

運輸署牌照事務處的櫃位服務安排 主動調查行動報告摘要

引言

近年，運輸署接獲的「免試簽發香港正式駕駛執照」（「免試簽發」）申請數目大幅增加，有關櫃位服務持續供不應求。公署留意到早前不時有傳媒報道指每日辦公時間前，甚至清晨或半夜時份，香港牌照事務處門外已出現輪候「免試簽發」櫃位服務即日籌的人龍。輪候者中不乏經營代辦服務的職員，部分更僱人專門排隊輪候即日籌，形成俗稱「排隊黨」現象。有指「排隊黨」除了出現霸位、插隊等破壞秩序行為，更佔用櫃位服務資源經營生意圖利，嚴重影響有真正需要的申請人。

2. 公署認為，公共服務應以方便公平，人人可用為本。現屆政府近年致力推動公共服務數碼化及電子化，以進一步改善公共服務質素，利便市民獲取所需服務，切合市民日益提高的需求及期望。然而，運輸署牌照事務處的「免試簽發」櫃位服務安排卻出現輪候秩序混亂及濫用情況，而且問題持續多時，服務使用者需於清晨甚至通宵輪候，方能獲得本應便捷的公共服務。

3. 公署是次調查發現，有關問題並非偶然，而是運輸署在牌照事務處櫃位服務的輪候及防止濫用機制的設立、執行及應對問題方面，同時存在系統性問題所致，例如：

- 取籌機的設定容許取籌人自行輸入可能並非屬於其本人的身份證明文件號碼而且無需同時輸入申請人資料；
- 重複輸入相同身份證明文件號碼仍可成功取籌；
- 櫃位職員未有核對每名櫃位服務使用者的個人資料是否與籌號或預約記錄相符；
- 每個籌號可同時處理多達 5 份「免試簽發」申請；

- 容許過號人士在該上午或下午時段任何時間回到隊列繼續輪候使用服務；
- 將處理「免試簽發」的櫃位資源高度集中於一間牌照事務處；
- 對大量預約名額被浪費甚至濫用的情況，未能及時而有效應對；
- 要求申請人於遞交正本文件後仍須親身再次到場領取「免試簽發」結果；以及
- 在發放資訊方面欠清晰等。

4. 以上情況均反映運輸署的安排欠周全及未能與時並進，以致部分熟悉運輸署運作及相關漏洞的代辦人得以長期佔用珍貴的櫃位資源，從事代辦生意圖利，一般申請人卻難在有限資源下便捷及公平地獲取有關服務。此外，「免試簽發」申請人一般為外地或內地來港人士。香港特區公共行政一向以開放、簡便、高效見稱，但「排隊黨」問題及「免試簽發」以往的申請安排與上述優勢相距甚遠，或令申請人產生負面印象。

5. 運輸署曾就「免試簽發」的派籌輪候及濫用問題推出應對措施及申請資源優化系統，但未見即時及顯著成效，縱然派籌及濫用問題一直未有止息的跡象，該署卻未有及早採取其他有效措施加以遏止。直至 2025 年 8 月起，該署才陸續推行較具針對性的改善措施，包括要求領取即日籌人士同時輸入申請人個人資料，以及與中國內地相關駕駛執照機構合作，核實預約者個人資料等。該署其後於 2026 年 1 月以「電子即日籌」取代現場排隊輪候即日籌，令牌照事務處外長期出現的人龍即時絕跡。公署欣悉情況有改善，認同是有進步，但網上派籌及輪候安排的實際操作仍引起部分市民不滿，公署亦接獲相關申訴。事後看來，以上種種，均不禁令人質疑，運輸署在制定和執行相關政策及具體安排時，有否空間能及早更好地從市民角度出發，充分理解服務使用者的實際需要及所面對的困難。事情同時亦反映該署在監管制度、績效管理，以及處理問題和推行改善措施方面均應作出改善。

