

的士營運檢討報告書

交通諮詢委員會

二零零八年六月

第一章：的士營運檢討概要

檢討目的

的士服務與市民的日常生活息息相關，亦是不少海外訪港旅客經常使用的交通服務。因此，在塑造香港的國際形象方面，的士擔當着不容忽視的角色。

2. 近年，的士業界的經營環境經歷不少轉變。過去十年，新市鎮的發展和在香港偏遠地區的大型基建項目，令市民對長途公共交通服務的需求增加。同時，部分公共交通工具，包括鐵路和專營巴士，不斷擴大服務網絡並提升服務水平，為乘客提供舒適便捷的公共交通服務和長途票價優惠。的士業界在運輸市場的競爭力，尤其在長途車程方面，面對着不少挑戰。

3. 為了增加乘客量，部分的士司機不惜使用各種手法，例如提供收費折扣或接受乘客提出折減收費的要求。這個現象令的士業界甚為關注。有業內人士要求恢復公平競爭的經營環境，以及提高業內競爭的透明度。另有建議就的士的營運模式引入改變和改善，從而拓展業界的商機，亦有意見認為的士的服務質素尚有改善空間。

4. 二零零七年四月，交通諮詢委員會（交諮詢會）應政府邀請就本港的士服務的營運模式和服務質素進行檢討，透過轄下的公共交通服務小組委員會（小組委員會）研究本港的士服務的營運情況和經營環境的轉變，務求找出可行而合適的改善措施，拓展的士業界的商機，同時提供切合市民需要並具競爭力的服務，讓市民受惠。交諮詢會及小組委員會的委員名單列於附件。

5. 除了研究本地的士服務的營運變化外，交諮詢會亦到多個經濟活動與香港相若的海外城市考察，包括新加坡、東京、倫敦和紐約，去研究當地的士服務的規管機制和營運模式。由於有關這四個城市的資料已載於諮詢文件，本報告不再贅述。此外，交諮詢會亦研究了另外十個主要城市對議價的規管機制，借鑑當地的經驗和做法。

公眾諮詢

6. 為了收集市民和的士業界對促進本港的士服務發展的意見，交諮詢會於二零零七年十月二十二日發表題為《業界市民齊探討，的士服務更加好》的公眾諮詢文件。諮詢文件邀請市民和的士業界就本港的士服務的收費模式、服務模式和服務質素提出意見，因為這三個範疇與檢討的目的 — 找出可行而合適的改善措施，拓展的士業界的商機，同時提供切合市民需要並具競爭力的服務，最為相關。諮詢期至二零零八年一月三十一日結束。

7. 為了在諮詢期內廣泛地徵詢市民和的士業界的意見，交諮詢會除把諮詢文件上載互聯網外，還透過多種途徑派發諮詢文件，包括在各區民政事務處、運輸署牌照事務處及政府隧道和青馬大橋的收費亭派發；分發給的士團體、立法會議員、區議會議員和消費者委員會；在石油氣加氣站主動向的士司機派發；以及在主要的士站主動向乘客派發。此外，小組委員會成員與的士團體和學術界人士亦舉行了會議，並參與媒體節目和公眾論壇，直接與市民交流意見。

8. 諒詢期間，交諮詢會收到超過 6,600 份由機構或個人提交的意見書，其中約 4,000 份是內容相同的意見書（標準回應）¹及約 2,600 份標準回應以外的書面意見。部分市民或業內人士同意在不公開姓名的情況下公開其意見書。運輸署牌照事務處備有該些意見書的複本，可供公眾參閱。

交諮詢會的建議

9. 交諮詢會已仔細考慮所有在諮詢期內收到由業界和市民所提交的意見。考慮到上述的檢討目的，交諮詢會在制訂建議時，以收費模式、服務模式和的士業界的服務質素為重點，以期拓展業界的商機，並透過提供具競爭力的服務令市民受惠。以下各章就上述三個範疇闡釋有關現況、諮詢期內收到的意見，以及交諮詢會提出的建議。歡迎業界和市民提出意見。

¹ 這些回應共有 12 種，每種回應有多於一份書面意見提交，但內容相同。

第二章：收費模式

(1) 的士收費結構的政策

現況

10. 目前，市區、新界和大嶼山的士按行駛里數、等候時間及其他附加服務，各自採用劃一的收費表。現行的收費結構大致上是落旗首段車程收費採用較高的收費率²，而其後車程收費以劃一的收費率計算。的士租用的收費表於《道路交通（公共服務車輛）規例》（第 374D 章）附表 5 訂明，並由行政長官會同行政會議訂定。

11. 三類的士現行收費如下：

收費		市區的士	新界的士	大嶼山的士
落旗收費	最初 2 公里	16 元	13.5 元	12 元
跳錶收費	以後每 0.2 公里／每分鐘等候時間	1.4 元	1.2 元	1.2 元
其他收費	電召服務	5 元	4 元	5 元
	每件行李／每隻動物或鳥類	5 元	4 元	5 元
法例亦列明使用收費隧道及青嶼幹線的費用，以及使用過海隧道和青嶼幹線的附加費。				

