

附錄 6:

推動網上專業培訓課程，吸引年青人入行，並提升在職從業員服務水平，滿足乘客對服務的期望

主辦機構：



香港的士業議會
HONG KONG TAXI COUNCIL



德安駕駛學校



Inchcape



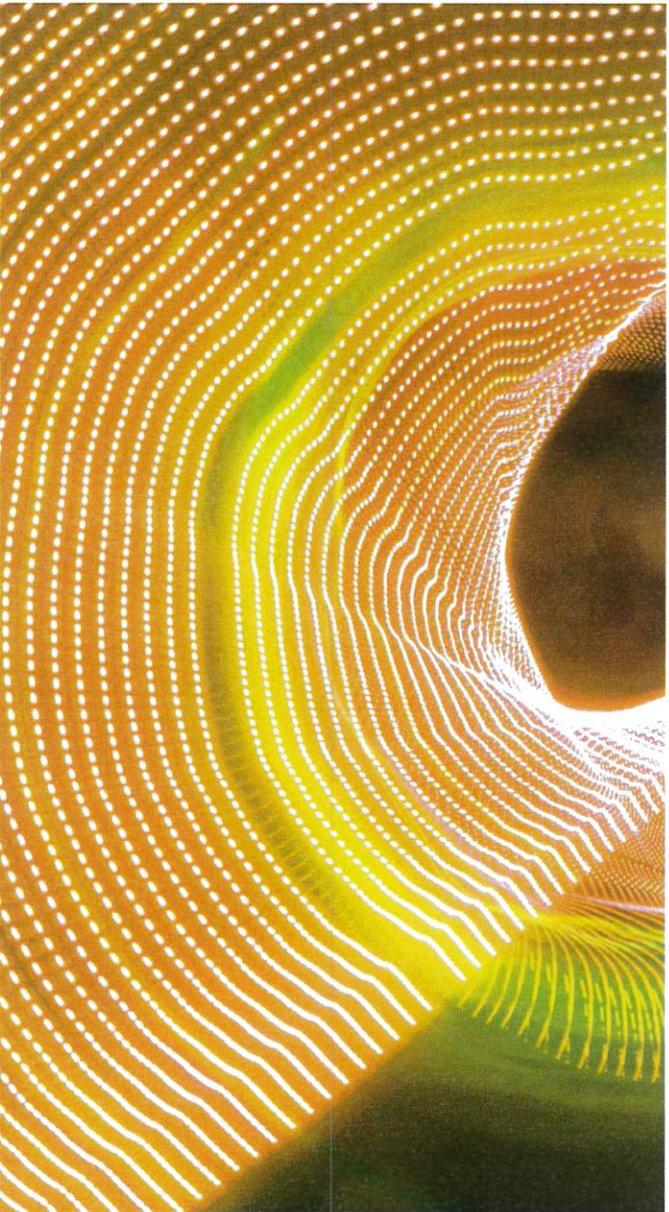
由香港的士小巴商總會、香港的士業議會及的士車行車主協會聯合舉辦「**新晉的士司機大募集**」，由即日起至**2021年1月XX號**，免費送您的士司機執照。只需經兩會會員轉介往**德安駕駛學校**，並以優惠價**\$1,510**（原價：**\$2,010**）就讀經該校專業訓練，成功獲取的士司機執照後，在兩會會員車行租賃的士便會悉數退回。

一個難得機會，令您投身的士行業，由的士司機起部，憑此創業，未來有機會晉升的士車主行列。
請立即瀏覽網頁xxxxxxxxxx或致電報名。



查詢熱線：

2512-1381



工商機構支援基金： 建立在線模組 程式及資料庫 以提升的士服 務質素

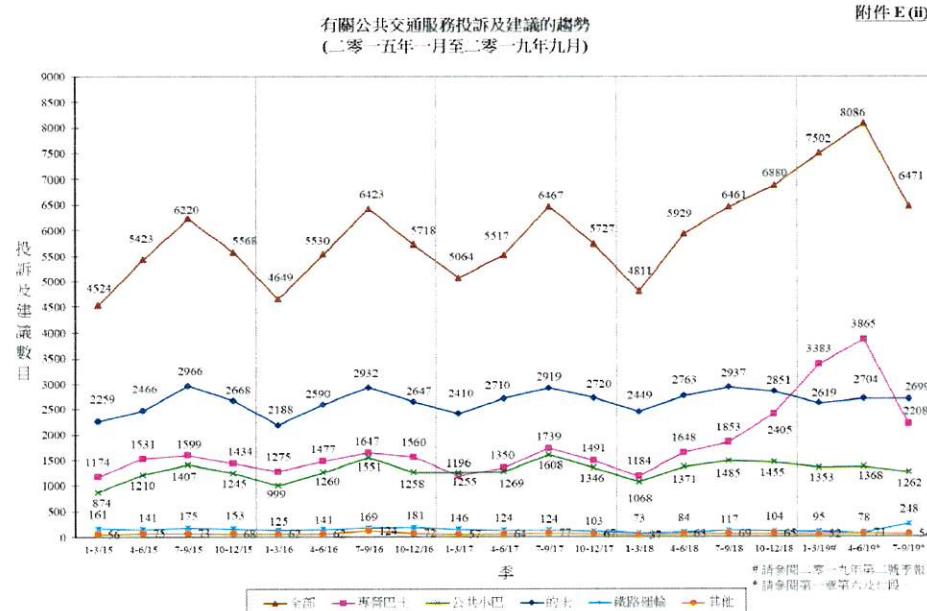


香港的士業議會

申請編號：T20 002 002

困難和嚴峻挑戰

1. 投訴數字高居不下，形象低落
2. 的士司機孤立無援，導致不必要的誤解和衝突
3. 車主車行無法掌握不良的司機向他們租用車輛
4. 車輛的保費十分高昂，經營成本百上加斤



