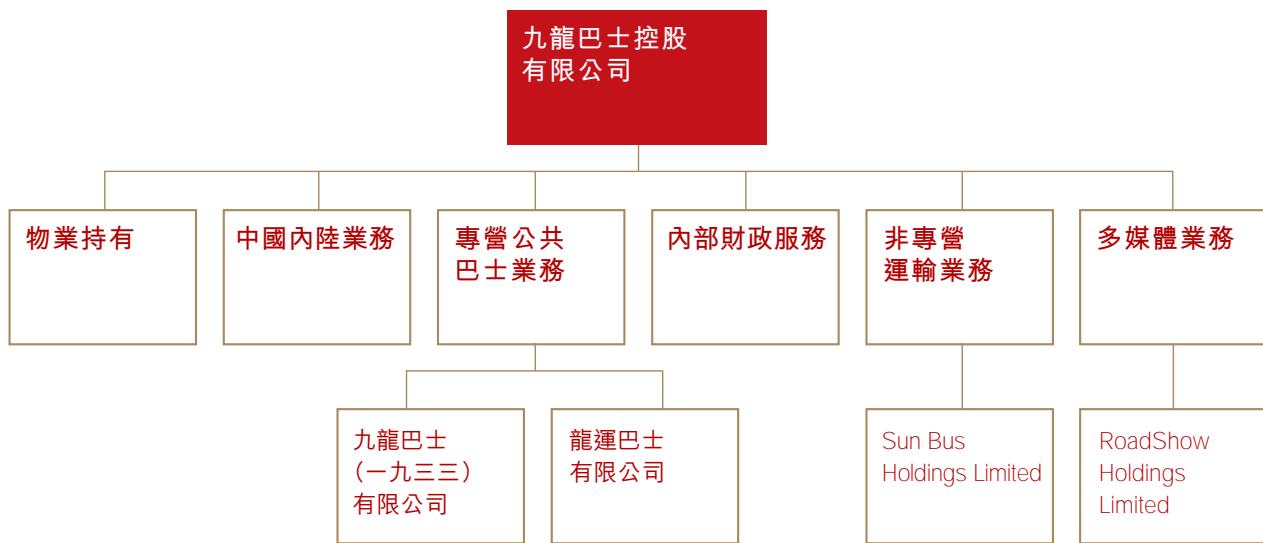


## 董事長報告

恪守世界級質量標準

是我們為顧客提供最佳服務的基礎



## 九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）

於二零零零年內，九巴每日載客量較一九九九年上升百分之二點八。九巴二零零零年的巴士總載客量為十億零八千九百二十萬人次，一九九九年則為十億零六千萬人次。九巴於二零零零年的每日平均載客量為二百九十八萬人次，去年為二百九十九萬人次。我們認為，九巴積極提供令乘客稱心滿意的服務，成功維繫現有顧客和吸引新顧客，加上新市鎮人口不

斷增長及香港經濟穩步復甦，均為帶動載客量上升的因素。

## 龍運巴士有限公司 （「龍運」）

隨著旅遊業復甦，加上政府繼續發展東涌新市鎮及北大嶼山，年內運輸服務市道漸見改善。龍運在二零零零年的總載客量達一千七百三十萬人次（每日平均載客量達四萬七千一百三十五人次），較一九九九年上升百分之二點一。二零零零年的總行車里數達二千三

百一十萬公里，較一九九九年下降百分之一。

由於預期東涌三十／三十一區的人口將於二零零一年初增加，巴士乘客量將會繼續上升。憑著具競爭力的票價以及直達目的地的路線，龍運的巴士服務將繼續成為市民往來新界及北大嶼山的首選交通工具。龍運已作好準備應付與日俱增的服務需求，繼續致力提供安全、高效率、舒適及高質素的公共交通服務。

