

## 資料文件

### 立法會交通事務委員會

#### 「易通行」的實施情況

### 引言

本文件向委員報告所有政府收費隧道及青沙管制區已於二零二三年內實施「易通行」不停車繳費服務的情況。

### 背景

2. 政府於二零二零年公布的《香港智慧城市藍圖 2.0》中，其中一項智慧出行措施是在二零二四年年初或之前在政府收費隧道推行不停車繳費系統。「易通行」主要通過無線射頻辨識（RFID）技術，並輔以自動車牌識別技術，讓車輛無須在收費亭停車便可遙距繳付隧道費。實施「易通行」後，現場設備可透過讀取貼在汽車擋風玻璃上的繳費貼來偵測車輛，並按預設的繳費戶口<sup>1</sup>扣除隧道費。登記車主完成整套「易通行」服務有三部曲：（1）安裝車輛貼、（2）開立「易通行」戶口及（3）設定自動繳費方式。透過使用科技，「易通行」能提升收費效率，更有效地管理交通，讓駕駛者行車更安全和暢順。「易通行」實施後，收費廣場騰出的空間亦可用作改善公共交通設施及隧道管理設施。

---

<sup>1</sup> 車主可透過「易通行」網頁或流動應用程式申請「車輛貼」及開立戶口。每張「車輛貼」只供一架車輛使用，申請人可為其「車輛貼」綁定銀行帳戶、信用卡或儲值支付工具。每架車輛的第一張「車輛貼」免費，其後每張替代「車輛貼」收費 51 元。除車輛貼外，為照顧個別駕駛人士的需要，運輸署亦提供只能分辨車輛種類的車種貼，「車種貼」按車輛種類(例如私家車、貨車和小巴等)分類，並設有儲值繳費，每張「車種貼」視乎車種售價 100 元至 200 元，當中包括 38 元的費用；駕駛人士須到指定地點自費購買及增值。

3. 運輸署及其他相關政府部門自二零二一年起積極進行籌備工作，包括完成相關立法修訂工作、公眾及運輸業界諮詢、委聘服務商、發展後端系統、採購無亭收費設施，以及收集登記車主的電郵地址或流動電話號碼等。

### 實施「易通行」

4. 政府已於二零二三年內在所有政府收費隧道及青沙管制區順利實施「易通行」，詳情表列如下：

政府收費隧道／管制區	實施日期
青沙管制區（尖山隧道、沙田嶺隧道及大圍隧道）	五月七日
城門隧道	五月二十一日
獅子山隧道	五月二十八日
海底隧道	七月二十三日
西區海底隧道	八月六日
東區海底隧道	八月二十七日
大老山隧道	十一月二十六日
香港仔隧道	十二月二十四日

5. 大欖隧道的「建造、營運及移交」專營權將於二零二五年五月屆滿，隨後會由政府接收，成為政府隧道。政府將於接收大欖隧道後實施「易通行」。

6. 「易通行」推行超過半年，已為駕駛人士廣泛使用和熟習。截至二零二三年十二月，政府發出的車輛貼數目超過 81 萬張，佔全港已領牌的車輛超過 99%，約 93% 的車輛已開立「易通行」戶口，而約 73% 的車輛已設立自動繳費方式。大部分車輛已可即時自動繳費，省時方便。即使車輛仍未設

立自動繳費方式，登記車主亦可在通過隧道後的十四個工作天內以多種付款方式繳交隧道費。

7. 「易通行」的實施為駕駛人士提供便利，讓他們可以憑繳費貼遙距繳費，而且大幅減少行車切線，令行車更加順暢。此外，實施「易通行」亦為三條過海隧道實施「分時段收費」提供必要的基礎設施，讓政府可以更有效地以隧道收費管理交通。政府可透過不同時段收取不同的隧道費，鼓勵市民改乘公共交通工具，或在高峰時段以外使用有關隧道和路段，以遏抑和分散繁忙時段的過海車流，從而紓緩過海交通擠塞。

## 「易通行」系統的運作

### *系統穩定性及準確度*

8. 運輸署一直密切監察「易通行」系統的運作。隧道費服務商設有 24 小時服務運作中心，監管「易通行」系統的運作，確保提供暢順、可靠和有效率的收費服務。「易通行」實施後，整體交通大致暢順，系統每日平均可處理約 58 萬架次的車流量。系統能偵測超過 99% 按指引安裝的繳費貼<sup>2</sup>。系統的現場設備亦能抵禦惡劣和極端天氣，在今年颱風「蘇拉」和「小犬」吹襲本港期間，以及在九月和十月黑色暴雨警告生效期間，系統能運作暢順。「易通行」實施前後的隧道總體交通流量大致相若，詳情請見附件一。