6. 運輸署指，隨著「免試簽發」櫃位服務自 2026 年 3 月中起推行全面網上預約及增加申請名額，過去因「免試簽發」服務而起的多項關於牌照事務處櫃位服務安排的關注及問題已不復存在。然而，公署認為，「免試簽發」服務引起的問題及「排隊黨」現象，反映該署原有櫃位服務及輪候安排存在漏洞和不足，讓「排隊黨」及部分人有機可乘，濫用公共資源和服務。其他類別的櫃位服務運作相對暢順，目前確實未有出現如「免試簽發」的混亂情況，但假如日後其他服務的需求突然急增，類似的混亂情況或會再次於牌照事務處發生。故公署認為，運輸署可以積極地將「免試簽發」視作推動和啟發部門重新檢視和思考整套櫃位服務安排的契機，堵塞已發現的漏洞及完善有關安排，持續改善公共行政。

7. 公署亦留意到，運輸署曾公布會於 2025 年第四季全面推行「免試簽發」網上預約服務，及增加提供相關櫃位服務的牌照事務處數目及服務名額，但最終未能如期推行，而是在 2026 年 3 月中才開始實施。公署認為，該署未來務須持續監察上述措施的實際成效，並在有需要時作出調整，同時積極規劃及推行長遠的不同優化安排，防止服務被濫用及提升審批程序效率，確保有需要的市民及來港人士能在合理時間內，以公平及便捷的方式獲取適切服務，以符合公共服務應有的水準及社會期望。

8. 綜合調查所得，公署對運輸署牌照事務處的櫃位服務安排有以下觀察及評論。

公署調查所得及評論

(一) 派籌規則的執行

9. 運輸署就派籌輪候系統制定了多項使用規則，本來有助維持派籌機制公平暢順地運作，防止被人濫用。但公署發現，該署未有切實嚴格執行部分派籌規定，違規及濫用情況時有發生。

每人限取一籌

10. 牌照事務處的即日籌使用規則訂明：「每人限取一籌，籌號不可轉讓他人」及「於同一時段領取多於一張籌號，即屬違規，所有持有的籌號即告無效。」在櫃位服務供不應求的情況下，

制定每人的取籌數目上限，能確保有限的櫃位資源較公平地分配給更多有需要人士，避免濫用，但運輸署實際上未有嚴格執行。在 2025 年 5 月提升系統前，「免試簽發」的派籌機系統並不會識別重複輸入的身份證明文件號碼，即使有人在同一時段輸入相同的身份證明文件號碼，派籌機仍會如常發出籌號。

11. 公署抽查「免試簽發」記錄後發現，重複取籌的情況實際上確有發生，不少身份證明文件號碼於同一時段的派籌記錄中出現多於 1 次，更有號碼於同日出現多達 7 次，代表相同身份證明文件的人士領取了多張即日籌。重複取籌情況在公署抽查的 10 個工作天期間更每日均有發生，重複領籌人士取去的「免試簽發」即日籌數目佔有關時段總派籌數目逾兩成，違規情況十分普遍。

12. 公署的抽查亦發現，有一名代理人曾於一天內憑 6 張即日籌於櫃位提交了合共 30 份「免試簽發」申請，為規定每人每日可提交申請數目上限（即 10 份）的 3 倍。另外連同這名人士，當日 7 名代理人分別提交了 15 至 30 份不等的「免試簽發」申請，一共涉及 135 份申請，佔當日即日籌櫃位全日接收的 360 份申請的 37.5%。換句話說，單單是這 7 人，已佔用了牌照事務處當日提供的「免試簽發」即日籌櫃位服務近四成。

13. 運輸署表示，曾諮詢個人資料私隱專員公署意見，並因應收集個人資料須符合「資料最少化」的原則，設計以輸入身份證明文件首 4 位號碼配合現場按需要查核身份證明文件正本的安排。公署認同收集個人資料時應符合保障個人私隱的原則，但運輸署應在收集最少個人資料的同時，確保能達到防止籌號被濫用的目的，否則便顧此失彼。公署上述發現正正反映原有的取籌安排未能有效防止濫用，該署應研究有效措施，使同一身份證明文件號碼在每個時段只能用作領取 1 張籌號。

不可轉讓籌號予他人使用

14. 即日籌的使用規則訂明，「取籌人士必須為櫃位服務使用者……籌號不可轉讓他人」，以及「牌照事務處職員可要求取籌人士出示身份證明文件正本……作核實及紀錄之用」。但公署發現，運輸署並無切實執行規定，牌照事務處職員一般不會要求「免試簽發」的取籌人士出示身份證明文件供核對。由於無人監管，受聘代為排隊領取即日籌的「排隊黨」便應運而生。公署及不同傳媒

