

檢討輕型出租汽車  
(的士) 客運法律制度

諮詢總結報告

二零一四年十二月

## 目 錄

第一部分 諮詢總體情況.....	3
一、前言 .....	3
二、統計分析.....	5
第二部分 諮詢意見總結.....	13
一、 加強打擊的士的違法行為 .....	13
1. 加強調查取證 .....	13
2. 加強執法工作 .....	15
3. 加重處罰力度 .....	15
二、 優化的士服務的經營環境 .....	17
1. 引入的士服務智能管理系統.....	17
2. 建立的士服務費訂價制度 .....	19
3. 統一監管的士候客區 .....	20
4. 推行司機的鼓勵及培訓計劃.....	21
三、 完善的士服務的長遠規劃 .....	22

# 檢討輕型出租汽車（的士）客運法律制度

## 第一部分

### 諮詢總體情況

#### 一、前言

面對近年的士違法情況日益嚴重，為加強打擊相關違規行為，解決市民及旅客搭的士難的問題，由交通事務局和法務局組成的跨部門工作小組於2014年推出了《檢討輕型出租汽車（的士）客運法律制度》諮詢文件。為著廣泛聆聽社會各界對的士服務的意見，我們於2014年8月9日至9月23日向公眾進行意見徵集工作，務求以更科學手段匯集各界意見和凝聚社會共識，以完善本澳的士客運法律制度。

在為期45日的諮詢期內，我們開通了專題網頁，通過互聯網向全澳市民進行網上問卷調查，同時，我們在本澳多個邊境口岸、舊城區及旅客經常搭的士的地點，邀請來自不同地區訪澳旅客進行街頭問卷調查。此外，諮詢期間亦與本澳多個社團、專業團體、相關業界等代表進行多場訪談交流，並透過電郵、網頁意見欄、信函、交通事務專線，以至媒體報導等多個不同渠道收集意見，合共收到296份意見，整合為782條具體意見，而問卷調查中，成功收集到547份街頭問卷及20,089份網上問卷。

從諮詢收集到的意見顯示，大部份意見贊成有必要對現時的士服務進行更嚴格的規範；我們深深感受到公眾對的士法律制度檢討工作的期盼，特別是引入便衣執法、在的士車廂安裝監察系統、提高罰款金額及訂立釘牌制度等工作上的重視和關注。

現階段我們對收集到社會不同的意見和建議作出整理歸類及分析總結，以便公眾瞭解相關參與者提出意見的取向。我們按照工作計劃，隨即着手草擬有關打擊的士違法行為及優化的士服務經營環境的法律制度，期望儘快地回應社會的訴求及解決現時的士服務的違規問題，向全澳市民展示政府在改善的士服務的決心。

與此同時，我們除不斷完善現行的士服務措施的執行情況和評估相關措施的成效外，並透過是次諮詢工作，對徵集彙編的意見及建議進行綜合性分析和研究，開展了第二階段之澳門的士服務需求的調查研究工作，期望結合本澳社會的實際情況，在平衡各方利益及取得社會共識的前提下，制訂符合本澳整體利益的的士發牌法律

制度，並提出可行性的措施及相關機制，完善的士服務的長遠規劃，從而確立中、長期的士服務政策的發展方向，使得未來的士客運服務更趨完善。

最後，感謝廣大市民和旅客對的士客運法律制度檢討工作的關注和支持，如對本澳的士服務有任何其他意見或建議，可親臨交通事務局服務專區（南灣大馬路762-804號中華廣場2字樓或澳門馬交石炮台馬路33號地下）提出，亦可發電郵至（[info@dsat.gov.mo](mailto:info@dsat.gov.mo)）、郵寄至澳門馬交石炮台馬路33號6樓交通事務局，又或是致電交通事務專線8866 6363反映。

## 二、統計分析

從第一階段推出《檢討輕型出租汽車（的士）客運法律制度》諮詢文本，展示政府對改善現時的士服務的決心和思路後，工作小組隨即進行意見徵集工作，在是次意見調查階段，共分為開放式意見和問卷調查兩部分，而問卷調查分為街頭問卷和網上問卷兩種形式。

在開放式意見中，我們收到來自社會各界 296 份不同意見，經整合為 782 條具體意見，而問卷調查則成功取得 686 名訪澳旅客的 547 份有效街頭問卷，以及 20,089 份專題網頁的有效問卷；為瞭解市民的意向，我們將按照意見的來源、分類、改善措施及建議手段等進行分析和整理，以利於是次檢討的士法律制度作參考，詳見以下附表一所示。

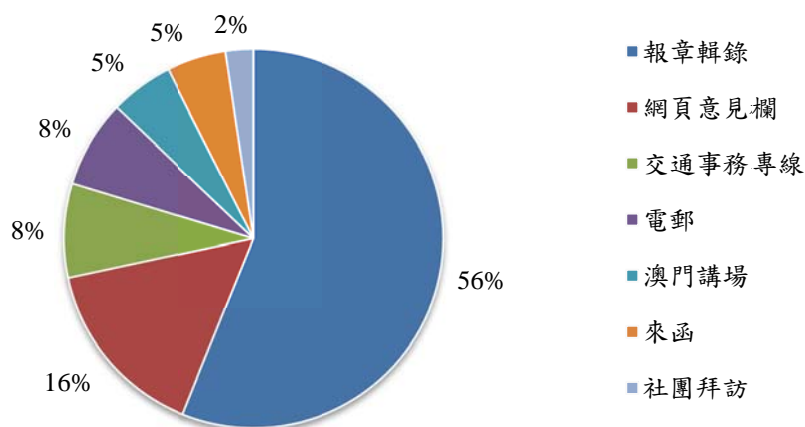
	開放式意見徵集	街頭問卷調查	網上問卷調查
樣本數量	296 份/782 條意見	547 份問卷	20,089 份問卷
調查方式	自由填寫	街頭面對面訪談	網上自由填寫
目標對象	沒有指定	旅客	全澳市民
抽樣方法	非隨機抽樣法	定點抽樣法，在本澳多個邊境口岸及旅客經常搭的士地點進行隨機抽樣	非隨機抽樣法

