

香港文匯報訊(記者 嚴敏慧、林曉晴) 昂坪360纜車在年初三發生故障，800名旅客於攝氏3度的低溫下，被「半天吊」近兩小時，怨聲載道全城「鬧爆」，令香港旅遊業蒙上陰影。港府昨主動約見纜車公司跟進事件，批評昂坪360短期內事故接二連三，溝通機制未如理想，情況不可接受。旅遊事務署則大數纜車公司4宗罪(見表)，包括纜車一旦發生故障，車廂只會播放預製錄音。當局責成纜車公司需就突發事故應變措施、事故發生時與乘客的溝通機制，以及停駛通知安排3大方面，作出即時檢討和改善；並需在停駛的10天全面和透徹檢查纜車系統，確保纜車安全以恢復旅客信心。



■纜車公司派職員於東涌纜車站入口通知旅客服務暫停，有旅客來到才知纜車停駛大感失望。香港文匯報記者莫雲芝攝

昂坪360 4宗罪 港府：不可接受

接連壞車應變混亂 促改善機制確保安全

昂坪纜車溝通機制4宗罪

過失	問題	要求改善
1	發生事故時車廂內只以預製錄音作出廣播，未能讓乘客安心。	要以真人發聲作出廣播，向車廂內乘客詳細講述最新情況，包括發生甚麼故障、預計在車廂內等候時間及何時到站等。
2	纜車公司高層未有及早向傳媒及市民「解畫」。	發生事故後需迅速安排高層人員，向傳媒及旅客公布事故訊息。
3	纜車公司熱線員工未能掌握最新資訊，被因乘客致電時未能取得最新資訊。	公司需對員工就相關範疇加強培訓。
4	纜車公司停駛訊息發放不足，昨日仍有旅客到達東涌才得悉纜車暫停服務。	要求纜車公司需透過傳媒，及在各大港鐵車站有旅客到達東涌才得悉纜車暫停服務的訊息。

資料來源：旅遊事務署
製表：香港文匯報記者 嚴敏慧

商務及經濟發展局局長蘇錦樑、機電工程署署長陳帆及署理旅遊事務專員羅淑佩，昨與纜車公司管理層會面，詳細了解年初三故障事件的始末。

蘇錦樑等會纜車公司高層

蘇錦樑表示，會上已向纜車公司表達港府非常關注昂坪360接二連三發生事故，又指其溝通機制未如理想，認為相關情況均不可接受。他指出，年初三天氣寒冷，纜車公司有需要對乘客的感受和提高敏感度。

車廂播音未能提供最新資訊

羅淑佩則批評纜車公司與公眾的溝通機制不盡完善。她指，現時若發生事故，車廂內只會播放預製錄音，未能為旅客提供最新及最準確資訊，而停駛資訊發放亦出現問題，令昨天仍有旅客到東涌纜車站欲乘車。她要求纜車公司作出改善，包括以「真人發聲」廣播取代播放聲帶的做法；公司管理層要在事故發生後，盡快向傳媒及旅客公布事故訊息，不應只以文字等發放資訊；應在金鐘、九龍塘、青衣及荔景等多人轉乘東涌線的港鐵車站，以及港鐵車廂內發放暫停服務的訊息，通知準備搭乘纜車的乘客不要繼續行程。

蘇錦樑表示，已督促昂坪360作出即時檢討及改善，包括突發事故應變措施的計劃和執行工作，要以乘客的安全為首要考慮因素，並要同時顧及乘客感受；事故發生時與乘客的溝通機制，必須盡快和準確地把訊息告知乘客；停駛通知安排亦必須優化，要協調和做好通知旅

客的安排，減少對旅客帶來不便。他表示，已要求纜車公司就屢次故障作全面調查，但認為事件不會影響香港旅遊形象。

至於是否公司管理上出現問題，他指不排除纜車公司日後有更多地方需要改善。

增設臨時票務處辦理退票

昂坪360董事總經理邵信明則再次就事故致歉。他承認現時服務有改善空間，稍後會在纜車車廂內加設真人廣播，又會在港鐵香港站、九龍塘及荔景設立臨時票務處，協助旅客辦理退票等。至於通報方面，他指，現時纜車若停駛30分鐘或以上，會透過電子傳媒發布訊息，亦會要求港鐵在東涌、九龍塘及香港站的大堂，及在荔景和南昌往東涌方向的月台作出廣播，逾80個港鐵車站亦會張貼纜車停駛通告。但對於港府5年前已要求若停駛，纜車公司需直接通知旅行社，邵信明只稱已透過傳媒發放消息。

