

新青年論壇
市民對的士服務及網約車合法化的意見調查
2024年6月23日（日）

近日的士服務質素引發社會廣泛關注，同時多個內地網約車平台表示有意進入香港市場，提供的士預約或跨境車服務，對於如何規管“網約車”平台及“網約車”應否合法化等問題再度引發爭議，就此**新青年論壇**於2024年6月4日至13日以音頻電話隨機抽樣進行意見調查，成功訪問了820名18歲或以上香港市民，了解他們對的士服務及“網約車”合法化的意見。調查數據按政府統計處的2024年第1季性別、年齡人口、最高教育程度分佈作“多變項反覆加權”（Raking）方式處理。詳細調查結果及分析如下：

受訪樣本使用個人化點對點交通服務情況

在所有加權前有效樣本中，有699名（85.2%）受訪者表示過去一年曾使用過的士或“網約車”個人化點對點交通服務，當中322名（39.3%）表示兩種服務都曾使用，另外322名（39.3%）只使用過的士服務，剩餘55名（6.7%）受訪者則只使用過“網約車”服務，沒有使用過服務的受訪者則有121名（見表16）。

受訪市民對的士服務質素取態相若 滿意與不滿意各佔一半

針對香港的士服務質素的爭議，調查結果顯示整體而言有44.4%受訪市民表示傾向滿意的士服務，不過當中表示非常滿意的僅有7.6%，與此同時，表示傾向不滿意的則有45.0%，當中表示“非常不滿意”的有12.9%，結果顯示滿意與不滿意的士服務質素比率相若（見表1）。若按受訪市民使用的士服務的情況劃分，在過去一年曾使用的士服務的受訪者中，表示傾向滿意有關服務質素的比率有47.9%，而表示不滿意的則有46.3%，兩者比率同樣相若（見表2）。

調查同時按受訪者使用個人化點對點交通服務情況進行交叉分析，結果顯示有六成過去一年曾使用“網約車”服務的受訪市民對的士服務質素表示不滿（見表3）。

九成半受訪使用者滿意“網約車”服務質素

調查同時了解“網約車”使用者對“網約車”服務質素的評價，在過去一年曾使用“網約車”服務的受訪者中，表示傾向滿意有關服務質素的比率高達95.6%，而表示不滿意的則僅有3.3%，反映“網約車”服務獲得使用者高度肯定（見表5）。

逾半受訪市民認同“的士車隊”制度有助改善的士服務質素

政府早前宣佈引入一個全新的“的士車隊”制度，計劃發出最多5個牌照，要求車隊必須提供手機應用程式、網頁和電話熱線預約服務，同時提供至少兩種電子支付方式及向第三方平台開放數據等，藉此提升的士服務質素和促進行業

發展。針對引入有關制度與改善的士服務質素的取態，調查結果顯示僅超過一半(53.5%)受訪市民表示傾向認同，表示傾向不認同的則有 29.6%，另外有 16.9% 則表示“唔知道、無意見”，反映市民對有關制度的成效保持觀望態度（見表 6）。

四分三受訪市民肯定引入具懲罰性的“的士違例記分制”

除了引入“的士車隊”制度，政府同時針對濫收車費、拒載、兜路等違規行為制定“的士違例記分制”，違規司機因應所扣分情況需要修習的士服務改進課程，嚴重者甚至可以被取消駕駛的士資格或停牌。調查結果顯示分別有 39.5% 和 34.6% 即總共近四分之三受訪市民表示“非常認同”和“幾認同”，表示傾向不認同的僅有 19.2%，另外有 6.7% 表示“唔知道、無意見”，結果反映市民普遍認同應透過懲罰性的措施增強對司機違規行為的阻嚇力，從而改善服務質素（見表 8）。

七成半受訪市民支持“網約車”合法化 認同有助改善整體服務質素

早前政府回應查詢時指出正研究針對“網約車”的不同法律，以及市民對個人化點對點交通服務的需求，並審視不同司法管轄區對“網約車”的監管情況。圍繞“網約車”合法化的爭議，調查顯示高達 73.5% 受訪市民表示傾向認同香港需要透過發牌制度來規管網約車平台、車輛及司機，推動網約車合法化，當中表示“非常認同”的比率有 33.8%，而表示傾向不認同的比例則僅有 14.5%，另外有 12% 表示未有取態（見表 10）。調查同時問及受訪市民“網約車”合法化與整體個人化點對點交通服務質素的關係，結果顯示有 75.8% 受訪市民認同合法化有助“網約車”和的士製造公平競爭環境，從而有助改善整體服務質素（見表 11）。結果反映“網約車”合法化具有廣泛共識，香港市民普遍認同應透過引入“網約車”促進公平競爭來改善整體服務質素。

