

新青年論壇
市民對的士服務及網約車合法化的意見調查 2025
2025 年 6 月 14 日（六）

傳媒查詢：9191 1040

近日的士服務質素引發社會廣泛關注，特區政府早前表示，當局正檢視個人化點對點交通服務的供求情況，尋求就立法規管網約車平台訂立框架。對於如何規管“網約車”平台及“網約車”應否合法化等問題再度引發爭議，就此**新青年論壇連續第二年發起“市民對的士服務及網約車合法化的意見調查”**，調查由 2025 年 6 月 2 日至 13 日以音頻電話隨機抽樣進行，成功訪問了 612 名 18 歲或以上香港市民，了解他們對的士服務及“網約車”合法化的意見。調查數據按政府統計處的 2025 年第 1 季性別、年齡人口及最高教育程度分佈作“多變項反覆加權”（Raking）方式處理。詳細調查結果及分析如下：

受訪樣本使用個人化點對點交通服務的基本情況

在所有樣本中，有 45.5%受訪者表示過去一年曾同時使用過的士及“網約車”個人化點對點交通服務；36.0%只使用過的士而沒有使用過“網約車”服務；另外有 4.9%則表示只使用過“網約車”服務；剩餘沒有使用過上述兩種個人點對點交通服務的受訪者則有 13.5%（見表 14 及表 15）。

市民對的士服務質素滿意度下降 不滿意比率高於滿意比率

針對香港的士服務質素的爭議，調查結果顯示整體而言有 41.7%受訪市民表示傾向滿意的士服務，不過當中表示非常滿意的僅有 8.2%。與此同時，表示傾向不滿意的則有 45.1%，值得關注的是當中表示“非常不滿意”的有 16.6%，滿意度淨值為-3.4%（見表 1）。

與去年本中心進行的同類型調查相比，傾向滿意的士服務質素的比率由 44.4%下降至 41.7%，滿意度淨值由兩者相若的-0.6%擴大至-3.4%（見表 2）。雖然今年表示傾向不滿意的整體比率與去年相若，但需要指出表示“非常不滿意”的比率由去年的 12.9%上升到 16.6%，結果反映市民對的士有較強烈的不滿情緒（見表 2）。新青年論壇認為滿意度淨值變化或與近月個別的士業界發起抗議行動有關。

調查同時按受訪者使用個人化點對點交通服務情況進行交叉分析，在過去一年曾使用的士服務的受訪者中，表示傾向滿意有關服務質素的比率有 43.8%，而表示不滿意的則有 46.0%，滿意度淨值為-2.2%（見表 3）。此外，交叉分析結果同時顯示有 55.0%過去一年曾使用“網約車”服務的受訪市民對的士服務質素表示不滿意（見表 4）。

七成半市民支持“網約車”合法化 有助改善整體服務質素

早前政府回應查詢時指出正尋求就立法規管網約車平台訂立框架。圍繞“網約車”合法化的爭議，調查顯示高達 72.9%受訪市民表示傾向認同香港需要透過發牌制度來規管網約車平台、車輛及司機，推動網約車合法化，當中表示“非常認同”的比率有 43.2%，而表示傾向不認同的比例則僅有 16.3%，另外有 10.8%未有取態（見表 6）。與去年調查結果相比，整體認同比率相若，仍維持在超過七成的較高水平（見表 7）。不過值得關注的是今年表示“非常認同”的比率由去年的 33.8%大幅擴大至 43.2%，結果反映香港市民普遍對“網約車”合法化有更強烈的訴求。

調查同時問及受訪市民“網約車”合法化與整體個人化點對點交通服務質素的關係，結果顯示有 76.1%受訪市民認同合法化有助“網約車”和的士製造公平競爭環境，從而有助改善整體服務質素（見表 8），有關結果與去年認同比率相若。結果反映“網約車”合法化具有廣泛共識，香港市民普遍認同應透過引入“網約車”促進公平競爭來改善整體的士業界的服務質素。

