

# 警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

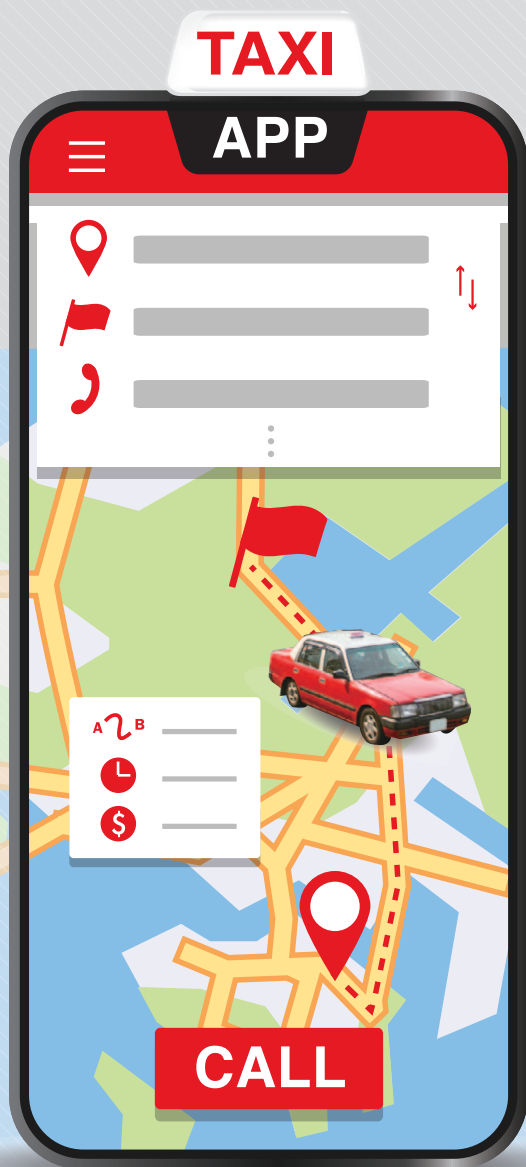
本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

# 實試

## 網約的士應用程式 成功約車比率懸殊

日常乘搭的士，無非希望得到方便快捷的服務。最直接是在路邊伸手截車，但若運氣不佳，可能呆站一段時間也未能成功截車，趕時間的話確實會心急如焚。現時消費者可透過手機應用程式網約的士，與「接單」的司機確認後，計好時間才出發往上車地點。究竟哪個應用程式最易約車？服務是否令人滿意？

本會透過調查員實試網約的士服務逾400次，比較7個應用程式，發現成功約車的比率懸殊，由52%至98%，當中2個應用程式於繁忙時段約車的成功比率，較非繁忙時段急跌逾19%；1個應用程式整體表現突出，而2個應用程式的滿意度較低。另發現多個應用程式都要求獲得使用用戶手機的多種權限，包括拍攝相片及影片、相片/媒體存取權、讀取、修改或刪除SD記憶卡的內容、讀取通話紀錄及聯絡人資料等，做法值得商榷！



### 實試調查

為瞭解以手機應用程式網約的士的服務質素，本會於今年1月及2月邀請了74位調查員，透過「HKTaxi」、「快的打車」、「85載的」、「飛的」、「的神」、「康泰紅綠的85版」及「星群的士」合共7個手機應用程式網約的士共429次，而每一個應用程式最少實試60次，是次調查只涵蓋市區的士，約車時間包括繁忙（148次）及非繁忙（281次）時段，車程包括長途（140次）、中途（180次）及短途（109次）。

實試時，如調查員以應用程式重複落單約車後20分鐘仍未有司機接單、應用程式自行取消訂單或司機在接單後未有應

約，便會停止實試，並把該次實試定為未能成功約車，結果在429次實試中，有339次（79%）能成功約車，90次（21%）未能成功約車。

### 應用程式的操作簡介

各應用程式所提供的服務選項、介面設計、使用方便程度雖各有不同，但約車程序則大同小異，分為以下3個步驟：

#### 1. 首次登記

用戶首次使用有關應用程式前，必須以電話號碼作登記，以便約車時，的士司機或應用程式的客戶服務職員聯絡用戶。除「的神」



於繁忙  
時段約車  
34.5%  
(148次)

於非繁忙  
時段約車  
65.5%  
(281次)

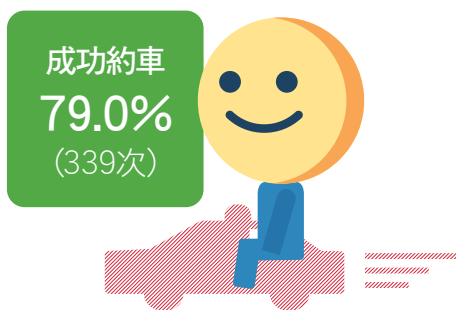


由非本會  
職員人士  
實試  
52.9%  
(227次)

由本會  
職員實試  
47.1%  
(202次)

