

2023 新渡輪乘客聯絡小組(中環—長洲航線)順利舉行 集思廣益共同提升渡輪服務

新渡輪乘客聯絡小組(中環—長洲航線)已於 2023 年 3 月 16 日順利舉行。席間乘客們積極發表對提升渡輪服務的意見，新渡輪管理層亦對乘客的關注表達重視及承諾會作出跟進。以下為乘客聯絡小組討論的要點重述及新渡輪的後續跟進。

項目	乘客的關注	新渡輪在乘客聯絡小組中的回覆	新渡輪在乘客聯絡小組的會後跟進
I. 碼頭設施			
1	改善碼頭設施 (例如: 加闊八達通閘機、擴大顧客及八達通服務站的櫥窗開口、增加八達通閘機顯示多程票使用情況功能等)	- 由於市面上的八達通活板閘機較傳統滾軸閘機需要較多安裝空間，於碼頭空間有限情況下如改裝活板閘機或需減少碼頭現有閘機的數量，繼而影響碼頭內的乘客流動性。 - 新渡輪於疫情期間為加強防疫，曾調整顧客及八達通服務站的櫥窗開口。 - 新渡輪會研究顯示多程票使用情況的功能。	- 新渡輪會審視使用窄身八達通活板閘機的可行性。 - 加闊八達通服務站的櫥窗開口工作已於 2023 年 3 月下旬完成。 - 已購買多程票的乘客目前可透過八達通應用程式查詢八達通的使用紀錄。新渡輪會研究透過流動八達通機查詢多程票使用程數的可行性。
2	要求盡快開放中環 5 號碼頭下層候船室的洗手間	- 按相關政府部門通知，有關改善工程將於 2023 年 4 月上旬完成。	- 兩個新增設的無分性別洗手間已於 2023 年 4 月上旬完成工程及開放給公眾使用，而兩個改善的暢通易達洗手間待完成其餘修葺後亦會開放給公眾使用。
3	要求移除中環 5 號碼頭高速船候船室近登船位置的一排座椅，以免阻礙候船乘客	- 現時新渡輪於候船室內設置的座椅，相關位置是因應營運情況及乘客要求獲運輸署批示。 - 新渡輪會研究調整座椅的適合性並對乘客的影響。	- 經研究實際運作後，新渡輪於 3 月 19 日已調整有關位置的座椅，並會持續檢視碼頭運作及乘客的意見。
4	查詢新付款方式	- 新渡輪現正籌備於 2023 年內引入閘機新票務系統，讓乘客使用二維碼付款。	- 若有任何新安排，新渡輪會適時作出公佈。
II. 碼頭運作			
1	更新「月票及多程票通道」的使用 (例如:增加可使用通道人士類別、延長通道開放日子)	- 增加可使用通道人士類別，會增加整體通道的使用人次，繼而降低使用該通道的效率。 - 該通道是由運輸署作規範及決定使用情況，新渡輪的角色是配合執行，如增加「長洲居民」為可使用通道人士類別，涉及如何定義及審核長洲居民身份的程序，並需與運輸署審慎研究其可行性及商討。 - 更改通道運作方式需審視額外人手的安排及八達通票務系統操作的更新。 - 新渡輪主要配合運輸署的措施，並對任何改善方案採取開放的態度。	- 「月票及多程票通道」於 2023 年 4 月 4 日及 6 日(平日日子)已特別安排開放給持月票及多程票的乘客使用，以減低因遊客驟增而對長洲居民的影響。新渡輪亦計劃於本年其餘的公眾假期前後的平日開放「月票及多程票通道」。 - 若有任何新安排，新渡輪會積極作出配合。
III. 船上秩序			
1	高速船客艙通道有行李及嬰兒車阻塞問題	- 新渡輪同意需時刻保持客艙通道暢通，一直有提供船上廣播及安排船員巡視避免通道阻塞，但由於乘客有各自的需求，未有配合船員之提醒，故實需乘客自律合作。	- 新渡輪會持續提醒船員加強巡船及提示乘客將行李放於行李架或行李區，保持船上通道暢通。
IV. 航班時間/船隻調配			
1	要求假日高速船航班滿座後提供加班服務	- 由於早前部份船隻在新年大假期後需要進行年檢，因此在提供加班服務方面有困難，新渡輪會盡量安排所有船隻在假期時避免進行年檢，以增加船隻備用性。 - 新渡輪現時於繁忙時段及假日，在可行情況下已提供加班渡輪服務以疏導碼頭候船的乘客，減少驟增人流對長洲居民出行的影響。但提供加班服務涉及人手及船隊資源等因素的影響，未能持續為所有滿座航班提供加班服務。 - 同時，新渡輪亦需時調動船隻及人手，實無法為每一個滿座航班即時安排船隻提供加班渡輪服務。 - 新渡輪現時有透過不同途徑進行招募，增聘人手，以加強碼頭及船隻人手資源的可用性。	- 新渡輪會繼續密切監察客量變化，適時作出可行的船隻調配安排。 - 新渡輪已於復活節假日加派人手維持碼頭秩序及確保船隻的備用性，並於可行情況下為滿座航班提供加班渡輪服務。

