

運輸署有關駕駛考試的安排 主動調查行動報告摘要

引言

近年，市民對駕駛考試的需求不斷增加，而駕駛考試（特別是路試）的平均輪候時間亦極長，然而，運輸署提供路試時段的數量受不同因素影響，包括考試中心場地的客觀條件、鄰近地區的交通情況、各類車種的考試需求，以及運輸署人手等，以致多年來駕駛路試數量不足以滿足考試需求。在 2020 年至 2022 年爆發 2019 新型冠狀病毒病疫情（「新冠疫情」）期間，運輸署因應防疫及社交距離措施曾六度暫停駕駛考試服務，導致部分較熱門的非商用車輛駕駛考試項目的考試輪候時間曾長達接近一年。

2. 此外，駕駛考試路試的上訴個案數目近年呈上升趨勢，這反映市民對運輸署路試安排的不滿有所增加；公署亦曾收到市民投訴，質疑運輸署禁止以考試車輛上的行車記錄儀記錄駕駛考試過程的決定和理據。

3. 因此，公署審研了運輸署駕駛考試服務的行政安排及管理、駕駛考試評核及上訴處理的機制，以至探討運輸署能否運用科技為駕駛考試作更客觀記錄。綜合調查所得，公署對於運輸署就駕駛考試之安排有以下觀察及評論。

公署調查所得

（一）積極研究改善駕駛考試服務及路試輪候時間

研究透過增撥人力資源及開辟新考場以增加路試數目

4. 過去 12 年間，駕駛路試申請數目及運輸署提供的路試數目均有所上升，然而，駕駛路試服務仍然供不應求。除非駕駛考試的需求持續地大幅下降，否則市民仍然要輪候多時才能進行路試；反之，若將來再有更多市民申請參與駕駛路試，輪候時間只會再次上升，公署認為，情況並不理想。因此，運輸署應盡力提高路試的供應，以確保路試的輪候時間得以縮減。

5. 公署留意到，運輸署在疫情後已安排考牌主任額外工作，以增加路試數目；亦表示會物色合適用地設立駕駛考試中心。公署認同運輸署的上述措施，同時建議該署應更積極研究透過增撥人力資源及開辟新考場以增加路試數目；例如，考慮安排考牌主任在周末額外工作，以進一步提供更多駕駛路試數目。此外，該署亦應研究在交通流量不太繁忙的地點（例如新界及離島等較遠離市中心或住宅區的地段）設立更多及分布更廣的駕駛考試中心以進行路試。長遠而言，倘若運輸署在設立新考試中心後成功縮短路試輪候時間，可考慮在可行情況下以新設立的駕駛考試中心取代現時置於市區交通繁忙地段的考試中心。

持續檢視及優化「報到值勤安排」以增加路試數目

6. 就有關考牌主任的「報到值勤安排」，所有考牌主任須在每個工作天早上八時前先到達九龍何文田總部進行電腦抽籤以決定他們需要負責的考場，其後才乘搭交通工具前往全港不同的駕駛考試中心執行考試職務。該安排令相關人員需額外花費更多交通時間，變相減少了考牌主任每天可進行駕駛路試的時間。

7. 公署欣悉運輸署於運輸署於 2023 年底已再度完成「報到值勤安排」的檢視工作，並樂見該署因應公署的調查自今年 6 月中起在其中四個非商用車輛駕駛考試中心試行「直接報到安排」（即讓考牌主任由住所直接前往獲編配的駕駛考試中心開始考牌工作）。公署建議，運輸署應在四個考試中心落實試行「直接報到安排」一段時間後進行檢討；倘若試行效果及員工反應正面，運輸署應積極研究在可行情況下把「直接報到安排」推行至其他駕駛考試中心，增加路試數目。

重設非商用車輛路試的目標輪候時間及達標率

8. 以往運輸署就非商用車輛路試訂立了 82 天輪候日數的服務承諾，並制定了 95% 達標率的目標，屬良好公共行政之表現。然而，運輸署因駕駛考試供求情況有所改變，於 2016 年取消了該服務承諾並不再預測達標率。公署認為，輪候時間除了是指標性的重要數據，亦是評估和改進部門服務營運、讓部門及市民監察其工作效率、協助部門調撥及優化資源分配的一項重要指標。公署建議，運輸署恢復為非商用車輛路試訂立達標率的做法，訂明其目標

為在接獲非商用車輛駕駛執照申請後的特定天數內為考生安排路試。

(二) 優化駕駛考試的記錄評核安排

就即時撰寫備註的做法向考牌主任提供指引

9. 運輸署及交通審裁處（「審裁處」）近年處理的上訴及覆核個案數目有所增加。現時，運輸署及審裁處處理上訴及覆核個案時，主要是依賴考牌主任於進行路試期間即時撰寫的備註記錄。然而，公署審視了不同考牌主任在進行路試時的即時記錄，發現各考牌主任的記錄方式不一，記錄的事項及資料亦各有不同。公署認為，運輸署應就考牌主任於進行路試期間就記錄即時撰寫備註的工作制訂指引，讓各考牌主任能夠透過統一的標準以更有效及更準確地記錄駕駛路試的評核內容。

應試車輛內安裝攝錄裝置

10. 運輸署現時完全禁止考生於應試車輛內安裝攝錄裝置；在此情況下，當局處理上訴及覆核個案便只能依據考牌主任為駕駛路試後而即時撰寫的報告。經參考內地及其他地區就駕駛考試的行政安排後，公署留意到，內地及部分國家已運用攝錄裝置記錄駕駛考試過程，並讓考生申請翻看相關攝錄記錄以提出上訴；甚至已採用或計劃透過電子系統以評核駕駛考試。

