

運輸署推行「易通行」計劃及寄失「車輛貼」的事宜 調查報告

2023 年 1 月 28 日，投訴人向本署投訴運輸署。

投訴內容

2. 投訴人稱，他透過運輸署續領車輛牌照（「行車證」）時，一併申請「易通行」車輛貼，並在 2023 年 1 月 10 日收到電郵指車輛貼將於五個工作天內郵寄至他的地址。然而，投訴人一直沒有收到車輛貼，他致電「易通行」熱線查詢，熱線職員指運輸署給了錯誤的郵寄地址。投訴人及後電郵運輸署查核，該署確認他的郵寄地址正確。投訴人其後再次致電「易通行」熱線，稱運輸署已核實他的地址為正確，但該熱線職員要求投訴人親身到服務點辦理手續。

3. 投訴人不滿運輸署未有妥善處理其車輛貼申請，寄失車輛貼，並認為「易通行」熱線要求他親身辦理車輛貼的建議無理，浪費他的時間。

調查工作

4. 本署於 2023 年 2 月 14 日向運輸署展開查訊，其後於 2023 年 3 月 1 日決定進行全面調查。運輸署於 8 月 9 日就個案首次作出回應和提供所需資料。2023 年 10 月，本署完成調查，結果如下。

本署調查所得

推行「易通行」計劃

5. 在行政長官 2022 年施政報告的政策措施中，包括在政府收費隧道和青沙管制區落實不停車繳費，讓駕駛者快捷地遙距繳付隧道費。運輸署會考慮各項相關因素，包括各條隧道的行車量和隧道費的模式（即劃一收費或按車輛類別而收費）等，以決定在各條隧道推展「不停車繳費系統」（即「易通行」）的次序。該署計劃於 2023 年內在所有政府收費隧道和青沙管制區實施「易通行」。該署表示，政府的目標是日後強制規定所有已領牌

汽車和獲發國際通行許可證的汽車，必須使用繳費貼（即車輛貼）。

申請「易通行」車輛貼的程序和發出車輛貼的進度

申請程序

6. 為推行「易通行」計劃，自 2021 年 11 月 1 日起，登記車主在向運輸署遞交與車輛相關的牌照申請時，可一併預先向隧道費服務商（「服務商」）申請車輛貼，以便在日後推行「易通行」後繳付隧道費。此外，車主亦必須提供一個電子聯絡方式（即香港流動電話號碼或電郵地址）作為身份認證，用以申請「易通行」車輛貼、加入車輛至其「易通行」戶口，以及收取運輸署向車主發出與隧道費有關的通知。服務商在 2022 年 12 月中旬開始陸續處理預先登記的申請。

7. 至於未有預先登記申請車輛貼的車主，亦可由 2023 年 1 月 6 日起，透過「易通行」網頁或流動應用程式、郵寄、傳真、電郵、或親自前往服務商的四個客戶服務中心及四個服務點遞交申請。在遞交申請時，車主需提供車牌號碼、其在運輸署登記的電子聯絡方式，以及利用一次性密碼進行驗證。

8. 當登記車主於運輸署續牌時登記申請車輛貼，運輸署的電腦系統會按有關指示，向「易通行」的後端系統提供有關車主的資料，包括車主的姓名、地址等。服務商會根據資料印發車輛貼，並向該登記車主發出車輛貼。上述安排同樣適用於經服務商的渠道（見上文**第 7 段**）遞交的申請。

9. 一般而言，在收到登記車主的車輛貼申請後，服務商會在五個工作天內處理有關申請，並郵寄車輛貼至登記車主的地址。而親自前往客戶服務中心或服務點辦理申請的車主可即時領取其車輛貼。

發出車輛貼的進度

10. 運輸署解釋，車主每年均必須向運輸署申請續領行車證。換言之，所有車主在一年後（即 2022 年 11 月）理應已向運輸署提供其電子聯絡方式（見上文**第 6 段**）以作申請「易通行」之

用。因此，該署在 2023 年 1 月 6 日舉行新聞發布會，公布「易通行」將於同年 2 月率先在青沙管制區實施，並即時向約 26 萬已預先登記申請的車主發出車輛貼。

11. 運輸署補充，若太早發出車輛貼，或會讓部分車主忘記如何安裝和使用車輛貼。因此，該署決定在上述公布當日一併向預先登記申請的車主發出車輛貼，並向公眾大力宣傳如何安裝和使用車輛貼，務求車主收到車輛貼後，可一次過完成開立「易通行」戶口、加入車輛至其戶口和連結付款方式的手續。

12. 該署指出，在 2023 年 2 月 8 日公布青沙管制區將於同月 26 日實施「易通行」時，該署已發出約 36 萬張車輛貼。截至 7 月 31 日，該署已發出約 80 萬張車輛貼，佔全港已領牌的車輛超過 97%。

