

2018 第四季

的士服務質素 問卷調查



何熾權博士 黃惠虹博士

香港恒生大學

2018 第四季

*此調查由香港的士業議會委託

香港的士乘客意見調查報告 —— 2018 第四季

摘要

自 2017 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。2018 年第四季的調查於 11 - 12 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 1202 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，13 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五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’，‘的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車’及‘的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)’，‘的士車廂寬敞、座位舒適’，‘的士司機使用最有效率或乘客指定的路線’。此五項服務元素中有一項是關於的士車款設計，四項反映的士司機專業態度，四項服務元素已達致良好水平。

大部分服務質素元素的平均評分均有輕微上升。受訪者在 13 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，一項與路面配套有關，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，同時也很關注能否在路旁容易地截的士。此五項元素的評分平均值接近良好水平。香港的士業質素 2018 年第四季調查的綜合平均得分為 3.78 分，所對應的質素評級為**四星**，質素達至良好。此質素評級與上季持平。

相比去年同期，的士整體服務質素及服務整體滿意度有著明顯改善，當中給予優秀評分的乘客百分比上升近一倍。業界應繼續努力，持續改善，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
二.一 重要的士服務質素評選	7
二.二 的士司機的專業態度全年表現	8
二.三 的士車輛及司機服務質素評價	11
三、香港的士業整體表現之分析	12
四、分組分析	14
五、的士乘客對一些新建議的看法	15
六、個人搭乘的士的模式與習慣	16
七、總結	17

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 13 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 香港的士服務質素元素

車款設計	<ol style="list-style-type: none">1. 的士車身和車廂清潔2. 的士車廂溫度適中3. 的士車廂寬敞、座位舒適4. 的士很環保(如廢氣排放量低、耗能低)
專業態度	<ol style="list-style-type: none">1. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況2. 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線3. 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車4. 的士司機遵守的士條例(如不揀客、不拒載、不濫收車資)5. 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)6. 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)
路面配套	<ol style="list-style-type: none">1. 的士站和上落客點很充足2. 在的士站輪候時間不長3. 在路旁很容易截的士

在對的士服務質素進行評分後，受訪者還會為 13 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新建議的看法，比如說，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 1202 位的士乘客，當中包括 573 位女士和 629 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 58 位為非本地居民。在年齡方面，七成六受訪者年齡處於 18-49 歲之間；而在職業與收入方面，七成二為在職人士，另外有一成八為學生，而大概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，六成四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五項的士服務元素分別為‘Q4. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’、‘Q6. 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車’、‘Q7. 的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)’、‘Q3. 的士車廂寬敞、座位舒適’及‘Q5. 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線’ (表二)。此五項服務元素的平均得分都為 3.85 分，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 68.1%。此五項服務元素中有四項是關於的士司機的專業態度，一項關於車款設計，這反映的士司機的服務質素有所改善。

而受訪乘客對的士服務給予評價最低的則是‘Q12. 在路旁很容易截的士’和‘Q13. 的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)’。此兩項服務元素的平均得分分別有 3.49 分和 3.28 分，表現尚可。我們建議的士業應在這兩方面下工夫，進一步滿足乘客的期望。

與上季比較，大部分服務質素元素的平均評分均有上升 (表二)。其中有八項元素的平均評分在統計上的顯著改善，它們包括：‘Q4. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’，‘Q6. 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車’，‘Q7. 的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)’，‘Q3. 的士車廂寬敞、座位舒適’，‘Q5. 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線’及‘Q8. 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)’，‘Q9. 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)’及‘Q12. 在路旁很容易截的士’。

表二 香港的士服務質素元素評分 (2018 年第四季)

		評分平 均值	選擇同意 (百分比)	與上季 比較*
Q4	的士司機熟知乘客目的地及交通狀況	3.90	71.71%	↑
Q6	的士司機遵守交通規則, 安全和平穩行車	3.87	67.89%	↑
Q7	的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)	3.84	67.80%	↑
Q3	的士車廂寬敞、座位舒適	3.83	67.72%	↑
Q5	的士司機使用最有效率或乘客指定的路線	3.83	65.47%	↑
Q1	的士車身和車廂清潔	3.80	70.63%	↓
Q2	的士車廂溫度適中	3.72	60.07%	--
Q8	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)	3.71	59.57%	↑
Q9	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)	3.69	60.65%	↑
Q10	的士站和上落客點很充足	3.68	59.65%	--
Q11	在的士站輪候時間不長	3.56	52.66%	--
Q12	在路旁很容易截的士	3.49	50.50%	↑
Q13	的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)	3.28	40.27%	NA

