

## 第 4 章

運輸及房屋局  
運輸署

車輛的簽發牌照及檢驗服務

香港審計署  
二零二一年十一月三十日

這項審查工作是根據政府帳目委員會主席在 1998 年 2 月 11 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。

《審計署署長第七十七號報告書》共有 8 章，全部載於審計署網頁(網址：<https://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](mailto:enquiry@aud.gov.hk)

# 車輛的簽發牌照及檢驗服務

## 目 錄

|                    | 段數          |
|--------------------|-------------|
| 摘要                 |             |
| 第 1 部分：引言          | 1.1 – 1.13  |
| 審查工作               | 1.14        |
| 政府的整體回應            | 1.15 – 1.16 |
| 鳴謝                 | 1.17        |
| 第 2 部分：運輸署牌照事務處的運作 | 2.1         |
| 牌照事務處所提供的服務        | 2.2 – 2.26  |
| 審計署的建議             | 2.27        |
| 政府的回應              | 2.28        |
| 服務表現匯報             | 2.29 – 2.37 |
| 審計署的建議             | 2.38        |
| 政府的回應              | 2.39        |
| 第 3 部分：車輛檢驗        | 3.1 – 3.5   |
| 預約車輛檢驗             | 3.6 – 3.15  |
| 審計署的建議             | 3.16        |
| 政府的回應              | 3.17        |
| 運輸署車輛檢驗綜合大樓啟用      | 3.18 – 3.29 |
| 審計署的建議             | 3.30        |
| 政府的回應              | 3.31        |
| 監察指定車輛測試中心         | 3.32 – 3.37 |
| 審計署的建議             | 3.38        |
| 政府的回應              | 3.39        |

|                                                           | 段數          |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| 第 4 部分：大嶼山封閉道路通行許可證的行政工作                                  | 4.1 – 4.3   |
| 大嶼山封閉道路長期通行許可證和<br>大嶼山封閉道路臨時通行許可證                         | 4.4 – 4.11  |
| 審計署的建議                                                    | 4.12        |
| 政府的回應                                                     | 4.13        |
| 臨時大嶼山封閉道路通行許可證（非專營巴士作旅遊服務專用）<br>和臨時大嶼山封閉道路通行許可證（大嶼山自駕遊計劃） | 4.14 – 4.17 |
| 審計署的建議                                                    | 4.18        |
| 政府的回應                                                     | 4.19        |
| 附錄                                                        | 頁數          |
| A：運輸署：組織圖（摘要）<br>（2021 年 6 月 30 日）                        | 70          |
| B：運輸署牌照事務處提供的牌照服務<br>（2021 年 6 月 30 日）                    | 71 – 75     |
| C：4 間牌照事務處的大堂                                             | 76          |
| D：聘用退休後服務合約僱員的準則                                          | 77          |
| E：汽車檢驗主任每天視察指定車輛測試中心的揀選準則                                 | 78          |
| F：4 類大嶼山封閉道路通行許可證的特點                                      | 79          |



# 車輛的簽發牌照及檢驗服務

## 摘要

1. 運輸署負責執行《道路交通條例》(第 374 章) 及相關法例中有關管理道路交通、規管公共交通服務，以及營運主要運輸基建的條文。為了保障道路使用者的安全，所有在道路上行駛的車輛，必須根據《道路交通條例》登記(每輛車通常只要登記一次，由運輸署編配車輛登記號碼，並將車輛予以適當分類，例如私家車和輕型貨車)，以及領牌(車輛獲發牌後，便可在道路上合法行駛)。除了在發牌日期前 6 年內製造的私家車，以及電單車和電動三輪車外，所有其他車輛(例如巴士、的士、貨車和拖車等) 每年均須通過檢驗後才可申請牌照。審計署最近就運輸署提供的車輛簽發牌照及檢驗服務展開審查，以期找出可予改善之處。

### 運輸署牌照事務處的運作

2. **牌照事務處所提供的服務** 截至 2020 年 12 月 31 日，全港共有 928 041 輛登記車輛和 815 366 輛領有牌照車輛(包括拖車和政府車輛)。車輛須領牌，同樣，任何人駕駛車輛也須持有有效駕駛執照。截至 2020 年 12 月 31 日，有 230 萬人持有正式駕駛執照。運輸署轄下設有 4 間牌照事務處(即香港牌照事務處、九龍牌照事務處、觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處)，提供各類車輛牌照和駕駛執照的簽發服務。牌照和許可證的申請，可親身辦理，或以郵寄、投遞箱或互聯網提交給運輸署。4 間牌照事務處的服務範圍根據其地點、規模和人手編制而定(第 1.5、1.6、2.2 及 2.3 段)。

3. **需要審慎檢視牌照事務處的人手需求** 在 2016 至 2019 年期間，牌照事務處所處理的事項由 3 275 000 宗增至 3 683 000 宗，增幅為 408 000 宗(12%)；職員人數由 2016 年 4 月 1 日的 242 人增至 2019 年 4 月 1 日的 289 人，增幅為 47 人(19%)。在 2019 至 2020 年期間，主要受到 2019 冠狀病毒疫情影響，經處理的事項跌至 3 039 000 宗，但職員人數卻由 2019 年 4 月 1 日的 289 人增至 2021 年 4 月 1 日的 358 人，增幅為 69 人(24%——大部分屬中介員工)；他們主要負責應付經非櫃檯形式收到的申請顯著增加的情況。審計署認為運輸署需要審慎檢視人手需求，並探討有效方法以應對牌照事務處在運作模式上的轉變(例如由經櫃檯親身辦理申請改為經非櫃檯方式辦理)(第 2.5 段)。

## 摘要

---

4. **需要編制管理資訊以便監察各牌照事務處的工作量** 審計署要求運輸署提供轄下 4 間牌照事務處在 2016 至 2020 年期間個別的工作量統計數據，以作分析之用。然而，運輸署在 2021 年 8 月告知審計署沒有備存相關的管理資訊。根據運輸署按 2021 年 7 月 26 日至 30 日期間各牌照事務處所處理事項的宗數而估算的工作量，審計署留意到，在上述 5 天內，香港牌照事務處和九龍牌照事務處每名職員處理的事項宗數，約為觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處的 1.5 倍。審計署認為，運輸署需要就個別牌照事務處所處理的事項編制統計數據，並密切監察 4 間牌照事務處的工作量，靈活調配各事務處的人手 (第 2.6 及 2.7 段)。

5. **需要採取措施進一步紓緩九龍牌照事務處的擁擠問題** 審計署在 2021 年 8 月和 9 月期間，到 4 間牌照事務處進行實地視察 (每間事務處視察 3 次)，留意到九龍牌照事務處與其他 3 間事務處相比，排隊人龍較長，環境也較為擁擠。審計署認為，運輸署需要顧及在 2019 冠狀病毒疫情期間保持社交距離的需要，採取措施進一步紓緩九龍牌照事務處輪候大堂的擁擠問題 (第 2.9 段)。

6. **在屆滿日期後續領車輛牌照** 根據《道路交通 (車輛登記及領牌) 規例》，任何汽車不得在任何道路上出現或使用，除非該車輛展示有效車輛牌照。審計署的審查發現，在 2020 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日期間，共有 119 708 宗在屆滿日期後續領車輛牌照的個案。2012 年 4 月，運輸署推出電子服務，提醒車主其車輛牌照的屆滿日期。截至 2021 年 6 月 30 日，使用這項電子服務的車輛共有 15 204 輛，只佔領有牌照車輛總數的 2%。審計署認為，運輸署需要繼續推廣使用續領車輛牌照提示訊息的電子服務，並加強提醒車主適時續領車輛牌照 (第 2.10 至 2.12 段及 2.14 段)。

7. **需要探討在牌照事務處設立派籌輪候制度的可行性** 現時，如市民選擇親身到運輸署接受牌照服務，需要前往牌照事務處排隊。在 2015 和 2016 年，運輸署先後在香港牌照事務處進行兩輪派籌輪候試驗計劃，以確定採用派籌輪候安排代替排隊是否可行和有效。雖然用戶反應正面，但運輸署認為就車輛相關牌照服務設立派籌輪候制度甚為複雜，加上有其他工作須優先處理，例如須為續領正式駕駛執照申請數目大幅上升做好準備，當時決定不會推展派籌輪候安排。審計署認為，運輸署需要探討可否設立派籌輪候制度，在切實可行的情況下取代現時用於駕駛執照相關服務的排隊輪候制度 (第 2.15、2.16、2.18 及 2.20 段)。

8. **分配預約服務名額及預約後失約個案** 審計署分析在 2021 年 1 至 6 月期間預約服務名額的使用率，留意到：(a) 申領國際駕駛許可證的預約服務名額使用率

## 摘要

偏低，整體使用率只有 5%；(b) 申請保留／轉移車輛登記號碼的預約服務雖然使用率頗高，甚至在若干日子出現額滿情況，但預約服務名額一直未有提高；及 (c) 4 間牌照事務處的預約服務名額整體使用率只有 37%。審計署又分析了 2016 至 2020 年期間使用預約服務的申請個案，發現當中有 19% 至 25% 其後成為失約個案 (第 2.23 及 2.24 段)。

9. **需要推廣網上續領駕駛執照／車輛牌照** 審計署的審查發現，在 2016 至 2020 年期間，網上申請續領正式駕駛執照的百分比由 23% 增至 34%，網上申請續領車輛牌照的百分比卻少於 1%，於 2021 年上半年增至 3.7%。運輸署在 2016 至 2019 年期間進行周年市民意見調查的結果顯示，回應者當中超過三成 (介乎 33% 至 58%) 並不知道可於網上申請續領正式駕駛執照或車輛牌照。審計署認為運輸署應繼續加強宣傳以推廣網上申請牌照服務 (第 2.26 段)。

10. **需要提升非櫃檯牌照服務的表現** 2020 年，由於爆發 2019 冠狀病毒疫情，經投遞箱、郵遞和互聯網等非櫃檯形式遞交的申請數目大幅上升。審計署留意到，運輸署的管制人員報告曾提及，在接獲申請後 10 個工作天內提供非櫃檯牌照服務的實際表現，於 2020 年只達 89%，未達管制人員報告訂定 95% 的目標。審計署認為運輸署需要採取措施，改善以非櫃檯形式處理牌照服務的流程，從而提升非櫃檯服務的效率 (第 2.30 及 2.33 段)。

11. **牌照服務表現評估可予改善的地方** 為評估牌照服務的表現，運輸署每年進行兩類調查：(a) 有關輪候時間的調查，以記錄排隊時間和處理時間；及 (b) 市民意見調查，以評估駕駛執照和車輛牌照服務的質素，並找出可予改善的空間。審計署的審查發現下列可予改善的地方 (第 2.36 及 2.37 段)：

- (a) **運用科技衡量服務表現** 每年就輪候時間調查抽取樣本的時間為 10 個工作天，只佔全年約 246 個工作天的 4%。為了減輕所涉及的工作量和更準確評估運輸署所承諾的服務表現，審計署認為運輸署需要：(i) 探討推行派籌輪候制度的可行性，以助運輸署自動擷取於櫃檯辦理申請的排隊時間和處理時間的數據；及 (ii) 運用電腦軟件擷取收到申請的日期和完成處理的日期，從而分析以非櫃檯形式辦理申請所需的時間 (第 2.37(a) 段)；及
- (b) **需要採取措施以收集申請人對以非櫃檯服務形式辦理個案的意見** 運輸署進行的市民意見調查，未有涵蓋以非櫃檯形式申請牌照服務的人

## 摘要

士。由於預料日後網上申請遞增，審計署認為運輸署需要採取措施，以收集申請人對以非櫃檯形式申請牌照服務的意見（第 2.37(d) 段）。

### 車輛檢驗

12. 截至 2021 年 6 月 30 日，運輸署掌管 3 間政府車輛檢驗中心的運作，當中 2 間全由運輸署營辦，1 間則為部分交由管理、營運及維修保養營辦商營辦的運輸署車輛檢驗綜合大樓。另有 40 間私營指定車輛測試中心，為私家車和車輛總重量不超過 1.9 公噸的輕型貨車進行車輛年檢。2020 年，在政府車輛檢驗中心和指定車輛測試中心分別有 170 400 和 372 000 輛車接受檢驗（第 1.4 及 3.3 段）。

13. **未有遵循運輸署所訂的有問題車輛檢驗指引** 根據《道路交通條例》，如果懷疑車輛有問題，政府可命令司機或登記車主把有關車輛交予政府車輛檢驗中心接受檢驗，以確保經舉報的問題（如驗證屬實）獲得糾正，符合規定標準。車輛安全及標準部轄下的車輛檢驗辦事處會根據其指引，在接獲涉及有問題車輛的舉報後，應盡可能在 5 個工作天內向車主發出車輛檢驗令，而檢驗則應盡可能安排在接獲有關舉報後 3 個星期內進行。如請求延後有問題車輛檢驗，車主應提供證明文件。審計署發現，在 2020 年，有 716 輛（4 946 輛的 14%）車的檢驗工作是在車輛檢驗辦事處收到涉及有問題車輛的舉報後超過 3 個星期才進行。有一宗個案，車輛檢驗辦事處用上 21 個工作天才向車主發出車輛檢驗令，也沒有任何記錄顯示車輛檢驗辦事處曾要求車主提供文件，以證明檢驗確有必要兩度延後。審計署認為，運輸署需要採取行動，確保檢驗有問題車輛的工作按指引所訂時限進行，並在遇有車主請求延後檢驗時，要求車主提供文件以證明延期確有必要（第 3.9、3.12、3.13 及 3.15 段）。

14. **需要加強提升系統保安以盡量減低日後遭受黑客入侵的潛在風險** 運輸署設有“類型評定及登記前車輛檢驗預約系統”和“網上預約及更改車輛年檢時間系統”兩個網上預約系統，分別供預約在政府車輛檢驗中心進行車輛登記前檢驗和車輛年檢。支援政府車輛檢驗中心和指定車輛測試中心網上預約系統的車輛檢驗預約控制系統在 2021 年 6 月 17 日發生故障，該等預約系統之後一直停止運作。在運輸署車輛檢驗綜合大樓的電腦系統懷疑遭受黑客入侵後，運輸署迅速採取補救行動，包括：(a) 在 2021 年 6 月 23 日設立電話預約熱線，為有需要在運輸署車輛檢驗綜合大樓檢驗的車輛提供預約和排期服務；及 (b) 在 2021 年 6 月底成立工作小組，成員包括運輸署、機電工程營運基金和系統開發承辦商，負責監督就資訊保安控制所採取的跟進行動。機電工程營運基金已委聘專家調查員就該事故進行調查，待調查完成後，運輸署將進行全面系統覆檢、系統保安改善和保安風險評估及審計，以



## 摘要

盡量減低日後遭受黑客入侵的潛在風險。審計署認為，運輸署需要採取行動，盡早重啟網上車輛檢驗預約系統，並從車輛檢驗綜合大樓的系統保安事故中汲取經驗，提升運輸署的系統保安，盡量減低日後遭受黑客入侵的潛在風險 (第 3.6、3.7 及 3.20 至 3.23 段)。

15. **需要預早籌劃以確保招聘工作適時進行** 運輸署汽車檢驗主任及車輛檢驗員職系人員，負責處理車輛檢驗服務的日常運作。截至 2021 年 4 月 1 日：(a) 有 5 個一級汽車檢驗主任職位懸空，由二級汽車檢驗主任職級人員以署任方式填補；(b) 有 10 個二級汽車檢驗主任職位懸空，署方聘請了 10 名退休後服務合約僱員應對人手短缺情況，並協助車輛檢驗中心的搬遷工作；及 (c) 有 7 個車輛檢驗員職位懸空，署方聘請了 6 名退休後服務合約僱員應對人手短缺情況。審計署發現，雖然運輸署已預計在 2020 年 4 月 1 日和 2021 年 4 月 1 日會分別出現二級汽車檢驗主任及車輛檢驗員的空缺，但該兩個職級的招聘工作卻分別要到 2020 年 10 月和 2021 年 7 月才展開 (第 3.24、3.26 及 3.29 段)。

16. **需要增加現場突擊檢查和抽樣檢驗的次數** 車輛安全及標準部轄下的指定車輛測試中心監察組，負責監察指定車輛測試中心的運作。每名一級汽車檢驗主任及二級汽車檢驗主任分別每月進行平均 10 和 40 次突擊檢查 (涵蓋所有指定車輛測試中心)。一級／二級汽車檢驗主任在突擊檢查時，會抽樣檢驗正在中心進行年檢的車輛。審計署留意到，在 2018 至 2020 年期間：(a) 雖然指定車輛測試中心的數目由 41 間微跌至 40 間，但期內突擊檢查的次數卻由 1 911 次大減至 1 082 次，減少 829 次 (43%)；及 (b) 雖然在指定車輛測試中心進行的車輛檢驗數目由 345 377 輛增至 371 697 輛，增加了 26 320 輛 (8%)，但期內抽樣檢驗的次數，卻由 3 584 次減至 2 847 次，減少了 737 次 (21%)。在 2021 年首 7 個月，抽樣檢驗比率為 0.6%，未能達到指定車輛測試中心監察程序訂明的 1% 目標 (第 3.33 及 3.35 段)。

## 大嶼山封閉道路通行許可證的行政工作

17. “大嶼山封閉道路通行許可證” (簡稱“大嶼山許可證”)，涵蓋大嶼山南部 (嶼南) 所有封閉道路，這些道路自 1970 年代起指定為封閉道路。在這些封閉道路上行駛的車輛，必須具有由運輸署發出有效的大嶼山許可證。根據《道路交通 (車輛登記及領牌) 規例》(第 374E 章)，大嶼山許可證包括下列 4 類：大嶼山封閉道路長期通行許可證 (簡稱“大嶼山長期許可證”)、大嶼山封閉道路臨時通行許可證 (簡稱“大嶼山臨時許可證”)、大嶼山封閉道路臨時通行許可證 (非專營巴士作旅遊服務專用) (簡稱“非專營巴士大嶼山臨時許可證”) 及大嶼山封閉道路臨時通行許可證 (大

## 摘要

嶼山自駕遊計劃)(簡稱“大嶼山自駕遊臨時許可證”)。大嶼山長期許可證和大嶼山臨時許可證一般分別發予嶼南居民／業務經營者和有臨時需要進出嶼南的人士，其餘 2 類則專為旅遊而設 (第 1.8 及 4.2 段)。審計署的審查發現下列地方可予改善：

- (a) **需要改善大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證申請的處理程序** 審計署抽查 50 宗於 2020 年 11 月 30 日和 2021 年 6 月 1 日批准的大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證的申請 (涉及 20 張大嶼山長期許可證和 67 張大嶼山臨時許可證)，發現下列問題：
  - (i) **運輸署未能發現證明文件有欠妥當** 運輸署向兩宗個案的申請人各發出一張為期 12 個月的大嶼山臨時許可證，然而，審計署發現申請人遞交的證明文件有欠妥當 (例如發票未有顯示有關的嶼南地址)；及
  - (ii) **未有使用或未有填妥審批申請表的檢查清單** 運輸署於 2020 年 1 月推出一張人手檢查清單供審批申請之用，以確保不同人員採用較一致的標準處理申請。然而，審計署留意到若干未有使用或未有填妥檢查清單的個案 (例如有 9 宗個案的經辦人員在審批申請時未有使用檢查清單)(第 4.7 段)；及
- (b) **需要採取措施應對使用違法或無效的大嶼山許可證** 當局不時接獲舉報指有涉及大嶼山許可證的懷疑違法活動 (例如使用偽造或複印的大嶼山許可證)。雖然運輸署已訂有規定，就使用過期許可證和日常出入時不再需要的大嶼山長期許可證，作出管制，但審計署發現落實規定時有下列不足之處：
  - (i) **有關過期的大嶼山許可證的法定規定** 根據《道路交通 (車輛登記及領牌) 規例》，持證人須把有效期已屆滿的大嶼山許可證退還運輸署。任何人士若違反此項規定卻未能提供合理辯解，即屬干犯罪行，可判處罰款。儘管大嶼山許可證屆滿後的退還率非常低，但運輸署並沒有就未有退還過期的大嶼山許可證而向持證人採取任何跟進行動；及
  - (ii) **日常出入時不再需要的大嶼山長期許可證後的處理規定** 遞交申請表格時，申請人須承諾在填報於表格上的資料有變時，立即以書面通知運輸署。審計署留意到 2021 年 5 月的一宗個案，持證人已不再是嶼南居民，但在運輸署發信要求說明事況之前，對方並沒有通知運輸署更改住址，也沒有申請註銷向他簽發的大嶼山長期許可證 (第 4.8 及 4.9 段)。

## 摘要

---

### 審計署的建議

18. 審計署的建議載於本審計報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議運輸署署長應：

#### *運輸署牌照事務處的運作*

- (a) 審慎檢視人手需求，並探討有效方法以應對牌照事務處在運作模式上的轉變 (第 2.27(a) 段)；
- (b) 就個別牌照事務處所處理的事項編制統計數據，並密切監察 4 間牌照事務處的工作量，靈活調配各事務處的人手 (第 2.27(b) 及 (c) 段)；
- (c) 採取措施進一步紓緩九龍牌照事務處輪候大堂的擁擠問題 (第 2.27(d) 段)；
- (d) 繼續推廣使用續領車輛牌照提示訊息的電子服務，並加強提醒車主適時續領車輛牌照 (第 2.27(e) 段)；
- (e) 探討可否設立派籌輪候制度，在切實可行的情況下取代現時用於駕駛執照相關服務的排隊輪候制度 (第 2.27(f) 段)；
- (f) 視乎當前服務需求，重新評估如何為各種牌照服務和各牌照事務處分配預約服務名額 (第 2.27(h) 段)；
- (g) 密切監察預約服務的失約率，並採取措施降低失約率 (第 2.27(i) 段)；
- (h) 繼續加強宣傳以推廣網上申請牌照服務 (第 2.27(j) 段)；
- (i) 採取措施，改善以非櫃檯形式處理牌照服務的流程，從而提升非櫃檯服務的效率 (第 2.38(a) 段)；
- (j) 改善牌照服務表現評估，包括：
  - (i) 探討推行派籌輪候制度的可行性，以助運輸署自動擷取於櫃檯辦理申請的排隊時間和處理時間的數據 (第 2.38(c)(i) 段)；
  - (ii) 運用電腦軟件擷取收到申請的日期和完成處理的日期，從而分析以非櫃檯形式辦理申請所需的時間 (第 2.38(c)(ii) 段)；及
  - (iii) 採取措施，以收集申請人對以非櫃檯形式申請牌照服務的意見 (第 2.38(c)(vi) 段)；

## 摘要

---

### 車輛檢驗

- (k) 採取行動，確保檢驗有問題車輛的工作按指引所訂時限進行，並在遇有車主請求延後檢驗時，要求車主提供文件以證明延期確有必要 (第 3.16(b) 段)；
- (l) 採取行動，盡早重啟網上車輛檢驗預約系統，並從事故中汲取經驗，提升運輸署的系統保安，盡量減低日後遭受黑客入侵的潛在風險 (第 3.30(a) 段)；
- (m) 預早籌劃，更好地應付正常退休所造成的人手短缺問題，並採取措施確保招聘工作適時進行 (第 3.30(b) 段)；
- (n) 採取措施，確保現場突擊檢查和抽樣檢驗次數符合運輸署的指定車輛測試中心監察程序所訂的目標 (第 3.38 段)；

