

根據《東涌吊車條例》（第 577 章）第 22 條  
動議的決議案小組委員會

**Skyrail-ITM (Hong Kong) Limited**（以下簡稱 **Skyrail**）就 2005 年 9 月 5 日舉行的小組委員會會議上提問的回答

**1. 第 11 條：向業界與公眾發佈價格改變**

- Skyrail 一般會於實施前的 6 個月預先通知業界在下一季度 4 月 1 日生效的價格調整。價格大綱刊於公司價目表內，也載於公司網站，並向所有業務伙伴以書面確認。
- 最重要的一點是，我們會承認之前的合約定價，而且在取得業務伙伴的意見與接納前，我們均不會作任何調整行動。
- 已向業務伙伴以套票形式預購門票的公眾將不受價格上升的影響。
- 我們認為業界人士與公眾甚少會透過閱讀政府憲報以獲取以上信息，把任何價格改變的消息刊載於憲報上並非通知業界及市民最有效的做法。
- 我們提議採用下列途徑發佈有關價格改變事宜：
  - 在公司網站發佈。
  - 在東涌和昂坪站的票務處窗戶張貼告示。
  - 在報章上刊登新的價目表。

**2. 第 12 條：保證**

- 本條款的目的是限制公司在提供纜車服務時，除了簡單地退回車票涉及款項外，因在提供服務的時間上與原來有所差異，及由公司分派的個別纜車招致訪客損失與賠償的責任。雖然公司願意按既定的退款政策為受影響訪客提供退款，公司需要有酌情調整服務時間和指定訪客乘搭個別纜車的彈性，而不會面對涉及大量損失與賠償的法律訴訟。
- 對於需要因為例行維修、重要大修、緊急維修、惡劣天氣、特別事項、意外和事故而停開的纜車系統或系統的任何部份，特別重要。Skyrail 並不可保證於任何時候均可按時間表提供纜車服務。向訪客

分配指定的個別纜車也可能難於安排。保障範圍應合理地容許營運商在無須承擔索償下讓系統安全而有彈性地運作。

- Skyrail 在下列第 4 項中建議的退款政策將可處理訪客購買憑單或門票所付的款項作直接賠償。Skyrail 在澳洲採用此政策行之有效，並會不時作檢討與改善。
- 根據 Skyrail 的經驗，行內與收受佣金的旅行代理商的一般做法，是在一旦發生服務受阻的情況下安排其他觀光行程。
- Skyrail 將在最快及可行的情況下，通知零售商與用戶有關服務關閉或受阻與時間表上的更改，一如將價格改變事宜告知零售商與用戶。通知方法包括在入口處和票務處張貼告示，在網站與互聯網上公佈，向代理商、海外顧客以書面通知，以及在報章刊登廣告。因為個別情況和彈性需求的不同，我們很難決定告示的長短。對於已預先計劃的事件，我們將盡早作出通知。
- 考慮到小組委員會對條款的意見，我們建議就第 12 條循下述方向作出修改：
- 「公司發行的所有時間表（如有）將只為指引性質，任何纜車的開出與到達時間只為預算時間。購買使用纜車系統服務的門票並不保證購票人將乘搭任何指定的纜車，也不代表任何纜車將於特定時間開出或到達。除了退款安排外，根據公司的退款政策，公司無須承擔因纜車系統（或系統的任何部份）的更改、暫停或撤回而引起的任何損失或賠償責任。」

### 3. 特惠票

以下為我們的特惠票政策：

- 長者
  - 必須為年滿 65 歲的香港身份證持有人。
- 學生
  - 持有香港學生證，或
  - 持有香港身份證，並持有認可國際學院的學生證；
  - 所有學生必須為全日制學生；
  - 不設年齡限制。

#### 4. 退款政策與程序

- 我們將以澳洲的營運經驗為昂坪 360 退款政策的藍本。
- Skyrail 的政策是鼓勵客戶採取另作遊覽而非以現金退款。如客戶因設施停開而無法滿意地完成／體驗行程或門票所包括的任何設施，我們將就未乘搭／造訪的部份向客戶提供其他日子的選擇。
- 假如上述做法並不適用於客戶，而且基於 Skyrail 或其他門票包括的設施停開，我們將就未乘搭／造訪的部份向客戶提供退款。
- 我們將編撰詳細的員工手冊列明不同情況的處理方法。

#### 5. 如何處理小童未持有有效門票入閘等個案

- 所有乘搭纜車系統的乘客必須持有有效門票。在進入東涌和昂坪站的登車月台前，所有門票的有效性將經自動收費管制閘檢定。如未持有有效門票人士試圖入閘，收費閘將不會打開而該人士將無法進入登車範圍。遇有這種情況，Skyrail 人員將會檢查門票和與有關人士討論問題原因，再為購買有效門票提供協助。
- 如未持有有效門票人士試圖攀過收費閘以進入登車範圍，有關人士將由職員阻止，職員會要求有關人士回到售票範圍購買乘搭纜車的車票，或被要求離開車站範圍。
- 如未持有有效門票的小童非故意入閘，我們將與兒童隨行成人聯絡，並協助其購買乘搭纜車的有效門票。
- 我們將為員工提供培訓，讓他們盡可能在可行情況下先提出適當警告。

Skyrail-ITM (Hong Kong) Limited

2005 年 9 月 7 日