### **非專營巴士服務**

非專營巴士業務的平均營業額創下每月港幣九百萬元的新高紀錄，而一九九九年的每月平均營業額為港幣五百萬元。

集團旗下的 Sun Bus Holdings Limited (陽光巴士控股有限公司) 及其附屬公司於一九九八年初開展非專營運輸業務，為新界大型屋苑提供巴士服務，並迅速發展成為市場內主要的經營商之一，服務範圍現已擴

展至市區及市郊，客戶包括大型屋苑、購物中心、大型企業及學校等。在鐵路運輸系統未能直達的地區，市民對住宅、商業、僱員及學生巴士服務的需求將會持續上升，有利本集團擴展非專營運輸業務。

集團全資附屬公司新香港巴士有限公司，透過其佔有五成經營權的合營項目，經營往來香港落馬洲與深圳皇崗的跨境穿梭巴士路線，大受乘客歡迎。

### **中國大陸業務**

集團另一間附屬公司與中國遼寧省大連市第一公共汽車公司的合營項目，亦取得令人滿意的投資回報。在二零零零年底，本公司擁有五成股權的一家聯營公司與中國天津市公交集團有限公司成立一家合作合營公司，初期投入大約一百二十部巴士，行走七條公共巴士路線。

### **顧客服務文化**

我們在年內的一大成就是鞏固

優質管理制度，彰顯集團致力提供優質服務、令顧客稱心滿意的承諾。

另一項重大發展是推行全體前線員工參與的「同步齊心，顧客稱心」培訓計劃，在集團內部建立顧客服務文化。該計劃是我們在一九九九年十一月全面獲得ISO 9001證書之後推出的，反映集團精益求精，恪守世界級水平的最高服務標準。

「同步齊心，顧客稱心」計劃向所有前線人員及支援員工灌輸優良的顧客服務態度，並提升他們與市民接觸溝通的技巧。該計劃共有九千位員工參與，成效昭著。自計劃推出以來，前線人員獲得公眾表揚的個案數字顯著上升。

這個培訓計劃與集團新設立的管理制度互相配合。新管理制度把決策權下放給四位車廠總經理，讓他們處理日常業務問題，並迅速、果斷地回應顧客的需要。這個管理架構，配合



管理層和員工之間更直接的溝通渠道，已大大提升了集團提供優質服務的能力。

### **巴士乘客娛樂資訊**

集團繼續運用最新科技為乘客提供新聞資訊，於二零零零年十二月推出全港首創的巴士「資訊娛樂共同睇」服務系統。

在二零零零年底，一百部安裝了該系統的巴士已投入服務，到了二零零一年四月，安裝了此系統的巴士數目將會增至大約二千部。我們相信集團會是全球首家如此大規模提供車上資訊服務的公共巴士公司。

「資訊娛樂共同睇」服務透過巴士上的液晶體顯示屏，播放巴士服務資料和娛樂資訊。此系統日後更會提供交通消息、新聞及天氣報告、英語及普通話課程、政府通告、影評及旅遊資訊等。

多年來，九巴於運用先進資訊科技方面，迭創新猷，包

括推出「數碼互動巴士站」，方便乘客瀏覽九巴網頁，並供查索或聆聽巴士服務資料。我們還在巴士上安裝「電子停站廣播系統」，並推出「電子車費顯示牌」。

我們計劃最終把「全球定位系統」等巴士追蹤科技應用於「資訊娛樂共同睇」巴士和數碼互動巴士站，以查察巴士行踪和到站時間。在數碼互動巴士站安裝「全球定位系統」後，乘客將可閱覽顯示屏及收聽廣播資料，掌握下一部巴士的到站時間。

二零零零年十二月，本公司全資附屬公司 RoadShow Holdings Limited (「RoadShow」) 宣告成立，以管理「資訊娛樂共同睇」、網絡媒體銷售及商品銷售業務。二零零一年二月，本公司董事會向香港聯合交易所申請分拆RoadShow在主板上市。董事會相信，RoadShow獨立上市，將能提供較多元化的融資，作為日常營運及日後擴展業務的用途。

