

2017 年 2 月 24 日
討論文件

立法會交通事務委員會
天星小輪加價申請

目的

天星小輪有限公司（「天星小輪」）就其「中環—尖沙咀」及「灣仔—尖沙咀」航線申請加價。本文徵求委員意見。

加價申請

2. 2016 年 7 月天星小輪申請加價¹，要求分兩個階段提高兩條渡輪航線的票價：在 2017 年 2 月上調約 17.5%，並 2018 年 2 月再上調 6.5%（即累計票價複合增幅約為 25.2%）。詳情見下表：

表 1：天星小輪加價申請詳情

	現時 票價	天星小輪的加價申請		
		首階段	次階段	累計增幅
「中環—尖沙咀」航線				
星期一至五—上層				
• 成人	\$2.5	\$2.9 (+\$0.4; +16.0%)	\$3.1 (+\$0.2; +6.9%)	+\$0.6; +24.0%
• 小童及 殘疾人士	\$1.5	\$1.6 (+\$0.1; +6.7%)	\$1.8 (+\$0.2; +12.5%)	+\$0.3; +20.0%
星期一至五—下層				
• 成人	\$2.0	\$2.4 (+\$0.4; +20.0%)	\$2.6 (+\$0.2; +8.3%)	+\$0.6; +30.0%
• 小童及 殘疾人士	\$1.4	\$1.5 (+\$0.1; +7.1%)	\$1.7 (+\$0.2; +13.3%)	+\$0.3; +21.4%

¹ 天星小輪曾於 2015 年 9 月提交加價申請，後於 2016 年 7 月提出經修訂的加價申請，取代原有申請。

	現時 票價	天星小輪的加價申請		
		首階段	次階段	累計增幅
星期六、日及公眾假期—上層				
• 成人	\$3.4	\$4.0 (+\$0.6; +17.6%)	\$4.2 (+\$0.2; +5.0%)	+\$0.8; +23.5%
• 小童及 殘疾人士	\$2.1	\$2.2 (+\$0.1; +4.8%)	\$2.4 (+\$0.2; +9.1%)	+\$0.3; +14.3%
星期六、日及公眾假期—下層				
• 成人	\$2.8	\$3.4 (+\$0.6; +21.4%)	\$3.6 (+\$0.2; +5.9%)	+\$0.8; +28.6%
• 小童及 殘疾人士	\$2.0	\$2.1 (+\$0.1; +5.0%)	\$2.3 (+\$0.2; +9.5%)	+\$0.3; +15.0%
「灣仔—尖沙咀」航線				
星期一至五				
• 成人	\$2.5	\$2.9 (+\$0.4; +16.0%)	\$3.1 (+\$0.2; +6.9%)	+\$0.6; +24.0%
• 小童及 殘疾人士	\$1.5	\$1.6 (+\$0.1; +6.7%)	\$1.8 (+\$0.2; +12.5%)	+\$0.3; +20.0%
星期六、日及公眾假期				
• 成人	\$3.4	\$4.0 (+\$0.6; +17.6%)	\$4.2 (+\$0.2; +5.0%)	+\$0.8; +23.5%
• 小童及 殘疾人士	\$2.1	\$2.2 (+\$0.1; +4.8%)	\$2.4 (+\$0.2; +9.1%)	+\$0.3; +14.3%
單車	\$13.0	\$15 (+\$2.0; +15.4%)	\$17.0 (+\$2; +13.3%)	+\$4.0; +30.8%
月票	\$125.0	\$145 (+\$20.0; +16.0%)	\$155.0 (+\$10.0; +6.9%)	+\$30.0; +24.0%
旅客票	\$25.0	\$30.0 (+\$5.0; +20.0%)	\$35.0 (+\$5.0; +16.7%)	+\$10.0; +40.0%

3. 《渡輪服務（天星小輪有限公司）（船費釐定）令》（第 104 章，附屬法例 C）附表指明專營公司可收取的最高船費。《渡輪服務條例》（「《條例》」）（第 104 章）規定，專營渡輪航線的加價申請須由行政會議決定。在評估天星小輪加價申請時，政府會諮詢立法會交通事務委員會及交通諮詢委員會，然後向行政會議提交建議。新收費須通過立法會以「先訂立後審議」的程序確立。

審批準則

4. 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。整體來說，天星小輪服務的收入增長有限，而營運成本持續上升，票價須不時作出合適的調整，以維持服務的財務可行性。

5. 為紓緩加價壓力，政府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。2016 年，租金收入佔天星小輪總收入約 32.1%（約 2,894 萬元）。

6. 政府亦實施多項措施減輕其經營成本，包括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。詳情見附件一。

7. 按既定政策，我們在審核包括天星小輪在內的渡輪服務的加價申請時會考慮下列因素：

- (a) 渡輪營辦商的財政狀況；
- (b) 渡輪營辦商的營運成本、收入和回報變動預測；
- (c) 渡輪營辦商過去提供渡輪服務的表現；
- (d) 公眾對擬議票價的接受程度；以及
- (e) 渡輪營辦商採取的開源節流措施。

