

天星小轮有限公司新专营权事宜 公众咨询文件

目的

天星小轮有限公司（「天星小轮」）营办的两条渡轮航线（即「中环—尖沙咀」和「湾仔—尖沙咀」航线）的现有专营权将于 2018 年 3 月 31 日届满。政府计划与天星小轮就该两条航线商议新专营权的安排。现欢迎公众就新专营权须包含的事项提出意见。

背景

2. 政府的一贯政策是公共交通服务应由私营机构按商业原则经营，以提高效率和成本效益。营运「中环—尖沙咀」和「湾仔—尖沙咀」航线的天星小轮有限公司 1898 年成立；两条航线分别于 1898 年以及 1988 年开始营运，一直为市民提供便捷和票价相宜的渡海服务。

3. 随着三条海底隧道先后落成¹以及铁路网络的不断扩展，现时过海公共交通网络更为四通八达。各种提供过海服务公共交通工具之中，天星小轮的收费最为相宜²。目前，成人使用八达通乘搭港铁来往中环 / 湾仔与尖沙咀之间的收费为 9.7 元，乘搭专营巴士作同一过海旅程的收费则为 8.4-9.3 元；相比下天星小轮成人单程最低票价为 2 元³而最高成人单程收费为 3.4 元⁴。加上天星小轮营运渡轮服务已超过一个世纪，具独特意义，一直受市民和游客欢迎。可是，自湾仔码头于 2014 年 8 月底搬迁至现址后，天星小轮乘客量有所下降，两条航线 2016 年的每日平均乘客总数为约 53 400

¹ 海底隧道、东区海底隧道以及西区海底隧道分别在 1972 年、1989 年以及 1997 年通车。

² 政府正处理天星小轮最新的加价申请，其建议加幅约 25.2%。政府正按既定机制处理，详情见立法会 CB(4)578/16-17(07)号文件。该立法会文件可于下列网址下载：
<http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/agenda/tp20170224.htm>

³ 「中环—尖沙咀」航线平日下层收费。

⁴ 「中环—尖沙咀」航线假日上层收费以及「湾仔—尖沙咀」航线假日收费。

人次，较 2013 年（59 200 人次）下降了约一成，不过根据天星小轮估计，乘客量在 2017 年应该回稳。

4. 天星小轮现有专营权自 2008 年 4 月 1 日起生效，为期 10 年，将于 2018 年 3 月 31 日届满。天星小轮已按《渡轮服务条例》（「《条例》」）（第 104 章）规定⁵，于 2016 年 1 月向政府申请在现有专营权届满后延续其专营权。

5. 根据《条例》，行政会议可向任何公司批予专营权，授权经营渡輪服务。专营权的首段期间不得超过 15 年。行政会议在专营公司提出请求后，如信纳该公司能维持适当而有效率的渡輪服务，并信纳延续其专营服务是符合公众利益的，即可延续该专营权一段或多于一段不超过 15 年的期间。《条例》亦订明，专营公司在专营期内任何时间，均须维持令运输署署长满意的适当而有效率的渡輪服务。政府将渡轮专营权批予渡轮服务营办商时，主要考虑营办商能否提供适当而有效率的渡轮服务。

6. 为评估天星小轮是否一直提供适当而有效率的渡轮服务，运输署定期透过实地调查、审阅该公司的定期报表及收集公众意见，检视天星小轮的服务表现。就天星小轮的服务评估，载于下文第 7 至 13 段。

评估

(A) 服务表现

7. 天星小轮两条专营渡轮航线每日提供固定服务：「中环—尖沙咀」航线由上午 6 时 30 分至晚上 11 时 30 分每 6 至 12 分钟一班，而「湾仔—尖沙咀」航线由上午 7 时 30 分至晚上 11 时每 8 至 20 分钟一班。天星小轮调配合共八艘渡轮行走该两条航线。

8. 根据运输署在 2016 年 11 月就两条渡轮航线进行调查的结果，在全日超过 900 个航班中，天星小轮依照服务详

⁵ 根据《渡輪服务条例》（第 104 章），专营公司须在不少于专营期届满前 2 年提出延续该专营权的申请。

情表提供服务的比率维持在 96%。其余 4%的航班则稍稍延迟一至五分钟不等。一般来说，渡轮航班开出的时间会受上落乘客多寡、天气及海面情况等因素影响。此外，运输署亦在 2016 年 9 月委托顾问实地于渡轮上就天星小轮的服务水平进行乘客意见调查。共有 518 位乘客接受访问，当中 99% 的受访者满意天星小轮的整体渡轮服务质素，详情见附件一。

