

2023 新渡轮乘客联络小组(中环—长洲航线)顺利举行 集思广益共同提升渡轮服务

新渡轮乘客联络小组(中环—长洲航线)已于 2023 年 3 月 16 日顺利举行。席间乘客们积极发表对提升渡轮服务的意见，新渡轮管理层亦对乘客的关注表达重视及承诺会作出跟进。以下为乘客联络小组讨论的要点重述及新渡轮的后续跟进。

项目	乘客的关注	新渡轮在乘客联络小组中的回复	新渡轮在乘客联络小组的会后跟进
I. 码头设施			
1	改善码头设施 (例如: 加阔八达通闸机、扩大顾客及八达通服务站的橱窗开口、增加八达通闸机显示多程票使用情况功能等)	- 由于市面上的八达通活板闸机较传统滚轴闸机需要较多安装空间，于码头空间有限情况下如改装活板闸机或需减少码头现有闸机的数量，继而影响码头内的乘客流动性。 - 新渡轮于疫情期间为加强防疫，曾调整顾客及八达通服务站的橱窗开口。 - 新渡轮会研究显示多程票使用情况的功能。	- 新渡轮会审视使用窄身八达通活板闸机的可行性。 - 加阔八达通服务站的橱窗开口工作已于 2023 年 3 月下旬完成。 - 已购买多票程的乘客目前可透过八达通应用程序查询八达通的使用纪录。新渡轮会研究透过流动八达通机查询多程票使用程数的可行性。
2	要求尽快开放中环 5 号码头下层候船室的洗手间	- 按相关政府部门通知，有关改善工程将于 2023 年 4 月上旬完成。	- 两个新增设的无分性别洗手间已于 2023 年 4 月上旬完成工程及开放给公众使用，而两个改善的畅通易达洗手间待完成其余修葺后亦会开放给公众使用。
3	要求移除中环 5 号码头高速船候船室近登船位置的一排座椅，以免阻碍候船乘客	- 现时新渡轮于候船室内设置的座椅，相关位置是因应营运情况及乘客要求获运输署批示。 - 新渡轮会研究调整座椅的适合性并对乘客的影响。	- 经研究实际运作后，新渡轮于 3 月 19 日已调整有关位置的座椅，并会持续检视码头运作及乘客的意见。
4	查询新付款方式	- 新渡轮现正筹备于 2023 年内引入闸机新票务系统，让乘客使用二维码付款。	- 若有任何新安排，新渡轮会适时作出公布。
II. 码头运作			
1	更新「月票及多程票通道」的使用 (例如:增加可使用信道人士类别、延长信道开放日子)	- 增加可使用信道人士类别，会增加整体通道的使用人次，继而降低使用该通道的效率。 - 该通道是由运输署作规范及决定使用情况，新渡轮的角色是配合执行，如增加「长洲居民」为可使用通道人士类别，涉及如何定义及审核长洲居民身份的程序，并需与运输署审慎研究其可行性及商讨。 - 更改通道运作方式需审视额外人手的安排及八达通票务系统操作的更新。 - 新渡轮主要配合运输署的措施，并对任何改善方案采取开放的态度。	- 「月票及多程票通道」于 2023 年 4 月 4 日及 6 日(平日日子)已特别安排开放给持月票及多程票的乘客使用，以减低因游客骤增而对长洲居民的影响。新渡轮亦计划于本年其余的公众假期前后的平日开放「月票及多程票通道」。 - 若有任何新安排，新渡轮会积极作出配合。
III. 船上秩序			
1	高速船客舱通道有行李及婴儿车阻塞问题	- 新渡轮同意需时刻保持客舱通道畅通，一直有提供船上广播及安排船员巡视避免通道阻塞，但由于乘客有各自的需求，未有配合船员之提醒，故实需乘客自律合作。	- 新渡轮会持续提醒船员加强巡船及提示乘客将行李放于行李架或行李区，保持船上通道畅通。
IV. 航班时间/船只调配			
1	要求假日高速船航班满座后提供加班服务	- 由于早前部份船只在新年大假期后需要进行年检，因此在提供加班服务方面有困难，新渡轮会尽量安排所有船只在假期时避免进行年检，以增加船只备用性。 - 新渡轮现时于繁忙时段及假日，在可行情况下已提供加班渡轮服务以疏导码头候船的乘客，减少骤增人流对长洲居民出行的影响。但提供加班服务涉及人手及船队资源等因素的影响，未能持续为所有满座航班提供加班服务。 - 同时，新渡轮亦需时调动船只及人手，实无法为每一个满座航班实时安排船只提供加班渡轮服务。 - 新渡轮现时有透过不同途径进行招募，增聘人手，以加强码头及船只人手资源的可用性。	- 新渡轮会继续密切监察客量变化，适时作出可行的船只调配安排。 - 新渡轮已于复活节假日加派人手维持码头秩序及确保船只的备用性，并于可行情况下为满座航班提供加班渡轮服务。

