

二零一七年三月十七日
討論文件

立法會交通事務委員會
《公共交通策略研究》《角色定位檢視》
個人化點對點交通服務

目的

繼 2016 年 6 月政府向上屆立法會交通事務委員會匯報專營的士¹研究的工作進度及建議方向後，政府因應就提供個人化點對點交通服務的最新進展以及各持份者早前的意見再作深入研究。本文件旨在向委員報告研究結果，並諮詢委員意見。

背景

2. 香港目前的個人化點對點交通服務分為的士服務及出租汽車服務（即以私家車作出租或載客取酬用途）兩類。

3. 的士是個人化點對點公共交通服務的主體，供應數目最多，目前全港共有 18 000 多部的士。的士牌照屬永久性質，由多達 9 000 名牌主持有。的士的營運範圍及收費均受政府監管。除此以外，的士牌照的簽發並無任何直接與服務質素有關連的附帶條款。營運範圍而言，的士可以直接在街頭或的士站，又或以預約形式接載乘客。收費方面，的士須按錶收費，或以整段時間租用（即「包車」）形式提供服務。按錶收費受政府規管；至於「包車」服務，根據法例，車費由提供和接受服務雙方自行議定，令服務可更靈活滿足不同乘客的需要。政府的政策是按需求而決定是否增發的士牌照。上次增發市區及新界的士牌照是 1994 年。至於大嶼山的士牌照，政府在 2016 年增發了 25 個牌照，以滿足對大嶼山的士服務的需求。

¹ 「專營的士」在政府文件中早前稱為「優質的士」。為了更清晰地區分普通的士及以專營權模式引入的新的士服務在體制上的分別，「優質的士」現改稱為「專營的士」。詳情見下文第 15 至 19 段。

4. 出租汽車提供另一種個人化點對點服務。根據現行政策，出租汽車不屬公共交通服務；私家車車主須根據法例獲發出租汽車許可證才可營運。出租汽車的車費不受監管，一般而言收費較為高昂。目前法例訂明的私家出租汽車服務（包括跨境和本地）許可證上限為 1 500 張。截至今年 2 月，已發出的許可證數目為約 650 張；換句話說，仍有空間按實際需要增發許可證。

5. 近年，社會上對的士服務及一些的士司機的行為（如拒載、待客態度欠佳及濫收車資等）批評日多，有意見要求政府加強監管，並考慮增發的士牌照²，以增加競爭，藉此改善服務。與此同時，市面出現透過以手機應用程式召喚提供個人化點對點、一般而言取酬較高但不符合法例要求的載客服務。社會上對優化個人化點對點的交通服務有強烈的要求。在**任何取酬載客行為均須依法規管**的政策大前提下，我們認同社會上的確對服務質素較佳、收費較高的個人化點對點的公共交通服務有一定的需求。**政府認為，現行的個人化點對點交通服務體制上不能再原地踏步**；社會要求進行改革，不能囿於一些行業利益而諱疾忌醫。不過，單是增發的士牌照或出租汽車許可證不是有效的解決辦法；我們也不應放棄載客取酬的服務必須依法規管的原則，因為倘若載客取酬的服務可不受規管而任意擴展，等同鼓勵「白牌車」活動，隨之公共交通系統便無法繼續有序規劃，使現時九成市民使用的公共交通服務的根基將受到動搖，致其高效可靠及長遠健康發展受到影響。我們注意到有意見認為政府應加重非法載客取酬的罰則，就此政府會密切監察檢控數字和私家車非法載客取酬的情況，並會視乎情況適時檢討罪行的罰則。

6. 政府自 2015 年 11 月起在《公共交通策略研究》下的《角色定位檢視》中優先檢視的士服務，重點是研究推出專營的士（即前稱「優質的士」）。在研究過程中，我們一直透過不同渠道就專營的士的政策方向諮詢的士業界及其他持份者。2016 年 3 月我們與香港的士業議會（「的士業議會」）³會面，亦於 4 月及 5 月期間透過運輸署與業界的恆常諮詢機制－市區、新界及大嶼山的士事務會議－聽取的士業界意見。

² 自 1994 年增發市區及新界的士牌照後，本港的人口已由六百多萬增加到現的七百多萬，在繁忙時間的乘客需求亦有上升的趨勢，而鄰近的一些城市的士數目亦比香港多。

³ 為一個由 17 個業界團體組成的組織，旨在以業界自我監管模式改善服務質素。

7. 2016 年 6 月，政府向上屆事務委員會報告推出專營的士的工作進度及建議方向，並聽取委員意見。其後，政府亦再就專營的士建議方向與多個的士業界團體會晤。我們了解委員會及的士業界普遍對政府建議推出專營的士試驗計劃仍存有疑慮，當中對以專營權模式推出專營的士、規定營辦商須與其轄下司機維持僱傭關係、專營的士的數量、專營權費用等方面表示特別關注。

