



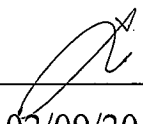
澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

意見：
Parecer

批示：
Despacho

- 已閱。請韋浩風委員協調
跟進，將專題小組報告轉送
相關部門參考研究。

召集人


02/09/2014

事由：「改善本澳的士服務」
Assunto 專題小組報告

報告書 001I/GT/CCSCZC/2014

編號：_____
N.º 29 8 2014
日期：____/____/____
Data

作者
Min.
打字員
Dact.



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

2
頁編號
Pág. n.º 0011/GT/CCSCZC/2014
文件編號
Inf. n.º 29 8 2014
日期:
Data

社區服務諮詢委員會

召集人 台鑒：

「改善本澳的士服務」專題小組於 2014 年 3 月 5 日中區社諮會第三次平常會議上，獲 閣下及所有出席成員一致通過，立項展開小組工作。經小組成員數月來的努力，現已完成相關專題研究報告，謹呈 閣下審閱。

一、立項背景

據交通事務局的資料，截至今年 7 月，澳門有 1,080 部普通的士(俗稱“黑的”，以下簡稱“黑的”)及 100 部特別的士(俗稱“黃的”，以下簡稱“黃的”)，加上今年以公開競投形式發出的 200 個“黑的”牌照，澳門的士總數為 1,380 部。按澳門人口總數 614,500 人計，大約平均每 445 名居民才擁有一部的士，遠較北京(149 人)、台北(260 人)和香港(377 人)為低。若以旅客人數計算，差距會進一步擴大，數字反映本澳的人均的士比例實屬偏低。

近年本澳經濟和旅遊業發展迅速，導致的士需求大增，供需失衡加上監管法例落後，拒載、揀客、濫收車資等情況時有發生，的士違規和舊區搭的士難的情況越趨嚴重，不但居民日常出行受到影響，也嚴重影響本澳旅遊城市形象，為居民和旅客所詬病。

中區社諮會一直關注舊區搭的士難的問題。近月，政府在“黃的”牌照續約時，雖已要求承批公司朝全電召服務的方向發展，但社會普遍相信，即使實現純電召，亦未必能夠解決舊區搭的士難的問題。

法務局和交通事務局已完成草擬《檢討輕型出租汽車(的士)客運法律制度》諮詢文件，現正向社會各界諮詢。為遏止的士業的歪風，改善的士服務，社會就如何加強打擊的士司機違規行為提出不同意見，包括應否進行“放蛇”、引入警方執法，以及是否應該採取扣分制或“釘牌”等措施。

作者
Min.
打字員
Dact.



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

頁編號 3
Pág. n.º 0011/GT/CCSCZC/2014
文件編號
Inf. n.º 29 8 2014
日期 : / /
Data

二、 專題小組的成員組成

專題小組由余健楚副召集人擔任組長，鄭玉球副召集人、余韶洲委員、吳碧珊委員、林宇滔委員、歐家輝委員、莫偉成委員、郭敬文委員、陳振豪委員、勞協華委員、黃祖添委員、賴偉良委員、關勳杰委員、袁小菱委員和韋浩風委員（中區市民服務中心主任）共十五人組成。

三、 立項理據和工作目標

專題小組成立的目的，主要是藉著特別的士臨時合約續期的契機，透過拜訪相關政府部門和有關的士業團體，直接了解目前本澳的士業營運和監管狀況，以及相關部門的具體分工和實際操作上遇到的困難。專題小組收集有關資料後，通過分析充分的數據，對加強的士監管和違規舉證、解決搭的士難、改善的士服務等方面提出建議，同時亦探討特別的士的服務定位，研究如何引入新競爭者、如何透過公司模式營運新的士准照等。

四、 約訪相關政府部門及業界代表

專題小組發函邀約拜訪交通事務局、治安警察局、法務局、部分的士業團體以及宏益電召的士有限公司。

註：法務局以修改《的士規章》屬交通事務局權限為由，未有應允接受拜訪。

拜訪時間表		
日期	時間	拜訪的部門及團體
2014年5月14日	11:00	治安警察局交通廳
2014年5月15日	15:00	舉行聯合會議，出席者包括交通事務局官員及的士業界代表，如下： 澳門營業汽車工商聯誼會、 澳門的士司機互助會、 澳門的士業聯合會、 宏益電召的士有限公司
2014年5月21日	10:50	宏益電召的士有限公司

作者
Min.
打字員
Dact.



