

## 纜車恢復服務

- 纜車系統改善工作
- 提供貼心優質服務
- 重開後營運表現
- 市場推廣策略

## 立法會 經濟發展事務委員會

2012年4月23日

1

2

## 纜車系統改善工作

落實機電工程署建議的改善措施，包括：

潤滑油方面：

- ✓ 每月抽查潤滑油
- ✓ 儲存潤滑油於有濕度控制的物料倉
- ✓ 更換抗水性更強的潤滑油
- ✓ 全面檢查纜車系統所有啤令及打油

系統監察方面：

- ✓ 加強監察7組滑輪
- ✓ 提高滑輪膠邊的更換標準

3

## 纜車系統改善工作

維修及培訓方面：

- ✓ 為維修人員提供重溫培訓課程
- ✓ 委託獨立顧問檢討維修保養制度，並落實其改善建議

通報機制方面：

- ✓ 加強執行和機電工程署的通報機制

4

## 加強纜車系統維修保養

除了落實機電工程署的改善建議，我們亦加強維修保養，包括：

- ✓ 於平台增設防潮櫃以妥善儲存潤滑油
- ✓ 提前進行年檢，全面檢查纜車系統



儲存潤滑油的防潮櫃

5

## 提供貼心優質服務

已落實的6大改善措施：

1. 提升事故應變指引
2. 在有需要情況下，靈活安排穿梭巴士，盡快疏導人流
3. 車廂內加設實時廣播系統，並加強事故發生時的緊急熱線支援

6

## 提供貼心優質服務

4. 因應季節變化，配備不同物品的應急包
5. 在東涌及昂坪纜車站設立「賓客關懷站」，協助賓客更改行程，提供休息地方，包括：冷熱飲品、暖包、毛氈、小食等
6. 邀請旅遊業界及公眾訂閱昂坪360的RSS Feed (簡易資訊聚合)，以提供最新的服務資料摘要

7

## 加強系統及服務監察

### 系統方面

- 已成立專責小組加強及訂立監察機制，確保落實改善措施
- 加強人手

### 賓客服務方面

- 聽取賓客意見，制定更貼心的賓客服務
- 從賓客的滿意度、可靠度、服務質素、整體表現、及期望進行分析

8

## 服務恢復後的營運表現

### 賓客人數

- 假日接近 7,000人
- 非假日接近 4,000人

9

## 迅速啟動應變機制

### 4月5日因雷暴暫停服務約兩小時:

- 即時向纜車站內的賓客及相關政府部門、旅遊業界、傳媒及公眾發放資訊
- 調動穿梭巴士接載賓客
- 於昂坪市集設置「賓客關懷站」

### 我們聽取賓客意見，繼續提升賓客服務，包括:

- 安排工作人員協助有需要的賓客乘搭穿梭巴士
- 與巴士公司加強溝通

10

## 車廂內實時廣播

### 首次在4月6日啟動:

- 因纜索的接駁位觸動抱索器，導致自動監察系統發出停頓訊號
- 經維修人員檢查及確定抱索器操作正常，決定繼續行駛
- 停駛的三分鐘期間，在纜車廂內啟動實時廣播
- 將即時資訊發放致車廂內的賓客

### 惡劣天氣下的運作:

- 一直使用天文台提供的特定氣象監察服務
- 可以更迅速地啟動應變機制

11

## 市場推廣策略

### 本地旅遊市場

- 拓展學界旅遊市場，例如觀星活動、少林功夫夏令營...
- 舉辦新穎大型活動
- 推動大嶼山旅遊

### 海外旅遊市場

- 加強與旅遊發展局合作
- 度身訂造會議展覽及獎賞旅遊活動
- 善用電子推廣渠道

12

## 加強市場推廣

舉辦豐富新穎的大型活動，包括：

- 360彈跳樂



- 夏季及秋季推廣活動



13

昂坪360

愛上藍·戀上綠  
It's blue. It's green. It's love naturally.

## 加強市場推廣

推出更多優惠，其中包括：

- 昂坪市集購物現金券
- 大澳指定商戶特別折扣
- 回饋優惠券
- 昂坪市集小食券



14

昂坪360

愛上藍·戀上綠  
It's blue. It's green. It's love naturally.

## 加強市場推廣

度身訂造會議展覽及獎賞旅遊(MICE) 活動

- 拓展會展及獎勵旅遊市場



15

昂坪360

愛上藍·戀上綠  
It's blue. It's green. It's love naturally.

## 總結

- 昂坪360以安全及可靠性為首要
- 從維修保養、事故應變、員工培訓及賓客服務，不斷進行改善及提升
- 加強賓客的旅遊體驗
- 推出新穎旅遊項目及可靠貼心的服務

16

昂坪360

愛上藍·戀上綠  
It's blue. It's green. It's love naturally.