

申诉专员公署  
Office of The Ombudsman



主动调查行动报告  
Direct Investigation Operation Report

运输署牌照事务处的柜位服务安排  
Arrangements for Counter Services at Licensing Offices  
of Transport Department

报告完成日期：2026年3月31日  
Completion Date: 31 March 2026

报告公布日期：2026年6月29日  
Announcement Date: 29 June 2026

# 目录

## 报告摘要

### 章节

### 段落

1	引言	
	背景	1.1-1.3
	调查范围	1.4
	调查过程	1.5-1.6
2	牌照事务处的柜位服务概览	
	各类牌证柜位服务	2.1-2.3
	牌照事务处的柜位分配	2.4-2.5
3	柜位服务的预约及轮候机制	
	获得柜位服务的方法	3.1-3.4
	网上或电话预约	3.5-3.11
	轮候即时柜位服务	3.12-3.25
4	「免试签发香港正式驾驶执照」	
	相关法例及资格	4.1-4.3
	近年的申请趋势	4.4-4.5
	柜位服务的分配	4.6-4.8
	预约名额	4.9-4.11
	预约方法	4.12-4.14
	旧有现场派筹安排及即日筹名额	4.15-4.16
	递交申请及审批程序	4.17-4.19
	电邮初步审阅服务	4.20-4.23
5	对柜位服务的监察	
	运输署对轮候问题的观察	5.1-5.3
	柜位服务轮候时间调查	5.4-5.6

6	就「免试签发」排队问题采取的措施	
	初期措施	6.1-6.2
	2025年8月公布的措施	6.3
	2026年1月的「电子即日筹」安排	6.4-6.8
	全面网上预约	6.9-6.13
	其他长远计划和目标	6.14
7	测试办理「免试签发」的不同方法及抽样检查记录	
	现场轮候即日筹	7.1-7.12
	网上预约	7.13-7.15
	「电子即日筹」	7.16-7.19
	电邮预审安排	7.20-7.22
	抽样检查「免试签发」记录	7.23-7.32
8	公署的评论及建议	
	整体评论	8.1-8.7
	(一) 派筹规则的执行	8.8-8.17
	(二) 柜位轮候及派筹安排	8.18-8.28
	(三) 柜位服务资源的调配	8.29-8.35
	(四) 「免试签发」预约机制被滥用	8.36-8.45
	(五) 「免试签发」的审批程序	8.46-8.50
	(六) 资讯发放欠清晰	8.51-8.54
	(七) 「电子即日筹」安排不便	8.55-8.59
	(八) 未能迅速应对「免试签发」的派筹及排队问题	8.60-8.63
	(九) 轮候时间调查未能反映实况	8.64-8.67
	建议	8.68
	鸣谢	8.69

# 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私隐的原则，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)

## **Executive Summary**

### **Direct Investigation Operation Report**

#### **Arrangements for Counter Services at Licensing Offices of Transport Department**

##### **Introduction**

In recent years, the number of applications for direct issue of Hong Kong full driving licence without a test (“direct issue”) received by the Transport Department (“TD”) has surged, giving rise to excess demand for counter services to process these applications. Earlier, we noted that the media had from time to time reported that long queues were formed daily outside the Hong Kong Licensing Office before the opening hours, or even in the small hours, to obtain same-day queue tickets for “direct issue” counter services. The queues comprised staff members working for agents providing facilitation services. Some agents even recruited line standers, commonly known as “queueing gangs”, to obtain tickets. In addition to disorderly behaviour such as holding places and jumping queues, it was alleged that the “queueing gangs” had strained counter resources for commercial gains, causing serious disruption to applicants with genuine needs.

2. The Office considers that public services should be grounded on the principles of convenience, fairness and accessibility for all. The current-term Government has been actively promoting digital and electronic initiatives to enhance the quality and convenience of public services, and to meet the growing demands and expectations of society. However, disorderly and abusive situations have recurred in “direct issue” counter services at TD’s Licensing Office. As the problem persisted, users had to queue from the small hours or even overnight for a service that should have been convenient.

3. Our investigation revealed that the problem was not a coincidence, but rather stemmed from systemic deficiencies in TD’s queue management and abuse prevention mechanisms for counter services at the Licensing Offices, including their implementation, enforcement and crisis response. For example:

- queue ticket machine users could obtain queue tickets by inputting any identification document (“ID”) number, not necessarily their own, and no

application information was required;

- users could obtain more than one ticket even though they input the same ID number repeatedly;
- no verification of each service user's personal particulars against the queue ticket or appointment records by counter staff;
- holders of each ticket could submit up to 5 "direct issue" applications;
- latecomers who missed their turn can rejoin the service queue anytime within the same morning or afternoon session;
- counter resources for processing "direct issue" applications were highly concentrated in one Licensing Office;
- lack of timely response to the serious situation of wasted appointment slots or even abuse;
- requiring applicants to receive the results of "direct issue" in person at the Licensing Office, even though they have already submitted the originals of supporting documents; and
- lack of clarity in dissemination of information.

4. The above situations reflected TD's inadequate arrangements and failure to keep pace with the times, leading to the engrossing of scarce counter resources for commercial gain by agents who were familiar with TD's operations and relevant loopholes. Ordinary applicants could not access services fairly and conveniently due to limited resources. Furthermore, "direct issue" applicants are generally visitors from overseas or the Chinese Mainland. While the Hong Kong Special Administrative Region ("HKSAR") has prided itself on the openness, simplicity and efficiency of its public administration, the problem of "queueing gangs" and the previous arrangements for "direct issue" fall far short of these values, which might give applicants a negative impression.

5. TD had introduced countermeasures to enhance the queue ticketing system for "direct issue" and prevent misuse, and had sought additional resources for system

upgrades. Yet, no immediate or significant results were achieved. Although the queue ticketing problem and misuse showed no signs of abating, TD did not take other effective measures at an early stage. It was not until August 2025 that TD began to roll out more targeted improvement measures, including requiring agents obtaining same-day queue tickets to also input the applicant's personal particulars, and collaborating with Chinese Mainland authorities for driving licensing to verify the personal particulars of those making appointments. Subsequently, TD introduced the "Online Same-day Queue Ticket" arrangement in January 2026 to replace the on-site ticketing arrangement, which immediately eliminated the long-standing queues outside the Licensing Office. We are pleased to note the improved situation and acknowledge the progress. Yet, the actual operation of the "Online Same-day Queue Ticket" arrangement continued to aggrieve some members of the public, with complaints lodged with us. In hindsight, the above circumstances call into question whether TD can adopt a more people-oriented approach at an early stage in formulating and implementing policies and specific arrangements, thereby fully understanding the actual needs and difficulties faced by service users. TD also needs to improve its supervisory system, performance management, crisis response capability and the launch of improvement measures.

6. TD asserted that with the full implementation of the online booking system introduced for "direct issue" counter services in mid-March 2026 and an increase in appointment quotas, the associated concerns and problems at the Licensing Office have largely ceased. However, we consider these problems and the phenomenon of "queueing gangs" to have exposed shortcomings and loopholes in TD's original counter services and queue management, which allowed "queueing gangs" and certain people to take advantage of and abuse public resources and services. At present, other types of counter services are operating relatively smoothly without similar chaos. Yet, should the demand for other services suddenly surge in future, similar chaos may occur again. We, therefore, recommend that TD proactively consider the "direct issue" incident as a catalyst for review and rethinking of the overall arrangements for counter services, plugging the identified loopholes and fine-tuning the arrangements to continuously improve public administration.

7. We also noted that TD had announced plans to fully implement the online booking system for "direct issue" counter services in the fourth quarter of 2025, arrange more Licensing Offices for such counter services and increase the appointment quotas. Ultimately, these measures were deferred until mid-March 2026. We recommend that TD continue to monitor the actual effectiveness of the above measures and make

adjustments where necessary. It should also proactively plan and roll out long-term enhancements to prevent misuse and expedite the approval process, thereby ensuring that members of the public and visitors to Hong Kong can receive adequate services fairly and conveniently within a reasonable time frame, on a par with acceptable standards of public services and social expectations.

8. Consolidating our findings, we have the following observations and comments regarding the arrangements for counter services provided by TD’s Licensing Offices.

**Our Findings**

***(I) Enforcement of Queue Ticketing Conditions***

9. TD has drawn up conditions of use for the queue ticketing system, which are intended to facilitate its fair and smooth operation and to prevent abuse. However, we find that TD had not enforced some of these conditions stringently, resulting in frequent abuse and irregularities.

Limit of One Ticket per Person

10. The Licensing Office’s conditions of use stipulate that “Each person can take one queue ticket only. The ticket is NOT transferrable to another person” and “Possessing more than one ticket at a time would contravene the conditions of use and render all tickets void.” Given the excess demand for counter service, setting a limit of one ticket per person can ensure a fairer allocation of limited counter resources to users in need and prevent abuse. Yet, TD had not strictly enforced the above conditions in practice. Before the system upgrade in May 2025, the queue ticketing system for “direct issue” counter services could not detect duplicate ID numbers. In other words, users could input the same ID number repeatedly to obtain more tickets for the same time slot.

11. Our spot checks on “direct issue” records confirmed that there were holders of multiple queue tickets. Some ID numbers appeared more than once within the same time slot, including one appearing 7 times in a single day, indicating that a person with the same ID number obtained multiple tickets. We find holders of multiple tickets on each of the 10 working days selected for spot checks, with more than 20% of the “direct issue” queue tickets in the relevant time slots concentrated in the hands of holders of

multiple tickets. The above shows that the non-compliance was extensive.

12. Our spot checks also revealed that an agent used 6 tickets to submit a total of 30 “direct issue” applications over the counter within one day, 3 times the upper limit of 10 applications per person per day. Including this person, 7 agents submitted 15 to 30 “direct issue” applications each, or 135 in aggregate, representing 37.5% of a total of 360 received via queue tickets on the same day. In other words, these 7 agents alone accounted for nearly 40% of “direct issue” applications submitted via the Licensing Office’s ticket-based counter services that day.

13. TD explained that after consulting the Office of the Privacy Commissioner for Personal Data, it had drawn up the arrangements in accordance with the principle of data minimisation, under which users are required to input the first 4 digits of the ID number and present the original ID for on-site verification where necessary. We recognise that the collection of personal data should comply with the principles of protecting personal privacy. However, TD should prevent abuse of tickets despite the minimum collection of personal data. Otherwise, it would fail to balance competing interests. Our findings above precisely reflect that the original arrangements could not effectively prevent abuse. TD should explore effective measures to ensure that only 1 ticket can be obtained per ID number for each time slot.

#### Tickets Are Non-transferable

14. The conditions of use stipulate that “Queuers must be the counter service users... The ticket is NOT transferable to another person”, and “(TD) staff may ask queuers to present their original identification documents for verification and record purposes.” Yet, we find that TD had not strictly enforced the above conditions. Generally, Licensing Office staff would not ask queuers of “direct issue” tickets to present their ID for verification. Without monitoring, “queueing gangs” recruited for obtaining same-day queue tickets emerged. Our site inspections at the Hong Kong Licensing Office and media reports confirmed this observation. During two site inspections, our officers saw a group of elderly persons queue for “direct issue” tickets, some of them appearing in both morning and afternoon sessions of the same day. Their behaviour smacked of “queueing gangs”.

#### Verification of Information at the Counter

15. The conditions of use also stipulate that the ID of the counter service user must

match the ID number printed on the queue ticket. TD stressed that counter staff will check the ID number printed on the ticket against the ID of the applicant or agent specified on the application form. However, we find that an agent used 3 tickets to submit 20 “direct issue” applications over the counter within one day, exceeding the limit of 5 applications per ticket. The incident reflects a lack of stringent verification by counter staff to ensure compliance with the conditions of use. Records also show that it was by no means an isolated case.

16. Given that the various conditions of use were not properly enforced, agents could easily exploit the loopholes by recruiting “queueing gangs” to obtain “direct issue” queue tickets, which were then handed over to the agents. These agents could profit from using multiple tickets to submit “direct issue” applications over the counter, or by touting their facilitation services after obtaining the tickets. Applicants with genuine needs had no option but to set off early in the morning to compete with the “queueing gangs” at the Licensing Office, or to pay for facilitation services.

17. Since 16 March 2026, the online booking system has been fully implemented for “direct issue” counter services (i.e. no more distribution of same-day queue tickets). However, the on-site queue ticketing system is still in place for other driving licensing-related counter services, with the possibility of extending it to vehicle licensing-related services in future. We, therefore, recommend that TD address the operational issues identified above. It should promptly review the current inadequacies in enforcing the queueing systems and conditions for counter services, step up supervision and introduce corresponding improvement measures.

***(II) Arrangements under Queue Ticketing System for Counter Services***

18. We also find that some arrangements under the queue ticketing system at the Licensing Offices are unreasonable, allowing certain people to exploit the loopholes at the expense of applicants with genuine needs.

No New Ticket Required for Latecomers

19. Ticket holders need not stay and wait at the Licensing Offices. Instead, they can return to use counter service anytime between their number being called and the end of the same morning or afternoon session. TD explained that allowing latecomers to use counter service is intended to enhance service flexibility and convenience. Overall, it can optimise the use of counter resources.

20. However, we consider this practice questionable. Allowing ticket holders who are significantly late to use counter service would essentially facilitate agents' touting for business with the tickets obtained. They can return to the Licensing Office to use the counter service only after securing customers, making the most of the upper limit of 5 applications per ticket for maximum profits. During site inspections, our officers observed that some persons at the front of the queue, suspected of being "queueing gangs", left the venue immediately without using the "direct issue" tickets they just obtained. This practice not only causes unfairness and inconvenience to obedient ticket holders, who would find it difficult to estimate the actual waiting time, but also disrupts the order and progress of the queue. Nor do we agree that this practice can optimise the use of counter resources. If many ticket holders do not use counter services in the sequence of their ticket numbers, the Licensing Office will be unable to forecast and evenly distribute the crowd, resulting in chaos and inefficient use of resources.

21. We recommend that TD review and improve its current practice to ensure fairness and reasonableness while taking into account the convenience of service users, such as imposing commonly accepted restrictions on latecomers. TD can also consider displaying the ticket numbers of returned users on information screens and mobile applications, so that those still waiting can more accurately track the number-calling status and estimated waiting time.

#### Maximum of Five "Direct Issue" Applications Each Time

22. According to the arrangements at the Licensing Offices, counter service users can submit a maximum of 5 applications under a major type each time or with each same-day queue ticket. TD explained that some applicants have a genuine need to authorise an agent or submit several applications at the same time. For example, when transferring vehicle ownership, the new and previous owners may submit several related applications for "retention of vehicle registration mark", "transfer of ownership", "assignment of vehicle registration mark" and "vehicle licence renewal" at the same time; corporate owners may renew the licences for multiple vehicles under their name in one go. TD stated that it has taken into account the public's needs and the overall efficiency of counter services. Given that staff need not repeatedly verify the same set of documents for related applications, this practice can improve the efficiency of counter services.

23. We consider the above examples to have merely illustrated that vehicle owners may need to submit several related applications for vehicle licensing at the same time, but they are insufficient to justify setting a limit of 5 “direct issue” applications with each same-day queue ticket. This is because “direct issue” applicants typically submit only 1 application for themselves; even when submitting applications for their relatives or friends, multiple applications are generally not involved. Moreover, as each “direct issue” application is independent, staff rarely need to verify the same set of documents repeatedly for different applications. We cannot see how an ordinary person has a genuine need to submit multiple “direct issue” applications, or how service efficiency would be improved by this practice. Allowing the submission of multiple “direct issue” applications each time essentially benefits only agents who are handling multiple applications.

24. It was too lenient on the part of TD to set a uniform limit of 5 applications each time for all types of licensing applications (namely, vehicle licensing, general driving licensing and “direct issue” applications). Rather than providing convenience for applicants, it facilitated engrossing of counter resources by agents for commercial gain, which was undesirable. It was also unfair to ordinary individual applicants with just 1 application because they had to join the same queue with agents who were handling numerous applications, resulting in significantly longer waiting time. We are pleased to note that since the online booking system has been fully implemented for “direct issue”, only 1 application is allowed per appointment. We recommend that TD specify the proper limits of applications for different types of licensing services separately, taking into account the nature of service and practical needs. Since TD’s relevant review is already underway, we urge TD to complete this review as soon as possible and make the corresponding adjustments.

#### Application Documents Not Ready When Obtaining Ticket

25. According to TD’s queuing conditions for counter services, queuers are not allowed to wait in line without having their application documents ready, to pass documents around while waiting, or to add more applications. We understand that these conditions are intended to prevent agents from arranging for others to tout for business during the waiting time, and then passing the new applications to agents in line for processing at the counter.

26. Subsequently, TD implemented the queue ticketing system for driving licensing services to replace the physical queue, but it has not incorporated similar conditions into

the system, such as requiring queuers to have the applicant’s details ready in advance or forbidding the addition of new applicants after obtaining a ticket. Consequently, agents can leave the premises of Licensing Offices to tout for business after obtaining tickets. After finding a new applicant, they can even take their time to complete the application form and return to the queue to submit it. It is arguable that it is easier and more convenient for agents to tout for business on-site and provide facilitation services for driving licensing applications now than under the former queueing system. However, TD has not taken effective countermeasures at an early stage to address the phenomenon of touting and “queueing gangs”. We recommend that TD learn from this experience and improve its response capability.

***(III) Allocation of Counter Resources***

Failing to Allocate Service Quotas Flexibly among Licensing Offices

27. From 2021 to 2025, the number of “direct issue” applications received by TD surged from more than 27,000 to 84,500 each year. All appointment slots for “direct issue” counter services were instantly booked once released, and same-day queue tickets continued to be fully distributed. Besides, the media reported at times on a large crowd waiting outside the Hong Kong Licensing Office early in the morning to obtain “direct issue” queue tickets, and the emergence of “queueing gangs”. Coupled with the fact that its frontline staff were busy maintaining order in the face of an early crowd every day, TD should be aware of the keen demand for “direct issue” counter services.

28. However, the quota of “direct issue” counter services available at the Hong Kong Licensing Office was not increased accordingly, leading to a shortage of supply. We understand that TD might not be able to deploy significantly more staff and counters with little lead time due to resource constraints, but it should have allocated existing resources more effectively to meet the latest demand for licensing services as far as possible. Since mid-2024, Kwun Tong and Sha Tin Licensing Offices have had unused quotas of same-day queue tickets for driving licensing-related counter services. Had TD flexibly redeployed staff and resources at an early stage to extend the “direct issue” counter services to these two Licensing Offices, this would have served to divert and alleviate the pressure.

Imbalanced Distribution between Ticket and Appointment-based Counter Services

29. We find an imbalanced distribution between ticket and appointment-based

counter services for “direct issue” applications. Prior to the implementation of the “Online Same-day Queue Ticket” arrangement, the Hong Kong Licensing Office provided 100 appointment slots and distributed 140 same-day queue tickets on-site for “direct issue” counter services each working day. Given that a maximum of 5 applications could be submitted per ticket, the “direct issue” applications received via same-day tickets could reach up to 700 per day. However, as only 1 application could be submitted per appointment, the applications received via appointments were limited to a maximum of 100 per day. During the period selected for spot checks, TD received an average of fewer than 20 appointment-based “direct issue” applications per day, against an average of 300 ticket-based applications.

30. As shown above, TD potentially and actually allocated far more counter resources to process ticket-based than appointment-based “direct issue” applications. Since appointment slots were limited and always fully booked, some applicants resorted to queueing in person for same-day queue tickets, exacerbating the problem. The more severe the queueing problem became, the more applicants were driven to use the facilitation services of agents, causing distortion of the orderly operations of the Licensing Office. We consider that TD should have allocated more counters for appointment-based applications at an early stage, allowing more applicants to access counter services directly to ensure fairness. On the other hand, it would have alleviated the pressure caused by a large crowd queueing at the Licensing Office for same-day queue tickets. We recommend that TD review the allocation of ticket and appointment-based counter services for various types of licensing applications and make proper adjustments.

