

# 运输署推行「易通行」计划及寄失「车辆贴」的事宜 调查报告

2023 年 1 月 28 日，投诉人向本署投诉运输署。

## 投诉内容

2. 投诉人称，他透过运输署续领车辆牌照（「行车证」）时，一并申请「易通行」车辆贴，并在 2023 年 1 月 10 日收到电邮指车辆贴将于五个工作日内邮寄至他的地址。然而，投诉人一直没有收到车辆贴，他致电「易通行」热线查询，热线职员指运输署给了错误的邮寄地址。投诉人及后电邮运输署查核，该署确认他的邮寄地址正确。投诉人其后再次致电「易通行」热线，称运输署已核实他的地址为正确，但该热线职员要求投诉人亲身到服务点办理手续。

3. 投诉人不满运输署未有妥善处理其车辆贴申请，寄失车辆贴，并认为「易通行」热线要求他亲身办理车辆贴的建议无理，浪费他的时间。

## 调查工作

4. 本署于 2023 年 2 月 14 日向运输署展开查讯，其后于 2023 年 3 月 1 日决定进行全面调查。运输署于 8 月 9 日就个案首次作出回应和提供所需资料。2023 年 10 月，本署完成调查，结果如下。

## 本署调查所得

### *推行「易通行」计划*

5. 在行政长官 2022 年施政报告的政策措施中，包括在政府收费隧道和青沙管制区落实不停车缴费，让驾驶者快捷地遥距缴付隧道费。运输署会考虑各项相关因素，包括各条隧道的行车量和隧道费的模式（即划一收费或按车辆类别而收费）等，以决定在各条隧道推展「不停车缴费系统」（即「易通行」）的次序。该署计划于 2023 年内在所有政府收费隧道和青沙管制区实施「易通行」。该署表示，政府的目标是日后强制规定所有已领牌

汽车和获发国际通行许可证的汽车，必须使用缴费贴（即车辆贴）。

## **申请「易通行」车辆贴的程序和发出车辆贴的进度**

### 申请程序

6. 为推行「易通行」计划，自 2021 年 11 月 1 日起，登记车主在向运输署递交与车辆相关的牌照申请时，可一并预先向隧道费服务商（「服务商」）申请车辆贴，以便在日后推行「易通行」后缴付隧道费。此外，车主亦必须提供一个电子联络方式（即香港流动电话号码或电邮地址）作为身份认证，用以申请「易通行」车辆贴、加入车辆至其「易通行」户口，以及收取运输署向车主发出与隧道费有关的通知。服务商在 2022 年 12 月中旬开始陆续处理预先登记的申请。

7. 至于未有预先登记申请车辆贴的车主，亦可由 2023 年 1 月 6 日起，透过「易通行」网页或流动应用程式、邮寄、传真、电邮、或亲自前往服务商的四个客户服务中心及四个服务点递交申请。在递交申请时，车主需提供车牌号码、其在运输署登记的电子联络方式，以及利用一次性密码进行验证。

8. 当登记车主于运输署续牌时登记申请车辆贴，运输署的电脑系统会按有关指示，向「易通行」的后端系统提供有关车主的资料，包括车主的姓名、地址等。服务商会根据资料印发车辆贴，并向该登记车主发出车辆贴。上述安排同样适用于经服务商的渠道（见上文**第 7 段**）递交的申请。

9. 一般而言，在收到登记车主的车辆贴申请后，服务商会在五个工作日内处理有关申请，并邮寄车辆贴至登记车主的地址。而亲自前往客户服务中心或服务点办理申请的车主可即时领取其车辆贴。

### 发出车辆贴的进度

10. 运输署解释，车主每年均必须向运输署申请续领行车证。换言之，所有车主在一年后（即 2022 年 11 月）理应已向运输署提供其电子联络方式（见上文**第 6 段**）以作申请「易通行」之

用。因此，该署在 2023 年 1 月 6 日举行新闻发布会，公布「易通行」将于同年 2 月率先在青沙管制区实施，并即时向约 26 万已预先登记申请的车主发出车辆贴。

11. 运输署补充，若太早发出车辆贴，或会让部分车主忘记如何安装和使用车辆贴。因此，该署决定在上述公布当日一并向预先登记申请的车主发出车辆贴，并向公众大力宣传如何安装和使用车辆贴，务求车主收到车辆贴后，可一次过完成开立「易通行」户口、加入车辆至其户口和连结付款方式的手续。

12. 该署指出，在 2023 年 2 月 8 日公布青沙管制区将于同月 26 日实施「易通行」时，该署已发出约 36 万张车辆贴。截至 7 月 31 日，该署已发出约 80 万张车辆贴，占全港已领牌的车辆超过 97%。