9. 事实上，于现有专营期内，天星小轮一直采取不同措施，进一步提升服务，例如：

- (a) 2012 年投资约 490 万元更新两艘渡轮的冷气系统；
- (b) 2016 年投资约 15 万更新码头设施，包括于所有码头加设斜板接驳码头及渡轮跳板以便利使用轮椅人士上落、于尖沙咀码头更换新座位供乘客候船时使用、及更换更高效率及节省能源的光管。此外，天星小轮计划于今年稍后时间于尖沙咀码头更换较宽阔的闸机；以及
- (c) 除了现时在码头及在互联网向乘客发放服务信息外，天星小轮在 2016 年推出流动应用程序，加强向乘客提供最新航班信息，包括于风暴或特别节日时的服务安排。

10. 在保护环境及可持续发展方面，自 2012 年起，天星小轮与香港大学合作研发一种名为水帘式洗擦器的装置，用以减少渡轮发动机废气中的空气污染物。2012 年，天星小轮投资约 130 万元于一艘行走专营渡轮航线的渡轮上试行安装该装置。2012 年至 2014 年的试验结果显示，该装置有效减少约 90% 的二氧化硫。天星小轮计划在未来五年，即 2017 年至 2021 年，每年投资 250 万元为合共五艘船只安装水帘式洗擦器。另一方面，天星小轮亦会探讨现有渡轮船队可否采用油电混合驱动系统，以减少排放黑烟、二氧化硫及碳氢化合物。就此，天星小轮正于旗下行走非专营渡轮航线的船只进行测试。测试预计于 2017 年年内完成。如测试技术及财政状况许可，天星小轮会考虑是否可为现有专营渡轮船队

采用油电混合驱动系统。

11. 无论如何，因应上文第 8 段的乘客意见调查，天星小轮会研究是否需要进一步提升服务设施。

12. 有关天星小轮的投诉个案数目不多。自现行专营权于 2008 年生效以来截至 2016 年，运输署接获涉及天星小轮的投诉每年平均 22 宗⁶。2016 年，投诉 19 宗，占涉及公共交通服务的投诉个案的 0.07%。至于安全方面，在现行专营权期间，天星小轮的意外事故数目持续维持于低水平。2008 年至 2016 年，该公司录得平均每年 4 宗意外事故，当中平均每年有 1 宗涉及乘客轻微损伤。

(B) 财务表现

13. 如上文所述，自湾仔码头于 2014 年 8 月底搬迁后，天星小轮乘客量下降，导致 2016 年的总乘客量较 2013 年下降了约一成至 53 400 人次，不过根据天星小轮估计，乘客量在 2017 年应该回稳。与此同时，天星小轮营运成本不断上涨。就此，天星小轮一直实施多项节流措施，包括妥善安排入闸机的位置，并使用代币售卖机把人手找赎的安排自动化，以减少依赖人手；将船只的直流发电系统更换为交流发电系统，减省维修保养开支；以及重整船队的调配，藉此节省人手。为协助维持渡轮服务的财务可行性，政府也采取了多项措施，包括准许天星小轮分租码头的地方作商业和零售用途，以赚取非票务收入来补贴渡轮的营运⁷。其他减轻经营成本的措施包括由政府承担码头的保养工作、豁免燃油税，以及在「长者票价优惠计划」下发还码头租金和豁免船只牌照费。详情见附件二。在现有专营期，天星小轮每年的平均盈利率约为 4.1%，详情见附件三。

14. 天星小轮提出了加价申请，加幅约 25.2%，政府正按既定机制处理，详情见立法会 CB(4)578/16-17(07)号文件⁸。

⁶ 包括交通咨询委员会辖下的交通投诉组转介运输署跟进的投诉个案。

⁷ 2016 年，租金收入占天星小轮总收入约 32.1%（约 2,894 万元）。

⁸ 该立法会文件可于下列网址下载：

<http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/agenda/tp20170224.htm>

