

运输署牌照事务处的柜位服务安排 主动调查行动报告摘要

引言

近年，运输署接获的「免试签发香港正式驾驶执照」（「免试签发」）申请数目大幅增加，有关柜位服务持续供不应求。公署留意到早前不时有传媒报道指每日办公时间前，甚至清晨或半夜时份，香港牌照事务处门外已出现轮候「免试签发」柜位服务即日筹的人龙。轮候者中不乏经营代办服务的职员，部分更雇人专门排队轮候即日筹，形成俗称「排队党」现象。有指「排队党」除了出现霸位、插队等破坏秩序行为，更占用柜位服务资源经营生意图利，严重影响有真正需要的申请人。

2. 公署认为，公共服务应以方便公平，人人可用为本。现届政府近年致力推动公共服务数码化及电子化，以进一步改善公共服务质素，利便市民获取所需服务，切合市民日益提高的需求及期望。然而，运输署牌照事务处的「免试签发」柜位服务安排却出现轮候秩序混乱及滥用情况，而且问题持续多时，服务使用者需于清晨甚至通宵轮候，方能获得本应便捷的公共服务。

3. 公署是次调查发现，有关问题并非偶然，而是运输署在牌照事务处柜位服务的轮候及防止滥用机制的设立、执行及应对问题方面，同时存在系统性问题所致，例如：

- 取筹机的设定容许取筹人自行输入可能并非属于其本人的身份证明文件号码而且无需同时输入申请人资料；
- 重复输入相同身份证明文件号码仍可成功取筹；
- 柜位职员未有核对每名柜位服务使用者的个人资料是否与筹号或预约记录相符；
- 每个筹号可同时处理多达 5 份「免试签发」申请；

- 容许过号人士在该上午或下午时段任何时间回到队列继续轮候使用服务；
- 将处理「免试签发」的柜位资源高度集中于一间牌照事务处；
- 对大量预约名额被浪费甚至滥用的情况，未能及时而有效应对；
- 要求申请人于递交正本文件后仍须亲身再次到场领取「免试签发」结果；以及
- 在发放资讯方面欠清晰等。

4. 以上情况均反映运输署的安排欠周全及未能与时并进，以致部分熟悉运输署运作及相关漏洞的代办人得以长期占用珍贵的柜位资源，从事代办生意图利，一般申请人却难以在有限资源下便捷及公平地获取有关服务。此外，「免试签发」申请人一般为外地或内地来港人士。香港特区公共行政一向以开放、简便、高效见称，但「排队党」问题及「免试签发」以往的申请安排与上述优势相距甚远，或令申请人产生负面印象。

5. 运输署曾就「免试签发」的派筹轮候及滥用问题推出应对措施及申请资源优化系统，但未见即时及显著成效，纵然派筹及滥用问题一直未有止息的迹象，该署却未有及早采取其他有效措施加以遏止。直至 2025 年 8 月起，该署才陆续推行较具针对性的改善措施，包括要求领取即日筹人士同时输入申请人个人资料，以及与中国内地相关驾驶执照机构合作，核实预约者个人资料等。该署其后于 2026 年 1 月以「电子即日筹」取代现场排队轮候即日筹，令牌照事务处外长期出现的人龙即时绝迹。公署欣悉情况有改善，认同是有进步，但网上派筹及轮候安排的实际操作仍引起部分市民不满，公署亦接获相关申诉。事后看来，以上种种，均不禁令人质疑，运输署在制定和执行相关政策及具体安排时，有否空间能及早更好地从市民角度出发，充分理解服务使用者的实际需要及所面对的困难。事情同时亦反映该署在监管制度、绩效管理，以及处理问题和推行改善措施方面均应作出改善。