### **「易通行」客户服务热线的服务承诺和安排**

13. 根据运输署与服务商所签署的服务协议，该服务商的热线所接到的来电，其中 80% 均须于 12 秒内接听。而来电人自行挂线的比率，每月平均须不高于 10%。至于在处理查询及投诉个案方面，服务商须于两个工作天内向查询人 / 投诉人确认收悉个案，并在 10 个工作日内给予详尽答复；如未能上述期限内作复，服务商亦会在 10 个工作日内给予初步回复，并在 20 个工作日内给予详尽答复。

14. 运输署指出，「易通行」会分阶段在各政府收费隧道及青沙管制区实施。服务商当时预计车主会按其需要分阶段申请车辆贴。因此，服务商在 2023 年 2 月「易通行」推出的初期，每日平均安排约 30 名职员处理公众对「易通行」的查询，包括接听热线及回复电邮。

15. 然而，在该署公布实施「易通行」后，热线中心却收到大量就如何使用网站或流动应用程序申请车辆贴的查询，故职员需时较长才能完成解说。在发现热线中心的服务不足后，该署已即时要求服务商加强热线中心的运作和提升相关客户服务。服务商亦立即提升热线中心的线路网络，并加强中心的人手至 90 条线。

16. 运输署表示，该署会审阅服务商定期提交的报告，以监察

服务商提供的服务是否符合服务协议所厘订的服务水平。

### **有关寄失车辆贴的问题**

17. 运输署表示，在接受车主透过「易通行」网页或流动应用程序申请和发出车辆贴前，运输署与服务商按政府资讯科技总监办公室的指引，进行了一系列的电脑系统测试（包括 27 次实际操作测试），以测试运输署电脑系统和「易通行」系统之间的衔接功能（例如验证车主及地址资料传送、更新车主资料等）。在测试过程中，「易通行」系统均能正常收到该署电脑系统所转载的测试数据，未发现异常情况。

18. 2023 年 1 月 6 日，运输署举行新闻发布会，公布向已预先登记申请车辆贴的车主发出其车辆贴。服务商按照「易通行」系统内的地址寄出车辆贴给申请人。

19. 然而，服务商于数日后陆续收到邮局退回部分无法投递的车辆贴。运输署立即要求服务商作出调查和跟进，以及评估受影响的信件数量。1 月 10 日，服务商整合出当时有问题的地址，并发现在约 26 万封已寄出的信件中，约有 16,000 封因地址不正确或不完整而未能成功派递给申请人。

20. 运输署要求服务商立即作出深入调查。经核对后，服务商发现衔接运输署电脑系统与「易通行」系统的电脑程式指令出错，令部分地址未能完整地由该署的电脑系统转移至「易通行」的系统，以致上述信件地址出错，未能成功派递。

21. 服务商亦全面检查和核对已寄出的车辆贴在两个电脑系统中的车主资料和邮寄地址，并发现有约 2,000 个地址不吻合。换言之，因电脑系统出错以致未能成功投寄或错误寄到其他地址的车辆贴数目约有 18,000 张。

22. 2023 年 1 月 29 日，服务商更新和修正系统程式，并于 2 月 13 日起陆续向受影响而尚未补领车辆贴的车主补发车辆贴。

### **投诉人申请车辆贴的经过**

23. 根据运输署的记录，投诉人分别于 2021 年 12 月 3 日及

2022年12月30日在该署办理车辆续牌时预先登记申请车辆贴。正如上文所述，由于运输署电脑系统转移至「易通行」的电脑系统的衔接出现问题，以致服务商在2022年12月18日印发车辆贴时，所取得的邮寄地址与投诉人的地址并不吻合，导致车辆贴未能寄给投诉人。

24. 2023年1月17日，运输署收到1823转介投诉人的个案，指未能收到车辆贴。投诉人亦投诉「易通行」热线职员建议他亲身前往客户服务中心办理补领车辆贴。

25. 2月7日，投诉人亲身到「易通行」客户服务中心补领车辆贴。

## 运输署就投诉人的指称之回应及整体评论

### 就寄失车辆贴的问题

26. 运输署指本案属因电脑系统衔接出错（见上文第19至20段）而受影响的个案。该署已采取了改善措施，包括要求服务商加强内部测试和实际操作测试，以确保程式运作稳妥后才推出使用，以及加强检视地址是否完整才寄出信件。运输署亦有派员检视其他车主资料（如电子联络方式、车辆资料等），并定期将「易通行」所取得的数据与其电脑发牌系统的数据比对，确保传送数据正确，以及抽查服务商即将寄出的信件，以核对信件中收信人的资料有否错误。

