

uberX 載客意見徵集分析報告

關於 uberX 載客服務管理方式在台灣社會尋求共識討論，vTaiwan 平台自 7 月 17 日至 8 月 15 日徵集社會意見，並於 8 月 15 日提供調查結果資料，本分析報告依照 vTaiwan 平台釋出之資料進行社會共識分析。以下為分析結果報告。

一、分析綜述

此次的「uberX 載客意見徵集」方式，交由參與者自行提出意見項目、並開放讓所有參與者針對每一個別意見項目選擇「贊成」、「反對」或「略過」，此意見徵集方式可反映社會上關心此事務之意見表達者對於爭議問題的認知為何，並充分反映其他一樣關心此議題之參與者對於這些爭議問題的共識為何。

此次的「uberX 載客意見徵集」成功歸結出幾個足以反映社會多方共識的重點。如同其他公共議題，參與者包含廣義的支持和反對族群，但整體而言，無論是否支持 Uber，參與者的共識包含三個：

1. 「支持共享經濟，並期待共享經濟為社會帶來的正面效益」
2. 「法規應隨著科技的進步而與時俱進」
3. 「安全是最重要的前提」

在這些共同議題當中，「安全」的重要性受到跨意見族群的一致重視，並且，根據交叉分析發現，對 Uber 平台相對熟悉的參與者，對於 Uber 的安全性明顯有正面的觀感與認知。

另外，在使用過 Uber 平台的參與者中，高達九成認同 uberX 提供的服務優於計程車。

二、重點議題

1. 共享經濟：肯定應開放共享經濟發展，促成良性市場競爭

整體參與共享經濟類議題的投票者，有接近七成的比例認為 Uber 和其他類似的共乘形式，皆符合並發揮共享經濟的精神；超過七成的議題參與者，表明贊同 Uber 平台的共乘概念，以及非傳統的僱傭關係，並認為可以進一步創造許多彈性多元的就業機會。針對單一各別共享經濟議題的討論，約有八成參與者支持 Uber 共乘平台帶來的正面效益。

- 意見項目：我覺得類似共乘，但由開車的人向共乘者收費的概念，是可行的 (487 位參與者中，82%同意此論述)
- 意見項目：我覺得 Uber 是一個共享平台的概念，而非僱員的概念。Uber 是以一個平台管理者的角度來監督在平台上的合作司機及乘客 (396 位參與者中，78% 同意此論述，另外 7% 持中庸態度)

U B E R

結合其他經濟和市場議題，參與者普遍肯定開放共享經濟，可以促進市場的良好競爭，也看好 Uber 模式創造的就業機會，能夠對整體經濟帶來實際的幫助。

- 我認為，共享經濟能降低社會資源的浪費(413 位參與者中，87%同意此論述)
- 我認為，Uber 是一個可以創造彈性就業機會的商業模式(417 位參與者中，87%同意此論述)

2. 法規管理：共享經濟需要新法規的支持

在立法和管理規範的議題討論中，有超過七成的參與者表示我們需要新的法規和制度來解決各界疑慮；八成以上的新法規支持者，認為與時並進的法律條例，不應保護特定既得利益團體，公平的管理規則更可以帶動整體產業服務品質的成長。

- 我覺得現在已經是一個科技時代，很多事物及法令規範都應該應時應地治宜，而不是墨守成規。(396 位參與者中，91%同意此論述)
- 我覺得政府應該對運輸業設置公平的管制規則，而不是保護特定的既得利益者。(429 位參與者中，86%同意此論述)
- 我覺得政府應該能藉由面對 Uber 的挑戰，同時改善計程車的監管與評價制度，讓計程車的司機與乘客也能獲得如 Uber 一樣的服務品質。(233 位參與者中，95%同意此論述)

3. 使用者經驗：Uber 提供優於以往的使用者經驗

使用過 uberX 的參與者中，有高達九成的比例認同 uberX 整體素質優於計程車。其中應用程式提供的各項資訊透明度，消費者對車輛和司機素質的選擇和影響力，及客訴機制的即時反饋，都是使用者選擇並認為 Uber 品質勝過計程車的主要原因。

