

二零一二年二月二十七日會議

## 立法會經濟發展事務委員會

### 2011年12月及2012年1月 昂坪360纜車發生故障事件

#### 目的

本文件向委員匯報昂坪360纜車近期的事故，以及1月25日開始停駛至今的最新情況。

#### 2011年12月8日、18日、及22日發生的故障事件

2. 昂坪360纜車分別在2011年12月8日、18日、及22日和2012年1月25日，暫停纜車服務。事故經調查後，都是個別獨立事件，並不影響纜車系統的安全運作，並證明了日常的監察工作及自動監察系統發揮作用。然而，昂坪360明白纜車暫停服務對賓客造成不便，並對此深表歉意。

#### 2011年12月8日事件

3. 2011年12月8日下午4時35分，昂坪360纜車的自動監察系統發出訊號，自動停止纜車運作，顯示要立即檢查牽引纜訊號傳輸。維修人員檢查後，發現昂坪纜車站內其中一個牽引纜的滑輪內的膠襯片有局部磨損現象，導致訊號傳輸有問題，即進行調整維修。事件不影響纜車運作的安全。纜車於4時51分恢復運作，讓纜車賓客先返回東涌及昂坪車站。當所有賓客到達各站，昂坪360決定繼續暫停上客，及於當日纜車開放時間結束後，進行詳細檢查。纜車系統經測試後，確定運作正常。昂坪360於翌日如常開放。

#### 2011年12月18日事件

4. 2011年12月18日大約下午2時，昂坪360纜車維修

人員在進行例行巡查時，發覺東涌車站入口其中一個傳動輪軸承(俗稱「啤令」)發出不規律的聲音，即時檢查，並發現該軸承運作不暢順。由於纜車運作系統安全不受影響，纜車系統於 2 時 22 分停止上客，讓在線纜車賓客先返回車站。確定所有賓客到站後，並於 3 時 16 分暫停纜車服務，進行維修。維修人員隔離該軸承及進行複檢，並於 4 時 15 分重開纜車服務。當晚維修人員更換了該軸承及再作檢測，確定運作正常。昂坪 360 亦於翌日如常開放。

#### 2011 年 12 月 22 日事件

5. 2011 年 12 月 22 日下午 4 時 40 分，昂坪站的纜車車距監察系統發出訊號，停止纜車運作，並顯示要立即檢查車距。維修人員檢查後，發現有一小段皮帶有滑動跡象，遂更換了皮帶並進行測試，有關事件並不影響纜車系統運作的安全。纜車系統在 4 時 53 分恢復運作，讓賓客返回車站。其後維修人員檢查發現，事件起因為昂坪站的車距調節器運作不暢順。維修人員更換車距調節器，測試及檢查，確定纜車運作正常。昂坪 360 於翌日如常開放。

#### 2012 年 1 月 25 日事件

6. 2012 年 1 月 25 日下午 2 時 49 分，昂坪 360 纜車的自動監察系統啟動，暫停纜車運作，維修人員隨即作出檢查，發現位於機場島轉向站的牽引纜滑輪運作不暢順。經確認纜車運作安全，纜車系統於下午 3 時 22 分重開服務，以慢速將在線纜車賓客送返車站。在最後一批賓客於下午 4 時 53 分離開後，纜車暫停運作，當晚經初步估計維修所需時間後，決定停駛 10 天調查事故及更換零件。

7. 維修人員進行了多項檢查，並於 2 月 1 日吊起滑輪，拆開軸承。經檢查後，發現軸承內環表面有不規則磨損，影響滑輪運作的暢順程度。多方專家包括纜車系統生產商均確認纜車系統安全，有關磨損對纜車的安全運作並無影響，但會影響乘車的舒適度，而當自動監察系統感應到震動後，會引致纜車停頓，影響纜車服務可靠性。經全面和審慎考慮，昂坪 360 決定更換有關軸承外，亦會一併更換其餘 6 組滑輪軸承，提升纜車運作系統的可靠性，及加強賓客於纜車旅程時的舒適度。