表一 意見調查方法彙整表

## 1. 開放式意見

### 1) 意見來源

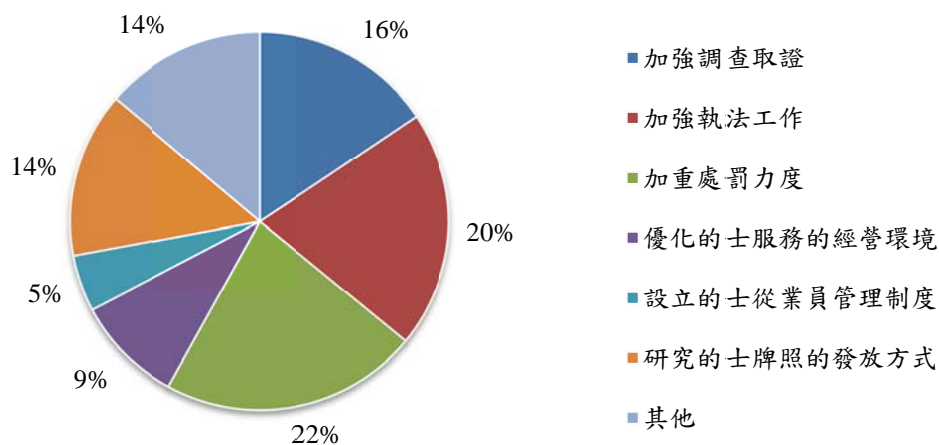
在徵集意見期間，收集到來自社會各界296份開放式意見，當中包括市民、的士業界、社團、專業團體、各區街坊會及旅客等意見，涵蓋不同階層。來自報章輯錄的意見佔56%、網頁意見欄佔16%、交通事務專線佔8%、電郵佔8%、澳門講場佔5%、來函佔5%及社團拜訪佔2%。



圖一 意見來源之分佈圖

### 2) 意見分類

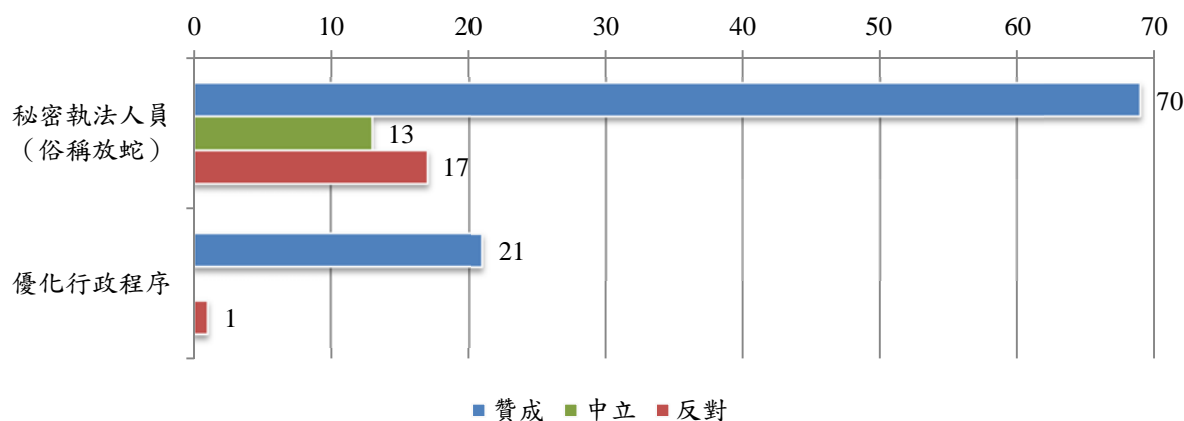
是次意見調查將開放式意見歸類為加強調查取證、加強執法工作、加重處罰力度、優化的士服務的經營環境、設立的士從業員管理制度、研究的士發牌制度及其他七大分類，當中加強調查取證佔16%，加強執法工作佔20%，加重處罰力度佔22%，優化的士服務的經營環境佔9%，設立的士從業員管理制度佔5%，研究的士發牌制度佔14%及其他意見佔14%。



圖二 意見分類之分佈圖

## 2.1) 加強調查取證

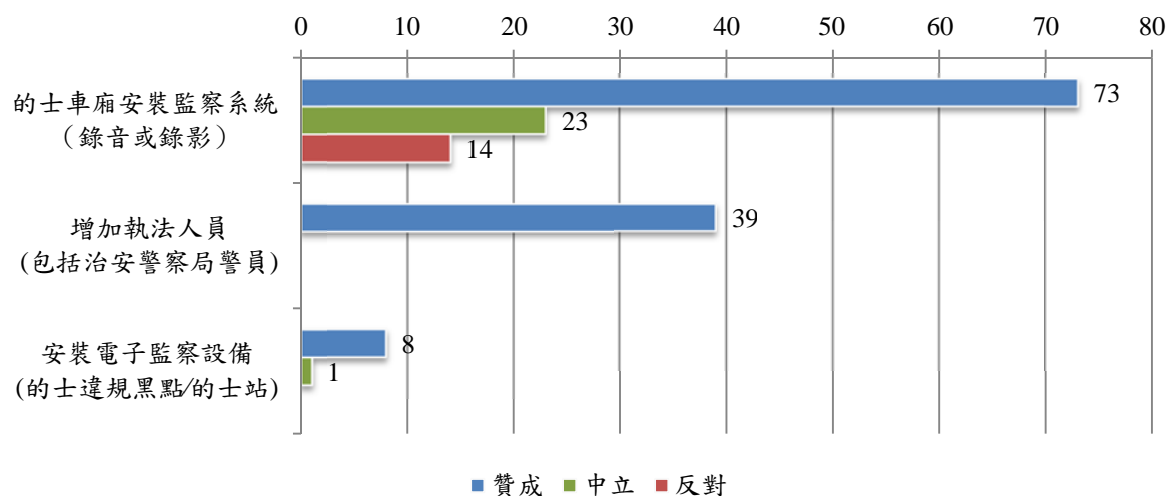
在開放性意見分類中，加強調查取證共收到有 122 條意見，其中包括 100 條引入隱藏執法人員調查手段（俗稱放蛇）及 22 條優化行政程序意見。而引入秘密執法人員有 70 條贊成、13 條中立、17 條反對；優化行政程序有 21 條贊成、1 條反對，詳見附圖三所示。