12. 法例亦訂明的士租用的另一安排，即整段時間租用的士。租用人可與的士登記車主議訂租用費，而雙方須簽訂書面文件，列明租用詳情。

² 大嶼山的士採用按距離計算的劃一收費結構，即落旗及其後的跳錶收費以相同的比率去計算。

13. 交諮詢會備悉三類的士的營運情況有顯著分別。舉例來說，三類的士在載客車程的分布上差異很大，一如下表所示。

二零零七年載客車程的分布

距離	載客車程百分比(%)		
	市區的士	新界的士	大嶼山的士
4 公里或以下 市區的士：16 元至 30 元 新界的士：13.5 元至 25.5 元 大嶼山的士：12 元至 24 元	65.95%	82.45%	24.89%
4 公里至 10 公里 市區的士：30 元至 72 元 新界的士：25.5 元至 61.5 元 大嶼山的士：24 元至 60 元	25.81%	13.48%	45.65%
10 公里至 14 公里 市區的士：72 元至 100 元 新界的士：61.5 元至 85.5 元 大嶼山的士：60 元至 84 元	4.59%	1.93%	8.97%
14 公里至 20 公里 市區的士：100 元至 142 元 新界的士：85.5 元至 121.5 元 大嶼山的士：84 元至 120 元	1.93%	1.03%	12.82%
20 公里至 30 公里 市區的士：142 元至 212 元	0.78%	0.66%	7.21%

距離	載客車程百分比(%)		
	市區的士	新界的士	大嶼山的士
新界的士：121.5 元至 181.5 元 大嶼山的士：120 元至 180 元			
30 公里或以上 市區的士：212 元或以上 新界的士：181.5 元或以上 大嶼山的士：180 元或以上	0.93%	0.45%	0.46%
合計	100%	100%	100%

諮詢期內收到的意見

14. 在標準回應以外的書面意見當中，大多數對本港的士現時劃一按照行駛里數、等候時間和其他附加服務計算收費的模式感到滿意，但亦有不少意見認為仍有改變或改善空間。這些回應者當中，較多提議容許個別的士營辦商向政府申請收取低於政府指定的最高收費或引入其他收費模式。部分回應者建議的士收費應由營辦商自訂，而非由政府規管。另外，亦有意見贊成維持現狀。除了有關收費模式的意見外，我們在諮詢期內亦收到逾一百份由個人或機構（包括的士團體）提交有關調整收費結構的具體建議。當中較多贊成提高短途收費並降低長途收費。

15. 在標準回應當中，較多表示滿意現行的劃一收費模式並贊成維持現狀。較少意見贊成容許個別的士從業員向政府申請收取低於最高收費或引入其他收費模式，或者容許他們無須得到政府批准而自訂收費。有一式多份的標準回應就的士收費結構提出具體建議，贊成提高短途收費和降低長途收費。

建議

16. 在考慮到檢討目的、的士業界現時的營運狀況，以及在諮詢期內從市民和的士業界收到的意見後，交諮詢會建議的士收費結構的政策應該由「落旗首段車程收費採用較高的收費率，其後車程收費以劃一的收費率計算」，改為「落旗首段車程收費採用較高的收費率，其後車程收費則以按不同車程長度而遞減的收費率計算」。

17. 交諮詢會認為這項建議修訂，能為的士從業員提供改變的重要良機。這項建議一方面可令的士收費結構與鐵路、專營巴士和專線小巴等其他公共交通工具的收費結構更為一致，以提升的士的競爭力。目前，鐵路、專營巴士和專線小巴長途車程每公里的平均收費，一般較短途車程的每公里平均收費為低。

18. 另一方面，這項建議亦有助因折扣黨提供中、長途收費折扣而令其生意受損的的士從業員恢復公平競爭的環境。根據建議的新收費結構政策，業界可以採用按車程長度增加而遞減的收費率計算車費的收費表收費，的士從業員將得到公平和具透明度的機會去建議具競爭力的長途收費，以切合市場情況。事實上，從市民和業界收到的意見，均顯示他們希望降低較長途收費的意願³。

19. 交諮詢會曾經考慮應否訂明短、中、長途車程的距離和相應的收費，但留意到在諮詢期內收到大量有關調整收費結構的不同建議，顯示出業內人士對收費水平的意見紛紜。此外，部分的士團體在向交諮詢會提交意見後，在再向運輸署提出建議時已修訂其原來的建議。有見及此，交諮詢會認為不宜訂明這方面的細則，因為市場情況瞬息萬變，交諮詢會在現階段訂明的細則將很快變得不合時宜。交諮詢會認為最佳的做法，是由交諮詢會制訂收費結構政策的框架，讓三類的士按不斷變化的市場情況，就各自的收費結構提出調整的建議。這個做法的另一好處在於三類的士仍可按各自不同的營運情況訂立各自的收費表。

