

天星小輪有限公司新專營權事宜 公眾諮詢文件

目的

天星小輪有限公司（「天星小輪」）營辦的兩條渡輪航線（即「中環—尖沙咀」和「灣仔—尖沙咀」航線）的現有專營權將於 2018 年 3 月 31 日屆滿。政府計劃與天星小輪就該兩條航線商議新專營權的安排。現歡迎公眾就新專營權須包含的事項提出意見。

背景

2. 政府的一貫政策是公共交通服務應由私營機構按商業原則經營，以提高效率和成本效益。營運「中環—尖沙咀」和「灣仔—尖沙咀」航線的天星小輪有限公司 1898 年成立；兩條航綫分別於 1898 年以及 1988 年開始營運，一直為市民提供便捷和票價相宜的渡海服務。

3. 隨著三條海底隧道先後落成¹以及鐵路網絡的不斷擴展，現時過海公共交通網絡更為四通八達。各種提供過海服務公共交通工具之中，天星小輪的收費最為相宜²。目前，成人使用八達通乘搭港鐵來往中環／灣仔與尖沙咀之間的收費為 9.7 元，乘搭專營巴士作同一過海旅程的收費則為 8.4-9.3 元；相比下天星小輪成人單程最低票價為 2 元³而最高成人單程收費為 3.4 元⁴。加上天星小輪營運渡輪服務已超過一個世紀，具獨特意義，一直受市民和遊客歡迎。可是，自灣仔碼頭於 2014 年 8 月底搬遷至現址後，天星小輪乘客量有所下降，兩條航線 2016 年的每日平均乘客總數為約 53

¹ 海底隧道、東區海底隧道以及西區海底隧道分別在 1972 年、1989 年以及 1997 年通車。

² 政府正處理天星小輪最新的加價申請，其建議加幅約 25.2%。政府正按既定機制處理，詳情見立法會 CB(4)578/16-17(07)號文件。該立法會文件可於下列網址下載：
<http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/agenda/tp20170224.htm>

³ 「中環—尖沙咀」航線平日下層收費。

⁴ 「中環—尖沙咀」航線假日上層收費以及「灣仔—尖沙咀」航線假日收費。

400 人次，較 2013 年（59 200 人次）下降了約一成，不過根據天星小輪估計，乘客量在 2017 年應該回穩。

4. 天星小輪現有專營權自 2008 年 4 月 1 日起生效，為期 10 年，將於 2018 年 3 月 31 日屆滿。天星小輪已按《渡輪服務條例》（「《條例》」）（第 104 章）規定⁵，於 2016 年 1 月向政府申請在現有專營權屆滿後延續其專營權。

5. 根據《條例》，行政會議可向任何公司批予專營權，授權經營渡輪服務。專營權的首段期間不得超過 15 年。行政會議在專營公司提出請求後，如信納該公司能維持適當而有效率的渡輪服務，並信納延續其專營服務是符合公眾利益的，即可延續該專營權一段或多於一段不超過 15 年的期間。《條例》亦訂明，專營公司在專營期內任何時間，均須維持令運輸署署長滿意的適當而有效率的渡輪服務。政府將渡輪專營權批予渡輪服務營辦商時，主要考慮營辦商能否提供適當而有效率的渡輪服務。

6. 為評估天星小輪是否一直提供適當而有效率的渡輪服務，運輸署定期透過實地調查、審閱該公司的定期報表及收集公眾意見，檢視天星小輪的服務表現。就天星小輪的服務評估，載於下文第 7 至 13 段。

評估

(A) 服務表現

7. 天星小輪兩條專營渡輪航線每日提供固定服務：「中環—尖沙咀」航線由上午 6 時 30 分至晚上 11 時 30 分每 6 至 12 分鐘一班，而「灣仔—尖沙咀」航線由上午 7 時 30 分至晚上 11 時每 8 至 20 分鐘一班。天星小輪調配合共八艘渡輪行走該兩條航線。

8. 根據運輸署在 2016 年 11 月就兩條渡輪航線進行調查的結果，在全日超過 900 個航班中，天星小輪依照服務詳情表提供服務的比率維持在 96%。其餘 4% 的航班則稍稍延

⁵ 根據《渡輪服務條例》（第 104 章），專營公司須在不少於專營期屆滿前 2 年提出延續該專營權的申請。

遲一至五分鐘不等。一般來說，渡輪航班開出的時間會受上落乘客多寡、天氣及海面情況等因素影響。此外，運輸署亦在 2016 年 9 月委託顧問實地於渡輪上就天星小輪的服務水平進行乘客意見調查。共有 518 位乘客接受訪問，當中 99% 的受訪者滿意天星小輪的整體渡輪服務質素，詳情見附件一。

