

附錄 7:

設法鼓勵業界加強車隊的營運和管理，打造品牌，讓乘客感受多元化的個人點對點服務



優質的士車隊認證計劃

背景:

1. 香港的士行業面對兩大挑戰：一是非法「白牌車」充斥市場，二是政府強行推動專營的士方案，在司機短缺的情況下，專的計劃就是採用另類方法，增加 600 部的士。勢必造成惡性競爭，爭奪司機，但對提升整體的士服務則無補於事。
2. 結果是：的士的客運市場不斷被侵蝕。為爭生意，尤其是在晚間，收費八折成為主流，司機生計受到負面影響。
3. 為增加收入，部份司機揀客、兜路、濫收車資，導致乘客投訴。
4. 政府打擊「白牌車」和「黑的」不力，讓的士行業的形象嚴重受損，士氣低落。
5. 現時 18163 部的士的前景不明，呈現萎靡不振的現象。有營運的士的車行和投資的士的人士慢慢退出市場，牌價下跌。
6. 要走出這個困局，的士業界意識到必須改革，服務水平與時並進，讓「白牌車」和「黑的」沒有生存空間。現在就是尋找改革方案的時刻。
7. 歸根究底，的士行業必須提升服務水平，令乘客滿意，才能搶回市場的佔有率。從政府提出專營的士的理念可以清楚看到政府認為組織車隊才能有效加強管理，達到提升服務水平的目標。
8. 事實上，業界多年來都希望組織如台灣實行的大車隊制度¹，加強車輛和司機的管理，提升車輛與乘客需求配對的能力。讓乘客可以快速得到高質素的服務，而同時提高的士司機的收入，是雙贏的方案。

建議:

1. 政府協助設立一個優質的士車隊的認證計劃，在不修訂現行法例的前題下，讓有心改革的業內人士，根據認證的條款，組織優質車隊，提供優

¹ <http://www.taiwantaxi.com.tw/>

質的士服務。

2. 獲認證為優質車隊，可在公營和私營機構得到廣泛宣傳，亦可享用額外的上落客設施，讓公眾容易識別優質車隊及獲得服務。優質車隊的目標乘客是願意付出較高車費 獲取優質服務的人士。令提供服務的士司機獲得較高的收入。
3. 優質車隊的數目會跟隨市場的需求，由市場決定。任何車隊若能滿足認證條款的要求，都可向認證機構申請成為優質車隊。
4. 這計劃由政府牽頭，公營及私營機構合作，並不涉及改動現行法例。

認證優質的士車隊的條款：

1. 申請人必須能提供證明，顯示車隊能符合一系列服務條款，例如
 - 必須聘請一名專業車隊管理的人員，負責管理 100 部車或以上的車隊
 - 必須有一個培訓司機課程
 - 有一個 app 或電召台叫的士
 - 有釐定收費的機制，上車前清楚向乘客顯示預計收費
 - 有處理乘客投訴機制
 - 有無現金交易的選擇
 - 有免費無線上網
 - 車齡五年以下
 - 定期公佈服務水平調查結果
2. 認證機構會在認證年期內進行不定期審查，確保車隊能持續符合認證各項條款。
3. 如發現有違反認證條款，會先行警告，然後採取罰則，最終會剔除認證優質車隊名單。

優質車隊認證委員會：

1. 委員會成員由政府委任，成員應給予公眾公平公正的形象，主席應由社會賢達出任。
2. 委員會秘書處可由運輸署的士組支援，該組人員掌握業界資料，方便業界聯絡。
3. 委員會每季開會一次，審批新的申請和審閱已獲認證車隊的表現報告。

4. 委員會可批出最長五年的認證，在車隊認證期內，車隊必須定期提交表現報告，交委員會審閱，委員會有權主動核實報告內容。若發現車隊未能達到認證要求，可採取適當的提示和處分。
5. 獲認證的優質車隊名稱(包括運輸署和旅遊事務署)會在官方網公佈。