### 大嶼山封閉道路通行許可證的行政工作

- (o) 加強檢查證明文件，確保大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證的申請要有充足文件支持，才會獲得批准；並提醒運輸署的人員，須嚴格遵從該署指引所載有關審核申請時使用人手檢查清單的規定 (第 4.12(a) 及 (c) 段)；及
- (p) 提醒持證人交還過期許可證，以及在申請表填報的資料有變時，應立即書面通知運輸署 (第 4.12(f) 及 (g) 段)。

## 政府的回應

19. 運輸署署長同意審計署的建議。



## 第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查工作的背景，並概述審查目的和範圍。

### 道路交通的管理

1.2 運輸署負責執行《道路交通條例》(第 374 章) 及相關法例中有關管理道路交通、規管公共交通服務，以及營運主要運輸基建的條文。該署致力提供世界上最優良的運輸系統，以安全、可靠、高效率、環保及令使用者與營辦商同感滿意為尚。該署通過管理交通、監管公共交通機構、簽發駕駛執照及車輛牌照、提高道路安全等工作，以及因應交通設施和服務需求增長進行長遠規劃，令香港保持路路暢通。

### 簽發牌照服務及驗車

1.3 **車輛登記及領牌** 為了保障道路使用者的安全，所有車輛必須根據《道路交通條例》登記及領牌，方可在道路上行駛：

- (a) **車輛登記** 每輛車通常只要登記一次，由運輸署編配車輛登記號碼，並將車輛予以適當分類，例如私家車和輕型貨車。登記程序確立車主或車輛使用人與該車輛的關係。這項關係可供作稅務 (註 1) 或執法用途。為方便業界為大量生產的車輛進行首次登記，運輸署採用了車輛類型評定機制，預先檢驗新的車輛型號／類型的設計和建造，以及就新的車輛型號／類型的主要功能提供樣本檢驗服務，好讓該車輛型號／類型獲確認符合有關規例 (註 2) 後，才推售並進行登記；
- (b) **車輛重新登記** 車輛登記遭取消後，登記車主須向運輸署申請重新登記，領取新的車輛牌照；及
- (c) **車輛領牌** 車輛登記後便須領牌。車輛領得牌照，便可在道路上合法行駛。牌照有效期分 1 年和 4 個月兩種。除了在發牌日期前 6 年內製造的私家車，以及電單車和電動三輪車外，所有其他車輛 (見第 1.4(a) 至 (d) 段) 每年均須接受檢驗，通過檢驗後才可申請牌照。

---

註 1：汽車首次登記時須繳付的首次登記稅，根據汽車的公開零售價格或由香港海關暫時評定的應課稅價值來計算。

註 2：進口商如輸入汽車以供在香港使用，均須證明有關車輛完全符合當前的排放標準和噪音管制規定。有關車輛必須在政府車輛檢驗中心接受登記前預先檢驗 (見第 1.4 段註 4)。

1.4 **車輛檢驗** 所有在香港登記的車輛必須接受車輛類型評定 (見第 1.3(a) 段) 及／或登記前預先檢驗 (見第 1.3(a) 段註 2)，以證明車輛符合相關條例／規例 (註 3)。此外，也須接受以下機械檢驗：

- (a) **私家車** 所有在發牌日期前 6 年或 6 年以上製造的私家車，每年均須接受檢驗和取得車輛宜於道路上使用證明書，方可續牌；
- (b) **巴士** 所有巴士每年均須檢驗及格和取得檢驗汽車機械及格證書，方可續牌。所有非專營巴士和私家巴士均須由巴士車身底盤製造年份之後起計第 13 年開始，每 3 年接受一次機動車輛全面檢驗及格證書檢驗；
- (c) **的士** 的士須每年接受強制檢驗，方可續牌。的士咪錶須每半年檢驗一次；及
- (d) **小型巴士、貨車、特別用途車輛和拖車** 這些車輛須每年接受強制檢驗，方可續牌。

車輛檢驗可以在 3 間政府車輛檢驗中心 (註 4) 和 40 間受運輸署監管的私營指定車輛測試中心 (註 5) 進行，視乎車輛類別而定。2020 年，在上述兩類中心分別有 170 400 和 372 000 輛車接受檢驗。任何人在任何道路上使用，或允許他人使用並沒有在所有方面均符合《道路交通 (車輛構造及保養) 規例》的任何車輛，即屬犯罪。

1.5 截至 2020 年 12 月 31 日，登記車輛和領有牌照車輛 (包括拖車和政府車輛——註 6) 分別有 928 041 輛和 815 366 輛，與 2010 年 12 月 31 日的 681 118 輛和 623 123 輛相比，增加了 36% 和 31%。圖一顯示 2010 至 2020 年的登記車輛和領有牌照車輛數目。

---

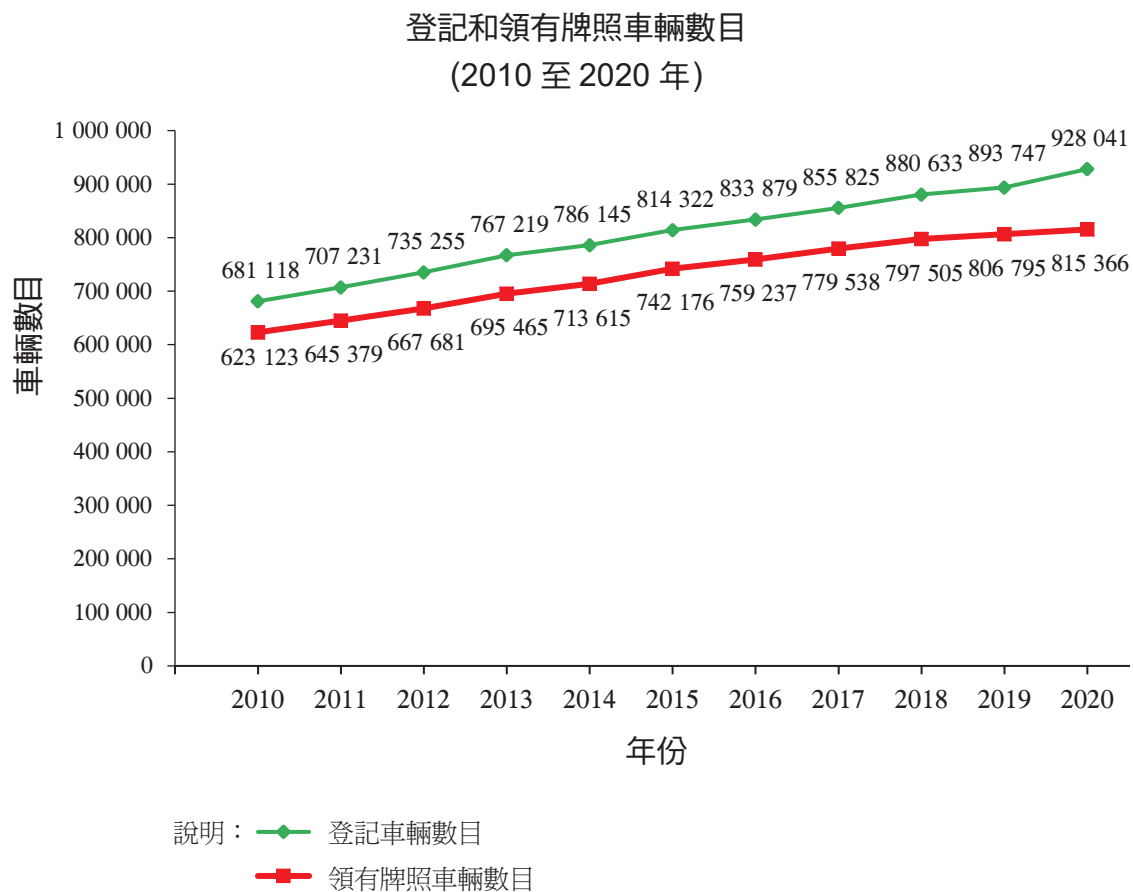
註 3： 這些法例包括：《道路交通條例》及其附屬法例 (特別是《道路交通 (車輛構造及保養) 規例》(第 374A 章) 和《道路交通 (安全裝備) 規例》(第 374F 章))，以及《空氣污染管制 (車輛設計標準)(排放) 規例》(第 311J 章) 和《噪音管制 (汽車) 規例》(第 400I 章)。

註 4： 3 間政府車輛檢驗中心為位於青衣的運輸署車輛檢驗綜合大樓、土瓜灣驗車中心，以及上葵涌驗車中心。

註 5： 政府車輛檢驗中心為以下類別車輛進行檢驗：巴士、小型巴士、的士、貨車 (總重量超過 1.9 公噸)、特別用途車輛和拖車。私營指定車輛測試中心為私家車和總重量不超過 1.9 公噸的輕型貨車進行年檢。

註 6： 約有 6 000 輛政府車輛由政府物流服務署和其他有關決策局／部門負責管理。

圖一



資料來源：運輸署記錄

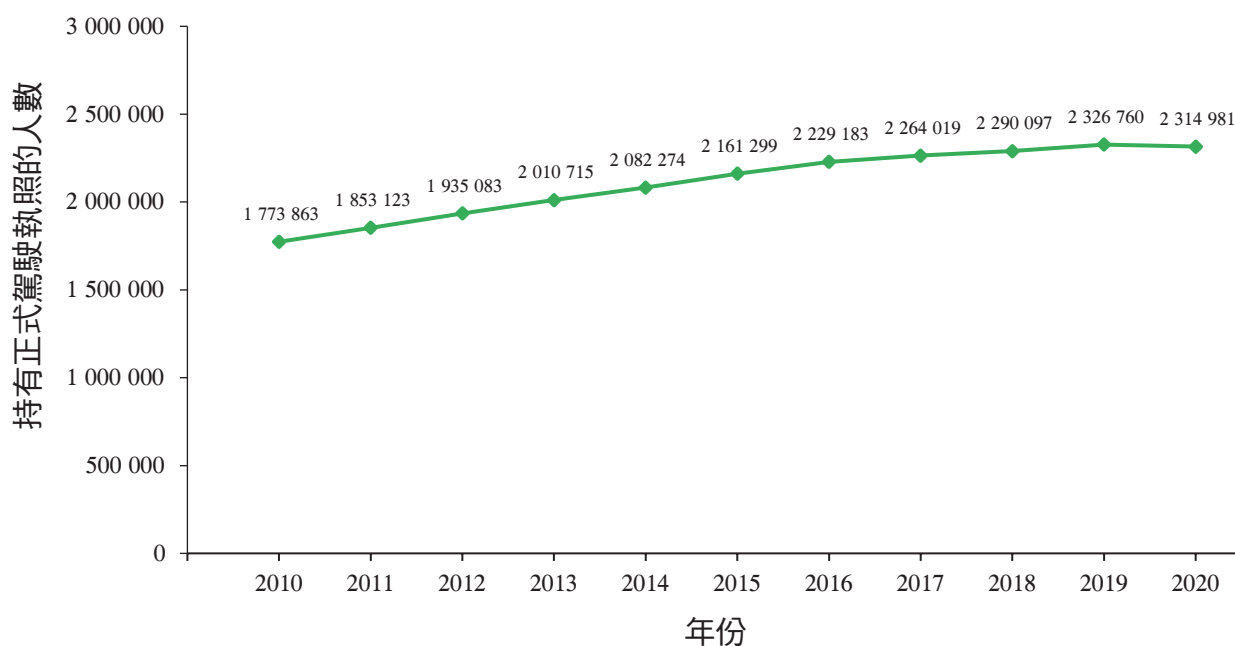
附註：上述數字反映有關年度在 12 月 31 日的數字。

1.6 **駕駛執照** 車輛須領牌，同樣，任何人駕駛車輛，也須領有有效駕駛執照。截至 2020 年 12 月 31 日，有 230 萬人持有正式駕駛執照（註 7），較 2010 年 12 月 31 日的 180 萬人，增加 541 118 人（31%）（見圖二）。

註 7：凡報考電單車、機動三輪車、私家車或輕型貨車駕駛考試，在考試及格後只符合資格申領暫准駕駛執照。在獲發暫准駕駛執照後，須受到若干駕駛限制，以及必須在為期 12 個月的暫准駕駛期圓滿結束後，才合資格申領正式駕駛執照。

圖二

持有正式駕駛執照的人數  
(2010 至 2020 年)



說明：—◆— 持有正式駕駛執照的人數

資料來源：運輸署記錄

附註：上述數字反映有關年度在 12 月 31 日的數字。

### 其他簽發牌照服務

1.7 除了簽發車輛牌照和司機執照外，運輸署也根據客運營業證系統簽發接載公共乘客的牌照，以及根據《道路交通條例》簽發不同用途的牌照，包括：

- (a) **封閉道路通行許可證** 任何人意欲在按照《道路交通 (交通管制) 規例》(第 374G 章) 封閉的道路上，駕駛或由他人駕駛汽車，可向運輸署署長申請封閉道路通行許可證。為此，運輸署署長可發出封閉道路通行許可證，並設定其認為適當的條件和有效期；及
- (b) **行駛巴士線許可證、禁區許可證及限制區許可證** 任何人意欲在《道路交通 (交通管制) 規例》所指的巴士線或禁區內駕駛或由他人駕駛汽車；或意欲在該規例所指的限制區內駕駛或使用汽車或由他人駕駛或使用汽車，可向運輸署署長申請許可證。

1.8 **大嶼山封閉道路通行許可證** 運輸署在 2020 年發出 60 435 張許可證，當中 21 374 張 (35%) 是“大嶼山封閉道路通行許可證”(簡稱“大嶼山許可證”)。大嶼山許可證涵蓋大嶼山南部(嶼南)所有封閉道路，這些道路自 1970 年代起指定為封閉道路。在這些封閉道路上行駛的車輛，必須具有由運輸署發出有效的大嶼山許可證。根據《道路交通(車輛登記及領牌)規例》(第 374E 章)，大嶼山許可證包括以下 4 類：

- (a) **大嶼山封閉道路長期通行許可證(簡稱“大嶼山長期許可證”)** 發予嶼南居民和業務經營者，以配合他們日常出入需要。嶼南的每個住宅或業務單位，只可申請簽發一張大嶼山長期許可證，有效期一般為 12 個月；
- (b) **大嶼山封閉道路臨時通行許可證(簡稱“大嶼山臨時許可證”)** 許可證發給確有需要進入嶼南的人士和業務經營者(例如搬遷、地盤施工、典禮活動)。這類許可證視乎需要發出；
- (c) **大嶼山封閉道路臨時通行許可證(非專營巴士作旅遊服務專用)(簡稱“非專營巴士大嶼山臨時許可證”)** 許可證發予旅遊巴士公司和使用非專營巴士的旅遊服務籌辦者。每天的許可證限額為 40 輛非專營巴士；及
- (d) **大嶼山封閉道路臨時通行許可證(大嶼山自駕遊計劃)(簡稱“大嶼山自駕遊臨時許可證”)** 大嶼山自駕遊計劃於 2016 年 2 月推行，准許私家車於星期一至五(除公眾假期外)每天早上 8 時至下午 7 時進入嶼南的封閉道路作消閒和康樂用途。根據計劃，每天有 25 輛私家車的名額發給公眾人士，其中 5 個名額會編配予電動私家車。

簽發大嶼山許可證受到公眾(特別是當地居民和環保團體)關注，一方面須保存嶼南作為自然保育區，另一方面又須配合當地居民和商業經營者的出行需要。

### 擴展網上領牌服務和收集電子聯絡方式

1.9 現時，牌照申請可經櫃檯、郵寄、投遞箱或互聯網提交給運輸署。運輸署提供不同種類的網上領牌服務，例如辦理車輛牌照續期和正式駕駛執照續領申請。運輸署計劃在未來數年透過推行“智方便”流動應用程式(註 8)，擴展服務範圍，

---

註 8：“智方便”提供一站式個人化數碼服務平台，讓用戶以智能方式，更方便地以個人流動電話登入和使用網上服務。“智方便”用戶可進行身分認證、數碼簽署、自動填表，以及接收政府服務最新訊息的個人化提示。

## 引言

---

提供超過 20 項網上牌照申請服務。市民可用流動電話隨時填寫和提交申請，不用在櫃檯輪候。預料擴展網上服務可節省排隊輪候的時間，並減少依賴服務櫃檯來辦理牌照申請，從而方便市民。

1.10 政府在 2021 年《施政報告》中表示，運輸署將於 2022 年年底開始逐步為政府收費隧道和青沙管制區引入不停車繳費系統（註 9）。為了引入該系統，政府已修訂法例，賦予運輸署權力由 2021 年 11 月 1 日起，向車主收集電子聯絡方式。所有車主在提交與車輛有關的牌照申請時，均須提供電子聯絡方式。運輸署將會研究如何應用所收集的車主電子聯絡方式，加強與車主的聯繫。

### 運輸署的負責分組

1.11 車輛牌照及駕駛執照的簽發工作，屬於運輸署“簽發車輛牌照及駕駛執照”（註 10）工作綱領之下。根據運輸署署長所提交的管制人員報告，2021–22 年度該綱領的總預算為 6.041 億元。運輸署的行政及牌照科（附錄 A）負責維持一個有效的車輛及司機登記及簽發牌照系統，並通過對車輛和司機的有效規管，促進道路安全。行政及牌照科設有以下分部：

#### (a) 牌照電腦計劃及牌照事務部

##### (i) 該部轄下牌照事務組負責：

- 管理和營運 4 間牌照事務處，分別為香港牌照事務處（設於金鐘）、九龍牌照事務處（設於長沙灣）、觀塘牌照事務處及沙田牌照事務處；
- 處理車輛和司機的發牌事宜，包括車輛檢驗和記錄、車輛登記號碼拍賣；
- 推行重整工序計劃，以改善客戶服務，以及精簡有關車輛和司機的牌照簽發程序；及
- 支援環保私家車和商用車輛的稅務寬減計劃；及

##### (ii) 該部轄下牌照電腦計劃組負責：

---

註 9：“不停車繳費系統”讓駕駛人士藉繳費貼，輕鬆繳交隧道費，無須於收費亭停車或排隊付款，在便利駕駛人士的同時，可令隧道車流更為暢順。

註 10：該綱領的宗旨是維持一個有效的車輛及司機登記及簽發牌照系統，並透過對車輛及司機的有效規管，促進道路安全。



- 開拓以互聯網為基礎的電腦化牌照系統，並維持系統的有效運作（見第 1.13 段）；及
- 簽發封閉道路通行許可證和通告，以及處理與跨境車輛有關的所有牌照事宜。

在 2021 年 6 月 30 日，牌照電腦計劃及牌照事務部的編制有 292 名人員；及

(b) **車輛安全及標準部** 該部負責：

- (i) 管理車輛檢驗中心（見第 1.4 段），藉以提供車輛檢驗服務，以及進行汽車及其改動的類型評定；
- (ii) 就車輛安全設計和維修提供意見；
- (iii) 監察專營巴士公司的維修質素；及
- (iv) 更新《道路交通（車輛構造及保養）規例》（第 374A 章）。

2021 年 4 月 1 日，車輛安全及標準部的編制有 123 名人員，負責管理政府車輛檢驗中心，以及監察管理、營運及維修保養營辦商（見第 3.3 段）和指定車輛測試中心的運作。

1.12 大嶼山封閉道路通行許可證的申請，主要由運輸署新界分區辦事處處理（見附錄 A）。

### **車輛牌照及駕駛執照綜合資料電腦系統**

1.13 運輸署擁有和操作一套電腦系統，名為“車輛牌照及駕駛執照綜合資料電腦系統”，協助提供多項服務，包括車輛登記、車輛過戶、駕駛執照和車輛牌照的簽發和續期、預留車輛登記號碼，以及更改駕駛執照持有人和車主的資料等。根據運輸署的資料，這套系統在 1974 年推出，並於 2007 年提升至第 4 代。當前的系統屬第 5 代，於 2017 年 8 月啟用，是一套以互聯網為基礎的精密電腦化系統，能夠處理用戶、工作量或處理事項大幅增加的情況。該系統已預留提升空間，並能夠實時交換數據（系統與子系統之間）、共用數據庫和全天 24 小時運作。

## 引言

---

### 審查工作

1.14 審計署在 2021 年 5 月就運輸署提供的車輛牌照簽發及檢驗服務展開審查，審查工作集中於以下範疇：

- (a) 運輸署牌照事務處的運作 (第 2 部分)；
- (b) 車輛檢驗 (第 3 部分)；及
- (c) 大嶼山封閉道路通行許可證的行政工作 (第 4 部分)。

審計署發現上述範疇有可予改善之處，並就相關事宜提出多項建議。

### 政府的整體回應

1.15 運輸及房屋局局長歡迎審計署的建議，並表示：

- (a) 運輸及房屋局支持運輸署提出的跟進行動，通過加強監察、審慎引入更多資訊科技等方法，實現提供可靠、高效率公共服務的目標，從而更加利便市民獲取運輸署提供的車輛牌照簽發和檢驗服務；及
- (b) 運輸署計劃採用更多電子方法提供服務。舉例來說，在 2021 年《施政報告》附篇中，政府表示計劃修訂《道路交通條例》，接納以流動應用程式顯示的電子駕駛執照，為駕駛執照持有人提供更多便利。運輸及房屋局會繼續監督運輸署推展修例建議的工作，改善提供公共服務的安排。

1.16 運輸署署長同意審計署的建議。

### 鳴謝

1.17 在審查工作期間，運輸署人員充分合作，審計署謹此致謝。

## 第 2 部分：運輸署牌照事務處的運作

2.1 本部分探討運輸署牌照事務處的運作，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 牌照事務處所提供的服務 (第 2.2 至 2.28 段)；及
- (b) 服務表現匯報 (第 2.29 至 2.39 段)。

### 牌照事務處所提供的服務

2.2 運輸署轄下設有 4 間牌照事務處 (即香港牌照事務處、九龍牌照事務處、觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處——見第 1.11(a)(i) 段)，提供各類牌照服務。牌照事務處所提供的主要牌照服務 (註 11) 包括：

- (a) **車輛牌照服務** 包括車輛首次登記／重新登記、簽發／續領車輛牌照、車輛過戶和保留／轉移車輛登記號碼；及
- (b) **駕駛執照服務** 包括簽發／續領正式駕駛執照、駕駛教師執照、暫准駕駛執照、學習駕駛執照和簽發國際駕駛許可證。

一般而言，牌照和許可證的申請，可親身辦理，或以郵寄、投遞箱 (設於運輸署牌照事務處或指定郵政局) 或互聯網提交給運輸署。4 間牌照事務處於 2021 年 6 月 30 日所提供的牌照服務清單見附錄 B。

2.3 運輸署表示，4 間牌照事務處的服務範圍根據其地點、規模和人手編制而定。小型牌照事務處 (例如觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處) 集中提供基本的牌照服務，例如續領駕駛執照和車輛牌照、簽發國際駕駛許可證等；大型牌照事務處 (如香港牌照事務處) 則能提供不同類型的服務 (見附錄 B)。

### 需要審慎檢視牌照事務處的人手需求

2.4 截至 2020 年 12 月，全港共有 928 041 輛登記車輛、815 366 輛領有牌照車輛、2 314 981 名正式駕駛執照持有人、95 975 名學習駕駛執照持有人和 38 045 名暫准