20. 交諮詢會建議，一旦按不同車程長度而遞減的收費率計算車費的收費表落實，的士須在車身外或車廂內更顯眼地方展示的士收

³ 根據所收到逾百份有關收費結構重整的建議，建議減收收費的總額介乎 50 元至大約 200 元不等，差別很大。

費表，讓乘客清楚知道落旗收費及不同車程距離所適用的跳錶收費。

21. 就乘客方面，交諮詢會認為上述的建議有助提供更具競爭力的的士服務讓乘客受惠，尤其是長途車程，因為新的收費結構政策框架容許的士業界視乎市場情況建議按不同車程長度而遞減的收費率計算較長途車程的收費。

22. 在建議上述的政策修訂的同時，交諮詢會認為除這項改動外，現時審核收費調整申請時的政策考慮因素⁴應維持不變。這些考慮因素包括：

- (a) 考慮到收入和營運成本的轉變，有需要確保的士業在財政上可行的情況下經營；
- (b) 需要使的士服務在供應情況、乘客候車時間和乘客意見等方面，維持在可接受的水平；
- (c) 需要在的士與其他公共交通工具的收費之間維持合理的差距；以及
- (d) 市民對建議收費的接受程度。

就此而言，交諮詢會知悉的士業界的現行做法，是在業內商討並就收費調整申請達成共識，然後將之提交予政府審批。

23. 此外，交諮詢會建議，長遠而言，當香港備有合適情況時，應考慮邁向一個更靈活的的士收費規管機制，例如容許個別的士從業員向政府申請自訂不同收費表，但所訂的收費將不得高於政府就落旗收費和其後跳錶收費所訂的上限。這最終可讓乘客享有更多選擇，並促進的士業界的競爭。雖然如此，交諮詢會認為香港現階段的情況並未適合作此改變，因為現時實施這種較靈活的的士收費規管機制的地方，例如東京，當地的士業界架構是由少數的士公司主導，當中七成的士由企業營運，但香港的士大部分（七成）由個別租車司機營運。現時全港的士從業員有超過三萬人，

⁴交諮詢會於一九九四年進行的的士政策檢討中重申，認為當局在審核收費調整申請時一直採用的政策考慮因素是恰當的。

如果容許個別的士從業員申請自訂不同收費表，可能為乘客造成混亂，當局亦難以處理大量的申請。長遠而言，當香港的士業架構在個人車主與企業車主的比例方面發展至與東京等地的情況更為接近時，並在上述難題得以解決後，香港可再考慮提高的士收費規管機制靈活度的可行性。

(2) 議價

現況

24. 交諮詢會探討過折扣黨的現象，理解到折扣黨的普及程度難以用科學方法來確定，因為乘客與司機如對折扣安排均感滿意，便不會向警方舉報。不過，交諮詢會知悉業界非正式地表示此現象在較長途車程中較為嚴重，並會隨經濟情況而轉變。

25. 目前，的士司機收取超過批准的收費上限或招攬乘客均屬違法行為，一經定罪，可處罰款一萬元及監禁六個月。根據現行法例，雖然乘客議價不屬違法，但的士乘客不得在明知或有理由相信自己無力繳付合法車費並且意圖逃避繳付合法車費而租用的士；不誠實地設法逃避繳付他依法應付的合法車費；或在沒有或拒絕繳付的士司機要求的車費後，拒絕向的士司機報出姓名及地址，或虛報姓名或地址，意圖欺詐。違例者一經定罪，可處罰款3,000元及監禁六個月。換言之，即使乘客要求折扣，在法律上司機可以拒絕接受。再者，根據相關規例，的士乘客不得使用不良或冒犯性的語言或作出不守規矩的行為。

其他地方的情況

26. 交諮詢會又參考了多個其他主要城市的做法，包括新加坡、東京、倫敦、紐約、深圳、北京、上海、新西蘭、溫哥華、多倫多、法蘭克福、荷蘭、墨爾本及首爾。

27. 上述城市大多沒有禁止的士乘客議價，而其規管當局基於司機並非一定要同意乘客建議的車費折扣，故此認為沒有需要禁止乘客議價。至於那些禁止的士乘客議價的城市⁵中，全部沒有對議價的乘客施加罰則。他們所提的理由包括：的士司機可以拒絕乘

⁵ 這些城市為北京、上海、溫哥華、多倫多、墨爾本及首爾。

客提出折減收費的要求；以及規管當局並不是規管乘客，而是規管從業員及透過持牌人規管司機。此外，在部分城市⁶，的士從業員不得收取少於咪錶所示的收費。這些規管當局指出，在這些情況下，責任應在的士從業員而非乘客身上。在倫敦、法蘭克福、多倫多、北京和上海，的士司機可與乘客就以市外地點或機場為目的地的長途車程自由議價，這些城市的規管當局所提的理由包括：這類車程對市內業界人士的生意所造成的影響較小；部分司機回程時可能沒有乘客租用其的士；長途車程的咪錶收費相當高昂，乘客不能接受。荷蘭和深圳當局認為在某些情況下，例如在的士服務供過於求的晚間時段，或當只有降低收費乘客才會選乘的士的時候，容許乘客議價能提供靈活性，為的士業界帶來更多生意。