邵信明：撤換管理層言之尚早

纜車事故頻生，邵信明坦言市民或會對昂坪360有疑問，但相信透過加強維修能恢復市民信心。他透露，纜車的意大利製造商已安排專家日內抵港協助檢查，公司會根據結果加強維修計劃，停駛期間亦會檢查6個與故障「啤令」相同的部件。邵信明強調，去年昂坪360的可靠率達99.76%，會努力把比率進一步提高，但認為現時是否需要更換管理層言之尚早。

議員批纜車公司危機處理差劣

■蘇錦樑指港府非常關注昂坪360接二連三發生事故，指其溝通機制未如理想，認為情況均不可接受。香港文匯報記者劉國權攝

■署理旅遊事務專員羅淑佩要求纜車公司作出改善，包括以「真人發聲」廣播取代播放聲帶的做法。香港文匯報記者劉國權攝

香港文匯報訊(記者 文森) 昂坪360連番事故，處理手法令人詬病，多名立法會議員批評纜車公司管理不善，危機處理不足，擔心接二連三的纜車事故影響香港形象，有議員指會去信經濟事務委員會，要求討論事件，亦有議員促立法會要求纜車公司提交詳盡報告。

李慧琼：應向旅客道歉

民建聯立法會經濟事務委員會委員李慧琼認為，昂坪360令800名乘客被困高空近2小時，應向旅客道歉，承擔錯誤及盡量向旅客做好一切補救工作。她認為纜車公司應檢討危機處理，並會去信經濟事務委員會，要求討論事件，希望纜車公司管理層盡快公布調查報告。

謝偉俊：會在立會跟進

旅遊界立法會議員謝偉俊表示不能接受昂坪360纜車接連發生事故，他指會在立法會跟進，要求纜車公司提交詳盡報告。他又認為纜車公司今次的處理手法差劣，應變措施突顯很多問題，既無照顧乘客的感受，也無盡快安排乘客落山，他不希望再發生類似事件。

立法會議員李華明則建議經濟事務委員會在農曆年假後召開特別會議，追查原因及檢討事件。他指出，港鐵前日的危機管理表現惡劣，停駛期間應安撫受影響乘客，甚至提供熱飲安撫乘客，認為政府應主動了解事件。他又對事件感到傷心，因為昂坪360在2個月內已發生4次事故，今次更是在年初三旅遊旺日發生，擔心影響香港國際城市的形象。

專家疑事故與人流有關

工程師學會前會長梁廣瀾懷疑事故與人流多及天氣忽然轉冷有關，他又估計軸承出現問題，可能與製造有關，就算定期檢查也未必察覺到。

■邵信明再次就事故致歉。



■纜車停駛，部分旅客改乘巴士前往昂坪。香港文匯報記者鄧偉明攝

市集商戶生意大減70%

香港文匯報訊(記者 文森) 受到纜車停駛影響，昂坪市集及天壇大佛等景點遊客數量大減，昨日全日約有5,500人乘坐巴士上昂坪，較去年新年減少。不少旅行團更改行程，附近商戶慨嘆生意大受影響，有食肆指生意大減70%。

寄望旅行團會到來購物

纜車停駛，以往熱鬧的昂坪市集大街昨日遊客寥寥可數，商戶原本預計

農曆新年假期人流會較多，結果大部分時間「拍烏蠅」，有商戶指，今次是纜車首次在農曆新年期間停駛，很難預測對生意有多大影響，唯有寄望旅行團會到來購物，「旅行團計劃好行程，就一定會上來，只是現時不知道實際有多少人會來」。

寶蓮寺檔飯叫苦連天

下午遊客量漸少，昂坪各個景點終於有點「人氣」，但食肆仍然人流疏

落，有指纜車停駛嚴重影響生意，「很多人來昂坪是為了坐纜車，沒有纜車就沒有生意，我們每天通常都有1萬至1.5萬元生意額，今天只有2千元」。

昂坪市集附近的天壇大佛及寶蓮寺，遊客驟減令檔攤叫苦連天，指生意較預期差了70%，有賣小食的檔販亦表示，生意減少了20%，希望纜車公司盡快完成維修工作。

時間，賴先生唯有敗興而回，他認為若能乘搭纜車相信可趕及遊覽市集。

旅客直言「心裡感害怕」

此外，亦有旅客直言，纜車多次發生故障，再坐纜車時會「心裡感害怕」，批評昂坪360應盡早發布消息；亦有第一次來港的旅客表示，纜車經常出事不是很正常，但是以後還會再來，因為不坐水晶纜車不甘心。

