



致：立法會交通事務委員會主席 陳恒鑌議員, BBS, JP 及其他委員會委員

的士業界近年不斷為提升的士服務的努力

呈上的士業界近年不斷努力地提升服務的簡介，期望議員和政府能積極考慮今次(2019年)的加價申請，讓業界保持士氣，繼續推行各項改革，改善服務水平。

自 2015 年，香港的士業界不斷努力，採取多管齊下的措施，改善服務。根據過去 5 次獨立的調查結果顯示，乘客對的士服務的滿意度慢慢上升。以下簡介各項改善服務的措施。

一) 持續監察的士服務質素

2017 年 6、9、12 月及 2018 年 5 月和 12 月，香港的士業議會委托「恒生管理學院」(現稱香港恒生大學)進行了五次乘客的士服務質素的問卷調查。問卷內容包括了 17 項服務指標，即的士車廂、設備、司機服務態度等的滿意度，要求受訪乘客評分。每次調查訪問最少 1200 名乘客。2018 年兩次的調查結果大致顯示受訪乘客認為的士服務質素良好，而且持續改善。2018 年 12 月的滿意度更首度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。的士服務整體滿意度平均得分為 65.3 分，達到滿意水平。乘客不滿意的百分比由差不多 8% 下跌到 1.2%，顯示我們的司機正不斷努力改善服務態度。所有調查報告可在香港的士業議會的網站下載(<http://www.hk-tc.org/web/tc/>)。

二) 的士禮貌運動

2017 及 2018 年，香港的士業議會為協助公眾乘客和司機了解的士營運守則，推動「禮貌大使」(大使)活動，目的是令乘客及司機建立良好關係及互信基礎。活動在繁忙的的士站進行。年青大使在輔導員(香港的士業議會人員)的陪同下，派發單張，宣揚禮貌訊息，並協助乘客找的士、上落的士及認識目的地和收費水平，也向的士司機講解待客之道。《的士禮貌運動》的口號是：『待人以禮，我們做到』。每年運動有約四萬名乘客受惠，得到許多「讚」。以下是這運動的小結：

- a. 乘客感激及欣賞禮貌大使的協助，例如：代上行李、照顧小孩及行動不便人士；
- b. 乘客感謝代尋回失物；
- c. 在的士交更時，協助司機及乘客配對，雙方各得所需，例如：司機交更目的地與乘客的一樣；
- d. 第一時間指示乘客往過海的士站，避免上落行李引致司機/乘客費時失事，雙方非常接受；
- e. 通知「的士電召台」，派車接載候車乘客，乘客滿意；
- f. 禮貌大使在花園道山頂纜車總站值勤，可以牽制「黑的」割客的行為；
- g. 個別司機有揀客情況，尤其交更時段，例如：遊客要求由尖沙咀天星碼頭前往海洋公

園，司機聲稱九龍車，不熟港島區；

h. 司機不太接受特別設計的「司機守則溫馨提示」貼紙，但喜歡宣傳單張、運輸署的膠片扇、的士服務指南及議會鎖匙扣；

i. 司機及乘客渴望「香港的士業議會」長久性地提供此等活動。

三) 開發及提升網約的士服務

隨著科技的發展，業界亦努力尋求方法提升服務，包括提供服務給輪椅車人士。近年，先後有鑽的、星群的士和 XAB 的士等優質車隊的出現。最近，的士業界亦共同開發 E-的士 APPS，提供網約的士服務。由於現時的士的收費過低，提供這些優質服務，在財務上不可行。鑽的以社企形式經營，它的營運總裁以無比的毅力，排除萬難，得到社會有心人的支持，組織了一支小型的車隊(不到 10 部的士車輛)，為用輪椅車人士服務，得到普遍的贊賞。

星群的士是第一個業界自行開發的網約車隊，自 2015 年以來，提供全面多元的士服務。星群的士座位寬敞，乘客可在車上免費享用增值服務，例如免費 Wi-Fi、USB 充電等等。【星群多用途的士 MPT (Multi -Purpose Taxi)】更有寬敞的行李空間，而輪椅使用者除有獨立乘坐空間，更備有斜板供輪椅直接上落。星群的士的車隊慢慢增加至 150 部。

XAB 是一間嶄新的初創科技公司，為配合香港成為智慧城市而提供網約出租車服務平台。XAB 不只是一般普通網約的士平台，亦提供自己營運的優質車隊。XAB 擁有自己的車隊同受薪司機，並提供專業培訓，目的是為的士重拾應有形象，同提供比一般的士更舒適，更快捷，更安心的服務。XAB 的宗旨是“Your Chauffeur Service”，即“你的私人司機服務”，意思是希望乘客使用 XAB 之後感覺如同聘請私人司機一樣，享受最貼心的旅程。XAB 會定期進行車長培訓，保持服務質素，給予乘客百分百信心保證及安全感。