8. 在完成安裝所有滑輪軸承及測試後，昂坪360安排隨即進行年度檢查，在投入服務之前，檢查整個纜車系統。

### **就 2012 年 1 月 25 日事件將進行的纜車維修及檢測**

9. 昂坪360將更換所有七組纜車系統滑輪軸承，分別位於東涌纜車站(一組)、昂坪纜車站(兩組)、彌勒山轉向站(一組)及機場島轉向站(三組：包括涉及事故的一組軸承)。

10. 一般更換軸承及隨後的檢查和測試，預計需時約兩星期。軸承安裝在逾四噸或八噸的滑輪內，更換軸承需先吊起滑輪，而搭建更換軸承所需起重架的工程複雜且需時，起重架亦必須經過檢測確認安全才可使用。

11. 彌勒山轉向站的偏遠位置，沒有行車道路直達，亦增加了更換軸承工程的複雜性及物料運送難度，所有重型工程物資需使用工程吊車或直升機運送。大霧及大風等天氣亦是影響物資運送時間及工程進度的主要因素。

12. 更換軸承工程完成後，纜車系統將進行多項檢查及測試，包括載重及不載重測試，以確保纜車系統達到最高安全及最佳營運水平。此外，昂坪360把6月的年度檢查提早進行，獨立纜索專家需約一周進行審查。昂坪360預計有關更換軸承工程、測試及年檢需時約兩個月。昂坪360會爭取工程盡快完成，縮短暫停纜車服務時間，以將對賓客的影響減到最低。昂坪360將在完成年度檢查後，公布纜車服務重開的確實日期。

13. 昂坪360會就維修工程之進度與機電工程署保持緊密聯繫。

14. 昂坪 360 將繼續按維修保養計劃，編定進行定期維修及檢查，包括自動監察系統、每日例行巡查、預防性維修保養及定期檢查等。昂坪 360 亦正審視現行維修工作，積極考慮增加纜車日常維修保養的次數及改善進行維修的方法。

### **事故應變、與賓客溝通及纜車服務通知之改善措施**

15. 1 月 25 日事件發生後，昂坪 360 立即啟動其緊急應變機制，具體行動包括在車廂內廣播通知賓客、立即安排接駁巴士接載昂

坪的賓客到東涌、向賓客派發水及暖包、聯絡已到訪和預訂的旅行團領隊、通知相關政府部門和機構，包括香港旅遊業議會及香港旅遊發展局等、透過電子傳媒發放纜車服務最新訊息、在全綫港鐵站張貼告示及港鐵主要轉綫站（荔景、香港、九龍塘、南昌）及東涌站內廣播、送「感謝包」給受影響的賓客（內有纜車門票換票證 1 張，兩張 \$50 現金購物券）、在昂坪 360 網站刊登公告及通告合約旅行社及旅遊業界等。

16. 昂坪 360 亦由 1 月 27 日起在港鐵荔景、香港、九龍塘站內設立臨時服務點，協助賓客辦理更改行程和退票安排。賓客亦可透過旅行社或到昂坪 360 票務處（東涌纜車站及昂坪纜車站）辦理有關手續。

17. 昂坪 360 聽取了公眾意見，並認同事故應變方面有改善之處，因此正積極檢討事故應變、與賓客的溝通機制，及纜車服務通知的安排，及提出改善建議，初步落實的措施包括：

- 昂坪 360 正安排現場廣播系統和培訓員工，向纜車車廂內的賓客，即時廣播纜車服務的最新訊息，提供比預錄廣播更貼身和適時的資訊。
- 纜車車廂內的應急包將因應季節增設保暖氈及暖包（原有應急包及夏季應急包備有食水、應急食物、電筒、螢光棒、方便膠袋、毛巾、斗篷和太陽擋）。
- 在寒冷天氣下，昂坪 360 亦會為受纜車服務影響的賓客下車後提供熱飲。
- 昂坪 360 透過邀請賓客服務專家為員工提供額外培訓，令賓客服務更貼心。
- 昂坪 360 將檢討網頁的版面設計，令纜車服務的最新消息可更突出，吸引賓客注意。
- 昂坪 360 與旅遊業界商討在纜車服務暫停時，通知旅行社、旅行團及導遊有關訊息及安排。