五、拜訪相關機構之情況紀要

一) 交通事務局之管理和監察

交通事務局其中一項職能為管理和監察的士服務，是監管的士違規行為的核心角色。

該局目前有 10 名稽查人員負責執行檢控的士違規行為的工作。每日到各處巡查，如發現的士濫收車資、拒載等違規行為會進行檢控。稽查人員在執勤時須配戴工作證，巡查時間為每日上午 9 時至晚上 9 時，盡量維持每一時段都有稽查人員在外執勤。此外，因應實際情況的需要，該局會安排稽查人員進行不定點及不定時的巡查，以及會定期聯同治安警察局打擊的士違規行為。

除宏益電召的士有限公司須向該局定期提交其營運數據外，稽查人員亦會不定期派員到該公司的服務中心進行監控和抽查，並收集有關的營運數據作對比。

二) 治安警察局交通廳之監察

在監管的士違規行為方面，治安警察局交通廳擔當著協助交通事務局執法的輔助角色。

雖然現時交通廳在人力資源調配上越見緊張，但仍積極配合交通事務局進行檢控違規的士司機的工作，包括每星期聯合執法行動以及由交通廳自行主導的執法行動。

三) 專題小組拜訪相關機構之分類紀要

機構簡稱：

交通事務局 —— 交局

治安警察局交通廳 —— 交通廳

作者
Min.
打字員
Dact.



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

5
頁編號
Pág. n.º 0011/GT/CCSCZC/2014
文件編號
Inf. n.º 29 8 2014
日期 : / /
Data

澳門營業汽車工商聯誼會——工商聯

澳門的士司機互助會——互助會

澳門的士業聯合會——聯合會

宏益電召的士有限公司——宏益

3.1 有關的士牌照數量的問題

3.1.1 交局

早前，該局邀請了本澳學術機構，對本澳的士數量進行分析，並以科學方式推算出需增發多少個的士執照較適合本澳的發展。

3.1.2 交通廳

增發的士執照可緩解市場供不應求的現象，從而讓現時亂象自動調節，相信可有效制止現時本澳的士行業違規情況。

3.1.3 聯合會

建議政府仿效內地的做法，分批推出有年期的的士執照，以平衡及壓抑炒賣的士牌照的風氣。

3.2 恆常的士監管和聯合行動

3.2.1 交局

—— 對於市民關心的士拒載、揀客、繞路、殺價等違規行為，由於涉及的層面較廣，該局已積極針對違規黑點加強檢控。然而，任何一個地點都可能發生的士違規行為，故在檢控時遇到一定的困難。

—— 按過往經驗，當該局稽查人員到達巡查地點後，會有部分不良司機通風報信，通知同事立刻離開巡查範圍，令檢控程序更為困難。

—— 該局於現場即時檢控違規的士個案的成功率較事後舉報為

作者
Min.
打字員
Dact.



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

頁編號 6
Pág. n.º 0011/GT/CCSCZC/2014
文件編號
Inf. n.º 29 8 2014
日期: / /
Data

高。原因在於事後部分投訴人未能提供具體的涉案資料或不願與司機對質，導致在調查過程中出現舉證困難的情況，最終只能對的士司機作出勸喻或警告，並歸檔處理，無法成功檢控。

- 近年，該局積極作定點及不定點巡查，更因應實際情況，適當延長巡查時間，並與治安警察局採取聯合行動，加強對違規的士司機的檢控，並已獲一定的成效。
- 本年1月至5月14日，已成功檢控的士違規的個案共276宗，當中由該局與治安警察局聯合執法的數字為：

1月45宗

2月53宗

3月46宗

4月49宗

5月28宗

總數為221宗，其餘55宗為該局獨立檢控個案。2014年1月至4月，接獲的投訴個案總數為697宗，多為濫收車資和拒載。

3.2.2 交通廳

- 分工方面，交通廳會將違規的士檢控個案的筆錄轉介交局跟進，該局會按《的士規章》的條文作出檢控，並透過行政程序向司機作出處罰，現時的士違規的最高罰金為澳門幣壹仟圓正。
- 經營“白牌車”會觸犯《道路交通法》的相關規定。非營運性質車輛，在接載乘客的過程中收受報酬，即屬違規經營。即使屬商業機構持有的車輛，如旅行社的接駁巴士，倘在預定的工作以外，因接載乘客而收取額外報酬亦屬違規。一經定罪，違規車輛會被扣押在交通廳內，直至整個檢控過程完成及繳納罰金後，方可領回。現時經營“白牌車”的最高罰金為

作者
Min.
打字員
Dact.