2	要求改善平日高速船航班滿座情況 (例如: 鼓勵使用二元優惠計劃乘客於繁忙時段避免乘坐高速船、要求團體遊客乘坐普通渡輪)	- 新渡輪曾向政府相關部門反映「長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃(二元優惠計劃)」，應同時涵蓋豪華位服務。 - 新渡輪在二元優惠計劃上只能執行政策，不能拒絕合資格人士使用高速船服務。 - 新渡輪一直有鼓勵團體乘搭普通渡輪航班，但由於本司之渡輪服務屬公共交通服務性質，航班座位以先到先得形式分配，未能限制團體乘船的選擇，實需團體乘客自律合作。 - 新渡輪提供的團體優惠亦已設定為只適用於普通渡輪，以鼓勵團體乘搭普通渡輪航班。	- 新渡輪會繼續密切監察客量變化，適時作出可行的船隻調配安排，並繼續鼓勵團體乘客使用普通渡輪服務，以減少對高速船載客量的壓力。
3	要求改善 06:20 長中航班滿座問題	- 為積極鼓勵擬乘搭 06:20 長中高速船航班的乘客提早出門，新渡輪於 2023 年全年的星期一至星期五期間會向乘搭 05:50 長中的普通渡輪航班的乘客提供「清晨航班折扣優惠」。 - 現時 05:50 長中航班客量較推出優惠前增加約 20%，但由於新渡輪之渡輪服務屬公共交通服務性質，不能強逼或阻止乘客乘坐某指定航班，因此，06:20 長中航班客量會有機會回升。	新渡輪會繼續密切監察客量需求變化，適時作出可行的安排。
4	要求改善 18:20 中長航班及 18:30 中長航班滿座問題	- 新渡輪於 2021 年 4 月 1 日起生效的新渡輪牌照中，除原有之 18:20 中長高速船外，新渡輪亦已於星期一至星期五(公眾假期除外)新增一班 18:30 中長的高速船航班，以進一步提升晚間繁忙時段的渡輪載客量。但根據觀察所得，部份原乘搭 18:20 中長航班的乘客會溜後等待轉乘此新加航班及部份習慣乘坐普通渡輪的乘客亦會改乘此新增的高速船航班，因而造成此航班出現滿座，故此於繁忙時段實需要乘客作出適當配合，否則以較多座位的船隻行駛此航班仍有機會會出現滿座的情況。	- 新渡輪會繼續密切監察客量需求變化，適時作出可行的安排。
5	要求修改 05:00-07:00 長中航班時間表編排，以滿足現今乘客的需求	- 新渡輪於 2021 年牌照生效前曾向運輸署提出調整時間表的意見，但相關牌照仍然按一直持之以恆的時間表安排服務。 - 基於現有資源調配乃按牌照安排，增加或修改航班編排會對營運成本構成壓力。	- 新渡輪會繼續密切監察客量需求變化，適時作出可行的安排。
V. 船隻設施			
1	船上上網 WiFi 網絡沒有訊號/不穩定	- 新渡輪現時主要透過船上維他售賣機提供 WiFi 網絡訊號，但航道位置及使用人數會影響 WiFi 網絡訊號的穩定性。 - 如乘客未能於船上使用 WiFi 網絡訊號，可提供航班資料予新渡輪作跟進。	
VI. 票務安排			
1	2023 年 2 月份減價優惠期太短	- 於 2023 年 2 月 1 日至 2 月 28 日期間為營運的三條離島航線之渡輪服務提供票價優惠是按離島渡輪服務牌照內的「利潤分享機制」推出，優惠期的長短是與可有的利潤掛鉤。	
2	疫情對新渡輪票價的影響	- 新型冠狀病毒肺炎疫情既影響渡輪服務的客量，並因為去年初不少船員染疫作出航班調整而影響新渡輪票務收入。加上油價上升，以及人手短缺需增加員工福利吸引入行，均對新渡輪票務收益構成明顯壓力。 - 新渡輪暫時沒有加價資訊可作出公佈。	- 新渡輪已向運輸署提出加價申請。
3	查詢多程票出售情況	- 自 2020 年初推出多程票票務產品後，多程票的出售數量在產品推出初期有較明顯增長，現時增長情況則見平穩。	
VII. 職員表現			
1	碼頭職員阻塞「月票及多程票通道」及態度不友善	- 安排職員在「月票及多程票通道」當值，是因為不少團體及遊客因對碼頭設計不熟悉而經常錯誤地於該通道排隊，影響排隊秩序及合資格的使用者，但月票或多程票持有人仍可如常使用該通道。	- 新渡輪已要求前線職員留意乘客需要及為通道使用人士提供適切的協助，並注意服務態度。
VIII. 其他			
1	查詢新渡輪資訊公佈途徑	- 如有資訊需要發佈，新渡輪會第一時間透過公司的渠道(包括:碼頭和客艙通告、新渡輪網頁、新渡輪手機應用程式、顧客服務電話專線錄音訊息等)向乘客公佈渡輪服務相關資訊，其後才會向相關地區人士作出通報以協助通知乘客。	

