

运输署对某渡轮服务营办商发布讯息安排的处理 调查报告

2024 年 5 月 20 日，投诉人向公署投诉运输署。

投诉内容

2. 投诉人称，2024 年某日（「事发当日」），他拟乘坐渡轮，码头上张贴了告示，指渡轮服务临时因应烟花预演而停航。但投诉人查阅渡轮公司及运输署网页均未有发现有关通告，他并致电渡轮公司查询复航安排但不果。其后，他向 1823 投诉运输署没有提早向公众作出渡轮公司停航通知，亦没有交代复航安排。运输署随后分别经电话及短讯回复他，表示已向渡轮公司跟进，当日渡轮服务临时受阻非因烟花预演，而是受维港活动影响，渡轮公司已在码头张贴告示以通知乘客。

3. 就上述，投诉人不满运输署推卸责任给渡轮公司、与渡轮公司沟通不善，以致双方就渡轮临时停航原因表述不同（**投诉点(1)**）；以及该署未有就渡轮临时停航通知政府新闻处，以致政府并无公布任何相关消息（**投诉点(2)**）。

调查工作

4. 公署于 2024 年 5 月向运输署展开初步查讯。6 月，运输署同步回复投诉人和公署。7 月，投诉人就该署的复函向公署表达意见。投诉人认为渡轮公司当日被彩排影响而须暂停服务，阻碍到公众利益，对公众而言并不是轻微影响。公署于 9 月决定对此投诉展开全面调查。经审研所有相关资料，公署于 10 月完成调查，结果如下。

公署调查所得

运输署的回应

5. 运输署表示，就监管渡轮公司服务方面，该署的职责主要是监察渡轮公司的航线须按照服务详情表，并遵照指定班次及收费提供渡轮服务。另外，倘若因应实际情况（如天气或海面状况变化等因素）需要临时调整渡轮服务，渡轮服务营办商（「营办商」）须将有关的服务调整安排尽早通知受影响乘客，例如透过张贴告示或请在场工作人员提供协助。

6. 渡轮服务调整的讯息发布安排方面，运输署表示，一般而言，个别活动（如农历年初二烟花汇演等）如涉及预先规划的临时交通措施（包括在海港范围划设临时限制区域以限制船只航行等）及公共运输服务（包括渡轮服务）的调整安排，运输署会直接于活动举行前适时发布相关讯息（如发出运输署公告或交通通告等）。

7. 就本案而言，运输署表示，在接获海事处通知维港将举行活动并会于事发当日进行彩排后，运输署随即将有关资讯转达予营办商，以及提醒他们于活动彩排进行期间，倘若因应实际情况需要临时调整渡轮服务以作配合，须将有关的服务调整安排通知受影响乘客。在海事处发出海事处布告后，运输署书面提醒营办商在彩排及活动举行当日留意海面情况，小心航行，以及遵从海事处和水警在现场的指示。

8. 运输署解释，有关活动并无涉及在海港范围划设临时限制区域，因此对渡轮服务的影响会较为轻微，而参与彩排的船只，沿指定航道航行时驶经并跨越港内渡轮服务航线的实际时间亦不尽相同，因而对相应渡轮服务航线的影响不一，例如，据运输署了解，部分港内线渡轮服务的班次，并未有受到明显影响。因此，该署于活动前与营办商进行上述沟通（上段）。运输署认为有关做法可更有效和直接将资讯发放予受影响的乘客，亦可避免对不受巡游或彩排影响的其他渡轮乘客的出行造成不必要的影响。

9. 就投诉人经 1823 的投诉（上文第 2 段），运输署转介予营办商调查及跟进。营办商确认受彩排活动影响，相关的渡轮服务曾于事发当日短暂暂停服务约半小时。就此，渡轮公司已于事发当日暂停服务前半小时在相关码头张贴告示通知乘客有关安排，告示内容为：「因应海面交通状况，渡轮服务暂停至另行通知 不便之处，敬请原谅」。就上述调查结果，该署其后分别致电给投诉人及函复他（上文第 2 段）。