8. 考慮了各持份者早前的意見及顧問研究的最新分析，政府現已完成專營的士的政策框架及主要執行安排上的研究，本文詳述研究結果，當中對 2016 年 6 月向上屆事務委員會提交的初步建議方案作出了一些合適的調整。

9. 在此必須強調，既有的的士服務體制不能實質解決市民乘客經常詬病的問題，原因在現行的的士營運模式對於長期確保整體的士服務質素有相當的局限。目前，已批出的的士牌照超過 18 000 個，全部皆屬永久性質，牌照持有人不須定期續牌，而且牌照的簽發並無任何直接與服務質素有關連的附帶條款，因而不能通過牌照規定去懲處服務欠佳的司機或車主。由於現有的士牌照屬永久性質，透過修改法例在已發出的牌照中加入新的附帶條款規管的士服務在法律上並不可行⁴。此外，在現有牌照制度下，規管的士服務只能按《道路交通條例》（第 374 章）及其附例執法進行。然而，違法行為發生時通常只有司機及乘客在場，在沒有其他獨立佐證下，搜證工作難度甚高。現時，執法通常以俗稱「放蛇」以警員喬裝乘客的行動進行。因此，即使修改現行法例加重各項違法行為的罰則，執法的效力始終因刑事檢控搜證的門檻高而有一定的局限。鑑於現有規管制度及執法方面的局限，現時的士服務質素的好壞只能依賴個別車主或司機的個人意願或表現。惟普通的士牌照擁有權分散，牌照由多達 9 000 名牌主持有，車主難以集中管理服務質素，司機的服務質素亦與其收入難以直接掛鉤，缺乏維持司機服務質素的激勵機制，因而質素參差。而車主與司機一般並無僱傭關係，較難在體制上長期維持司機服務質素。欠缺僱傭關係，司機的薪酬待遇亦較難穩定，難吸引新人入行。

⁴ 有別於的士牌照，現時受客運營業證規管的客運行業，其客運營業牌照設有年期限限制（一般為一年至三年）。政府可在發出新證（即續證）時加入新發證條件。若違反發證條件，嚴重者其客運營業證可被暫停或吊銷。目前已批出的的士牌照屬永久性質，不需續牌，故在牌照中加入新規管條款在法律上並不可行。

10. 現行制度對開發網約式服務亦缺乏誘因，致的士行業難以與時俱進。若無法改革的士服務體制，社會對新型優質個人化點對點公共交通服務的需求將難以得到滿足。我們現在提出的方案，旨在既維持個人化點對點服務定位，又能適時適度引進日漸普及全球個人化點對點交通服務市場的網約服務方式，對市民及業界而言屬雙贏方案。

專營的士

11. 政府重申推出專營的士的政策目標是希望為市民提供普通的士以外多一個服務選擇，亦為照顧消費力較高的乘客群組的需要。政府在 2016 年 5 月透過顧問公司進行的電話問卷調查結果顯示，即使在未知專營的士收費⁵較普通的士高出多少的情況下，超過六成的受訪者已表示會考慮使用質素較普通的士為高的專營的士服務，並預計每月最少使用一次專營的士服務，可見社會上的確對服務質素較佳、收費較高的個人化點對點的公共交通服務有一定的需求。調查結果的摘要見附件二。

12. 必須強調，推出專營的士不是要取替普通的士，而是與普通的士角色互補。市民日後會有兩種的士服務的選擇：

- (一) 普通的士：按錶收費而收費水平相對較能照顧普羅大眾的消費力，亦可繼續根據現行法例「包車」（即車費由乘客及服務提供者商議決定）。如前文所述，這類型的士繼續會是提供個人化點對點公共交通服務的主要工具，供應數目亦會是最多的；及
- (二) 專營的士：對於的士服務質素要求更高，並同時願意接受更高收費的市民，日後可以選擇專營的士服務。這類的士數目不會太多，詳情見下文第 23 段。

⁵ 「專營的士」在早前電話調查中稱為「優質的士」。

13. 除兩種的士以外，**出租汽車**（即以私家車作出租或載客取酬用途）會繼續提供另一種個人化點對點的交通服務。對於要求更切合個人要求的優質點對點交通服務的市民而言，他們可預約出租汽車。因應社會上對出租汽車的意見，政府早前完成研究如何優化出租汽車許可證審批，並於今年 2 月 1 日起推行新措施，在維持上述許可證上限（前文第 4 段）的前提下，以便利新經營者加入出租汽車市場及確保車輛質素，包括讓有興趣申請許可證人士可在無需提交私家車登記文件的情況下，提出「預先評估」要求；按個別情況給予特別考慮予未能提供出租記錄或將履行合約的私家服務（豪華房車）出租汽車許可證申請人；以及引入私家服務（豪華房車）出租汽車的車齡要求⁶。