有關詳情請見附錄。

## 停駛期間的紓緩措施

18. 昂坪市集的商戶，是昂坪 360 密切的伙伴，亦理解商戶營運會受纜車服務暫停影響。昂坪 360 於 1 月 25 日晚上，已通知商戶有關暫停纜車服務，並一直與商戶保持緊密聯絡。昂坪 360 與每個商戶商討協議，安排特惠津貼，協助商戶在纜車服務暫停期間繼續營業。

19. 為吸引更多賓客到訪昂坪市集觀光及消費，昂坪 360 推出了新推廣優惠。賓客如在昂坪市集消費滿\$60，會獲贈一張港鐵單程車票，供賓客由東涌站前往港鐵各線。

20. 昂坪 360 亦與旅遊業界緊密合作，鼓勵旅行團到訪昂坪市集。昂坪 360 為團體旅客提供昂坪市集「與佛同行」及「靈猴影院」兩個多媒體影院免費入場優惠。

21. 昂坪 360 亦聯絡新大嶼山巴士(一九七三)有限公司，增加東涌及昂坪的巴士班次，方便賓客到訪昂坪市集、寶蓮寺、天壇大佛及其他景點。

22. 昂坪 360 亦與運輸署正在商討中，於特別情況下，容許昂坪 360 安排緊急穿梭巴士服務的可行性，以增加昂坪 360 在突發事件發生時疏導賓客的靈活性。

23. 昂坪 360 在維修工程進行期間，將繼續與商戶及旅遊業界商討，在纜車服務重開後，合作推廣昂坪 360 及他們的業務，吸引賓客到訪。

昂坪 360 有限公司  
2012 年 2 月

## 昂坪 360 於突發事故中的賓客服務及資訊發放增強措施及安排

|      |   | 於纜車車廂內的賓客  |           |
|------|---|--|-----------|
|      |   | 現時安排   | 增強措施及具體安排 |
| 溝通方面 | <p>預錄廣播：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 纜車車廂內播放預設的錄音廣播</li> </ul>   | <p>增設真人發聲即時廣播：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 務求向纜車車廂內的賓客提供適時的資訊</li> <li>- 於東涌營運控制中心設立即時廣播設備</li> <li>- 將安排專責同事接受廣播培訓及練習，於有需要時向車廂內賓客進行即時廣播</li> </ul>   |           |
| 服務方面 | <p>應急包：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 每架車廂均備應急包：有電筒、螢光棒、方便膠袋、樽裝飲用水、應急食物、毛巾、太陽擋、斗篷</li> </ul>   | <p>應急包：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 因應季節，在冬季加設「寒冷天氣應急包」：暖包、保暖氈、擋風簾</li> </ul>   |           |
|      |   | 於昂坪纜車站及昂坪市集的賓客   |           |
|      |   | 現時安排   | 增強措施及具體安排 |
| 溝通方面 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 當纜車服務暫停時，售票處即時暫停售票，職員並通知賓客有關服務的安排</li> <li>- 當纜車服務延誤達 3 分鐘，於昂坪纜車站內廣播通知賓客有關服務安排</li> <li>- 於纜車站及輪候登車處當眼位置擺放通告</li> <li>- 當確定纜車服務暫停及需要啟動緊急巴士時，即時以廣播通知賓客有關服務安排</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 繼續現時以廣播、通告，聯同前線員工向賓客講述有關服務的安排</li> <li>- 將提供額外培訓予前線員工，提升其溝通技巧，務求給予賓客清晰及準確資訊，令賓客感受最貼心的服務</li> </ul>  |           |
| 服務方面 | <p>賓客服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 售票處職員協助賓客更改行程或退款</li> <li>- 向站內及在輪候登車的賓客提供樽裝水及暖包</li> <li>- 增派人手於落客月台等候，向受纜車延誤的賓客提供即時協助，如樽裝水、暖包、急救等，並送上「感謝包」致歉</li> </ul> <p>緊急巴士：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 如纜車服務受影響時間超過 45 分鐘，因應情況安排巴士接載賓客從昂坪市集返回東涌</li> </ul> | <p>賓客服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 當纜車服務延誤達 30 分鐘，於昂坪纜車站及昂坪市集設立「應急服務站」，為受影響賓客提供一站式服務</li> <li>- 加強人手於「應急服務站」，協調及處理有關應急事務，包括為賓客提供相關資訊、協助賓客因纜車延誤而更改行程、提供急救服務及應急用品，如：休息地方、冷熱飲用水、暖包、毛氈、小食等</li> </ul> <p>緊急巴士：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 昂坪360正與運輸署商討中，在特別情況下，容許昂坪360 安排緊急穿梭巴士服務的可行性，以增加昂坪360在突發事件發生時疏導賓客的靈活性</li> </ul> |           |

