

《的士2020》

香港的士發展藍圖

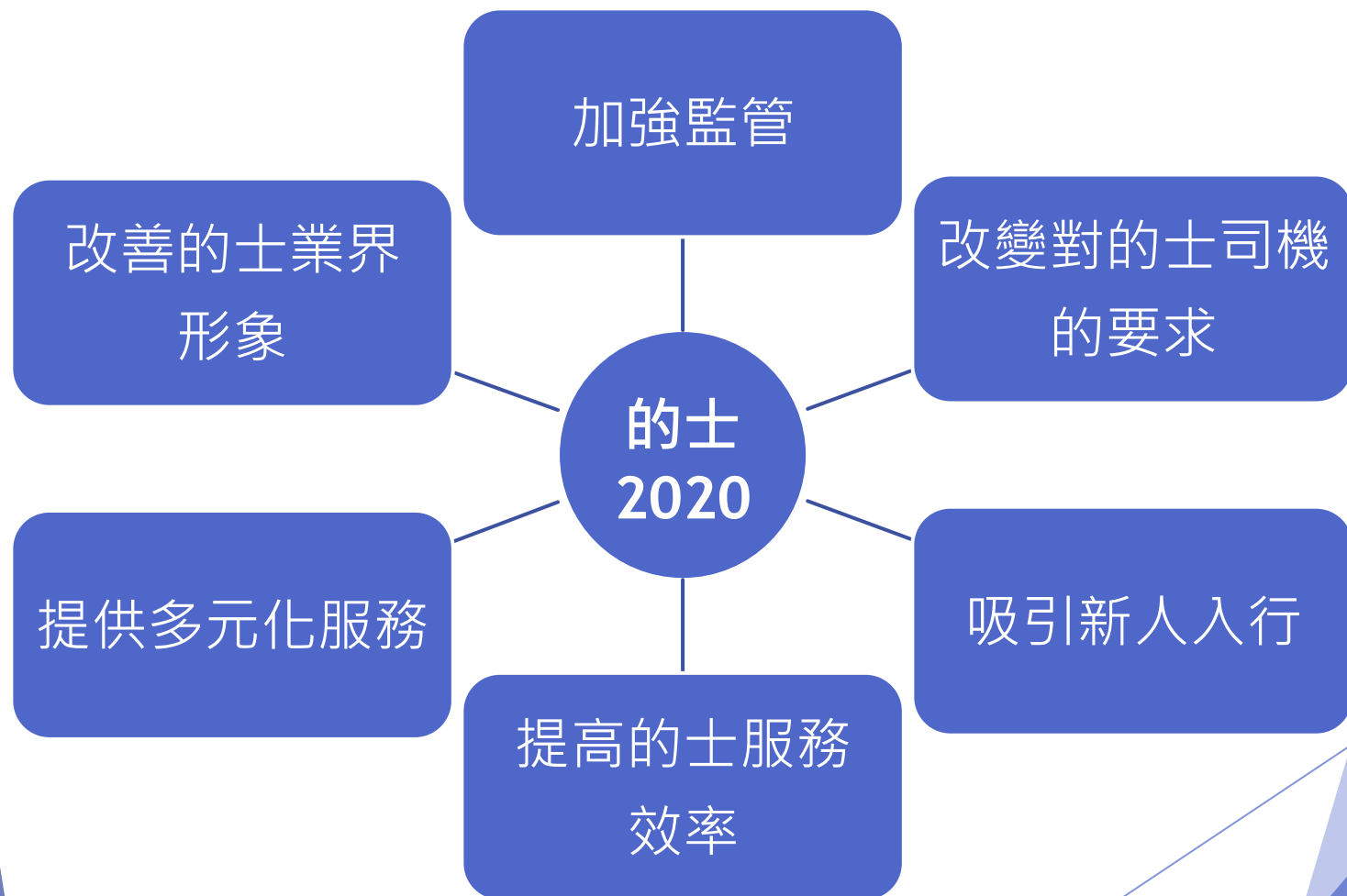
背景

- ▶ 香港主要客運公共交通工具之一，提供個人化點對點服務
- ▶ 從業員超過五萬人，當中主要是大約30,000名租車司機，其餘包括車主司機、車行職員、管理人、電召台員工、維修技工等
- ▶ 的士牌照屬永久性質，由多達9,000名牌主持有，政府的政策是按需求而決定是否增發的士牌照，並以招標模式發出，價高者得
- ▶ 香港的士的市場定位一直偏低，收費較其它國際大都會例如東京、倫敦、紐約等低超過50%
- ▶ 的士市場過去二十年來一直不斷萎縮，每日平均乘搭人次由1997年的約一百三十萬下跌至最近的九十多萬
- ▶ 不同的政黨、民間團體或的士業界組織都曾經提出過不少建議，甚至乎已經推出部分措施提升服務

大綱

- ▶ 本藍圖旨在整合各坊間現存的建議及措施，勾劃出未來四年直至**2020**年香港的士的發展方向，並要求政府成立多方工作小組，包括政府、議會，的士業界代表及其他持份者，共同提升整體的士服務之水平，以滿足市民對的士服務的訴求。

香港的士發展藍圖



一. 加強監管

香港法例第374章《道路交通(車輛構造及保養)規例》和《道路交通(公共服務車輛)規例》對的士車輛的硬件配置和司機的行為操守都有明確的規定，詳情可以參閱運輸署編發的《的士則例簡介》，的士司機如違反相關規定，一經定罪，可被判罰款及/或監禁。

近年交通諮詢委員會轄下的交通投訴組接獲關於的士服務投訴的宗數明顯有所上升，大部分投訴與拒載、的士司機態度欠佳及濫收車資等違規行為有關，此等違規行為雖然已受刑事法例所監管，但投訴往往因證據不足或投訴人不願出庭作證等原因而未能跟進，最後只有大約1%的投訴遭到票控。為了確保司機的服務質素能受到有效監察，《的士2020》有以下四點建議：