#### ***(IV) Abuse of On-line Booking System for “Direct Issue” Applications***

31. Our spot checks reveal serious abuse of the booking system for “direct issue” counter services. Duplicate bookings were found on each of the 10 working days selected for spot checks. On 7 of those days, more than 40% of the appointment slots were taken up by duplicate bookings each day, including a person using the same personal particulars to book 18 slots on the same day. Appointment slots were taken up by many bookings which were duplicate or made with erroneous or dubious information, while most of these persons would not turn up and use the service. Consequently, a large number of scarce slots for “direct issue” counter services were wasted every day, as evidenced by the persistently high no-show rates in recent years.

32. TD stated that the Licensing Office would flexibly redeploy counters. When

there were no queues, staff at the appointment-based counter would assist in processing “direct issue” applications submitted with same-day queue tickets. Nevertheless, we consider it highly undesirable that the booking system continues to be abused, leading to a large number of wasted slots. Genuine applicants were deprived of the opportunity to access services conveniently without using an agent. At the time, public demand for the “direct issue” counter services remained high and outstripped supply, making it more lucrative to queue and complete the process on behalf of applicants. We cannot rule out that some people deliberately wasted the appointment slots for “direct issue” services. Applicants who were unable to secure appointments naturally had to resort to the facilitation services of agents. TD has a responsibility to take timely measures to curb such misuse.

33. Although TD had measures in place to combat or prevent abusive bookings before August 2025, these measures were ineffective. TD explained that the booking system is unable to screen the data inputted by applicants during the booking process, because their IDs are issued by different countries or regions with diverse number formats. However, even though the system cannot automatically screen the ID numbers due to diverse formats, it should not be too difficult to configure it to reject bookings with completely identical personal particulars, which would suffice to block a significant number of abusive bookings.

34. TD stipulates that applicants must provide accurate information identical to that on their ID and driving licence at the time of booking. If they provide incomplete or erroneous information or make a duplicate booking, their appointment will be cancelled. However, we find that TD has not strictly enforced these conditions, allowing persons who have made duplicate bookings or inputted incorrect information to use counter service. TD explained that in practice, if it can be verified that the person making the booking is the applicant, it will generally exercise discretion to allow the applicant to use counter service even if the application and booking details are not fully matched. We consider it understandable to give leeway to applicants with genuine needs and justification. However, as the “direct issue” service has long been plagued by abusive bookings, dubious cases and “queueing gangs”, TD should have handled it more stringently to curb misuse.

35. TD also stated that it conducts regular analysis of appointment utilisation and no-show rates, and sends reminders to persons with appointments to reduce no-shows; it has also taken no-show rates into account and increased appointment slots accordingly. We are pleased to note that TD is paying attention to the no-show rates

of appointment-based counter services. However, our investigation revealed that prior to the full implementation of the online booking system for “direct issue” counter services, its high no-show rates were primarily due to slots being taken up and wasted by many duplicate and suspicious bookings, reflecting that the booking system at the time was unable to effectively prevent abuse. As this booking system is still in use for other licensing counter services, TD should review it and consider extending the improvement measures for “direct issue” services (i.e. verifying each applicant’s details before confirming a booking) to other counter services. It should also explore how to further reduce no-show rates.

**(V) *Approval Process for “Direct Issue” Applications***

36. In the past, “direct issue” applicants or their agents were generally required to visit the Licensing Office twice to complete the process. Subsequently, some applicants whose applications were approved could complete the process and collect driving licences on the same day, but these cases were very much in the minority. It was not until TD fully implemented the online booking system and increased staffing that eligible “direct issue” applicants who had submitted all required information could generally complete the process and collect driving licences on the same day.

37. TD explained that it needs to scrutinise “direct issue” applications carefully. To ensure that applicants meet statutory requirements and provide accurate information, applicants are required to present the originals of various supporting documents for verification on the spot. Hence, TD considers that applications are best submitted in person over the counter. While acknowledging TD’s need for scrutinising applications carefully, we believe there is scope to streamline the approval process. If applicants have provided all required documents at the time of submitting an application, there is no need for them to return to the Licensing Office to collect the results. If they can receive their driving licence by post, they will not need to stay and wait on-site or visit the Licensing Office again.

38. TD indicated that it will actively explore the use of technologies, including artificial intelligence and optical character recognition, to verify the supporting documents for “direct issue” applications. It has already submitted proposals and sought resources from relevant authorities, with the aim of launching a new online platform in 2028. We recommend that in addition to applying artificial intelligence, TD also consider adopting other measures to further enhance its capacity to process “direct issue” applications, thereby minimising approval time and applicants’ waiting

time.

39. Chinese Mainland authorities have long been actively optimising administrative services, promoting the principle of “one-stop service” for applicants to complete all formalities with “no more than one visit”. We consider the model worth emulating by all departments of the HKSAR Government. Departments should integrate workflows, make effective use of digital solutions, and continuously improve services. In doing so, they can raise the efficiency of public administration while maximising convenience, thereby enhancing the public’s sense of happiness and fulfilment.

#### ***(VI) Unclear Dissemination of Information***

40. TD had piloted a preliminary vetting service for “direct issue” applications submitted via email, which offers many advantages for general applicants. Firstly, applicants with preliminary approval needed only to visit the Licensing Office once to complete the process and receive a driving licence. Secondly, the processing time was significantly shortened as results were generally available within 10 working days after submitting the application form via email for preliminary vetting. Moreover, applicants with preliminary approval could obtain the queue tickets for general driving licensing-related counter services to complete the process, which was relatively convenient and easier.

41. We find that TD’s dissemination of information on preliminary vetting via email was unclear. Apart from a note in small print at the bottom of the “direct issue” application form’s front page, other common and widely used channels (such as TD’s website and the 1823 website) made no mention of the service, which might have prevented members of the public from being fairly informed. Some persons (such as agents) might know the preliminary vetting service from experience, while general applicants are deprived of the opportunity to use it due to a lack of awareness. The situation effectively resulted in reserving the service for those familiar with TD’s operations, which is not ideal. We recommend that TD pay attention to dissemination of sufficient and clear information on new services or arrangements.

#### ***(VII) Inconvenient Arrangements for Online Same-day Tickets***

42. Between 12 January and 16 March 2026, TD implemented the “Online Same-day Queue Ticket” arrangement for “direct issue” counter services. Applicants could obtain online same-day tickets via its website instead of a paper ticket on-site.

However, we consider the overall arrangement not user-friendly.

43. Due to the large number of applicants, they must log into the system before 7 am for random allocation of a queue position and registration for an online same-day ticket in sequence. Applicants whose allocated position was not near the front of the queue might need to get up early repeatedly and try again. Furthermore, since the system interface did not display one's queue position, applicants were unable to assess their chance of obtaining a ticket. As a result, some queuers whose positions far exceeded the daily quota of 300 tickets still wasted their time waiting online, even though they had no chance of obtaining a ticket. Applicants who successfully obtained a ticket must attend the Licensing Office within the designated time slot on the same day to submit an application. As it was impossible to predict whether a ticket could be obtained or the time slot designated, applicants had to hastily alter their schedules after obtaining a ticket, causing inconvenience and stress. We have received complaints about the arrangement for causing serious disruption to daily lives. We consider it unsatisfactory and lacking thorough consideration from the perspective of applicants. Although the arrangement has been cancelled, the issues raised above warrant TD's attention and reflection. We recommend that TD adopt a more people-oriented approach when implementing new services or arrangements in future, and consider matters more carefully from various perspectives.

***(VIII) Failing to Respond Promptly to Queue Ticketing Problems Associated with "Direct Issue" Service***

44. The excess demand for "direct issue" counter services and the queueing situation not only prolonged the public's wait for service, but also gave rise to "queueing gangs", seriously disrupting normal service operations and the ordinary submission of applications. Applicants trying to make an application themselves faced enormous difficulties, and some of them resorted to paying agents for the facilitation services. After the ordeal of "direct issue" services, they would hardly agree that openness, simplicity and efficiency are the core values of public administration in HKSAR.

45. There have been signs of the above anomalies long ago. TD should have identified the obvious loopholes in the booking and queue ticketing systems for "direct issue" services at an early stage and taken effective remedial action. Firstly, the keen demand for "direct issue" counter services was evident from the surge of applications in recent years, with its same-day queue tickets consistently utilised at 100% and all appointment slots fully booked. Secondly, the daily crowds and "queueing gangs"

outside the Hong Kong Licensing Office should have alerted TD to the seriousness of the problem. Meanwhile, the fact that many people who had successfully booked the sought-after “direct issue” counter services did not turn up further indicated that the situation was far from normal.

46. TD stated that early in 2023, it had noted changes in the demand for “direct issue” services and the queueing situation. Consequently, it began preparations to optimise the online booking system and the workflow for “direct issue” applications; before the completion of system upgrades, it improved the queue ticketing system and on-site queue management, including adjusting the quota of counter services in phases. We recognise TD’s preparations and resource allocation. However, queueing issues and misuse of “direct issue” services had persisted since the queue ticketing system was implemented in March 2024, and TD’s response at that time did not bring about any timely and significant improvement. For example, the measures introduced between June 2024 and early 2025 focused primarily on on-site order management rather than getting to the root of the problem. Consequently, the “queueing gangs” and misuse escalated instead of disappearing. It was only after the problem had persisted for over a year that TD took more decisive action. Overall, the circumstances reflect TD’s failure to introduce effective and timely solutions in the face of anomalies despite its attempts to make improvements.

47. As the current-term Government is committed to promoting smart city and digital initiatives, we welcome TD’s efforts in launching online and e-licensing services. Queueing issues associated with “direct issue” service highlight that the digitalisation of licensing services is still lagging behind. We urge TD to review and implement relevant improvement measures as soon as possible to meet public expectations, and to continue actively promoting online and e-licensing services to further enhance service efficiency and convenience.

***(IX) Waiting Time Survey Failing to Reflect Actual Situation***

48. TD’s survey calculates waiting times for counter services from when users join the queue at the Licensing Office. The same principle is adopted after implementation of the queue ticketing system for driving licensing services. However, this methodology is unsuitable for ticket-based counter services, as it excludes the time counter service users spend on waiting to obtain same-day queue tickets and to be called. These two periods form part of the actual waiting time for counter services, which often better reflect counter efficiency and the number of people waiting. The actual situation

cannot be reflected without taking these periods into account. We recommend that TD draw up separate methods for calculating the waiting times of queue-based and ticket-based counter services, and consider setting performance pledges for waiting times separately.

49. For many years, TD's waiting time survey for counter services has covered only 6 types of driving licensing and vehicle licensing applications. We recommend that TD regularly review and update the types of licensing services covered, and consider including major or special events of public concern or significant impact on counter services (such as "direct issue") within the scope of the survey to monitor service quality effectively.

## **Recommendations**

50. In the light of the above, The Ombudsman recommends that TD:

### ***Queue Ticketing System for Counter Services***

- (1) enhance the queue ticketing system for general driving licensing services, with a built-in mechanism to identify duplicate ID numbers;
- (2) explore further measures to prevent users from obtaining multiple queue tickets;
- (3) consider introducing effective supervisory measures requiring counter staff to verify that the ID number of each user matches the applicant's or agent's ID printed on the queue ticket, such as inputting the data into the computer system for on-the-spot verification and record-keeping before providing counter services;
- (4) provide regular staff training to ensure that Licensing Office staff at all levels are familiar with and strictly enforce the conditions of use and requirements for counter services;
- (5) continue to supervise frontline staff and security personnel to ensure the strict enforcement of the above identity verification measures;

- (6) consider extending the requirement to input all applicants' ID numbers when obtaining same-day queue tickets to other counter services;
- (7) further review the current queueing systems and conditions for counter services at the Licensing Offices to identify any other areas of inadequate enforcement;
- (8) consider optimising the information displayed on information screens and mobile applications by including the ticket numbers of returned users, so that those still waiting can more accurately track the number-calling status and estimated waiting time;
- (9) based on the latest situation of queue ticketing for driving licensing-related counter services, consider revising the practice of allowing ticket holders who are significantly late to rejoin the queue anytime, such as setting a reasonable time limit for rejoining the queue;

#### ***Arrangements for Online and Telephone Booking***

- (10) consider extending the improvement measure for "direct issue" service (i.e. verifying the applicant's details before confirming a booking) to other counter services to reduce wasted appointment slots due to accidental or erroneous bookings;
- (11) consider implementing further measures to reduce no-shows for counter services, such as suspending users with repeated no-shows from making bookings for a period of time to prevent counter resources from being wasted;

#### ***Distribution of Quotas***

- (12) continuously review the ratio of appointment-based to ticket or queue-based counter services for various licensing applications, and increase appointment slots as far as possible to encourage more users to make appointments instead of waiting on-site;
- (13) continue to regularly review the latest demand for various counter services and adjust the distribution of quotas for different counter services as

required;

### ***Operations of Licensing Offices and Service Counters***

- (14) promptly complete the review of the maximum number of vehicle licensing and driving licensing-related applications allowed to be submitted over the counter each time, and implement the relevant arrangements;
- (15) if queue tickets are distributed separately for a counter service in future, independently assess the maximum number of applications allowed to be submitted each time;
- (16) conduct a timely review of the surprise inspections introduced since May 2025 to improve order on-site, continue to report to management on their implementation and effectiveness, and further strengthen staff supervision where necessary;

### ***Improvement Measures for “Direct Issue” Service***

- (17) implement the long-term improvement measures announced in August 2025 as soon as possible, and expedite the use of artificial intelligence technology to assist in processing “direct issue” applications;
- (18) further to recommendation (17), expedite research into the use of artificial intelligence technology in processing other types of licensing applications, with a view to enhancing overall service efficiency;
- (19) continuously review the application and approval procedures for “direct issue”, with a view to further simplifying the application process and shortening the time required for approval;
- (20) closely monitor the full implementation of the online booking system for “direct issue” counter services, and stay alert for any misuse via automated programs or other suspicious activities; where necessary, consider seeking advice from the Digital Policy Office to further strengthen system security;

### ***Monitoring and Reporting Mechanisms***

- (21) remind staff at all levels to be more sensitive to potential irregularities and maintain a high level of vigilance, rigorously guarding against the misuse of public resources and services;
- (22) continuously monitor and review the utilisation rates of different types of licensing services provided by the Licensing Offices and counters;
- (23) regularly review the existing mechanisms for monitoring and reporting problems or anomalies to ensure timely escalation to senior management for discussion;
- (24) take swift and effective action in response to any problems or anomalies identified;

### ***Waiting Time Survey***

- (25) review the methodology for calculating waiting times, and consider covering the time spent on waiting to obtain same-day queue tickets, so as to reflect the actual time required for counter services and for completing applications from the user's perspective;
- (26) consider establishing performance pledges regarding waiting times for different types of counter services;
- (27) regularly review and update the items covered in the waiting time survey to ensure more comprehensive monitoring of services;

### ***Overall Management***

- (28) adopt a more people-oriented approach to the approval process in future, with a view to providing more user-friendly and convenient arrangements;
- (29) improve the dissemination of information on new arrangements to be piloted in future;
- (30) formulate and announce future improvement measures with more

comprehensive and thorough consideration to avoid any further deferral in implementation;

- (31) draw lessons from the “Online Same-day Queue Ticket” arrangement; if new measures cannot be implemented as scheduled, plan and announce temporary or transitional measures in advance to keep the public informed;
- (32) continue to actively promote online and e-licensing services; and
- (33) strengthen performance management to continuously enhance service quality and improve user experience.

**Office of The Ombudsman**

**March 2026**

**We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.**



**Facebook.com/Ombudsman.HK**



**Instagram.com/Ombudsman\_HK**

## 背景

**1.1** 市民可循不同途径向运输署递交各类驾驶执照和车辆牌照相关服务的申请，包括经网上、邮递或投递箱，亦可亲身到该署辖下四间牌照事务处的柜位办理牌证事宜。为疏导人流，该署自2024年3月起于各间牌照事务处实施「驾驶执照相关服务派筹轮候系统」，取代以往排队轮候即时柜位服务。

**1.2** 近年，运输署接获的「免试签发香港正式驾驶执照」（「免试签发」）申请数目大幅上升，服务使用者对办理该项申请的柜位服务需求殷切。月前有传媒报道，香港牌照事务处每日办公时间前，出现大批人士于门外轮候「免试签发」柜位服务的即日筹，更有部分经营牌证代办服务的人士，雇用或安排一些人专门负责排队代其轮候即日筹，即俗称「排队党」。有指他们占用大部份即日筹资源，更不时出现霸位、插队等违规行为，不但对真正的「免试签发」申请人构成不便，更影响牌照事务处柜位服务的正常运作。

**1.3** 公署十分关注上述情况，认为有需要详细审研运输署牌照事务处柜位服务的运作和派筹轮候制度，以及办理「免试签发」申请的相关安排，藉此分析出现轮候问题的成因及在有需要时提出改善建议。有见及此，申诉专员于2025年5月向运输署展开初步查讯，并于2026年1月通知运输署，公署根据《申诉专员条例》（第397章）第7(1)(a)(ii)条展开是项主动调查行动。

## 调查范围

**1.4** 这项主动调查行动审研的范围包括：

- 牌照事务处提供的牌证相关柜位服务；
- 一般预约及轮候安排；

- 派筹制度及执行情况；
- 「免试签发」服务、排队问题及应对措施；
- 监察牌照事务处服务的机制。

## 调查过程

### 1.5 公署的调查工作包括：

- 审研运输署提供的资料，包括工作指引、规则、数据及相关记录；
- 抽样检查及分析「免试签发」的预约记录、派筹记录和相关申请表格；
- 到香港牌照事务处进行实地视察及使用运输署的网上服务，以轮候人士身份试用现场派筹轮候系统及网上预约及取筹系统；
- 审阅相关传媒报道；
- 参考申诉人向公署提出的申诉，以及公众于社交媒体上发表的资料及意见。

**1.6** 进行上述调查工作后，公署于 2026 年 3 月 6 日将调查报告草拟本送交运输署核实资料和提出意见。公署于 2026 年 3 月 20 日接获该署回复，并于 2026 年 3 月 31 日完成这份报告。

# 2

## 牌照事务处的柜位服务概览

### 各类牌证柜位服务

**2.1** 现时市民可透过不同途径，向运输署递交各类驾驶执照和车辆牌照相关服务的申请，包括：亲身到牌照事务处柜位，或经其他非柜位方式，包括网上、邮递或投递箱。

**2.2** 运输署辖下设有四间牌照事务处，分别为：

- 香港牌照事务处（位于金钟）；
- 九龙牌照事务处（位于长沙湾）；
- 沙田牌照事务处；及
- 观塘牌照事务处。

**2.3** 牌照事务处提供的柜位服务，可分为两大主要类别：

- **驾驶执照相关服务**（包括驾驶考试）；及
- **车辆牌照相关服务**。

四间牌照事务处根据其所在地点、规模和人手编制，提供不同牌照服务。当中，香港牌照事务处及九龙牌照事务处的规模较大，提供较多类型的服务；沙田牌照事务处及观塘牌照事务处的规模则较小，主要提供基本及需求较大的服务。截至 2025 年 12 月，四间牌照事务处提供的牌证柜位服务及各服务的申请途径详见下表（表 1）。

表 1

		申请途径							
		牌照事务处					互联网	邮递	投递箱
		香港	九龙	观塘	沙田	预约			
<b>驾驶执照相关服务</b>									
1	新领 / 续领 / 加领正式驾驶执照	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	新领 / 加领学习驾驶执照 (私家车、轻型货车、电单车及机动三轮车)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	新领 / 加领学习驾驶执照 (商用车辆)	✓	✓	—	—	✓	✓	✓	✓
4	新领 / 续领 / 加领驾驶教师执照	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	新领 / 续领 / 加领暂准驾驶执照	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	签发正式驾驶执照 / 暂准驾驶执照 / 学习驾驶执照 / 驾驶教师执照 / 临时驾驶执照的复本	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	签发国际驾驶许可证	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	发出驾驶执照细节证明书	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	更改个人资料	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	申请驾驶考试 (私家车、轻型货车、电单车及机动三轮车)	✓	✓	—	—	✓	✓	✓	✓
11	申请驾驶考试 (商用车辆)	—	—	—	—	—	✓	✓	—
12	免试签发正式驾驶执照 <sup>1</sup>	✓	—	—	—	✓	—	—	—
13	签发 / 续期临时驾驶执照	✓	—	—	—	✓	—	—	—
<b>车辆牌照相关服务</b>									
1	签发 / 续领车辆及拖车牌照	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

