

78-35-429

機場計程車服務收費 及其管理之研究

交通部運輸研究所

中華民國七十八年十月

交通部運輸研究所出版品摘要表

出版品名稱 中文：機場計程車服務收費及其管理之研究 外文：A Study of the Surcharge and Operation Improvements of the Airport Taxi Service			
行政機關出版品統一編號 09104780063		運輸研究所出版品編號 78-35-429	
本所計劃：邱組長盛生 主持人 研究人員：何依栖、洪清貴		受委託單位： 計劃主持人 研究人員：	
研究方式： <input checked="" type="checkbox"/> 自行辦理—主辦單位：交通部運輸研究所運輸經營管理組 <input type="checkbox"/> 委託辦理—受委託單位： 地 址：台北市敦化北路240號 聯絡電話：712-3121			研究期間 自 78年4月 至 78年8月
關鍵詞：排班車、巡迴車、服務停留費、加成增收、定額加價、等候時間成本、市場區隔。			
摘 要：本研究針對高雄小港及台北松山兩機場計程車服務及收費現況加以剖析，並依各機場之特性探討增收車資之合理性與營運改善方案，期能在兼顧乘客與業者之權益的原則下，擬訂合理之收費標準，供雙方共同遵守，並健全營運管理制度，以提升服務品質維護航站秩序。進一步透過與有關單位之研討，研訂具體可行之改善辦法，以供主管機關之參考與依據。			
出版日期	頁數	工本費	本 出 版 品 取 得 方 式
78年10月	44		<input checked="" type="checkbox"/> 洽本所免費贈閱 <input checked="" type="checkbox"/> 洽本所訂購 <input type="checkbox"/> 其他() (限公營或公益機關團體)
管制等級 本出版品： <input type="checkbox"/> 機密 <input type="checkbox"/> 解密日期為 年 月 日 <input type="checkbox"/> 承辦單位視情況通知資料組解密 <input checked="" type="checkbox"/> 一般			本 表： <input type="checkbox"/> 機密 <input type="checkbox"/> 解密日期為 年 月 日 <input type="checkbox"/> 承辦單位視情況通知資料組解密 <input checked="" type="checkbox"/> 一般
備 註：			

機場計程車服務收費 及其管理之研究

目 錄

第一章 緒論	1
1.1 研究緣起	1
1.2 研究目的	1
1.3 研究對象	2
1.4 研究方法與流程	2
第二章 機場計程車服務現況分析與問題探討	4
2.1 服務及收費現況	4
2.2 現存之問題	8
第三章 機場計程車服務改善之對策	10
3.1 改善方案之研議與評估	10
3.2 排班計程車營運管理制度之建立	13
3.3 合理收費之擬訂	13
3.4 小結	17
第四章 機場計程車服務改善之配合措施	19
4.1 一般巡迴計程車招呼站之設立	19
4.2 公車服務之加強	19
4.3 排班計程車組織與管理之合法化與制度化	20
第五章 建議（代結論）	23

表 目 錄

表 3.1	改善方案之利弊分析.....	12
表 3.2	成本分析表.....	15
表 3.3	加收車資方案.....	17
表 4.1	松山機場計程車招呼站設立地點分析表.....	21

圖 目 錄

圖 1-1	研究流程圖	3
圖 2-1	高雄小港機場航站大廈簡圖	5
圖 2-2	台北市松山機場位置簡圖	5
圖 3-1	機場排班計程車營運服務流程圖	14
圖 4-1	台北市松山機場站前一般巡迴計程車招呼站設立地點示意圖	20

附錄目錄

附錄一	高雄國際機場計程車管理措施.....	27
附錄二	高雄國際機場計程車自律委員會章程.....	29
	高雄國際機場計程車自律委員會約章.....	30
附錄三	台北松山民用航空機場計程車營運管理要點.....	32
附錄四	台北松山機場計程車自律委員會章程.....	35

機場計程車服務收費 及其管理之研究

第一章 緒論

1.1 研究緣起

依據「民用航空機場客運汽車管理辦法」（目前僅適用於中正國際機場）第十一條之規定：「巡迴計程車運價除依規定費率計收外，得視民用機場所在地之運程狀況另以加成增收機場服務停留費，其加成地區及加成率由交通部核實際狀況擬定報行政院核定。」故目前僅中正國際機場之計程車服務，經核定在新竹以北地區依跳錶車資另加收五成，而其它地區仍由司機與乘客議價。至於其他機場之計程車服務，依規定仍應照錶收費。

各地民航機場向為計程車業視作營運重要據點，進場候客車輛一般均超過實際需求，復因班機到達間隔時間與乘載人數差異甚大，每每排班久候，至輪載短程旅客，車資偏低，守法者自認機運不濟，滿腹怨懟，不肖者則恣意拒載或索取超額車資，如有不遂，常於途中逐客下車，與乘客屢生糾紛，嚴重影響計程車之服務品質及形象。而航空警察局限於權責與警力，亦無法隨時佈崗管制，至其離場後途中如有不法行為，更是難以監控。有鑑於此，部長乃指示本所針對機場計程車服務收費及其管理一課題，應積極研究辦理。

1.2 研究目的

研究機場計程車服務增收車資之合理性，以及其加成收費計價方式，期能在兼顧乘客與司機權益之原則下，擬訂合理之收費標準，以促司機與乘客共同遵守。

配合機場計程車收費制度，同時應建立現行機場計程車營運管理方式，促有效管理，以提升服務品質，並維護航站治安秩序。

1.3 研究對象

本研究針對高雄小港及台北松山等二個機場進行研究，前者含國內航線與國際航線，後者僅有國內航線。

1.4 研究方法與流程

就國內各機場所在地之運程狀況、計程車之供需特性、實際營運及收費方式進行調查訪問，以全盤瞭解目前機場計程車營運問題，並依各機場特性探討增收車資之合理性與營運改善方案，透過與有關單位之研討後，研擬可行之改善辦法，以供主管機關之參考與依據。本研究之研究流程如圖1-1所示：