- ▶ 簡化乘客投訴的程序，以鼓勵違規舉報
- ▶ 參考目前以專線小巴模式規範小巴業界，即紅色小巴轉綠色專線小巴模式，推出和傳統的士收費不同提供更優質的士服務的車隊，容許記錄良好的的士營辦商申請營運，讓政府可以在制度上更有效監管的士業界，亦令其成為整體的士業界提升服務的誘因
- ▶ 引入「的士司機違規記分制度」，的士司機若觸犯某些違規行為，除了現有的懲罰外，並會被記分。當被記的分數達到一個指定數目時，的士司機可能會被取消的士司機證一段時期
- ▶ 在的士車廂內安裝攝錄及錄音系統，以監察司機的表現

二. 改變對的士司機的要求

現時只要持有有效私家車或輕型貨車的正式駕駛執照達三年或以上，並通過的士筆試，便能獲發的士駕駛執照。

的士筆試旨在確保的士司機不僅能安全及有效地駕駛車輛，更要熟悉香港的街道和地方，以及與的士司機工作有關的法例。的士筆試共分為三個部份，評估內容分別為的士則例、地方試題和道路使用者守則，考生需於上述三個部分均達到及格標準，其總成績才會被視為及格。

除了能夠安全到達目的地，乘客亦希望司機能夠有良好的服務態度，但是現在的的士駕駛執照審批制度完全沒有把司機的顧客服務技巧包括在內，造成乘客和司機對的士服務有明顯期望上的落差。

針對的士司機的要求，《的士2020》有以下三點建議：

- ▶ 將持有有效私家車或輕型貨車的正式駕駛執照達三年才可應考的要求縮減為一年，以吸引更多年青人加入的士司機行列
- ▶ 檢討的士筆試的考試範圍，加入駕駛態度及顧客服務的元素
- ▶ 研究針對司機引入涵蓋顧客服務和溝通技巧的課程

