

五成三市民支持將網約車規範化

若規範化 近六成市民會增加使用次數

近年的士服務質素問題一直備受關注，隨著互聯網科技發展，不少市民將目光投放在新興的手機應用程式預約私家車服務，香港研究協會就此於2017年11月24至28日展開全港性隨機抽樣電話訪問，成功訪問了1091名18歲或以上市民，當中550名為平均每月最少乘坐一次的士的市民，以了解市民對出租車載客服務的意見。調查結果顯示：

1. 六成半的士乘客不滿的士服務

合共六成半受訪的士乘客表示「完全不滿意」及「不太滿意」的士服務質素，而表示「非常滿意」及「較為滿意」的則佔三成，反映大部分乘客認為目前的士服務質素未如理想。

當問及的士服務現存問題時，最多市民表示拒載問題「非常嚴重」及「較為嚴重」(65%)，其次是行車期間使用電話(60%)，再次是服務態度欠佳(47%)。

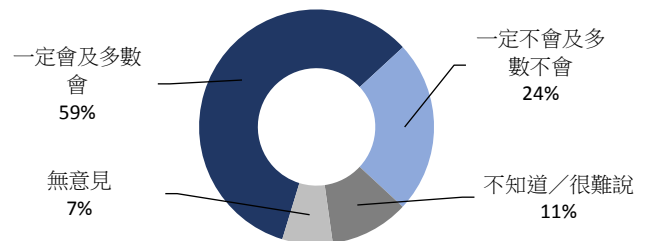
2. 市民使用網約車多因服務態度良好

當問及使用網約出租車服務的情況時，有合共三成七受訪的士乘客(次樣本)表示每月最少使用一次手機應用程式電召的士服務，而表示每月最少使用一次應用程式電召私家車服務的受訪者則合共有兩成三。

至於使用網約私家車服務的主要原因，最多受訪者表示基於「司機服務態度良好」(37%)，其次是「收費合理」(25%)，再次是「車輛質素較佳」(17%)，間接印證現時的士服務未如理想，網約私家車服務乘勢而起的說法。至於不使用網約私家車服務的原因，最多受訪者表示基於「服務可能不受第三者保險保障」(24%)，其次是「收費較高」(17%)，再次是「不知道有相關服務」(13%)，反映安全性及合法性是市民對網約車服務持保留態度的主因。

3. 五成三市民支持將網約車規範化

調查亦問及對電召私家車服務規範化的意見，五成三市民對此表示「支持」，較十月下旬同類調查升百分之二。規範化後，有合共五成九受訪者表示「一定會」及「多數會」增加電召私家車的使用量【圖一】。結果顯示，市民普遍歡迎政府規管網約車，而規管相信有助服務普及化。



【圖一】「假如將來政府規範化(優步(即Uber))這類手機叫車程式，你會否增加使用的頻率？」

4. 結語

調查結果顯示多數乘客不滿現時的士服務，令部分市民改為使用新興的網約車服務。惟不少市民因市面上流行的網約車服務至今仍未合法而卻步，變相限制了市民的選擇。消委會最近建議規管網約車，以循序漸進的方式引入競爭。協會負責人呼籲政府，認真考慮社會各界的意見，一方面與業界推行監管及改善的士服務的措施，一方面積極研究將網約車服務規範化的建議，以滿足市民對更便捷交通選擇的需求。

附件：調查結果分析圖表(共三頁)

發稿機構：香港研究協會(HKRA)

聯絡人：吳偉民先生

電話：3119 8883

傳真：2137 3839

電郵：info@rahk.org

網址：www.rahk.org

發稿日期：2017年11月30日