於香港牌照事務處視察時所見的排隊情況亦支持上述觀察。公署人員兩次實地視察時均發現，不少年長人士聚集一起輪候「免試簽發」即日籌，部分人於同日上下午均出現輪候，極似是「排隊黨」。

櫃位核對資料

15. 即日籌的使用規則列明，「櫃位服務使用者的身份證明文件號碼須與籌號上列印的身份證明文件號碼相同」。運輸署強調，櫃位職員會作核對，確保籌號上的身份證明文件號碼與表格上申請人或代理人的身份證明文件號碼相同。但公署發現，有代辦人於同一日取得 3 張「免試簽發」即日籌，但經櫃位遞交了 20 份申請，超過每張籌可交 5 份申請的數目上限，反映櫃位職員核對不嚴，未有確保即日籌使用者遵守使用規則，而且並非單一事件。

16. 在上述多項規則沒有妥善執行的情況下，代辦人可利用漏洞，安排「排隊黨」輪候「免試簽發」即日籌，然後將即日籌轉交代辦人使用。代辦人可憑多張即日籌經櫃位遞交多份「免試簽發」申請，或在取得即日籌後兜售代辦服務，藉此圖利。至於真正需要服務的申請人，無奈只能選擇於清晨提前出發到牌照事務處和「排隊黨」競爭，或者付費使用代辦服務。

17. 雖然「免試簽發」櫃位服務已於 2026 年 3 月 16 日實施全面網上預約（即不設即日籌），但現場即日派籌安排仍然適用於其他駕駛執照相關櫃位服務，未來更有機會擴展至車輛牌照相關服務，故運輸署仍有需要正視上述運作問題，盡快檢討現行櫃位服務的輪候規則及機制在執行上的不足，加強監察並作出相應改善。

(二) 櫃位輪候及派籌安排

18. 公署亦發現牌照事務處部分輪候及派籌安排不合理，無形中方便部分人士利用漏洞圖利，影響有真正需要的申請人。

過號的持籌人無須重新取籌

19. 持籌人無須一直逗留牌照事務處等候，在召集其籌號後直至該上午或下午時段完結前任何時候返回使用櫃位服務便

可。運輸署解釋讓未能適時返回的持籌人繼續使用服務，旨在提升服務彈性及為取籌人士提供便利，整體而言善用櫃位資源。

20. 但公署認為，容許嚴重過號的持籌人使用櫃位，變相利便代辦人取籌後兜攬生意，做法值得商榷。他們可在兜攬成功後才返回牌照事務處使用櫃位服務，盡可能使用每張籌可辦理 5 份申請的上限，謀取最大利益。公署人員實地視察時發現，部份在隊伍前方的疑似「排隊黨」於取得「免試簽發」即日籌後隨即離開現場，沒有即時使用取得的籌號。有關做法亦令遵守規矩的持籌人難以預計得到櫃位服務的實際時間，對他們造成不公及不便，並對隊伍的秩序及進度有一定影響。公署亦不認同有關做法有助善用櫃位資源。假如大量持籌人不按籌號順序使用櫃位服務，牌照事務處便會無法預計和平均分配人流，造成混亂及未能善用資源。

21. 公署認為，運輸署應檢討及改善現時做法，在顧及利便服務使用者的同時，達致公平合理，例如訂立市民已習以為常的過號限制。該署亦可考慮於訊息顯示屏及手機應用程式上顯示歸隊人士的籌號，讓後面的輪候者能更準確掌握叫號情況及預計時間。

每次遞交五份「免試簽發」申請

22. 根據牌照事務處的安排，使用者每次排隊或憑每張即日籌，可於櫃位遞交最多 5 份同一主要類別的牌證申請。運輸署表示，部分牌證申請人確有需要由別人代為遞交申請，或同時遞交多份相關申請，例如辦理車輛過戶時，新舊車主或會一併遞交「留牌」、「過戶」、「套牌」及「續牌」等多項相關申請；亦有公司車主一次過為名下多部車輛辦理「續牌」。該署表示已顧及市民需要與整體櫃位服務效率；而且職員無需就關連申請重複核查同一套文件，有助提升櫃位服務效率。

