

運輸署對某渡輪服務營辦商發布訊息安排的處理 調查報告

2024 年 5 月 20 日，投訴人向公署投訴運輸署。

投訴內容

2. 投訴人稱，2024 年某日（「事發當日」），他擬乘坐渡輪，碼頭上張貼了告示，指渡輪服務臨時因應煙花預演而停航。但投訴人查閱渡輪公司及運輸署網頁均未有發現有關通告，他並致電渡輪公司查詢復航安排但不果。其後，他向 1823 投訴運輸署沒有提早向公眾作出渡輪公司停航通知，亦沒有交代復航安排。運輸署隨後分別經電話及短訊回覆他，表示已向渡輪公司跟進，當日渡輪服務臨時受阻非因煙花預演，而是受維港活動影響，渡輪公司已在碼頭張貼告示以通知乘客。

3. 就上述，投訴人不滿運輸署推卸責任給渡輪公司、與渡輪公司溝通不善，以致雙方就渡輪臨時停航原因表述不同（**投訴點(1)**）；以及該署未有就渡輪臨時停航通知政府新聞處，以致政府並無公布任何相關消息（**投訴點(2)**）。

調查工作

4. 公署於 2024 年 5 月向運輸署展開初步查訊。6 月，運輸署同步回覆投訴人和公署。7 月，投訴人就該署的覆函向公署表達意見。投訴人認為渡輪公司當日被綵排影響而須暫停服務，阻礙到公眾利益，對公眾而言並不是輕微影響。公署於 9 月決定對此投訴展開全面調查。經審研所有相關資料，公署於 10 月完成調查，結果如下。

公署調查所得

運輸署的回應

5. 運輸署表示，就監管渡輪公司服務方面，該署的職責主要是監察渡輪公司的航線須按照服務詳情表，並遵照指定班次及收費提供渡輪服務。另外，倘若因應實際情況（如天氣或海面狀況變化等因素）需要臨時調整渡輪服務，渡輪服務營辦商（「營辦商」）須將有關的服務調整安排盡早通知受影響乘客，例如透過張貼告示或請在場工作人員提供協助。

6. 渡輪服務調整的訊息發布安排方面，運輸署表示，一般而言，個別活動（如農曆年初二煙花匯演等）如涉及預早規劃的臨時交通措施（包括在海港範圍劃設臨時限制區域以限制船隻航行等）及公共運輸服務（包括渡輪服務）的調整安排，運輸署會直接於活動舉行前適時發布相關訊息（如發出運輸署公告或交通通告等）。

7. 就本案而言，運輸署表示，在接獲海事處通知維港將舉行活動並會於事發當日進行綵排後，運輸署隨即將有關資訊轉達予營辦商，以及提醒他們於活動綵排進行期間，倘若因應實際情況需要臨時調整渡輪服務以作配合，須將有關的服務調整安排通知受影響乘客。在海事處發出海事處佈告後，運輸署書面提醒營辦商在綵排及活動舉行當日留意海面情況，小心航行，以及遵從海事處和水警在現場的指示。

8. 運輸署解釋，有關活動並無涉及在海港範圍劃設臨時限制區區域，因此對渡輪服務的影響會較為輕微，而參與綵排的船隻，沿指定航道航行時駛經並跨越港內渡輪服務航線的實際時間亦不盡相同，因而對相應渡輪服務航線的影響不一，例如，據運輸署了解，部分港內線渡輪服務的班次，並未有受到明顯影響。因此，該署於活動前與營辦商進行上述溝通（**上段**）。運輸署認為有關做法可更有效和直接將資訊發放予受影響的乘客，亦可避免對不受巡遊或綵排影響的其他渡輪乘客的出行造成不必要的影響。

9. 就投訴人經 1823 的投訴（上文**第 2 段**），運輸署轉介予營辦商調查及跟進。營辦商確認受綵排活動影響，相關的渡輪服務曾於事發當日短暫暫停服務約半小時。就此，渡輪公司已於事發當日暫停服務前半小時在相關碼頭張貼告示通知乘客有關安排，告示內容為：「因應海面交通狀況，渡輪服務暫停至另行通知 不便之處，敬請原諒」。就上述調查結果，該署其後分別致電給投訴人及函覆他（上文**第 2 段**）。