2	優化新渡輪手機應用程式 (例如: 公佈行駛航班的船名)	- 技術上可以於手機應用程式列出船隻名稱，但基於船隻調配有機會於短時間出現變化，為避免出現確保資訊不準確，手機應用程式不適合預先公佈行駛船隻的船名。	- 建議乘客向碼頭職員查詢最新的航班船隻調配。
3	太平清醮 2023 安排	- 新渡輪會參考疫情前安排，包括: 要求相關救護部門於長洲碼頭入口前中間位置設救護站、設有特別通道及向購買月票人士提供乘船證使用特別通道。	- 若有任何新安排，新渡輪會作出公佈。
4	新船計劃	- 新渡輪於 2023 年至 2025 年間會添置 13 艘新船，包括 300 座位、400 座位、500 座位及 1000 座位的渡輪。首兩艘新船預計會於本年底交付並進行測試，若測試順利可於 2024 年起陸續投入服務。 - 渡輪會劃出貨物擺放區及寵物區，而該區會加強船上抽風系統。 - 1000 座位渡輪於頂層船尾仍有設甲板位，主要獲分配行駛中環往來長洲航線。 - 新渡輪會因應現有船隊船隻狀況及航線客量需求研究新舊船交替的過渡期安排。	- 新渡輪會繼續跟進新船建造的工作。
5	長洲新碼頭	- 新碼頭初步已選定位置，現正由政府委任設計公司跟進碼頭設計。	- 新渡輪會繼續與政府跟進新碼頭的安排。
6	建議在現行的防騙訊息外，同時於船隻椅背貼上禁止使用三輪車的提示	- 現時新渡輪船隻椅背後的防騙資訊由警方製作及要求張貼。	- 新渡輪會向長洲水警反映乘客的意見。

新渡輪管理層衷心感謝乘客付出寶貴的時間參與乘客聯絡小組及踴躍表達意見，攜手提升渡輪服務。歡迎乘客持續向新渡輪提供寶貴意見，請透過新渡輪顧客服務電話專線 **2131 8181**；顧客服務傳真專線 **2131 8877** 及專用電子郵箱 **ferry_ideas@sferry.com.hk** 與我們聯絡。