23. 公署認為，以上例子只說明車主或需同時辦理多份有關連的車輛牌照申請，但該署將每張即日籌可遞交的「免試簽發」申請上限訂為 5 份，做法欠缺充分理據。因為「免試簽發」申請人為自己辦理的只有 1 份申請，即使代親友辦理，一般亦不涉多份申請；且「免試簽發」申請各自獨立，不會出現職員就不同申請重複查核同一套文件的情況。公署看不到一般人有真切需要辦理多份「免試簽發」申請，或讓人同時遞交多份申請如何提升櫃位服務

效率。容許每次遞交多份「免試簽發」申請，實際上只對持有多份申請的代辦人有利。

24. 運輸署當時將各類牌證申請（即車輛牌證相關服務、一般駕駛執照相關服務及「免試簽發」）每次遞交上限劃一訂為 5 份，是過於寬鬆，未能利便申請人之餘，反而方便代辦人佔用櫃位資源經營生意圖利，情況並不理想。只遞交 1 份申請的申請人與辦理大量申請的代辦人共用同一隊列，亦大大增加一般個人申請的輪候時間，對其不公。公署欣悉，「免試簽發」在實施全面網上預約後，每個預約只可辦理 1 份申請。公署認為，該署應因應不同類別牌證服務的性質及實際需要，分開制定合適的辦理申請上限。公署知悉該署正進行相關檢討，藉此促請該署盡快完成並作出相應調整。

取籌時並未備妥申請資料

25. 根據運輸署就排隊輪候櫃位訂下的規定，輪候人士進入排隊隊列時未備妥申請文件、排隊期間傳遞文件及增加遞交申請的數量，均屬不容許行為。公署理解，上述規定應為防止代辦人一邊排隊，一邊安排其他人於期間兜攬生意，然後將招攬到的新申請交給正在排隊的代辦人到櫃位辦理申請。

26. 其後當駕駛執照相關服務派籌機制實施，取代現場排隊輪候，運輸署卻未有於派籌機制中加入類似上述規定，例如要求取籌人士預先備妥申請人資料、取籌後不可增加新申請人等。結果代辦人取籌後可離開牌照事務處範圍兜攬生意，當兜攬到新申請，更可從容地填妥申請表才返回隊列遞交申請。可以說，代辦人於現場兜攬和代人辦理駕駛執照相關服務，比以往排隊輪候機制下更為方便和容易。但運輸署並未及早就兜攬情況及排隊黨現象採取有效應對措施。公署認為該署應汲取經驗，提升應對。

(三) 櫃位服務資源的調配

沒有靈活調配各牌照事務處的櫃位服務名額

27. 自 2021 年起至 2025 年，運輸署接獲的「免試簽發」申請數目大幅增加，由每年 27,000 多宗增加至 84,500 多宗。與此同時，「免試簽發」的預約長期於預約時段一開始便滿額，相關即日

籌的派發率亦一直維持 100%。此外，不時有傳媒報道香港牌照事務處門外有不少人一早到場輪候「免試簽發」即日籌及出現「排隊黨」，加上運輸署前線職員每天疲於應對大量提前排隊人士引起的秩序問題，因此該署應知悉「免試簽發」申請櫃位服務的需求殷切。

28. 然而，香港牌照事務處提供的「免試簽發」櫃位服務名額卻未有相應增加，難免出現求過於供。公署理解，因資源所限，運輸署未必能於短時間內大幅增加額外人手和櫃位，但該署應嘗試更有效利用既有資源，盡量應付社會對牌證服務的更新需求。自 2024 年年中起，觀塘及沙田牌照事務處的駕駛執照櫃位服務即日籌持續出現餘額，如該署及早靈活調配人手及資源，將「免試簽發」櫃位服務擴展至上述兩間牌照事務處，便能起分流和疏導作用。