年份	二〇一五	二〇一六	二〇一七	二〇一八	二〇一九 首三季
綜合保險平均保費 (港元)	26,565	25,911	25,859	25,537	27,218
與去年同期比較	不適用	-2.5%	-0.2%	-1.2%	+6.9%
第三者保險平均保費 (港元)	20,636	20,435	20,381	20,670	21,545
與去年同期比較	不適用	-1.0%	-0.3%	+1.4%	+4.2%

計劃目的及申請款項：

- 目的：
 - 一、向的士業界提供在線的服務資訊，全面支援業界提供優質服務。及
 - 二、向車主、車行、及登記會員提供的士司機的公開資訊(司機涉及的訴訟及申索等)，以制定提升司機服務的策略及控制車輛保險成本。

項目預算：HK\$2,803,730

申請款項：HK\$2,523,357

- 香港的士業議會幹事 (\$172,800)
- 項目經理 2名(\$945,000)
- 在線的士服務模組 (10個)(\$800,000)
- 的士交通意外資料庫(\$320,500)
- 推廣「在線的士服務模組」及「的士交通意外資料庫」應用講座 (3場)(\$25,830)
- 制作模組發放程式、面書及網上平台(\$408,000)
- 的士服務模組及資料庫應用檢討報告(\$100,000)
- 海報及單張(\$7,000)
- 審計(\$21,600)
- 雜項(\$3,000)

預期帶來的效益：

- 的士業界尤其是司機按自己的時間和進度在線學習，增強營運的士能力，提升服務水平。
- 司機可透過面書或網上平台在線查詢任何有關的士服務的問題，提高司機解決服務問題的能力。
- 車行車主可查詢司機過往涉及訴訟及申索的公開資料，制定改善方法，減低意外率及不必要的訴訟和索償。同時，可有效降低的士車輛的保費。

在線的士服務模組

- 模組數目：10個，包括i)清潔、消毒及美化車廂、ii)接待國內乘客、iii)接待外國乘客、iv)裝載行李、v)裝載動物、vi)裝載輪椅車、vii)裝載嬰兒或小童、viii)等候及橋隧收費、ix)避免做「黑的」、x)做好人好事等
- 模組表達形式：每個模組約5分鐘短片、卡通片、動漫等活潑形式表達
- 目標用戶：超過40,000在職的士司機及其他業界人士瀏覽

的士交通意外資料庫

- 資料來源：公開資料，包括的士車輛涉及的交通意外警方公報，法庭個案陳述，報章及電子傳媒報導，的士交通意外索償個案陳述及保險索償陳述等
- 資料庫用途：
 - 讓登記會員查詢個別司機(必須有姓名)有沒有涉及訴訟及索償，作為管理司機的參考。
 - 分析意外事故、訴訟和索償的成因，讓車主車行和司機參考，避免意外、訴訟和索償
- 目標用戶：約5,900間車行，電召台及保險公司和約40,000個司機

推廣「在線的士服務模組」及「的士服務資料庫」 應用講座：3場(香港島、九龍、新界)

- **目的**：向目標用戶介紹在線模組和資料庫的使用方法，聽取用戶意見，繼續進一步擴展模組和資料庫
- 每次活動的參加者數目：約100
- **目標參加者**：的士司機團體、車主團體、保險公司及電召台代表或全職的士司機
- 活動所需時間：**每次2小時**
- 研討會的暫定題目分別為：**提升的士服務的錦囊妙計**
- 費用：全免

製作用戶面書及網上平台

- **目的**：提供一個與用戶溝通的平台，一方面推廣模組及資料庫，另方面可聽取用戶意見，不斷改進模組及資料庫
- **內容**：
 - 設立一個面書專頁，預算每星期會發放新的推廣宣傳制作，以推廣模組和資料庫的使用；鼓勵用戶討論，研究改善方案
 - 設立一個模組及網上平台發放推廣模組和資料庫
- **用戶登記**：只限於登記的用戶使用，即的士業界人士，包括司機、車主、車行、電召台、保險公司等

提升的士服務的教育模組和資料庫計劃檢討報告

- **目的**：在計劃完成時作出檢討，並建議下一階段的工作。
- **內容**：就模組及資料庫的使用進行用戶意見調查(最少1,000份回收問卷)及3個焦點小組討論(司機、車主和保險業界群組各一次)，檢視這兩項工具
 - i) 能否達到支援司機、車主及其他業界持份者提升的士服務及駕駛安全的功能
 - ii) 內容有沒有改善地方
 - iii) 表達形式有沒有改善空間
 - iv) 項目主任對的士意外的分析結果
 - v) 能否有效降低保費(徵詢保險業界人士)及
 - vi) 如何持續(尤其財政支持)模組和資料庫的進一步發展和運作

檢討報告會交：政府、的士業界(**50多個組織**)、立法會議員、區議員、社會意見領袖

執行架構

