

2024 新渡輪乘客聯絡小組(中環—梅窩航線)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—梅窩航線)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
I. 碼頭設施			
1	要求改善碼頭八達通閘機不靈敏的情況 (例如: 乘客拍八達通後未能入閘)	- 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	要求改善梅窩碼頭「月票及多程票通道」的八達通閘機的穩定性 (例如: 未能識別內有「多程票」的八達通)	- 新渡輪未有接獲類似的乘客意見。乘客如日後使用八達通時出現問題，可即時向碼頭職員查詢或致電新渡輪顧客服務專線反映。	- 新渡輪會提醒碼頭職員留意相關八達通的運作，如發現問題需盡快匯報相關技術部門作跟進。
II. 票務安排			
1	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。
III. 船上秩序			
1	要求改善平日 20:35 中環往梅窩航班遊客較多而產生嘈音的情況	- 新渡輪一直有鼓勵團體乘客乘搭普通渡輪航班，但未能限制團體乘客乘船的選擇。 - 新渡輪亦會向購票的團體領隊作出提醒，要求於航程中團友自律合作，並建議團體盡量選乘普通渡輪航班，以減少對離島居民構成影響。	- 新渡輪會積極加強船員巡船次數，並提醒乘客於船上不要跑動及保持船艙寧靜。乘客在航程中如需協助，可聯絡船員，船員將盡力提供適切的協助。本司實需要乘客合作，以維持客艙內的秩序。
2	要求船員提示於走廊旁座椅就坐的乘客需讓出空間予需通往窗邊座椅的乘客	- 乘客登船後，如尋找座位時遇有困難，可以向船員尋求協助。	- 新渡輪已提醒船員加強留意，並適時協助乘客尋找座位。
IV. 航班時間/船隻調配			
1	要求審視現時航班安排 i. 06:20 梅窩往中環改用 400 以上座位高速船 ii. 20:35 中環往梅窩不準時開出，要求改為 20:40 開出 iii. 高速船及普通渡輪航班抵達目的地時間編排不平均，建議更改或增加高速船班次 (例如: 05:55 梅中及 06:20 梅中; 07:20 梅中及 07:50 梅中; 18:00 中梅及 18:30 中梅)	i. 新渡輪一直有留意航班的載客量，06:20 梅窩往中環航班的載客量不高。期望將來陸續引入新船後，船艙的空間感會逐步改善。 ii. 新渡輪會留意 20:35 中環往梅窩航班開出時間。 iii. 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，亦涉及多項考慮因素(例如: 船隊資源及人手調配)。同時渡輪航業亦正面對行業性缺人的問題。	i. 根據紀錄，2024 年首三個月，06:20 梅窩往中環航班，平均載客量只有不足五成，但新渡輪會持續監察乘客需求變化，以作出適切可行的安排。 ii. 新渡輪會提醒碼頭職員盡快安排已購票的乘客前往登船，避免影響航班的開出時間。 iii. 新渡輪暫無計劃更改時間表，但會密切留意需求情況。

2	查詢引入新船後，船隻編配安排 i. 行走梅窩航線日子 ii. 日後會否淘汰普通渡輪 iii. 日後普通渡輪航班的收費	i. 新高速船「新明珠 2」號現行走中環往來長洲航線，「新明珠 8」號預計於 3 月 18 日該星期開始獲編排行駛離島航線。 ii. 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。現時故此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。 iii. 船隻更換計劃下的新收費尚未有具體安排。	i. 2024 年 3 月 18 日起，「新明珠 8」號開始行駛中環往來梅窩航線。 ii. 新渡輪會持續監察新船計劃進度。 iii. 新渡輪會適時與政府相關部門商討新船計劃下的新收費安排。
V. 船隻設施			
1	要求改善高速船洗手間門鎖顯示「使用中」的標示	- 新渡輪會研究作出改良。	- 新渡輪陸續引入的新船已加設明顯「使用中」識別提示。

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。