14. 作為個人化點對點的交通服務，普通的士、專營的士以及出租汽車各有分工，各有定位，優勢互補；這亦是我們考慮推出專營的士的政策基礎。由於專營的士是一項新服務，具體成效有待服務推出後市場反應始能確定。因此，政府會以試驗計劃推行。試驗計劃完成後，政府會進行檢討，並會按檢視結果決定未來路向。

專營權模式

15. 我們了解部分委員及的士業界對政府建議以專營權模式推出專營的士試驗計劃有所保留，當中有意見認為讓部分普通的士經營較高質素的的士服務已能回應市民訴求而無須增加的士數量及發出專營權，以免影響普通的士的經營環境及長遠發展。

16. 正如上文第 9 段提及，以專營權模式推出專營的士的原因，是現行的的士營運模式對於長期確保整體的士服務質素的局限。倘若政府以現時的士牌照模式推出較高質素的的士服務，局限依然存在，令新服務的特色難以發揮效用。

17. 相對於現行的士牌照模式，以專營權批予營辦商經營專營的士服務，一如專營巴士服務，政府可通過專營權條款監督營辦商服務表現，營辦商則負責確保其服務（包括司機服務表現）達到專營權要求的適當而具效率的服務的水平。這有助

⁶ 私家服務（豪華房車）出租汽車許可證新申請中所使用的車輛，車齡（以申請日期為準）由在香港以「全新車輛」首次登記起計，必須少於七年，如須更換車輛，則替換車輛的車齡不應高於原來車輛。

解決目前普通的士業界因擁有權分散而難以集中管理服務質素的問題。同時，政府可通過專營權條款清晰規管服務水平，為車輛類型、車廂設施、車齡限制、以手機召喚服務應用程式（即所謂「網約」）的安排、司機服務質素等各方面定下服務標準。若營辦商未能達到專營權下的服務水平及標準，政府亦可通過專營權條款對營辦商加以處罰，情況嚴重的甚或可以提早收回專營權。同時，體制上專營權條款可與時俱進，在每次新專營權批出時作出檢討及修訂。

18. 鑑於現有永久牌照制度的局限，我們亦建議專營權將設有時限、不可轉讓及不能續期。考慮到政府須盡早對試驗計劃作出檢視及按需要作出調整，以及建議年期對營辦商維持的財務可行性的影響等因素，我們建議試驗計劃為期 5 年。在專營權年期屆滿後，曾經經營專營的士的營辦商須與其他有興趣經營專營的士的公司重新競投專營權，申請會按下文第 27 至 29 段處理。

19. 透過專營權模式，政府在制度上能更有效監察專營的士的服務。相對於現時的士牌照制度下只能單單依賴個別車主或司機的個人意願或表現來維持的士服務質素，專營權模式明顯地較能令服務質素得到制度上的保證，更能回應現時市民對較高質素的個人化點對點服務的期望。因此，透過專營權模式推出專營的士是不可或缺的政策基礎。

僱傭關係

20. 我們了解部分的士業界擔憂規定專營的士營辦商須與其轄下的司機維持僱傭關係會增加經營專營的士的成本，亦表示即使營辦商與司機以租車模式提供的士服務，營辦商仍可透過引入合適的監察和賞罰機制，以維持司機服務質素。我們亦注意到近年部分的士業界以車隊形式經營的士服務，並引入各種監察車隊內司機服務質素的措施。

21. 我們早前曾向的士業界解釋政府建議營辦商與其轄下的司機須維持僱傭關係的目的，一方面是使到專營的士的司機受到《僱傭條例》（第 57 章）及其他與勞工權益相關的法例保障，工作及收入相對於普通的士司機會較為穩定，有助吸引新人入行；另一方面是在僱傭關係下司機的服務質素與其維持一份較為穩定可取的工作可直接掛鉤，有助司機維持良好服務質素。

22. 考慮到的士業界的關注，同時參考的士業界近年以車隊形式經營的經驗，政府接受僱傭關係並非維持司機服務質素的唯一有效辦法。但營辦商與司機之間維持僱傭關係，這最能在體制上有效維持司機服務質素，亦有助加強對司機的勞工權益相關保障、吸引新人入行；因此，營辦商與其轄下的司機建立僱傭關係始終較為可取。我們現建議，如專營的士的申請者擬與其轄下的司機建立僱傭關係，其申請將在評審過程得到較高分數，但提供僱傭關係不會成為硬性規定。另外，申請營辦專營的士的公司擬引入對司機服務質素的監察及賞罰機制將成為評審申請的項目之一。

