

# 書面質詢

## 顏奕恆議員

### 關於的士服務優化

自2019年新《的士法》通過以來，基於車載機及車廂監控、錄音等硬件規範下，拒載、兜路、濫收車資等的士違規個案有所減少，不過隨著防疫放寬及本澳經濟復甦，來澳旅客數量急速上升，此前很多旅客和居民反映“截的難”、“一的難求”，亦有反映司機拒絕以電子支付方式結算車資。而近期交通事務局已完成十個八年期輕型出租汽車客運普通准照公開競投的審標工作，競投案卷列明了營運車輛的設備配備、收費方式、服務標準、人員培訓及客戶服務等規則，特別是收費方面，須向乘客同時提供現金、支援現行及將來“聚易用”的支付服務、銀聯、借/貸記卡、銀聯閃付、微信支付、支付寶等電子收費方式[1]，相信能進一步改善旅客、居民搭的士的體驗感，不過未來仍需多方合力，優化的士服務，持續提升服務口碑，才能更好地維護本澳旅遊城市形象，為有需要的居民提供便利。

對此，從優化的士服務的角度，本人提出以下質詢：

1. 現時十個八年期的士准照中標的都是新公司，請問當局未來如何推動十間新的運營公司履行責任，落實的士准照相關要求？未來如何藉新的士准照的要求，以點帶面推動整個的士業界服務質素的提升，例如電子支付在的士普遍使用，以滿足旅客、居民的支付需求？
2. 當局在回覆議員時，提及歡迎新的士客運普通准照承批人或的士業界建立或組建網約平台[2]，未來若多間公司都建立獨自的網約平台，旅客、居民可能面臨分散叫車的困擾，可能會造成預約了多個系統車，只能擇其一，退掉其他車預約的局面，為迎接網絡約車的趨勢，請問當局未來會否考慮聯動的士業界，參考內地經驗設立統一的士預約平台，集中處理各的士公司的預約服務，讓使用者在單一平台預約不同的士公司的車輛，便捷市民和旅客叫車，或者升級“澳門出行”軟件的服務，打造集計

價、預約、評價於一體的平台？

3. 緊接上題，內地網絡預約的士的每個訂單都可即時評價標星，現時當局在回覆議員時，提及“關於建議的士服務平鍵體系，現已處於前期籌備工作”[3]，請問當局籌備狀況如何，會否參考其他地區的經驗，構建乘客的士服務評價渠道，便利及時收集旅客、居民對的士服務質素的意見？同時，內地的評價系統亦有保留司機上訴提議的權利，以保障司機的合法權益，未來會否考慮設置相關機制，維繫司機、乘客間權益的平衡？

---

[1] 參考資料：

[https://www.cyberctm.com/zh\\_TW/news/detail/3104246](https://www.cyberctm.com/zh_TW/news/detail/3104246)

[2] 參考政府對黃潔貞議員在2023-12-01就優化的士服務提出書面質詢之回覆，批示編號為1754/VII/2023。

[3] 參考政府對黃潔貞議員在2023-12-01就優化的士服務提出書面質詢之回覆，批示編號為1754/VII/2023。