6. 运输署指，随着「免试签发」柜位服务自 2026 年 3 月中起推行全面网上预约及增加申请名额，过去因「免试签发」服务而起的多项关于牌照事务处柜位服务安排的关注及问题已不复存在。然而，公署认为，「免试签发」服务引起的问题及「排队党」现象，反映该署原有柜位服务及轮候安排存在漏洞和不足，让「排队党」及部分人有机可乘，滥用公共资源和服务。其他类别的柜位服务运作相对畅顺，目前确实未有出现如「免试签发」的混乱情况，但假如日后其他服务的需求突然急增，类似的混乱情况或会再次于牌照事务处发生。故公署认为，运输署可以积极地将「免试签发」视作推动和启发部门重新检视和思考整套柜位服务安排的契机，堵塞已发现的漏洞及完善有关安排，持续改善公共行政。

7. 公署亦留意到，运输署曾公布会于 2025 年第四季全面推行「免试签发」网上预约服务，及增加提供相关柜位服务的牌照事务处数目及服务名额，但最终未能如期推行，而是在 2026 年 3 月中才开始实施。公署认为，该署未来务须持续监察上述措施的实际成效，并在有需要时作出调整，同时积极规划及推行长远的不同优化安排，防止服务被滥用及提升审批程序效率，确保有需要的市民及来港人士能在合理时间内，以公平及便捷的方式获取適切服务，以符合公共服务应有的水平及社会期望。

8. 综合调查所得，公署对运输署牌照事务处的柜位服务安排有以下观察及评论。

公署调查所得及评论

(一) 派筹规则的执行

9. 运输署就派筹轮候系统制定了多项使用规则，本来有助维持派筹机制公平畅顺地运作，防止被人滥用。但公署发现，该署未有切实严格执行部分派筹规定，违规及滥用情况时有发生。

每人限取一筹

10. 牌照事务处的即日筹使用规则订明：「每人限取一筹，筹号不可转让他人」及「于同一时段领取多于一张筹号，即属违规，所有持有的筹号即告无效。」在柜位服务供不应求的情况下，

制定每人的取筹数目上限，能确保有限的柜位资源较公平地分配给更多有需要人士，避免滥用，但运输署实际上未有严格执行。在2025年5月提升系统前，「免试签发」的派筹机系统并不会识别重复输入的身份证明文件号码，即使有人在同一时段输入相同的身份证明文件号码，派筹机仍会如常发出筹号。

11. 公署抽查「免试签发」记录后发现，重复取筹的情况实际上确有发生，不少身份证明文件号码于同一时段的派筹记录中出现多于1次，更有号码于同日出现多达7次，代表相同身份证明文件的人士领取了多张即日筹。重复取筹情况在公署抽查的10个工作天期间更每日均有发生，重复领筹人士取去的「免试签发」即日筹数目占有关时段总派筹数目逾两成，违规情况十分普遍。

12. 公署的抽查亦发现，有一名代理人曾于一天内凭6张即日筹于柜位提交了合共30份「免试签发」申请，为规定每人每日可提交申请数目上限（即10份）的3倍。另外连同这名人士，当日7名代理人分别提交了15至30份不等的「免试签发」申请，一共涉及135份申请，占当日即日筹柜位全日接收的360份申请的37.5%。换句话说，单单是这7人，已占用了牌照事务处当日提供的「免试签发」即日筹柜位服务近四成。

13. 运输署表示，曾咨询个人资料私隐专员公署意见，并因应收集个人资料须符合「资料最少化」的原则，设计以输入身份证明文件首4位号码配合现场按需要查核身份证明文件正本的安排。公署认同收集个人资料时应符合保障个人隐私的原则，但运输署应在收集最少个人资料的同时，确保能达到防止筹号被滥用的目的，否则便顾此失彼。公署上述发现正正反映原有的取筹安排未能有效防止滥用，该署应研究有效措施，使同一身份证明文件号码在每个时段只能用作领取1张筹号。

不可转让筹号予他人使用

14. 即日筹的使用规则订明，「取筹人士必须为柜位服务使用者……筹号不可转让他人」，以及「牌照事务处职员可要求取筹人士出示身份证明文件正本……作核实及纪录之用」。但公署发现，运输署并无切实执行规定，牌照事务处职员一般不会要求「免试签发」的取筹人士出示身份证明文件供核对。由于无人监管，受聘代为排队领取即日筹的「排队党」便应运而生。公署及不同传媒

