

申訴專員公署
Office of The Ombudsman



主動調查行動報告
Direct Investigation Operation Report

運輸署牌照事務處的櫃位服務安排
Arrangements for Counter Services at Licensing Offices
of Transport Department

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

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

目錄

報告摘要

章節	段落
1	引言
	背景
	調查範圍
	調查過程
2	牌照事務處的櫃位服務概覽
	各類牌證櫃位服務
	牌照事務處的櫃位分配
3	櫃位服務的預約及輪候機制
	獲得櫃位服務的方法
	網上或電話預約
	輪候即時櫃位服務
4	「免試簽發香港正式駕駛執照」
	相關法例及資格
	近年的申請趨勢
	櫃位服務的分配
	預約名額
	預約方法
	舊有現場派籌安排及即日籌名額
	遞交申請及審批程序
	電郵初步審閱服務
5	對櫃位服務的監察
	運輸署對輪候問題的觀察
	櫃位服務輪候時間調查

6	就「免試簽發」排隊問題採取的措施	
	初期措施	6.1–6.2
	2025年8月公布的措施	6.3
	2026年1月的「電子即日籌」安排	6.4–6.8
	全面網上預約	6.9–6.13
	其他長遠計劃和目標	6.14
7	測試辦理「免試簽發」的不同方法及抽樣檢查記錄	
	現場輪候即日籌	7.1–7.12
	網上預約	7.13–7.15
	「電子即日籌」	7.16–7.19
	電郵預審安排	7.20–7.22
	抽樣檢查「免試簽發」記錄	7.23–7.32
8	公署的評論及建議	
	整體評論	8.1–8.7
	(一) 派籌規則的執行	8.8–8.17
	(二) 櫃位輪候及派籌安排	8.18–8.28
	(三) 櫃位服務資源的調配	8.29–8.35
	(四) 「免試簽發」預約機制被濫用	8.36–8.45
	(五) 「免試簽發」的審批程序	8.46–8.50
	(六) 資訊發放欠清晰	8.51–8.54
	(七) 「電子即日籌」安排不便	8.55–8.59
	(八) 未能迅速應對「免試簽發」的派籌及排隊問題	8.60–8.63
	(九) 輪候時間調查未能反映實況	8.64–8.67
	建議	8.68
	鳴謝	8.69

運輸署牌照事務處的櫃位服務安排 主動調查行動報告摘要

引言

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. 綜合調查所得，公署對運輸署牌照事務處的櫃位服務安排有以下觀察及評論。

公署調查所得及評論

(一) 派籌規則的執行

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

每人限取一籌

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

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

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

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

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

不可轉讓籌號予他人使用

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

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

櫃位核對資料

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

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

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

(二) 櫃位輪候及派籌安排

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

過號的持籌人無須重新取籌

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

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

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

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

每次遞交五份「免試簽發」申請

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

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

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

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

取籌時並未備妥申請資料

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

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

(三) 櫃位服務資源的調配

沒有靈活調配各牌照事務處的櫃位服務名額

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

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

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

「免試簽發」預約及即日籌櫃位分配失衡

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

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

(四)「免試簽發」預約機制被濫用

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

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

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

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

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

(五)「免試簽發」的審批程序

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

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

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

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

(六) 資訊發放欠清晰

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

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

(七) 「電子即日籌」安排不便

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

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

(八) 未能迅速應對「免試簽發」的派籌及排隊問題

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

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

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

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

(九) 輪候時間調查未能反映實況

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

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

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

公署的建議

50. 綜合而言，公署對運輸署有以下建議：

各類櫃位服務的派籌輪候制度

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

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

網上及電話預約安排

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

名額分配

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

牌照事務處及服務櫃位的運作

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

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

「免試簽發」的優化措施

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

監察及呈報機制

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

輪候時間調查

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

整體管理

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

申訴專員公署
2026年3月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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

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 市民可循不同途徑向運輸署遞交各類駕駛執照和車輛牌照相關服務的申請，包括經網上、郵遞或投遞箱，亦可親身到該署轄下四間牌照事務處的櫃位辦理牌證事宜。為疏導人流，該署自 2024 年 3 月起於各間牌照事務處實施「駕駛執照相關服務派籌輪候系統」，取代以往排隊輪候即時櫃位服務。

1.2 近年，運輸署接獲的「免試簽發香港正式駕駛執照」（「免試簽發」）申請數目大幅上升，服務使用者對辦理該項申請的櫃位服務需求殷切。月前有傳媒報道，香港牌照事務處每日辦公時間前，出現大批人士於門外輪候「免試簽發」櫃位服務的即日籌，更有部分經營牌證代辦服務的人士，僱用或安排一些人專門負責排隊代其輪候即日籌，即俗稱「排隊黨」。有指他們佔用大部份即日籌資源，更不時出現霸位、插隊等違規行為，不但對真正的「免試簽發」申請人構成不便，更影響牌照事務處櫃位服務的正常運作。

1.3 公署十分關注上述情況，認為有需要詳細審研運輸署牌照事務處櫃位服務的運作和派籌輪候制度，以及辦理「免試簽發」申請的相關安排，藉此分析出現輪候問題的成因及在有需要時提出改善建議。有見及此，申訴專員於 2025 年 5 月向運輸署展開初步查訊，並於 2026 年 1 月通知運輸署，公署根據《申訴專員條例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)條展開是項主動調查行動。

調查範圍

1.4 這項主動調查行動審研的範圍包括：

- 牌照事務處提供的牌證相關櫃位服務；

- 一般預約及輪候安排；
- 派籌制度及執行情況；
- 「免試簽發」服務、排隊問題及應對措施；
- 監察牌照事務處服務的機制。

調查過程

1.5 公署的調查工作包括：

- 審研運輸署提供的資料，包括工作指引、規則、數據及相關記錄；
- 抽樣檢查及分析「免試簽發」的預約記錄、派籌記錄和相關申請表格；
- 到香港牌照事務處進行實地視察及使用運輸署的網上服務，以輪候人士身份試用現場派籌輪候系統及網上預約及取籌系統；
- 審閱相關傳媒報道；
- 參考申訴人向公署提出的申訴，以及公眾於社交媒體上發表的資料及意見。

1.6 進行上述調查工作後，公署於 2026 年 3 月 6 日將調查報告草擬本送交運輸署核實資料和提出意見。公署於 2026 年 3 月 20 日接獲該署回覆，並於 2026 年 3 月 31 日完成這份報告。

2

牌照事務處 的櫃位服務概覽

各類牌證櫃位服務

2.1 現時市民可透過不同途徑，向運輸署遞交各類駕駛執照和車輛牌照相關服務的申請，包括：親身到牌照事務處櫃位，或經其他非櫃位方式，包括網上、郵遞或投遞箱。

2.2 運輸署轄下設有四間牌照事務處，分別為：

- 香港牌照事務處（位於金鐘）；
- 九龍牌照事務處（位於長沙灣）；
- 沙田牌照事務處；及
- 觀塘牌照事務處。

2.3 牌照事務處提供的櫃位服務，可分為兩大主要類別：

- **駕駛執照相關服務**（包括駕駛考試）；及
- **車輛牌照相關服務**。

四間牌照事務處根據其所在地點、規模和人手編制，提供不同牌照服務。當中，香港牌照事務處及九龍牌照事務處的規模較大，提供較多類型的服務；沙田牌照事務處及觀塘牌照事務處的規模則較小，主要提供基本及需求較大的服務。截至 2025 年 12 月，四間牌照事務處提供的牌證櫃位服務及各服務的申請途徑詳見下表（表 1）。

表 1

		申請途徑							
		牌照事務處					互聯 網	郵遞	投遞箱
		香港	九龍	觀塘	沙田	預約			
駕駛執照相關服務									
1	新領／續領／加領正式駕駛執照	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	新領／加領學習駕駛執照 (私家車、輕型貨車、電單車及機動三輪車)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	新領／加領學習駕駛執照 (商用車輛)	✓	✓	—	—	✓	✓	✓	✓
4	新領／續領／加領駕駛教師執照	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	新領／續領／加領暫准駕駛執照	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	簽發正式駕駛執照／暫准駕駛執照／學習駕駛執照／駕駛教師執照／臨時駕駛執照的複本	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	簽發國際駕駛許可證	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	發出駕駛執照細節證明書	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	更改個人資料	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	申請駕駛考試 (私家車、輕型貨車、電單車及機動三輪車)	✓	✓	—	—	✓	✓	✓	✓
11	申請駕駛考試 (商用車輛)	—	—	—	—	—	✓	✓	—
12	免試簽發正式駕駛執照 ¹	✓	—	—	—	✓	—	—	—
13	簽發／續期臨時駕駛執照	✓	—	—	—	✓	—	—	—
車輛牌照相關服務									
1	簽發／續領車輛及拖車牌照	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

¹ 運輸署自 2026 年 3 月 16 日起實施全面網上預約「免試簽發」櫃位服務，有關服務擴展至全部 4 間牌照事務處，詳情見下文第 6 章。

		申請途徑							
		牌照事務處					互聯 網	郵遞	投遞箱
		香港	九龍	觀塘	沙田	預約			
2	簽發車輛及拖車牌照複本	✓	✓	✓	✓	✓	—	✓	✓
3	簽發車輛登記文件複本	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—
4	車輛過戶	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—
5	取消車輛及拖車登記	✓	✓	✓	✓	—	—	✓	✓
6	交回車輛牌照並退回車輛牌照費	✓	✓	✓	✓	—	—	✓	✓
7	發出無欠繳罰款或訴訟費記錄及無違例記錄證明及列印相關法庭命令	✓	✓	✓	✓	—	✓	—	—
8	車輛登記細節證明書	✓	✓	✓	✓	—	✓	✓	✓
9	更改車輛資料	✓	✓	✓	✓	—	—	✓	✓
10	保留車輛登記號碼	✓	✓	—	—	✓	—	✓	✓
11	改配車輛登記號碼	✓	✓	—	—	✓	—	✓	✓
12	首次登記車輛及拖車	✓	—	—	—	—	—	—	—
13	重新登記車輛及拖車	✓	—	—	—	—	—	—	—
14	首次登記後六個月內安裝配件及取得應課稅保證	✓	—	—	—	—	—	—	—
15	簽發／續領人力車牌照或簽發其複本	✓	—	—	—	—	—	—	—
16	預留車輛登記號碼以待拍賣 (普通登記號碼)	✓	—	—	—	—	✓	✓	✓
17	自訂登記號碼分配證明書複本	✓	✓	✓	✓	—	✓	—	—
18	更改車輛類別	✓	—	—	—	—	—	—	—
19	安裝應課稅配件	✓	—	—	—	—	—	—	—
其他									
1	運載特長貨物許可證、運載特闊貨物許可證、車輛行駛許可證、快速公路許可證、鄉村車輛許可證	✓	✓	✓	✓	—	✓	✓	✓

		申請途徑							
		牌照事務處					互聯 網	郵遞	投遞箱
		香港	九龍	觀塘	沙田	預約			
2	超額載客許可證	✓	✓	—	—	—	✓	✓	✓
3	新領及續領試車牌照	✓	—	—	—	—	—	—	—

牌照事務處的櫃位分配

2.4 一般而言，牌照事務處每個櫃位有一名當值職員，負責處理該櫃位的職務（如辦理申請、處理查詢、收取費用等）。整體櫃位運作同時亦涉及後勤支援及審批工作，例如：由主管審批申請、交至繳費處辦理付款，以及發出牌照過程中的行政工序等。

2.5 各牌照事務處的櫃位數目及服務分配如下（表 2）：

表 2

櫃位 服務類別	各牌照事務處的櫃位數目				
	香港	九龍	觀塘	沙田	合計
車輛牌照	21	11	4	6	42
駕駛執照	10	10	2	2	24
繳費處	8	6	2	3	19
詢問處	2	3	1	1	7
合計	41	30	9	12	92

3

櫃位服務的 預約及輪候機制

獲得櫃位服務的方法

3.1 2024年3月以前，選擇親身於牌照事務處櫃位辦理各類牌證事宜的人士，可透過網上或電話預約；如沒有預約或該項服務不設預約，市民便需到現場排隊輪候即時櫃位服務。

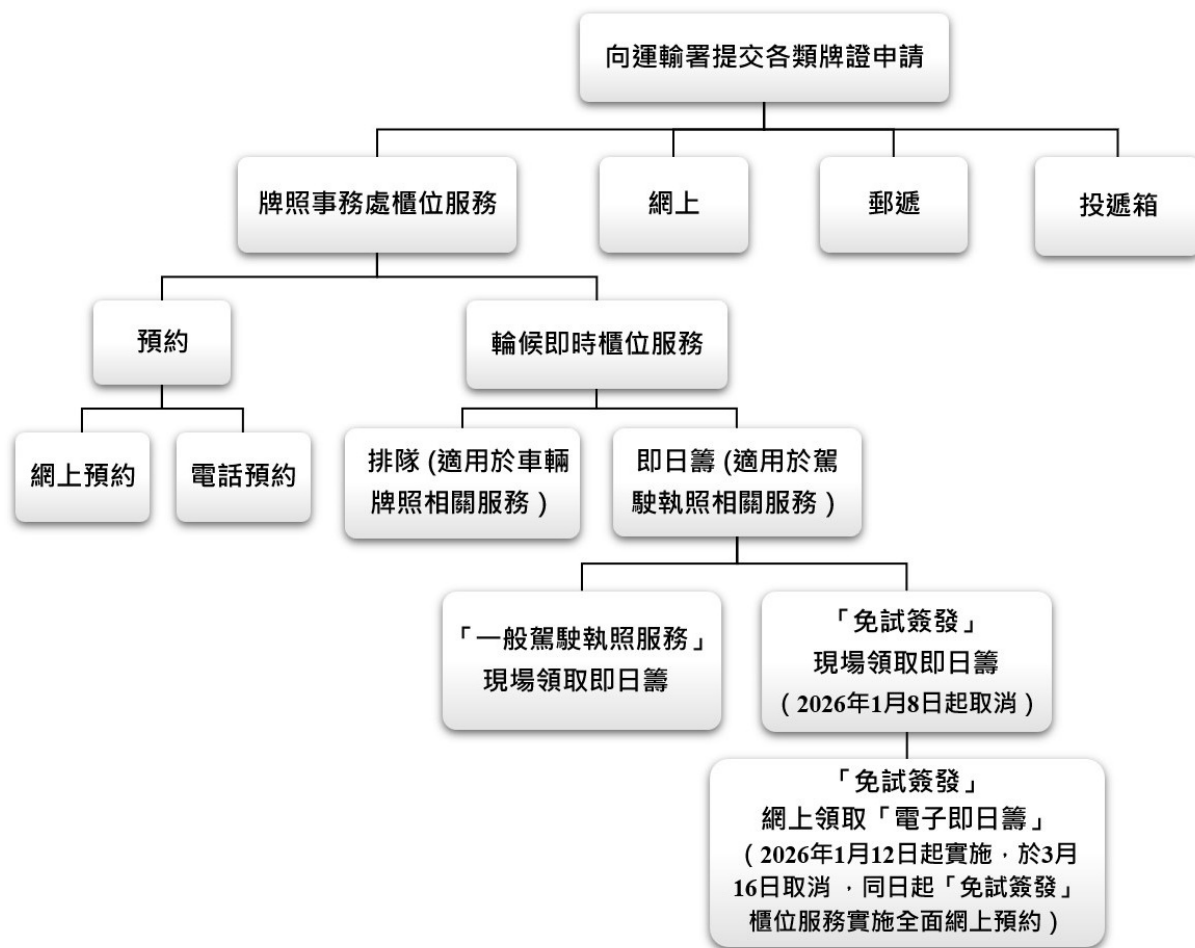
3.2 因應審計署於2021年發表的第七十七號報告書的建議，以及為改善牌照事務處的輪候情況，運輸署於2024年3月起，在各牌照事務處實施「駕駛執照相關服務派籌輪候系統」。在此安排下，沒有預約而需使用櫃位辦理**駕駛執照相關服務**的人士，由以往於牌照事務處排隊輪候，改為現場領取即日籌，按叫籌次序使用櫃位服務。至於未有預約而需使用櫃位服務辦理**車輛牌照相關服務**的人士，則沿用一貫方式，到牌照事務處的指定隊列排隊輪候櫃位服務。簡言之，根據辦理的牌證服務類別，市民可透過以下方法獲得櫃位服務：