註 根據運輸署資料，市區路面一般於星期一至五上午8時至9時30分及下午5時至7時最為繁忙。而星期一至五的午膳時間（下午12時30分至2時）及星期一至日的士交更時間（下午4時至5時）亦預計較難約車及截車。因此是次實試將上述時段界定為繁忙時段。

## 能否成功約車？



註 \* 當中6次，司機曾致電乘客接單，但最終未有應約。

外，其餘6個應用程式的用戶都須通過驗證方可使用有關應用程式，「HKTaxi」、「截的」及「飛的」的用戶可透過應用程式打指定電話作驗證，「快的打車」及「星群的士」的用戶須輸入由應用程式發出的電話短訊密碼作確認，而「星群的士」的用戶以電話號碼作登記時，亦可額外提供電郵地址以便接收預約確認訊息。「康泰紅綠的」要求用戶發出短訊至指定電話號碼作驗證，然而調查發現，部分登記用戶不能即時收到「康泰紅綠的」的驗證確認，更有調查員須等候一整天才獲確認，容易令用戶以為申請不獲確認。

## 2. 輸入目的地及其他約車資料

「HKTaxi」、「快的打車」、「截的」、「飛的」、「的神」及「星群的士」都會根據手機的GPS定位，自動把用戶當時身處的位置定為出發地點，用戶亦可選擇輸入出發地點；「康泰紅綠的」則必須自行輸入出發地點。用戶須以文字輸入目的地，「快的打車」及「星群的士」



另提供地圖供用戶點選目的地。此外，是次調查的應用程式大多有提供以下選項，以配合用戶需要，例如可指定選用市區或新界的士、5人車、行經指定隧道、中途停站、預早約車及給予小費的金額等。

## 3. 等候司機接單

用戶落單約車後，若有司機接單，司機機會直接致電乘客，確認上車位置、目的地、上車時間，以及告知用戶的士車牌號碼等。此外，應用程式亦會顯示應約司機的資料，例如司機稱呼、的士車牌號碼等，「HKTaxi」及「康泰紅綠的」於應用程式內直接顯示司機的電話號碼，其餘5個應用程式則沒有顯示司機的電話號碼，在司機資料的版面內設有聯絡司機的按鍵，用戶可透過按鍵聯絡司機。除「截的」外，其餘6



個別應用程式所提供的選項較細心，用戶可註明攜帶貓狗、只給單程過海隧道費等，方便清楚訂明要求。

個應用程式都可供用戶查閱過往的約車紀錄，萬一用戶乘車後懷疑於車廂內遺漏了東西，又或忘記拿取乘車單據，都可直接向有關司機查詢。

此外，用戶落單後，應用程式開開始計時，在特定時間內如沒有司機接單，應用程式會自動取消訂單，用戶如想繼續嘗試約車，便須重新落單。實際結果顯示，如未有司機接單，「康泰紅綠的」自動取消訂單的時間為2分鐘，「的神」為2.5分鐘，「HKTaxi」、「快的打車」及「飛的」為3分鐘，「截的」及「星群的士」為5分鐘。

等待司機接單時，「飛的」及「截的」每隔1分鐘就會提示乘客給予小費以增加成功約車機會，「的神」的用戶有機會收到其客戶服務職員的來電，建議給予小費約車，而用戶若在此情況下成功約車，應用程式便不會顯示應約司機的資料及該次乘車紀錄。








## 應用程式存取多種用戶資料

用戶下載應用程式的一刻，同時亦授權應用程式讀取其手機內的資料。Google Play在容許用戶下載Android應用程式前，會詳細列出用戶需要向有關程式提供的存取權，App Store則沒有向下載iOS應用程式的用戶作出相關提示。

本會今年3月初於Google Play查閱下載各網約的士應用程式時，用戶必須向應用程式開放使用其手機的權限，而當時「快的打車」已於Google Play下架並由最新版本「DiDi」取代。調查顯示，用戶下載「DiDi」時



表一：網約的士服務應用程式實試統計

編號	應用程式名稱 [1]	實試 次數 (佔總數 百分比)	能否成功約車？							等候多久才 有司機接單？ [2]	司機按時應約嗎？ [3]			
			整體		約車時段 (約車成功率)		車程 (約車成功率)							
			成功 約車	無司機 接單	繁忙 時段	非繁忙 時段	長途	中途	短途		平均等候時間 (分鐘)	司機 準時 / 早到	司機 遲到	平均遲 到時間 (分鐘)
1	 HKTaxi	62次 (14.5%)	98.4%	1.6%	94.4%	100.0%	95.8%	100.0%	100.0%	5.5	42.6%	57.4%	3.8	12
2	 快的打車*	60次 (14.0%)	90.0%	10.0%	90.0%	90.0%	94.7%	100.0%	77.3%	5.0	37.0%	63.0%	3.8	14
3	 85截的	62次 (14.5%)	85.5%	14.5%	72.7%	92.5%	89.5%	90.0%	69.2%	6.7	43.4%	56.6%	4.7	14
4	 飛的 Fly Taxi	62次 (14.5%)	80.6%	19.4%	69.6%	87.2%	89.5%	90.9%	61.9%	6.9	54.0%	46.0%	4.3	10
5	 的神 God Taxi	60次 (14.0%)	78.3%	21.7%	77.8%	78.6%	87.5%	78.1%	66.7%	7.6	55.3%	44.7%	4.0	13
6	 康泰 紅線的85版	60次 (14.0%)	68.3%	31.7%	56.5%	75.7%	85.0%	78.6%	16.7%	9.5	39.0%	61.0%	4.3	15
7	 星群的士 SynCab	63次 (14.7%)	52.4%	47.6%	45.8%	56.4%	56.5%	48.3%	54.5%	13.9	39.4%	60.6%	6.5	30
整體實試		429次	79.0%	21.0%	70.9%	83.3%	85.0%	81.7%	67.0%	7.4	44.5%	55.5%	4.4	30