圖三 加強調查取證之長條圖

## 2.2) 加強執法工作

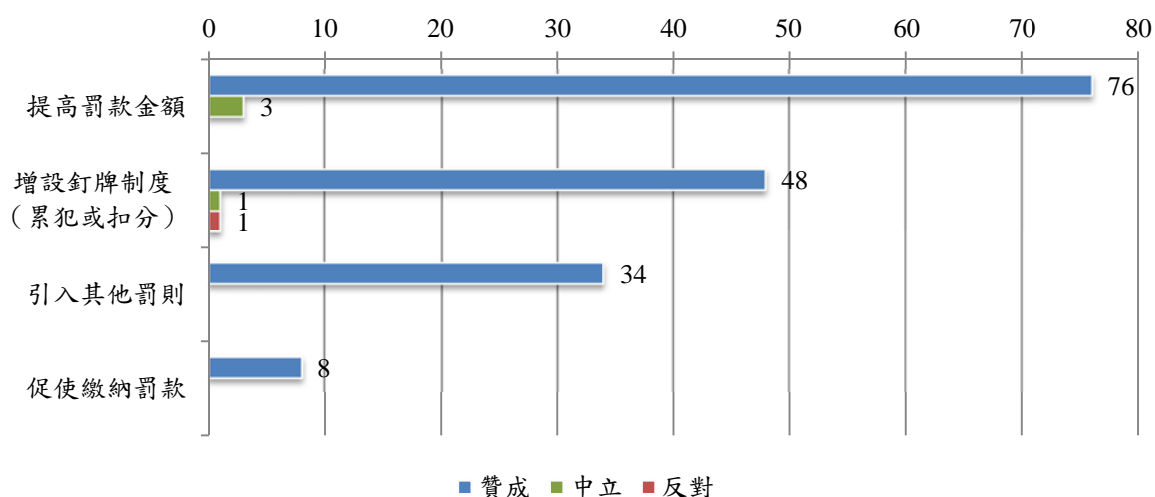
加強執法工作共收到 158 條意見，其中包括 110 條在的士車廂安裝監察系統（錄音或錄影）、39 條增加執法人員（包括治安警察局警員）及 9 條安裝電子監察設備（的士違規黑點/的士站）意見。而在的士車廂安裝監察系統有 73 條贊成、23 條中立、14 條反對；安裝電子監察設備有 8 條贊成、1 條中立；增加執法人員持正面意見，詳見附圖四所示。



圖四 加強執法工作之長條圖

### 2.3) 加重處罰力度

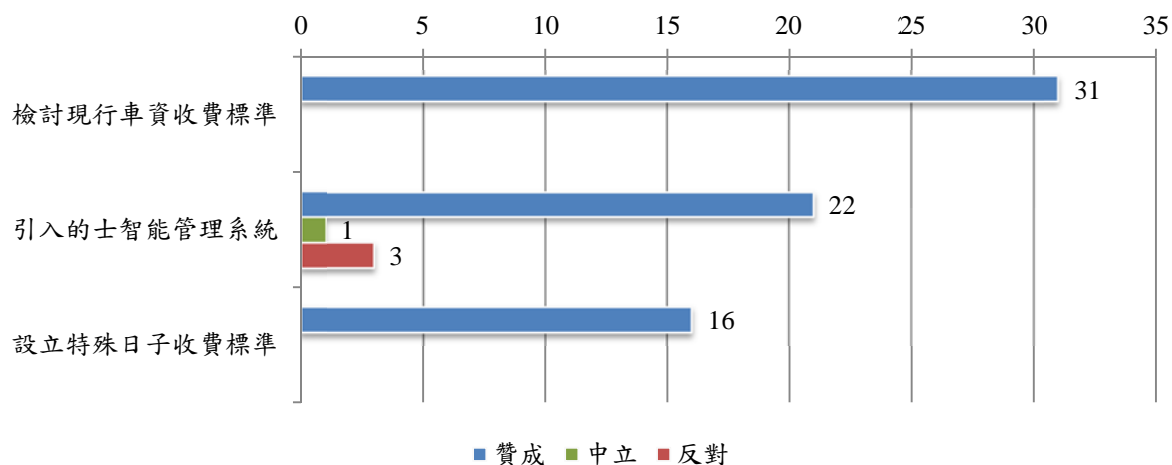
加重處罰力度共收到有 171 條意見，當中包括 79 條提高罰款金額意見、50 條增設釘牌制度（累犯或扣分）意見、34 條引入其他罰則意見及 8 條促使繳納罰款意見。而提高罰款金額有 76 條贊成、3 條中立；增設釘牌制度有 48 條贊成、1 條中立、1 條反對，其餘措施持正面意見，詳見附圖五所示。



圖五 加重處罰力度之長條圖

### 2.4) 優化的士服務的經營環境

優化的士經營環境共收到 73 條意見，其中包括 31 條檢討現行車資收費標準、26 條引入的士智能管理系統及 16 條設立特殊日子收費標準意見。而引入的士智能管理系統有 22 條贊成、1 條中立、3 條反對；其餘措施持正面意見，詳見附圖六所示。