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

7
頁編號
Pág. n.º 0011/GT/CCSCZC/2014
文件編號
Inf. n.º 29 8 2014
日期:
Data

澳門幣叁萬圓正。近年成功檢控“白牌車”的個案數字有上升趨勢，除因執法次數不斷增加外，的士數量未能滿足乘客需求亦是主要因素。違規經營“白牌車”多數是澳門駕駛者，並以輕型私家車輛作營運為主。

在檢控違規的士司機過程中，乘客起著關鍵作用。在舉證方面，大部分旅客因趕時間而不願當證人，配合度相對較低，較難成功檢控。

— 隨著手機通訊軟體的發展，以及無線電對講機的便利，的士司機互通方法也逐漸成熟。故當交通廳自主巡查或與交局採取聯合行動時，巡查地點會在短時間內傳遍全澳的士司機，增加檢控難度。除此之外，現行《的士規章》的罰金過低，調查程序所需時間較長，故會影響對違法者的阻嚇。

— 聯合行動中，交通廳的便裝警員會在行動地點附近作好部署，當發現的士司機違規時，會直接上前截停車輛並即時交予交局稽查人員作實況筆錄，之後會按程序傳召違規的士司機作聽證、開展調查程序及處罰。在聯合行動中，交通廳主要是協助交局稽查人員，或處理突發事件。即使未發現的士司機違反《的士規章》，交通廳亦會針對其違反《道路交通安全法》的行為作出處罰，例如：違例泊車等。

— 在交通廳單獨行動中，當交通警員發現的士司機違規行為，將向違規的士司機作實況筆錄，及後轉介予交局跟進檢控程序。

— 交通廳與交局會共同商討，定出雙方均能配合的聯合行動時間表，平均每星期三至四次，每次約兩小時，亦會視乎實際情況或未來的規劃作出調整。

— 在聯合行動的選點方面，以投訴個案多寡或前線人員巡邏時發現的交通黑點作為參考依據，多選擇澳門新口岸區（如：

作者
Min.
打字員
Dact.



財神酒店、葡京酒店至凱旋門酒店一帶)或離島區較大型娛樂場所(如:威尼斯人酒店或銀河酒店一帶)。且會安排於的士需求量較大、的士司機轉更時段及大型活動(如:演唱會)舉行期間進行。

— 平均每次聯合行動可成功檢控的個案約為三至五宗。現時交通廳會安排交通警員,在投訴黑點驅趕違例停泊車輛,從而減少的士在該處違規上落客及停泊,增加路面的士的流轉量。

— 2013 年交通廳行動總數(包括聯合及交通廳單獨行動)為 103 次,成功檢控個案類型及宗數為:

的士拒載 85 宗

濫收車資 158 宗

違反《的士規章》6 宗

2014 年 1 月至 4 月,交通廳行動總數為 75 次,當中聯合行動為 60 次,單獨行動為 15 次,成功檢控個案類型及宗數為:

的士拒載 60 宗

濫收車資 147 宗

違反《道路交通法》169 宗

違反《的士規章》6 宗

3.3 針對《的士規章》的修訂

3.3.1 交局

— 新修訂的《的士規章》將考慮提升罰款金額以加強阻嚇力。涉及較具爭議性的問題,並非通過修改行政法規能予解決,需法律顧問再作進一步的探討和研究。

3.3.2 交通廳

作者
Min.
打字員
Dact.



