

新渡輪乘客聯絡小組(中環-長洲航線)已於 2024 年 3 月 14 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	要求改善碼頭八達通閘機不靈敏的情況	- 新渡輪同意八達通系統已沿用多年應進行系統提升，但更換所有八達通閘機涉及更換軟件及硬件的成本，工程較龐大。	- 新渡輪會研究及跟進更新八達通系統的工作。
2	建議增加貨票及寵物票的付款途徑 (例如:八達通)	- 新渡輪同意使用電子支付為市場趨勢，故於 2023 年 12 月底已新增二維碼付款途徑，但要更新現有的票務系統，以使用電子付款方式購買貨票和寵物票，還需時安排。	- 新渡輪已於 2024 年 5 月上旬新增八達通繳付貨票及寵物票。
3	建議於碼頭通告列出設有寵物區的新船船名	- 新渡輪會考慮製作碼頭通告列明設有寵物區的新船船名。	- 新渡輪已於 2024 年 4 月起在碼頭張貼相關通告。
4	建議使用不同方式公佈設有寵物區的新船航班時間 i. 碼頭顯示屏及新渡輪手機應用程式的「即時座位情況」欄目 ii. 由人手置換「碼頭座地通告架」	- 船隻調配的可變因素較多及變化有機會於短時間出現，為確保資訊的準確性，本司實在難以準確地預先公佈各航班行駛船隻的船名。乘客如需要了解即將開出的高速船班次是否設有寵物區，可於該航班開出前二十分鐘向碼頭職員查詢。然而因應實際的需要，船隻仍有機會在開出前二十分鐘內作臨時調動，繼而預先公佈的船隻資料有機會誤導個別已攜帶寵物到達碼頭的乘客。 i. 一般情況下，新渡輪於航班開出前約二十分鐘可較準確地落實行駛航班的船隻，並同步啟動航班相關的「即時座位情況」功能。基於更改資訊展示模式涉及系統設計，故此新渡輪需時與相關技術部門研究透過上述手機應用程式增加發佈其他資訊的建議。 ii. 使用碼頭座地通告架，亦只可以於航班開出前約二十分鐘作出相關的公佈。	- 新渡輪會研究於「即時座位情況」欄目公佈船名的可行性。 - 新渡輪會研究使用「碼頭座地通告架」發佈相關資訊的可行性。
<b>II. 票務安排</b>			
1	建議提供多樣化學生優惠 (例如: 學生多程票、學生正價七折優惠購票)	- 新渡輪會於商議新牌照時因應票務產品安排再作研究。	- 新渡輪會研究提供額外學生優惠的可行性。
2	建議月票人士於假日轉乘普通渡輪豪華客位或高速船之差額費用按該等客位之平日收費計算	- 新渡輪會於商議新牌照時因應票務產品安排再作研究。	- 新渡輪會研究更改月票補差額收費的可行性。
3	建議多程票可於六十天內使用十程	- 新渡輪會於商議新牌照時因應票務產品安排再作研究。	- 新渡輪會研究更改多程票使用方式的可行性。
4	建議為 18:20 中環往長洲航班提供票務優惠，鼓勵使用 18:30 中環往長洲班次的乘客改乘 18:20 中環往長洲航班	- 新渡輪一直有要求中環 5 號碼頭職員勸喻已抵達碼頭的乘客乘坐 18:20 中環往長洲航班，避免於碼頭等候 18:30 中環往長洲航班。	- 新渡輪會研究提供票務優惠予 18:20 中環往長洲航班的可行性，並同步監察 18:30 中環往長洲航班載客量。
5	建議調低單車貨運費	- 新渡輪現時按渡輪牌照的要求收取單車貨運費，但會於商議新牌照時再作研究。	- 新渡輪會研究調整單車貨運費的可行性。
<b>III. 船上秩序</b>			
1	建議 17:40 長洲往中環航班船隻抵達中環碼頭後盡快安排乘客離開船隻	- 繁忙時段航班緊湊，新渡輪已提點船員於船隻抵達目的地後盡快安排乘客離開船隻，避免影響航班運作。	- 新渡輪會繼續留意航班上落的情況。