*統計顯著

二. 一 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. 的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)’、‘Q12. 在路旁很容易截的士’、‘Q4. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況’、‘Q6. 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車’、‘Q9 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)’。當中四項服務元素皆與的士司機的專業態度有關，一項與路面配套有關，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 3.83 分 (單項得分都在 3.7 分以上)，表現較上季改善 (表三)。值得留意是：乘客很關注在路面上的士供應 ‘ 在路旁很容易截的士’，它的關注排名從上季的第九位上升到第二位。

表三. 的士服務質素元素重要性排序

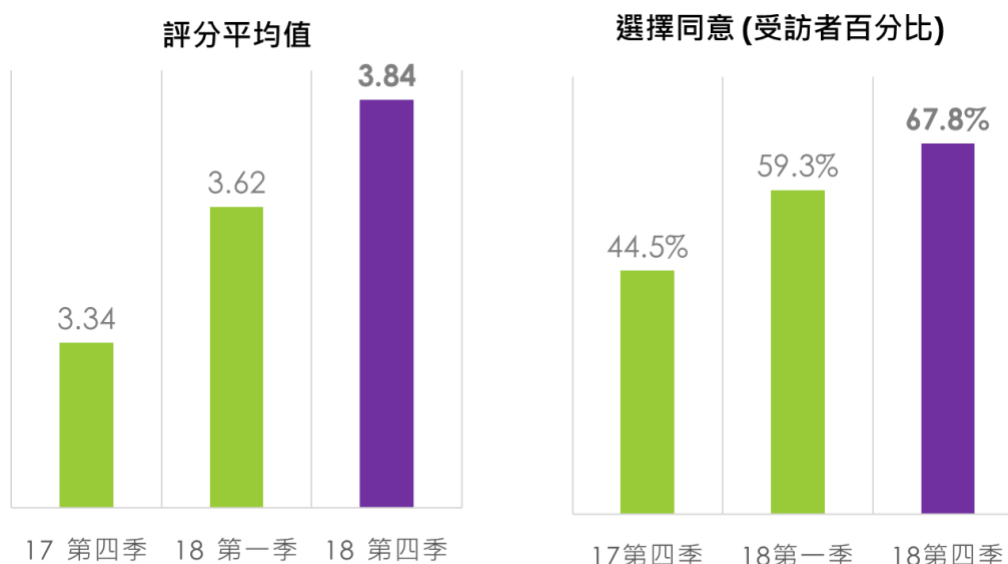
	服務質素元素*	選擇人數	百分比	評分平均值
Q7	的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)	455	37.9%	3.84
Q12	在路旁很容易截的士	397	33.0%	3.49
Q4	的士司機熟知乘客目的地及交通狀況	391	32.5%	3.90
Q6	的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車	362	30.1%	3.87
Q9	的士司機待客以禮 (如主動與乘客打招呼、禮貌地詢問和確認目的地)	340	28.3%	3.69
Q5	的士司機使用最有效率或乘客指定的路線	325	27.0%	3.83
Q1	的士車身和車廂清潔	279	23.2%	3.80
Q8	的士司機主動向乘客提供協助 (如協助乘客擺放輪椅和行李、提醒乘客帶齊物件才下車)	252	21.0%	3.71
Q10	的士站和上落客點很充足	246	20.5%	3.68
Q11	在的士站輪候時間不長	230	19.1%	3.56

Q3	的士車廂寬敞、座位舒適	145	12.1%	3.83
Q2	的士車廂溫度適中	134	11.1%	3.72
Q13	的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)	48	4.0%	3.49

