



香港的士業議會

香港的士業議會 2020 年工作報告

的士業議會的宗旨是提升的士服務水平，讓乘客可享受滿意而快速點到點的接載服務。同時提升業界的形象和自尊，讓所有從業員敬業樂業。

提升的士服務水平首先要爭取一個公平和合理的營運環境，而為提升服務水平和減少不必要的糾紛，要加強培訓和管理，更要加強溝通，讓乘客和從業員理解法例要求。同時，更要尋求方法，擴展服務，滿足乘客不同期望的需求。

2020 年由於新冠病毒疫情的打擊，特區政府施行接近封城和限制社交活動措施，遏阻病毒擴散和傳染。訪港旅客大減九乘以上，本地乘客亦銳減，尤其晚市停頓，令的士乘客量大減。的士行業受到嚴重衝擊，再加上的士保險年費大幅加價引致經營成本上升，以及非法白牌車日益猖獗搶奪乘客，車主和司機的收入一減再減，的士行業四面受敵，政府則袖手旁觀，雖然有發放一次過的援助金，但幫助的力度輕微，的士行業進入極度艱困時期。2020 年的工作重點是自救運動。

甲、2020 年的工作重點

- 一.全力建立應對全球新冠狀病毒疫情大流行，防止的士車輛和司機受感染，成為傳播病毒的中介。
- 二.爭取公平合理服務環境，繼續要求撤回「專營的士條例草案」及要求政府打擊非法白牌車及爭取降低每年保險費升幅。
- 三.持續推動「2018 的士業改革建議」，爭取政府的支持落實。
- 四.繼續推行「的士服務質素問卷調查」，了解乘客對的士服務滿意度的轉變，並積極回應調查結果，作出進一步改善服務的措施。

五.繼續推動「E-的士」APPS，透過 E-的士 APPS 廣泛應用，支持前線司機營運和提升的士服務。同時，配合政府智慧出行的目標，為乘客提供更方便的服務。

六.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。

七.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。

乙、2020 年行事曆

2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日共舉行了 8 次理事會會議。由於新冠病毒疫情嚴峻，週年大會須要延至 2021 年初才可舉行。

2020 年的士業議會的主要活動詳見下表。

1月3日	到太和邨職工盟培訓中心向準司機講解入職資訊
1月13日	到粉嶺嘉福邨 IVDC 向準司機講解入職資訊
1月13日	與環境局舉行第2次電動的士計劃會議
1月14日	舉行業議會第47次會議
1月15日	與皇冠汽車公司商討「的士服務質素問卷調查」記者招待會編排
1月20日	舉行「的士服務質素問卷調查」記者招待會
1月26日	透過「e的士」App，向的士業界發出防範新型流感病毒感染及擴散的行動指引
2月3日	舉行抗疫行動緊急會議
2月5日	致函「財政司司長」，請求協助業界渡過新型流感病毒感染疫情難關
2月12日	參觀起亞汽車公司
2月12日	參觀現代汽車公司
2月13日	接受無線電視「職場脈搏」訪問
2月17日	在中環愛丁堡廣場舉行「第一次的士小巴抗疫大行動」記者招待會
2月17日	召開緊急會議，商討入氣站派「抗疫愛心包」活動事宜
2月17日	出席的士服務質素委員會會議
2月19-22日	駐場西九高鐵停車場，安排閑置的士進入停泊
2月19日	收集所有物資及派發予各業議會成員包裝「抗疫愛心包」
2月19日	舉行業議會第48次會議
2月20日	收集「保寶龍科技控股有限公司」捐助「保賜利」75%酒精消毒噴霧劑及分發給各成員
2月21日	透過業議會8個電召中心，發出「抗疫愛心包」派發活動的訊息
2月21日	向商業電台發出信函，感謝馬騮城在第一次抗疫大行動友情客串司儀
2月21日	與「恒基兆業抗疫基金」的代表，商討贊助/派發光觸媒(RAZE)手噴式消毒噴劑事宜

