

業務回顧



管理層

反應靈敏、處事果斷

以滿足甚至超越顧客的期望

由左至右：
營運總監雷普照先生
商務總監伍穎梅小姐
財務及行政總監何達文先生

專營公共巴士業務部

九龍巴士(一九三三)有限公司(「九巴」)

卓越營運表現

國際標準組織ISO

品質證書

為貫徹維持最高質量標準及不斷提升營運水平的承諾，九巴繼續發展及推行系統及機制，確保全面取得ISO品質證書的營運系統，達致世界級的優越表現。

服務承諾

九巴在巴士營運上之兩個基本要素，即機件可靠性與車隊運作能力方面作出服務承諾，反映九巴致力為乘客提供優質及可靠的服务。

機件可靠性是以每部巴士在載客途中發生機件故障前曾行走的班次平均數作為計算基準。至於車隊運作能力的指標，則是早上七時至九時的繁忙時間在整個巴士服務網絡內，向繁忙方向開出之實際班次，與時間表原訂開行班次的比例。

根據九巴截至二零零零年六月三十日止年度的服務承諾報告，一九九九 / 二零零零年度內機件可靠性為 2,507 : 1，而車隊運作能力則為百分之一百點二六，高於分別為 1,800 : 1 及百分之一百的原定指標。

車廠

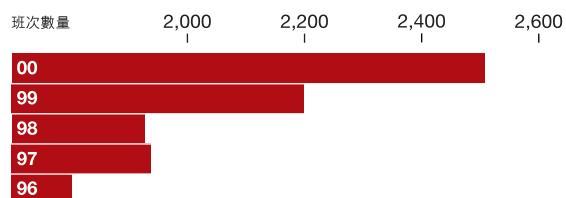
興建新車廠及翻新現有車廠

現代化的維修設施是九巴得以履行服務承諾的基本條件。我們不斷評估車廠的運作能力及預測未來對車廠的需求，以確保工作環境有利於締造高度的生產力及優質服務。我們於年內開展或完成了多項大型車廠工程。

西九龍永久車廠

全新西九龍永久車廠三層上蓋工程已於二零零零年九月展開，預計於二零零一年底竣工，以取代荔枝角車廠。新車廠位於西九龍填海區，佔地二萬三千三百平方米，並附設一

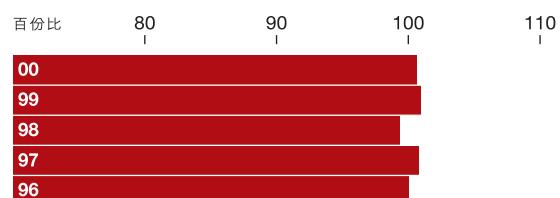
機械可靠性



■ 九巴

每一部巴士平均行走多少班次後才會在載客途中發生機械故障

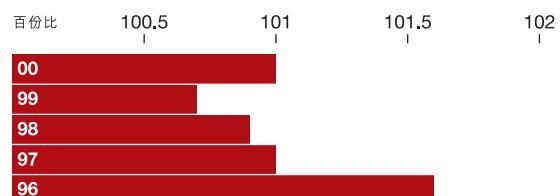
車隊運作能力



■ 九巴

早上繁忙時間（七時至九時）整個巴士網絡內，向繁忙方向開出之實際巴士班次與時間表預定的班次之百份比

時間表的成效



■ 九巴

實際行車數目與時間表預定的行車數目之百份比



系列環保設施，預計可為約一千輛巴士提供維修服務。集團對該車廠的資本承擔總額約為港幣四億元。

天水圍 / 元朗臨時車廠

九巴於二零零零年十月底獲批出天水圍新臨時車廠的用地，以配合天水圍北新路線經營權。該車廠的建築工程已於二零零一年一月竣工，九巴現正與政府商討元朗第二幅車廠用地的批出事宜。元朗東頭臨時車廠的現有巴士維修設施正進行改善工程，預計將於二零零一年四月完成。

上水臨時車廠

上水三十甲區臨時車廠須於二零零一年第三季搬遷，並由上水石湖墟車廠擴建部份及大埔三十三區擴建用地代替。石湖墟車廠擴建工程於二零零零年十一月動工，並已於二零零一年一月投入服務。九巴亦已於二零零年底獲批大埔十三區擴建用地。

將軍澳臨時車廠

將軍澳八十五區的新臨時車廠已於二零零零年十一月落成啟用，容納原先停泊在將軍澳十三區車廠的巴士。十三區車廠已於二零零零年十二月

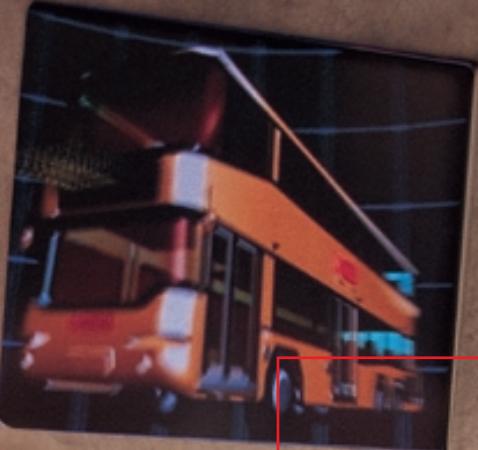
初停用，當拆卸工程於二零零一年三月完成後，車廠用地將交還政府。

提升車隊質素

空調巴士

九巴繼續投入更多空調巴士，以提升服務質素。在二零零零年，九巴增加了二百九十八部空調巴士（包括新增三百一十三部雙層巴士及廢棄十五部單層巴士），將空調巴士數目由二千三百五十五部增至二千六百五十三部，其中包括二千四百零三部雙層巴士及二百五十部單層巴士。於二零零零年