近六成市民不贊成個別的士業界發起抗議行動

近日有個別的士業界尋求發起包括請願、呼籲罷駛等不同形式的抗議行動，要求取締網約車平台及加強打擊“白牌車”非法載客取酬。調查結果顯示近六成（58.1%）受訪市民表示反對有關抗議行動，而表示認同有關行動的僅有 26.9%（見表 10）。

就住市民對個別的士業界行動的立場，是次調查問及市民假如網約車合法化後，會否擔心個別業界會採取激烈的抗議行動，結果顯示高達 69.3%受訪市民表示“唔係幾擔心”（37.4%）及“完全唔擔心”（31.9%），另外僅有 24.7%則表示憂慮（見表 12）。

近八成市民認同的士與網約車可以“共存共生”

整體而言，就住傳統的士業界和新興網約車的競爭與合作，調查結果顯示有 77.5%受訪市民認同雙方可以“共存共生”，當中表示非常認同者更高達 43.9%。調查結果顯示香港市民對不同個人點對點交通服務“共存共生”有高度共識，側面反映香港市民殷切期望兩者可以做到共同發展、“互惠共存”（見表 13）。

總結及建議

市民對的士服務質素越趨不滿 期望開放競爭帶來改變

就住近日有關的士服務質素和“網約車”合法化的爭議，新青年論壇進行的調查顯示香港市民對的士服務質素越趨不滿。與此同時，“網約車”合法化具有堅實的民意基礎，市民期望透過引入競爭，以改善整體個人點對點交通的服務質素。新青年論壇認為落實網約車合法化有助引入競爭，改善服務質素，增進廣大消費者的權益。具體而言，新青年論壇支持特區政府就網約車平台、車輛及司機三方制定牌照要求，以落實網約車合法化。

使用公帑回購牌照須“極度謹慎”

對於近日有個別的士業界建議特區政府回購的士牌照，也有建議指出由政府牽頭並引入私人資金成立基金以回購及管理牌照。在財政赤字持續和市民不滿意的士服務質素的前提下，新青年論壇認同行政長官李家超近日指出“動用公帑須極度謹慎”的立場，政府不應該為個別投機行為負責。

個別罷駛、抗議行動不得人心

香港市民熱愛和平，珍視社會和諧，普遍認同社會穩定是經濟發展的重要基石。調查反映香港市民對的士業界和“網約車”達到“共存共生”存在高度共識。在此共識前提下，個別的士業界動輒以破壞社會安寧為裹挾，以維護自身既得利益的行徑得不到廣大市民的認同。

積極提升服務質素 與“網約車”共存共生

的士業界是現代都市提供個人點對點交通服務的重要一員，具備無可取代社會價值。新青年論壇期望不同個人點對點交通服務提供方從廣大市民及訪港旅客的根本利益出發，積極回應香港市民對於多元化交通服務的訴求，適應“網絡化”、“共享化”、“智能化”和“平台化”的時代趨勢，進一步結合互聯網科技，發展平台經濟，提供多元電子支付收費渠道等，透過加強競爭力，提升管理及服務質素以爭取市民支持。

附表

表 1 受訪市民對的士服務的滿意度

	頻次	有效百分比	整合
非常滿意	50	8.2%	41.7%
幾滿意	205	33.5%	
唔係幾滿意	174	28.5%	
完全唔滿意	102	16.6%	45.1%
唔知道、無意見	81	13.2%	13.2%
總計	612	100.0%	100.0%
滿意度淨值			-3.4%

問題：整體來講，請問你滿唔滿意的士嘅服務質素？

表 2 受訪市民對的士服務的滿意度變化（2024 至 2025）

	2024 年 6 月		2025 年 6 月		變化
非常滿意	7.6%	44.4%	8.2%	41.7%	-2.7%
幾滿意	36.8%		33.5%		
唔係幾滿意	32.1%	45.0%	28.5%	45.1%	+0.1%
完全唔滿意	12.9%		16.6%		
唔知道、無意見	10.6%	10.6%	13.2%	13.2%	+2.6%
總計	100%	100%	100.0%	100%	
滿意度淨值		-0.6%		-3.4%	-2.8%