2月22日	在港九新界12個入氣站派發抗疫愛心包，展開「第一次的士小巴抗疫大行動」
2月24日	舉行工作會議商討光觸媒(RAZE)消毒的士車廂安排
2月25日	主席發出(專營的士服務條例草案)的發言稿予出席公聽會代表參考
2月26日	向特首發出增加的士抗疫舒緩措施信函，要求資助的士業界抗疫
2月27日	與警察防止罪案課，商討防止的士司機被劫事宜
3月2日	致函「泰和車行」要求贊助「抗疫愛心包派發活動」
3月3日	安排閑置的士進入新田運輸署臨時的士存放區
3月5日	召開「第二次的士小巴抗疫大行動2.0」工作會議，討論啟動儀式
3月6-7日	向創會成員及「議會會員」派發口罩
3月9日	召開的士小巴抗疫大行動2.0 緊急會議
3月9日	發出「小巴抗疫大行動2.0 啟動儀式」採訪通知
3月10日	在金鐘中信大廈地下，舉行的士小巴抗疫大行動2.0 啟動儀式
3月11日	主席團與運輸署代表到啟德郵輪碼頭附近，實地考察臨時停車場供閑置的士停泊
3月11-12日	派發RAZE光觸媒予業議會電召中心成員
3月15日	協助九龍的士車主聯會、聯友的士同業聯會、車馬樂的士聯會、港九電召的士車主聯會，於彩雲邨區向司機派發RAZE光觸媒
3月16日	與環境局舉行第3次電動的士計劃會議
3月17日	尋找及落實新增5個平價收費停車場供空置的士停泊
3月19日	駐場西九高鐵停車場，安排閑置的士進入停泊，及協助向車主收租金和支付車場管理公司
3月20日	設計及測試司機網上申領光觸媒安排
3月23日	協助派發RAZE光觸媒予業議會車行成員
3月24日	召開「e的士」董事會會議
3月25日	協助派發光觸媒予業議會司機屬會成員
3月25日	致函運輸署，要求支持「工商機構支援基金」的申請，舉辦提升服務活動
3月26日	向工貿署呈交「工商機構支援基金」申請
3月27日	收集500枝車廂消毒噴霧劑及交「e的士」派給的士司機
3月27日	因疫情嚴重及限聚令，押後舉行第49次業議會會議
3月29日	再次致函特首，要求進一步增加的士抗疫紓緩措施
4月3日	安排閑置的士進出新田運輸署臨時存放區
4月17日	因疫情更加嚴重及限聚令加強，再押後舉行第49次業議會會議
4月20日	安排閑置的士進出西九高鐵停車場，及協助向車主收租金和支付車場管理公司
4月20日	安排「的士車行車主協會」與「泰加保險」會議，商討減低保費事宜
4月20日	疫情嚴重影響的士業經營，推出認證抗疫的士/司機方案由「e的士」協助推行
4月27日	致函「運輸署署長」要求向常規司機發放抗疫援助
4月28日	在議會舉行「答謝儀式」，多謝贊助商「堡泰建築材料工程公司」，捐出500枝車廂消毒噴霧劑
4月28-29日	代業議會成員訂購口罩及安排交收
5月3日	安排閑置的士進出新田運輸署臨時存放區
5月4日	就疫情影響下，與香港旅遊發展局舉行會議，商討合作的機遇
5月6日	協助解決因疫情關係，運輸署驗車中心給予的驗車排期，遲過有關的士的行車