沙田市中心

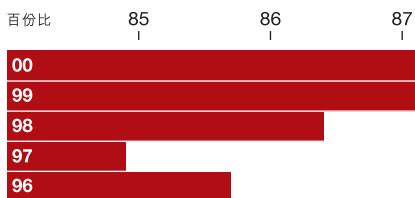


我們推出全港首創的
「資訊娛樂共同睇」
系統，透過車上的
液晶體顯示屏，為乘客
提供巴士服務資料及
新聞娛樂資訊。

資訊娛樂展現
數碼時代

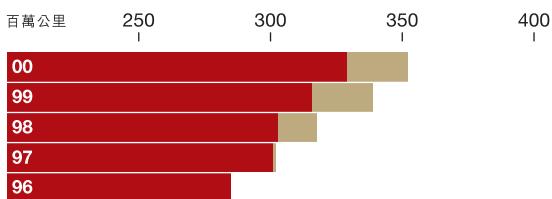
新面貌

車隊運用



■ 九巴 實際路面行車數目與已獲發牌的車隊數目之百分比

巴士行車里數



專營公共巴士服務

■ 九巴
■ 龍運

底，空調巴士約佔車隊巴士總數百分之六十二。

超低地台「易搭」巴士

新的空調巴士全是超低地台「易搭」巴士。於二零零零年底，「易搭」巴士的總數達五百七十八部，行走五十五條路線，其中五百六十六部為雙層巴士，十二部為單層巴士。「易搭」巴士的超低地台設計獨特，可供輪椅上落，令傷殘人士、長者及年幼乘客受惠。

九巴在二零零零年底訂購的二百六十部全新超低地台「易搭」巴士，將於二零零一年內付運或建造。為進一步改善車廂內的空氣質素，我們於二零零零年七月在兩部空調雙層巴士上安裝電子空氣淨化器進行測

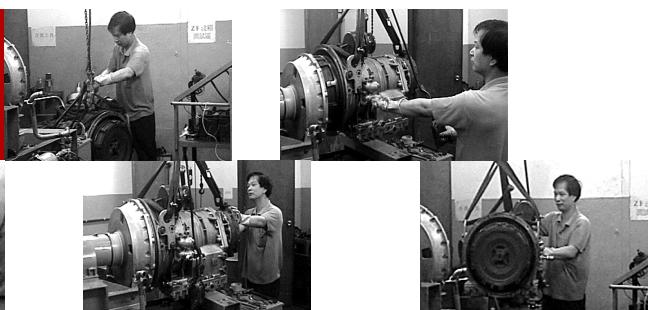
試。電子空氣淨化器可過濾空氣內百分之八十的微塵，讓乘客享受更舒適的旅程。假如測試效果理想，我們會考慮為所有的空調巴士裝上淨化器。同時，九巴已要求巴士製造廠為所有新巴士裝上空氣淨化器。

三十部採用「猛獅型」底盤及Berkhof型車身的另一款超低地台雙層巴士，已加入九巴的「丹尼士三鋒型」、「利奧普蘭型」及「富豪超級奧林比安型」超低地台巴士行列。

巴士追蹤功能

九巴在二零零零年繼續試驗巴士監察系統，雖然試驗結果理想，但尚有部份技術問題有待解決。我們的目標是找出適合的系統，讓操作員工能準確地

葵涌車廠內的變速箱總修中心





訓練有素的技師

正在拆除、檢查及重新安裝變速箱

確定巴士的位置，以便對交通事故作出迅速反應及提升資源的運用效益。

中心將能對交通事故作出迅速的反應。

增闢路線，擴展服務

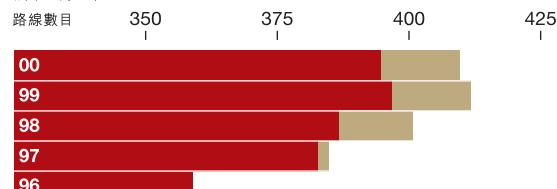
其他科技

其他處於試驗或發展階段的技術還包括記錄巴士的行駛速度及其他運作資料的電子速度記錄器，及聯繫控制中心與巴士的雙向通訊系統。我們為個別的公路巴士路線訂購了一百七十部電子速度記錄器，以加強監察車長的駕駛表現。透過雙向通訊系統，巴士與控制中心之間將能保持即時聯繫，如配合巴士追蹤系統，控制

於二零零零年內，九巴開辦了六條新路線，其中三條路線是為了滿足新界人口急速增長而帶來的服務需求的新界區路線，另外三條則為消閒巴士路線。在上述三條新界區路線中，其中一條是為配合一九九九年十一月投得的天水圍北路線營運權而開闢的新路線。另外尚有三條屬同一營運權的路線將於二零零一年內分階段推出。

路線數目

於十二月三十一日



專營公共巴士服務

■ 九巴

■ 龍運



我們細心
聆聽
以滿足顧客的期望

我們高度重視聆聽
顧客的心聲，以了解
他們的期望，務求提供
令他們稱心滿意的
最佳服務。

顧客服務

「八達通」聰明咁

九巴車隊已於二零零零年年底全線裝上「八達通」聰明咁閱讀器。在二零零零年十二月，平均每日約有一百八十萬名乘客人次(約佔總載客量百分之五十七)使用「八達通」繳付巴士車資，可見方便快捷的「八達通」深受乘客歡迎。而在各九巴巴士路線之中，以過海隧道線的乘客使用「八達通」繳付車資的比率最高，約為百分之七十六。「八達通」收費系統亦有利推出「巴士轉乘計劃」，向在各主要交接點轉車的乘客提供折扣優惠。

巴士轉乘計劃

巴士轉乘計劃的目的是為顧客提供稱心滿意的服務，及滿足顧客和社會的整體需要。雖然

乘客希望巴士公司設立更多直達巴士路線及擴展巴士網絡，社會人士卻日益關注巴士引起的交通擠塞及污染問題。透過巴士轉乘計劃，乘客毋須花時間等候某一路線的巴士，而可先登上任何朝目的地方向行駛的巴士，然後在交接點轉車，並享受折扣優惠。此計劃可以善用現有路線的剩餘載客量、減少推出服務需求不高的新巴士路線，並吸引其他交通工具的乘客轉乘九巴。巴士轉乘計劃更有助減低巴士車資及增加巴士班次，並減少繁忙街道的巴士數目。