「易通行」客戶服務熱線的服務承諾和安排

13. 根據運輸署與服務商所簽署的服務協議，該服務商的熱線所接到的來電，其中 80% 均須於 12 秒內接聽。而來電人自行掛線的比率，每月平均須不高於 10%。至於在處理查詢及投訴個案方面，服務商須於兩個工作天內向查詢人／投訴人確認收悉個案，並在 10 個工作天內給予詳盡答覆；如未能上述期限內作覆，服務商亦會在 10 個工作天內給予初步回覆，並在 20 個工作天內給予詳盡答覆。

14. 運輸署指出，「易通行」會分階段在各政府收費隧道及青沙管制區實施。服務商當時預計車主會按其需要分階段申請車輛貼。因此，服務商在 2023 年 2 月「易通行」推出的初期，每日平均安排約 30 名職員處理公眾對「易通行」的查詢，包括接聽熱線及回覆電郵。

15. 然而，在該署公布實施「易通行」後，熱線中心卻收到大量就如何使用網站或流動應用程式申請車輛貼的查詢，故職員需時較長才能完成解說。在發現熱線中心的服務不足後，該署已即時要求服務商加強熱線中心的運作和提升相關客戶服務。服務商亦立即提升熱線中心的線路網絡，並加強中心的人手至 90 條線。

16. 運輸署表示，該署會審閱服務商定期提交的報告，以監察

服務商提供的服務是否符合服務協議所釐訂的服務水平。

有關寄失車輛貼的問題

17. 運輸署表示，在接受車主透過「易通行」網頁或流動應用程式申請和發出車輛貼前，運輸署與服務商按政府資訊科技總監辦公室的指引，進行了一系列的電腦系統測試（包括 27 次實際操作測試），以測試運輸署電腦系統和「易通行」系統之間的銜接功能（例如驗證車主及地址資料傳送、更新車主資料等）。在測試過程中，「易通行」系統均能正常收到該署電腦系統所轉載的測試數據，未發現有異常情況。

18. 2023 年 1 月 6 日，運輸署舉行新聞發布會，公布向已預先登記申請車輛貼的車主發出其車輛貼。服務商按照「易通行」系統內的地址寄出車輛貼給申請人。

19. 然而，服務商於數日後陸續收到郵局退回部分無法投遞的車輛貼。運輸署立即要求服務商作出調查和跟進，以及評估受影響的信件數量。1 月 10 日，服務商整合出當時有問題的地址，並發現在約 26 萬封已寄出的信件中，約有 16,000 封因地址不正確或不完整而未能成功派遞給申請人。

20. 運輸署要求服務商立即作出深入調查。經核對後，服務商發現銜接運輸署電腦系統與「易通行」系統的電腦程式指令出錯，令部分地址未能完整地由該署的電腦系統轉移至「易通行」的系統，以致上述信件地址出錯，未能成功派遞。

21. 服務商亦全面檢查和核對已寄出的車輛貼在兩個電腦系統中的車主資料和郵寄地址，並發現有約 2,000 個地址不吻合。換言之，因電腦系統出錯以致未能成功投寄或錯誤寄到其他地址的車輛貼數目約有 18,000 張。

22. 2023 年 1 月 29 日，服務商更新和修正系統程式，並於 2 月 13 日起陸續向受影響而尚未補領車輛貼的車主補發車輛貼。

投訴人申請車輛貼的經過

23. 根據運輸署的記錄，投訴人分別於 2021 年 12 月 3 日及

2022年12月30日在該署辦理車輛續牌時預先登記申請車輛貼。正如上文所述，由於運輸署電腦系統轉移至「易通行」的電腦系統的銜接出現問題，以致服務商在2022年12月18日印發車輛貼時，所取得的郵寄地址與投訴人的地址並不吻合，導致車輛貼未能寄給投訴人。

24. 2023年1月17日，運輸署收到1823轉介投訴人的個案，指未能收到車輛貼。投訴人亦投訴「易通行」熱線職員建議他親身前往客戶服務中心辦理補領車輛貼。

25. 2月7日，投訴人親身到「易通行」客戶服務中心補領車輛貼。

運輸署就投訴人的指稱之回應及整體評論

就寄失車輛貼的問題

26. 運輸署指本案屬因電腦系統銜接出錯（見上文**第19至20段**）而受影響的個案。該署已採取了改善措施，包括要求服務商加強內部測試和實際操作測試，以確保程式運作穩妥後才推出使用，以及加強檢視地址是否完整才寄出信件。運輸署亦有派員檢視其他車主資料（如電子聯絡方式、車輛資料等），並定期將「易通行」所取得的數據與其電腦發牌系統的數據比對，確保傳送數據正確，以及抽查服務商即將寄出的信件，以核對信件中收信人的資料有否錯誤。