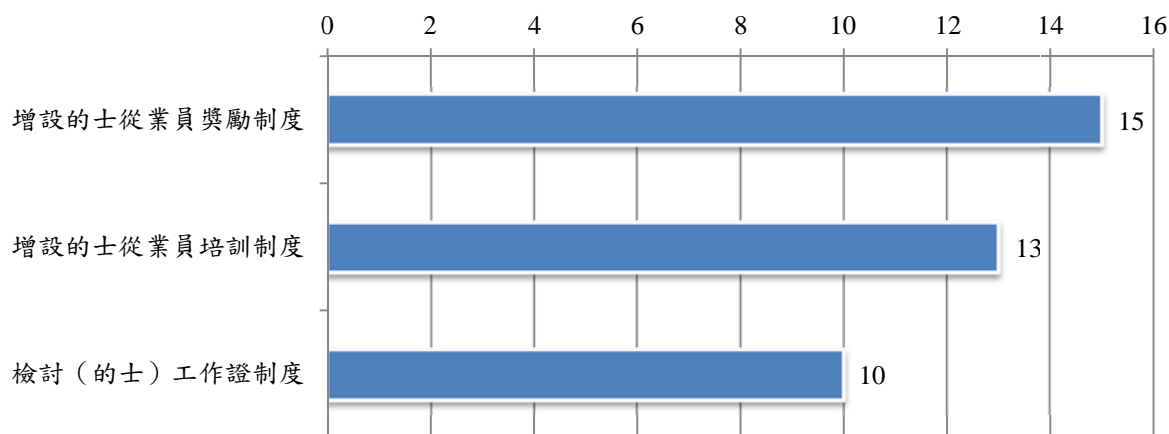


圖六 優化的士經營環境之長條圖



### 2.5) 設立的士從業員管理制度

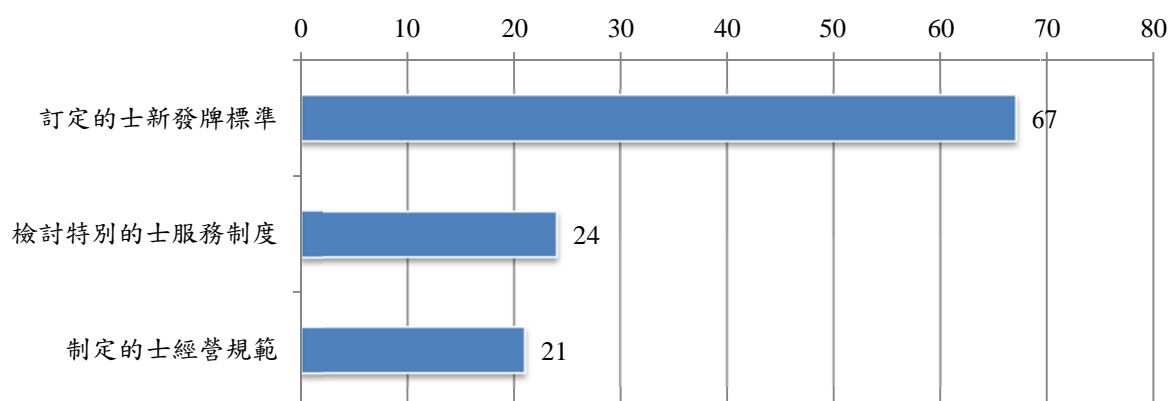
設立的士從業員管理制度共收到 38 條意見，當中包括 15 條增設的士從業員獎勵制度、13 條增設的士從業員培訓制度及 10 條檢討（的士）從業員工作證制度意見。全部措施持正面態度，詳見附圖七所示。



圖七 設立的士從業員管理制度之長條圖

### 2.6) 研究的士發牌制度

研究的士發牌制度共收到 112 條意見，其中包括 67 條訂定的士新發牌標準、24 條檢討特別的士服務制度及 21 條制定的士經營規範意見。全部措施持正面態度，詳見附圖八所示。

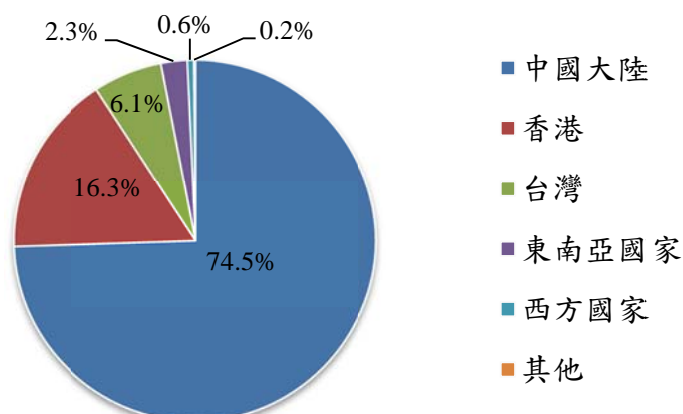


圖八 研究的士發牌制度之長條圖

## 2. 街頭問卷調查

### 1) 受訪者來源地分佈

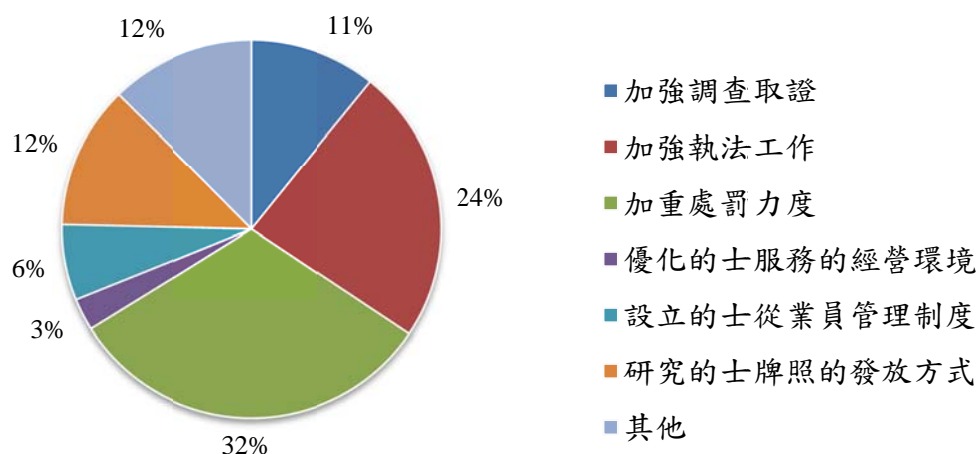
是次街頭問卷主要在本澳多個邊境口岸及旅客經常搭的士的地區進行面對面調查意見收集，當中來自中國大陸旅客的意見佔 74.5%、來自香港旅客佔 16.3%、來自台灣旅客佔 6.1%、來自東南亞國家旅客佔 2.3%、來自西方國家旅客佔 0.6%，以及來自其他地方旅客佔 0.2%。



圖九 街頭問卷受訪者來源之分佈圖

### 2) 街頭問卷調查分類

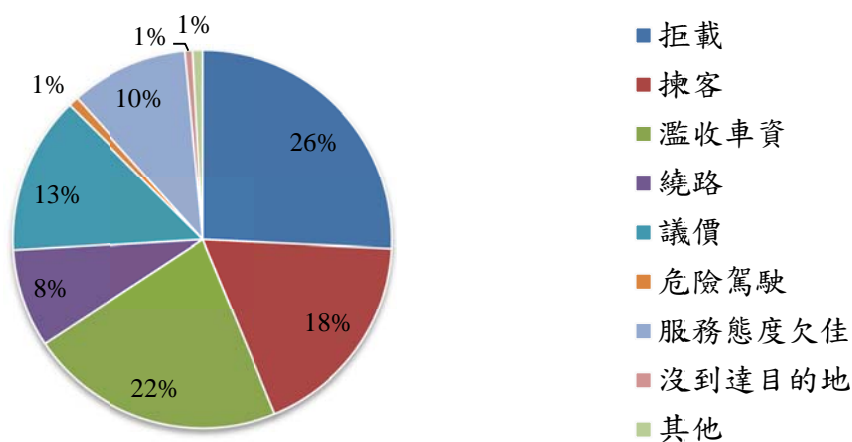
經整理和分類 547 份街頭問卷意見後，受訪旅客認為實施以下措施將有效打擊及改善現時的士的服務情況，當中包括加強調查取證佔 11%、加強執法工作佔 24%、加重處罰力度佔 32%、優化的士服務的經營環境佔 3%、設立的士從業員管理制度佔 6%、研究的士發牌制度佔 12%，以及其他措施佔 12%（包括各種評價機制、希望從業員提升語言能力及車廂設備等意見）。



