

如何监管点对点载客服务

目前已退出市场的优步（Uber）进入本地私召车市场之后，私召车及德士两大阵营互有竞争，时有合作。撇开各商业上的操作手法及战略思考不谈，更应关注的焦点是两者应有的市场定位。

就实际状况来看，本地德士及私召车的功能彼此重叠，所以市场定位相对模糊。日前国会提到的点对点载客服务监管框架，虽说可让德士及私召车业者，各自同时经营德士及私召车两种不同的业务，但笔者预期这种方式将会引起消费者的困惑，以及市场秩序的混乱。

我国的点对点载客服务，其中最重要的应该是当局必须明确地将德士及私召车的市场定位做出区隔。在许多的国家，这两种出行服务方式各自针对不同的顾客群，但在我国，德士及私召车所服务的消费者基本上完全重叠。

姑且不论谁先进入这个市场，谁先耕耘了这个市场，以及谁先贡献了这个市场，笔者相信，德士业者经过这些年的努力，已经接受新经济对于传统德士业务所带来的冲击。德士业者也在这冲击当中调整经营的策略及思维，包括强化自身的车队派遣方式、采用新的车辆技术、更灵活的工作方式等等。凡此种种，可以看出德士业者所做的努力。

持平而论，我国的德士不患寡，而患不均。其中的“不均”，就是供给与需求无法得到良好的配对。当私召车业者加入这个战局之后，市场中“不患寡”的情况已经得到改善，但是不均的情况，笔者至今没有见过有哪一份详细的调查研究，针对私召车在点对点载客服务供需失调这一方面所发挥的调节作用做出论述。

行业内的人士都非常清楚，我国的

德士市场虽然是一个已经解除管制的市场，但是对于德士服务依然有着许多的监管机制。当然，这些监管很多是必要的。打着共享经济旗号的私召车，尽管有着业者自身对于社会责任的认知，但是我国并没有针对私召车业者所提供的服务，无论是可靠性、安全性、车资合理性等，进行应有的监督。

现实情况是，私召车业者直接或间接透过合作伙伴，参与拥车证的竞标，不时对拥车证市场造成不同程度的冲击。再者，私召车与德士同样是提供点到点的载客服务，但是对司机最低年龄的要求却不一致。

部长在国会提到，未满30岁的私召车司机并不多，只有4%，笔者观察与实际了解发现，私召车司机中，实际全职的并不多。我们真正应该关注的，不是单纯的百分比，而是在线的私召车司机

中，也就是经常提供私召车服务的司机当中，有多少是属于未满30岁的？如果说这些年轻司机多数是兼职的，那增加最低年龄的限制，又怎么会影响到私召车司机的整体供给呢？对于司机最低年龄的要求不一致，更引起笔者对于私召车安全性的疑虑。

显而易见的是，安全性在很大程度上与司机的经验有关，而驾驶经验需要时间的累积。因此，单纯说因应市场需求，再来探讨司机的人数，进而做进一步的决定，笔者认为当局在这一方面的步伐凌乱，立论基础薄弱。

目前，私召车业者及部分德士业者，均采取动态计价作为一种车资计算

的选项。就这个方面而言，笔者认为，政府必须主动对动态计费进行应有的监督。当政府能够完全掌握市场的供给与需求，就能进一步评估业者的动态计费是否合规及合理。

政府在点到点载客服务监管框架的说明中，还有一个论点就是未定之处均交由市场力量来决定。我们必须清楚知道，无论是德士还是私召车，所提供的是面向普罗大众的交通服务。因此，单纯交由市场力量来决定市场的运作，这种思考欠缺主动性与积极性。

作者是新加坡国立大学教授
新加坡工程院院士