<sup>1</sup> 运输署自 2026 年 3 月 16 日起实施全面网上预约「免试签发」柜位服务，有关服务扩展至全部 4 间牌照事务处，详情见下文第 6 章。

		申请途径							
		牌照事务处					互联网	邮递	投递箱
		香港	九龙	观塘	沙田	预约			
2	签发车辆及拖车牌照复本	✓	✓	✓	✓	✓	—	✓	✓
3	签发车辆登记文件复本	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—
4	车辆过户	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—
5	取消车辆及拖车登记	✓	✓	✓	✓	—	—	✓	✓
6	交回车辆牌照并退回车辆牌照费	✓	✓	✓	✓	—	—	✓	✓
7	发出无欠缴罚款或诉讼费记录及无违例记录证明及列印相关法庭命令	✓	✓	✓	✓	—	✓	—	—
8	车辆登记细节证明书	✓	✓	✓	✓	—	✓	✓	✓
9	更改车辆资料	✓	✓	✓	✓	—	—	✓	✓
10	保留车辆登记号码	✓	✓	—	—	✓	—	✓	✓
11	改配车辆登记号码	✓	✓	—	—	✓	—	✓	✓
12	首次登记车辆及拖车	✓	—	—	—	—	—	—	—
13	重新登记车辆及拖车	✓	—	—	—	—	—	—	—
14	首次登记后六个月内安装配件及取得应课税保证	✓	—	—	—	—	—	—	—
15	签发 / 续领人力车牌照或签发其复本	✓	—	—	—	—	—	—	—
16	预留车辆登记号码以待拍卖 (普通登记号码)	✓	—	—	—	—	✓	✓	✓
17	自订登记号码分配证明书复本	✓	✓	✓	✓	—	✓	—	—
18	更改车辆类别	✓	—	—	—	—	—	—	—
19	安装应课税配件	✓	—	—	—	—	—	—	—
<b>其他</b>									
1	运载特长货物许可证、运载特阔货物许可证、车辆行驶许可证、快速公路许可证、乡村车辆许可证	✓	✓	✓	✓	—	✓	✓	✓

		申请途径							
		牌照事务处					互联网	邮递	投递箱
		香港	九龙	观塘	沙田	预约			
2	超额载客许可证	✓	✓	—	—	—	✓	✓	✓
3	新领及续领试车牌照	✓	—	—	—	—	—	—	—

## 牌照事务处的柜位分配

**2.4** 一般而言，牌照事务处每个柜位有一名当值职员，负责处理该柜位的职务（如办理申请、处理查询、收取费用等）。整体柜位运作同时亦涉及后勤支援及审批工作，例如：由主管审批申请、交至缴费处办理付款，以及发出牌照过程中的行政工序等。

**2.5** 各牌照事务处的柜位数目及服务分配如下（表 2）：

表 2

柜位 服务类别	各牌照事务处的柜位数目				
	香港	九龙	观塘	沙田	合计
车辆牌照	21	11	4	6	<b>42</b>
驾驶执照	10	10	2	2	<b>24</b>
缴费处	8	6	2	3	<b>19</b>
询问处	2	3	1	1	<b>7</b>
<b>合计</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>92</b>

# 3

## 柜位服务的 预约及轮候机制

### 获得柜位服务的方法

**3.1** 2024年3月以前，选择亲身于牌照事务处柜位办理各类牌证事宜的人士，可透过网上或电话预约；如没有预约或该项服务不设预约，市民便需到现场排队轮候即时柜位服务。

**3.2** 因应审计署于2021年发表的第七十七号报告书的建议，以及为改善牌照事务处的轮候情况，运输署于2024年3月起，在各牌照事务处实施「驾驶执照相关服务派筹轮候系统」。在此安排下，没有预约而需使用柜位办理**驾驶执照相关服务**的人士，由以往于牌照事务处排队轮候，改为现场领取即日筹，按叫筹次序使用柜位服务。至于未有预约而需使用柜位服务办理**车辆牌照相关服务**的人士，则沿用一贯方式，到牌照事务处的指定队列排队轮候柜位服务。简言之，根据办理的牌证服务类别，市民可透过以下方法获得柜位服务：

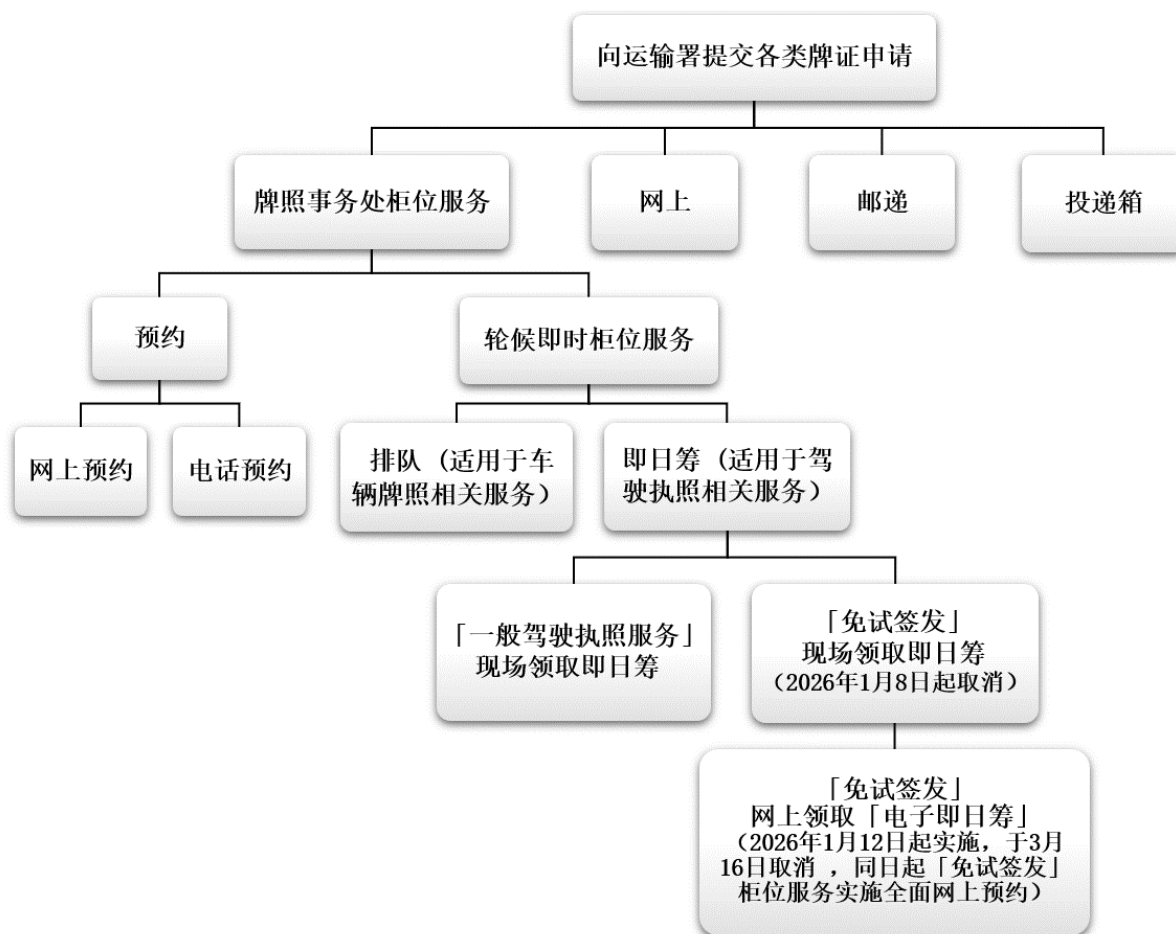
<u>获得柜位服务的方法</u>	<u>适用的牌证类别</u>
• 网上或电话预约	指定的驾驶执照及车辆牌照相关服务（详见上文 <b>第 2.3 段，表 1</b> ）
• 现场排队轮候	车辆牌照相关服务
• 即日筹轮候	驾驶执照相关服务 <sup>2</sup>

**3.3** 市民向运输署递交牌证申请的各类途径及获取服务方法综合如下：

---

<sup>2</sup> 「免试签发」自2026年3月16日起取消即日筹，改为全面网上预约。

图 1



**3.4** 此项主动调查行动的审研重点之一，是「驾驶执照相关服务派筹轮候系统」实施后，柜位服务的安排及使用情况。因此以下将集中说明取得驾驶执照相关柜位服务的方法，即：网上或电话预约，以及即日筹轮候安排。

## 网上或电话预约

### 适用的牌证服务

**3.5** 运输署为多项驾驶执照及车辆牌照相关服务提供柜位预约服务。该署指出，因柜位服务种类繁多，而且资源有限，该署暂未能为所有服务提供预约。该署现时提供预约的柜位服务主要是一些需求较大，或法例规定需亲身办理的牌证申请。现时可供预约的牌证柜位服务包括：

#### 车辆牌照相关服务

- 保留 / 转移 / 改配车辆登记号码（留 / 套牌）；
- 续领车辆牌照、车辆过户、申请车辆登记文件复本 / 车辆牌照复本；

#### 驾驶执照相关服务

- 各类驾驶执照、驾驶执照细节证明书及更改个人资料（仅限于驾驶执照持有人）；
- 驾驶考试（私家车、轻型货车、电单车及机动三轮车）；
- 「免试签发」 / 临时驾驶执照；及
- 国际驾驶许可证。

### 预约方法

**3.6** 市民可经运输署的网上服务或致电 24 小时热线，预约未来 10 个星期（即 70 日）<sup>3</sup>的牌照事务处柜位服务。成功预约的申请人如有需要，可在预约系统更改或取消已预约的时段。被更改或取消的预约时段名额会重新开放，供其他市民预约。

---

<sup>3</sup> 「免试签发」自 2026 年 3 月 16 日实施全面网上预约后，改为开放未来 4 星期可预约的名额，有关安排详情见下文第 6 章。其他车辆牌照及驾驶执照服务的预约安排则维持不变。

**3.7** 根据运输署的规定，预约时提供的申请人资料，须与该署的记录或相应的身份证明文件及牌照资料完全相同，否则预约会被视作无效，该署会保留拒绝申请人使用柜位服务的权力。如预约时提供的资料不齐全、不真确，或重复预约，该署亦会取消预约而不作另行通知<sup>4</sup>。

**3.8** 已预约人士需按预约日期及时间到达有关牌照事务处，然后到指定的队列等候。该署表示，当预约人士到达柜位后，其职员会先核对申请人的身份及预约记录，经确认正确无误后，才会提供柜位服务。

### 预约数字及失约率

**3.9** 过去五年，四间牌照事务处各类牌证柜位服务的可供预约名额及预约率详见下表（表 3）。

表 3

	可供预约名额 (预约率)				
	2021	2022	2023	2024	2025
<b>香港牌照事务处</b>					
保留 / 转移 / 改配车辆 登记号码	4,446 (79%)	5,112 (83%)	4,428 (98%)	5,658 (99%)	7,380 (99%)
续领车辆牌照、车辆过 户、申请车辆登记文件 复本 / 车辆牌照复本	119,548 (82%)	116,412 (92%)	98,484 (99%)	94,130 (97%)	92,004 (96%)
一般驾驶执照相关服务 及驾驶考试	195,538 (17%)	105,742 (49%)	39,142 (100%)	38,285 (100%)	38,130 (95%)
「免试签发」 / 临时 执照	13,832 (46%)	14,592 (89%)	24,380 (100%)	24,700 (100%)	24,600 (100%)
国际驾驶许可证	149,620 (6%)	65,287 (42%)	40,418 (97%)	39,520 (97%)	39,584 (99%)

<sup>4</sup> 运输署表示，在实际运作上，在能够核实预约者与申请人为同一人的前提下，会弹性处理，例如若柜位职员可透过核对申请人其他身份证明文件及预约资料确认为同一预约人，则即使部份申请资料与预约资料（例如申请「免试签发」时以内地护照号码进行预约但以往来港澳通行证提交申请）未必完全一致，一般亦会酌情容许申请人使用预约柜位服务。

	可供预约名额 (预约率)				
	2021	2022	2023	2024	2025
<b>九龙牌照事务处</b>					
保留 / 转移 / 改配车辆 登记号码	12,086 (79%)	20,418 (100%)	20,418 (97%)	20,501 (89%)	20,418 (81%)
续领车辆牌照、车辆过 户、申请车辆登记文件 复本 / 车辆牌照复本	93,116 (91%)	80,688 (98%)	80,688 (100%)	81,016 (99%)	80,688 (98%)
一般驾驶执照相关服务 及驾驶考试	171,484 (50%)	102,862 (71%)	43,542 (99%)	43,719 (99%)	42,893 (91%)
国际驾驶许可证	156,065 (4%)	72,692 (63%)	45,018 (96%)	45,201 (95%)	52,619 (73%)
<b>观塘牌照事务处</b>					
续领车辆牌照、车辆过 户、申请车辆登记文件 复本 / 车辆牌照复本	89,414 (76%)	89,052 (87%)	89,052 (96%)	89,414 (93%)	89,052 (75%)
一般驾驶执照相关服务 及驾驶考试	20,254 (59%)	18,646 (86%)	11,808 (100%)	11,856 (100%)	11,720 (98%)
国际驾驶许可证	39,577 (9%)	16,738 (63%)	17,712 (97%)	17,784 (96%)	17,536 (91%)
<b>沙田牌照事务处</b>					
续领车辆牌照、车辆过 户、申请车辆登记文件 复本 / 车辆牌照复本	94,604 (91%)	94,218 (96%)	94,218 (98%)	94,601 (94%)	94,218 (86%)
一般驾驶执照相关服务 及驾驶考试	25,688 (58%)	23,075 (84%)	14,760 (100%)	14,820 (100%)	14,540 (98%)
国际驾驶许可证	21,736 (22%)	17,247 (79%)	22,140 (97%)	22,230 (96%)	21,700 (93%)

**3.10** 其中，有部分人士在预约后没有依照预约时段到有关牌照事务处使用柜位服务。在过去五年，预约各类牌证相关柜位服务后失约的数字如下（表 4）：

表 4

已透过网上或电话预约的柜位服务	个案数目（占总数百份比）				
	2021	2022	2023	2024	2025
<b>保留／转移／改配车辆登记号码</b>					
预约后有使用服务	7,342 (56%)	12,367 (50%)	13,024 (54%)	11,454 (48%)	11,127 (47%)
预约后失约	5,785 (44%)	12,370 (50%)	11,095 (46%)	12,454 (52%)	12,796 (53%)
<b>续领车辆牌照、车辆过户、申请车辆登记文件复本／车辆牌照复本</b>					
预约后有使用服务	230,537 (68%)	272,212 (77%)	281,774 (79%)	278,589 (81%)	247,541 (79%)
预约后失约	106,684 (32%)	81,617 (23%)	74,358 (21%)	65,181 (19%)	67,714 (21%)
<b>一般驾驶执照相关服务及驾驶考试</b>					
预约后有使用服务	44,769 (31%)	93,467 (58%)	64,321 (59%)	72,254 (67%)	67,849 (67%)
预约后失约	100,500 (69%)	66,878 (42%)	44,917 (41%)	35,964 (33%)	32,864 (33%)
<b>国际驾驶许可证</b>					
预约后有使用服务	13,951 (60%)	55,132 (56%)	83,079 (69%)	92,147 (77%)	88,964 (78%)
预约后失约	9,382 (40%)	42,471 (44%)	37,984 (31%)	27,481 (23%)	24,641 (22%)

**3.11** 运输署表示，一直有定期分析上述预约使用率及失约数据。该署在设定各类柜位服务的预约名额时，亦已预先把预计失约情况纳入考虑，适度提高预约名额，以确保在一般情况下柜位资源仍可获充分运用。

## 轮候即时柜位服务

**3.12** 如上文第 3.2 段所述，没有预约的申请人或代理人欲经柜位办理牌证事宜，一般需亲身到牌照事务处轮候即时柜位服务，而轮候方式包括：排队轮候，以及派筹轮候。

## 派筹轮候机制

### 适用的牌证服务类别

**3.13** 运输署于 2024 年 3 月于四间牌照事务处全面实施驾驶执照相关服务派筹轮候机制，取代排队轮候即时柜位服务。目前，派筹轮候机制只适用于驾驶执照相关服务。该署表示会密切留意派筹机制的推行情况，并视乎反馈及服务需求，考虑将有关安排扩展至车辆牌照相关服务。

### 派筹名额及使用率

**3.14** 各牌照事务处于每个工作日的上午（上午 9 时起）及下午（下午 2 时起）时段派发即日筹，即日筹类别及派发数量如下（表 5）：

表 5

各牌照事务处派发的即日筹	即日筹数目		
	上午时段	下午时段	合计
香港牌照事务处			
• 「一般驾驶执照相关服务」即日筹（包括申请驾驶考试）	170	130	300
• 「免试签发」即日筹 <sup>5</sup>	80	60	140
九龙牌照事务处			
• 「一般驾驶执照相关服务」即日筹（包括申请驾驶考试）	170	130	300
沙田牌照事务处			
• 「一般驾驶执照相关服务」即日筹（包括申请驾驶考试）	70	50	120

<sup>5</sup> 「免试签发」现场派筹安排自 2026 年 1 月 8 日起取消，详情见下文第 6 章。

观塘牌照事务处 • 「一般驾驶执照相关服务」 即日筹（包括申请驾驶考试）	70	50	120
--	----	----	-----

**3.15** 据运输署所述，各牌照事务处会按情况调整派发的筹号数目，在较繁忙的个别日子（例如长假期前）会酌量增加当天派发的筹号数目，以应付需求。

**3.16** 各牌照事务处实施驾驶执照相关服务派筹轮候制度后，即日筹的可供派发名额<sup>6</sup>及使用率按月表列如下（表 6）：

表 6

月份	即日筹名额（使用率）				
	香港牌照事务处		九龙牌照事务处	观塘牌照事务处	沙田牌照事务处
	一般驾驶执照相关服务	「免试签发」			
<b>2024 年</b>					
3 月	3,600 (100%)	1,680 (100%)	3,600 (100%)	1,440 (100%)	1,440 (100%)
4 月	6,000 (100%)	2,800 (100%)	6,000 (100%)	2,400 (100%)	2,400 (100%)
5 月	6,300 (100%)	2,940 (100%)	6,300 (100%)	2,520 (100%)	2,520 (100%)
6 月	5,700 (100%)	2,660 (100%)	5,700 (100%)	2,280 (100%)	2,280 (100%)
7 月	6,600 (100%)	3,080 (100%)	6,600 (100%)	2,640 (100%)	2,640 (100%)
8 月	6,600 (99.7%)	3,080 (100%)	6,600 (100%)	2,640 (97%)	2,640 (98%)
9 月	5,810 (99.8%)	2,710 (100%)	5,810 (99.9%)	2,322 (94%)	2,322 (96%)
10 月	6,300 (99.8%)	2,940 (100%)	6,300 (100%)	2,520 (93%)	2,520 (96%)
11 月	6,187 (98.3%)	2,887 (100%)	6,187 (99.9%)	2,520 (85%)	2,520 (93%)
12 月	6,000 (99.2%)	2,880 (100%)	6,000 (99.9%)	2,400 (95%)	2,400 (98%)
<b>2025 年</b>					
1 月	5,700 (100%)	2,660 (99.4%)	5,700 (100%)	2,280 (95%)	2,280 (98%)
2 月	6,000 (98.8%)	2,800 (100%)	6,000 (100%)	2,400 (87%)	2,400 (94%)