按這些因素對是次加價申請的分析見下文第 8 至 21 段。

營運狀況

概況

8. 天星小輪有限公司 1898 年成立。隨著海底隧道在 1972 年 8 月通車以及鐵路發展，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中，天星小輪的

收費最相宜。加上天星小輪營運渡輪服務超過一個世紀，具獨特意義，一直受市民和遊客歡迎。天星小輪 2016 年每日平均乘客量為約 53 400 人次。值得注意的是，自灣仔碼頭於 2014 年 8 月底搬遷後，天星小輪乘客量下降。2016 年的總乘客量較 2013 年（59 200 人次）下降了約一成。

服務表現

9. 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。

10. 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。根據運輸署在 2016 年 11 月就兩條渡輪航線進行調查的結果，天星小輪依照服務詳情表提供服務的比率維持在 96%。此外，運輸署亦在 2016 年 10 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，詳情見附件二。

11. 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；以及
- (c) 2016 年推出應用程式，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。

12. 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。

13. 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²。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。

營運及財政狀況

14. 天星小輪的收入分為票務收入及非票務收入。票務方面，天星小輪是收費最相宜的過海公共交通工具。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。是次申請加價平均加幅為約 25.2%。

² 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。

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。

15. 天星小輪現行 10 年期的專營期於 2008 年生效。過去九年，天星小輪曾兩度調整票價。現時的假日票、單車及旅客票的票價自 2012 年 6 月生效，已維持不變約五年。期間，累計通脹及家庭每月入息中位數增幅貼近申請加價的幅度。而平日（星期一至五）票及月票的票價則自 2010 年 1 月生效，已維持不變達七年。期間，累計通脹及家庭每月入息中位數增幅高於申請加價的幅度。過往兩次加價及自此錄得的通脹及家庭每月入息中位數增幅詳情見附件三。

16. 天星小輪 2012 年的票務收入（約 5,124 萬元）受上一次在 2012 年 6 月生效的加價以及乘客量增加的影響而上升。自 2014 年，天星小輪的票務收入向下調整。兩條專營渡輪航線的乘客量⁵由 2012 年約 58 900 人次下跌約 6.1%至 2015 年的 55 300 人次，再繼而下調約 3.4%至 2016 年的 53 400 人次。

17. 2016 年與 2012 年相比，天星小輪的非票務收入增加了約 872 萬元（+26.5%）。碼頭店舖租金收入是天星小輪非票務收入的最大組成部份，佔 2012 年總收入約 24.2%，及佔 2016 年總收入約 32.1%。這項主要的非票務收入由 2015 年約 2,591 萬元上升至 2016 年約 2,894 萬元，增幅約一成，主要原因是灣仔碼頭於 2016 年第四季新開張的餐廳頗受歡迎而令致天星小輪租金收入增加，情況能否持續有待觀察。至於佔天星小輪總收入 8-10%的廣告收入，亦由 2012 年約 688 萬元輕微上升至 2016 年約 768 萬元。雖然此項收入錄得增長，但須注意的是，這項收入較不穩定，難以預先規劃及作出準確估算。

18. 綜合票務及非票務收入，雖然天星小輪的總收入因票價於 2012 年的調整而有所提升，但收入增長只維持了一年（至 2013 年）。天星小輪的總收入在 2014 年下跌了約 8.5%至 9,235 萬元左右，並在 2015 年再下調約 3.8%。由於受惠於表現較佳的非票務收入，2016 年的總收入較 2015 年稍稍回升約 1.6%至 9,027 萬元左右。整體來說，天星小輪 2016

⁵ 總乘客量包括長者乘客。按天星小輪的政策並在獲得政府的部份財政支援下，長者乘客可免費乘搭渡輪。而自 2008 年起，天星小輪於每年的「國際復康日」為持有「殘疾人士登記證」人士及一位同行人士提供免費渡輪服務。天星小輪亦將就慶祝香港回歸 20 週年向所有乘客提供免費渡輪服務一天（具體日期待定）。

年的總收入較 2012 年高出約 7.3%左右，但這只是因為非票務收入（包括碼頭店舖租金、廣告收入及其他收入）的表現較為理想所致。值得注意的是，2012 年至 2016 年間的通脹率約為 16.4%。

19. 營運成本方面，天星小輪的總營運成本由 2012 年約 7,836 萬元增加 1,259 萬元至 2016 年的 9,095 萬元，增幅約 16.1%。該增幅主要來自員工及船隻維修保養開支的增長。另外，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，以節省人手；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。

