

第7章

運輸署

簽發駕駛執照服務

這項帳目審查是根據政府帳目委員會主席在一九九八年二月十一日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第四十九號報告書》共有 12 章，全部載於審計署網頁
(網址：<http://www.aud.gov.hk>)。

香港
灣仔
告士打道 7 號
入境事務大樓 26 樓
審計署

電話：(852) 2829 4210

傳真：(852) 2824 2087

電郵：enquiry@aud.gov.hk

簽發駕駛執照服務

目 錄

	段數
第 1 部分：引言	1.1
背景	1.2
牌照服務	1.3 – 1.4
駕駛考試服務	1.5
指定駕駛學校	1.6 – 1.7
指定駕駛改進學校	1.8
帳目審查	1.9 – 1.10
當局的整體回應	1.11 – 1.12
鳴謝	1.13
第 2 部分：提供牌照服務	2.1
牌照服務	2.2 – 2.4
審計署的意見	2.5 – 2.10
審計署的建議	2.11
當局的回應	2.12
在東九龍郵政局推出試驗計劃	2.13 – 2.17
審計署的意見	2.18 – 2.19
審計署的建議	2.20
當局的回應	2.21 – 2.22
第 3 部分：提供駕駛考試服務	3.1
駕駛訓練	3.2 – 3.4
駕駛考試	3.5 – 3.6
審計署的意見	3.7 – 3.12
審計署的建議	3.13
當局的回應	3.14
取消預約駕駛考試	3.15 – 3.16
審計署的意見	3.17 – 3.22
審計署的建議	3.23
當局的回應	3.24
重考生快期抽籤制度	3.25
審計署的意見	3.26 – 3.29
審計署的建議	3.30
當局的回應	3.31

	段數
第 4 部分：衡量服務表現	4.1
服務表現目標及承諾	4.2
<i>審計署的意見</i>	4.3 – 4.10
<i>審計署的建議</i>	4.11
當局的回應	4.12 – 4.13
第 5 部分：監察指定駕駛學校及指定駕駛改進學校	5.1
指定駕駛學校	5.2
<i>審計署的意見</i>	5.3 – 5.7
<i>審計署的建議</i>	5.8
當局的回應	5.9
指定駕駛改進學校	5.10 – 5.11
<i>審計署的意見</i>	5.12 – 5.15
<i>審計署的建議</i>	5.16
當局的回應	5.17

	頁數
附錄	
A : 駕駛事務組組織圖 (二零零七年三月)	32
B : 運輸署提供的牌照服務	33 – 35
C : 處理駕駛執照及車輛牌照事項 (一九九七至二零零六年)	36
D : 以非櫃檯牌照服務形式處理的牌照事項 (二零零四至二零零七年)	37
E : 在東九龍郵政局推出試驗計劃的大事年表	38
F : 駕駛考試中心	39
G : 重考生快期抽籤的申請程序	40
H : 駕駛考試的服務表現目標及承諾目標	41
I : 運輸署網站牌照服務的承諾目標	42
J : 運輸署對櫃檯牌照服務輪候時間的分析 (二零零六年七月十至十四日)	43

第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述就運輸署提供簽發駕駛執照服務進行帳目審查的背景，並概述審查目的及範圍。

背景

1.2 運輸署負責執行《道路交通條例》(第374章)及規管公共交通服務運作的法例；其中一項主要職責，是透過車輛的登記、發牌及檢驗，以及簽發駕駛執照，促進道路安全。簽發駕駛執照及車輛牌照的工作，由該署的行政及牌照科負責。

牌照服務

1.3 行政及牌照科轄下牌照事務組提供多項服務，其中包括車輛登記(包括評定首次登記稅)、車輛過戶、簽發和續領駕駛執照及車輛牌照、簽發車輛登記細節證明書和駕駛執照細節證明書、預留車輛登記號碼作拍賣或非拍賣用途，以及更改駕駛執照持有人和車輛的資料等。該組設有四間牌照事務處(即香港牌照事務處、九龍牌照事務處、觀塘牌照事務處及沙田牌照事務處)。

1.4 截至二零零七年三月三十一日，全港共有：

- (a) 193 萬名各類駕駛執照持有人(即 186 萬名正式駕駛執照持有人、61 937 名學習駕駛執照持有人及 5 069 名暫准電單車駕駛執照持有人)；及
- (b) 55 萬輛領有牌照車輛(即 36 萬輛私家車、11 萬輛貨車、35 551 輛電單車、18 035 輛的士、12 776 輛公共巴士、6 410 輛政府車輛及 7 739 輛其他車輛)。

2006–07年度，運輸署管制人員報告內所載在簽發駕駛執照及車輛牌照綱領項下的收入和開支分別為 75.1 億元和 2.04 億元。

駕駛考試服務

1.5 行政及牌照科轄下駕駛事務組為學習駕駛人士及駕駛教師安排筆試和路試、規管指定駕駛學校的運作，以及透過駕駛改進計劃促進道路安全。駕駛事務組的組織圖載於附錄A。截至二零零七年三月三十一日，駕駛事務組有112名員工，主要透過轄下的排期事務組和駕駛考試組為市民服務。二零零六年，駕駛事務組進行了 49 567 次筆試及 116 103 次路試。

指定駕駛學校

1.6 在駕駛訓練方面，運輸署採取“雙軌制”的做法(即一方面設立指定駕駛學校，藉此鼓勵在公用道路以外地方提供駕駛訓練，另一方面則確保有足夠的私人駕駛教師(註1)，提供在公用道路上進行的駕駛訓練)。在公用道路以外地方提供駕駛訓練，有助運輸署監察駕駛訓練的水平、促進道路安全，並能減少在公用道路上進行駕駛訓練而引致的交通擠塞。截至二零零七年三月三十一日，全港共有四間指定駕駛學校，而提供在公用道路上駕駛訓練的私人駕駛教師則有812名。

1.7 根據《道路交通條例》，運輸署署長可指定任何地方為駕駛學校。運輸署可就有關指定施加條件，並在根據《道路交通條例》不時發出的實務守則加入規定，以規管這類學校。指定駕駛學校如不遵守實務守則，運輸署可撤銷該項指定。

指定駕駛改進學校

1.8 當局在二零零二年九月推出駕駛改進計劃，通過改善司機的駕駛行為和態度，促進道路安全。指定駕駛改進學校的東主負責按照運輸署的規定舉辦駕駛改進課程。運輸署可就有關指定施加條件，並在實務守則加入規定，以規管這類學校。學校如不遵守實務守則，運輸署可撤銷該項指定。截至二零零七年三月三十一日，出席駕駛改進課程的人次為9 835。

帳目審查

1.9 審計署就運輸署提供簽發駕駛執照服務的節省程度、效率及效益進行了帳目審查。牌照事務處同時提供簽發駕駛執照及車輛牌照的服務，因此在檢討牌照事務處的工作量，以及衡量牌照服務的表現時，處理車輛牌照事項亦包括在內。審查工作集中於以下範疇：

- (a) 提供牌照服務(第2部分)；
- (b) 提供駕駛考試服務(第3部分)；
- (c) 衡量服務表現(第4部分)；及
- (d) 監察指定駕駛學校及指定駕駛改進學校(第5部分)。

註1：運輸署每兩年進行一次檢討，決定是否需要簽發新的私人駕駛教師執照。

1.10 審計署在進行帳目審查時，曾查閱有關記錄，並與運輸署人員面談。審計署發現有可改善之處，並已就有關事宜提出多項建議。

當局的整體回應

1.11 運輸署署長同意審計署的所有建議。

1.12 運輸及房屋局局長大致上同意審計署的建議。

鳴謝

1.13 在帳目審查期間，運輸署人員充分合作，審計署謹此致謝。

第 2 部分：提供牌照服務

2.1 本部分探討運輸署提供牌照服務的情況，匯報有關成效，並建議進一步改善措施。

牌照服務

2.2 **牌照事務處的工作量** 可往牌照事務處辦理、在網上申請或郵寄申請的各類牌照服務，載於附錄B。二零零六年，由香港牌照事務處和九龍牌照事務處處理的工作，約佔牌照服務整體工作量的81%，由觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處處理的工作，則分別只佔8%及11%。在試驗計劃(見第2.13段)下開設的東九龍駕駛執照服務專櫃(東九龍服務專櫃——註2)，其處理的工作，佔二零零六年整體工作量的0.1%。詳情載於表一。

表一

牌照事務處的工作量
(二零零六年)

事務處	駕駛執照		牌照事項 車輛牌照		總計	
	(數目)	(百分比)	(數目)	(百分比)	(數目)	(百分比)
香港牌照事務處	179 164	23.4%	725 652	49.5%	904 816	40.5%
九龍牌照事務處	451 861	59.0%	456 236	31.0%	908 097	40.7%
觀塘牌照事務處	50 590	6.6%	127 442	8.7%	178 032	8.0%
沙田牌照事務處	82 551	10.8%	157 736	10.8%	240 287	10.7%
東九龍服務專櫃	1 476	0.2%	—	—	1 476	0.1%
總計	765 642	100.0%	1 467 066	100.0%	2 232 708	100.0%