2	建議加強教育乘客將行李放於行李架上，避免阻塞通道	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪乘客與船員的數量比例關係較緊張，而個別攜帶行李或嬰兒車的乘客會堅持將行李或嬰兒車放置於靠近座椅的位置。現時船員於開航前需於指定工作崗位當值，但在可行情況下，船員亦會提醒乘客切勿阻礙通道。</li> <li>- 新高速船設有較多行李區，方便乘客使用。</li> <li>- 新渡輪現時於船上有進行廣播及張貼通告提示乘客。於不提供過量船上廣播的情況下，新渡輪會考慮加強航班船隻開出前的相關廣播。保持船艙通道暢通實有賴乘客的衷誠合作。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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。</li> <li>- 新渡輪於 2024 年 4 月中旬已完成更新船上及碼頭候船室的登船通道廣播，以提示攜帶行李或嬰兒車的乘客使用行李架。</li> </ul>
<b>IV. 航班時間/船隻調配</b>			
1	要求檢討現時的時間表編排 i. 時間表未能配合長洲居民出行需求 ii. 凌晨航班班次不足，建議增加航班	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪會持續收集乘客意見以了解乘客出行需要。</li> <li>- 基於現有資源調配是按牌照安排，增加或修改航班編排會對營運成本構成壓力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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。</li> </ul>
2	查詢引入新船後，船隻編配安排 i. 「新明珠 8」號安排 ii. 「新明珠 2」號航速 iii. 「新輪 2」號是否會退疫 iv. 新船行駛的航班時間表 v. 其他新船到港提供服務時間表 vi. 日後普通渡輪的收費 vii. 完成新船計劃後，時間表會否調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. 新高速船「新明珠 8」號預計於 2024 年 3 月 18 日該星期開始獲編排行駛離島航線。</li> <li>ii. 船隻的實際航行時間會受航道的航速限制、海上交通，天氣(例如:大霧)、航班客量及海面情況等因素所影響；船隻設計及碼頭泊位情況亦會影響船隻泊岸時所需要的時間。新渡輪有留意「新明珠 2」號的航速，新船行走中環往來長洲航道，船員培訓及靠泊碼頭方面均需時磨合。根據紀錄，「新明珠 2」號航班的航行時間近日已有明顯改善。</li> <li>iii. 「新輪 2」號現時仍為新渡輪高速船船隊船隻之一。新渡輪會因應航班客數調動船隻，安排「新輪 2」號為後備船隻。</li> <li>iv. 新渡輪現時安排「新明珠 2」號行駛繁忙時段客量較多的班次(例如: 06:20 長中及 18:20 中長)。</li> <li>v. 新船會以「一換一」方式置換，基於建造新船需時，整個計劃預計於 2 至 3 年內完成，現時尚未有各新船交付的確切時間表。在船隻更換計劃第一階段完成後，高速船及普通渡輪(可載運貨物)仍會並存。</li> <li>vi. 船隻更換計劃包括提供約 1000 座位的新船，收費尚未有具體安排。</li> <li>vii. 船隻更換計劃仍需時完成，新渡輪預計於商議新牌照安排時再作研究。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2024 年 3 月 18 日起，「新明珠 8」號開始行駛中環往來梅窩航線。</li> <li>- 新渡輪會持續監察新船的整體運作。</li> </ul>
<b>V. 船隻設施</b>			