<sup>6</sup> 因台风影响牌照事务处的运作时间，部分日子的筹号数目相应有所调整。

月份	即日筹名额（使用率）				
	香港牌照事务处		九龙 牌照事务处	观塘 牌照事务处	沙田 牌照事务处
	一般驾驶执照 相关服务	「免试签发」			
3月	6,300 (99.1%)	2,940 (100%)	6,300 (99.8%)	2,520 (77%)	2,520 (86%)
4月	5,700 (96.4%)	2,660 (100%)	6,000 (99.5%)	2,280 (82%)	2,280 (86%)
5月	6,000 (91.8%)	2,800 (100%)	6,000 (99.2%)	2,400 (74%)	2,400 (81%)
6月	6,300 (92.4%)	2,940 (100%)	6,300 (97.0%)	2,520 (69%)	2,520 (76%)
7月	6,600 (96.3%)	3,080 (100%)	6,600 (97.2%)	2,640 (73%)	2,640 (85%)
8月	5,864 (93%)	2,736 (100%)	5,864 (91.8%)	2,344 (73%)	2,344 (76%)
9月	5,972 (92.2%)	2,787 (100%)	5,972 (91.3%)	2,390 (62%)	2,390 (71%)
10月	6,000 (90.8%)	2,800 (100%)	6,000 (91.8%)	2,400 (68%)	2,400 (78%)
11月	6,000 (93.5%)	2,800 (100%)	6,000 (86.4%)	2,400 (59%)	2,400 (70%)
12月	6,300 (97.2%)	2,940 (100%)	6,300 (91.9%)	2,520 (75%)	2,520 (87%)

运输署表示，一般驾驶执照相关服务的取筹安排运作畅顺，整体而言其即日筹名额能应付市民需求，按该署观察，服务使用者一般无需长时间轮候即日筹。

### 即日筹的领取方法及使用规则

**3.17** 运输署在各牌照事务处设置自助形式的派筹机，以先到先得方式向现场人士派发即日筹。轮候人士取筹时，须于派筹机输入其身份证明文件号码的首4位数字或字母，该号码会列印在筹号上。

**3.18** 领取筹号后，持筹人士无需逗留在牌照事务处等候。他们可透过扫描即日筹上二维码或到运输署网页，查看即时派筹及叫号情况，然后根据叫筹进度适时返回牌照事务处，按职员指示前往指定队列使用柜位服务。

**3.19** 根据牌照事务处的现行做法，持有该时段（即上午或下午时段）筹号人士，假如在召集其筹号时未能赶及返回牌照事务

处，而是在过号后才返回，职员仍会容许和安排他们到指定队列由队伍尾段开始轮候使用柜位服务，无须重新取筹<sup>7</sup>。

### **3.20** 运输署订立的即日筹使用规则如下：

- (1) 下午 2 时前派发的筹号，只于取筹当日下午 2 时前有效；下午 2 时起派发的筹号，只于取筹当日下午 5 时前有效，逾时作废。
- (2) 取筹人士必须为柜位服务使用者。每人限取一筹，筹号不可转让他人。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。即日筹如有遗失或输入资料有误，将不获补发。
- (3) 该署职员可要求取筹人士出示身份证明文件正本，供该署作核实及纪录之用。取筹人士若未能出示身份证明文件正本、输入资料有误、或已持有筹号，一经发现，该署会拒绝向该名人士派发筹号。
- (4) 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，方可凭筹使用柜位服务。如在使用柜位服务时，柜位服务使用者的身份证明文件号码与筹号上的身份证明文件号码不符，有关申请将不获处理，筹号亦不获补发。
- (5) 使用柜位服务时，须将筹号交予柜位职员。
- (6) 每名柜位使用者凭一张筹号最多可递交五份申请表格。
- (7) 持有效筹号的过号者，须按照职员指示排队轮候服务。

### **3.21** 运输署指出，为了防止筹号转让，柜位职员会要求柜位使用者提供即日筹及出示身份证明文件作核对，职员确认筹号上

---

<sup>7</sup> 例如：取得上午时段 1 号筹的持筹人在下午 1 时 59 分才返回牌照事务处，其筹号仍然有效，持筹人仍可使用该时段的柜位服务。

显示的身份证明文件号码、申请表上的申请人或代理人身份证明文件号码，以及柜位使用者的身份证明文件号码均属一致后，方会提供柜位服务。

### 每次递交的申请数目上限

**3.22** 无论申请人亲自或委托代理人办理，现场人士每次排队或凭每张即日筹，可使用柜位服务递交最多 5 份申请。每个柜位只接受其中一类的申请，同一柜位不会同时处理驾驶执照及车辆牌照的申请。换言之，根据其轮候的服务，申请人或代理人每次可于柜位递交 5 份驾驶执照类别的申请、5 份「免试签发」申请、或 5 份车辆牌照类别的申请。运输署表示其柜位职员会即场检查柜位使用者递交的申请数目是否符合规定上限。若需提交超出上限的申请或另一类别的申请，便须重新排队或取筹轮候。可递交的申请数量综合如下：

服务类别	轮候方法	每次于柜位可递交的申请数量上限
车辆牌照相关服务	排队轮候	5 份不限类别的车辆牌照相关申请
驾驶执照相关服务	凭「一般驾驶执照相关服务」即日筹	5 份不限类别的驾驶执照相关服务申请
「免试签发」 <sup>8</sup>	凭「免试签发」即日筹	5 份「免试签发」申请

**3.23** 运输署表示，留意到坊间有代理人专职为司机或车主提供代办牌证服务。该署正进行检讨，研究是否需就各类车辆牌照及其他驾驶执照相关服务<sup>9</sup>，调低每人每次排队轮候或凭即日筹于柜位递交申请的数量上限。

<sup>8</sup> 「免试签发」自 2026 年 3 月 16 日起取消即日筹，改为全面网上预约。在全面网上预约安排下，预约柜位每次只会处理一份申请。

<sup>9</sup> 有关检讨不适用于「免试签发」柜位服务，该服务已于 2026 年 3 月 16 日改为全面网上预约，而预约柜位每次只会办理一份「免试签发」申请（下文第 4.14 段）。

## 场内秩序管理

**3.24** 运输署于各牌照事务处实施不同措施以维持场内轮候秩序，排队轮候人士和即日筹轮候人士均须遵守。在牌照事务处内的当眼处、每条队列的入口处，以及柜位窗口均有张贴及展示告示，列出多项不容许的破坏排队秩序行为，包括：

- (1) 未有依照指定地方进入或离开排队队列；
- (2) 在进入排队队列时，未填妥申请表格及 / 或未备有相关所需文件；
- (3) 未有依照进入排队队列的先后次序排队；
- (4) 进入排队队列后，从任何人士接收及 / 或向任何人士提供任何文件及 / 或物件；
- (5) 进入排队队列后，与任何人士转换排队位置；
- (6) 进入排队队列后，在队内传递文件；
- (7) 进入排队队列后，增加递交申请的数量；
- (8) 进入排队队列后，擅自离开或由其他人取代其位置；
- (9) 未有遵从牌照事务处职员（包括所有保安员）的指示；以及
- (10) 作出任何其他牌照事务处认为破坏排队秩序的行为。

以下（图 2）为香港牌照事务处大堂展示的「破坏排队秩序行为」告示：

图 2



**3.25** 运输署指出，一般而言，轮候柜位人士在排队前，须已填妥申请表及备有相关所需文件，进入队列后不得擅自离开。轮候人士如需暂时离开队伍（如使用洗手间），可通知在场职员作出安排。驻场职员或保安人员若发现不当或破坏排队秩序的行为，会警告有关人士，亦可按情况要求违规人士离开排队队列或取消其持有的筹号。

# 4

## 「免试签发 香港正式驾驶执照」

### 相关法例及资格

**4.1** 《道路交通（驾驶执照）规例》（第 374B 章）（《规例》）订明，持有《规例》附表 4 所列的 32 个国家或地方<sup>10</sup>所签发的驾驶证明书或执照的人士，可根据《规例》第 11(3)条申请免试签发香港正式驾驶执照，以驾驶私家车、轻型货车、电单车及 / 或机动三轮车。政府当局指出，互认驾驶资格和「免试签发」是不少地方的惯常做法，亦已在香港实施多年，目的是在确保道路安全的同时，利便来自各地的驾驶人士，省却考取当地驾驶执照的资源和时间。

**4.2** 根据《规例》，在申请「免试签发」时，有关认可国家或地方签发的驾驶执照必须仍然有效或有效期届满不超过 3 年，以及是申请人在签发国家或地方经成功完成有关的驾驶考试后而获得的。此外，申请人必须年满 18 岁，并符合以下其中一项条件：

- (1) 持有的驾驶执照是申请人在签发国家或地方居住不少于 6 个月的期间发出；或
- (2) 在紧接申请前申请人已持有该认可国家或地方的驾驶执照不少于 5 年；或
- (3) 申请人持有该驾驶执照签发国家或地方的护照或同等的旅行证件。

---

<sup>10</sup> 附表 4 所列的国家或地方为：中华人民共和国、丹麦、巴基斯坦、日本、比利时、以色列、加拿大、尼日利亚、冰岛、印度、西班牙、孟加拉国、法国、芬兰、南非（包括西南非）、美国、挪威、纽西兰、马来西亚、荷兰、奥地利、意大利、爱尔兰、新加坡、瑞士、瑞典、葡萄牙、德国、澳洲、卢森堡、英国（包括奥尔得利及海峡群岛、百慕达、根西岛、萌岛及泽西岛）、韩国。

**4.3** 申请人需亲身经柜位向运输署递交「免试签发」申请表，或委托代理人亲身前住柜位办理。递交申请表时，须一并附上申请人的相关证明文件正本和副本，包括：

- (1) 香港身份证（如持有）、护照或其他旅行证件；
- (2) 如符合上段(1)或(3)的申请资格，须一并出示有关的护照或其他同等旅行证件；
- (3) 海外／中华人民共和国驾驶执照；
- (4) 能够证明符合申请资格的文件和运输署署长认为有关的其他文件；
- (5) 现时地址的证明（住址及香港通讯地址）正本或副本。

### 近年的申请趋势

**4.4** 近年，「免试签发」申请数目持续上升。运输署表示，自 2023 年起，随着香港与中国内地及其他地区恢复通关，有关申请数量显著增加。「免试签发」过去五年的申请数字如下（表 7）：

表 7

年份	「免试签发」申请		
	接获申请宗数	获批宗数	被拒宗数
2021	27,023	26,905	118
2022	28,901	28,868	33
2023	67,503	67,471	32
2024	73,542	73,421	121
2025	84,551	84,493	58

**4.5** 从上述可见，在 2021 年至 2025 年期间，运输署接获的「免试签发」申请宗数由每年 27,000 多宗上升至 84,500 多

宗，增幅超过两倍。另外，在接获的「免试签发」申请当中，申请人大部分来自中国内地。以 2025 年为例，申请人原来持有正式驾驶执照的签发国家或地方为中国内地的申请数目，占全部「免试签发」申请数字近九成。

## 柜位服务的分配

**4.6** 在 2026 年 3 月 16 日实施全面网上预约前，服务使用者透过预约或凭即日筹，到香港牌照事务处柜位服务递交「免试签发」申请。经柜位递交的「免试签发」申请平均每日约 300 多宗，占香港牌照事务处处理的驾驶执照申请总数约两成。香港牌照事务处共有 10 个负责处理驾驶执照的柜位（上文第 2.5 段，表 2），运输署安排了其中 3 个柜位处理「免试签发」申请，当中一个专属处理预约申请，两个专属处理即日筹申请。运输署表示，有关柜位分配是根据香港牌照事务处整体驾驶执照个案数量及各类申请的复杂程度而制定，该署会按实际情况定期检视有关安排。

**4.7** 运输署表示会视乎情况灵活调动服务柜位，以应付实际运作需要。当预约柜位没有轮候队伍时，柜位职员会协助处理持即日筹的「免试签发」申请。香港牌照事务处亦会不时调配后勤职员，以及安排职员在有需要时加班工作，尽量在 5 个工作日内完成审批「免试签发」申请。

**4.8** 该署同时指出，相比其他驾驶执照相关的申请，「免试签发」的申请资格较为复杂，需审核的证明文件数量较多，因此处理需时平均较长。该署认为在顾及资源、人手、整体服务效率等多项因素后，即使推行不同优化措施，亦难以完全满足与日俱增的申请需求。

## 预约名额

**4.9** 为应对「免试签发」服务需求的增加，运输署自 2023 年 1 月起，将「免试签发」/ 临时驾照柜位服务每个工作日的预约名

额，由 56 个增加至 100 个<sup>11</sup>。「免试签发」/ 临时驾照柜位服务在过去 5 年的预约率，可见上文第 3.9 段表 3。

**4.10** 至于在过去 5 年，预约「免试签发」/ 临时驾照柜位服务后失约的数字<sup>12</sup>则见下表（表 8）：

**表 8**

已预约「免试签发」 / 临时驾照柜位服务	个案数目（占总数百分比）				
	2021	2022	2023	2024	2025
预约后有使用服务	2,457 (38.3%)	7,989 (61.3%)	12,985 (53.3%)	11,447 (46.3%)	7,933 (32.2%)
预约后失约	3,950 (61.7%)	5,054 (38.7%)	11,395 (46.7%)	13,253 (53.7%)	16,667 (67.8%)
总计	6,407	13,043	24,380	24,700	24,600

**4.11** 运输署指出，在规划有关预约名额时，该署已一并考虑上述部分申请人因不同原因而未在预约时段使用相关柜位服务的情况。该署表示一直有密切留意预约服务的使用和出席情况，并按服务需求及实际使用率等因素，检讨及调整名额。

**预约方法**

**4.12** 在实施全面网上预约前，一如其他牌证柜位服务的预约安排（上文第 3.6 段），服务使用者可经运输署的网上服务或致电 24 小时热线，预约未来 10 个星期（即 70 日）的「免试签发」柜位服务。

**4.13** 服务使用者在预约时，须输入申请人的身份证明文件号码（即其护照或香港身份证号码）及其驾驶执照号码（即其海外 /

<sup>11</sup> 该名额数量一直维持不变，直至「免试签发」全面网上预约于 2026 年 3 月 16 日开始实施，有关安排详情见下文第 6 章。

<sup>12</sup> 运输署表示，由于自 2022 年 9 月起相关预约率长期 100% 满额，该署在该段时间未有个别统计实际有效的预约个案数目，因此个案总数以该月工作天乘以每日 100 个预约名额作推算，失约数字则以该月个案推算总数减去实际出席人数作估算。运输署由 2026 年 1 月起重新根据实际预约个案数目作统计。

中华人民共和国驾驶执照号码或临时驾驶执照号码)；如经网上预约，须同时注明其驾驶执照的签发国家或地方属「中国内地」或「中国内地以外的国家或地方」（图 3 及图 4）。

图 3

GovHK 香港政府一站通

預約運輸署牌照事務處服務

步驟一 選擇服務及輸入資料 必須輸入註有\*的項目

免試簽發香港正式駕駛執照/臨時駕駛執照 (只適用於香港牌照事務處)

以「智方便」個人檔案填寫表格

以智方便填表

了解更多 >

護照號碼/香港身分證號碼 \*

駕駛執照號碼 \*

備註：請輸入你的海外／中華人民共和國駕駛執照號碼或臨時駕駛執照號碼。

例如：HA12345678

注意：預約時提供的資料必須與運輸署記錄或相應的身份證明文件/牌照完全相同。否則，該預約會視為無效及運輸署保留拒絕申請人使用預約櫃位服務的權利。另外，運輸署或會將申請人於此預約中提供的資料交予有關駕駛執照的發證機關核對，如發現查無資料或資料不符，有關預約會被自動取消。

图 4

上述駕駛執照的簽發國家或地方：\*

中國內地

中國內地以外的國家或地方

中文姓名 \*

發證機關：\*

廣東省

其他省市

收取預約確認及提醒通知 \*

請輸入有效的電郵地址或傳真號碼，預約確認及提醒通知會自動寄送至以下提供的電郵地址或傳真號碼。

電郵地址

(例如: tellme@abc.com)

或

傳真號碼

(註：只接受香港傳真號碼。)

返回 繼續

步驟一，共三個步驟

**4.14** 运输署规定，每个**预约时段**只限办理一份「免试签发」申请或一份临时驾驶执照申请；以及「申请人必须为用以预约的身份证明文件号码 / 驾驶执照号码的持有人」。

## 旧有现场派筹安排及即日筹名额

**4.15** 假如没有预约，申请人或代理人可到现场领取「免试签发」即日筹以使用柜位服务<sup>13</sup>。香港牌照事务处于每个工作日的上午及下午时段分别派发 80 及 60 张「免试签发」即日筹，即全日合共派发 140 张（上文**第 3.14 段，表 5**）。

**4.16** 「免试签发」即日筹的领取方法和使用规则，以及每次可递交申请的数目上限，与一般驾驶执照相关服务即日筹相同，例如：包括一人限取一筹，以及凭每张**即日筹**可于柜位递交最多**5 份**申请等。有关详情见上文**第 3.17 段至第 3.21 段**。运输署于 2026 年 1 月 8 日起取消现场派发「免试签发」即日筹，于同月 12 日起以「电子即日筹」安排取代；其后，该署自 2026 年 3 月 16 日起取消「电子即日筹」安排，改为全面网上预约「免试签发」柜位服务。有关详情见下文**第 6 章**。

## 递交申请及审批程序

**4.17** 运输署牌照事务处审批「免试签发」申请的程序如下：

- (1) 申请人或代理人在柜位首次提交申请表（TD63A 表格）及相关证明文件后，柜位职员会即时初步检视有关申请是否符合法例订明的申请资格，再交由主任覆核资格及审阅所有的文件。
- (2) 如申请通过初步审批，柜位职员会即场在发牌电脑系统输入简单资料，以及向申请人发出确认信，确认已收悉申请及通知申请人可于提交申请后 5 个

---

<sup>13</sup> 「免试签发」现场派筹的安排自 2026 年 1 月 8 日起取消，有关详情见下文**第 6 章**。

工作天起计的 1 个月内前往该处查询申请结果及办理取证（如申请成功）。

- (3) 如柜位职员初步判断有关申请应符合资格，但申请文件稍有缺漏（如欠缺有效地址证明等），职员仍会接受其申请，但会在确认信上要求申请人在查询申请结果当天亲身补交缺漏的文件以作审核。
- (4) 所有「免试签发」申请均会交给后勤职员协助核对柜位职员已输入的资料，并在电脑系统输入其他详细申请资料（例如地址、驾驶执照号码、签发国家或地区等），再交由批牌主任详细审批，包括核对表格上填写的资料与证明文件的认证副本。
- (5) 批牌主任如在审批过程中认为申请人不符合资格或需提交额外证明文件，职员会致电通知申请人有关结果或要求他再到访牌照事务处时带备补充文件，供批牌主任即场再次审批。
- (6) 申请获批的人士可于查询其申请结果当天即场缴费及领取正式驾驶执照。有关申请人可取「一般驾驶执照相关柜位服务」的筹号或预约使用柜位服务以完成上述手续。

**4.18** 运输署指出，「免试签发」的申请人无须通过本地驾驶考试便可获直接签发香港正式驾驶执照，故该署须谨慎审核每宗申请，以及须查验证明文件正本，在有需要时把认证副本转交相关机构覆核真伪。为确保申请人完全符合法例要求和提供的资料真实准确，该署要求申请人提供多项证明文件正本，例如驾驶执照、护照，以及驾驶执照细节证明书等，供职员即场核对。由于申请的处理程序涉及证明文件与证件的正本，该署认为只适宜经柜位提交及以即场审核的方式处理申请。

**4.19** 由于近年申请「免试签发」的人数日益增加，为提升服务效率，运输署曾检视柜位处理「免试签发」申请的流程安排。就单份递交的申请，如经柜位职员检视相关文件后能通过初步审批，会随即进行后续的资料输入及审批程序，以使申请人有机会于同日领取驾驶执照。

## 电邮初步审阅服务

**4.20** 为便利申请人，运输署自 2024 年 3 月起亦试行电邮预审服务，容许申请人先以电邮方式提交申请资料副本（包括填妥的申请表格及相关证明文件）给该署作初步审阅，以节省现场柜位的处理时间。一般情况下，该署收到资料后会在 10 个工作日内以电邮形式作出回复，通知申请人初步审阅的结果。

