

立法會議員（新界西）李永達辦事處的信頭

本處檔號：Our Ref：

來函檔號：Your Ref：

CB(1) 1770/98-99(01)

油麻地小輪服務問卷調查

簡介

九九年四月一日油麻地小輪實施新航班及新收費制度後，小輪乘客對服務大表不滿，民主黨李永達幾經向運輸署反映及投訴，航班時間表曾先後多次修訂，惟投訴仍未有間斷。

民主黨李永達議員在 23/7/99（星期五），早上 7 時至 9 時，聯同離島區議員馬鎮添及大嶼山居民協會，分別在長洲、坪洲及梅窩碼頭向小輪乘客派發油麻地小輪服務質素問卷，並在中環 6 號及 7 號碼頭收回，問卷調查結果如下：

問卷調查時間：23/7/99（星期五），上午 7 時至 9 時
派出問卷數目：4,000 派發地點：長洲、坪洲及梅窩碼頭
回收：1,062 回收地點：中環 6 號及 7 號碼頭
回收率：26.55% 調查對象：油麻地小輪乘客

問卷調查結果

1. 你認為小輪服務班次是否足夠？
 - a. 足夠 **6.4%**
 - b. 可以接受 **41.1%**
 - c. 不足夠 **48.5%**
 - d. 無意見 **4.0%**
2. 你認為小輪服務航班是否準時？
 - a. 經常準時 **16.1%**
 - b. 不準時 **71.8%**
 - c. 無意見 **12.1%**
3. 你認為小輪服務航速度如何？
 - a. 恰當 **12.1%**
 - b. 慢 **81.8%**
 - c. 無意見 **6.1%**
4. 就小輪服務「船上管理」方面，你對以下項目有何評價？
 - a. 上落客船秩序
良好 **10.4%** 可以接受 **59.5%** 差 **27.7%** 無意見 **2.4%**
 - b. 船艙內衛生情況
良好 **3.14%** 可以接受 **49.4%** 差 **44.5%** 無意見 **3.0%**
 - c. 廁所衛生情況
良好 **2.1%** 可以接受 **41.5%** 差 **45.3%** 無意見 **11.1%**

- d. 船艙空調狀況
 足夠 **5.9%** 可以接受 **31.8%** 不足夠 **55.0%** 無意見 **7.3%**
- e. 船艙內乘客吸煙情況
 有 **50.7%** 少見 **33.1%** 未曾見過 **16.2%**
- f. 船艙內乘客播放音響情況
 有 **28.5%** 少見 **49.5%** 未曾見過 **22.0%**
- g. 船艙內乘客賭博情況
 有 **39.7%** 少見 **39.6%** 未曾見過 **20.7%**
- h. 船員若見上述(e-g)之情況或有乘客向他們投訴時，船員有否上前阻止？
 有 **11.2%** 沒有 **22.9%** 不清楚 **65.9%**
5. 就「碼頭管理」方面，你對以下項目有何評價？
- a. 大堂衛生情況
 良好 **5.9%** 可以接受 **64.4%** 差 **23.8%** 無意見 **5.9%**
- b. 廁所衛生情況
 良好 **1.9%** 可以接受 **39.6%** 差 **46.3%** 無意見 **12.2%**
- c. 購票速度
 良好 **6.7%** 可以接受 **51.7%** 差 **34.5%** 無意見 **7.1%**
- d. 八達通服務
 良好 **13.5%** 可以接受 **50.0%** 差 **29.7%** 無意見 **6.8%**
- e. 大堂內電風扇開啓情況
 良好 **7.1%** 可以接受 **36.1%** 差 **43.7%** 無意見 **13.1%**
6. 你認為船員服務態度如何？
 a. 良好 **7.2%** b. 可以接受 **31.1%** c. 差 **56.7%** d. 無意見 **5.0%**

個別航線意見

長洲線乘客意見

1. 繁忙時間，快船混亂。例如：客滿即開，然後加開一班，但不是依船期表開航，令乘客出現上班遲到情況。
2. 大船班次不足。
3. 快船座位少，應安排大型雙體船行走。
4. 船速愈慢，（油麻地標準：快船 32 分鐘，普通船 48 分鐘）
 （現時情況：快船 40 分鐘，普通船 55 分鐘）

5. 衛生環境差：有蟑螂；舊飛翔船有臭味。
6. 長洲碼頭當值之職員，當自己是官一樣，粗言對待乘客。
7. 碼頭不開風扇，非常悶熱。
8. 假日收費不合理。

梅窩線乘客意見

1. 船速愈來愈慢（油麻地標準：快船 31 分鐘，普通船 48 分鐘）
（現時情況：快船 35 分鐘，普通船 55 分鐘）
2. 早上 8:05 及 8:30 快船一早滿座，導致乘客遲返工；應從中加班船，以便疏導；繁忙時間應用載客量高船隻；
3. 快船（舊船）設備差，座位不舒適，航行時兩邊擺動，乘客嘔吐；
4. 船噪音嚴重；
5. 假日收費應取消。

坪洲線乘客意見

1. 船速變慢（快船經常誤點 5-10 分鐘，例如 8:10am 開，9:05am 才到中環）
2. 開船時間較船期表有時慢 10 分鐘，有時又早幾分鐘開船；
3. 快船常滿座，應加大船；
4. 船殘舊，空氣混濁；
5. 機房噪音大，船身異常震動；
6. 坪洲碼頭職員態度差；
7. 假日收費應取消。

建議

1. 在繁忙時間，油麻地小輪應加派大船及快船，以應付需求；
2. 油麻地小輪應確保航行時間不致誤點；
3. 採取噪音消減措施，減低船隻噪音問題；
4. 更新船身設備；改良空氣調節，加強衛生；
5. 取消假日收費制度；
6. 加強職員態度培訓，以禮待客。