<u>獲得櫃位服務的方法</u>	<u>適用的牌證類別</u>
• 網上或電話預約	指定的駕駛執照及車輛牌照相關服務（詳見上文 第 2.3 段，表 1 ）
• 現場排隊輪候	車輛牌照相關服務
• 即日籌輪候	駕駛執照相關服務 ²

² 「免試簽發」自2026年3月16日起取消即日籌，改為全面網上預約。

3.3 市民向運輸署遞交牌證申請的各類途徑及獲取服務方法綜合如下：

圖 1



3.4 此項主動調查行動的審研重點之一，是「駕駛執照相關服務派籌輪候系統」實施後，櫃位服務的安排及使用情況。因此以下將集中說明取得駕駛執照相關櫃位服務的方法，即：網上或電話預約，以及即日籌輪候安排。

網上或電話預約

適用的牌證服務

3.5 運輸署為多項駕駛執照及車輛牌照相關服務提供櫃位預約服務。該署指出，因櫃位服務種類繁多，而且資源有限，該署暫未能為所有服務提供預約。該署現時提供預約的櫃位服務主要是一些需求較大，或法例規定需親身辦理的牌證申請。現時可供預約的牌證櫃位服務包括：

車輛牌照相關服務

- 保留／轉移／改配車輛登記號碼（留／套牌）；
- 續領車輛牌照、車輛過戶、申請車輛登記文件複本／車輛牌照複本；

駕駛執照相關服務

- 各類駕駛執照、駕駛執照細節證明書及更改個人資料（僅限於駕駛執照持有人）；
- 駕駛考試（私家車、輕型貨車、電單車及機動三輪車）；
- 「免試簽發」／臨時駕駛執照；及
- 國際駕駛許可證。

預約方法

3.6 市民可經運輸署的網上服務或致電 24 小時熱線，預約未來 10 個星期（即 70 日）³的牌照事務處櫃位服務。成功預約的

³ 「免試簽發」自 2026 年 3 月 16 日實施全面網上預約後，改為開放未來 4 星期可預約的名額，有關安排詳情見下文第 6 章。其他車輛牌照及駕駛執照服務的預約安排則維持不變。

申請人如有需要，可在預約系統更改或取消已預約的時段。被更改或取消的預約時段名額會重新開放，供其他市民預約。

3.7 根據運輸署的規定，預約時提供的申請人資料，須與該署的記錄或相應的身份證明文件及牌照資料完全相同，否則預約會被視作無效，該署會保留拒絕申請人使用櫃位服務的權力。如預約時提供的資料不齊全、不真確，或重複預約，該署亦會取消預約而不作另行通知⁴。

3.8 已預約人士需按預約日期及時間到達有關牌照事務處，然後到指定的隊列等候。該署表示，當預約人士到達櫃位後，其職員會先核對申請人的身份及預約記錄，經確認正確無誤後，才會提供櫃位服務。

預約數字及失約率

3.9 過去五年，四間牌照事務處各類牌證櫃位服務的可供預約名額及預約率詳見下表（表 3）。

表 3

	可供預約名額 (預約率)				
	2021	2022	2023	2024	2025
香港牌照事務處					
保留／轉移／改配車輛登記號碼	4,446 (79%)	5,112 (83%)	4,428 (98%)	5,658 (99%)	7,380 (99%)
續領車輛牌照、車輛過戶、申請車輛登記文件複本／車輛牌照複本	119,548 (82%)	116,412 (92%)	98,484 (99%)	94,130 (97%)	92,004 (96%)
一般駕駛執照相關服務及駕駛考試	195,538 (17%)	105,742 (49%)	39,142 (100%)	38,285 (100%)	38,130 (95%)

⁴ 運輸署表示，在實際運作上，在能夠核實預約者與申請人為同一人的前提下，會彈性處理，例如若櫃位職員可透過核對申請人其他身份證明文件及預約資料確認為同一預約人，則即使部份申請資料與預約資料（例如申請「免試簽發」時以內地護照號碼進行預約但以往來港澳通行證提交申請）未必完全一致，一般亦會酌情容許申請人使用預約櫃位服務。

	可供預約名額 (預約率)				
	2021	2022	2023	2024	2025
「免試簽發」／臨時執照	13,832 (46%)	14,592 (89%)	24,380 (100%)	24,700 (100%)	24,600 (100%)
國際駕駛許可證	149,620 (6%)	65,287 (42%)	40,418 (97%)	39,520 (97%)	39,584 (99%)
九龍牌照事務處					
保留／轉移／改配車輛登記號碼	12,086 (79%)	20,418 (100%)	20,418 (97%)	20,501 (89%)	20,418 (81%)
續領車輛牌照、車輛過戶、申請車輛登記文件複本／車輛牌照複本	93,116 (91%)	80,688 (98%)	80,688 (100%)	81,016 (99%)	80,688 (98%)
一般駕駛執照相關服務及駕駛考試	171,484 (50%)	102,862 (71%)	43,542 (99%)	43,719 (99%)	42,893 (91%)
國際駕駛許可證	156,065 (4%)	72,692 (63%)	45,018 (96%)	45,201 (95%)	52,619 (73%)
觀塘牌照事務處					
續領車輛牌照、車輛過戶、申請車輛登記文件複本／車輛牌照複本	89,414 (76%)	89,052 (87%)	89,052 (96%)	89,414 (93%)	89,052 (75%)
一般駕駛執照相關服務及駕駛考試	20,254 (59%)	18,646 (86%)	11,808 (100%)	11,856 (100%)	11,720 (98%)
國際駕駛許可證	39,577 (9%)	16,738 (63%)	17,712 (97%)	17,784 (96%)	17,536 (91%)
沙田牌照事務處					
續領車輛牌照、車輛過戶、申請車輛登記文件複本／車輛牌照複本	94,604 (91%)	94,218 (96%)	94,218 (98%)	94,601 (94%)	94,218 (86%)
一般駕駛執照相關服務及駕駛考試	25,688 (58%)	23,075 (84%)	14,760 (100%)	14,820 (100%)	14,540 (98%)
國際駕駛許可證	21,736 (22%)	17,247 (79%)	22,140 (97%)	22,230 (96%)	21,700 (93%)

3.10 其中，有部分人士在預約後沒有依照預約時段到有關牌照事務處使用櫃位服務。在過去五年，預約各類牌證相關櫃位服務後失約的數字如下（表 4）：

表 4

已透過網上或電話預約的櫃位服務	個案數目（佔總數百份比）				
	2021	2022	2023	2024	2025
保留／轉移／改配車輛登記號碼					
預約後有使用服務	7,342 (56%)	12,367 (50%)	13,024 (54%)	11,454 (48%)	11,127 (47%)
預約後失約	5,785 (44%)	12,370 (50%)	11,095 (46%)	12,454 (52%)	12,796 (53%)
續領車輛牌照、車輛過戶、申請車輛登記文件複本／車輛牌照複本					
預約後有使用服務	230,537 (68%)	272,212 (77%)	281,774 (79%)	278,589 (81%)	247,541 (79%)
預約後失約	106,684 (32%)	81,617 (23%)	74,358 (21%)	65,181 (19%)	67,714 (21%)
一般駕駛執照相關服務及駕駛考試					
預約後有使用服務	44,769 (31%)	93,467 (58%)	64,321 (59%)	72,254 (67%)	67,849 (67%)
預約後失約	100,500 (69%)	66,878 (42%)	44,917 (41%)	35,964 (33%)	32,864 (33%)
國際駕駛許可證					
預約後有使用服務	13,951 (60%)	55,132 (56%)	83,079 (69%)	92,147 (77%)	88,964 (78%)
預約後失約	9,382 (40%)	42,471 (44%)	37,984 (31%)	27,481 (23%)	24,641 (22%)

3.11 運輸署表示，一直有定期分析上述預約使用率及失約數據。該署在設定各類櫃位服務的預約名額時，亦已預先把預計失約情況納入考慮，適度提高預約名額，以確保在一般情況下櫃位資源仍可獲充分運用。

輪候即時櫃位服務

3.12 如上文第 3.2 段所述，沒有預約的申請人或代理人欲經櫃位辦理牌證事宜，一般需親身到牌照事務處輪候即時櫃位服務，而輪候方式包括：排隊輪候，以及派籌輪候。

派籌輪候機制

適用的牌證服務類別

3.13 運輸署於 2024 年 3 月於四間牌照事務處全面實施駕駛執照相關服務派籌輪候機制，取代排隊輪候即時櫃位服務。目前，派籌輪候機制只適用於駕駛執照相關服務。該署表示會密切留意派籌機制的推行情況，並視乎反饋及服務需求，考慮將有關安排擴展至車輛牌照相關服務。

派籌名額及使用率

3.14 各牌照事務處於每個工作日的上午（上午 9 時起）及下午（下午 2 時起）時段派發即日籌，即日籌類別及派發數量如下（表 5）：

表 5

各牌照事務處派發的即日籌	即日籌數目		
	上午時段	下午時段	合計
香港牌照事務處			
• 「一般駕駛執照相關服務」即日籌（包括申請駕駛考試）	170	130	300
• 「免試簽發」即日籌 ⁵	80	60	140
九龍牌照事務處			
• 「一般駕駛執照相關服務」即日籌（包括申請駕駛考試）	170	130	300

⁵ 「免試簽發」現場派籌安排自 2026 年 1 月 8 日起取消，詳情見下文第 6 章。

沙田牌照事務處 • 「一般駕駛執照相關服務」 即日籌（包括申請駕駛考試）	70	50	120
觀塘牌照事務處 • 「一般駕駛執照相關服務」 即日籌（包括申請駕駛考試）	70	50	120

3.15 據運輸署所述，各牌照事務處會按情況調整派發的籌號數目，在較繁忙的個別日子（例如長假期前）會酌量增加當天派發的籌號數目，以應付需求。

3.16 各牌照事務處實施駕駛執照相關服務派籌輪候制度後，即日籌的可供派發名額⁶及使用率按月表列如下（表 6）：

表 6

月份	即日籌名額（使用率）				
	香港牌照事務處		九龍 牌照事務處	觀塘 牌照事務處	沙田 牌照事務處
	一般駕駛執照 相關服務	「免試簽發」			
2024 年					
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%)

⁶ 因颱風影響牌照事務處的運作時間，部分日子的籌號數目相應有所調整。

月份	即日籌名額 (使用率)				
	香港牌照事務處		九龍 牌照事務處	觀塘 牌照事務處	沙田 牌照事務處
	一般駕駛執照 相關服務	「免試簽發」			
2025 年					
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%)
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%)

運輸署表示，一般駕駛執照相關服務的取籌安排運作暢順，整體而言其即日籌名額能應付市民需求，按該署觀察，服務使用者一般無需長時間輪候即日籌。

即日籌的領取方法及使用規則

3.17 運輸署在各牌照事務處設置自助形式的派籌機，以先到先得方式向現場人士派發即日籌。輪候人士取籌時，須於派籌機輸入其身份證明文件號碼的首 4 位數字或字母，該號碼會列印在籌號上。

3.18 領取籌號後，持籌人士無需逗留在牌照事務處等候。他們可透過掃描即日籌上二維碼或到運輸署網頁，查看即時派籌及

叫號情況，然後根據叫籌進度適時返回牌照事務處，按職員指示前往指定隊列使用櫃位服務。

3.19 根據牌照事務處的現行做法，持有該時段（即上午或下午時段）籌號人士，假如在召集其籌號時未能趕及返回牌照事務處，而是在過號後才返回，職員仍會容許和安排他們到指定隊列由隊伍尾段開始輪候使用櫃位服務，無須重新取籌⁷。

3.20 運輸署訂立的即日籌使用規則如下：

- (1) 下午 2 時前派發的籌號，只於取籌當日下午 2 時前有效；下午 2 時起派發的籌號，只於取籌當日下午 5 時前有效，逾時作廢。
- (2) 取籌人士必須為櫃位服務使用者。每人限取一籌，籌號不可轉讓他人。於同一時段領取多於一張籌號，即屬違規，所有持有的籌號即告無效。即日籌如有遺失或輸入資料有誤，將不獲補發。
- (3) 該署職員可要求取籌人士出示身份證明文件正本，供該署作核實及紀錄之用。取籌人士若未能出示身份證明文件正本、輸入資料有誤、或已持有籌號，一經發現，該署會拒絕向該名人士派發籌號。
- (4) 櫃位服務使用者的身份證明文件號碼須與籌號上列印的身份證明文件號碼相同，方可憑籌使用櫃位服務。如在使用櫃位服務時，櫃位服務使用者的身份證明文件號碼與籌號上的身份證明文件號碼不符，有關申請將不獲處理，籌號亦不獲補發。
- (5) 使用櫃位服務時，須將籌號交予櫃位職員。
- (6) 每名櫃位使用者憑一張籌號最多可遞交五份申請表格。

⁷ 例如：取得上午時段 1 號籌的持籌人在下午 1 時 59 分才返回牌照事務處，其籌號仍然有效，持籌人仍可使用該時段的櫃位服務。

- (7) 持有效籌號的過號者，須按照職員指示排隊輪候服務。

3.21 運輸署指出，為了防止籌號轉讓，櫃位職員會要求櫃位使用者提供即日籌及出示身份證明文件作核對，職員確認籌號上顯示的身份證明文件號碼、申請表上的申請人或代理人身份證明文件號碼，以及櫃位使用者的身份證明文件號碼均屬一致後，方會提供櫃位服務。

每次遞交的申請數目上限

3.22 無論申請人親自或委託代理人辦理，現場人士每次排隊或憑每張即日籌，可使用櫃位服務遞交最多 5 份申請。每個櫃位只接受其中一類的申請，同一櫃位不會同時處理駕駛執照及車輛牌照的申請。換言之，根據其輪候的服務，申請人或代理人每次可於櫃位遞交 5 份駕駛執照類別的申請、5 份「免試簽發」申請、或 5 份車輛牌照類別的申請。運輸署表示其櫃位職員會即場檢查櫃位使用者遞交的申請數目是否符合規定上限。若需提交超出上限的申請或另一類別的申請，便須重新排隊或取籌輪候。可遞交的申請數量綜合如下：

服務類別	輪候方法	每次於櫃位可遞交的申請數量上限
車輛牌照相關服務	排隊輪候	5 份不限類別的車輛牌照相關申請
駕駛執照相關服務	憑「一般駕駛執照相關服務」即日籌	5 份不限類別的駕駛執照相關服務申請
「免試簽發」 ⁸	憑「免試簽發」即日籌	5 份「免試簽發」申請

3.23 運輸署表示，留意到坊間有代理人專職為司機或車主提供代辦牌證服務。該署正進行檢討，研究是否需就各類車輛牌照及

⁸ 「免試簽發」自 2026 年 3 月 16 日起取消即日籌，改為全面網上預約。在全面網上預約安排下，預約櫃位每次只會處理一份申請。

其他駕駛執照相關服務⁹，調低每人每次排隊輪候或憑即日籌於櫃位遞交申請的數量上限。

場內秩序管理

3.24 運輸署於各牌照事務處實施不同措施以維持場內輪候秩序，排隊輪候人士和即日籌輪候人士均須遵守。在牌照事務處內的當眼處、每條隊列的入口處，以及櫃位窗口均有張貼及展示告示，列出多項不容許的破壞排隊秩序行為，包括：

- (1) 未有依照指定地方進入或離開排隊隊列；
- (2) 在進入排隊隊列時，未填妥申請表格及／或未備有相關所需文件；
- (3) 未有依照進入排隊隊列的先後次序排隊；
- (4) 進入排隊隊列後，從任何人士接收及／或向任何人士提供任何文件及／或物件；
- (5) 進入排隊隊列後，與任何人士轉換排隊位置；
- (6) 進入排隊隊列後，在隊內傳遞文件；
- (7) 進入排隊隊列後，增加遞交申請的數量；
- (8) 進入排隊隊列後，擅自離開或由其他人取代其位置；
- (9) 未有遵從牌照事務處職員（包括所有保安員）的指示；以及
- (10) 作出任何其他牌照事務處認為破壞排隊秩序的行為。

⁹ 有關檢討不適用於「免試簽發」櫃位服務，該服務已於 2026 年 3 月 16 日改為全面網上預約，而預約櫃位每次只會辦理一份「免試簽發」申請（下文第 4.14 段）。

4

「免試簽發 香港正式駕駛執照」

相關法例及資格

4.1 《道路交通（駕駛執照）規例》（第 374B 章）（《規例》）訂明，持有《規例》附表 4 所列的 32 個國家或地方¹⁰所簽發的駕駛證明書或執照的人士，可根據《規例》第 11(3)條申請免試簽發香港正式駕駛執照，以駕駛私家車、輕型貨車、電單車及／或機動三輪車。政府當局指出，互認駕駛資格和「免試簽發」是不少地方的慣常做法，亦已在香港實施多年，目的是在確保道路安全的同時，利便來自各地的駕駛人士，省卻考取當地駕駛執照的資源和時間。