1	要求改善高速船客艙空調太強的情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪提供離島航線渡輪服務船隻是使用自動恆溫空調系統，預設客艙溫度在約攝氏 23 度。</li> <li>- 客艙體感溫度實受天氣、船艙設計、座位位置、個人衣著及體質等因素影響，而存在差異的情況。</li> <li>- 新船使用中央空調系統，恆溫至攝氏 23 度。因船隻溫度感應器設於船尾，而該位置會抽入室外鮮風，故此室外溫度會影響溫度計顯示的溫度。當室外溫度低時，船艙溫度計會顯示低於攝氏 23 度。新渡輪已向船廠反映溫度計位置安排的意見。</li> <li>- 新船空調系統設計較舊船優勝，可更有效地調節溫度設定，新渡輪會適時調整。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪會提醒船員留意天氣變化及客艙溫度對客艙環境的影響，確保排風系統運作正常。</li> </ul>
2	要求改善船上蟑螂出沒情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪船上職員會定期進行船艙清潔工作，亦有聘用專業的滅蟲公司定期在船上進行滅蟲工作。但船隻需於深夜長時間停泊碼頭，故此碼頭及附近地方的環境衛生亦會影響船艙的衛生。由於船艙非屬密閉空間，故在夜間停泊時或會有蟑螂從附近地方走入船艙。新渡輪亦已於碼頭範圍放置滅蟲用品，以進一步改善船隻泊位的衛生情況。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪會持續監察船隻的衛生情況，並與乘客合作共同保持船艙清潔。</li> </ul>
3	查詢舊有高速船會否加設寵物區	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 基於舊高速船空間有限，未能如新高速船般安裝獨立抽風系統，考慮其他過敏體質乘客的感受，新渡輪不會於舊高速加設寵物區。</li> </ul>	

4	<p>查詢引入新船後，船上寵物區的運作安排</p> <p>i. 寵物區有 12 個座位，是否可以安排 12 隻寵物登船</p> <p>ii. 日後其他新船是否設有寵物區</p> <p>iii. 寵物如有紛爭，會如何安排</p> <p>iv. 會否提供寵物便溺清潔用品</p>	<p>i. 每艘新船寵物區設有 12 個座位，職員仍然需要因應航班實際情況(例如:貓狗不適合同區、狗隻的體型)評估航班可出售寵物票的數量。高速船船上空間較普通渡輪空間細及為封閉式空間，為顧及不同乘客的需求，故此需要因應航班的實際情況限制寵物數量。</p> <p>ii. 新渡輪陸續引入的新船均設有寵物區。</p> <p>iii. 新船下層客艙的船頭及船尾均設有寵物區。如寵物有紛爭，船員會先行分開有紛爭的寵物(及其主人)於船頭及船尾就坐。如問題持續，船員會因應情況再作處理。新渡輪盡量不建議安排寵物逗留於非寵物區範圍。</p> <p>iv. 新渡輪現正準備相關清潔用品以提供予寵物主人有需要時使用。</p>	<p>- 新渡輪首次於封閉式的高速船提供寵物區，故此需時收集乘客意見，優化安排。</p>
5	<p>要求新船改用較大的垃圾桶</p>	<p>- 新渡輪同意船上垃圾桶尺寸太小，已要求船廠更換，但尚未收到新垃圾桶。</p>	<p>- 新渡輪收到新垃圾桶後會盡快更換。</p>
<b>VI. 碼頭運作</b>			
1	<p>查詢 2024 年度太平清醮有關特別通道的安排</p> <p>i. 會否派發贈券予月票人士</p> <p>ii. 建議高速船航班設特別通道，方便月票人士出入</p>	<p>- 新渡輪尚未就 2024 年度太平清醮進行會議，歡迎乘客就特別通道的安排提供建議。</p>	<p>- 於 2024 年 4 月初起，新渡輪已陸續與運輸署商議有關太平清醮當日渡輪服務安排。</p> <p>- 新渡輪已於 2024 年 4 月下旬公佈有關太平清醮渡輪服務的詳細安排。</p>