9. 事實上，於現有專營期內，天星小輪一直採取不同措施，進一步提升服務，例如：

- (a) 2012 年投資約 490 萬元更新兩艘渡輪的冷氣系統；
- (b) 2016 年投資約 15 萬更新碼頭設施，包括於所有碼頭加設斜板接駁碼頭及渡輪跳板以便利使用輪椅人士上落、於尖沙咀碼頭更換新座位供乘客候船時使用、及更換更高效率及節省能源的光管。此外，天星小輪計劃於今年稍後時間於尖沙咀碼頭更換較寬闊的閘機；以及
- (c) 除了現時在碼頭及在互聯網向乘客發放服務資訊外，天星小輪在 2016 年推出流動應用程式，加強向乘客提供最新航班資訊，包括於風暴或特別節日時的服務安排。

10. 在保護環境及可持續發展方面，自 2012 年起，天星小輪與香港大學合作研發一種名為水簾式洗擦器的裝置，用以減少渡輪發動機廢氣中的空氣污染物。2012 年，天星小輪投資約 130 萬元於一艘行走專營渡輪航線的渡輪上試行安裝該裝置。2012 年至 2014 年的試驗結果顯示，該裝置有效減少約 90% 的二氧化硫。天星小輪計劃在未來五年，即 2017 年至 2021 年，每年投資 250 萬元為合共五艘船隻安裝水簾式洗擦器。另一方面，天星小輪亦會探討現有渡輪船隊可否採用油電混合驅動系統，以減少排放黑煙、二氧化硫及碳氫化合物。就此，天星小輪正於旗下行走非專營渡輪航線的船隻進行測試。測試預計於 2017 年年內完成。如測試技術及財政狀況許可，天星小輪會考慮是否可為現有專營渡輪船隊採用油電混合驅動系統。

11. 無論如何，因應上文第 8 段的乘客意見調查，天星小輪會研究是否需要進一步提升服務設施。

12. 有關天星小輪的投訴個案數目不多。自現行專營權於 2008 年生效以來截至 2016 年，運輸署接獲涉及天星小輪的投訴每年平均 22 宗⁶。2016 年，投訴 19 宗，佔涉及公共交通服務的投訴個案的 0.07%。至於安全方面，在現行專營權期間，天星小輪的意外事故數目持續維持於低水平。2008 年至 2016 年，該公司錄得平均每年 4 宗意外事故，當中平均每年有 1 宗涉及乘客輕微損傷。

(B) 財務表現

13. 如上文所述，自灣仔碼頭於 2014 年 8 月底搬遷後，天星小輪乘客量下降，導致 2016 年的總乘客量較 2013 年下降了約一成至 53 400 人次，不過根據天星小輪估計，乘客量在 2017 年應該回穩。與此同時，天星小輪營運成本不斷上漲。就此，天星小輪一直實施多項節流措施，包括妥善安排入閘機的位置，並使用代幣售賣機把人手找贖的安排自動化，以減少依賴人手；將船隻的直流發電系統更換為交流發電系統，減省維修保養開支；以及重整船隊的調配，藉此節省人手。為協助維持渡輪服務的財務可行性，政府也採取了多項措施，包括准許天星小輪分租碼頭的地方作商業和零售用途，以賺取非票務收入來補貼渡輪的營運⁷。其他減輕經營成本的措施包括由政府承擔碼頭的保養工作、豁免燃油稅，以及在「長者票價優惠計劃」下發還碼頭租金和豁免船隻牌照費。詳情見附件二。在現有專營期，天星小輪每年的平均盈利率約為 4.1%，詳情見附件三。

14. 天星小輪提出了加價申請，加幅約 25.2%，政府正按既定機制處理，詳情見立法會 CB(4)578/16-17(07)號文件⁸。

⁶ 包括交通諮詢委員會轄下的交通投訴組轉介運輸署跟進的投訴個案。

⁷ 2016 年，租金收入佔天星小輪總收入約 32.1%（約 2,894 萬元）。

⁸ 該立法會文件可於下列網址下載：
<http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/agenda/tp20170224.htm>

專營權屆滿

15. 從上文第 7 至第 13 段分析所得，整體而言，天星小輪一直為市民提供適當而有效率的渡輪服務。正如上文第 4 段所述，天星小輪已向政府申請延續專營權。政府計劃與天星小輪就其營辦的兩條專營渡輪航線商議新專營權的安排。我們會以實事求是的態度為市民盡量爭取最有利的專營權條款，目標是在 2017 年內完成商議。

公眾諮詢

16. 我們歡迎公眾就天小輪新專營權須包含的事項提出意見。公眾可於 2017 年 4 月 22 日或以前透過以下方式，將書面意見遞交至運輸署：

郵寄： 運輸署
管理及輔助客運科
香港灣仔告士打道 7 號
入境事務大樓 40 樓 4036 室
傳真： 2824 2176
電郵： starferry-franchise@td.gov.hk