資料來源：運輸署的記錄

註 2：東九龍服務專櫃(即設於東九龍郵政局的三個指定櫃枱)在二零零六年四月啟用，二零零七年二月停辦。東九龍服務專櫃由兩名原屬觀塘牌照事務處的運輸署人員和一名合約員工負責運作，提供十種與駕駛執照有關的服務。

2.3 **續領正式駕駛執照的申請數目大幅上升** 十年期正式駕駛執照自一九九七年六月起推出，運輸署估計在二零零七至二零零九年，大約會有130萬個正式駕駛執照屆滿需要續領。為應付申請數目大幅上升，該署在二零零七年初獲額外撥款 3,930 萬元，以推出下列措施：

- (a) 向正式駕駛執照持有人發出駕駛執照續領通知書及申請表格，以便申請人透過郵寄或投遞箱遞交申請；
- (b) 在18區共20間指定郵政局設置特別投遞箱，以便市民遞交申請；及
- (c) 實施網上預約制度，讓申請人預約牌照事務處的櫃枱服務。

2.4 **牌照事務處獲分配的資源** 截至二零零七年三月三十一日，四間牌照事務處共有171名員工，辦公室(包括輪候服務大堂)總面積為3 977平方米(由觀塘牌照事務處的395平方米至九龍牌照事務處的1 600平方米不等)。詳情載於表二。

表二

牌照事務處的員工人數及辦公室面積
(二零零七年三月三十一日)

事務處	公務員 (人數)	合約員工 (人數)	總計 (人數)	辦公室(包括輪候 服務大堂)面積 (平方米)
香港牌照事務處	59	16	75	1 240 (註)
九龍牌照事務處	39	15	54	1 600
觀塘牌照事務處	12	7	19	395
沙田牌照事務處	18	5	23	742
總計	128	43	171	3 977

資料來源：運輸署的記錄

註：香港牌照事務處的辦公室面積，不包括與運輸署其他組別共用的範圍(如茶水間和會議室)。

審計署的意見

需要檢討牌照事務處工作量

2.5 **處理駕駛執照事項的數目減少** 十年期正式駕駛執照於一九九七年六月推出後，處理駕駛執照事項的數目大幅減少。處理駕駛執照事項的數目從一九九七年的140萬宗減少至二零零六年的76萬宗(即減少46%)。同期，處理車輛牌照事項的數目從141萬宗微升至147萬宗；而處理牌照事項的總數，則由281萬宗降至223萬宗(即減少21%)。詳情載於附錄C。

2.6 **非櫃檯牌照服務** 如表一所示，觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處為較小型分區事務處。這兩間事務處提供櫃檯和非櫃檯牌照服務(即處理以郵寄、網上及投件方式遞交的申請)。審計署注意到，各牌照事務處以非櫃檯牌照服務形式處理的牌照事項數目，由二零零四年的27 649宗增至二零零六年的40 048宗。詳情載於附錄D。據運輸署表示，以非櫃檯形式處理的牌照事項，大部分由觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處負責辦理，二零零六年處理的總數為23 873宗。二零零七年一至七月的七個月期間，以這形式處理的牌照事項為77 101宗(其中64 717宗是由觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處處理)。

2.7 **小型分區事務處** 二零零六年，觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處分別處理178 032宗及240 287宗牌照事項。運輸署在二零零三年就牌照事務處的工作量進行了檢討。二零零二年，觀塘牌照事務處經櫃檯處理的牌照事項只有18萬宗，因此運輸署打算關閉該事務處，並推出試驗計劃，於東九龍郵政局提供牌照服務(見第2.13段)。香港牌照事務處和九龍牌照事務處在一九九七年處理的牌照事項總數約為224.8萬宗(即佔一九九七年281萬宗牌照事項的80%)。由此看來，香港牌照事務處和九龍牌照事務處可吸納觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處的工作量，處理二零零六年全港的223.3萬宗牌照事項。

2.8 審計署認為，保留兩個小型分區事務處(即觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處)，未必符合成本效益。鑑於過去十年處理駕駛執照事項的數目顯著減少，十年期正式駕駛執照的續領申請數目大幅增加只屬周期性，以及以非櫃檯形式處理的牌照事項數目急劇增加，審計署認為，運輸署需要密切監察觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處櫃檯牌照服務的工作量，以及探討可否關閉櫃檯牌照服務使用量偏低的分區事務處。

需要檢討人手

2.9 雖然牌照事務處所處理的牌照事項總數減少，牌照事務處的員工平均人數卻由一九九七年的156人增至二零零六年的169人，增幅為8%。每名員工處理牌照事項的平均宗數，由一九九七年的18 013宗減少至二零零六年的13 213宗(見附錄C)，減幅為27%。審計署注意到，牌照事務處最近一次全面人手檢討是在1993-94年度進行的。牌照事務處在二零零六年所處理的牌照事項數目，與一九九七年比較，減少21%，審計署認為，運輸署需要定期檢討牌照事務處的人手編制比例，以提升員工的生產力。

需要推廣以非櫃檯服務形式辦理駕駛執照

2.10 **網上申請減少** 在各項非櫃檯牌照服務中，網上申請駕駛執照的數目，由二零零四年的1 447宗減至二零零六年的1 159宗(見附錄D)，減幅為20%。網上申請偏低，可能是由於缺乏宣傳，又或是申請人必須使用電子證書才能遞交申請。二零零七年一至七月期間，網上申請駕駛執照的數目為945宗。運輸署計劃在二零零七年十二月推出個人識別號碼，以簡化網上續領正式駕駛執照的程序。為改善提供服務的質素及效率，審計署認為，運輸署需要密切監察非櫃檯牌照服務的使用率，並推廣使用這項服務。

審計署的建議

2.11 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 密切監察觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處櫃檯牌照服務的工作量，以及探討可否關閉櫃檯牌照服務使用量偏低的分區事務處；
- (b) 定期檢討牌照事務處的人手編制比例，以提升員工的生產力；及
- (c) 密切監察非櫃檯牌照服務的使用率，並推廣使用這項服務。

當局的回應

2.12 運輸署署長同意審計署的建議。他表示運輸署會：

- (a) 繼續監察各牌照事務處櫃檯牌照服務的工作量。研究是否關閉個別分區事務處時，該署除了考慮處理的牌照事項數目外，還會顧及其他分區事務處能否接辦受影響的服務以滿足需求；
- (b) 從運作需要的角度，定期檢討人手，可使資源善用。牌照事務處部分員工須不時處理新增及額外的工作。以近年的工作為例，部

分員工須協助推行牌照申請電腦系統大型升級計劃，以及處理大幅上升的正式駕駛執照續領申請所涉及的籌備工作；及

- (c) 繼續推廣使用非櫃檯牌照服務。運輸署一向推廣使用投遞箱、郵寄和網上服務，以處理大幅上升的正式駕駛執照續領申請。自二零零七年三月以來，使用非櫃檯牌照服務的申請人數目一直顯著增加。

在東九龍郵政局推出試驗計劃

二零零三年的原定建議

2.13 **關閉觀塘牌照事務處** 九十年代後期，運輸署研究可否委聘服務代理人代辦部分牌照服務後，決定宜先推行試驗計劃，以循序漸進的方式落實代辦服務。該署檢討各牌照事務處的工作量，發現二零零二年處理的 238 萬宗牌照事項當中，在觀塘牌照事務處櫃檯辦理的只佔 7.6%。二零零三年十一月，運輸署擬推出試驗計劃，並關閉觀塘牌照事務處，以減省成本。試驗計劃的大事年表載於附錄 E。

2.14 **在東九龍郵政局推出試驗計劃** 運輸署推出試驗計劃的部署如下：

- (a) 把過剩人手重行調配到其餘三間牌照事務處，以處理原屬觀塘牌照事務處的工作量；及
- (b) 在與觀塘牌照事務處位於同一大廈的東九龍郵政局開設三個櫃檯（即東九龍服務專櫃），辦理指定的牌照服務。

2.15 **估計建議可取得的效益** 運輸署估計，東九龍服務專櫃將處理觀塘牌照事務處約 50% 的工作量。計劃如在 2004-05 年度推行，估計可節省 170 萬元。二零零三年十一月，當時的環境運輸及工務局表示支持運輸署關閉觀塘牌照事務處及開設東九龍服務專櫃的建議。

二零零五年的修訂建議

2.16 二零零五年九月，東九龍服務專櫃裝修工程完成後，運輸署檢討二零零三年的原定建議。二零零六年二月（即同年四月東九龍服務專櫃啓用前兩個月），鑑於十年期正式駕駛執照續領申請的數目預期會大幅上升，運輸署決定在不關閉觀塘牌照事務處的情況下繼續進行試驗計劃。二零零五年，運輸署估計東九龍服務專櫃每年將處理約 32 000 宗牌照事項（即觀塘牌照事務處工作