合作伙伴

1. 政府會協助尋求公共及私營機構作為計劃的合作伙伴，在合適場地提供優質的士車隊上落站。
2. 這些機構包括機管局、市建局、港鐵、醫管局、房屋委員會、房屋協會、地產商、及酒店等。

政府角色

1. 政府必須承擔主要角色才可有效讓這認證計劃發揮作用，令業界全力投入優素車隊服務，達到提升現時 18163 輛的士服務的目的。
2. 政府必須提供以下協助
 - a. 委任優質的士車隊委員會
 - b. 指派運輸署的士組為委員會秘書處
 - c. 制定認證條款
 - d. 遊說公營及私營機構作為合作伙伴支持這計劃，物色適當地點作為認證優質的士乘客上落點
 - e. 開發一個認證優質的士車隊的總 APP，把全部獲認證的車隊 APP 納入其中(每個車隊 APP 變成總 APP 裡的小程式)，方便乘客選用服務，同時可監察每個 APP 的服務
 - f. 容許認證優質的士車隊使用巴士專用通道
 - g. 在機場和各口岸提供獲認證的車隊車輛方便的上落客點
 - h. 全面開放禁區，方便的士乘客下車
 - i. 向輪椅車乘客派發津貼，讓這類的士乘客和普通乘客一樣，支付同一水平收費
 - j. 在全港各區設立電動的士充電設備，讓車主可以選擇採用電動的士，減低營運成本。

優質的士車隊計劃

背景：

1. 特首在剛發表的施政報告宣報停止推動專營的士的工作，但政府並未達到提升個人點對點服務的目的，不能滿足部份要求有質素服務乘客的期望，政府的整治的士措施必會重來。若被動觀望政府的下一步行動，倒不如主動求變，尋求政府的支持，達到三贏（政府、業界和乘客）局面。
2. 的士行業必須提升服務水平，令乘客滿意，才能搶回被非法車佔據的市場。從政府提出專營的士的理念可以清楚看到政府認為組織車隊才能有效加強管理，達到提升服務水平的目標。
3. 事實上，業界多年來都希望組織如台灣實行的大車隊制度¹，加強車輛和司機的管理，提升車輛與乘客需求配對的能力。讓乘客可以得到高質素的服務，同時提高的士司機的收入。

建議：

1. 在無需修改法例的前提下，政府提供誘因，推動優質的士車隊的營運，讓有心提供這另類服務的業內人士，根據政府的規範條款，組織優質車隊，提供另類的士服務。
2. 政府在首階段(免費或低地租)提供三幅可供用作的士停泊、維修和為從業員提供培訓及其他服務的用地，讓業界自行組織車隊，在滿足政府所列的批地條款下，競投這三幅用地。這些批地條款可包括要求有管理、培訓、良好維修保養和有清晰收費模式的車隊等，讓業界自行提議符合條件的措施方案，進行競投，政府選擇能提出最好方案的投標者。
3. 政府會協助推介這些優質車隊服務，讓營辦商可在公營和私營機構得到廣泛宣傳，亦可享用額外的上落客設施，讓公眾容易識別優質車隊及獲得服務。
4. 優質車隊車輛的數目最少 300，實際數目會跟隨市場的需求，由營運商決定。

優質的士車隊的條款：

1. 申請人必須能提供證明，顯示車隊能符合一系列服務條款，例如
 - 必須能管理 300 部車或以上的車隊
 - 必須有一個司機培訓課程
 - 有一個 app 或電召台叫的士
 - 有釐定收費的機制，上車前清楚向乘客顯示預計收費
 - 有處理乘客投訴機制
 - 有無現金交易的選擇
 - 有免費無線上網
 - 車齡三年以下
 - 定期公佈服務水平調查結果
2. 政府可進行不定期審查，確保車隊能持續符合包括上列各項條款。
3. 如發現有違反條款，會先行警告，然後採取罰則，最終可終止批地合約。

¹ <http://www.taiwantaxi.com.tw/>