請於信封或意見書上註明「天星小輪專營權安排」。如對本文件有任何查詢，請致電 2804 2600。

17. 提交意見的個人及團體（下稱「寄件人」），可按其意願提供個人資料，資料只會用於是次諮詢用途。除非另有註明，寄件人的姓名／名稱及意見或會在諮詢結束後公布，供公眾人士查閱。

運輸及房屋局
運輸署
2017 年 2 月



天星小輪有限公司
渡輪服務乘客意見調查

調查結果摘要

珩峰市場研究有限公司

1. 背景及目的

為收集乘客對天星小輪有限公司（「天星小輪」）的渡輪服務的意見，運輸署委托了珩峰市場研究有限公司於 2016 年 9 月進行了一項有關天星小輪渡輪服務的乘客意見調查。

2. 調查

調查的受訪對象為正在乘搭來往尖沙咀至中環（「中環航線」）或來往尖沙咀至灣仔（「灣仔航線」）的航線，年滿 12 歲或以上並能操廣東話、普通話或英文的乘客。

是次調查的訪問以面對面訪談的形式進行，在天星小輪航班上收集乘客對天星小輪服務的意見。調查採用了兩階段隨機抽樣方式，在天星小輪渡輪上的乘客中進行抽樣。首階段先隨機抽選渡輪航班，所有抽選出的航班已覆蓋天星小輪在調查期間的營運時段。繼而在選取出的航班上進行乘客抽樣，以隨機方法抽選出一位乘客參與訪問。

調查問卷包括九個主要題目，涵蓋以下的服務範疇的表現：

- 1) 整體服務質素
- 2) 渡輪班次的足夠性
- 3) 渡輪班次的可靠性
- 4) 渡輪的舒適程度
- 5) 渡輪服務的收費
- 6) 渡輪上的設施
- 7) 碼頭的設施
- 8) 乘客資訊
- 9) 員工的表現及服務態度

受訪者被要求就各個服務範疇以滿意程度作出評價：(i)好滿意 (ii)滿意 (iii)唔滿意 (iv)好唔滿意 (v)沒有意見 (vi)拒絕回答。

在 2016 年 9 月 18 日至 27 日的訪問期間，共成功訪問了 518 名乘客，總回應率為 65.9%。

3. 調查結果摘要

整體

1. 整體而言，約九成九(99.0%)的受訪者表示好滿意/滿意天星小輪所提供的整體渡輪服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(1.0%)的為多。
2. 約九成二(91.9%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪班次的足夠性，遠較表示唔滿意/好唔滿意(5.6%)的為多。
3. 約九成(89.6%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪班次的可靠性，遠較表示唔滿意/好唔滿意(3.7%)的為多。
4. 約九成三(93.2%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪的舒適程度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(4.1%)的為多。
5. 約九成六(95.6%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪服務的收費，遠較表示唔滿意/好唔滿意(3.1%)的為多。
6. 約八成三(82.6%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(6.0%)的為多。
7. 約八成(79.7%)的受訪者表示好滿意/滿意碼頭的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(13.5%)的為多。
8. 約六成七(67.2%)的受訪者表示好滿意/滿意乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(8.1%)的為多。
9. 約八成七(87.3%)的受訪者表示好滿意/滿意員工的表現及服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(2.5%)的為多。

灣仔航線

1. 就灣仔航線而言，約九成八(98.1%)的受訪者表示好滿意/滿意天星小輪所提供的整體渡輪服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(1.9%)的為多。
2. 約八成四(84.3%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪班次的足夠性，遠較表示唔滿意/好唔滿意(13.2%)的為多。
3. 約八成七(87.4%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪班次的可靠性，遠較表示唔滿意/好唔滿意(5.0%)的為多。
4. 約九成四(93.7%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪的舒適程度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(3.8%)的為多。
5. 約九成三(93.1%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪服務的收費，遠較表示唔滿意/好唔滿意(5.7%)的為多。
6. 約八成四(84.3%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(7.5%)的為多。
7. 約七成六(75.5%)的受訪者表示好滿意/滿意碼頭的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(17.0%)的為多。
8. 約七成四(74.2%)的受訪者表示好滿意/滿意乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(6.9%)的為多。
9. 約九成(89.9%)的受訪者表示好滿意/滿意員工的表現及服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(1.3%)的為多。

