

《審計署署長第四十九號報告書》 — 第 7 章

簽發駕駛執照服務

撮要

1. 運輸署負責執行《道路交通條例》(第 374 章)；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。運輸署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)。這次帳目審查範圍涵蓋提供簽發駕駛執照服務的情況。

提供牌照服務

2. **牌照事務處的工作量** 觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處為較小型分區事務處，在二零零六年分別處理 178 032 宗及 240 287 宗牌照事項。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。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。審計署建議運輸署署長應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。

3. **人手檢討** 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從一九九七年的 140 萬宗減少至二零零六年的 76 萬宗。同期，處理駕駛執照及車輛牌照事項的總數，則由 281 萬宗降至 223 萬宗，但牌照事務處的員工平均人數卻由 156 人增至 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，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。審計署建議運輸署署

長應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。

4. **需要改善試驗計劃的部署及推行工作** 二零零三年十一月，運輸署擬推出試驗計劃，在東九龍郵政局開設東九龍駕駛執照服務專櫃（東九龍服務專櫃），並關閉觀塘牌照事務處。二零零六年二月，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。二零零六年四月，東九龍服務專櫃啟用。由於使用率偏低（即 1 476 宗，佔觀塘牌照事務處工作量的 2.9%），運輸署在二零零六年十二月決定停辦該服務專櫃，並隨後在二零零七年二月關閉該服務專櫃。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。審計署建議運輸署署長應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。

提供駕駛考試服務

5. **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%。審計署建議運輸署署長應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。

6. **考牌主任人手編配程序** 審計署分析了運輸署的記錄，發現在二零零六年十二月及二零零七年一月的每個工作天，運輸署派出 18 至 48 名考牌主任主持路試，與每月考牌主任人手編配計劃表大致合。審計署注意到，在這兩個月的 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。審計署建議運輸署署長應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。

7. **因預約取消而騰出的考期** 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。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%。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，如在隨後的一個星期內取消，一概不會編配予其他考生。審計署建議運輸署署長應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。

8. **需要收緊對取消預約的管制** 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。審計署建議運輸署署長應推出措施，盡量減少因多次取消路試預約而浪費人力。

9. **把個案歸類為沒有進行考試個案的理據** 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。就沒有進行考試的個案而言，考生無需重新申領及繳付駕駛考試表格。根據運輸署《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考生在沒有考試用車輛的情況下到場應考及考生未能出示認可的身分證明文件。審計署認為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。審計署建議運輸署署長應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。

10. **騰出的路試考期在重考生快期抽籤制度下使用率偏低** 運輸署准許路試不及格的考生致電申請排期重考。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，發現騰出的路試考期使用率偏低。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。審計署建議運輸署署長應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。

衡量服務表現

11. 駕駛考試服務表現目標及櫃枱牌照服務承諾目標

自一九九七年十二月以來，運輸署在管制人員報告內的駕駛考試服務表現目標一直未有修訂。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。自一九九七年十二月以來，在服務表現承諾中匯報的櫃枱牌照服務表現目標一直未有修訂。按照運輸署在二零零六年七月進行的調查，櫃枱牌照服務的表現均超出所訂目標的水平。審計署建議運輸署署長應修訂駕駛考試服務的表現目標（即縮短標準輪候時間）和櫃枱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。

12. 主要服務表現目標及指標 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。審計署建議運輸署署長應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。

監察指定駕駛學校及指定駕駛改進學校

13. 指定駕駛學校 截至二零零七年三月三十一日，運輸署指定四間駕駛學校，為學習駕駛人士提供駕駛訓練。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。審計署注意到，運輸署視察四間指定駕駛學校，並無突擊成分。考牌主任視察同一間指定駕駛學校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。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；及(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。

14. **指定駕駛改進學校** 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。運輸署派出一名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。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。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；及(b)考慮安排不同的人員輪流視察指定駕駛改進學校。

當局的回應

15. 當局同意審計署的所有建議。

二零零七年十一月