



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

北區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

龔偉鵬

2025 年 1 月 9 日

澳門計程車投訴機制的建議

澳門作為國際旅遊城市，計程車服務是城市形象的重要窗口。然而，儘管政府一直致力提升計程車服務質量，但市民及遊客對計程車服務的投訴仍時有發生。

當前，澳門的計程車投訴機制已經相對完善，包括 24 小時熱線舉報、事後投訴專線等渠道。同時，政府也推出了《新的士法》，加強對出租車違法行為的處罰力度。這些措施在一定程度上提高了司機的守法意識，但仍存在一些不足。

本人認為，當前投訴機制在處理“服務態度”類投訴上存在空白。這類投訴往往因為難以量化和取證，而未能得到及時有效的處理。然而，服務態度同樣是衡量計程車服務質量的重要指標之一。因此，我們需要進一步完善投訴機制，將服務態度納入投訴範圍，並設立明確的處理流程和標準。

為此，本人建議：

- 一、增設服務態度投訴渠道。可以在現有的投訴熱線或專線中，增設服務態度投訴選項，方便乘客及時反映問題。同時，政府應加大對服務態度類投訴的宣傳力度，讓乘客瞭解並敢於使用這一投訴渠道。
- 二、建立服務態度評價體系。可以借鑒其他行業的做法，設立計程車服務態度評價體系。通過乘客對司機的服務態度進行評分，將評價結果作為司機續牌、獎勵或處罰的重要依據。這樣既可以激勵司機提升服務態度，也可以為乘客提供一個更直觀的參考標準。
- 三、加強監管和執法力度。政府應加強對計程車行業的監管力度，定期開展執法檢查，嚴厲打擊違法違規行為。同時，對於服務態度惡劣的司機，應依法進行處罰。

完善澳門計程車投訴機制，提升計程車服務質量，是我們共同的責任和使命。我相信，在政府的領導下，在社會各界的共同努力下，我們一定能夠打造一個更加優質、便捷的計程車服務環境，為澳門國際旅遊城市的形象增添光彩。