「免試簽發」預約及即日籌櫃位分配失衡

29. 公署發現，「免試簽發」櫃位服務的即日籌和預約名額數目的分配比例失衡。實施「電子即日籌」前，香港牌照事務處每個工作日就「免試簽發」櫃位服務提供 100 個預約名額，現場派發 140 張即日籌。以每張籌最多可遞交 5 份申請計，經即日籌接收的「免試簽發」申請每日最多可達 700 份；經預約則每次只可辦理 1 份「免試簽發」申請，因此經預約接收的申請每日最多只有 100 份。另外，在抽查記錄期間，該署經預約櫃位收到的「免試簽發」申請每日平均不足 20 份，經即日籌櫃位收到的申請則平均約 300 份。

30. 從上述可見，運輸署預留及實際處理「免試簽發」即日籌申請的櫃位資源，明顯比處理預約申請的為多。在預約名額較少且長期爆滿的情況下，部分申請人無奈親身輪候即日籌，加劇排隊問題，而排隊問題越嚴重，便更驅使申請人轉而透過代辦人申請，扭曲了牌照事務處應有的運作生態。公署認為該署早應將更多櫃位撥作處理預約申請，一來讓更多申請人直接取得櫃位服務，做法更見公平；另一方面亦可紓緩大量市民到牌照事務處排隊輪候即日籌的壓力。公署促請該署檢討各類牌證服務的即日籌及預約櫃位分配，並作適當調整。

(四)「免試簽發」預約機制被濫用

31. 抽查記錄結果顯示，「免試簽發」預約機制被濫用的情況嚴重。在公署抽查的 10 個工作天期間，每日均出現重複預約的情況，其中 7 日每日更有超過四成預約名額被人重複登記，當中有人更以同一身份資料預約了同日 18 個名額。由於預約名額被大量重複預約及資料不正確或可疑的預約佔用，而該些預約中絕少申請人最終有出席及使用服務，結果導致每日大量珍貴的「免試簽發」預約名額被浪費，這從近年持續高企的預約失約率可見一斑。

32. 運輸署表示，牌照事務處會彈性調動櫃位，當沒有輪候隊伍時，預約櫃位職員會協助處理持即日籌遞交的「免試簽發」申請。雖然如此，公署認為，預約系統持續被濫用並導致大量名額被浪費屬極不理想，剝削真正的申請人從便捷及不經代辦途徑獲得服務的機會。當時社會對辦理「免試簽發」申請服務的需求持續殷切及服務供不應求，代人輪候及辦理相關申請變得更為有利可圖。公署不排除有人刻意浪費「免試簽發」的預約名額。其他申請人因無法成功預約，自然便無奈光顧代辦。運輸署有責任及早採取措施阻止濫用情況。

33. 運輸署在 2025 年 8 月之前雖有採取打擊或預防濫用預約的應對措施，但成效不彰。該署解釋，申請人的身份證明文件由不同國家或地方簽發，號碼格式不盡相同，預約系統無從就申請人預約時輸入的資料作過濾。但公署認為，縱使系統因號碼格式多樣而未能自動識別，但設定系統拒絕使用者輸入完全相同的身份資料進行登記，理應不難做到，如此已能阻止大量濫用系統的預約。

34. 運輸署規定，預約時提供的申請人資料必須正確，與其身份證明文件及駕駛執照資料完全相同，假如預約資料不齊全、不真確，或重複預約，該署會取消預約。但公署發現該署沒有嚴格執行規定，有讓重複預約或輸入不正確預約資料的人使用櫃位服務。該署解釋，在實際運作上，如能核實預約者與申請人為同一人，即使申請資料與預約資料並非完全一致，該署一般會酌情容許申請人使用櫃位服務。對有真實需要而理據合理的申請人作彈性處理，公署認為可以理解，但「免試簽發」早已出現預約被濫用、可疑情況及「排隊黨」問題，該署當時應更小心地嚴謹處理，杜絕不當預約。

35. 運輸署亦指，會定期分析預約使用率及失約數據，並預先向已預約人士發出提示訊息，以減低失約率；亦已考慮失約情況，相應提高預約名額。公署欣悉該署有關預約櫃位服務的失約情況。但調查結果顯示，「免試簽發」實施全面網上預約前，預約的失約率高企主要因名額被大量重複及可疑預約佔用及浪費，反映當時的預約系統未能有效防止濫用。現時其他牌證櫃位服務仍在使用該預約系統，故運輸署有需要檢視有關預約系統，以及考慮將「免試簽發」預約的優化措施中，核對申請人資料後才確認預約的做法推展至其他櫃位服務，並研究如何進一步減少預約後失約。