專營權數目及專營的士數目

23. 我們了解的士業界對引入專營的士會增加整體的士數量、增加路面負荷以及影響普通的士的發展表示擔憂。考慮到上文第 11 段提及社會上對服務質素較佳、收費較高的個人化點對點的公共交通服務的需求，我們認為必須引入一定數目的專營的士，而非透過現有 18 000 多部的普通的士回應市民的需求。在試驗計劃下，我們建議專營的士整體數目為 600 輛，即為全港 18 000 多部的士數目的 3% 左右⁷。考慮到在試驗計劃下新服務的乘客需求存在一些不確定性及的士業界對專營的士數目的關注，我們認為現時的建議（即 600 輛）較能平衡各方面的考慮。我們並建議透過法例清晰訂明專營的士總數（600 輛）的上限。換言之，將來如需更改上限，須透過修例處理，而在修例過程中，政府會充分諮詢包括的士業界在內的各持份者，跟現行對公共小巴數目上限的做法相若。我們建議每個專營權的車隊數目為 200 輛。在提出這個車輛數目時，我們參考了現時的士業界以車隊運作的經驗，亦顧及到每隊車隊的车辆須有一定數量以供乘客使用及維持營運效益。按此，我們建議批出 3 個專營權。提出這個數目，我們考慮到專營權的數目須能讓專營的士市場維持良性競爭，數目不宜過多或過少。

⁷ 政府早前進行電話調查中，有 3% 的受訪者表示若專營的士的收費較現時普通的士收費高六成至一倍仍一定會考慮乘搭專營的士；有 9% 受訪者表示若專營的士的收費較現時普通的士收費高三成至五成仍一定會考慮乘搭專營的士。

專營權的其他細節

24. 有關專營權的其他細節，包括專營的士的經營範圍、車輛類型、車廂設施、車齡限制及車隊營運車輛數目、手機應用程式、司機培訓、客戶服務及投訴處理，以及付款方式等，詳見附件二。

收費

25. 我們了解部分委員及的士業界對專營的士的收費水平表示關注。就此，政府早前委託財務顧問公司研究專營的士的收費模式及水平⁸。在研究過程中，政府小心平衡了以下的考慮：

- (一) 由於專營的士的服務標準較高，服務水平亦會有較嚴格規定，經營成本會因而較高。因此，專營的士的收費水平須能抵銷較高經營成本的開支，同時亦須提供足夠及合理誘因令營辦商及司機可長期維持優質服務；及
- (二) 專營的士的主要客路雖然是消費力較高的乘客群組，但本身仍屬公共交通服務，故收費水平不能太高。同時，普通的士繼續會是提供個人化點對點公共交通服務的主要工具，而不屬公共交通服務的出租汽車則會照顧對於要求更切合個人要求的優質點對點交通服務的市民的需求。普通的士、專營的士以及出租汽車三者各有定位。因此，專營的士、普通的士及出租汽車的收費須維持一定的差距，以確立三者不同的市場定位。

經綜合上文第 23 段的考慮以及推出新服務營運上可能存在的一些未明朗因素（包括乘客需求、新服務在運作初期一般須時磨合和適應、燃料價格波動等）後，政府認為專營的士的整體收費水平宜較現時普通的士高約三成半至五成；若以預計將於

⁸ 在研究收費模式及水平時，顧問有考慮到專營的士的預計乘客需求及供應、乘客的出行習慣、不同收費水平對預計乘客需求的影響等因素對專營的士收入方面的影響。就專營的士的成本方面，顧問亦有考慮到專營的士的服務標準較高，服務水平亦會有較嚴格規定，使專營的士的整體營運成本較普通的士的營運成本為高。

今年 4 月 9 日開始生效的市區的士新起錶價\$24 為基礎⁹，專營的士的起錶價可增至約\$32 至\$36。根據政府早前進行的電話訪問調查結果顯示，若整體收費較現時普通的士收費高三至五成，有近 9%的受訪者表示一定會乘搭專營的士。政府在推出專營的士前會另行聘請顧問因應屆時的情況釐定確實指定的最後收費水平為何¹⁰。

26. 我們建議專營的士的收費調整模式及結構大體上參照現時普通的士的模式，詳情見附件三。

專營權招標及營運權費用

27. 我們建議專營的士的專營權會透過公開招標方式批出。政府歡迎任何公司（包括現有的士經營者）申請專營的士的專營權。

28. 投標者須就技術及財務兩個範疇提交建議。因應早前電話調查結果顯示，市民普遍期望專營的士最需要做到良好的服務質素，在評審過程中，技術建議會為首要考慮，所佔的分數較多，而財務建議只會是次要考慮，所佔的分數較少。

