

大公民調訪問1124人 六成不滿意的士服務 86.7%市民 支持引入網約車平台



行政長官李家超昨日出席行政會議前見記者，指政府正針對網約車研究相關需求，運輸及物流局將於七月中向立法會匯報。

出租車出路 2

大公報facebook於5月18日下午發起問卷調查，截至昨晚10時共收到1124人回覆，當中逾六成市民不滿香港的士業服務，近八成半人認為要改革的士業，引入並規管網約車平台。有市民建議香港的士應全面電子收費，政府亦應加強監管。立法會交通事務委員會主席陳恒鑌表示，大公報fb問卷調查結果顯示，的士服務仍有很大提升空間，認為規管網約車平台的同時，要提升1.8萬多輛的士服務質素。

大公報記者 楊州、程慧心

問題	回覆	1,124	設定
如果您支持引入網約車平台，那麼如何規管這些平台？			複製
設立註冊...	738	(68.2%)	
規定平台...	593	(54.8%)	
加強對司...	679	(62.8%)	
	546	(50.5%)	
	19	(1.8%)	

大公報問卷調查共收到一千一百二十四名市民回覆。圖為Google表單截圖。

大公報fb問卷調查結果顯示，有674人（60.4%）不滿香港的士業服務，只有120人（10.8%）滿意服務，321人（28.8%）持一般及其他意見；有937人（84.1%）認為香港的士業必須改革。

至於構成的士問題的原因，逾四成人認為「缺監管」，其餘兩大原因，分別是逾三成認爲「怕競爭」，以及逾一成認爲「收入少」。另有受訪者留言指出「的士牌利益固化」、批評「時常拒載，時常回旗，有禮貌」、「態度差、宰客、兜路」、「有些的士比較舊」、「牌費貴」等。

倡設註冊制 監管網約車及平台

政府正調研規管網約車，有963人（86.7%）支持香港引入網約車平台。至於如何規管平台，有738人（68.2%）建議「設立註冊和認證機制」，有687人（63.5%）建議「加強對司機和平台的監管」，有679人（62.8%）建議「規定平台應提供乘客保險」，有593人（54.8%）建議「強化司機背景審查和車輛安全檢測」，有546人（50.5%）建議「規範價格設定和服務標準」。

為進一步了解受訪者對香港的士業服務的個人意見，問卷設開放題「您是否有其他意見、建議或想法？」有多名受訪者認爲要加強監管的士服務，其中一位留言：「現時的士司機服務好壞完全沒有人監管，背後的車主只管收租，未能做到監管司機的作用。」

有多名受訪者認爲有競爭才有進步，其中一位留言：「的士行業缺乏競爭，利益固化，原因乃發牌制度僵化，與社會需求脫節。無論的士司機和市民皆受害者，的士服務必須引入全面競爭。」

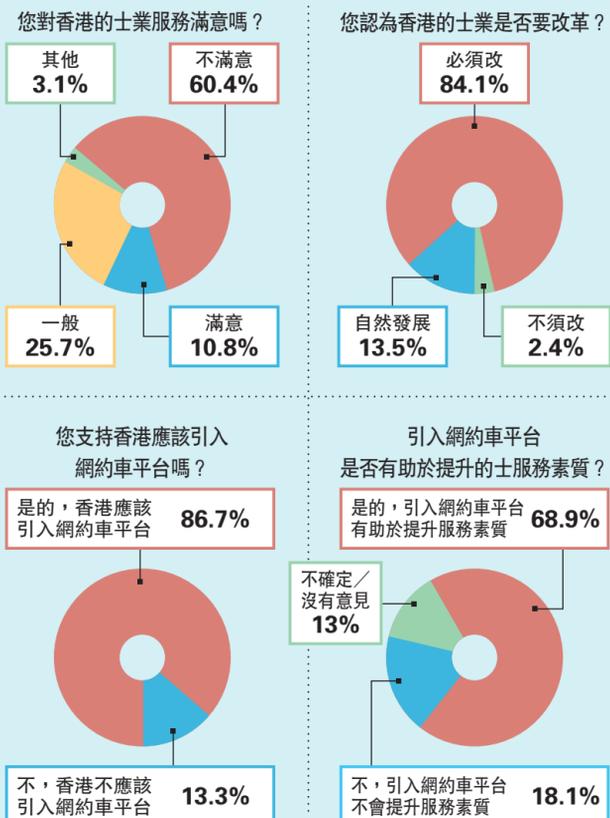
《大公報》亦在小紅書、抖音等內地社交平台同步上載問卷調查，逾九成受訪者認爲香港應引入網約車平台，五成受訪者支持香港的士業改革。亦有不少網民在《大公報》各大內地社交平台留言表達對香港的士服務的不滿，尤其是服務態度。網民「心晴」在留言區分享不愉快經歷，她指司機「嫌棄的眼神」、「不好好說話」的態度都令她生氣，及後司機更是在兩條路程和時間都差不多的導航路線中，選擇走收費隧道，導致她多支付一百元的過路費。