- 我認為，用網路工具（例如 app）叫車，可以降低司機故意繞路的機率。(415 位參與者中，84%同意此論述)
- Uber 有機會搭乘高級車款(Ex.Audi.BMW.Benz.....etc.)，計程車多半為國產車，有著不同的新鮮感。(407 位參與者中，81%同意此論述)
- 我覺得 Uber 透過應用程式客訴時，問題獲得解決的效率比投訴計程車來得高。(311 位參與者中，75%同意此論述)

4. 安全議題：不管是哪一種服務，安全都是最重要的

毫無疑問的，「安全性」是大家最關心的議題；提供乘客最安全的交通選擇，也一直是 Uber 的主要任務。多數回應者指出，保險和審核制度，是他們判斷「安全」與否的重要指標。

- 我覺得應該審核人員。乘客保障。駕駛權益都要兼顧。最重要還是安全第一 (471 位參與者中，94%同意此論述)
- 我覺得 UberX 自用車載客時，應該要投保汽車乘客責任險。 (555 位參與者中，92% 同意此論述)

針對 14 個「安全性」議題的相關分析更顯示，有使用過 Uber 叫車的調查參與者，對所有議題都有高度的正面回應- 其結果清楚顯示實際搭乘 Uber 的經驗，提升了受訪者對 Uber 安全保障的信賴感。

- 我覺得即使 uberX 沒有職業駕照或車體有明顯標示以辨識，但因其每趟行程皆有行程紀錄，也感到安全
 - 有 Uber 使用經驗者，83% 同意此論述
 - 無 Uber 使用經驗者，僅 45% 同意此論述
- 我覺得 UberX 現有保障乘客權益的機制已經足夠，放行營運可以讓民眾多一個便捷的交通方式。
 - 有 Uber 使用經驗者，81% 同意此論述
 - 無 Uber 使用經驗者，僅 34% 同意此論述

針對安全性議題的分析，是否有使用過 Uber 的經驗，高度影響參與者對於安全保障的信賴度，因此，Uber 更應主動積極的向大眾介紹 Uber 各項安全功能，這是 Uber 刻不容緩的責任。

目前 Uber 透過以下方法確保使用者的安全：所有與 Uber 合作的司機，都必須通過嚴格的背景調查；乘客的意見反映和針對每趟行程的評分，更是平台品質把關的重要機制；每一趟行程都有依法規定的保險，Uber 也另外對乘客和第三方，提供額外兩千萬台幣的保障。其他更詳盡的安全功能及保護，可以參考以下的官網說明：

<http://newsroom.uber.com/taipei/zh/2015/07/ubertwsafe/>

三、總結與展望

綜觀此次「uberX 載客意見徵集」，多數的參與者對共享經濟都有高度正面認知，也贊成台灣社會需要合宜的新法規，促成公平管理並且完整保障各方權益。

大部份參加議題討論的投票者，肯定 uberX 創新的共乘模式，已經成功定義並且可繼續幫助台灣與國際共享經濟潮流的接軌。八成以上的 Uber 使用者，對其平台的安全性，及整體服務品質，都給予高度的正面肯定，但仍需改善其他非使用者對其安全措施的誤解與疑慮。

然而，除了業者需要加強消費者溝通之外，政府相關主管機關如能參考此次匯集的各界意見，將這些合理的審核措施和安全規範列入新法規，受惠的將不僅僅是 Uber 的意見支持者，而是整體產業及服務升級的動能。

藉由此次分析解讀這份超過三萬人次互動的豐富意見，Uber 深入瞭解了各族群的多方意見，也更加堅定我們和政府其他相關單位合作的決心。隨著此公共議題即將在 vTaiwan 上進入更具體的實質討論階段，我們期待能與政府相關主管機關有更直接、具建設性的溝通對話，依據社會意見徵集結果，社會大眾不僅希望 Uber 要多推廣安全設施，同時也希冀政府主管機關可以儘早把 Uber 共乘的方式納入法規，有法可循以降低社會疑慮，我們才有機會共同努力，實現大眾希望共享經濟能夠早日在台灣合法開花結果的共榮願景。