諮詢期內收到的意見

28. 書面意見中較多不贊同乘客議價，但亦有部分意見表示支持。
29. 贊成乘客議價的意見認為，在自由市場經濟下，議價是乘客的合理權利；議價有助平衡的士服務的供求，而且的士司機不一定接受乘客提出的折減收費要求。
30. 反對乘客議價的意見認為，司機和乘客一律按錶收費／付費是公平的做法；議價可能會引致的士司機和乘客發生衝突和交通擠塞，亦有可能引起的士從業員之間的不良競爭。
31. 除上述書面意見外，交諮詢會在諮詢期內亦與一些的士團體會面，聽取他們對的士營運檢討中多個議題的意見。會議上，部分業內人士強烈要求修訂法例，以禁止乘客議價。他們其後亦致函交諮詢會重申這意見。
32. 消費者委員會（消委會）亦提供了意見，認為應繼續容許消費者議價。消委會指出政府應繼續其收費規管政策，但應某程度上容許長途服務議價，以提高靈活性。如有有力證據顯示部分的士司機願意減低收費以爭取長途服務的生意，消委會認為政府應評估這種情況是否反映長途的士服務有減價空間。

⁶ 這些城市為東京、北京、上海、溫哥華、多倫多、法蘭克福、墨爾本及首爾。

建議

33. 交諮詢會已審慎考慮立法禁止乘客議價是否合適和可行。就此，交諮詢會強調的士乘客應按錶繳費，正如其他公共交通工具的乘客須繳指定車費一樣，這對確保市場秩序非常重要。然而，交諮詢會認為，支持這項原則不等於贊成採取極端行動去立法對議價的乘客施加懲罰，原因列於下文第 34 至 37 段。

34. 首先，根據現行法例，的士司機可拒絕接受乘客減低收費的要求。換言之，法例已對的士司機的利益提供保障。

35. 第二，交諮詢會認同可能存在部分的士司機被乘客要求折扣並施以襲擊或辱罵的情況。但根據現行法例，的士乘客不得使用不良或冒犯性的語言或作出不守規矩的行為。因此，問題癥結不在於增訂新法例條文，而是在於鼓勵的士司機在遇到這種情況時向警方舉報。

36. 第三，交諮詢會曾經邀請警方從執法角度，就立法禁止乘客議價的可行性提供意見。警方認為搜集議價活動的證據有困難，因為若沒有司機的同意和許可，的士乘客根本不能獲得折扣。由於自願的司機或感滿意的乘客不會向警方舉報，即使制訂禁止乘客議價的法例亦難以執行。同樣，如果的士司機同意提供折扣並收取折減收費，儘管提出議價的是乘客，舉證時亦有困難。除非「違例者」認罪，否則作為自願參與者的雙方都不會互相指控。

37. 第四，交諮詢會關注到有建議要求乘客口頭上查詢能否減價便要遭到刑事懲罰，若實施這種建議恐怕會嚴重打擊市民，包括旅客，使用的士服務的意欲。交諮詢會留意到現時全球沒有其他城市就此種行為懲罰乘客。

38. 鑑於上文所述，交諮詢會並不認為立法禁止議價是合適和有效的措施。交諮詢會認為，上文第 16 段有關的士收費結構政策的建議，可令業界有更大空間去調整收費結構以配合實際的市場情況，並有可能幫助減輕乘客議價的問題。

39. 交諮詢會亦留意到部分其他城市現時的做法是禁止收取低於咪錶所示的收費。不過，交諮詢會認為除非相關的問題得以解決並獲業界支持，否則此建議在香港未必可行。相關的問題包括令的士

司機失去了在行車路線有誤並願意接受較低收費時與乘客議定較低收費的彈性；以及需克服執法困難，因為自願的司機和感滿意的乘客都不大可能會向警方舉報。

第三章：服務模式

現況

40. 目前，差不多全港的士均屬同一型號的石油氣車輛。交諮詢會亦知悉，根據《空氣污染管制（車輛設計標準）（排放）規例》（第 311J 章），所有在二零零一年八月一日或之後登記的的士，只可使用無鉛汽油或石油氣操作。至於的士乘客座位不得多於五個的規定以及的士車身的大小和重量，均在《道路交通（車輛構造及保養）規例》（第 374A 章）訂明。除上述規定外，本港沒有就的士所用車種作出其他具體規定。

41. 乘客可在街頭截車或以電召形式租用的士服務，亦可與的士車主訂立合約，按照雙方同意的收費，以整段時間方式租用的士服務。交諮詢會亦知道本港現時沒有提供豪華的士服務或固定路線定額收費（定線定額）的士服務。

諮詢期內收到的意見

42. 大部分標準回應以外的書面意見，以及較多在標準回應中的意見認為現行的士服務模式令人滿意。在標準回應當中，較少意見贊成以引入其他的士服務模式，以為乘客提供更多選擇的方式作出改變或改善。而在標準回應以外的書面意見中，贊成此改變或改善的意見則較多。詳情載於下文。