「的士多年來服務仍未改善，即是未提升至一個與現代相符合的程度，所以會令到大家感覺的士好像沒有進步，但時代是進步了。」陳恒鑌認爲政府應規管網約車平台，但要顧及行業發展和公平正義，亦要振興現有1.8萬多輛的士，「若規管網約車平台後，出現濫發或好多私家車都可以營運，會打殘的士業界。」



市民不滿意香港的士服務，逾八成半人支持引入網約車平台。

大公網約車民調結果



網約車與的士互補 更好服務旅客

直屬國家文旅部的中國旅遊研究院日前發表報告指，在內地出境旅客最滿意的目的地排行中，香港得到81.77分，由去年的第五位跌至第七。其實，香港在2017年曾排首位，報告指出香港得分下跌的原因，涉及旅遊負面輿情影響，報告希望香港特區政府和旅遊業界傳遞更多的真誠、善意、平等和溫暖，全面修復旅客對香港的信心。

旅遊促進會總幹事崔定邦表示，報告提醒香港各界要着力提升旅客的滿意度，他認同前日政府啟動「好客之道」運動：「旅客常用的交通工具例如的士，似乎真係要改進。」

崔定邦指在一些旅遊熱點，總會有些的士「回旗」不載客，外國或內地旅客不明所以，但在議價後成功獲載送到目的地，難免令他們質疑是否多付車資！此外，的士司機多在傍晚4至5時交更，拒絕接載乘客到較遠的地方：「這正正是交更時分難載的士的問題」，以上現象令旅客對香港造成負面觀感。

崔定邦表示網約車與的士可以並存，因為網約車可補足的士業的短處，例如的士交更時分，網約車就能填補空缺：「長途唔去、短途唔去、過海唔去，便可以搵網約車去」。崔又建議政府可劃分經營服務範圍，例如長途車程由港島到連塘口岸，未必是的士的經營範圍，網約車便可補上：「有啲係的士司機唔想做，交界網約車去做，大家有生存空間」。他又舉例在珠海金灣機場的公共交通交匯處，有很多網約車，亦有很多的士，但目的地有仔細劃分，如有的士只往中山、有的士則往珠海等。

大公報記者李雅雯（文）、許偉傑（視頻）



掃一掃有片睇

內地規管 兩者平衡發展

內地網約車發展蓬勃，的士依然有其生存空間，在於兩者均納入的士管理範疇。內地網約車在2010年開始發展，2014年至2016年快速擴張，為了規範行業發展，政府開始推出一系列政策和法規。

2014年，交通運輸部發布了《出租汽車經營服務管理規定》和《關於促進手機軟件召車等出租汽車電召服務有序發展的通知》，其中提出了八條指導性意見，包括手機軟件召車、網絡約車等各類出租車電召服務方式協調發展，保障群眾享有均等化出行服務；加快推動城市出租車服務管理資訊系統與手機軟件召車服務系統實現資訊共用和互聯互通，逐步實現全過程監管等。

2016年，交通運輸部發布了《關於深化改革推進計程車行業健康發展的指導意見》及《網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法》，不僅確立了網約車的合法地位，還明確了網約車與的士平衡發展的監管框架，將兩者均納入的士管理範疇，構建包括傳統的士和網約車新老業態共存的多樣化服務體系。即使網約車平台蓬勃發展，的士依然有其生存空間，既可在道路上招手即停，在重要的交通樞紐，如機場、高鐵站等的車站排隊候客，亦可與網約車競爭在平台搶單載客。