2	要求改善平日高速船航班满座情况 (例如: 鼓励使用二元优惠计划乘客于繁忙时段避免乘坐高速船、要求团体游客乘坐普通渡轮)	- 新渡轮曾向政府相关部门反映「长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划(二元优惠计划)」, 应同时涵盖豪华位服务。 - 新渡轮在二元优惠计划上只能执行政策, 不能拒绝合资格人士使用高速船服务。 - 新渡轮一直有鼓励团体乘搭普通渡轮航班, 但由于本司之渡轮服务属公共交通服务性质, 航班座位以先到先得形式分配, 未能限制团体乘船的选择, 实需团体乘客自律合作。 - 新渡轮提供的团体优惠亦已设定为只适用于普通渡轮, 以鼓励团体乘搭普通渡轮航班。	- 新渡轮会继续密切监察客量变化, 适时作出可行的船只调配安排, 并继续鼓励团体乘客使用普通渡轮服务, 以减少对高速船载客量的压力。
3	要求改善 06:20 长中航班满座问题	- 为积极鼓励拟乘搭 06:20 长中高速船航班的乘客提早出门, 新渡轮于 2023 年全年的星期一至星期五期间会向乘搭 05:50 长中的普通渡轮航班的乘客提供「清晨航班折扣优惠」。 - 现时 05:50 长中航班客量较推出优惠前增加约 20%, 但由于新渡轮之渡轮服务属公共交通服务性质, 不能强逼或阻止乘客乘坐某指定航班, 因此, 06:20 长中航班客量会有机会回升。	新渡轮会继续密切监察客量需求变化, 适时作出可行的安排。
4	要求改善 18:20 中长航班及 18:30 中长航班满座问题	- 新渡轮于 2021 年 4 月 1 日起生效的新渡轮牌照中, 除原有之 18:20 中长高速船外, 新渡轮亦已于星期一至星期五(公众假期除外)新增一班 18:30 中长的高速船航班, 以进一步提升晚间繁忙时段的渡轮载客量。但根据观察所得, 部份原乘搭 18:20 中长航班的乘客会溜后等待换乘此新加航班及部份习惯乘坐普通渡轮的乘客亦会改乘此新增的高速船航班, 因而造成此航班出现满座, 故此于繁忙时段实需要乘客作出适当配合, 否则以较多座位的船只行驶此航班仍有机会会出现满座的情况。	- 新渡轮会继续密切监察客量需求变化, 适时作出可行的安排。
5	要求修改 05:00-07:00 长中航班时间表编排, 以满足现今乘客的需求	- 新渡轮于 2021 年牌照生效前曾向运输署提出调整时间表的意见, 但相关牌照仍然按一直持之以恒的时间表安排服务。 - 基于现有资源调配乃按牌照安排, 增加或修改航班编排会对营运成本构成压力。	- 新渡轮会继续密切监察客量需求变化, 适时作出可行的安排。
V. 船只设施			
1	船上上网 WiFi 网络没有讯号/不稳定	- 新渡轮现时主要透过船上维他售卖机提供 WiFi 网络讯号, 但航道位置及使用人数会影响 WiFi 网络讯号的稳定性。 - 如乘客未能于船上使用 WiFi 网络讯号, 可提供航班数据予新渡轮作跟进。	
VI. 票务安排			
1	2023 年 2 月份减价优惠期太短	- 于 2023 年 2 月 1 日至 2 月 28 日期间为营运的三条离岛航线之渡轮服务提供票价优惠是按离岛渡轮服务牌照内的「利润分享机制」推出, 优惠期的长短是与可有的利润挂钩。	
2	疫情对新渡轮票价的影响	- 新型冠状病毒肺炎疫情既影响渡轮服务的客量, 并因为去年初不少船员染疫作出航班调整而影响新渡轮票务收入。加上油价上升, 以及人手短缺需增加员工福利吸引入行, 均对新渡轮票务收益构成明显压力。 - 新渡轮暂时没有加价信息可作出公布。	- 新渡轮已向运输署提出加价申请。
3	查询多程票出售情况	- 自 2020 年初推出多程票票务产品后, 多程票的出售数量在产品推出初期有较明显增长, 现时增长情况则见平稳。	
VII. 职员表现			
1	码头职员阻塞「月票及多程票通道」及态度不友善	- 安排职员在「月票及多程票通道」当值, 是因为不少团体及游客因对码头设计不熟悉而经常错误地于该通道排队, 影响排队秩序及合资格的使用者, 但月票或多程票持有人仍可如常使用该通道。	- 新渡轮已要求前线职员留意乘客需要及为通道使用人士提供适切的协助, 并注意服务态度。
VIII. 其他			
1	查询新渡轮信息公布途径	- 如有信息需要发布, 新渡轮会第一时间透过公司的渠道(包括:码头和客舱通告、新渡轮网页、新渡轮手机应用程序、顾客服务电话专线录音讯息等)向乘客公布渡轮服务相关信息, 其后才会向相关地区人士作出通报以协助通知乘客。	