三. 吸引新人入行

的士業長期人手不足，缺乏新人入行，導致司機老化問題嚴重。現時雖然全香港有超過**20**萬人持有的士駕駛執照，但活躍的的士司機大約只有四萬人，其中更有不少是替更司機，每星期只會工作兩至三天，司機不足令到的士空置率上升，整體的士服務供應下降，司機數量不足亦令服務表現較差的司機不會被淘汰，影響整體的士服務水平。

現時的士司機平均年齡高達**58**歲，在缺乏新人入行的情況下，司機的平均年齡預期會進一步上升，除了影響的士服務的供應和質素，長遠而言，對香港的道路安全亦會構成威脅，有迫切需要吸引更多新人加入的士司機的行列。

針對如何吸引新人入行，《的士**2020**》有以下三點建議：

- ▶ 定期檢視司機收入待遇與其他陸路運輸業比較，及時調整收費以提升的士司機對新人的吸引力
- ▶ 加強的士司機職業的透明度，按照司機收入水平設定一個供參考的職業階梯，考慮引入資歷架構認可
- ▶ 為新司機提供職前培訓，協助有意入行之人士，認識工作環境和的士服務技巧，教導學員的士裝備/車輛認識，租車、尋找和接待乘客的技巧等

四. 提高的士服務效率

的士的定位是提供個人點到點的公共交通服務，但是近年道路擠塞日趨嚴重，加上不斷設立更多的禁區，令到的士需要更長的時間才能到達或者是根本不能直達目的地，令乘客紛紛轉乘其他公共交通工具，的士市場不斷萎縮。

塞車的成本基於現時的收費制度並不能轉嫁給乘客，而要由司機承擔，令司機對前往塞車的地方有所抗拒，同時，大部份的士一直沿用的兩更制營運模式亦令交更時間的士供不應求，為市民帶來不便。

針對如何提高的士服務效率，《的士2020》有以下五點建議：

- ▶ 設立更多的的士站(包括過海的士站)、的士上落客點及開放禁區
- ▶ 研究在部份使用率偏低的巴士專線容許的士行駛
- ▶ 推廣利用手機應用程式召喚的士，有效配置乘客和附近的空車，減低的士的空車率
- ▶ 增加的士石油氣專用氣站，減少交更需要的時間
- ▶ 檢討現時收費模式，引入更彈性的收費

五. 提供多元化服務

隨着社會發展，市民對個人化的點對點公共交通服務有不同要求，有業界已因應市場的變化推出多元化的服務。

現時市場上四間營辦商「鑽的」、「星群的士」、「派的」和「珍寶的士」正在提供符合政府文件中提及的服務，包括確保司機有良好的服務態度，使用一些較寬敞或可供輪椅人士直接上落的車輛等等，自推出以來深受市民歡迎，車隊的士總數已超越200輛，為市民提供多元化選擇。

針對如何提供多元化服務，《的士2020》有以下兩點建議：

- ▶ 推廣以整段時間租用形式提供服務，由於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
- ▶ 鼓勵業界更換較寬敞的的士車廂，可以直接上落輪椅及有較大的行李箱空間，甚至提供電子付款、**USB**充電、**Wifi**上網等設施

六. 改善的士業界形象

近年由於的士服務水平備受批評，加上政府打擊不力令「黑的」橫行，嚴重影響市民對整體的士業界的觀感，業界形象低落令不少良好司機感到沮喪，亦令有意提供優質服務的人不願入行，以免被標籤，令的士服務水平每況愈下，難以改善。

針對如何改善的士業界形象，《的士2020》有以下三點建議：

- ▶ 增加市民對「的士司機嘉許計劃」的參與度
- ▶ 定期進行的士服務水平調查，就的士服務的各個範疇定期進行調查，讓的士業界可以針對市民不滿的範疇進行改善工作
- ▶ 舉辦的士好客運動、的士清潔大行動等，提醒的士業界市民對他們的期望

下一步...

- ▶ 要求政府成立多方工作小組，共同商討及落實各項建議
- ▶ 與持份者共議，為各項建議定立具體時間表及目標