

运输署有关驾驶考试的安排 主动调查行动报告摘要

引言

近年，市民对驾驶考试的需求不断增加，而驾驶考试（特别是路试）的平均轮候时间亦极长，然而，运输署提供路试时段的数量受不同因素影响，包括考试中心场地的客观条件、邻近地区的交通情况、各类车种的考试需求，以及运输署人手等，以致多年来驾驶路试数量不足以满足考试需求。在 2020 年至 2022 年爆发 2019 新型冠状病毒病疫情（「新冠疫情」）期间，运输署因应防疫及社交距离措施曾六度暂停驾驶考试服务，导致部分较热门的非商用车驾驶考试项目的考试轮候时间曾长达接近一年。

2. 此外，驾驶考试路试的上诉个案数目近年呈上升趋势，这反映市民对运输署路试安排的不满有所增加；公署亦曾收到市民投诉，质疑运输署禁止以考试车辆上的行车记录仪记录驾驶考试过程的决定和理据。

3. 因此，公署审研了运输署驾驶考试服务的行政安排及管理、驾驶考试评核及上诉处理的机制，以至探讨运输署能否运用科技为驾驶考试作更客观记录。综合调查所得，公署对于运输署就驾驶考试之安排有以下观察及评论。

公署调查所得

（一）积极研究改善驾驶考试服务及路试轮候时间

研究透过增拨人力资源及开辟新考场以增加路试数目

4. 过去 12 年间，驾驶路试申请数目及运输署提供的路试数目均有所上升，然而，驾驶路试服务仍然供不应求。除非驾驶考试的需求持续地大幅下降，否则市民仍然要轮候多时才能进行路试；反之，若将来再有更多市民申请参与驾驶路试，轮候时间只会再次上升，公署认为，情况并不理想。因此，运输署应尽力提高路试的供应，以确保路试的轮候时间得以缩减。

5. 公署留意到，运输署在疫情后已安排考牌主任额外工作，以增加路试数目；亦表示会物色合适用地设立驾驶考试中心。公署认同运输署的上述措施，同时建议该署应更积极研究透过增拨人力资源及开辟新考场以增加路试数目；例如，考虑安排考牌主任在周末额外工作，以进一步提供更多驾驶路试数目。此外，该署亦应研究在交通流量不太繁忙的地点（例如新界及离岛等较远离市中心或住宅区的地段）设立更多及分布更广的驾驶考试中心以进行路试。长远而言，倘若运输署在设立新考试中心后成功缩短路试轮候时间，可考虑在可行情况下以新设立的驾驶考试中心取代现时置于市区交通繁忙地段的考试中心。

持续检视及优化「报到值勤安排」以增加路试数目

6. 就有关考牌主任的「报到值勤安排」，所有考牌主任须在每个工作天早上八时前先到达九龙何文田总部进行电脑抽签以决定他们需要负责的考场，其后才乘搭交通工具前往全港不同的驾驶考试中心执行考试职务。该安排令相关人员需额外花费更多交通时间，变相减少了考牌主任每天可进行驾驶路试的时间。

7. 公署欣悉运输署于运输署于 2023 年底已再度完成「报到值勤安排」的检视工作，并乐见该署因应公署的调查自今年 6 月中起在其中四个非商用车辆驾驶考试中心试行「直接报到安排」（即让考牌主任由住所直接前往获编配的驾驶考试中心开始考牌工作）。公署建议，运输署应在四个考试中心落实试行「直接报到安排」一段时间后进行检讨；倘若试行效果及员工反应正面，运输署应积极研究在可行情况下把「直接报到安排」推行至其他驾驶考试中心，增加路试数目。

重设非商用车辆路试的目标轮候时间及达标率

8. 以往运输署就非商用车辆路试订立了 82 天轮候日数的服务承诺，并制定了 95% 达标率的目标，属良好公共行政之表现。然而，运输署因驾驶考试供求情况有所改变，于 2016 年取消了该服务承诺并不再预测达标率。公署认为，轮候时间除了是指标性的重要数据，亦是评估和改进部门服务营运、让部门及市民监察其工作效率、协助部门调拨及优化资源分配的一项重要指标。公署建议，运输署恢复为非商用车辆路试订立达标率的做法，订明其目标

为在接获非商用车辆驾驶执照申请后的特定天数内为考生安排路试。

(二) 优化驾驶考试的记录评核安排

就即时撰写备注的做法向考牌主任提供指引

9. 运输署及交通审裁处（「审裁处」）近年处理的上诉及复核个案数目有所增加。现时，运输署及审裁处处理上诉及复核个案时，主要是依赖考牌主任于进行路试期间即时撰写的备注记录。然而，公署审视了不同考牌主任在进行路试时的即时记录，发现各考牌主任的记录方式不一，记录的事项及资料亦各有不同。公署认为，运输署应就考牌主任于进行路试期间就记录即时撰写备注的工作制订指引，让各考牌主任能够透过统一的标准以更有效及更准确地记录驾驶路试的评核内容。

应试车辆内安装摄录装置

10. 运输署现时完全禁止考生于应试车辆内安装摄录装置；在此情况下，当局处理上诉及复核个案便只能依据考牌主任为驾驶路试后而即时撰写的报告。经参考内地及其他地区就驾驶考试的行政安排后，公署留意到，内地及部分国家已运用摄录装置记录驾驶考试过程，并让考生申请翻看相关摄录记录以提出上诉；甚至已采用或计划透过电子系统以评核驾驶考试。

