



業界市民齊探討 的士服務更加好



交通諮詢委員會
TRANSPORT ADVISORY
COMMITTEE



引言

的士服務與市民大眾的日常生活息息相關。交通諮詢委員會(「交諮會」)現正就香港的士服務的營運模式和質素進行檢討，研究有否可行而又合適的改善措施，拓展的士行業的商機，同時提供切合市民需要而又具競爭力的服務，讓市民受惠。交諮會現誠邀大家參與討論，發表意見，共商推動的士服務發展的方法，務求的士服務質素更高、更切合市場需求。

本諮詢文件旨在簡介香港和一些海外大城市的士營運的現況，以及香港的士行業近年服務運作的變化。歡迎大家就文件第9頁至第10頁有關香港的士服務收費模式、服務模式和質素等方面發表意見。請填妥第9頁至第10頁的回條，並於2008年1月31日前寄回。

交諮會收集的士業和市民的意見後，會加以分析。在考慮各方的建議後，交諮會將擬訂方案，然後再諮詢公眾及的士業，以便選定合適的方案，向政府提出建議。交諮會預計，整項檢討，包括各項諮詢工作，大約為期一年。

香港的士的角色

的士屬於公共交通工具，為乘客提供「點對點」的個人化載客服務。在運輸系統中，的士提供輔助客運服務，鐵路及專營巴士則負責提供主要交通服務。

目前香港共有18,138個的士牌照，市區(紅色)的士佔15,250個，新界(綠色)的士佔2,838個，大嶼山(藍色)的士則佔50個。三類的士在不同地區營運。大部分(約75%)的士牌照由個人擁有，其餘約25%的士牌照由公司持有。大部分(約70%)的士司機向車主租車，其餘約30%是車主兼司機。

的士平均每日乘客量約為100萬人次，約佔香港公共交通工具總乘客量的10%。運輸署曾在港九新界部分的士站進行調查。在1997年的調查中，約八成被調查的士站的最長乘客候車時間不超過15分鐘，其餘兩成的士站的最長乘客候車時間則為16至30分鐘；在2006年，約八成被調查的士站的最長乘客候車時間不超過7分鐘，其餘兩成的士站的最長乘客候車時間則為8至23分鐘。一般而言，的士服務平日普遍能滿足乘客需求。

的士的營運模式與收費

乘客可在街頭截車或電召的士。現時的士只接受乘客以現金繳付車費。

按咪錶收費：的士服務的最高收費劃一按行駛里數、等候時間和其他附加服務計算，並以咪錶記錄。市區、新界和大嶼山的士各自有落錶、跳錶和附加服務收費表。的士服務的收費由行政長官會同行政會議釐訂，的士司機不能收取高於咪錶記錄的收費，亦不能主動減收車資以招攬乘客。根據現時法例，乘客議價不屬違法，但法例同時規定的士乘客不得在明知或有理由相信自己無能力繳付合法車費的情況下，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合法車費；或在沒有繳付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，或虛報其姓名或地址，意圖欺詐。

現時三類的士的收費如下：

收費		市區的士	新界的士	大嶼山的士
落錶	最初 2 公里	\$15	\$12.5	\$12
跳錶	以後每 0.2 公里/ 每分鐘等候時間	\$1.4	\$1.2	\$1.2
其他收費	電召服務	\$5	\$4	\$5
	每件行李/每隻 動物或鳥類	\$5	\$4	\$5
	法例亦列明隧道費、青嶼幹線使用費，以及使用過海隧道和青嶼幹線的附加費。			

整段時間租用的士(包車)：的士車主和租用人可透過合約方式，以整段時間方式租用的士，並自行訂定收費。

的士服務的規管

根據《道路交通條例》(第 374 章)有關的附屬法例，的士乘客座位不得超過 5 個，的士體積不得超過 6.3 米(長) x 2.3 米(闊) x 2 米(高)，重量不得超過 3 噸，並須每年送往運輸署詳細檢驗。政府沒有規定的士車種，但現時全港的士絕大多數屬同一車種。

根據法例規定，的士司機不得：

- 兜客；
- 拒載/揀客；
- 濫收車費；
- 不採用最直接的路線前往目的地；
- 未得到乘客同意，讓其他乘客共用的士(俗稱「釣泥鯁」)；
- 干擾咪錶或使用不符合規例的咪錶；
- 不採取一切合理的預防措施以確保乘客安全；以及
- 有不檢行為。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。