于香港牌照事务处视察时所见的排队情况亦支持上述观察。公署人员两次实地视察时均发现，不少年长人士聚集一起轮候「免试签发」即日筹，部分人于同日上下午均出现轮候，极似是「排队党」。

柜位核对资料

15. 即日筹的使用规则列明，「柜位服务使用者的身份证明文件号码须与筹号上列印的身份证明文件号码相同」。运输署强调，柜位职员会作核对，确保筹号上的身份证明文件号码与表格上申请人或代理人的身份证明文件号码相同。但公署发现，有代办人于同一日取得3张「免试签发」即日筹，但经柜位递交了20份申请，超过每张筹可交5份申请的数目上限，反映柜位职员核对不严，未有确保即日筹用户遵守使用规则，而且并非单一事件。

16. 在上述多项规则没有妥善执行的情况下，代办人可利用漏洞，安排「排队党」轮候「免试签发」即日筹，然后将即日筹转交代办人使用。代办人可凭多张即日筹经柜位递交多份「免试签发」申请，或在取得即日筹后兜售代办服务，藉此图利。至于真正需要服务的申请人，无奈只能选择于清晨提前出发到牌照事务处和「排队党」竞争，或者付费使用代办服务。

17. 虽然「免试签发」柜位服务已于2026年3月16日实施全面网上预约（即不设即日筹），但现场即日派筹安排仍然适用于其他驾驶执照相关柜位服务，未来更有机会扩展至车辆牌照相关服务，故运输署仍有需要正视上述运作问题，尽快检讨现行柜位服务的轮候规则及机制在执行上的不足，加强监察并作出相应改善。

（二）柜位轮候及派筹安排

18. 公署亦发现牌照事务处部分轮候及派筹安排不合理，无形中方便部分人士利用漏洞图利，影响有真正需要的申请人。

过号的持筹人无须重新取筹

19. 持筹人无须一直逗留牌照事务处等候，在召集其筹号后直至该上午或下午时段完结前任何时候返回使用柜位服务便

可。运输署解释让未能适时返回的持筹人继续使用服务，旨在提升服务弹性及为取筹人士提供便利，整体而言善用柜位资源。

20. 但公署认为，容许严重过号的持筹人使用柜位，变相利便代办人取筹后兜揽生意，做法值得商榷。他们可在兜揽成功后才返回牌照事务处使用柜位服务，尽可能使用每张筹可办理 5 份申请的上限，谋取最大利益。公署人员实地视察时发现，部份在队伍前方的疑似「排队党」于取得「免试签发」即日筹后随即离开现场，没有即时使用取得的筹号。有关做法亦令遵守规矩的持筹人难以预计得到柜位服务的实际时间，对他们造成不公及不便，并对队伍的秩序及进度有一定影响。公署亦不认同有关做法有助善用柜位资源。假如大量持筹人不按筹号顺序使用柜位服务，牌照事务处便会无法预计和平均分配人流，造成混乱及未能善用资源。

21. 公署认为，运输署应检讨及改善现时做法，在顾及利便服务使用者的同时，达致公平合理，例如订立市民已习以为常的过号限制。该署亦可考虑于讯息显示屏及手机应用程序上显示归队人士的筹号，让后面的轮候者能更准确掌握叫号情况及预计时间。

每次递交五份「免试签发」申请

22. 根据牌照事务处的安排，使用者每次排队或凭每张即日筹，可于柜位递交最多 5 份同一主要类别的牌证申请。运输署表示，部分牌证申请人确有需要由别人代为递交申请，或同时递交多份相关申请，例如办理车辆过户时，新旧车主或会一并递交「留牌」、「过户」、「套牌」及「续牌」等多项相关申请；亦有公司车主一次过为名下多部车辆办理「续牌」。该署表示已顾及市民需要与整体柜位服务效率；而且职员无需就关连申请重复核查同一套文件，有助提升柜位服务效率。