近期，的士業界正在推出自資合作開發的「E-的士」APPS，為乘客和司機提供全面的服務。乘客可透過「E-的士」為自己或家人朋友即時叫車、預約叫車，亦可選擇車款、優質司機、行車路線、裝載多行李或輪椅車等。「E-的士」有車資提示的功能，乘客上車前，已知道估算車資。乘客上車後，可以和家人朋友分享實時行程。若在車廂內留下物件，「E-的士」可協助尋找。最後，乘客可為司機及車輛的整潔度評分。「E-的士」方便市民之餘，亦為司機提供有用訊息，如交通狀況、道路、語言和法律常識等。司機可以聽語音講播接單，不用分神看手機，增加駕駛安全。車主亦可透過 APPS，了解車輛的位置和運作狀況。

四) 提升及推動的士服務專業化

的士行業得以持續及不斷發展，要有一個培訓人材的機制。培訓新人和加強在職人員知識更新，推動行業服務推陳更新，滿足不斷改變的乘客需求。在培訓新人方面，香港的士業議會為剛從「職業培訓局」畢業的學生提供免費職前培訓，讓行業逐步正規化，讓準備入職的司機了解行業的運作和謀生的技巧。為協助新入職人士，從 2017 年 4 月開始，香港的士業議會為新司機舉辦半日入職培訓課程，由經驗豐富的師傅在的士上，實地講解和輔導接載乘客的技巧。香港的士業議會亦為這些新入行司機介紹到心儀的車行租車，讓新人可順利入行。至 2018 年 12 月，業讓會成功協助 38 名新人入行。香港的士業議會亦曾與「再培訓局」合

作，組織在職司機接受提升服務的培訓。讓司機多了解以客為先的服務。為讓司機進一步了解法例規定的服務準則，減少司機和乘客產生不必要的磨擦。香港的士業議會在 2017 年 11 開展了籌備出版『的士服務法律小知識』的工作，並邀請了熟識相關法例的律師合作。內容分為乘客篇、司機篇、車主/打埋人篇和法庭小故事篇。『的士服務法律小知識』以電子版刊出。乘客、的士從業員和公眾可以透過香港的士業議會的網頁或的士 APPS 查看。出版及更新『的士服務法律小知識』是香港的士業議會的長期工作，初版已於 2018 年上載香港的士業議會的網站。

五) 協助引入環保及可接載輪椅車的士車輛

2018 年 7 月，的士業界樂意試驗四部豐田混能的士車輛，這批混能車輛是由電能和液體石油氣推動，是更環保車輛，首次投入香港市場服務。業界關注這款新車的性能、油耗和設計能否滿足業界的營運要求，及能否會受乘客歡迎。香港的士業議會受豐田混能的士車輛的經銷商邀請，對這四部車輛的表現進行評估，香港的士業議會本著為的士業界和乘客服務的精神，義務為這四部車輛進行監察和評估。結果是乘客和司機都喜歡這新款車輛。由於這款車輛亦能接載輪椅車乘客，業界正努力組織培訓司機，專業操作上落輪椅，亦正爭取政府資助輪椅車乘客，為司機提供足夠誘因，提供優質服務給使用輪椅車乘客。

六) 向政府提交「的士業改革建議 2018」

香港的士業議會繼經過諮詢公眾、業內人士、相關政府部門、政黨、立法會議員、區議會議員等，擬訂的士業改革的建議書，並提交政府，希望政府能協助的士業進行改革。改革的方向有：

- (1) 車款及車廂要多元化及設備良好，以滿足乘客需求
- (2) 的士的服務種類要能擴展及提升，以服務更多市民和遊客
- (3) 司機專業要求要提升，達到知識和服務態度良好
- (4) 保障司機職業安穩的方法
- (5) 政府提供道路設施以配合良好服務
- (6) 政府發牌和提升競爭的方向

「的士業改革建議 2018」可在香港的士業議會的網站下載

(<http://www.hk-tc.org/web/tc/>)

香港的士業議會

2019 年 3 月 9 日

香港的士業議會 創會會員 (排名依筆劃順序)

- | | | |
|--------------|--------------|------------------|
| 1. 九龍的士車主聯會 | 7. 的士車行車主協會 | 13. 港九電召的士車主聯會 |
| 2. 自由的士權益協進會 | 8. 香港的士小巴商總會 | 14. 新星的士同業聯會 |
| 3. 西貢的士工商聯誼會 | 9. 香港的士商會 | 15. 新界的士車主司機同業總會 |
| 4. 車馬樂的士聯會 | 10. 香港計程車會 | 16. 新興的士電召聯會 |
| 5. 忠誠車行 | 11. 泰和車行 | 17. 聯友的士同業聯會 |
| 6. 的士司機從業員總會 | 12. 偉發的士車主聯會 | |