11. 随着安装车辆摄录装置的做法日益普遍，加上科技发展迅速技术可靠，为应试车辆安装行车记录器或摄录机是顺应社会步伐大势所趋，亦有一定实际好处。公署认为，运输署必须认真检讨现时禁止驾驶考试路试进行摄录的安排是否仍然恰当和合理。当局应考虑引入就路试而设的摄录系统或记录装置。此项安排有助当局及考生搜集路试期间的情况的数据和录像，并便利考牌主任解释其专业评核结果，同时亦可以提高当局处理考生的上诉及复核的效率。公署认同保障个人隐私是非常重要的，除了摄录安排，运输署亦需一并研究如何妥善管理及保存相关录影资料包括所涉的个人资料。署方亦应与相关持份者持续沟通，回应不同持份者的关注。公署欣悉运输署已就为应试车辆安装摄录装置进行可行性研究，长远而言，公署建议当局应进一步考虑探讨能否利用高科技（如电子考核系统）协助考牌主任评核考生的驾驶考试表现。

(三) 改善驾驶考试的相关安排

延长学习驾驶执照及驾驶考试表格的有效期

12. 近年，路试的需求和轮候时间均处于较高水平：现时考生一般最长需轮候约 7 至 8 个月；新冠疫情期间，更曾一度升至需轮候约一年时间。在此情况下，学习驾驶执照的 12 个月有效期及驾驶考试表格的 18 个月有效期并不切合实际情况。考生若路试不合格而需重新轮候尾期，其学习驾驶执照通常都已逾期而需再次申领。另外，若考生需要更改路试考期，在路试需求高以致轮候日数长的情况下，其驾驶考试表格仍有机会在不曾进行路试前已失效。

13. 公署认为，除非运输署能在短期内缩减驾驶路试轮候时间至接近十年前的 82 日左右的水平，否则，就现时的路试轮候时间而言，现时学习驾驶执照及驾驶考试表格的有效期或会间接增加考生的时间和费用成本；同时，运输署亦需投放相应资源处理该等考生的学习驾驶执照及驾驶考试表格的续期申请，变相增加其行政成本。因此，公署建议运输署检视学习执照及驾驶考试表格的有效期。

关于应试车辆登记

14. 对于有考生指，尽管已准时到达驾驶考试中心参与路试，却因驾驶教师连同应试车辆缺席而受累未能应试。鉴于私人驾驶教师可同时教授多名考生，驾驶教师可能需要在一日内短时间穿梭不同的驾驶考试中心把应试车辆供同日应试的考生使用。运输署现时只会要求考生出席驾驶路试时，提供其应试车辆的车牌号码及其驾驶教师的资料。当发现同一车牌号码的车辆被登记作相同时段的应试车辆时，该署只会让首名登记的考生参与路试；其余较后时间应考的考生则需即场安排另一辆合规格的应试车辆。

15. 倘若考生因其应试车辆被登记在相近的考试时段作应考因而未能赶上参与路试，除了对考生造成影响，要重新轮候路试，亦会浪费珍贵的考期。公署认为，运输署可透过行政措施避免上述情形，以善用考试资源，及排除多名考生以同一辆车于相同时段报到驾驶考试路试的情况，避免令排在较后的考生因为没有应试车辆而未能应考路试，浪费路试数目。

关于驾驶考试中心附近的「场务员」

16. 运输署认为，由不同驾驶教师公会所聘任的「场务员」没有影响到驾驶路试工作进行，该署亦已跟业界就此进行沟通。但据公署的观察，该些人员实际上为考生在路试过程中提供不少协助，而且运输署亦曾收到他们在考试场内收取费用的相关投诉。公署认为，运输署应加强驾驶考试中心的场内管理，并与私人驾驶教师业界保持沟通以助其监察该些人员的运作，确保路试是有序而公正公平地进行。

建议

17. 鉴于以上所述，公署对运输署有以下建议：

- (1) 更积极研究透过灵活调配人力资源，例如考虑安排考牌主任在周末额外工作，以进一步增加驾驶考试的供应；
- (2) 积极研究透过增加考试场地，例如在远离市中心及住宅区的合适地段设立更多及分布更广的驾驶考试中心，以进一步增加驾驶考试的供应；
- (3) 着力检视四个试行「直接报到安排」的考试中心的经验；
- (4) 若上述试行安排反应正面，应积极研究在可行情况下扩展相关安排至其他考试中心；
- (5) 检视并认真考虑恢复为非商用车辆路试订定服务承诺，包括轮候日数的达标率；
- (6) 尽快为考牌主任于路试期间即时撰写备注的工作制订指引；
- (7) 检讨禁止路试进行摄录的安排；

- (8) 若检视后认为可以实行摄录路试的安排，在引入就路试而设的摄录系统或记录装置的过程中，应一并研究保障个人隐私的措施，并与相关持份者持续沟通；
- (9) 长远而言，应进一步考虑探讨能否利用高科技（如电子考核系统）协助考牌主任评核考生的驾驶考试路试表现；
- (10) 认真检视学习驾驶执照及驾驶考试表格的有效期；
- (11) 尽快采取合适措施，避免私人驾驶教师因租借应试车辆的编排太过紧迫，而出现多于一名考生在同一个考试时段登记使用相同车辆参与驾驶路试的情况；以及
- (12) 加强驾驶考试中心的场内管理，并与私人驾驶教师业界就其监察员工运作的工作保持沟通；确保驾驶路试有序而公正公平地进行。

申诉专员公署
2024 年 9 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，以获取最新资讯：



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



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