---

註 11：運輸署牌照事務處提供的其他牌照服務包括簽發不同類型的車輛許可證／牌照 (例如：超額載客許可證、運載特長／特闊貨物許可證和快速公路許可證)。這些服務佔牌照事務處所處理事項總數少於 10%。

## 運輸署牌照事務處的運作

駕駛執照持有人。表一和表二顯示，2016 至 2020 年期間，處理事項宗數由 3 275 000 宗跌至 3 039 000 宗，跌幅為 236 000 宗 (7%)；職員 (包括公務員、非公務員合約僱員、退休後服務合約僱員 (註 12) 和中介員工 (註 13)) 人數則由 2016 年 4 月 1 日的 242 人增至 2020 年 4 月 1 日的 311 人，增幅為 69 人 (29%)。截至 2021 年 4 月 1 日，職員人數進一步增至 358 人，增幅為 47 人 (增加了 52 名中介員工)。

表一

運輸署牌照事務處每年處理事項宗數  
(2016 至 2020 年)

|        | 處理事項宗數 ('000) |       |       |
|--------|---------------|-------|-------|
| 年份     | 駕駛執照          | 車輛牌照  | 總計    |
| 2016 年 | 1 507         | 1 768 | 3 275 |
| 2017 年 | 1 874         | 1 858 | 3 732 |
| 2018 年 | 1 931         | 1 871 | 3 802 |
| 2019 年 | 1 818         | 1 865 | 3 683 |
| 2020 年 | 1 240 (註)     | 1 799 | 3 039 |

資料來源：運輸署的記錄

註：運輸署表示，駕駛執照處理事項宗數減少，主要是由於 2019 冠狀病毒疫情期間簽發國際駕駛許可證的數量減少，以及續領正式駕駛執照的數量減少。

附註：由於牌照事務處同時提供車輛牌照服務和駕駛執照服務，因此牌照事務處就工作量和服務表現衡量進行的檢討會涵蓋處理有關駕駛執照的事項。運輸署表示會靈活調配各牌照事務處的人手，為車輛和司機提供全面的牌照服務。

註 12：政府於 2015 年 11 月推出新的退休後服務合約計劃，讓決策局／部門靈活調整人手水平和人手組合以應付服務需要；通過善用退休／即將退休公務員的人力資源以利便專門知識或經驗的傳承；以及通過靈活調撥人力資源來確保服務的質素、效率和成本效益。

註 13：此處所指的中介員工，是通過為各間牌照事務處採購不同發牌服務而僱用的非公務員。

表二

4 間牌照事務處的職員人數  
(2016 至 2021 年)

| 牌照事務處       | 截至 4 月 1 日的職員人數 |        |        |        |        |           | 增加／(減少)<br>2021 年與<br>2016 年的比較 |
|-------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------------------------------|
|             | 2016 年          | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年    |                                 |
| 香港牌照事務處     | 113             | 112    | 115    | 128    | 135    | 158       | 45 (+40%)                       |
| 九龍牌照事務處     | 69              | 98     | 91     | 87     | 92     | 106       | 37 (+54%)                       |
| 觀塘牌照事務處     | 27              | 32     | 36     | 32     | 36     | 39        | 12 (+44%)                       |
| 沙田牌照事務處     | 33              | 38     | 41     | 42     | 48     | 55        | 22 (+67%)                       |
| 總計          | 242             | 280    | 283    | 289    | 311    | 358       | 116 (+48%)                      |
| 職員分類：       |                 |        |        |        |        |           |                                 |
| — 公務員       | 186             | 211    | 236    | 229    | 241    | 238       | 52 (+28%)                       |
| — 非公務員合約僱員  | 35              | 46     | 26     | 25     | 27     | 25        | (10) (−29%)                     |
| — 退休後服務合約僱員 | —               | 6      | 5      | 6      | 6      | 6         | 6 (不適用)                         |
| — 中介員工      | 21              | 17     | 16     | 29     | 37     | 89<br>(註) | 68 (+324%)                      |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

註：截至 2021 年 4 月 1 日，在聘用的 89 名中介員工當中，有 33 人的聘用開支獲防疫抗疫基金資助。該基金由政府設立，目標是減輕個人和企業的財政負擔，並保住員工的就業。

2.5 審計署留意到，在 2016 至 2019 年期間，牌照事務處所處理的事項由 3 275 000 宗增至 3 683 000 宗，增幅為 408 000 宗 (12%)，並於 2018 年達到最高峰的 3 802 000 宗。職員人數由 2016 年 4 月 1 日的 242 人增至 2019 年 4 月 1 日的 289 人，

## 運輸署牌照事務處的運作

---

增幅為 47 人 (19%)。在 2019 至 2020 年期間，主要受到 2019 冠狀病毒疫情影響 (見第 2.4 段表一的註)，經處理的事項跌至 3 039 000 宗。然而，職員人數卻由 2019 年 4 月 1 日的 289 人增至 2021 年 4 月 1 日的 358 人，增幅為 69 人 (24%)；其主要原因是中介員工人數大幅上升，由 2019 年 4 月 1 日的 29 人增至 2021 年 4 月 1 日的 89 人，共增加了 60 人。運輸署表示：

- (a) 在 2019 冠狀病毒疫情期間，即時申請的櫃檯服務暫停了超過 6 個月，經非櫃檯形式 (即經投遞箱、郵寄和互聯網) 收到的申請顯著增加，當時署方採購了更多牌照服務合約。鑑於經非櫃檯形式收到的申請數目大增，而這類申請處理需時較長 (見第 2.31(a) 段)，故需要額外的人手，並通過採購牌照服務合約的形式增加人手。部分牌照服務合約的採購開支獲由政府設立的防疫抗疫基金資助，該基金是為減輕個人和企業的財政負擔，並保住員工的就業 (見第 2.4 段表二的註)。在即時申請的櫃檯服務暫停期間，有多個月積壓的申請超過 30 000 份，而藉這些服務合約增聘的中介員工協助下，每個工作天積累和滾存的申請個案數目已有所減少。此外，這些額外的員工也協助提升牌照事務處的生產力和效率，改善整體服務質素；
- (b) 運輸署正探討能否運用本身的撥款，繼續為牌照事務處採購不同的牌照服務合約，以提供充足的支援人手維持令人滿意的服務水平，並應付由於駕駛執照持有人和領有牌照車輛數目持續上升的趨勢，以及在未來數年把網上服務擴展至不同類型的申請而增加的工作量。運輸署將會根據實際服務需要，按年檢視和調整牌照服務合約的數量；
- (c) 運輸署參考了 2021 年 1 至 8 月的統計數字，估算 2021 年的處理事項宗數會比 2020 年的上升 10%，並預計未來數年的牌照服務需求將會持續增加；及
- (d) 由於牌照服務的需求是長期而恆常的，運輸署會繼續定期檢視人手需要。

2020 年《施政報告》公布，公務員事務局為 2021–22 年度訂下公務員編制零增長的目標，以控制編制開支的增長。公務員事務局鼓勵政府各決策局及部門通過重訂工作優次、內部調配和精簡程序提升效率，讓公務員在編制不增長的情況下應付工作量。鑑於政府承諾會控制公務員編制的增長，審計署認為運輸署需要審慎檢視人手需求，並探討有效方法以應對牌照事務處在運作模式上的轉變。



需要編制管理資訊以便監察各牌照事務處的工作量

2.6 2016 至 2019 年期間，牌照事務處處理的事項由 3 275 000 宗增至 3 683 000 宗，增幅為 408 000 宗 (12%)。2020 年，主要由於受到 2019 冠狀病毒疫情影響 (見第 2.4 段表一的註)，經處理的事項跌至 3 039 000 宗。2021 年 6 月，審計署要求運輸署提供轄下 4 間牌照事務處在 2016 至 2020 年期間個別的工作量統計數據，以作分析之用。然而，運輸署在 2021 年 8 月告知審計署沒有備存相關的管理資訊 (註 14)，但會根據 2021 年 7 月 26 日至 30 日各牌照事務處所處理的事項宗數，盡力提供工作量估算 (見表三)。在計及各牌照事務處直接處理牌照事項的職員人數後 (香港牌照事務處：131 人；九龍牌照事務處：92 人；觀塘牌照事務處：33 人；沙田牌照事務處：47 人)，審計署留意到，在上述 5 天內，香港牌照事務處和九龍牌照事務處每名職員處理的事項宗數，約為觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處的 1.5 倍。運輸署在 2021 年 10 月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處的策略定位是以較小的規模運作，提供基本牌照服務，並處理郵寄申請的後勤事宜。觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處處理的事項宗數，取決於指定服務的性質、牌照事務處的規模 (即職員和櫃檯數目) 和人口結構的需要。對於某些類別的職務，工作量不能單以處理事項宗數來量化或反映。例如，沙田牌照事務處每年向駕駛執照持有人發出逾 300 000 份“正式駕駛執照續領通知書及申請表格”及其提示通知，期間所涉及的行政工作，並沒有計入表三的處理事項宗數當中；
- (b) 由於大部分郵寄申請均由觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處處理 (註 15)，在估算每間牌照事務處的工作量時，也應一併考慮處理郵寄申請所涉及的額外工作量和工夫，包括在 2019 冠狀病毒疫情期間，即時申請的櫃檯服務暫停，而處理郵寄申請比在牌照事務處櫃檯處理申請，需要更長時間處理和額外的工序 (見第 2.31(a) 段)；及
- (c) 由於大型和小型牌照事務處提供的服務和策略定位有所不同，更為公平的做法是比較同一牌照事務處歷年處理的事項統計數據，而不是比較不同牌照事務處的處理事項統計數據。

註 14：運輸署表示，車輛牌照及駕駛執照綜合資料電腦系統只能按牌照類別來計算處理事項宗數作內部管理之用，不能按個別牌照事務處來計算。

註 15：在 2021 年 7 月 26 日至 30 日期間，郵寄申請分別佔觀塘牌照事務處和沙田牌照事務處所處理事項宗數的 19% 和 14%。

## 運輸署牌照事務處的運作

表三

各牌照事務處處理的事項宗數  
(2021 年 7 月 26 日至 7 月 30 日)

| 牌照事務處   | 辦公室面積<br>(平方米) | 櫃枱<br>數目  | 處理事項宗數        |
|---------|----------------|-----------|---------------|
| 香港牌照事務處 | 1 240<br>(註)   | 41 (47%)  | 36 928 (51%)  |
| 九龍牌照事務處 | 1 600          | 27 (31%)  | 22 312 (30%)  |
| 觀塘牌照事務處 | 395            | 8 (9%)    | 5 596 (8%)    |
| 沙田牌照事務處 | 742            | 11 (13%)  | 8 050 (11%)   |
| 總計      | 3 977          | 87 (100%) | 72 886 (100%) |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

註：香港牌照事務處的辦公室面積不包括與同設於金鐘辦事處的運輸署其他組別共用的地方（如茶水間和會議室）。

2.7 審計署認為，運輸署需要：

- (a) 就個別牌照事務處所處理的事項編制統計數據；及
- (b) 密切監察 4 間牌照事務處的工作量，靈活調配各事務處的人手。

### 需要採取措施進一步紓緩九龍牌照事務處的擁擠問題

2.8 運輸署表示，過去數年九龍牌照事務處出現排隊秩序問題，在輪候大堂造成滋擾，影響該事務處的正常運作。為此，九龍牌照事務處已適當地執行並展示排隊規則（例如禁止未填妥申請表及／或手上沒有所需文件的人士排隊），以維持排隊秩序，確保市民能公平使用公共服務。自九龍牌照事務處公布排隊規則並經常派員監察現場情況後，違規行為已大為減少，排隊秩序顯著改善。

2.9 審計署在 2021 年 8 月和 9 月期間，到 4 間牌照事務處進行實地視察（每間事務處視察 3 次），留意到九龍牌照事務處的排隊秩序雖然令人滿意，但與其他 3 間事務處相比，九龍牌照事務處的排隊人龍較長，環境也較為擁擠（見附錄 C）。審計署並留意到，為了加快處理未經預約的申請，九龍牌照事務處的車輛牌照預約服務並不開放每天下午 3 時之後的時段，以便騰出更多服務櫃枱處理即場申請。審計署

認為，雖然排隊秩序問題已有所改善，但運輸署仍需要顧及 2019 冠狀病毒疫情期間保持社交距離的需要，採取措施進一步紓緩九龍牌照事務處輪候大堂的擁擠問題。

### 在屆滿日期後續領車輛牌照

2.10 根據《道路交通(車輛登記及領牌)規例》，任何汽車不得在任何道路上出現或使用，除非該車輛展示有效車輛牌照(註 16)。車輛牌照可於屆滿日前 4 個月內續領，已續期的牌照由該現有車輛牌照屆滿日期起生效；如在屆滿日期後才申請續領牌照，牌照有效期則由發出該牌照的日期起計算，在此情況下，應付總額為牌照費加附加費。附加費按先前牌照屆滿時起計的未領牌期內每天應繳牌照費的 0.33% 計算。如運輸署署長信納該車輛在未領牌期內不曾在道路上使用，附加費可獲豁免(註 17)。表四顯示有關 2016 至 2020 年期間在屆滿日期後續領車輛牌照的分析。2016 至 2020 年期間，運輸署每年收取的附加費介乎 790 萬元至 890 萬元不等。

表四

有關在屆滿日期後續領車輛牌照的分析  
(2016 至 2020 年)

| 年份     | 在屆滿日期後續領車輛牌照的宗數   |                   |                   | 截至 12 月<br>31 日領有牌<br>照車輛數目<br>(d) | 在屆滿日期後<br>續領車輛牌照<br>佔領有牌照車輛<br>總數的百分比<br>$(e) = \frac{(c)}{(d)} \times 100\%$ |
|--------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|        | 須繳付<br>附加費<br>(a) | 獲豁免<br>附加費<br>(b) | 總計<br>(c)=(a)+(b) |                                    |                                                                               |
| 2016 年 | 20 800            | 104 700           | 125 500           | 759 200                            | 16.5%                                                                         |
| 2017 年 | 20 800            | 107 800           | 128 600           | 779 500                            | 16.5%                                                                         |
| 2018 年 | 22 400            | 114 100           | 136 500           | 797 500                            | 17.1%                                                                         |
| 2019 年 | 22 000            | 116 100           | 138 100           | 806 800                            | 17.1%                                                                         |
| 2020 年 | 18 900            | 113 600           | 132 500           | 815 400                            | 16.2%                                                                         |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

附註：數字經四捨五入為最接近的百位整數

註 16：當任何車輛在兩年內未有有效的車輛牌照，運輸署會向車主寄出一份通知書，告知他如該車輛在通知書日期後 15 天內仍未領牌，該車輛的登記可被取消。

註 17：如車輛在未領牌期內不曾在道路上使用，車主可在申請表上作出聲明，申請豁免附加費。

## 運輸署牌照事務處的運作

2.11 審計署的審查發現，在 2020 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日期間，共有 119 708 宗在屆滿日期後續領車輛牌照的個案。須繳付附加費的個案有 16 502 宗 (14%)，餘下的 103 206 宗 (86%) 個案獲豁免附加費。在 16 502 宗須繳付附加費的個案中，有 1 283 宗 (7.8%) 的未領牌期超過 90 天 (見表五)。

表五

有關車輛未領牌照而須繳付附加費的日數分析  
(2020 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日)

| 未領牌照的日數 (天) | 個案宗數           |
|-------------|----------------|
| 1 – 30      | 12 345 (74.8%) |
| 31 – 60     | 2 308 (14.0%)  |
| 61 – 90     | 566 (3.4%)     |
| 91 – 180    | 615 (3.7%)     |
| 181 – 365   | 438 (2.7%)     |
| >365        | 230 (1.4%)     |
| 總計          | 16 502 (100%)  |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

附註：此分析不包括未領牌照及其後因牌照屆滿逾兩年而被取消登記的車輛 (見第 2.10 段註 16)。

2.12 自 2012 年 4 月起，運輸署推出電子服務，提醒車主其車輛牌照的屆滿日期。車主如選用該項電子服務，需要先在“我的政府一站通”網站開設帳戶，才會在車輛牌照屆滿日期前 4 個月收到提示訊息；如車主尚未續領車輛牌照，其後的提示訊息會在牌照屆滿日期前 2 個星期和屆滿當天向車主發出。截至 2021 年 6 月 30 日，使用這項電子服務的車輛共有 15 204 輛，只佔領有牌照車輛總數的 2%。

2.13 為確保道路安全，所有在發牌日期前 6 年或 6 年以上製造的私家車和所有商用車輛每年均須在牌照續期前通過車輛檢驗。2020 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日期間，在 16 502 宗須繳付附加費的屆滿日期後續領車輛牌照個案中 (見第 2.11 段表五)，約有 10 000 宗 (約 60%) 涉及須進行年檢的商用車輛和私家車。除了車輛檢驗外，申請人還要提供涵蓋新車輛牌照生效日期當天的有效保險單，才可續領牌照。

2.14 運輸署指出，車主在屆滿日期後才續領車輛牌照並沒有違法。部分車主如預計在短期內不會在道路上使用自己的車輛，或者該部車輛正進行維修或等待出售／轉讓擁有權，便可能不續領車輛牌照。然而，審計署認為，如果車輛在沒有有效牌照的情況下在道路上行駛，會對其他道路使用者的安全和權益構成威脅，因為有關車輛在牌照屆滿後，可能沒有有效的車輛宜於道路上使用證明書及／或保險單。審計署認為，運輸署需要繼續推廣使用續領車輛牌照提示訊息的電子服務，並加強提醒車主適時續領車輛牌照。

### 需要探討在牌照事務處設立派籌輪候制度的可行性

2.15 現時，如市民選擇親身到運輸署接受牌照服務，需要前往牌照事務處排隊。各牌照事務處根據其運作需要，會為不同服務（例如車輛相關的牌照服務）或特定群組（例如申請人為殘疾人士或已通過預約系統預約特定時段）編配不同的櫃檯和隊列。為維持牌照事務處的秩序，部分牌照事務處制定了排隊規則，例如申請人要先填妥申請表才可排隊和不准插隊。

2.16 在 2015 和 2016 年，運輸署先後在香港牌照事務處進行兩輪派籌輪候試驗計劃，以確定採用派籌輪候安排代替排隊是否可行和有效（見表六）。

表六

#### 香港牌照事務處派籌輪候試驗計劃

|       | 第一輪試驗計劃                             | 第二輪試驗計劃                                         |
|-------|-------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 期間    | 2015 年 8 月 20 日至<br>2015 年 9 月 25 日 | 2016 年 3 月 17 日至<br>2016 年 6 月 1 日              |
| 工作天數目 | 26 個工作天                             | 51 個工作天                                         |
| 涵蓋服務  | 只包括國際駕駛<br>許可證的申請                   | 涉及所有與駕駛執照相關的申請，但<br>不包括免試簽發正式駕駛執照和臨時<br>駕駛執照的申請 |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析



## 運輸署牌照事務處的運作

---

### 2.17 試驗計劃的詳情如下：

- (a) 申請人須前往派籌處，由職員初步檢查申請表，確保表格已妥為填寫並簽署；
- (b) 檢查後，職員發出輪候籌並釘在表格上，蓋上運輸署印章，寫上輪候編號，並在表格上簡簽。這些程序可避免申請人把已獲發輪候籌的申請表轉交別人。其後，申請人要在輪候大堂等候叫號；
- (c) 在第一輪和第二輪試驗計劃中，職員分別安排了 2 個和 5 個指定櫃檯處理已獲編配輪候編號的申請。櫃檯職員每次會讀出 10 個輪候編號，獲發有關編號的申請人須排隊輪候服務；及
- (d) 如申請人選用電子支付系統，可在辦理櫃檯繳費以完成申請程序；如選用現金／支票繳費，則須等候廣播，聽到職員讀出自己名字後到繳費處付款。

2.18 2016 年進行第二輪試驗計劃時，運輸署於 2016 年 5 月 25 日至 6 月 1 日期間進行用戶意見調查，以了解用戶對派籌輪候安排的滿意程度。當時共發出了 3 230 份問卷，收回 1 050 份（回應率約為 33%）。整體結果顯示，約 78.5% 的受訪者對有關安排表示滿意或非常滿意，約 12.7% 的受訪者表示不滿意或非常不滿意。導致受訪者不滿的主要原因是他們需要排隊多次（分別為了取籌、辦證和繳費）、排隊時間並沒縮短，以及輪候大堂座位不足。雖然用戶反應正面，也確認了派籌輪候安排在技術上可行，但運輸署在第二輪試驗計劃後決定不會推展派籌輪候安排，原因如下：

- (a) 採用派籌輪候安排的整體好處並不明顯，而且考慮在 4 間牌照事務處全面實施有關安排前，仍有不少問題需要解決，例如：
  - (i) 與車輛有關的牌照申請（例如續領車輛牌照、保留／轉移車輛登記號碼、車輛登記等），比與駕駛有關的執照申請種類更多，處理程序也有很大差別，令運輸署職員在派籌處初步檢查申請表時更為困難，或會令派籌處成為過程中的瓶頸；
  - (ii) 輪候區需要設置足夠座位容納獲發籌號的申請人；及
  - (iii) 因應不同牌照事務處的辦公室配置和人手情況，需要擬訂能配合相關程序和安排的硬件和軟件規格；及



- (b) 由於牌照事務處職員正忙於籌備第五代車輛牌照及駕駛執照綜合資料電腦系統計劃，並且要為續領正式駕駛執照申請數目大幅上升做好準備，署方認為集中人力資源應付這兩大挑戰更為合適。

2.19 審計署留意到，第五代車輛牌照及駕駛執照綜合資料電腦系統計劃在2017年8月已大致完成，而續領正式駕駛執照的申請數目也自2020年起下跌。審計署認為，隨着科技進步，設立派籌輪候制度有助減少人群聚集的程度，保持社交距離，讓申請人可善用輪候時間（有時候超過30分鐘）而無須排隊輪候服務，並可為公眾提供方便舒適的環境。部分政府部門已成功設立派籌輪候制度，無須申請人親身排隊。例如入境事務處轄下的九龍死亡登記處已安裝電子派籌系統，為市民提供更佳服務。

2.20 2021年10月，運輸署告知審計署：

- (a) 牌照事務處提供的牌照服務種類繁多。大部分申請人通常會在同一時間遞交超過一項及／或超過一個類別的申請；
- (b) 現時，運輸署容許批量遞交多種車輛相關申請，而且經常由代理人辦理。要限制每名申請人在同一時間只能獲發一張輪候籌，或禁止申請人把輪候籌轉交其他人士，會比較困難；
- (c) 不同種類的車輛相關牌照服務，處理程序大相逕庭，而且有時候性質甚為複雜，因此可能令職員難以對申請表進行初步檢查，或會令派籌處成為處理過程中的瓶頸；及
- (d) 署方會繼續致力推廣使用網上申請牌照服務，藉以縮短申請人排隊輪候的時間。

審計署得悉，運輸署對為車輛相關牌照服務設立派籌輪候制度的複雜程度有所顧慮，並會致力推廣網上申請服務。儘管如此，審計署認為，運輸署需要探討可否設立派籌輪候制度，在切實可行的情況下取代現時用於駕駛執照相關服務的排隊輪候制度。