**4.21** 通过电邮预审的申请人收到运输署发出的确认电邮后，可亲身或由代理人带同相关申请文件的正本，到香港牌照事务处领取「一般驾驶执照相关柜位服务」的即日筹，透过柜位服务正式提交申请。

**4.22** 若按一般程序办理「免试签发」申请，申请人通常需两度前往香港牌照事务处，即首次于柜位递交申请，并于批牌主任完成审批后第二次到牌照事务处查询结果及领取驾驶执照（如申请成功）。在电邮预审的安排下，牌照事务处职员即场审核文件正本及确认申请人符合「免试签发」要求后，会直接发出驾驶执照，申请人或代理人只需到访牌照事务处一次便可完成办理。

**4.23** 自 2024 年 3 月实施至 2025 年 12 月，香港牌照事务处共处理了 5,000 多宗经电邮初步审批的「免试签发」申请。但运输署指出，「免试签发」申请本身涉及较繁复的证明文件及审核程序，而电邮初步审阅涉及额外工序及时间，例如花更长时间审阅电子文件及回复电邮等。在考虑整体效益，以及该署于 2026 年 3 月 16 日推行全面网上预约「免试签发」柜位服务后，合资格申请人一般可即日完成办理申请，该署已于同日终止上述试行安排。

# 5

## 对柜位服务的监察

### 运输署对轮候问题的观察

**5.1** 自 2025 年 3 月起，不时有传媒报道，每日清早便有大批「排队党」到香港牌照事务处门外，排队轮候「免试签发」柜位服务的即日筹，亦有人取得筹号后在现场兜售筹号及代办服务，造成滋扰。

**5.2** 运输署表示，十分关注柜位服务轮候及排队管理问题，一直密切监察各牌照事务处的运作情况。根据该署观察，全面实施驾驶执照相关服务派筹制度后，牌照事务处现场轮候情况有所改善。但该署亦留意到，部分人士会在办公时间开始前，提早在香港牌照事务处门外排队轮候即日筹。因此，该署安排保安人员于办公时间开始前约一小时，在牌照事务处门外协助实施人流管制。牌照事务处亦不时透过闭路电视监察系统了解排队轮候情况。该署指有关观察结果会定期向管理层汇报，并用作调整人手调配及轮候管理安排的参考。

**5.3** 关于现场兜售筹号和代办服务问题，运输署知悉坊间有一些代理人专职为司机或车主代办牌照服务。香港牌照事务处位于的金钟统一中心为商业大厦，其他楼层有不同商户，当中有不少从事各类汽车牌证及驾驶执照或考试相关商业活动的商户，包括提供各类牌证申请代办服务、汽车保险及驾驶学习课程等。尽管如此，该署重申，牌照事务处场内严禁任何兜揽生意或兜售筹号行为，并已指示保安及前线职员如发现会即时劝止及跟进。

### 柜位服务轮候时间调查

**5.4** 运输署每年会进行 4 次牌照事务处柜位服务轮候时间调查，主要目的是透过记录申请人亲身到柜位办理牌照申请的时间，以评估柜位牌照服务的表现，以及处理申请时间是否达到有关的

服务表现目标。调查所得数据会被整理成内部报告，定期供管理层检视。调查每次为期 5 个工作日，涵盖以下 6 项驾驶执照及车辆牌照类别申请：

- 学习驾驶执照；
- 国际驾驶许可证；
- 暂准驾驶执照；
- 续领正式驾驶执照；
- 续领车辆牌照；及
- 车辆过户申请。

**5.5** 调查方法如下：

- (1) 申请人进入轮候队伍时，该署职员会在调查表格上，记录申请人申请的牌照类别、开始排队时间、有否进行网上预约、以及付款途径等资料。若申请人提交超过一个类别的申请，每类别申请会分别以独立的表格填写记录。
- (2) 当申请人到达柜位，柜位职员会记录到达柜位的时间及其申请数量。
- (3) 完成申请处理后，柜位或缴费处职员会于调查表格上，记录申请人领取牌照的时间（即完成处理申请的时间）。

**5.6** 运输署就牌照事务处柜位服务轮候时间订下的承诺服务水平为 70 分钟。根据该署观察所得，筹号持有人在叫号后，一般等候约 30 分钟便可使用柜位服务。从上述轮候时间调查结果亦可见，大部分申请人都能于服务承诺时间内完成使用柜位服务。过去五年的调查结果如下（表 9）：

表 9

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>换领驾驶执照服务</b>					
进行调查次数	2	2	4	4	4
调查涵盖申请宗数	2,380	2,180	3,168	2,938	3,097
总体申请 70 分钟内完成百分比	100.0%	99.3%	99.4%	99.8%	99.9%
网上预约申请 70 分钟内完成百分比	不适用	100.0%	99.9%	99.8%	100.0%
无预约申请 70 分钟内完成百分比	不适用	98.8%	98.9%	99.9%	99.8%
<b>换领车辆牌照服务</b>					
进行调查次数	2	2	4	4	4
调查涵盖申请宗数	13,556	12,740	21,627	22,368	23,777
总体申请 70 分钟内完成百分比	99.2%	97.0%	98.6%	98.9%	99.5%
网上预约申请 70 分钟内完成百分比	不适用	99.8%	99.9%	99.9%	100.0%
无预约申请 70 分钟内完成百分比	不适用	92.5%	96.2%	97.7%	99.0%

# 6

## 就「免试签发」 排队问题采取的措施

### 初期措施

**6.1** 运输署表示，该署于 2023 年起已留意到「免试签发」服务需求及轮候情况的变化，并预期随着香港与中国内地及其他地区恢复通关及各项新安排的推行，有关申请数目会进一步上升，遂着手筹备优化预约系统（包括争取资源强化网上预约系统的功能及稳定性、加入身份核实及限制重复预约等）及「免试签发」申请处理流程。在系统提升前，该署集中从派筹安排及现场轮候管理方面推行改善措施。有关措施如下：

	<u>开始日期</u>	<u>措施内容</u>
(1)	2023 年 1 月	将「免试签发」柜位服务每个工作天的预约名额由 56 个增至 100 个
(2)	2024 年 3 月	在驾驶执照相关服务实施派筹轮候系统，把「免试签发」与一般驾驶执照柜位服务的即日筹名额分开
(3)	2024 年 3 月	试行电邮初步审阅服务（详见上文第 4 章）
(4)	2024 年 6 月	加派职员于轮候取筹位置协助人流管制及处理市民的查询，维持排队秩序

(5)	2024 年 9 月	加派保安人员，加强巡查及安排排队秩序
(6)	2025 年 3 月	检视柜位处理「免试签发」申请的流程并加强人手，就单份递交的申请，如柜位职员检视相关文件后通过初步审批，会随即进行后续的资料输入及审批程序，使约两成「免试签发」申请于即日完成审批及发出驾驶执照
(7)	2025 年 4 月	将领取「免试签发」及「一般驾驶执照服务」即日筹的轮候人士分开排队；以及于轮候「免试签发」取筹位置增设标明排队号码的金属围栏，防止插队
(8)	2025 年 5 月	提升「免试签发」的派筹机系统，会识别同一时段重复输入的身份证明文件号码，职员会拒绝向重复取筹人士派发筹号 <sup>14</sup>
(9)	2025 年 5 月	加强监察，每星期进行 2 至 3 次突击检查，组别主任亦于不同时段及不同位置监察职员的工作情况，确保妥善执行排队规则

**6.2** 运输署并表示，不时提醒香港牌照事务处的职员严格执行排队规则及禁止破坏秩序行为，亦会向未有遵办的职员发出警告及考虑对违规职员作纪律处分；该署一直有密切留意牌照事务处大堂内的排队情况，以及监察职员执行排队规则，有需要时作出

<sup>14</sup> 当系统识别到重复输入的身份证明文件号码（首 4 位号码），会即时发出警告信息及暂停派筹，届时牌照事务处职员会先解锁系统并列印该筹号，然后要求取筹人士出示身份证文件正本供核实及记录。若确定有关人士未曾在同一时段取筹，筹号会予以发还；但如该人士未能出示身份证明文件、发现其输入的资料有误，或已持有筹号，职员会拒绝派发筹号。此外，职员如发现取筹人士持有多于一张筹号，所有筹号即告无效。

提醒及按既定机制向管理层报告及跟进。另外，该署一直与物业管理处保持紧密联络，以确保香港牌照事务处外的排队人流有秩序。

## **2025 年 8 月公布的措施**

**6.3** 2025 年 3 月，有传媒广泛报道「免试签发」柜位服务及派筹安排的相关问题及「排队党」引起的混乱情况，公署亦非常关注。公署于 2025 年 5 月就此课题向运输署展开查讯及提出质询。在公署展开查讯后，运输署于 2025 年 8 月 13 日公布以下有关「免试签发」柜位服务安排的短、中、长期优化措施：

### ***短期措施***

- (1) 2025 年 8 月起，所有代理人现场领取「免试签发」即日筹时，除了须输入其个人身份证明文件首 4 位号码之余，须同时输入申请人（最多 5 位）的身份证明文件首 4 位号码，有关资料会列印于即日筹上；柜位职员亦会核对持筹人及申请人的身份证明文件号码，如与筹号上的资料不符，筹号即告无效，申请不会获受理。
- (2) 2025 年 9 月起，运输署加强与中国内地相关驾驶执照机构合作，查核「免试签发」申请人经网上预约柜位服务时提供的中国内地驾驶证资料。如发现资料不真确，网上预约会被取消，名额会重新开放供其他申请人预约，希望藉此杜绝滥用预约名额的行为。

### ***中期措施***

- (3) 2025 年 12 月底起，「免试签发」柜位服务将改为只接受网上预约，不再设现场派筹；该署亦会将「免试签发」柜位服务扩展至其余 3 间牌照事务处，并增加整体预约名额；此外，该署会加强核实申请人的身份，包括要求申请人在网上预约时透过「智方便」作身份认证或上载相关证明文件，如发现资料不真确，预约将被取消。

## 长期措施

- (4) 该署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，届时申请人如经网上预约及上载文件并通过初步审批，只需于预约时段带齐所需文件正本前往牌照事务处即场核对，便可即日获发正式驾驶执照。

## 2026 年 1 月的「电子即日筹」安排

**6.4** 原订于 2025 年 12 月底前实施的全面网上预约「免试签发」柜位服务（上文第 6.3(3)段）未能如期实行，延至 2026 年 3 月 16 日起实施。运输署解释，需延迟两个半月推行的原因为需更多时间强化系统安全，并加入措施确保系统稳定和减低滥用服务的机会，包括强化虚拟排队系统、使用一次性密码进行核实等。针对有人滥用「免试签发」的现场派筹安排，该署于 2026 年 1 月 7 日宣布翌日起取消现场派发「免试签发」即日筹，以「电子即日筹」安排代替。

**6.5** 由 2026 年 1 月 12 日起，「免试签发」改为经指定的「电子即日筹」系统网上派筹，现场不设即时轮候或派筹安排。免试签发网上预约柜位服务则维持不变，已透过网上预约系统提前预约柜位服务的申请人可继续按预约时间前往香港牌照事务处办理免试签发申请。

**6.6** 运输署于每个工作日提供 300 张「电子即日筹」，筹号先到先得，每张筹号只可办理 1 份「免试签发」申请。系统的等候排队时段为上午 6 时 30 分至上午 7 时，上午 7 时正式开始排队，即时为所有排队中的人士随机分配排队位置。上午 7 时后进入系统的申请，会按实际进入时间依序排队。

**6.7** 系统以小批次方式安排轮候人士进入填写登记表格，如轮候人士的排队位置超出当日名额，系统只会在尚有名额的情况下，按序安排进入系统。假如成功登入系统，轮候人士需在 5 分钟内于系统输入申请人的资料作登记，包括申请人的身份证明文件号码首 4 位数字或字母、英文姓名、可接收短讯的流动电话号码

及电邮地址。如未能于限时内完成提交，该次申请将会失效。此外，输入的申请人资料必须准确及与申请人的身份证明文件完全相同。否则，筹号会被视为无效，有关申请将不获处理，输入资料有误的筹号将不会获补发。

**6.8** 成功取筹人士一般会在约 5 分钟内收到有关系统发出的确认短讯，未能收到相关短讯即表示未能成功取筹。成功取筹人士须按短讯内的指定时段，前往香港牌照事务处柜位递交申请，并向在场职员出示确认短讯以作查核。

## 全面网上预约

**6.9** 原拟于 2025 年 12 月底前推出的全面网上预约「免试签发」柜位服务未有如期实行（原因见上文第 6.4 段），运输署最终于 2026 年 3 月 16 日起实施有关安排。经电话预约「免试签发」柜位服务及「电子即日筹」安排于同日起取消。

**6.10** 在新安排下，「免试签发」柜位服务的预约名额增加四成至每个工作日共 550 个，服务亦扩展至全部 4 间牌照事务处。香港牌照事务处会处理以所有认可国家和地方（包括中国内地）发出的驾驶执照提交的「免试签发」申请；其余 3 间牌照事务处则专责处理以中国内地驾驶证提交的申请。合资格并提交完整申请资料的申请人，一般可即日完成审批申请「免试签发」及获发驾驶执照。

**6.11** 申请人须到指定的网上系统预约，然后按预约日期及时间到指定牌照事务处提交「免试签发」申请。预约系统会开放未来 4 星期可预约的名额，并于每个工作日下午 5 时更新名额。

**6.12** 申请人预约时须核实身份，香港身份证持有人须使用「智方便」帐户登入；其他人士须上载其身份证明文件及驾驶执照。申请人亦须提供电邮地址以接收一次性密码进行核实。所输入或提交的资料不真确，预约会被取消，名额会重新开放供其他申请人预约，以善用有限柜位资源。至于「免试签发」的申请资格、所需文件及适用车种等维持不变。

### 6.13 运输署指出，新的网上预约系统：

- (1) 具备多项保安及流量管理措施，包括人机验证机制及虚拟排队管理方案，以阻挡自动程式抢筹及调节流量，安排申请人公平有序进入系统预约；
- (2) 透过「智方便」和人工智能协助核实申请人身分，限制同一身份人士只可持有一个预约，减低被人滥用及霸占预约名额的机会；
- (3) 一个预约每次只可办理 1 份「免试签发」申请；及
- (4) 系统介面清楚列出预约资讯，如各牌照事务处可预约日期及时段、名额更新时间及预约结果通知安排等，减少申请人因资讯不足而重复查询或错失预约时段的情况，务求令预约流程更稳妥及清晰。

### 其他长远计划和目标

**6.14** 运输署表示，长远而言，其目标是透过电子牌照措施引导更多市民于网上办理牌证申请，并期望藉电子化和加强宣传，减少市民对柜位服务的需求，逐步改善牌照事务处排队轮候的情况。其计划包括：

- (1) 该署自 2025 年起分阶段把网上服务延伸至更多牌证服务，并相信数字政策办公室在 2026 年底推出「数码企业身份」平台后，会有更多公司车主透过网上递交申请。
- (2) 自该署在 2024 年底推行优化车辆牌照及简化车辆牌照申请措施后，车主不再获发印有届满日期的「行车证」，预期更多车主会改为经网上续领车牌<sup>15</sup>。若有关网上申请能经系统核实保险单和地址证明，该申请可无需人手核对。

---

<sup>15</sup> 根据运输署的资料，网上申请占比正在上升，网上续领车辆牌照申请数量由 2024 年约 153,000 宗大幅增加 62%至 2025 年约 248,000 宗。

- (3) 该署会继续研究引入更多人工智能技术协助查核申请文件，以及将应用扩展至更多牌证申请，逐步迈向全面自动化处理车辆牌照申请。

# 7

## 测试办理「免试签发」的不同方法及抽样检查记录

### 现场轮候即日筹

7.1 公署人员分别于 2025 年 6 月及 8 月两度以一般市民身份前往位于金钟的香港牌照事务处进行现场视察，以及于不同时段多次查阅运输署网页及试用「免试签发」的预约及即日筹轮候系统，以了解牌照事务处的现场环境，以及预约及轮候「免试签发」即日筹及柜位服务的实际情况。

### 2025 年 6 月的实地视察

7.2 公署人员于早上 7 时到达香港牌照事务处，当时门外已有约 60 名人士正排队轮候「免试签发」的即日筹。于队头及较前位置轮候的人大部分有备而来，携同折凳等个人物品，当中包括不少长者，令人怀疑是「排队党」人士（图 5 至图 8）。

图 5



图 6



图 7



图 8

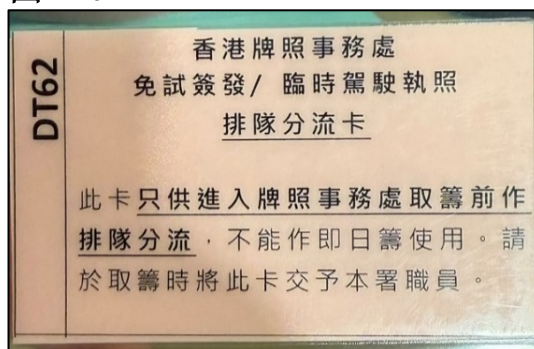


**7.3** 早上 7 时 30 分左右，数名牌照事务处的保安员到门外设置用作协助维持人龙秩序的金属围栏（图 9），其后有职员点算轮候「免试签发」即日筹的人士的人数及指示他们按围栏上的编号顺序排好。期间有排队人士为轮候位置发生口头争执，牌照事务处职员曾高声维持秩序。大约 8 时 30 分，职员向轮候人士派发排队分流卡（图 10），用以进入牌照事务处取筹前作排队分流，但不能作即日筹使用。公署人员取得编号为「DT62」的排队分流卡，代表排第 62 位。

图 9



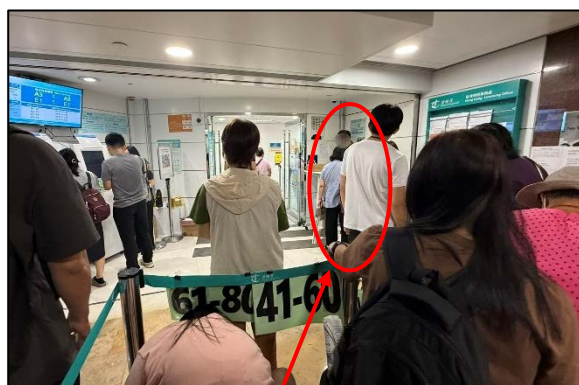
图 10



7.4 早上 9 时正，派筹正式开始。轮候「免试签发」即日筹的人士按序逐一到牌照事务处入口右侧的派筹机领取即日筹，一名牌照事务处职员于派筹机旁边维持秩序（图 11）。

7.5 根据公署人员的观察，职员并没有查核取筹人士的身份证明文件，以核对是否与取筹时输入的号码相符。公署人员于大约早上 9 时 30 分取得编号为「E62」的「免试签发」即日筹（图 12）。牌照事务处于上午 9 时开始叫筹，当日于上午 9 时 30 分左右正在召集「E32」筹号。公署人员目睹取得较前筹号的一些疑似「排队党」人士，取得「免试签发」即日筹后便即时离开牌照事务处，没有立即使用筹号<sup>16</sup>。公署相信此现象的最合理推论，便是怀疑是「排队党」人士先离开以便将筹号转交雇用他们排队取筹的代办人，亦可能是代办人先到附近兜揽顾客，将筹号留待稍后使用。

图 11



「免试签发」派筹机

图 12



7.6 轮候人士取筹后只需在召集其筹号时返回使用柜位服务，无须一直逗留牌照事务处等候。除了于运输署网页查看即时叫筹进度，牌照事务处场内大堂亦设有屏幕显示筹号召集情况（图 13）。

<sup>16</sup> 传媒报道亦有提及类似情况，在「免试签发」柜位服务于上午 9 时开始后十数分钟，已经召集筹号超过 40 以后的筹号（注：整个上午时段只派发 80 张筹），这反映大部分取得较前筹号人士选择在取筹后便随即离开牌照事务处，未有按筹号次序递交申请。