量的20%)。假如試驗計劃效果理想，東九龍服務專櫃會專責辦理大幅上升的十年期正式駕駛執照續領申請(見第2.3段)。

試驗計劃的推行情況

2.17 二零零六年四月，設於東九龍郵政局的東九龍服務專櫃啟用。由於使用率偏低，運輸署在二零零六年十二月決定停辦該服務專櫃。該服務專櫃隨後在二零零七年二月關閉。東九龍服務專櫃的建設費用為37萬元。二零零六年四月至二零零七年二月期間，該服務專櫃的運作開支，包括觀塘牌照事務處重行調配而來的人手和設備，則為127萬元。

審計署的意見

需要改善試驗計劃的部署及推行工作

2.18 香港郵政雖已在二零零四年七月完成東九龍服務專櫃的裝置工程，運輸署卻認為要再行裝修，方能配合運作需要(註3)。該裝修工程在二零零五年七月完成。審計署認為，運輸署與香港郵政之間，在協調部署及推行東九龍服務專櫃計劃的工作方面，有可改善之處。

東九龍服務專櫃使用率偏低

2.19 二零零六年，東九龍服務專櫃處理的駕駛執照事項數目，只佔觀塘牌照事務處的2.9%(1 476宗)。審計署注意到，運輸署沒有審慎評估觀塘牌照事務處和東九龍服務專櫃的位置過於接近所引致的問題。兩個辦公地點位於同一大廈。觀塘牌照事務處每日辦公時間較東九龍服務專櫃早半小時。申請人如欲及早在上半日辦理手續，會選擇前往服務種類較東九龍服務專櫃多的觀塘牌照事務處。審計署認為，運輸署決定在不關閉觀塘牌照事務處的情況下繼續進行試驗計劃(見第2.16段)前，應先審慎評估所涉及的成本和效益。

註3：裝修工程包括加設寫字長枱及告示板；安裝擴音器、對講機、投遞箱；整個輪候服務大堂髹上淺色油漆；以及改裝三個櫃枱以配合運作要求。在東九龍服務專櫃安裝一套約值8萬元的輪籌系統，以控制在面積不大的輪候服務大堂的輪候秩序。

審計署的建議

2.20 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 改善日後部署及推行牌照服務計劃的工作；及
- (b) 汲取在部署和推行東九龍郵政局試驗計劃方面的教訓，重新審慎評估委聘服務代理人代辦牌照服務的可行性。

當局的回應

2.21 運輸署署長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 運輸署日後研究以其他形式或委聘其他服務代理人代辦牌照服務的可行性時，會借鑑東九龍郵政局試驗計劃所得的經驗；及
- (b) 香港郵政與運輸署雙方協定如何分工。香港郵政負責服務專櫃的基本裝置，而運輸署則負責其他為配合運作需要而進行的工程(例如加裝照明設備、擴音系統、輪籌及對講機系統、投遞箱和告示板)。兩者的工程甚少重疊。

2.22 郵政署署長表示：

- (a) 香港郵政擔當運輸署代理人的角色，東九龍服務專櫃的裝置工程是依照運輸署的要求進行，以交付未經裝修的工地，方便該署進行改裝，以配合運作需要。運輸署其後要求進行第二次裝修工程，以配合特別的運作要求，該署亦滿意竣工後情況；及
- (b) 運輸署與香港郵政在整個籌備過程以至櫃位啟用之後，都通過會議、電郵和電話保持緊密溝通。

第 3 部分：提供駕駛考試服務

3.1 本部分探討運輸署提供的駕駛考試服務，並建議進一步改善措施。

駕駛訓練

學習駕駛執照

3.2 任何人士學習駕駛，必須申領學習駕駛執照；取得學習駕駛執照後，方有資格接受私人駕駛教師或指定駕駛學校的駕駛訓練。有別於其他類別車輛學員，電單車學員在申領學習駕駛執照之前，必須於指定駕駛學校通過強制性的能力考試。截至二零零七年三月三十一日，全港共有 61 937 名學習駕駛執照持有人。

3.3 **私人駕駛教師** 隨私人駕駛教師學習駕駛的人士，須前往指定的牌照事務處申領駕駛考試表格。學習駕駛人士可憑駕駛考試表格排期預約，在 18 個月內參加各部分的駕駛考試（註 4）。

3.4 **指定駕駛學校** 指定駕駛學校的學員可由學校代辦學習駕駛執照及代領駕駛考試表格。學校會代學員排期，報考運輸署的駕駛考試。

駕駛考試

3.5 **筆試** 駕駛考試分筆試（甲部試——註 5）及路試（乙部試及丙部試——註 6）兩部分。商用及非商用車輛（註 7）筆試內容相同，的士筆試則有分別（註 8）。筆試在九龍牌照事務處舉行（見照片一）。正式駕駛執照持有人如欲申領其他車輛類別的駕駛執照，無須再考筆試；惟欲申領的士駕駛執照者，則須報考的士筆試。

註 4：學習駕駛人士須在所有部分的駕駛考試中取得及格，才可申領駕駛執照。如考生在任何部分的駕駛考試不及格而欲重考，須重新申領駕駛考試表格。一份駕駛考試表格的費用為 510 元。

註 5：電腦化筆試以選擇題形式進行，內容環繞《道路使用者守則》。

註 6：路試分乙部試及丙部試兩部分。乙部試主要測試考生泊車和在窄路／斜路操控車輛的能力。丙部試測試考生能否在各種路面情況下，純熟地操控車輛。

註 7：商用車輛包括掛接式車輛、重型貨車、中型貨車、公共／私家小型巴士、公共／私家巴士及的士。非商用車輛包括輕型貨車、電單車及私家車。

註 8：的士筆試以電腦輔助進行考試，內容環繞《道路使用者守則》、本港街道位置常識，以及的士運作的一般法律要求。

照片一

九龍牌照事務處的筆試中心



資料來源：運輸署提供的照片

3.6 **路試** 學習駕駛人士筆試及格後，須參加路試(見照片二)。路試在駕駛考試中心內進行。全港現有 16 間駕駛考試中心(即 4 間為指定駕駛學校的學員而設，12 間為其他學習駕駛人士而設的駕駛考試中心)，16 間駕駛考試中心的資料詳載於附錄 F。每一次路試均由一名駕駛事務組的考牌主任主持。

照片二

葵盛駕駛考試中心正進行路試



資料來源：審計署在二零零七年六月拍攝的照片

審計署的意見

需要較頻密檢討人手

3.7 **駕駛考試服務工作量減少** 過去十年，駕駛考試服務的工作量減少。筆試數目由一九九七年的71 600次減少至二零零六年的49 567次，減幅為31%。路試數目也由一九九七年的148 699次減少至二零零六年的116 103次，減幅為22%。審計署注意到，提供駕駛考試服務的人手，由一九九七年的77名減至二零零六年的61名，減幅為21%。

3.8 **二零零四年的人手檢討** 運輸署在二零零四年就考牌主任人手進行的檢討中，曾估計二零零五至二零零七年的路試數目。二零零六年路試的實際數目，較二零零四年時估計的數目少13%。詳情載於表三。

表三

路試
(二零零五至二零零七年)

路試	年份		
	2005 年	2006 年	2007 年
	(數目)	(數目)	(數目)
(a) 2004 年人手檢討中所作估計	134 000	133 000	130 000
(b) 實際情況	128 598	116 103	115 000 (註)
差距 (數目)	5 402	16 897	15 000
差距 (百分比)	4%	13%	12%

資料來源：運輸署管制人員報告及記錄

註：2007-08 年度運輸署管制人員報告匯報路試的預算數目。

鑑於工作量減少，以及二零零六年路試的估計數目與實際數目差距甚遠，審計署認為，運輸署需要較頻密檢討考牌主任的人手，並採用最新數據來預計對駕駛考試服務的需求。

需要檢討考牌主任人手編配程序

3.9 **人手編配預測** 運輸署擬備每月考牌主任人手編配預測，以預計可供預約的路試考期數目。有關預測會預早三個月擬備，以達致85天的目標輪候時間。可供預約進行路試的考期會輸入車輛牌照及駕駛執照綜合資料電腦系統，編配予路試考生。每周會檢核一次路試的標準輪候時間(即85天)與實際輪候時間的差距。假如某類車輛的路試需求突然增加，以致實際輪候時間接近標準輪候時間，該署便會修訂預算供各類車輛學習駕駛人士進行的路試數目(註9)。

註9：舉例來說，如私家車學習駕駛人士路試的實際輪候時間接近標準輪候時間，該署會重行調配其他類型車輛的考牌主任，以增加可供進行的路試數目。

3.10 **駕駛考試中心的使用情況** 截至二零零六年十二月三十一日，駕駛事務組有55名考牌主任(註10)，負責在16間駕駛考試中心主持路試。審計署分析16間駕駛考試中心的使用情況，發現二零零六年十二月及二零零七年一月的每一個工作天，至少有6間駕駛考試中心沒有舉行駕駛考試。詳情載於表四。