以下典型例子可顯示巴士轉乘計劃的好處：

「九巴八達通巴士轉乘計劃」

296A號路線

此巴士轉乘計劃包括將軍澳

296A號路線及其他五條九巴路線(38、70X、74X、89X及269C)，在二零零零年三月推出，並深受乘客、區議會及監管機構歡迎。每天乘客使用量由二零零零年三月的二千人次增至二零零零年十二月的逾三千三百人次。該計劃改善了將軍澳與沙田、大埔、北區、葵涌、天水圍及元朗之間的巴士網絡覆蓋範圍。

跨公司八達通巴士轉乘計劃

九巴率先發展與其他運輸機構，包括九廣輕鐵巴士部(「輕鐵巴士」)、城巴有限公司(「城巴」)和龍運共用的「八達通」巴士轉乘軟件。這個跨公司天水圍巴士轉乘計劃推出後，乘客在天水圍北乘搭輕鐵659號路線接駁巴士(天富至天水圍市中心)，可在天水圍市中心轉搭以下巴士路線，或





九巴顧客服務熱線的服務員

每星期七天，為顧客提供協助

從以下巴士路線轉搭輕鐵659
號路線接駁巴士：

路線	目的地	營運商
269C	觀塘碼頭	九巴
E34	機場地面運輸中心	龍運
969	銅鑼灣摩頓台	城巴

該計劃於二零零零年十二月推出，是首個由四家巴士營運商參與的巴士轉乘計劃，讓「八達通」使用者在使用「第二程」巴士服務時享有折扣優惠。

我們會繼續為九巴網絡及其他巴士及鐵路網絡發展巴士轉乘

計劃。截至二零零零年底，巴士轉乘計劃覆蓋的九巴路線已包括大老山隧道轉乘計劃第一組（巴士路線82X、85C及89D）及大老山隧道轉乘計劃第二組（巴士路線74X、75X及85C），使沙田、馬鞍山、大埔及九龍東的網絡覆蓋範圍得以改善。九巴並計劃與另一專營巴士服務經營商合作經營涵蓋三條過海隧道巴士路線的「東隧巴士轉乘計劃」。

停站廣播系統

九巴自一九九八年開始推出配

有發光二極管顯示器的有聲電子停站廣播系統，在二零零零年，共有四百六十八部巴士安裝了該系統。於二零零零年底，安裝了停站廣播系統的巴士總數增至六百零三部。顧客滿意調查結果顯示，停站廣播系統深受乘客歡迎。這個系統將成為所有巴士的標準裝置。

候車亭

年內，九巴興建及翻新了大約三百個候車亭，以改善乘客的候車環境。新候車亭的頂蓋採用特別物料，除了可讓天然光線穿透，更具備防紫外光、隔音及隔熱功能。

九巴將於九龍及新界的繁忙道路安裝新候車亭，包括亞皆老街、彌敦道、窩打老道、太子道、長沙灣道、荔枝角道、葵涌道、龍翔道、觀塘道、西沙路及大涌橋路。候車亭將裝上共約一千個廣告牌。

太陽能候車亭

九巴在尖沙咀彌敦道興建了

全港首個太陽能候車亭，候車亭的頂蓋安裝了可調節的光伏板，能為巴士站的電子資訊系統和廣告牌燈箱提供足夠電力。這項發展進一步彰顯九巴對保護環境及善用資源的承諾。

數碼互動巴士站

九巴自行研製數碼互動巴士站，並獲得由香港特區政府知識產權署所發出的專利權。數碼互動巴士站設有廣播系統及兩塊發光二極管顯示屏，為乘客提供最新資訊。此外，數碼互動巴士站設有微型電腦，並裝有一塊觸幕式液晶體顯示屏，方便乘客

瀏覽九巴網頁及查閱巴士路線資料。

數碼互動巴士站的廣播系統以廣東話、英語及普通話廣播巴士路線資料，而每次廣播完畢後，系統可播出巴士站的名字。九巴將於二零零一年下半

年度起沿彌敦道興建首批一百個數碼互動巴士站。

總站改善工程

乘客候車設施的另一項改進是於二零零零年十二月完成的沙田新城市廣場巴士總站翻新工程，其中包括翻新路面和牆壁、改善照明、改用全新不銹鋼欄杆、安裝綜合巴士服務資訊顯示系統、增設長者座椅、提供循環廢物箱和裝置顯示巴士站及附近建築物的發光告示牌，並設立一個新的顧客服務中心。服務中心除提供巴士路線資料、九巴網頁瀏覽設備及巴士開出時間資料外，還出售九巴紀念品和「八達通」咭，以及提供「八達通」咭增值服務。

年內我們還翻新了十二個巴士總站，包括白田、紅磡碼頭、荔景北、西貢、牛頭角、裕民坊、美林、顯徑、富亨、大埔工業村、大興及兆康。更多總站改善工程將於二零零一年內進行。

九巴在二零零零年重新設計網頁，以滿足並超越顧客的期望



電子車費顯示牌

九巴所有巴士都已裝上電子車費顯示牌，清楚顯示全程及分段收費。電子車費牌改進了以前的紙版收費牌。

控。九巴已計劃於二零零一年在四個總站安裝巴士服務資訊系統，將來所有大型總站亦都會裝上此系統。

市場推廣及廣告

綜合巴士服務資訊系統

九巴在天星碼頭、荃灣地鐵站、屯門市中心及沙田新城市廣場的巴士總站安裝了綜合巴士服務資訊系統。該系統的大型液晶體顯示屏安裝在總站中央，顯示巴士路線的目的地、開出時間、票價，以及如嚴重交通事故等緊急訊息。個別月台還設有較小型的液晶體顯示屏，顯示巴士路線、巴士開出時間及票價等資料。此外，總站還設有廣播系統和閉路電視監察系統，供站長室及九巴總部無線電控制室人員進行監

塑造正面的品牌形象

九巴在年內的市場推廣策略是鞏固其在運輸業的領導地位，包括重點宣傳特定產品、服務和成就，例如九巴廣闊的路線網絡、首部「綠色巴士」，及每天三百萬人次的載客量等。我們透過不同的大眾及本地媒介進行宣傳，包括電視、報章、小冊子及九巴本身的戶外廣告渠道。