2	<p>建議容許乘客攜帶單車乘坐高速船</p>	<p>- 舊高速船方面，基於船艙空間有限、乘客未必配合用袋收納摺疊單車及單車難以穩固地停放於行駛中的船隻客艙內，為顧及船上乘客安全，新渡輪未能准許乘客攜帶單車乘坐舊高速船；新高速船方面，船隻航行速度較快，新渡輪仍需慎重考慮是否適合運載單車。</p>	<p>- 新渡輪預計於 2024 年內進一步優化乘客攜帶「摺合單車」的安排，詳情有待公佈。</p>
3	<p>建議容許乘客攜帶鸚鵡乘坐船</p>	<p>- 禽鳥(即使已存放在籠內) 存在透過空氣傳播禽流感的可能性，故此新渡輪「乘客須知」列明「請勿攜帶活禽鳥（包括但不限於雀鳥及鸚鵡）或家禽登船」。</p> <p>- 根據《公眾衛生(動物及禽鳥)條例》，「禽鳥」指家禽及一切其他雀鳥。</p> <p>- 不同渡輪營運商營運船隻的考慮因素有分別，乘客乘船指引亦會有不同。</p> <p>- 新渡輪一直支持人寵共融，但因乘客數量及客群較多，而日後亦會引入較多封閉式空間的新高速船，故此新渡輪必須慎重考慮乘客攜帶寵物登船的措施。</p>	<p>- 新渡輪預計於 2024 年內進一步優化乘客攜帶「雀鳥」的安排，詳情有待公佈。</p>
4	<p>建議容許乘客攜帶患病寵物乘坐高速船往市區求診</p>	<p>- 新渡輪理解個別離島乘客須緊急攜帶寵物前往市區就診或就診後返回離島的需要，故此提供酌情安排予有需要的乘客，以平衡不同人士的需求。</p> <p>- 於深夜至清晨時段沒有普通渡輪航班提供的時段，乘客如需攜帶寵物乘坐高速船航班往來市區的獸醫診所緊急求診，乘客可以於碼頭填寫登記表格後乘坐指定的高速船班次，並於事後補回獸醫醫生紙。新渡輪已有提供指引予碼頭主管。</p> <p>- 於其他仍有普通渡輪航班提供的時段，如遇有寵物病危的情況，乘客可以向碼頭主管查詢，再由碼頭主管諮詢管理層。但新渡輪亦會考慮事發時間是否快將有普通渡輪航班及現場實際情況。乘客亦必須於事後補回獸醫醫生紙。</p>	<p>- 新渡輪日後陸續引入設有寵物區的新船，船隻有機會行駛凌晨時段航班，情況可獲進一步改善。</p>
<b>VII. 職員表現</b>			
1	<p>要求改善碼頭職員服務態度(例如:大聲地給予乘客指示)</p>	<p>- 新渡輪一直進行服務質量巡查，此為 2024 年的重點工作。</p>	<p>- 新渡輪會加強服務質量培訓。</p>

2	要求改善船員衣著問題 (例如:沒有扣好制服扣、工作時間使用耳機、沒有佩戴名牌)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪會加強提醒船員須穿著整齊的制服，並於非工作需要情況下不可使用耳機。</li> <li>- 根據公司指引，目前佩戴名牌乃前線員工穿著制服的標準之一。但船上水手及碼頭纜長因其工作性質，需要經常穿著救生衣進行拉纜及解纜的工作，救生衣或纜繩常會拉扯到名牌，導致名牌鬆脫或導致工作上的不便，亦涉及員工安全考慮，因此相關職員工作時會卸下名牌。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 新渡輪會提點職員工作時間須穿著整齊制服。</li> <li>- 經新渡輪內部討論後，基於員工工作安全的考慮，由 2024 年 4 月 10 日起，新渡輪將不再強制要求船上所有船員及碼頭纜長佩戴名牌，但會維持於各船艙展示當值船員姓名咭。</li> </ul>
<b>VIII. 其他</b>			
1	建議恢復於船上售賣熱食	- 新渡輪早年曾嘗試向食物環境衛生署申請類似牌照，但不獲批。	
2	查詢新長洲碼頭的進度	- 新渡輪一直有與政府溝通，但現階段未有進一步的資料。	- 新渡輪會繼續與政府跟進新碼頭的安排。
3	查詢 Move Hub Limited 廣告代理公司與新渡輪的關係	- Move Hub Limited 為新渡輪的外判獨家代理公司。	

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。