註 資料為本會於今年1月及2月實試網約的士服務應用程式所得，有關應用程式不時更新其介面設計及設定，消費者使用有關應用程式時的情況或與本會實試時的情況有所不同，資料只作參考。

[1] 按整體成功約車比例排序。\*：「快的打車」已於今年3月於Google Play下架，並由最新版本「DiDi」取代。

[2] 乘客於應用程式落單約車與司機致電乘客確認接單之間的時間。

[3] 司機致電乘客時，會相約乘客何時可到達上車地點接載乘客。

需要開放的權限最多，而「飛的」需要的手機使用權則相對較少。所有應用程式都會要求讀取用戶以GPS和網絡為基準的位置。而多個應用程式都要求獲得使用用戶手機的多種權限，包括拍攝相片及影片、相片/媒體存取權、讀取、修改或刪除SD記憶卡的內容、在不通知情況

下下載檔案、讀取通話紀錄及聯絡人資料、讀取Google設定、使用麥克風及控制閃光燈的權限，提供網約的士服務，是否需要取

得上述權限，大有商榷餘地。用戶如不想被應用程式過度收集個人資料，下載前應仔細查閱應用程式的存取權資料，明白和同意才下載。

 DiDi  
需要下列項目的存取權

相片/媒體/檔案

使用下列一項或多項：裝置上的檔案 (例如圖片、影片或錄音)、裝置的外部儲存空間

相機

使用裝置的相機

麥克風

使用裝置的麥克風

Wi-Fi 連線資訊

允許應用程式查看 Wi-Fi 網絡相關資訊，例如是否已啟用 Wi-Fi，以及連接 Wi-Fi 裝置的名稱

藍牙連線資料

允許應用程式控制藍牙功能，包括向附近的藍牙裝置廣播資訊，或是從附近的藍牙裝置取得資訊。

裝置識別碼和通話資訊

Google Play 接受

要求獲取的權限

DiDi 前身為「快的打車」	的神 God Taxi	HKTaxi	星群的士 SynCab	康泰 紅線的 85版	85截的	飛的 Fly Taxi
以GPS和網絡為基準的位置	🙄	🙄	🙄	🙄	🙄	🙄
拍攝相片及影片	🙄	🙄				
相片/媒體存取權	🙄	🙄	🙄	🙄		
讀取、修改或刪除SD記憶的內容	🙄	🙄	🙄	🙄		
在不通知情況下下載檔案	🙄					
讀取通話紀錄	🙄	🙄				
讀取聯絡人資料	🙄	🙄	🙄			
找出裝置上的帳戶	🙄	🙄	讀取 Google 設定	讀取 Google 設定	🙄	🙄
使用麥克風	🙄			🙄	🙄	
控制閃光燈	🙄					

 85飛的Taxi - 香港Call的士 App (HK)  
需要下列項目的存取權

地點

使用裝置的位置資料








手機


使用下列一項或多項：手機、通話紀錄。可能需要付費。

Google Play 接受



表二：網約的士服務應用程式乘客實試評價

編號	應用程式名稱 [1]	應用程式			司機						整體滿意比例 [2]
		使用 方便程度 滿意比例 [2]	資料準確度		服務及駕駛態度						
			滿意比例 [2]	應用程式 顯示的車牌號碼與 實際接載乘客的 車牌號碼不符的次數 (佔成功約車的比例)	滿意比例 [2]	未有 展示 司機證	不禮貌 或 粗魯	頻密轉速或 煞車/ 經常急速 扭軚致車身 左搖右擺	經常 使用 手機	對司機行為 有意見的 次數 (佔成功約車 的比例)	
1	 <b>HKTaxi</b>	96.7%	86.8%	2次 (3.3%)	85.0%	1次	1次	3次	7次	16次 (26.7%)	86.7%
2	 飛的 <b>Fly Taxi</b>	78.9%	80.0%	1次 (2.0%)	87.8%	—	—	—	5次	7次 (14.0%)	69.6%
3	 85截的	66.7%	48.6%	6次 (11.3%)	88.7%	3次	1次	3次	4次	15次 (28.3%)	69.0%
4	 快的打車	74.1%	68.0%	9次 (16.7%)	75.9%	1次	1次	5次	4次	18次 (32.7%)	66.7%
5	 的神 <b>God Taxi</b>	66.7%	44.1%	2次 (4.3%)	78.7%	—	3次	4次	3次	9次 (18.8%)	60.0%
6	 星群的士 <b>SynCab</b>	46.4%	47.7%	1次 (3.0%)	68.6%	1次	1次	2次	3次	12次 (36.4%)	48.0%
7	 康泰 紅綠的85版	32.0%	20.8%	a	63.4%	4次	2次	7次	6次	13次 (31.7%)	36.7%

