

2002/2003年的士乘客意見調查

運輸署於一九九九年進行了第一次的士乘客意見調查。為更新的士乘客對的士服務之意見，運輸署於二零零二年/二零零三年以電話及面對面進行了另一次相類似的調查。

整體結果

(I) 整體乘客滿意指數

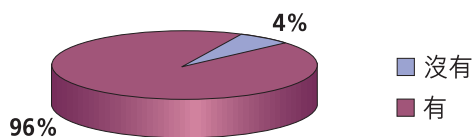
- 三種不同的士服務之整體乘客滿意指數均逾70點，反映乘客均滿意現在的士服務水平及的士司機之表現。
- 遊客對的士服務之整體滿意指數亦由1999年的76點上升至2002年的80點。

整體乘客滿意指數		
	遊客	
	1999	2002
總指數	76	80*
受的士行影響之服務方面總指數	76	81*
• 可靠性及安全程度	79	84*
• 汽車狀況	76	81*
• 司機的行為和操守	74	78*
受其他因素影響之服務方面總指數	76	89*
• 資訊	79	85*
• 方便程度	76	81*
• 舒適程度	79	81*
• 的士收費	70	71*
*比1999指數年高		

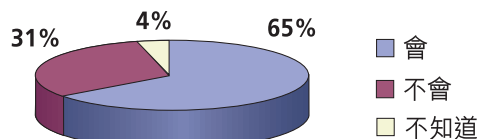
(II) 優質的士服務計劃

市民於2002年對優質的士服務計劃之關注程度相對地提高了，96%的受訪的士乘客留意到至少一項優質的士服務推廣活動。另外，大約70%的受訪的士乘客樂意嘉許提供良好服務的的士司機。

優質的士服務計劃之關注程度



會樂意嘉許的士司機



(III) 進一步改善的士服務

優質的士站上蓋

- 約75%的本地乘客及遊客均表示支持政府提供的士站上蓋及設置的士乘客資訊電子螢幕顯示屏。
- 乘客希望透過顯示屏得知即時新聞、天氣報告及交通消息、的士收費及的士服務其他有關資料，例如等候時間、行車時間及路線等。

付款方法

- 八達通 -- 約93%的本地乘客接受以八達通繳付的士車費。此外，約80%的本地乘客和66%的遊客願意以八達通繳付小費。
- 信用咭 -- 遊客(63%)比本地乘客(29%)傾向願意以信用咭繳付的士車費(連3%附加費)。

的士例會制度

除收集的士乘客意見外，運輸署一直以來均與的士業界保持緊密聯繫以了解的士業營運環境，其中的士例會是一個主要及行之有效的固定渠道，讓政府與的士業界可就的士政策及實際運作安排進行討論及交換意見以達到共識。

現時的士例會共有42位會員，其中包括26位市區的士

會員、15位新界的士會員，及1位大嶼山的士會員。出席的士例會之的士商會/工會，其資格必須為一個註冊組織，及從事的士業的會員不少於200名。運輸署會就符合資格入會之的士商會/工會的申請進行審核。