27. 运输署表示，在2023年3月至5月期间，该署合共安排10次检查，抽查服务商车辆贴的邮件，与该署电脑系统的资料核对。除了有个别车主在申请车辆贴后短时间内向运输署更新地址外，所有邮寄地址均为正确，邮寄地址已能正确转载至「易通行」系统。

### 就「易通行」热线处理寄失车辆贴的查询 / 投诉之情况

28. 至于投诉人不满「易通行」热线建议投诉人亲身到服务点办理车辆贴，运输署解释，在处理申请的初期，为避免重复寄失车辆贴，服务商曾建议申请人亲身前往客户服务中心补领车辆贴，以确保车辆贴能成功派发给申请人。

29. 运输署认为，服务商在核实申请人的地址后，应根据正确的地址重新补发一张车辆贴予申请人，而不应要求他们亲自前往服务中心办理申请手续。因此，该署已与服务商检讨和编排新的工作流程，要求该服务商主动向车主补发车辆贴。运输署亦已要求服务商加强前线员工的培训，在回复投诉时，前线员工应先小心核对资料，以提供适当的协助。运输署和服务商并就投诉人的不便表示歉意。

30. 而为进一步加快处理车主因邮寄问题而未能收到车辆贴的个案，运输署与服务商亦制定各种邮寄地址出现问题的处理程序，以便该服务商的前线人员按程序处理个案。该署亦会定期审视服务商提交的报告，以监察发出车辆贴和处理个案的进度。「易通行」网页亦新增了车辆贴查询的电子表格及提供WhatsApp查询渠道，方便申请人查询车辆贴的邮寄情况。

#### 就实施「易通行」的时间和安排

31. 为推广「易通行」，自2021年11月起，运输署已于其辖下四间牌照事务处设置服务站，向车主或申请续牌/领牌的人士宣传「易通行」服务及介绍车辆贴的申请详情。同时，该署亦有透过不同渠道<sup>1</sup>宣传「易通行」的实施安排，并呼吁车主及运输业界尽早完成申请。

32. 运输署在2023年1月6日公布即将实施「易通行」，并向公众解释申请车辆贴的详情，以及呼吁市民把握时间下载程式和提出申请。运输署认为，即使车主在2023年1月才申请车辆贴，仍距离实施日期约有一个多月。服务商只需约五个工作日便能完成处理申请，且安装车辆贴只需要数分钟的时间。该署认为，市民应有足够时间提出申请和了解「易通行」的运作。

33. 运输署补充，即使登记车主未有使用车辆贴，「易通行」的自动车牌识别技术亦能侦测该车辆驶经收费隧道。服务商会利用登记车主向运输署提交的电子联络方式向其发出缴费通知。车

---

<sup>1</sup> 包括透过新闻公布、该署网站、电台、电视台、不同社交媒体，并于不同地点（例如不同隧道/政府停车场、民政事务处咨询中心等）展示海报/横额、发放宣传单张和播放短片，以及与相关运输业界代表进行会面。

主在收到通知后，可于 14 日内透过不同渠道<sup>2</sup>缴交隧道费；加上其时已发出的车辆贴的数目已超过使用青沙管制区车流量（每日约 6 万架次）的六倍，且车主亦可选择使用其他无须使用车辆贴的替代道路。基于上述因素，该署认为无须待全港所有车主均收到车辆贴后才实施「易通行」，并决定在 2023 年 2 月 8 日公布于同月 26 日在青沙管制区实施该收费系统。

34. 然而，当运输署作出上述公布后，有很多车主在同一时间申请车辆贴，以致服务商未能及时应付。该署认为，事件反映即使该署已于早前公布实施「易通行」并加强宣传，车主亦必须要一个确实日期，才会采取行动去申请车辆贴。最终，运输署公布将「易通行」的实施日期延迟至 5 月 7 日，让车主有更多时间和有序地申请车辆贴。

35. 因应「易通行」的推行情况，运输署亦采取了多项改善措施，包括优化网上申请车辆贴的程序，例如取消提交牌簿副本的要求，以及于申请过程中提供更多指示，以协助车主提交申请。该署并向全港约 80 万名车主发信，通知他们在运输署登记的电子联络方式，方便他们于申请时进行身份验证。该署亦制作了相关指引、教学短片和「懒人包」，向车主讲解整个申请流程、操作和需注意事项。此外，该署已向不熟悉网上申请的车主加强支援，包括在全港 25 个港铁站和新界 9 个民政咨询中心设立咨询站，协助车主递交申请，并增加「易通行」热线的人手，以解答公众查询（见上文第 15 段）。