(五)「免試簽發」的審批程序

36. 「免試簽發」的申請人或其代理人早期一般須兩度親身前往牌照事務處辦理手續。雖然其後部分通過審批的「免試簽發」申請人可於同日完成辦理及領取駕駛執照，但只佔少數。直至全面網上預約實施及運輸署增加人手，合資格並交齊資料的申請人方一般可即日完成辦理「免試簽發」申請及獲發駕駛執照。

37. 運輸署解釋，須謹慎審核「免試簽發」申請。為確保申請人符合法例要求和資料真確，申請人須提供多項證明文件正本供該署即場核對，故申請只適宜經櫃位提交。公署認同該署有必要謹慎審核申請，但審批程序仍有簡化空間。若申請人提交申請時已交齊所有文件，實無必要再度前往牌照事務處領取結果，假如他們可以郵遞方式收取駕駛執照，便不用留下等候或多走一趟。

38. 運輸署表示會積極研究利用人工智能技術及文字辨識技術，核對「免試簽發」申請中各項證明文件，並已向相關方面提交方案及爭取資源，目標於 2028 年內推出新網上平台。公署認為，該署除推動人工智能技術外，亦應考慮採取其他措施，進一步增強審批「免試簽發」申請的能力，縮短審批及申請人的等候時間。

39. 中國內地早已積極優化政務服務，推動公共服務「一件事一次辦」原則，讓申請人「最多跑一次」便完成辦理手續。公署認為這非常值得香港特別行政區政府各部門學習。各部門應透過整合工作流程，善用數位辦公，持續優化服務，在提升公共行政效能的同時，盡量利便市民，增強市民的幸福感和獲得感。

(六) 資訊發放欠清晰

40. 運輸署曾試行「免試簽發」電郵預審服務，此項服務對一般申請人而言有多項優點。首先，通過電郵預審的申請人只需親身前往牌照事務處一次，便可完成辦理及領取駕駛執照。其次，經電郵預審提交申請表後，一般 10 個工作日便有結果，辦理申請需時大為縮短。此外，電郵預審的申請人到櫃位辦理申請時，可領取「一般駕駛執照相關櫃位服務」即日籌，相對方便和容易。

41. 公署發現，該署就電郵預審安排的資訊發布欠清晰，除了於申請表首頁的底部以細字提供說明外，其他常見和普及的途徑（如該署網頁及 1823 網頁）隻字未提設有電郵預審服務，或令市民未能公平地獲悉有關安排。部分人士（例如代辦人）或從過往經驗得知有預審服務，一般申請人則因未知悉而失去選擇使用的機會，變相將服務留給熟悉相關運作的人士使用，情況並不理想。公署促請該署注意新服務或安排的資訊發布是否足夠和清晰。

(七) 「電子即日籌」安排不便

42. 運輸署於 2026 年 1 月 12 日至 3 月 16 日期間就「免試簽發」櫃位服務實施「電子即日籌」安排，申請人經網站領取「電子即日籌」，無需親身到場取籌，但公署認為整體安排不夠便民。

43. 由於輪候者眾，申請人須於上午 7 時前進入系統，以獲隨機分配排隊位置，按序登記「電子即日籌」。申請人有機會因未獲編派較前位置，而需連續重複早起準備及嘗試取籌。另外，系統版面不會顯示排隊位置，輪候者無法憑此評估取籌機會，令排隊位置遠遠超過派籌名額（每日 300 張）、取籌無望的人浪費時間於網上輪候。假如成功取籌，申請人須於當日指定時段到牌照事務處遞交申請。由於無法預知會否取得籌號及出席時段，申請人只能在取籌後匆忙更改日程，造成不便及壓力。有申訴人便向公署表示此派籌安排對其生活造成很大影響。公署認為，「電子即日籌」安排並未充分從申請人的角度設想，情況欠理想，雖然「電子即日籌」安排已告一段落，但上述問題值得運輸署留意和反思。公署促請該署日後推行新服務或安排時應更以民為本，從不同角度仔細考慮。