10. 运输署表示理解渡轮服务班次的临时调整安排为乘客带来不便。就本案，该署认为渡轮公司应在相关码头及早提供更清晰及准确资讯。就此，该署已再次敦促营办商，如需因应海面情况作出临时服务调整安排，需尽快张贴告示通知乘客，并必须确保内容准确，以及在服务受影响期间为乘客提供適切协助。

公署的评论

11. 经审阅相关记录及往来函件，公署对本案有以下评论。

12. 就**投诉点(1)**，运输署已交代其监管渡轮公司的职责，以及就投诉人的投诉所作的跟进行动。公署认为，运输署在得知事发当日会进行彩排后，一直有和渡轮公司沟通以作出相应及所需的服务调整安排，而该署和渡轮公司就当日渡轮临时停航的原因表述（上文**第 9 段**）并无冲突。公署认为**投诉点(1)不成立**。

13. 至于**投诉点(2)**，运输署已解释一般渡轮服务调整的讯息发布安排，以及没有预早公布是次渡轮服务调整的消息之原由（上文**第 6 及 8 段**）。相关记录显示，运输署在接获海事处通知有关活动详情后，有按其职责适时提醒营办商须留意海面活动情况，并将有关的服务调整安排通知乘客；而营办商已按运输署的要求（上文**第 5 段**），在现场张贴告示通知受影响乘客渡轮暂停服务（上文**第 9 段**）。公署理解，投诉人认为从受影响人士的角度而言，并不是轻微影响。然而，从行政角度而言，公署认为，运输署就本案的处理并无违反政府一般就渡轮服务调整的讯息发布安排，不涉失当。公署认为**投诉点(2)不成立**。

14. 总括而言，公署认为，投诉人对运输署的投诉**不成立**。

建议

15. 虽则如此，公署认为，在现今网络通讯发达的年代，仅仅在现场张贴告示以通知临时交通服务的调整已不合时宜。为优化有关安排，让市民出行更为便利，运输署除了要求营办商在现场张贴告示外，公署对运输署有以下建议：

(1) 与营办商探讨在其网页及社交媒体尽早向公众作出渡

轮服务班次调整（包括停航及复航安排）的通知之可行性；

- (2) 如建议(1)证实可行，考虑制订落实方案；
- (3) 探讨利用该署的一站式交通运输流动應用程式「香港出行易」发出渡轮服务班次调整（包括停航及复航安排）通知的可行性；
- (4) 如建议(3)证实可行，考虑制订落实方案；
- (5) 检视其他公共运输服务营办商（「其他营办商」）现时的临时服务调整讯息发布安排以探讨改善空间。

运输署就公署建议的回应

16. 就**建议(1)及(2)**，运输署表示，该署已检视渡轮服务临时调整的现行讯息发布安排，并同意安排有优化空间。该署会与各专营及持牌渡轮服务营办商商讨优化讯息发布安排的可行性，当中包括探讨在营办商网页及社交媒体发布相关的服务调整讯息。

17. 就**建议(3)及(4)**，运输署表示会于探讨优化建议(1)时一并考虑利用该署「香港出行易」流动應用程式向公众同步发放有关讯息的安排。

18. 至于**建议(5)**，运输署表示，各主要公共运输服务营办商（包括其他营办商）现时均有一套行之有效的事故通报及讯息发布机制。运输署的紧急事故交通协调中心（「协调中心」）亦会每日 24 小时运作，监察全港各区交通情况。如发生交通事故，协调中心会联同相关营办商及其他相关部门和机构，密切监察交通及运输情况，并适时透过传媒、运输署网页及「香港出行易」流动應用程式向公众发布最新的交通消息。此外，就临时服务调整的安排，其他营办商均会透过既有渠道适时通知公众，如透过营办商网页及流动應用程式向公众发布、在车内及车站张贴乘客通知等。另外，运输署亦会透过例会及日常沟通提醒有关营办商如服务需作临时调整，应按现有事故通报及机制，适时向公众发放资讯，使受影响乘

客能及早规划行程。经检视有关安排后，运输署认为其他营办商现行就临时服务调整讯息发布的安排大致畅顺。

结语

19. 公署欣悉运输署接纳公署的建议，并会与该署跟进直至各项建议悉数落实。

申诉专员公署

2024 年 10 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



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



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