市場研究顯示，九巴的品牌及廣告知名度在本港公共運輸業內無出其右，更遙遙領先排

名第二的同業機構。九巴的市場及廣告策略屢獲殊榮，備受同業讚賞。

提升客戶資訊

為了讓乘客更加熟悉九巴的服務，我們印製了一本附有地圖的全面巴士指南「九巴版圖」，提供所有巴士路線及巴士站的資料。我們還向乘客提供個別地區的巴士服務資料，例如天水圍區的巴士服務及通宵N線服務等。

開拓廣告收入

九巴在二零零零年的廣告收入達港幣七千零一十萬元，較一九九九年增加了百分之四十五點八。廣告收入大增，是由於戶外廣告媒介更加明白巴士車身廣告的成效，而候車亭經過翻新後，吸引更多廣告商採用。

了解顧客需要

為了滿足顧客的需要及提供最高質素的服務，我們在二零零零年進行八個研究計劃，調查市民使用交通工具

的模式和了解他們對運輸服務的期望。

研究顯示，愈來愈多市民把九巴視為一家現代化、積極進取、以客為尊的機構。受訪者認為九巴的主要優勢在於其廣泛的網絡覆蓋、直達路線和物有所值的服務。研究亦突顯九巴必須加速引入被乘客視為重要增值服務的現代化電子通訊設施。

九巴顧客服務熱線

在二零零零年，九巴二十四小時顧客服務熱線共接聽了四百多萬個來電，即平均每個月處理三十三萬三千個乘客查詢。該系統可處理廣東話、普通話與英語的巴士路線查詢，及提供自動接駁傳真資料服務，及留言信箱服務。

九巴顧客服務熱線在香港零售管理協會舉辦的「二零零零年香港服務業獎」中贏取了「優質顧客服務獎」。此獎項的目的是宣揚顧客服務對特區的重要

性。參賽的十八家公司之服務水平是由「神秘顧客」評核；而參賽公司提出的顧客服務改善建議書也是評分項目之一。

二零零零年九月，九巴顧客服務熱線的服務時間延長至每星期七天，包括星期六下午、星期日及公眾假期。服務熱線在平日上午九時至晚上六時間均有專人接聽來電。延長熱線服務時間後，我們可以更迅速、更有效地處理顧客在假日的交

通需要。顧客服務熱線深受顧客歡迎，假日來電查詢的數目亦不斷增加。我們在二零零零年十二月底把專人接聽的服務時間提早至早上七時，而於二零零一年一月底更進一步延長至每天晚上十一時。

九巴顧客服務中心

九巴現時在沙田巴士總站、荃灣巴士總站及沙田新城市廣場均設有顧客服務中心，提供一個直接、全面的渠道供乘客查詢巴士服務資料。九巴將陸續增設顧客服務中心。

九巴網頁

<http://www.kmb.com.hk>

九巴提供的新網站運用先進互聯網科技，為市民提供創新的網上服務，包括提供修路工程和交通阻塞等最新的巴士運作資料。透過全新的九巴路線搜尋工具，乘客只需輕按滑鼠，即可取得詳盡的路線資料，包括所選路線的巴士站位置。網站更提供一個名為「點到點路線搜尋」的先進服務，乘客只須鍵入他們的出發地點和目的地，網頁即顯示各有關巴士路線的詳盡資料。假如沒有直達巴士路線，網頁會提供巴士轉乘服務的資料。九巴網頁的其他功能還包括電子精品店，供顧客在網上購買九巴紀念品，而九巴網友更可下載九巴電腦牆紙和熒幕保護程式，或進行網上互動遊戲。

我們的新網頁廣受顧客歡迎，自二零零零年六月二十七日推出起至年底為止，平均每天瀏覽人次達三十八萬零五百。截

至二零零零年十二月三十一日為止，共有六千七百三十九人登記成為九巴網友。

在特區政府影視及娛樂事務管理處於二零零零年十二月舉辦的選舉中，九巴網頁獲選為「十大健康網站」之一，以表揚其高質素的資訊。在選舉的最後一輪投票中，一萬名十二至十九歲的青少年投票選出他們心目中的健康網頁。九巴是全港唯一獲此殊榮的公共服務機構。

關懷員工

為配合「關懷員工」的公司信念，我們鼓勵團隊精神及建立歸屬感。九巴經營以人為本的業務，成功培養一萬三千多名員工對公司的忠誠，這點由員工流失率偏低反映出來。在人事管理方面，我們著重安全措施、不斷提升員工技能、獎勵出色表現的員工、建立適當溝通渠道，以及改善員工福利。我們亦恪守平等機會原則，關注員工任何不滿的情緒，務使

他們在愉快的環境下工作，維繫員工與管理層的和諧關係。

九巴傑出車長選舉

九巴傑出車長選舉是九巴員工及社會大眾一年一度的盛事。此項活動除了展示九巴車長的專業駕駛技術外，還同時舉行巴士展覽及攤位遊戲等精彩活動。傑出車長選舉以工作表現、駕駛技術以及對乘客安全及交通條例的認識作為評選標準，結果在超過八千名車長中共有四十二名當選傑出車長。

安全

道路安全獎

道路安全議會主席於二零零零年十二月頒贈運輸署「道路安全獎」予九巴，以表揚我們對減少巴士意外所作出的努力。根據運輸署的統計數字，與去年同期比較，九巴於二零零零年第三季的安全表現冠於本港的巴士同業。這項成就，全賴各車廠與部門群策群力，努力實現減少意外的共同目標。為



集團透過「同步
齊心，顧客稱心」
培訓課程，向全體
員工灌輸顧客服務
文化，及不斷重申
我們對維持最高
服務水平的承諾。

顧客服務

盡顯心思

優質服務重訓練



加強車長的道路安全意識，九巴於二零零零年四月開始舉辦每季「無意外紀錄」幸運抽獎及安全駕駛運動屬廠比賽。

公司安全委員會

九巴成立公司安全委員會，以負責促進全體僱員的安全及健康。委員會由各部門的代表組成，以加強管理層與員工的合作，並制定及推行確保職業安全與健康的措施。

安全管理制度

九巴亦建立了一個涵蓋十四個元素的安全管理制度，包括安全政策、安全組織及安全安排。該制度與ISO 9000品質管理制度一脈相承，有關元素把職業安全與健康管理流程納入

