

三隧來回各一次的士扣費全甩轆

易通行最離奇：懵盛盛幫人埋單 自己險食罰單

本報實測

不停車繳費系統易通行自5月起陸續在全港多條隧道使用，標誌香港的電子道路收費進入另一里程碑。但有部分司機尤其是行業操作較複雜的的士業反映，系統無法自動扣減隧道費。香港文匯報更接獲多宗扣錯錢的個案，事主易通行戶口為不相識的司機埋單，自己卻被指走數險慘食罰單。為親身體驗易通行真實的操作情況，記者早前與一輛的士在三條隧道來回各一次、共6回進行實測，結果竟然全部未能自動扣款；在連續多次扣錢失敗後，司機中途試過抹玻璃、更換不同司機卡，清空擋風玻璃附近的雜物，但最終仍是全部失敗收場。多名的士司機反問：「如果問題不能改善，香港未來又如何能全面推行電子道路收費？」

掃碼睇片

◆文/圖：香港文匯報專題組

易通行目前的盲點較常出現的的士業，原因是一輛的士不會綁死一名司機，通常由幾更司機駕駛。持份者除了司機，還有車主，以及代車主打理車隊的打埋人，故易通行系統設有車輛貼、司機卡及卡座，方便識別過隧道的司機身份。在正常情況下，設於隧道口的感應器識別車牌及司機身份後，會直接在司機的易通行戶口扣隧道費，並在司機、車隊或車主戶口發出成功扣款的短訊。但當系統感應失效，或無法自動扣款，系統便會向車隊或車主追數。

4次失敗後換卡再失敗

為了解易通行扣費情況，香港文匯報記者日前與身兼車主、打埋人、司機三職的的士管理協會主席梁達壯進行實測。他駕車使用三條隧道過海，先經東隧由港島往九龍，然後原路折返港島，其後又來回測試紅隧以及西隧，「這架的士測試前幾天過隧道，易通行系統曾多次順利扣隧道費，我今日亦沒有動過司機卡擺放的位置。」

測試的結果不如人意，先後使用東隧及紅隧往返港島、九龍四次，全部未能在司機易通行戶口扣款。該四次都在的士駛出隧道後，不論是司機抑或車隊的易通行App戶口都顯示「未付款」，但離開隧道的時間、隧道名及車牌號碼等資料均正確顯示，證明收費站的感應器正確識別該的士，但扣錢時出現故障，無法自動在戶口扣隧道費。

經過連續四次失敗後，梁達壯更換另一張綁定同一司機易通行賬戶的司機卡，且確保正確妥安裝在卡座上，並仔細擦拭司機卡座外的擋風玻璃對應位置，結果在西隧兩次測試中仍然失敗。

仍然「不信邪」的梁達壯再查詢車隊其他的士是否正常扣款，雖然有個別未能扣款的情況，但也有不少順利扣錢記錄，顯示這可能是隨機性扣款失敗。

司機統計失敗率達12.8%

由於測試當日天氣不穩，梁達壯懷疑天氣因素影響收費系統的感應功能，但轉念一想，「難道每逢落雨易通行都注定失效？落雨就唔好開車？」易通行投入服務以來，不少司機習慣把每日易通行扣款情況記錄下來，其中一名的士司機的統計顯示，8月14日至9月7日，共有179次過隧道記錄，其中23次顯示未付款，扣費失敗率12.8%。

哪怕只是一成的誤差，梁達壯也認為是偏高，「世界上沒有系統100%無故障，八達通偶爾也有失靈的時候，但12.8%的失敗率會為整個行業帶來極其不便。全港每日約有15,000輛的士（指紅的）用隧道，以平均每架車一日過4次隧道計，一成失敗率即係每日有6,000次扣唔到錢，對業界造成幾大困擾？」

他強調，的士業支持電子化收費系統，但問題是易通行系統的問題沒有被正視，不利於長遠電子收費發展。

運輸署：人眼認錯牌致扣錯錢

就的士業界投訴被扣錯錢，運輸署發言人表示，目前易通行與隧道收費相關的投訴數字佔整體車流量不足0.02%，主要涉及人手辨認車牌號碼時出錯的個案。署方已敦促隧道服務商積極跟進並改善情況，加強前線員工培訓，派員監察員工表現，亦已開發程式提升系統辨認車牌的能力，以減少出錯。

未能讀卡涉卡位置不適當

對未能讀取司機卡的情況，運輸署發言人解釋，可能與車輛貼及司機卡的安裝位置有關，例如安裝位置與行車記錄儀、收音機天線、車頭擋風玻璃窗框的位置不足建議的10厘米，影響司機卡的讀取效果。由7月15日起，運輸署已在葵芳、荃灣及林士街政府停車場為的士業界即場用儀器量度車輛貼及司機卡的數據，並協助業界重新安裝至正確的位置。