2	优化新渡轮手机应用程序 (例如: 公布行驶航班的船名)	- 技术上可以于手机应用程序行出船只名称, 但基于船只调配有机会于短时间出现变化, 为避免出现确保信息不准确, 手机应用程序不适合预先公布行驶船只的船名。	- 建议乘客向码头职员查询最新的航班船只调配。
3	太平清醮 2023 安排	- 新渡轮会参考疫情前安排, 包括: 要求相关救护部门于长洲码头入口前中间位置设救护站、设有特别通道及向购买月票人士提供乘船证使用特别通道。	- 若有任何新安排, 新渡轮会作出公布。
4	新船计划	- 新渡轮于 2023 年至 2025 年间会添置 13 艘新船, 包括 300 座位、400 座位、500 座位及 1000 座位的渡轮。首两艘新船预计会于本年底交付并进行测试, 若测试顺利可于 2024 年起陆续投入服务。 - 渡轮会划出货物摆放区及宠物区, 而该区会加强船上抽风系统。 - 1000 座位渡轮于顶层船尾仍有设甲板位, 主要获分配行驶中环往来长洲航线。 - 新渡轮会因应现有船队船只状况及航线客量需求研究新旧船交替的过渡期安排。	- 新渡轮会继续跟进新船建造的工作。
5	长洲新码头	- 新码头初步已选定位置, 现正由政府委任设计公司跟进码头设计。	- 新渡轮会继续与政府跟进新码头的安排。
6	建议在现行的防骗讯息外,同时于船只椅背贴上禁止使用三轮车的提示	- 现时新渡轮船只椅背后的防骗信息由警方制作及要求张贴。	- 新渡轮会向长洲水警反映乘客的意见。

新渡轮管理层衷心感谢乘客付出宝贵的时间参与乘客联络小组及踊跃表达意见, 携手提升渡轮服务。欢迎乘客持续向新渡轮提供宝贵意见, 请透过新渡轮顾客服务电话专线 **2131 8181**; 顾客服务传真专线 **2131 8877** 及专用电子邮箱 **ferry_ideas@sferry.com.hk** 与我们联络。