---

<sup>2</sup> 就有安裝繳費貼的車輛而言，偵測的準確性可能受不同因素所影響，例如駕駛人士是否按運輸署的指引正確安裝、是否受車輛內其他電子儀器如行車記錄儀或收音機天線的干擾等。

## 涉及隧道費的投訴個案

9. 自「易通行」實施以來，與隧道費相關的投訴個案平均佔整體使用「易通行」的車流量約 0.022%；而於今年十一月，相關數字已下降至約 0.018%（約每日 79 宗），主要涉及小部分未有安裝「車輛貼」的私家車，加上部分車輛所刻印在車牌的號碼未必足夠清晰，而令自動車牌識別系統未能準確辨認，故此需要隧道費服務商進行人手辨認，而在人手辨認的過程中偶有出錯。在收到投訴後，運輸署會與隧道費服務商積極跟進。另外，隧道費服務商亦已開發專屬程式以提升系統辨識車牌號碼的能力。有關情況已有所改善。

10. 「易通行」實施後，絕大部份的車主均能按時繳費，惟少部份車主未有及時設定自動繳費方式，亦未有依照提示通知於過隧道後的十四個工作天內繳交隧道費而被徵收附加費。政府理解部分登記車主在「易通行」實施初期或因未完全掌握服務安排，而未有設定自動繳費方式或未有及時繳交隧道費。因此，在「易通行」推出初期，運輸署會按個別情況酌情處理，在合理情況下<sup>3</sup>豁免涉及的附加費。隨著駕駛者逐漸習慣使用「易通行」，已設定自動繳費方式的登記車主亦有所上升，相信日後欠繳隧道費的情況會持續改善。

11. 運輸署已加強宣傳，透過「易通行」網站短片、電台、電視台、隧道廣播、可變訊息顯示屏、海報、單張、社交平台及報章雜誌等，提醒和指示登記車主盡早完成「易通行」三步曲（見上文第 2 段），以盡享「易通行」帶來的便利。

---

<sup>3</sup> 例如所涉的附加費是於登記車主開立「易通行」戶口前徵收，而登記車主隨後已開立戶口及設定自動繳費方式，或登記車主沒有留意到自動繳費不成功等。

## 協助車主使用「易通行」的措施

12. 隧道費服務商設有八個客戶服務中心／服務點及一條 24 小時服務熱線（3853 7333），協助車主及司機申請和使用「易通行」服務、解答查詢和處理投訴。此外，運輸署亦已採取以下措施，鼓勵更多車主申請「易通行」：

- (一) 在今年二月，運輸署去信全港約 80 萬名登記車主，覆述他們在運輸署登記的電子聯絡方式，方便車主申請「車輛貼」；
- (二) 自今年二月起，在全港指定港鐵站設立諮詢站，協助車主申請和查詢「易通行」服務。截至今年十二月中，諮詢站已服務約 19 萬宗個案，在工作人員的協助下，車主一般在 5 至 10 分鐘內便能完成申請；
- (三) 簡化網上申請程序，例如取消提交牌簿副本的要求、簡化登入名稱和密碼的要求，以及讓申請者選擇是否填寫部份欄位，以方便申請者在網上自行申請；
- (四) 在網上申請的過程中加入更多指示和教學指引，更新發出一次性密碼的程式，讓車主能順利完成申請程序；
- (五) 隧道費服務商已加強熱線中心的服務，以應付市民的查詢；及
- (六) 進一步加強宣傳工作，包括在收費亭向駕駛人士派發宣傳單張、使用隧道廣播及安裝在主要幹道的可變信息顯示屏發布資訊、在隧道和政府停車場橫掛大型橫額、刊登報章雜誌廣告、向各大物業管理公司派發宣

傳單張，以及在社交媒體發布宣傳影片等，教導車主使用「易通行」服務。

13. 另一方面，運輸署和隧道費服務商鼓勵金融機構提供更多誘因，例如為「易通行」用戶提供現金或信用卡積分回贈，以鼓勵車主及早開立「易通行」戶口和設定自動繳費方式。有關「易通行」的客戶服務詳情見附件二。

## 協助運輸業界使用「易通行」的措施

### *分拆隧道費*

14. 運輸署一直與運輸業界保持良好溝通，以期順利推展「易通行」。運輸署已在正式實施「易通行」前與各運輸業界舉行會議，並舉辦多場講座和工作坊，介紹「易通行」的使用方法及商用車司機的分拆隧道費的方法。大部份運輸業界在「易通行」實施後均能順利地使用「易通行」服務。