(八) 未能迅速應對「免試簽發」的派籌及排隊問題

44. 「免試簽發」櫃位服務的供不應求及輪候現象，不但導致市民需長時間排隊輪候服務，更衍生「排隊黨」問題，嚴重影響服務的正常運作或申請人的正常申請，申請人自行申請須克服不少困難甚至無奈下要付費光顧代辦，相信他們經歷申請「免試簽發」後，可能難以認同香港特區公共行政開放、簡便、高效。

45. 上述異常情況其實早已有跡可尋，運輸署理應及早發現「免試簽發」的預約及取籌安排存在明顯漏洞，並採取有效的應對行動。首先，近年申請宗數大幅增加，即日籌的使用率持續為100%，預約長期爆滿，均反映公眾對「免試簽發」櫃位服務的需求殷切。其次，香港牌照事務處門外日復一日出現人龍及「排隊黨」，該署應察覺問題的嚴重性。與此同時，大量成功預約一籌難求的「免試簽發」櫃位服務人士竟然失約，可見情況不尋常。

46. 運輸署表示，早於2023年起已留意到「免試簽發」服務需求及輪候情況的變化，遂著手籌備優化網上預約系統及「免試簽發」申請的處理流程；並在系統提升完成前，改善派籌安排及現場輪候管理，包括分階段調整櫃位服務名額。公署備悉該署上述籌備工作及資源調配，但「免試簽發」的輪候及濫用問題自派籌制度於2024年3月實施以來一直持續，該署當時的應對工作並未及時帶來明顯改善。例如該署於2024年6月至2025年初採取的措施主要針對現場秩序管理，未有從根源處理問題，「排隊黨」及濫用情況未有消失，更變本加厲。直至問題持續逾年，該署方採取較果斷行動。總的來說，有關現象反映運輸署面對異常情況時，雖有嘗試改善，但始終未能及早有效解決問題。

47. 現屆政府致力推動智慧城市及電子化，公署欣悉運輸署在推動網上及電子牌照服務方面的工作，「免試簽發」的輪候問題正反映牌證服務在電子化方面仍有不足。公署促請該署盡快檢討及落實相關改善措施，以回應市民期望，並繼續積極推動網上及電子牌照服務，以進一步提升服務效率及便利度。

(九) 輪候時間調查未能反映實況

48. 運輸署的櫃位服務輪候時間調查，以服務使用者進入牌照事務處排隊隊列的時間，作為開始輪候時間。「駕駛執照相關

服務派籌輪候系統」實施後，上述計算輪候時間的原則沒有改變，但這對派籌安排的櫃位服務而言並不合適。駕駛執照櫃位服務的使用者排隊取籌及等待叫籌的時間，均不被納入「輪候時間」，但這兩段時間屬使用者等候櫃位實際所需時間的一部分，往往更能反映櫃位效率和等候人數多寡，將上述時間排除在外，無法反映實際情況。公署認為，運輸署應就排隊輪候機制及派籌機制分開制定計算輪候時間方法，以及考慮訂立各自的輪候時間服務承諾。

49. 此外，櫃位服務輪候時間調查多年來只涵蓋 6 項駕駛執照及車輛牌照類別申請。公署建議運輸署定期檢討及更新涵蓋的牌證類別，考慮將大眾關注或對櫃位服務有影響的重大或特殊事件（如「免試簽發」）納入調查範圍之中，以有效監察服務質素。

公署的建議

50. 綜合而言，公署對運輸署有以下建議：

各類櫃位服務的派籌輪候制度

- (1) 提升「一般駕駛執照服務」的派籌機系統，內置機制識別重複輸入的身份證明文件號碼；
- (2) 研究有否其他措施，防止取籌者重覆取籌；
- (3) 考慮訂立有效措施，監察職員確認櫃位使用者、籌號上所列及申請人／代理人的身份證明號碼一致後，方提供櫃位服務，例如職員提供櫃位服務前須先將資料輸入電腦系統作即時核對及備存記錄；
- (4) 定期進行職員培訓，確保牌照事務處的各級職員均熟知及落實執行櫃位服務的使用規定及要求；
- (5) 繼續監督前線職員及保安人員，確保切實執行上述核對身份的措施；
- (6) 考慮將領取即日籌須輸入所有申請人身份證明文件號碼的做法，應用至其他櫃位服務的即日籌；