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

頁編號 9
Pág. n.º 0011/GT/CCSCZC/2014
文件編號
Inf. n.º 29 8 2014
日期: / /
Data

- 建議上調的士違規行為的罰金，增加阻嚇性。有關停牌制度亦是探討方向之一，但出於人權考量，停牌有可能影響司機及其家庭的生計，故會在相關制度上作出適度調整，希望新修訂的《的士規章》能達至具阻嚇性、執行性及廣泛接受性。
- 考慮到的士市場變動因素較多，以簡便程序修訂《的士規章》，使其盡快生效並配合市場需求是必要的。如需大幅修改《的士規章》，加入“放蛇”制度、衛星定位系統(GPS)(以下簡稱“GPS”系統)、錄影或錄音設備均需先進行諮詢，再經立法會通過方可生效，恐會延誤進度，故是次修訂主要是針對現有條文作討論。
- 無論新修訂的《的士規章》是否引入警方配合執法，交通廳仍會積極參與和配合執法及檢控工作。
- 本澳現行法律規定，處罰違規車輛而非處罰違規司機是不妥的，因扣押車輛不單無法直接處罰違規者，更會影響同車輛其他營業者。
- 現行《道路交通法》規定若干行為構成犯罪或輕微違反，如醉駕、毒駕、無牌駕駛、逆駛、闖紅燈、超速以及未有在斑馬線先讓行人通過馬路等違規行為，需透過法院判決。一般違例停泊車則只屬行政違法，屬行政當局的權限，處分包括：罰款、停牌或吊銷執照等。對專題小組提出增加扣分制度的建議，可考慮對《道路交通法》作出修改，但需對職業司機的生活作詳細考慮，避免產生社會矛盾。

3.3.3 聯合會

- 近年出現許多的士司機違規個案，與守法宣傳教育不足有關，加上內地遊客慣於上的士前先問價，故容易產生誤會。
- 違規的士司機除需繳付罰款外，更應“停牌”數天及安排強制上課學習，以收阻嚇作用。

作者
Min.
打字員
Dact.



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

10
頁編號
Pág. n.º 0011/GT/CCSCZC/2014
文件編號
Inf. n.º 29 8 2014
日期 : / /
Data

- 建議政府在修訂及推出新《的士規章》時，應加強並透過持續的宣傳教育，提升的士司機的守法意識。
- 相信現時本澳大部分的士司機均屬優良，只有小部分為害群之馬，期望當局對不良違規司機嚴懲處分，遏止的士行業的歪風。

3.4 的士收費和加價審批

3.4.1 交局

- 該局只能取得“黑的”的咪錶里程讀數，會在年檢中檢查咪錶的跳錶里程是否與實際相符，但未能作為營運數據分析。實際上，只有在的士內加裝 GPS 系統，才能確實取得的士營運數據。
- “黑的”屬自僱形式經營，難以限制每部的士的營業時數，亦不能主觀決定每輛的士每天營運時數和里程數等。據了解，香港的士咪錶的計價方式和本澳的相似，相信對本澳具有一定的參考價值。
- 該局對的士加價申請的審批，除考慮的士營運成本外，亦須考慮通貨膨脹及市民所能負擔的能力。另外，將積極探討及研究“黃的”向乘客加收附加費的可行性。

3.5 的士司機

3.5.1 交局

- 現時持有的士專業工作證的總人數為 12,354 人。2013 年，為年度經營標貼續期的人數為 5,023 人，第一次獲簽發年度經營標貼的人數為 1,003 人，即可駕駛的士作營運的總人數為

作者
Min.
打字員
Dact.



6,026 人。2014 年 1 至 4 月，續期的人數為 5,016 人，第一次獲簽發年度經營標貼的人數為 442 人，即可駕駛的士作營運的總人數為 5,458 人。

- 2014 年 1 月至 4 月，投考的士專業工作證的考試人次為 640 人，其中 405 人合格，佔整體投考人次的 63%，不合格及缺席考試為 87 人及 148 人，分別佔整體投考人次的 14% 及 23%。2013 年，投考的士專業工作證的考試人次為 1,877 人，其中 1,272 人合格，佔整體投考人次的 68%，不合格及缺席考試為 249 人及 356 人，分別佔整體投考人次的 13% 及 19%。

3.5.2 交通廳

- 考取的士專業工作證及每年到交局辦理續期的人士才可駕駛的士營運，否則會違反《的士規章》的相關規定而被處罰，此屬交局的執法權限。
- 《道路交通法》並未有明確區分職業司機和非職業司機的違規處罰，故交通廳會一視同仁執法。據知，在法庭判決上，法官可能會基於人道立場，把部分職業司機判以緩刑處罰，以保障其及家人的生活。