23. 公署认为，以上例子只说明车主或需同时办理多份有关连的车辆牌照申请，但该署将每张即日筹可递交的「免试签发」申请上限订为 5 份，做法欠缺充分理据。因为「免试签发」申请人为自己办理的只有 1 份申请，即使代亲友办理，一般亦不涉多份申请；且「免试签发」申请各自独立，不会出现职员就不同申请重复查核同一套文件的情况。公署看不到一般人有真切需要办理多份「免试签发」申请，或让人同时递交多份申请如何提升柜位服务

效率。容许每次递交多份「免试签发」申请，实际上只对持有多份申请的代办人有利。

24. 运输署当时将各类牌证申请（即车辆牌证相关服务、一般驾驶执照相关服务及「免试签发」）每次递交上限划一订为 5 份，是过于宽松，未能利便申请人之余，反而方便代办人占用柜位资源经营生意图利，情况并不理想。只递交 1 份申请的申请人与办理大量申请的代办人共享同一队列，亦大大增加一般个人申请的轮候时间，对其不公。公署欣悉，「免试签发」在实施全面网上预约后，每个预约只可办理 1 份申请。公署认为，该署应因应不同类别牌证服务的性质及实际需要，分开制定合适的办理申请上限。公署知悉该署正进行相关检讨，藉此促请该署尽快完成并作出相应调整。

取筹时并未备妥申请资料

25. 根据运输署就排队轮候柜位订下的规定，轮候人士进入排队队列时未备妥申请文件、排队期间传递文件及增加递交申请的数量，均属不容许行为。公署理解，上述规定应为防止代办人一边排队，一边安排其他人于期间兜揽生意，然后将招揽到的新申请交给正在排队的代办人到柜位办理申请。

26. 其后当驾驶执照相关服务派筹机制实施，取代现场排队轮候，运输署却未有于派筹机制中加入类似上述规定，例如要求取筹人士预先备妥申请人资料、取筹后不可增加新申请人等。结果代办人取筹后可离开牌照事务处范围兜揽生意，当兜揽到新申请，更可从容地填妥申请表才返回队列递交申请。可以说，代办人于现场兜揽和代人办理驾驶执照相关服务，比以往排队轮候机制下更为方便和容易。但运输署并未及早就兜揽情况及排队现象采取有效应对措施。公署认为该署应汲取经验，提升应对。

（三）柜位服务资源的调配

没有灵活调配各牌照事务处的柜位服务名额

27. 自 2021 年起至 2025 年，运输署接获的「免试签发」申请数目大幅增加，由每年 27,000 多宗增加至 84,500 多宗。与此同时，「免试签发」的预约长期于预约时段一开始便满额，相关即

日筹的派发率亦一直维持 100%。此外，不时有传媒报道香港牌照事务处门外有不少人一早到场轮候「免试签发」即日筹及出现「排队党」，加上运输署前线职员每天疲于应对大量提前排队人士引起的秩序问题，因此该署应知悉「免试签发」申请柜位服务的需求殷切。

28. 然而，香港牌照事务处提供的「免试签发」柜位服务名额却未有相应增加，难免出现求过于供。公署理解，因资源所限，运输署未必能于短时间内大幅增加额外人手和柜位，但该署应尝试更有效利用既有资源，尽量应付社会对牌证服务的最新需求。自 2024 年年中起，观塘及沙田牌照事务处的驾驶执照柜位服务即日筹持续出现余额，如该署及早灵活调配人手及资源，将「免试签发」柜位服务扩展至上述两间牌照事务处，便能起分流和疏导作用。

