

2023 新渡轮乘客联络小组(中环—梅窝航线)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—梅窝航线)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	增加购票付款方式	- 除现金外，新渡轮亦有提供其他付款方式供乘客购买月票及多程票，如透过新渡轮手机应用程序可购买月票及多程票，而多程票亦可于梅窝码头的「多程票自助售票机」以八达通购票。	- 新渡轮现正筹备于 2023 年内引入新的缴付船费方式，让乘客使用二维码付款，详情会于稍后公布。
II. 码头运作			
1	要求让乘客携带宠物乘坐高速船	- 新渡轮的「乘客须知」列明，乘客不可携带宠物进入新渡轮的普通渡轮豪华客舱及高速船，新渡轮在相关条例约束下会酌情安排有需要的乘客于深夜至清晨时段(即没有普通渡轮航班提供的时段)携带宠物乘坐高速船航班往来市区的兽医诊所求诊。	- 新渡轮会提醒码头职员留意及为有需要的乘客提供协助。
III. 船上秩序			
1	要求阻截未有持有效船票的乘客进入普通渡轮豪华客舱	- 现时乘客登入豪华客舱前必须向在豪华客舱门口当值的职员出示豪华位凭证，以便核实。相关通告亦已在船上豪华位入口处张贴，提醒乘客必须根据他们购买的相关客舱之船票入座。	- 新渡轮会研究修改二层普通渡轮上船员检验乘客豪华位凭证的方法，让乘客向职员出示凭证后继续保留凭证，以供船员于航程中进行验票。
2	要求船员维持船舱秩序，并由船员手持提示牌提醒乘客切勿于船上跑动，并标示某区为静音区	- 新渡轮有提供船上广播及透过电视短片提醒乘客降低声浪，并有要求船员于可行情况下向乘客作出劝喻。	- 新渡轮会在四月或开始先试行安排船员手持中英文提示牌提醒乘客不要跑动，保持船舱宁静，并会研究在二层普通渡轮的适当位置划定标示为静音区的意见。 - 乘客如于船上遇有突发情况，亦可实时要求船员跟进，船员于可行的情况下会为乘客提供协助。
IV. 航班时间/船只调配			
1	要求审视现时航班安排 i. 17:20 中梅航班阻碍 16:50 梅中航班靠泊中环 6 号码头卸客 ii. 16:10 梅中航班于星期六只使用 231 座位高速船 iii. 08:05 梅中航班于个别日子改泊中环 5 号码头卸客，影响乘客换乘接驳交通的时间 iv. 要求 08:05 梅中航班更改为 08:00 梅中航班	i. 于 2021 年中环往来梅窝渡轮牌照的招标书是已敲定航班时间表，新渡轮是按相关要求入标并取得营运牌照。 ii. 船只调配是受多方面因素的影响包括但不限于人手的调配、船只的年检安排，以及船只的维修保养等等，同时，新渡轮会因应乘客量的多寡安排船只的调配。 iii. 基于突发性的营运需要和早上繁忙时段中环码头泊位紧张，新渡轮或有需要安排部份航班到中环 5 号码头泊岸卸客。 iv. 航班时间表是按照运输署发出相关营运牌照时的安排而制定，如要增加或更改班次，除需要获得运输署的审批外，新渡轮亦必须因应多项重要因素包括新渡轮现有的船队资源、乘客数量、有关航班编制对票价影响等等作出深入的考虑。同时，因为航班开航和泊岸时间是环环相扣，只更改某一航班也会对整个时间表有影响。	i. 根据纪录，16:50 梅中航班一般于约 17:25 靠泊中环 6 号码头。新渡轮会提醒船员及码头职员加强沟通以协调船只泊岸的安排。 ii. 新渡轮会持续监察 16:10 梅中航班的乘客需求变化，以作出适切可行的安排。 iii. 新渡轮会持续监察航班运作，以减低对乘客的影响。 iv. 新渡轮暂并无空间更改 08:05 梅中航班的开出时间至 08:00，但会适时向运输署反映意见。

v. 船只设施			
1	231 座位高速船的冷气风口直吹乘客，建议增加装置调较风口	- 新渡轮早前曾更换部份船上冷气机，在新机性能较佳的情况下，风力会较强。 - 碍于现有冷气系统款式所限，未能灵活调较至全船所有位置均有冷气。在技术上如增加挡板，只会将冷气吹向客舱内另一座位区域。	- 新渡轮会研究适合的方法以作改善。
2	船只翻新时扫油漆后留有异味	- 一般情况下，新渡轮船只于年检翻新后会预留时间作后续检查并让油漆异味消散，一般不会实时获编排行走渡期。	- 新渡轮会与油漆供货商研究如何有效消除油漆遗留的异味以作改善，并会继续留意船只情况，为乘客提供舒适的客舱环境。
3	高速船洗手间门锁显示使用中的标示不明显	- 新渡轮会研究作出改良。	- 新渡轮曾为高速船洗手间更换现时操作质量较好的门锁款式，该等门锁的使用状况指示以是红色及白色作识别。基于环保考虑，新渡轮暂不会更换门锁，但会于门锁位置张贴告示提示乘客留意洗手间的使用安排标示，预期会于 2023 年 4 月内完成。
4	船上洗手间座厕水位太高，要求调低	- 碍于座厕原厂设计所限，未能调整座厕水位。	- 新渡轮会研究可改善座厕水压溅起水花的情况。
vi. 其他			
1	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。

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。