表四

舉行考試的駕駛考試中心
(二零零六年十二月及二零零七年一月)

駕駛考試中心數目 (註)	工作天數目	
	2006年12月	2007年1月
10	2	4
9	7	5
8	6	5
7	4	6
6	-	-
5	-	-
4	-	1
3	4	-
2	-	1
	—	—
總計	23	22
	==	==

資料來源：運輸署的記錄

註：全港有16間駕駛考試中心。

3.11 **人手編配** 從二零零六年十二月及二零零七年一月的每月考牌主任人手編配計劃表(註11)所見，運輸署每天預算安排18至46名考牌主任主持路

註10：除該55名考牌主任外，還有1名高級考牌主任負責監督駕駛考試組的工作，另有5名考牌主任監察指定駕駛學校、處理投訴、培訓員工，並負責行政及支援職務。

註11：每月考牌主任人手編配計劃表在每月考牌主任人手編配預測擬定一個月後擬備(見第3.9段)。

試。審計署分析了運輸署的記錄，發現這兩個月實際派出主持路試的考牌主任人數，與考牌主任人手編配計劃表大致脗合。在二零零六年十二月及二零零七年一月，每個工作天派出 18 至 48 名考牌主任主持路試。詳情載於表五。

表五

預算安排與實際派出考牌主任主持路試的情況
(二零零六年十二月及二零零七年一月)

考牌主任人數	工作天數目			
	預算	實際	預算	實際
	2006 年 12 月		2007 年 1 月	
18 至 21	4	4	1	1
22 至 27	-	-	1	1
28 至 33	-	-	-	-
34 至 39	-	2	5	1
40 至 45	8	15	12	18
46 至 48	11	2	3	1
	—	—	—	—
總計	23	23	22	22
	==	==	==	==

資料來源：運輸署的記錄

附註：二零零六年十二月有五個半天的工作天是星期六，一個星期六用於舉行員工會議。二零零七年一月，運輸署實行政府五天工作周。

審計署注意到，二零零六年十二月及二零零七年一月的 45 個工作天內，平均每天有 3 名考牌主任 (由一至六名不等) 未獲派出主持路試。審計署認為，運輸署需要檢討擬備有關主持路試的考牌主任人手編配預測的程序，並確保人手調配得宜。

需要發出預算安排路試的指引

3.12 運輸署並無提供指引，說明如何擬備考牌主任人手編配預測，以預計可供預約的路試考期數目。在管理方面，這些程序是不可或缺的。審計署認為，運輸署需要發出指引，說明如何擬備人手編配預測，以預計可供預約的路試考期數目。

審計署的建議

3.13 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 較頻密檢討考牌主任的人手，並採用最新數據來預計對駕駛考試服務的需求；
- (b) 檢討擬備有關主持路試的考牌主任人手編配預測的程序，並確保考牌主任的人手調配得宜；及
- (c) 發出指引，說明如何擬備考牌主任人手編配預測，以預計可供預約的路試考期數目。

當局的回應

3.14 運輸署署長同意審計署的建議。他表示運輸署會：

- (a) 繼續定期檢討考牌主任的人手。運輸署一直有定期檢討考牌主任的人手，並視乎對駕駛考試的實際需求，調整考牌主任的編制。隨着一九九七至二零零六年間路試數目減少，該署已相應削減員工人數；
- (b) 進一步檢討和改善擬備考牌主任人手編配預測的方法，以提高效率。倘若考牌主任人手的實際需求與預測有差距，該署定會調派無需主持路試的考牌主任擔任其他職務(例如監察私人駕駛教師的表現)；及
- (c) 進一步檢討擬備考牌主任人手編配預測的程序和匯編詳盡指引。在擬備人手編配預測時，主管人員須顧及考牌主任休假和培訓的需要，以及對各類車輛路試的需求和輪候時間。

取消預約駕駛考試

3.15 **考生取消預約** 學習駕駛人士可在考試七天前通知運輸署(註12)，取消預約駕駛考試。若其駕駛考試表格仍屬有效，可重新排期，獲編配輪候名單末的考期。因預約取消而騰出的考期可以下列方式編配予其他考生：

- (a) **快期** 快期(註13)的輪候時間為正常輪候時間的一半或由原定路試日期起計一個月內，取其較早者；及
- (b) **重考生快期抽籤制度** 通常安排在抽籤日期後兩至三個星期進行路試。

3.16 **路試沒有如期進行** 路試沒有如期進行的情況，分為以下兩大類：

- (a) **考生缺席的個案** 考生須重新申領駕駛考試表格並繳付費用，重新排期預約駕駛考試；及
- (b) **沒有進行考試(註14)的個案** 考生無需重新申領駕駛考試表格，並可獲編配快期或輪候名單末的考期。

審計署的意見

需要使用因預約取消而騰出的考期

3.17 **因預約取消而騰出的考期未被使用的數目增加** 因取消路試預約而騰出的考期，未被使用的數目，由二零零四年的13 989個增至二零零六年的16 256個，增幅為16%。二零零六年，有16 256個考期在取消預約後未被使用(即佔116 103次路試的14%)。

3.18 **印製駕駛考試表格** 按照現行安排，運輸署在每個星期六印製所有在其後的第二個星期進行的路試的駕駛考試表格。已編配予考生的考期(備有駕駛考試表格印本)，如在隨後的一個星期內取消，一概不會編配予其他考生。審

註12：七天前通知須在駕駛考試前七個曆日(即不包括通知運輸署當日和考試當日)送達運輸署。

註13：如原定路試因某些原因而要取消，學習駕駛人士可獲編配快期，以下是其中的一些原因：

- (i) 颱風、暴雨、交通擠塞和路面情況惡劣；或
- (ii) 考牌主任缺席。

註14：把路試歸類為沒有進行考試個案的理由包括：天氣惡劣、交通擠塞，以及考生近親在預約考試當日前十天內去世。

計署認為，運輸署需要檢討目前在每個星期六預早兩個星期印製駕駛考試表格的慣常做法，亦可考慮把在隨後的一個星期內取消的考期，經快期或重考生快期抽籤制度編配予其他考生。

需要收緊對取消預約的管制

3.19 根據《道路交通(駕駛執照)規例》(第374B章)第31條，學習駕駛人士只要在七天前通知運輸署不能到場應考，便有權取消預約。運輸署的排期預約程序，並無規限學習駕駛人士取消預約路試的最高次數。審計署分析了30份隨機抽選的駕駛考試表格，以及有關學習駕駛人士的記錄，發現有13名(43%)學習駕駛人士在9至18個月內取消路試預約，次數由5至13次不等。取消預約後騰出的考期未必可被其他人士使用。審計署認為，運輸署需要推出措施(例如限制考生可取消預約的次數)，盡量減少因多次取消路試預約而浪費人力(註15)。

需要匯編有關取消預約的管理資料

3.20 運輸署利用車輛牌照及駕駛執照綜合資料電腦系統的駕駛考試排期服務程式系統單元，監察其駕駛考試服務。二零零七年六月，運輸署回應審計署的查詢時表示，該署沒有備存學習駕駛人士取消預約駕駛考試的管理資料。審計署認為，運輸署需要匯編管理資料，監察學習駕駛人士取消預約駕駛考試的情況。

需要檢討把個案歸類為沒有進行考試個案的理據

3.21 考生缺席的個案及沒有進行考試的個案總數，由二零零一年的14 207宗增至二零零六年的16 324宗，增幅為15%。二零零六年，考生缺席的個案有9 792宗，沒有進行考試的個案有6 532宗(見第3.16(b)段)。運輸署已向考牌主任發出有關把個案歸類為沒有進行考試個案的指引。根據駕駛事務組《員工常務指引》，把個案歸類為沒有進行考試個案的其中一些理據包括：

- (a) 考生在沒有考試用車輛的情況下到場應考；
- (b) 考生未能出示認可的身分證明文件；及
- (c) 考生未能出示有效的車輛保險證書，或考試用車輛的牌照已過期。

註15：在愛爾蘭，考生可取消兩次預約而不會被沒收路試費用。在加拿大安大略省，考生如在六個月內取消預約三次或以上，即須解釋原因。

參加路試的考生有責任遵守運輸署排期信所載的各項規定。審計署認為，為確保所有歸類為沒有進行考試的個案均有充分理據，運輸署需要考慮收緊目前把路試歸類為沒有進行考試個案的準則。

需要匯編沒有進行考試個案的管理資料

3.22 運輸署沒有備存管理資料，載列把路試歸類為沒有進行考試個案的各類理據，也沒有記錄其後獲批快期或編配輪候名單末考期的個案數目。把路試歸類為沒有進行考試的個案，運輸署需為稍後進行的路試增加人手。審計署認為，運輸署需要匯編沒有進行考試個案的管理資料，以監察編配人手處理這類個案的情況。