 [1] 按乘客整體滿意程度排序。

[2] 乘客把該個項目評為滿意或非常滿意的實試次數，佔使用該應用程式的實試總數的百分比。

a 「康泰紅綠的85版」的應用程式沒有顯示接单司機的車牌號碼。

比較各應用程式的實試表現

大部分人士選擇搭的士主要因為快捷方便，因此一個好的網約的士應用程式應能幫助用戶迅速約車及上車。

約車成功率

根據是次實試結果（見表一），「HKTaxi」的約車成功率最高，接近全數（98.4%）使用「HKTaxi」的實試都能成功約車。「快的打車」、「截的」及「飛的」的約車成功率亦達八成以上。「康泰紅綠的」及「星群的士」則表現較遜色，分別只有68.3%及52.4%的實試能成功約車。

實試顯示較難約車的4個時段



2 個應用程式繁忙時段約車的成功率較非繁忙時段急跌 19%

交通繁忙時間的交通情況自然較為緊張。究竟在繁忙時間以各應用程式約車的成功率如何？

根據運輸署資料，市區路面一般於星期一至五上午8時至9時30分及下午5時至7時最繁忙。而星期一至五的午膳時間（下午12時30分至2時）及星期一至日的士交更時間（下午4時至5時）亦預計較難約車及載車。因此是次實試將上述時段界定為繁忙時段。

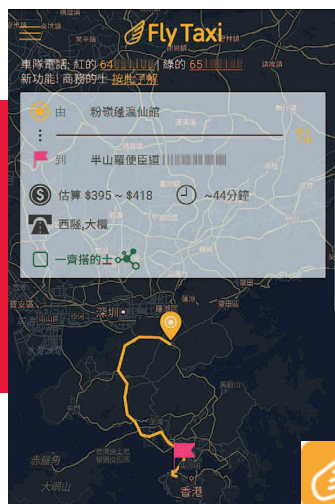
實試發現，除「快的打車」外，其餘6個應用程式在繁忙時段約車的成功率都較非繁忙時間低，當中以使用「康泰紅綠的」最明顯，繁忙時段約車的成功率（56.5%）較非繁

忙時段（75.7%）相差近兩成，即在繁忙時段以「康泰紅綠的」約車有超過四成機會未能成功；「截的」也不遑多讓，非繁忙時段的成功率為92.5%，繁忙時段則下跌至72.7%。

以「HKTaxi」在繁忙和非繁忙時段約車的成功率都較其他應用程式高，非繁忙時段約車的成功率為100%，而繁忙時段約車的成功率亦有94.4%，而以「快的打車」約車於繁忙和非繁忙時段的成功率皆為90%。

1 個應用程式約短途車成功率僅 16.7%

根據交通諮詢委員會的資料，交通投訴組於2016年接獲2,719宗有關的士司機拒載的投訴，投訴數字屬眾多的士投訴類別中最高，而遭拒載的原因有可能因為車程短。



根據運輸署資料，市區的士應收車費在\$83.5或以下的車程為短途。參考以上資料，是次實試把車費在\$83.5或以下的車程界定為短途，而車費\$83.5以上至\$167的車程為中途，車費\$167以上的車程為長途。

實試發現，除「HKTaxi」及「星群的士」外，以其餘5個應用程式約短途車的成功率都較中途或長途車低，當中以「康泰紅綠的」約短途車的成功率只有16.7%，為各應用程式中最低，而以同一應用程式約長途車的成功率則有85%，兩者相差達68.3%。另外4個應用程式「快的打車」、「截的」、「飛的」及「的神」約短途車的成功率較中途車或長途車低約兩至三成，而以「HKTaxi」及「星群的士」約短、中、長途車的成功率分別不大。

是次調查的上車地點以及目的地涵蓋港、九、新界18區。實試顯示，約車去灣仔（包括銅鑼灣）、油尖旺及黃大仙較難有司機接單。

實試140次  
(32.6%)

長途



實試180次  
(42.0%)

中途



實試109次  
(25.4%)

短途



## 等候多久才有司機接單？

用戶透過應用程式落單約車後，當然希望盡快有司機接單。若用戶以應用程式落單後，經常等候長時間才有司機接單，又或須不斷重複落單才有司機接單，可能反映該應用程式沒有足夠的合作司機。