27. 運輸署表示，在2023年3月至5月期間，該署合共安排10次檢查，抽查服務商車輛貼的郵件，與該署電腦系統的資料核對。除了有個別車主在申請車輛貼後短時間內向運輸署更新地址外，所有郵寄地址均為正確，郵寄地址已能正確轉載至「易通行」系統。

就「易通行」熱線處理寄失車輛貼的查詢／投訴之情況

28. 至於投訴人不滿「易通行」熱線建議投訴人親身到服務點辦理車輛貼，運輸署解釋，在處理申請的初期，為避免重複寄失車輛貼，服務商曾建議申請人親身前往客戶服務中心補領車輛貼，以確保車輛貼能成功派發給申請人。

29. 運輸署認為，服務商在核實申請人的地址後，理應根據正確的地址重新補發一張車輛貼予申請人，而不應要求他們親自前往服務中心辦理申請手續。因此，該署已與服務商檢討和編排新的工作流程，要求該服務商主動向車主補發車輛貼。運輸署亦已要求服務商加強前線員工的培訓，在回覆投訴時，前線員工應先小心核對資料，以提供適當的協助。運輸署和服務商並就投訴人的不便表示歉意。

30. 而為進一步加快處理車主因郵寄問題而未能收到車輛貼的個案，運輸署與服務商亦制定各種郵寄地址出現問題的處理程序，以便該服務商的前線人員按程序處理個案。該署亦會定期審視服務商提交的報告，以監察發出車輛貼和處理個案的進度。「易通行」網頁亦新增了車輛貼查詢的電子表格及提供WhatsApp查詢渠道，方便申請人查詢車輛貼的郵寄情況。

就實施「易通行」的時間和安排

31. 為推廣「易通行」，自2021年11月起，運輸署已於其轄下四間牌照事務處設置服務站，向車主或申請續牌／領牌的人士宣傳「易通行」服務及介紹車輛貼的申請詳情。同時，該署亦有透過不同渠道¹宣傳「易通行」的實施安排，並呼籲車主及運輸業界盡早完成申請。

32. 運輸署在2023年1月6日公布即將實施「易通行」，並向公眾解釋申請車輛貼的詳情，以及呼籲市民把握時間下載程式和提出申請。運輸署認為，即使車主在2023年1月才申請車輛貼，仍距離實施日期約有一個多月。服務商只需約五個工作天便能完成處理申請，且安裝車輛貼只需要數分鐘的時間。該署認為，市民應有足夠時間提出申請和了解「易通行」的運作。

33. 運輸署補充，即使登記車主未有使用車輛貼，「易通行」的自動車牌識別技術亦能偵測該車輛駛經收費隧道。服務商會利用登記車主向運輸署提交的電子聯絡方式向其發出繳費通知。車

¹ 包括透過新聞公布、該署網站、電台、電視台、不同社交媒體，並於不同地點（例如不同隧道／政府停車場、民政事務處諮詢中心等）展示海報／橫額、發放宣傳單張和播放短片，以及與相關運輸業界代表進行會面。

主在收到通知後，可於 14 日內透過不同渠道²繳交隧道費；加上其時已發出的車輛貼的數目已超過使用青沙管制區車流量（每日約 6 萬架次）的六倍，且車主亦可選擇使用其他無須使用車輛貼的替代道路。基於上述因素，該署認為無須待全港所有車主均收到車輛貼後才實施「易通行」，並決定在 2023 年 2 月 8 日公布於同月 26 日在青沙管制區實施該收費系統。

34. 然而，當運輸署作出上述公布後，有很多車主在同一時間申請車輛貼，以致服務商未能及時應付。該署認為，事件反映即使該署已於早前公布實施「易通行」並加強宣傳，車主亦必須要一個確實日期，才會採取行動去申請車輛貼。最終，運輸署公布將「易通行」的實施日期延遲至 5 月 7 日，讓車主有更多時間和有序地申請車輛貼。

35. 因應「易通行」的推行情況，運輸署亦採取了多項改善措施，包括優化網上申請車輛貼的程序，例如取消提交牌簿副本的要求，以及於申請過程中提供更多指示，以協助車主提交申請。該署並向全港約 80 萬名車主發信，通知他們在運輸署登記的電子聯絡方式，方便他們於申請時進行身份驗證。該署亦製作了相關指引、教學短片和「懶人包」，向車主講解整個申請流程、操作和需注意事項。此外，該署已向不熟悉網上申請的車主加強支援，包括在全港 25 個港鐵站和新界 9 個民政諮詢中心設立諮詢站，協助車主遞交申請，並增加「易通行」熱線的人手，以解答公眾查詢（見上文第 15 段）。