- 證續期間問題**
- 5月11日 舉行業議會第49次會議
- 5月19日 安排閑置的士進出西九高鐵停車場，及協助向車主收租金和支付車場管理公司
- 5月25日 主席團到訪參觀 Tesla電動車公司
- 5月25日 業議會就優步(Uber)亞太總部來港發出聲明
- 5月26日 代業議會成員訂購口罩及安排交收
- 5月28日 安排車行做派發站及交付光觸媒到車行，方便網上申請的司機領取
- 6月3日 安排空置的士進出新田運輸署臨時存放區**
- 6月12日 到彌敦道職工盟培訓中心，向準司機講解入職資訊
- 6月18日 與「保監」、「保聯」、保險公司代表及立法會議員，開會商討的士業界保費飆升問題
- 6月18日 到長沙灣IVDC，向準司機講解入職資訊
- 6月19日 安排閑置的士進出西九高鐵停車場，及協助向車主收租金和支付車場管理公司
- 6月19日 代業議會成員訂購口罩及安排交收
- 6月26日 舉行業議會第50次會議
- 6月26日 申請繼續做「國際公交大聯盟」的會員
- 6月30日 與香港保險業聯會(保聯)開會，跟進6月18日的會議事項
- 7月3日 安排閑置的士進出新田運輸署臨時存放區**
- 7月7日 致函「泰和車行」要求贊助國際公交聯盟會員費用
- 7月8日 與環境局舉行第4次電動的士計劃會議
- 7月9日 召開「e的士」常務會議
- 7月10日 與柯伍陳律師團隊及「資深大律師」，就業界「司法覆核」和解舉行會議
- 7月13日 舉行業議會第51次會議
- 7月13日 發出的士小巴抗疫大行動3.0的採訪通知
- 7月14日 舉行的士小巴抗疫大行動3.0記者會，業界回應第三波疫情措施，安排全港的士噴灑有效防病毒365天「量子光媒觸媒」及發出新聞稿
- 7月15-25日 陸寶公司贊助，在葵青青鴻路露天停車場，為九龍及新界的士噴灑有效防病毒365天「量子光觸媒」
- 7月18-30日 回答問題，收集報價單，及補充資料交予工商機構支援基金申請負責人
- 7月20日 安排閑置的士進出西九高鐵停車場，及協助向車主收租金和支付車場管理公司
- 7月27-31日 陸寶公司贊助在「海洋公園停車場」，為港島的士噴灑有效防病毒365天「量子光觸媒」
- 8月3日 安排空置的士進出新田運輸署臨時存放區**
- 8月4-6日 陸寶公司贊助在「啟德郵輪碼頭」旅遊巴士(B區)停車場，為九龍的士噴灑有效防病毒365天「量子光觸媒」
- 8月11-13日 陸寶公司贊助在「啟德郵輪碼頭」旅遊巴士(B區)停車場，為九龍的士噴灑有效防病毒365天「量子光觸媒」
- 8月14日 陸寶公司贊助在東涌富東街的士站，為大嶼山的士噴灑有效防病毒365天「量子光觸媒」
- 8月14日 召開的士科技公司第8次董事會會議
- 8月15日 向業界發放第三期抗疫基金援助的士要求，渡過難關的電子問卷調查
- 8月19日 安排閑置的士進出西九高鐵停車場，及協助向車主收租金和支付車場管理公司

8月20-21日	陸寶公司贊助在沙田馬鞍山體育場，為新界及九龍的士噴灑有效防病毒365天 「量子光觸媒」
8月21日	致函「特首」要求，發放第三期抗疫基金援助的士業界渡過難關
8月29日	業議會發信呼籲業界踴躍做抗疫司機，積極參與9月1日開始的普及社區檢測 計劃
9月2日	到粉嶺嘉福邨 IVDC 向準司機講解入職資訊
9月3日	安排閑置的士進出新田運輸署臨時存放區
9月11日	召開特別股東大會
9月11日	業議會舉行第52次會議
9月14日	安排的士科技公司、e的士、建設銀行開會討論合作機遇
9月14日	到長沙灣 IVDC 向準司機講解入職資訊
9月16日	就諮詢中的2020年施政報告，致函「特首」建議有關的士政策，希望能體恤的 士業界的困境
9月17日	與工商機構支援基金「評審委員會」會面及解釋申請理由
9月19日	安排閑置的士進出西九高鐵停車場，及協助向車主收租金和支付車場管理公司
9月22日	就的士保險費用大幅飆升，連同立法會議員召開記者招待會
9月22日	向傳媒發放的士保費大幅飆升逼成大量「死」車的新聞稿
9月28-29日	陸寶公司贊助在新界上水皇崗巴士站，為新界的士及小巴噴灑有效防病毒365 天「量子光觸媒」
9月29日	易議員邀請主席團代表與運房局、財庫局及金管局會面，討論的士車輛抵押/ 貸款等問題
10月3日	安排閑置的士進出新田運輸署臨時存放區
10月6日	向業議會成員發出「七座位的士計劃」問卷調查
10月15日	主席接受浸大學生訪問
10月19日	安排閑置的士進出西九高鐵停車場，及協助向車主收租金和支付車場管理公司
10月20日	向傳媒發出「回應政府撤回專營的士草案」新聞稿
10月23日	向的士業界講解「業界自救方案」的內容
10月23日	舉行業議會第53次會議
10月26日	致函「特首」懇請拯救的士，馬上審批及公佈的士加價
10月27日	致函「特首」要求將來在「電子道路收費計劃」中，豁免向的士徵費
10月29日	與環境局舉行第5次電動的士計劃會議
10月30日	向其他「的士團體」發出「七座位的士計劃」問卷調查
11月2日	到長沙灣 IVDC 向準司機講解入職資訊
11月3日	安排閑置的士進出新田運輸署臨時存放區
11月9日	到粉嶺嘉福邨 IVDC 向準司機講解入職資訊
11月10日	籌款委員會舉行「籌募業議會會費」會議
11月12日	參觀訪問車輛防撞系統公司，確認系統，安裝後可減低保險費用
11月19日	主席接受浸大學生訪問
11月19日	安排閑置的士進出西九高鐵停車場，及協助向車主收租金和支付車場管理公司
11月20日	召開的士科技公司第9次董事會會議
11月20日	舉行業議會第54次會議
11月20日	回應政府強制的士司機檢測新冠病毒發出新聞稿