實試結果顯示，用戶以各應用程式約車平均須等候5.0至13.9分鐘才有司機接單，以「快的打車」的等候時間最短，落單後平均5分鐘就有司機接單。以「星群的士」約車的等候時間最長，用戶平均須等候13.9分鐘方獲司機致電接單，由於「星群的士」在約車5分鐘後如沒有司機接單，就會自動取消訂單，因此是次實試使用「星群的士」約車的調查員，平均要重複落單2.2次方能成功約車。

應用程式名稱	聲稱合作司機數目
HKTaxi	超過45,000
85截的	超過20,000
快的打車	超過20,000
飛的 Fly Taxi	超過10,000
的神 God Taxi	超過10,000
康泰紅綠的85版	超過3000
星群的士 SynCab	每更約130
註 根據應用程式下載網頁的公開資料。	

## 應用程式預設 85 折作招徠，是否合法？

### 85 折約車 三成所獲折扣不足

乘客使用「飛的」、「的神」及「康泰紅綠的」約車，不須另作指示，應用程式都會自動為用戶以85折約車（即按咪錶顯示給予85折優惠）；「截的」會向用戶確認折扣幅度（例如85折）後，才向司機發出約車邀請；「HKTaxi」的用戶亦可在「其他要求」的欄目中要求以85折約車。實試發現，以85折約車會影響約車成功機會，以85折約車的成功率比以正價約車低8.5%。

此外，31.5%以85折約車的實試，司機最終給予用戶的折扣不足85折，實際折扣只是正價的4.2%至12.4%（9折至95折）。有八成「HKTaxi」的司機在以85折接單後實際給予的折扣不足85折。「康泰紅綠的」的司機在給予85折時則相對較準確，83.3%的司機都實際給予照價85折的優惠，「飛的」也不錯，78.3%的司機給予85折優惠。



用85折約車並成功約車	最終獲得折扣	
	85折	不足85折
康泰紅綠的85版	83.3%	16.7%
飛的 Fly Taxi	78.3%	21.7%
的神 God Taxi	67.9%	32.1%
85截的	62.5%	37.5%
HKTaxi	20.0%	80.0%

用戶可透過應用程式以 85 折、95 折或正價約車，「飛的」介面顯示的公司價實則為 85 折。



Q. 部分網約的士服務應用程式以預設85折作招徠，乘客使用上述應用程式約車，車費可按咪錶獲得85折優惠。上述應用程式的安排是否符合本港法例？

運輸署表示，香港法例第374D章《道路交通（公共服務車輛）規例》附表5訂明的士的收費率。的士司機需按錶收費，不可以透過收取較低的車資來招攬乘客。有關規例第40條訂明，的士的司機、代表或看來是代表該司機行事的人，不得以任何方式，誘使乘客使用其車輛。違法者一經定罪，可被判罰款\$10,000及監禁6個月。運輸署不時透過各種渠道提醒的士業界（包括的士車主、司機及電召中心）必須遵照法例營運。而運輸署已就上述個案，要求警方作跟進調查。





## 應用程式提示乘客給予「小費」約車，是否合法？

### 給予「小費」約車 成功率視乎金額

乘客在急須用車時，可能會選擇給予「小費」以增加成功約車的機會。是次有126次實試調查員透過應用程式給予「小費」約車。結果顯示，給予「小費」能否增加約車成功率與「小費」金額多寡有關，在給予「小費」\$10至\$20的實試中，39.1%可成功約車，比率只是略高於不給任何「小費」的成功率（29.7%）；不過，當給予「小費」的金額增至\$30至\$50，成功約車的比率便大增至61.5%。



重複約車	成功約車
不給任何「小費」	29.7%
給予「小費」\$10 - \$20	39.1%
給予「小費」\$30 - \$50	61.5%



於繁忙時間約車，應用程式會提示用戶給予「小費」以增加成功約車的機會。



Q. 乘客落單後在特定時間內如沒有的士司機接單，部分應用程式會提示乘客給予「小費」以增加成功約車機會，並在介面上設有按鍵，方便乘客加錢約車。應用程式以上述方式提示乘客加錢的做法，是否符合本港法例？

運輸署表示，現時未有法例禁止乘客向司機提供「小費」。雖然如此，任何的士之登記車主或司機所收取之的士租用費，不得超過香港法例第374D章《道路交通（公共服務車輛）規例》附表5訂明的的士收費率。違法者一經定罪，可被判罰款\$10,000及監禁6個月。運輸署已就上述個案，要求警方作跟進調查。



### 司機按時應約嗎？

司機接單後，一般會直接致電乘客，確認上車位置及目的地，並告知車牌號碼及大約在何時或多少分鐘後到達上車位置。

實試發現，有188次司機到達上車位置的時間較預計遲，佔成功約車總數的55.46%。各應用程式的司機準時到達上車地點的比例介乎37.0%至55.3%，「的神」及「飛的」的合作司機都較準時，過半數司機都能按時接載乘客，而「快的打車」、「康泰紅綠的」及「星群的士」的合作司機則較不準時，超過六成的司機都遲到。