### 預約服務

2.21 為更便利市民，申請人可用互聯網或電話系統登入預約系統，按照屬意的時段和牌照事務處，預約牌照服務。目前，預約服務涵蓋最受歡迎的牌照服務，

## 運輸署牌照事務處的運作

---

包括申領駕駛執照和國際駕駛許可證、申請駕駛考試(私家車、輕型貨車、電單車及機動三輪車)、續領車輛牌照、申請車輛過戶,以及申請保留或轉移車輛登記號碼(見附錄B)。

**2.22 需要擴展預約服務以涵蓋更多牌照服務** 審計署留意到,雖然最受歡迎的牌照服務可供預約,但部分服務仍未可供預約,例如簽發登記文件/車輛牌照的複本和申請更改駕駛執照持有人/車輛的資料等。審計署認為,運輸署應探討可否擴展預約服務以盡量涵蓋更多牌照服務,從而減少申請人的輪候時間。

**2.23 需要按實際需要分配預約服務名額** 運輸署表示,該署向來密切監察預約服務的使用率,並會不時檢視4間牌照事務處的每天預約名額,有需要時會適當調節。舉例來說,運輸署曾因應2019冠狀病毒疫情,暫停提供日常的即時申請櫃檯服務,並把預約服務的每天名額由1 000個上調至9 000個,鼓勵公眾採用預約服務。同時,可供預約服務的期限也由2星期增至10星期。即時申請的櫃檯服務於2021年2月恢復後,預約服務的每天名額隨即下調至約5 000個。審計署分析在2021年1至6月期間預約服務名額的使用率(見表七),留意到下列情況:

- (a) 申領國際駕駛許可證的預約服務名額使用率偏低,整體使用率只有5%。運輸署表示,儘管使用率偏低,但由於國際駕駛許可證的申請數字呈上升趨勢,以及預期疫情會有改善,所以在2021年2月(即自即時申請的服務恢復以來)至6月,該許可證的每天預約名額維持於1 405個至2 565個不等。運輸署指出,2021年6月國際駕駛許可證的處理宗數(5 464宗),為2021年2月(2 477宗)時的雙倍;
- (b) 申請保留/轉移車輛登記號碼的預約服務雖然使用率頗高,甚至在若干日子出現額滿情況,但自即時申請的櫃檯服務於2021年2月恢復以來,相關的預約服務名額一直未有提高,仍維持在每天18個(香港牌照事務處)和33個(九龍牌照事務處)的水平;及
- (c) 4間牌照事務處的預約服務名額整體使用率只有37%。

審計署認為,運輸署需要視乎當前服務需求,重新評估如何為各種牌照服務和各牌照事務處分配預約服務名額。

表七

預約服務名額使用率  
(2021 年 1 至 6 月)

|                           | 截至 2021 年<br>6 月 30 日的<br>預約服務<br>名額數量 | 預約服務名額使用率   |             |             |             |     |
|---------------------------|----------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----|
|                           |                                        | 香港牌照<br>事務處 | 九龍牌照<br>事務處 | 觀塘牌照<br>事務處 | 沙田牌照<br>事務處 | 整體  |
| 駕駛執照<br>相關服務              | 1 828                                  | 19%         | 41%         | 55%         | 52%         | 32% |
| 續領車輛<br>牌照／申<br>請車輛過<br>戶 | 1 657                                  | 85%         | 84%         | 80%         | 84%         | 83% |
| 國際駕駛<br>許可證               | 1 405                                  | 4%          | 3%          | 13%         | 20%         | 5%  |
| 保留／轉<br>移車輛登<br>記號碼       | 51                                     | 82%         | 70%         | 不適用         | 不適用         | 74% |
| 免試簽發<br>正式駕駛<br>執照        | 56                                     | 45%         | 不適用         | 不適用         | 不適用         | 45% |
| 整體                        | 4 997                                  | 28%         | 29%         | 62%         | 68%         | 37% |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

2.24 **採用預約服務的申請人出現大量失約個案** 審計署分析了在 2016 至 2020 年期間使用預約服務的申請個案，發現當中有 19% 至 25% 其後成為失約個案（見表八）。運輸署表示，牌照事務處會安排指定櫃檯處理已作預約的申請人遞交的申請書，而失約個案對人手資源並沒有影響，因為負責預約服務櫃檯的人員，可靈活調往處理非預約服務輪候列的申請人遞交的申請書。審計署認為，預約時段中有相當比例的時段最終成為失約個案，情況不太理想，因為該等時段原本可供其他申請人預約。審計署認為，運輸署應密切監察預約服務的失約率，並採取措施降低失約率，例如以短訊提醒申請人等。

表八

對預約服務下已排期的預約所作分析  
(2016 至 2020 年)

| 年份     | 已預約<br>(a)<br>(數目) | 失約個案<br>(b)<br>(數目) | 失約個案<br>百分比<br>$(c) = \frac{(b)}{(a)} \times 100\%$ |
|--------|--------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|
| 2016 年 | 160 998            | 33 606              | 21%                                                 |
| 2017 年 | 211 780            | 47 206              | 22%                                                 |
| 2018 年 | 234 238            | 58 640              | 25%                                                 |
| 2019 年 | 252 517            | 60 266              | 24%                                                 |
| 2020 年 | 493 377            | 92 725              | 19%                                                 |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

附註：表內數字已計及預約服務下有關續領正式駕駛執照、續領車輛牌照、申請車輛過戶和國際駕駛許可證的預約，但未有計及預約服務下有關保留／轉移／改配車輛登記號碼的預約，因為後者的預約服務在 2020 年 7 月才啟用，相關資料有欠完整。至於其他的駕駛執照相關服務和免試簽發正式駕駛執照服務，其預約服務於 2021 年 3 月才啟用。

## 網上申請牌照服務

2.25 目前，接受網上申請的牌照服務包括續領正式駕駛執照或車輛牌照和若干其他申請，包括更改駕駛執照持有人地址和發出車輛登記細節證明書（見附錄 B）。運輸署表示，隨着“智方便”流動應用程式面世，未來數年會有逾 20 種牌照服務陸續接受網上申請，例如申領學習駕駛執照和多種許可證等。市民可隨時以流動電話填寫並提交申請書，無需輪候櫃檯服務。預期擴展網上服務可更便利公眾，節省輪候時間之餘，又能減少依賴櫃檯服務處理牌照申請。

2.26 **需要推廣網上續領駕駛執照／車輛牌照** 市民如欲續領正式駕駛執照和車輛牌照，可循不同途徑遞交申請，包括櫃檯服務、投遞箱、郵遞服務或互聯網。審計署的審查發現，在 2016 至 2020 年期間，網上申請續領正式駕駛執照的百分比由 23% 增至 34%，網上申請續領車輛牌照的百分比卻少於 1%。自“智方便”流動應用程式於 2020 年 12 月 30 日面世後，網上申請續領車輛牌照的百分比於 2021 年

上半年增至 3.7% (見表九和表十)。運輸署在 2016 至 2019 年期間進行周年市民意見調查 (見第 2.36(b) 段) 的結果顯示，回應者當中超過三成 (介乎 33% 至 58%) 並不知道可於網上申請續領正式駕駛執照或車輛牌照。審計署認為，為推廣網上申請牌照服務，運輸署應繼續加強宣傳，包括利用該署網站，以及牌照事務處的顯示屏和海報等渠道以作宣傳。

表九

按申請途徑對續領正式駕駛執照數目所作的分析  
(2016 年 1 月至 2021 年 6 月)

| 年份                 | 互聯網 (註 1)    | 櫃檯／投遞箱／<br>郵遞 | 總計 (註 2)       |
|--------------------|--------------|---------------|----------------|
|                    | (數目)         |               |                |
| 2016 年             | 15 317 (23%) | 51 560 (77%)  | 66 877 (100%)  |
| 2017 年             | 74 479 (26%) | 210 593 (74%) | 285 072 (100%) |
| 2018 年             | 85 458 (25%) | 258 703 (75%) | 344 161 (100%) |
| 2019 年             | 78 643 (27%) | 216 297 (73%) | 294 940 (100%) |
| 2020 年             | 63 589 (34%) | 122 551 (66%) | 186 140 (100%) |
| 2021 年<br>(截至 6 月) | 26 233 (32%) | 57 003 (68%)  | 83 236 (100%)  |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

註 1：續領正式駕駛執照的網上申請，可經下列 3 個途徑提出：(a) 續領識別號碼 (2008 年 3 月推出)；(b) 電子證書；及 (c) “智方便” 流動應用程式 (2020 年 12 月 30 日推出)。

註 2：續領正式駕駛執照的數目在 2017 年大增，是因為在 2007 年發出的十年期執照在 2017 年屆滿 (有效期為十年的正式駕駛執照於 1997 年推出)。

表十

按申請途徑對續領車輛牌照數目所作的分析  
(2016 年 1 月至 2021 年 6 月)

| 年份               | 互聯網(註)        | 櫃檯／投遞箱／<br>郵遞   | 總計             |
|------------------|---------------|-----------------|----------------|
|                  | (數目)          |                 |                |
| 2016 年           | 1 271 (0.2%)  | 766 199 (99.8%) | 767 470 (100%) |
| 2017 年           | 1 441 (0.2%)  | 784 803 (99.8%) | 786 244 (100%) |
| 2018 年           | 1 641 (0.2%)  | 806 157 (99.8%) | 807 798 (100%) |
| 2019 年           | 2 160 (0.3%)  | 817 380 (99.7%) | 819 540 (100%) |
| 2020 年           | 7 325 (0.9%)  | 816 453 (99.1%) | 823 778 (100%) |
| 2021 年<br>(截至6月) | 15 258 (3.7%) | 396 445 (96.3%) | 411 703 (100%) |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

註：“智方便”流動應用程式於 2020 年 12 月 30 日推出，在此之前續領車輛牌照的網上申請均經電子證書提出。

## 審計署的建議

### 2.27 審計署建議運輸署署長應：

- 審慎檢視人手需求，並探討有效方法以應對牌照事務處在運作模式上的轉變；
- 就個別牌照事務處所處理的事項編制統計數據；
- 密切監察 4 間牌照事務處的工作量，靈活調配各事務處的人手；
- 採取措施進一步紓緩九龍牌照事務處輪候大堂的擁擠問題；
- 繼續推廣使用續領車輛牌照提示訊息的電子服務，並加強提醒車主適時續領車輛牌照；



- (f) 探討可否設立派籌輪候制度，在切實可行的情況下取代現時用於駕駛執照相關服務的排隊輪候制度；
- (g) 探討可否擴展預約服務以盡量涵蓋更多牌照服務，從而減少申請人的輪候時間；
- (h) 視乎當前服務需求，重新評估如何為各種牌照服務和各牌照事務處分配預約服務名額；
- (i) 密切監察預約服務的失約率，並採取措施降低失約率；及
- (j) 為推廣網上申請牌照服務而繼續加強宣傳，包括利用運輸署網站，以及牌照事務處的顯示屏和海報等渠道以作宣傳。

## 政府的回應

2.28 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會：

- (a) 審慎檢視人手需求，並探討有效方法（包括擴展網上服務）以應對牌照事務處的服務需要；
- (b) 定期為每間牌照事務處處理的車輛、駕駛執照和許可證相關申請，編制有關處理事項的統計數據；
- (c) 密切監察 4 間牌照事務處的工作量，靈活調配各事務處的人手，以提升處理申請的能力和效率；
- (d) 考慮採取措施紓緩九龍牌照事務處輪候大堂的擁擠問題，包括繼續致力加強和推廣網上服務，在未來數年分階段推行電子發牌計劃，包括把網上服務擴展至逾 20 項牌照服務，例如申請學習駕駛執照及不同的許可證，藉以鼓勵申請人經互聯網遞交一些無須親身辦理的申請；
- (e) 探討可否在切實可行的情況下，為駕駛執照相關服務推行派籌輪候制度；
- (f) 視乎各牌照事務處相關牌照申請的處理事項宗數和櫃檯服務需要，探討可否擴展預約服務以涵蓋更多牌照服務，例如申請車輛登記文件複本和車輛牌照複本的預約服務；
- (g) 視乎當前服務需求和各牌照事務處櫃檯的數目，重新評估如何為各種牌照服務分配預約服務名額；及

## 運輸署牌照事務處的運作

- (h) 密切監察預約服務的失約率，並研究措施，藉以持續降低失約率，例如向申請人發出提示訊息等。

## 服務表現匯報

2.29 表十一載述了運輸署在 2016 至 2020 年的管制人員報告中，就駕駛執照和車輛牌照服務所訂定的主要服務表現目標。

表十一

牌照服務的主要服務表現目標  
(2016 至 2020 年)

| 主要服務表現目標                      | 目標<br>(佔所有<br>個案的<br>百分比) | 2016 年                  | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年     |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|--------|--------|--------|------------|
|                               |                           | 實際表現<br><br>(佔所有個案的百分比) |        |        |        |            |
| (a) 櫃檯提供的換領駕駛執照服務於 70 分鐘內完成   | 98                        | 100                     | 99     | 99     | 99     | 不適用<br>(註) |
| (b) 櫃檯提供的換領車輛牌照服務於 70 分鐘內完成   | 95                        | 99                      | 99     | 99     | 96     | 不適用<br>(註) |
| (c) 在接獲申請後 10 個工作天內提供的非櫃檯牌照服務 | 95                        | 100                     | 100    | 100    | 100    | 89         |

資料來源：運輸署的記錄

註：鑑於 2019 冠狀病毒疫情，在 2020 年 2 月 2 日至 6 月 28 日、2020 年 7 月 20 日至 9 月 14 日，以及 2020 年 12 月 2 日至 2021 年 2 月 17 日期間，牌照事務處暫停提供即時申請的櫃檯服務，所以未能進行有關輪候時間的調查 (見第 2.36(a) 段)，以及未能提供 2020 年的數據。

### 需要提升非櫃檯牌照服務的表現

2.30 2020 年，由於爆發 2019 冠狀病毒疫情，牌照事務處只會為已預約的申請人提供服務，而即時申請的櫃檯服務則暫停逾六個月。由於即時申請的櫃檯服務暫停，經投遞箱、郵遞和互聯網等非櫃檯形式遞交的申請數目大幅上升。審計署留意到，運輸署的管制人員報告曾提及，在接獲申請後 10 個工作天內提供的非櫃檯牌照服務的實際表現，於 2020 年只達 89% (見第 2.29 段表十一)，未達管制人員報告訂定 95% 的目標。

2.31 運輸署於 2021 年 8 月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 未能達到 95% 的目標，是因為政府於 2019 冠狀病毒疫情期間實施特別上班安排，所以需要更長時間處理經投遞箱、郵遞和互聯網遞交的申請。運輸署估計，與“經櫃檯辦理”的常規運作模式比較，每宗同類申請需要兩倍甚或三倍的時間處理。額外工作的例子如下：
  - (i) **涉及更多行政程序** 運輸署須處理額外的工作程序，例如拆開信封、把收到的文件分類、編配個案號碼作追查之用、擬備清單以記錄收到的申請，以及以掛號方式寄出新牌等。牌照事務處如提供櫃檯服務，便無須處理這些工作；
  - (ii) **源於未填妥申請表的額外工作** 運輸署職員須記錄未填妥的申請表，並通知申請人其申請被拒的原因。當申請人聯絡牌照事務處，以提供補充資料時，即使申請表先前已經過一輪審核，但負責處理的職員仍需簡略檢查整份申請一遍，以確保沒有漏填任何部分；而在系統重新輸入資料，也需要一定時間。上述程序在常規模式下並無必要，因為申請人可在櫃檯當場解決簡單的問題 (例如簽署欠妥和支票銀碼有誤)；及
  - (iii) **致電並要求申請人解釋** 運輸署職員如需申請人作出解釋，需花時間聯絡申請人並闡述情況，要求他們重交證明文件，或與申請人安排時間到牌照事務處完成申請。此外，由於部分申請人沒有接聽運輸署的來電，運輸署職員其後需再度聯絡他們跟進個案；及
- (b) 為了減少申請人的輪候時間，以及把必要牌照服務維持在合理水平，牌照事務處已採取不同措施，應對和滿足服務需求，例如安排職員於平日、星期六和日超時工作，並從運輸署的其他組別調配現有人手，協助處理申請。

## 運輸署牌照事務處的運作

---

2.32 審計署雖留意到運輸署的解釋，但鑑於與經服務櫃檯處理的申請比較，以非櫃檯形式（即經投遞箱、郵遞和互聯網遞交的申請）處理申請需時更長，開支更大（註18），認為情況令人關注。雖然牌照事務處的即時申請櫃檯服務於2021年2月恢復服務，但不應視之為會令公眾減少使用非櫃檯服務的理由。

2.33 為了縮短申請人在牌照事務處的排隊時間，以及避免2019冠狀病毒疫情期間人群在牌照事務處聚集，審計署認為運輸署需要採取措施，改善以非櫃檯形式處理牌照服務的流程，從而提升非櫃檯服務的效率。舉例來說，在申請表加入供剔選的清單，以提醒申請人遞交所有所需文件，並發送電話短訊至未有遞交所需文件的申請人。

### **需要及時檢討提供駕駛執照和車輛牌照服務的表現目標**

2.34 在2008至2015年期間，經櫃檯提供續領駕駛執照／車輛牌照的服務表現目標有兩項，分為適用於非繁忙時段（早上9時至早上11時）和繁忙時段（早上11時至下午5時）。運輸署表示，鑑於在牌照事務處辦公時間內的不同時段，申請人到訪的人數一直平均分布，以及牌照事務處所處理的申請數目日增且愈趨複雜，所以認為較實際的做法是不把牌照事務處的辦公時間分為繁忙和非繁忙時段，而改為一律採用繁忙時段的表現目標。因此，由2016年起，把“櫃檯提供的換領駕駛執照／車輛牌照服務在繁忙時間內於70分鐘內完成”和“櫃檯提供的換領駕駛執照／車輛牌照服務在非繁忙時間內於40分鐘內完成”的目標劃一，改為“櫃檯提供的換領駕駛執照／車輛牌照服務於70分鐘內完成”的現時目標。

2.35 根據在2016至2019年期間進行的市民意見調查（見第2.36(b)段），約34%至50%的受訪者認為，續領駕駛執照／車輛牌照的輪候時間為70分鐘是不可接受。審計署得悉，運輸署計劃在未來數年把網上申請服務擴展至超過20類牌照服務，務求更便利公眾，縮短排隊時間和減少依賴服務櫃檯處理牌照申請（見第1.9段）。由於預料公眾會經不同途徑遞交申請，運輸署需要適時檢討表現目標以更符合公眾期望。

---

註18：審計署發現，牌照事務處超時工作時數由平常每月約2 000小時大幅攀升至2020年4月的高峰期約8 300小時，而涉及的超時工作津貼由2019-20年度的740,000元大幅增至2020-21年度的6,306,000元。

### 牌照服務表現評估可予改善的地方

2.36 為評估牌照服務的表現，運輸署每年進行兩類調查：

- (a) **有關輪候時間的調查** 這項調查是以抽樣形式在 4 間牌照事務處進行。一般而言，4 間牌照事務處每年各自進行兩輪有關輪候時間的調查（首輪在 3 至 5 月進行，次輪則在 8 至 10 月進行——見第 2.29 段表十一的註）。每輪調查為期 5 個工作天，詳情如下：
  - (i) **櫃檯牌照服務** 70 分鐘輪候時間的服務表現目標包括排隊時間和處理時間。運輸署職員會在調查表格上記錄申請人加入輪候隊伍當刻（即開始排隊的時間）。當申請人到達櫃檯，櫃檯職員會收取表格並記錄收取表格的時間（即完成排隊的時間和開始處理申請的時間）。在完成處理申請和收款後，櫃檯／繳費處職員便會記錄完成時間（即完成處理的時間）；及
  - (ii) **非櫃檯牌照服務** 牌照事務處職員會在調查表格上記錄收到申請的日期和完成處理申請的日期；及
- (b) **市民意見調查** 運輸署在 4 間牌照事務處進行周年市民意見調查（一般在 7 月進行，為期 10 個工作天）（註 19）。進行調查的目的，是評估駕駛執照和車輛牌照服務的質素，並找出可予改善的空間。調查涵蓋牌照服務的 6 大種類，包括簽發／續領正式駕駛執照、學習駕駛執照、暫准駕駛執照、國際駕駛許可證、車輛牌照和車輛過戶。運輸署於 2016 至 2019 年期間，每年在 4 間牌照事務處訪問約 2 400 至 4 500 名申請人。

2.37 審計署的審查發現，在評估牌照服務表現方面有下列可予改善的地方：

- (a) **運用科技衡量服務表現** 每年就輪候時間調查抽取樣本的時間為 10 個工作天，只佔全年約 246 個工作天的 4%。為了減輕所涉及的工作量和更準確評估運輸署所承諾的服務表現，審計署認為運輸署需要：
  - (i) 探討推行派籌輪候制度的可行性（見第 2.20 段），以助運輸署自動擷取於櫃檯辦理申請的排隊時間和處理時間的數據；及
  - (ii) 運用電腦軟件擷取收到申請的日期和完成處理的日期，從而分析以非櫃檯形式辦理申請所需的時間；

---

註 19：運輸署表示，為了在 2019 冠狀病毒疫情期間保持社交距離，市民意見調查於 2020 年和 2021 年（直至 2021 年 11 月）暫停進行。



- (b) **需要對已預約的申請人的輪候時間進行調查** 運輸署表示，有關輪候時間的調查未有涵蓋已預約的申請人。因此，運輸署未能確認此等申請人能否因為事先預約而節省辦理牌照時間。審計署認為運輸署需要：
  - (i) 把已預約的申請人納入有關輪候時間的調查，以確定輪候時間有否減少；及
  - (ii) 考慮會否就已預約的申請人所需的輪候時間訂定服務承諾，務求提供最佳的公共服務；
- (c) **需要擴展市民意見調查的範疇以涵蓋更多服務** 審計署留意到，市民意見調查的對象未有涵蓋辦理車輛登記、保留／轉移車輛登記號碼、更新可駕駛車輛類別，以及預約駕駛考試的申請人。審計署認為，為了解公眾對更多運輸署服務質素的意見，運輸署在切實可行的情況下，需要考慮擴展市民意見調查的範疇以涵蓋更多牌照服務；及
- (d) **需要採取措施以收集申請人對以非櫃檯服務形式辦理個案的意見** 審計署留意到運輸署進行的市民意見調查，未有涵蓋以非櫃檯形式申請牌照服務（即經郵遞、投遞箱和互聯網遞交申請）的人士（註 20）。由於預料日後網上申請遞增，審計署認為運輸署需要採取措施，以收集申請人對以非櫃檯形式申請牌照服務的意見。

## 審計署的建議

### 2.38 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 採取措施，改善以非櫃檯形式處理牌照服務的流程，從而提升非櫃檯服務的效率；
- (b) 適時檢討提供駕駛執照和車輛牌照服務的表現目標，以更符合公眾期望；及
- (c) 改善牌照服務表現評估，包括：
  - (i) 探討推行派籌輪候制度的可行性（見第 2.27(f) 段），以助運輸署自動擷取於櫃檯辦理申請的排隊時間和處理時間的數據；

---

註 20：運輸署表示，該署一直透過“香港政府一站通”收集網上申請人的意見。“香港政府一站通”是政府的一站式入門網站，主要內容由參與的決策局／部門提供，讓市民輕鬆方便地獲得公共資訊和服務。