中環航線

1. 就中環航線而言，約九成九(99.4%)的受訪者表示好滿意/滿意天星小輪所提供的整體渡輪服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(0.6%)的為多。
2. 約九成五(95.3%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪班次的足夠性，遠較表示唔滿意/好唔滿意(2.2%)的為多。
3. 約九成一(90.5%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪班次的可靠性，遠較表示唔滿意/好唔滿意(3.1%)的為多。
4. 約九成三(93.0%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪的舒適程度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(4.2%)的為多。
5. 約九成七(96.7%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪服務的收費，遠較表示唔滿意/好唔滿意(1.9%)的為多。
6. 約八成二(81.9%)的受訪者表示好滿意/滿意渡輪上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(5.3%)的為多。
7. 約八成二(81.6%)的受訪者表示好滿意/滿意碼頭的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(12.0%)的為多。
8. 約六成四(64.1%)的受訪者表示好滿意/滿意乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(8.6%)的為多。
9. 約八成六(86.1%)的受訪者表示好滿意/滿意員工的表現及服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(3.1%)的為多。

政府為渡輪服務（包括天星小輪）提供的協助措施詳情¹

政府協助減輕營運渡輪（包括天星小輪）成本的措施包括在適用的情況下接掌碼頭的保養工作、豁免燃油稅，以及在「長者票價優惠計劃」下發還碼頭租金和豁免船隻牌照費。

2. 天星小輪自 1993 年起向 65 歲或以上的長者乘客提供免費渡輪服務。天星小輪可獲政府發還因提供免費渡輪服務而減少的收入（即成人票價的全費），上限為實際減少收入或碼頭租金及船隻牌照費總和，以較低者為準。在這方面，政府就長者乘客免費渡輪服務而向天星小輪發還的款額，每年約為 27 萬元，而天星小輪因為長者免費渡輪服務而少收的收入約為 260 萬元左右（即天星小輪一直承擔絕大部份為長者免費渡輪服務而少收的收入）。2012 年，長者乘客平均每日約為 4 100 人次左右。2016 年，享受免費乘搭渡輪優惠的長者乘客下調至平均每日約 2 600 人次左右，佔天星小輪每日 53 400 人次的總乘客量約 4.9%。

3. 此外，在政府長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃下，天星小輪亦可獲發還殘疾人士票價與 2 元之間的差額。

¹ 按政策，除了六條主要離島渡輪航線外，政府並無對公共交通服務提供直接資助。該六條航線為「中環—長洲」、來往坪洲、梅窩、芝麻灣及長洲的「橫水渡」、「中環—梅窩」、「中環—坪洲」、「中環—榕樹灣」、「中環—索罟灣」。政府為這些航線提供特別協助措施，皆因該地區除了渡輪服務外，基本上並無其他公共交通工具可供選擇（僅梅窩另有道路網絡與外界連接，但其跨區陸路公共交通服務十分有限）。如沒有特別協助措施，則渡輪服務若非經常大幅提高票價，便無法維持。七條港內航線不應獲得政府直接補助，因其已有多種陸路（及鐵路）的替代交通工具可供選擇。

天星小輪現有專營期內的財務表現

財政年度 (1月1日至 12月31日)	每日平均 乘客量 ¹	票務 收入	租金 收入	其他 非票務 收入	總收入	總營運 成本	盈虧	盈利率
2008年	63 000	41.63	19.94	9.35	70.92	76.41	-5.49	-7.7%
2009年	59 500	41.83	18.36	8.42	68.61	72.72	-4.11	-6.0%
2010年	57 300	46.38	18.55	11.76	76.69	71.17	+5.52	+7.2%
2011年	59 400	48.46	20.02	14.92	83.40	76.78	+6.62	+7.9%
2012年	58 900	51.24	20.39	12.50	84.13	78.36	+5.77	+6.9%
2013年	59 200	53.93	21.99	25.01	100.93	81.53	+19.40 ²	+19.2%
2014年	57 700	52.59	24.34	15.42	92.35	85.63	+6.72	+7.3%
2015年	55 300	50.18	25.91	12.75	88.84	86.53	+2.31	+2.6%
2016年	53 400	48.66	28.94	12.67	90.27	90.95	-0.68	-0.7%
增減 (2008年與 2016年比較)	-15.24%	+16.89%	+45.14%	+35.51%	+27.28%	+19.03%	不適用	不適用

註：2016年財務數據有待核數師核實

¹ 總乘客量包括長者乘客。

² 2013年非票務收入特殊升幅主要是因為下列因素：

- (i) 由於員工公積金計劃結束，在結算及繳付僱員應有權益後，天星小輪獲發還約 870 萬元屬僱主權益的非經常退款；
- (ii) 政府因應天星小輪上一次在 2012 年 6 月加價時提供的額外協助措施，即向天星小輪全數發還因讓長者免費使用「中環—尖沙咀」渡輪服務而減少的收入，發還款額增加共約 100 萬元；
- (iii) 廣告收入(主要因為尖沙咀碼頭外牆的廣告收入增加約 110 萬元，碼頭內部廣告收入增加約 50 萬元；渡輪船身廣告收入增加約 30 萬元；以及另有專案廣告收入約 30 萬元)；以及
- (iv) 店舖租金收入增加約 160 萬元。