7.7 当召集其筹号时，「免试签发」的持筹人可进入牌照事务处大堂，按职员指示进入有关柜位前的队伍，等候使用柜位服务（图 14）。

图 13

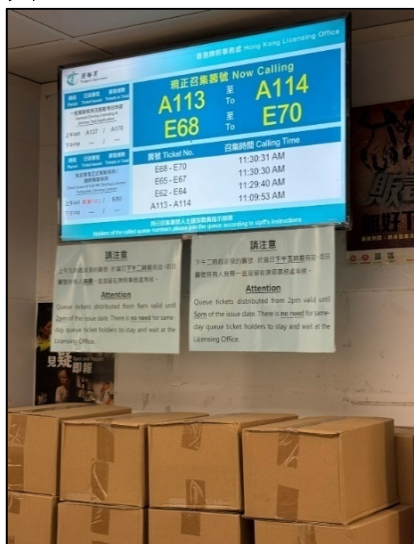


图 14



7.8 在筹号召集期间，公署人员到香港牌照事务处所在的金钟统一中心其他楼层视察，发现数名人士分别于不同位置向现场人士兜揽「免试签发」代办服务（图 15 及图 16）。

图 15

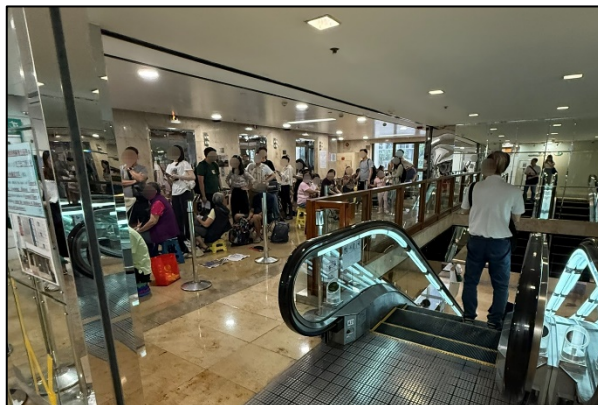


图 16



**7.9** 接近早上 10 时，香港牌照事务处门外已有大约 50 至 60 名人士排队，轮候当日下午 2 时派发的「免试签发」即日筹（图 17）。

图 17



### 2025 年 8 月的实地视察

**7.10** 在第一次视察后约两个月，公署再次派员到香港牌照事务处实地视察，了解「免试签发」的最新派筹情况及「排队党」问题有否持续。公署人员以一般市民身份于当日上午 7 时左右到达，香港牌照事务处门外已有逾 80 名人士正在轮候「免试签发」即日筹，比第一次视察时的人数更多。根据公署人员所见，于队伍首三分二位置排队的轮候人士均多属自备折凳轮候的长者，怀疑是「排队党」人士（图 18 及图 19）。

图 18



图 19



**7.11** 上午 8 时左右，牌照事务处的职员到门外设置排队用的金属围栏，然后点算轮候人数，以及安排首 80 名轮候人士于金属围栏内排队（上午时段会派发 80 张「免试签发」即日筹）。

**7.12** 至于排第 80 位之后的其他轮候人士（包括公署人员），则获职员引领到统一中心地下，轮候下午时段派发的「免试签发」即日筹（图 20）。不少疑似是从事代办的人士即场在地上填写多张「免试签发」申请表（图 21）。期间有数名人士更向公署人员兜揽代办服务（图 22 及图 23）。

图 20



图 21

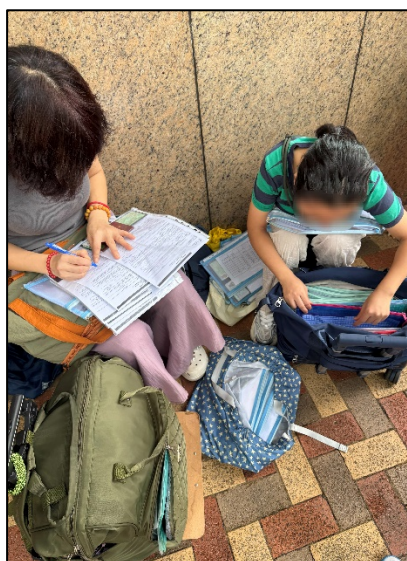
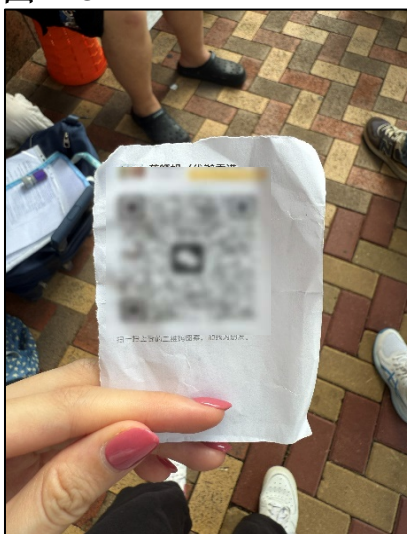


图 22



图 23



## 网上预约

**7.13** 2025 年 4 月及 2026 年 3 月，公署人员先后数度试用运输署的「免试签发」柜位服务网上预约系统。

**7.14** 在 2025 年 4 月的试用中，公署人员曾在日间进入预约系统后，发现当日之后 70 日的「免试签发」可供预约名额均已满额。公署人员留意到系统会于每晚凌晨 12 时开放预约新一日（即之后第 70 日）的可供预约名额，遂于凌晨 12 时再次登入系统，发现「免试签发」的预约名额在开放数分钟后便被预约一空。

**7.15** 公署人员于 2026 年 3 月初再次试用「免试签发」柜位服务的预约系统，同样发现当日之后 70 日的可供预约名额显示已经满额。根据观察，当时系统已改为于每日中午 12 时开放预约最新一日（即之后第 70 日）的可供预约名额（**图 24**：图中以红色显示的时段为可供预约时段）。公署人员于名额开放后 13 分钟，即中午 12 时 13 分再到系统查看，发现所有时段的名额已被悉数预约（**图 25**）。

图 24



图 25



## 「电子即日筹」

**7.16** 根据「电子即日筹」安排，每个工作日上午 6 时 30 分至上午 7 时为等候排队时段，上午 7 时正式开始排队，所有在排队中人士会随机获分配排队位置，之后进入系统的人士会按进入系统的时间先后排队。系统会按排队位置逐少分批让轮候人士进入表格登记，直至当日的「电子即日筹」（每日名额 300 张）派发完毕为止（上文第 6.5 段至第 6.7 段）。

**7.17** 公署人员于 2026 年 2 月期间 3 度试用「电子即日筹」系统，尝试经指定网上系统取筹，发现有关网站的运作大致畅顺，使用期间没有出现因太多人使用而网页错误或无法连线的情况。

**7.18** 在其中一次测试中，公署人员于当日上午 6 时 49 分进入系统等候，版面上显示距离正式排队开始时间时还有 10 分钟；到差不多上午 7 时，距离排队时间开始倒数（图 26 及图 27）。上午 7 时，排队正式开始，系统版面随即显示「你正在排队中」，并列出现预计到达网站和需要等待的时间为「多于一个小时」（图 28）。在等待期间，公署人员不时返回系统版面查看最新等候情况，但显示的等候资料未见有改变（图 29）。大约于上午 7 时 30 分，系统版面出现『所有「电子即日筹」已全数派发』的通知（图 30）。

图 26

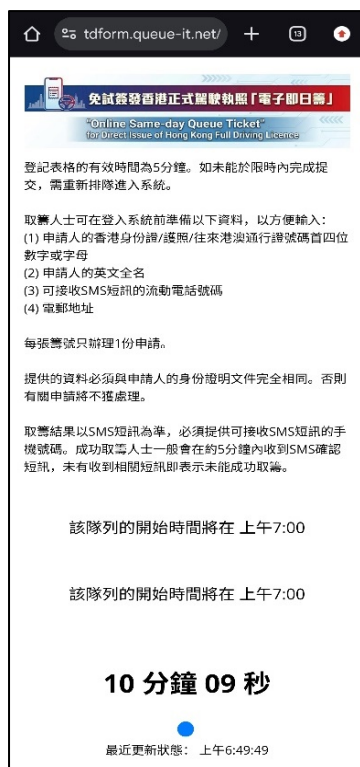


图 27

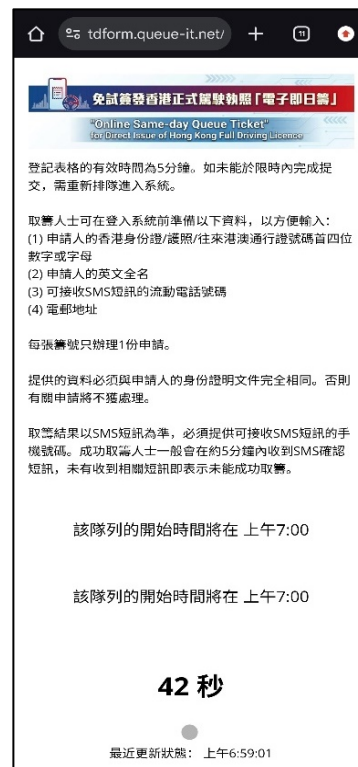


图 28

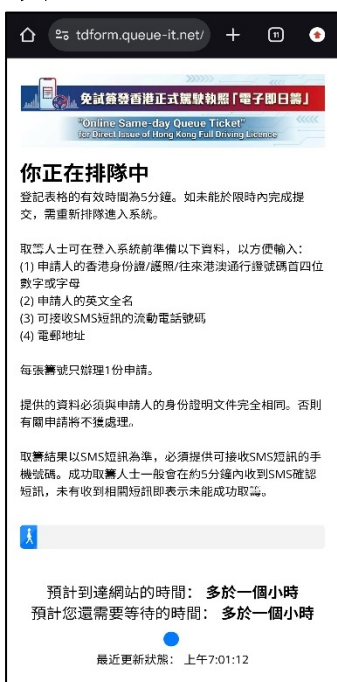


图 29

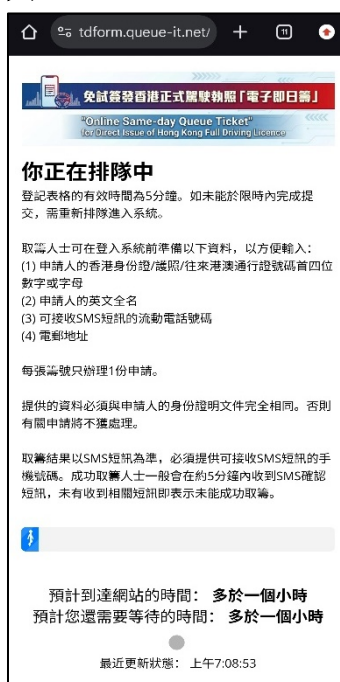
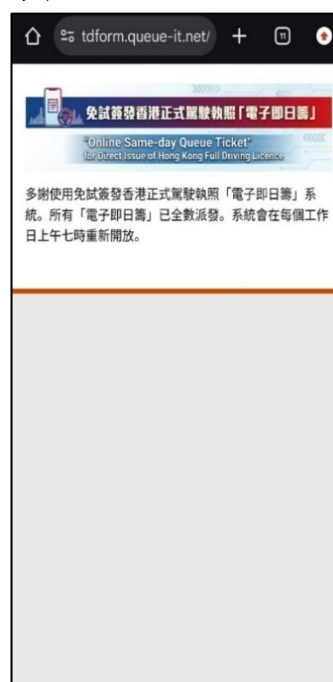


图 30



**7.19** 在 3 次「电子即日筹」试用中，公署人员均于上午 7 时或之前进行系统等候，但 3 次均未能成功进入登记表格页面，即未能取得即日筹，代表公署人员所获随机编配的队列位置较后，因此未待顺序进入表格登记，当日筹号已全数派发给排在队列前面的轮候人士。

## 电邮预审安排

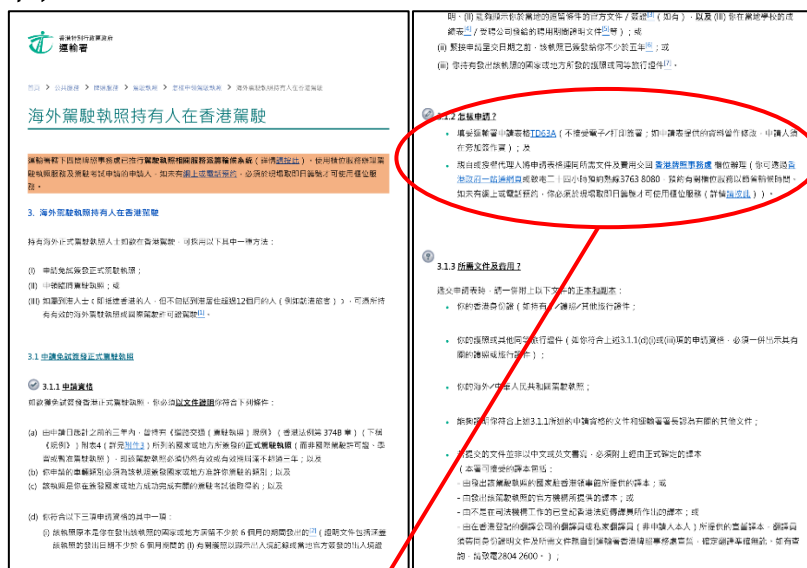
**7.20** 公署人员曾于展开查询后至 2026 年初期间多次查阅运输署及 1823 的网站中有关办理「免试签发」申请的页面，尝试寻找有关电邮预审服务安排的资料，但均未能从网站找到任何相关资讯。

**7.21** 当时在运输署网站中的「海外驾驶执照持有人在香港驾驶」页面<sup>17</sup>，里面的「3.1 申请免试签发正式驾驶执照」「3.1.2 怎样申请？」部分说明办理「免试签发」申请的方法，当中只列出申请人或代理人可透过预约或领取即日筹使用柜位服务提交申请，

<sup>17</sup>[https://www.td.gov.hk/tc/public\\_services/licences\\_and\\_permits/driving\\_licences/how\\_to\\_apply\\_for\\_a\\_driving\\_licence/driving\\_in\\_hong\\_kong\\_for\\_overseas\\_driving\\_licence/index.html](https://www.td.gov.hk/tc/public_services/licences_and_permits/driving_licences/how_to_apply_for_a_driving_licence/driving_in_hong_kong_for_overseas_driving_licence/index.html)

完全没有提及设有电邮预审的安排（图 31）。至于 1823 网站中的「如持有香港以外地方发出的正式驾驶执照，可否申请免试签发香港正式驾驶执照？」页面<sup>18</sup>，当时亦出现类似情况，在说明「免试签发」的递交申请方式时，完全没有提及电邮预审服务。

图 31



**3.1.2 怎樣申請？**

- 填妥運輸署申請表格 **TD63A**（不接受電子/打印簽署；如申請表提供的資料曾作修改，申請人須在旁加簽作實）；及
- 親自或授權代理人將申請表格連同所需文件及費用交回 **香港牌照事務處** 櫃位辦理（你可透過 **香港政府一站通網頁** 或致電二十四小時預約熱線 3763 8080，預約有關櫃位服務以節省輪候時間。如未有網上或電話預約，你必須於現場取即日籌號才可使用櫃位服務（詳情請按此））。

**7.22** 公署人員最终从「免试签发」的申请表（TD63A 表格）找到相关资讯，首页的「重要通知」部分底部有一段不大显眼的文字注明申请人可选择把申请电邮该署作初步预审。以下（图 32）为公署人员于 2025 年 6 月从运输署网站下载的「免试签发」申请表首页。

<sup>18</sup> <https://www.1823.gov.hk/tc/faq/i-have-a-driving-licence-issued-by-mainland-other-countries-can-i-apply-for-direct-issue-of-hong-kong-full-driving-licence-without-taking-a-driving-test>

图 32

**重要通知**

**核實「電子聯絡方式」**  
根據法例，申請人遞交各項駕駛執照或車輛牌照服務申請時，必須提供一個可藉短訊方式聯絡申請人的香港流動電話號碼或可藉電子郵件方式聯絡申請人的電郵地址，作為電子聯絡方式。有關電子聯絡方式必須於遞交申請前二個月內經運輸署網上牌照服務或指定網上平台，以一次性密碼核實。詳情請參閱 [運輸署網頁](#)，或掃取此二維碼。



**地址證明要求**  
於遞交牌照服務申請時，必須連同最近三個月內發出的地址證明文件正本或副本，否則運輸署可以根據有關法例暫停處理有關申請。[\[請參閱可接納的地址證明\]](#)

**更改地址或電子聯絡方式**  
根據法例，駕駛執照持有人或登記車主的地址或電子聯絡方式如有改變，須在72小時內通知運輸署。任何人無合理解釋而違反此規定，即屬犯罪。一經定罪，可處監1級罰款。你可透過 [政府一站通](#)、遞交 [指明表格](#)（「更改個人資料或車輛資料通知書」）或以書面方式，遞交新地址的證明文件（如適用）通知運輸署有關地址的更改。

**牌照事務處櫃位服務安排**  
為節省候候時間，你可先透過網上或電話預約櫃位服務（詳情請參閱 [香港政府一站通網頁](#)）。未有有效預約的申請人，必須於預備取即日駕照才可使用櫃位服務（有關查詢請參閱本署網頁）。

**申請人已遞交已填妥的申請表格及所需文件，經電郵(dl@td.gov.hk)遞交予牌照事務處的申請人，在一般情況下，本署會在10個工作天內以電郵形式作出回覆。告知申請人初步審閱的結果；並建議申請人按照申請表格內列明的方式將申請表格正本連同所需文件及應繳費用正式遞交至牌照事務處，以作出申請。透過電郵遞交的申請，本署只會作初步審閱，本署會在收到申請表格正本及所需文件後才正式處理及批核該申請。**

請留意已填妥的申請表格及所需文件，經電郵(dl@td.gov.hk)遞交予牌照事務處的申請人，在一般情況下，本署會在10個工作天內以電郵形式作出回覆。告知申請人初步審閱的結果；並建議申請人按照申請表格內列明的方式將申請表格正本連同所需文件及應繳費用正式遞交至牌照事務處，以作出申請。透過電郵遞交的申請，本署只會作初步審閱。本署會在收到申請表格正本及所需文件後才正式處理及批核該申請。

運輸署  
Transport Department

申請人可選擇把已填妥的申請表格及所需文件，經電郵(dl@td.gov.hk)提供予牌照事務處作初步審閱。在一般情況下，本署會在10個工作天內以電郵形式作出回覆，告知申請人初步審閱的結果；並建議申請人按照申請表格內列明的方式將申請表格正本連同所需文件及應繳費用正式遞交至牌照事務處，以作出申請。透過電郵遞交的申請，本署只會作初步審閱，本署會在收到申請表格正本及所需文件後才正式處理及批核該申請。

## 抽样检查「免试签发」记录

**7.23** 公署分别抽查了2024年11月11日至15日，及2025年3月17日至21日（「事涉期间」），合共10个工作天的「免试签发」申请相关记录，包括：网上及电话预约记录、即日筹派发记录，以及经牌照事务处柜位收到的申请表，以进一步了解「免试签发」柜位服务的预约系统、派筹机制、以及柜位职员接收申请表的实际运作情况。经仔细审研上述记录后，公署有以下发现。

### 重复预约

**7.24** 在实施全面网上预约前，市民透过网上或电话预约未来70日的「免试签发」柜位服务时，需输入申请人的身份证明文件号码及驾驶执照号码（上文第4.13段）。公署抽查「免试签发」

的预约记录后发现，不少人竟可以相同身份证明文件号码或驾驶执照号码，重复登记多个预约名额。

**7.25** 在事涉期间的 10 个工作日内，每日均出现上述重复预约的情况，其中 7 日每日更有超过四成预约名额被人重复登记。另外，当中有人更以同一身份资料预约了同日 18 个名额，证明预约名额被滥用的情况极度严重，具体数字如下（表 10）：