表 3 按受訪市民過去一年是否使用過的士服務劃分對的士服務的滿意度

過去一年	傾向滿意	傾向不滿意	唔知道、 無意見	總計	滿意度淨值
有使用的士服務	43.8%	46.0%	10.2%	100.00%	-2.2%
無使用的士服務	32.7%	40.7%	26.5%	100.00%	-8.0%
整體	41.8%	45.0%	13.2%	100.00%	-3.2%

N=613；df=4； $X^2=28.267^{***}$

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者使用的士服務與其對的士服務質素的取態有顯著關係(p<0.001)。

表 4 按受訪市民過去一年是否使用過“網約車”服務劃分對的士服務的滿意度

過去一年	傾向滿意	傾向不滿意	唔知道、 無意見	總計	滿意度淨值
有使用“網約車”	34.3%	55.0%	10.7%	100.0%	-20.7%
無使用“網約車”	49.3%	34.9%	15.8%	100.0%	14.4%
整體	41.7%	45.0%	13.2%	100.0%	-3.3%

N=613；df=4； $X^2=35.474^{***}$

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者使用“網約車”服務與其對的士服務質素的取態有顯著關係(p<0.001)。

表 5 按使用“點對點個人化交通工具”情況劃分市民對的士服務質素的取態

	傾向贊成	傾向不贊成	唔知道、無意見	總計
曾使用過的士和“網約車”服務	36.6%	53.7%	9.7%	100.0%
只使用過的士服務	53.0%	36.5%	10.5%	100.0%
只使用過“網約車”服務	13.3%	66.7%	20.0%	100.0%
兩者都沒有	39.8%	31.3%	28.9%	100.0%
整體	41.8%	45.2%	13.1%	100.0%

N=611；df=12； $X^2=77.510^{***}$

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者使用“點對點個人化交通工具”情況與其對的士服務質素的取態有顯著關係(p<0.001)。

表 6 受訪市民對“網約車”合法化的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常認同	265	43.2%	72.9%
幾認同	181	29.7%	
唔係幾認同	59	9.6%	16.3%
完全唔認同	41	6.7%	
唔知道、無意見	66	10.8%	10.8%
總計	612	100.0%	100.0%

問題：有意見認為香港需要透過發牌制度來規管網約車平台、車輛及司機，推動網約車合法化，請問你認唔認同呢個做法呢？

表 7 受訪市民對“網約車”合法化取態的變化

	2024 年 6 月		2025 年 6 月		變化
非常認同	33.8%	73.5%	43.2%	72.9%	-0.6%
幾認同	39.7%		29.7%		
唔係幾認同	9.6%	14.5%	9.6%	16.3%	+1.8
完全唔認同	4.9%		6.7%		
唔知道、無意見	12%	12%	10.8%	10.8%	-1.2%
總計	100%	100%	100%	100%	

表 8 受訪市民對“網約車”合法化有助促進整體服務質素的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常認同	254	41.5%	76.1%
幾認同	212	34.6%	
唔係幾認同	55	9.0%	14.9%
完全唔認同	36	5.9%	
唔知道、無意見	55	9.0%	9.0%
總計	612	100.0%	100%

問題：有意見認為透過立法規管網約車，為網約車和的士製造公平競爭環境，有助改善整體服務質素，請問你認唔認同呢個講法呢？

表 9 受訪市民對“網約車”合法化有助促進整體服務質素的變化

	2024 年 6 月	2025 年 6 月	變化
非常認同	75.8%	76.1%	+0.3%
幾認同			
唔係幾認同	14.3%	14.9%	+0.6%
完全唔認同			
唔知道、無意見	9.9%	9.0%	-0.9%
總計	100.0%	100.0%	