- (7) 進一步檢討現行牌照事務處櫃位服務的輪候規則及機制在執行上有否其他方面的不足；
- (8) 考慮優化訊息顯示屏及手機應用程式上的叫籌資訊，加入歸隊人士的籌號，讓後面的輪候者能更準確掌握叫號情況及預計時間；
- (9) 根據駕駛執照櫃位服務派籌輪候的最新情況，考慮修訂容許嚴重過籌人士隨時進入隊列的做法，例如考慮設置合理的歸隊時限；

網上及電話預約安排

- (10) 考慮將「免試簽發」優化措施中，核對申請人的資料後才確認預約的做法，推展至其他各類櫃位服務，防止意外或錯誤預約造成浪費預約名額；
- (11) 考慮採取進一步措施減少申請人預約櫃位服務後失約情況，例如暫停重複失約者預約櫃位服務一段時間，防止櫃位服務資源被浪費；

名額分配

- (12) 持續檢視現時各類牌證櫃位服務的預約及即日籌或排隊輪候比例，盡量增加預約名額，鼓勵更多人預約而非到現場輪候；
- (13) 繼續定期檢視及根據各類櫃位服務的最新需求情況，按需要調整各不同櫃位服務的名額分配；

牌照事務處及服務櫃位的運作

- (14) 盡快完成檢討每次可遞交的車輛牌照及駕駛執照申請數目上限，並落實有關安排；
- (15) 日後如將個別櫃位服務分開派籌，應獨立評估該項服務每次遞交申請的數目上限；

- (16) 就 2025 年 5 月起針對改善現場秩序而實施的突擊檢查作適時檢討，並持續向管理層報告執行情況和成效，有需要時進一步加強職員監察；

「免試簽發」的優化措施

- (17) 盡快落實 2025 年 8 月公布的長期改善措施，加快推動利用人工智能技術協助處理「免試簽發」申請；
- (18) 承第(17)項建議，加快研究將上述人工智能技術應用到處理其他類別的牌證服務申請，以加強整體服務效率；
- (19) 持續檢討「免試簽發」的申請及審批程序，務求進一步簡化申請程序及縮短審批所需時間；
- (20) 密切監察「免試簽發」櫃位服務全面網上預約的推行情況，留意有否出現有人利用電腦程式濫用服務或其他可疑情況，如有需要，考慮諮詢數字政策辦公室的意見，進一步加強系統保安；

監察及呈報機制

- (21) 提醒各級職員提升敏感度及保持高度警覺性，嚴密防範公共資源和服務被濫用；
- (22) 持續監察和檢視各牌照事務處及各牌證類別櫃位服務的使用率；
- (23) 定期檢討現行的問題監察及呈報機制，確保發現問題或異常情況時，及時上呈高級管理層討論；
- (24) 發現問題或異常情況時迅速採取有效的應對行動；

輪候時間調查

- (25) 檢討輪候時間調查的計算方法，考慮增設以開始輪候即日籌起計算等候時間，從使用者角度反映獲得櫃位服務及完成辦理申請的實際所需時間；
- (26) 考慮就不同櫃位服務訂立等候時間服務承諾；
- (27) 定期檢討及更新輪候時間調查中的涵蓋項目，更全面監察各類服務；

整體管理

- (28) 日後制定服務審批流程時應多從「以民為本」的角度出發，盡量提供更人性化和便民利民的安排；
- (29) 日後試行新安排時，優化相關資訊的發放；
- (30) 日後制定及公布優化措施時作更全面及充分考慮，避免再發生未能按承諾日期推行新措施的情況；
- (31) 從「電子即日籌」一事汲取經驗，如未能於原訂日期實施新措施，應預早策劃及向市民公布暫時性或過渡措施，讓人有所準備；
- (32) 繼續積極推動網上及電子牌照服務；以及
- (33) 加強績效管理，持續提升服務質素及改善用戶體驗。

申訴專員公署
2026年3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)