的士司機與其他駕駛者一樣，若觸犯某些交通條例，除可被判罰款或監禁外，還會被扣分。兩年內扣滿 15 分，駕駛資格會暫時取消。

此外，根據《空氣污染管制(車輛設計標準)(排放)規例》(第 311J 章)，任何在 2001 年 8 月 1 日或之後登記的的士，只可使用無鉛汽油或石油氣操作。

提升服務質素的措施

政府已推行多項改善的士服務質素的計劃，例如成立優質的士服務督導委員會，藉以提高的士質素；舉辦的士司機嘉許計劃；向司機派發的士服務標準小冊子；免費向司機提供職業英語及普通話自學課程光碟；推廣的士好客運動；印製專用旅遊翻譯手冊，方便的士司機為遊客提供服務；每季出版通訊等。

的士行業近年面對的挑戰

過去十年，香港在較偏遠的地區建設新市鎮和發展大型基建設施，市民對長途公共交通服務的需求因而增加。同時，其他公共交通工具(例如鐵路和專營巴士)服務的網絡和水平不斷提升，為乘客提供舒適、方便快捷的公共交通服務，並不時提供不同形式的長途車費折扣。

的士行業在運輸市場的競爭力，尤其在較長途的服務方面，正面對不少挑戰。部分的士司機為了爭取更多乘客，暗地提供收費折扣或分租車輛以招攬乘客；也有乘客要求減價，而司機同意給予車費折扣。這個現象引起的士業關注。有人認為上述情況有欠公平，令同業之間的競爭欠缺透明度，亦有人關注不時有司機與乘客因議價而發生爭執。

交諮會的檢討

交諮會正進行獨立研究，了解現時香港的士服務的實際運作和經營環境的改變，並研究有否可行而又合適的改善措施，拓展的士行業的商機，提供切合市民需要而又具競爭力的服務，讓市民受惠。歡迎大家就文件第 9 頁至第 10 頁的問題表達意見。

外地的士服務的參考資料

交諮會參考了新加坡、日本東京、英國倫敦和美國紐約的的士服務。這四個城市分別位於亞洲、歐洲和北美洲，經濟活動與香港相近。

新加坡

營運模式

新加坡共有約 23,000 輛的士，大部分由企業經營。新加坡政府在 1998 年取消對的士收費的規管，並在 2003 年放寬對的士供應的限制，鼓勵的士以多元化而又具彈性和競爭力的模式提供服務。

乘客可以在街頭截車或電召的士，也可選用有 4 個乘客座位的普通的士或優質/體積較大的豪華的士服務。豪華的士必須以預約形式租用。豪華的士營辦商表示，部分車輛可接載使用輪椅的乘客，亦有部分豪華的士有 7 個乘客座位。

除現金外，乘客可以使用信用卡及儲值卡繳付車費。

收費

的士營辦商可以自訂的士收費，包括落錶、跳錶和定額服務的收費，但必須在新收費生效前，呈報當局以作記錄，同時廣為宣傳，並在車廂內展示。

除按行駛里數收費外，的士亦可以自訂各類附加費，例如預約服務、午夜/繁忙時段/公眾假期收費，以及來往新加坡市中心及機場等主要地點的附加費。的士司機不得收取高於自訂並已呈報當局的費用，亦不得主動減收費用以招攬乘客。

豪華的士可在指定大型建設(例如機場、碼頭和展覽中心)提供前往市中心的定額收費服務，由營辦商自訂收費。此外，有的士營辦商在新加坡樟宜機場營辦定額收費的分租的士服務，由營辦商自訂收費，讓乘客共用一輛的士前往市中心。

乘客議價不屬違法，但的士服務普遍供不應求，因此議價的情況並不常見。

提升服務質素的措施

政府除了為的士司機舉辦培訓課程，亦設有「計分制」。的士司機如干犯拒載或濫收車資，除被判罰款外，還會被扣分數。政府會視乎的士司機兩年內累積所扣分數，暫時或永久吊銷司機牌照。

大型的士公司亦推出不同獎勵計劃，例如回贈燃料費或車租，以獎勵表現優秀的司機。

的士營辦商或電召中心使用衛星導航系統，令電召的士安排效率更高。

日本東京

營運模式

東京約有 58,500 輛的士，約 70% 由企業經營，其餘由個人營運。

乘客可在街上截車或電召的士。很多的士公司為顧客提供不同種類的車輛和服務，包括體積較大的豪華的士，以滿足乘客需求。豪華的士只提供預約服務，並要在其辦事處辦理。此外，有營辦商使用特別車種的的士接載使用輪椅的乘客。