圖十 街頭問卷調查分類之分佈圖

### 3) 旅客曾遇過的士違規行為分類

在是次調查意見中，旅客曾遇過的士的違規行為如下，當中包括拒載佔 26%、揀客佔 18%、濫收車資佔 22%、繞路佔 8%、議價佔 13%、危險駕駛佔 1%、服務態度欠佳佔 10%、沒到達目的地佔 1%及其他佔 1%。

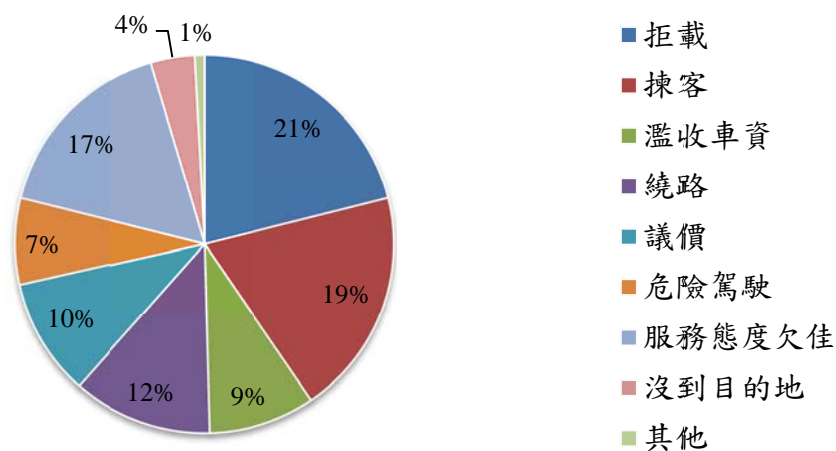


圖十一 旅客曾遇過的士違規行為分類之分佈圖

### 3. 網上問卷調查

#### 1) 市民曾遇過的士違規行為分類

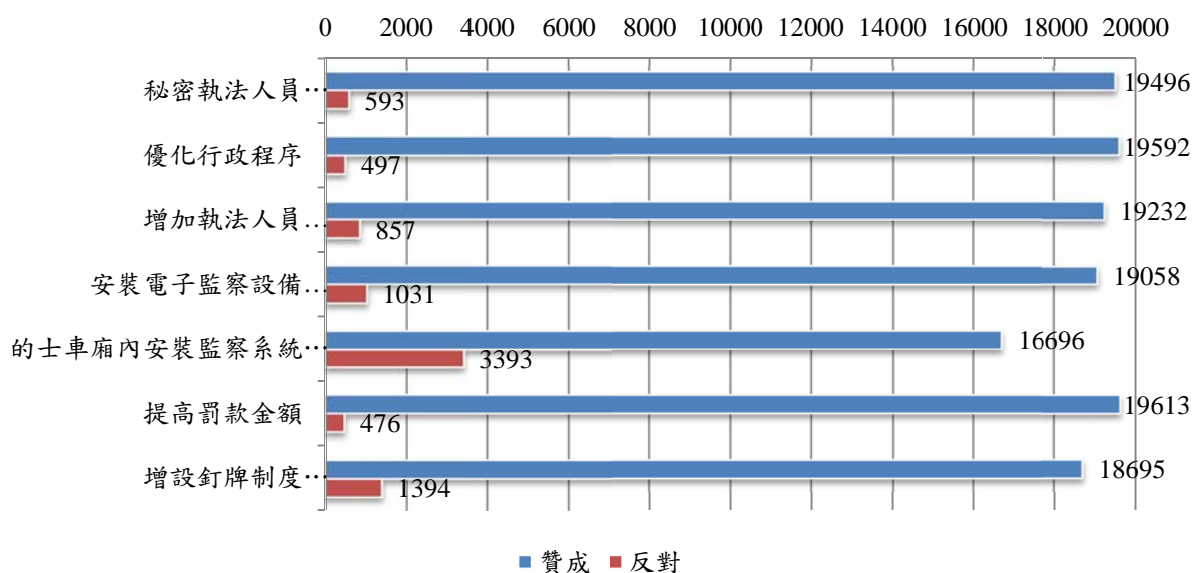
經整理和分類 20,089 份網上問卷調查意見，市民曾遇過的士違規行為如下，當中包括拒載佔 21%、揀客佔 19%、濫收車資佔 9%、繞路佔 12%、議價佔 10%、危險駕駛佔 7%、服務態度欠佳佔 17%、沒到達目的地佔 4%及其他佔 1%。從數據所得，本澳市民與旅客所遇到的違規行為之類別和比率有所不同。



圖十二 市民曾遇過的士違規行為分類之分佈圖

## 2) 意見分類及取向

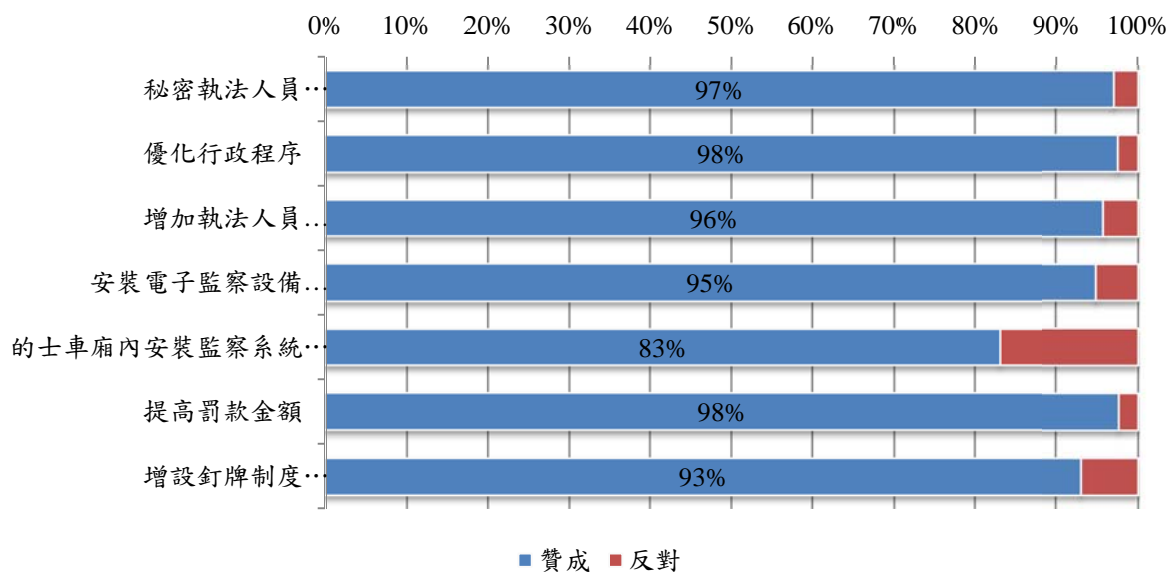
按照網上問卷意見的數據顯示，大部份參與者認同有必要對現時的士服務進行更嚴格規範，而參與者認為實施以下措施將有效打擊現時的士違規行為，其贊成數據如附圖十三所示：