## 科技用途多元化

「資訊娛樂共同睇」系統不但免費為乘客提供增值服務，更帶來開拓廣告收入的重大商機，與取得滿意增長的巴士車身及巴士站廣告業務相輔相承。

## 八達通聰明咁

於二零零年底，九巴及龍運的巴士車隊已全部裝設了「八達通」咁收費閱讀器，除了方便乘客繳付車資，「八達通」咁更有利「巴士轉乘計劃」的推出，為轉換巴士路線的顧客提供車資折扣。

九巴是開創「八達通」聰明咁系統之集團的創始成員之一。該系統現為全球最大型、最精密的同類車資繳付系統。現時集團是本港運輸機構之中擁有「八達通」咁收費閱讀器數目最多的公司。

集團持有「八達通」系統經營商聯俊達有限公司（「聯俊達」）的股權。二零零一年一月，集團與聯俊達其他股東，包括地鐵

有限公司（「地鐵」）、九廣鐵路

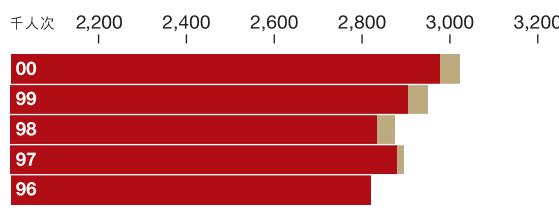
有限公司（「九鐵」）、城巴有限公司及新世界第一控股有限公司簽訂新的股東協議。根據這項新安排，集團向地鐵及九鐵購入聯俊達的若干股權，使集團的持股量由百分之三增至百分之十二點四。聯俊達的身份已由非牟利機構轉為牟利機構。

## 巴士轉乘計劃

「巴士轉乘計劃」反映未來公共巴士服務的趨勢，讓集團繼續享有提升營運效率之利。一向以來，「巴士轉乘計劃」的推行範圍主要限於九巴本身的路線網絡，直到最近才推廣至與其他公共運輸機構相通。當該計劃全面推行後，乘客不但可轉乘九巴網絡內的巴士，更可轉乘其他專營巴士公司的巴士和鐵路。

「巴士轉乘計劃」最明顯的好處，在於提高巴士資源的運用效益，並盡量減少開辦新路線的需要。集團可利用現有的巴士

每日載客人次

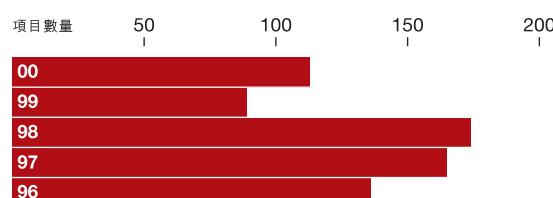


專營公共巴士服務

■ 九巴

■ 龍運

全年改善服務項目總計



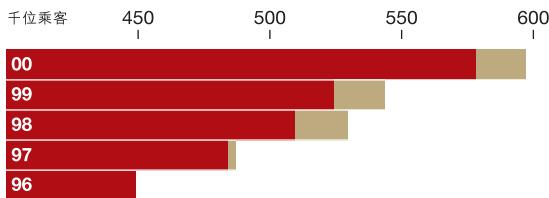
專營公共巴士服務

■ 九巴

包括改善行車班次，增加載客量及延長服務時間

### 車隊總載客量

於十二月三十一日

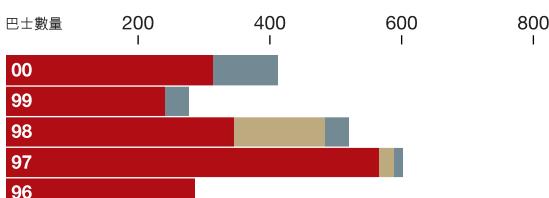


專營公共巴士服務

■ 九巴

■ 龍運

### 購置新巴士數目



■ 九巴

■ 龍運

■ 非專營運輸服務

服務，發揮現有路線網絡的規模效益，最終減少交通擠塞、噪音和空氣污染。在二零零零年內，每天利用「巴士轉乘計劃」的乘客人數繼續大幅增長，顯示該計劃深受顧客歡迎。

### 保護環境

特區市民日益關注空氣質素惡化的問題，而集團上下亦深明本身應肩負的環保責任。集團在二零零零年繼續努力不懈，制定多項積極措施，以確保巴士服務及其他業務運作均符合環保原則。