29. 我們了解到有不少意見認為專營的士的營辦商應繳交專營權費用，以維持的士市場的公平競爭。根據顧問的初步評估，視乎個別營辦商的營運效率，現建議的整體收費水平（即較現時普通的士高約三成半至五成）應在財務上可行，同時回報水平應可提供足夠空間予政府收取專營權費用。考慮到上述的因素，我們建議營辦商在試驗計劃下須繳交專營權費用。在投標時，投標者須在財務建議中擬議專營權費用的水平，其建議會是評審項目之一。專營的士招標其他細節的詳情見附件四。

⁹ 行政長官會同行政會議於 2017 年 2 月 7 日批准市區、新界及大嶼山的士調整收費，落旗收費增加 2 元，落旗後首段跳錶收費每跳增加 1 角，落旗後後段跳錶收費則增加 2 角。新收費現正以先訂立後審議的程序提交立法會省覽，並預計由 2017 年 4 月 9 日開始生效。

¹⁰ 與現時普通的士一樣，專營的士亦可以「包車」形式提供服務，車費由提供和接受服務雙方自行議定。

30. 就部分委員及的士業界擔憂以專營權模式推出專營的士或會造成較大規模的公司壟斷的情況，我們必須強調以專營權模式推出專營的士的目的士是透過集中管理維持的士服務質素；而專營的士的營辦商要維持其車隊的營運效益，專營權下每個車隊必須有一定規模。雖然如此，我們在上文第 28 段已解釋投標者的技術建議會是評審專營權申請時的首要考慮。

業界意見

31. 除了上述所提及的意見外，有的士業界曾提出縱是推行專營的士，也應透過讓部分普通的士牌照轉換成專營的士經營權，但他們未有提及實際執行細節。我們早前與的士業界會晤時已解釋這不是簡單課題。難以解決的問題包括：

(一) 正如上文第 17 段所述，政府認為只有推行集中管理體制，才可有效地維持服務質素，以專營權模式引入專營的士便是為了達到這個目標。然而，業界提出以的士牌照轉換成專營的士經營權的建議，是希望在現有牌照制度下透過收取較高的收費以提供較高質素的服務，屬完全不同的安排。我們固然鼓勵業界在現有制度下提升服務，但在現有的士牌照擁有權分散的前提下，即使容許普通的士轉換成專營的士經營亦無法根本地解決難以集中管理服務質素的問題，故政府認為仍須以專營權引入新的的士服務營運模式。再者，業界建議容許普通的士轉換成專營的士經營權的實際效果是窒礙引入新的經營者和的士數目的有序增長，有礙的士市場公平發展。

(二) 財務上，普通的士牌照是由公開招標的方式發出，價高者得。所以，的士牌照本身有一個牌價，而牌照可自由買賣，故牌價亦有一個市價。又由於不同車主購入普通的士牌照的價格不一，因此每輛普通的士以專營的士模式經營的成本亦不同。而專營權有時限，不可轉讓，營辦商須按預期的營運狀況建議繳交的專營權費用。因此，在財務上得出一個各方接受的方案並不容易。

32. 不過，建議的專營的士服務在招標時也向現有普通的士的營辦商開放，若車隊符合基本要求下，他們便完全可以申請及競投專營權去營運新的專營的士服務。事實上，正如附件四所提及，我們認同營運及管理本地的士或其他公共交通服務的經驗有助營運專營的士服務，擁有這些經驗的公司的技術建議將可得較高的分數。因此，不存在現有的士服務經營者不能參與的情況。

總結

33. 上文第 11 至 32 段所提及的是政府在考慮各方意見並經深入研究後認為最可行的方案。下一步，政府會聽取委員以及各方的意見後，在今年 6 月發表的《公共交通策略研究》報告中就如何再進一步推進專營的士的工作向本事務委員會及公眾交代。

提升普通的士服務

34. 正如上文第 12 段提及，普通的士始終是個人化點對點公共交通服務的主體，供應數目亦會是最多的。推出專營的士的目的並不是解決現時普通的士服務質素參差的問題的措施。因此，政府與的士業界會繼續積極在現有牌照制度下提升普通的士服務。

35. 就社會上有建議應針對的士司機作較嚴謹的規管，以杜絕如拒載及濫收車資的行為，警方已加強這方面的執法工作，尤其會在不同地區採取俗稱「放蛇」以警員喬裝乘客執法的行動，以增阻嚇作用。過去三年，警方每年平均檢控了 1 500 個以上的士司機涉及違法的個案。就濫收車資的違法個案而言，近年的判刑亦較為嚴厲，停牌期長達 9 個月，而須監禁個案的最長刑期亦有 3 個月。警方會繼續加強執法工作。政府會繼續留意判決情況，視乎需要適時檢討罰則。