表 10 受訪市民對個別的士業界採取請願、罷駛等抗議行動的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常贊成	63	10.3%	26.9%
幾贊成	102	16.6%	
幾不贊成	173	28.3%	
非常不贊成	182	29.8%	58.1%
唔知道、無意見	92	15.0%	15.0%
總計	612	100.0%	100%

問題：近月個別的士業界代表計劃發起請願、罷駛等抗議行動，要求取締網約車平台及打擊非法載客取酬。請問你贊唔贊成的士業界發起有關抗議行動呢？

表 11 按使用“點對點個人化交通工具”情況劃分市民對個別的士業界採取請願、罷駛等抗議行動的取態

	傾向贊成	傾向不贊成	唔知道、無意見	總計
曾使用過的士和“網約車”服務	23.6%	62.4%	14.0%	100.0%
只使用過的士服務	31.2%	54.3%	14.5%	100.0%
只使用過“網約車”服務	20.0%	66.7%	13.3%	100.0%
兩者都沒有	30.5%	50.0%	19.5%	100.0%
整體	27.1%	58.0%	14.9%	100.0%

N=612；df=12； $X^2=36.103^{***}$

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者使用“點對點個人化交通工具”情況與其個別的士業界採取請願、罷駛等抗議行動的取態有顯著關係(p<0.001)。

表 12 受訪市民對的士業界採取激烈抗議行動的憂慮

	頻次	有效百分比	整合
非常擔心	44	7.2%	24.7%
幾擔心	107	17.5%	
唔係幾擔心	229	37.4%	
完全唔擔心	195	31.9%	69.3%
唔知道、無意見	36	6.0%	6.0%
總計	612	100.0%	100%

問題：請問你擔唔擔心假如網約車合法化後，的士業界會採取激烈的抗議行動？

表 13 受訪市民對的士與網約車“共存共生”的認同度

	頻次	有效百分比	整合
非常認同	269	43.9%	77.5%
幾認同	206	33.6%	
唔係幾認同	71	11.6%	15.0%
完全唔認同	21	3.4%	
唔知道、無意見	46	7.5%	7.5%
總計	612	100.0%	100.0%

問題：有意見認為的士同網約車可以共存共生，請問你認唔認同呢個講法呢？

受訪者背景資料

表 14 受訪者過去一年使用的士服務和“網約車”服務的情況（加權後）

	曾使用過的士服務	曾使用過“網約車”服務
有	81.6%	50.4%
無	18.4%	49.6%
總計	100.0%	100.0%

表 15 受訪者過去一年使用的士服務和“網約車”服務的情況（加權後）

過去一年	加權後	
	頻次	百分比
曾使用過的士和“網約車”服務	279	45.5%
只使用過的士服務	221	36.0%
只使用過“網約車”服務	30	4.9%
兩者都沒有	83	13.5%
總計	612	100.0%

表 16 受訪者年齡分佈

	加權後	
	頻數	百分比
18-29	77	12.5%
30-39	93	15.2%
40-49	101	16.5%
50-59	109	17.9%
60歲或以上	231	37.8%
總計	612	100%

*按政府統計處2025年第1季性別、年齡人口、最高教育程度作多變項反覆加權處理

表 17 受訪者最高教育程度

	加權後	
	頻數	百分比
小學或以下	105	17.1%
中學或預科	267	43.6%
大專非學位	57	9.3%
大學學位或以上	184	30.1%
總計	612	100%

*按政府統計處2025年第1季性別、年齡人口、最高教育程度作多變項反覆加權處理

表 18 受訪者性別

	加權後	
	頻數	百分比
男	287	46.9%
女	325	53.1%
總計	612	100%

*按政府統計處2025年第1季性別、年齡人口、最高教育程度作多變項反覆加權處理