「免试签发」预约及即日筹柜位分配失衡

29. 公署发现，「免试签发」柜位服务的即日筹和预约名额数目的分配比例失衡。实施「电子即日筹」前，香港牌照事务处每个工作日就「免试签发」柜位服务提供 100 个预约名额，现场派发 140 张即日筹。以每张筹最多可递交 5 份申请计，经即日筹接收的「免试签发」申请每日最多可达 700 份；经预约则每次只可办理 1 份「免试签发」申请，因此经预约接收的申请每日最多只有 100 份。另外，在抽查记录期间，该署经预约柜位收到的「免试签发」申请每日平均不足 20 份，经即日筹柜位收到的申请则平均约 300 份。

30. 从上述可见，运输署预留及实际处理「免试签发」即日筹申请的柜位资源，明显比处理预约申请的为多。在预约名额较少且长期爆满的情况下，部分申请人无奈亲身轮候即日筹，加剧排队问题，而排队问题越严重，便更驱使申请人转而透过代办人申请，扭曲了牌照事务处应有的运作生态。公署认为该署早应将更多柜位拨作处理预约申请，一来让更多申请人直接取得柜位服务，做法更见公平；另一方面亦可纾缓大量市民到牌照事务处排队轮候即日筹的压力。公署促请该署检讨各类牌证服务的即日筹及预约柜位分配，并作适当调整。

(四)「免试签发」预约机制被滥用

31. 抽查记录结果显示，「免试签发」预约机制被滥用的情况严重。在公署抽查的 10 个工作天期间，每日均出现重复预约的情况，其中 7 日每日更有超过四成预约名额被人重复登记，当中有人更以同一身份资料预约了同日 18 个名额。由于预约名额被大量重复预约及资料不正确或可疑的预约占用，而该些预约中绝少申请人最终有出席及使用服务，结果导致每日大量珍贵的「免试签发」预约名额被浪费，这从近年持续高企的预约失约率可见一斑。

32. 运输署表示，牌照事务处会弹性调动柜位，当没有轮候队伍时，预约柜位职员会协助处理持即日筹递交的「免试签发」申请。虽然如此，公署认为，预约系统持续被滥用并导致大量名额被浪费属极不理想，剥削真正的申请人从便捷及不经代办途径获得服务的机会。当时社会对办理「免试签发」申请服务的需求持续殷切及服务供不应求，代人轮候及办理相关申请变得更为有利可图。公署不排除有人刻意浪费「免试签发」的预约名额。其他申请人因无法成功预约，自然便无奈光顾代办。运输署有责任及早采取措施阻止滥用情况。

33. 运输署在 2025 年 8 月之前虽有采取打击或预防滥用预约的应对措施，但成效不彰。该署解释，申请人的身份证明文件由不同国家或地方签发，号码格式不尽相同，预约系统无从就申请人预约时输入的资料作过滤。但公署认为，纵使系统因号码格式多样而未能自动识别，但设定系统拒绝使用者输入完全相同的身份资料进行登记，理应不难做到，如此已能阻止大量滥用系统的预约。

34. 运输署规定，预约时提供的申请人资料必须正确，与其身份证明文件及驾驶执照资料完全相同，假如预约资料不齐全、不真确，或重复预约，该署会取消预约。但公署发现该署没有严格执行规定，有让重复预约或输入不正确预约资料的人使用柜位服务。该署解释，在实际运作上，如能核实预约者与申请人为同一人，即使申请资料与预约资料并非完全一致，该署一般会酌情容许申请人使用柜位服务。对有真实需要而理据合理的申请人作弹性处理，公署认为可以理解，但「免试签发」早已出现预约被滥用、可疑情况及「排队党」问题，该署当时应更小心地严谨处理，杜绝不当预约。

35. 运输署亦指，会定期分析预约使用率及失约数据，并预先向已预约人士发出提示讯息，以减低失约率；亦已考虑失约情况，相应提高预约名额。公署欣悉该署有关注预约柜位服务的失约情况。但调查结果显示，「免试签发」实施全面网上预约前，预约的失约率高企主要因名额被大量重复及可疑预约占用及浪费，反映当时的预约系统未能有效防止滥用。现时其他牌证柜位服务仍在使用该预约系统，故运输署有需要检视有关预约系统，以及考虑将「免试签发」预约的优化措施中，核对申请人资料后才确认预约的做法推展至其他柜位服务，并研究如何进一步减少预约后失约。