若收費相若 五成五受訪市民稱優先選擇“網約車”

圍繞的士和“網約車”的服務選擇，是次調查問及受訪者在不同收費標準下的優先選擇，結果顯示，在假設“網約車”服務收費較高的情況下，有 38.8% 受訪市民將優先選擇的士，另外有 32.2% 表示將優先選擇“網約車”（見表 12）；而在假設“網約車”與的士收費差不多的情況，則僅有 22.1% 受訪者仍優先選擇的士，另外有 56.6% 則表示將優先選擇“網約車”（見表 12）。結果反映，服務收費是一個市民選擇服務的主要考慮，而“網約車”在價格相若情況較具競爭力。

研究同時按受訪市民使用個人化點對點交通服務情況進行交叉分析，結果顯示有 79.2% “曾使用過的士和網約車服務”受訪市民在兩者收費相若情況，將優先使用“網約車”（見表 14），另外，有 38.2% 過去一年“只使用過的士服務”的受訪市民表示有意轉用“網約車”服務，結果反映“網約車”服務的競爭優勢（見表 14）。

針對過去一年“只使用過網約車服務”的受訪市民，分別有 67.3%和 71.4%表示在“網約車”收費較高和相若情況下，仍會優先使用“網約車”，反映有關消費群組對服務的黏性（見表 13）。

總結

早於 2017 年，消費者委員會已經發表《個人化點對點交通服務市場競爭研究》報告，報告指出香港個人化點對點交通服務市場缺乏競爭動力，影響服務質素，建議“透過規管網約車平台、車輛和司機，以循序漸進的方式引入競爭，為網約車和的士締造公平競爭環境”。就住近日有關的士服務質素和“網約車”合法化的爭議，新青年論壇進行的調查結果顯示香港市民對於的士服務質素滿意與不滿比率相若，而“網約車”合法化也具有民意基礎。民意結果也顯示市民期望透過引入競爭，以改善整體個人點對點交通服務的質素，同時透過引入具有懲罰性的記分扣分制度規管的士服務。

特區政府現時提倡以新產業為主導，以科技創新推動產業創新的新質生產力。新青年論壇認為香港的個人化點對點交通服務業界也應該積極回應，引入更多創新科技元素進行產業升級。香港應該吸取中國內地和海外網約車平台的經驗，革新服務，善用互聯網資訊科技，連結乘客與車輛，調控點對點交通服務市場，藉此淘汰落後的傳統運作模式。

新青年論壇認為規管網約車平台，落實網約車合法化有助引入競爭，改善服務質素，增進廣大消費者的權益。的士服務也應該透過引入更多網絡科技元素，包括網絡預約平台，配備多元電子支付收費系統，藉此方便乘客和旅客。此外，根據國內和海外經驗，的士安裝一站式線上監察平台也有助打擊濫收車資、兜路等爭議，避免司機與乘客之間的衝突，從而改善服務質素。

附表

表 1 受訪市民對的士服務的滿意度

	頻次	有效百分比	整合
非常滿意	63	7.6%	44.4%
幾滿意	301	36.8%	
唔係幾滿意	263	32.1%	45.0%
完全唔滿意	106	12.9%	
唔知道、無意見	87	10.6%	10.6%
總計	820	100%	100%

問題：整體來講，請問你滿唔滿意的士嘅服務質素？

表 2 接受訪市民過去一年是否使用過的士服務劃分對的士服務的滿意度

過去一年	非常滿意	幾滿意	幾不滿意	非常不滿意	唔知道、 無意見	
有使用的士服務	8.80%	39.10%	33.50%	12.80%	5.80%	100.00%
無使用的士服務	3.50%	27.60%	26.50%	13.50%	28.80%	100.00%
整體	7.70%	36.70%	32.10%	12.90%	10.60%	100.00%

表 3 接受訪市民使用“點對點個人化交通工具”情況劃分對的士服務的滿意度

過去一年	傾向滿意	傾向不滿意	唔知道、 無意見	總計
曾使用過的士和“網約車”服務	36.90%	58.90%	4.20%	100.00%
只使用過的士服務	59.50%	33.20%	7.30%	100.00%
只使用過“網約車”服務	28.00%	62.00%	10.00%	100.00%
兩者都沒有	32.80%	31.10%	36.10%	100.00%
整體	44.40%	45.10%	10.50%	100.00%

N=819；df=6； $X^2=150.970^{***}$

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。
註：經卡方檢驗，發現受訪者使用“點對點個人化交通工具”情況與其對的士服務的滿意度有顯著關係(p<0.001)。