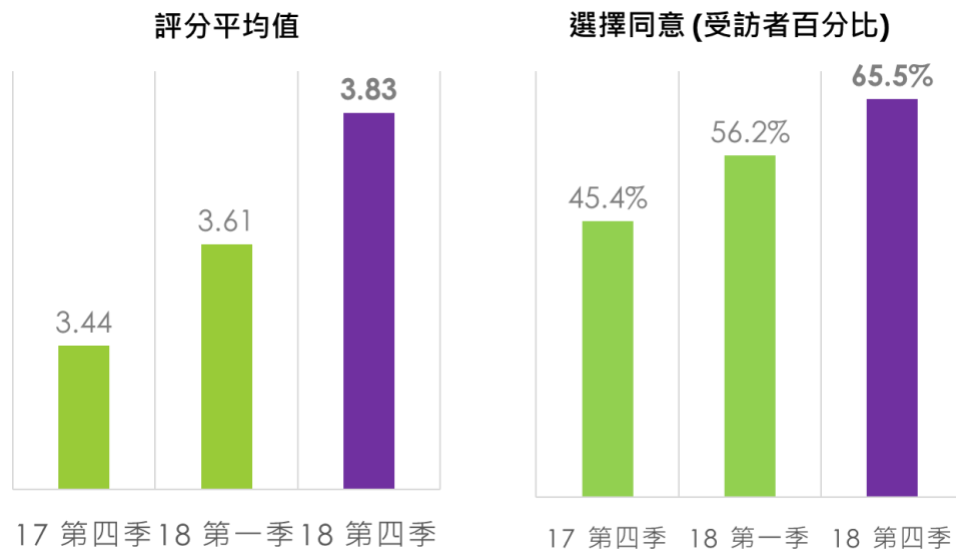
二. 二的士司機的專業態度表現

鑒於乘客對的士司機的專業態度十分著重，我們分析了在過往一年調查中，在專業態度方面的表現。在下列六元素中，評分平均值均平穩上升。當中，以‘的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)’、‘的士司機使用最有效率或乘客指定的路線’及‘的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車’上升幅度最為明顯，可見司機專業態度有所改善。

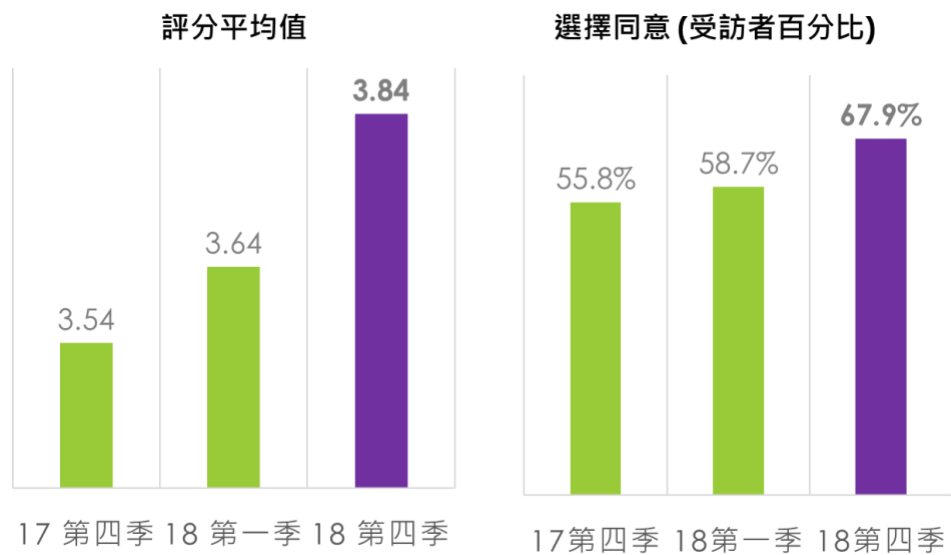
1. 的士司機遵守的士條例 (如不揀客、不拒載、不濫收車資)