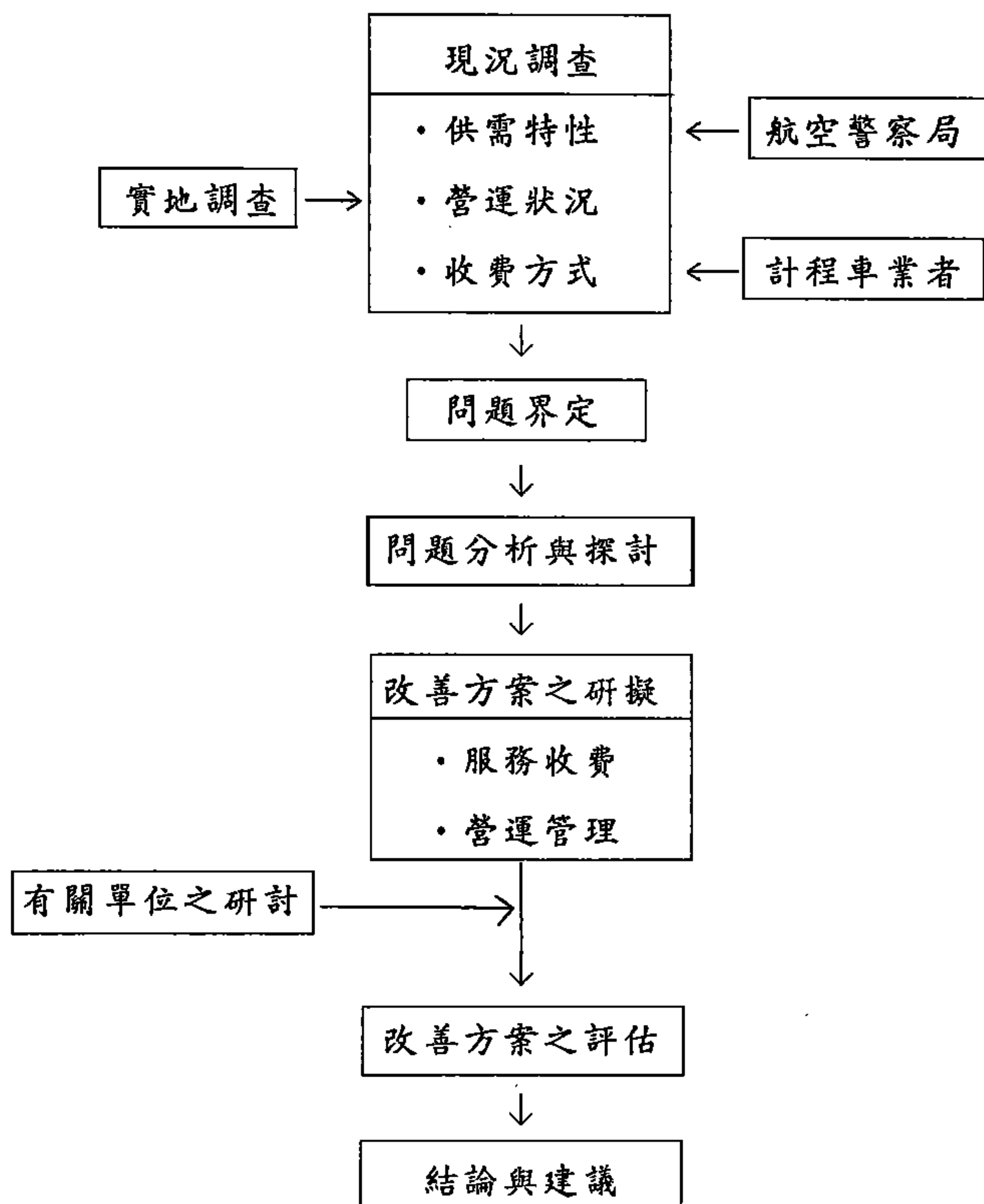


圖 1 - 1 研究流程圖

第二章 機場計程車服務現況分析與問題探討

2.1 服務及收費現況

高雄小港機場

民國77年 5月20日計程車司機曾包圍高雄小港機場航站大廈，提出加價之要求，希望能比照中正國際機場加成收費，但經有關單位研議，因機場地理環境與旅客民情、社會狀況均與中正機場迥異，比照中正機場加成收費，咸認未妥。

本所於78年 4月19～21日派員至高雄小港機場瞭解計程車服務情形，分述如下：

1. 機場位置及交通狀況（參見圖2-1）

- (1) 機場鄰近市區道路。
- (2) 乘客可至A點處搭巡迴計程車。
- (3) 乘客可至中山四路搭乘巡迴計程車（約50公尺），且容易招攬得到。
- (4) 乘客可於航站前搭乘公車，但班次不夠密集、便捷。

2. 計程車營運管理措施

航空警察局目前對高雄機場排班計程車所訂定的相關管理措施（參見附錄一），簡述如下：

- (1) 自由進場排班載客，不設限。
- (2) 進入專用停車場，以號次依序出車。
- (3) 分發旅客服務卡（格式如附件一），依反映意見查處。
- (4) 違規（拒載、超收）依道路交通管理處罰條例處罰。

