

大橋交通混亂與「轉數快」欺詐源於官僚思維

鄭宏泰
陸觀豪

港珠澳大橋 10 月底通車後，連續幾個周末遊人如鯽，港方口岸窮於應付之餘，毗鄰東涌新市鎮不勝負荷，離境交通混亂，居民煩不勝煩。無獨有偶，「轉數快」

即時收付系統 9 月底啓動，卻落筆打三更，不法之徒洞悉認證漏洞，盜用他人身分，玩弄系統竊取銀行存款。兩宗事件時空有別，但性質相同：限時面世，構思因循，策劃依舊，執行欠變通，也未因時制宜撥亂反正。

外遊觀光有 4 種模式：集體出入境、集體遊覽（模式一）；個人出入境、個人遊覽（模式二）；集體出入境、個人遊覽（模式三）；個人出入境、集體遊覽（模式四）。內地出境管制向來嚴格，而外遊觀光以模式一的集體為主，直至 15 年前始放寬，模式二自由行為日漸流行。內地觀光團集體行動，需香港持牌旅行社接待，安排住宿行程，提供交通導遊。至於自由行為，顧名思義各適其適。其實放寬管制後，模式四也應運而生，內地旅客個人出入境，但合零成整為集體遊覽，受惠香港住宿及景點折扣，不過大家或許未有留意。同樣道理，模式三也有客源，旅客集體出入境，但化整為零成個人觀光，既享有內地交通及香港住宿折扣，也有自由遊覽之便。

政府似未掌握旅客模式 有負眾望

大橋通車前，港澳及港珠只有渡輪口岸。中港兩地原陸路出入口岸接壤，深圳及羅湖近在咫尺，即使福田（皇崗）相距落馬洲，也不過一箭之遙，是背對背佈局。香港官僚未擺脫慣性思維，以為大橋不過貫通港、珠、澳三地通道，利便旅客往來，內地觀光團是想當然模式一的集體出入境及遊覽。其實口岸佈局有別，大橋更是世界級工程，本身已是景點。大橋連接珠澳口岸人工島及香港口岸人工島，單向車程約半小時，吸引遠近民眾慕名嘗新，選擇模式三是順理成章。內地及澳門旅客集體出入境，即日來回，短暫逗留港境期間自由遊覽東涌、乘纜車上山觀光禮佛，也毋須導遊服務。光顧內地旅社，集體購票，皆因方便實惠。

回想赤鱗角機場啓用之初即成新景點，曾幾何時乘搭機場快線半日遊，飽覽沿途風光，體驗機場宏偉，是周末及假日好節目。是回大橋通車倉卒，公共交通安排未盡人意，情有可原。不過政府似未充分掌握內地旅客模式，重新部署解決問題，實有負眾望，尤其來自深圳等其他大灣區者需即日起往珠海接駁回程交通，久候不果難免鼓譟。更令人費解者，與政客一般見識，查究懲處所謂「黑工導遊」，節外生枝，而非針對往來東涌與口岸交通，對症下藥疏導即日回程旅客，應付自由出境人潮。

此外東涌是機場城，並非旅遊城，接待設施及配套不足並不出奇。大橋周末觀光人潮帶旺東涌商場，但騷擾民生作息，打亂生活節奏；若人潮恒常化，居民煩不勝煩，政府卻好整以暇，紓緩措施姍姍來遲，與當年自由行為推出後水貨搶客問題嚴峻令北區居民不勝其擾，如出一轍。

政府因循責成銀行堵漏洞 如置身度外

轉數快電子錢包即時收付系統由政府開發，乃邁向智慧城市里程碑。9 月底面世時大眾寄望甚高，卻落筆打三更，竟發生低級欺詐，實不可思議。況且政府設有「金融科技沙盤」制度，若未經反覆推演而設計，也難以想像；若已經嚴謹測試和驗收，又反映過程有疏漏，難辭其咎。

猶記得電子銀行推出早期，為方便存戶，可網上臨時申請批核轉帳第三者，預設繳費選項甚至包括賽馬會投注戶口等。有心人洞悉疏漏，使計盜竊粗心大意客戶之存款。銀行當機立斷取消所有臨時便利，更規定所有網上進支帳戶須預先書面登記，一勞永逸。經一事長一智，銀行系統重蹈覆轍之機率