除現金外，大部分的士接受乘客以信用卡及儲值卡繳付車費。

收費

的士落錶、按距離和等候時間跳錶的收費一向由政府批准。自 1997 年起，政府局部放寬的士收費水平的規管，只規定落錶和跳錶的收費上限。在這框架下，的士營辦商可以向政府申請自訂收費，並隨時申請修訂，但自訂收費不能高於政府所訂的落錶和跳錶收費上限。如申請自訂的收費是在低於政府所訂上限 10 個百分點(%)的範圍內，政府會立即批准。

此外，營辦商可申請自訂低於收費上限超過 10 個百分點(%)的落錶及跳錶收費，政府會因應個別申請作審批。營辦商亦可申請自訂不同的收費模式。例如：

- 按時間(例如首小時和其後每半小時計)訂定收費；
- 向長途車程的乘客提供車費折扣(營辦商可從商業角度考慮申請自訂由某個車費水平起提供折扣以及相關折扣率)；以及
- 提供來往不同區域的定額收費服務，各區域範圍亦由營辦商自訂。

所有自訂收費模式均須向政府申請，政府會視乎情況審批，例如申請的收費是否能應付有關的士的營運開支，以及是否對其他公共交通營辦商帶來影響等。法例亦規定的士司機及營辦商必須收取已獲政府批准的收費，否則當局可暫時取消有關車輛和的士司機的營運和駕駛資格。

政府亦規定的士營辦商必須公布的士收費，並在車廂內展示。有些的士會在車身展示收費表，例如在車頭玻璃或車頂照明標誌下展示標籤，說明該的士提供折扣優惠。

除上述收費外，的士設有各類由營辦商建議並由政府審批的附加費，例如預約服務和午夜時段附加費。

的士營辦商可以向政府申請分租服務牌照，在沒有其他公共交通工具服務的時段，例如在偏遠地區和深夜時間，營運的士分租服務，讓乘客共用一輛的士來往目的地，收費由政府批准。

乘客議價不屬違法，但甚少發生。

提升服務質素的措施

法定組織 Tokyo Taxi Center 每年根據營辦商的顧客服務和駕駛安全等進行評級(分 AA、A、B 和 C 級)，並容許獲最高評級 AA 和 A 的營辦商在車身展示評級標貼，供乘客參考。Tokyo Taxi Center 亦會為在過去 10 年或以上提供良好顧客服務並且沒有意外或違例紀錄的的士司機頒發獎狀。

干犯拒載或濫收車資等罪行的司機和營辦商可被處分，例如被判罰暫時取消的士營運資格。

的士營辦商或電召中心使用衛星導航系統，令電召的士安排效率更高。

英國倫敦

營運模式

倫敦約有 21,500 輛的士，絕大多數屬同一車種，乘客座位以 5 個為限，可以接載使用輪椅的乘客。大多數的士司機亦是車主。

的士司機可以申請「倫敦全區牌照」，在倫敦市中心及市郊任何地方提供服務，亦可申請「市郊牌照」，在相關的市郊地區提供服務，或由市郊接載乘客前往倫敦市中心，但不得在市中心接載乘客。司機駕車時必須佩帶代表不同牌照的襟章。

乘客可在街上截車或電召的士。車費可以現金、信用卡及儲值卡繳付。

收費

倫敦的士按照咪錶劃一收費，基本費用按行駛里數和車速收取。為鼓勵司機在晚間、深宵及公眾假期提供服務，的士設有三個不同時段的收費水平：(一)平日上、下午時段收費較低；(二)平日晚間時段和周末上午至晚間時段收費較高；以及(三)每晚深宵時段及公眾假期全日收費最高。

除按行駛里數及車速收取車費外，的士設有各類由法定機構倫敦交通局訂定的附加費，包括預約服務、由機場出發的附加費，以及聖誕/新年假期收費等。

的士可以在特定地點和時間提供定額收費分租服務(例如在繁忙時段由帕丁頓前往倫敦市中心)，讓乘客共用一輛的士來往目的地，以應付大量乘客的需求。收費由倫敦交通局經諮詢的士營辦商的意見後釐定。

除接載乘客前往倫敦以外的地區，的士司機不得收取高於倫敦交通局所訂的收費，亦不得主動減收費以招攬乘客。乘客議價不屬違法，但的士服務普遍供不應求，因此議價的情況並不常見。