審計署的建議

3.23 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 檢討目前在每個星期六預早兩個星期印製駕駛考試表格的慣常做法，並考慮把在隨後的一個星期內取消的考期，經快期或重考生快期抽籤制度編配予其他考生；
- (b) 推出措施，盡量減少因多次取消路試預約而浪費人力(例如限制考生可取消預約的次數)；
- (c) 匯編管理資料，監察學習駕駛人士取消預約駕駛考試的情況；
- (d) 確保所有歸類為沒有進行考試的個案均有充分理據，並考慮收緊目前把路試歸類為沒有進行考試個案的準則；及
- (e) 匯編沒有進行考試個案的管理資料，以監察編配人手處理這類個案的情況。

當局的回應

3.24 運輸署署長同意審計署的建議。他表示運輸署會：

- (a) 檢討目前預早兩個星期印製駕駛考試表格的安排，以期盡量把在隨後的一個星期內取消的考期編配予其他申請人；
- (b) 研究如何盡量減少因取消路試預約而浪費人力。不過，更改現有安排或須修訂法例；
- (c) 匯編學習駕駛人士取消預約駕駛考試的管理資料；

- (d) 檢討並收緊把路試歸類為沒有進行考試個案的準則；及
- (e) 匯編沒有進行考試個案的管理資料，以監察編配人手處理這類個案的情況。

重考生快期抽籤制度

3.25 運輸署實行重考生快期抽籤制度，准許路試不及格的考生致電申請排期重考(註16)。例如，該署會在第一個星期抽籤分配所有在第三及第四星期騰出的考期(註17)。申請程序載於附錄G。

審計署的意見

騰出的路試考期使用率偏低

3.26 運輸署沒有匯編有關重考生快期抽籤的統計數據。審計署分析了二零零七年一至三月期間的抽籤情況後，發現在抽籤制度下，騰出的路試考期使用率偏低。在2 564名合資格申請人中，有1 440名申請人(56%)獲得編配路試考期，但只有849人(1 440人中佔59%)前往牌照事務處確認編配的考期，因而有591個騰出的考期沒有用作進行路試。審計署認為，運輸署需要匯編有關重考生快期抽籤制度的管理資料，監察制度的成效，以及探討編製合資格申請人輪候名單的可行性，並把騰出的考期編配予這些申請人。

需要簡化重考生快期抽籤制度的程序

3.27 重考生快期抽籤制度的程序頗為複雜。學習駕駛人士如路試不及格，須在應考日期五個工作天後查詢抽籤日期，提交申請，再查詢抽籤結果。中籤者須前往指定的牌照事務處申領駕駛考試表格(註18)。申領商用車輛駕駛執照的考生，即使在九龍及新界區進行路試，亦須前往香港牌照事務處確認編配的考期。審計署認為，運輸署需要考慮簡化重考生快期抽籤制度的申請程序，並鼓勵學習駕駛人士使用因預約取消而騰出的考期。

註 16：若考生的上次路試日期與抽籤日期相隔不足五個工作天，又或考生已購買新的駕駛考試表格，並已獲編配路試考期，則不得參加抽籤。

註 17：舉例來說，若抽選二零零七年八月二十至三十一日期間騰出的考期進行抽籤予以編配，抽籤即定於二零零七年八月六至十日舉行。

註 18：在九龍及新界區進行私家車及輕型貨車駕駛考試的學習駕駛人士，須前往九龍牌照事務處辦理申請。在九龍及新界區進行其他類別車輛駕駛考試，以及在港島區進行所有類別車輛駕駛考試的學習駕駛人士，須前往香港牌照事務處辦理申請。

舉行抽籤的準則

3.28 二零零七年六月，運輸署回應審計署的查詢時表示，如一個星期內有三個連續工作天可以進行抽籤的三個階段程序(見附錄G)，便會在該星期內舉行抽籤。這個安排限制了每月可舉行抽籤的次數。審計署注意到，即使一周內有公眾假期，重考生快期抽籤制度的三個階段程序仍可進行。審計署認為，為了善用重考生快期抽籤制度下騰出的路試考期，並提升服務質素，運輸署需要考慮修訂只在有三個連續工作天的星期內舉行抽籤的準則。

欠缺有關重考生快期抽籤制度的指引

3.29 審計署注意到，運輸署沒有向員工發出有關處理重考生快期抽籤制度的指引。指引可方便員工隨時參考。審計署認為，運輸署需要發出恰當的指引。

審計署的建議

3.30 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 匯編有關重考生快期抽籤制度的管理資料，監察制度的成效，以及探討編製合資格申請人輪候名單的可行性，並把騰出的考期編配予這些申請人；
- (b) 考慮簡化重考生快期抽籤制度的申請程序，並鼓勵學習駕駛人士使用因預約取消而騰出的考期；
- (c) 考慮修訂只在有三個連續工作天的星期內舉行重考生快期抽籤的準則；及
- (d) 向運輸署員工發出有關處理重考生快期抽籤制度的指引。

當局的回應

3.31 運輸署署長同意審計署的建議。他表示運輸署會：

- (a) 考慮審計署就重考生快期抽籤制度提出的建議，並全面檢討把因預約取消而騰出的考期編配予重考生的有關安排和程序，以善用騰出的考期；及
- (b) 檢討重考生快期抽籤制度的現有程序，並匯編詳盡的指引。

第 4 部分：衡量服務表現

4.1 本部分探討運輸署如何衡量駕駛考試服務及牌照服務的表現，並建議改善措施。

服務表現目標及承諾

4.2 **衡量駕駛考試服務的表現** 財經事務及庫務局就管制人員報告內匯報服務表現的資料提供指引。根據 1998-99 至 2007-08 年度運輸署管制人員報告，該署的目標是所有學習駕駛人士能在 85 天的標準輪候時間內進行駕駛考試。運輸署在其網站另訂四項有關駕駛考試服務的承諾目標。有關目標詳情載於附錄 H。運輸署匯報，除二零零四年外 (註 19)，一九九八至二零零六年該署均能達到在管制人員報告及服務表現承諾所訂的各項服務表現目標。

審計署的意見

需要修訂管制人員報告所訂的駕駛考試服務表現目標

4.3 自一九九七年十二月起，運輸署管制人員報告把進行駕駛考試的目標輪候時間定為 85 天。運輸署匯報一九九八至二零零二年的實際平均輪候時間載於表六。

表六

駕駛考試考生的輪候時間
(一九九八至二零零二年)

服務表現目標	目標	實際				
		1998	1999	2000	2001	2002
駕駛考試考生的平均輪候時間 (天)	85	69	65	65	63	63

資料來源：運輸署管制人員報告

表六顯示，一九九八至二零零二年，運輸署的駕駛考試服務表現，超出所訂目標的水平。

註 19：自二零零四年起，運輸署以 85 天的標準輪候時間為基準，對比每名申請人的輪候時間，而非對比所有申請人的平均輪候時間。

4.4 自二零零三年起，運輸署在管制人員報告內匯報達到目標輪候時間的個案所佔的百分比，而非實際平均輪候時間。為確保達到服務表現目標，運輸署每周檢核駕駛考試的實際輪候時間。審計署分析了二零零六年每月月底駕駛考試的輪候時間，發現各類駕駛考試的實際平均輪候時間為27至64天不等，較85天的目標時間為短。

4.5 自一九九七年十二月以來，進行駕駛考試的目標輪候時間一直未有修訂。審計署認為，運輸署需要因應情況的變化，以及參考該署為達致運作目標而提升服務表現所取得的成效，定期檢討目標輪候時間達標的程度，並修訂駕駛考試服務的表現目標(即縮短目標輪候時間)。

需要增訂主要服務表現目標及指標

4.6 審計署注意到，運輸署的管制人員報告及服務表現承諾中，並沒有就各類駕駛考試訂定服務表現目標。審計署分析了二零零六年每月月底各類駕駛考試的輪候時間，發現各類駕駛考試的輪候時間差距顯著。詳情載於表七。

表七

各類駕駛考試的輪候時間 (二零零六年)

駕駛考試	實際平均輪候時間
學習駕駛非商用車輛	
筆試(甲部試)	27天 (20至33天不等)
路試(乙部試或丙部試)	46天 (26至83天不等)
合併試(乙部試及丙部試)	64天 (36至81天不等)
學習駕駛商用車輛	
筆試及路試	55天 (29至81天不等)

資料來源：運輸署的記錄

附註：屬非商用車輛的電單車不設合併試。

審計署認為，運輸署需要就各類駕駛考試增訂主要服務表現目標及指標，以評估服務表現。

需要修訂公布筆試成績的標準等候時間

4.7 運輸署承諾舉行筆試(甲部試)後45分鐘內公布成績，而的士筆試成績則在八個工作天內公布。審計署注意到，運輸署在二零零四年二月採用電腦化筆試系統進行考試，取代傳統的考試形式。該署採用新系統後在其網站公布，筆試(甲部試)及的士筆試的考生可在考試結束後15分鐘內得悉考試成績。不過，該署卻未有修訂服務表現承諾有關公布筆試成績的標準等候時間。二零零七年六月，運輸署回應審計署的查詢時表示，會在二零零七年十月把公布筆試成績的服務承諾修訂為15分鐘。

