

記者實測網約車五平台 服務質素勝街截的士

高德Call車快 Uber杜絕揀客



香港的士業日久積弊，不時被人投訴拒載、割客等，設有有效投訴機制的網約平台應運而生，特區政府將於下月完成對網約車的規管框架研究。多間內地網約車平台因此大舉進軍香港市場，本報記者日前實測五個網約平台，發現所有平台司機的服務質素及車廂環境均比街截的士為佳。其中，內地高德網約平台在收費、衛星定位準確度以及配對速度均勝過其他平台，惟路面交通偵測準確度較遜；網約龍頭Uber則勝在熟悉香港交通情況，導航功能可靠，在群龍爭奪下，乘客和司機都期望市場有競爭有進步。 專題組



■政府擬引入的士車隊制度，以及將網約平台規範化，的士行業競爭愈趨激烈。

三大網約車平台實測比拚

項目	Uber	高德	HKTaxi
司機態度及車廂環境	優良	優良	優良
配對時間	2分鐘	30秒	1分鐘
等車時間	6分鐘	7分鐘	10秒
車資	53.65元	48.74元	50元
App優點	介面簡潔，自動收費。	交通訊息全面及人性化，定位準確。	可提前選擇支付方式。
App弱點	定位有時不準，乘客錯誤預估等候時間。	介面略為複雜。	App響應慢，支付耗時長。

註：於非繁忙時間來回測試同一路程。

今次測試於日前下午3時至6時前的非繁忙時間進行，本報記者選定銅鑼灣與北角之間同一路線來回搭乘網約的士，實測Uber、HKTaxi、飛的，以及內地高德、滴滴；但今次滴滴及飛的因為長時間無的士司機應機，最終記者未能配對到的士。

司機服務態度普遍友好

在服務態度、車廂潔淨和衛生度方面，受測的網約的士均較街截的士為佳。例如一名Uber網約的士司機，由於記者上車路面較擠迫，司機窩心提醒記者由另一邊車門登車。透過HKTaxi網約的司機在記者遇到電子支付故障等情況時，依然保持耐心及友好態度。

搶單配對快 最快1分鐘內應台

在配對合適的士方面，以高德最快，平台旗下還有多個小平台包括宇宙出行、好的出行、幫到你出行等，司機網絡較密集。另一個影響配對速度的因素是平台分配訂單的機制，據悉五個平台中，大部分使用「搶單」方式，即是說的士司機若見訂單客人就在附近，自己順路便可爭取該張訂單。只要乘客不在繁忙時間、或太偏遠地方叫車，



■Uber車廂內提示有錄影系統。

「搶單」制的抵步接客時間較短，例如HK-Taxi，記者call車時正好不少「吉車」的士就在附近，只耗時約1分鐘便有司機應台。

只有Uber採取「派單」方式，即平台系統中央分配訂單予司機，司機「揀客」、拒載會受懲罰，但系統未必派最近之的士司機接客，在今次測試中Uber的士應台時間最長，但好處是乘客較少機會被拒載。

配對快慢除了取決於乘客位置、系統訂單分配方式，也取決於乘客選擇的收費方式，今次測試只有HKTaxi劃一採取按錶收費外，其餘平台除了按錶收費，還有包車制度，即由系統定價，乘客決定是否接受。本報記者測試Uber時，先揀按錶收費，但10分鐘後仍無的士接單，平台自動取消該張訂

單，後來記者接受較按錶收費貴5元的包車制，約2分鐘後顯示匹配到司機。

整體而言，時間相若的同一路程，劃一按錶收費的HKTaxi，記者預測該段路收費約48至50元，最終實收50元。高德叫車系統預測包車收費53元，但記者最後揀按錶收費，到步後車費約48.74元（已包含0.84元手續費），收費最低。Uber方面由於按錶收費無車承接，記者唯有選擇包車，最終實際收費為53.65元。根據記者過往自身使用情況，包車服務普遍貴過按錶收費，以Uber為例，通常按錶約110元的行程，根據繁忙時間段的不同，包車服務收費在125元至150元間浮動，個別時候可能更高。

Uber熟港路況 最多司機使用

接載記者的網約的士司機黃師傅表示，各網約車平台各有優劣，使用人數最多的是Uber，大數據分析做得較好，乘客選擇上車地點時，系統會自動避開停車禁區；而高德則對香港交通狀況未必熟悉，「我曾經用高德接一個內地遊客，個度係雙黃線，遊客未必知道香港雙黃線唔可以停車，我都理解，點知警察啱啱好咗個度，罰咗我500蚊，用Uber嘅話就好少咁樣。」

黃師傅目前除了接街客，仍主要使用高

德網約平台。他表示，高德剛進入香港不久，目前對司機抽佣很少。

的士司機楊先生車頭擺放了5部電話，他表示，派單及搶單兩種分發訂單的模式各有利弊，「Uber派單通常一長一短，司機第一張做個短嘅，下一張可能派你長距離嘅，平衡番；但缺點在於派單個一刻司機係唔知客要去邊，客上車先知。」而其他App使用搶單模式，變相司機可以揀客，對乘客未必公平，司機之間也是要「鬥手快」來競爭。

政府擬兩思路規管

白牌車存爭議

本港目前網約車市場既有持牌的士，又有遊走在灰色地帶的白牌車（即普通私家車非法載客取酬），特區政府會循哪些方向規管網約車呢？立法會議員陸頌雄日前接受本報訪問時表示，據他了解，政府規管網約車目前有兩個思路，一是規管網約車平台及網約的士服務，其中亦包括市面上掛牌在旅行社下約1,000輛的酒店車（7人車），不讓白牌車合法化；另一思路是讓部分合資格的白牌車合法經營，政府會考慮透過發牌制度規管白牌車，但會限制發牌量，以及抽稅和牌費補貼傳統的士，他透露政府持開放態度與業界進行討論。

白牌車應徹底打擊還是規管，業界一直有爭議。陸頌雄表示，目前有的士分會以及司機傾向於發牌規管，這樣令司機也有更多謀生選擇，但關鍵因素在於發牌數量和牌費如何設定，以及牌照年限也需要研究。

的士車行車主協會永遠會長吳坤成對本報表示，網約的士發展是大勢所趨，且能為的士市場注入活力，但各平台特點各異，無論是對乘客還是對司機均有各自優劣之處，同時政府亦應仔細研究如何規管網約車平台，平衡的士車隊司機與非車隊司機的利益。



■高德平台提醒乘客注意後方來車，較人性化。

高德App導航佳 HKTaxi反應慢

手機應用程式(App)的使用方便度亦會影響乘客體驗，本報記者實測發現，Uber App介面最為簡潔清晰，最快只需要點擊兩次便可以叫車，電子收費方面也是全自動形式，到達目的地後乘客可直接下車。

高德應用程式集合地圖、訂酒店、買火車票機票等多項功能，因此介面略為複雜，需要下滑菜單尋找打車按鈕。

至於導航定位，高德一大優勢在於訊息全面。記者實測時發現該系統會在客人手機上顯示信號燈倒計時，亦會提醒司機正在塞車；下車時，App還會提醒乘客注意後方來車，整體操作雖不及Uber簡便，但頗具人性化。

Uber偶爾會定位不準，令乘客誤判來車接載時間及所處位置。至於HKTaxi，電子收費選項雖多，但App反應時間慢，記者測試時，司機及記者手機App均出現無法同步現象，其後電子支付亦被拒絕，唯有改為現金收費。