36. 除了執法，宣傳教育同樣重要。運輸署一直推廣優良的士服務的宣傳教育，在主要的士站及人流較多的旅遊點，設置資訊牌及大幅橫額，展示的士收費的資訊及前往主要目的地的參考車費。運輸署亦已印製了載有參考收費及求助電話等資訊的單張，於機場、郵輪碼頭、主要過境口岸、迪士尼樂園及香港旅遊發展局訪客中心等地點派發。此外，運輸署在 1999

年成立了優質的士服務督導委員會（「督導委員會」），致力提高的士服務質素。運輸署及督導委員會透過不同途徑，向的士乘客提供實用的士資訊和投訴須知。運輸署亦自 2002 年起，透過「的士司機嘉許計劃」表揚提供優良服務的的士司機。另外，為提醒業界維持服務質素，運輸署已向業界發出服務指南，列明的士司機的責任及須注意的行為。

37. 事實上，政府及的士業界均認同必須積極改善的士服務質素，特別要針對為市民詬病的拒載及司機態度不良的情況。就此，十七個的士團體於 2015 年 11 月組成了的士業議會，成員包括司機、電召台、車主、車行及打理人等，以業界自我監管模式改善服務質素。該議會在 2016 年 5 月推出召喚的士服務的手機應用程式¹¹，目的是讓乘客可利用應用程式召喚的士，及就司機的服務評分及提出意見。該議會現正因應施行所得經驗研究更新該程式。同時，該議會與僱員再培訓局合辦的士司機培訓課程，以提升司機服務水平及幫助新司機入行。首兩班課程已於 2017 年 2 月開辦。

38. 此外，現時已有更多營辦商依法以「包車」形式提供較優質的普通的士服務（如「鑽的」、「星群的士」、「派的」及「珍寶的士」等）。在這模式下，的士可提供預約的包車服務，車費由提供和接受服務雙方自行議定，令服務可較靈活地滿足不同乘客的需要。該等營辦商普遍以車廂較大及設備較佳的的士提供服務，車輛數目亦已由 2015 年年初約 20 部增加至現時超過 200 部，其中約 80 部是可供輪椅上落。

39. 除了上述各項協助的士業界提升服務質素的措施外，政府亦研究了各項改善的士營運環境的措施，令的士服務可更配合市民需要的同時，亦有助的士業界的長遠健康發展。政府主要研究了以下課題：

- (i) 是否永久放寬的士在時速 70 公里以下路段內的繁忙時段及「上午七時至下午七時或八時」限制區的停車限制，讓的士可為乘客提供更佳的點到點服務；

¹¹ 據了解，現時約有 3 800 名司機為該手機應用程式的登記用戶，涉及約 1 000 多部的士。

- (ii) 現行法例規定的士司機證須附有司機在展示日期前12個月內拍攝的照片，司機因而須每年更換司機證。為減少更換司機證的次數，可否修訂法例延長司機證的有效期；及
- (iii) 目前，的士駕駛執照的申請人必須持有有效的私家車或輕型貨車駕駛執照達三年或以上。為紓緩司機短缺的問題，應否放寬上述規定。

40. 就第(i)及(ii)項，我們現正著手籌備修訂法例工作，預計這些放寬措施可於明年年初左右推出。政府亦正就第(iii)項諮詢業界的意見。

諮詢意見

41. 請委員就上文 11 至 40 段的建議提出意見。

運輸及房屋局
2017 年 3 月

專營的士¹服務意見調查撮要

為收集市民對推出專營的士服務的意見，顧問公司在 2016 年 5 月期間透過電話進行意見調查。成功受訪人數超過 2 000 名。調查結果撮要如下：

1. 市民對專營的士的接受程度

- 即使在未知專營的士收費較普通的士高出多少的情況下，超過六成的受訪者已表示會考慮使用質素較普通的士為高的專營的士服務。

2. 對專營的士的期望

- 受訪者表示期望專營的士最需要做到（依次序排列）–
 - (a) 司機態度良好
 - (b) 不會拒載、揀客
 - (c) 不會兜路
 - (d) 車廂較寬敞
 - (e) 車廂設施較齊備

3. 收費

- 超過七成的受訪者認為專營的士收取較高的車費屬合理。
- 超過 3%受訪者表示若收費較現時普通的士收費高 60%至 100%，一定會考慮乘搭專營的士²。若收費較現時普通的士收費高 30%至 50%，則有近 9%的受訪者表示一定會乘搭專營的士³。