**表 10**

相同身份资料占用同日的预约名额	涉及多少组身份资料（占用预约名额总数）									
	2024 年 11 月					2025 年 3 月				
	11 日	12 日	13 日	14 日	15 日	17 日	18 日	19 日	20 日	21 日
2 个预约	2 (4)	3 (6)	1 (2)	4 (8)	6 (12)	5 (10)	4 (8)	5 (10)	4 (8)	4 (8)
3 个预约	5 (15)	2 (6)	1 (3)	2 (6)	1 (3)	1 (3)	2 (6)	0 (0)	3 (9)	2 (6)
4 个预约	0 (0)	0 (0)	2 (8)	1 (4)	0 (0)	2 (8)	1 (4)	0 (0)	1 (4)	0 (0)
5 个预约	0 (0)	0 (0)	2 (10)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
6 个预约	0 (0)	1 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (6)	1 (6)	0 (0)	1 (6)
7 个预约	0 (0)	1 (7)	0 (0)	4 (28)	1 (7)	1 (7)	0 (0)	1 (7)	0 (0)	0 (0)
8 个预约	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (8)	1 (8)	0 (0)	1 (8)
9 个预约	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (18)	0 (0)	1 (9)	1 (9)
10 个或以上	0 (0)	0 (0)	2 (21)	0 (0)	3 (35)	0 (0)	0 (0)	1 (18)	1 (14)	1 (14)
重复预约总数	19	25	44	51	57	28	50	49	44	51
同日预约总数	73	99	100	98	101	98	95	96	100	97
重复预约占全日预约百分比	26.0%	25.3%	44.0%	52.0%	56.4%	28.6%	52.6%	51.0%	44.0%	52.6%

### 资料不真确及可疑预约

**7.26** 公署亦发现，事涉期间的「免试签发」预约记录中，出现大量资料不真确或十分可疑的预约登记，例如：有人竟然用相连的身份证明文件或驾驶执照号码登记同日多个预约名额，最多涉及十个相连号码的预约。以下为设计例子<sup>19</sup>：

<sup>19</sup> 以下列举的身份证明文件或驾驶执照号码并非真实号码，而是设计例子以作显示现实中相关可疑情况之用。

<u>身份证明文件号码</u>	<u>驾驶执照号码</u>
HB9800000	HB9800000
HB9800001	HB9800001
HB9800002	HB9800002
HB9800003	HB9800003
HB9800004	HB9800004
HB9800005	HB9800005
HB9800006	HB9800006
HB9800007	HB9800007
HB9800008	HB9800008
HB9800009	HB9800009

### **不当预约人士仍获准使用柜位服务**

**7.27** 公署同时审研了事涉期间「免试签发」预约人士的出席记录<sup>20</sup>，发现部分成功递交的「免试签发」申请属重复预约个案，或预约时输入的申请人身份证明文件号码与驾驶执照号码并非与实际提交文件的号码完全相同<sup>21</sup>。换句话说，重复预约或输入不正确预约资料的人仍有获准使用有关柜位服务。

### **重复取筹**

**7.28** 公署经核对事涉期间的「免试签发」即日筹派发记录及经柜位递交的申请表后发现，有人违反使用规则，于同一时段领取多于一张「免试签发」即日筹，而且情况普遍。事涉期间，公署发现每日均出现多名人士于同一时段内重复取筹，这些违规人士每日占用的「免试签发」即日筹数目详见下表（表 11）。由违规人士取得的「免试签发」即日筹占事涉期间派筹总数 20.2%，代表每日平均有约五分一的「免试签发」即日筹被违规者或怀疑「排队

---

<sup>20</sup> 运输署表示，牌照事务处完成每日柜位服务及统计工作后便会销毁该等涉及个人资料纸本预约出席记录，故有关出席记录是该署透过比对预约名单及电脑系统内的申请记录而拟备的。

<sup>21</sup> 例：预约时输入的申请人身份证明文件号码与驾驶执照号码完全相同，但实际提交申请时的驾驶执照号码为另一号码，只有身份证明文件号码与预约相同。

党」所占用，而情况最严重的一天更有高达 31.9% 的即日筹被违规人士占用。

**表 11**

违规人士于当日领取的「免试签发」即日筹 <sup>22</sup>	违规领取超过上限即日筹的人数 (其获取的即日筹总数)									
	2024 年 11 月					2025 年 3 月				
	11 日	12 日	13 日	14 日	15 日	17 日	18 日	19 日	20 日	21 日
2 张 (同一时段内领取)	3 (6)	5 (10)	2 (4)	3 (6)	2 (4)	6 (12)	0 (0)	8 (16)	5 (10)	4 (8)
3 张	5 (15)	1 (3)	2 (6)	6 (18)	4 (12)	5 (15)	6 (18)	2 (6)	4 (12)	5 (15)
4 张	1 (4)	0 (0)	2 (8)	0 (0)	1 (4)	3 (12)	2 (8)	1 (4)	1 (4)	1 (4)
5 张	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (5)
6 张	1 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7 张	0(0)	1 (7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	(0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
上述人士领取即日筹总数	31	20	18	24	25	45	26	26	26	32
「免试签发」即日筹总数	141	141	140	87	140	141	141	140	142	141
上述人士领取筹号占「免试签发」即日筹比例	22.0%	14.2%	12.9%	27.6%	17.9%	31.9%	18.4%	18.6%	18.3%	22.7%

**7.29** 公署更发现，香港牌照事务处有多名经常违规领取多张「免试签发」即日筹的「常客」，这些人士连续多日出现重复取筹行为。记录显示，在事涉期间的 10 个工作日内，有超过 10 名这类人士于 3 日或以上违规重复领取筹号；亦有人每日均到牌照事务处领取「免试签发」即日筹，并于其中 9 日违规重复领取筹号（每日领取 2 至 7 张不等）。

### 递交超过五份「免试签发」申请

<sup>22</sup> 筹号上显示相同身份证明文件号码首 4 位数字或字母视为由同一人领取。

**7.30** 根据运输署的规定，凭每张即日筹最多可递交 5 份「免试签发」申请，而每人于每日上、下午两个时段分别可领取不多于 1 张即日筹（上文第 3.22 段及第 4.16 段），即理论上每名代理人每日凭即日筹最多只可递交 10 份「免试签发」申请。但公署抽查的记录显示，多名代理人凭即日筹于同日递交超过 10 份「免试签发」申请，且情况普遍，事涉期间每日均有发生。

**7.31** 以 2025 年 3 月 17 日为例，当日有一名代理人凭 6 张即日筹于柜位提交了合共 30 份「免试签发」申请，为规定每日可提交申请数目上限（即 10 份）的 3 倍。另外连同上述人士，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，单单是上述这 7 人，竟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。

### ***递交的申请数量超过所持即日筹***

**7.32** 公署并发现，于 2025 年 3 月 17 日，有 2 名代理人于当日分别领取了 3 张即日筹，并分别于柜位递交了 20 份「免试签发」申请。撇开同一天领取 3 张「免试签发」即日筹本身已属不当行为，根据规定持筹人凭每张即日筹最多只可提交 5 份申请，但上述 2 名代理人提交的申请超过其所持即日筹最多可提交的申请份数（即 15 份）。

# 8

## 公署的评论及建议

### 整体评论

**8.1** 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，便利市民获取所需服务，切合市民日益提高的需求及期望。然而，运输署牌照事务处近年在处理「免试签发」申请时却出现轮候秩序混乱的情况，并持续多时未获妥善解决，令市民需于清晨甚至通宵轮候，方能获得本应便捷的公共服务。

**8.2** 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者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遭滥用的情况，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。

**8.3** 以上情况均反映运输署的安排欠周全及未能与时俱进，令一般申请人难以在有限资源下便捷及公平地获取有关服务。结果，部分熟悉运输署运作及相关漏洞的代理人得以长期占用珍贵的柜位资源，从事代办生意图利，令牌照事务处门外长期出现人龙及秩序问题，影响一般市民正常使用运输署柜位服务及损害其获得服务的应有权利。此外，需要申请「免试签发」人士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，然而「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，对申请人容易构成负面印象。

**8.4** 在派筹轮候系统实施（即 2024 年 3 月）后，「免试签发」申请引发的排队及滥用问题持续多时，而运输署处于等待批核资源优化网上预约系统（上文第 6.1 段）的情况下，推出的应对措施（上文第 6.1(4)至(9)段）大多以现场秩序管理方面为主，即使排队及滥用问题一直未有止息的迹象，该署却未有及早采取有效措施加以遏止。该署直至 2025 年 8 月起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。运输署其后于 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，公署亦有接获有关申诉。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；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。

**8.5** 运输署指出，该署自 2023 年起持续改善柜位服务及轮候安排，以及随着「免试签发」柜位服务已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」及个别人士有机可乘，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。假如日后其他服务的需求突然急增，类似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。

**8.6** 公署亦留意到，运输署于去年公布的「中期措施」，即全面推行「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，最终未能如期于 2025 年第四季推出，而是在 2026 年 3 月中才开始实施。公署认为，运输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准及社会期望。

**8.7** 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：

#### （一）派筹规则的执行

**8.8** 运输署就派筹轮候系统制定了多项使用规则。这些规则的设立，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，运输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

**8.9** 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」，以及「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。」（上文第 3.20(2)段）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，避免被少数人士占用或滥用，做法本应可取。然而，运输署实际运作上未有严格执行上

述规定。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（上文第 6.1(8)段）。换言之，在 2025 年 5 月前，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。

**8.10** 公署抽查「免试签发」记录的结果亦显示，上述重复取筹的情况实际上确有发生。公署从相关记录可见，不少身份证明文件号码于同一时段的「免试签发」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在同一时段领取了多于 1 张即日筹。重复取筹的情况在公署抽查的 10 个工作天期间更每日均有发生，重复领筹人士所占的「免试签发」即日筹数目占总派筹数目逾两成（上文第 7.28 段），违规情况十分普遍。

**8.11** 运输署表示，曾就是否输入完整身份证明文件号码咨询个人资料私隐专员公署（「私隐署」）意见，并因应收集个人资料须符合「资料最少化」的原则下，设计以输入身份证明文件首 4 位数字或字母配合现场按需要查核身份证明文件正本的安排，在防止重复取筹与保障个人私隐之间取得平衡。公署认同收集个人资料时应符合保障个人私隐的原则。运输署要求取筹人士输入身份证明文件号码，公署理解是为了核实取筹者身份，防止筹号被滥用。该署应在收集最少个人资料的同时，确保能达到以上目的，否则便顾此失彼。公署抽查「免试签发」记录的结果，正正反映该署现有的取筹安排，未能有效防止滥用，经常发生有人于同一时段领取多于 1 张筹号的情况。因此，公署认为，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。如有需要，该署可考虑进一步咨询私隐署的意见。

### **不可转让筹号予他人使用**

**8.12** 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」（上文第 3.20(2)至(3)段）。但公署发现运输署并无切实执行以上规定。

**8.13** 虽然香港牌照事务处安排了一名职员在派筹期间站在「免试签发」派筹机旁边，但据公署人员当时现场所见，该处职员并无要求取筹人士出示身份证明文件核对（上文第 7.4 段至 7.5

段)。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实地视察所见的排队情况亦支持上述观察。公署人员两次以市民身份实地视察时均发现，不少年纪老迈的公公婆婆聚集一起轮候「免试签发」即日筹，部分人士更于同日上下午均出现在轮候队伍，极似是「排队党」。

### **柜位核对资料**

**8.14** 即日筹的使用规则亦列明，「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」（上文**第 3.20(4)段**）。运输署强调，柜位职员会核对柜位服务使用者的身份证明文件，确保筹号上的身份证明文件号码与表格上的申请人或代理人的身份证明文件号码相同（上文**第 3.21 段**）。

**8.15** 但公署从抽查的记录发现，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，超过每张筹号可递交 5 份申请的数目上限（即 3 张筹共可递交最多 15 份申请），事件反映柜位职员接收申请时核对不严，未有确保即日筹使用者遵守相关规则。而且记录显示，类似的情况在公署抽查的短短 10 个工作日内发生不止一次，绝非单一事件（上文**第 7.32 段**）。公署按常理推测不同的可能性，该些代办人能成功递交额外申请，有可能是使用了显示他人身份证明文件号码的即日筹、重复使用同一张即日筹，或于同一次柜位服务中提交多于 5 份申请。但不论使用何种手段，事件反映柜位职员未有妥善执行程序。

**8.16** 在上述多项即日筹使用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。透过上述方法，该些代办人可凭多张即日筹使用柜位服务办理多份「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专业「排队党」竞争，或者付费使用代办服务。

**8.17** 虽然「免试签发」现场派发即日筹的安排已于 2026 年 1 月初改由「电子即日筹」取代，另相关柜位服务已于 2026 年 3 月 16 日实施全面网上预约（即不设即日筹），但牌照事务处的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，而且派筹安排未来亦有机会扩展至车辆牌照相关服务，故公署认为，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以堵塞漏洞。

## （二）柜位轮候及派筹安排

**8.18** 除了没有严格执行使用规则，公署亦发现牌照事务处的部分轮候及派筹机制安排不合理，无形中方便部分人士利用服务漏洞图利，影响真正需要服务的申请人。

### *过号的持筹人无须重新取筹*

**8.19** 在派筹机制下，持筹人无须一直逗留牌照事务处等候，而是可随意离开，在召集其筹号后直至该时段完结前任何时候返回使用柜位服务便可（上文第 3.19 段）。该署解释，有关安排是为了提升服务弹性及旨在为取筹人士提供便利，让未能适时返回的持筹人可继续使用服务，整体而言善用柜位资源。该署强调，过筹后才返回的持筹人须进入指定的队列由队伍尾段开始轮候柜位服务。

**8.20** 但公署认为，容许严重过号的持筹人使用柜位，虽然利便持筹人，但同时变相利便代办人取筹后兜揽生意，做法值得商榷。因无需担心过号，代办人有更大弹性及更多时间兜揽顾客，在兜揽成功后才返回牌照事务处使用柜位服务，以便尽可能使用每张筹可办理 5 份申请的上限，谋取最大利益。公署人员实地视察期间，发现部份排在队伍前方的疑似「排队党」于取筹后随即离开现场，没有即时使用取得的「免试签发」筹号；同时亦留意到一些代办人于牌照事务处附近兜揽生意，表示可即时提供递交「免试签发」申请服务（上文第 7.5 段及第 7.8 段）。

**8.21** 此外，有关做法对依时返回的持筹人亦造成不公及不便，实际上会纵容个别非常不守规矩的人，同时对队伍的秩序及进度始终有一定影响。由于过筹者可随时重回轮候队伍，使其他遵守规矩的持筹人难以预计得到柜位服务的真实所需时间。例如持有筹号较后人士根据运输署网页显示的叫筹进度，在预计差不多召集其筹号时返回牌照事务处，此时却有一批早已过号的「排队党」人士比他稍早出现，获重回队伍并排在其前面，这样该名正当持筹人便需再轮候许久才能使用柜位服务，令其大失预算。

**8.22** 公署不认同容许严重过号的持筹人使用柜位的做法有助善用柜位资源。假如大部分持筹人不按筹号顺序使用柜位服务，而是在过号后任何时刻随时返回队列继续使用服务，牌照事务处便无法预计和平均分配人流，令柜位服务或会出现于某时段无人使用，另一时段却太多人等候的情况，造成混乱之余，亦正正未能善用柜位资源。

**8.23** 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（如超过某个数量的筹号或时间仍未到达队列报到便不能使用柜位服务）。公署亦认为，运输署可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。

### **每次递交五份「免试签发」申请**

**8.24** 根据牌照事务处的安排，申请人或代理人每次排队或凭每张即日筹，可于柜位递交最多 5 份属同一主要类别的牌证申请（上文第 3.22 段）。运输署表示，该署在提供公共服务时需作出平衡，考虑到部分牌证申请人确实会有请别人帮忙递交申请的需要（例如申请人因事未能亲身前往办理），或须就同一车辆同时递交多份相关申请，例如：办理车辆过户时，新旧车主有时会一并递交「留牌」、「无欠缴罚款或违例记录证明书」、「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」。该署表示在设计柜位服务的申请上限时，已顾及为有实际需要的市民提供便利与整体柜位服务效率。该署指出，柜位职员无需就关连申请重复核查同一套文件，有助提升牌照事务处的整体服务效率。

**8.25** 运输署以上列举的例子，只能说明车主有可能需同时办理多份有关连的车辆牌照申请。该署将每次经即日筹在柜位递交的「免试签发」申请份数上限同样订为 5 份，公署认为做法欠缺充分理据。有别于车辆牌照申请，「免试签发」的申请人能为自己办理的只有 1 份申请，即使同时为家人或朋友办理，一般亦不涉及多份申请。再者，「免试签发」申请各自独立审批，不会出现柜位职员就不同申请重复查核同一套文件的情况。因此，公署看不到一般申请人有真切需要同时办理多份「免试签发」申请，或让人同时

递交多份「免试签发」申请如何令柜位服务效率提升。另一方面，容许每次经柜位递交多份「免试签发」申请，实际上只对持有多份申请的代办人有利。

**8.26** 公署认为，运输署当时将 3 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」）的每次可递交上限划一订为 5 份，是过于宽松。每次可递交多份「免试签发」申请，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。只为自己递交 1 份申请的申请人与办理大量申请的代办人共用同一队列，亦大大增加一般个人申请的轮候时间，对其不公。无论如何，公署欣悉在全面网上预约「免试签发」后，一个预约每次只可办理 1 份「免试签发」申请。公署认为，运输署应就不同类别牌证服务作出独立评估，因应其服务性质及实际需要，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（上文第 3.23 段），藉此促请该署尽快完成检讨，并根据结果作出相应调整。

### **取筹时并未备妥申请资料**

**8.27** 运输署早已就公众人士于牌照事务处排队轮候柜位订下多项规定，当中订明：轮候人士进入排队队列时未备妥申请表及所需文件、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（上文第 3.24 段）。公署理解，上述规定的目的应为防止代办人一边排队轮候柜位服务，一边安排其他人于排队轮候期间兜揽生意，然后将招揽到的新申请及所需文件交给正在排队的代办人到柜位办理申请。

**8.28** 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的规定，例如要求取筹人士须预先备妥申请人的资料，以及取筹后不可增加新申请人等。在派筹轮候机制下，代办人取筹后可离开牌照事务处范围，由于无需担心过号（上文第 3.19 段），他们可以有充分时间兜揽生意，当成功兜揽到新申请，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。但在 2025 年 8 月前（上文第 6.3(1)段），运输署并未能就兜揽情况及排队现象采取有效的应对措施，容许取筹者在取筹时无须输入或备妥申请人资料。公署认为运输署应汲取经验，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*

**8.29** 根据运输署提供的资料，自 2021 年起至 2025 年，该署接获的「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（上文表 7 及第 4.4 段至第 4.5 段）。

**8.30** 与此同时，「免试签发」的网上及电话预约长期于预约时段一开始便满额。自 2023 年起，每年的预约率均为 100%（上文第 3.9 段，表 3），而在各项提供预约的牌证服务中，只有「免试签发」的预约率出现上述长期维持 100% 的情况，反映名额长期供不应求。

**8.31** 至于即日筹的派发情况，更明显看到大众对「免试签发」柜位服务的需求殷切。自派筹轮候制度于 2024 年 3 月实施以来，「免试签发」即日筹的使用率便一直维持于 100%（上文第 3.16 段，表 6），代表每日的即日筹均悉数派发完毕。此外，自 2025 年 3 月起，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」问题，运输署前线职员亦每天疲于应对大量提前排队人士引起的秩序问题，因此该署应知悉有关情况。

**8.32** 然而，香港牌照事务处提供的柜位服务名额却未有按需求相应增加，难免出现求过于供的情况。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现有资源，在无需增加额外开支的情况下，尽量应付社会对牌证服务的最新需求。资料显示，自 2024 年年中起，观塘牌照事务处及沙田牌照事务处的驾驶执照相关柜位服务即日筹持续出现余额（上文第 3.16 段，表 6）。公署认为，如该署能及早灵活调配人手及柜位资源，将办理「免试签发」柜位服务扩展至上述两间柜位服务有余额的牌照事务处，增加服务供应，便能起分流和疏导作用，减轻申请人集中前往同一间牌照事务处的压力。