3. 機場計程車營運現況

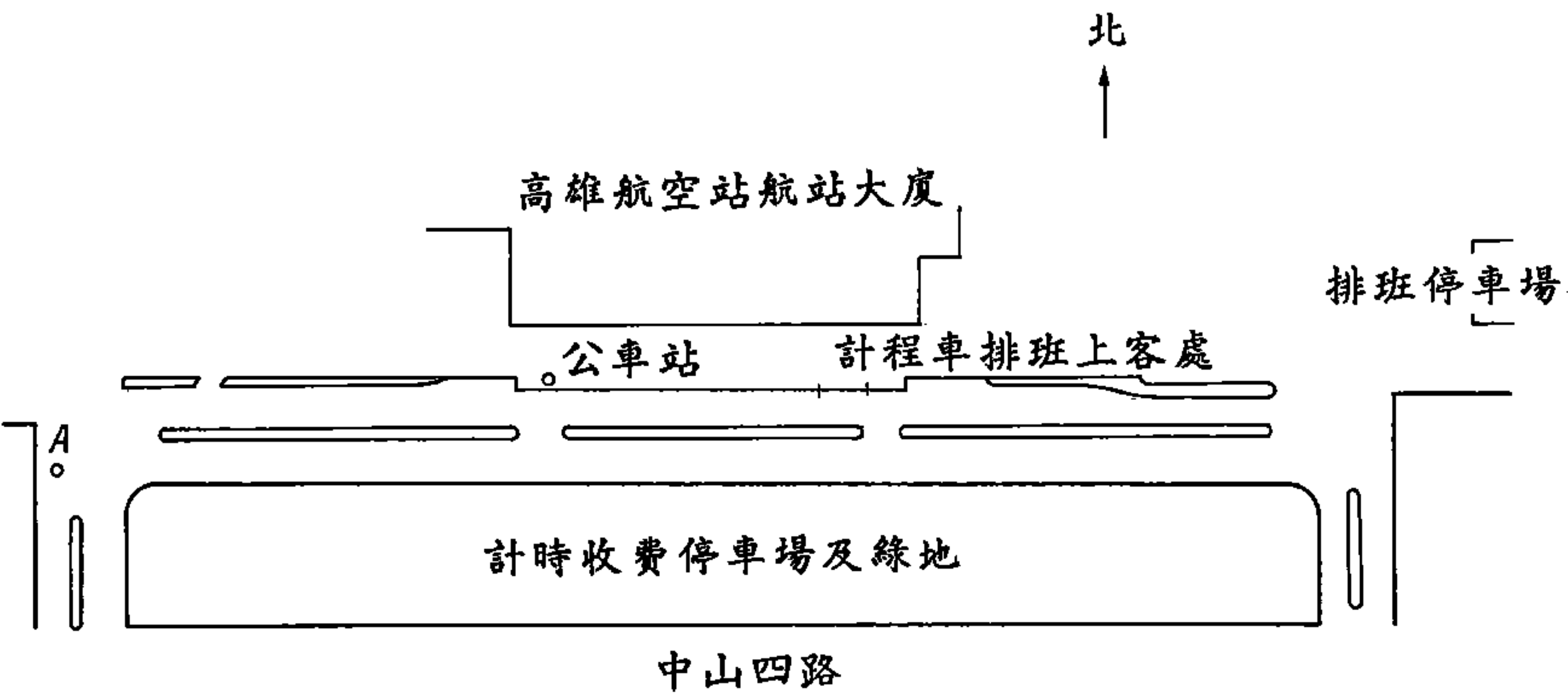


圖2-1 高雄小港機場航站大廈簡圖

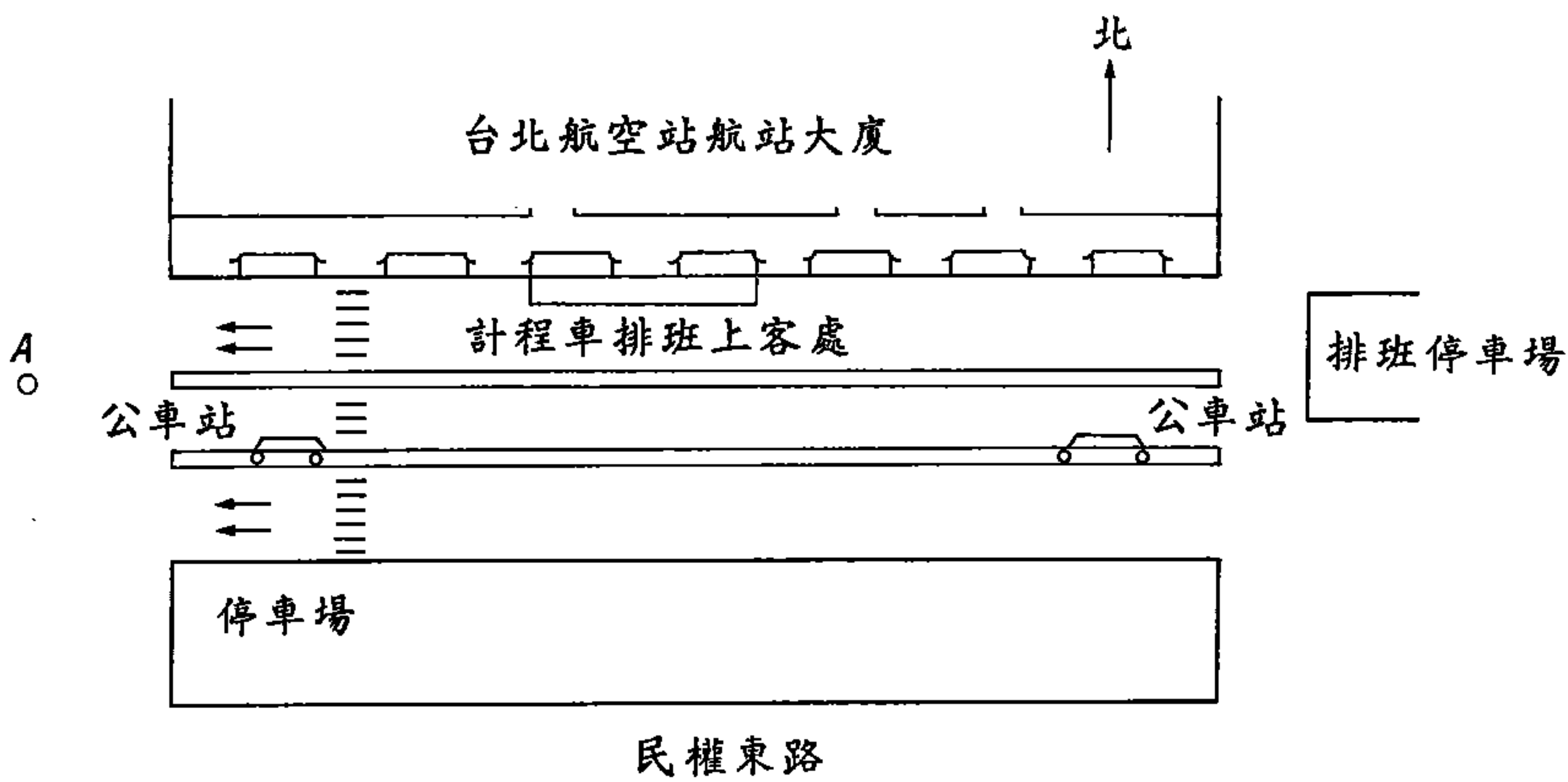


圖2-2 台北市松山機場位置簡圖

(1)進場載客車輛需暫停於停車場等候出車。

航廈前上客處可停放 3 輛車，排班停車處共 8 排，每排可停放 12 輛，共停放 96 輛，加上外圍馬路可停放約 50 輛，總計可排放 150 輛左右。由於排班位置看不到旅客出入口，故必須聽候呼叫出車。

(2)排班等候時間長。

由於高雄機場離市區近，且多為國內線班機旅客，搭乘計程車消費意願不高，在車輛供過於求的情形之下，司機於每日 6～23 時共 17 小時區間內候客，平均每日可輪載五次，候客時間最長約 3 小時，平均為 70 分鐘，尖峰時段為 12～14 時（國內外到達班機較多）。

(3)收費採按錶加收固定服務停留費。

因司機停留工作時間長，搭乘旅客多為市區短程，司機為增加收入，以致拒載短程及超收車資糾紛迭起。航警高雄分局針對上述情形，對違規者除加強管理，依法處罰外，並定期召集司機代表溝通協調，惟司機素質不齊，難於監管，故成效不彰，嚴重影響航站秩序。民國 78 年 1 月，由原排班司機成立「高雄機場排班計程車司機自律委員會」（章程如附錄二）圖以自律方式，改善服務，現有會員約 400 名。該委員會所訂收費標準為：車資未滿 300 元者加收 50 元，300 元以上照錶收費。

(4)成立自律組織後，服務見改善，惟增收服務停留費仍不合法。

據業者稱：實施加收 50 元以來，拒載短程、漫天開價等糾紛大為減少，目前司機秩序已為自律委員會控制，且全高雄縣、市業者均可參加排班，但需先行入會。入會需繳納會費 300 元，月費 300 元，並張貼識別證。據航警局稱：目前秩序大致良好，檢舉案件

減少，如乘客對超收車資提出糾正，仍照章處罰。

台北松山機場

台北松山機場屬國內機場，雖然環境條件有異，但營運管理上所遭遇之問題亦與高雄小港機場相似，如：缺乏紀律、拒載短程與任意超收車資等。近日並經常與負責管理之機場航空警察局方面發生衝突，形成罷駛風波。目前該機場之排班司機已仿效高雄小港機場，著手籌組「台北市松山機場計程車自律委員會」，期能消弭糾紛，並達到加價收費之目的。

依本所於78年4月至松山機場實地查訪瞭解計程車服務情形如下：

1. 機場位置及交通狀況（參見圖2-2）

- (1) 松山機場銜接市區一般道路之距離約100公尺，出機場約50公尺即可攬到一般巡迴計程車（如A點處），或可至民權東路搭乘。
- (2) 現有公車站牌，設置於距航站出入口約45公尺處，距離雖短，然須穿越馬路，造成諸多不便。

2. 計程車營運管理制度

現行松山機場計程車營運管理方式乃依據民國74年7月航警台北分局所制定之「台北市松山機場計程車營運管理要點」（參考附錄三）實施。

3. 機場計程車營運現況

- (1) 進場載客車輛需暫停於停車場等候出車。

十幾年前曾實施發「排班證」，並調查駕駛人素行，繳交登記作業費，其好處是易於管理。目前是由計程車業者無價使用停車場與走廊區，且所有台北市計程車皆可來排班載客。實際上，排班者多為固定的人。航廈長約168公尺，其中約有34公尺劃設有排班計程車位，約可停靠8部車，於貨運站前廣場，提供

三排車約120個排班停車位。

(2) 排班等候時間長。

一般工作時段為自8時至21時，經查訪業者，其平均約1小時輪載一次，候客時間最長約3小時。

(3) 收費採議價方式，不跳錶。

一般而言，均採上車議價方式，無法成交則逐客下車，司機重返參加排班。依查訪結果，一般行情為：市區：200～300元、桃園：600元、新竹：1500元、高雄：6000元、屏東：6500元。業者所持理由為：照錶不划算，且輪班制，排等時間長，而返程多為空車。

(4) 旅客對計程車依賴性高，但無法獲得合理保障。

依調查結果，旅客對計程車使用率約33%，目前車輛供需尚稱平衡。據航警局稱：每月平均受理拒載短程或不按錶收費等違規案件約30件，然業者因處罰輕（300元），並不遵守，根本無法達到拘束效力。

目前（78年6月1日起）台北松山機場已籌組自律委員會（章程如附錄四），其目標期能使排班制度化、車資標準化（按跳錶車資一律加收50元），建立其品牌，並避免糾紛。

2.2 現存之問題

經過上述現況分析，可歸納問題如下：

1. 營運管理問題：

(1) 規範性問題—司機素質良莠不齊，行為難以監管，且營運管理制度尚有缺失，罰則太輕且不夠完備，難收糾正之效，影響服務品質。

(2) 自治性問題—各機場業者自行成立自律委員會，管理

排班計程車之營運，然自律委員會本身並非是合法組織，其組織不夠健全，自治能力尚存疑。例如：部分進場載客司機仍未參加該自律組織或未繳交管理費。

2. 費率問題：

- (1) 合法性問題—增收車資乙事乃是業者私下之約定，其行為仍是不合法。
- (2) 合理性問題—增收車資之理由牽強，增收車資數額多寡復缺乏計算依據，是否合理，令人懷疑。在無法說服乘客的情況下，增收車資自然導致糾紛不斷。