3.6 “放蛇”制度

3.6.1 交通廳

- 對引入“放蛇”制度持正面及歡迎的態度，認為能有效減少交局稽查人員在檢控過程中遇到的困難，並減低交通廳的工作量，但實際操作的細節及行政程序需更詳細討論。

3.6.2 工商聯

- 現時私家車違規的最高罰款為澳門幣六百元，而的士違規的罰款已較私家車高，但仍未具阻嚇力。因只要的士司機到賭



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

12

頁編號			
Pág. n.º	0011/GT/CCSCZC/2014		
文件編號			
Inf. n.º	29	8	2014
日期:	/	/	
Data			

場違規載客後，便能獲得較高利潤並可抵消罰款。建議政府針對長期及屢次違規的的士司機引入刑事責任，並交予法院作審理，但不建議引入“放蛇”制度。

3.6.3 互助會

- 可對首次違規的的士司機用罰款來處分，對屢犯和嚴重違規的的士司機，則需加重刑責，除罰款外，更應交予法院作刑事審判。

3.6.4 聯合會

- 不能將的士和私家車的違規罰款作比較，同時，不認同政府採“放蛇”制度，因當中會容易涉及人為的誤導。並建議政府在處理司機違規個案時，必須要更加嚴謹，尤其在取證方面需有充分的證據，決不可單憑乘客的投訴，就定罪處罰。

3.7 GPS 系統及錄影或錄音監管

3.7.1 交局

- 因“黑的”屬自僱形式經營，安裝 GPS 系統有一定困難，包括：並非所有“黑的”都願意安裝；如何監管的士司機是否正當地操作儀器；當損壞時，維修責任誰屬等。該局暫時未有計劃為“黑的”安裝 GPS 系統。現時全澳的“黃的”均加裝了 GPS 系統。

3.7.2 交通廳

- 在法律容許的情況下，相信加入 GPS 系統、錄影或錄音等輔助設備有助蒐證、調查、分析、檢控，甚至搜尋失物，但需尊重司機及市民的接受程度，以及考慮個人私隱保護的各項細節，作詳細探討。

- 除需考慮可能侵犯私隱的問題外，亦需仔細考慮和研究其成

作者
Min.
打字員
Dact.



效及實際的操作方式。如全澳的士內都安裝上述設施，其保養及維修費由誰繳付？如的士司機不當使用上述的設施，由誰及如何監察？擔心投放大量人力資源在上述的監控設施上，如未收到預期效果，會造成公帑浪費。

3.8 電召的士相關問題

3.8.1 交局

— 明白現時舊區“搭的難”問題非常嚴重，期望能透過“黃的”的補充，解決上述問題。更希望通過特別的士臨時續約的契機，觀察及收集有關的士服務的實質營運數據及市民對相關服務的意見，評估純電召的士是否可行，及能否解決舊區“搭的難”問題。雖然綜觀鄰近地區，均未有以公司制度的模式進行的士營運，但不排除日後可考慮以公司制度的模式，作為本澳的士的新營運模式。

3.8.2 交通廳

— “黃的”有著較完善的投訴處理機制及規範，由於是以司機定薪制度運作，非司機自僱形式，故“黃的”違規的個案數字偏低是正常的。

3.8.3 宏益

— 2014年2月，獲政府續發9個月的短期臨時准照合同，其中60%車輛試行以純電召模式營運。目前，該司已在每輛“黃的”內加裝了GPS系統，可隨時掌握車隊的實際營運情況，包括：空車或載客的狀況等，並能進行適度的記錄及調配。明白外界的關注，該司一直在探討，以純電召還是混合式營運模式，哪種較為合適。

— 現時，該司面臨人資短缺及司機流失率高等問題。該司以聘



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

頁編號
 Pág. n.º 0011/GT/CCSCZC/2014
 文件編號
 Inf. n.º 29 8 2014
 日期：
 Data

請專為純電召而設的全職包薪制度司機為主，約有 45 名，分早、午、晚三更制，平均每更能提供約 36 輛車投入電召服務。司機工作分 6 小時(薪酬為澳門幣 9,000 元)及 8 小時(薪酬澳門幣 12,000 元)。另外，為進一步穩定司機隊伍及擴大電召的士服務，更增設額外獎勵及免車租計劃。當包薪司機透過電召方式成功接載乘客的次數超過一定數量時便會發放獎金，藉此激勵司機透過純電召載客服務的積極性。另外，當包薪司機於工作時間內服務及表現優良，在完成 6 小時或 8 小時包薪電召工作後，只需支付油費，可以免車租的方式，繼續透過電召模式接載乘客，獲取額外的報酬。