4.2 根據《規例》，在申請「免試簽發」時，有關認可國家或地方簽發的駕駛執照必須仍然有效或有效期屆滿不超過 3 年，以及是申請人在簽發國家或地方經成功完成有關的駕駛考試後而獲得的。此外，申請人必須年滿 18 歲，並符合以下其中一項條件：

- (1) 持有的駕駛執照是申請人在簽發國家或地方居住不少於 6 個月的期間發出；或
- (2) 在緊接申請前申請人已持有該認可國家或地方的駕駛執照不少於 5 年；或

¹⁰ 附表 4 所列的國家或地方為：中華人民共和國、丹麥、巴基斯坦、日本、比利時、以色列、加拿大、尼日利亞、冰島、印度、西班牙、孟加拉國、法國、芬蘭、南非（包括西南非）、美國、挪威、紐西蘭、馬來西亞、荷蘭、奧地利、意大利、愛爾蘭、新加坡、瑞士、瑞典、葡萄牙、德國、澳洲、盧森堡、英國（包括奧爾得利及海峽群島、百慕達、根西島、萌島及澤西島）、韓國。

- (3) 申請人持有該駕駛執照簽發國家或地方的護照或同等的旅行證件。

4.3 申請人需親身經櫃位向運輸署遞交「免試簽發」申請表，或委託代理人親身前往櫃位辦理。遞交申請表時，須一併附上申請人的相關證明文件正本和副本，包括：

- (1) 香港身份證（如持有）、護照或其他旅行證件；
- (2) 如符合上段(1)或(3)的申請資格，須一併出示有關的護照或其他同等旅行證件；
- (3) 海外／中華人民共和國駕駛執照；
- (4) 能夠證明符合申請資格的文件和運輸署署長認為有關的其他文件；
- (5) 現時地址的證明（住址及香港通訊地址）正本或副本。

近年的申請趨勢

4.4 近年，「免試簽發」申請數目持續上升。運輸署表示，自 2023 年起，隨著香港與中國內地及其他地區恢復通關，有關申請數量顯著增加。「免試簽發」過去五年的申請數字如下（表 7）：

表 7

年份	「免試簽發」申請		
	接獲申請宗數	獲批宗數	被拒宗數
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 從上述可見，在 2021 年至 2025 年期間，運輸署接獲的「免試簽發」申請宗數由每年 27,000 多宗上升至 84,500 多宗，增幅超過兩倍。另外，在接獲的「免試簽發」申請當中，申請人大部分來自中國內地。以 2025 年為例，申請人原來持有正式駕駛執照的簽發國家或地方為中國內地的申請數目，佔全部「免試簽發」申請數字近九成。

櫃位服務的分配

4.6 在 2026 年 3 月 16 日實施全面網上預約前，服務使用者透過預約或憑即日籌，到香港牌照事務處櫃位服務遞交「免試簽發」申請。經櫃位遞交的「免試簽發」申請平均每日約 300 多宗，佔香港牌照事務處處理的駕駛執照申請總數約兩成。香港牌照事務處共有 10 個負責處理駕駛執照的櫃位（上文第 2.5 段，表 2），運輸署安排了其中 3 個櫃位處理「免試簽發」申請，當中一個專屬處理預約申請，兩個專屬處理即日籌申請。運輸署表示，有關櫃位分配是根據香港牌照事務處整體駕駛執照個案數量及各類申請的複雜程度而制定，該署會按實際情況定期檢視有關安排。

4.7 運輸署表示會視乎情況靈活調動服務櫃位，以應付實際運作需要。當預約櫃位沒有輪候隊伍時，櫃位職員會協助處理持即日籌的「免試簽發」申請。香港牌照事務處亦會不時調配後勤職員，以及安排職員在有需要時加班工作，盡量在 5 個工作天內完成審批「免試簽發」申請。

4.8 該署同時指出，相比其他駕駛執照相關的申請，「免試簽發」的申請資格較為複雜，需審核的證明文件數量較多，因此處理需時平均較長。該署認為在顧及資源、人手、整體服務效率等多項因素後，即使推行不同優化措施，亦難以完全滿足與日俱增的申請需求。

預約名額

4.9 為應對「免試簽發」服務需求的增加，運輸署自 2023 年 1 月起，將「免試簽發」／臨時駕照櫃位服務每個工作日的預約名

額，由 56 個增加至 100 個¹¹。「免試簽發」／臨時駕照櫃位服務在過去 5 年的預約率，可見上文第 3.9 段表 3。

4.10 至於在過去 5 年，預約「免試簽發」／臨時駕照櫃位服務後失約的數字¹²則見下表（表 8）：

表 8

已預約「免試簽發」 ／臨時駕照櫃位服務	個案數目（佔總數百分比）				
	2021	2022	2023	2024	2025
預約後有使用服務	2,457 (38.3%)	7,989 (61.3%)	12,985 (53.3%)	11,447 (46.3%)	7,933 (32.2%)
預約後失約	3,950 (61.7%)	5,054 (38.7%)	11,395 (46.7%)	13,253 (53.7%)	16,667 (67.8%)
總計	6,407	13,043	24,380	24,700	24,600

4.11 運輸署指出，在規劃有關預約名額時，該署已一併考慮上述部分申請人因不同原因而未有在預約時段使用相關櫃位服務的情況。該署表示一直有密切留意預約服務的使用和出席情況，並會按服務需求及實際使用率等因素，檢討及調整名額。

預約方法

4.12 在實施全面網上預約前，一如其他牌證櫃位服務的預約安排（上文第 3.6 段），服務使用者可經運輸署的網上服務或致電 24 小時熱線，預約未來 10 個星期（即 70 日）的「免試簽發」櫃位服務。

¹¹ 該名額數量一直維持不變，直至「免試簽發」全面網上預約於 2026 年 3 月 16 日開始實施，有關安排詳情見下文第 6 章。

¹² 運輸署表示，由於自 2022 年 9 月起相關預約率長期 100% 滿額，該署在該段時間未有個別統計實際有效的預約個案數目，因此個案總數以該月工作天乘以每日 100 個預約名額作推算，失約數字則以該月個案推算總數減去實際出席人數作估算。運輸署由 2026 年 1 月起重新根據實際預約個案數目作統計。

4.13 服務使用者在預約時，須輸入申請人的身份證明文件號碼（即其護照或香港身份證號碼）及其駕駛執照號碼（即其海外／中華人民共和國駕駛執照號碼或臨時駕駛執照號碼）；如經網上預約，須同時註明其駕駛執照的簽發國家或地方屬「中國內地」或「中國內地以外的國家或地方」（圖 3 及圖 4）。

圖 3

圖 4

4.14 運輸署規定，每個預約時段只限辦理一份「免試簽發」申請或一份臨時駕駛執照申請；以及「申請人必須為用以預約的身份證明文件號碼／駕駛執照號碼的持有人」。

舊有現場派籌安排及即日籌名額

4.15 假如沒有預約，申請人或代理人可到現場領取「免試簽發」即日籌以使用櫃位服務¹³。香港牌照事務處於每個工作日的上午及下午時段分別派發 80 及 60 張「免試簽發」即日籌，即全日合共派發 140 張（上文第 3.14 段，表 5）。

4.16 「免試簽發」即日籌的領取方法和使用規則，以及每次可遞交申請的數目上限，與一般駕駛執照相關服務即日籌相同，例如：包括一人限取一籌，以及憑每張即日籌可於櫃位遞交最多 5 份申請等。有關詳情見上文第 3.17 段至第 3.21 段。運輸署於 2026 年 1 月 8 日起取消現場派發「免試簽發」即日籌，於同月 12 日起以「電子即日籌」安排取代；其後，該署自 2026 年 3 月 16 日起取消「電子即日籌」安排，改為全面網上預約「免試簽發」櫃位服務。有關詳情見下文第 6 章。

遞交申請及審批程序

4.17 運輸署牌照事務處審批「免試簽發」申請的程序如下：

- (1) 申請人或代理人在櫃位首次提交申請表(TD63A 表格)及相關證明文件後，櫃位職員會即時初步檢視有關申請是否符合法例訂明的申請資格，再交由主任覆核資格及審閱所有的文件。
- (2) 如申請通過初步審批，櫃位職員會即場在發牌電腦系統輸入簡單資料，以及向申請人發出確認信，確

¹³ 「免試簽發」現場派籌的安排自 2026 年 1 月 8 日起取消，有關詳情見下文第 6 章。

認已收悉申請及通知申請人可於提交申請後 5 個工作天起計的 1 個月內前往該處查詢申請結果及辦理取證（如申請成功）。

- (3) 如櫃位職員初步判斷有關申請應符合資格，但申請文件稍有缺漏（如欠缺有效地址證明等），職員仍會接受其申請，但會在確認信上要求申請人在查詢申請結果當天親身補交缺漏的文件以作審核。
- (4) 所有「免試簽發」申請均會交給後勤職員協助核對櫃位職員已輸入的資料，並在電腦系統輸入其他詳細申請資料（例如地址、駕駛執照號碼、簽發國家或地區等），再交由批牌主任詳細審批，包括核對表格上填寫的資料與證明文件的認證副本。
- (5) 批牌主任如在審批過程中認為申請人不符合資格或需提交額外證明文件，職員會致電通知申請人有關結果或要求他再到訪牌照事務處時帶備補充文件，供批牌主任即場再次審批。
- (6) 申請獲批的人士可於查詢其申請結果當天即場繳費及領取正式駕駛執照。有關申請人可取「一般駕駛執照相關櫃位服務」的籌號或預約使用櫃位服務以完成上述手續。

4.18 運輸署指出，「免試簽發」的申請人無須通過本地駕駛考試便可獲直接簽發香港正式駕駛執照，故該署須謹慎審核每宗申請，以及須查驗證明文件正本，在有需要時把認證副本轉交相關機構覆核真偽。為確保申請人完全符合法例要求和提供的資料真實準確，該署要求申請人提供多項證明文件正本，例如駕駛執照、護照，以及駕駛執照細節證明書等，供職員即場核對。由於申請的處理程序涉及證明文件與證件的正本，該署認為只適宜經櫃位提交及以即場審核的方式處理申請。

4.19 由於近年申請「免試簽發」的人數日益增加，為提升服務效率，運輸署曾檢視櫃位處理「免試簽發」申請的流程安排。就單份遞交的申請，如經櫃位職員檢視相關文件後能通過初步審批，

會隨即進行後續的資料輸入及審批程序，以使申請人有機會於同日領取駕駛執照。

電郵初步審閱服務

4.20 為利便申請人，運輸署自 2024 年 3 月起亦試行電郵預審服務，容許申請人先以電郵方式提交申請資料副本（包括填妥的申請表格及相關證明文件）給該署作初步審閱，以節省現場櫃位的處理時間。一般情況下，該署收到資料後會在 10 個工作天內以電郵形式作出回覆，通知申請人初步審閱的結果。

4.21 通過電郵預審的申請人收到運輸署發出的確認電郵後，可親身或由代理人帶同相關申請文件的正本，到香港牌照事務處領取「一般駕駛執照相關櫃位服務」的即日籌，透過櫃位服務正式提交申請。

4.22 若按一般程序辦理「免試簽發」申請，申請人通常需兩度前往香港牌照事務處，即首次於櫃位遞交申請，並於批牌主任完成審批後第二次到牌照事務處查詢結果及領取駕駛執照（如申請成功）。在電郵預審的安排下，牌照事務處職員即場審核文件正本及確認申請人符合「免試簽發」要求後，會直接發出駕駛執照，申請人或代理人只需到訪牌照事務處一次便可完成辦理。

4.23 自 2024 年 3 月實施至 2025 年 12 月，香港牌照事務處共處理了 5,000 多宗經電郵初步審批的「免試簽發」申請。但運輸署指出，「免試簽發」申請本身涉及較繁複的證明文件及審核程序，而電郵初步審閱涉及額外工序及時間，例如花更長時間審閱電子文件及回覆電郵等。在考慮整體效益，以及該署於 2026 年 3 月 16 日推行全面網上預約「免試簽發」櫃位服務後，合資格申請人一般可即日完成辦理申請，該署已於同日終止上述試行安排。

5

對櫃位服務的監察

運輸署對輪候問題的觀察

5.1 自 2025 年 3 月起，不時有傳媒報道，每日清早便有大批「排隊黨」到香港牌照事務處門外，排隊輪候「免試簽發」櫃位服務的即日籌，亦有人取得籌號後在現場兜售籌號及代辦服務，造成滋擾。

5.2 運輸署表示，十分關注櫃位服務輪候及排隊管理問題，一直密切監察各牌照事務處的運作情況。根據該署觀察，全面實施駕駛執照相關服務派籌制度後，牌照事務處現場輪候情況有所改善。但該署亦留意到，部分人士會在辦公時間開始前，提早在香港牌照事務處門外排隊輪候即日籌。因此，該署安排保安人員於辦公時間開始前約一小時，在牌照事務處門外協助實施人流管制。牌照事務處亦不時透過閉路電視監察系統了解排隊輪候情況。該署指有關觀察結果會定期向管理層匯報，並用作調整人手調配及輪候管理安排的參考。

5.3 關於現場兜售籌號和代辦服務問題，運輸署知悉坊間有一些代理人專職為司機或車主代辦牌照服務。香港牌照事務處位於的金鐘統一中心為商業大廈，其他樓層有不同商戶，當中有不少從事各類汽車牌證及駕駛執照或考試相關商業活動的商戶，包括提供各類牌證申請代辦服務、汽車保險及駕駛學習課程等。儘管如此，該署重申，牌照事務處場內嚴禁任何兜攬生意或兜售籌號行為，並已指示保安及前線職員如發現會即時勸止及跟進。

櫃位服務輪候時間調查

5.4 運輸署每年會進行 4 次牌照事務處櫃位服務輪候時間調查，主要目的是透過記錄申請人親身到櫃位辦理牌照申請的時間，

以評估櫃位牌照服務的表現，以及處理申請時間是否達到有關的服務表現目標。調查所得數據會被整理成內部報告，定期供管理層檢視。調查每次為期 5 個工作天，涵蓋以下 6 項駕駛執照及車輛牌照類別申請：

- 學習駕駛執照；
- 國際駕駛許可證；
- 暫准駕駛執照；
- 續領正式駕駛執照；
- 續領車輛牌照；及
- 車輛過戶申請。

5.5 調查方法如下：

- (1) 申請人進入輪候隊伍時，該署職員會在調查表格上，記錄申請人申請的牌照類別、開始排隊時間、有否進行網上預約、以及付款途徑等資料。若申請人提交超過一個類別的申請，每類別申請會分別以獨立的表格填寫記錄。
- (2) 當申請人到達櫃位，櫃位職員會記錄到達櫃位的時間及其申請數量。
- (3) 完成申請處理後，櫃位或繳費處職員會於調查表格上，記錄申請人領取牌照的時間（即完成處理申請的時間）。

5.6 運輸署就牌照事務處櫃位服務輪候時間訂下的承諾服務水平為 70 分鐘。根據該署觀察所得，籌號持有人在叫號後，一般等候約 30 分鐘便可使用櫃位服務。從上述輪候時間調查結果亦可見，大部分申請人都能於服務承諾時間內完成使用櫃位服務。過去五年的調查結果如下（表 9）：

表 9

	2021	2022	2023	2024	2025
換領駕駛執照服務					
進行調查次數	2	2	4	4	4
調查涵蓋申請宗數	2,380	2,180	3,168	2,938	3,097
總體申請 70 分鐘內完成百分比	100.0%	99.3%	99.4%	99.8%	99.9%
網上預約申請 70 分鐘內完成百分比	不適用	100.0%	99.9%	99.8%	100.0%
無預約申請 70 分鐘內完成百分比	不適用	98.8%	98.9%	99.9%	99.8%
換領車輛牌照服務					
進行調查次數	2	2	4	4	4
調查涵蓋申請宗數	13,556	12,740	21,627	22,368	23,777
總體申請 70 分鐘內完成百分比	99.2%	97.0%	98.6%	98.9%	99.5%
網上預約申請 70 分鐘內完成百分比	不適用	99.8%	99.9%	99.9%	100.0%
無預約申請 70 分鐘內完成百分比	不適用	92.5%	96.2%	97.7%	99.0%

