

屯門區議會

交委會文件 2021 年第 29 號

要求加密及延長屯門至大澳渡輪服務

運輸署的回覆

現時，由富裕小輪營運的「屯門－東涌－沙螺灣－大澳」航線星期一至六上午 9 時至下午 5 時往大澳方向及上午 10 時至下午 6 時往屯門方向各提供四個航班；以及於星期日及公眾假期上午 8 時 30 分至下午 5 時往大澳及上午 9 時 30 分至 6 時往屯門方向各提供五個航班往返屯門、東涌、沙螺灣和大澳。為應付週末及公眾假日的乘客需求，富裕小輪在星期六、日及公眾假期會每個方向各加開三個短途航班來回東涌、沙螺灣和大澳，並會視乎實際情況加開額外航班。

本署一直有監察上述航線於平日及假日的服務水平及乘客需求情況，根據本年 5 月 16 日（星期日）和 5 月 31 日（星期一）於大澳進行的實地調查結果，現時的服務水平能滿足乘客需求，調查結果詳情如下：

	原定 航班數目	加開 航班數目	總計 航班數目	航班載客率	備註
5 月 16 日 (星期日)	5	4	9	3%-95%	沒有乘客 留後情況
5 月 31 日 (星期一)	4	-	4	8%-37%	

儘管如此，本署已要求富裕小輪須密切留意航線的服務水平，並在有需要及資源許可的情況下加強服務，靈活調配船隻以配合乘客的需要。

事實上，除「屯門－東涌－沙螺灣－大澳」航線外，乘客亦可選乘新大嶼山巴士（1973）有限公司（「嶼巴」）的第 11 號線巴士服務前往東涌，然後轉乘鐵路或專營巴士服務前往屯門。根據本署最近一次在星期日於大澳巴士總站進行的實地調查結果顯示，嶼巴全日一直因應乘客需求加開班次。其中，在下午 5 時至晚上 7 時半的繁忙時段，嶼巴在較服務詳情表所規定加開 33 個班次，乘客的平均輪候時間約為 2 分鐘，顯示現時服務大致可滿足乘客的需求。然而，本署

已要求嶼巴須密切留意該線的服務水平，並在有需要時視乎實際乘客需求靈活調配班次。

至於有關改善碼頭渡輪資訊及增設網上預訂船票功能及售票情況的建議，本署已轉介富裕小輪考慮及研究。富裕小輪表示現時於大澳海濱長廊設有一個資訊亭張貼與「屯門－東涌－沙螺灣－大澳」航線相關的渡輪資訊，而資訊亭上亦有電子顯示屏提供航班訊息。此外，富裕小輪亦會在乘客候船區域張貼航班訊息，並因應人手情況安排職員於大澳海濱長廊值勤，為乘客提供協助。惟富裕小輪現時採用人手售票及點算航班乘客量，因此現階段未能提供網上預訂船票功能和實時售票情況。然而，富裕小輪已備悉有關意見，並會研究相關科技的應用以提升服務質素。

另外，有關要求改善熱線接聽情況的建議，富裕小輪表示現時查詢熱線由碼頭當值員工接聽，在碼頭繁忙時間因人手有限或未能接聽所有來電。為改善有關情況，富裕小輪現正計劃改由公司電話中心專責接聽乘客查詢，期望屆時能提升電話熱線的服務。

在預售假日來回船票安排方面，現時，富裕小輪於星期六、星期日及公眾假期均在屯門客運碼頭預售來回船票，並已在碼頭、售票窗口、船隻和網頁上張貼有關告示，讓乘客了解有關安排。本署已要求富裕小輪檢視預售船票安排，富裕小輪表示現正考慮有關的改善措施，包括研究改由職員在預定航班時間前半小時開始，於大澳碼頭向乘客派發籌號，讓乘客可以在取得籌號後離開碼頭休息並於預定時間返回登船，以代替預售船票，惟具體落實安排仍在研究當中。富裕小輪預計實行有關的改善措施後，將為乘客提供更多便利，縮短乘客在碼頭的輪候時間。

2021年6月