36. 总结而言，运输署表示，「易通行」是智慧城市发展蓝图中重要的一环，该系统的成功推行需要车主的参与和配合。由于「易通行」是全新系统，尽管该署已与相关部门及服务商进行了各种系统和现场实地测试，但其运作于初期仍需磨合，市民亦需时适应如何使用新系统。运输署承诺会继续检视「易通行」的使用情况，并会持续作出调整和优化，以完善该系统的运作。

## 本署的评论

37. 运输署已交代有关推行「易通行」计划的详情，并就寄失车辆贴，以及「易通行」热线未有妥善跟进投诉人的投诉作出回

---

<sup>2</sup> 例如透过「易通行」网页或流动应用程序、亲身到便利店或「易通行」服务站等。

应。该署解释寄失车辆贴是因为该署电脑系统和服务商系统未能成功衔接所致（见上文**第 20 段**）。虽然运输署已与服务商进行多次系统测试，却未能发现有关问题（见上文**第 17 段**）。

38. 本署明白，即使在事前进行了多番测试，运输署亦难以确保系统在实际执行时百分百准确。但上述问题却发生于运输署公布会寄出车辆贴后不久，且与该署预计实施「易通行」的日期相隔只有一个多月。受影响的车主（包括投诉人）迟迟未能收到其车辆贴，担心未能赶及在实施日期前收到及安装车辆贴；而他们向「易通行」热线查询或投诉时，更被要求需亲自前往客户服务中心补办申请。虽然服务商解释是为免再次寄失车辆贴（见上文**第 28 段**），但有关做法无疑会为受影响的车主带来不便，亦有推卸责任之嫌。上述种种难免令人感到运输署在推行「易通行」上过于匆忙，安排不周。

39. 正如运输署所言，服务商与申请人确认其正确地址后，理应主动补寄车辆贴，而非要求他们亲身到客户服务中心办理。本署认为，在发生寄失车辆贴问题后，运输署未有立即与服务商讨和制定适切的跟进和善后安排，情况有欠理想。犹幸运输署其后已与服务商采取了改善措施（见上文**第 29 段**），并就此向投诉人致歉。本署敦促运输署与服务商紧密联系，并继续监察服务商的表现，以确保服务商妥善处理「易通行」的事宜。

40. 另一方面，本署留意到，运输署早于 2021 年 11 月已经开始接受车主登记申请车辆贴，但服务商于 2022 年 12 月才开始处理有关申请，并于 2023 年 1 月 6 日该署公布将于同年 2 月实施「易通行」时才陆续发出车辆贴。该署解释，将发出车辆贴和公布实行「易通行」的时间集中在一个多月内进行，是希望车主在收到车辆贴后，可一次过及尽快完成开立「易通行」户口的程序，而不会因时间拖长而忘记处理（见上文**第 11 段**）。

41. 然而，该署的做法不但未能达到预期效果，反而令到大量车主于短时间内同时提出车辆贴申请和有关使用车辆贴查询，以致服务商的人手超出负荷（见上文**第 15 段**）；加上电脑系统出错以致寄失车辆贴的问题，更令情况更加混乱。最终，该署须将「易通行」实施日期延至 2023 年 5 月初。事件反映运输署当初的计划似乎过于乐观。正如运输署经检讨后指出，即使该署事前已向车主和运输业界进行了大量宣传（见上文**第 31 段**），他们亦需一个



确实的实施日期，才会采取行动去申请车辆贴（见上文第 34 段），甚至是知道确实的实施日期才去了解新系统。尽管该署已考虑到首阶段先在使用量低的青沙管制区推行，但该署未能预计车主和运输业界对申请和使用车辆贴的细节有疑问而未能及早安排更多解说和人手解答查询，安排未如理想。该署的实施时间表亦未有预留缓冲时间以应付如寄失大量车辆贴等预计以外的事情。

42. 停车缴费及「快易通」已沿用多年。运输署推行全新的「易通行」不停车缴费以完全取代上述缴费方法，车主和运输业界需要了解新系统并改变多年的行为习惯。本署留意到运输署由 2021 年 11 月已开始宣传工作（见上文第 31 段），但事后看来，该署未有考虑到市民在未有确切实施日期前或许难以采取行动，在实施时间表亦未有预留缓冲处理突发问题。本署敦促运输署从本案总结和汲取经验，日后推出任何新交通计划 / 措施时，应订立合理的推行时间表，并尽早向公众公布实施有关新计划 / 措施的日期和详情，让市民和相关持份者有充分时间作出准备和应对。

## 总结

43. 基于以上所述，申诉专员认为，投诉人对运输署的投诉成立。

申诉专员公署  
2023 年 10 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新信息：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman\\_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)