停駛10天 料4千遊客受影響

香港文匯報訊(記者 林曉晴、鄧偉明) 昂坪360前日發生故障停駛10天，但昨日早上仍有不少未知安排的旅客前往購買，到場後才知道纜車停駛。有旅客坦言感到失望，亦有旅客表示為了乘搭纜車定會再來香港。

旅遊業議會估計，纜車停駛10天約有4000名旅客受影響，而暫時未有接

獲任何投訴。

纜車由昨日起停駛10天，不過，昨日早上仍有不少旅客到昂坪360打掃購買，其中來自深圳的賴先生，與親戚往東涌乘搭昂坪360，到場後才發現纜車停駛，計劃轉搭巴士，又發現巴士班次疏落，每隔40分鐘才有一班，由於當時已接近昂坪市集關門

機電署：因客2小時無奈

纜車轉向站軸承有偏差

機電署署長陳帆表示，機電署在事發後已即時派人檢查，發現是機場島轉向站的軸承有偏差現象，發出不尋常聲音，故需停駛。他表示，軸承是主要部件，整個系統仍有6個同類部件，故在停駛期間需全面查檢及進行負載測試，確保安全才能重開。

檢討維修保養是否不全面

機電署強調，纜車設計符合國際安全，強調香港的纜車系統安全並無問題，只是服務可靠性需要提高，而纜車公司則需提高維修水平，及檢討維修保養是否不夠全面。

陳帆又解釋，纜車一般每秒行駛5米，由東涌至昂坪行畢全程需時約25分鐘，但當時因出現問題，需按安全指引減至每秒行駛1.5米，故需要80多分鐘才能回到纜車站，加上30分鐘停車檢查時間，旅客需要兩小時才能下車。

他表示，纜車過去數次故障涉及不同部件，與天氣亦無直接關係，但纜車公司要檢討，維修保養是否不夠全面，當局會跟進問題。



■機電署署長陳帆表示，機電署在事發後已即時派人檢查，發現是機場島轉向站的軸承有偏差現象，發出不尋常聲音，故需停駛。香港文匯報記者劉國權攝

東鐵斥1.6億美化4車站

香港文匯報訊(記者 廖穎琪) 旺角東站熙來攘往，大家路經此站時，有沒有留意天花垂吊着9條像行駛列車的蝌蚪？港鐵耗資4000萬元，在旺角東站完成東鐵綫車站首個環境美化工程。港鐵指翻新工程令車站環境更光猛、更舒適，沙田站工程將於今年年中完成。但有乘客表示，港鐵車費已很貴，憂慮工程增加票價壓力。

上水粉嶺售票機改入牆

港鐵公司每年耗資逾40億元，翻新和維修保養鐵路設施。港鐵公司總建築師楊思偉昨日介紹工程進展，他表示，東鐵綫美化工程會貫徹「融入大自然」的車站主題，並會加入藝術元素，例如旺角東站的「蝌蚪機群」藝術品。他指沙田站美化工程將於今年年中完成，下一階段將展開上水站和粉嶺站美化工程，預計2013年第2季完成，每個車站平均耗逾4000萬元。楊思偉解釋，除令車站更光猛及舒適，亦會改善上水站和粉嶺站的設計，例如原先設於大堂地面的售票機，將改為入牆設計，令車站空間更寬敞。新設計亦會照顧傷健人士的需要，櫃位設計更方便輪椅人士。

乘客憂翻新會增加票價壓力

居於上水、經常乘搭東鐵綫的卓小姐表示，旺角東站客流量大，港鐵花錢翻新的做法合理。她亦讚賞工程後車站空間寬敞，但憂慮花4000萬元翻新1個車站，會增加加票價壓力。而沒有留意到旺角東站已翻新的陳先生指「港鐵車費已較台灣貴很多」，擔心翻新會令車費更貴。



■港鐵耗資逾4000萬元為旺角東站進行環境美化工程，翻新後，天花垂吊着9條像行駛列車的「蝌蚪機群」藝術品。圖片由港鐵提供