专营权届满

15. 从上文第 7 至第 13 段分析所得，整体而言，天星小轮一直为市民提供适当而有效率的渡轮服务。正如上文第 4 段所述，天星小轮已向政府申请延续专营权。政府计划与天星小轮就其营办的两条专营渡轮航线商议新专营权的安排。我们会以实事求是的态度为市民尽量争取最有利的专营权条款，目标是在 2017 年内完成商议。

公众咨询

16. 我们欢迎公众就天小轮新专营权须包含的事项提出意见。公众可于 2017 年 4 月 22 日或以前透过以下方式，将书面意见递交至运输署：

邮寄： 运输署
管理及辅助客运科
香港湾仔告士打道 7 号
入境事务大楼 40 楼 4036 室
传真： 2824 2176
电邮： starferry-franchise@td.gov.hk

请于信封或意见书上注明「天星小轮专营权安排」。如对本文件有任何查询，请致电 2804 2600。

17. 提交意见的个人及团体（下称「寄件人」），可按其意愿提供个人资料，资料只会用于是次咨询用途。除非另有注明，寄件人的姓名 / 名称及意见或会在咨询结束后公布，供公众人士查阅。

运输及房屋局
运输署
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

2016年11月

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。

政府为渡轮服务（包括天星小轮）提供的协助措施详情¹

政府协助减轻营运渡轮（包括天星小轮）成本的措施包括在适用的情况下接掌码头的保养工作、豁免燃油税，以及在「长者票价优惠计划」下发还码头租金和豁免船只牌照费。

2. 天星小轮自 1993 年起向 65 岁或以上的长者乘客提供免费渡轮服务。天星小轮可获政府发还因提供免费渡轮服务而减少的收入（即成人票价的全费），上限为实际减少收入或码头租金及船只牌照费总和，以较低者为准。在这方面，政府就长者乘客免费渡轮服务而向天星小轮发还的款额，每年约为 27 万元，而天星小轮因为长者免费渡轮服务而少收的收入约为 260 万元左右（即天星小轮一直承担绝大部份为长者免费渡轮服务而少收的收入）。2012 年，长者乘客平均每日约为 4 100 人次左右。2016 年，享受免费乘搭渡轮优惠的长者乘客下调至平均每日约 2 600 人次左右，占天星小轮每日 53 400 人次的总乘客量约 4.9%。

3. 此外，在政府长者及合资格残疾人士公共交通票价优惠计划下，天星小轮亦可获发还残疾人士票价与 2 元之间的差额。

¹ 按政策，除了六条主要离岛渡轮航线外，政府并无对公共交通服务提供直接资助。该六条航线为「中环—长洲」、来往坪洲、梅窝、芝麻湾及长洲的「横水渡」、「中环—梅窝」、「中环—坪洲」、「中环—榕树湾」、「中环—索罟湾」。政府为这些航线提供特别协助措施，皆因该地区除了渡轮服务外，基本上并无其他公共交通工具可供选择（仅梅窝另有道路网络与外界连接，但其跨区陆路公共交通服务十分有限）。如没有特别协助措施，则渡轮服务若非经常大幅提高票价，便无法维持。七条港内航线不应获得政府直接补助，因其已有多种陆路（及铁路）的替代交通工具可供选择。

天星小轮现有专营期内的财务表现

财政年度 (1月1日至 12月31日)	每日平均 乘客量 ¹	票务 收入	租金 收入	其他 非票务 收入	总收入	总营运 成本	盈亏	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%
增减 (2008年与 2016年比较)	-15.24%	+16.89%	+45.14%	+35.51%	+27.28%	+19.03%	不适用	不适用

注：2016年财务数据有待核数师核实

¹ 总乘客量包括长者乘客。

² 2013年非票务收入特殊升幅主要是因为下列因素：

- (i) 由于员工公积金计划结束，在结算及缴付雇员应有权益后，天星小轮获发还约 870 万元属雇主权益的非经常退款；
- (ii) 政府因应天星小轮上一次在 2012 年 6 月加价时提供的额外协助措施，即向天星小轮全数发还因让长者免费使用「中环—尖沙咀」渡轮服务而减少的收入，发还款额增加共约 100 万元；
- (iii) 广告收入（主要因为尖沙咀码头外墙的广告收入增加约 110 万元，码头内部广告收入增加约 50 万元；渡轮船身广告收入增加约 30 万元；以及另有项目广告收入约 30 万元）；以及
- (iv) 店铺租金收入增加约 160 万元。