(1) 豪華的士

諮詢期內收到的意見

43. 有就在香港引入豪華的士提出意見的書面意見中，以贊成者居多，反對此構思者甚少。

44. 贊成意見認為這有助滿足乘客對更佳的士服務的需求，並有助開拓的士業界的商機。此外，他們認為豪華的士車廂較寬敞，可供往來機場的乘客擺放行李。不贊同此改變的意見普遍認為，在香港營運豪華的士商業上並不可行，因為豪華的士的營運成本相對地遠高於普通的士，而且本港現時也有出租車服務可供使用。部分反對者認為，的士以不同車種在本港營運，會令乘客感

到混淆。

建議

45. 交諮詢會建議在本港引入豪華的士。對的士業界而言，此舉有助開拓商機；對乘客而言，的士服務分類提供，可以更切合他們不同的需要。交諮詢會又認為，香港應該把握引入豪華的士這個機會以進一步改善的士服務。交諮詢會建議，如引入豪華的士，可以考慮應否規定的士司機須先接受適當培訓才能符合駕駛豪華的士的資格。鑑於的士服務在平日的供應方面大致上能夠滿足乘客的需求，交諮詢會認為如要落實上述建議，應以現有的士牌照營運豪華的士。

46. 要落實這項建議，交諮詢會認為若干實際問題須先得以解決。以下是一些例子：

- (a) 應否准許豪華的士在任何時間都按照高於普通的士收費的收費表收取車資？交諮詢會注意到，豪華的士無論在車價或日常營運成本方面均預計遠較普通的士為高，故此的士從業員是否有興趣在本港引入豪華的士，很大程度視乎這類的士是否獲准採用較高的收費表。假如豪華的士獲准按照較高的收費表收取費用，當局便需另訂一套收費準則。
- (b) 應否限制豪華的士只可提供預約服務，還是准許豪華的士在街上接載截車乘客和在的士站排隊候客？這個問題必須解決，因為豪華的士如可按照較高的收費表收取車資而又獲准在普通的士站排隊接載乘客，部分乘客可能會因收費較高而拒絕乘搭豪華的士，因而影響的士站的秩序。

(2) 定線定額的士服務

諮詢期內收到的意見

47. 就引入定線定額的士服務提出意見的書面意見中，贊成的意見相對較多。

48. 贊成此改變的意見認為，這可為的士業界增加商機，並讓乘客，尤其是遊客，清楚知道往來指定起點及終點的收費水平。不贊同此改變的意見認為，業界可能難以就定額收費達成共識，而且不同收費機制的存在會令乘客感到混淆。此外，有些意見擔心如要營運這種服務，當局或需另設指定的士站，這可能引致乘客分租乘搭的士（俗稱「釣泥鰌」）的問題。

建議

49. 交諮詢會建議在本港引入個人化的定線定額的士服務的商業模式。對的士業界而言，這有助提供另一服務模式來吸引乘客使用的士服務；對乘客而言，他們可以確知固定路線所收取的收費總額。關於這個服務模式，交諮詢會建議先以試驗方式開辦往來邊境管制站與機場的點到點個人化的定線定額的士服務，因為這些起點及終點的定義相對地較為清晰，也是遊客常到之處。再者，在上文第 16 段闡述有關的士收費結構政策的建議修訂已容許的士採用按不同車程長度而遞減的收費率計算收費的收費模式，令全港乘客受惠。不在全港開辦個人化的定線定額的士服務，可避免同一時間推出太多改變而令乘客和業界感到混淆，這亦反映業界傾向分階段作出改變的意見。

50. 要推行這試驗計劃，交諮詢會認為必須先與業界解決若干實際問題，當中包括：(i)不同種類的士是否應就每條路線採用同一定額收費；以及(ii)應否容許的士從業員或司機選擇是否提供定線定額的士服務。

(3) 可供輪椅上落的的士

51. 交諮詢會探討過香港的情況，留意到的士業界現時可在香港使用石油氣或汽油驅動的可供輪椅上落的的士。目前，業界已引入了兩輛汽油電力混能車（即豐田 Alphard）作可供輪椅上落的新界的士。

52. 在諮詢期內，只有少數標準回應以外的書面意見就在本港引入可供輪椅上落的的士提出意見，而且沒有標準回應就此提出意見。所有收到的相關意見均贊成此構思。

53. 交諮詢會認為應支持在本港引入可供輪椅上落的的士，並鼓勵的士業界繼續物色適合本港輪椅使用者乘坐的車輛。交諮詢會亦知悉運輸署會加強與其他相關部門的合作，以令引入過程更暢順，並且促進的士業界與製造商進一步的溝通。

第四章：服務質素

現況

54. 交諮詢會認為，使用的士等公共交通服務的乘客非常重視服務質素。交諮詢會知悉法例已訂明的士司機行為不當的罰則。目前，法例規定的士司機不得：

- (a) 兜客；
- (b) 拒載／揀客；
- (c) 濫收車費；
- (d) 不採用最直接的路線前往目的地；
- (e) 未獲乘客同意讓其他乘客共用的士；
- (f) 干擾咪錶或使用不符法例的咪錶；
- (g) 不採取一切合理的預防措施來確保乘客安全；以及
- (h) 行為不檢，例如根據《吸煙（公眾衛生）條例》（第 371 章），司機不得在的士車廂內吸煙。