甚微。

轉數快可跨行即時轉帳收付，牽涉 3 層結算平台及五方收支帳戶之多。任何環節遇有失誤，更正還原不易，程序複雜步驟煩冗，責任亦不易釐清。建立妥善原始檔案是一回事，方便網上收支交易是另一回事，無妥協餘地。就以是宗欺詐為例，各方三緘其口，仍未交代損失誰來承擔。政府因循責成銀行收緊網上支帳授權，堵塞漏洞，彷彿置身度外。銀行辯稱依足存戶指示，按本子辦事，並無疏虞。存戶無辜失款心有不甘，當然索償。最終可能是電子錢包商倒霉，啞子食黃連而追索無門。縱使日後歹徒落網繩之於法，也是徒然。

兩宗個案異曲同工，癥結是限時推出、因循交差。官僚一貫思維分兩層次：前設是政策框架及客觀條件限制；假設是制訂政策基礎。大橋口岸接駁交通安排，前設是旅客非即日來回搶客，觀光團有本地旅社接待；假設是內地旅客慣常在不同海陸口岸出入境，兼遊澳門。所以口岸交通依慣常安排，預約客車接載團體作主力，穿梭客車接送散客作輔助。事後孔明，大橋通車後周末通關旅客數以萬計，但即日來回大橋散客者眾，因循思維與實情落差頗大。

轉數快電子錢包連結銀行帳戶增值，錢包商統籌，銀行核實。前設是客戶毋須現身，網上認證支帳授權手續簡易，貫徹智慧金融；假設是雙方客戶身分對合，銀行密碼正確無誤，申請人即存戶本人。不法之徒見有機可乘，盜用他人身分欺詐系統，迅雷不及掩耳，政府措手不及束手無策。即使補救措施，也治標未治本。

政府有所不知，銀行開戶時若有疏忽，難辭其咎，可能因小失大，也後患無窮，早有案例可援。換言之，建立原始檔案時須確認客戶身分，也須認證客戶指示，網上網下交易始萬無一失。政府身為監管機關未有汲取教訓，轉數快重蹈電子銀行失誤，歹徒攻陷盲點，蒙騙系統斂財，實匪夷所思。

即使人工智能如何先進也先天有限制，難免百密一疏，無數先例可援，實不宜網上建立原始檔案。銀行系統向以保障存戶為先，開戶建立原始檔案必須驗明正身。客戶現身辦事始萬無一失，內地甚至錄像見證，防範監守自盜，是佐證也。

回顧近年金融意外，善後往往節外生枝，反渾忘原始事故。某家銀行翻新分行，粗心大意，已出租保管箱當作廢物棄置，本來是椿平常違約索償事件，雙方不難解決，竟演變成銀行免責條款政治。緣起消費者委員會質疑涉事銀行條款過時而且不公，卻不知毀約絕不可免責。政府連忙責成銀行檢討，尤其賠償額是否過時，取回主動權。其實免責條款不是護身符，況且有法例約束，單憑條文不能卸責，爭議有法院仲裁，也可能得不償失。

倘官僚嚴人寬己 何以服眾？

「先天下之憂而憂，後天下之樂為樂」是宋代名臣范仲淹不朽名句；「利居眾後，責在人先」是恒生銀行牽頭人林炳炎座右銘。若政府能心領神會，官僚身體力行，大橋港方口岸交通混亂、轉數快系統百密一疏等問題應可避免，撥亂反正也不難。相反，若政府思維因循，官僚責不在我，不但於事無補，更節外生枝。其實東涌交通亂局源於營新人潮，卻變成嚴打黑工導遊；轉數快系統讓歹徒有機可乘，卻責成銀行驗證疏忽。試想換作某銀行收付系統失誤，難逃獨立專家徹查，追究問責。若官僚律人以嚴、律己以寬，何以服眾？

作者鄭宏泰是中大全球中國研究計劃
聯合召集人、
社會與政治發展研究中心聯席主任，
陸觀豪是退休銀行家、
中大香港亞太研究所名譽研究員、
工商管理學院客座教授