現行管理架構內，以改善業務表現，及提升九巴勇於承擔社會責任的企業聲譽。

安全社區

九巴參與葵青安全社區計劃。安全社區的構思源於一九八九年在瑞典斯德哥爾摩舉行的首屆「防止意外及受傷國際會議」。

在這會議中，與會者就防止意外及受傷的經驗及資訊交換了寶貴意見，以提高社會的安全意識。藉此，九巴的生產能力因而提高，因工受傷的情況亦能減少。參與是項會議的機構還包括各政府部門，學校和其他的公共事業等。

員工表現

年內本公司向員工頒發了下列獎項，以表揚他們對公司的忠心服務和寶貴貢獻。

良好服務年獎

共有六千一百六十二名車長獲頒良好服務年獎。

安全駕駛年獎

共有四千零七十二名車長獲頒安全駕駛年獎。

安全駕駛獎

在獲頒安全駕駛獎的車長中，有七十三名在過去十五年內從未發生意外、一百七十七名在過去十年內從未發生意外，另有四百一十一名在過去五年內從未發生意外。

忠誠服務獎 自計劃推行以來，前線人員
共有二百一十三名員工獲頒忠
誠服務獎，以表揚他們在過去
三十年來對九巴的貢獻。

培訓

「同步齊心，顧客稱心」

培訓課程

「同步齊心，顧客稱心」培訓課
程總共為超過九千名前線工作
人員及支援員工提供訓練，於
二零零零年內順利完成。這個
計劃由一家顧問公司設計，目
的是向九巴員工灌輸優良的顧
客服務文化。支援員工也需要
接受訓練，以便向接觸市民的
前線員工，包括車長、稽查及
站長等，提供優質的「內部支援
服務」，協助前線員工提升服務
質素。所有參加的員工均需出
席研討會和工作坊，以學習正
確的服務態度以及在不同情況
下應付乘客的方法。公司的內
部訓練員現已開始負責為新員
工提供訓練。此外，一班稽查
會長期向前線人員提供訓練，
確保他們能持續在實際的工作
環境中貫徹優質服務的精神。

技術訓練

九巴技術訓練學校於一九七三
年成立以來，一直向維修員工
灌輸巴士業內的最新技術。目
前的課程內容包括最新的「利
奧普蘭型」及「猛獅型」巴士車
上的電腦車身及底盤診斷系
統。在二零零零年，我們為四
百二十七名技工舉辦了共一百
零二個內部訓練課程。我們更
和巴士製造商合作，為工程
師、督導員及科文提供十七個
訓練班。

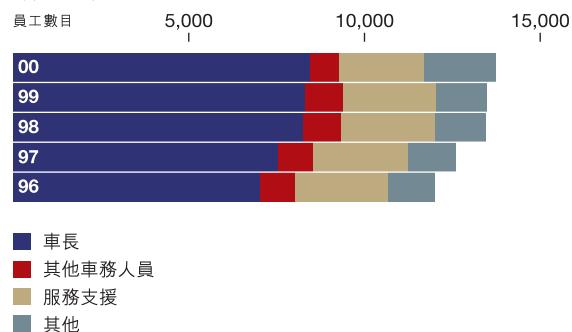
學徒培訓

為確保九巴僱有足夠的熟練維
修員工，九巴的技術訓練學校
為中學畢業生開辦一項為期四
年的學徒培訓計劃。年內共有
五十七名學員畢業，使自一九
七三年創校以來的畢業生達到
一千九百一十名。截至二零零
零年底為止，有達一百七十二
名學徒正在接受培訓。