表 4 按年齡組別劃分受訪者對的士服務的滿意度

	非常滿意	幾滿意	幾不滿意	非常不滿意	唔知道、 無意見	總計
18-29 歲	14.00%	30.80%	37.40%	12.10%	5.60%	100.00%
30-39 歲	5.60%	24.60%	34.90%	28.60%	6.30%	100.00%
40-49 歲	6.50%	36.20%	37.70%	13.80%	5.80%	100.00%
50-59 歲	11.40%	39.60%	31.50%	8.70%	8.70%	100.00%
60-69 歲	3.70%	39.10%	28.60%	10.60%	18.00%	100.00%
70 歲或以上	6.40%	47.10%	25.00%	5.00%	16.40%	100.00%
整體	7.70%	36.80%	32.20%	12.80%	10.60%	100.00%

N=821；df=20； $X^2=83.895^{***}$

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。
註：經卡方檢驗，發現受訪者年齡組別與其對的士服務的滿意度有顯著關係(p<0.001)。

表 5 過去一年曾使用“網約車”服務的受訪市民對服務的滿意度

	頻次	有效百分比	整合
非常滿意	183	47.9%	95.6%
幾滿意	182	47.7%	
唔係幾滿意	7	1.7%	3.30%
完全唔滿意	6	1.6%	
唔知道、無意見	4	1.1%	1.10%
總計	382	100%	100%

問題：整體來講，請問你滿唔滿意 uber 網約車嘅服務質素？

表 6 受訪市民對引入“的士車隊制度”有助改善的士服務的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常認同	156	19.1%	53.6%
幾認同	283	34.5%	
唔係幾認同	172	21%	29.6%
完全唔認同	70	8.6%	
唔知道、無意見	138	16.9%	16.9%
總計	820	100%	100%

問題：政府將引入的士車隊制度，讓現有的士車主可集合的士組成車隊，並向運輸署申請的士車隊牌照，在受監管的平台下，通過車隊管理提供的士服務。請問你認唔認同有關“引入的士車隊制度”嘅做法可以改善的士服務質素呢？

表 7 接受訪市民使用“點對點個人化交通工具”情況劃分對引入“的士車隊制度”的取態

	傾向認同	傾向不認同	唔知道、無意見	總計
曾使用過的士和“網約車”服務	47.30%	38.60%	14.20%	100.00%
只使用過的士服務	62.70%	22.80%	14.60%	100.00%
只使用“網約車”服務	54.00%	36.00%	10.00%	100.00%
兩者都沒有	47.10%	19.80%	33.10%	100.00%
整體	53.60%	29.50%	16.80%	100.00%

N=819；df=6； $X^2=49.502^{***}$

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者使用“點對點個人化交通工具”情況與其對引入“的士車隊制度”的取態有顯著關係(p<0.001)。

表 8 受訪市民對引入“的士司機違例記分制條例”有助改善的士服務的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常認同	324	39.5%	74.1%
幾認同	284	34.6%	
唔係幾認同	111	13.6%	19.2%
完全唔認同	46	5.6%	
唔知道、無意見	55	6.7%	6.7%
總計	820	100%	100%

問題：立法會早前通過的士司機違例記分制條例，的士司機如果觸犯濫收車費、

兜路和拒載等將被記分，兩年內罰滿 15 分可被停牌 3 個月。請問你認唔認同有關記分停牌機制可以改善的士服務質素呢？

表 9 按受訪市民使用“點對點個人化交通工具”情況劃分對引入“的士司機違例記分制條例”的取態

	傾向認同	傾向不認同	唔知道、無意見	總計
曾使用過的士和“網約車”服務	69.50%	26.00%	4.50%	100.00%
只使用過的士服務	80.40%	13.90%	5.70%	100.00%
只使用過“網約車”服務	58.80%	39.20%	2.00%	100.00%
兩者都沒有	76.90%	5.80%	17.40%	100.00%
整體	74.10%	19.20%	6.70%	100.00%

N=819；df=6； $X^2=63.863$ ***

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者使用“點對點個人化交通工具”情況與其對引入“的士司機違例記分制條例”的取態有顯著關係(p<0.001)。

表 10 受訪市民對“網約車”合法化的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常認同	277	33.8%	73.5%
幾認同	326	39.7%	
唔係幾認同	79	9.6%	14.5%
完全唔認同	40	4.9%	
唔知道、無意見	99	12%	12%
總計	820	100%	100%

問題：有意見認為香港需要透過發牌制度來規管網約車平台、車輛及司機，推動網約車合法化，請問你認唔認同呢個做法呢？

表 11 受訪市民對“網約車”合法化有助促進整體服務質素的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常認同	286	34.9%	75.8%
幾認同	335	40.9%	
唔係幾認同	74	9.1%	14.3%
完全唔認同	42	5.2%	
唔知道、無意見	82	10%	10%
總計	820	100%	100%