- 11月25日 向傳媒發出，「回應特首 2020 年的施政報告」新聞稿
- 12月3日 安排閑置的士進出新田運輸署臨時存放區
- 12月7、19日 因疫情嚴峻，安排閑置的士進出西九高鐵停車場，及協助向車主收租金和支付車場管理公司
- 12月15日 致函特首要求政府援助的士業界渡過難關
- 12月21日 發出新聞稿回應政府強制的士司機檢測新冠病毒

丙、工作重點

下面詳細交待 2020 年每項工作：

一、全力以赴應對全球新冠狀病毒疫情大流行，防止的士車輛和司機受感染，成為傳播病毒的中介(附錄一)

新冠狀病毒疫情大流行自 2019 年底開始，肆虐全球，香港亦受到波及。為遏止疫情擴散，政府限制遊客入境，又實施限聚令，限制市民社交活動。導致海外遊客大減，晚市早收，本地乘客亦減，部份司機害怕受病毒感染，亦有司機收入難以維持車租和燃料費等成本支出，不願開工，把車歸還給車主車行，不少的士車輛因此無法租出，閑置在停車場，甚或路旁。車主車行需要支出額外泊車費或違例泊車罰款。疫情令司機和車主車行承受龐大的財政損失，入不敷支。有司機和車主車行現金周轉不來，被逼「離場」，的士行業進入寒冬期。

的士業議會認為首先要為的士車輛做好防疫工作，讓司機和乘客安心，穩住生意。業議會從 2020 年 2 月起，全年舉辦了三次抗疫大行動，籌募抗疫物資，包括搓手液、防病毒光觸媒、「量子光觸媒」和口罩；同時發出防疫指引，為的士車輛定期消毒及提供抗疫物資，確保司機乘客免受感染。在航運交通界立法會議員易志明先生的大力協助下，每次行動都邀得運房局局長、立法會議員和業界領導出席支持，得到傳媒的廣泛報導。這些行動是成功的，的士業界防疫意識提升，的士司機受病毒感染率十分低，2020 年 12 月在政府推行強制的士司機檢測期間，四萬個司機只有三人受感染。亦沒有乘客在的士車輛受感染的個案。

的士業議會為減輕司機、車主車行財政上的損失/負擔，敦促政府發放抗疫基金，解業界燃眉之急。政府在各方(尤其是航運交通界立法會議員的協助)的努力要求下，結果向每部的士車輛車主一次過發放 30,000 元非實報實銷補貼及向

每位合資格的常規的士司機發放每月6,000元的補貼，為期六個月，以維持行業生計至2020年9月。

的士業議會同時要求政府騰出官地，讓沒有承租而閑置的的士車輛存放。經過多番商討合適的存放車輛地點，政府結果容許市區的士從2020年2月開始暫時存放在西九龍高鐵站的停車場，直至高鐵重新開通(高鐵至2020年12月底還未能重新開通)。新界的士則自2020年3月開始在新田過境車等候區存放。業議會一直提供協助運輸署推行這車輛存放計劃，協調車輛進出存放區。業界普遍滿意安排。業議會亦向威信停車場要求提供低收費車位，讓未有承租的的士車輛月泊。威信停車場最終亦提供了一些車位，讓的士使用。

二、爭取公平合理經營環境，繼續要求撤回「專營的士條例草案」及要求政府打擊非法白牌車及爭取降低每年保險費升幅(附錄二)

要求政府提供政策，讓的士行業有一個公平合理的經營環境，包括合法的公平競爭，合理的收費水平，努力工作得回公道的回報，是理所當然的。業議會在2020年就這方面進行了如下的工作：

