

大嶼山東涌達東路 11 號
昂坪 360 有限公司

董事總經理
關敏怡女士：

投訴昂坪 360 無理拒載殘疾人士

香港傷殘青年協會(傷青會)成立於一九七零年，是一所註冊非牟利慈善團體，以服務肢體殘疾人士為主的服務機構。傷青會通過提供多元化的服務，回應殘疾人士的生活需要，協助他們自力更生、全面融入及回饋社會。

本會近日接獲殘疾人士反映，有輪椅使用者於 2018 年 10 月 14 日前往昂坪 360 遊覽時受到拒載，為他們帶來極不愉快的經歷。當天下午三時十分左右，有七位輪椅使用者及一位健全人士一行八人到達昂坪 360 並於售票處即場購買門票，隨即八人便前往登車。但當登車時，在場的女職員卻告知每位輪椅使用者都必須有健全人士陪同方可進入纜車，隨後在場職員與內部職員溝通，一位男性職員出現，並堅決拒絕他們登車，而他們只好無奈退票而回。

本會質疑 貴公司內部對輪椅人士能否在沒有健全人士陪同下乘搭纜車的規定及指示不清晰，導致本次不快事件發生。因當天購票時在清楚說明有七名輪椅使用者及一名健全人士的情況下，售票處並沒有任何職員提出輪椅使用者不能獨自登車，若然輪椅使用者不可登車，為何又讓他們順利買票呢？本會曾有會員分享到昂坪 360 遊覽經驗，當時輪椅使用者可以在沒有健全人士陪同之下登車；而事件發生後，本會在 貴公司的網站上亦未能搜索到任何有關於輪椅使用者不能獨自登車的資料。

有見及此，本會於 2018 年 10 月 15 日中午十二時左右致電 貴公司之賓客服務熱線，詢問輪椅使用者是否不可以獨自乘坐纜車，當時職員的回覆是「不建議」；而後本會追問，是「不建議」還是「不可以」，職員又稱，是「不可以」；本會再追問， 貴公司是否有任何規定或守則，清楚列明輪椅使用者必須有健全人士陪同方可乘坐纜車，約等候了一至兩分鐘後，職員回覆，基於安全理由，昂坪 360「不建議」輪椅使用者獨自乘坐纜車，原因是如遇緊急狀況，輪椅使用者未能取得置於車廂頂部的急救包，如輪椅使用者沒有健全人士陪同，昂坪 360 將安排其他健全賓客與其一同登車，若當時沒有其他賓客，職員向輪椅使用者解釋風險後仍可

選擇獨自登上纜車。意指其實**輪椅使用者是可以獨自乘坐纜車**，但接線職員明顯不清楚相關規定，回應多番更改及反覆，而且當日職員不但未有向八人解釋風險，亦沒有安排與其他賓客一同登車，而是由始至終堅持拒載，令當事人損失大量來回交通時間，同時令專誠來昂坪360 遊覽的輪椅使用者十分失望與不快。

另外，對於與賓客同坐的安排，本會亦有感欠妥，因為輪椅使用者和其他賓客本來素不相識，雙方都未必樂意被安排同坐同一車廂；若受到其他賓客拒絕，又可能令殘疾人士自身感覺難受。若是安全考慮，當輪椅使用者在登車前已知悉有關風險，並表示願意承擔，貴公司應一如以往般容許其在沒有健全人士陪同下獨自乘坐纜車，這亦是比較合理及可行的做法。

昂坪360 作為一個國際性景點，不但吸引大量來自世界各地的遊客，亦甚影響香港國際旅遊形象，故對所有顧客提供優質服務及保持良好的企業形象乃尤其重要。而且 貴公司一向關懷社群，更不時舉辦各類社區義工服務，積極承擔社會責任，本會希望 貴公司能對上述不愉快事件作出解釋，最重要的是，期望 貴公司盡快在相關運作及政策上作出改善安排，在對待不同需要的乘客上設有清晰的指引，給予前線員工充足的培訓，並繼續秉承對有需要人士的關顧。如有任何疑問及查詢，請隨時致電 2338-5111 與本人或政策倡導幹事 蘇穎妮小姐聯絡。順祝

身體健康，工作順利！



行政總監 劉家倫 謹啟

二零一八年十月十九日