實試又發現，司機的平均遲到時間介乎3.8到6.5分鐘。「星群的士」的司機平均遲到時間最長，其餘應用程式的司機平均遲到時間都在4分鐘左右。

各應用程式最長的遲到時間由10到30分鐘。遲得最多的實試個案，調查員於用車前一天以「星群的士」預約輪椅的士，落單後應用程式顯示司機會在晚上6時35分到達上車地點接載乘客，但司機實際到達時間為7時零5分，雖然等候期間司機曾致電道歉，但要行動不便的乘客在街上等候30分鐘，情況並不理想。

### 遠距離的司機會加入「搶旗」？

接受網約的的士司機在車程中表示，因長途車及去機場的訂單普遍較受歡迎，有時會出現「搶旗」的情況，部分司機即使與落單乘客的出發位置相距很遠，亦加入搶旗行列，在遠程搶旗的司機致電乘客時，或會告知一個較早的上車時間以免「走客」，導致乘客比預計等候更長時間。而一個設計良好的網約的士服務應用程式應向乘客提供準確的接單的士的距離，以及設有機制避免司機在遠程搶客。



「星群的士」標榜提供較寬敞的的士車廂及優質的士服務，視乎的士種類（特選的士或多用途的士），乘客都必須支付\$40或\$80的約車費，是次調查中不少調查員均表示約車費高昂。如乘客多付約車費後，最終約車困難及得不到預期的優質服務，難免失望。

#### Q. 的士司機及有關應用程式可否自行釐訂約車費金額？

運輸署表示，根據香港法例第374D章《道路交通（公共服務車輛）規例》第38條，的士登記車主除了可以按錶收費外，亦可以提供預約的租用車輛服務，租用車輛服務收費率由提供和接受服務雙方自行議定，以靈活滿足不同乘客的需要。

## 比較各應用程式的用戶評價

調查員完成實試後，不論能否成功約車，都會為該次實試經驗作出紀錄及評分。若能成功約車，調查員會為司機的服務及駕駛態度作出評分，及為該次實試給予整體評價。評分為非常滿意、滿意、一半半、不滿意及非常不滿意五個級別。各應用程式的表現可參閱表二。

### 應用程式

#### 使用方便程度

登記程序簡單、約車所需資料輸入容易、介面設計清晰易明等，都是一個好的網約的士應用程式應該具備的條件。

是次調查中，絕大部分（96.7%）使用「HKTaxi」的調查員都表示滿意或非常滿意其使用方便程度。「飛的」及「快的打車」亦表現不俗，超過七成的調查員使用後，都表示兩個應用程式使用方便。該3個應用程式都有提供實時地圖以及行車路線。用戶輸入上車地點及目的地後，「飛的」更會顯示估算車資及行車所需時間，讓用戶在約車前早作預算。



用戶輸入上車地點及目的地後，「飛的」及「HKTaxi」都提供行車路線及行車所需時間，而「飛的」更會顯示估算車資，讓用戶在約車前作出預算。



大部分應用程式都會在司機接單後，於介面顯示接單司機的士車牌號碼，方便用戶識別車輛。

「康泰紅綠的」的使用方便程度滿意比率較低，只有32%。有調查員反映以該應用程式約車後，介面提供的資訊不足，用戶不能確定落單指令是否已經成功發出，而約車失敗時「康泰紅綠的」亦沒有發出訊息通知（push notifications），用戶在等候司機接單時或未知訂單已因等候時間太長（應用程式預設為2分鐘）而被應用程式自動取消。

#### 資料準確度

7個應用程式的介面設計及所顯示的資料各有不同。調查員認為「HKTaxi」及「飛的」於介面顯示的資料較準確，滿意比率達80%或以上。相反，調查員普遍對「康泰紅綠的」的資料準確度不滿意，滿意比例只有20.8%，最為調查員詬病的是有關落單紀錄的顯示，當調查員落單後，落單紀錄會在「未接單」頁面顯示，就算因等候時間超逾2分鐘以致訂單被自動取消，該紀錄仍一直停留在「未接單」頁面，直至用戶按過其他頁面，該已被取消的訂單紀錄才會被移至「歷史」頁面內，調查員認為這安排或會令用戶以為其訂單仍在處理中，「康泰紅綠的」在介面設計上應作改善。



用戶於「康泰紅綠的」落單後，落單紀錄會在「未接單」頁面顯示，就算因等候時間太長而被應用程式取消訂單，該紀錄仍一直停留在「未接單」頁面。

## 應用程式顯示的車牌號碼與實際接載乘客的車牌號碼不符

除「康泰紅綠的」沒有於介面顯示車牌號碼外，其他應用程式都會在司機接單後於介面顯示接單司機的的士車牌號碼，方便用戶識別車輛。惟在成功約車的339次實試中，調查員發現當中21次應用程式顯示接單的車牌號碼與實際前來接載的的士車牌號碼不符，佔成功約車總數的6.2%。當中以「快的打車」及「截的」的情況較嚴重，分別有16.7%及11.3%的實試個案發現應用程式顯示錯誤車牌號碼。