圖十三 意見分類及取向之長條圖

## 3) 意見支持百分比

對於引入隱藏執法人員調查手段、優化行政程序、增加執法人員、安裝電子監察設備、的士車廂安裝監察系統、提高罰款金額及增設釘牌制度等各項措施之支持百分比如附圖十四所示：



圖十四 意見支持百分比之長條圖

# 檢討輕型出租汽車（的士）客運法律制度

## 第二部分

### 諮詢意見總結

就諮詢期間收集到的社會各界對檢討輕型出租汽車（的士）客運法律制度的意見歸納及總結如下：

#### 一、 加強打擊的士的違法行為

##### 1. 加強調查取證

###### 1.1 引入隱藏執法人員身份的調查手段

◇ 意見摘要：

- 大部份的士業界對該項措施持反對意見，理由為擔憂的士行業被標籤，影響社會對的士行業的印象，而且只在的士行業中引入，有違反公平原則之嫌，亦有可能與現行法律相抵觸；
- 然而，社會各界對該措施多持贊成意見，並普遍認同政府須藉著本次檢討工作，加強打擊的士服務的亂象。

◇ 分析及總結：

對於引入隱藏執法人員身份的調查手段（俗稱“放蛇”或“便衣執法”），業界多持反對意見，但按照諮詢收集的意見顯示，絕大部份市民和遊客對政府銳意改善的士亂象，令行業回歸公共服務的思路，均表認同和支持，並對引入此項措施抱相當大的期望。同時，考慮到現時的士服務的違規亂象已嚴重影響澳門的旅遊城市形象，為此，在加強調查取證措施方面，立法時可考慮引入俗稱“便衣執法”的隱藏執法人員身份的調查手段。

###### 1.2 增加即時取證方式

◇ 意見摘要：

- 社會有意見認為現時有關投訴方式和程序的宣傳並不足夠，特別是遊客遇到的士違法行為，因不熟悉投訴的渠道及方式而對違法行為無可奈何，希望政府加大宣傳力度，特別在口岸、旅遊景點、娛樂場及酒店等地方增設指示牌加強宣傳；
- 亦有意見表示現時有很多遊客對的士違法行為作出投訴，但往往待返回原居地後才收到回覆，而按現行法規須親自到行政當局進行聽證，否則難以證明司機違法，不利打擊的士違法行為，故希望政府藉著修法的機會，訂定新的行政程序，使遊客在留澳期間得到合理的答覆並讓違規司機受到應有的處罰；
- 還有意見認為如規定執法人員發現違規行為需即時於現場填寫實況筆錄，有可能遇到乘客拒絕合作的情況；即使乘客合作提供資料，後續的行政程序冗長，亦難以起到阻嚇作用，故希望政府參考《道路交通法》，建立較簡便的特別程序，或製作一些格式化的證言表和控訴書，以優化行政程序。

◇ 分析及總結：

針對的士違法行為，最直接有效的證據是乘客的證言，受違法行為影響的乘客能夠依法作證是行政當局能否有效檢控的士違法行為的關鍵。我們認同有需要優化行政程序，尤其是針對投訴人屬訪澳旅客的情況，建議制定格式化的證言表格或控訴書，以便可按照現行《行政程序法典》的規定進行預行調查證據及對已作證的旅客免除再親身出席聽證，從而減少對旅客帶來的不便。至於宣傳方面，建議向訪澳旅客增加相關宣傳工作，使其知悉維護自己權益的途徑以共同監督的士違規情況。

### 1.3 增加影音資料證據

◇ 意見摘要：

- 社會意見大多數贊同在的士違規黑點和的士站加裝監察設備，認為安裝監察設備後，能有效監督該等地點之的士候客情況，如遇到投訴時，亦可截取相關時段的視頻作為調查之用，有助保障司機和乘客的權益。

◇ 分析及總結：

現時監管部門遇到投訴只能依據乘客提供的證言，但證人證言有可能

出現各種偏差，導致證據不足情況，若然有監察設備，只要按照乘客提供的時間，便能得悉相關事發過程，對於打擊的士違規情況甚為有利。然而，需要考慮的是，在公共地方安裝監察設備，所影響的層面較廣泛，不僅司機及乘客會被攝錄，亦可能會攝錄其他與的士服務無關的公共地方使用者，而現行的第 2/2012 號法律《公共地方錄像監視法律制度》規定，在公共地方錄像監視的目的亦僅限於確保社會治安及公共秩序，尤其是預防犯罪，以及輔助刑事調查，考慮到本次檢討輕型出租汽車（的士）客運法律制度中建議增加的有關加強執法及監察的措施，已顯著加強了打擊的士服務違規情況的力度。為此，立法時可從有關利益的平衡、法規的協調，以及措施的必要性等方面作整體考慮。

## 2. 加強執法工作

### ◇ 意見摘要：

- 社會上普遍認為，現行法律將的士業務的監管權力只賦予交通事務局，但礙於行政當局的稽查人員屬文職人員，且數量有限，未能二十四小時執法，大大減低執法和阻嚇力度，以至的士違法問題越演越烈，故有意見表示亦應賦予治安警察局相應權限，藉警員的介入對的士違法行為作全天候執法，相信對於打擊的士違規情況能發揮更有效的作用。

### ◇ 分析及總結：

對於引入警員執法的意見，業界和市民均持正面的態度，考慮到透過警員的介入，可彌補現時文職人員的不足，對於改善目前的士違規行為起正面作用，同時，鑑於交通事務局作為發出的士執照及的士司機專業工作證的主管部門，亦應具職權監察有關營業情況。為此，在加強執法工作方面，立法時可考慮增加治安警察局的相關執法職能，與交通事務局共同負責監察工作，並由交通事務局處理罰款的行政程序。