55. 與其他駕駛者一樣，的士司機如干犯某些交通罪行，除會處以罰款或監禁外，還會被記錄違例駕駛分數。

56. 除上述罰則外，第 57 至 61 段載列一系列已推行的措施，以鼓勵的士司機改善其服務質素。

的士司機嘉許計劃

57. 每年，優質的士服務督導委員會都會透過「的士司機嘉許計劃」（嘉許計劃）表揚提供良好的士服務的司機。自二零零二年以來，共有 67 位的士司機在嘉許計劃下獲市民提名並獲選為「優秀的士司機」。運輸署會向得獎者頒贈優秀的士司機證以展示於的士車廂內。此外，優秀的士司機亦會在頒獎禮上獲致送獎盃和獎品。

的士司機的培訓

58. 目前，在「技能提升計劃」下有一個專為的士司機而設名為「高級的士司機綜合課程」的培訓課程，提供兩天全日制及晚間制課程（一周內修讀數節合共 16 小時的晚間課程）。七成的課程費用由政府資助，而每名報讀這課程的學員須繳付大約 200 元的學費。課程內容包括：

- (a) 安全駕駛習慣；
- (b) 車輛檢查和維修；
- (c) 石油氣的士的特性；
- (d) 的士司機的行爲和服務標準；
- (e) 的士規例、保險索償和環境保護；
- (f) 處理緊急或意外事故的技巧；以及
- (g) 職業安全與健康。

59. 上述培訓課程自二零零三年開辦以來，共有 86 名的士司機修讀。

60. 此外，在職的士司機可修讀在「駕駛改進計劃」下各項為司機而設的培訓課程。這些課程歡迎任何駕駛者報讀，提供八小時課堂培訓，旨在改善其駕駛態度並增進道路常識。這些課程的內容主要着重駕駛安全。

為非粵語乘客提供的顧客服務

61. 政府、優質的士服務督導委員會和香港旅遊發展局（旅發局）已推行多項計劃，以協助的士司機提升其職業語言能力。這些計劃包括旅發局向的士業界派發以五種語文（即繁體及簡體中文、英語、日語和韓語）出版的《好客的士路路通—香港旅遊翻譯手冊》（《旅遊翻譯手冊》），以及運輸署與優質的士服務督導委員會聯合推出的「的士司機職業英語及普通話課程」光碟。

62. 此外，交諮詢會留意到大部分的士司機都已登記使用電召服務台的服務，以接受預約和收聽最新交通消息。已登記的司機如在以英語或普通話與乘客的溝通上遇到困難，所有這些電召服務台一般都會提供協助。

新科技

63. 部分的士從業員亦一直探討使用新科技，例如全球衛星定位系統，以提供更佳的的士服務。

諮詢期內收到的意見

64. 大部分標準回應以外的書面意見及較多標準回應的意見，均對本港的士服務質素感到滿意。儘管如此，有不少意見認為司機的服務態度（例如禮貌和幫助乘客的主動性）、駕駛態度和衣著均需改善，亦有意見認為應規定司機參加培訓課程。部分意見認為的士司機的語言能力不足以跟非粵語乘客溝通，需要改善。另有意見認為，的士應引入科技設施以提供更優質的服務，包括全球衛星定位系統、電子付款系統（例如八達通卡和易辦事），以及多媒體設施（例如 Wi-fi 無線上網服務和視聽設備等）。

建議

65. 交諮詢會已考慮了在諮詢期內所收到的意見，以及交諮詢會交通投訴組所接到就的士司機所作投訴的整體趨勢。交諮詢會認為的士服務質素仍有改善空間。法例既已訂明的士司機行為不當的罰則，交諮詢會建議提供更多誘因，以鼓勵的士司機改善其服務質素，因為此舉對業界和市民都有好處。交諮詢會提出以下的改善措施。

培訓

66. 交諮詢會建議鼓勵更多的士司機參加培訓計劃，原因是在交諮詢會交通投訴組所接獲有關的士司機的投訴中，涉及的士司機的服務態度和駕駛行為的投訴佔相當大的比例。交諮詢會認為，按照的士業界每更工作 10 至 12 小時的營運模式，現時「技能提升計劃」的培訓課程時間太長。交諮詢會建議安排時間較短而更集中的培訓課程。具體而言，交諮詢會建議把「技能提升計劃」的培訓課程分拆為時間較短的單元，為的士司機提供更多選擇，亦更能方便他

們報讀這些課程。

67. 交諮詢會又建議在這些培訓課程中加入如何照顧有特別需要的乘客（例如使用輪椅或摺合式嬰兒車的乘客）的知識，以及關於香港的基本知識。

68. 交諮詢會已邀請優質的士服務督導委員會聯絡「技能提升計劃」秘書處，以盡快落實這些建議。

優化的士司機嘉許計劃

69. 交諮詢會認為現行計劃甚具價值，既有助表揚優秀的士司機，亦可以鼓勵他們提升專業水平。交諮詢會建議推行下列改善措施以優化該計劃，為的士司機提供更多改善服務質素的誘因，並令乘客更易識別提供優質服務的司機：