¹ 「專營的士」在早前電話調查中稱為「優質的士」。

² 此比例與數百輛的專營的士只佔全港 18 000 多部的士數目約 3%的比例相若。

³ 相關的意見調查問題為：假如專營的士的車費較現時普通的士的車費貴以下的水平，你會考慮使用專營的士？

(1) 貴一倍，即 100%；

(2) 貴 60%-90%；

(3) 貴 30%-50%。

4. 預計使用情況

- 整體而言，超過六成的受訪者表示預計每月最少使用一次專營的士服務；當中超過四成表示預計每星期最少使用一次專營的士服務。
- 平日繁忙時間而言，約六成的受訪者表示預計每月最少使用一次專營的士服務；當中約四成表示預計每星期最少使用一次專營的士服務。
- 週末、平日非繁忙時間及公眾假期而言，約五成的受訪者表示預計每月最少使用一次專營的士服務；當中有超過三成半表示預計每星期最少使用一次專營的士服務。
- 四成以上的受訪者表示專營的士推出後，會同時選用專營的士及普通的士（雖然未知會否減少使用普通的士）；有超過三成受訪者表示會選用專營的士的同時，應該不會減少使用普通的士⁴。八成以上的受訪者表示不會因使用專營的士而減少使用日常乘搭普通的士以外的交通服務。餘下接近兩成的受訪者表示會因使用專營的士而減少使用普通的士以外的交通服務。當中約 3%的受訪者表示會少用私家車⁵。
- 近四成的受訪者表示如收入在未來會維持穩定或有所增長，而使用專營的士後又認為滿意，會增加使用專營的士。

⁴ 相關的意見調查問題為：假如推出專營的士，你預計分別在(a)平日繁忙時間，以及(b)週末、公眾假期或平日非繁忙時間使用專營的士的情況是：

- (1) 嘗試兩者皆使用，但未知道會不會減少使用普通的士；
- (2) 會使用專營的士，但相信不會減少使用普通的士；
- (3) 會多用專營的士，減少使用普通的士；
- (4) 未知道會有甚麼影響。

⁵ 相關的意見調查問題為：你預計你會不會因為在(a)平日繁忙時間，以及(b)週末、公眾假期或平日非繁忙時間使用專營的士，而減少使用其他交通工具？

- (1) 會減少使用其他交通工具：(a) 鐵路；(b) 專利巴士；(c) 邨巴；(d) 小巴；(e) 渡輪；(f) 私家車；(g) 其他（請註明）；
- (2) 不會減少使用其他交通工具。

專營的士建議的其他細節

政府就推出專營的士建議的其他細節如下：

經營範圍

2. 我們建議專營的士的經營範圍與現時普通市區的士相同。另外，顧及南大嶼山乘客對專營的士的需求，運輸署考慮向每個營辦商發出 3-5 張的大嶼山封閉道路通行許可證。我們建議專營的士只可在專營的士指定的士站上落客，不可使用普通的士站。

車輛類型、車廂設施、車齡限制及車隊的營運車輛數目

3. 我們建議在專營權下就車輛類型定下基本服務及車廂設施的標準。當中，我們建議規定營辦商的車隊中不少於五成須為可供輪椅上落的士。如專營的士的申請者擬在其車隊提供更高比例的可供輪椅上落的士，其申請將在評審過程得到較高分數。同時車廂須設有無線上網及手機充電設施等車廂設施。另外，顧及普通的士與專營的士不同的市場定位以及更適切地回應專營的士客群的需要，我們建議為專營的士定下的最低車價標準。除以上的基本標準外，我們建議營辦商可自行決定採用不同的車輛類型，如包括電動車在內的環保車、擁有特大車廂及行李空間的車輛等，以及其他的車廂設施。我們建議在批出專營權時須考慮申請者所擬議使用的車輛及車廂設施，以鼓勵營辦商採用更多元化的車輛種類及車廂設施。

4. 為增加行車安全及改善車輛外觀，我們建議專營權設定車齡上限，車齡上限不超過專營權年期，即 5 年。事實上，鄰近城市就的士車齡亦作出規管，例如日本規定的士行車滿 5 年須退役，悉尼的規定是 6 年半，而新加坡的規定則為 8 年。

5. 車身顏色及顯示專營的士字樣方面，可以有兩種方法處理，一是劃一規定，但容許不同營辦商各自在旗下的車隊以合適的方式附加公司標記。參考其他地方經驗，專營的士

的顏色可以是黑色。另一個做法是不作劃一規定，容許營辦商自行作出安排，各適其適，這是新加坡的做法。兩個方案概念上均屬可行。應採納哪個方案，我們會在進一步聽取市民及業界意見後決定。

6. 專營的士是一項新服務，營辦商在新服務的運作初期需適當地作出調整。因此，我們建議營辦商可分階段引入其車隊下的專營的士。例如，營辦商須在專營權開展時提供不少於 150 輛專營的士，其餘的 50 輛專營的士須在專營權營運的首兩年內引入。