36. 總結而言，運輸署表示，「易通行」是智慧城市發展藍圖中重要的一環，該系統的成功推行需要車主的參與和配合。由於「易通行」是全新系統，儘管該署已與相關部門及服務商進行了各種系統和現場實地測試，但其運作於初期仍需磨合，市民亦需時適應如何使用新系統。運輸署承諾會繼續檢視「易通行」的使用情況，並會持續作出調整和優化，以完善該系統的運作。

本署的評論

37. 運輸署已交代有關推行「易通行」計劃的詳情，並就寄失車輛貼，以及「易通行」熱線未有妥善跟進投訴人的投訴作出回

² 例如透過「易通行」網頁或流動應用程式、親身到便利店或「易通行」服務站等。

應。該署解釋寄失車輛貼是因為該署電腦系統和服務商系統未能成功銜接所致（見上文**第 20 段**）。雖然運輸署已與服務商進行多次系統測試，卻未能發現有關問題（見上文**第 17 段**）。

38. 本署明白，即使在事前進行了多番測試，運輸署亦難以確保系統在實際執行時百分百準確。但上述問題卻發生於運輸署公布會寄出車輛貼後不久，且與該署預計實施「易通行」的日期相隔只有一個多月。受影響的車主（包括投訴人）遲遲未能收到其車輛貼，擔心未能趕及在實施日期前收到及安裝車輛貼；而他們向「易通行」熱線查詢或投訴時，更被要求需親自前往客戶服務中心補辦申請。雖然服務商解釋是為免再次寄失車輛貼（見上文**第 28 段**），但有關做法無疑會為受影響的車主帶來不便，亦有推卸責任之嫌。上述種種難免令人感到運輸署在推行「易通行」上過於匆忙，安排不周。

39. 正如運輸署所言，服務商與申請人確認其正確地址後，理應主動補寄車輛貼，而非要求他們親身到客戶服務中心辦理。本署認為，在發生寄失車輛貼問題後，運輸署未有立即與服務商商討和制定適切的跟進和善後安排，情況有欠理想。猶幸運輸署其後已與服務商採取了改善措施（見上文**第 29 段**），並就此向投訴人致歉。本署敦促運輸署與服務商緊密聯繫，並繼續監察服務商的表現，以確保服務商妥善處理「易通行」的事宜。

40. 另一方面，本署留意到，運輸署早於 2021 年 11 月已經開始接受車主登記申請車輛貼，但服務商於 2022 年 12 月才開始處理有關申請，並於 2023 年 1 月 6 日該署公布將於同年 2 月實施「易通行」時才陸續發出車輛貼。該署解釋，將發出車輛貼和公布實行「易通行」的時間集中在一個多月內進行，是希望車主在收到車輛貼後，可一次過及盡快完成開立「易通行」戶口的手續，而不會因時間拖長而忘記處理（見上文**第 11 段**）。

41. 然而，該署的做法不但未能達到預期效果，反而令到大量車主於短時間內同時提出車輛貼申請和有關使用車輛貼查詢，以致服務商的人手超出負荷（見上文**第 15 段**）；加上電腦系統出錯以致寄失車輛貼的問題，更令情況更加混亂。最終，該署須將「易通行」實施日期延至 2023 年 5 月初。事件反映運輸署當初的計劃似乎過於樂觀。正如運輸署經檢討後指出，即使該署事前已向車主和運輸業界進行了大量宣傳（見上文**第 31 段**），他們亦需一個

確實的實施日期，才會採取行動去申請車輛貼（見上文**第 34 段**），甚至是知道確實的實施日期才去了解新系統。儘管該署已考慮到首階段先在使用量低的青沙管制區推行，但該署未能預計車主和運輸業界對申請和使用車輛貼的細節有疑問而未能及早安排更多解說和人手解答查詢，安排未如理想。該署的實施時間表亦未有預留緩衝時間以應付如寄失大量車輛貼等預計以外的事情。

42. 停車繳費及「快易通」已沿用多年。運輸署推行全新的「易通行」不停車繳費以完全取代上述繳費方法，車主和運輸業界需要了解新系統並改變多年的行為習慣。本署留意到運輸署由2021年11月已開始宣傳工作（見上文**第 31 段**），但事後看來，該署未有考慮到市民在未有確切實施日期前或許難以採取行動，在實施時間表亦未有預留緩衝處理突發問題。本署敦促運輸署從本案總結和汲取經驗，日後推出任何新交通計劃／措施時，應訂立合理的推行時間表，並盡早向公眾公布實施有關新計劃／措施的日期和詳情，讓市民和相關持份者有充分時間作出準備和應對。

總結

43. 基於以上所述，申訴專員認為，投訴人對運輸署的投訴成立。

申訴專員公署
2023年10月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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