1. 去信特首及運房局局長，要求警方在晚間對不阻礙主幹公路交通停泊的的士車輛，酌情執法，可首先警告或通知車主把阻塞的的士車輛駛離，而不是即時發告票。
2. 發出聲明，回應Uber聲稱把它們的亞太總部由新加坡搬來香港。香港的士業議會期望優步(Uber)能修正過往幾年的錯誤營商手法，履行良心大企業的應有社會責任，招聘合法的車輛和司機為乘客提供服務，為香港經濟帶來正能量，起碼停止讓為它辛勤工作的司機（估計大部份屬弱勢社群）受苦。
3. 終審法院於9月1日決定駁回24名Uber司機的上訴，香港的士業議會發聲明，認為是合情合理，相信對從事非法載客取酬的行為能夠起阻嚇作用，業議會敦促警方加強打擊非法載客取酬活動，包括拘捕和檢控涉及招攬、誘使和協助這些非法活動的機構和人事；運輸及房屋局盡快向立法會提交進一步嚴厲打擊非法載客取酬罪行的法例修訂。
4. 就2020年《施政報告》有關的士政策措施，向特首發信提出三項建議：
提供寬鬆營運環境，讓的士能提升服務，滿足市民對的士服務的不同的需求，包括
 - a) 放寬的士車輛的座位數目至七位（包括司機）；容許有限額（初期500部）的士車輛可選擇較寬敞的車輛；
 - b) 容許較大型和寬敞的士車輛自行釐定收費，以預約形式經營，及確保乘客預約時清楚收費；及

- c) 儘速審批已久候多時的加價申請，讓業界不致因通漲的蠶食令實質收入下降，無法維持現有的服務水平。

採取有效措施，改善的士安全駕駛，保障乘客安全，同時減少意外和保險索賠，減低營運成本，包括

- a) 制定的士車輛的監控和防撞規格，要求的士車輛必須安裝合規格的監控及防撞設備，如車 Cam 及車距太近煞車系統；同時資助現時行走的車輛安裝這些設備，令他們達到這些規格要求；
- b) 規範的士司機必須負責其駕駛的安全保險，讓司機為其駕駛態度和技巧負責；車主只負責車輛結構安全及防盜的保險。

全力打擊非法載乘客取酬經營的機構和個人，保障合法經營者利益。最近終審法院裁定 Uber 司機載客取酬終極敗訴，即 Uber 和他們登記及營運的司機都犯法，警方理應全力跟進，檢控 Uber 和其登記司機。我們要求政府

- a) 即時檢控 Uber 及根據其紀錄，拘捕及檢控曾經非法接客取酬的司機，把他們繩之於法；
- b) 加強宣傳有關終審法院就非法載客取酬的裁決，嚴重警告包括 Uber 的司機，停止進行非法活動，及提醒市民不要乘坐非法車輛；
- c) 加強拘捕及檢控提供非法載客取酬的機構和司機，包括在互聯網頁及 Apps 刊登這些非法服務的團體及個人

5. 發出新聞稿，向政府及公眾說明的士保費大幅飆升逼成大量「死」車。原因是涉及的士交通意外向保險公司索償的數額上升，導致保險費大幅上升。毛保費由2009年的2.09億增至2018年4.21億。全港約80間保險公司只有8間承保的士車輛保險。1979年5月1日成立交通意外傷亡援助計劃被濫用，司機因輕微意外都會索償，加上包攬訴訟日益嚴重，令保險業虧損日益嚴重。但保險公司不去打擊包攬訴訟，反而是不斷增加保費以彌補虧損。的士保險費由車主支付，令車主的營運開支大幅增加。而政府又對的士加價申請，採取壓制和拖延手段，令的士無論司機和車主的收入均不斷下降。

的士業界要求保險公司立即停止瘋狂加保費和對安裝了監察及/或防止交通意外設備的的士車輛，訂明優惠的保費，鼓勵車主安裝有關設備。同時要求政府資助的士車輛安裝監察交通意外和防撞的設備，例如車CAM或車距太近煞車系統，減少意外和索償；全力打擊濫用交通意外傷亡援助計劃和包攬訴訟，遏止非法活動損害行業；實施駕駛者責任制，由的士司機直接購買保險，車主則扣減租車費以抵銷保險費用；運輸署立即審批久候多時的加價申請，以舒解增加經營成本的壓力。