有調查員曾向的士司機查詢原因，該司機表示應用程式上顯示的車牌號碼是司機之前輸入的資料，在不同更份或不同日子或會租用不同車輛，使用不同車輛時沒有於應用程式更新資料，因此出現上述車牌號碼不符的情況。

用戶切勿輕視應用程式顯示車牌號碼的準確度，若用戶於乘車期間或下車後發現問題，例如遺下個人物品於的士上，也可憑應用程式顯示的車牌號碼尋找司機，因此乘客上車前最好先把應用程式顯示的車牌號碼與接載的士的車牌號碼核對一次。

## 的士司機服務及駕駛態度

實試顯示，調查員對的士司機的服務及駕駛態度普遍滿意，以應用程式區分，滿意比率由63.4%至88.7%，最多調查員對「截的」（88.7%）司機的服務及駕駛態度表示滿意，緊隨其後的是「飛的」（87.8%）

**Q. 若的士司機沒有於車上當眼位置（例如乘客前座）擺放司機證，而乘客對司機身份有懷疑，可如何處理？**

運輸署表示，根據香港法例第374D章《道路交通（公共服務車輛）規例》第51條，的士司機須於車廂內展示司機證。的士司機若違反上述規定，可被檢控及罰款\$2,000。因此，若乘客發現的士司機未有展示司機證，因而懷疑該司機身份，可向警方作出舉報。

**Q. 如乘客發現司機打瞌睡、懷疑超速或兜路等不當行為，可如何處理？**

運輸署表示，現時香港法例第374章《道路交通條例》已就的士司機的駕駛態度及兜路等不當行為訂定條文，若乘客遇到上述的情況，應立即向警方作出舉報，以便作出跟進。

及「HKTaxi」（85%），而相對滿意度較低的分別是「康泰紅綠的」（63.4%）及「星群的士」（68.6%）。

## 對司機表現有意見

90次實試調查員對司機的行為有意見，佔成功約車總數的26.6%。當中調查員不滿意「快的打車」司機的次數最多，有18次不愉快的實試體驗。以成功約車比例計，乘搭以「星群的士」約車遇到不愉快體驗的機會最高，達36.4%。使用「飛的」約車，遇到不愉快體驗的機會率最低，只有14%。

調查員不滿意司機的行為包括未有展示司機證、舉止不禮貌或粗魯、頻密轉速或煞車、經常急速扭軚致車身左搖右擺、經常使用手機、懷疑超速或兜路等。實試顯示，司機經常使用手機屬最常見令乘客不滿的問題，共出現32次，司機有機會因經常查看電話而未能專注駕駛，若路面出現突發情況，司機因分心或未能及時作出反應。

## 整體滿意程度

是次調查，86.7%的調查員對「HKTaxi」表示滿意或非常滿意，成績突出。調查員對「飛的」、「截的」、「快的打車」及「的神」整體上的滿意比率相若，介乎60%至69.6%。而「星群的士」及「康泰紅綠的」的整體滿意比率相對較低，只有48%及36.7%的調查員表示滿意，情況有待改進。

## 影響成功約車機會的因素

本會根據是次實試的結果，發現多個因素會影響成功約車的機遇，消費者下次使用手機應用程式網約的士服務時可作參考。

## 應用程式

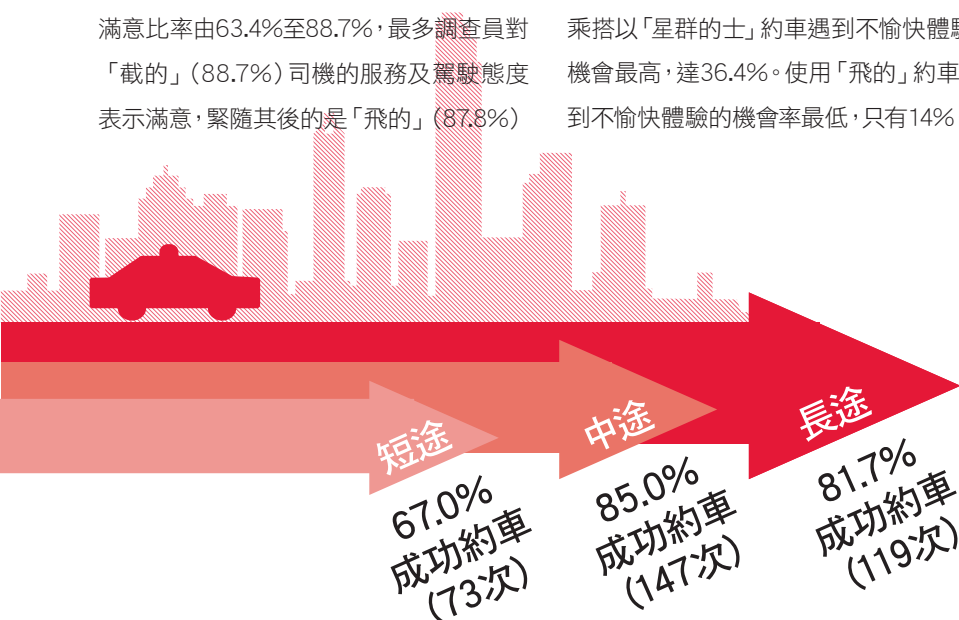
實試發現，以不同應用程式約車的成功率差異頗大。使用「HKTaxi」及「快的打車」約車的成功率，明顯比「康泰紅綠的」及「星群的士」高。