衡量牌照服務的表現

4.8 據運輸署管制人員報告所載，在非繁忙時間內，提供櫃檯牌照服務的目標，是在40分鐘內完成服務，在繁忙時間內則於75分鐘內完成。運輸署在其網站訂下六類牌照服務的承諾目標(即四個櫃檯牌照服務的目標，以及兩個非櫃檯牌照服務的目標)。詳情載於附錄I。運輸署每半年進行一次服務對象調查(註20)，以監察櫃檯牌照服務的表現。

需要修訂櫃檯牌照服務的承諾目標

4.9 二零零五及二零零六年進行的四次調查結果顯示，各類櫃檯牌照服務的平均輪候時間都少於20分鐘(由5至18.6分鐘不等)。運輸署對二零零六年七月所作調查的分析，載於附錄J。按照分析，下列櫃檯牌照服務的表現，均超出所訂目標的水平：

- (a) 481宗新領及續領學習駕駛執照的申請，全部在50分鐘內處理完畢(即較繁忙時間的80分鐘標準輪候時間為短)；及
- (b) 在932宗車輛過戶申請中，除了一宗外，其餘均能在60分鐘內完成(即較繁忙時間的85分鐘標準輪候時間為短)。

審計署注意到，自一九九七年十二月以來，在服務表現承諾中匯報的櫃檯牌照服務表現目標一直未有修訂。審計署認為，運輸署需要修訂櫃檯牌照服務標準輪候時間的承諾目標(即縮短標準輪候時間)，以便更清楚反映提升服務表現對運輸署達致運作目標所取得的成效。

註20：二零零六年七月十至十四日期間所進行的調查中，香港牌照事務處和九龍牌照事務處抽樣調查每兩名顧客的其中一人，觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處則調查所有顧客。

需要檢討非櫃檯牌照服務的承諾目標

4.10 在辦理續領駕駛執照及車輛牌照的非櫃檯服務方面，處理郵寄申請的目標時間是十個工作天，處理網上申請則為八個工作天。有別於櫃檯牌照服務，運輸署未有為評估非櫃檯牌照服務的達標程度進行調查。一九九八至二零零六年，運輸署匯報已達到各項承諾的目標。二零零七年六月，運輸署回應審計署的查詢時表示，已盡力達到非櫃檯牌照服務的承諾目標。如有任何不當，管方均會得悉。審計署認為，運輸署需要定期檢討非櫃檯牌照服務承諾目標的達標程度，以找出可改善之處。

審計署的建議

4.11 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 修訂駕駛考試服務的表現目標 (即縮短標準輪候時間) 和櫃檯牌照服務的承諾目標，以便更清楚反映為達致運作目標而提升服務表現所取得的成效；
- (b) 就各類駕駛考試增訂主要服務表現目標及指標，以評估服務表現；及
- (c) 定期檢討非櫃檯牌照服務承諾目標的達標程度，以找出可改善之處。

當局的回應

4.12 運輸署署長同意審計署的建議。他表示運輸署會：

- (a) 把承諾公布筆試成績的時間修訂為15分鐘。運輸署會繼續檢討駕駛考試服務及櫃檯牌照服務的表現目標，並作出適當的修訂；
- (b) 研究可否就各類駕駛考試服務訂定主要服務表現目標及指標；及
- (c) 定期檢討非櫃檯牌照服務承諾目標的達標程度，務求找出可進一步改善服務之處。

4.13 財經事務及庫務局局長同意審計署的意見，認為運輸署應修訂現時的服務表現目標和承諾，並為牌照服務及駕駛考試服務增訂主要服務表現目標及指標。2007-08年度製備預算的工作完成後，財經事務及庫務局已要求運輸署在擬備2008-09年度的預算草案時，嚴格審查管制人員報告中實際表現持續超標的項目，並加以修改。

第 5 部分：監察指定駕駛學校及指定駕駛改進學校

5.1 本部分探討運輸署監察指定駕駛學校及指定駕駛改進學校的工作，並建議進一步改善措施。

指定駕駛學校

5.2 運輸署指定四間駕駛學校，為學習駕駛人士提供駕駛訓練。每項指定或其續期的有效期，最長為五年。駕駛訓練的課程及內容均獲運輸署認可(註 21)。各駕駛學校須遵守該署根據《道路交通條例》發出的實務守則所訂定的條件。規管的項目主要包括訓練設施、各類車輛的訓練場地範圍，以及訓練用車輛的安全設備。

審計署的意見

需要就監察指定駕駛學校的工作發出指引

5.3 各間指定駕駛學校提供不同類型車輛的駕駛訓練，因此其實務守則所訂條件各不相同。為確保指定駕駛學校遵從實務守則的條件，運輸署派出一名考牌主任定期進行突擊視察。運輸署沒有就此等視察提供指引。二零零七年七月，運輸署回應審計署的查詢時表示，署方已把實務守則的技術要求納入視察報告。視察人員在進行視察時，須查核報告內所有項目，並填寫有關資料。

5.4 把技術要求納入視察報告的做法，未能就監察指定駕駛學校的表現的工作提供足夠指引。運輸署可考慮針對以下項目提供指引：

- (a) 授課質素、基礎課程及駕駛實習訓練講授基本知識的評估方法與標準；
- (b) 抽查車輛及課程的方法；
- (c) 視察每間指定駕駛學校的頻密程度；及
- (d) 視察期間發現違規情況的處理程序。

管理指引可讓運輸署人員按既定程序進行視察，有助判斷指定駕駛學校遵從實務守則的程度。審計署認為，運輸署需要就視察指定駕駛學校的工作發出指引，確保有關人員對實務守則的理解及執行方式一致。

註 21：提供公用道路以外電單車和機動三輪車的強制駕駛訓練收取的費用，必須經運輸署批准。

需要修訂視察指定駕駛學校的程序

5.5 二零零六年，考牌主任往四間指定駕駛學校進行共 12 次視察。二零零六及二零零七年視察的資料，詳載於表八。

表八

視察指定駕駛學校
(二零零六及二零零七年)

指定 駕駛學校	第一次 視察	第二次 視察	第三次 視察	第一次 視察
	2006 年			2007 年
A	1 月	5 月	9 月	1 月／2 月
B	2 月	6 月	10 月	5 月／6 月
C	3 月	7 月	11 月	3 月
D	4 月	8 月	12 月	6 月

資料來源：運輸署的記錄

審計署注意到，運輸署在二零零六年週期性地視察四間指定駕駛學校，並無突擊成分。

5.6 二零零六年，考牌主任視察同一間指定駕駛學校的時間為二至四天不等。自二零零五年四月起，所有指定駕駛學校均由同一名考牌主任進行視察。為加強管理，審計署認為，運輸署需要為視察指定駕駛學校的工作，擬定有突擊成分的工作計劃。運輸署亦需要為每次視察設定標準的日數，並安排不同的人員輪流進行視察。

需要確保遵照實務守則的規定

5.7 實務守則規定，指定駕駛學校須每月向運輸署呈報資料 (例如各類車輛駕駛訓練預約的數目和學員人數)。審計署注意到，指定駕駛學校沒有遵照實務守則的規定提供資料，情況如下：

- (a) 只呈報有關私家車和輕型貨車駕駛訓練預約的總數及學員總人數，沒有按車輛分類開列資料；

- (b) 只呈報學校僱用的全體駕駛教師名單，沒有分類開列全職和兼職教師的名單；及
- (c) 只呈報駕駛教師的教授時數，沒有分類開列全職和兼職教師所教授的課堂資料。

運輸署需要確保所有指定駕駛學校均遵從實務守則的規定，呈報所需資料，以供監察。

審計署的建議

5.8 審計署建議 運輸署署長應：

- (a) 就視察指定駕駛學校的工作發出指引，確保有關人員對實務守則的理解及執行方式一致；
- (b) 就視察指定駕駛學校的工作擬定有突擊成分的工作計劃，為每次視察設定標準的日數，並安排不同的人員輪流進行視察；及
- (c) 確保所有指定駕駛學校均遵從實務守則的規定，呈報所需資料，以供監察。

當局的回應

5.9 運輸署署長同意審計署的建議。他表示運輸署會：

- (a) 就視察指定駕駛學校的工作制訂指引，供視察人員參考；
- (b) 為指定駕駛學校擬定視察計劃；及
- (c) 確保指定駕駛學校在定期提交運輸署的報表中，呈報實務守則規定的所有資料。

指定駕駛改進學校

5.10 **違例駕駛記分制度** 違例駕駛記分制度在一九八四年推出，透過改善駕駛人士的駕駛行為和態度，促進道路安全。駕駛人士若觸犯《道路交通(違例駕駛記分)條例》(第375章)表列的交通罪行，即被扣分(註22)。運輸署會向被扣八分或以上的駕駛人士發出扣分通知書，提醒駕駛人士累積扣分的後果，並