|      |  | 於東涌纜車站的賓客   |           |
|------|--|---|-----------|
|      |  | 現時安排  | 增強措施及具體安排 |
| 溝通方面 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 當纜車服務暫停時，售票處即時暫停售票，職員並通知賓客有關服務的</li> <li>安排</li> <li>- 當纜車服務延誤達 3 分鐘，於東涌纜車站內廣播通知賓客有關服務安排</li> <li>- 於纜車站及入口處當眼位置擺放通告</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 維持以廣播、通告，聯同前線員工向賓客講述有關服務的</li> <li>安排</li> <li>- 將提供額外培訓予前線員工，提升其溝通技巧，務求給予賓客清晰及準確資訊，令賓客感受最貼心的服務</li> </ul>   |           |
| 服務方面 | <p>賓客服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 售票處職員協助賓客更改行程或退款</li> <li>- 向站內及在輪候登車的賓客提供樽裝水及暖包</li> <li>- 增派人手於落客月台等候，向受纜車延誤的賓客提供即時協助，如樽裝水、暖包、急救等，並送上「感謝包」致歉</li> <li>- 前線員工於旅遊巴停車場等候，向乘坐巴士由昂坪市集返回東涌之賓客致歉，並通知賓客到票務處辦理退款事宜</li> </ul>   | <p>賓客服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 當纜車服務延誤達 30 分鐘，於東涌纜車站設立「應急服務站」，為受影響賓客提供一站式服務</li> <li>- 加強人手於「應急服務站」，協調及處理有關應急事務，包括為賓客提供相關資訊、協助賓客因纜車延誤而更改行程、提供急救服務及應急用品，如：休息地方、冷熱飲用水、暖包、毛氈、小食等</li> </ul>   |           |
|      |  | 正前往昂坪 360 的賓客   |           |
|      |  | 現時安排  | 增強措施及具體安排 |
| 溝通方面 | <p>於纜車服務暫停達 30 分鐘，進行以下資訊發放措施：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 透過電子傳媒向公眾通報</li> <li>- 於港鐵站廣播 - 於港鐵主要轉綫站(即香港、九龍塘站大堂)及東涌站，及荔景、南昌站往東涌月台，每 8 分鐘廣播一次</li> <li>- 於港鐵站擺放通告 - 於全綫港鐵站的入閘機前擺放通告(機場、羅湖、落馬洲及輕鐵站除外)</li> <li>- 於 1 月 25 日事件當日，已即時聯絡港鐵亦得到他們的協助，額外於機場、羅湖、落馬洲站擺放通告，即時通知入境旅客有關纜車服務安排</li> <li>- 昂坪 360 網頁 - 登出有關訊息</li> <li>- 昂坪 360 熱線 - 附錄有關訊息</li> </ul> | <p>於纜車服務暫停達 30 分鐘，進行以下資訊發放措施：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 維持原有安排</li> <li>- 將額外於機場、羅湖、落馬洲站擺放通告定為常設安排，以便即時通知入境旅客有關纜車服務安排</li> <li>- 昂坪 360 網站 - 於網頁加設「彈窗」(pop-up window)，使瀏覽人士更容易注意到有關消息</li> <li>- 賓客服務熱線 - 於賓客服務熱線加強附錄訊息，致電熱線的人士會於電話接通後，立即聽到有關消息</li> </ul> |           |