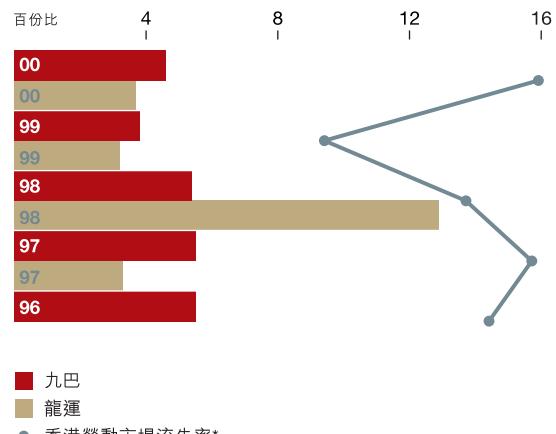
年內九巴學徒參加了職業訓練

集團員工數目

於十二月三十一日



員工流失比率



*資料來源：香港人力資源管理學會

局舉辦的最佳學徒選舉，囊括了汽車電工技師組別所有獎項，足證九巴學徒培訓計劃水準之高。四名得獎者更獲邀前往日本參觀本田車廠。

三色設計，帶出員工穩妥可靠、熱誠投入的服務態度。新制服的剪裁及衣料均因應工作需要而設計，深受員工和大眾歡迎。

合作解決對員工和車廠日常運作有影響的問題。委員會每月舉行一次會議，討論改善工作環境、安全、工作流程及員工福利等事項。

新制服

九巴九千名車長及外勤人員均於二零零零年底換上新制服，散發朝氣勃勃、充滿活力的形象。新制服採用米黃、紅與灰

與員工溝通

勞資協商委員會

勞資協商委員會為管理層和員工代表提供溝通渠道，讓雙方

九巴員工網

<http://www.kmb.org.hk>

九巴專為本身及龍運的員工推出員工網頁，提供九巴和龍運的最新消息和通告、報導過去

九巴的學徒培訓計劃

栽培中學畢業生成為熟練的維修技工



或未來的員工活動、表揚出色的員工，並列出為職員提供折扣的商號等。網頁的設計圖文並茂，充滿動感，自推出以來，總瀏覽次數已超過一萬一千人次。

員工視像影碟及雜誌

九巴製作了一套名為《900茶水站》的視像影碟，並派發給全體員工，與員工雜誌《今日九巴》互相配合，向員工介紹公司的最新發展。

僱員退休福利計劃

集團設有兩個無需僱員供款之界定利益退休福利計劃（「界定利益計劃」），分別為九巴月薪員工公積金計劃及九巴日薪職工退休金計劃，並已根據職業退休計劃條例註冊。

強制性公積金計劃條例（「強積金條例」）已於二零零零年十二月一日生效，規定僱主必須為其僱員提供強積金福利。有見及此，集團選擇參與由新鴻基地產發展有限公司及渣打銀行

聯合營辦的新地強積金僱主營辦計劃（「僱主營辦計劃」）。

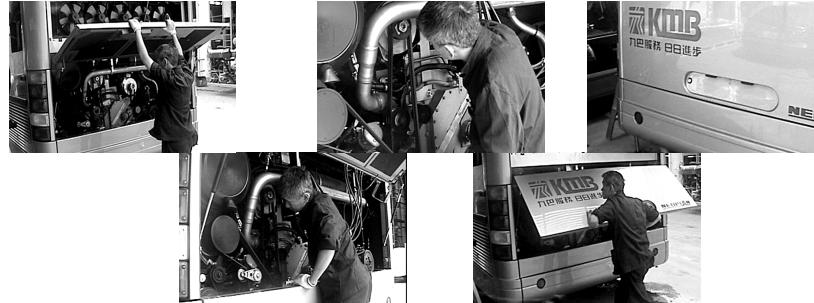
根據強積金條例，所有已成立的職業退休計劃如未取得強制性公積金計劃管理局豁免，必須於二零零零年十二月一日後停止運作。集團已成功為現有的界定利益計劃申請豁免。強積金條例要求所有獲強積金條例豁免的職業退休計劃的成員，選擇繼續參與現有計劃或加入強積金計劃。此外，沒有參加任何職業退休計劃的員工必須加入強積金計劃。參加了集團兩個界定利益計劃的員工如選擇參加僱主營辦計劃，仍可享有跟界定利益計劃相若的福利。因此，集團對強積金計劃的供款比率被設定在百分之五至百分之十二之間。



集 團 致 力 環 保
希 望 市 民 能

呼吸 清 新 空 氣

九巴集團上下
均深明本身的
環保責任，並努力
落實措施，確保
營運符合環保原則。



九巴所有新巴士均裝上歐盟二型環保引擎

關注環境

保護環境

九巴一直致力以符合環保的方式經營業務。

車廠日常運作所產生的污水會先經過處理，然後才排放至公眾污水系統。在二零零零年，九巴車隊運用十一個自動污水處理系統，能每日為車隊及車廠處理共達一千立方米的污水。

在巴士維修過程中收集到的所有廢潤滑油，均被運往廢油回收商處理。在二零零零年內，經處理的廢潤滑油共達一百二十萬公升。

九巴將化學廢料分門別類加以處理，並儲存在車廠內的指定地方。經處理的化學廢料由註

冊化學廢料收集商收集，然後運往政府指定的堆填區。

九巴在設計及興建新巴士廠時，會以環保問題及節約能源為兩大考慮因素。

環保車隊

二零零零年共有三百一十三部裝配了歐盟二型引擎的新巴士投入服務，令裝上歐盟二型引擎的巴士數目增至一千三百一十八部。

廢氣處理設備

為進一步改善廢氣排放質素，我們為所有在歐盟一型引擎面世前已投入服務的一千八百部巴士安裝廢氣排放催化轉換器，安裝程序將於二零零一年首季完成。到了二零零二年首

季，全數九百六十八部裝上歐盟一型引擎的巴士亦會裝上廢氣排放催化轉換器。屆時這兩類巴士的廢氣排放標準會分別提升至歐盟一型及歐盟二型的水平。

超低含硫柴油

我們已成功測試含硫量只有百分之零點零零五的超低含硫柴油。五部行走914號路線，並安裝了歐盟二型引擎的「富豪奧林比安型」巴士已於二零零零年八月一日開始使用超低含硫柴油。九巴全線車隊逾四千二百部巴士亦已於二零零一年一月改用超低含硫柴油，再次彰顯我們對致力保護環境的承諾。

超低含硫柴油能大大改善廢氣排放質素，因為其含硫量只是百分之零點零零五，比一般的低含硫柴油低出十倍。根據英國的測試報告，與低含硫柴油

相比，採用超低含硫柴油的雙層巴士的微粒排放量能減低達百分之三十，而氧化硫和氧化氮的排放量亦大幅降低。

催化過濾器

催化過濾器是一個精密的廢氣處理裝置。巴士在配備了這種裝置後，其微粒排放量不但可降低百分之八十至九十，更可

杜絕排放黑煙，其廢氣排放質素足可媲美天然氣驅動的汽車。我們於二零零零年八月展開為期一年的測試，測量此設備的可靠性和耐用程度。

歐盟三型引擎

配備了歐盟三型引擎的兩部「富豪超級奧林比安型」、兩部「利奧普蘭型」及兩部「丹尼士三鋒型」巴士，將於二零零一年上半年付運。與歐盟二型引擎比較，歐盟三型引擎的氧化氮及微粒排放量分別減少五成及三成。

九巴在尖沙咀設立全港首個
太陽能巴士站



深入民間

乘客聯絡小組

乘客聯絡小組提供一個重要的溝通渠道，讓管理層和乘客能夠面對面交流意見。在二零零零年內，我們共舉辦了六次聯絡小組會議，公眾反應理想。

雖然會議以「前線工作人員的表現」為主題，但亦有討論到其他問題，包括巴士網絡、巴士的設計及營運事宜等。

事實證明，聯絡小組會議能為九巴帶來改善服務的意念。九巴在全港各區招募社會各界人士加入聯絡小組，而此小組由大學講師擔任聯絡人，並由運輸署代表擔任觀察員。

「民意車廂」

為了增強和乘客的直接溝通，九巴一部經改裝的單層巴士「民意車廂」，會定期到訪各區收集乘客的意見。二零零零年，「民意車廂」共收集了六百三十項意見。此外，九巴管理層經常邀請區議會主席、副主席及其交通委員會的主席分享對九巴服務的意見。