- (ii) 運用電腦軟件擷取收到申請的日期和完成處理的日期，從而分析以非櫃檯形式辦理申請所需的時間；
- (iii) 把已預約的申請人納入有關輪候時間的調查，以確定輪候時間有否減少；
- (iv) 考慮會否就已預約的申請人所需的輪候時間訂定服務承諾，務求提供最佳的公共服務；
- (v) 在切實可行的情況下，考慮擴展市民意見調查的範疇以涵蓋更多牌照服務；及
- (vi) 採取措施，以收集申請人對以非櫃檯形式申請牌照服務的意見。

## 政府的回應

2.39 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會：

- (a) 研究措施，改善以非櫃檯形式處理牌照服務的流程，從而提升處理非櫃檯服務的效率；
- (b) 繼續檢討提供駕駛執照和車輛牌照服務的表現目標，以切合公眾的服務要求；及
- (c) 探討改善評估牌照服務表現的方法，例如：
  - (i) 考慮把已預約的申請人納入有關輪候時間的調查；
  - (ii) 視乎電子服務的發展，考慮會否為已預約的申請人所需輪候時間訂定服務承諾；
  - (iii) 在適當情況下，擴展市民意見調查的範疇以涵蓋更多牌照服務；及
  - (iv) 研究可否運用電腦軟件擷取收到經非櫃檯形式遞交的申請的日期等。

## 第 3 部分：車輛檢驗

3.1 本部分探討運輸署的車輛檢驗工作，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 預約車輛檢驗 (第 3.6 至 3.17 段)；
- (b) 運輸署車輛檢驗綜合大樓啟用 (第 3.18 至 3.31 段)；及
- (c) 監察指定車輛測試中心 (第 3.32 至 3.39 段)。

### 車輛檢驗的規定

3.2 截至 2021 年 6 月 30 日，運輸署掌管 3 間政府車輛檢驗中心的運作，並監察 40 間私營指定車輛測試中心的運作 (見第 1.4 段)。政府車輛檢驗中心和指定車輛測試中心按照《道路交通條例》的規定進行車輛檢驗。車輛檢驗的職責大致可分為：

- (a) **車輛登記前檢驗和年檢** 根據《道路交通條例》，登記一輛車／就一輛車發牌前，運輸署署長可要求將任何種類的車輛交至他決定的驗車中心以作檢驗，從而確定該車輛是否：(i) 宜於道路上使用；(ii) 符合車輛設計標準；或 (iii) 符合《道路交通條例》的規定及任何就該車輛發出車輛牌照時所附帶的條件。第 1.4 段列出不同類型車輛為續領牌照而進行車輛年檢的相關規定；及
- (b) **有問題車輛檢驗** 運輸署署長或任何警務人員可把檢驗命令送達登記車主，要求將車輛交至指明的驗車中心以作檢驗，從而確定該車輛是否：(i) 與運輸署車輛登記冊內所載有關資料相符；(ii) 宜於道路上使用；(iii) 符合車輛廢氣排放標準；或 (iv) 符合《道路交通條例》的規定和任何就該車輛發出車輛牌照所附帶的條件。

3.3 **政府車輛檢驗中心和指定車輛測試中心** 截至 2021 年 6 月 30 日，運輸署掌管 3 間政府車輛檢驗中心的運作，當中 2 間全由運輸署營辦，1 間則為部分交由管理、營運及維修保養營辦商營辦，詳情如下：

- (a) **土瓜灣驗車中心** 負責檢驗巴士、市區的士咪錶、平行進口私家車和電單車、新巴士和報廢車輛；

- (b) **運輸署車輛檢驗綜合大樓** 是全港最大型的驗車中心，負責檢驗多種類型的車輛（見第 3.19 段表十八）。大樓地下由運輸署的管理、營運及維修保養營辦商營辦；及
- (c) **上葵涌驗車中心** 負責檢驗新界的士（包括咪錶）和跨境私家車。

另有 40 間私營指定車輛測試中心，為私家車和車輛總重量不超過 1.9 公噸的輕型貨車進行車輛年檢（見第 1.4 段）。

3.4 車輛安全及標準部負責檢驗車輛，確保車輛符合《道路交通條例》的規定。在 2021–22 年度，車輛安全及標準部的預算經常開支總額約為 7,700 萬元。截至 2021 年 4 月 1 日，該部負責管理政府車輛檢驗中心、監察管理、營運及維修保養營辦商，以及監察指定車輛測試中心（見第 1.11(b) 段）的編制共有 123 個職位，包括 1 個運輸主任職系職位、7 個工程師職系職位、45 個汽車檢驗主任職系職位、39 個車輛檢驗員職系職位，以及 31 個文書職系職位及其他職系職位。

3.5 **服務表現衡量準則** 表十二和十三載述運輸署在 2016 至 2020 年的管制人員報告中，就車輛檢驗訂定的主要服務表現目標和指標。在 2016 至 2019 年期間，運輸署均能達到在接獲申請後於 10 個工作天內在政府車輛檢驗中心進行車輛年檢的目標，並於 2016 至 2020 年期間，達到在接獲申請後於 4 個工作天內在政府車輛檢驗中心進行車輛重檢的目標。

## 車輛檢驗

表十二

### 車輛檢驗的主要服務表現目標 (2016 至 2020 年)

| 主要服務表現目標                                       | 目標<br>(佔所有<br>個案的<br>百分比) | 2016 年                | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年    |
|------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|--------|--------|--------|-----------|
|                                                |                           | 實際<br><br>(佔所有個案的百分比) |        |        |        |           |
| (a) 政府車輛檢驗中心<br>在接獲申請後 10 個<br>工作天內為車輛進<br>行年檢 | 100                       | 100                   | 100    | 100    | 100    | 75<br>(註) |
| (b) 政府車輛檢驗中心<br>在接獲申請後 4 個<br>工作天內為車輛進<br>行重檢  | 100                       | 100                   | 100    | 100    | 100    | 100       |

資料來源：運輸署的記錄

註：運輸署表示，在 2019 冠狀病毒疫情期間，由於驗車中心實施社交距離措施，2020 年的每天驗車配額因而減少。

表十三

車輛檢驗的主要服務表現指標  
(2016 至 2020 年)

| 指標                                         | 2016 年     | 2017 年  | 2018 年  | 2019 年  | 2020 年    |
|--------------------------------------------|------------|---------|---------|---------|-----------|
|                                            | 實際<br>(數目) |         |         |         |           |
| (a) 經政府車輛檢驗中心檢驗的車輛                         |            |         |         |         |           |
| — 公共服務車輛                                   | 47 000     | 47 000  | 47 000  | 47 000  | 46 000    |
| — 輕型貨車 (車輛總重量超過 1.9 公噸)                    | 73 000     | 73 000  | 75 000  | 72 500  | 78 000    |
| — 中型及重型貨車                                  | 47 000     | 47 000  | 48 000  | 45 800  | 46 400    |
| (b) 在指定車輛測試中心檢驗的私家車和輕型貨車 (車輛總重量不超過 1.9 公噸) | 323 000    | 331 000 | 345 000 | 357 000 | 372 000   |
| (c) 每天抽查服務中的專營巴士                           | 14         | 14      | 14      | 14      | 12<br>(註) |

資料來源：運輸署的記錄

註：運輸署表示，每天抽查服務中專營巴士的工作因 2019 冠狀病毒疫情而受到影響。

## 預約車輛檢驗

3.6 **預約車輛檢驗** 如車輛牌照將於 4 個月內屆滿，可為該車輛預約檢驗。車主或其代理人可在網上或親身到驗車中心的排期處預約驗車，視乎車輛類型而定。運輸署設有“類型評定及登記前車輛檢驗預約系統”和“網上預約及更改車輛年檢時間系統”兩個網上預約系統，分別供預約在政府車輛檢驗中心進行車輛登記前檢驗和車輛年檢。在驗車當天，有關車輛須交至已預約的驗車中心，沿驗車線進行各階段檢查 (註 21)。

註 21：車輛檢驗項目主要包括底盤號碼、輪胎、車輛結構、駕駛操控裝置、制動系統、廢氣測試、照明系統、轉向系統、懸掛系統、排氣系統及其他項目 (例如安全帶和防護圍欄)。

## 車輛檢驗

3.7 **暫停網上預約服務** 2021年6月17日，支援政府車輛檢驗中心和指定車輛測試中心網上預約系統(見第3.6段)的車輛檢驗預約控制系統發生故障(見第3.20(c)段)。當相關政府部門仍在調查事故起因之時，運輸署已迅速設立了電話預約熱線，為有需要在運輸署車輛檢驗綜合大樓檢驗的車輛提供預約和排期服務(見第3.22(a)段)，並委託機電工程營運基金(註22)重整車輛檢驗網上預約系統，務求能盡快重啟網上預約服務。表十四顯示，網上預約系統發生故障之後，在2021年6月23日至7月23日期間(22個工作天)，運輸署共處理了19 207個擬在車輛檢驗綜合大樓進行車輛檢驗的預約，當中10 092個(53%)經電話預約熱線辦理，餘下的9 115個(47%)是在車輛檢驗綜合大樓的排期處親身辦理。由於土瓜灣驗車中心和上葵涌驗車中心並沒有設立電話預約系統，這兩間驗車中心只接受親身預約。

表十四

循不同途徑預約在政府車輛檢驗中心檢驗車輛的百分比  
(2021年6月23日至7月23日)

| 車輛檢驗類別／<br>政府車輛檢驗中心 | 預約途徑 |             |
|---------------------|------|-------------|
|                     | 電話預約 | 親身前往<br>排期處 |
| 車輛年檢                |      |             |
| — 運輸署車輛檢驗綜合大樓       | 53%  | 47%         |
| — 土瓜灣驗車中心           | 不適用  | 100%        |
| — 上葵涌驗車中心           | 不適用  | 100%        |
| 車輛登記前檢驗             |      |             |
| — 土瓜灣驗車中心           | 不適用  | 100%        |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

註22：該營運基金是機電工程署的營運機關，為各決策局／部門提供機電服務。



**需要繼續鼓勵使用網上預約服務**

3.8 如表十五所示，在網上預約系統發生故障之前，於 2021 年 1 至 5 月期間，運輸署車輛檢驗綜合大樓（前身為新九龍灣驗車中心和九龍灣驗車中心——見第 3.18 和 3.19 段）經互聯網預約的年檢佔 79%。撇除的士咪錶檢驗（見表十五註 2），土瓜灣驗車中心和上葵涌驗車中心各有 28% 和 48% 檢驗經互聯網預約進行。審計署認為，運輸署需要在網上預約系統重啟後，繼續鼓勵市民使用網上預約服務。

表十五

經互聯網預約在政府車輛檢驗中心檢驗車輛的百分比  
(2018 年 1 月至 2021 年 5 月)

| 車輛檢驗類別／<br>政府車輛檢驗中心                      | 2018 年       | 2019 年       | 2020 年 | 2021 年<br>(截至 5 月) |
|------------------------------------------|--------------|--------------|--------|--------------------|
| 車輛年檢                                     |              |              |        |                    |
| — 運輸署車輛檢驗綜合大樓 (前身為新九龍灣驗車中心和九龍灣驗車中心)(註 1) | 63%          | 63%          | 69%    | 79%                |
| — 土瓜灣驗車中心 (註 2)                          | 21%          | 22%          | 22%    | 28%                |
| — 上葵涌驗車中心 (註 2)                          | 26%          | 26%          | 34%    | 48%                |
| 車輛登記前檢驗                                  |              |              |        |                    |
| — 土瓜灣驗車中心                                | 不適用<br>(註 3) | 24%<br>(註 3) | 44%    | 49%<br>(註 4)       |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

註 1：前新九龍灣驗車中心和九龍灣驗車中心分別於 2021 年 4 月和 5 月重置於運輸署車輛檢驗綜合大樓的地下和 1 樓 (見第 3.19 段表十八)。

註 2：數字不包括預約系統自動排期的的士咪錶半年檢驗。運輸署表示：

- (i) 在土瓜灣驗車中心和上葵涌驗車中心進行的車輛檢驗，包括的士咪錶半年檢驗 (見第 1.4(c) 段)。每次年檢完成後，系統隨即自動編排約期，的士車主／代表無需另行預約；及
- (ii) 2021 年 1 至 5 月期間，咪錶檢驗分別佔土瓜灣驗車中心和上葵涌驗車中心的檢驗工作約 38% 和 47%。如果把咪錶檢驗的自動編排約期也包括在內，兩間中心的有關數字便會分別為 66% 和 95%。

註 3：土瓜灣驗車中心的登記前檢驗網上預約系統於 2019 年 5 月啟用。

註 4：運輸署就網上預約和親身預約設定 50%：50% 的配額。

未有遵循運輸署所訂的有問題車輛檢驗指引

3.9 **車輛檢驗令** 根據《道路交通條例》，如果懷疑車輛有問題，政府可命令司機或登記車主把有關車輛交予政府車輛檢驗中心接受檢驗（見第 3.2(b) 段——註 23），以確保經舉報的問題（如驗證屬實）獲得糾正，符合規定標準。車輛安全及標準部轄下的車輛檢驗辦事處負責處理涉及有問題車輛的舉報（註 24），並安排經舉報的車輛進行檢驗。根據車輛檢驗辦事處的指引：

- (a) 在接獲涉及有問題車輛的舉報後，車輛檢驗辦事處會考慮：(i) 有關問題會否引起嚴重安全關注；及 (ii) 車主所提交的證明文件是否足夠，令當局可以就修理工作評估，隨而決定是否要求車主把經舉報車輛送交指定驗車中心接受檢驗；
- (b) 如就某宗個案須安排進行有問題車輛檢驗，便會在車輛牌照及駕駛執照綜合資料電腦系統輸入檢驗編碼，禁止受理主要類別的車輛牌照事務（例如車輛過戶和續領車輛牌照）。車輛檢驗辦事處在接獲涉及有問題車輛的舉報後，應盡可能在 5 個工作天內，以掛號郵件形式向車主發出車輛檢驗令，而檢驗則應盡可能安排在接獲有關舉報後 3 個星期內進行；
- (c) 如車主請求延後有問題車輛檢驗，車輛檢驗辦事處應要求車主提供證明文件（例如，是否已安排維修車輛），然後才批准延期；
- (d) 倘若經舉報的車輛未能通過有問題車輛檢驗，車輛檢驗辦事處可發出：
  - (i) 車輛修理令，要求糾正問題，以及把車輛送交重檢；或
  - (ii) 暫停車輛牌照令，藉以暫時吊銷有關車輛的牌照，直至車輛經重檢證明問題已獲糾正，達至令運輸署滿意的程度；及
- (e) 除非有令人滿意的解釋，否則如車主沒有把車輛送往接受有問題車輛檢驗，車輛檢驗辦事處應考慮根據《道路交通條例》，取消車輛牌照（註 25）；有關車輛日後如通過檢驗，可獲重新發牌。

---

註 23：首次檢驗並不收費，然而，若車輛未能通過首次檢驗，其後的檢驗便須收費。

註 24：包括市民以運輸署標準表格舉報的懷疑有問題車輛個案，以及由其他政府部門／機關轉介予運輸署的個案。

註 25：運輸署向登記車主發出取消通知，列明牌照將於 14 天後被取消。登記車主須交還車輛牌照和登記文件以作取消和確認。

## 車輛檢驗

3.10 運輸署網頁的統計數字顯示，在 2016 至 2020 年期間，有問題車輛檢驗由 2016 年的 4 541 次，增至 2020 年的 10 073 次，增幅達 122%。期間，未有依期接受檢驗的個案，由 1 760 宗增至 2 704 宗，增幅為 54% (見表十六)。

表十六

有問題車輛檢驗次數  
(2016 至 2020 年)

| 檢驗結果                                    | 2016 年 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-----------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                                         | (數目)   |        |        |        |        |
| 及格 (a)                                  | 2 432  | 4 730  | 7 400  | 6 346  | 6 888  |
| 不及格 (b)                                 | 349    | 518    | 709    | 540    | 481    |
| 未有依期接受檢驗 (註)(c)                         | 1 760  | 1 691  | 2 480  | 2 009  | 2 704  |
| 合計 (d)=(a)+(b)+(c)                      | 4 541  | 6 939  | 10 589 | 8 895  | 10 073 |
| 須採取跟進行動的個案百分比<br>(e)=[(c) ÷ (d)] × 100% | 39%    | 24%    | 23%    | 23%    | 27%    |

資料來源：審計署對運輸署記錄的分析

註：如懷疑有問題車輛未有依期接受檢驗，運輸署會採取跟進行動。

附註：(a) 數字包括市民舉報的個案和由其他政府部門／機關轉介予運輸署的個案 (見第 3.9 段註 24)。

(b) 運輸署表示，未有依期接受的士咪錶半年檢驗的個案數字也包括在內。

3.11 運輸署表示，2020 年有 2 704 宗懷疑有問題車輛未有依期接受檢驗的個案，其中：

- (a) 有 2 529 輛 (94%) 已在有問題車輛檢驗約期前進行了年檢並確認及格，或在另約日期接受有問題車輛檢驗後或重檢後確認及格；及
- (b) 至於其餘 175 輛 (6%) 懷疑有問題車輛：
  - (i) 有 163 輛 (5.5%) 的牌照已經取消或已達牌照的屆滿日期；及
  - (ii) 有 12 輛 (0.5%) 已經拆毀。

3.12 根據車輛檢驗辦事處的指引，該辦事處在接獲涉及有問題車輛的舉報後，應盡可能在 5 個工作天內向車主發出車輛檢驗令，而檢驗應盡可能安排於 3 個星期內進行（見第 3.9(b) 段）。如請求延後有問題車輛檢驗，車主應提交文件以證明延期確有必要（見第 3.9(c) 段）。如表十七所示，有 716 輛（4 946 輛的 14%）車的檢驗工作是在車輛檢驗辦事處收到涉及有問題車輛的舉報後超過 3 個星期才進行。

表十七

有關車輛檢驗辦事處由接獲涉及有問題車輛的舉報至  
完成有問題車輛檢驗所需時間的分析  
(2020 年)

| 時間         | 車輛數目    | 百分比  |
|------------|---------|------|
| ≤3 個星期     | 4 230   | 86%  |
| >3 至 6 個星期 | 313     | 6%   |
| >6 至 9 個星期 | 188     | 4%   |
| >9 個星期     | 215 (註) | 4%   |
| 合計         | 4 946   | 100% |

資料來源：運輸署的記錄

註：最長的個案處理時間為 88 個星期。運輸署表示：

- (i) 車輛檢驗令於 2020 年 1 月以掛號形式郵寄給登記車主。然而，該掛號郵件投遞不果，無人到郵局領件。車輛的登記號碼被列入監察名單內，以禁止在未履行車輛檢驗令前為該車輛辦理主要類別的車輛牌照事務（見第 3.9(b) 段）；及
- (ii) 2021 年 7 月，牌照事務處接獲有關車輛過戶申請，但一直暫緩處理有關申請，直至新接手的車主於 2021 年 9 月安排車輛進行檢驗為止。

附註：數字包括市民舉報的個案和由其他政府部門／機關轉介予運輸署的個案（見第 3.9 段的註 24）。

3.13 審計署審查了在 2021 年 3 月向運輸署舉報的一宗個案，並發現：

- (a) 車輛檢驗辦事處用上 21 個工作天（而非車輛檢驗辦事處指引訂明的 5 個工作天內——見第 3.9(b) 段）才向車主發出車輛檢驗令；
- (b) 車輛檢驗辦事處在接獲涉及有問題車輛的舉報後，曾經兩度因應車主的請求延後有問題車輛檢驗，累計延後 26 個星期（即 2021 年 9 月）。

## 車輛檢驗

---

審計署未能發現任何記錄，顯示車輛檢驗辦事處曾要求車主提供文件，以證明檢驗確有必要延後，此舉不符合該辦事處所訂指引（見第 3.9(c) 段）；及

- (c) 車輛檢驗辦事處於 2021 年 6 月 22 日收到交通諮詢委員會交通投訴組轉介的一宗個案，舉報有關車輛可能有問題，包括懷疑未經許可進行改裝。換言之，該車在接受有問題車輛檢驗前仍然在道路上使用。最後，該車在 2021 年 9 月 24 日的有問題車輛檢驗中確認及格。

### 3.14 2021 年 10 月，運輸署告知審計署：

- (a) 隨着在家工作安排結束，車輛檢驗辦事處於 2021 年 2 月恢復正常服務，市民舉報的個案數目急增，2021 年 1 和 3 月分別有 194 和 330 宗個案。車輛檢驗辦事處需要更多時間清理積壓個案。此外，自電腦化車輛檢驗系統於 2021 年 6 月 17 日出現故障後（見第 3.7 段），服務須改用人手操作來維持，影響車輛檢驗的排期安排；
- (b) 然而，運輸署承認在此事的處理上有可予改善之處。該署會更新有關的指引，改善車輛檢驗的排期安排，以及“未有依期接受檢驗”個案（特別是重犯或須緊急跟進的個案）的處理方法；及
- (c) 收集登記車主電子聯絡方法的工作於 2021 年 11 月 1 日展開後（見第 1.10 段），在發出車輛檢驗令方面，除了慣常以掛號郵遞方式外，還會採取進一步改善措施。署方將會以更積極和嚴謹的方式，通過電子聯絡渠道適時向登記車主發出車輛檢驗令、催辦通知和提示。

3.15 審計署認為，運輸署需要採取行動，確保檢驗有問題車輛的工作按指引所訂時限進行，並在遇有車主請求延後檢驗時，要求車主提供文件以證明延期確有必要。

## 審計署的建議

### 3.16 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 在網上預約系統重啟後，繼續鼓勵市民使用網上預約服務；及
- (b) 採取行動，確保檢驗有問題車輛的工作按指引所訂時限進行，並在遇有車主請求延後檢驗時，要求車主提供文件以證明延期確有必要。



## 政府的回應

3.17 運輸署署長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 車輛檢驗辦事處會對沒有跟進有問題車輛檢驗的車主採取執法行動。運輸署已更新車輛檢驗辦事處的指引，針對懷疑有問題車輛採取嚴厲的行動，例如在 3 個星期內驗車，而車輛檢驗辦事處會監察重犯的個案，以便從速採取行動；及
- (b) 運輸署也會：
  - (i) 在網上預約系統重啟後，透過網站、驗車中心顯示板和海報、行業會議／通訊等，鼓勵市民使用該系統；
  - (ii) 監察有問題車輛檢驗的運作，以確保符合指引；及
  - (iii) 加強對懷疑有問題車輛採取行動，以確保檢驗工作按運輸署指引所訂時限進行，並在遇有車主請求延後檢驗時，要求車主提供文件以證明延期確有必要。

## 運輸署車輛檢驗綜合大樓啟用

### 在青衣重置 3 個政府車輛檢驗中心

3.18 香港特別行政區行政長官在 2011-12 年度的《施政報告》中宣布“起動九龍東”計劃，旨在推動九龍東（涵蓋啟德發展區、九龍灣商貿區和觀塘商貿區）轉型為富吸引力的核心商業區，以促進香港經濟持續發展。為配合新增商業／寫字樓用地以釋放九龍東的潛力，位於“九龍灣行動區”和“觀塘行動區”內現有的政府設施將予重置或重整。為此，3 個政府車輛檢驗中心（即九龍灣、新九龍灣和土瓜灣驗車中心）需要搬遷。