第三章 機場計程車服務改善之對策

3.1 改善方案之研擬與評估

3.1.1 方案擬訂

方案一：建立全面巡迴車制度

- 取消目前排班制度與排班停車場，開放給予巡迴計程車進入停靠載客。
- 計費方式採依錶收費。

方案二：建立全面排班車制度；管理組織由民航局與航警局負責籌組。

- 開放給所有巡迴計程車進入專用停車場參加排班，進入排班時，航空站得每次收取管理費。
- 訂定管理辦法，收取之管理費專款專用全數作為機場計程車管理開支之用。有關人員之編組、管理、執勤等事宜由民航局與航警局統籌辦理。
- 得依規定向乘客加收車資。

方案三：建立全面排班車制度；管理組織由業者自行籌組。

- 維持排班車制度，由業者自行成立管理組織。管理單位按月向參加排班之駕駛人收取定額管理費。
- 訂定管理辦法，健全營運管理制度。
- 得依規定向乘客加收車資。

方案四：排班與巡迴車並行

排班車方面

- 開放給所有計程車進入專用停車場參加排班

，參加人員應先建卡列管，進入排班時，航空站得按次或按月收取管理費。

- 訂定管理辦法，收取之管理費全數移作「機場計程車乘客服務隊」運用。機場計程車乘客服務隊由民航局與航警局輔導成立並負責監督與管理，其所需服務隊員自排班之駕駛員中遴選聘派。
- 得依規定向乘客加收車資。

巡迴車方面

- 另於航站大廈前適當地點劃設一般巡迴計程車招呼站，限輛停靠載客。
- 收費方式採依錶收費。

3.1.2 方案之利弊分析

茲將以上四個方案之利弊分析如表3.1。

3.1.3 方案之評估

對於以上四個改善方案之評估，依下列四項準則：

- 顧及消費者權益，能為民衆瞭解與接受
- 改善目前營運狀況，兼顧業者之合理營收
- 方案實施技術上較無困難，且阻力較小
- 便於主管機關監管，以維繫營運制度之健全

分析結果顯示：在方案四之下，由於排班車之管理組織由航警局直接輔導成立並負責監督與管理，而管理成員自排班車駕駛員中遴派，可避免方案二以公權力管理成效不彰與方案三自律組織不易掌握之缺失，此外，因同時開闢一般巡迴車招呼站，可充分讓乘客有自由選擇之權利，且在良性競爭下，可促使服務品質的提昇與營運的正常化，故方案四為本研究之建議採行方案。

表 3.1 改善方案之利弊分析

方案	優點	缺點
方案一	(1)車輛停滯成本不致轉嫁於乘客 (2)排班停車場可提供他用 (3)可配合無線電計程車之開放，增進營運效率	(1)解散排班制度阻力很大 (2)班機乘客多時，計程車恐不易叫到 (3)航站前之秩序恐不易維持
方案二	(1)收費配合服務品質之提昇 (2)權責統一，避免另立組織形成地盤勢力	(1)對於排班駕駛人之管理易生阻力，可能形成管理單位與駕駛人對立現象。 (2)費用之收取與運用易生弊端 (3)乘客負擔加重，又別無選擇
方案三	(1)收費配合服務品質之提昇 (2)由業者自行籌組自律組織自治管理，減少與航警單位之對立機會	(1)自律組織易形成地盤勢力，或無法落實管理制度 (2)乘客負擔加重，又別無選擇
方案四	(1)排班車之管理仍由業者自行負責，惟由航警局輔導監督，管理工作易於推動 (2)同時開放一般巡迴車載客，便利乘客選擇 (3)更多業者可自由進入市場避免壟斷，形成良性競爭，以提升服務品質與效率 (4)營運上達互補作用	航警局需隨時掌握業者動態，加強監督與輔導，仍需花費相當人力

3.2 排班計程車營運管理制度之建立

方案二、三及方案四均強調應建立一套健全的排班計程車營運制度，以提昇服務品質。其基本之服務流程擬如圖3-1所示。若採取方案二，則所需服務人員由民航局與航警局籌組之管理單位負責調派；若採方案三，則所需服務人員由排班計程車自行成立之管理組織負責聘派；若採方案四，則亦由民航局與航警局負責輔導成立「計程車乘客服務隊」，其服務隊員應自排班車駕駛員中遴選聘派，航警局對其執勤有直接管理之權。

3.3 合理收費之擬訂

3.3.1 加收方式

加收車資方式，一般可分成兩種：

1. 加成方式—當成本的增加是與行駛里程多寡密切相關，特別是屬於平行的提昇時，宜採用加成方式。
2. 定額加價—當成本的變動是屬於固定成本的提昇，而與載客行駛里程無關者，則可採用定額加價方式。

依本研究分析，高雄小港與台北松山二機場排班計程車，其成本的變化主要來自於管理費用增加致固定成本提高，與載客行駛里程無關，故宜採定額加價方式。同時，易為消費者瞭解與接受，實施較為方便，亦能達到使業者營收合理。

3.3.2 加價數額之估算：

根據圖3-1 服務流程所需服務人員之津貼、排班計程車業者之營運狀況及考慮乘客權益估算加價數額如表3.2所示，即小港機場40.21元，松山機場35.21元，說明如下：

排班計程車

計程車乘客服務隊

乘客

排班停車場

進入排班計程車
專用停車場

服務人員發
出車號次卡

收取出車號次卡

1 人

乘客
需求

調度員
指揮

1 人

移動車輛至航站
前上客處

乘客下機

排班計程車服務台 2人

將出車號次卡交
給服務人員

服務人員
收取出車
號次卡

1人

服務台服務人員收取
出車號次卡

將出車時間、車號登
記於「乘客服務卡」

為乘客說明服務及收
費情形，發給乘客
「乘客服務卡」

出 航 站

運具選擇

其 他
交通工具

前往排班計程車服務台

拿取「乘客服務卡」

乘客上車

離開機場

圖3-1 機場排班計程車營運服務流程圖（方案二、三、四）

註：「乘客服務卡」內容為服務收費情形介紹，並作為乘客投訴使用。

表3.2 成本分析表：

支出 金額 項目	機 場	高 雄	台 北
		小港機場	松山機場
※ 1.車輛調度員津貼		39,000	39,000
※ 2.發出車號次卡服務人員津貼		39,000	39,000
※ 3.收取出車號次卡之服務人員津貼		39,000	39,000
※ 4.登錄車號、出車時間及分發服務 卡服務人員津貼（2人）		78,000	78,000
5.財務收支服務員		18,000	18,000
6.行政雜費（10%）		21,300	21,300
小 計		234,300	234,300
7.等候時間成本分攤		1,575,000	1,350,000
總 計		1,809,300	1,584,300
每車次增加之成本		40.21	35.21

註①各項成本均以月為單位

註②※如方案二中之管理人員係由航警人員擔任，則該項成本不予計列

1.服務人員以月薪18,000元計，年薪為13個月，每天有2班。故每月分擔為

$$18,000 \times 13 / 12 = 19,500 \text{元}$$

2.等候時間成本分擔：

$$(1) \text{雄小港機場：} 70(\text{分}) \times 5(\text{次}) \times 300(\text{車}) \times 30(\text{日}) \times 1/2 = 1,575,000$$

$$(2) \text{北松山機場：} 60(\text{分}) \times 5(\text{次}) \times 300(\text{車}) \times 30(\text{日}) \times 1/2 = 1,350,000$$