6

就「免試簽發」 排隊問題採取的措施

初期措施

6.1 運輸署表示，該署於 2023 年起已留意到「免試簽發」服務需求及輪候情況的變化，並預期隨着香港與中國內地及其他地區恢復通關及各項新安排的推行，有關申請數目會進一步上升，遂著手籌備優化預約系統（包括爭取資源強化網上預約系統的功能及穩定性、加入身份核實及限制重複預約等）及「免試簽發」申請處理流程。在系統提升前，該署集中從派籌安排及現場輪候管理方面推行改善措施。有關措施如下：

	開始日期	措施內容
(1)	2023 年 1 月	將「免試簽發」櫃位服務每個工作天的預約名額由 56 個增至 100 個
(2)	2024 年 3 月	在駕駛執照相關服務實施派籌輪候系統，把「免試簽發」與一般駕駛執照櫃位服務的即日籌名額分開
(3)	2024 年 3 月	試行電郵初步審閱服務（詳見上文第 4 章）
(4)	2024 年 6 月	加派職員於輪候取籌位置協助人流管制及處理市民的查詢，維持排隊秩序

(5)	2024 年 9 月	加派保安人員，加強巡查及安排排隊秩序
(6)	2025 年 3 月	檢視櫃位處理「免試簽發」申請的流程並加強人手，就單份遞交的申請，如櫃位職員檢視相關文件後通過初步審批，會隨即進行後續的資料輸入及審批程序，使約兩成「免試簽發」申請於即日完成審批及發出駕駛執照
(7)	2025 年 4 月	將領取「免試簽發」及「一般駕駛執照服務」即日籌的輪候人士分開排隊；以及於輪候「免試簽發」取籌位置增設標明排隊號碼的金屬圍欄，防止插隊
(8)	2025 年 5 月	提升「免試簽發」的派籌機系統，會識別同一時段重複輸入的身份證明文件號碼，職員會拒絕向重複取籌人士派發籌號 ¹⁴
(9)	2025 年 5 月	加強監察，每星期進行 2 至 3 次突擊檢查，組別主任亦於不同時段及不同位置監察職員的工作情況，確保妥善執行排隊規則

6.2 運輸署並表示，不時提醒香港牌照事務處的職員嚴格執行排隊規則及禁止破壞秩序行為，亦會向未有遵辦的職員發出警告及考慮對違規職員作紀律處分；該署一直有密切留意牌照事務

¹⁴ 當系統識別到重複輸入的身份證明文件號碼（首 4 位號碼），會即時發出警告信息及暫停派籌，屆時牌照事務處職員會先解鎖系統並列印該籌號，然後要求取籌人士出示身份證文件正本供核實及記錄。若確定有關人士未曾在同一時段取籌，籌號會予以發還；但如該人士未能出示身份證明文件、發現其輸入的資料有誤，或已持有籌號，職員會拒絕派發籌號。此外，職員如發現取籌人士持有多於一張籌號，所有籌號即告無效。

處大堂內的排隊情況，以及監察職員執行排隊規則，有需要時作出提醒及按既定機制向管理層報告及跟進。另外，該署一直與物業管理處保持緊密聯絡，以確保香港牌照事務處外的排隊人流有秩序。

2025 年 8 月公布的措施

6.3 2025 年 3 月，有傳媒廣泛報道「免試簽發」櫃位服務及派籌安排的相關問題及「排隊黨」引起的混亂情況，公署亦非常關注。公署於 2025 年 5 月就此課題向運輸署展開查訊及提出質詢。在公署展開查訊後，運輸署於 2025 年 8 月 13 日公布以下有關「免試簽發」櫃位服務安排的短、中、長期優化措施：

短期措施

- (1) 2025 年 8 月起，所有代理人現場領取「免試簽發」即日籌時，除了須輸入其個人身份證明文件首 4 位號碼之餘，須同時輸入申請人（最多 5 位）的身份證明文件首 4 位號碼，有關資料會列印於即日籌上；櫃位職員亦會核對持籌人及申請人的身份證明文件號碼，如與籌號上的資料不符，籌號即告無效，申請不會獲受理。
- (2) 2025 年 9 月起，運輸署加強與中國內地相關駕駛執照機構合作，查核「免試簽發」申請人經網上預約櫃位服務時提供的中國內地駕駛證資料。如發現資料不真確，網上預約會被取消，名額會重新開放供其他申請人預約，希望藉此杜絕濫用預約名額的行為。

中期措施

- (3) 2025 年 12 月底起，「免試簽發」櫃位服務將改為只接受網上預約，不再設現場派籌；該署亦會將「免試簽發」櫃位服務擴展至其餘 3 間牌照事務處，並增加整體預約名額；此外，該署會加強核實申請人的身份，包括要求申請人在網上預約時透過「智方

便」作身份認證或上載相關證明文件，如發現資料不真確，預約將被取消。

長期措施

- (4) 該署會積極研究利用人工智能技術及文字辨識技術，核對「免試簽發」申請中各項證明文件，屆時申請人如經網上預約及上載文件並通過初步審批，只需於預約時段帶齊所需文件正本前往牌照事務處即場核對，便可即日獲發正式駕駛執照。

2026 年 1 月的「電子即日籌」安排

6.4 原訂於 2025 年 12 月底前實施的全面網上預約「免試簽發」櫃位服務（上文**第 6.3(3)段**）未能如期實行，延至 2026 年 3 月 16 日起實施。運輸署解釋，需延遲兩個半月推行的原因為需更多時間強化系統安全，並加入措施確保系統穩定和減低濫用服務的機會，包括強化虛擬排隊系統、使用一次性密碼進行核實等。針對有人濫用「免試簽發」的現場派籌安排，該署於 2026 年 1 月 7 日宣布翌日起取消現場派發「免試簽發」即日籌，以「電子即日籌」安排代替。

6.5 由 2026 年 1 月 12 日起，「免試簽發」改為經指定的「電子即日籌」系統網上派籌，現場不設即時輪候或派籌安排。免試簽發網上預約櫃位服務則維持不變，已透過網上預約系統提前預約櫃位服務的申請人可繼續按預約時間前往香港牌照事務處辦理免試簽發申請。

6.6 運輸署於每個工作日提供 300 張「電子即日籌」，籌號先到先得，每張籌號只可辦理 1 份「免試簽發」申請。系統的等候排隊時段為上午 6 時 30 分至上午 7 時，上午 7 時正式開始排隊，即時為所有排隊中的人士隨機分配排隊位置。上午 7 時後進入系統的申請，會按實際進入時間依序排隊。

6.7 系統以小批次方式安排輪候人士進入填寫登記表格，如輪候人士的排隊位置超出當日名額，系統只會在尚有名額的情況

下，按序安排進入系統。假如成功登入系統，輪候人士需在 5 分鐘內於系統輸入申請人的資料作登記，包括申請人的身份證明文件號碼首 4 位數字或字母、英文姓名、可接收短訊的流動電話號碼及電郵地址。如未能於限時內完成提交，該次申請將會失效。此外，輸入的申請人資料必須準確及與申請人的身份證明文件完全相同。否則，籌號會被視為無效，有關申請將不獲處理，輸入資料有誤的籌號將不會獲補發。

6.8 成功取籌人士一般會在約 5 分鐘內收到有關系統發出的確認短訊，未能收到相關短訊即表示未能成功取籌。成功取籌人士須按短訊內的指定時段，前往香港牌照事務處櫃位遞交申請，並向在場職員出示確認短訊以作查核。

全面網上預約

6.9 原擬於 2025 年 12 月底前推出的全面網上預約「免試簽發」櫃位服務未有如期實行（原因見上文**第 6.4 段**），運輸署最終於 2026 年 3 月 16 日起實施有關安排。經電話預約「免試簽發」櫃位服務及「電子即日籌」安排於同日起取消。

6.10 在新安排下，「免試簽發」櫃位服務的預約名額增加四成至每個工作日共 550 個，服務亦擴展至全部 4 間牌照事務處。香港牌照事務處會處理以所有認可國家和地方（包括中國內地）發出的駕駛執照提交的「免試簽發」申請；其餘 3 間牌照事務處則專責處理以中國內地駕駛證提交的申請。合資格並提交完整申請資料的申請人，一般可即日完成審批申請「免試簽發」及獲發駕駛執照。

6.11 申請人須到指定的網上系統預約，然後按預約日期及時間到指定牌照事務處提交「免試簽發」申請。預約系統會開放未來 4 星期可預約的名額，並於每個工作日下午 5 時更新名額。

6.12 申請人預約時須核實身份，香港身份證持有人須使用「智方便」帳戶登入；其他人士須上載其身份證明文件及駕駛執照。申請人亦須提供電郵地址以接收一次性密碼進行核實。所輸入或提交的資料不真確，預約會被取消，名額會重新開放供其他申請

人預約，以善用有限櫃位資源。至於「免試簽發」的申請資格、所需文件及適用車種等維持不變。

6.13 運輸署指出，新的網上預約系統：

- (1) 具備多項保安及流量管理措施，包括人機驗證機制及虛擬排隊管理方案，以阻擋自動程式搶籌及調節流量，安排申請人公平有序進入系統預約；
- (2) 透過「智方便」和人工智能協助核實申請人身分，限制同一身份人士只可持有一個預約，減低被人濫用及霸佔預約名額的機會；
- (3) 一個預約每次只可辦理 1 份「免試簽發」申請；及
- (4) 系統介面清楚列出預約資訊，如各牌照事務處可預約日期及時段、名額更新時間及預約結果通知安排等，減少申請人因資訊不足而重複查詢或錯失預約時段的情況，務求令預約流程更穩妥及清晰。

其他長遠計劃和目標

6.14 運輸署表示，長遠而言，其目標是透過電子牌照措施引導更多市民於網上辦理牌證申請，並期望藉電子化和加強宣傳，減少市民對櫃位服務的需求，逐步改善牌照事務處排隊輪候的情況。其計劃包括：

- (1) 該署自 2025 年起分階段把網上服務延伸至更多牌證服務，並相信數字政策辦公室在 2026 年底推出「數碼企業身份」平台後，會有更多公司車主透過網上遞交申請。
- (2) 自該署在 2024 年底推行優化車輛牌照及簡化車輛牌照申請措施後，車主不再獲發印有屆滿日期的「行車證」，預期更多車主會改為經網上續領車牌

¹⁵。若有關網上申請能經系統核實保險單和地址證明，該申請可無需人手核對。

- (3) 該署會繼續研究引入更多人工智能技術協助查核申請文件，以及將應用擴展至更多牌證申請，逐步邁向全面自動化處理車輛牌照申請。

¹⁵ 根據運輸署的資料，網上申請佔比正在上升，網上續領車輛牌照申請數量由2024年約153,000宗大幅增加62%至2025年約248,000宗。

7

測試辦理「免試簽發」 的不同方法及抽樣檢查記錄

現場輪候即日籌

7.1 公署人員分別於 2025 年 6 月及 8 月兩度以一般市民身份前往位於金鐘的香港牌照事務處進行現場視察，以及於不同時段多次查閱運輸署網頁及試用「免試簽發」的預約及即日籌輪候系統，以了解牌照事務處的現場環境，以及預約及輪候「免試簽發」即日籌及櫃位服務的實際情況。

2025 年 6 月的實地視察

7.2 公署人員於早上 7 時到達香港牌照事務處，當時門外已有約 60 名人士正排隊輪候「免試簽發」的即日籌。於隊頭及較前位置輪候的人大部分有備而來，攜同摺凳等個人物品，當中包括不少長者，令人懷疑是「排隊黨」人士（圖 5 至圖 8）。

圖 5



圖 6



圖 7



圖 8

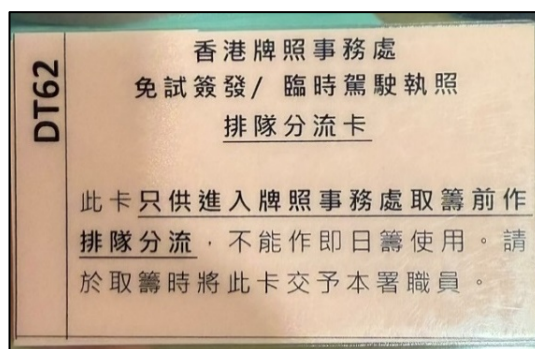


7.3 早上 7 時 30 分左右，數名牌照事務處的保安員到門外設置用作協助維持人龍秩序的金屬圍欄（圖 9），其後有職員點算輪候「免試簽發」即日籌的人士的人數及指示他們按圍欄上的編號順序排好。期間有排隊人士為輪候位置發生口頭爭執，牌照事務處職員曾高聲維持秩序。大約 8 時 30 分，職員向輪候人士派發排隊分流卡（圖 10），用以進入牌照事務處取籌前作排隊分流，但不能作即日籌使用。公署人員取得編號為「DT62」的排隊分流卡，代表排第 62 位。

圖 9



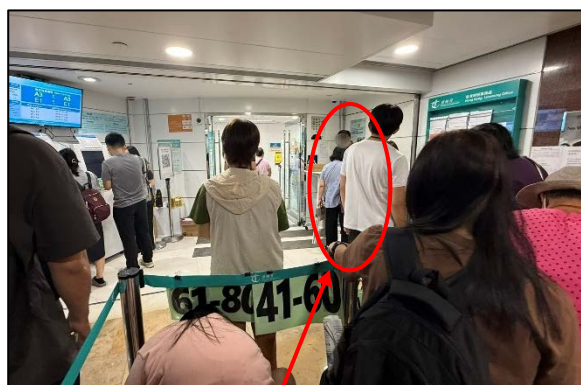
圖 10



7.4 早上 9 時正，派籌正式開始。輪候「免試簽發」即日籌的人士按序逐一到牌照事務處入口右側的派籌機領取即日籌，一名牌照事務處職員於派籌機旁邊維持秩序（圖 11）。

7.5 根據公署人員的觀察，職員並沒有查核取籌人士的身份證明文件，以核對是否與取籌時輸入的號碼相符。公署人員於大約早上 9 時 30 分取得編號為「E62」的「免試簽發」即日籌（圖 12）。牌照事務處於上午 9 時開始叫籌，當日於上午 9 時 30 分左右正在召集「E32」籌號。公署人員目睹取得較前籌號的一些疑似「排隊黨」人士，取得「免試簽發」即日籌後便即時離開牌照事務處，沒有立即使用籌號¹⁶。公署相信此現象的最合理推論，便是懷疑是「排隊黨」人士先離開以便將籌號轉交僱用他們排隊取籌的代辦人，亦可能是代辦人先到附近兜攬顧客，將籌號留待稍後使用。

圖 11



「免試簽發」派籌機

圖 12



7.6 輪候人士取籌後只需在召集其籌號時返回使用櫃位服務，無須一直逗留牌照事務處等候。除了於運輸署網頁查看即時叫籌進度，牌照事務處場內大堂亦設有屏幕顯示籌號召集情況（圖 13）。

¹⁶ 傳媒報道亦有提及類似情況，在「免試簽發」櫃位服務於上午 9 時開始後十數分鐘，已經召集籌號超過 40 以後的籌號（註：整個上午時段只派發 80 張籌），這反映大部分取得較前籌號人士選擇在取籌後便隨即離開牌照事務處，未有按籌號次序遞交申請。

7.7 當召集其籌號時，「免試簽發」的持籌人可進入牌照事務處大堂，按職員指示進入有關櫃位前的隊伍，等候使用櫃位服務（圖 14）。

圖 13

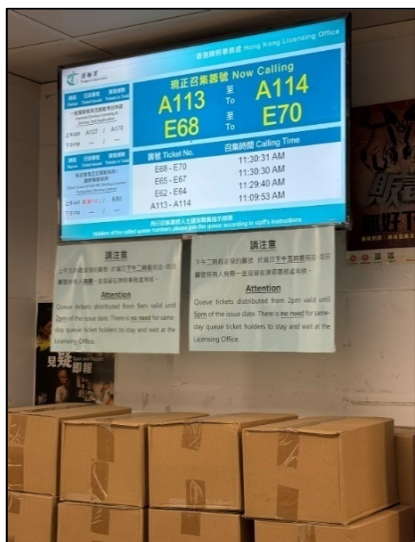


圖 14



7.8 在籌號召集期間，公署人員到香港牌照事務處所在的金鐘統一中心其他樓層視察，發現數名人士分別於不同位置向現場人士兜攬「免試簽發」代辦服務（圖 15 及圖 16）。

