

就运输署更改西区海底隧道收费点位置欠透明度的申诉 调查报告

2025 年 2 月至 4 月期间，公署收到三宗对运输署更改西区海底隧道（「西隧」）「易通行」收费点（「收费点」）位置欠透明度的申诉。

申诉内容

2. 据相关申诉人所称，他们在 2025 年 2 月至 3 月期间星期一至五（非公众假期）上午「非繁忙时段」结束后的「过渡时段」内（即上午 7 时 30 分至 8 时 07 分期间）驾车经西隧南行往港岛时发现九龙入口的隧道费显示屏（「显示屏」）并没有显示实时隧道费，所收取的隧道费亦较认知中一向收取的稍高，当其中一位申诉人致电「易通行」客户服务热线（「热线」）查询时，前线职员未能告知确实收费点的位置，资讯有欠透明，职员缺乏训练；而运输署向其余两位申诉人回复他们于 3 月提出查询时，则未有提供改善方案，令申诉人对该署未有预先通知便更改收费点位置感到困惑。

调查所得

运输署的回应

3. 运输署在其每一条收费隧道（包括西隧）内的来回行车方向均在隧道范围内设有主收费点及备用收费点，当主收费点的设备进行维修保养或因配合道路工程而须暂停使用时，便会转换至备用收费点。运输署透过开启相应收费点的显示屏表达当刻正在运作的收费点位置，以及关闭非在操作中的收费点显示屏以作识别。

4. 运输署解释，在设置收费点时须考虑的因素包括：收费点须配合隧道单管双程运作，并能够准确侦测车辆和避开其他可能影响侦测准确度的环境或设施，而架空门架或其他结构亦须具备足够的承载力、净空高度及电力供应，且能容许日后安全及迅速地进行保养维修工作等。经检视后，运输署确定西隧南行只有两个位置适合设置收费点，分别位于九龙入口和港岛出口，相距约两公里，

较其他隧道的主收费点及备用收费点一般相距约 200 米为远，因此，私家车及电单车（包括机动三轮车）在西隧南行时经过主收费点和备用收费点的时间会有较明显的差距，因而影响该等车辆在「过渡时段」期间隧道费每两分钟转变一次下被征收的隧道费。

5. 运输署确认，因应道路工程，由 2025 年 1 月 21 日至 2025 年 3 月 26 日期间，西隧南行改为以港岛出口的备用收费点收费，并关闭位于九龙入口的主收费点。运输署解释，由于热线职员未熟悉收费点的位置，故未能妥善回应查询。

优化方案

6. 在公署就本案展开全面调查后，运输署已检讨及着手优化西隧南行转换收费点时的资讯发放安排：

- (1) 如预先规划的维修保养或道路工程导致须转换收费点，并涉及「过渡时段」，运输署会于转换收费点的前一天：
 - (a) 透过「易通行」网页及流动应用程式内显眼的横额消息，以及运输署网页和「香港出行易」流动应用程式，预先发放转换收费点的资讯；
 - (b) 透过通往西隧港岛方向相关路段的可变讯息显示屏，向公众发放转换收费点的资讯；
 - (c) 非运作中收费点的显示屏会由现时的关闭模式改为继续开启及显示收费点已转换的提示讯息；以及
- (2) 在发生紧急事故而须转换收费点时，运输署会根据实际情况尽快透过「易通行」网页及流动应用程式，以及运输署网页和「香港出行易」流动应用程式发放相关资讯。

7. 运输署现正跟进落实上述优化工作，以及安排相关部门及承建商进行系统改善工程，并预计于 2026 年初完成有关工作。

8. 运输署认同，政府推出电子化服务时，须配合详尽的资讯发放机制，以有效应对公众需求，从而提升服务效率，优化公众的使用体验及公众对服务的满意度。

9. 至于热线职员未能妥善回应相关查询，运输署已汲取经验，并已责成相关隧道费服务商管理层加强热线职员的培训，并向他们提供更充足和最新的资料，而他们亦须细心跟进用户的投诉个案，以及尽快提供适切的协助。运输署会继续监察服务商的表现。

公署的评论

10. 公署认为，运输署因实际运作需要转换收费点，实无可厚非，但在转换收费点时只以关闭显示屏的方式表达相关收费点不在运作中（上文第3段），做法未如理想，以致引起公众对收费的疑问，资讯的发放确有可改善之处，提升透明度。

11. 另外，热线职员在西隧南行改用后备收费点近一个月之后处理申诉人的查询时仍然未能掌握后备收费点的位置以作适当回应（上文第2及5段），反映运输署未有意识到西隧南行与其他隧道出入口之不同，以致转换收费点一事筹备有欠周详，未有预早为热线职员提供重要及最新的资讯以回应可能出现的查询，亦没有重视培训的需要，以致热线职员未能妥善处理查询，表现欠佳。

12. 基于以上所述，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

13. 公署欣悉在公署展开调查后，运输署从善如流，并已着手优化有关转换收费点的资讯发放安排（上文第6至8段），以提升透明度；公署亦欣悉运输署已责成隧道费服务商加强热线职员的培训，以确保他们能妥善回应公众的查询（上文第9段）。

建议

14. 申诉专员对运输署有以下建议：

(1) 继续密切跟进上述资讯发放优化安排的系统改善工程，以及加强监督承建商的处理进度，务求工程可尽快完成；

- (2) 适时检讨优化安排措施的成效和运作；
- (3) 进一步考虑及研究如何更有效向公众传递转换收费点讯息的途径，如在繁忙时间前透过电视或电台交通消息环节作出广播，让未有下载「易通行」或「香港出行易」流动应用程式的驾驶者亦能知悉相关安排；
- (4) 考虑与其他政府部门（如机电工程署）作紧密联系，以便就上述优化改善工程作交流；
- (5) 加强监察「易通行」服务热线的服务商的表现；
- (6) 不时敦促服务商定期进行内部培训，提升热线职员的沟通技巧，确保热线职员适切和妥善回应公众的查询；
- (7) 从本案汲取经验，以期提供更优质的「易通行」服务和增加服务使用者的满意度，从而提升运输署的公共服务水平；
- (8) 于工作指引明确订明有关转换收费点前一天的安排措施，让职员有所依从；以及
- (9) 加强对职员的培训，以提升其应对公众需求的处事能力和效率。

15. 运输署已接纳及落实公署上文第 14 段的各项建议。

申诉专员公署
2025 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)