說明：

①現行計程車計時收費每 5分鐘 5元，故時間成本以 1元／分計。

②高雄小港機場平均每70分鐘載客乙次，台北松山機場則平均每60分鐘載客乙次，每天均約載客 5次。

③等候時間成本完全由乘客負擔，顯然不合理，故由消費者與業者平分。

3.每車次增加之成本：

高雄小港機場： $1,809,300(\text{元}) \div 30(\text{日}) \div 300(\text{車}) \div 5(\text{次}) = 40.21$

台北松山機場： $1,584,300(\text{元}) \div 30(\text{日}) \div 300(\text{車}) \div 5(\text{次}) = 35.21$

4.對於排班計程車所收取之管理費用以支付服務人員津貼計算為每車次5.21元，入整為 6元。

$(234,300(\text{元}) \div 30(\text{日}) \div 300(\text{車}) \div 5(\text{次}) = 5.21)$

除上述主要支出項目外，恐仍有部分項目未予計列，例如：固定設施成本，故金額可酌於提高為40元左右，此一計算結果與目前業者已有照錄加收50元之情況差異不大。

實務上，由於各機場計程車實際作業將因管理制度、用人、排班車數與排班等候時間等因素不同，致所增加之成本亦有差異，上述計算數額，僅供作未來各機場所在地之地方政府在擬訂加收車資時之參考。

3.3.3 加收車資方案之研擬

對於加收車資方案（無論是改善方案二、三或四）之擬訂，分析如表3.3，假設根據上述3.3.2

估算之合理加收額為 x 元：

表 3.3 加收車資方案

方 案	優 點	缺 點
1. 依錶加收 x 元	簡 便 合乎成本分析精神 接受性高	對長程乘客不盡合理
2. 200元以下加收 x 元 200元以上依錶收費	尚稱簡便 接受性高 與現況相似	收費會產生矛盾
3. 200元以下加收 x 元 200~(200+ x)元一律(200+ x)元 (200+ x)元以上照錶收費	收費合理 不產生收費矛盾	收費較複雜
註：200元依實際營運狀況而得		

因此二機場離市區近，乘客幾為短程乘客，故建議採用第一個方案——一律依錶加收 x 元，不分級距。

3.4 小結

基於提供旅客舒適、便捷、安全之交通工具及維護航站治安秩序，本研究建議機場計程車排班服務仍予維持，但應按規定程序成立合法的管理組織並加強營運管理措施，建立一套有系統的出車制度。配合上述服務之改善，其收費方式建議採按錶加收一固定數額之服務停留費，以兼顧業者合理之營收，其數額之多寡應依各機場排班車實際作業方式與管理制度而定。依本研究所設定之服務流程，計算加收數額約

爲40元左右。同時，配合計程車乘客服務隊，或管理組織的成立，進場排班計程車需按次繳交管理費，或繳交相當之管理月費，管理費額之計算應依實際所增加之管理與服務人員津貼及行政費用爲分擔基礎。依本研究所設定之服務流程，估算每車次應繳交約6元之管理費。另一方面，於航站大廈前適當地點劃設區域，設置招呼站，開放給一般巡迴計程車停靠載客，依錶收費而不得超收，以利乘客比較與選擇。

由於目前「民用航空機場客運汽車管理辦法」所規定之加成增收以及相關之管理制度僅適用於中正國際機場，因此，配合上述建議方案之採行，這些營運、收費與管理辦法均需另行訂定，以求適法，此些課題，將留待第四章探討。

第四章 機場計程車服務改善之配合措施

本章所探討之配合措施，乃是針對第三章所建議之方案四而擬定。

4.1 一般巡迴計程車招呼站之設立

高雄小港機場

高雄小港機場因目前場站空間有限，依有關單位表示，已無法增設招呼站。惟依本所於4月份實地瞭解，現在乘客經常至轉彎處（參見圖2-1之A點處）搭乘一般巡迴計程車。為配合本研究所建議之方案四及現在乘客搭乘習慣，建議於A點處設立一般巡迴計程車招呼站，開放給巡迴計程車停靠載客，並依錶收費。