- 過去一年，包薪司機的流失率為 57%，平均每位包薪司機在職時間約為 2 個月。現時有 60 輛“黃的”以純電召模式進行營運，但由於人力資源的不足，經常出現未能調派全部車輛提供上述服務，有時更需同一部的士往來澳門和氹仔接載乘客，常常不能於 1 小時內接到 2 次的電召服務。
- 該司每週須向交局提交營運數據，據該司資料顯示，2014 年 4 月份，服務中心接收來電有 34,048 宗，成功接載乘客為 16,342 宗，成功率達 48%。未能成功接載乘客的原因：即時取消佔 6%、等候時間過長而取消佔 3%、到達目的地後未能成功接載乘客佔 2%、車隊未能派車佔 40%及其他原因佔 1%。
- 現時本澳電召需求及成功率最高的地區為花地瑪堂區及嘉模堂區，該司會按電召時段高峰及區分進行分析，並因應實際的情況作出適當的調度。
- 該司旗下有 40 輛“黃的”屬混合經營模式，以貼近市價的租金租予司機，租金約為每更澳門幣 400 元。如租車的司機透過電召模式接載乘客，該司會對司機發放階梯式的獎金，但倘發現司機有違規行為時，會立即終止租賃關係。

作者
 Min.
 打字員
 Dact.



3.9 其他建議

3.9.1 互助會

- 該會代表舉例說明為何“黑的”不選擇進入舊區接載乘客的原因。一個辦公日的下午 4 時 30 分左右，他本人接載乘客從司打口到鏡湖醫院，整個車程花費了約一個小時。原因是舊區街道狹窄，又有修路工程。近年，本澳的旅遊巴大增，舊區經常出現交通擁擠的情況，司機要耽誤很長時間才接載一程乘客，會減低收入，故不選擇進入舊區亦情有可原。
- 要長遠解決舊區“搭的難”的問題，當局必需優化舊區的道路交通環境，完善公共交通服務，減少交通擁擠情況，並採取具實效的鼓勵措施，使“黑的”願意進入舊區接載乘客，才能回應舊區居民便捷出行的合理訴求。

六、專題小組的資料分析及建議

一) 增發有年限公司制的特別的士准照

歸納所有由政府部門提供的統計數字顯示，本澳的士數量無論是與本澳人口、旅客增長、還是與鄰近地區作比較，數量均屬嚴重不足的水平，特別是近年本澳經濟和旅遊業興旺，導致的士需求進一步增加。在供不應求的客觀條件下，的士違規的行為必定會加劇，亦令當局的監管變得更困難。有鑑於此，本小組認為有必要增加足夠的的士執照。考慮到只是增加“黑的”數量，對解決舊區搭車難的直接幫助不大，且的士需求與經濟周期和旅客量的波動有關，建議增發具年限且為公司制的特別的士准照為主，並以適當年限或續約年期作為調控整體的士數量的手段。

建議在新的士執照招標條款加入特別要求和限制，包括只能電召或需在舊區候客等條文。同時亦可通過要求公司在車隊加入 GPS 或其他監控設備，對其營運作實時科技化的有效監管，以提升特別的士服務質素，從而對“黑的”服務質素形成更有效競爭，進而提升本澳的



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

16
頁編號
Pág. n.º 0011/GT/CCSCZC/2014
文件編號
Inf. n.º 29 8 2014
日期：
Data

士整體服務水平。

二) 完善《的士規章》，加重罰則

規管本澳的士的《輕型出租汽車(的士)客運規章》已經近逾十五年沒有修訂，規章中除對無牌經營的士、不符合車輛之要件，以及的士司機未持有效工作證等情況作出較重的處罰外，針對目前的士司機普遍的違規行為，如拒載、揀客、兜路和濫收車資等，即使成功被檢控，最高罰款僅為澳門幣一千元，即使累犯，罰款最多只可提高至兩倍。但在實際操作中，成功處罰一宗個案需要最少數個月、甚至一年，違法成本和阻嚇力甚低。有業界和執法部門表示，不少違法司機甚至已視之為恆常的經營成本。故本小組建議在修訂《的士規章》時，有必要大幅提高對相關違規行為的處罰，在不影響的士司機合理申訴權益的前提下，應簡化投訴程序和加快處罰程序，以加強阻嚇力。