的士司機可以拒絕接載前往倫敦以外地區的乘客。如司機同意接載，雙方可以先議定收費，司機無須按錶收費。

提升服務質素的措施

部分的士電召中心獎勵旗下表現優秀的司機，包括優先安排預約服務、回贈燃料費和保險費等。電召中心可能會與表現欠佳的司機解約。

有電召中心正在研究使用衛星導航系統，令電召的士安排效率更高。

美國紐約

營運模式

紐約市曼克頓區約有 13,000 輛的士，約 60% 的士的車主至少擁有兩輛的士，其餘 40% 的士由個人營運。大多數的士司機向車主租車。的士乘客座位以 5 個為限，但大部分的士均屬同款有 4 個乘客座位的車種，不能接載使用輪椅的乘客。

政府規定的士最低營運時數：至少擁有 25 輛的士的車主，須每天安排的士在同一地點出發營運，每天營運最少 18 小時；擁有 2 至 24 輛的士的車主，的士須每天最少營運 2 更（每更為 9 小時）；擁有一輛的士的車主，須每年最少營運 210 更；1990 年 1 月 7 日前登記的車主如只擁有一輛的士，營運時數不受規管。

為使街上乘客更容易獲得的士服務，乘客只能在街上截車，不能預約。

收費

紐約市的士按照咪錶劃一收費，費用按行駛里數和等候時間收取。

除按行駛里數及等候時間收費外，的士設有晚間時段（每晚 8 時至翌日上午 6 時）以及繁忙時段（星期一至五下午 4 時至晚上 8 時）的附加費。晚間時段附加費由政府經諮詢的士營辦商的意見後釐定。繁忙時段附加費則由的士營辦商建議，並由政府釐定。

的士營辦商可以在兩組特定地點提供定額收費分租服務（包括來往曼克頓區與拉瓜迪亞機場，以及單向從約克大道前往金融區），讓乘客共用一輛的士來往目的地。收費由的士營辦商建議，並由政府釐定。

政府亦訂明兩項的士服務以定額方式收費。的士來往甘迺迪機場和市中心，以及單向由市中心前往紐瓦克機場，均須定額收費。收費由的士營辦商建議，並由政府釐定。

的士司機不得收取高於政府所訂的費用，亦不得主動減收費以招攬乘客。乘客議價不屬違法，但的士服務普遍供不應求，因此議價的情況並不常見。

提升服務質素的措施

政府正鼓勵車主使用另類燃料（混能或天然氣）的車輛，取代現有的汽油的士。

因應政府提升科技服務的計劃，的士營辦商會在的士裝設衛星導航系統和信用卡繳費裝置等，以加強當局與司機及乘客的溝通，並提升的士服務水平。

四個海外城市的士營運模式撮要

四個海外城市的士營運模式表列如下，細節詳見第3頁至第6頁。

	新加坡	日本東京
車種	<ul style="list-style-type: none">• 4個乘客座位的普通的士• 部分豪華的士有7個乘客座位，部分豪華的士可接載使用輪椅的乘客。	<ul style="list-style-type: none">• 5個乘客座位的普通的士• 豪華的士體積較大• 特別車種接載使用輪椅的乘客
服務種類	<ul style="list-style-type: none">• 街頭載車• 電召	<ul style="list-style-type: none">• 街頭載車• 電召
收費模式	<ul style="list-style-type: none">• 營辦商可以自訂的士收費，但在新收費生效前，必須呈報當局以作記錄，同時廣為宣傳，並在車廂內展示。• 有豪華的士在指定大型建設(例如機場)提供前往市中心的定額收費服務。• 定額收費分租服務。• 營辦商可自訂各類附加費。• 的士司機不得收取高於自訂並已呈報的收費水平，亦不得主動減收費以招攬乘客。• 乘客議價不屬違法。• 乘客可以使用信用卡及儲值卡繳付車費。	<ul style="list-style-type: none">• 政府只規定的士落錶和跳錶的收費上限。的士營辦商可向政府申請自訂收費，並隨時申請作出修訂，但自訂收費不得高於政府所訂的收費上限。• 營辦商可向政府申請自訂不同的收費模式，例如按時間訂定收費、提供長途折扣、提供來往不同區域的定額收費服務。• 在特定時段提供分租服務，收費由政府批准。• 營辦商可建議各類附加費，由政府審批。• 法例規定的士司機/營辦商必須收按照已獲政府批准的收費收取車費。• 營辦商必須公布收費，並於車廂內展示。部分的士亦在車身展示收費表。• 乘客議價不屬違法。• 大部分的士接受信用卡及儲值卡繳付車費。
提升服務質素的措施	<ul style="list-style-type: none">• 政府舉辦培訓課程。• 政府設有「計分制」，司機如干犯拒載或濫收車資等罪行，會被扣分。• 大型的士公司推出獎勵計劃。• 營辦商/電召中心使用衛星導航系統。	<ul style="list-style-type: none">• 法定組織每年就的士營辦商進行評級，以供乘客參考。獲AA和A評級的營辦商可在車身展示評級標貼。• 法定組織會頒發獎狀予在過去10年或以上提供良好顧客服務並且沒有意外或違例紀錄的司機。• 干犯拒載或濫收車資的的士司機及營辦商可被處分，例如被判罰暫時取消的士營運資格。• 營辦商/電召中心使用衛星導航系統。