註 22：若兩年內駕駛人士因觸犯交通罪行而被扣滿 15 分，法庭或會取消他們持有或領取駕駛執照的資格。首次被定罪取消資格三個月，其後被定罪則取消資格六個月。

請他們留意糾正其駕駛行為。二零零六年，運輸署向有關駕駛人士共發出 52 374 份此類通知書。

5.11 **駕駛改進計劃** 根據二零零二年九月實施的駕駛改進計劃，駕駛人士可自願報讀由指定駕駛改進學校提供的駕駛改進課程(註23)。每一位駕駛人士修畢課程當日，可獲補回被扣的三分(註24)。截至二零零七年三月三十一日，運輸署指定兩間駕駛改進學校提供駕駛改進課程(註25)。該署根據《道路交通條例》發出實務守則，訂定條件規管這些駕駛改進學校的運作。規管的項目主要包括校舍設施、教材及教授技巧。

審計署的意見

需要就視察指定駕駛改進學校的工作發出指引

5.12 運輸署派出考牌主任突擊視察指定駕駛改進學校，以確保學校遵從實務守則。該署沒有就此等視察提供指引。審計署認為，運輸署需要發出指引，確保有關人員對實務守則的理解及執行方式一致。

需要改善視察指定駕駛改進學校的程序

5.13 運輸署在二零零六年進行了十次突擊視察。該署是以隨機抽樣方式揀選指定駕駛改進學校進行視察，而每次視察均在半天內完成。審計署注意到，自二零零二年九月以來，突擊視察的工作一直由同一名考牌主任執行。為加強管理，審計署認為，運輸署需要考慮安排不同的人員輪流視察指定駕駛改進學校。

需要宣傳駕駛改進計劃

5.14 二零零六年，在收到扣分通知書的駕駛人士當中，只有 5% (2 610 人) 自願參加駕駛改進計劃。二零零五年，四間指定駕駛改進學校當中，有兩間因商業理由在指定有效期屆滿後關閉了。自二零零六年十一月起，運輸署在牌照事務處及行車隧道檢查亭等多處地點放置資料單張，宣傳駕駛改進計劃。

註 23：法庭獲授權力，可指令因觸犯表列交通罪行而被扣五分或以上的駕駛人士自費完成課程。

註 24：駕駛人士每兩年可獲補回被扣的 3 分一次。駕駛人士如沒有被扣分，或修畢課程當日已扣滿 15 分，則不會獲補回被扣的分數。

註 25：指定駕駛改進學校駕駛改進課程的學費，以及簽發修習證書的費用，不得超出運輸署所定的最高收費上限。

5.15 二零零七年三月起，即駕駛改進計劃實施四年後，運輸署向駕駛人士發出扣分通知書時，夾附駕駛改進計劃的資料單張。審計署認為，此舉更能有效地把這項計劃的資料告知被扣分的駕駛人士。為加深市民對駕駛改進計劃的認識，審計署認為，運輸署需要加強宣傳該計劃，並評估向被扣分的駕駛人士派發資料單張的成效。

審計署的建議

5.16 審計署建議運輸署署長應：

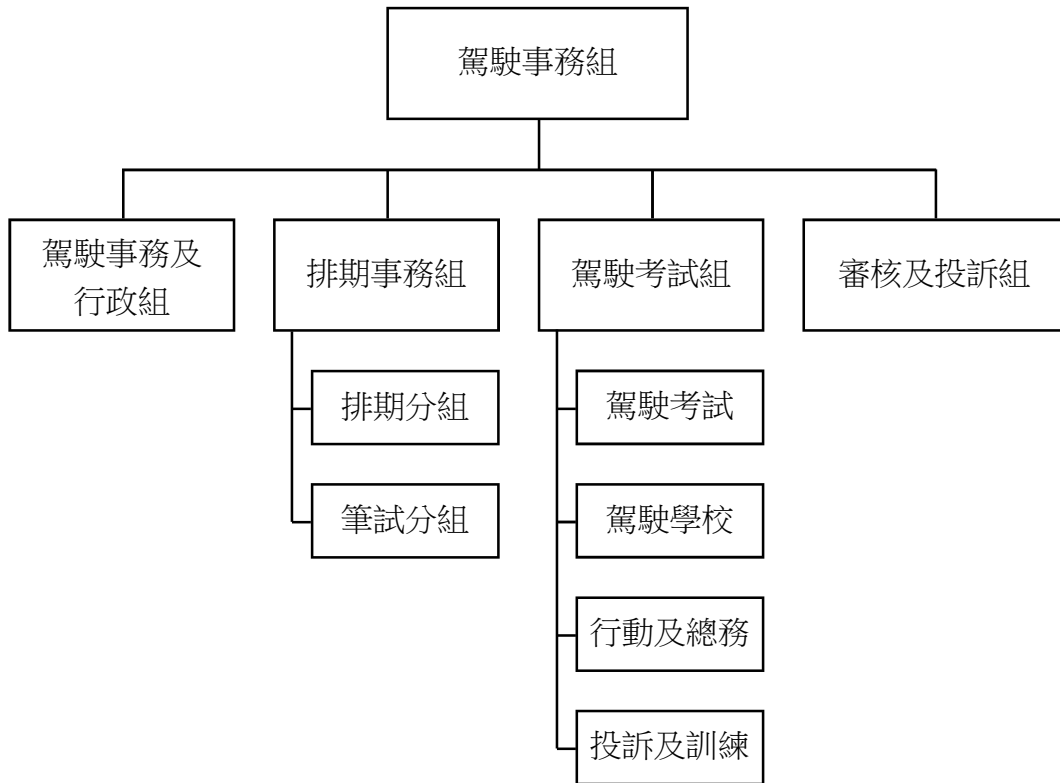
- (a) 就視察指定駕駛改進學校的工作發出指引，確保有關人員對實務守則的理解及執行方式一致；
- (b) 考慮安排不同的人員輪流視察指定駕駛改進學校；及
- (c) 加強宣傳駕駛改進計劃，並評估向被扣分的駕駛人士派發資料單張的成效。

當局的回應

5.17 運輸署署長同意審計署的建議。他表示運輸署會：

- (a) 就視察指定駕駛改進學校的工作制訂指引，供視察人員參考；
- (b) 安排不同的人員輪流視察駕駛改進學校；及
- (c) 加強宣傳，提醒駕駛人士可以報讀駕駛改進課程，並鼓勵更多駕駛人士報讀。

駕駛事務組組織圖
(二零零七年三月)



資料來源：運輸署的記錄

附錄 B
(參閱第 2.2 段)

運輸署提供的牌照服務

牌照服務		牌照事務處				其他方式	
		香港	九龍	觀塘	沙田	網上 (註 1)	郵寄
駕駛人士							
1	簽發／續領正式駕駛執照	✓	✓	✓	✓	✓ (註 2)	✓
2	簽發／續領學習駕駛執照	✓	✓	✓	✓	—	✓ (註 3)
3	新領／續領駕駛教師執照	✓	✓	✓	✓	—	✓
4	新領／續領暫准駕駛執照	✓	✓	✓	✓	—	✓
5	簽發正式／暫准／學習／ 教師／臨時駕駛執照複本	✓	✓	✓	✓	—	✓
6	簽發國際駕駛許可證	✓	✓	✓	✓	—	✓
7	簽發國際駕駛許可證複本	✓	✓	✓	✓	—	✓
8	簽發駕駛執照細節證明書	✓	✓	✓	✓	—	✓
9	更改駕駛執照持有人資料	✓	✓	✓	✓	✓ (註 4)	✓
10	發售駕駛考試表格	✓	✓	—	—	—	✓
11	直接簽發正式駕駛執照	✓	—	—	—	—	—
12	簽發臨時駕駛執照／延長臨時 駕駛執照有效期	✓	—	—	—	—	—
13	辦理駕駛考試延期申請、簽發 駕試考試細則及排期信複本	✓	—	—	—	—	✓

附錄 B
(續)
(參閱第 2.2 段)

牌照服務		牌照事務處				其他方式	
		香港	九龍	觀塘	沙田	網上 (註 1)	郵寄
車輛							
1	簽發／續領車輛及拖架牌照	✓	✓	✓	✓	✓ (註 5)	✓
2	簽發車輛及拖架牌照複本	✓	✓	✓	✓	—	—
3	簽發車輛登記文件複本	✓	✓	✓	✓	—	—
4	車輛過戶	✓	✓	✓	✓	—	—
5	註銷車輛及拖架登記	✓	✓	✓	✓	—	✓
6	註銷車輛牌照	✓	✓	✓	✓	—	✓
7	列印有待執行的法庭命令(車輛)	✓	✓	✓	✓	—	—
8	簽發無欠繳罰款記錄及無違例記錄證明書	✓	✓	✓	✓	—	—
9	簽發車輛登記細節證明書	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	更改車輛資料	✓	✓	✓	✓	—	✓
11	退回車輛牌照費	✓	✓	✓	✓	—	✓
12	保留車輛登記號碼(不作拍賣)	✓	✓	—	—	—	—
13	編配車輛登記號碼	✓	✓	—	—	—	—
14	首次登記車輛及拖架	✓	—	—	—	—	—
15	重新登記車輛及拖架	✓	—	—	—	—	—
16	首次登記後六個月內加裝配件及附加應課稅保證	✓	—	—	—	—	—
17	簽發／續領／簽發複本予人力車牌照	✓	—	—	—	—	—