圖 15



圖 16



7.9 接近早上 10 時，香港牌照事務處門外已有大約 50 至 60 名人士排隊，輪候當日下午 2 時派發的「免試簽發」即日籌（圖 17）。

圖 17



2025 年 8 月的實地視察

7.10 在第一次視察後約兩個月，公署再次派員到香港牌照事務處實地視察，了解「免試簽發」的最新派籌情況及「排隊黨」問題有否持續。公署人員以一般市民身份於當日上午 7 時左右到達，香港牌照事務處門外已有逾 80 名人士正在輪候「免試簽發」即日籌，比第一次視察時的人數更多。根據公署人員所見，於隊伍首三分二位置排隊的輪候人士均多屬自備摺凳輪候的長者，懷疑是「排隊黨」人士（圖 18 及圖 19）。

圖 18



圖 19



7.11 上午 8 時左右，牌照事務處的職員到門外設置排隊用的金屬圍欄，然後點算輪候人數，以及安排首 80 名輪候人士於金屬圍欄內排隊（上午時段會派發 80 張「免試簽發」即日籌）。

7.12 至於排第 80 位之後的其他輪候人士（包括公署人員），則獲職員引領到統一中心地下，輪候下午時段派發的「免試簽發」即日籌（圖 20）。不少疑似是從事代辦的人士即場在地上填寫多張「免試簽發」申請表（圖 21）。期間有數名人士更向公署人員兜攬代辦服務（圖 22 及圖 23）。

圖 20



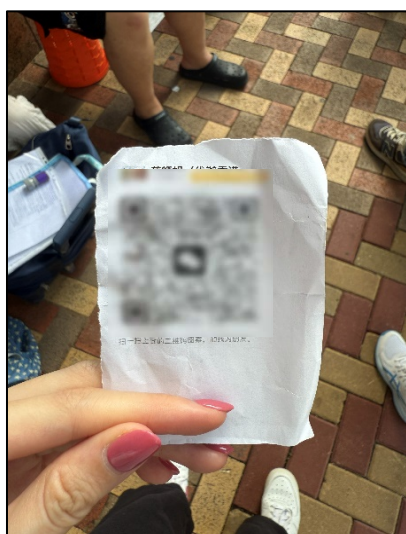
圖 21



圖 22



圖 23



網上預約

7.13 2025 年 4 月及 2026 年 3 月，公署人員先後數度試用運輸署的「免試簽發」櫃位服務網上預約系統。

7.14 在 2025 年 4 月的試用中，公署人員曾在日間進入預約系統後，發現當日之後 70 日的「免試簽發」可供預約名額均已滿額。公署人員留意到系統會於每晚凌晨 12 時開放預約新一日（即之後第 70 日）的可供預約名額，遂於凌晨 12 時再次登入系統，發現「免試簽發」的預約名額在開放數分鐘後便被預約一空。

7.15 公署人員於 2026 年 3 月初再次試用「免試簽發」櫃位服務的預約系統，同樣發現當日之後 70 日的可供預約名額顯示已經滿額。根據觀察，當時系統已改為於每日中午 12 時開放預約新一日（即之後第 70 日）的可供預約名額（**圖 24**：圖中以紅色顯示的時段為可供預約時段）。公署人員於名額開放後 13 分鐘，即中午 12 時 13 分再到系統查看，發現所有時段的名額已被悉數預約（**圖 25**）。

圖 24



圖 25



「電子即日籌」

7.16 根據「電子即日籌」安排，每個工作日上午 6 時 30 分至上午 7 時為等候排隊時段，上午 7 時正式開始排隊，所有在排隊中人士會隨機獲分配排隊位置，之後進入系統的人士會按進入系統的時間先後排隊。系統會按排隊位置逐少分批讓輪候人士進入表格登記，直至當日的「電子即日籌」（每日名額 300 張）派發完畢為止（上文第 6.5 段至第 6.7 段）。

7.17 公署人員於 2026 年 2 月期間 3 度試用「電子即日籌」系統，嘗試經指定網上系統取籌，發現有關網站的運作大致暢順，使用期間沒有出現因太多人使用而網頁錯誤或無法連線的情況。

7.18 在其中一次測試中，公署人員於當日上午 6 時 49 分進入系統等候，版面上顯示距離正式排隊開始時間時還有 10 分鐘；到差不多上午 7 時，距離排隊時間開始倒數（圖 26 及圖 27）。上午 7 時，排隊正式開始，系統版面隨即顯示「你正在排隊中」，並列出預計到達網站和需要等待的時間為「多於一個小時」（圖 28）。在等待期間，公署人員不時返回系統版面查看最新等候情況，但顯示的等候資料未見有改變（圖 29）。大約於上午 7 時 30 分，系統版面出現『所有「電子即日籌」已全數派發』的通知（圖 30）。

圖 26

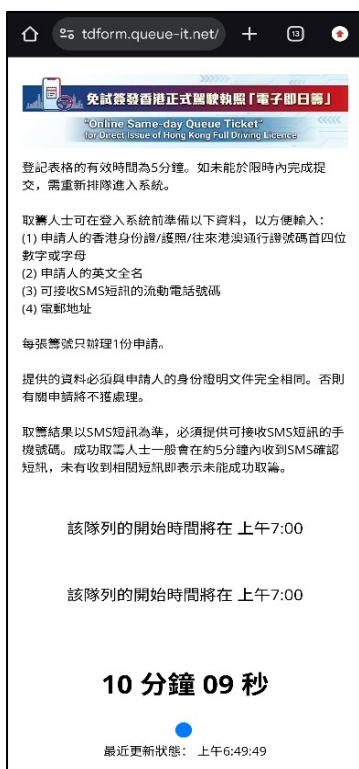


圖 27



圖 28

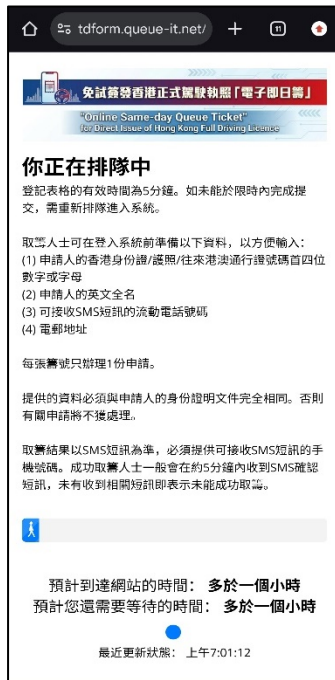


圖 29

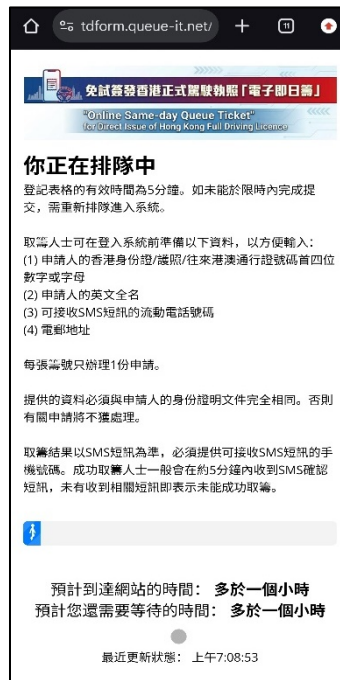
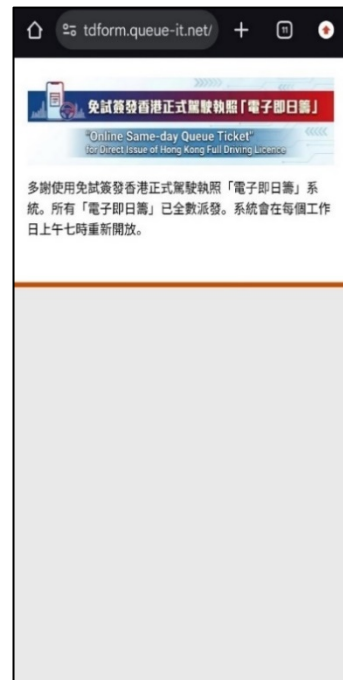


圖 30



7.19 在 3 次「電子即日籌」試用中，公署人員均於上午 7 時或之前進行系統等候，但 3 次均未能成功進入登記表格頁面，即未能取得即日籌，代表公署人員所獲隨機編配的隊列位置較後，因此未待順序進入表格登記，當日籌號已全數派發給排在隊列前面的輪候人士。

電郵預審安排

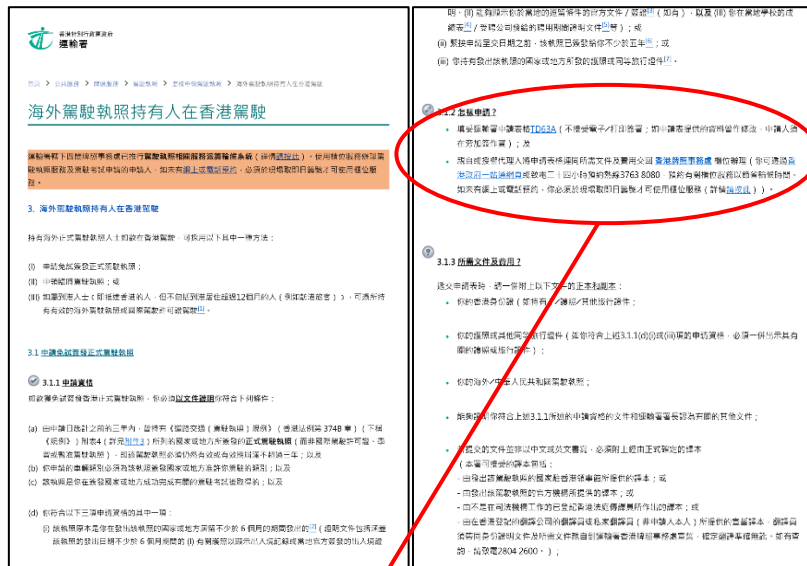
7.20 公署人員曾於展開查詢後至 2026 年初期間多次查閱運輸署及 1823 的網站中有關辦理「免試簽發」申請的頁面，嘗試尋找有關電郵預審服務安排的資料，但均未能從網站找到任何相關資訊。

7.21 當時在運輸署網站中的「海外駕駛執照持有人在香港駕駛」頁面¹⁷，裡面的「3.1 申請免試簽發正式駕駛執照」「3.1.2 怎樣申請？」部分說明辦理「免試簽發」申請的方法，當中只列出申

¹⁷https://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

請人或代理人可透過預約或領取即日籌使用櫃位服務提交申請，完全沒有提及設有電郵預審的安排（圖 31）。至於 1823 網站中的「如持有香港以外地方發出的正式駕駛執照，可否申請免試簽發香港正式駕駛執照？」頁面¹⁸，當時亦出現類似情況，在說明「免試簽發」的遞交申請方式時，完全沒有提及電郵預審服務。

圖 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 公署人員最終從「免試簽發」的申請表（TD63A 表格）找到相關資訊，首頁的「重要通知」部分底部有一段不大顯眼的文字註明申請人可選擇把申請電郵該署作初步預審。以下（圖 32）為公署人員於 2025 年 6 月從運輸署網站下載的「免試簽發」申請表首頁。

¹⁸ <https://www.1823.gov.hk/ta/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>

圖 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](#)，或掃描此二維碼。

地址證明要求
於遞交牌照服務申請時，必須提供最近二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。任何人無合理辯解而違反此規定，即屬犯罪。一經定罪，可處第1級罰款。你可透過 [內一藍鏈](#)、[遞交證明表格](#)（「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，必須於現場取即日籌號才可使用櫃位服務（有關派籌候候系統的詳情及即日籌號申請參閱本署 [網頁](#)）。

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。

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。

抽樣檢查「免試簽發」記錄

7.23 公署分別抽查了2024年11月11日至15日，及2025年3月17日至21日（「事涉期間」），合共10個工作天的「免試簽發」申請相關記錄，包括：網上及電話預約記錄、即日籌派發記錄，以及經牌照事務處櫃位收到的申請表，以進一步了解「免試簽發」櫃位服務的預約系統、派籌機制、以及櫃位職員接收申請表的實際運作情況。經仔細審研上述記錄後，公署有以下發現。

重複預約

7.24 在實施全面網上預約前，市民透過網上或電話預約未來70日的「免試簽發」櫃位服務時，需輸入申請人的身份證明文件

號碼及駕駛執照號碼（上文第 4.13 段）。公署抽查「免試簽發」的預約記錄後發現，不少人竟可以相同身份證明文件號碼或駕駛執照號碼，重複登記多個預約名額。

7.25 在事涉期間的 10 個工作日中，每日均出現上述重複預約的情況，其中 7 日每日更有超過四成預約名額被人重複登記。另外，當中有人更以同一身份資料預約了同日 18 個名額，證明預約名額被濫用的情況極度嚴重，具體數字如下（表 10）：

表 10

相同身份資料佔用同日的預約名額	涉及多少組身份資料（佔用預約名額總數）									
	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 個預約	2 (4)	3 (6)	1 (2)	4 (8)	6 (12)	5 (10)	4 (8)	5 (10)	4 (8)	4 (8)
3 個預約	5 (15)	2 (6)	1 (3)	2 (6)	1 (3)	1 (3)	2 (6)	0 (0)	3 (9)	2 (6)
4 個預約	0 (0)	0 (0)	2 (8)	1 (4)	0 (0)	2 (8)	1 (4)	0 (0)	1 (4)	0 (0)
5 個預約	0 (0)	0 (0)	2 (10)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
6 個預約	0 (0)	1 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (6)	1 (6)	0 (0)	1 (6)
7 個預約	0 (0)	1 (7)	0 (0)	4 (28)	1 (7)	1 (7)	0 (0)	1 (7)	0 (0)	0 (0)
8 個預約	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (8)	1 (8)	0 (0)	1 (8)
9 個預約	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (18)	0 (0)	1 (9)	1 (9)
10 個或以上	0 (0)	0 (0)	2 (21)	0 (0)	3 (35)	0 (0)	0 (0)	1 (18)	1 (14)	1 (14)
重複預約總數	19	25	44	51	57	28	50	49	44	51
同日預約總數	73	99	100	98	101	98	95	96	100	97
重複預約佔全日預約百分比	26.0%	25.3%	44.0%	52.0%	56.4%	28.6%	52.6%	51.0%	44.0%	52.6%

資料不真確及可疑預約

7.26 公署亦發現，事涉期間的「免試簽發」預約記錄中，出現大量資料不真確或十分可疑的預約登記，例如：有人竟然用相連

的身份證明文件或駕駛執照號碼登記同日多個預約名額，最多涉及十個相連號碼的預約。以下為設計例子¹⁹：

<u>身份證明文件號碼</u>	<u>駕駛執照號碼</u>
HB9800000	HB9800000
HB9800001	HB9800001
HB9800002	HB9800002
HB9800003	HB9800003
HB9800004	HB9800004
HB9800005	HB9800005
HB9800006	HB9800006
HB9800007	HB9800007
HB9800008	HB9800008
HB9800009	HB9800009

不當預約人士仍獲准使用櫃位服務

7.27 公署同時審研了事涉期間「免試簽發」預約人士的出席記錄²⁰，發現部分成功遞交的「免試簽發」申請屬重複預約個案，或預約時輸入的申請人身份證明文件號碼與駕駛執照號碼並非與實際提交文件的號碼完全相同²¹。換句話說，重複預約或輸入不正確預約資料的人仍有獲准使用有關櫃位服務。

重複取籌

7.28 公署經核對事涉期間的「免試簽發」即日籌派發記錄及經櫃位遞交的申請表後發現，有人違反使用規則，於同一時段領取多於一張「免試簽發」即日籌，而且情況普遍。事涉期間，公署發現每日均出現多名人士於同一時段內重複取籌，這些違規人士每

¹⁹ 以下列舉的身份證明文件或駕駛執照號碼並非真實號碼，而是設計例子以作顯示現實中相關可疑情況之用。

²⁰ 運輸署表示，牌照事務處完成每日櫃位服務及統計工作後便會銷毀該等涉及個人資料的紙本預約出席記錄，故有關出席記錄是該署透過比對預約名單及電腦系統內的申請記錄而擬備的。

²¹ 例：預約時輸入的申請人身份證明文件號碼與駕駛執照號碼完全相同，但實際提交申請時的駕駛執照號碼為另一號碼，只有身份證明文件號碼與預約相同。

日佔用的「免試簽發」即日籌數目詳見下表（表 11）。由違規人士取得的「免試簽發」即日籌佔事涉期間派籌總數 20.2%，代表每日平均有約五分一的「免試簽發」即日籌被違規者或懷疑「排隊黨」所佔用，而情況最嚴重的一天更有高達 31.9% 的即日籌被違規人士佔用。