英國倫敦

- 屬同款以 5 個乘客座位為限的士，可以接載使用輪椅的乘客。

- 街頭截車
- 電召

- 按照咪錶劃一收費，晚間時段和周末/公眾假期收費較高。
- 在特定地點和時間提供定額收費分租服務。
- 設有各類由倫敦交通局訂定的附加費。
- 除接載乘客前往倫敦以外的地區，的士司機不得收取高於倫敦交通局所訂的收費，亦不得主動減收費以招攬乘客。
- 乘客議價不屬違法。
- 乘客可以使用信用卡及儲值卡繳付車費。

美國紐約

- 大部分屬同款有 4 個乘客座位普通的士（部分有 5 個乘客座位），不能接載使用輪椅的乘客。

- 街頭截車

- 按照咪錶劃一收費。
- 在特定地點提供定額收費分租服務。
- 設有由政府訂定的晚間及繁忙時段附加費。
- 的士司機不得收取高於政府所訂的收費，亦不得主動減收費用以招攬乘客。
- 乘客議價不屬違法。

- 電召中心推出獎勵計劃。
- 有電召中心研究使用衛星導航系統。

- 政府正鼓勵使用另類燃料（混能或天然氣）的士。
- 的士營辦商將會在的士安裝衛星導航系統。

歡迎提出意見

請填妥問卷，就下列問題提出意見，並在2008年1月31日前以下列方式交回。

郵寄：香港花園道美利大廈16樓

交通諮詢委員會公共交通服務小組委員會

傳真：2127 7492

電郵：views@taxireview.hk

網頁：www.taxireview.hk

交諮會已把本文件上載網站www.taxireview.hk。各民政事務處及運輸署牌照事務處均備有印行本，可供索取。

收費模式

1. 你對現時香港的士劃一按行駛里數、等候時間和其他附加服務計算收費的模式是否滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

原因為何？

2. 你認為可以怎樣改變或改善？（以下綜合前文所述城市的政府規管的士收費的方針和例子，並不代表交諮會倡議這些方案。歡迎業界及市民提出意見。）

的士收費並非由政府規管，而是由營辦商自訂。營辦商可隨時更改收費，但必須在新收費生效前呈報當局以作記錄，並廣為宣傳。營辦商不得收取高於已呈報的收費。

政府規定落錶和跳錶的收費上限，的士營辦商如欲收取低於收費上限的車資或提供其他自訂的收費模式，須向政府申請。一經批准，營辦商須完全依照政府批准的水平收取車資。營辦商如欲修訂其自訂收費，亦可隨時向政府提出申請。

其他，請詳細說明：

3. 綜合外國就的士乘客議價的法規及香港的情況，你對乘客議價有甚麼看法？

服務模式

4. 除收費外，你對現時香港的士的服務模式(例如相同車種，以及包車服務)是否滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意
原因為何？

5. 你是否希望的士服務有所改變或改善，引入其他服務模式(如豪華的士等不同車種、來往不同區域或定點定綫的定額服務模式)以供乘客選擇？

是 否
有何建議？

服務質素

6. 你是否滿意香港的士服務的質素(例如司機服務態度和車廂設施等)？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意
原因為何？

7. 你認為在哪些方面需要改善？
-
-
-

個人資料

我們打算公開收集所得的意見的副本讓公眾閱覽。如你本人或貴機構無意公開意見副本，敬請註明。

- 請勿把意見副本公開。
 意見副本可以公開，但姓名/機構名稱須要保密。

你是否的士從業員？ 是 否

若是，請問屬於哪一類別？

- 的士車主(並非司機) 的士車主兼司機
 的士司機(並非車主)

若否，你平均每週乘坐的士多少次？

- 少於1次 1至5次 6至10次
 10次或以上

姓名/機構名稱：

請貼郵票

寄：香港花園道
美利大廈16樓
交通諮詢委員會
公共交通服務小組委員會