## 繁忙／非繁忙時段

實試結果顯示，在繁忙時段約車的成功率較非繁忙時段低，相信大家對此結果並不意外。若以一日分作24個時段，較難約車的4個時段分別為上午8時至9時、上午9時至10時、下午2時至3時及下午6時至7時，約車成功率介乎56.3%至64.7%。

## 車程

車程長短亦會影響成功約車的機遇，中途和長途客的約車成功率相若，短途客明顯較難約車。



## 指定過海隧道

乘客約車過海時，指定使用哪一條過海隧道，與最終能否成功約車有明顯關係。是次有188次實試的車程須使用過海隧道。結果顯示，用戶網約的士時，在應用程式內如沒有指定過海隧道，約車成功率約七成；若指定使用紅隧，約車成功率降至六成四。用戶若希望增加約車成功率，約車時訂明選用西隧或東隧，成功率可大增至近九成。

## 乘客乘搭的士使用收費隧道、收費道路或收費區的費用

	隧道費/道路費	回程費*
海底隧道(即「紅隧」)	\$10	\$10
東區海底隧道	\$25	\$15
西區海底隧道	\$60	\$15
青嶼幹線	\$30	
其他收費隧道、收費道路或收費區	司機所付的使用費	\$0

註 資料源自運輸署網頁。

\* 在過海的士站上車或最終目的地非位於海港的另一方，乘客毋須繳付回程費。



過海隧道	成功約車
指定過西隧	89.2%
指定過東隧	88.9%
沒有指定隧道	72.7%
指定過紅隧	64.3%

用戶約車過海時，可於應用程式內指定使用哪一條過海隧道。

## 總結

提供網約的士服務的手機應用程式為消費者提供便利，消費者一按手機就可聯絡數以百計司機邀約的士服務。然而，是次實試發現，各應用程式的使用方便程度以至約車成功率都表現參差，在繁忙/非繁忙時段約車、車程為長、中或短途，以及指定使用不同過海隧道，都會影響各應用程式的約車成功率。隨着消費者對網約的士服務的需求日增，本會希望提供網約的士服務的手機應用程式改良約車及乘客配對司機的流程，令乘客以及的士行業因而受惠。

## 商戶回應

「星群的士」表示，有別於坊間的的士召車程式，其程式只提供預約星群旗下的的士（77架多用途的士及40架特選的士）。坊間的召車程式有機會召喚所有普通的士，而其旗下的的士只佔市場0.6%，與有數以千台的士上線的平台作比較並不合適，相信未能反映真實情況。該公司表示其程式主要提供預約服務，乘客一般會在用車數天前預約，大部分旗下的的士司機的行程早已安排好，故並不能即時提供服務予用家。該公司建議使用其程式的乘客提早安排行程避免延誤。

Q. 是次調查發現，多數的士司機行經過海隧道後都會收取回程附加費，但部分的士司機只收取單程費用。甚麼時候司機可收取回程費？甚麼時候只可收單程費用？

運輸署表示，香港法例第374D章《道路交通(公共服務車輛)規例》附表5已清楚訂明，若乘客在租用的士時涉及使用過海隧道或青嶼幹線，乘客需要繳付附加車費。運輸署亦不時透過多個渠道，例如派發宣傳單張、的士通訊及香港的士服務指南等，宣傳有關的士附加車費。

有關使用過海隧道及青嶼幹線時，乘客繳付附加車費的計算方式如下：

### 過海隧道

乘客在下列情況只需繳付的士司機所繳付的隧道費作為附加車費，而不需要另繳付回程費：

- (1) 在過海的士站上車；或
- (2) 最終目的地非位於海港的另一方。

### 青嶼幹線

乘客在租用的士時使用青嶼幹線須支付\$30的附加費。此附加費包括：

- (1) 乘客在租用的士時使用青嶼幹線實際支付的使用費（即每次\$15）；以及
- (2) 額外金額（即每次\$15），以確保的士司機不需自費支付青嶼幹線的使用費，目的是鼓勵的士司機前往大嶼山和馬灣地區提供服務，讓該些地區有足夠的士服務供應。

「HKTaxi」表示十分滿意調查結果，結果顯示其應用程式不論在繁忙或非繁忙時段的約車成功率都很高，調查結果對該公司一直以來的努力無疑是一種肯定。