台北松山機場

台北松山機場因航站大廈較長，故能應用設立一般巡迴計程車招呼站之處較多，分析如表4.1（招呼站設立之替選地點如圖4-1所示）。

為利用現有機場道路之規劃，同時考慮排班車與巡迴車市場分隔以利秩序之維持，本研究建議設置招呼站於A處，並配合改善機場航廈前之地面規劃，以符合在A處設站需要。

4.2 公車服務之加強

高雄小港機場

高雄小港機場之公車站牌已設立於航廈走廊區，惟因其班次不夠密集、便捷，宜請高雄市政府建設局對於機場之公車營運班次及時間表重作規劃，以增加旅客之使用方便。

台北松山機場

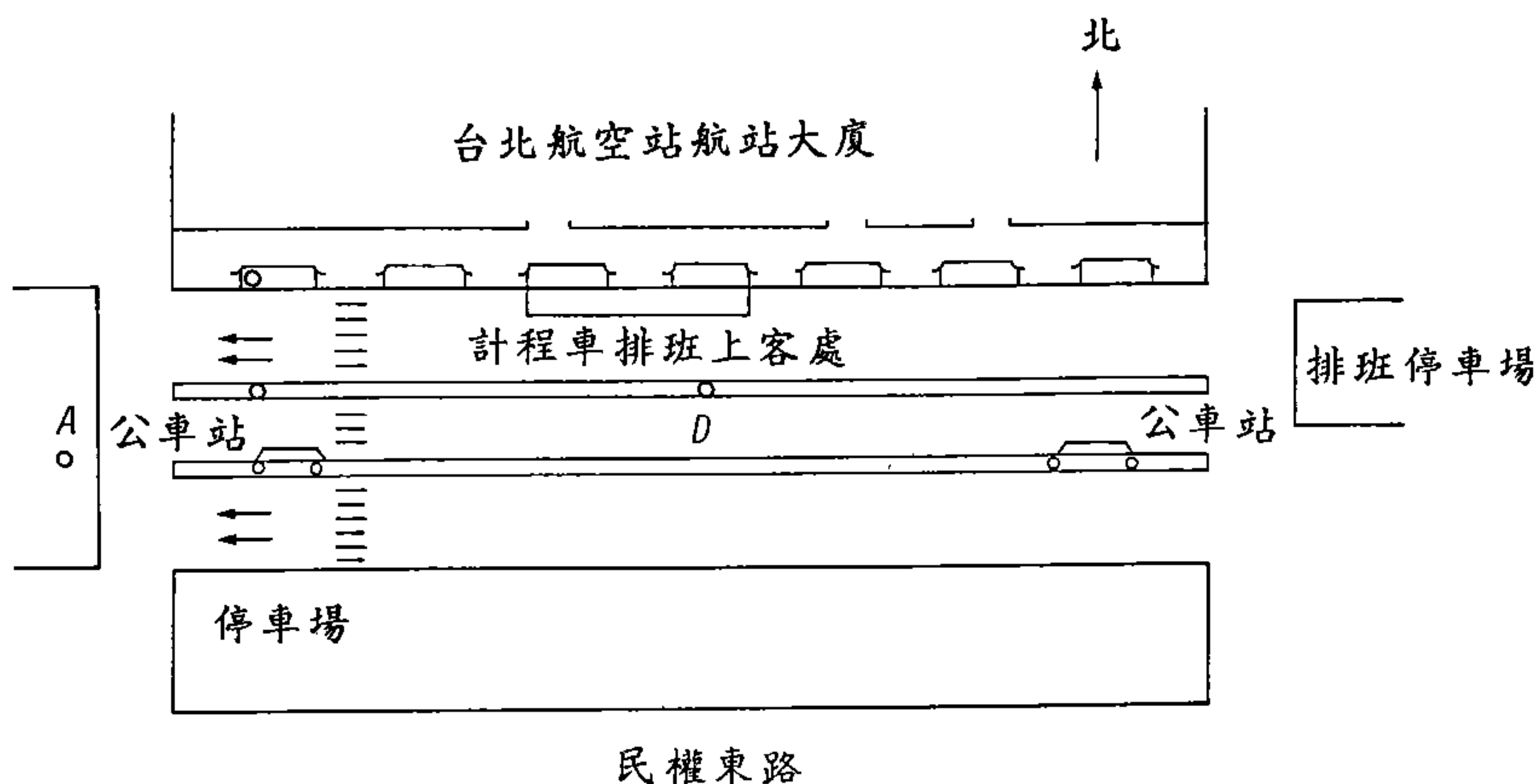


圖4-1 台北市松山機場站前一般巡迴計程車招呼站設立地點示意圖

配合4.1 節中一般巡迴計程車招呼站之設立，建議將公車站牌遷移至航站前第一處安全島，設置地點如圖4-1 所標示之D點處，並將原設立兩處公車站牌合併為中間一處。

4.3 排班計程車組織與管理之合法化與制度化

4.3.1 管理組織之合法化

目前自律委員會乃是由參加排班之計程車業者（約300 名）自行籌組，因未經社會局核准，故仍為不合法組織，且由於成員基礎不夠穩固，自治能力不足，易形成下列弊端：

- 形成權力鬥爭場所
- 少數業者互相勾結壟斷
- 形成勢力與地盤

表 4.1 松山機場計程車招呼站設立地點分析表

設立地點	優點	缺點
A 處	(1)與排班計程車的市場完全 分隔 (2)空間足夠 (3)亦能服務至展覽館參觀旅客	(1)對於離開機場之車輛有較大的 干擾 (2)無遮蔽物
B 處	(1)旅客搭程方便 (2)巡迴計程車停靠方便 (3)有遮棚	(1)航站大廈前之交通秩序較不易 維持，特別是尖峰時為甚 (2)與排班計程車市場難以有較 明顯分隔，易生衝突
C 處	(1)與排班計程車較有市場分隔 (2)站前車道為單行道，兩邊均可 停靠計程車 (3)離航站近、旅客方便	(1)旅客橫越車道，會對車輛產生 干擾，且本身安全堪慮 (2)無遮蔽物

• 組織容易分裂，乃至解散

基於以上原因，經與有關單位討論結果顯示，各機場之管理組織仍宜由航空警察局負責籌組與管理，遴選優秀之排班車駕駛人擔任「計程車乘客服務隊」隊員，負責實際管理執勤任務。一則使管理措施更易貫徹下達，減少實施阻力；一則避免形成勢力與地盤，致航警局監督管理不易。另由政府有關單位部門協商制訂管理辦法，使機場計程車營運有所規範，整個排班計程車始能依法正常運作。

4.3.2 機場排班計程車管理辦法與服務費率之制訂

由於不同營運管理制度與不同加收車資方式，現行「民用航空機場客運汽車管理辦法」將無法直接適用於松山與小港二機場，而需針對此二機場計程車營運特性，另行制訂一套嚴密管理辦法，以供業者遵循

。另有關計程車費率之制訂與修改均屬於地方政府之權責，故機場排班計程車費率之制訂與修改亦屬於地方政府之權責範圍。因而，機場排班計程車服務之管理辦法，應由民航局與該機場所在地之地方政府共同協商訂之，而管理辦法內容應包含下列幾個大項目：

- (1)明訂機場排班計程車之管理組織應由民用航空局與航空警察局負責籌組與管理，隊員應由排班車駕駛人中遴選聘派擔任。
- (2)明訂服務費率之制訂與修改之權責。
- (3)明訂各項有關服務及管理營運標準，以提昇服務品質。
- (4)配合制訂加重違規罰則，以達遏阻作用。
- (5)明訂乘客投訴管道，加強取締。

4.3.3 其他問題分析：

實施機場排班計程車按錶加收車資恐將引起連鎖反應，如：車站、風景區亦要求跟進，此種負面效果宜妥加考慮與避免。而各地方政府亦得視情況之必要性制訂管理辦法，以爲各特殊地點計程車服務之規範，以解決糾紛。

第五章 建議（代結論）

1. 機場計程車服務現存之問題可歸納如下：

(1) 營運管理問題：

- ① 規範性問題—司機素質良莠不齊，行為難以監管，且營運管理制度尚有缺失，罰則太輕且不夠完備，影響服務品質。
- ② 自治性問題—各機場業者自行成立之「自律委員會」管理排班計程車之營運，然「自律委員會」本身並非是合法機構，其組織不夠健全，自治能力尚存疑。

(2) 費率問題：

- ① 合法性問題—增收車資乙事乃是業者私下之約定，其行為仍是不合法。
- ② 合理性問題—增收車資數額，無任何依據，是否合理，令人懷疑。

2. 依本研究所研擬之替選的改善方案有四：

(1) 方案一：建立全面巡迴車制度

- 取消目前排班制度與排班停車場，開放給予巡迴計程車進入停靠載客。
- 計費方式採依錶收費。

(2) 方案二：建立全面排班車制度；管理組織由民航局與航警局負責籌組。

- 開放給所有巡迴計程車進入專用停車場參加排班，進入排班時，航空站得每次收取管理費。
- 訂定管理辦法，收取之管理費專款專用，全數作為機場計程車管理開支之用。有關人員之編組、管理、執勤等事宜由民航局與航警局統籌辦理。

- 得依規定向乘客加收車資。

(3) 方案三：建立全面排班車制度；管理組織由業者自行籌組。

- 維持排班車制度，由業者自行成立管理組織。管理單位按月向參加排班之駕駛人收取定額管理費。
- 訂定管理辦法，健全營運管理制度。
- 得依規定向乘客加收車資。

(4) 方案四：排班與巡迴車並行

排班車方面

- 開放給所有計程車進入專用停車場參加排班，參加人員應先建卡列管，進入排班時，航空站得按次或按月收取管理費。
- 訂定管理辦法，收取之管理費全數移作「機場計程車乘客服務隊」運用。機場計程車乘客服務隊由民航局與航警局輔導成立並負責監督與管理，其所需服務隊員自排班之駕駛員中遴選聘派。
- 得依規定向乘客加收車資。

巡迴車方面

- 另於航站大廈前適當地點劃設一般巡迴計程車招呼站，限輛停靠載客。
- 收費方式採依錶收費。

基於以下理由：

- ① 顧及消費者權益，能為民衆瞭解與接受。
- ② 改善目前營運狀況，兼顧業者之合理營收。
- ③ 實施技術上無困難，阻力小。
- ④ 便於主管機關監管，以維繫營運制度之健全

本研究建議採用方案四，一方面排班車組織較健全，使營運管理制度易於貫徹；另一方面因開闢一般巡迴車招呼站於適當地點，形成良性競爭，提昇服務品質，且營運上有互補作用。

3. 機場計程車服務加收車資應採取定額加價方式較為合理，本研究依所設定之服務流程與排班狀況分析結果（見表3.1）：

- 高雄小港機場每車次應加收車資為40.21 元
- 台北松山機場每車次應加收車資為35.21 元

考慮其他未計列項目，加收數額可酌於提高為40元左右。同時，配合管理組織之成立，進場排班計程車需繳交相當於每車次 6元之管理費用。惟實務上，由於各機場計程車實際作業與管理制度上有差異，致所增加之成本亦有不同，上述計算數額乃依所設定之服務流程而得，僅供作各機場所在地之地方政府未來在擬訂費率時之參考。