3.19 2017 年 12 月，運輸署獲撥款 28.627 億元以重置其驗車中心。工程範圍包括在青衣西草灣興建一座 4 層高的新驗車中心（名為運輸署車輛檢驗綜合大樓——見照片一），以及現有 3 個驗車中心的除污和拆卸工程。運輸署以服務水平協議形式委聘機電工程營運基金就綜合大樓的驗車設備、相關電子和操控系統提供工程計劃顧問和管理服務。大樓配備以下設施：

- (a) 為不同類別車輛而設的 30 條驗車線；

## 車輛檢驗

---

- (b) 為商用車輛而設的兩部底盤功率機；
- (c) 檢驗車輛的附屬設施，例如穩定性測試台、制動測試車道和斜台；及
- (d) 車輛輪候區和辦公地方等。

運輸署車輛檢驗綜合大樓的設計處理量為每天最多 1 000 輛車。各樓層的特定用途和重置時間表載於表十八。

照片一

運輸署車輛檢驗綜合大樓

(a) 運輸署車輛檢驗  
綜合大樓主樓



(b) 滾筒制動測試儀



(c) 空調驗車槽



(d) 穩定性測試台



資料來源：審計署人員於 2021 年 6 月 16 日拍攝的照片

表十八

運輸署車輛檢驗綜合大樓  
各樓層的特定用途和相應的重置時間表  
(2021 年 9 月)

| 樓層  | 特定用途                                        | 被重置的<br>驗車中心 | 計劃／目標／<br>實際啟用日期                   | 營運者               |
|-----|---------------------------------------------|--------------|------------------------------------|-------------------|
| 3 樓 | 訓練場地／機房                                     | 不適用          | 2021 年 4 月 1 日                     | 運輸署               |
| 2 樓 | 檢驗電單車、的士、私家車和巴士                             | 土瓜灣          | 2021 年第二季 (將修訂至 2021 年年底／2022 年年初) | 運輸署               |
| 1 樓 | 檢驗市區的士、小巴、出租汽車 (註)、貨車和特別用途車輛 (車輛總重超過 16 公噸) | 九龍灣          | 2021 年 5 月 31 日和 2021 年 6 月 21 日   | 運輸署               |
| 地面  | 檢驗貨車和特別用途車輛 (車輛總重不超過 16 公噸)，以及拖車            | 新九龍灣         | 2021 年 4 月 1 日                     | 管理、營運及維修保養<br>營辦商 |

資料來源：運輸署的記錄

註：根據豁免車輛驗車費用計劃，所有指明商用車輛 (包括出租汽車) 如在 2020 年 12 月 30 日至 2021 年 12 月 29 日期間預約在政府車輛檢驗中心進行首次車輛檢驗，而有關檢驗在 2020 年 12 月 30 日至 2022 年 4 月 28 日期間進行，則可獲豁免繳付費用。

**需要加強提升系統保安**  
**以盡量減低日後遭受黑客入侵的潛在風險**

3.20 **啟用後的運作問題** 運輸署車輛檢驗綜合大樓地面層於 2021 年 4 月開放後不久，發生以下事故：

- (a) **大樓外出現車龍** 2021 年初，媒體報導指有車輛在大樓外排隊等候檢驗。運輸署表示，運作初期，部分車輛 (主要是商用車輛) 比大樓預定開放時間 (即早上 8 時 30 分) 提前許多到達，而且並沒有遵循大樓的車輛排隊安排。其後，經運輸署再三提醒司機和車主 (或其代理人) 遵守預約時間，又提早開放大樓以供車輛排隊，並在大樓內增設排隊區後，



在大樓外出現車龍和阻塞道路交通的情況已於 2021 年 4 月底消失。運輸署又表示，已持續採取一系列行動，以進一步加強監察大樓的交通情況，從而在大樓外出現車龍時能夠迅速採取行動。該等措施包括為全天候監察交通情況而在西草灣道加裝閉路電視攝影機和在大樓增設流動攝影機，以及加強定期報告交通情況；

- (b) **車輛墜入驗車槽** 2021 年 4 和 7 月分別有一輛掛接式車輛和一輛輕型貨車墜入驗車槽。兩宗事故均發生在由管理、營運及維修保養營辦商營辦的大樓地面層（見第 3.19 段表十八）。運輸署表示：(i) 第一宗事故是由於掛接式車輛的司機試圖在驗車線上倒車而不是在前方再次駛入驗車線；及 (ii) 第二宗事故是由於營辦商員工錯誤指示司機駛進較寬闊的驗車槽。運輸署已要求營辦商密切監察車輛檢驗程序，嚴禁車輛在車輛驗車線倒車，並正確指示車輛駛入合適的驗車槽以進行檢驗。運輸署表示，2021 年 7 月之後再沒有發生類似事故；及
- (c) **大樓電腦系統故障** 2021 年 6 月 17 日，運輸署員工無法登入車輛檢驗預約控制系統，該系統的功用是支援大樓管理預約排期、記錄車輛檢驗結果和收取驗車費等事宜。機電工程營運基金人員檢查後，懷疑系統設置受到黑客攻擊，導致系統無法登入（註 26）。政府車輛檢驗中心的網上預約系統（見第 3.6 段）和指定車輛測試中心的網上預約系統須暫停運作。該事故的詳情載於第 3.21 至 3.23 段。

3.21 在大樓的電腦系統懷疑遭受黑客入侵後，運輸署隨即向香港警務處、政府資訊保安事故應變辦事處（註 27）常設辦公室和個人資料私隱專員公署報告事故。運輸署表示：

- (a) 懷疑受到攻擊的電腦系統載有由 2021 年 6 月 17 日起 3 至 4 個星期的預約驗車資訊，包括車輛登記號碼、車輛底盤號碼、聯絡人的姓氏或聯絡機構的名稱，以及有關的聯絡電話號碼（如有提供）；及
- (b) 機電工程營運基金已委聘專家調查員就該事故進行調查，並委聘獨立覆核員覆檢專家調查員的調查結果。運輸署也另行委聘專家顧問覆檢整體安排和專家調查員的建議。

---

註 26：處理網上預約、排期和車輛檢查事宜的部分伺服器受到攻擊，影響網上預約系統和車輛檢驗控制系統的運作。

註 27：政府資訊保安事故應變辦事處為整個政府提供服務，負責統籌並支援各決策局／部門內部的資訊保安事故應變小組在資訊保安事故方面的工作。

## 車輛檢驗

---

2021 年 9 月中，專家調查員和獨立覆核員完成調查／覆檢並提交報告，以供採取進一步行動。

**3.22 已採取的補救措施** 除了向香港警務處和政府資訊保安事故應變辦事處常設辦公室報告該事故外，運輸署也採取了下列補救措施：

- (a) 在 2021 年 6 月 23 日設立電話預約熱線，為有需要在運輸署車輛檢驗綜合大樓檢驗的車輛提供預約和排期服務（見第 3.7 段）。運輸署表示，電話預約系統和車輛檢驗服務一直運作暢順；
- (b) 在 2021 年 6 月底成立工作小組，成員包括運輸署、機電工程營運基金和系統開發承辦商，負責監督就資訊保安控制所採取的跟進行動（包括因應調查報告——見第 3.21(b) 段，以及政府資訊保安事故應變辦事處常設辦公室的意見和建議等而採取的跟進行動）的實施情況；及
- (c) 運輸署和機電工程營運基金已分別委聘資訊科技專家調查該事故，並正就各自的資訊科技專家所提交的調查報告採取跟進行動。

土瓜灣驗車中心原定於 2021 年第二季搬遷，現將延至 2021 年年底／2022 年年初，待運輸署車輛檢驗綜合大樓 2 樓各驗車設備完成系統測試後才搬遷。

**3.23** 按照政府資訊科技總監辦公室 2021 年 3 月發布的《資訊科技保安指引》，就新資訊系統而言，應在系統設計階段進行保安覆檢，以之作為檢查點，確保所需的保安要求均已確定，並已適當地納入系統設計階段或其他階段。提供正式服務前的保安風險評估應核實保安覆檢的跟進行動，以確保在系統正式推出前已採取所需的保安措施和控制措施。運輸署表示，機電工程營運基金的系統開發承辦商已在提供正式服務前進行保安風險評估，並對經確定的風險作出跟進。運輸署車輛檢驗綜合大樓電腦系統發生故障後，政府資訊保安事故應變辦事處常設辦公室於 2021 年 6 月底就該系統的保安控制向運輸署給予意見，而機電工程營運基金及其系統開發承辦商正採取相應改善措施。運輸署表示，詳細調查和實施保安改善措施需時，要完成後才會重啟車輛檢驗預約系統。待專家調查員於 2021 年 9 月完成調查後，署方會進行全面系統覆檢、系統保安改善和保安風險評估及審計，以盡量減低日後遭受黑客入侵的潛在風險。審計署認為，運輸署需要採取行動，盡早重啟網上車輛檢驗預約系統，並從車輛檢驗綜合大樓的系統保安事故中汲取經驗，提升運輸署的系統保安，盡量減低日後遭受黑客入侵的潛在風險。



**需要預早籌劃以確保招聘工作適時進行**

3.24 運輸署汽車檢驗主任及車輛檢驗員職系人員，負責處理以下車輛檢驗服務的日常運作：

- (a) 汽車檢驗主任職系人員主要負責：
  - (i) 檢驗車輛，確保有關車輛宜於道路上使用，並且符合適用的法例規定；
  - (ii) 處理車主的上訴事宜及有關車輛構造和保養的複雜個案；及
  - (iii) 監察管理、營運及維修保養營辦商和指定車輛測試中心的表現；及
- (b) 車輛檢驗員職系人員主要負責：
  - (i) 測試車輛是否宜於道路上使用，並確定車輛和拖車的損壞程度；及
  - (ii) 操作車輛測試設備，並進行此等設備的日常維修和保養工作。

3.25 運輸署表示，由於退休導致的自然流失、預計以外的流失、開設新職位等因素，車輛安全及標準部的汽車檢驗主任和車輛檢驗員職系人員出現多個空缺。在出現空缺時，運輸署會籌劃和進行招聘工作，以填補空缺。在新聘人員就任前，出缺人員的職責便會暫時通過各種方法交由其他人員擔任，例如在實任職位人員暫時出缺時，由署任人員接辦有關職責，以應付管理或運作需要。運輸署也有按退休後服務合約計劃聘用退休／即將退休人員，並可能延長即將退休人員的服務期(註 28)。

3.26 表十九顯示：

- (a) **一級汽車檢驗主任職級** 截至 2021 年 4 月 1 日，有 5 個一級汽車檢驗主任職位懸空，由二級汽車檢驗主任職級人員以署任方式填補；

---

註 28：根據《公務員事務局通告第 4/2017 號》——公務員達退休年齡後較最後延長服務為長的繼續受僱，決策局／部門如認為存在下列需要，可考慮延長一名公務員的服務期：(a) 有實際和運作需要，以便完成重要而有時限的項目／工作，避免這些項目／工作受到人事變動可能造成的不當干擾；(b) 需要挽留具備寶貴經驗／知識的人員，以維持公共服務的質素；或 (c) 需要繼續僱用人員以利便繼任安排，以培養具備能力的人員擔任較高職位。

## 車輛檢驗

---

- (b) **二級汽車檢驗主任職級** 截至 2021 年 4 月 1 日，有 10 個二級汽車檢驗主任職位懸空。署方聘請了 10 名退休後服務合約僱員應對人手短缺情況，並協助車輛檢驗中心的搬遷工作。運輸署表示，這些人員熟悉職責、相關的標準和程序；
- (c) **助理汽車檢驗主任職級** 自 2019 年 4 月起，懸空的助理汽車檢驗主任職位一直由一名車輛檢驗員署任；及
- (d) **車輛檢驗員職級** 截至 2021 年 4 月 1 日，有 7 個車輛檢驗員職位懸空，署方聘請了 6 名退休後服務合約僱員應對人手短缺情況。

表十九

派駐車輛安全及標準部負責車輛檢驗服務日常運作的  
汽車檢驗主任和車輛檢驗員職系人員數目  
(2019 年 4 月至 2021 年 4 月)

| 職級                    | 2019 年 4 月 1 日 |          |    |                   | 2020 年 4 月 1 日 |          |    |                   | 2021 年 4 月 1 日 |          |    |                   |
|-----------------------|----------------|----------|----|-------------------|----------------|----------|----|-------------------|----------------|----------|----|-------------------|
|                       | 公務員            |          |    | 退休後<br>服務合<br>約僱員 | 公務員            |          |    | 退休後<br>服務合<br>約僱員 | 公務員            |          |    | 退休後<br>服務合<br>約僱員 |
|                       | 職位<br>編制       | 實際<br>員額 | 空缺 |                   | 職位<br>編制       | 實際<br>員額 | 空缺 |                   | 職位<br>編制       | 實際<br>員額 | 空缺 |                   |
|                       | (數目)           |          |    |                   |                |          |    |                   |                |          |    |                   |
| 高級汽車<br>檢驗主任<br>(註 1) | 4              | 4        | —  | —                 | 4              | 4        | —  | —                 | 4              | 4        | —  | —                 |
| 一級汽車<br>檢驗主任          | 11             | 9        | 2  | —                 | 12             | 9        | 3  | —                 | 13             | 8        | 5  | —                 |
| 二級汽車<br>檢驗主任          | 27             | 26       | 1  | 2                 | 27             | 23       | 4  | 7                 | 27             | 17       | 10 | 10                |
| 助理汽車<br>檢驗主任<br>(註 2) | 1              | —        | 1  | —                 | 1              | —        | 1  | —                 | 1              | —        | 1  | —                 |
| 車輛檢驗<br>員             | 42             | 42       | —  | 2                 | 39             | 39       | —  | —                 | 39             | 32       | 7  | 6                 |
| 總計                    | 85             | 81       | 4  | 4                 | 83             | 75       | 8  | 7                 | 84             | 61       | 23 | 16                |

資料來源：運輸署的記錄

註 1：截至 2021 年 4 月 1 日，1 名高級汽車檢驗主任署任 1 個高級運輸主任職位 (其職銜定為總汽車檢驗主任)。

註 2：截至 2021 年 4 月 1 日，1 名車輛檢驗員署任助理汽車檢驗主任職級。

附註：截至 2021 年 4 月 1 日，共有：(a) 1 名高級汽車檢驗主任署任 1 個高級運輸主任職位 (見註 1)；及 (b) 1 名退休高級運輸主任自 2018 年 9 月起按退休後服務合約條件受僱，負責統籌運輸署車輛檢驗綜合大樓的搬遷工作。

3.27 運輸署表示，聘用退休後服務合約僱員是為了完成需要特定公務員專門知識／經驗的臨時、有時限、季節性或兼職工作。署方已嚴謹地審視其他替代方案，例如重新調配職務及／或調派現有公務員、精簡和重整工作程序／自動化系統，以及外判或僱用服務，惟發現這些方案並不可行。自2018年11月和2021年1月起，署方分別聘用了多名熟悉職責及相關標準和程序的退休後服務合約二級汽車檢驗主任及退休後服務合約車輛檢驗員，擔任臨時和有時限職務，包括協助運輸署處理車輛檢驗綜合大樓的搬遷工作，以及應對職位短期懸空的情況，直至完成招募程序，新聘人員入職為止。

3.28 在2021年8、10和11月，運輸署再告知審計署：

- (a) 助理汽車檢驗主任職級是汽車檢驗主任職系人員的入職職級。數十年來，運輸署經考慮運作要求，以及在得到運輸及房屋局和公務員事務局批准後，一直都有招聘二級汽車檢驗主任。以過去十年為例，運輸署曾於2013、2017和2020年進行招募；
- (b) 二級汽車檢驗主任上一輪招聘工作在2017年進行。運輸署曾計劃在2019年7月進行新一輪招聘工作，以填補預計出現的空缺；其後招聘工作延至2020年10月進行，預計新聘人員將於2021年第三季開始陸續到任；
- (c) 車輛檢驗員上一輪招聘工作在2016年進行。運輸署於2021年7月展開另一輪招聘工作，目標是招聘足夠的車輛檢驗員填補空缺；
- (d) 為促進專業知識／經驗的轉移，以及維持公共服務質素，運輸署聘用了退休後服務合約僱員以應付二級汽車檢驗主任及車輛檢驗員職級暫時人手不足的情況。署方沒有採納進一步延長僱用現職公務員至超越退休年齡後120天的最後延長服務期的方案，是因為退休後服務合約安排較具彈性；及
- (e) 運輸署向來會預早計劃招聘工作，作為持續的人力策劃措施。運輸署的部門秘書處和相關職系管理層一直有留意各職系的空缺情況，不時討論進行招聘工作的需要和優先次序。在2019年7月至2021年8月期間，除了二級汽車檢驗主任和車輛檢驗員的2次招聘工作之外，運輸署也為其他部門職系進行了8次招聘工作，並為非公務員職位進行了多次招聘工作。

3.29 根據《公務員事務局通告第 13/2015 號》——退休後服務合約計劃（見附錄 D）：

- (a) 決策局／部門不應聘用退休後服務合約僱員擔任應由公務員負責的職務，特別是決策局／部門認為有需要由公務員長期／永久擔任以應付其服務需要的職務；及
- (b) 決策局／部門可聘用退休／即將退休公務員，處理需要特定公務員專門知識／經驗的臨時、有時限、季節性或兼職工作。

運輸署表示，在車輛安全及標準部聘用退休後服務合約僱員，是為了應付臨時和有時限的運作需要（例如運輸署車輛檢驗綜合大樓搬遷工作，以及應付在公務員招聘工作完成前的短期人手不足情況）。審計署認為，過分依賴僱用退休後服務合約僱員來擔任長期／永久的公務員職位，做法並不理想。另外，雖然署方已預計在 2020 年 4 月 1 日和 2021 年 4 月 1 日會分別出現二級汽車檢驗主任及車輛檢驗員的空缺，但該兩個職級的招聘工作卻分別要到 2020 年 10 月和 2021 年 7 月才展開，再加上完成招聘工作需時，新聘人員最早也要 5 至 10 個月後才能到任。審計署認為，運輸署需要預早籌劃，更好地應付正常退休所造成的人手短缺問題，並採取措施確保招聘工作適時進行。

## 審計署的建議

3.30 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 採取行動，盡早重啟網上車輛檢驗預約系統，並從事故中汲取經驗，提升運輸署的系統保安，盡量減低日後遭受黑客入侵的潛在風險；及
- (b) 預早籌劃，更好地應付正常退休所造成的人手短缺問題，並採取措施確保招聘工作適時進行。

## 政府的回應

3.31 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署會：

- (a) 盡早重啟網上車輛檢驗預約系統；
- (b) 從事故中汲取教訓，提升運輸署的系統保安，盡量減低日後遭受黑客入侵的潛在風險。就這方面而言，運輸署表示，現正採取行動，根據

## 車輛檢驗

---

專家調查員和政府資訊保安事故應變辦事處常設辦公室所作出的建議，提升運輸署車輛檢驗綜合大樓的系統保安；及

- (c) 繼續預早籌劃招聘工作，更好地應付轄下職系的人手要求。

### 監察指定車輛測試中心

3.32 車主或獲其授權人士可透過互聯網、電話，或親身為其私家車或輕型貨車（不超過 1.9 公噸）預約在指定車輛測試中心進行的車輛年檢。指定車輛測試中心只接受車輛牌照將於 4 個月內屆滿的車輛預約。

### 需要增加現場突擊檢查和抽樣檢驗的次數

3.33 **指定車輛測試中心監察程序** 車輛安全及標準部轄下的指定車輛測試中心監察組，負責監察指定車輛測試中心的運作。監察組的人員就所有指定車輛測試中心進行突擊檢查，詳情如下：

- (a) 一級汽車檢驗主任會按照甄選準則（見附錄 E）擬備每周突擊檢查工作表，交給上司（即高級汽車檢驗主任）批核，後者會視乎需要作出修訂。一級汽車檢驗主任會每天告知二級汽車檢驗主任當天的突擊檢查工作日程；及
- (b) 每名一級汽車檢驗主任及二級汽車檢驗主任分別每月進行平均 10 和 40 次突擊檢查（涵蓋所有指定車輛測試中心），目的是確定：(i) 指定車輛測試中心的當值負責人駐守在中心內擔任監督職務；(ii) 中心的車輛檢驗設備、校驗記錄、電腦系統和文件等並無欠妥之處；(iii) 電腦內有關數據與檢驗報告所載的數據吻合；及 (iv) 有關批准收費、營運時間、負責人和認可車輛檢驗員名單等公共告示，已在中心展示。

為確保指定車輛測試中心所進行的檢驗符合指定的標準，一級／二級汽車檢驗主任在突擊檢查時，會抽樣檢驗正在中心進行年檢的車輛。抽樣檢驗的範圍包括檢查車身底盤編號、引擎編號、排放測試結果印本、車胎、照明系統等。指定車輛測試中心監察組的高級汽車檢驗主任須檢視突擊檢查的結果，確保一級／二級汽車檢驗主任在突擊檢查指定車輛測試中心時，所抽樣檢驗的車輛數目，約達中心所檢驗車輛總數的 1%。



3.34 **警告系統** 如果發現不當／違規情況而須予警告，可向指定車輛測試中心發出以下種類的警告：(a) 由一級汽車檢驗主任發出的口頭警告；(b) 由高級汽車檢驗主任發出的書面警告；或 (c) 由車輛安全及標準部工程師或總汽車檢驗主任發出的嚴重書面警告。向指定車輛測試中心發出的警告，不應在發現不當／違規情況超過 14 個工作天才發出。高級汽車檢驗主任應檢視指定車輛測試中心的表現，並在中心及其技術／督導人員續期時作出建議。在 2018 至 2020 年期間，運輸署合共發出 258 項警告，包括 202 項口頭警告、53 項書面警告和 3 項嚴重書面警告。

3.35 審計署留意到，如表二十所示，在 2018 至 2020 年期間：

- (a) 雖然指定車輛測試中心的數目由 41 間微跌至 40 間，但期內突擊檢查的次數卻由 1 911 次大減至 1 082 次，減少 829 次 (43%)；及
- (b) 雖然在指定車輛測試中心進行的車輛檢驗數目由 345 377 輛增至 371 697 輛，增加了 26 320 輛 (8%)，但期內抽樣檢驗的次數，卻由 3 584 次減至 2 847 次，減少了 737 次 (21%)。2020 年抽樣檢驗比率為 0.77%，未能達到指定車輛測試中心監察程序訂明的 1% 目標 (見第 3.33 段)。

在 2021 年首 7 個月，突擊檢查和抽樣檢驗的次數分別為 410 和 1 292 次。期內的抽樣檢驗比率為 0.6%，未能達到 1% 的目標。

表二十

執行突擊檢查和抽樣檢驗的次數  
(2018 年 1 月至 2021 年 7 月)

| 年份               | 截至 12 月的指定車輛測試中心數目 | 突擊檢查的次數 | 指定車輛測試中心檢驗的車輛數目 | 抽樣檢驗的次數<br>(註 2) | 百分比<br>$(e) = \frac{(d)}{(c)} \times 100$ |
|------------------|--------------------|---------|-----------------|------------------|-------------------------------------------|
|                  | (a)                | (b)     | (c)             | (d)              |                                           |
| 2018             | 41                 | 1 911   | 345 377         | 3 584            | 1.04%                                     |
| 2019             | 40<br>(註 1)        | 1 524   | 356 607         | 3 567            | 1.00%                                     |
| 2020             | 40                 | 1 082   | 371 697         | 2 847            | 0.77%                                     |
| 2021<br>(截至 7 月) | 40                 | 410     | 215 833         | 1 292            | 0.6%                                      |

