個人及車輛清潔
3. 按計程錶收費
4. 不拒載、不揀客、不兜路
5. 不濫收車資
6. 主動幫助乘客

優質的士服務你做得到！

E : info@hk-tc.org T : 2117 7012

MEDIA SAVVY

資訊由香港的士業議會及傳廣通提供的士車身廣告查詢：2751 6666



香港的士業議會

香港的士業議會

2016 及 2017 年工作報告

(附件五) 「司機服務守則單張及貼紙」



歡迎乘搭本的士 Welcome on board !

的士司機應:

- 保持個人整潔
- 保持車輛清潔
- 主動向乘客提供協助
- 採用最有效或乘客指定的路線
- 不拒載、不揀客、不兜路
- 不濫收車資
- 提供一個安全和平穩的旅程



您的意見十分重要，如有任何意見、對司機的贊賞或對服務的投訴，請掃描左邊的QR碼。

乘客須知:

- 必須佩戴安全帶
- 不可在的士禁區上落及等候
- 不應要求司機前往非經營範圍地方
- 不應向司機作出不恰當行為或粗言穢語
- 不可損壞及弄污的士任何部份
- 不可在車廂內吸煙及棄置垃圾
- 不應將物件拋出車外或在車外懸掛物件
- 不可將身體伸出車外

如有任何查詢請聯絡香港的士業議會
E : info@hk-tc.org T : 2117 7012



MEDIA SAVVY

以上資訊由香港的士業議會及傳廣通媒體推廣有限公司提供的士車身廣告查詢：2751 6666



歡迎乘搭本的士 Welcome on board !

Taxi Driver Should :

- Keep personal appearance clean and tidy
- Keep the taxi clean and comfortable
- Be proactive in providing assistance to passengers
- Use the fastest route or route specified by the passengers
- Not choose passengers or refuse hire or overcharge or make detour
- Provide a safe and smooth ride



We appreciate all your comments, please scan the QR code on the left and share your experience with us.

Passenger Should :

- Wear seat belt
- Not dictate the taxi driver where to park or wait
- Not demand the taxi driver to go to prohibited areas
- Not verbally abuse the taxi driver or behave in a disorderly manner
- Not damage or soil any part of the taxi
- Not smoke and drop litter in a taxi
- Not throw or hand anything out of a taxi
- Not lean out of the taxi

For enquiries, please contact the Hong Kong Taxi Council.
E : info@hk-tc.org T : 2117 7012



MEDIA SAVVY

The above information are provided by HKTC and Media Savvy Marketing Limited For placing Taxi Advertisement, please call: 2751 6666