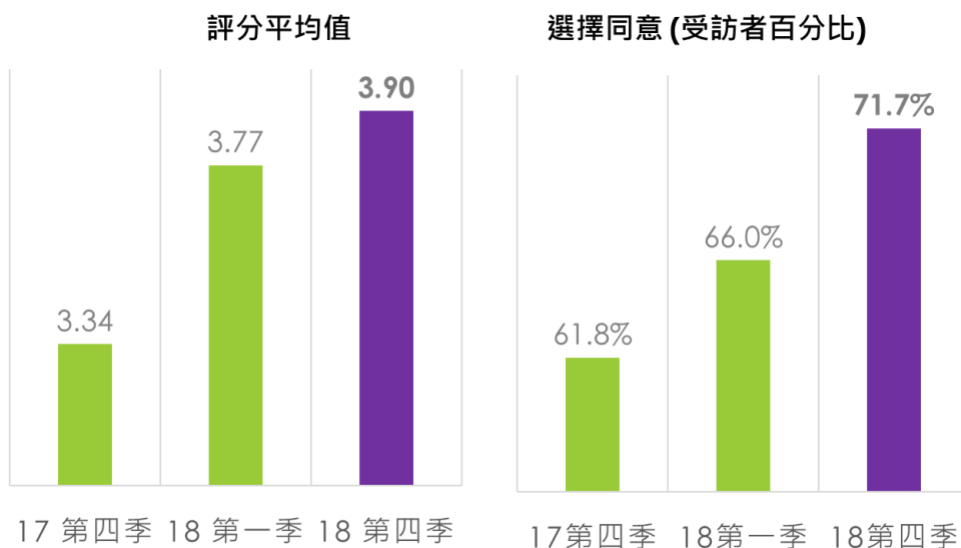
2. 的士司機使用最有效率或乘客指定的路線



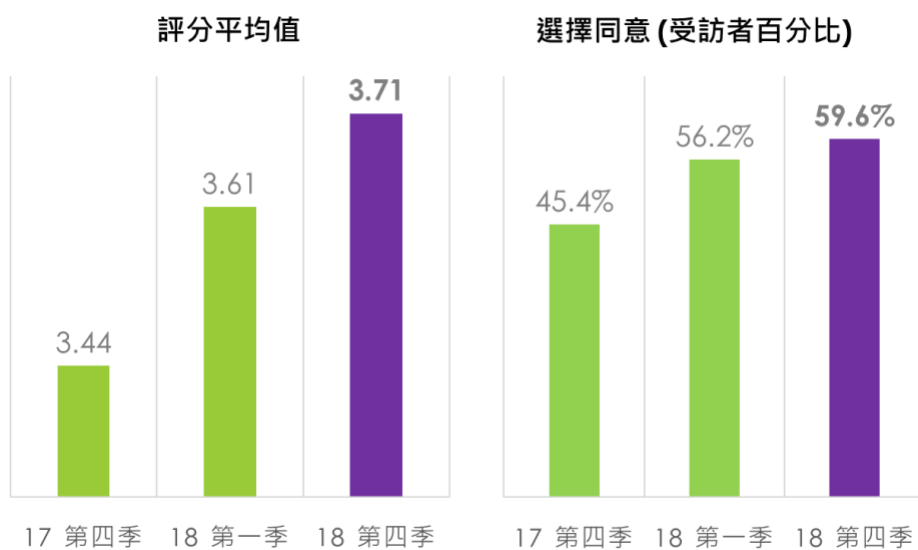
3. 的士司機遵守交通規則，安全和平穩行車



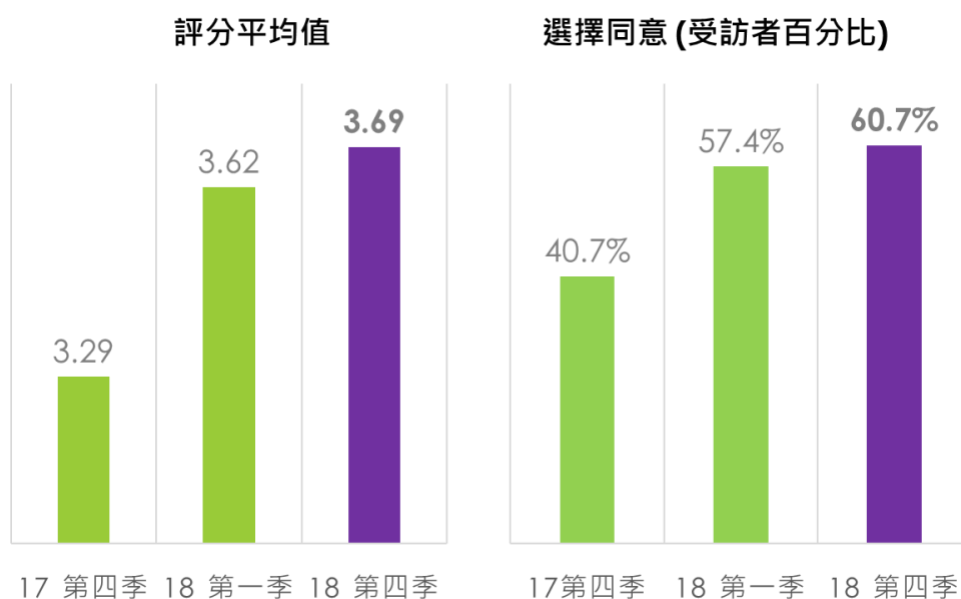
4. 的士司機熟知乘客目的地及交通狀況



5. 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)