15. 運輸署因應個別運輸業界的行業運作模式，例如某一輛的士可能由多位租車司機按「輪班制」駕駛和繳交隧道費，推出以下措施方便商用車車主和租車司機分拆隧道費：

- (一) 使用「易通行」流動應用程式：車主／代理人可事先輸入車輛和租車司機資料，而租車司機亦可開立屬於自己的「易通行」戶口。租車司機可通過手機應用程式「配對」需要駕駛的車輛，當使用收費隧道時，隧道費便會自動在司機的戶口中扣除。租車司機在下班時點選「取消配對」便可；

- (二) 使用月結單：車主／代理人開立「易通行」戶口，輸入需要管理的車輛資料、租車司機資料等，便能通過網上系統清楚查閱相關車輛使用收費隧道的紀錄，方便車主與租車司機對數拆帳，管理旗下所有車輛的隧道費賬戶；及
- (三) 使用「兩件式裝置」：「兩件式裝置」包括一張商用車司機卡及一個插卡座供車主和租車司機購買，司機卡具備儲值功能，租車司機上班前把司機卡插入卡座，通過收費隧道時，隧道費便會在司機卡中扣除。在下班時，該司機只須取走司機卡便可。

### *針對司機卡偵測準確度的措施*

16. 實施「易通行」後，運輸署收到的士業界對司機卡的偵測準確度表達的關注，指「易通行」未能成功偵測司機卡，以致有部份隧道費交易未能由司機戶口中扣除，而需由公司帳戶持有人或車主繳費。經運輸署檢查後發現，有關的士的「車輛貼」和司機卡座未有依照指引正確安裝，部份的士使用的靜電貼和其他安裝支架亦影響「易通行」系統偵測「車輛貼」和司機卡的準確度和穩定性。

17. 有見及此，運輸署與隧道費服務商主動接觸的士業界，了解他們的需要，並採取以下針對性的措施，協助他們管理旗下車隊，包括：

- (一) 向業界發出更詳盡的安裝車輛貼及司機卡座指引<sup>4</sup>，讓業界更能掌握正確的安裝方法；

---

<sup>4</sup> 為達至最佳讀取效果，我們建議「車輛貼」與司機卡底座，應分別貼於車頭擋風玻璃中間正上方倒後鏡兩側的位置上。另外，司機卡底座必須與「車輛貼」、金屬部件或電子設備（如車頂、前柱、行車記錄儀或其他收費設備等）保持至少 10 厘米距離（約為一個司機卡底座的長度），以避免干擾。同時，司機卡底座亦不應貼於擋風玻璃左上角或右上角位置，以免影

- (二) 由今年五月起，隧道費服務商派員到指定的士加氣站協助的士業界正確安裝「車輛貼」和司機卡座，並由七月起加強服務，在三個政府停車場（包括葵芳、荃灣及上環林士街）為的士業界即場檢查及重新安裝「車輛貼」及司機卡座。有關服務由十月起遷往「易通行」的四個服務點；
- (三) 加設電話專線（3883 7338）為的士業界提供適切支援；
- (四) 於「易通行」網頁用戶介面新增輔助功能，讓業界能隨時下載隧道費紀錄的試算表，方便業界計算和分拆隧道費；及
- (五) 開發全新的「易通行商用車司機」應用程式，供司機自行繳交隧道費。在推出新應用程式後，業界反應普遍正面。為進一步方便的士司機繳交隧道費，運輸署於今年十二月在應用程式加入新功能，透過掃描二維碼代替輸入車牌號碼及工作時間，為的士司機提供多一個繳費渠道。

### 外展服務及的士專用服務站

18. 為進一步協助的士業界使用「易通行」，運輸署已為的士業界提供外展服務及一站式的申請服務，代理人只需獲得車主的授權、提供的士和司機的資料，隧道費服務商會一站式為的士申請車輛貼、開立戶口和設立繳費方式。至於個別司機，由今年二月至十月，運輸署分別在荃灣及上環林士