九巴之友

我們的乘客俱樂部「九巴之友」繼續推廣本公司樂於助人的精神及勇於承擔社會責任的企業形象。「九巴之友」動員一千四百名會員參與各項社會服務、社區建設、公民、教育及環保活動。

在二零零零年，「九巴之友」再度榮獲特區政府社會福利署頒發「義務工作金獎」，以表揚逾八百名「九巴之友」會員共二千二百七十小時的義務工作。

公益金及其他非牟利團體

九巴於一九九九 / 二零零零年度透過多項籌款活動為公益金籌得逾八十萬港元善款，因而獲頒贈鑽石獎。這些籌款項目包括商業及僱員募捐計劃、便服日、赤鱲角龍年行大運、一人一樹為公益及聖誕寄語廣告計劃。

九巴亦透過贊助由政府及慈善團體所舉辦的各項運動，以示對其他慈善機構及社區活動表示支持。所贊助的活動計有香港工業獎、香港服務獎、香港藝術節及二零零零年饑饉三十等。

國際復康日

九巴及龍運支持二零零零年十二月三日舉行的國際復康日，為參加該項活動的傷殘人士及其護理員提供免費接送服務。

區議會及社區組織

為加強九巴管理層與區議會、政治團體及環保組織的溝通，我們安排了十四次訪問，向各團體的代表簡介九巴的維修及環保工作。此外，九巴代表還參與五十四個由區議會及有關組織舉行的會議，以聽取意見及闡釋九巴的政策及服務。

根據《東方日報》在一九九九年進行的一項意見調查，以政府部門及公用事業機構處理顧客意見的表現來說，九巴連同中華電力有限公司及政府環保署均榮登前列位置。這項成績再次顯示，九巴能敏捷地回應顧客的期望。



龍運

致力為香港國際機場提供巴士服務

專營公共巴士業務部
龍運巴士有限公司（「龍運」）

業務

繼龍運在一九九九年精簡及重整巴士網絡後，踏入二千年，龍運共營辦十五條巴士路線，在繁忙時間共派出一百一十九部巴士服務市民。雖然龍運派出的巴士數量較去年減少，但載客網絡卻已擴展至北區及馬鞍山。自二零零零年年中以來，由於東涌新市鎮人口增長，北大嶼

山及機場一帶呆滯的客運市

道亦因而好轉。

二零零零年，龍運的總載客量為一千七百三十萬人次(平均每日四萬七千一百三十五人次)，較去年增加百分之二點一。乘客量上升的主要原因是市場情況轉好。龍運於二零零零年的巴士行車路程總計二千三百一十萬公里，較一九九九年下降百分之一。

營運表現

龍運在巴士營運上之兩個基本要素，即機件可靠性及車隊運作能力的表現分別是1,567:1及百分之一百。

車隊規模及設計

至二零零零年底，龍運擁有一百四十九部空調雙層巴士及十部空調單層巴士，服務東涌及機場。所有雙層巴士均為超低

地台空調巴士，可供輪椅上落，並採用英國傷殘人士交通諮詢委員會建議的多項設計。此外，龍運亦積極參與關注團體舉辦的論壇，努力為傷殘人士提供適當的公共運輸設施。

為配合通天巴士服務的增長，龍運將七部傳統空調雙層巴士改裝為通天巴士，在車上增設絲絨座位及較寬敞的行李貯存空間。

車隊及環保

龍運履行社會責任，嚮應政府的環保措施。現時所有空調雙層巴士均已配備符合環保標準的歐盟二型引擎，以改善廢氣排放質素。歐盟二型引擎符合歐洲環保部長委員會所頒布的嚴格廢氣排放標準。此外，龍運更為所有在歐盟一型引擎面世前已投入服務的空調單層巴士安裝廢氣催化轉換器，以改善廢氣質素。

車廠及環保

位於東涌市中心的巴士維修站

及小濠灣的車廠提供加油、錢箱硬幣收集、洗車、例行維修及泊車等支援服務。小濠灣車廠更設置了污水處理系統，將污水處理後，才排放至公眾污水系統，以確保符合監管條例的規定。

超低含硫柴油

龍運全線車隊已於二零零一年一月起與九巴車隊同時改用超低含硫柴油。

乘客服務

「八達通」咭及電子停站

廣播系統

龍運已在所有巴士上安裝「八達通」聰明咭系統。該系統日益受乘客歡迎，使用率由去年的四成增至六成。目前，A31及A41號路線共有二十五部空調雙層巴士安裝了由發光二極管顯示器組成的有聲電子停站

廣播系統。和九巴一樣，龍運亦參與多家運輸機構合辦的「巴士轉乘服務」。乘客可在天水圍市中心轉乘E34號路線或

九廣輕鐵接駁巴士659號路線的巴士，並享有車費折扣。透過這項服務，龍運將載客範圍進一步伸展至天水圍北。

雙向溝通

龍運致力提供高效率、安全及以客為尊的巴士服務。為實現此目標，我們設立了多個雙向溝通渠道，以搜集顧客意見。這些渠道包括機場的顧客服務中心、乘客聯絡小組，及電話／傳真熱線服務。

顧客服務中心

龍運在機場接機大堂設有顧客服務中心，並在機場客運大樓地面運輸中心設立票務處，以提供服務資料、硬幣兌換及售票服務。在二零零零年間，該兩個中心合共處理逾十六萬宗乘客查詢及售票事宜。

乘客聯絡小組

乘客聯絡小組提供了一個重要的溝通渠道，讓管理層和乘客面對面交流意見。在二零零零年內，我們共舉辦了

龍運的通天巴士服務



六次聯絡小組會議，公眾反應理想。會議的論題包括服務標準、機場及北大嶼山的巴士網絡、車長表現、巴士的設計及營運事宜等。

顧客服務專線

顧客服務專線由機場顧客服務中心的顧客服務代表負責接聽，在二零零零年內共接獲超過一萬九千個來電，平均每月處理一千五百九十五個來電，較一九九九年增加了百分之二十五。除了回答乘客的查詢外，顧客服務代表亦會聽取顧客意見及處理失物等。

路線資料

為了推廣龍運巴士服務，我們編寫及派發多本刊物。在二零零零年內，我們派發了六萬六千本「北大嶼山及機場龍運巴士服務」小冊子，及一萬本「龍運巴士與你齊漫遊」小冊子。為了

