

就運輸署更改西區海底隧道收費點位置欠透明度的申訴 調查報告

2025 年 2 月至 4 月期間，公署收到三宗對運輸署更改西區海底隧道（「西隧」）「易通行」收費點（「收費點」）位置欠透明度的申訴。

申訴內容

2. 據相關申訴人所稱，他們在 2025 年 2 月至 3 月期間星期一至五（非公眾假期）上午「非繁忙時段」結束後的「過渡時段」內（即上午 7 時 30 分至 8 時 07 分期間）駕車經西隧南行往港島時發現九龍入口的隧道費顯示屏（「顯示屏」）並沒有顯示實時隧道費，所收取的隧道費亦較認知中一向收取的稍高，當其中一位申訴人致電「易通行」客戶服務熱線（「熱線」）查詢時，前線職員未能告知確實收費點的位置，資訊有欠透明，職員缺乏訓練；而運輸署向其餘兩位申訴人回覆他們於 3 月提出查詢時，則未有提供改善方案，令申訴人對該署未有預先通知便更改收費點位置感到困惑。

調查所得

運輸署的回應

3. 運輸署在其每一條收費隧道（包括西隧）內的來回行車方向均在隧道範圍內設有主收費點及備用收費點，當主收費點的設備進行維修保養或因配合道路工程而須暫停使用時，便會轉換至備用收費點。運輸署透過開啟相應收費點的顯示屏表達當刻正在運作的收費點位置，以及關閉非在操作中的收費點顯示屏以作識別。

4. 運輸署解釋，在設置收費點時須考慮的因素包括：收費點須配合隧道單管雙程運作，並能夠準確偵測車輛和避開其他可能影響偵測準確度的環境或設施，而架空門架或其他結構亦須具備足夠的承載力、淨空高度及電力供應，且能容許日後安全及迅速地進行保養維修工作等。經檢視後，運輸署確定西隧南行只有兩個位置適合設置收費點，分別位於九龍入口和港島出口，相距約兩公里，

較其他隧道的主收費點及備用收費點一般相距約 200 米為遠，因此，私家車及電單車（包括機動三輪車）在西隧南行時經過主收費點和備用收費點的時間會有較明顯的差距，因而影響該等車輛在「過渡時段」期間隧道費每兩分鐘轉變一次下被徵收的隧道費。

5. 運輸署確認，因應道路工程，由 2025 年 1 月 21 日至 2025 年 3 月 26 日期間，西隧南行改為以港島出口的備用收費點收費，並關閉位於九龍入口的主收費點。運輸署解釋，由於熱線職員未熟悉收費點的位置，故未能妥善回應查詢。

優化方案

6. 在公署就本案展開全面調查後，運輸署已檢討及着手優化西隧南行轉換收費點時的資訊發放安排：

- (1) 如預先規劃的維修保養或道路工程導致須轉換收費點，並涉及「過渡時段」，運輸署會於轉換收費點的前一天：
 - (a) 透過「易通行」網頁及流動應用程式內顯眼的橫額消息，以及運輸署網頁和「香港出行易」流動應用程式，預先發放轉換收費點的資訊；
 - (b) 透過通往西隧港島方向相關路段的可變訊息顯示屏，向公眾發放轉換收費點的資訊；
 - (c) 非運作中收費點的顯示屏會由現時的關閉模式改為繼續開啟及顯示收費點已轉換的提示訊息；以及
- (2) 在發生緊急事故而須轉換收費點時，運輸署會根據實際情況盡快透過「易通行」網頁及流動應用程式，以及運輸署網頁和「香港出行易」流動應用程式發放相關資訊。

7. 運輸署現正跟進落實上述優化工作，以及安排相關部門及承建商進行系統改善工程，並預計於 2026 年初完成有關工作。

8. 運輸署認同，政府推出電子化服務時，須配合詳盡的資訊發放機制，以有效應對公眾需求，從而提升服務效率，優化公眾的使用體驗及公眾對服務的滿意度。

9. 至於熱線職員未能妥善回應相關查詢，運輸署已汲取經驗，並已責成相關隧道費服務商管理層加強熱線職員的培訓，並向他們提供更充足和最新的資料，而他們亦須細心跟進用戶的投訴個案，以及盡快提供適切的協助。運輸署會繼續監察服務商的表現。

公署的評論

10. 公署認為，運輸署因實際運作需要轉換收費點，實無可厚非，但在轉換收費點時只以關閉顯示屏的方式表達相關收費點不在運作中(上文**第 3 段**)，做法未如理想，以致引起公眾對收費的疑問，資訊的發放確有可改善之處，提升透明度。

11. 另外，熱線職員在西隧南行改用後備收費點近一個月之後處理申訴人的查詢時仍然未能掌握後備收費點的位置以作適當回應(上文**第 2 及 5 段**)，反映運輸署未有意識到西隧南行與其他隧道出入口之不同，以致轉換收費點一事籌備有欠周詳，未有預早為熱線職員提供重要及最新的資訊以回應可能出現的查詢，亦沒有重視培訓的需要，以致熱線職員未能妥善處理查詢，表現欠佳。

12. 基於以上所述，申訴專員認為，這宗投訴**部分成立**。

13. 公署欣悉在公署展開調查後，運輸署從善如流，並已着手優化有關轉換收費點的資訊發放安排(上文**第 6 至 8 段**)，以提升透明度；公署亦欣悉運輸署已責成隧道費服務商加強熱線職員的培訓，以確保他們能妥善回應公眾的查詢(上文**第 9 段**)。

建議

14. 申訴專員對運輸署有以下建議：

- (1) 繼續密切跟進上述資訊發放優化安排的系統改善工程，以及加強監督承建商的處理進度，務求工程可盡快完成；

- (2) 適時檢討優化安排措施的成效和運作；
- (3) 進一步考慮及研究如何更有效向公眾傳遞轉換收費點訊息的途徑，如在繁忙時間前透過電視或電台交通消息環節作出廣播，讓未有下載「易通行」或「香港出行易」流動應用程式的駕駛者亦能知悉相關安排；
- (4) 考慮與其他政府部門（如機電工程署）作緊密聯繫，以便就上述優化改善工程作交流；
- (5) 加強監察「易通行」服務熱線的服務商的表現；
- (6) 不時敦促服務商定期進行內部培訓，提升熱線職員的溝通技巧，確保熱線職員適切和妥善回應公眾的查詢；
- (7) 從本案汲取經驗，以期提供更優質的「易通行」服務和增加服務使用者的滿意度，從而提升運輸署的公共服務水平；
- (8) 於工作指引明確訂明有關轉換收費點前一天的安排措施，讓職員有所依從；以及
- (9) 加強對職員的培訓，以提升其應對公眾需求的處事能力和效率。

15. 運輸署已接納及落實公署上文**第 14 段**的各項建議。

申訴專員公署
2025 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



Instagram.com/Ombudsman_HK