在這方面，集團的一大成績是成功試驗超低含硫柴油，讓整支車隊得以轉用「綠色燃油」，大幅減少微粒排放量。測試結果顯示，當我們用超低含硫柴油來驅動最新型號的引擎，並

配合柴油氧化催化器及微粒過濾網，微粒含量已大幅下降，而黑煙排放量更接近完全消除。由二零零一年一月起，九巴車隊已全面使用含硫量只有百分之零點零零五的超低

含硫柴油，遠比法定標準(含硫量不能高於百分之零點零三五)嚴格。

在二零零零年，我們在三百一十三部新巴士上安裝符合歐盟嚴格廢氣排放標準的歐盟二型引擎，令裝上這款引擎的巴士數目增至一千三百一十八部。我們更於二零零一年初訂購了已安裝符合更嚴格廢氣排放標準的歐盟三型引擎的巴士，並將於二零零一年內投入服務。

我們將於二零零一年首季內為所有在歐盟一型引擎面世前已投入服務的巴士安裝廢氣排放催化轉換器，並於二零零二年首季內在全數九百六十八部裝上歐盟一型引擎的巴士安裝該種轉換器，使其分別達到歐盟一型及歐盟二型引擎的廢氣排放標準。

為進一步改善廢氣排放質素，我們開始測試一種能使廢氣排放標準達到與天然氣驅動的汽車相若水平的精密儀器。其他環保措施還包括在車廠安裝現

代化的污水和化學廢料處理系統，以及在巴士上安裝能防止燃油外溢的加油系統。

我們將不斷注視環保方面的科技突破以及環保科技在巴士業務上的應用，並繼續採取措施，確保九巴車隊為全球其中一支最龐大的環保車隊。

### 顧客意見

我們十分重視聆聽客戶的意見，務求掌握及滿足他們的需要及期望，確保我們能提供最好的服務，以吸引現有顧客忠心支持並爭取新顧客惠顧。我們設立了多種溝通渠道，以了解顧客的需要，例如在年內提升九巴網頁的資訊功能，包括增設搜尋功能，為市民顯示前往目的地的巴士路線。

此外，我們努力提供更便利的接觸渠道，包括與市民研討公共交通問題、組織乘客聯絡小組，以及維持其他溝通渠道。我們又提升曾經獲獎的顧客服務熱線，並把專人接

聽的熱線服務時間延長至星期日及公眾假期。

集團透過發布新聞資訊及保持面對面接觸，為顧客及市民提供資訊，以保持開放和高透明度的資訊交流。這種坦誠開放的態度正是九巴顧客服務文化的基石。

### 順利過渡「公元二千年」

集團的電腦系統順利過渡公元二千年，於年內亦無出現任何故障，我們成功推行「公元二千年」應變計劃，處理所有關鍵系統的運作。「公元二千年」應變計劃的總支出並無對集團的經營業績構成重大影響。

### 專業精神，群策群力

集團得以為顧客提供稱心滿意的服務，全賴一班員工的努力。集團悉心盡力的專業員工及忠心耿耿的管理層是我們最寶貴的資產，他們體現了公司的顧客服務文化，並透過積極參與培訓課程及發展計劃，取得出色表現。

集團員工秉持最高的質量標準、熱心公益，並致力創新，精益求精。在他們努力不懈下，集團當可續創佳績。本人謹向全體員工對集團業績的貢獻表示衷心謝意。

董事長

**陳祖澤**