## 3. 加重處罰力度

### 3.1 提高罰款金額

### ◇ 意見摘要：

- 社會有意見認為現行《輕型出租汽車（的士）客運規章》已實施十

多年，以目前社會的經濟情況來看，罰款對違規司機影響輕微，完全起不到阻嚇作用，為改善的士亂象頻生的情況，希望政府考慮按現時經濟環境，將罰款提升為 3,000 至 10,000 元不等，藉此增加司機的違法成本，達到阻嚇效果。

◇ 分析及總結：

基於澳門現時的經濟環境，現行法例所訂的罰款金額對違法司機的影響相對較輕，為此，立法時可考慮因應現時社會的實際情況，提升相關處罰的金額。

### 3.2 增設釘牌制度

◇ 意見摘要：

- 社會各界大多數認為在處罰方面單靠提升罰款並不全面，加入釘牌制度，建議應同時加入可取消的士司機的專業工作證的釘牌制度。只有這種對司機的生計造成一定影響的措施方能夠令司機有所警惕；另一方面，社會普遍意見認為釘牌制度應與扣分制度掛鉤，亦有部份意見提及釘牌制度與累犯制度配合適用；
- 市民意見認同參照外地的扣分制度，即向違法司機以累積計分方式，視乎違反的類別扣減不同的分數，當被扣至一定分數時，便取消的士司機的專業工作證資格，且需相隔一段時間才能重考，重考合格後才能再次駕駛的士。

◇ 分析及總結：

按諮詢收集到的意見顯示，市民普遍支持增設釘牌制度，雖然對引致釘牌的適用前提是採用扣分制或是累犯制仍有分歧，但均認同釘牌措施有助加重違規司機的負擔及能達到一定的阻嚇效果。為此，我們建議立法時考慮根據違法行為的嚴重程度而對違規司機（尤其是累犯）引入釘牌制度。

### 3.3 促使繳納罰款

◇ 意見摘要：

- 有意見認為現時的士司機的專業工作證只需每年續期便能從事的士營運服務的規定不太合理，因而建議參考《道路交通法》中對車輛牌照的管理規定，採用若然不繳清罰款，新一年的的士司



機專業工作證將被拒絕續期的做法。

◇ 分析及總結：

由於現時違規司機不繳交罰款仍可以從事的士營運服務，如罰款與的士司機的專業工作證續期掛鉤，就可以促使違規司機自願繳納罰款，亦可在一定程度上減少的士的違規情況，為此，立法時可考慮規定未繳納罰款的違規的士司機的專業工作證不獲續期。

### 3.4 引入其他罰則

◇ 意見摘要：

- 有意見認為現時的士違規情況已達到不可收拾的地步，單靠行政處罰已不能改變亂象，應將違法行為刑事化，將違法司機交由法庭審判，並判處監禁及留有案底，方具阻嚇作用；
- 亦有意見表示可參考《公共地方總規章》有關強制接受教育的規定，令違規司機須強制接受相關的士法例的培訓。

◇ 分析及總結：

對於將的士違規行為刑事化的意見，有需要慎重考慮，因刑法的法律後果為剝奪財產或自由的刑罰，僅當其他法律未能有效預防及打擊違法行為時方需採用刑事制裁措施，以作為恢復社會秩序的最後手段。為此，建議先行立法完善現時對違規的士司機的行政處罰制度，同時持續監察的士服務的營運情況，並適時檢討新法的實施成效，有需要時再加以完善。而有關強制接受教育的意見，考慮到法規的遵守與的士司機的質素有着一定的關係，而加強司機的培訓以提升司機的服務質素，更有利於的士司機以守法和專業的方式提供的士服務，故建議將其歸納於優化的士服務經營環境的措施中。

## 二、 優化的士服務的經營環境

### 1. 引入的士服務智能管理系統

#### 1.1 的士司機電子工作證

◇ 意見摘要：

- 有意見認為應全面更換電子專業工作證，推行電子上崗制度，記錄每名的士司機的相關資料。

◇ 分析及總結：

電子專業工作證有助於識別當更的士司機身份，有利於加強對的士服務的監管，故立法時可考慮規定的士司機提供的士服務時須強制使用電子工作證。

## 1.2 的士車程及收費電子紀錄儀

◇ 意見摘要：

- 有意見表示應全面為所有的士安裝 GPS 系統監控的士位置，以便控制中心容易調度車輛；
- 亦有市民提議推出智能手機 APP 服務平台，讓市民透過手機預約的士及知悉的士電召的相關資訊；
- 有市民表示可考慮使用電子貨幣支付車資，如澳門通及信用卡方式，方便乘客支付和省卻司機找贖步驟。

◇ 分析及總結：

隨著科技不斷進步，許多市民及學者都認為現時本澳的士服務需要與時並進，為行業引入電子科技設備，除方便市民了解的士行駛的資訊外，亦讓政府可透過相關設備監管的士的營運情況。為此，立法時可考慮規範的士必須安裝有關記錄的士車程資料的智能管理系統；此外，監管部門會持續從技術上的安全性及可操作性方面研究引入其他電子設備，適時採取行政措施完善相關配套設備。

## 1.3 的士車廂內安裝錄音監察系統

◇ 意見摘要：

- 對於的士車廂安裝錄音監察系統，業界持反對的意見較多，因認為會侵犯司機和乘客的私隱，司機長時間處於車廂內，有被監視之感；
- 社會各界認為車廂安裝監察系統涉及個人私隱，但衡量個人利益與公共利益後，大多數都同意增設錄音系統，甚至認為單靠錄音系統並不完善，應連帶錄影系統一併納入，方能完全發揮功效。

✧ 分析及總結：

從諮詢收集到的意見顯示，市民多表示贊成在的士車廂內安裝監察系統，而業界對在車廂內安裝監察系統則多持反對意見。一方面考慮到在車廂內安裝監察系統可憑當時的錄音或錄像片段作為調查證據，有助於解決現時常出現的司機與乘客雙方各執一詞的情況，另一方面亦須顧及對個人資料的收集及處理的擔憂，故立法時會以平衡個人私隱和保障司機及乘客的權益為大前提，對監察系統的應用作出明確規範，尤其是透過法律限定系統必須由監管實體安裝，目的限於調查的士違規之用，僅在發現違規情況又或遇有乘客或司機投訴時方可由監管當局翻查特定時段的系統資料，以及在車廂顯眼處張貼告示讓乘客知悉安裝系統事宜。