的士業議會認為減少的士涉及交通意外會有效減少保險費，因此積極尋找可安裝在的士的防撞設備，參觀了提供防撞設備的供應商。該供應商亦為巴士公司安裝防撞設備，若測試這些設備有效減少碰撞，業議會希望向政府提出資助業界，安裝防撞設備，減少意外的同時，可減少保險費和政府傷亡賠償基金的支出。

業議會亦參與交通安全委員會的減少的士意外的特別工作小組，與保險業聯會一道，尋求減少的士意外的方法。

6. 就政府強行在立法會推動專營的士條例草案，香港的士業議會2019年開始協助業界向政府提出司法覆核，法庭排期至2020年8月聆聽雙方陳詞，以決定是否對司法覆核發出許可。但由於政府決定撤回草案，雙方同意向法庭撤回司法覆核申請。
7. 發出新聞稿，回應政府撤回專營的士條例草案：的士業界一直認為專營的士條例草案旨在另起爐灶，對提升現時18163輛的士服務毫無幫助，只會讓大財團得益，蠶食的士生意，爭奪司機，嚴重打擊現時艱苦尋求提升服務的的士車隊的動力；最終會令18163輛現有的士服務下滑，市民利益受損。專營的士條例最主要是推動的士以車隊形式經營，這是業界一直努力提升服務的方向。政府在放棄推動專營的士條例下，理應大力協助業界形成車隊，加強車隊的管理及培訓，實現共同目標，讓的士業界有明確的前景，真正為市民謀福祉。

三、持續推動「2018 的士業改革建議」，爭取政府的支持落實

的士業議會於2020年就改革建議進行了以下的推動工作(附錄3)。

1. 與環保局和環保署組成特別工作小組並召開了五次會議，商討推動電動的士試驗計劃，短期目標是在大嶼山和西貢開展試驗，然後推廣至市區。環保署會在試驗地區安裝電動的士的專用充電站，初步已進行評估大嶼山12個地點及西貢3個地點。而的士業議會則負責確定合適的電動車進行測試，業議會參觀了Tesla，Kona 及 Ioniq 銷售商，初步確定比亞迪、Kona 及 Ioniq 都是適合測試的車款。預期測試會在2021年展開。
2. 業議會在例會上討論了在逆境下如何自救的方案，當前逆境包括：
 - a. 新冠病毒疫情嚴重打擊各行各業生意，的士業界並不例外；生意額下跌起碼一半。
 - b. 由於成本低，非法載客取酬活動猖獗，搶奪大幅收縮的生意額，對的士業界雪上加霜。
 - c. 的士司機收入不如其他運輸行業司機，加上入行成本高，令入行當的士司機的人越來越少。因疫情出現失業大軍，預期如以往經濟下

滑時，會有人投入當的士司機行業。但這預期有落差；可能許多人成為非法白牌車司機。

- d. 非法白牌車以至的士業界為搶生意，普遍以低價搶客，令業界的整體收入實質下跌。行業墮入不斷向下的死胡同。

可能自救的方案包括：

- a) 擴大司機隊伍
- b) 大規模推動抗疫的士計劃
- c) 強力打擊非法白牌車

而可採取的行動則包括：

- a) 公布「的士就業計劃和無現金交易抗疫行動」
- b) 研究設立非法白牌車舉報系統及制定宣傳策略，提醒市民不要乘坐和舉報這些車輛
- c) 擬定致政府的信函範本，邀請業界所有團體以一團體一信方式給運房局及警務處，敦促打擊非法白牌車個人和機構

四、繼續推行「的士服務質素問卷調查」，了解乘客對的士服務滿意度的轉變，並積極回應調查結果，作出進一步改善服務的措施(附錄 4)

2020年，業議會繼續委托恒生恒生大學，進行獨立的問卷調查，每次訪問約1200乘客，了解乘客對的士服務的滿意度。但於疫情嚴峻，全年只進行了一次調查。結果顯示再次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。這一季的士服務整體滿意度平均得分為65.75分，達到滿意水平。的士質素評級仍然是四星級。對比上一季，大部分服務元素的表現有輕微上升。當中，「的士司機主動向乘客提供協助」及「的士司機待客以禮」等司機專業態度元素得分有所上升。有待改善元素包括「在的士站輪候時間」，「在路旁截的士的容易度」及「的士環保表現(如廢氣排放量低、耗能低)」。

