



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

曾增偉

2025 年 10 月 9 日

關於優化澳門的士行業服務問題

澳門作為國際旅遊都市，的士行業是城市交通體系的重要組成部分，更是展現城市形象的關鍵視窗。澳門的士服務一直存在很大進步空間，民生區長期無車，就算在旅遊區上車，又會被嫌棄車程短，目的地是民生區等問題，不少市民及旅客都有被司機“問候”的經驗，司機態度欠佳、搭的士要看司機面色已成為乘客日常。特別是十一黃金周等旅遊高峰期，的士行業暴露出的服務態度差、挑客、交通規則意識薄弱、資源過度集中於娛樂場和酒店等問題愈發凸出，影響遊客的出行體驗與對澳門的城市印象，為切實改善的士行業服務品質，現提出以下建議：

1. 建立的士駕駛員信用記分管理制度，以剛性約束規範服務行為，為澳門所有的士駕駛員設立信用記分體系，將服務態度、交通違法、運營規範等關鍵行為與記分直接掛鉤。
2. 推行的士駕駛員年度必修學習班制度，以系統培訓提升職業素養，將職業培訓從“問題導向”的事後補救，轉變為“預防導向”的常態化提升，規定所有的士駕駛員每年必須參加固定課時的年度必修學習班，且需考核合格方可延續下一年度的運營資格。學習班課程內容需強化服務禮儀與溝通技巧培訓，並深化交通法規與安全駕駛培訓，增強駕駛員的服務態度與交通規則意識。
3. 將投訴及處理透明化，當大眾與的士司機產生糾紛，對相關服務進行投訴時，投訴者對相關投訴是否有開展，處理過程及結果全然不知，應將投訴公開，讓處理透明化，使對不合規的行為起到阻嚇作用。