▲梁達壯與記者來回使用6次隧道，易通行戶口顯示全部未能扣隧道費。
香港文匯報記者廣濟攝



▲經過幾次扣款失敗後，梁達壯更換司機卡再實測，結果仍然未能扣款。
香港文匯報記者廣濟攝



▲梁達壯經常因為易通行賬目問題到營辦商的辦事處申訴。
香港文匯報記者文禮願攝

易通行扣費各種問題

情境	司機App提示	打埋人(車隊)/車主App提示	跟進
成功扣費	收到所駕駛車輛已付款通知	收到已付款通知	無須人手處理
未能在司機賬戶內扣費	數分鐘內收到未付款通知	收到車隊內有車輛未付款通知	打埋人或車主代為支付後，再向司機追收費用
未能在司機賬戶內扣費，司機App無過隧道記錄	無通知、無過隧道記錄	車隊/車主App顯示有未清付賬單	若司機唔認數，車主或打埋人只好代為支付
未能在司機賬戶內扣費，所有App無記錄	無通知、無過隧道記錄	無通知、無車輛過隧道記錄	收到罰單後，打埋人/車主前往易通行辦事處查詢處理
扣費錯誤	獲通知已付款，但車牌號碼不符	車隊內車輛未付款	司機幫其他車輛付款，打埋人/車主需自行前往易通行辦事處查詢處理

註：

- A. 14個工作天未繳付隧道費，司機、打埋人/車主都會收到每程175元附加費，若未能在附加費通知送達日後的21天前，全數繳付未繳交的隧道費及首筆附加費，則會再收到通知，須再繳交350元額外附加費；
- B. 逃避繳交隧道費，車主會收到信件，可被罰款5,000元，運輸署亦不會為有關車輛續牌。

跟車太貼 號碼類近 均易扣錯數

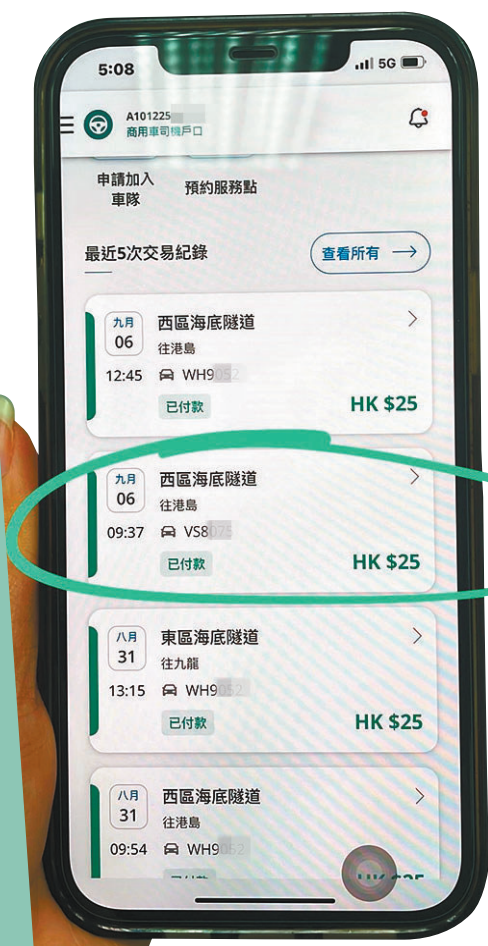
香港文匯報訊（記者文禮願）易通行推出4個多月以來，不時有的士車主及司機投訴系統無法成功感應司機卡，以識別司機身份，或者未能自動扣款，更甚者是扣錯錢。香港文匯報接獲多名的士司機投訴：「人哋用隧道，我埋單；我張單就被指拖欠繳款。」部分司機向易通行營辦商投訴，對方懷疑是司機與前車太貼，隧道感應器調亂了車牌，導致扣錯錢，也有個案顯示被調亂的兩個車牌號碼類近，為別人埋單。

的士車主黃先生向香港文匯報投訴被扣錯數的經歷，仍顯得氣憤難平。早前，他將的士租予司機簡先生，8月14日收到易通行發來訊息，指有關車輛於當日上午9時使用西隧時被扣數25元。黃先生起初以為簡先生的易通行賬戶無法自動扣款，遂先行墊支。

當晚，他向簡先生索取25元，豈料對方早已被易通行扣走25元隧道費，兩人才如夢初醒，起初懷疑易通行重複扣錢，隨即前往易通行辦事處理論。

詎料辦事處職員查核後發現，事件並非重複扣數。該職員解釋，是簡先生駕駛的車輛與前車太貼，感應器誤讀，前車的賬入落黃先生頭上。黃先生出示易通行App戶口截圖說：「香港地車多，過隧道一定是『車貼車』行，莫非要隔開幾個車位？」職員聽罷又解釋，可能因為黃先生的車牌號碼與前車車牌有3個數字相同，因而增加被誤讀的機會。

這些解釋，反令黃先生覺得易通行實際操作時的局限性大，「車距太近會讀錯，



◆張先生的車牌是WH字頭，但9月6日易通行戶口突然為一架陌生汽車(車牌字頭VS)付隧道費。



◆有易通行戶口顯示，1分鐘內同一部車兩次同一方向進入青沙隧道，顯然是重複扣款。

車牌太似又會讀錯，這個系統都好挑剔。」黃先生遂要求退款，然而自8月中申訴至今仍未獲退錢，他氣結道：「雖然25元不是大數目，為什麼逼我幫人找數？」

幫人繳費 自己欠款 隨時被罰

車牌號碼相似竟成為易通行出現誤讀的原因，類似情況出現的的士司機張先生身上：他於9月6日上午使用西隧後，易通行App彈出已付款通知，但細看發現其賬戶竟然為一個陌生車牌扣25元，但他名下賬單卻未清付。

記者發現，該陌生車牌與張先生的車牌有兩組數字相同。張先生直言，幫人埋單是其次，最擔心是自己欠款而不知，「好多人收到已付款通知後，就以為已順利交費，無核對賬單的車牌，唔知幫人哋交費，自己就一直欠款，罰款隨時利盡。」