附錄 B
(續)
(參閱第 2.2 段)

牌照服務		牌照事務處				其他方式	
		香港	九龍	觀塘	沙田	網上 (註 1)	郵寄
18	保留車輛登記號碼以待拍賣 (普通車牌)	✓	—	—	—	✓	✓
19	更改車輛類別	✓	—	—	—	—	—
20	加裝應課稅配件	✓	—	—	—	—	—
其他							
1	政府隧道／青馬管制區傷殘 駕駛人士使用費代用券	✓	✓	✓	✓	—	✓
2	運載特長貨物、運載特闊 貨物、車輛行駛、快速公路、 鄉村車輛的許可證	✓	✓	✓	✓	—	✓
3	超額載客許可證	✓	✓	—	—	—	✓
4	新領試車牌照及申請國際通 行許可證	✓	—	—	—	—	—
5	雜項服務 (註 6)	✓	—	—	—	—	✓

資料來源：運輸署的記錄

註 1：除申請保留車輛登記號碼以待拍賣 (普通車牌) 外，如在網上遞交申請均須備有電子證書。網上申請一律由香港牌照事務處辦理。

註 2：只適用於續領正式駕駛執照。

註 3：只適用於續領學習駕駛執照。

註 4：只適用於更改地址。

註 5：只適用於續領車輛牌照。

註 6：指簽發客運營業證、證明書及有關複本，續領及簽發複本子試車牌照、出租汽車許可證、老爺車行駛許可證、廣告車輛許可證、大嶼山封閉道路通行許可證及東涌道禁區許可證。

附錄 C
(參閱第 2.5 及 2.9 段)

處理駕駛執照及車輛牌照事項
(一九九七至二零零六年)

年份	處理牌照事項的數目			員工 平均人數 (註)	每名員工 處理牌照事項 的平均宗數
	駕駛執照 (a)	車輛牌照 (b)	總計 (c)=(a)+(b)		
1997	1 400 000	1 410 000	2 810 000	156	18 013
1998	1 476 000	1 202 000	2 678 000	154	17 390
1999	1 130 000	1 460 000	2 590 000	154	16 818
2000	965 000	1 549 000	2 514 000	150	16 760
2001	851 000	1 533 600	2 384 600	144	16 560
2002	828 000	1 539 000	2 367 000	145	16 324
2003	857 000	1 517 000	2 374 000	147	16 150
2004	857 000	1 535 000	2 392 000	153	15 634
2005	844 000	1 542 000	2 386 000	163	14 638
2006	766 000	1 467 000	2 233 000	169	13 213

資料來源：運輸署的管制人員報告及記錄

註：員工平均人數以下列公式計算：

$$(\text{年初員工人數} + \text{年底員工人數}) \div 2$$

附錄 D
(參閱第 2.6 及 2.10 段)

以非櫃檯牌照服務形式處理的牌照事項
(二零零四至二零零七年)

申請方法	處理事項數目			
	2004 年	2005 年	2006 年	2007 年 (1 至 7 月)
(A) 駕駛執照				
郵寄	13 032	10 323	16 743	55 530
網上	1 447	1 341	1 159	945
投件	182	274	265	5 603
小計	14 661	11 938	18 167	62 078
(B) 車輛牌照				
郵寄	8 019	7 479	7 914	6 467
網上	4 136	9 082	13 379	8 143
投件	833	495	588	413
小計	12 988	17 056	21 881	15 023
(C) 全部 (駕駛執照和車輛牌照)				
郵寄	21 051	17 802	24 657	61 997
網上	5 583	10 423	14 538	9 088
投件	1 015	769	853	6 016
總計	27 649	28 994	40 048	77 101

資料來源：運輸署的記錄

在東九龍郵政局推出試驗計劃
的大事年表

- 2003 年 11 月 運輸署爭取當局政策上支持其關閉觀塘牌照事務處，並推出試驗計劃，在東九龍郵政局提供牌照服務。當時的環境運輸及工務局支持關閉觀塘牌照事務處和推出試驗計劃的建議。
- 2004 年 3 月 本月為該項節省成本措施 (即關閉觀塘牌照事務處和推出試驗計劃) 的預定推行日期。
- 2004 年 7 月 香港郵政完成試驗計劃的櫃檯裝置工程。運輸署為配合運作需要而展開第二次櫃檯裝修工程。
- 2005 年 7 月 第二次櫃檯裝修工程完成。
- 2005 年 9 月 鑑於十年期正式駕駛執照續領申請的數目預期會大幅上升，運輸署檢討原定的建議。
- 2006 年 2 月 運輸署決定在不關閉觀塘牌照事務處的情況下繼續試驗計劃。
- 2006 年 4 月 運輸署與香港郵政為試驗計劃簽訂服務水平協議。東九龍服務專櫃 (即設於東九龍郵政局的兩個牌照事務櫃檯和一個繳費處) 啓用。
- 2006 年 9 月 運輸署開始檢討試驗計劃。
- 2006 年 12 月 運輸署決定關閉東九龍服務專櫃。
- 2007 年 2 月 東九龍服務專櫃停辦。

資料來源：運輸署的記錄

駕駛考試中心

位置	提供的路試類別
港島	
跑馬地	私家車
常安	巴士及中型貨車
掃桿埔	輕型貨車、電單車及公共小型巴士
九龍及新界	
澤安道	輕型貨車
忠義街	輕型貨車及私家車
葵盛	輕型貨車
培正道	輕型貨車及私家車
石籬	私家車及公共小型巴士
天光道	輕型貨車及電單車
荃灣	巴士、重型貨車及中型貨車
油塘	輕型貨車
源安	掛接式車輛
指定駕駛學校	
A	私家車、輕型貨車及電單車
B	私家車、輕型貨車、電單車、中型貨車及私家／公共巴士
C	私家車、輕型貨車及電單車
D	私家車、輕型貨車、電單車、中型貨車、私家／公共巴士及掛接式車輛

資料來源：運輸署的記錄

附錄 G
(參閱第 3.25 及 3.28 段)

重考生快期抽籤的申請程序

學習駕駛人士須採取的行動	時間
(A) 查詢抽籤日期。抽籤如在翌日進行，可透過互動話音系統輸入資料，申請抽籤。	星期一至三 (下午五時至翌日上午十一時)
(B) 查詢抽籤結果。	抽籤當日(即星期二至四)下午十二時三十分至翌日上午九時
(C) 帶備相關文件，親身前往指定的牌照事務處確認編配的考期。	抽籤當日下午二時至五時或翌日上午九時至下午五時

資料來源：運輸署的記錄

附錄 H
(參閱第 4.2 段)

駕駛考試的服務表現目標及承諾目標

駕駛考試服務	標準輪候時間	2007 年的 目標
運輸署管制人員報告的服務表現目標：		
駕駛考試輪候時間	85 個曆日	100%
運輸署網站的承諾目標：		
(a) 公布筆試(甲部試) 考試成績	45 分鐘	100%
(b) 公布的士筆試考試成績	8 個工作天	100%
(c) 通知商用車輛駕駛考試考生預約考期	1 個月	100%
(d) 安排傷殘人士進行駕駛能力評估	18 個工作天	100%

資料來源：運輸署的記錄

附錄 I
(參閱第 4.8 段)

運輸署網站牌照服務的承諾目標

牌照服務	標準輪候時間	2007 年的 目標
櫃檯		
新領及續領學習駕駛執照	40 至 80 分鐘	100%
新領及續領正式駕駛執照	40 至 75 分鐘	100%
車輛續牌	40 至 85 分鐘	100%
車輛過戶	40 至 85 分鐘	100%
非櫃檯		
處理續領正式駕駛執照及車輛 牌照的郵寄申請，並寄回 有關牌照予申請人。	10 個工作天	100%
處理續領正式駕駛執照及車輛 牌照的網上申請，並寄回 有關牌照予申請人。	8 個工作天	100%

資料來源：運輸署的記錄

附錄 J
(參閱第 4.9 段)

運輸署對櫃檯牌照服務輪候時間的分析
(二零零六年七月十至十四日)

輪候時間 (分鐘)	申請宗數				總計
	新領及續領 學習駕駛執照 (目標：40 至 80 分鐘)	新領及續領 正式駕駛執照 (目標：40 至 75 分鐘)	車輛續牌 (目標：40 至 85 分鐘)	車輛過戶 (目標：40 至 85 分鐘)	
少於 30	459	1 435	7 023	813	9 730
30 至少於 40	18	155	570	64	807
小計	477	1 590	7 593	877	10 537
40 至少於 50	4	34	164	43	245
50 至少於 60	0	11	81	11	103
60 至少於 75	0	12	19	1	32
總計	481	1 647	7 857	932	10 917

資料來源：運輸署的記錄