推廣通天巴士路線，我們印製了一萬張「通天巴士咁」，清楚列出巴士路線及時間表，為前往機場的乘客提供簡明資料。

僱員

於二零零零年底，龍運的員工數目為四百零五名，較一九九九年的四百零九名減少。員工之中，有三百五十六名為車務職員，四十九名為服務支援人員。為貫徹集團「關懷員工」的人力資源政策，龍運舉辦培訓活動、提升員工技能，並獎勵員工提供優質服務。

員工表現

年內本公司向員工頒發下列獎項，以表揚他們的忠心服務和對社群的貢獻。

良好服務年獎

共有二百二十一名車長獲頒良好服務年獎。

安全駕駛年獎

共有一百七十四名車長獲頒安全駕駛年獎。

安全駕駛獎

在獲頒安全駕駛獎的車長中，有四名在過去十五年內從未發生意外，另有三名在過去十年內從未發生意外。

忠誠服務獎

共有二十九名員工獲頒忠誠服務獎，以表揚他們為龍運或九巴服務三十年。

九巴傑出車長選舉

龍運在本年度傑出車長選舉中取得理想成績，在雙層巴士組別贏取團體賽冠軍及個人賽第三名。

非專營運輸業務部

對非專營運輸業務來說，二零零零年是急速增長、業績理想的一年。平均每月營業額創下約港幣九百萬元的新高紀錄，而一九九九年的平均每月營業額約為港幣五百萬元。

SUN BUS HOLDINGS LIMITED 及其附屬公司（「陽光巴士」）

陽光巴士屬於集團的非專營運輸業務部，現擁有四個業務單位，較一九九九年增加兩個。

這些業務單位以陽光巴士有限公司為旗艦，並全是在過去三年成立或收購而來的，以不同的營運方式及不同類型的巴士，為不同市場層面的乘客提供服務。雖然營運方式不同，但各單位分擔燃油、零件及行政費等主要支出，以享有更高的經濟效益。

陽光巴士的服務可分為兩大類，其中「卓越優質的服務」是專為追求高質素服務的客戶而

設，而「大眾化服務」則是為普羅大眾而設，重點是提供物有所值的服務。

二零零零年底，陽光巴士擁有一百七十七部車輛，提供各類非專營巴士服務，例如住宅、商業、僱員、旅遊團、學生及承包租車服務。所有巴士均為空調單層巴士，每部載客量由二十四至六十一個不等，其中逾百分之九十五的巴士已配備環保的歐盟標準引擎。



雖然陽光巴士的巴士數目在二零零零年增加一倍，但其全職僱員只增加約百分之六十八，反映集團著重提高人力資源效率的方針已成功提升了生產力。

總括而言，陽光巴士已發展為特區非專營巴士服務業的領導者之一。雖然面對更大競爭，但陽光巴士將在未來數年提高運作規模的經濟效益，並提供更多令顧客稱心滿意的增值服務，從而達致理想的市場佔有率及成本效益。

新香港巴士有限公司 （「新港巴」）

新港巴與深圳一家公司合營「黃巴士」路線，提供連接香港落馬洲和深圳皇崗的跨境穿梭巴士服務。「黃巴士」服務深受經常過境的人士及渡假旅客歡迎。

「黃巴士」路線目前只由十部空調單層巴士行走。由於此項服務深受歡迎，新港巴與其深圳合營夥伴已向港、深兩地政府申請加強巴士服務，包括增加巴士數目以提高繁忙時間的載客量。

媒體銷售業務部

RoadShow Holdings Limited（「RoadShow」）

集團致力改善巴士服務，以滿足顧客不斷提高的需求及期望，並保持作為市民首選公共交通工具的領導地位。為此，集團成立了一家新的附屬公司RoadShow Holdings Limited（「RoadShow」），在二零零零年十二月推出多媒體服務。

RoadShow的目標是成為一間具領導地位的戶外媒體銷售公司，其主要業務是在客運車輛上的「資訊娛樂共同睇」系統提供廣告位。「資訊娛樂共同睇」是由安裝在車上的液晶顯示屏及視像光碟播放機組成，為乘客播送特備節目，包括資訊、娛樂、教育節目、社區服務及廣告等。

RoadShow是目前全港唯一大規模提供「資訊娛樂共同睇」服務的供應商。RoadShow亦管理及推銷巴士車身廣告位及候車亭廣告板，並經營紀念品銷售業務。

截至二零零零年十二月底止，九巴共有一百部巴士安裝了「資訊娛樂共同睇」系統。集團預期在二零零一年四月在二千部巴士上安裝此系統。

長遠來說，集團的計劃是擴展「資訊娛樂共同睇」服務，配合一個採用全球定位系統技術的車輛追蹤系統，以提升巴士的營運效率，並按特定地點播放廣告。

RoadShow計劃將巴士候車亭的廣告傳送平台擴展至數碼巴士站。數碼巴士站是互動式電腦終端機，安裝在主要道路的候車亭及主要的巴士總站內。顧客可使用數碼巴士站前的液晶顯示屏，閱讀巴士路線資料、瀏覽若干網站，以及購買貨品及服務。本集團擬於今年年底推出數碼巴士站服務，初步將在特區的主要道路設置約一百個數碼巴士站。

中國境內巴士服務

大連項目

本公司佔六成股權的一家附屬公司與遼寧省大連市第一公共汽車公司在一九九七年組成合作合營企業。二零零零年，該企業繼續穩步邁進，取得理想的投資回報。該企業擁有四十六部雙層巴士及四十部

單層巴士，在大連市經營三條巴士路線。此外，該企業已成為大連一家聰明咭(即類似香港特區的「八達通」咭)發行機構的少數股東。

天津項目

於二零零零年底，本公司佔

五成股權的一家附屬公司與天津市公交集團有限公司簽訂合同，成立合作合營企業。該企業在二零零一年一月開業，初期在天津經營七條路線，投入約一百二十部單層巴士。集團將繼續探索在天津拓展業務的機會。



一百二十部全新的空調巴士

於二零零一年一月在天津投入服務