表 11

違規人士於當日領取的「免試簽發」即日籌 ²²	違規領取超過上限即日籌的人數 (其獲取的即日籌總數)									
	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 張 (同一時段內領取)	3 (6)	5 (10)	2 (4)	3 (6)	2 (4)	6 (12)	0 (0)	8 (16)	5 (10)	4 (8)
3 張	5 (15)	1 (3)	2 (6)	6 (18)	4 (12)	5 (15)	6 (18)	2 (6)	4 (12)	5 (15)
4 張	1 (4)	0 (0)	2 (8)	0 (0)	1 (4)	3 (12)	2 (8)	1 (4)	1 (4)	1 (4)
5 張	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (5)
6 張	1 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7 張	0(0)	1 (7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	(0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
上述人士領取即日籌總數	31	20	18	24	25	45	26	26	26	32
「免試簽發」即日籌總數	141	141	140	87	140	141	141	140	142	141
上述人士領取籌號佔「免試簽發」即日籌比例	22.0%	14.2%	12.9%	27.6%	17.9%	31.9%	18.4%	18.6%	18.3%	22.7%

7.29 公署更發現，香港牌照事務處有多名經常違規領取多張「免試簽發」即日籌的「常客」，這些人士連續多日出現重複取籌行為。記錄顯示，在事涉期間的 10 個工作日中，有超過 10 名這類人士於 3 日或以上違規重複領取籌號；亦有人每日均到牌照事務處領取「免試簽發」即日籌，並於其中 9 日違規重複領取籌號（每日領取 2 至 7 張不等）。

²² 籌號上顯示相同身份證明文件號碼首 4 位數字或字母視為由同一人領取。

遞交超過五份「免試簽發」申請

7.30 根據運輸署的規定，憑每張即日籌最多可遞交 5 份「免試簽發」申請，而每人於每日上、下午兩個時段分別可領取不多於 1 張即日籌（上文第 3.22 段及第 4.16 段），即理論上每名代理人每日憑即日籌最多只可遞交 10 份「免試簽發」申請。但公署抽查的記錄顯示，多名代理人憑即日籌於同日遞交超過 10 份「免試簽發」申請，且情況普遍，事涉期間每日均有發生。

7.31 以 2025 年 3 月 17 日為例，當日有一名代理人憑 6 張即日籌於櫃位提交了合共 30 份「免試簽發」申請，為規定每日可提交申請數目上限（即 10 份）的 3 倍。另外連同上述人士，當日 7 名代理人分別提交了 15 至 30 份不等的「免試簽發」申請，一共涉及 135 份申請，佔當日即日籌櫃位全日接收的 360 份申請的 37.5%。換句話說，單單是上述這 7 人，竟已佔用了牌照事務處當日提供的「免試簽發」即日籌櫃位服務近四成。

遞交的申請數量超過所持即日籌

7.32 公署並發現，於 2025 年 3 月 17 日，有 2 名代理人於當日分別領取了 3 張即日籌，並分別於櫃位遞交了 20 份「免試簽發」申請。撇開同一天領取 3 張「免試簽發」即日籌本身已屬不當行為，根據規定持籌人憑每張即日籌最多只可提交 5 份申請，但上述 2 名代理人提交的申請超過其所持即日籌最多可提交的申請份數（即 15 份）。

8

公署的評論及建議

整體評論

8.1 公共服務應以方便公平，人人可用為本。現屆政府近年致力推動公共服務數碼化及電子化，以進一步改善公共服務質素，利便市民獲取所需服務，切合市民日益提高的需求及期望。然而，運輸署牌照事務處近年在處理「免試簽發」申請時卻出現輪候秩序混亂的情況，並持續多時未獲妥善解決，令市民需於清晨甚至通宵輪候，方能獲得本應便捷的公共服務。

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

- 取籌機的設定容許取籌者自行輸入可能並非屬於其本人的身份證明文件號碼而且無需同時輸入申請人資料；
- 重複輸入相同身份證明文件號碼仍可成功取籌；
- 櫃位職員未有核對每名櫃位服務使用者的個人資料是否與籌號或預約記錄相符；
- 每個籌號可同時處理多達 5 份「免試簽發」申請；
- 容許過號人士在該時段任何時間回到隊列繼續輪候使用服務；
- 將處理「免試簽發」的櫃位資源高度集中於一間牌照事務處；

- 對大量預約名額被浪費甚至遭濫用的情況，未能及時而有效應對；
- 要求申請人於遞交正本文件後仍須親身再次到場領取「免試簽發」結果；以及
- 在發放資訊方面欠清晰等。

8.3 以上情況均反映運輸署的安排欠周全及未能與時並進，令一般申請人難以在有限資源下便捷及公平地獲取有關服務。結果，部分熟悉運輸署運作及相關漏洞的代理人得以長期佔用珍貴的櫃位資源，從事代辦生意圖利，令牌照事務處門外長期出現人龍及秩序問題，影響一般市民正常使用運輸署櫃位服務及損害其獲得服務的應有權利。此外，需要申請「免試簽發」人士一般為外地或內地來港人士。香港特區公共行政一向以開放、簡便、高效見稱，然而「排隊黨」問題及「免試簽發」以往的申請安排，與上述優勢相距甚遠，對申請人容易構成負面印象。

8.4 在派籌輪候系統實施（即 2024 年 3 月）後，「免試簽發」申請引發的排隊及濫用問題持續多時，而運輸署處於等待批核資源優化網上預約系統（上文**第 6.1 段**）的情況下，推出的應對措施（上文**第 6.1(4)至(9)段**）大多以現場秩序管理方面為主，即使排隊及濫用問題一直未有止息的跡象，該署卻未有及早採取有效措施加以遏止。該署直至 2025 年 8 月起才陸續推行較具針對性的改善措施，包括要求領取「即日籌」人士同時輸入申請人個人資料，以及與中國內地相關駕駛執照機構合作核實預約者個人資料等。運輸署其後於 2026 年 1 月以「電子即日籌」取代現場排隊輪候「即日籌」，令牌照事務處外長期出現的人龍即時絕跡，公署欣悉情況有改善，認同是有進步。但網上派籌及輪候安排的實際操作仍引起部分市民不滿，公署亦有接獲有關申訴。事後看來，以上種種，均不禁令人質疑，運輸署在制定和執行相關政策及具體安排時，有否空間能及早更好地從市民角度出發，充分理解服務使用者的實際需要及所面對的困難；同時，亦反映該署在監管制度、績效管理，以及處理問題和推行改善措施方面均應作出改善。

8.5 運輸署指出，該署自 2023 年起持續改善櫃位服務及輪候安排，以及隨著「免試簽發」櫃位服務已推行全面網上預約及增

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

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

8.7 綜合調查所得，公署對運輸署牌照事務處的櫃位服務安排有以下觀察及評論：

(一) 派籌規則的執行

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

每人限取一籌

8.9 牌照事務處的即日籌使用規則訂明：「每人限取一籌，籌號不可轉讓他人」，以及「於同一時段領取多於一張籌號，即屬違規，所有持有的籌號即告無效。」（上文**第 3.20(2)段**）在櫃位服務供不應求的情況下，制定每人的取籌數目上限，能確保有限的

櫃位資源較公平地分配給更多有需要人士，避免被少數人士佔用或濫用，做法本應可取。然而，運輸署實際運作上未有嚴格執行上述規定。在 2025 年 5 月提升系統前，「免試簽發」的派籌機系統並不會識別重複輸入的身份證明文件號碼（上文**第 6.1(8)段**）。換言之，在 2025 年 5 月前，即使有人在同一時段輸入相同的身份證明文件號碼，派籌機仍會如常發出籌號。

8.10 公署抽查「免試簽發」記錄的結果亦顯示，上述重複取籌的情況實際上確有發生。公署從相關記錄可見，不少身份證明文件號碼於同一時段的「免試簽發」派籌記錄中出現多於 1 次，更有號碼於同日出現多達 7 次，代表相同身份證明文件的人士在同一時段領取了多於 1 張即日籌。重複取籌的情況在公署抽查的 10 個工作天期間更每日均有發生，重複領籌人士所佔的「免試簽發」即日籌數目佔總派籌數目逾兩成（上文**第 7.28 段**），違規情況十分普遍。

8.11 運輸署表示，曾就是否輸入完整身份證明文件號碼諮詢個人資料私隱專員公署（「私隱署」）意見，並因應收集個人資料須符合「資料最少化」的原則下，設計以輸入身份證明文件首 4 位數字或字母配合現場按需要查核身份證明文件正本的安排，在防止重複取籌與保障個人私隱之間取得平衡。公署認同收集個人資料時應符合保障個人私隱的原則。運輸署要求取籌人士輸入身份證明文件號碼，公署理解是為了核實取籌者身份，防止籌號被濫用。該署應在收集最少個人資料的同時，確保能達到以上目的，否則便顧此失彼。公署抽查「免試簽發」記錄的結果，正正反映該署現有的取籌安排，未能有效防止濫用，經常發生有人於同一時段領取多於 1 張籌號的情況。因此，公署認為，該署應研究有效措施，使同一身份證明文件號碼在每個時段只能用作領取 1 張籌號。如有需要，該署可考慮進一步諮詢私隱署的意見。

不可轉讓籌號予他人使用

8.12 即日籌的使用規則訂明，「取籌人士必須為櫃位服務使用者……籌號不可轉讓他人」，以及「牌照事務處職員可要求取籌人士出示身份證明文件正本……作核實及紀錄之用」（上文**第 3.20(2)至(3)段**）。但公署發現運輸署並無切實執行以上規定。

8.13 雖然香港牌照事務處安排了一名職員在派籌期間站在「免試簽發」派籌機旁邊，但據公署人員當時現場所見，該處職員並無要求取籌人士出示身份證明文件核對（上文**第 7.4 段至 7.5 段**）。由於無人監管，受聘代為排隊領取即日籌的「排隊黨」便應運而生。公署及不同傳媒於香港牌照事務處實地視察所見的排隊情況亦支持上述觀察。公署人員兩次以市民身份實地視察時均發現，不少年紀老邁的公公婆婆聚集一起輪候「免試簽發」即日籌，部分人士更於同日上下午均出現在輪候隊伍，極似是「排隊黨」。

櫃位核對資料

8.14 即日籌的使用規則亦列明，「櫃位服務使用者的身份證明文件號碼須與籌號上列印的身份證明文件號碼相同」（上文**第 3.20(4)段**）。運輸署強調，櫃位職員會核對櫃位服務使用者的身份證明文件，確保籌號上的身份證明文件號碼與表格上的申請人或代理人的身份證明文件號碼相同（上文**第 3.21 段**）。

8.15 但公署從抽查的記錄發現，有代辦人於同一日取得 3 張「免試簽發」即日籌，但經櫃位遞交了 20 份申請，超過每張籌號可遞交 5 份申請的數目上限（即 3 張籌共可遞交最多 15 份申請），事件反映櫃位職員接收申請時核對不嚴，未有確保即日籌使用者遵守相關規則。而且記錄顯示，類似的情況在公署抽查的短短 10 個工作天內發生不止一次，絕非單一事件（上文**第 7.32 段**）。公署按常理推測不同的可能性，該些代辦人能成功遞交額外申請，有可能是使用了顯示他人身份證明文件號碼的即日籌、重複使用同一張即日籌，或於同一次櫃位服務中提交多於 5 份申請。但不論使用何種手段，事件反映櫃位職員未有妥善執执行程序。

8.16 在上述多項即日籌使用規則沒有妥善執行的情況下，代辦人可利用漏洞，安排「排隊黨」輪候「免試簽發」即日籌，然後將即日籌轉交代辦人使用。透過上述方法，該些代辦人可憑多張即日籌使用櫃位服務辦理多份「免試簽發」申請，或在取得即日籌後兜售代辦服務，藉此圖利。至於真正需要服務的申請人，無奈只能

選擇於清晨提前出發到牌照事務處和專業「排隊黨」競爭，或者付費使用代辦服務。

8.17 雖然「免試簽發」現場派發即日籌的安排已於 2026 年 1 月初改由「電子即日籌」取代，另相關櫃位服務已於 2026 年 3 月 16 日實施全面網上預約（即不設即日籌），但牌照事務處的現場即日派籌安排仍然適用於其他駕駛執照相關櫃位服務，而且派籌安排未來亦有機會擴展至車輛牌照相關服務，故公署認為，運輸署仍有需要正視上述運作問題，盡快檢討現行櫃位服務的輪候規則及機制在執行上的不足，加強監察並作出相應改善以堵塞漏洞。

（二）櫃位輪候及派籌安排

8.18 除了沒有嚴格執行使用規則，公署亦發現牌照事務處的部分輪候及派籌機制安排不合理，無形中方便部分人士利用服務漏洞圖利，影響真正需要服務的申請人。

過號的持籌人無須重新取籌

8.19 在派籌機制下，持籌人無須一直逗留牌照事務處等候，而是可隨意離開，在召集其籌號後直至該時段完結前任何時候返回使用櫃位服務便可（上文**第 3.19 段**）。該署解釋，有關安排是為了提升服務彈性及旨在為取籌人士提供便利，讓未能適時返回的持籌人可繼續使用服務，整體而言善用櫃位資源。該署強調，過籌後才返回的持籌人須進入指定的隊列由隊伍尾段開始輪候櫃位服務。

8.20 但公署認為，容許嚴重過號的持籌人使用櫃位，雖然利便持籌人，但同時變相利便代辦人取籌後兜攬生意，做法值得商榷。因無需擔心過號，代辦人有更大彈性及更多時間兜攬顧客，在兜攬成功後才返回牌照事務處使用櫃位服務，以便盡可能使用每張籌可辦理 5 份申請的上限，謀取最大利益。公署人員實地視察期間，發現部份排在隊伍前方的疑似「排隊黨」於取籌後隨即離開現場，沒有即時使用取得的「免試簽發」籌號；同時亦留意到一些代辦人於牌照事務處附近兜攬生意，表示可即時提供遞交「免試簽發」申請服務（上文**第 7.5 段及第 7.8 段**）。

8.21 此外，有關做法對依時返回的持籌人亦造成不公及不便，實際上會縱容個別非常不守規矩的人，同時對隊伍的秩序及進度始終有一定影響。由於過籌者可隨時重回輪候隊伍，使其他遵守規矩的持籌人難以預計得到櫃位服務的真實所需時間。例如持有籌號較後人士根據運輸署網頁顯示的叫籌進度，在預計差不多召集其籌號時返回牌照事務處，此時卻有一批早已過號的「排隊黨」人士比他稍早出現，獲重回隊伍並排在其前面，這樣該名正當持籌人便需再輪候許久才能使用櫃位服務，令其大失預算。

8.22 公署不認同容許嚴重過號的持籌人使用櫃位的做法有助善用櫃位資源。假如大部分持籌人不按籌號順序使用櫃位服務，而是在過號後任何時刻隨時返回隊列繼續使用服務，牌照事務處便無法預計和平均分配人流，令櫃位服務或會出現於某時段無人使用，另一時段卻太多人等候的情況，造成混亂之餘，亦正正未能善用櫃位資源。

8.23 公署認為，運輸署應檢討及改善現時做法，在顧及利便服務使用者的同時，達致公平合理，例如：訂立市民已習以為常的過號限制（如超過某個數量的籌號或時間仍未到達隊列報到便不能使用櫃位服務）。公署亦認為，運輸署可考慮優化訊息顯示屏及手機應用程式上的叫籌資訊，加入歸隊人士的籌號，讓後面的輪候者能更準確掌握叫號情況及預計時間。

每次遞交五份「免試簽發」申請

8.24 根據牌照事務處的安排，申請人或代理人每次排隊或憑每張即日籌，可於櫃位遞交最多 5 份屬同一主要類別的牌證申請（上文第 3.22 段）。運輸署表示，該署在提供公共服務時需作出平衡，考慮到部分牌證申請人確實會有請別人幫忙遞交申請的需要（例如申請人因事未能親身前往辦理），或須就同一車輛同時遞交多份相關申請，例如：辦理車輛過戶時，新舊車主有時會一併遞交「留牌」、「無欠繳罰款或違例記錄證明書」、「過戶」、「套牌」及「續牌」等多項相關申請；亦有公司車主一次過為名下多部車輛辦理「續牌」。該署表示在設計櫃位服務的申請上限時，已顧及為有實際需要的市民提供便利與整體櫃位服務效率。該署指出，