## 2. 建立的士服務費訂價制度

### 2.1 的士服務費的訂價

✧ 意見摘要：

- 有意見認為需增設定期調整的士車資的機制，按照實際生活水平對車資進行調整，以保障司機收入；
- 有不少市民認為的士收費必需與服務質素掛鉤，因此調整車資的同時必須改善本澳的士整體服務質素。

✧ 分析及總結：

在建立的士服務費訂價制度的意見中，業界認為有必要設立定期調整車資的機制；而部份市民亦認同相關意見，但認為調整車資必須與的士服務質素掛鉤，並須增加以市民對的士服務的評鑑及的士服務的營運情況調查等因素作參考。為此，監管部門會持續留意的士服務的營運情況，再因應實際情況建立長遠有效的訂價機制。

### 2.2 設立特殊日子的附加費標準

✧ 意見摘要：

- 有意見認為各行各業在節假日工作，均可享有節假日加班津貼的待遇，的士從業員多為自僱人士，難以享有相關待遇，故建議的士在節假日提供客運服務，每程車資應收取額外附加費；
- 有意見表示，颱風時的士加收車資是合理的，因為在颱風期間，保

險公司對因颱風造成的車輛損壞不受保，而且司機是在人身安全受到威脅的情況下為市民服務，故建議適當增加收費或加收一倍車資。

◇ 分析及總結：

就設立特殊日子的附加費標準方面，經參考外地的士的營運及收費制度，現時僅有少數地區設有特殊日子（節假日）附加費，而澳門作為旅遊城市，每年均有大量來自不同國家或地區的旅客前來觀光，有需要進一步調查及收集旅客對徵收此附加費的意見和影響。而且，政府近期亦已調升的士收費，相信一定程度上已可回應業界對提升收入的訴求，故建議再進一步收集旅客意見及深入分析研究後，才考慮是否設立特殊日子的附加費機制。

另外，就颱風期間收取附加費方面，考慮到在颱風期間（八號或以上風球）提供服務會危及司機的人身安全，倘設立此項的士服務附加費，即等同鼓勵的士從業員於颱風時出外工作，其不但增加的士司機的受傷風險，亦會對民防工作徒添不必要的壓力。此外，同樣受颱風影響的亞洲鄰近地區，亦未見當地法例設有類似的附加費。故此，就是否設立颱風期間的士附加費事宜，建議應從司機的人身安全、車輛的損壞風險與個別乘客的出行需求之間尋求平衡，並按實際情況完善相關行政措施後再作整體考慮。

### 3. 統一監管的士候客區

◇ 意見摘要：

- 有意見指出針對的士候客區內經常發生的士駕駛員“議價”、“揀客”、“拒載”等違規行為，監管部門須加強對的士候客區管理，理順站內秩序，以及打擊候客站內及附近發生之的士違規行為。
- 同時，有意見認為將設立於酒店、娛樂場所範圍內之的士候客區納入監管部門的監管範圍，有助加強對的士服務的管理。
- 此外，亦有意見認為需要管制進入酒店、娛樂場所範圍內的士候客區之的士數量，提高的士流動性。

◇ 分析及總結：

就社會各界有關加強的士候客區管理的訴求，建議立法規範的士在候客區內的秩序，確保的士能夠有序接載乘客。同時，監管部門亦會加強打擊候客區內的士違法行為。此外，為統一對本澳的士候客區的管理，建議考慮將酒店場所範圍內之的士候客區納入監管。關於管制酒店、娛樂場所範圍內之的士候客區的士數量的意見，為平衡本澳各區

對的士服務的需求、避免的士過度集中某些地區，監管部門將加強執法，以改善的士在旅遊娛樂設施劃定之的士候客區範圍以外候客的情況，促進的士進入社區為社會大眾提供服務。

#### 4. 推行司機的鼓勵及培訓計劃

##### 4.1 加強培訓教育

###### ◇ 意見摘要：

- 社會有意見希望加大處罰違規的士司機的同時，能夠引入教育的一環，藉著強制違規司機參加一些相關法例的培訓課程，可以令到司機加深對法律的認識，以減低重犯的機會；
- 同時，有意見指出應為現職司機或有意投入的士行業的人士提供學習機會，培訓其專業能力，尤其是認識簡單的外語或人文知識、景點資訊、酒店資料等；
- 還有意見表示希望就的士從業管理制定更嚴謹的規範，以提升司機的質素，例如將修讀專門的培訓課程並考核合格作為的士司機的入職條件或專業工作證的續期條件。

###### ◇ 分析及總結：

就的士司機的培訓方面，社會意見認為對違規的士加重處罰的同時，應引入強制違規司機接受教育及培訓的制度；其實，現職司機（包括違規司機或初入行司機）接受培訓及考試是有助於提升的士司機的服務質素及專業能力。故此，立法時可考慮規定的士司機有義務接受職業培訓，從而加強的士司機的從業管理以確保司機的質素，但舉辦課程時亦須顧及的士司機的工作時間及特點，儘量方便的士司機報讀，避免因影響其生計。

##### 4.2 推行獎勵計劃

###### ◇ 意見摘要：

- 業界有意見認為除處罰外，應設立獎勵機制，有罰也有賞，藉以嘉許優秀、有禮的司機；
- 同時，業界有意見指出該制度能夠鼓勵更多人加入的士行業，解決人資短缺的問題，亦有助提升行業的正面形象。

◇ 分析及總結：

透過獎勵計劃表揚提供良好的士服務的司機，對獲獎司機頒贈獎品或給予其他嘉獎有助提升的士司機的士氣，鼓勵其提供優質的士服務，故監管部門將制定長遠規劃，並持續留意的士服務的營運情況，適時採取行政措施完善相關機制。

### 三、 完善的士服務的長遠規劃

目前的士服務中所存在的問題，部分可以通過加強對違法行為的打擊力度，以及為的士行業創造良好、公平的經營環境等措施加以解決。但是，如果要盡量減少的士司機違規的誘因，真正緩解居民和遊客“打的難”的問題，必須研究解決目前的士數量不足、的士服務供求關係失衡的問題，否則僅是強化監管措施難以起到標本兼治的作用。

在本次諮詢中，我們列出完善的士服務的長遠規劃的相關研究議題，廣泛聽取社會各界的意見。我們將以是次諮詢過程中獲得的有關的士發牌制度的意見為基礎，結合已開展的有關澳門對的士服務需求的研究的調查結果，深入考慮未來的士發牌政策，尤其是就批給電召的士或其他特別的士的數量的增加及其經營條件的限制方面制定具體政策方案，從而完善的士服務的長遠規劃，務求使未來的士服務能最大程度符合特區整體利益及滿足市民及遊客的出行需要。