11. 隨著安裝車輛攝錄裝置的做法日益普遍，加上科技發展迅速技術可靠，為應試車輛安裝行車記錄器或攝錄機是順應社會步伐大勢所趨，亦有一定實際好處。公署認為，運輸署必須認真檢討現時禁止駕駛考試路試進行攝錄的安排是否仍然恰當和合理。當局應考慮引入就路試而設的攝錄系統或記錄裝置。此項安排有助當局及考生蒐集路試期間的情況的數據和錄像，並便利考牌主任解釋其專業評核結果，同時亦可以提高當局處理考生的上訴及覆核的效率。公署認同保障個人私隱是非常重要的，除了攝錄安排，運輸署亦需一併研究如何妥善管理及保存相關錄影資料包括所涉的個人資料。署方亦應與相關持份者持續溝通，回應不同持份者的關注。公署欣悉運輸署已就為應試車輛安裝攝錄裝置進行可行性研究，長遠而言，公署建議當局應進一步考慮探討能否利用高科技（如電子考核系統）協助考牌主任評核考生的駕駛考試表現。

(三) 改善駕駛考試的相關安排

延長學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期

12. 近年，路試的需求和輪候時間均處於較高水平：現時考生一般最長需輪候約 7 至 8 個月；新冠疫情期間，更曾一度升至需輪候約一年時間。在此情況下，學習駕駛執照的 12 個月有效期及駕駛考試表格的 18 個月有效期並不切合實際情況。考生若路試不合格而需重新輪候尾期，其學習駕駛執照通常都已逾期而需再次申領。另外，若考生需要更改路試考期，在路試需求高以致輪候日數長的情況下，其駕駛考試表格仍有機會在不曾進行路試前已失效。

13. 公署認為，除非運輸署能在短期內縮減駕駛路試輪候時間至接近十年前的 82 日左右的水平，否則，就現時的路試輪候時間而言，現時學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期或會間接增加考生的時間和費用成本；同時，運輸署亦需投放相應資源處理該等考生的學習駕駛執照及駕駛考試表格的續期申請，變相增加其行政成本。因此，公署建議運輸署檢視學習執照及駕駛考試表格的有效期。

關於應試車輛登記

14. 對於有考生指，儘管已準時到達駕駛考試中心參與路試，卻因駕駛教師連同應試車輛缺席而受累未能應試。鑑於私人駕駛教師可同時教授多名考生，駕駛教師可能需要在一日內短時間穿梭不同的駕駛考試中心把應試車輛供同日應試的考生使用。運輸署現時只會要求考生出席駕駛路試時，提供其應試車輛的車牌號碼及其駕駛教師的資料。當發現同一車牌號碼的車輛被登記作相同時段的應試車輛時，該署只會讓首名登記的考生參與路試；其餘較後時間應考的考生則需即場安排另一輛合規格的應試車輛。

15. 倘若考生因其應試車輛被登記在相近的考試時段作應考因而未能趕及參與路試，除了對考生造成影響，要重新輪候路試，亦會浪費珍貴的考期。公署認為，運輸署可透過行政措施避免上述情形，以善用考試資源，及排除多名考生以同一輛車輛於相同時段報到駕駛考試路試的情況，避免令排在較後的考生因為沒有應試車輛而未能應考路試，浪費路試數目。

關於駕駛考試中心附近的「場務員」

16. 運輸署認為，由不同駕駛教師公會所聘任的「場務員」沒有影響到駕駛路試工作進行，該署亦已跟業界就此進行溝通。但據公署的觀察，該些人員實際上為考生在路試過程中提供不少協助，而且運輸署亦曾收到他們在考試場內收取費用的相關投訴。公署認為，運輸署應加強駕駛考試中心的場內管理，並與私人駕駛教師業界保持溝通以助其監察該些人員的運作，確保路試是有序而公正公平地進行。

建議

17. 鑑於以上所述，公署對運輸署有以下建議：

- (1) 更積極研究透過靈活調配人力資源，例如考慮安排考牌主任在周末額外工作，以進一步增加駕駛考試的供應；
- (2) 積極研究透過增加考試場地，例如在遠離市中心及住宅區的合適地段設立更多及分布更廣的駕駛考試中心，以進一步增加駕駛考試的供應；
- (3) 著力檢視四個試行「直接報到安排」的考試中心的經驗；
- (4) 若上述試行安排反應正面，應積極研究在可行情況下擴展相關安排至其他考試中心；
- (5) 檢視並認真考慮恢復為非商用車輛路試訂定服務承諾，包括輪候日數的達標率；
- (6) 盡快為考牌主任於路試期間即時撰寫備註的工作制訂指引；
- (7) 檢討禁止路試進行攝錄的安排；

- (8) 若檢視後認為可以實行攝錄路試的安排，在引入就路試而設的攝錄系統或記錄裝置的過程中，應一併研究保障個人私隱的措施，並與相關持份者持續溝通；
- (9) 長遠而言，應進一步考慮探討能否利用高科技（如電子考核系統）協助考牌主任評核考生的駕駛考試路試表現；
- (10) 認真檢視學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期；
- (11) 盡快採取合適措施，避免私人駕駛教師因租借應試車輛的編排太過緊迫，而出現多於一名考生在同一個考試時段登記使用相同車輛參與駕駛路試的情況；以及
- (12) 加強駕駛考試中心的場內管理，並與私人駕駛教師業界就其監察員工運作的工作保持溝通；確保駕駛路試有序而公正公平地進行。

申訴專員公署
2024年9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)