4. 現行「民用航空機場客運汽車管理辦法」所規定之各項營運管理措施以及加成增收僅適用於中正國際機場，基於不同機場計程車營運特性，台北松山與高雄小港二機場將無法直接適用該辦法，而需另行制訂一套嚴密管理辦法，其中針對營運管理制度及收費方式加以明確規範，以供業者遵循。該一管理辦法因涉及計程車費率之修訂，應由民航局與機場所在地之地方政府共同協商訂之。

5. 對於其他配合措施方面：

高雄小港機場

- (1)建議於機場道路轉彎之A點處（參見圖2-1）設立一般巡迴計程車招呼站。
- (2)建議高雄市政府建設局對於機場公車之營運之班次、時間表作檢討與規劃。

台北松山機場

- (1)建議於左側機車停車場前A點處（參見圖4-1）設立一般巡迴計程車招呼站，並配合改善航廈前之地面規劃，以符合A處設站需要。
 - (2)建議將公車站牌遷移至第一處安全島中段（參見圖4-1之D點），並將原設立兩處公車站牌，改為只設立一處。
6. 關於二機場之計程車管理服務辦法宜由民航局與該機場所在地之地方政府協商訂之，其內容建議應包含下列項目：
- (1)明訂機場排班計程車之管理組織應由民用航空局與航空警察局負責籌組與管理，實際負責排班計程車服務之隊員應由排班車駕駛人中遴選聘派之。
 - (2)明訂服務費率之制訂與修改之權責。
 - (3)明訂各項管理營運措施。
 - (4)配合訂定加重的違規罰則，以達遏阻作用。
 - (5)明訂各乘客投訴管道，加強取締。
7. 實施機場計程車服務加收車資，恐將引起車站、風景區等之連鎖反應，此種負面效果宜加考慮與避免。

附錄一：高雄國際機場計程車管理措施

- (一) 目前高雄國際機場計程車營運採不設限自由進場排班方式。凡至本場營運計程車，應依序排隊停放專用停車場，由執勤警員登記車號、出車時間、發出車號次卡、聽候呼叫出車，至航廈前再將號卡繳給執勤警員，駛至指定「上車處」等候載客。
- (二) 發給搭計程車旅客服務卡（如附件一），依旅客反映意見查處。
- (三) 每月召集排計程車駕駛人、工會代表舉行座談會，溝通觀念提高服務品質。
- (四) 發現或經人檢舉拒載短程旅客、不按錶收費、逾額收費等違規行為，經查屬實者，依法嚴格取締，建議從重處罰。
- (五) 賡續執行「合群專案」併由刑事組配合警網對排班計程車輛實施清查工作，每星期不得少於兩次，以遏阻發生不法事件，確保乘客安全。

附件一 高雄機場搭乘計程車旅客服務卡

年 月
日 時 分

- 一、上面的數字是您所搭乘這部的車牌號碼。
 - 二、本計程車係依計費器顯示數字收費。(公路通行費由乘客給付)
 - 三、如需本分局爲您有所查詢或服務事項，請即函告航空警察局高雄分局。地址：高雄國際機場。電話：(07)8011447。並註明您的通訊處。
 - 四、本單希望保存幾日，以備查證之用。
- 謝謝您的合作，祝您旅途愉快。

航空警察局高雄分局 啓

- 1.The figure shown above is the plate number of the taxi cab you hire.
- 2.For any Place the airport taxi cab you hire, which charges should be based on the meter reading.(Not including the free-way toll)
- 3.If there are any questions or services needed, Kaohsiung Aviation Police station can be contacted either by telephone or mail please put down your address. Phone number of A.P.S.(07-8011447 8011279)
- 4.Please keep this notification for a few days for reference in case of need.

Kaohsiung Aviation Police Station

The KHH International Airport.

- 一、上の數字は貴殿が搭乘なさるタクシーの番號です。
 - 二、タクシー料金はメーター通り，お支拂い下さい。(但し，有料道路は，別料金となります)
 - 三、若しも本分局に對してのインフォメーション事項がありましたら，直ぐ文書又は電話で空港警察分局，住所：高雄國際空港，電話07-8011447御連絡下さい，その時は貴殿の住所を明細に記入の事。
 - 四、此の用紙は何かの間違ひが起きた時の調査に役立つ爲，數日の保存をなされる様，宜しく御協力願ひ上げます。
- 貴殿の楽しい旅路をお祈り申し上げます。

航空警察局高雄分局

TEL：(07)8011447 8011279

.....

- 一、下車時請檢點您的行李有無缺失。
 - 二、檢點無誤，請將本段撕還駕駛人。
- 1.Before getting off the taxi, please check your baggages if anything lost.
 - 2.If nothing missing, tear off this sheet and give it to the driver.
- 1.下車の時攜帶のお荷物があるかどうかもう一度たしかめて下さい。
 - 2.もしも真違ひない場合はこの部份を引撕いて運轉手に渡しなさい。

航空警察局高雄分局 年 月 日

附錄二：高雄國際機場計程車自律委員會章程

第一條：本自律委員會為發揚互助合作之精神，提高服務品質促進團結奮發、保障會員權益、改善生活品質、發揮團隊精神，大公無私為宗旨，一切以服務為目的。

第二條：凡在高雄機場等待排班計程車駕駛員，均可參加為本會會員。

第三條：本會之組織由會員選舉委員，成立委員會由委員選「主任委員、副主任委、稽核委員，任期為一年」。

第四條：本委員會，設主任委員乙人、副主任委員二人、幹事、會計出納、福利總務、交通處理小組，各負責人得由委員兼任或聘請專人。

第五條：本委員會得聘請顧問，協助推進會務。

第六條：本委員會半年召開全體會員乙次，由委員會向大會提報工作計劃，經費以及重大案件等，每個月召開定期委員會議一次，及稽核會議可合併舉行，如有必要得召開臨時會議。

第七條：會員會費之收繳，第一次入會三百元，每月會月三百元限期繳納，如未按期繳費為自動退會，權利義務自然終止。

第八條：本會會員，不得假藉本會名義對外招募基金，發佈不實之一切消息，更不得以本會名稱參加社會上之一切政治性活動。

第九條：本自律委員會，會員守則：

1. 不插班、不搶班、不選客、不叫客、按順序出車。
2. 配合航警分局之一切交通管制措施，接受值勤員警之指導，促進警民之良好關係。
3. 不得對女乘客有越軌行為。

4.拾獲物品須報警處理。

5.儀容整潔、笑口常開、多說抱歉、對不起、謝謝、保持與顧客之和諧關係。

第十條：本委員會，未盡事宜，待提議修正之。

高雄國際機場計程車自律委員會約章

1. 本公約為駕駛人營業共同規範，自願全體一致遵行。
2. 本會、會員絕對服從幹部之領導、遵上級之指示。
3. 本會為發揚合作之精神、提高服務品質、促進團結、奮發保障會員權益、改善生活環境、發揮團隊精神、大公無私、一切以服務為目的。
4. 凡在本市從事計程車駕駛員均可參加為本會會員。
5. 本會會員會費之收繳，會員入會費為三00元、每個月會員費三00元，限期繳納，如未按期繳費，視同自動退會、權利自然終止，而後如再申請入會，需再交入會費。
6. 為求常保持車輛內外之整潔、美觀、得利用時間檢查機件、擦車身、但不得在停車場內洗車。
7. 當乘客下車時，應請其清點行李，一旦發現乘客財物遺留於車上，立即送還旅客，如未能立即歸還應即送航空警察局處理。
8. 車輛進入停車場應按先後順序排列、領取出車卡，方得依呼叫指示出車。
9. 駕駛人需要離開自己車子時，應將鎖匙置於車上，以便鄰車代移動，確保停車場停車秩序。
10. 停車場每排車應停放十五輛車後，駕駛人不可離開停車場。
11. 空車在外如遇有本排班車發生事故與故障時，應速即停車