## 「免试签发」预约及即日筹柜位分配失衡

**8.33** 公署并发现，「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，情况不理想。在实施「电子即日筹」前，香港牌照事务处每个工作日提供 100 个「免试签发」柜位服务预约名额，并现场于上下午两个时段共派发 140 张「免试签发」即日筹。若以每张即日筹最多可递交 5 份「免试签发」申请计，经即日筹接收的「免试签发」申请每日最多可达 700 份；但经网上或电话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「免试签发」申请每日最多只有 100 份。

**8.34** 至于实际处理数字，运输署表示没有统计经预约或即日筹提交的「免试签发」申请数目。不过，公署从抽查的记录中发现，在事涉期间，香港牌照事务处经预约柜位收到的「免试签发」申请每日平均不足 20 份，经即日筹柜位收到有关申请则平均约 300 份。

**8.35** 从上述可见，香港牌照事务处预留及实际处理「免试签发」即日筹申请的柜位资源，明显比处理预约申请的柜位资源多。预约名额少而且长期爆满的情况下，部分申请人无奈亲身到牌照事务处轮候即日筹，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。正如上文所述，公署认为每张即日筹可办理 5 份「免试签发」申请的做法本身已经欠缺充分理据（上文第 8.25 段至第 8.26 段），考虑到上文第 8.31 段及第 8.32 段的资源影响，这做法更是扭曲了牌照事务处应有的运作生态。故公署认为，在柜位资源分配上，运输署早应将更多柜位拨作处理预约申请。如此一来可增加预约名额，让更多申请人在其选择时段直接取得柜位服务，做法更见公平及利便市民；另一方面亦可透过分流，纾缓大量市民到牌照事务处排队轮候「免试签发」即日筹的压力。公署促请运输署检讨牌照事务处现时各类牌证服务的即日筹及预约柜位分配，并因应结果作出适当调整。

### （四）「免试签发」预约机制被滥用

**8.36** 调查并发现，事涉期间「免试签发」网上及电话预约机制被滥用的情况严重，令本已数目有限的预约名额未能得到善用。抽查记录结果显示，「免试签发」的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（上文第 7.24 段至第 7.26 段），该些

预约中绝少申请人最终有出席及使用「免试签发」柜位服务，结果每日大量珍贵的预约名额被浪费，这从「免试签发」近年持续高企的预约失约率（上文第 4.10 段，表 8）可见一斑。

**8.37** 就「免试签发」的预约及出席偏低的情况，运输署表示，牌照事务处会弹性调动柜位以应付实际需要，当专属预约柜位没有轮候队伍时，当值职员会自动协助处理持即日筹递交的「免试签发」申请，以加快处理速度及善用柜位资源。

**8.38** 虽然该署表示会善用人手及资源，安排暂时无需处理预约申请的柜位职员处理即日筹申请，但公署认为，预约系统持续被滥用并导致大量名额被浪费的情况，属极不理想。预约名额大规模被非使用服务人士霸占图利，变相剥削真正有需要的申请人从便捷及不经代办途径获得相关服务的机会，部门实有责任和必要正视和纠正。

**8.39** 根据运输署提供的记录，于事涉期间，即 2024 年 11 月及 2025 年 3 月，「免试签发」的预约机制均有明显滥用情况（上文第 7.24 段至第 7.26 段），该署在 2025 年 8 月之前虽有打击或预防滥用预约的应对措施，但成效不彰。运输署解释，申请人持有的身份证明文件（例如护照）由不同国家或地方签发，号码格式不尽相同，系统无从就申请人在预约时输入的相关资料作过滤，而要留待申请人在依约到牌照事务处柜位提交有关文件时，该署职员方能核对。

**8.40** 公署认为，纵使系统因不同国家或地方签发的身份证明文件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。上述方法只是举例，公署希望指出的是，有效且可行的应对方法相信并非没有。

**8.41** 公署曾就牌证预约服务失约率高的成因向运输署查询。该署表示，根据其过往经验，部分申请人因种种原因（例如改由其他渠道提交申请、有事不能出席或考虑延迟申请、暂时不再需要申请相关牌证等）而未有在预约时段到访牌照事务处使用相关柜位服务。然而，公署认为上述缺席原因并非「免试签发」的预约人士所独有，因此未能完全解释为何「免试签发」失约率远比其他牌证预约为高。公署经抽查相关记录后，发现「免试签发」失约率特别

高主要因大量重复及资料不真确的预约所致（上文第 7.24 段至第 7.26 段）。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。正因如此，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。

**8.42** 另一方面，运输署就预约「免试签发」柜位服务订下清晰规定，包括：使用者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，否则会被视作无效；假如预约时提供的资料不齐全、不真确，或重复预约，该署亦会取消预约（上文第 3.7 段）。但公署发现，在实际运作中，运输署及预约柜位的职员并没有严格执行上述使用规定，有重复预约或预约时输入不正确资料的人成功使用柜位服务（上文第 7.27 段）。

**8.43** 运输署补充，在实际运作上，该署会在能核实预约者与申请人为同一人的前提下弹性处理，即使申请资料与预约资料并非完全一致（例如以内地护照号码预约但以往来港澳通行证提交申请），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、出现可疑情况及「排队党」问题，公署认为该署当时应更小心地严谨处理，杜绝不当预约占用宝贵名额的情况。

**8.44** 虽然「免试签发」已自 2026 年 3 月 16 日起实施全面网上预约，但运输署应考虑将「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，以及研究如何进一步减少预约柜位服务后失约的情况，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。

**8.45** 运输署回应指，该署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。该署在设计预约名额时，亦已考虑失约情况，相应提高预约名额，以充分利用柜位资源。公署欣悉该署有关注预约柜位服务的失约情况。但公署重申，公署的调查显示「免试签发」实施全面网上预约前，预约有关柜位服务的失约率高企，主要原因之一是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，故公署认为该署仍有需要检视各类柜位服务的预约系统及安排，防止名额因类似原因被白白浪费。

## （五）「免试签发」的审批程序

**8.46** 根据「免试签发」的申请审批程序，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：首次于柜位提交申请，及第二次在通过初步审批后到场查询结果，如申请获批可即场缴费领取驾驶执照（上文第 4.17 段）。虽然运输署其后曾检讨流程及增加人手，令部分通过审批的「免试签发」申请人于同日完成办理及领取驾驶执照，但受惠人士仍只占少数（上文第 4.19 段及第 6.1(6)段）。直至全面网上预约于 2026 年 3 月 16 日开始实施及该署进一步增加现场处理申请人手，合资格并提交完整申请资料的申请人，方一般可即日完成办理审批申请「免试签发」及获发驾驶执照。（上文第 6.10 段）

**8.47** 就此，运输署解释，该署须谨慎审核每宗「免试签发」申请。为确保申请人完全符合法例要求和提供的资料真实准确，申请人须提供多项证明文件正本，例如驾驶执照、护照，以及驾驶执照细节证明书等，供该署职员即场核对。由于申请的处理程序涉及证明文件与证件的正本，只适宜经柜位提交。

**8.48** 公署认同运输署有必要谨慎审核每宗「免试签发」申请，但即使牌照事务处职员需即场核对申请人提交的正本文件，审批程序仍有简化空间。公署认为，若申请人在柜位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。例如运输署可考虑让通过审批的申请人选择以邮递方式收取驾驶执照，他们便不用留在牌照事务处等候或多走一趟，这样亦可减低对柜位服务的需求。

**8.49** 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，届时申请人如经网上预约及上载文件并通过初步审批，只需于预约时段带齐所需文件正本前往牌照事务处即场核对，便可即日获发正式驾驶执照（上文第 6.3(4)段）。该署补充，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，该署除加快推出以

上利用人工智能技术的措施外，亦应考虑采取其他措施，进一步增强审批「免试签发」申请的能力及缩短审批「免试签发」申请所需时间及申请人的等候时间。

**8.50** 值得一提的是，中国内地早已积极优化政务服务，推动公共服务（包括各类证照服务）「一件事一次办」原则，让申请人「最多跑一次」便完成办理相关手续。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

**8.51** 根据运输署提供予公署的资料，自 2024 年 3 月起，该署试行「免试签发」电邮预审服务，申请人可将申请表及相关文件电邮给该署作初步审阅。上述试行安排实施至「免试签发」柜位服务改为全面网上预约为止（上文第 4.20 段至第 4.23 段）。

**8.52** 对一般申请人而言，透过电邮预审服务办理「免试签发」有多项优点。首先，通过电邮预审的申请人（或其代理人）只需亲身前往牌照事务处一次，便可完成办理审核程序及领取驾驶执照，无须如预约或即日筹的申请人般前往牌照事务处两次。其次，运输署收到经电邮预审提交的申请表后，一般 10 个工作日便有结果，申请人届时便可到牌照事务处办理申请，与预约（由于预约长期满额，市民当时一般只能预约 70 日后的柜位服务）相比所需时间大为缩短。此外，通过电邮预审的申请人，到牌照事务处办理申请手续时，可领取「一般驾驶执照相关柜位服务」即日筹，这相比一般申请人需领取供不应求的「免试签发」即日筹或预约 70 日后的柜位服务，相对方便和容易。经电邮预审办理「免试签发」申请，可说是常规途径以外一项相对便捷的选择。

**8.53** 但公署发现，运输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（上文第 7.22 段），该署未有在其他常见和普及的途径发布相关资料，如该署网页及 1823 网页中有关「免试签发」部分，只字未提设有电邮预审的安排（上文第 7.20 段至第 7.21 段）。

**8.54** 发布相关资讯时欠缺清晰透明，或令市民未能公平地获悉有关安排，造成不公。部分人士（例如代办人）或从过往经验得知有预审服务；一般申请人则因缺乏经验或未能从常见渠道知悉有此申请途径，因此失去选择使用的机会。这样变相将服务留给熟悉相关运作的人士使用，情况并不理想。公署不排除运输署可能担心如收到大量电邮预审申请，人手未能应付，故不作广泛公布。但即使需控制使用人数，做法亦须公平。公署促请该署日后试行新服务或安排时，注意相关资讯发布是否足够和清晰。

### （七）「电子即日筹」安排不便

**8.55** 运输署于 2026 年 1 月 12 日起至 3 月 16 日推出全面网上预约前，就「免试签发」柜位服务实施「电子即日筹」安排，申请人需经指定网站领取「电子即日筹」，不再设现场派筹。虽然以上新安排实施后，申请人无需再亲身到现场等候取筹，但就整体安排而言，公署认为仍不够便民。

**8.56** 由于轮候人数众多，每日于上午 6 时 30 分至上午 7 时进入系统的人士，数目一般已大幅超过「电子即日筹」的派发名额（即每日 300 张），于上午 7 时才进入系统的人士，基本上已没有机会取得筹号。即是说，如希望取得「电子即日筹」，须于上午 7 时前进入系统等候。根据实测结果，公署人员在 3 次测试中均于上午 7 时或之前进入系统，但在成功登记前筹号均已派发完毕（上文第 7.19 段）。

**8.57** 公署留意到，系统版面不会显示确实排队位置，因此轮候者无法从其排队位置评估取得筹号的机会，以决定是否离开网站或继续停留轮候。假设前面排队的人数明显超过 300，除非在队列前面的轮候人士中有人放弃登记，否则几乎无望取筹。公署知悉，一些类似的网上排队系统会显示轮候人士的排队位置或编号，运输署的安排不让轮候者得知有关资料，令排队位置远远超过派筹名额、取筹无望的人无法及早选择离开，结果白白浪费时间于网上轮候。再者，不显示确实排队位置，轮候者无法预算会否及何时轮到自己，须不时返回系统查看进度，以免突然获安排进入表格填写系统时错失于 5 分钟内完成登记的时机。

**8.58** 此外，假如申请人成功取筹，须依照确认手机短讯上的指定时段，于当日前往香港牌照事务处柜位递交申请（上文**第 6.8 段**）。由于事前不会知道当日会否取得「电子即日筹」及获分发的指定出席时段，申请人难以事先安排日程，只能在确认取筹成功后才匆忙更改当日日程，造成不便及压力。

**8.59** 以实际派发情况而言，能否取得「免试签发」「电子即日筹」，很大程度视乎随机分派的排队位置。假如运气欠奉，一直未获编派较前位置以取得筹号，申请人是否需于每个工作日清晨 6 时多便起床准备，确保 7 时前进入指定系统，然后不时盯着系统版面屏幕等候，直至系统显示当日筹号派完，不断重复至终有一日获随机分配较前位置为止？当成功取得「电子即日筹」，申请人是否又需立即抛开当日一切事务，不上班、不上学，匆忙赶到牌照事务处递交申请？从事代办生意的代办人或许已预留时间应付上述步骤，但对一般市民和申请人而言，上述情况是何等的困扰和不便，期间又浪费多少宝贵的等待时间？事实上，曾有申诉人向公署表达类似看法，认为如此安排对申请人的生活造成很大影响。公署认为，运输署实施的「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。随着「免试签发」柜位服务全面网上预约开始实施，「电子即日筹」安排已经告一段落。不过，公署认为上述问题仍然值得运输署留意和反思，并促请该署汲取经验，日后推行新服务或安排时应更以民为本，从不同角度，尤其是市民实际体验，仔细考虑和决定相关细节。

#### （八）未能迅速应对「免试签发」的派筹及排队问题

**8.60** 诚如在上文多次提及，近年「免试签发」申请数量大幅上升，牌照事务处柜位服务长期供不应求，即日筹经常一早派罄，预约名额则长期爆满。这不但导致市民需长时间轮候服务，更衍生「排队党」问题，严重影响有关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。

**8.61** 公署的调查发现，上述的异常情况并非突然出现，而是早已有迹可寻，运输署理应及早察觉并针对有关情况采取有效行动。首先，从申请数据可见，近年接获申请宗数大幅增加，即日筹

使用率持续为 100%，预约系统长期爆满，均清楚反映公众对「免试签发」申请服务的需求殷切。其次，香港牌照事务处门外日复一日出现长长人龙及「排队党」，运输署职员每日出入现场，实在不可能没有察觉问题的严重性。同一时间，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，运输署职员理应一早发觉情况并不寻常。该署若及早分析有关数据及进行跟进调查，不难发现预约及取筹安排均存在明显漏洞。

**8.62** 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，并预期有关申请数目会进一步上升，遂着手筹备优化网上预约系统（包括争取资源强化系统的功能及稳定性、加入身份核实及限制重复预约等）及「免试签发」申请处理流程；并在系统提升完成前，以既有系统及人手下，改善派筹安排及现场轮候管理，包括自 2023 年起分阶段调整资源分配及柜位服务名额。公署备悉运输署以上所作的筹备工作及资源调配。然而，「免试签发」相关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。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，例如增派职员及保安、划定排队区域等，或有助遏止现场的混乱情况，但未有从根源解决问题，「排队党」及各种滥用和混乱情况不但未有消失，其后更变本加厉。运输署曾于 2025 年 3 月加快部分申请处理速度及增加人手，令部分个案可于即日完成审批，但仍未能全面解决问题。问题持续逾年，该署方采取较果断行动。公署知悉该署确有在不同阶段就「免试签发」的轮候问题采取一些应对措施。可惜方法未能针对上述各不同问题，以致问题未能获彻底解决。公署认为，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。

**8.63** 现届政府致力推动智慧城市及电子化，公署欣悉运输署在推动网上及电子牌照服务方面的工作，以及经网上办理续领车辆牌照的数量近年正在上升，反映社会更接受经网上办理牌证申请。然而，「免试签发」的轮候问题正反映运输署的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与「免试签发」相关的改善措施，以回应市民期望。同时，公署促请该署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

**8.64** 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（上文第 5.5 段）。「驾驶执照相关服务派筹轮候系统」实施后，上述开始计算轮候时间的原则没有改变，即不论车辆牌照抑或驾驶执照柜位服务，均以使用者进入牌照事务处指定的轮候队列开始计算轮候时间。但公署认为，上述方法对已实施即日筹安排的驾驶执照柜位服务而言并不合适，未能反映使用者轮候以取得服务的实际所需时间。

**8.65** 运输署向公署解释，即日筹安排只适用于驾驶执照相关服务，车辆牌照相关柜位服务并未设有派筹轮候系统，服务使用者可在牌照事务处办公时段内，直接进入指定的轮候队列轮候车辆牌照的即时柜位服务。因此，为确保轮候时间调查的一致性，该项调查以柜位使用者进入轮候队伍的时间计算。

**8.66** 公署不认同上述解释。按照现时的调查方法，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」，但这两段时间确实属使用者等候柜位实际所需时间的一部分，而且往往更能反映柜位效率和等候人数多寡。目前的调查方法将使用者在整个等候过程中，前段的主要等候时间排除在外，公署认为无法反映实际情况。由于车辆牌照及驾驶执照柜位服务已采用两种不同的轮候机制：前者沿用排队轮候，后者采取即日筹安排，运输署应分别根据两种机制的特点制定合适的计算轮候时间方法，并考虑就不同柜位服务订立合适的轮候时间服务承诺。

**8.67** 此外，牌照事务处柜位服务轮候时间调查只涵盖 6 项驾驶执照及车辆牌照类别申请（上文第 5.4 段），多年来未有调整。即使「免试签发」近年出现即日筹轮候问题，情况受到广泛关注，仍没有被纳入轮候时间调查之内。公署建议运输署定期检讨及更新上述调查所涵盖的牌证类别，考虑将大众关注或对牌照事务处柜位服务有影响的重大或特殊事件纳入调查范围之内，以有效监察服务质素。

## 建议

**8.68** 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（**第 8.9 段至第 8.13 段**）；
- (2) 研究有否其他措施，防止取筹者重复取筹（**第 8.9 段至第 8.13 段**）；
- (3) 考虑订立有效措施，监察职员有确认柜位使用者、筹号上所列及申请人 / 代理人的身份证明号码一致，方能使用柜位服务，例如要求职员在提供柜位服务前先将所有资料输入电脑系统作即时核对及备存记录（**第 8.14 段至第 8.17 段**）；
- (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（**第 8.14 段至第 8.17 段及第 8.42 段至第 8.43 段**）；
- (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（**第 8.14 段至第 8.17 段及第 8.42 段至第 8.43 段**）；
- (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（**第 8.17 段及第 8.28 段**）；
- (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（**第 8.17 段**）；
- (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（**第 8.23 段**）；

- (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（**第 8.23 段**）；

### *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（**第 8.44 段**）；
- (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（**第 8.44 段**）；

### *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（**第 8.35 段**）；
- (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（**第 8.32 段**）；

### *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（**第 8.26 段**）；
- (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（**第 8.26 段**）；
- (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和成效，有需要时进一步加强职员监察（**第 8.63 段**）；

### *「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（**第 6.3(4)段及第 8.49 段**）；
- (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（**第 6.14(3)段**）；
- (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（**第 8.49 段**）；
- (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（**第 6.13 段**）；

### *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（**第 8.31 段及第 8.61 段**）；
- (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（**第 8.41 段**）；
- (23) 定期检讨现行的问题监察及呈报机制，确保当发现问题或异常情况时，及时上呈高级管理层讨论（**第 8.41 段及第 8.63 段**）；
- (24) 如发现问题或异常情况，须迅速采取有效的应对行动（**第 8.41 段及第 8.63 段**）；

## 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（**第 8.66 段**）；
- (26) 考虑就不同柜位服务订立等候时间服务承诺（**第 8.66 段**）；
- (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（**第 8.67 段**）；

## 整体管理

- (28) 日后制定其他服务的审批流程时应多从「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（**第 8.50 段及第 8.59 段**）；
- (29) 日后试行新安排时，优化相关资讯的发放（**第 8.54 段**）；
- (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（**第 6.4 段及第 8.6 段**）；
- (31) 从「电子即日筹」一事汲取经验，如未能于原定日期实施新措施，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（**第 6.4 段**）；
- (32) 继续积极推动网上及电子牌照服务（**第 8.63 段**）；  
以及
- (33) 加强绩效管理，持续提升服务质素及改善用户体验（**第 8.50 段**）。

鸣谢

8.69 公署进行调查期间，获得运输署的积极配合，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署

档案编号：DI/488

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，以获取最新资讯：



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



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