

致：交通及運輸委員會主席 程振明議員

由：沈豪傑議員、梁福元議員、袁敏兒議員、梁明堅議員

事：請將以下提問列入 2018 年 7 月 12 日交通及運輸委員會議程

### 優化運輸署牌照事務處服務 縮短輪候時間 處理更多申請

現時運輸署設有四間牌照事務處，處理各項牌照服務，惟近年車輛登記數目不斷上升，加上處理續牌時間冗長，令不少市民花大量時間等候，更甚的情況是排到櫃位才知滿額，之後又要再花時間排隊始能辦妥文件。

有見及此，我們認為牌照事務處可以考慮一些改善建議，方便市民，包括：

1. 增加處理續牌及留牌櫃位；
2. 改用網上或其他電子輪候方式，減少等候時間；
3. 放寬每日處理限額；
4. 長遠考慮在新界西增設牌照事務處，方便新界西北市民不用長途跋涉到沙田或長沙灣處理申請文件。

聯絡人：沈豪傑

2018 年 6 月 13 日

元朗區議會  
交通及運輸委員會  
2018 年 7 月 12 日

**議員提問:**

有關「優化運輸署牌照事務處服務、縮短輪候時間及處理更多申請」事宜

**回應:**

有關議員的上述提問，本署謹覆如下:

本署一直鼓勵市民選擇以非櫃位方式辦理牌照手續，以省卻在牌照事務處排隊輪候的時間。市民可以選擇以非櫃位方式辦理牌照手續(包括續領正式駕駛執照及車輛牌照)，例如透過郵遞、設於牌照事務處及各區指定郵政局(例如元朗郵政局)的免費投遞箱及「香港政府一站通」等，亦可委託別人代為辦理有關申請。市民更可透過「香港政府一站通」的互聯網遞交駕駛執照和車輛牌照續領申請，以及更改地址的通知。如市民選擇以櫃位方式辦理牌照手續，可透過網上預約系統「預約續領車輛牌照、正式駕駛執照及申領國際駕駛許可證」服務。系統的設立是讓更多申請人能利用預約服務，減省申請人需輪候的時間，並在申請人指定的日期及時間到約定的牌照事務處辦理牌照申請。

就建議本署增加處理續牌及留牌櫃位，基於各牌照事務處現時的空間及櫃位數目，以及牌照事務處須提供的服務的種類，未能增設櫃位處理上述申請。有關安排是經本署在考慮包括善用有限資源及避免影響現有服務質素等各種因素後作出的。在調整各櫃台提供的服務時，本署亦須參考大部份親身到牌照事務處辦理其車輛或駕駛執照的顧客的需要及意見。例如，基於不少車主反映他們親身到牌照事務處時，只會辦理一宗續領車輛牌照或續領正式駕駛執照的申請，因此，本署已在香港及九龍牌照事務處設立處理一宗續領車輛牌照申請的櫃台。同時，本署亦已在香港、九龍及沙田牌照事務處設立續領正式駕駛執照專屬櫃位，以處理兩宗或以下的續領正式駕駛執照申請，以照顧大部份顧客的需要。

而現時，運輸署轄下設有四間牌照事務處，地點分別位於香港、九龍及新界，為市民提供各項牌照服務。各牌照事務處均鄰近港鐵站，方便市民到達。有關牌照事務處的辦公時間為星期一至五每日的上午九時至下午五時，午膳時間亦照常辦公。各牌照事務處的地址如下：

- (a) 香港牌照事務處：香港金鐘道九十五號統一中心三樓 (鄰近港鐵金鐘站)
- (b) 九龍牌照事務處：九龍長沙灣道二零三號長沙灣政府合署二樓 (鄰近港鐵深水埗站)
- (c) 觀塘牌照事務處：九龍觀塘鯉魚門道十二號東九龍政府合署五樓 (鄰近港鐵觀塘)

／藍田站)

(d) 沙田牌照事務處：新界沙田上禾輦路一號沙田政府合署二樓（鄰近港鐵沙田站）

就建議於新界西增設牌照事務處，由於涉及額外資源，而現有四間牌照事務處均鄰近港鐵站，已方便位於香港、九龍及新界的市民前往辦理牌照手續，因此本署暫無計劃於新界西增設牌照事務處。

而有關放寬每日處理限額方面，現時提供的處理十份或以上的大量申請的特別安排，是在現有人力資源可應付的前題下，盡量便利市民的措施。我們的安排，旨在盡量顧及各類顧客的服務需求，避免每位排隊人士輪候過長時間。而根據目前各牌照事務處人手的編排，亦在顧及其他服務種類的需求下，未能再增大這類的申請的數目。

本署一向致力於提供優良及快捷的牌照服務予顧客，並已提醒各牌照事務處的當值主任密切留意櫃位服務的輪候情況，在人手許可的情況下，靈活安排櫃位服務或調配後勤支援人員，讓申請人能盡快完成相關手續。

運輸署新界運輸管理部

2018 年 7 月