(五)「免试签发」的审批程序

36. 「免试签发」的申请人或其代理人早期一般须两度亲身前往牌照事务处办理手续。虽然其后部分通过审批的「免试签发」申请人可于同日完成办理及领取驾驶执照，但只占少数。直至全面网上预约实施及运输署增加人手，合资格并交齐资料的申请人方一般可即日完成办理「免试签发」申请及获发驾驶执照。

37. 运输署解释，须谨慎审核「免试签发」申请。为确保申请人符合法例要求和资料真确，申请人须提供多项证明文件正本供该署当场核对，故申请只适宜经柜位提交。公署认同该署有必要谨慎审核申请，但审批程序仍有简化空间。若申请人提交申请时已交齐所有文件，实无必要再度前往牌照事务处领取结果，假如他们可以邮递方式收取驾驶执照，便不用留下等候或多走一趟。

38. 运输署表示会积极研究利用人工智能技术及文字辨识技术，核对「免试签发」申请中各项证明文件，并已向相关方面提交方案及争取资源，目标于 2028 年内推出新网上平台。公署认为，该署除推动人工智能技术外，亦应考虑采取其他措施，进一步增强审批「免试签发」申请的能力，缩短审批及申请人的等候时间。

39. 中国内地早已积极优化政务服务，推动公共服务「一件事一次办」原则，让申请人「最多跑一次」便完成办理手续。公署认为这非常值得香港特别行政区政府各部门学习。各部门应透过整合工作流程，善用数位办公，持续优化服务，在提升公共行政效能的同时，尽量利便市民，增强市民的幸福感和获得感。

(六) 资讯发放欠清晰

40. 运输署曾试行「免试签发」电邮预审服务，此项服务对一般申请人而言有多项优点。首先，通过电邮预审的申请人只需亲身前往牌照事务处一次，便可完成办理及领取驾驶执照。其次，经电邮预审提交申请表后，一般 10 个工作日便有结果，办理申请需时大为缩短。此外，电邮预审的申请人到柜位办理申请时，可领取「一般驾驶执照相关柜位服务」即日筹，相对方便和容易。

41. 公署发现，该署就电邮预审安排的资讯发布欠清晰，除了于申请表首页的底部以细字提供说明外，其他常见和普及的途径（如该署网页及 1823 网页）只字未提设有电邮预审服务，或令市民未能公平地获悉有关安排。部分人士（例如代办人）或从过往经验得知有预审服务，一般申请人则因未知悉而失去选择使用的机会，变相将服务留给熟悉相关运作的人士使用，情况并不理想。公署促请该署注意新服务或安排的资讯发布是否足够和清晰。

(七) 「电子即日筹」安排不便

42. 运输署于 2026 年 1 月 12 日至 3 月 16 日期间就「免试签发」柜位服务实施「电子即日筹」安排，申请人经网站领取「电子即日筹」，无需亲身到场取筹，但公署认为整体安排不够便民。

43. 由于轮候者众，申请人须于上午 7 时前进入系统，以获随机分配排队位置，按序登记「电子即日筹」。申请人有机会因未获编派较前位置，而需连续重复早起准备及尝试取筹。另外，系统版面不会显示排队位置，轮候者无法凭此评估取筹机会，令排队位置远远超过派筹名额（每日 300 张）、取筹无望的人浪费时间于网上轮候。假如成功取筹，申请人须于当日指定时段到牌照事务处递交申请。由于无法预知会否取得筹号及出席时段，申请人只能在取筹后匆忙更改日程，造成不便及压力。有申诉人便向公署表示此派筹安排对其生活造成很大影响。公署认为，「电子即日筹」安排并未充分从申请人的角度设想，情况欠理想，虽然「电子即日筹」安排已告一段落，但上述问题值得运输署留意和反思。公署促请该署日后推行新服务或安排时应更以民为本，从不同角度仔细考虑。