五、繼續推動「E-的士」APPS，透過 E-的士 APPS 廣泛應用，支持前線司機營運和提升的士服務。同時，配合政府智慧出行的目標，為乘客提供更方便的服務

的士業議會一直大力推動業界自行開發的「E-的士」APPS。自2019年4月16日正式起動，新冠疫情從2019年底一直肆虐，至2020年底還未有消退的跡象，令新推出的「E-的士」遇上很大的挑戰，業議會檢討「E-的士」發展，並提出以下路向(附錄5)：

1. 有別於即時叫車的市場，應是預約的士市場。在沒有自己即時可調動車輛的情況下，預約可給予一些時間調動車輛，尤其是預約收費可以包車模式，收費可比錶價高一些，這些柯打更能吸引司機，亦有機會為E-的士收回一些行政費。
2. 目前正策劃香港、新加坡及馬來西亞的『旅客抗疫的士(健康的士)』服務，在疫情過後旅客回流時提供高質叫車(包車)服務。這是因 MapKing 已經簽署兩家海外旅客叫車平台 (Mozio 及 Split)的香港及東南亞叫車服務，有即時叫車及預約包車兩種服務，在香港是獨家與 E-的士合作。
3. 至於國內旅客，則已完成騰訊 WeChat 微訊小程序 GoAsia 開發接入，已經與支付公司 mPay 簽約，5 月中開始整合，期望 7 月旅客重開前後完成。
4. 預約的士市場可以包括行山團體或小組及個人、每天上班上學的人、機場和其他關口的旅客、要乘坐可接載輪椅車的乘客、以至一些個別的購物或觀光的小組及個人等。E-的士可以把這些預約的柯打以合約方式委任一些車隊承接，此舉可鼓勵車隊的營運，提升服務。
5. E-的士若果有好柯打，亦可借機鼓勵大大小小的車隊承接柯打，培養可靠的合作伙伴。相信有了可靠的伙伴，現時不理想的狀況才可扭轉。
6. 為司機以至車主提供額外服務，可考慮包括租車、保險、車隊管理和駕駛安全技巧及監控培訓等，E-的士可積極聯繫持份者，尋找合作空間。
7. 爭取官方的正式確認 E-的士是業界提升的士正規服務必須走的一步。政府要求業界經營要正規、正價、正宗和正道，那政府必須表態，支持這種行為和取態。只有政府的表態認可，E-的士才可得到應得的優勢。

六、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

行業的持續發展必須要有新血，亦必須要有能力不斷提升服務，滿足乘客的需求和期望。尤其是這行業是服務行業，加強服務態度和管理培訓，是當務之急。培訓分三部份，一是職前，二是入職、三是在職。職前培訓應和職業培訓局的課程掛鈎，吸引年青人入行，亦讓年青人有就業和創業機會。在職培訓要配合服務需求和科技發展，與時並進，不斷更新。

為提升司機服務水平，2020 年的士業議會向「工商機構支援基金」申請撥款「建立在線模組程式及資料庫以提升的士服務質素」(附錄 6)。計劃的主要目的有二：

1. 向的士業界提供在線的服務資訊(包括指引、法規、個案、獲贊賞故事)，全面支援業界提供優質服務；

2. 向車主、車行、及登記會員提供的士司機的公開資訊及處理司機涉及的訴訟及申索的資訊，以制定提升司機服務的策略及控制車輛保險成本
可惜這項申請並未獲支援基金接納。

在疫情肆虐下，許多行業倒閉，失業人數激增，是的士業界招募司機的好時刻。業議會聯同香港的士小巴商總會及的士車行車主協會推出「新晉的士司機大募集」廣告(附錄 6)，期望吸引更多人入行。

職前培訓方面，經過業議會及業界的持續爭取，政府終於落實把擁有 3 年私家車/輕型貨車才可考的士執照的規定降至 1 年。入職培訓方面，業議會繼續組織入職培訓，協助有意入職人士初步了解行業的最新狀況，實地接客和運作技巧。並為入職人士配對租車車行或打理人。

七、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(附錄 7)

組織車隊以提升的士服務質素逐漸成為業界共識，的士業議會持續推動這一概念。業議會去年在「的士服務質素委員會」上提議在的士司機嘉許計劃，加入的士團隊的獎項。2020 年首次設有車隊的獎項。

的士業議會繼提出優質的士車隊認證計劃呈交特首、運房局、運輸署考慮給予政策支持，2020 年進一步向政府建議以下的具體政策，推動優質車隊的成立：

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。

2021 年 2 月 5 日