櫃位職員無需就關連申請重複核查同一套文件，有助提升牌照事務處的整體服務效率。

8.25 運輸署以上列舉的例子，只能說明車主有可能需同時辦理多份有關連的車輛牌照申請。該署將每次經即日籌在櫃位遞交的「免試簽發」申請份數上限同樣訂為 5 份，公署認為做法欠缺充分理據。有別於車輛牌照申請，「免試簽發」的申請人能為自己辦理的只有 1 份申請，即使同時為家人或朋友辦理，一般亦不涉及多份申請。再者，「免試簽發」申請各自獨立審批，不會出現櫃位職員就不同申請重複查核同一套文件的情況。因此，公署看不到一般申請人有真切需要同時辦理多份「免試簽發」申請，或讓人同時遞交多份「免試簽發」申請如何令櫃位服務效率提升。另一方面，容許每次經櫃位遞交多份「免試簽發」申請，實際上只對持有多份申請的代辦人有利。

8.26 公署認為，運輸署當時將 3 類牌證申請（即車輛牌證相關服務、一般駕駛執照相關服務及「免試簽發」）的每次可遞交上限劃一訂為 5 份，是過於寬鬆。每次可遞交多份「免試簽發」申請，未能利便申請人之餘，反而方便代辦人佔用櫃位資源經營生意圖利，情況並不理想。只為自己遞交 1 份申請的申請人與辦理大量申請的代辦人共用同一隊列，亦大大增加一般個人申請的輪候時間，對其不公。無論如何，公署欣悉在全面網上預約「免試簽發」後，一個預約每次只可辦理 1 份「免試簽發」申請。公署認為，運輸署應就不同類別牌證服務作出獨立評估，因應其服務性質及實際需要，分開制定合適的辦理申請上限。公署知悉該署正進行相關檢討（上文第 3.23 段），藉此促請該署盡快完成檢討，並根據結果作出相應調整。

取籌時並未備妥申請資料

8.27 運輸署早已就公眾人士於牌照事務處排隊輪候櫃位訂下多項規定，當中訂明：輪候人士進入排隊隊列時未備妥申請表及所需文件、排隊期間傳遞文件及增加遞交申請的數量，均屬不容許行為（上文第 3.24 段）。公署理解，上述規定的目的應為防止代辦人一邊排隊輪候櫃位服務，一邊安排其他人於排隊輪候期間兜攬生意，然後將招攬到的新申請及所需文件交給正在排隊的代辦人到櫃位辦理申請。

8.28 其後當駕駛執照相關服務派籌機制實施，取代現場排隊輪候，運輸署卻未有於派籌機制中加入類似上述的規定，例如要求取籌人士須預先備妥申請人的資料，以及取籌後不可增加新申請人等。在派籌輪候機制下，代辦人取籌後可離開牌照事務處範圍，由於無需擔心過號（上文**第 3.19 段**），他們可以有充分時間兜攬生意，當成功兜攬到新申請，更可從容地填妥申請表才返回隊列遞交申請。可以說，代辦人於現場兜攬和代人辦理駕駛執照相關服務，比以往排隊輪候機制下更為方便和容易。但在 2025 年 8 月前（上文**第 6.3(1)段**），運輸署並未能就兜攬情況及排隊黨現象採取有效的應對措施，容許取籌者在取籌時無須輸入或備妥申請人資料。公署認為運輸署應汲取經驗，提升應對。

(三) 櫃位服務資源的調配

沒有靈活調配各牌照事務處的櫃位服務名額

8.29 根據運輸署提供的資料，自 2021 年起至 2025 年，該署接獲的「免試簽發」申請數目大幅增加，由每年 27,000 多宗增加至 84,500 多宗（上文**表 7 及第 4.4 段至第 4.5 段**）。

8.30 與此同時，「免試簽發」的網上及電話預約長期於預約時段一開始便滿額。自 2023 年起，每年的預約率均為 100%（上文**第 3.9 段，表 3**），而在各項提供預約的牌證服務中，只有「免試簽發」的預約率出現上述長期維持 100%的情況，反映名額長期供不應求。

8.31 至於即日籌的派發情況，更明顯看到大眾對「免試簽發」櫃位服務的需求殷切。自派籌輪候制度於 2024 年 3 月實施以來，「免試簽發」即日籌的使用率便一直維持於 100%（上文**第 3.16 段，表 6**），代表每日的即日籌均悉數派發完畢。此外，自 2025 年 3 月起，不時有傳媒報道香港牌照事務處門外有不少人一早到場輪候「免試簽發」即日籌及出現「排隊黨」問題，運輸署前線職員亦

每天疲於應對大量提前排隊人士引起的秩序問題，因此該署應知悉有關情況。

8.32 然而，香港牌照事務處提供的櫃位服務名額卻未有按需求相應增加，難免出現求過於供的情況。公署理解，因資源所限，運輸署未必能於短時間內大幅增加額外人手和櫃位，但該署應嘗試更有效利用現有資源，在無需增加額外開支的情況下，盡量應付社會對牌證服務的最新需求。資料顯示，自 2024 年年中起，觀塘牌照事務處及沙田牌照事務處的駕駛執照相關櫃位服務即日籌持續出現餘額（上文第 3.16 段，表 6）。公署認為，如該署能及早靈活調配人手及櫃位資源，將辦理「免試簽發」櫃位服務擴展至上述兩間櫃位服務有餘額的牌照事務處，增加服務供應，便能起分流和疏導作用，減輕申請人集中前往同一間牌照事務處的壓力。

「免試簽發」預約及即日籌櫃位分配失衡

8.33 公署並發現，「免試簽發」櫃位服務的即日籌和預約名額數目的分配比例失衡，情況不理想。在實施「電子即日籌」前，香港牌照事務處每個工作日提供 100 個「免試簽發」櫃位服務預約名額，並現場於上下午兩個時段共派發 140 張「免試簽發」即日籌。若以每張即日籌最多可遞交 5 份「免試簽發」申請計，經即日籌接收的「免試簽發」申請每日最高可達 700 份；但經網上或電話預約則每次只可辦理 1 份「免試簽發」申請，因此經預約接收的「免試簽發」申請每日最多只有 100 份。

8.34 至於實際處理數字，運輸署表示沒有統計經預約或即日籌提交的「免試簽發」申請數目。不過，公署從抽查的記錄中發現，在事涉期間，香港牌照事務處經預約櫃位收到的「免試簽發」申請每日平均不足 20 份，經即日籌櫃位收到有關申請則平均約 300 份。

8.35 從上述可見，香港牌照事務處預留及實際處理「免試簽發」即日籌申請的櫃位資源，明顯比處理預約申請的櫃位資源多。預約名額少而且長期爆滿的情況下，部分申請人無奈親身到牌照事務處輪候即日籌，加劇排隊問題，而排隊問題越嚴重，便更驅使申請人轉而透過代辦人申請。正如上文所述，公署認為每張即日籌可辦理 5 份「免試簽發」申請的做法本身已經欠缺充分理據（上文第 8.25 段至第 8.26 段），考慮到上文第 8.31 段及第 8.32 段的資源

影響，這做法更是扭曲了牌照事務處應有的運作生態。故公署認為，在櫃位資源分配上，運輸署早應將更多櫃位撥作處理預約申請。如此一來可增加預約名額，讓更多申請人在其選擇時段直接取得櫃位服務，做法更見公平及利便市民；另一方面亦可透過分流，紓緩大量市民到牌照事務處排隊輪候「免試簽發」即日籌的壓力。公署促請運輸署檢討牌照事務處現時各類牌證服務的即日籌及預約櫃位分配，並因應結果作出適當調整。

(四) 「免試簽發」預約機制被濫用

8.36 調查並發現，事涉期間「免試簽發」網上及電話預約機制被濫用的情況嚴重，令本已數目有限的預約名額未能得到善用。抽查記錄結果顯示，「免試簽發」的預約名額被大量重複預約及資料不正確或可疑的預約佔用（上文**第 7.24 段至第 7.26 段**），該些預約中絕少申請人最終有出席及使用「免試簽發」櫃位服務，結果每日大量珍貴的預約名額被浪費，這從「免試簽發」近年持續高企的預約失約率（上文**第 4.10 段，表 8**）可見一斑。

8.37 就「免試簽發」的預約及出席偏低的情況，運輸署表示，牌照事務處會彈性調動櫃位以應付實際需要，當專屬預約櫃位沒有輪候隊伍時，當值職員會自動協助處理持即日籌遞交的「免試簽發」申請，以加快處理速度及善用櫃位資源。

8.38 雖然該署表示會善用人手及資源，安排暫時無需處理預約申請的櫃位職員處理即日籌申請，但公署認為，預約系統持續被濫用並導致大量名額被浪費的情況，屬極不理想。預約名額大規模被非使用服務人士霸佔圖利，變相剝削真正有需要的申請人從便捷及不經代辦途徑獲得相關服務的機會，部門實有責任和必要正視和糾正。

8.39 根據運輸署提供的記錄，於事涉期間，即 2024 年 11 月及 2025 年 3 月，「免試簽發」的預約機制均有明顯濫用情況（上文**第 7.24 段至第 7.26 段**），該署在 2025 年 8 月之前雖有打擊或預防濫用預約的應對措施，但成效不彰。運輸署解釋，申請人持有的身份證明文件（例如護照）由不同國家或地方簽發，號碼格式不盡相同，系統無從就申請人在預約時輸入的相關資料作過濾，而要

留待申請人在依約到牌照事務處櫃位提交有關文件時，該署職員方能核對。

8.40 公署認為，縱使系統因不同國家或地方簽發的身份證明文件號碼格式多樣而未能自動識別，但設定系統拒絕使用者輸入完全相同的身份資料進行登記，理應不難做到，如此已能阻止大量濫用系統的預約。上述方法只是舉例，公署希望指出的是，有效且可行的應對方法相信並非沒有。

8.41 公署曾就牌證預約服務失約率高的成因向運輸署查詢。該署表示，根據其過往經驗，部分申請人因種種原因（例如改由其他渠道提交申請、有事不能出席或考慮延遲申請、暫時不再需要申請相關牌證等）而未有在預約時段到訪牌照事務處使用相關櫃位服務。然而，公署認為上述缺席原因並非「免試簽發」的預約人士所獨有，因此未能完全解釋為何「免試簽發」失約率遠比其他牌證預約為高。公署經抽查相關記錄後，發現「免試簽發」失約率特別高主要因大量重複及資料不真確的預約所致（上文**第 7.24 段至第 7.26 段**）。當時社會對辦理「免試簽發」申請服務的需求持續殷切及服務供不應求，代人輪候及辦理相關申請變得更為有利可圖。正因如此，公署不排除有人刻意浪費「免試簽發」的預約名額。其他申請人因無法成功預約，自然便無奈光顧代辦。運輸署有責任及早採取措施阻止濫用情況。

8.42 另一方面，運輸署就預約「免試簽發」櫃位服務訂下清晰規定，包括：使用者預約時提供的申請人資料必須正確，與其身份證明文件及駕駛執照資料完全相同，否則會被視作無效；假如預約時提供的資料不齊全、不真確，或重複預約，該署亦會取消預約（上文**第 3.7 段**）。但公署發現，在實際運作中，運輸署及預約櫃位的職員並沒有嚴格執行上述使用規定，有重複預約或預約時輸入不正確資料的人成功使用櫃位服務（上文**第 7.27 段**）。

8.43 運輸署補充，在實際運作上，該署會在能核實預約者與申請人為同一人的前提下彈性處理，即使申請資料與預約資料並非完全一致（例如以內地護照號碼預約但以往來港澳通行證提交申請），該署一般會酌情容許申請人使用櫃位服務。對有真實需要而理據合理的申請人作彈性處理，公署認為可以理解。但「免試簽發」早已出現預約被濫用、出現可疑情況及「排隊黨」問題，公署

認為該署當時應更小心地嚴謹處理，杜絕不當預約佔用寶貴名額的情況。

8.44 雖然「免試簽發」已自 2026 年 3 月 16 日起實施全面網上預約，但運輸署應考慮將「免試簽發」優化措施中，核對申請人的資料後才確認預約的做法，推展至其他各類櫃位服務，防止意外或錯誤預約造成浪費預約名額，以及研究如何進一步減少預約櫃位服務後失約的情況，例如暫停重複失約者預約櫃位服務一段時間，防止櫃位服務資源被浪費。

8.45 運輸署回應指，該署會定期分析預約使用率及失約數據，並預先向已預約人士發出提示訊息，以減低失約率。該署在設計預約名額時，亦已考慮失約情況，相應提高預約名額，以充分利用櫃位資源。公署欣悉該署有關關注預約櫃位服務的失約情況。但公署重申，公署的調查結果顯示「免試簽發」實施全面網上預約前，預約有關櫃位服務的失約率高企，主要原因之一是名額被大量重複及可疑預約佔用及浪費，反映當時的預約系統未能有效防止濫用。現時其他牌證櫃位服務仍在該預約系統，故公署認為該署仍有需要檢視各類櫃位服務的預約系統及安排，防止名額因類似原因被白白浪費。

(五) 「免試簽發」的審批程序

8.46 根據「免試簽發」的申請審批程序，申請人或其代理人早期一般須兩度親身前往牌照事務處辦理手續：首次於櫃位提交申請，及第二次在通過初步審批後到場查詢結果，如申請獲批可即場繳費領取駕駛執照（上文第 4.17 段）。雖然運輸署其後曾檢討流程及增加人手，令部分通過審批的「免試簽發」申請人於同日完成辦理及領取駕駛執照，但受惠人士仍只佔少數（上文第 4.19 段及第 6.1(6)段）。直至全面網上預約於 2026 年 3 月 16 日開始實施及該署進一步增加現場處理申請人手，合資格並提交完整申請資料的申請人，方一般可即日完成辦理審批申請「免試簽發」及獲發駕駛執照。（上文第 6.10 段）

8.47 就此，運輸署解釋，該署須謹慎審核每宗「免試簽發」申請。為確保申請人完全符合法例要求和提供的資料真實準確，申請人須提供多項證明文件正本，例如駕駛執照、護照，以及駕駛執照細節證明書等，供該署職員即場核對。由於申請的處理程序涉及證明文件與證件的正本，只適宜經櫃位提交。

8.48 公署認同運輸署有必要謹慎審核每宗「免試簽發」申請，但即使牌照事務處職員需即場核對申請人提交的正本文件，審批程序仍有簡化空間。公署認為，若申請人在櫃位提交申請時已交齊所有文件，實無必要再度前往牌照事務處領取結果。例如運輸署可考慮讓通過審批的申請人選擇以郵遞方式收取駕駛執照，他們便不用留在牌照事務處等候或多走一趟，這樣亦可減低對櫃位服務的需求。

8.49 運輸署表示會積極研究利用人工智能技術及文字辨識技術，核對「免試簽發」申請中各項證明文件，屆時申請人如經網上預約及上載文件並通過初步審批，只需於預約時段帶齊所需文件正本前往牌照事務處即場核對，便可即日獲發正式駕駛執照（上文第 6.3(4)段）。該署補充，已向相關方面提交方案及爭取資源，目標於 2028 年內推出新網上平台。公署認為，該署除加快推出以上利用人工智能技術的措施外，亦應考慮採取其他措施，進一步增強審批「免試簽發」申請的能力及縮短審批「免試簽發」申請所需時間及申請人的等候時間。

8.50 值得一提的是，中國內地早已積極優化政務服務，推動公共服務（包括各類證照服務）「一件事一次辦」原則，讓申請人「最多跑一次」便完成辦理相關手續。公署認為這非常值得香港特別行政區政府各部門學習。各部門應透過整合工作流程，善用數位辦公，持續優化服務，在提升公共行政效能的同時，盡量利便市民，增強市民的幸福感和獲得感。

（六）資訊發放欠清晰

8.51 根據運輸署提供予公署的資料，自 2024 年 3 月起，該署試行「免試簽發」電郵預審服務，申請人可將申請表及相關文件

電郵給該署作初步審閱。上述試行安排實施至「免試簽發」櫃位服務改為全面網上預約為止（上文第 4.20 段至第 4.23 段）。

8.52 對一般申請人而言，透過電郵預審服務辦理「免試簽發」有多項優點。首先，通過電郵預審的申請人（或其代理人）只需親身前往牌照事務處一次，便可完成辦理審核程序及領取駕駛執照，無須如預約或即日籌的申請人般前往牌照事務處兩次。其次，運輸署收到經電郵預審提交的申請表後，一般 10 個工作日便有結果，申請人屆時便可到牌照事務處辦理申請，與預約（由於預約長期滿額，市民當時一般只能預約 70 日後的櫃位服務）相比所需時間大為縮短。此外，通過電郵預審的申請人，到牌照事務處辦理申請手續時，可領取「一般駕駛執照相關櫃位服務」即日籌，這相比一般申請人需領取供不應求的「免試簽發」即日籌或預約 70 日後的櫃位服務，相對方便和容易。經電郵預審辦理「免試簽發」申請，可說是常規途徑以外一項相對便捷的選擇。