手機應用程式

7. 我們建議營辦商必須提供召喚服務的手機應用程式。營辦商可自行研發或者使用現有手機應用程式平台，運輸署亦會在其網頁上提供各個專營的士營辦商的手機應用程式的連結。營辦商所使用的手機應用程式須符合專營權下的標準規定。這些標準規定包括手機應用程式須設有投訴、提供意見及司機評分等功能，讓營辦商更有效監察服務質素。除非乘客自願，手機應用程式不得要求乘客輸入目的地，營辦商須根據乘客所在位置分配車輛，不得拒載。我們建議專營權規定所有專營的士須配備全球定位系統的裝置，並儲存每輛專營的士包括載客情況、收費、行車路線、司機資料在內的實時主要營運資料，供政府查閱。在決定所須收集的營運資料時，政府會小心評估相關的營運資料會否涉及的個人資料，如有需要會按《個人資料（私隱）條例》下六項保障資料原則處理可能涉及的個人資料，確保乘客的個人資料得到保障。

司機培訓

8. 我們建議營辦商須提供司機培訓課程。培訓課程包括待客態度、駕駛態度、緊急及交通意外處理、乘客投訴處理、基本職業英語及普通話等。在批出專營權時，申請者提出的司機培訓課程會是一項重要的評審項目。

客戶服務及投訴處理

9. 我們建議營辦商須提供 24 小時客戶服務電話熱線及電子渠道（如電郵、網上意見表或手機應用程式）作為投訴及意見提供平台。營辦商亦須在合理的時間內處理及回應乘客的投訴及意見。

付款方式

10. 我們建議專營權營辦商須收取現金外提供最少一種電子付款方式，如信用卡、手機應用程式付款方法及八達通卡。

專營的士的收費調整模式及結構

專營的士的收費調整模式及結構的建議詳情如下：

收費調整機制

2. 參考現時普通的士的收費調整模式，我們建議收費調整由行政會議審議，並以先訂立後審議方式取得立法會通過修例。處理收費調整的可考慮因素包括：

- (一) 需要確保的士營運的財務可行性，包括考慮收入和營運成本的轉變；
- (二) 需要維持的士服務在車輛供應、乘客候車時間和乘客對服務意見等方面在令人滿意的水平；
- (三) 需要在專營的士與普通的士、出租汽車以及其他公共交通工具的收費之間維持合理的差距；
- (四) 市民對建議收費的接受程度；以及
- (五) 的士收費結構—應為落旗首段車程收費較高，跳錶收費率則按不同車程長度而適度遞減。

3. 我們建議營辦商在專營權開展的首年內不可申請調整收費，其後可按需要作出申請。此規定是考慮到專營的士的營運及財政情況須待經營一段時間後才可觀察。

收費結構

4. 我們建議專營的士的收費結構可與現時普通的士相同，分為落旗、跳錶以及其他收費¹。收費結構的建議考慮到專營的士作為公共交通服務以及參考其他城市的經驗，其收費結構須簡單清晰，以方便市民使用服務。我們了解有建議增加繁忙時段的附加收費，以使營辦商在繁忙時段更能有效

¹ 其他收費包括行李費用、動物或鳥類費用、電召預約服務費用，以及使用收費隧道、收費道路或收費區的附加費。

地回應乘客的需求。事實上，現時在電召的士服務時或召喚的士服務的手機應用程式內，已可讓乘客在符合現行法例下按其需要提供額外的小費，加快特別在繁忙時間或有特別需要乘客的配對。我們相信現行的模式已提供足夠的彈性讓營辦商可有效地回應乘客的需求，因此我們不建議在試驗計劃下引入繁忙時段的附加收費。

專營的士公開招標的其他細節

專營的士的投標者須符合政府就營運商定下的最低資本要求。在定下最低資本要求時，政府會顧及最低資本水平能確保日後營辦商有足夠的財政能力營運專營的士的同時，不會令入場門檻過高。

2. 投標者須就技術及財務兩個範疇提交建議。技術建議包括投標者的公司架構、擬議使用的車輛¹及車廂設施、監察和賞罰司機的機制、司機培訓課程、處理及回應乘客的投訴及意見的制度等。我們認同營運的士或其他公共交通服務的經驗有助營辦商更有效率地營運專營的士服務。申請者如有這些經驗，其技術建議可得較高的分數。財務建議方面則是指投標者提出的專營權費用水平。

3. 此外，我們建議獲批予專營權的營辦商須繳交保證金。如營辦商未有如期繳交專營權下的罰款，政府可在保證金扣除。保證金在扣除任何未有如期繳交的罰款後，會在專營權完結後向營辦商歸還。

¹ 如專營的士的申請者擬在其車隊提供比所規定（即車隊中不少於五成須為可供輪椅上落的士）更高比例的可供輪椅上落的士，其申請將在評審過程得到較高分數。