

## 書面質詢

宋碧琪議員

### 提升的士服務水平 促進行業穩定發展

過去一年，在特區政府及社會各界的積極努力下，本澳旅遊經濟復甦強勁，為社會整體發展注入強大動力。然而，由於各行業的發展資源不一，這也導致在經濟復甦的過程中出現行業復甦不均衡的情況，尤其一些民生服務行業仍然較為疲弱。而一些與旅遊業相關的服務性行業雖然也有被帶動發展，但因經營成本上漲及外圍市場環境的變化影響，復甦發展上也是有不少困難。

有的士業界表示，現時的士起錶價至今已有6年無調整，在疫情最困難的時候，除了面對客流少，更要面對汽車零件、燃油費、日常保養和維修費用等經營成本的大幅上升，的士業界都咬緊牙關，沒有提出收費調整，與社會共度時艱。現旅遊經濟復甦快速，的士營運收入有所增加，但經營成本同時在不斷上升，大部分的收入都用來負擔營運成本，的士司機的收入其實此消彼長，並無太大的增長，行業的復甦發展仍未如理想。不少業界都希望特區政府能進一步因應市場的情況調整收費標準，以切實舒緩行業經營壓力，推動行業的穩定發展。

除此之外，的士行業的服務水平亦是社會一直關注的焦點。過往，在新<<的士法>>的規範下，服務水平有一定的提升改善，但是的士從業員眾多，且行業接待服務參差不齊，服務水平仍有進一步提升的空間。未來特區政府有需要繼續加大職業培訓力度，尤其是要針對業界推出接待服務的課程，以進一步提升業界服務水平，更好打造澳門的世界旅遊休閒中心的名片。

為此，本人提出以下質詢：

1、在經濟復甦的過程，的士行業的恢復亦存有一些困難，尤其是業界反映的燃油等營運成本上漲，收費並多年沒有相應調整，導致業界的經營困難問題，當局會否進一步針對相關問題進行研究，並會否適當考慮業

界提出的收費調整意見以進一步舒緩業界經營壓力，穩定的士行業發展呢？

2、當局亦一直十分關注的士服務質素，並表示會投放資源舉辦一系列的士司機培訓課程及推廣活動，以提升的士從業員的服務水平。現時當局除了在考取的士駕駛員證時設有專門培訓課程外，平時的職業素養培訓仍然不足，請問當局未來會否進一步研究設置職業素養培訓課程，尤其會否考慮與社團合作開辦提升業界服務水平的針對性課程，以持續推動業界服務水平的提升呢？