（八）未能迅速应对「免试签发」的派筹及排队问题

44. 「免试签发」柜位服务的供不应求及轮候现象，不但导致市民需长时间排队轮候服务，更衍生「排队党」问题，严重影响服务的正常运作或申请人的正常申请，申请人自行申请须克服不少困难甚至无奈下要付费光顾代办，相信他们经历申请「免试签发」后，可能难以认同香港特区公共行政开放、简便、高效。

45. 上述异常情况其实早已有迹可寻，运输署理应及早发现「免试签发」的预约及取筹安排存在明显漏洞，并采取有效的应对行动。首先，近年申请宗数大幅增加，即日筹的使用率持续为100%，预约长期爆满，均反映公众对「免试签发」柜位服务的需求殷切。其次，香港牌照事务处门外日复一日出现人龙及「排队党」，该署应察觉问题的严重性。与此同时，大量成功预约一筹难求的「免试签发」柜位服务人士竟然失约，可见情况不寻常。

46. 运输署表示，早于2023年起已留意到「免试签发」服务需求及轮候情况的变化，遂着手筹备优化网上预约系统及「免试签发」申请的处理流程；并在系统提升完成前，改善派筹安排及现场轮候管理，包括分阶段调整柜位服务名额。公署备悉该署上述筹备工作及资源调配，但「免试签发」的轮候及滥用问题自派筹制度于2024年3月实施以来一直持续，该署当时的应对工作并未及时带来明显改善。例如该署于2024年6月至2025年初采取的措施主要针对现场秩序管理，未有从根源处理问题，「排队党」及滥用情况未有消失，更变本加厉。直至问题持续逾年，该署方采取较果断行动。总的来说，有关现象反映运输署面对异常情况时，虽有尝试改善，但始终未能及早有效解决问题。

47. 现届政府致力推动智能城市及电子化，公署欣悉运输署在推动网上及电子牌照服务方面的工作，「免试签发」的轮候问题正反映牌证服务在电子化方面仍有不足。公署促请该署尽快检讨及落实相关改善措施，以响应市民期望，并继续积极推动网上及电子牌照服务，以进一步提升服务效率及便利度。

（九）轮候时间调查未能反映实况

48. 运输署的柜位服务轮候时间调查，以服务使用者进入牌照事务处排队队列的时间，作为开始轮候时间。「驾驶执照相关

服务派筹轮候系统」实施后，上述计算轮候时间的原则没有改变，但这对派筹安排的柜位服务而言并不合适。驾驶执照柜位服务的使用者排队取筹及等待叫筹的时间，均不被纳入「轮候时间」，但这两段时间属使用者等候柜位实际所需时间的一部分，往往更能反映柜位效率和等候人数多寡，将上述时间排除在外，无法反映实际情况。公署认为，运输署应就排队轮候机制及派筹机制分开制定计算轮候时间方法，以及考虑订立各自的轮候时间服务承诺。

49. 此外，柜位服务轮候时间调查多年来只涵盖 6 项驾驶执照及车辆牌照类别申请。公署建议运输署定期检讨及更新涵盖的牌证类别，考虑将大众关注或对柜位服务有影响的重大或特殊事件（如「免试签发」）纳入调查范围之内，以有效监察服务质素。

公署的建议

50. 综合而言，公署对运输署有以下建议：

各类柜位服务的派筹轮候制度

- (1) 提升「一般驾驶执照服务」的派筹机系统，内置机制识别重复输入的身份证明文件号码；
- (2) 研究有否其他措施，防止取筹者重复取筹；
- (3) 考虑订立有效措施，监察职员确认柜位使用者、筹号上所列及申请人 / 代理人的身份证明号码一致后，方提供柜位服务，例如职员提供柜位服务前须先将资料输入电脑系统作即时核对及备存记录；
- (4) 定期进行职员培训，确保牌照事务处的各级职员均熟知及落实执行柜位服务的使用规定及要求；
- (5) 继续监督前线职员及保安人员，确保切实执行上述核对身份的措施；