資料來源：審計署對運輸署記錄所作的分析

註 1：一間指定車輛測試中心營辦商於 2019 年 8 月停止服務。

註 2：不包括通過檢視閉路電視記錄進行抽樣檢驗的次數 (見第 3.36(b) 段)。

附註：在 2020 年 4 月 1 日，指定車輛測試中心監察組的編制包括 2 名一級汽車檢驗主任和 3 名二級汽車檢驗主任。根據第 3.33(b) 段所述的要求，在 2020 年 4 月須執行 140 次突擊檢查，即每年 1 680 次。

3.36 在 2021 年 7、8 和 10 月，運輸署告知審計署：

- (a) 2020 年的現場突擊檢查和抽樣檢驗次數因 2019 冠狀病毒疫情而減少。2021 年 3 月無須實施在家工作安排後，已恢復正常的現場突擊檢查和抽樣檢驗；及
- (b) 由 2019 年 7 月開始，該署會通過檢視閉路電視記錄 (由指定車輛測試中心因應指定車輛測試中心監察組的要求而提供) 進行場外突擊檢查和抽樣檢驗，作為現場突擊檢查和抽樣檢驗的補充。車輛安全及標準部於 2019 年 7 至 12 月通過檢視閉路電視進行的抽樣檢驗次數為 206 次，2020 年為 1 408 次，2021 年 1 至 7 月為 819 次。

3.37 運輸署表示會繼續查看閉路電視，作為現場抽樣檢驗的補充，因為查看閉路電視是持續監察指定車輛測試中心運作的有效方法。審計署留意到，突擊檢查和抽樣檢驗的部分目的，未能完全通過閉路電視檢視達到（見第 3.33 段）。審計署認為，運輸署需要採取措施，確保現場突擊檢查和抽樣檢驗次數符合其指定車輛測試中心監察程序所訂的目標。

### 審計署的建議

3.38 審計署 **建議** 運輸署署長應採取措施，確保現場突擊檢查和抽樣檢驗次數符合運輸署的指定車輛測試中心監察程序所訂的目標。

### 政府的回應

3.39 運輸署署長同意審計署的建議，並表示運輸署已由 2021 年 3 月起恢復進行現場突擊檢查和抽樣檢驗，並會繼續使用閉路電視記錄，作為監察指定車輛測試中心的補充措施。

## 第 4 部分：大嶼山封閉道路通行許可證的行政工作

4.1 本部分探討運輸署發出大嶼山許可證的行政工作。審計署發現，運輸署在下列許可證的行政工作上有可予改善之處：

- (a) 大嶼山長期許可證和大嶼山臨時許可證 (第 4.4 至 4.13 段)；及
- (b) 非專營巴士大嶼山臨時許可證和大嶼山自駕遊臨時許可證 (第 4.14 至 4.19 段)。

4.2 正如上文第 1.8 段所述，大嶼山長期許可證和大嶼山臨時許可證一般是分別發予嶼南居民／業務經營者和有臨時需要進出嶼南的人士。另有兩類專為旅遊而設的臨時許可證，分別是非專營巴士大嶼山臨時許可證和大嶼山自駕遊臨時許可證。在 2016 至 2020 年期間，運輸署每年發出逾 20 000 張大嶼山許可證 (由 2016 年的 20 100 張至 2019 年的 23 100 張不等)(見表二十一)。附錄 F 列出 4 類大嶼山許可證的特點。

表二十一

運輸署發出大嶼山許可證的數目  
(2016 至 2021 年 (截至 6 月))

| 大嶼山許可證<br>類別          | 2016 年 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年<br>(截至 6 月) |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|
| 大嶼山長期<br>許可證          | 4 700  | 5 100  | 4 600  | 5 500  | 6 000  | 3 100              |
| 大嶼山臨時<br>許可證          | 7 100  | 7 500  | 7 600  | 8 200  | 7 700  | 4 100              |
| 非專營巴士<br>大嶼山臨時<br>許可證 | 3 500  | 4 100  | 4 300  | 3 800  | 1 400  | 2 200              |
| 大嶼山自駕遊<br>臨時許可證       | 4 800  | 5 700  | 5 700  | 5 600  | 6 300  | 3 000              |
| 總計                    | 20 100 | 22 400 | 22 200 | 23 100 | 21 400 | 12 400             |

資料來源：運輸署的記錄

附註：數字四捨五入為最接近的百位整數

運輸署已訂明處理大嶼山許可證申請的指引 (包括部門訓令和大嶼山許可證處理申請指引)，而指引和申請表上均有註明所需的證明文件和發出許可證的一般條件。該署還製作了一份檢查清單 (見第 4.7(c) 段)，方便人員核對申請和證明文件。

4.3 運輸署表示，不時接獲舉報指有涉及大嶼山許可證的懷疑違法活動。運輸署向來都按既定審批準則，因應申請人進入封閉道路的實際需要而批准和發出大嶼山許可證。倘有任何違規使用大嶼山許可證的情況，包括沒有有效許可證進入嶼南、許可證相關的欺詐個案、偽造許可證、使用許可證以出租或取酬的方式載客等，均由香港警務處負責調查和採取執法行動。當發現懷疑違規個案時，運輸署會把個案轉介予香港警務處調查／採取執法行動。表二十二列出未持有效大嶼山許可證在大嶼山封閉道路駕駛的相關檢控個案數目 (註 29)。

註 29：運輸署表示，從香港警務處方面得知，除了關於未持有效大嶼山許可證而在大嶼山封閉道路駕駛的個案檢控數字之外，沒有備存其他與大嶼山許可證有關的違規個案檢控數字 (包括涉及許可證交易的欺詐個案、非法出租汽車服務和偽造許可證)。

## 大嶼山封閉道路通行許可證的行政工作

表二十二

未持有效許可證在大嶼山封閉道路駕駛的相關檢控個案數目  
(2016 至 2021 年 (截至 6 月))

|        | 2016 年 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年<br>(截至 6 月) |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|
| 檢控個案數目 | 932    | 1 047  | 1 124  | 948    | 2 430  | 1 538              |

資料來源：運輸署的記錄

附註：運輸署表示：(a) 上述數字已經向香港警務處查證；(b) 為打擊非法使用大嶼山許可證，香港警務處會進行巡邏或截查車輛；及 (c) 該署留意到，2020 和 2021 年涉及大嶼山許可證的非法活動似乎有所增加，可能是由於 2019 冠狀病毒疫情爆發，海外旅遊受到限制，以致有更多市民前往嶼南遊玩。

### 大嶼山封閉道路長期通行許可證和 大嶼山封閉道路臨時通行許可證

4.4 **大嶼山長期許可證** 根據運輸署的指引，大嶼山長期許可證發予在嶼南居住／經商的居民和業務經營者，以配合他們日常出入需要。每個住所／商業單位只能獲發 1 張大嶼山長期許可證；即使申請人的住所／商業單位有超過 1 輛車，也只會獲發 1 張涵蓋所有申請車輛的許可證。同一住所的家庭成員通常會被要求共用 1 張大嶼山長期許可證 (即在任何時間只能在嶼南使用許可證上訂明的其中 1 輛車)，而所有有關車輛的登記號碼均會印在同一張許可證上 (註 30)。

4.5 **大嶼山臨時許可證** 根據運輸署的指引，署方可按照申請表上註明的需要，向申請人發出大嶼山臨時許可證作以下用途：

- (a) 供政府人員、區議員等人士執行公務；
- (b) 供政府部門、公用設施機構、居民或業務經營者的承辦商使用車輛進行工程或提供服務；

註 30：運輸署表示，由於許可證空間有限，要印上超過 6 個車輛登記號碼在技術上並不可行。如獲批的申請涵蓋超過 6 輛車，許可證上不會顯示任何車輛登記號碼，而其批准信 (見第 4.6 段) 則會印上全部相關的車輛登記號碼。許可證持有人須帶同該封批准信，作為使用許可證的證明文件。



- (c) 供需要額外許可證的嶼南業務經營者使用，以配合其業務的日常交通需要；
- (d) 供業務經營者在嶼南提供特別服務（例如緊急服務或維修）；
- (e) 婚禮、殮葬和其他短期活動（例如籌款活動）；
- (f) 為嶼南居民提供搬遷／派遞服務；
- (g) 接載不適宜乘搭公共交通工具（包括的士）的人士；或
- (h) 任何其他有充分理據支持的情況（例如傷殘駕駛者駕車前往嶼南）。

4.6 **處理申請** 運輸署表示，大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證的申請人可在擬使用許可證的日期前或許可證屆滿日期前不少於 3 個星期至不超過 3 個月，以網上、傳真或郵寄方式向運輸署提交申請和證明文件。運輸署會利用電腦系統（即大嶼山許可證資訊系統）來處理申請和發出許可證。如屬網上申請，有關資料會自動記錄在大嶼山許可證資訊系統；至於經傳真或郵件提交的申請，則會由經辦人員（行政助理職系）在大嶼山許可證資訊系統開檔並輸入資料（例如申請人姓名、車輛登記號碼和種類）。根據運輸署的指引，經辦人員須就每宗申請核實申請人所提交的以下資料和補充文件：

- (a) **身份** 為發出大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證，經辦人員會核對以下資料：
  - (i) 申請人是個人或是公司；及
  - (ii) 申請人所提交的證明文件（例如身份證或商業登記證／公司註冊證書副本）；
- (b) **地址證明文件** 為發出大嶼山長期許可證，經辦人員會核實申請人的嶼南地址證明文件（例如電力公司帳單），而該文件的發出日期距離申請日期不得超過 3 個月。如地址證明文件並非以申請人名義登記，申請人須提供該地址的業主的授權書及其身份證明文件副本。至於大嶼山臨時許可證，則視乎申請性質而定；運輸署會根據署內指引，決定申請人是否須要提交地址證明文件；
- (c) **車輛資料** 為發出大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證，經辦人員須查核相關的車輛登記文件；及
- (d) **其他資料** 為發出大嶼山長期許可證，經辦人員會檢查過往曾否就同一地址發出大嶼山長期許可證，該許可證是否仍然有效，以確保每個

## 大嶼山封閉道路通行許可證的行政工作

---

地址只獲發 1 張大嶼山長期許可證。為發出大嶼山臨時許可證，經辦人員會檢查申請人所提交的證明文件是否與申請目的相符。例如，嶼南業務經營者如需要額外的許可證以配合其業務的日常運輸需要，便須提交在申請日期前 6 個月內發出的工程訂單、發票或送貨單。

經辦人員核實申請後，便會經運輸主任向負責的高級運輸主任提出建議，請其批准有關申請。申請獲批後，經辦人員會以郵遞、電郵或傳真方式向申請人發出批准信，請其領取大嶼山長期許可證／臨時許可證。批准信上列明許可證的主要條件，例如許可證持有人姓名、車輛登記號碼、有效期和通行時限（如適用）。

### 需要改善大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證申請的處理程序

4.7 審計署抽查 50 宗於 2020 年 11 月 30 日和 2021 年 6 月 1 日批准的大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證的申請（涉及 20 張大嶼山長期許可證和 67 張大嶼山臨時許可證），發現下列問題：

- (a) **運輸署未能發現證明文件有欠妥當** 運輸署向其中 2 宗個案的申請人各發出一張為期 12 個月的大嶼山臨時許可證，審計署發現申請人遞交的證明文件有欠妥當，詳情如下：
  - (i) **個案 1** 根據運輸署的指引，凡申請為期 12 個月的大嶼山臨時許可證，須遞交合共 12 張可顯示相關嶼南地址的工程訂單、發票或送貨單，當中至少 6 張是於申請日期前 6 個月（每月一張）內發出。此個案申請人所遞交的 13 張發票（涵蓋 2020 年 5 至 10 月期間）中，有一張沒有註明任何送貨地址，而另一張則顯示送貨地址位於中環；及
  - (ii) **個案 2** 此個案的申請人租用了嶼南一片土地用以耕作，並申請大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證，以便 3 輛車獲准出入嶼南以運載物資和用品。申請人按運輸署的要求，遞交已加蓋印花的租約和租單以支持其申請。不過，審計署發現，發出租單的人士並非租約所註明的業主，而申請人沒有提供進一步解釋；
- (b) **簽發大嶼山臨時許可證的有效期比申請人所需的為長** 關於個案 2，審計署發現租約所訂明的租期為 2020 年 11 月至 2021 年 11 月。然而，運輸署於 2021 年 7 月向申請人簽發為期 12 個月的大嶼山臨時許可證是於 2022 年 7 月屆滿，即直至租約期滿後約 8 個月；及

- (c) **未有使用或未有填妥審批申請表的檢查清單** 廉政公署 2019 年 6 月發表名為《大嶼山封閉道路通行許可證的簽發》的審查工作報告。運輸署因應報告所載的建議，於 2020 年 1 月推出一張人手檢查清單供審批申請之用，以確保不同人員採用較一致的標準處理申請。然而，審計署留意到若干未有使用或未有填妥檢查清單的個案，詳情如下：
- (i) 有 9 宗個案的經辦人員在審批申請時未有使用檢查清單；
  - (ii) 有 12 宗個案的檢查清單雖已由一名運輸主任簡簽，並附連於相關的申請檔案，唯檢查清單上所有項目空格都留空；及
  - (iii) 有 24 宗個案沒有剔選檢查清單上審批申請時所有必須查核的項目（例如地址證明和車輛類別）。

審計署認為，運輸署應加強檢查證明文件，確保大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證的申請有充分文件支持，才會獲得批准。至於大嶼山臨時許可證的有效期，運輸署需要採取措施，確保所批出的大嶼山臨時許可證，其有效期盡量與申請人的需要相符。運輸署並需要提醒其人員嚴格遵從該署指引所載有關審核申請時使用人手檢查清單的規定。鑑於運輸署已使用電子方式（即大嶼山許可證資訊系統）處理申請和簽發許可證（見第 4.6 段），審計署認為，運輸署需要研究可否在大嶼山許可證資訊系統加入檢查清單作審批申請之用，以確保所有大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證的申請均按照規定妥為審批。

### 需要採取措施應對使用違法或無效的大嶼山許可證

4.8 正如第 4.3 段所述，政府不時接獲舉報指有涉及大嶼山許可證的懷疑違法活動。例子包括：

- (a) **使用偽造大嶼山許可證** 2021 年 5 月和 6 月，香港警務處採取執法行動，以打擊車輛非法進入大嶼山封閉道路的情況。行動期間，有 60 名人士因涉嫌使用偽造大嶼山許可證而被捕；及
- (b) **複印的大嶼山許可證** 運輸署表示於 2020 年接獲一宗成立的投訴，指有政府承辦商獲發大嶼山臨時許可證，但該許可證的複印本卻被發現展示在兩輛在嶼南的分包商車上，而有關的大嶼山臨時許可證並沒有涵蓋該兩輛車。

## 大嶼山封閉道路通行許可證的行政工作

---

4.9 雖然運輸署已訂有規定，就使用過期大嶼山許可證和日常出入時不再需要的大嶼山長期許可證加以管制，但審計署發現落實規定時有下列不足之處：

- (a) **有關過期的大嶼山許可證的法定規定** 根據《道路交通（車輛登記及領牌）規例》，持證人須把有效期已屆滿的大嶼山許可證退還運輸署。任何人士若違反此項規定卻未能提供合理辯解，即屬干犯罪行，可判處第1級罰款（即2,000元）。儘管大嶼山許可證屆滿後的退還率非常低，但運輸署並沒有就未有退還過期的大嶼山許可證而向持證人採取任何跟進行動；及
- (b) **日常出入時不再需要的大嶼山長期許可證後的處理規定** 遞交申請表格時，申請人須承諾在填報於表格上的資料有變時，立即以書面通知運輸署。審計署留意到2021年5月的一宗個案，持證人已不再是嶼南居民，但在運輸署發信要求解釋前，一直沒有通知該署更改住址，也沒有申請註銷向其簽發的大嶼山長期許可證（註31）。

4.10 2021年9月和10月，運輸署回應審計署的查詢時表示：

- (a) 大嶼山許可證屆滿未交還，但運輸署未有對持證人採取跟進行動的原因為：
  - (i) 運輸署的首要任務向來是根據服務承諾適時處理大嶼山許可證申請，並盡可能縮短處理時間，以配合市民的出行需要。考慮到交還過期證件的安排會對持證人造成不便，持證人都不大熱衷交還，致使追收過期證件工作變得困難和耗時，所以向持證人追收過期許可證，並不是該署的優先任務；
  - (ii) 鑑於每年發出的大嶼山許可證為數不少（以2020年為例，年內發出的許可證約有21 400張），因此如要向持證人逐一追收過期證件，估計需要調撥大量人手和資源；
  - (iii) 雖然法例有條文規定如持證人未有交還過期證件須處以罰款，但如果政府進行有關法律程序，將會牽涉複雜安排，兼且費用高昂；
  - (iv) 並沒有證據顯示，持證人未有交還過期證件會導致涉及大嶼山許可證的違法活動有所增加（見第4.3段）。根據香港警務處的觀察，在車輛找到的無效大嶼山許可證，大多是複印的許可證，而非過

---

註31：運輸署表示，由於每個嶼南住所／商業單位提出申請後只會獲發一張大嶼山長期許可證，因此於2021年4月收到一名人士使用相同地址遞交的新申請時，便於2021年5月向持證人發信要求解釋。持證人於同月回覆指他已搬離嶼南，並申請註銷許可證。



期許可證。涉及大嶼山許可證的違法活動有所增加，可能是由於爆發 2019 冠狀病毒疫情，海外旅遊受到限制，以致有更多市民前往嶼南遊玩；

- (v) 過期許可證已經無效，由於屆滿日期印於許可證上，所以香港警務處很容易鑑別。任何人如進入嶼南但又沒有有效許可證，不論該許可證是過期抑或偽造，即屬觸犯法例，可被處以罰款及／或監禁。警方會進行調查，並對這類違法活動採取執法行動；及
  - (vi) 運輸署計劃引入電子許可證系統（註 32），容許申請獲批的人士自行印出電子許可證。電子許可證附有二維碼，加密載列與許可證相同的資料，以供香港警務處即場確定許可證是否有效和真確。因應新系統的引入，運輸署已建議撤銷要求持證人交回過期許可證的法定要求，現正推展必要的程序；
- (b) 為了方便香港警務處採取執法行動，運輸署一直有聯同香港警務處研究加強大嶼山許可證的防偽特徵。經深入商討，並徵得香港警務處和政府物流服務署同意後，已經／將會採取下列措施：
- (i) 不同種類的大嶼山許可證有不同顏色，方便香港警務處在執法時辨別；
  - (ii) 自 2021 年 9 月 1 日起，已在大嶼山許可證上加上水印（運輸署的徽號）。香港警務處認為這項防偽特徵，可有效遏止使用偽造大嶼山許可證的行為；及
  - (iii) 使用厚紙印出大嶼山許可證，使之更為耐用；

此外，運輸署計劃在徵詢香港警務處和政府物流服務署的意見後，聘請承辦商改善大嶼山許可證的設計，加入更多防偽特徵（例如防偽線條圖案）；及

- (c) 現正開發的另一套系統，可以協助香港警務處採取執法行動。土木工程拓展署可持續大嶼山辦事處會就這套系統，研究使用技術裝置追蹤進入大嶼山封閉道路而沒有有效大嶼山許可證的車輛。該系統會辨別經過檢測站（位於東涌道近石門甲）的車輛登記號碼，並會自動把車輛登記號碼與運輸署的記錄加以比較，以查看該車是否領有有效的許可證。該署的目標是在 2023 年第 2 季推行系統試驗計劃。

---

註 32：運輸署表示，就大嶼山自駕遊臨時許可證而訂立的電子許可證制度，暫定於 2022 年第 2 季實施。如果順利推行，運輸署會聯同有關方面研究可否擴展至其他種類的大嶼山許可證。

## 大嶼山封閉道路通行許可證的行政工作

---

4.11 審計署留意到，電子許可證系統（見第 4.10(a)(vi) 段）和將於大嶼山檢測站使用的系統（第 4.10(c) 段）仍在規劃階段，需要數年才會全面落實。在這段過渡期間，運輸署需要密切監察涉及大嶼山許可證的違法活動日益增加的情況（見第 4.3 段）。如果發現使用偽造許可證的情況日漸增多，應考慮善用防偽科技，引入更多許可證防偽特徵。審計署留意到，運輸署計劃撤銷要求持證人交還許可證的法定要求，但在法定要求尚未撤銷之前，運輸署需要提醒持證人交還過期許可證。運輸署也應提醒持證人，在申請表填報的資料有變時，應立即書面通知該署。

### 審計署的建議

4.12 審計署建議運輸署署長應：

- (a) 加強檢查證明文件，確保大嶼山長期許可證／大嶼山臨時許可證的申請有充足文件支持，才會獲得批准；
- (b) 採取措施，確保大嶼山臨時許可證的批准有效期，盡量與申請人所需的相符；
- (c) 提醒運輸署的人員，須嚴格遵從該署指引所載有關審核申請時使用人手檢查清單的規定；
- (d) 研究可否在大嶼山許可證資訊系統加入檢查清單作審批申請之用；
- (e) 密切監察涉及大嶼山許可證的違法活動日益增加的情況。如果發現使用偽造許可證的情況日漸增多，應考慮善用防偽科技，引入更多許可證防偽特徵；
- (f) 提醒持證人交還過期許可證；及
- (g) 提醒持證人在申請表填報的資料有變時，應立即書面通知運輸署。

### 政府的回應

4.13 運輸署署長同意審計署的建議，並表示該署會：

- (a) 在 2021 年 12 月中或之前更新內部指引和檢查清單，以便改善有關大嶼山許可證申請的證明文件檢查工作和審批程序；
- (b) 進行技術研究，以確定在審批申請過程中採用電子檢查清單是否可行；



- (c) 繼續聯同香港警務處和政府物流服務署，監察涉及大嶼山許可證的違法活動，例如運輸署會不時更改大嶼山許可證的顏色。運輸署自2021年9月開始採取臨時措施，在每張大嶼山許可證加上壓印，以作為防偽特徵。此外，運輸署正聯同政府物流服務署和香港警務處，研究使用加厚紙張和在許可證加上水印等措施；及
- (d) 在法定要求未取消前，繼續提醒持證人須向運輸署交還過期許可證，及如持證人資料有變動，應通知運輸署。

### 臨時大嶼山封閉道路通行許可證 (非專營巴士作旅遊服務專用) 和臨時大嶼山封閉道路通行許可證 (大嶼山自駕遊計劃)

4.14 **旅遊服務專用的大嶼山許可證** 正如第4.2段所述，旅遊服務專用的大嶼山許可證有以下兩類：

- (a) **非專營巴士大嶼山臨時許可證** 欲營辦經東涌道進出嶼南的旅遊巴士公司和旅遊服務營辦人可申請非專營巴士大嶼山臨時許可證。現時，每天可進入嶼南的旅遊巴士數目上限為40輛，以先到先得方式平均分配予本地和非本地旅行團。申請截止後(截止日期為許可證生效日期前兩周)，任何一類未使用的配額，將撥到另一個求過於供的類別。每名申請人最多可申請3個名額，供3輛提供旅遊服務的巴士同日進入嶼南；及
- (b) **大嶼山自駕遊臨時許可證** 在“大嶼山自駕遊”計劃下，市民可在平日(公眾假期除外)交通不繁忙的日子駕駛私家車經大嶼山的封閉道路前往昂平、大澳、長沙和梅窩等地點，作消閒和康樂用途。現時，每天可進入大嶼山封閉道路的私家車數目上限為25輛(包括5個預留給電動私家車的名額)。名額會以先到先得方式分配(註33)。每輛私家車每月只可獲批一個名額。