問題：有意見認為透過立法規管網約車，為網約車和的士製造公平競爭環境，有助改善整體服務質素，請問你認唔認同呢個講法呢？

表 12 受訪市民對“網約車”與的士服務的選擇

	優先選擇 的士	優先選擇 “網約車”	唔知道、 無意見	總計
網約車收費較的士高	38.8%	32.2%	29.1%	100.0%
網約車收費與的士相若	22.1%	56.6%	21.4%	100.0%

問題：假如網約車收費較的士高，請問你會優先選擇的士還是網約車呢？

問題：假如網約車收費的士差唔多，請問你會優先選擇的士還是網約車呢？

表 13 按使用“點對點個人化交通工具”情況劃分受訪市民對“網約車”與的士服務的選擇（網約車收費較高）

網約車收費較高	優先選擇 的士	優先選擇 “網約車”	唔知道、 無意見	總計
曾使用過的士和“網約車”服務	29.80%	48.20%	22.00%	100.00%
只使用過的士服務	51.30%	16.50%	32.30%	100.00%
只使用過“網約車”服務	18.40%	67.30%	14.30%	100.00%
兩者都沒有	38.80%	15.70%	45.50%	100.00%
整體	38.80%	32.30%	29.00%	100.00%

N=818；df=6； $X^2=126.174$ ***

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者使用“點對點個人化交通工具”情況與其對“網約車”與的士服務的選擇有顯著關係(p<0.001)。

表 14 按使用“點對點個人化交通工具”情況劃分受訪市民對“網約車”與的士服務的選擇（兩者收費相若）

兩者收費相若	優先選擇 的士	優先選擇 “網約車”	唔知道、 無意見	總計
曾使用過的士和“網約車”服務	10.50%	79.20%	10.20%	100.00%
只使用過的士服務	32.80%	38.20%	29.00%	100.00%
只使過“網約車”服務	14.30%	71.40%	14.30%	100.00%
兩者都沒有	28.10%	37.20%	34.70%	100.00%
整體	22.00%	56.70%	21.40%	100.00%

N=819；df=6； $X^2=138.142$ ***

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者使用“點對點個人化交通工具”情況與其對“網約車”與的士服務的選擇有顯著關係(p<0.001)。

受訪者背景資料

表 15 受訪者過去一年使用的士服務和“網約車”服務的情況

	曾使用過的士服務	曾使用過“網約車”服務
有	79.1%	46.6%
無	20.9%	53.4%

表 16 受訪者過去一年使用的士服務和“網約車”服務的情況

過去一年	加權前	
	頻次	百分比
曾使用過的士和“網約車”服務	322	39.3%
只使用過的士服務	322	39.3%
只使用過“網約車”服務	55	6.70%
兩者都沒有	121	14.8%
總計	820	100%

表 17 按年齡組別劃分受訪者使用點對點個人化交通服務情況

	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 或以上	總計
曾使用過的士和“網約車”服務	20.8%	25.6%	19.0%	14.8%	12.3%	7.5%	100.0%
只使用過的士服務	8.5%	10.1%	17.0%	22.4%	24.0%	18.0%	100.0%
只使用“網約車”服務	17.3%	5.8%	25.0%	19.2%	17.3%	15.4%	100.0%
兩者都沒有	3.3%	4.1%	6.5%	16.3%	28.5%	41.5%	100.0%
整體	13.2%	15.2%	16.7%	18.2%	19.5%	17.1%	100.0%

表 18 受訪者年齡分佈

	加權前		加權後	
	頻數	百分比	頻數	百分比
18-29	78	9.5%	108	13.1%
30-39	105	12.8%	125	15.3%
40-49	105	12.8%	137	16.7%
50-59	148	18%	149	18.1%
60-69	180	22%	161	19.6%
70 或以上	204	24.9%	140	17.1%
總計	820	100%	820	100%

*按政府統計處2024年第1季性別、年齡人口、最高教育程度作多變項反覆加權處理

表 19 受訪者最高教育程度

	加權前		加權後	
	頻數	百分比	頻數	百分比
小學或以下	82	10%	145	17.6%
中學或預科	344	42%	364	44.3%

大專非學位	131	16%	75	9.2%
大學學位或以上	263	32.1%	236	28.8%
總計	820	100%	820	100%

*按政府統計處2024年第1季性別、年齡人口、最高教育程度作多變項反覆加權處理

表 19 受訪者性別

	加權前		加權後	
	頻數	百分比	頻數	百分比
男	383	46.7%	385	47%
女	437	53.3%	435	53%
總計	820	100%	820	100%

*按政府統計處2024年第1季性別、年齡人口、最高教育程度作多變項反覆加權處理