

香港九龍橫頭磡邨宏基樓地下 16-21 號
香港傷殘青年協會總辦事處

行政總監
劉家倫先生：

回應: 投訴昂坪 360 無理拒載殘疾人士

感謝 貴會於 10 月 19 日對昂坪 360 提出有關輪椅使用者乘坐纜車安排提出的意見。就當天有賓客因未能乘坐纜車而感到不快，我們深表遺憾。我們十分重視您的意見，並即時作出深入調查。

賓客到訪當日（10 月 14 日）下午 3 時 31 分，一名輪椅使用者往東涌纜車站售票櫃位即場購買 8 張來回纜車車票，而其餘 6 名輪椅使用者及 1 名健全人士則於長欖遠處位置等候。當購票程序流暢地完成後，賓客於下午 3 時 34 分前往侯車區，當時月台一名女職員於接待賓客時得悉有部份輪椅使用者未有任何人士陪同乘坐纜車，職員請他們稍候，並嘗試為他們尋找其他賓客一同登車，職員亦即時向賓客解釋此舉乃基於安全理由，及確保輪椅使用者於纜車旅程中都可以有即時協助，雖然當時東涌纜車站侯車區未有賓客等候登車，職員亦努力嘗試安排另一名職員前來陪同他們乘坐纜車，但與此同時，賓客表示他們需要趕及於下午 5 時前回到西九龍高鐵站乘車，由於當時已經是下午 3 時 52 分，職員通知他們來回纜車車程需時約 1 小時，時間上會比較緊迫。賓客經仔細考慮後決定暫不乘坐纜車，同事們亦即時為他們安排退票手續。對於在過程中可能因溝通而引起的誤會，我們深表抱歉。

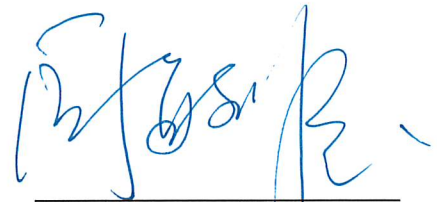
至於有關與其他賓客同坐的安排，昂坪 360 對所有賓客的安排均一視同仁。一般都會由昂坪 360 職員，按實際情況分配車廂，與其他賓客同坐。

昂坪 360 作為香港重要的旅遊景點，以確保每位賓客能享受安全而愉快的旅遊體驗為己任。我們歡迎輪椅使用者遊覽昂坪 360，並致力推動「傷健共融」，除了提供傷健人士無障礙設施外，更熱心參與社區的傷健共融活動。無論任何賓客，如需要協助登車，可聯絡在場職員以作即時支援。若輪椅使用者未有健全人士陪同，我們會安排其他賓客或者職員陪同乘坐纜車，以確保輪椅使用者在車廂內得到迅速的幫助，冀望您能體諒此安排實為保障賓客安全。

至於賓客致電查詢輪椅使用者獨自登車事宜，職員關注輪椅使用者的安全，亦不建議獨自乘坐纜車。與此同時，我們亦向賓客解釋是基於安全理由。在賓客查詢更詳細資料後，有關職員保留通話並向有關部門獲取更詳細資訊，並即時向賓客解釋。我們會更加關注前線員工的培訓，以便日後能更快更準確地提供資訊及協助有需要人士。另外，為了讓輪椅使用者獲得更詳細資訊，我們接納 閣下建議並已加強在官方網站發出相關訊息指引，以釋除疑慮，詳情請參閱附件。

再次多謝您撥冗給予意見，您的意見有助我們進一步提升服務。我們致力透過卓越的賓客服務，為賓客帶來愉快的體驗。我們期盼您於不久將來再次到訪昂坪 360，如有任何查詢，亦可直接致電我們的賓客服務經理羅鳳婷女士（852）3666-0632。

順祝
生活愉快！



昂坪 360 有限公司
董事總經理
關敏怡謹啟
二零一八年十一月二日



Question: 假如我是輪椅使用者，我可以獨自乘坐昂坪纜車嗎？

Answer: 如在纜車緊急情況下，輪椅使用者可能無法取得放在車廂特定位置的應急物資。由於安全是最重要，加上我們鼓勵傷健共融，因此，輪椅使用者，須與健全人士陪同下乘坐纜車。至於上落車廂，車站月台地面與車廂地面成水平，乘坐輪椅的賓客可輕鬆從月台進入車廂。車廂內的坐位更可接合，騰出充裕空間停放輪椅。最後，請遵從現場職員的指示，有秩序地排隊輪候登上纜車車廂，現場職員對於纜車上落安排有最終決定權。

Question: 我希望乘坐纜車時享有私隱，請問傷健人士或輪椅使用者有特別待遇或折扣優惠嗎？

Answer: 任可賓客都可選擇以零售價購買私人包廂服務，尊享私人天地。基於安全理由，傷健人士或輪椅使用者則須與健全人士陪同下乘坐纜車。詳情可瀏覽網站內最新的服務詳情。

<https://www.np360.com.hk/tc/ticketing/tickets-tours/tickets/private-cabin>

Question: Can I ride on Ngong Ping Cable Car alone if I am a wheelchair user?

Answer: In the case of emergency in the cable car, wheelchair users may not be able to get the emergency pack, which are placed in specific locations. As safety is the highest priority and we encourage social integration of able-bodied and disabled persons, all wheelchair users must board with able-bodied person. The floor of the boarding platform is specially designed to level with that of the cabins; hence wheelchair bound can easily board our cabins. To provide further convenience, the seating bench in the cabin can be lifted up to make ample room available for wheelchairs. Please follow the instructions of on-site staff and orderly wait for boarding. All boarding arrangements are subject to the final decision of our on-site staff.



Question: If I want to have privacy for my cable car ride, what should I do? Any privileges or discounts for visitors with disabilities?

Answer: All guests can purchase private cabin service at the listed price to enjoy exclusive privacy. However, due to safety reason, disabled person and wheelchair users must board with able-bodied person. Please find the latest service details in the following website:

<https://www.np360.com.hk/tc/ticketing/tickets-tours/tickets/private-cabin>