旅遊業：期待問卷已久

特稿

大公報fb先後就全城關注的「垃圾收費」，以及政府下月公布調研結果的「規管網約車」議題進行網上問卷調查，發現市民對後者反應比較慢熱。

涉及全港750萬人的垃圾收費問題，當大公報fb相關問卷上載社交平台後，市民反應非常熱烈，三日已有近三萬人填寫，更有KOL將問卷分享到多個社交平台，甚至一些只談娛樂消閒的社交群組都願意轉載問卷連結，顯示垃圾收費是非常切身問題，市民急欲透過問卷表達意向。

而大公報fb在五月份推出的士與網約車的問卷調查，雖有網民讚同可讓政府知道市民的聲音，但整體反應慢熱，有留言指香港有多種交通工具選擇，不常乘搭的士或網約車，但旅客反應就不同。

前日有旅遊業從業員收到的士與網約車問卷，立即將問卷連結分享至酒店業、旅行社等友好，並說：「終於有問卷喇」，一日間，問卷回覆率多出3成，而前日內地社交平台小紅書「大公天下」亦上載的士問卷，獲得相當數量的回覆。

Uber司機：要賺錢，設法提高服務質素

司機心聲

香港的士服務長期遭到詬病，近年Uber等網約車平台興起，吸引不少乘客轉用，有Uber司機直言「若想要有生意，便要設法提高服務質素」。網約車亦方便遊客使用，有的士司機坦承，自己出遊時都會選擇網約車，認同網約車已成為國際趨勢。

Uber司機劉先生（化名）指網約車與的士競爭，若想「有生意」，便要設法提高服務質素。他感嘆：「香港人從小到大，有誰坐的士是不會受的士司機氣？」他認爲的士司機面對競爭時，應做好自己、提升服務質素。

於會否「不識路」，劉先生表示透過網上地圖導航系統，通常都能順利到達目的地。

遊客偏好網約車

劉先生透露有不少外國旅客向他反映，來港旅遊會首選Uber網約車，因為不少的士司機不諳英文，溝通有困難，反之Uber可在手機選擇上車地點及目的地，簡單快捷。

另一位Uber司機阿文（化名）認爲香港的士服務態度臭名遠播，「短旗又唔想做，遠旗又話唔順路，又有一班割客的，Uber就沒有這些問題，幾多錢你上車前就畀咗，唔會兜路。」他反問：「難道沒有網約車他們服務態度就會好，就會不割客嗎？不可能的。」

同樣駕駛Uber的司機阿堅表示，即使車費較貴，自己外遊時亦只會選擇網約車，「不怕兜路，又不怕講不清楚自己想去哪，最重要是服務態度好。」他指乘客

支持網約車是因為有選擇，可以看到司機的評分、車型，甚至要求無煙車。街上截乘的士就像開盲盒，「未到司機開口，你都唔知道自己遇到的是怎樣的服務態度。有時候被罵了一頓之後，下車還要掏錢，那是什麼滋味呢？」

有的司機亦認同網約車已成國際趨勢，司機忠哥坦言出遊時，都是選擇網約車。「方便嘛，就算去了外國語言不通也不怕，把目的地複製黏貼，一叫就有車。」他甚至表示，如果有一天網約車合法化，自己也會轉去開網約車。「的士車租貴，最終得益的還是車主。確實有好多司機唔抵爭，我自己也遇到過態度差的，有些司機見到乘客是旅客，過條普通隧道仔又收隧道費，博人地唔識。」

大公報記者李宇俊、伍軒沛（文） 伍軒沛、李宇俊、古倬勳、李嘉琪（視頻）



掃一掃有片睇

網約預約車資 透明度高

記者體驗

記者在Uber程式預約網約車，從鰂魚涌裕民街乘車到田灣，在下午12時40分預約叫車後，約2分鐘便能上車，在預約前程式已清楚顯示行程收費，網約車最平為129.5元，較的士收費便宜3.5元（133元）。Uber程式亦提供現金以外的支付方式，包括信用卡、Alipay HK、Google Pay電子錢包等，記者在預約前選擇以信用卡方式支付，與現時支持八達通、電子錢包等支付方式的的士只佔少數的情況不同。在乘車期間，網約車司機表示現時乘客大部分使用電子支付，很少司機遇到要收現金的情況。連同等車時間，記者花了約24分鐘到達目的地，整體過程順利。

大公報記者古倬勳