- (a) 交諮詢會建議在現行評審準則（即過去三年的駕駛和投訴記錄，以及提名人的推薦）之外，加入培訓作為額外準則，令修畢的士司機培訓課程的獲提名司機能獲更高的分數；
- (b) 為獲嘉許的優秀司機提供更加豐富的獎品／獎項，例如增加石油氣券的數目等；
- (c) 設計更顯眼的嘉許標籤／司機證，以展示於的士車廂內，取代現時並不容易識別的嘉許司機證，藉此給予優秀司機適當的肯定，並容易讓乘客識別；
- (d) 提供誘因鼓勵的士車主／業界團體提名司機參選，例如在嘉許計劃的頒獎禮上，向那些提名最多並獲嘉許優秀司機的車主/團體頒發證書；以及
- (e) 透過更廣泛的宣傳，提高嘉許計劃的公眾認知度。

70. 交諮詢會建議邀請優質的士服務督導委員會訂定優化嘉許計劃的細節，以期在二零零九年推行。

向非粵語乘客提供的顧客服務

71. 交諮詢會認為，旅發局出版的《旅遊翻譯手冊》有助司機向非粵語乘客提供更佳的的士服務。交諮詢會留意到並非所有乘客都知道這本手冊的存在。為善用這手冊，交諮詢會建議運輸署與旅發局聯手製作標貼，以便在的士車廂內展示，讓乘客知道車上備有手冊可供使用。由於香港是國際金融和旅遊中心，交諮詢會亦建議推出手冊新版時可考慮加入更多種語文，例如泰語、法語、德語、西班牙語、俄羅斯語和阿拉伯語。交諮詢會建議優質的士服務督導委員會與旅發局合力推行這項建議。

的士司機證

72. 有關規例第 51 條規定，的士在靜止或行駛時，均必須在的士車廂內的證件架上展示的士司機證。的士司機可按指定規格印製司機證。交諮詢會認為應改良現有的的士司機證，以樹立的士司機的專業形象，並應從設計和展示方式方面着手，令司機證更易給乘客看見。交諮詢會留意到運輸署會制訂改善措施，以維持簽發的的士司機證的質素、規格的一致性和有關記錄。

新科技

73. 交諮詢會歡迎業界引入新科技，以助提升的士服務的質素。交諮詢會亦支持政府方便業界引入新科技的提議。

諮詢期內收到的其他建議

74. 諒詢期間，交諮詢會亦收到部分的士業內人士提出的其他建議，包括以下各項：

- (a) 容許「釣泥鰌」（亦有部份標準回應以外的書面意見及不少標準回應反對這項建議）；
- (b) 把現時在車速限制為每小時 70 公里以下的路段的繁忙時間⁷及上午 7 時至晚上 7 時的不准停車限制區的臨時放寬措施，改為永久措施，並把措施的適用範圍擴展至上午 7

⁷ 繁忙時間指上午 8 時至 10 時以及下午 5 時至 7 時。

時至午夜 12 時的限制區。

- (c) 放寬巴士專用線，容許載客的士（即車上有乘客的的士）使用；以及
- (d) 檢討新界的士許可營業範圍的安排，讓新界的士在許可營業範圍周邊的部分新發展區營運。

建議

75. 有關「釣泥鰌」的問題，交諮詢會不贊成容許這種活動在香港進行，理由是本港不同模式的公共交通服務各自擔當著不同的角色：的士為乘客提供個人化點到點的服務；專營巴士是集體運輸工具，提供主要的路面公共交通服務；公共小巴則在公共運輸系統中擔當輔助集體運輸工具的角色，例如在乘客量不足以提供高載客量交通工具的地區，或在提供巴士服務並不符合經濟效益或受制於路面情況的地區服務。將「釣泥鰌」合法化，會令各類不同的公共交通模式的協調失衡。與一些容許「釣泥鰌」以解決的士服務不足問題的海外城市不同，香港的士服務的供應大致上能夠滿足乘客需求，而一般亦有公共交通服務可供市民在深宵時份使用。此外，交諮詢會亦留意到，公共小巴業界和的士業界部分業內人士均不贊成容許「釣泥鰌」在香港進行。

76. 交諮詢會知悉，基於整體交通管理的考慮，運輸署需要不時檢討各類交通限制措施。如交通情況許可，交諮詢會贊成盡可能放寬交通限制，例如在限制區劃設更多的士上落客點，以促進的士業界的營運。交諮詢會建議，在制訂未來的城市規劃和市區重建計劃時，當局應一併考慮劃設若干上落客點讓的士營運。

77. 同樣，交諮詢會理解巴士專用線發揮特定的交通管理功能，並知悉運輸署將會檢討全港所有巴士專用線的使用情況，以探討是否有空間進一步放寬若干巴士專用線供包括的士在內的其他車輛使用。