8.53 但公署發現，運輸署就電郵預審安排的資訊發布欠清晰，除了於申請表首頁的底部以細字提供說明外（上文第 7.22 段），該署未有在其他常見和普及的途徑發布相關資料，如該署網頁及 1823 網頁中有關「免試簽發」部分，隻字未提設有電郵預審的安排（上文第 7.20 段至第 7.21 段）。

8.54 發布相關資訊時欠缺清晰透明，或令市民未能公平地獲悉有關安排，造成不公。部分人士（例如代辦人）或從過往經驗得知有預審服務；一般申請人則因缺乏經驗或未能從常見渠道知悉有此申請途徑，因此失去選擇使用的機會。這樣變相將服務留給熟悉相關運作的人士使用，情況並不理想。公署不排除運輸署可能擔心如收到大量電郵預審申請，人手未能應付，故不作廣泛公布。但即使需控制使用人數，做法亦須公平。公署促請該署日後試行新服務或安排時，注意相關資訊發布是否足夠和清晰。

（七）「電子即日籌」安排不便

8.55 運輸署於 2026 年 1 月 12 日起至 3 月 16 日推出全面網上預約前，就「免試簽發」櫃位服務實施「電子即日籌」安排，申請人需經指定網站領取「電子即日籌」，不再設現場派籌。雖然以

上新安排實施後，申請人無需再親身到現場等候取籌，但就整體安排而言，公署認為仍不夠便民。

8.56 由於輪候人數眾多，每日於上午 6 時 30 分至上午 7 時進入系統的人士，數目一般已大幅超過「電子即日籌」的派發名額（即每日 300 張），於上午 7 時後才進入系統的人士，基本上已沒有機會取得籌號。即是說，如希望取得「電子即日籌」，須於上午 7 時前進入系統等候。根據實測結果，公署人員在 3 次測試中均於上午 7 時或之前進入系統，但在成功登記前籌號均已派發完畢（上文**第 7.19 段**）。

8.57 公署留意到，系統版面不會顯示確實排隊位置，因此輪候者無法從其排隊位置評估取得籌號的機會，以決定是否離開網站或繼續停留輪候。假設前面排隊的人數明顯超過 300，除非在隊列前面的輪候人士中有人放棄登記，否則幾乎無望取籌。公署知悉，一些類似的網上排隊系統會顯示輪候人士的排隊位置或編號，運輸署的安排不讓輪候者得知有關資料，令排隊位置遠遠超過派籌名額、取籌無望的人無法及早選擇離開，結果白白浪費時間於網上輪候。再者，不顯示確實排隊位置，輪候者無法預算會否及何時輪到自己，須不時返回系統查看進度，以免突然獲安排進入表格填寫系統時錯失於 5 分鐘內完成登記的時機。

8.58 此外，假如申請人成功取籌，須依照確認手機短訊上的指定時段，於當日前往香港牌照事務處櫃位遞交申請（上文**第 6.8 段**）。由於事前不會知道當日會否取得「電子即日籌」及獲分發的指定出席時段，申請人難以事先安排日程，只能在確認取籌成功後才匆忙更改當日日程，造成不便及壓力。

8.59 以實際派發情況而言，能否取得「免試簽發」「電子即日籌」，很大程度視乎隨機分派的排隊位置。假如運氣欠奉，一直未獲編派較前位置以取得籌號，申請人是否需於每個工作日清晨 6 時多便起床準備，確保 7 時前進入指定系統，然後不時盯著系統版面屏幕等候，直至系統顯示當日籌號派完，不斷重複至終有一日獲隨機分配較前位置為止？當成功取得「電子即日籌」，申請人是否又需立即拋開當日一切事務，不上班、不上學，匆忙趕到牌照事務處遞交申請？從事代辦生意的代辦人或許已預留時間應付上述步驟，但對一般市民和申請人而言，上述情況是何等的困擾和不

便，期間又浪費多少寶貴的等待時間？事實上，曾有申訴人向公署表達類似看法，認為如此安排對申請人的生活造成很大影響。公署認為，運輸署實施的「電子即日籌」安排並未充分從申請人的角度設想，情況欠理想。隨著「免試簽發」櫃位服務全面網上預約開始實施，「電子即日籌」安排已經告一段落。不過，公署認為上述問題仍然值得運輸署留意和反思，並促請該署汲取經驗，日後推行新服務或安排時應更以民為本，從不同角度，尤其是市民實際體驗，仔細考慮和決定相關細節。

（八）未能迅速應對「免試簽發」的派籌及排隊問題

8.60 誠如在上文多次提及，近年「免試簽發」申請數量大幅上升，牌照事務處櫃位服務長期供不應求，即日籌經常一早派罄，預約名額則長期爆滿。這不但導致市民需長時間輪候服務，更衍生「排隊黨」問題，嚴重影響有關服務的正常運作或申請人的正常申請，申請人自行申請須克服不少困難甚至無奈下要付費光顧代辦，相信他們經歷申請「免試簽發」後，可能難以認同香港特區公共行政開放、簡便、高效。

8.61 公署的調查發現，上述的異常情況並非突然出現，而是早已有跡可尋，運輸署理應及早察覺並針對有關情況採取有效行動。首先，從申請數據可見，近年接獲申請宗數大幅增加，即日籌使用率持續為 100%，預約系統長期爆滿，均清楚反映公眾對「免試簽發」申請服務的需求殷切。其次，香港牌照事務處門外日復一日出現長長人龍及「排隊黨」，運輸署職員每日出入現場，實在不可能沒有察覺問題的嚴重性。同一時間，大量成功預約一籌難求的「免試簽發」櫃位服務人士竟然失約，運輸署職員理應一早發覺情況並不尋常。該署若及早分析有關數據及進行跟進調查，不難發現預約及取籌安排均存在明顯漏洞。

8.62 運輸署表示，早於 2023 年起已留意到「免試簽發」服務需求及輪候情況的變化，並預期有關申請數目會進一步上升，遂著手籌備優化網上預約系統（包括爭取資源強化系統的功能及穩定性、加入身份核實及限制重複預約等）及「免試簽發」申請處理流程；並在系統提升完成前，以既有系統及人手下，改善派籌安排及現場輪候管理，包括自 2023 年起分階段調整資源分配及櫃位服務

名額。公署備悉運輸署以上所作的籌備工作及資源調配。然而，「免試簽發」相關的輪候及濫用問題自派籌制度於 2024 年 3 月實施以來一直持續，該署當時的應對工作並未及時帶來明顯改善。該署於 2024 年 6 月至 2025 年初採取的措施，主要針對現場秩序管理，例如增派職員及保安、劃定排隊區域等，或有助遏止現場的混亂情況，但未有從根源解決問題，「排隊黨」及各種濫用和混亂情況不但未有消失，其後更變本加厲。運輸署曾於 2025 年 3 月加快部分申請處理速度及增加人手，令部分個案可於即日完成審批，但仍未能全面解決問題。問題持續逾年，該署方採取較果斷行動。公署知悉該署確有在不同階段就「免試簽發」的輪候問題採取一些應對措施。可惜方法未能針對上述各不同問題，以致問題未能獲徹底解決。公署認為，有關現象反映運輸署面對異常情況時，雖有嘗試改善，但始終未能及早有效解決問題。

8.63 現屆政府致力推動智慧城市及電子化，公署欣悉運輸署在推動網上及電子牌照服務方面的工作，以及經網上辦理續領車輛牌照的數量近年正在上升，反映社會更接受經網上辦理牌證申請。然而，「免試簽發」的輪候問題正反映運輸署的牌證服務在電子化方面仍有不足，公署促請該署盡快檢討及落實與「免試簽發」相關的改善措施，以回應市民期望。同時，公署促請該署繼續積極推動網上及電子牌照服務，以進一步提升服務效率及便利度。

(九) 輪候時間調查未能反映實況

8.64 運輸署的櫃位服務輪候時間調查，以服務使用者進入牌照事務處排隊隊列的時間，作為開始輪候時間（上文**第 5.5 段**）。「駕駛執照相關服務派籌輪候系統」實施後，上述開始計算輪候時間的原則沒有改變，即不論車輛牌照抑或駕駛執照櫃位服務，均以使用者進入牌照事務處指定的輪候隊列開始計算輪候時間。但公署認為，上述方法對已實施即日籌安排的駕駛執照櫃位服務而言並不合適，未能反映使用者輪候以取得服務的實際所需時間。

8.65 運輸署向公署解釋，即日籌安排只適用於駕駛執照相關服務，車輛牌照相關櫃位服務並未設有派籌輪候系統，服務使用者可在牌照事務處辦公時段內，直接進入指定的輪候隊列輪候車輛

牌照的即時櫃位服務。因此，為確保輪候時間調查的一致性，該項調查以櫃位使用者進入輪候隊伍的時間計算。

8.66 公署不認同上述解釋。按照現時的調查方法，駕駛執照櫃位服務的使用者排隊取籌及等待叫籌的時間，均不被納入「輪候時間」，但這兩段時間確實屬使用者等候櫃位實際所需時間的一部分，而且往往更能反映櫃位效率和等候人數多寡。目前的調查方法將使用者在整個等候過程中，前段的主要等候時間排除在外，公署認為無法反映實際情況。由於車輛牌照及駕駛執照櫃位服務已採用兩種不同的輪候機制：前者沿用排隊輪候，後者採取即日籌安排，運輸署應分別根據兩種機制的特點制定合適的計算輪候時間方法，並考慮就不同櫃位服務訂立合適的輪候時間服務承諾。

8.67 此外，牌照事務處櫃位服務輪候時間調查只涵蓋 6 項駕駛執照及車輛牌照類別申請（上文**第 5.4 段**），多年來未有調整。即使「免試簽發」近年出現即日籌輪候問題，情況受到廣泛關注，仍沒有被納入輪候時間調查之內。公署建議運輸署定期檢討及更新上述調查所涵蓋的牌證類別，考慮將大眾關注或對牌照事務處櫃位服務有影響的重大或特殊事件納入調查範圍之中，以有效監察服務質素。

建議

8.68 綜合而言，公署對運輸署有以下建議：

各類櫃位服務的派籌輪候制度

- (1) 提升「一般駕駛執照服務」的派籌機系統，內置機制識別重複輸入的身份證明文件號碼（**第 8.9 段至第 8.13 段**）；
- (2) 研究有否其他措施，防止取籌者重覆取籌（**第 8.9 段至第 8.13 段**）；

- (3) 考慮訂立有效措施，監察職員有確認櫃位使用者、籌號上所列及申請人／代理人的身份證明號碼一致，方能使用櫃位服務，例如要求職員在提供櫃位服務前先將所有資料輸入電腦系統作即時核對及備存記錄（**第 8.14 段至第 8.17 段**）；
- (4) 定期進行職員培訓，確保牌照事務處的各級職員均熟知及落實執行櫃位服務的使用規定及要求（**第 8.14 段至第 8.17 段及第 8.42 段至第 8.43 段**）；
- (5) 繼續監督前線職員及保安人員，確保切實執行上述核對身份的措施（**第 8.14 段至第 8.17 段及第 8.42 段至第 8.43 段**）；
- (6) 考慮將領取即日籌須輸入所有申請人身份證明文件號碼的做法，應用至其他櫃位服務的即日籌（**第 8.17 段及第 8.28 段**）；
- (7) 進一步檢討現行牌照事務處櫃位服務的輪候規則及機制在執行上有否其他方面的不足（**第 8.17 段**）；
- (8) 考慮優化訊息顯示屏及手機應用程式上的叫籌資訊，加入歸隊人士的籌號，讓後面的輪候者能更準確掌握叫號情況及預計時間（**第 8.23 段**）；
- (9) 根據駕駛執照櫃位服務派籌輪候的最新情況，考慮修訂容許嚴重過籌人士隨時進入隊列的做法，例如考慮設置合理的歸隊時限（**第 8.23 段**）；

網上及電話預約安排

- (10) 考慮將「免試簽發」優化措施中，核對申請人的資料後才確認預約的做法，推展至其他各類櫃位服

務，防止意外或錯誤預約造成浪費預約名額（**第 8.44 段**）；

- (11) 考慮採取進一步措施減少申請人預約櫃位服務後失約情況，例如暫停重複失約者預約櫃位服務一段時間，防止櫃位服務資源被浪費（**第 8.44 段**）；

名額分配

- (12) 持續檢視現時各類牌證櫃位服務的預約及即日籌或排隊輪候比例，盡量增加預約名額，鼓勵更多人預約而非到現場輪候（**第 8.35 段**）；
- (13) 繼續定期檢視及根據各類櫃位服務的最新需求情況，按需要調整各不同櫃位服務的名額分配（**第 8.32 段**）；

牌照事務處及服務櫃位的運作

- (14) 盡快完成檢討每次可遞交的車輛牌照及駕駛執照申請數目上限，並落實有關安排（**第 8.26 段**）；
- (15) 日後如將個別櫃位服務分開派籌，應獨立評估該項服務每次遞交申請的數目上限（**第 8.26 段**）；
- (16) 就 2025 年 5 月起針對改善現場秩序而實施的突擊檢查作適時檢討，並持續向管理層報告執行情況和成效，有需要時進一步加強職員監察（**第 8.63 段**）；

「免試簽發」的優化措施

- (17) 盡快落實 2025 年 8 月公布的長期改善措施，加快推動利用人工智能技術協助處理「免試簽發」申請（**第 6.3(4)段及第 8.49 段**）；

- (18) 承第(17)項建議，加快研究將上述人工智能技術應用到處理其他類別的牌證服務申請，以加強整體服務效率（**第 6.14(3)段**）；
- (19) 持續檢討「免試簽發」的申請及審批程序，務求進一步簡化申請程序及縮短審批所需時間（**第 8.49段**）；
- (20) 密切監察「免試簽發」櫃位服務全面網上預約的推行情況，留意有否出現有人利用電腦程式濫用服務或其他可疑情況，如有需要，考慮諮詢數字政策辦公室的意見，進一步加強系統保安（**第 6.13段**）；

監察及呈報機制

- (21) 提醒各級職員提升敏感度及保持高度警覺性，嚴密防範公共資源和服務被濫用（**第 8.31段及第 8.61段**）；
- (22) 持續監察和檢視各牌照事務處及各牌證類別櫃位服務的使用率（**第 8.41段**）；
- (23) 定期檢討現行的問題監察及呈報機制，確保當發現問題或異常情況時，及時上呈高級管理層討論（**第 8.41段及第 8.63段**）；
- (24) 如發現問題或異常情況，須迅速採取有效的應對行動（**第 8.41段及第 8.63段**）；

輪候時間調查

- (25) 檢討輪候時間調查的計算方法，考慮增設以開始輪候即日籌起計算等候時間，從使用者角度反映獲得

櫃位服務及完成辦理申請的實際所需時間(**第 8.66 段**) ；

- (26) 考慮就不同櫃位服務訂立等候時間服務承諾 (**第 8.66 段**) ；
- (27) 定期檢討及更新輪候時間調查中的涵蓋項目，更全面監察各類服務 (**第 8.67 段**) ；

整體管理

- (28) 日後制定其他服務的審批流程時應多從「以民為本」的角度出發，盡量提供更人性化和便民利民的安排 (**第 8.50 段及第 8.59 段**) ；
- (29) 日後試行新安排時，優化相關資訊的發放 (**第 8.54 段**) ；
- (30) 日後制定及公布優化措施時，作更全面及充分考慮，避免再發生未能按承諾日期推行新措施的情況 (**第 6.4 段及第 8.6 段**) ；
- (31) 從「電子即日籌」一事汲取經驗，如未能於原訂日期實施新措施，應預早策劃及向市民公布暫時性或過渡措施，讓人有所準備 (**第 6.4 段**) ；
- (32) 繼續積極推動網上及電子牌照服務 (**第 8.63 段**) ；
以及
- (33) 加強績效管理，持續提升服務質素及改善用戶體驗 (**第 8.50 段**) 。

鳴謝

8.69 公署進行調查期間，獲得運輸署的積極配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案編號：DI/488

2026年3月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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