20. 詳細財務狀況詳表列如下：

表二：天星小輪由 2012 年至 2016 年的財務狀況

財政年度 (1月1日至 12月31日)	每日 平均 乘客量	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
		(百萬元)						
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	+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 (2012 年與 2016 年比較)	-9.3%	-5.0%	+41.9%	+1.4%	+7.3%	+16.1%	不適用	不適用

註：2016 年財務數據有待核數師核實

可見，自天星小輪上一次於 2012 年 6 月加價至 2015 年，其專營渡輪服務平均每年盈利率約為 9.0%。當中，2013 年的盈利特別高，達 19.2%。但這是因為年內非票務收入高於平

常水平⁶。若不計及 2013 年的影響，2012 年、2014 年及 2015 年平均每年的盈利率約只為 5.6%。至於 2016 年，天星小輪因收入下降，未能應付持續上升的各項成本（包括員工、維修保養及碼頭開支），錄得約 0.7%（約 68 萬元）的虧蝕。但如第 17 段所述因灣仔碼頭餐廳業務而令致天星小輪租金收入增加的情況得以持續，預計將可以令 2017 年的營運情況有顯著改善，對此我們會深入了解和評估。

21. 從上文第 9 至第 12 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。政府在考慮加價申請時會按上文第 7 段臚列的各項準則衡量，並會考慮交通事務委員會及交通諮詢委員會的意見，小心處理，務求確保專營渡輪服務的財務可行性之餘，亦為市民作好票價的把關工作。

專營權屆滿

22. 天星小輪的現有專營權將於 2018 年 3 月 31 日屆滿。天星小輪已按《條例》規定⁷，於 2016 年 1 月申請延續其專營權。根據《條例》，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。

⁶ 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。

⁷ 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。

23. 如第 21 段所述，政府認為天星小輪在本專營期內一直提供了適當而有效率的渡輪服務。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，亦會事先進行公眾諮詢。諮詢文件會上載至運輸及房屋局和運輸署的網頁，及民政事務局的公共事務論壇網站，供公眾參閱及提出意見。此外，運輸署也會邀請相關區議會或其轄下的交通及運輸委員會提出意見。公眾諮詢結果會公布。

24. 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，並向本委員會作出匯報。

徵詢意見

25. 請委員就上文第 2 段所述的加價申請提供意見，並備悉政府計劃與天星小輪商議新專營權事宜。

運輸及房屋局
運輸署
2017 年 2 月

政府為渡輪服務（包括天星小輪）提供的協助措施詳情⁸

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。

⁸ 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。

附件三

天星小輪於現有專營期內過往票價調整詳情

天星小輪於現有專營期曾兩度調整票價。首次在 2009 年的票價調整涉及所有票種，分兩期於 2009 及 2010 年實施。第二次票價調整於 2012 年實施，包括調高假日（星期六、日及公眾假期）票價，在「灣仔－尖沙咀」航線增設單車使用下層船艙票，以及從遊客票剔除電車服務並降低票價。

第一次票價調整（不同票種分批分別於 2009 及 2010 年施行）

2. 天星小輪最初申請一次過提升票價約 23%。鑑於當時的經濟環境，經行政會議批准後，天星小輪分兩個階段實施加價：先在 2009 年 3 月實施較小的加幅（平日票價劃一增加 1 角，假日票價增加 2 角至 3 角；平均加幅為 8.5%），隨後再在 2010 年 1 月實施全數的加幅（平日累計增加 2 角至 3 角，假日票價累計增加 5 角至 8 角；平均加幅為 13.3%）。自 2010 年 1 月至 2018 年 2 月的估算累計通脹率約為 34.1%，而 2010 年第一季至 2016 年第三季（最新公布數據）的家庭每月入息中位數增幅則為 44.4%。

第二次票價調整（2012 年施行）

3. 天星小輪提出了兩個票價調整方案。其中一個方案建議調整所有票種票價，平均加幅為 14.9%。另一個方案建議增加假日票價（平均加幅為 4.2%），但要求政府向天星小輪全數發還因提供長者票價優惠而少收的收入。天星小輪於兩個方案均建議取消旅客票及增設單車收費。

4. 為了減低票價加幅對平日乘客的影響，政府認為兩條航線的平日票價和月票應該維持不變，但批准於 2012 年 6 月增加假日票價 3 角至 4 角。除調整假日票價外，政府也批准天星小輪在「灣仔－尖沙咀」航線增設單車使用下層船艙票的申請，收費為 13 元；以及從遊客票剔除電車服務，票價由 34 元減至 25 元。平均加幅為 5.6%。

5. 政府亦採取了額外措施，在 2012 年新票價實施當日起及 2013 年全年向天星小輪全數發還因「中環－尖沙咀」航線提供長者免費渡輪服務而減少的收入，發還款額約合共約 290 萬元。

6. 自 2012 年 6 月至 2018 年 2 月的估算累計通脹率約為 21.3%，而家庭每月入息中位數由 2012 年第二季至 2016 年第三季（最新公布數據）的累計增幅為 26.2%。