78. 至於新界的士許可營運範圍的安排，交諮詢會知悉三類的士各有不同角色，而當局亦不時檢討新界的士許可營運範圍的安排，並會適時作出調整以配合不斷改變的情況，例如新大型基建項目的落成啓用。交諮詢會得悉運輸署會繼續適時進行這類檢討。

第五章：未來路向

79. 在本報告內，交諮詢會就的士業界的收費模式、服務模式和服務質素提出了一系列建議，以期拓展業界的商機，並透過提供具競爭力的服務讓市民受惠。這些建議包括：

- (a) 修訂的士收費結構的政策，由「落旗首段車程收費採用較高的收費率，其後車程收費以劃一的收費率計算」，改為「落旗首段車程收費採用較高的收費率，其後車程收費則以按不同車程長度而遞減的收費率計算」(第 16 至 22 段)；
- (b) 長遠而言，如香港備有合適情況，應考慮邁向採用更靈活的的士收費規管機制 (第 23 段)；
- (c) 交諮詢會強調的士乘客應按錶繳費，正如其他公共交通工具的乘客須繳指定車費一樣，以確保市場秩序。然而，交諮詢會認為，支持這項原則並不等同贊成採取極端行動去立法對議價的乘客施加懲罰。交諮詢會亦留意到，部分海外城市現時的做法是禁止收取低於咪錶所示的收費。不過，交諮詢會認為除非相關的問題得以解決並獲業界支持，否則此建議在香港未必可行。交諮詢會知悉法例已對的士司機的利益提供保障 (第 33 至 39 段)；
- (d) 交諮詢會建議在本港引入豪華的士。交諮詢會認為，如落實這建議，應以現有的士牌照營運豪華的士。要實行此建議，交諮詢會認為須先解決若干實際問題。歡迎的士業界向交諮詢會或運輸署提出具體建議 (第 45 至 46 段)；
- (e) 交諮詢會建議在本港引入個人化的定線定額的士服務的商業模式，並建議先以試驗方式開辦往來邊境管制站與機場的點到點個人化的定線定額的士服務。要推行此試驗計劃，交諮詢會認為必須先與業界解決若干實際問題。歡迎的士業界向交諮詢會或運輸署提出具體建議 (第 49 至 50 段)；
- (f) 交諮詢會認為應支持在本港引入可供輪椅上落的的士，並鼓勵的士業界繼續物色適合本港輪椅使用者乘坐的車

輛。交諮詢會知悉運輸署會加強與其他相關部門的合作，以令引入過程更暢順，並且促進的士業界與製造商進一步的溝通（第 53 段）；

- (g) 交諮詢會建議鼓勵更多的士司機參加培訓計劃，並建議安排時間較短而更集中的培訓課程，以配合的士司機的營運模式（第 66 至 68 段）；
- (h) 交諮詢會建議推行一系列的措施，以優化「的士司機嘉許計劃」，為的士司機提供更多改善服務質素的誘因，並協助乘客識別提供優質服務的司機（第 69 至 70 段）；
- (i) 交諮詢會建議印製標貼，以便在的士車廂內展示，讓乘客知道車上備有《旅遊翻譯手冊》可供使用，以及可考慮在新一版的手冊中加入更多語文（第 71 段）；
- (j) 交諮詢會建議當局應改良現有的的士司機證，以樹立的士司機的專業形象，並應從設計和展示方式方面着手，令司機證更易給乘客看見。交諮詢會知悉運輸署會制訂改善措施，以維持簽發的的士司機證的質素、規格的一致性和有關記錄（第 72 段）；以及
- (k) 交諮詢會歡迎業界引入新科技，以助提升的士服務的質素。交諮詢會亦支持政府方便業界引入新科技（第 73 段）。

80. 交諮詢會已把本報告所載的各項建議提交當局考慮。歡迎的士業界亦就在本港引入豪華的士和個人化定線定額的士服務的構思向交諮詢會或運輸署提出具體建議，而運輸署會繼續與業界商討如何解決相關的實際問題。待的士業內人士就具體建議達成共識後，交諮詢會將在適當時機邀請公眾參與。

交通諮詢委員會委員名單

鄭若驛女士, BBS, SC, JP (主席)

張偉良先生

崔志仁先生

何君堯先生

葉國謙先生, GBS, JP

詹志勇教授, JP

關永盛先生

關育材先生, JP

羅淑君女士

凌劉月芬女士, BBS, MH

莫乃光先生

潘榮輝先生

譚小瑩女士, JP

黃仕進教授

黃友嘉博士

葉滿華先生, JP

運輸及房屋局常任秘書長（運輸）或其代表

運輸署署長

警務處處長或其代表

交通諮詢委員會轄下的
公共交通服務小組委員會委員名單

詹志勇教授, JP (主席)

鄭若驛女士, BBS, SC, JP

張偉良先生

葉國謙先生, GBS, JP

關永盛先生

羅淑君女士

莫乃光先生

潘榮輝先生

黃仕進教授