6. 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)



二. 三 的士車輛及司機服務質素評價

自上次調查開始，我們邀請受訪乘客針對的士車輛及司機服務質素評價。在的士車輛質素方面，評分大致一樣。在的士司機服務質素方面，平均分比上季上升了3分，認為滿意的乘客百分比多了6.4%。

表四. 香港的士車輛及司機質素評價(18 年第四季)

等級	評分	的士車輛		的士司機服務	
		評價	百分比	評價	百分比
5	80-100 分	質素優秀	24.0%	非常滿意	24.7%
4	60-79 分	質素良好	43.3%	滿意	43.8%
3	40-59 分	質素一般	31.0%	一般	30.1%
2	20-39 分	質素較差	1.7%	不滿意	1.3%
1	0-19 分	質素極差	0.0%	非常不滿意	0.0%
平均分 64.5				平均分 64.6	

三、香港的士業整體表現之分析

在了解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，在調查問卷的第二部份中，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，第十七道問題是關於香港的士整體服務素質評分，而第十八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，如表五.一 和表五.二所示。

表五.一 香港的士整體服務素質評價

			17 第四季	18 第一季	18 第四季
等級	評分	評價	百分比	百分比	百分比
5	80-100分	質素優秀	10.5%	20.5%	24.5%
4	60-79分	質素良好	47.8%	45.3%	46.4%
3	40-59分	質素一般	36.1%	29.2%	28.0%
2	20-39分	質素較差	5.3%	3.4%	1.1%
1	0-19分	質素極差	0.4%	1.7%	0.0%
					平均分 65.0

表五.二 香港的士服務整體滿意度

等級	評分	評價	17 第四季	18 第一季	18 第四季
			百分比	百分比	百分比
5	80-100分	非常滿意	13.5%	19.8%	24.1%
4	60-79分	滿意	50.4%	46.4%	47.9%
3	40-59分	一般	31.8%	29.7%	26.8%
2	20-39分	不滿意	3.9%	2.7%	1.2%
1	0-19分	非常不滿意	0.3%	1.4%	0.0%
					平均分 65.3

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，兩道問題的平均值得分為 65.2 分。這是繼上一季後，持續超過 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，首度有超過七成的受訪者認為的士的服務質素良好或優秀，而只有約 1 %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，也是首度有超過七成的受訪者滿意或非常滿意的士服務，而有 1 %的受訪者不滿意或非常不滿意的士服務。當中，以表現優秀和非常滿意的百分比升幅較明顯。

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 2018 年第四季調查的綜合平均得分為 3.78 分，所對應的質素評級為四星，質素達至良好。這質素評級和上兩季一樣。

四、分組分析

如表六所示，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。

表六分組分析

分組		的士整體服務質素評價	的士服務整體滿意度
性別	女	67.42	67.76
	男	62.81	63.11
學歷	大專或以上	63.99	64.30
	其他	66.84	67.15
收入	≥ 2 萬	61.71	61.94
	< 2 萬	68.26	68.66
遊客/居民	遊客/ 非本地	78.28	78.90
	居民		
	本地居民	64.34	64.64

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一項新建議的看法（表七）。調查結果顯示，普遍受訪者支持‘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，超過八成的受訪者對此項建議給予了‘同意’與‘非常同意’的評價。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。

表七 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
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	4.31	0.4%	1.8%	15.1%	31.0%	51.5%

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 1.6 次。從選擇分佈來看，約四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 6.5 : 3.5。
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 39.1%。
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‘不懂如何往目的地’及‘方便’，合共佔總受訪者的比例約為 44%。乘搭的士的主要原因正慢慢改變，不再是因為‘上班/下班’。

七、總結

總體而言，自去年初開始作調查，首度有超過七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 65.3 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‘在路旁很容易截的士’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‘的士很環保 (如廢氣排放量低、耗能低)’的合理期望。隨著網上預約的士程式的普及，業界也要預留足夠的士在路面上，以滿足不同乘客的需要。

對於乘客普遍贊成的新建議，‘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。

乘客乘搭的士的主要原因正慢慢改變，不再是主要因為‘上班 / 下班’。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。

完