10. 運輸署表示理解渡輪服務班次的臨時調整安排為乘客帶來不便。就本案，該署認為渡輪公司應在相關碼頭及早提供更清晰及準確資訊。就此，該署已再次敦促營辦商，如需因應海面情況作出臨時服務調整安排，需盡快張貼告示通知乘客，並必須確保內容準確，以及在服務受影響期間為乘客提供適切協助。

公署的評論

11. 經審閱相關記錄及往來函件，公署對本案有以下評論。

12. 就**投訴點(1)**，運輸署已交代其監管渡輪公司的職責，以及就投訴人的投訴所作的跟進行動。公署認為，運輸署在得知事發當日會進行綵排後，一直有和渡輪公司溝通以作出相應及所需的服務調整安排，而該署和渡輪公司就當日渡輪臨時停航的原因表述（上文**第 9 段**）並無衝突。公署認為投訴點(1)**不成立**。

13. 至於**投訴點(2)**，運輸署已解釋一般渡輪服務調整的訊息發布安排，以及沒有預早公布是次渡輪服務調整的消息之原由（上文**第 6 及 8 段**）。相關記錄顯示，運輸署在接獲海事處通知有關活動詳情後，有按其職責適時提醒營辦商須留意海面活動情況，並將有關的服務調整安排通知乘客；而營辦商已按運輸署的要求（上文**第 5 段**），在現場張貼告示通知受影響乘客渡輪暫停服務（上文**第 9 段**）。公署理解，投訴人認為從受影響人士的角度而言，並不是輕微影響。然而，從行政角度而言，公署認為，運輸署就本案的處理並無違反政府一般就渡輪服務調整的訊息發布安排，不涉失當。公署認為投訴點(2)**不成立**。

14. 總括而言，公署認為，投訴人對運輸署的投訴**不成立**。

建議

15. 雖則如此，公署認為，在現今網絡通訊發達的年代，僅僅在現場張貼告示以通知臨時交通服務的調整已不合時宜。為優化有關安排，讓市民出行更為便利，運輸署除了要求營辦商在現場張貼告示外，公署對運輸署有以下建議：

(1) 與營辦商探討在其網頁及社交媒體盡早向公眾作出渡

輪服務班次調整（包括停航及復航安排）的通知之可行性；

- (2) 如建議(1)證實可行，考慮制訂落實方案；
- (3) 探討利用該署的一站式交通運輸流動應用程式「香港出行易」發出渡輪服務班次調整（包括停航及復航安排）通知的可行性；
- (4) 如建議(3)證實可行，考慮制訂落實方案；
- (5) 檢視其他公共運輸服務營辦商（「其他營辦商」）現時的臨時服務調整訊息發布安排以探討改善空間。

運輸署就公署建議的回應

16. 就**建議(1)及(2)**，運輸署表示，該署已檢視渡輪服務臨時調整的現行訊息發布安排，並同意安排有優化空間。該署會與各專營及持牌渡輪服務營辦商商討優化訊息發布安排的可行性，當中包括探討在營辦商網頁及社交媒體發布相關的服務調整訊息。

17. 就**建議(3)及(4)**，運輸署表示會於探討優化建議(1)時一併考慮利用該署「香港出行易」流動應用程式向公眾同步發放有關訊息的安排。

18. 至於**建議(5)**，運輸署表示，各主要公共運輸服務營辦商（包括其他營辦商）現時均有一套行之有效的事務通報及訊息發布機制。運輸署的緊急事故交通協調中心（「協調中心」）亦會每日 24 小時運作，監察全港各區交通情況。如發生交通事故，協調中心會聯同相關營辦商及其他相關部門和機構，密切監察交通及運輸情況，並適時透過傳媒、運輸署網頁及「香港出行易」流動應用程式向公眾發布最新的交通消息。此外，就臨時服務調整的安排，其他營辦商均會透過既有渠道適時通知公眾，如透過營辦商網頁及流動應用程式向公眾發布、在車內及車站張貼乘客通知等。另外，運輸署亦會透過例會及日常溝通提醒有關營辦商如服務需作臨時調整，應按現有事故通報及機制，適時向公眾發放資訊，使受影響乘

客能及早規劃行程。經檢視有關安排後，運輸署認為其他營辦商現行就臨時服務調整訊息發布的安排大致暢順。

結語

19. 公署欣悉運輸署接納公署的建議，並會與該署跟進直至各項建議悉數落實。

申訴專員公署

2024 年 10 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)