

新渡輪乘客聯絡小組(中環—梅窩航線)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   |
|----------------------|---|---|---|
| <b>I. 碼頭設施</b>       |   |   |   |
| 1                    | 增加購票付款方式  | - 除現金外，新渡輪亦有提供其他付款方式供乘客購買月票及多程票，如透過新渡輪手機應用程式可購買月票及多程票，而多程票亦可於梅窩碼頭的「多程票自助售票機」以八達通購票。   | - 新渡輪現正籌備於 2023 年內引入新的繳付船費方式，讓乘客使用二維碼付款，詳情會於稍後公佈。   |
| <b>II. 碼頭運作</b>      |   |   |   |
| 1                    | 要求讓乘客攜帶寵物乘坐高速船  | - 新渡輪的「乘客須知」列明，乘客不可攜帶寵物進入新渡輪的普通渡輪豪華客艙及高速船，新渡輪在相關條例約束下會酌情安排有需要的乘客於深夜至清晨時段(即沒有普通渡輪航班提供的時段)攜帶寵物乘坐高速船航班往來市區的獸醫診所求診。   | - 新渡輪會提醒碼頭職員留意及為有需要的乘客提供協助。   |
| <b>III. 船上秩序</b>     |   |   |   |
| 1                    | 要求阻截未有持有效船票的乘客進入普通渡輪豪華客艙  | - 現時乘客登入豪華客艙前必須向在豪華客艙門口當值的職員出示豪華位憑證，以便核實。相關通告亦已在船上豪華位入口處張貼，提醒乘客必須根據他們購買的相關客艙之船票入座。  | - 新渡輪會研究修改二層普通渡輪上船員檢驗乘客豪華位憑證的方法，讓乘客向職員出示憑證後繼續保留憑證，以供船員於航程中進行驗票。   |
| 2                    | 要求船員維持船艙秩序，並由船員手持提示牌提醒乘客切勿於船上跑動，並標示某區為靜音區   | - 新渡輪有提供船上廣播及透過電視短片提醒乘客降低聲浪，並有要求船員於可行情況下向乘客作出勸喻。  | - 新渡輪會在四月或開始先試行安排船員手持中英文提示牌提醒乘客不要跑動，保持船艙寧靜，並會研究在二層普通渡輪的適當位置劃定標示為靜音區的意見。<br>- 乘客如於船上遇有突發情況，亦可即時要求船員跟進，船員於可行的情況下會為乘客提供協助。   |
| <b>IV. 航班時間/船隻調配</b> |   |   |   |
| 1                    | 要求審視現時航班安排 <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 17:20 中梅航班阻礙 16:50 梅中航班靠泊中環 6 號碼頭卸客</li> <li>ii. 16:10 梅中航班於星期六只使用 231 座位高速船</li> <li>iii. 08:05 梅中航班於個別日子改泊中環 5 號碼頭卸客，影響乘客轉乘接駁交通的時間</li> <li>iv. 要求 08:05 梅中航班更改為 08:00 梅中航班</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 於 2021 年中環往來梅窩渡輪牌照的招標書是已敲定航班時間表，新渡輪是按相關要求入標並取得營運牌照。</li> <li>ii. 船隻調配是受多方面因素的影響包括但不限於人手的調配、船隻的年檢安排，以及船隻的維修保養等等，同時，新渡輪會因應乘客量的多寡安排船隻的調配。</li> <li>iii. 基於突發性的營運需要和早上繁忙時段中環碼頭泊位緊張，新渡輪或有需要安排部份航班到中環 5 號碼頭泊岸卸客。</li> <li>iv. 航班時間表是按照運輸署發出相關營運牌照時的安排而制定，如要增加或更改班次，除需要獲得運輸署的審批外，新渡輪亦必須因應多項重要因素包括新渡輪現有的船隊資源、乘客數量、有關航班編制對票價影響等等作出深入的考慮。同時，因為航班開航和泊岸時間是環環相扣，只更改某一航班也會對整個時間表有影響。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 根據紀錄，16:50 梅中航班一般於約 17:25 靠泊中環 6 號碼頭。新渡輪會提醒船員及碼頭職員加強溝通以協調船隻泊岸的安排。</li> <li>ii. 新渡輪會持續監察 16:10 梅中航班的乘客需求變化，以作出適切可行的安排。</li> <li>iii. 新渡輪會持續監察航班運作，以減低對乘客的影響。</li> <li>iv. 新渡輪暫並無空間更改 08:05 梅中航班的開出時間至 08:00，但會適時向運輸署反映意見。</li> </ul> |

| V. 船隻設施 |                               |   |  |
|---------|-------------------------------|---|--|
| 1       | 231 座位高速船的冷氣風口直吹乘客，建議增加裝置調較風口 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪早前曾更換部份船上冷氣機，在新機性能較佳的情況下，風力會較強。</li> <li>- 礙於現有冷氣系統款式所限，未能靈活調較至全船所有位置均有冷氣。在技術上如增加擋板，只會將冷氣吹向客艙內另一座位區域。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪會研究適合的方法以作改善。</li> </ul>   |
| 2       | 船隻翻新時掃油漆後留有異味                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 一般情況下，新渡輪船隻於年檢翻新後會預留時間作後續檢查並讓油漆異味消散，一般不會即時獲編排行走渡期。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪會與油漆供應商研究如何有效消除油漆遺留的異味以作改善，並會繼續留意船隻情況，為乘客提供舒適的客艙環境。</li> </ul>   |
| 3       | 高速船洗手間門鎖顯示使用中的標示不明顯           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪會研究作出改良。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪曾為高速船洗手間更換現時操作質量較好的門鎖款式，該等門鎖的使用狀況指示以是紅色及白色作識別。基於環保考量，新渡輪暫不會更換門鎖，但會於門鎖位置張貼告示提示乘客留意洗手間的使用安排標示，預期會於 2023 年 4 月內完成。</li> </ul> |
| 4       | 船上洗手間座廁水位太高，要求調低              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 礙於座廁原廠設計所限，未能調整座廁水位。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪會研究可改善座廁水壓濺起水花的情況。</li> </ul>  |
| VI. 其他  |                               |   |  |
| 1       | 新船計劃                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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。</li> <li>- 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。</li> <li>- 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。</li> <li>- 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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪會繼續跟進新船建造的工作。</li> </ul>   |

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](mailto:ferry_ideas@sferry.com.hk) 與我們聯絡。