---

響讀取司機卡，司機亦應避免使用靜電貼和其他安裝支架。



街多層停車場設立的士專用的服務站，協助業界申請「易通行」。

19. 運輸署會繼續與業界保持緊密溝通，聽取他們對使用「易通行」的意見，持續優化有關功能的設計，務求更能切合業界的營運需要。

## 未來路向

20. 因應實施「易通行」，路政署正進行拆除所有收費亭、收費島及收費廣場上蓋的工程。現時我們已完成青沙管制區（尖山隧道收費廣場）的拆卸工程，而其他隧道的拆卸工程亦將於二零二四年內陸續完成。其後我們會拉直道路走線，以進一步理順隧道出入口一帶的交通。

21. 實施「易通行」後騰出的空間可用作改善公共交通設施（如加設或改善巴士站）及隧道出入口交通。長遠而言，這些騰出的空間可配合鄰近區域的發展，政府在進行相關規劃工作時會一併考慮。

22. 請委員備悉以上資料。

運輸及物流局

運輸署

二零二三年十二月

實施「易通行」前後的交通流量變化

隧道/管制區#	實施「易通行」日期	平均每日車流		平均每日車流變化
		實施「易通行」前30天	實施「易通行」後30天	
青沙管制區	7/5/2023	57,311	58,624	+1,313 (+2.3%)
城門隧道	21/5/2023	50,722	49,209	-1,513 (-3.0%)
獅子山隧道	28/5/2023	87,637	87,120	- 517 (-0.6%)
海底隧道	23/7/2023	105,736	104,560*	- 1,176 (-1.1%)
西區海底隧道	6/8/2023	63,038	69,459*	+6,421 (+10.2%)
東區海底隧道	27/8/2023	72,928*	69,574	- 3,354 (-4.6%)
大老山隧道	11月26日	59,324	60,560	+1,236(+2.1%)
<b>總數</b>	--	<b>496,696</b>	<b>499,106</b>	<b>+2,410(+0.5%)</b>

\* 「633」固定收費方案於2023年8月6日實施。

# 香港仔隧道已於今年12月24日實施「易通行」，其車流量的變化有待觀察。

「易通行」客戶服務

	客戶服務中心	服務點	客戶服務熱線	港鐵諮詢站
地點／熱線號碼	<p><b>港島區：</b>灣仔莊士敦道 178-186 號 華懋莊士敦廣場 19 樓 1904 室</p> <p><b>九龍區：</b>九龍灣宏光道 1 號億京中心 A 座 22 樓 A 室</p> <p><b>新界東：</b>沙田石門安群街 1 號京瑞廣場二期 27 樓 D 室</p> <p><b>新界西：</b>葵涌貨櫃碼頭路 77-81 號大鴻輝（葵涌）中心第一期 903 室</p>	<p><b>港島區：</b>鴨脷洲利南道 111 號大昌行汽車服務大廈地下</p> <p><b>九龍區：</b>太子界限街 126-128 號蜆殼油站便利店內</p> <p><b>新界東：</b>將軍澳寶康路 100 號蜆殼油站便利店內</p> <p><b>新界西：</b>元朗坳頭青山公路 2K 號蜆殼油站</p>	<p>3853 7333 （的士業界專線 3883 7338）</p>	<p><b>港島區：</b>西營盤、灣仔、北角、筲箕灣及黃竹坑</p> <p><b>九龍區：</b>牛頭角、黃大仙、九龍塘、太子、何文田及南昌</p> <p><b>新界東：</b>上水、大埔墟、烏溪沙及調景嶺</p> <p><b>新界西：</b>朗屏、兆康、荃灣西、青衣、葵芳及東涌</p>
服務時間	星期一至日上午 10 時至晚上 9 時	星期一至日上午 10 時至晚上 9 時	全日 24 小時	星期一至日上午 9 時至晚上 9 時
主要服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 處理車輛貼申請</li> <li>● 售賣車種貼及兩件式裝置</li> <li>● 申請、更換及報失車輛貼</li> <li>● 註冊及取消易通行戶口</li> <li>● 申請及增值儲值戶口</li> <li>● 查詢隧道費繳費紀錄及付款</li> <li>● 其他查詢及投訴</li> <li>● 退款</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢查車輛貼及車種貼功能</li> <li>● 售賣車種貼及兩件式裝置</li> <li>● 申請、更換及報失車輛貼</li> <li>● 註冊及取消易通行戶口</li> <li>● 申請及增值儲值戶口</li> <li>● 查詢隧道費繳費紀錄及付款</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 查詢應繳隧道費</li> <li>● 其他查詢及投訴</li> <li>● 以傳真方式取得書面表格</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協助申請車輛貼、開立「易通行」戶口及設定繳費方式</li> <li>● 協助網上補繳隧道費</li> <li>● 協助設定電子通知方式</li> </ul>