予以援助，發揮團結精神。

- 1 2 . 乘客行李過多，造成超高、超載，影響行車安全，應建議乘客分車裝載，確保行車安全。
- 1 3 . 不插班、不搶客、不叫客、保持公平而良好出車順序。
- 1 4 . 多說抱歉、對不起、儀容整潔、笑口常開、保持與乘客和諧關係。
- 1 5 . 配合航警分局之一切交通管制措施，接受值勤員警之指揮，促進警民關係。
- 1 6 . 本會純為服務旅客維護交通安全及會員應享權益之爭取，以期步調協同一致。本會會員未經本會許可，不得以本會名義，參加社會上政治性活動。
- 1 7 . 本委員會服務對象為本會會員。
- 1 8 . 本委員會約章，如有未盡事宜得隨時提議修正之。

附錄三：台北松山民用航空機場計程車營運管理要點

- 一. 內政部警政署航空警察局台北分局為維護台北松山民用航空機場（以下簡稱本機場）計程車營運秩序，確保旅客行車安全，特訂定本要點。
- 二. 計程車在本機場營運，依本要點之規定。
- 三. 計程車在本機場載客，應先駛入指定專用停車處依序排隊，循序前進，於駛至出口處，經執勤警員登記（登記簿格式略）發給「出車號次卡」（格式略）聽候指揮，再行駛至航廈門前指定上客處上客。
- 四. 計程車駛至上客處，駕駛人應即將「出車號次卡」交執勤警員，並依序停車候客。
- 五. 計程車上客後，未經執勤警員分送「旅客服務卡」（格式如附件二）不得啓行。
- 六. 計程車載客進入本機場，於下客後應即駛離，不得逕行載客或停留。
- 七. 駕駛人應遵守左列規定：
 1. 不得離車他往。
 2. 不得任意攬客。
 3. 不得與旅客議價。
 4. 不得收取「旅客服務卡」。
 5. 隨時注意服裝整潔、儀容端莊、態度良好。
 6. 經常保持車容整潔，設備齊全。
- 八. 經常在本機場營運之駕駛人，應依通知參加座談會，以提高服務品質。
- 九. 計程車停車處發給「出車號次卡」及登記時間每日上午八時至末班機旅客全部離場為止。

- 十．違反本要點規定者得視情節依「道路交通管理處罰條例」第六十條第四款或其他有關規定舉發處罰。
- 十一．本執行管理要點自發佈之日起實施。
- 十二．本執行要點如有未盡事宜隨時修正之。

附件二 台北機場搭乘計程車旅客服務卡

親愛的先生：

小姐

，難免良莠不齊，為加強服務旅客及防範少數不肖司機之不法行為，如搭載您的司機令你有不滿意的事情，請記下車號，詳細填寫本書背面規定要件並寄至松山機場航空警察局台北分局刑事組處理，謝謝您的合作，敬祝旅途愉快！

航空警察局台北分局敬啟

年 月 日

一、發生事實：1. 強行攬載。

2. 拒載松山機場至

3. 不按錶收費意圖超收 元。

(由松山機場至 收費 元)

4. 中途被驅逐下車

5. 遺落行李。

二、發生時間： 年 月 日 時 分。

三、發生地點：(一) 松山機場航站大廈前起點至

四、車輛特徵：(一) 車號： (二) 中途驅逐下車地點： (三) 車色：

五、經過情形：

此 致

檢舉人姓名：

航空警察局台北分局

身分證或護照字號：

住址：

電話：

附錄四：台北松山機場計程車自律委員會章程

- 第一條：本自律委員會為發揚互助合作之精神，提高服務品質促進團結奮發、保障會員權益、改善生活環境、發揮團隊精神，大公無私為宗旨一，切以服務為目的。
- 第二條：凡在松山機場等待排班計程車駕駛員，均可參加為本會會員。
- 第三條：本會之組織由會員選舉十五名委員，成立委員會由會員自十五名委員中選「主任委員1員、副主任委員2員，任期為一年。」
- 第四條：本會由主任委員提名經委員半數同意聘請財務委員1名、會計、出納、福利總務、交通處理小組。
- 第五條：本委員會得聘請顧問，協助推進會務。
- 第六條：本委員會半年召開全體會員會乙次，由委員會向大會提報工作計劃，經費以及重大案件等，每個月召開定期委員會議一次，如有必要得召開臨時會議並公佈之。
- 第七條：會員互助金之收繳，第一次應繳三百元，每月互助金三百元，限期繳納，如未按期繳費，為自動退會，權利義務自然終止，如欲申請入會須由委員會同意。
- 第八條：本會會員，不得假藉本會名義參加社會上之一切政治性活動。
- 第九條：本自律委員會，會員守則：
1. 本守則為駕駛人營業共同規範，自願全體一致遵行。
 2. 本會會員絕對服從大會之決議並接受大會聘請幹部之指導。
 3. 本會發揚合作精神、提高服務品質、促進團結奮發、保障會員權益、改善生活環境、發揮團隊精神、

大公無私，一切以服務為目的。

4. 凡在大台北市行政區從事計程車駕駛員均可參加為本會會員。
5. 當乘客下車時，應請其清點行李。一旦發現乘客財物遺留車上，立即送還旅客，如未能立即歸還，應即送警察廣播電台招領。
6. 車輛進入停車場應按先後順序排列領取出車卡，依指示出車，若要休息車輛請至後頭，以免影響出車。
7. 駕駛人需要離開自己車子時，應將鎖匙置於車上，以便鄰車代為移動，確保停車場停車秩序。
8. 上客處應有八部車，並應遵守航警局之規定。
9. 空車在外如遇有本排班車發生事故與故障時，應立即停車予以援助，發揮團結精神。
10. 乘客行李過多造成超高、超載、影響行車安全，應建議乘客分車裝載，確保行車安全。
11. 不插班、不搶客、不叫客、保持公平與良好出車順序。
12. 多說抱歉、對不起、謝謝、儀容整潔、笑口常開、保持與乘客和諧關係。
13. 配合航警分局之一切交通管制措施，接受值勤員警之指揮，促進警民關係。

第十條：訂定獎懲辦法，違反自律守則其中之一項處罰辦法：

第一次停權一天。

第二次停權一個月。

第三次開除會籍。

第十一條：獎勵辦法：

1. 拾金不昧或對本會有名義上幫助者，獎勵伍佰元。
2. 正式成立大會時，每年選舉模範司機時，本會於模範司機大會時推舉（限定本會會員）。
3. 婚喪生老病傷休本委員會可視狀況可全權作主以本會名義補助本會之所有會員。

第十二條：委員職責：

主任委員：對內對外代表本會總攬全局。

第一副主任委員：第一順位輔佐主任委員推行會務。

第二副主任委員：第二順位輔佐主任委員推行會務。

財務委員：管理本會有關財務之事宜。

紀律委員：監督察查本會所有有關會員違反章程之行爲簽報委員會議處。

交通委員：交通事故處理小組兼對外力糾紛之調處。

第十三條：會員權利與義務：

會員有盡繳交互助金服務一切經大會決議之事項。亦有選舉、罷免委員之權力及檢舉有關敗壞本會風紀之義務。

第十四條：本會對外之一切公開活動及聯誼事項，應由委員會過半數過。

第十五條：本會歲出歲入，每半年提報大會審核，並公佈之。

第十六條：經大會同意，特聘何賢德先生爲本會顧問。

第十七條：本會純爲服務旅客維護交通安全及會員應享權益之爭取，以期步調協同一致。

本會會員未經許可，不得以本會名義，參加社會上政治性活動。

第十八條：本委員會服務對象為本會會員。

第十九條：本章程經第一次會員大會通過請全體會員一律遵守，如有未盡之處，得隨時提議，交由委員會討論修正之，本章程自78年 6月 1日起正式實施。

機場計程車服務收費及其管理之研究

交通部運輸研究所 編印

地址：台北市中山區10484敦化北路240號

電話：7123121～5