- (6) 考虑将领取即日筹须输入所有申请人身份证明文件号码的做法，应用至其他柜位服务的即日筹；
- (7) 进一步检讨现行牌照事务处柜位服务的轮候规则及机制在执行上有否其他方面的不足；
- (8) 考虑优化讯息显示屏及手机应用程序上的叫筹资讯，加入归队人士的筹号，让后面的轮候者能更准确掌握叫号情况及预计时间；
- (9) 根据驾驶执照柜位服务派筹轮候的最新情况，考虑修订容许严重过筹人士随时进入队列的做法，例如考虑设置合理的归队时限；

网上及电话预约安排

- (10) 考虑将「免试签发」优化措施中，核对申请人的资料后才确认预约的做法，推展至其他各类柜位服务，防止意外或错误预约造成浪费预约名额；
- (11) 考虑采取进一步措施减少申请人预约柜位服务后失约情况，例如暂停重复失约者预约柜位服务一段时间，防止柜位服务资源被浪费；

名额分配

- (12) 持续检视现时各类牌证柜位服务的预约及即日筹或排队轮候比例，尽量增加预约名额，鼓励更多人预约而非到现场轮候；
- (13) 继续定期检视及根据各类柜位服务的最新需求情况，按需要调整各不同柜位服务的名额分配；

牌照事务处及服务柜位的运作

- (14) 尽快完成检讨每次可递交的车辆牌照及驾驶执照申请数目上限，并落实有关安排；

- (15) 日后如将个别柜位服务分开派筹，应独立评估该项服务每次递交申请的数目上限；
- (16) 就 2025 年 5 月起针对改善现场秩序而实施的突击检查作适时检讨，并持续向管理层报告执行情况 and 成效，有需要时进一步加强职员监察；

「免试签发」的优化措施

- (17) 尽快落实 2025 年 8 月公布的长期改善措施，加快推动利用人工智能技术协助处理「免试签发」申请；
- (18) 承第(17)项建议，加快研究将上述人工智能技术应用到处理其他类别的牌证服务申请，以加强整体服务效率；
- (19) 持续检讨「免试签发」的申请及审批程序，务求进一步简化申请程序及缩短审批所需时间；
- (20) 密切监察「免试签发」柜位服务全面网上预约的推行情况，留意有否出现有人利用电脑程式滥用服务或其他可疑情况，如有需要，考虑咨询数字政策办公室的意见，进一步加强系统保安；

监察及呈报机制

- (21) 提醒各级职员提升敏感度及保持高度警觉性，严密防范公共资源和服务被滥用；
- (22) 持续监察和检视各牌照事务处及各牌证类别柜位服务的使用率；
- (23) 定期检讨现行的问题监察及呈报机制，确保发现问题或异常情况时，及时上呈高级管理层讨论；
- (24) 发现问题或异常情况时迅速采取有效的应对行动；

轮候时间调查

- (25) 检讨轮候时间调查的计算方法，考虑增设以开始轮候即日筹起计算等候时间，从使用者角度反映获得柜位服务及完成办理申请的实际所需时间；
- (26) 考虑就不同柜位服务订立等候时间服务承诺；
- (27) 定期检讨及更新轮候时间调查中的涵盖项目，更全面监察各类服务；

整体管理

- (28) 日后制定服务审批流程时应多从「以民为本」的角度出发，尽量提供更人性化和便民利民的安排；
- (29) 日后试行新安排时，优化相关资讯的发放；
- (30) 日后制定及公布优化措施时作更全面及充分考虑，避免再发生未能按承诺日期推行新措施的情况；
- (31) 从「电子即日筹」一事汲取经验，如未能于原订日期实施新措施，应预早策划及向市民公布暂时性或过渡措施，让人有所准备；
- (32) 继续积极推动网上及电子牌照服务；以及
- (33) 加强绩效管理，持续提升服务质素及改善用户体验。

申诉专员公署
2026年3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，以获取最新信息：



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



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