針對屢犯的司機，當局有必要引入罰款以外的處罰，包括強制上課、扣分、暫停執照、取消執照、甚至刑事責任等。

三) 增加純電召出車數目 探索特別的士服務模式

綜觀，儘管現時能提升“黑的”的服務水平，亦難以解決舊區搭車難的問題，故政府應透過增加公司制的特別的士服務，以回應舊區居民搭的士難的訴求。現階段，通過將宏益經營的電召的士“黃的”重新定位，就是摸索適合澳門實況的特別的士服務最好的試驗。根據小組分析“黃的”目前的營運數據和狀況，目前要有效改善“黃的”服務，首要任務是增加可供調動的純電召的士出車率。當出車率理想時，建議政府在硬件上要積極配合，包括在不同區分設候客點。“黃的”除可提供電召服務外，亦可在候客點候客，從而減少不必要的空車往返，進一步提升特別的士的營運和調度效率。

待當局日後尋找到一套適合澳門、且運作成熟的特別的士營運模



式後，小組建議政府可考慮引入其他經營者經營電召的士服務，通過適當競爭提升服務水平。

至於有意見認為，政府可考慮將部分特別的士牌照交由非牟利的社會服務機構或團體營運，服務對象主要針對舊區或針對一些弱勢社群（殘障人士、病患長者等）的乘客需要，對此，建議政府相關部門應適時展開研究。

四) 建議引入電子監察及放蛇制度，提升執法效率和阻嚇力

針對執罰成功率低、舉證困難，變相助長違規的士的問題，社會早有意見要求《的士規章》在本澳的士配備衛星定位系統(GPS)、錄影或錄音設備，以及實行放蛇制度，以便在更具客觀環境證據下，處理及提升的士違規的處罰成功率，縮短有關的執罰時間。於今年二月份起，宏益已按當局的要求，試行以純電召模式及增加上述電子監控設備，讓交局可實時掌握資料，加強監管“黃的”的營運狀況。然而，有部分的士業界對引入“放蛇”制度有不同的意見，但科學化的監管手段、有效的執法工具，絕對有助加強政府對違規的士的執法力度，並提升其阻嚇力，從而改善本澳的士的亂象。綜合上所述各種因素，小組建議在符合《個人資料保護法》的前提下，政府應該積極考慮強制在的士安裝 GPS 和錄影錄音系統，以便在出現投訴和爭議時，能有客觀的環境數據作為佐證，提升執法效率。

但必須強調，對於個人持有之的士執照（“黑的”），若要裝設電子監察系統，有關系統的設置費用、維修保養責任、資料保護和調用、具體操作、監管以及確保系統正常運作上的責任，當局必須及早釐清，否則相關問題或爭議，勢必會令電子監察系統成效大打折扣，甚或引起更多不必要的爭議。

小組建議把報告轉交予個人資料保護辦公室，就增設電子監察系統以及具體操作時，如何在有效監管和保護個人私隱的情況下取得平衡給予意見。



另外，小組亦建議政府積極考慮引入“放蛇”制度的可行性。小組相信，隱藏身份搜證確實可大大加強阻嚇力，應能有效打擊已趨氾濫之的士違規問題。只要當局有明晰的指引，確保偵查人員不能“引誘犯罪”，只可被動式放蛇，大部分守法的司機絕不會受影響，但已可大大提升打擊違規的士的成效和阻嚇力。

此外社會期望“放蛇”制度只適用於的士服務的規管方面，並非廣泛應用，相信並不會引起部分法律界人士所擔心的會動搖本澳法律根基的問題。

五) 引入具科學性的的士調價機制

目前，交局對於的士調整收費並沒有任何科學化的數據分析基礎，只能因應業界通過經驗值估算出加幅，再分析同期的通脹、油價、維修成本等因素，決定是否批准加價和訂定加幅。無論是否批准加價，加價幅度是否合理等，都沒有足夠的科學理據，這對業界和市民來說並不公平。為著改善上述的士的收費機制及與服務水平掛鉤，小組建議政府在驗車時，應系統性讀取的士營運數據（即使未能全部讀取，亦應讀取一定比例作數據統計），以便掌握每程車的平均車資、收費結構、路程、等候時間等，以更好掌握業界的運作情況，作為今後科學化審批調整收費的參考基礎。