4.15 **申請處理程序** 非專營巴士大嶼山臨時許可證和大嶼山自駕遊臨時許可證的申請處理程序如下：

---

註33：運輸署表示，自2016年2月推出“大嶼山自駕遊”計劃以來，市民需求甚殷，每天配額的使用率一直甚高。鑑於不時接獲以抽籤形式分發每天配額的建議，運輸署計劃在“大嶼山自駕遊”計劃第二階段展開時(暫定於2022年第二季)推行抽籤制度。

- (a) **非專營巴士大嶼山臨時許可證** 運輸署表示，申請人可於這類許可證的預計使用日期前至少 2 個星期和不超過 3 個月前經網上或以傳真方式提交申請連證明文件。與大嶼山長期許可證和大嶼山臨時許可證相似，運輸署使用大嶼山許可證資訊系統（見第 4.6 段）處理申請和簽發許可證。就網上申請而言，申請資料會自動記錄在該系統中。至於以傳真方式提交的申請，經辦人員（行政助理職級）會在該系統開檔並輸入申請資料。根據運輸署的指引，經辦人員會查核每宗申請及其證明文件（例如非專營巴士的有效車輛登記文件、有關的客運營業證附件等）。查核申請後，經辦人員會經運輸主任提出建議，以供負責的高級運輸主任審批。申請獲批後，經辦人員會以郵遞、電子郵件或傳真方式向申請人發出批准信，以供領取非專營巴士大嶼山臨時許可證，信中也載明簽發許可證的主要條件；及
- (b) **大嶼山自駕遊臨時許可證** 申請人可於這類許可證的預計生效日期前至少 2 個工作天和不超過 1 個月前經互聯網提交申請。申請人須輸入本人及私家車的詳細資料，並選擇打算進入嶼南的日期，系統會自動核證車輛的資格（即該私家車當月並沒有獲發這類許可證）。如該車輛合資格獲發許可證而仍有可用配額的話，系統會提示申請人經網上支付系統繳付許可證費用。如申請成功，運輸署會以郵遞方式向申請人發出批准信連許可證。如在打算進入嶼南前少於 5 個工作天提出申請，申請人必須親身領取許可證。

### 需要檢討大嶼山許可證資訊系統的懲處名單產生方法

4.16 根據運輸署的指引，申請人如沒事先給予通知而在任何連續 12 個月內發生 3 次以下情況，將會喪失申請非專營巴士大嶼山臨時許可證的資格，由其上次獲發的非專營巴士大嶼山臨時許可證的生效日期起計，為期 6 個月。有關情況為：

- (a) 申請時並沒有一併提交車輛的資料和相關證明文件，並且未能在許可證生效日期前至少 8 個工作天提交該等文件；或
- (b) 沒有領取獲發的非專營巴士大嶼山臨時許可證。

運輸署表示，該署備有以人手輸入的懲處名單，以供查核申請人有否按規定行事。同時，大嶼山許可證資訊系統也於 2020 年 3 月新增警示功能，以提醒經辦人員在處理非專營巴士大嶼山臨時許可證申請時，留意該申請人是否名列於系統自動產生的懲處名單上（名單根據系統內的資料產生）。

4.17 審計署留意到，運輸署在 2020 年 11 月收到一宗申請，而該申請人在系統自動產生的懲處名單上，理應被取消申請許可證的資格，但運輸署卻在同月批准該申請。2021 年 9 月，在回應審計署的查詢時，運輸署告知審計署：

- (a) 警示功能是一種輔助功能，供查核有關申請人的懲處狀態並向經辦人員提出警示，而不是封阻申請。實際上，當經辦人員看見警示訊息時，須以由人手輸入的懲處名單加以核對，以確保準確性；及
- (b) 至於在 2020 年 11 月收到的該宗申請，運輸署發現，該系統識別到該申請人在 2020 年 8 月曾 3 次未有領取獲批的許可證，因而把申請人列入自動產生的懲罰名單。雖然系統發出警示訊息，但經運輸署複核由人手輸入的懲處名單和申請記錄後，發現申請人在 2020 年 7 月已撤回該 3 宗申請，並且沒有記錄顯示其在許可證生效日期前 8 個工作天仍未提交所需資料或在過去 12 個月沒有領取獲批的許可證。因此，該申請獲得批准。

審計署留意到，儘管申請人在 2020 年 7 月撤回 3 宗申請的資料已於 2020 年 9 月記錄在系統中，但在 2020 年 11 月，相關申請人仍在系統的懲處名單上。審計署認為，為確保現行機制能可靠、有效地識別需要取消資格的個案，運輸署需要檢討系統產生懲處名單的方法，以確定未能識別撤回申請資訊的原因，並採取適當措施，改善系統。

### 審計署的建議

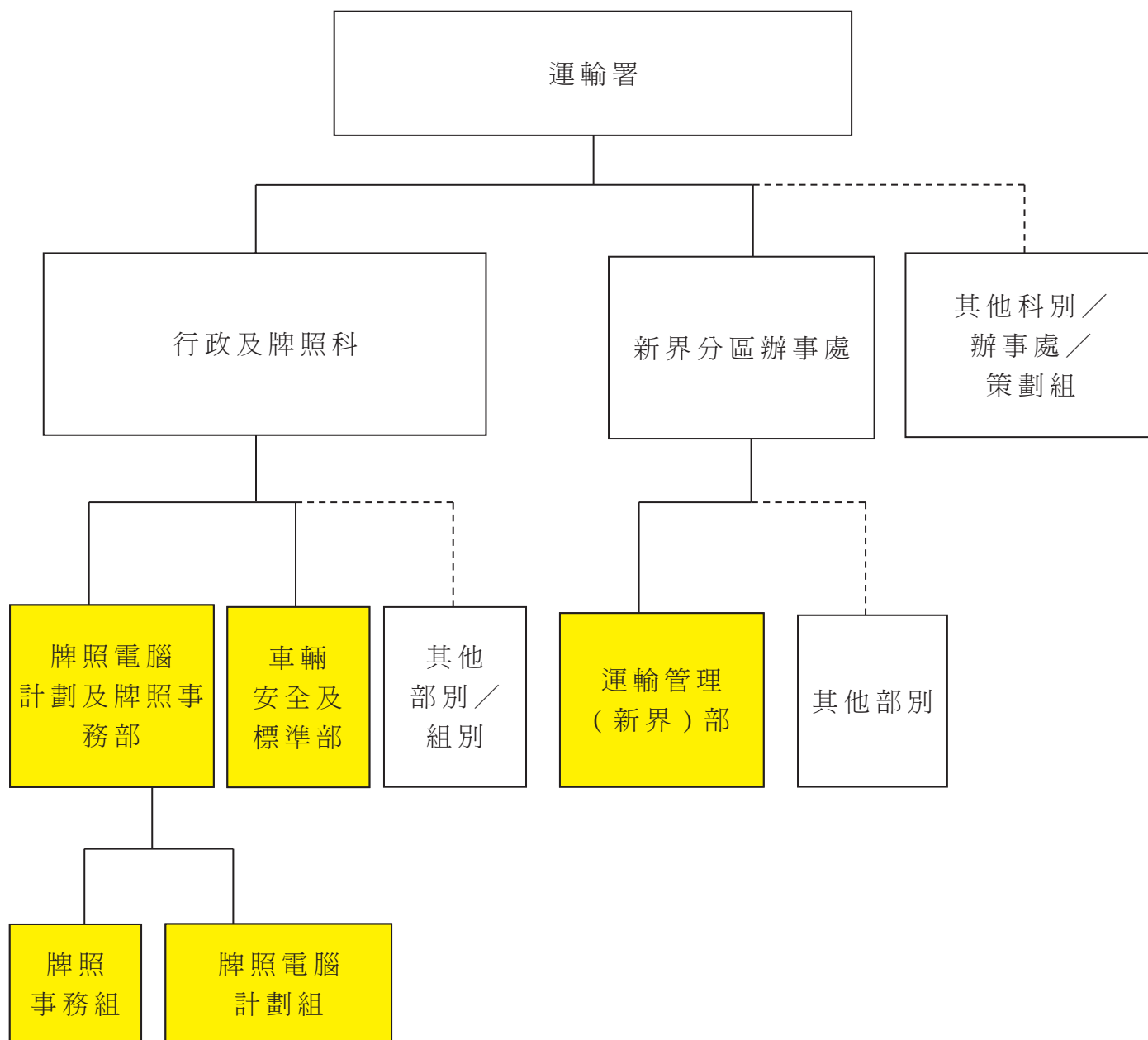
4.18 審計署**建議**，為方便查核申請人是否符合申請非專營巴士大嶼山臨時許可證的資格，運輸署署長應檢討大嶼山許可證資訊系統產生懲處名單的方法，以確定未能識別撤回申請資料的原因，並採取適當措施，改善系統。

### 政府的回應

4.19 運輸署署長同意審計署的建議，並表示該署會進行技術研究，以確定可否對現有大嶼山許可證資訊系統作出改善，令檢查懲處名單的程序更為暢順。

附錄 A  
(參閱第 1.11 及 1.12 段)

運輸署：  
組織圖 (摘要)  
(2021 年 6 月 30 日)



說明：   本審計報告涵蓋的部別／組別

資料來源：運輸署的記錄

附錄 B  
(參閱第 2.2、2.3、  
2.21 及 2.25 段)

運輸署牌照事務處提供的牌照服務  
(2021 年 6 月 30 日)

| 牌照服務    |                                         | 申請途徑  |    |            |            |                   |            |            |            |
|---------|-----------------------------------------|-------|----|------------|------------|-------------------|------------|------------|------------|
|         |                                         | 牌照事務處 |    |            |            |                   |            |            |            |
|         |                                         | 香港    | 九龍 | 觀塘         | 沙田         | 是否<br>提供預約<br>服務？ | 互聯網        | 郵遞         | 投遞箱        |
| 與駕駛執照相關 |                                         |       |    |            |            |                   |            |            |            |
| 1       | 簽發／續領正式駕駛執照                             | ✓     | ✓  | ✓          | ✓          | ✓                 | ✓<br>(註 1) | ✓          | ✓          |
| 2       | 簽發學習駕駛執照 (私家車、輕型貨車、電單車及機動三輪車)           | ✓     | ✓  | ✓          | ✓          | ✓                 | —          | ✓<br>(註 2) | ✓<br>(註 2) |
| 3       | 簽發學習駕駛執照 (商用車輛)                         | ✓     | ✓  | —          | —          | ✓                 | —          | ✓<br>(註 3) | ✓          |
| 4       | 新領／續領駕駛教師執照                             | ✓     | ✓  | ✓          | ✓          | ✓                 | —          | ✓          | ✓          |
| 5       | 新領／續領暫准駕駛執照                             | ✓     | ✓  | ✓          | ✓          | ✓                 | —          | ✓          | ✓          |
| 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 | ✓     | ✓  | ✓<br>(註 4) | ✓<br>(註 4) | ✓                 | —          | ✓          | ✓          |
| 7       | 簽發國際駕駛許可證或其複本                           | ✓     | ✓  | ✓          | ✓          | ✓                 | —          | ✓          | ✓          |
| 8       | 加領資格                                    | ✓     | ✓  | ✓          | ✓          | ✓                 | —          | ✓          | ✓          |

附錄 B  
(續)  
(參閱第 2.2、2.3、  
2.21 及 2.25 段)

| 牌照服務        |                             | 申請途徑  |    |    |    |                   |             |            |            |
|-------------|-----------------------------|-------|----|----|----|-------------------|-------------|------------|------------|
|             |                             | 牌照事務處 |    |    |    |                   |             |            |            |
|             |                             | 香港    | 九龍 | 觀塘 | 沙田 | 是否<br>提供預約<br>服務？ | 互聯網         | 郵遞         | 投遞箱        |
| 與駕駛執照相關 (續) |                             |       |    |    |    |                   |             |            |            |
| 9           | 發出駕駛執照細節證明書                 | ✓     | ✓  | ✓  | ✓  | —                 | —           | ✓          | ✓          |
| 10          | 更改個人資料                      | ✓     | ✓  | ✓  | ✓  | —                 | ✓<br>(註 5)  | ✓          | ✓          |
| 11          | 申請駕駛考試 (私家車、輕型貨車、電單車及機動三輪車) | ✓     | ✓  | —  | —  | ✓                 | ✓<br>(註 6)  | ✓<br>(註 7) | ✓<br>(註 7) |
| 12          | 申請駕駛考試 (商用車輛)               | —     | —  | —  | —  | —                 | ✓<br>(註 8)  | ✓<br>(註 9) | —          |
| 13          | 免試簽發正式駕駛執照                  | ✓     | —  | —  | —  | ✓                 | —           | —          | —          |
| 14          | 簽發／續期臨時駕駛執照                 | ✓     | —  | —  | —  | ✓                 | —           | —          | —          |
| 15          | 申請駕駛考試延期及簽發駕駛考試排期信複本        | ✓     | —  | —  | —  | —                 | —           | ✓          | ✓          |
| 與車輛牌照相關     |                             |       |    |    |    |                   |             |            |            |
| 1           | 簽發／續領車輛及拖車牌照                | ✓     | ✓  | ✓  | ✓  | ✓                 | ✓<br>(註 10) | ✓          | ✓          |
| 2           | 簽發車輛及拖車牌照複本                 | ✓     | ✓  | ✓  | ✓  | —                 | —           | ✓          | ✓          |



附錄 B  
(續)  
(參閱第 2.2、2.3、  
2.21 及 2.25 段)

| 牌照服務        |                        | 申請途徑  |    |    |    |                   |     |    |     |
|-------------|------------------------|-------|----|----|----|-------------------|-----|----|-----|
|             |                        | 牌照事務處 |    |    |    |                   |     |    |     |
|             |                        | 香港    | 九龍 | 觀塘 | 沙田 | 是否<br>提供預約<br>服務？ | 互聯網 | 郵遞 | 投遞箱 |
| 與車輛牌照相關 (續) |                        |       |    |    |    |                   |     |    |     |
| 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                 | ✓     | ✓  | ✓  | ✓  | —                 | —   | ✓  | ✓   |
| 7           | 列印有待執行的法庭命令 (車輛)       | ✓     | ✓  | ✓  | ✓  | —                 | —   | —  | —   |
| 8           | 發出無欠繳罰款或訴訟費記錄及無違例記錄證明書 | ✓     | ✓  | ✓  | ✓  | —                 | —   | —  | —   |
| 9           | 發出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          | 改配車輛登記號碼               | ✓     | ✓  | —  | —  | ✓                 | —   | ✓  | ✓   |
| 14          | 首次登記車輛及拖車              | ✓     | —  | —  | —  | —                 | —   | —  | —   |
| 15          | 重新登記車輛及拖車              | ✓     | —  | —  | —  | —                 | —   | —  | —   |

附錄 B  
(續)  
(參閱第 2.2、2.3、  
2.21 及 2.25 段)

| 牌照服務        |                                                             | 申請途徑  |    |    |    |                   |     |    |     |
|-------------|-------------------------------------------------------------|-------|----|----|----|-------------------|-----|----|-----|
|             |                                                             | 牌照事務處 |    |    |    |                   |     |    |     |
|             |                                                             | 香港    | 九龍 | 觀塘 | 沙田 | 是否<br>提供預約<br>服務？ | 互聯網 | 郵遞 | 投遞箱 |
| 與車輛牌照相關 (續) |                                                             |       |    |    |    |                   |     |    |     |
| 16          | 首次登記後六個月內<br>安裝配件及取得應課<br>稅保證                               | ✓     | —  | —  | —  | —                 | —   | —  | —   |
| 17          | 簽發／續領人力車牌<br>照或簽發其複本                                        | ✓     | —  | —  | —  | —                 | —   | —  | —   |
| 18          | 保留車輛登記號碼以<br>待拍賣 (普通登記號<br>碼)                               | ✓     | —  | —  | —  | —                 | ✓   | ✓  | ✓   |
| 19          | 更改車輛類別                                                      | ✓     | —  | —  | —  | —                 | —   | —  | —   |
| 20          | 安裝應課稅配件                                                     | ✓     | —  | —  | —  | —                 | —   | —  | —   |
| 其他          |                                                             |       |    |    |    |                   |     |    |     |
| 1           | 傷殘人士政府隧道免<br>費行車券／青馬管制<br>區傷殘司機使用費代<br>用券                   | ✓     | ✓  | ✓  | ✓  | —                 | —   | ✓  | ✓   |
| 2           | 運載特長貨物許可<br>證、運載特闊貨物許<br>可證、車輛行駛許可<br>證、快速公路許可證、<br>鄉村車輛許可證 | ✓     | ✓  | ✓  | ✓  | —                 | —   | ✓  | ✓   |
| 3           | 超額載客許可證                                                     | ✓     | ✓  | —  | —  | —                 | —   | ✓  | ✓   |

附錄 B  
(續)  
(參閱第 2.2、2.3、  
2.21 及 2.25 段)

| 牌照服務   |                      | 申請途徑        |    |    |    |                   |     |    |     |
|--------|----------------------|-------------|----|----|----|-------------------|-----|----|-----|
|        |                      | 牌照事務處       |    |    |    |                   |     |    |     |
|        |                      | 香港          | 九龍 | 觀塘 | 沙田 | 是否<br>提供預約<br>服務？ | 互聯網 | 郵遞 | 投遞箱 |
| 其他 (續) |                      |             |    |    |    |                   |     |    |     |
| 4      | 新領試車牌照及申請<br>國際通行許可證 | ✓           | —  | —  | —  | —                 | —   | —  | —   |
| 5      | 雜項服務                 | ✓<br>(註 11) | —  | —  | —  | —                 | —   | ✓  | ✓   |

資料來源：運輸署的記錄

註 1：只適用於續領正式駕駛執照。

註 2：不適用於首次申領學習駕駛執照。

註 3：所有郵遞申請均由沙田牌照事務處處理，該牌照事務處不接受經櫃檯遞交的申請。

註 4：不適用於臨時駕駛執照。

註 5：只適用於更改地址。

註 6：於非商用車輛而言，只適用於重考路試。經互聯網提交的考期預約由駕駛事務組處理。

註 7：不適用於首次申請駕駛考試。

註 8：於商用車輛而言，適用於首次應考或重考路試和首次應考或重考的士筆試。經互聯網提交的考期預約由駕駛事務組處理。

註 9：商用車輛駕駛考試的申請如經郵遞提交會由沙田牌照事務處處理。

註 10：只適用於續領車輛牌照。

註 11：該等服務包括發出客運營業證、證明書及有關複本、續領試車牌照、出租汽車許可證、老爺車行駛許可證、廣告車輛許可證及大嶼山封閉道路通行許可證和發出有關複本。

附錄 C  
(參閱第 2.9 段)

4 間牌照事務處的輪候大堂

|             | 上午 11 時                                                                             | 下午 3 時                                                                               |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| (a) 香港牌照事務處 |    |    |
| (b) 九龍牌照事務處 |   |   |
| (c) 觀塘牌照事務處 |  |  |
| (d) 沙田牌照事務處 |  |  |

資料來源：審計署職員分別在 2021 年 9 月 13 日、17 日、20 日和 24 日拍攝的照片

### 聘用退休後服務合約僱員的準則

政府在 2015 年 1 月 14 日公布採納一系列措施以延長公務員的服務年期，包括新設退休後服務合約計劃。就本質來說，在此計劃下，決策局／部門可以合約形式聘用退休公務員，處理需要特定公務員專門知識／經驗的臨時、有時限或季節性工作。2015 年 11 月，公務員事務局發出《公務員事務局通告第 13/2015 號》——退休後服務合約計劃，公布計劃的實施安排。該計劃也訂明，以固定期限形式聘用的退休後服務合約僱員，須與根據既定公務員聘任制度招聘的常額公務員清楚區分。

根據該公務員事務局通告所載規定：

- (a) 退休／即將退休公務員應處理需要特定公務員專門知識／經驗的臨時、有時限、季節性或兼職工作；
- (b) 決策局／部門不應聘用退休後服務合約僱員擔任應由公務員負責的職務，特別是決策局／部門認為有需要由公務員長期／永久擔任以應付其服務需要的職務；
- (c) 退休後服務合約僱員不會獲調職、晉升或轉任任何公務員職位；及
- (d) 退休後服務合約僱員的聘用安排（包括聘用條件和條款）必須由一名職級不低於副部門首長級別或同等職級的首長級人員親自批核。

資料來源：公務員事務局的記錄

### 汽車檢驗主任每天視察指定車輛測試中心的揀選準則

一級汽車檢驗主任每周會擬備視察工作表，然後指示二級汽車檢驗主任執行。擬備視察工作表時，會考慮以下準則，如指定車輛測試中心符合以下的情況愈多，視察次數也愈多：

- 指定車輛測試中心每月驗車超過 1 300 輛。一般而言，驗車的數量愈多，視察的次數也愈多；
- 及格率為 97% 或以上。一般而言，及格率愈高，視察次數愈多；
- 近日接到有關指定車輛測試中心的投訴，及／或向該中心發出了警告，須予進一步監察；
- 發現或懷疑有不當或違規情況，例如不當或大事宣傳／推廣活動，或向中心的技術／監督人員發出了書面警告；
- 完成驗車時間平均少於 15 分鐘；及
- 就受檢驗的車輛出現需要申報利益衝突的情況，須考慮予以進一步監察。

資料來源：運輸署的記錄



附錄 F  
(參閱第 4.2 段)

#### 4 類大嶼山封閉道路通行許可證的特點

| 特點        | 大嶼山<br>長期許可證                                     | 大嶼山<br>臨時許可證        | 非專營巴士<br>大嶼山臨時<br>許可證   | 大嶼山自駕遊<br>臨時許可證                                  |
|-----------|--------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------------------------|
| 申請人       | 有日常出入需要的本區居民和業務經營者                               | 任何有實質需要的人士          | 在嶼南提供旅行團服務的公司或機構        | 私家車司機 (消閒和康樂用途)                                  |
| 名額        | 每個住所／商業單位 1 張                                    | 不設限額                | 每天 40 個 (本地團和外地團各 20 個) | 平日 (公眾假期除外) 每天 25 個名額<br>(非電動車 20 個；<br>電動車 5 個) |
| 車輛<br>種類  | 居民：<br>電單車和私家車<br><br>業務經營者：<br>電單車、私家車<br>和輕型貨車 | 不限                  | 非專營巴士                   | 私家車                                              |
| 有效期       | 一般為 12 個月                                        | 按需要而定<br>(最長 12 個月) | 1 天                     |                                                  |
| 許可證<br>收費 | 新申請：每年 900 元<br>續期：每年 660 元                      |                     | 每天 75 元                 |                                                  |

資料來源：運輸署的記錄