小組認為，目前“黃的”在純電召出車率嚴重不足情況下，難以對目前營運成效和成本收益等作出全面的分析評估。小組認為，隨著出車率提升，以及政府完善各區的士站的硬件配套，“黃的”的營運效益會有所改善，屆時才能更全面掌握其營運成效和成本收益狀況。小組認為，長遠而言，合理的收入和盈利亦是確保的士服務質素重要因素，包括“黃的”在內的特別的士服務，如乘客直接到候客點乘搭士，就應按正常付費；但若乘客要求前往某特定地點接載，亦可設定一定的電召附加費，有關水平應該通過科學化的數據分析釐定，以平衡提升特別服務所需的營運開支需要。



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

19

頁編號			
Pág. n.º	0011/GT/CCSCZC/2014		
文件編號			
Inf. n.º	29	8	2014
日期:	/	/	
Data			

必須指出，本澳目前的士收費表中，只容許“候客——應乘客要求停車等候，每分鐘收取 1.5 元的費用”，這與香港“每分鐘等候時間或其部分”在定義上有明顯不同。意味著法律條文上，本澳的士只能在乘客要求候客時才可等候收費，而在塞車時是不能收費的。但據了解，澳門的士實際是在塞車等候時亦有計費，小組認為政府必須認真面對有關問題，盡快釐清有關收費準則，避免日後引起爭議。

資料見以下網址:

http://bo.io.gov.mo/bo/i/98/39/port214_cn.asp

http://www.td.gov.hk/tc/transport_in_hong_kong/public_transport/taxi/taxi_fare_of_hong_kong/

六) 的士人力資源問題

目前，本澳的士司機的人力資源並不充裕，主因包括司機收入不穩定，以及的士違規行為十分嚴重，不單影響正常的士司機的營運，甚至令整個行業的形象變差，窒礙新人入行。故就算未來要增發的士牌照，當局亦必須有配套措施推動更多具專業資格的人士重投的士業，否則新增的士未必能悉數在市面上提供服務。

小組認為，當局如能有效打擊的士的違規行為，理順營運環境，以公司制的營運方式為基礎完善有關服務，並引入科學性的調整收費機制等，相信有助吸引更多本澳居民投身的士行業。

七) 其他建議

優化和完善乘客投訴和司機申訴機制。

針對的士於節假日或颱風期間提供服務而訂立明晰的附加費標準。

七、 總結

本澳的士拒載、揀客、開天殺價等亂象隨處可見，不單影響市民出行，更嚴重損害澳門旅遊形象，對行內不少奉公守法的司機亦極不公平。

作者
Min.
打字員
Dact.



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

20
頁編號
Pág. n.º 0011/GT/CCSCZC/2014
文件編號
Inf. n.º 29 8 2014
日期 : / /
Data

冰封三尺非一日之寒，政府長年對此沒有重視、監管乏力實在責無旁貸，而《的士規章》修訂七、八年仍議而不決，停留在諮詢階段，進度實在難讓公眾接受！

當局目前正就《檢討輕型出租汽車（的士）客運法律制度》作公眾諮詢，雖是遲來的春天，但小組期望當局絕不能重蹈議而不決、決而不行的覆轍，而是要坐言起行，落實小組的各項建議，通過新措施、手段，加強檢控違規的士行為和提升執罰成效，遏止的士業的歪風，理順行業亂象。

社會有不少意見要求在《的士規章》修訂中加入“扣分制”、“放蛇”、電子監控、車廂錄影錄音、加重罰款等條文，不少業界認為有關係文過於嚴苛。小組認同，若落實有關措施，當局確有必要針對有關安排制訂明晰規範的執行和執法指引，並在保障司機合法權益間取得平衡，避免不必要的爭議。但針對目前的士違規成風、打擊措施缺乏成效的實際情況，有力的規管措施絕不能少。

小組認為，點對點之的士服務，是城市公交系統中必不可少的一個重要環節。高效率之的士服務，不單能夠回應居民和旅客的出行需要，長遠更有助減少市民對私人車輛的需求。

中區社區服務諮詢委員會
〔改善本澳的士服務〕專題小組組長

余健楚

作者
Min.
打字員
Dact.



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

21

頁編號			
Pág. n.º	0011/GT/CCSCZC/2014		
文件編號			
Inf. n.º	29	8	2014
日期	/	/	

附件:

一、相關之法律法規

第366/99/M號訓令——核准《輕型出租汽車(的士)客運規章》

二、其他文件

- 1、由交通事務局提供有關本澳的士之統計資料
- 2、由治安警察局交通廳提供有關打擊的士及白牌車違規的數據
- 3、由宏益電召的士有限公司提供之營業報告

作者
Min.
打字員
Dact.