

九巴服務無遠弗屆，配合市民上班、
上學與消閒的交通需求



業務回顧

專營公共巴士業務

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

九巴於一九九九年十一月全面獲得ISO9001品質證書後，其沙田車廠亦於二零零一年十一月取得ISO14001品質證書，成為本港巴士運輸業內首間獲得此項殊榮的車廠。

ISO14001標準「環境管理體系—規範及使用指引」(「環境管理體系」)為一個能有助建立有效環境管理的架構。環境管理體系能有系統地處理車廠在運作上一切涉及環保的事宜，可確保我們能遵守環保條例、改善環保表現(包括承建商及供應商之環保表現)、滿足顧客的期望、改善並維持良好的公共及社區關係、透過節省原料及能源加強成本控制、減低責任事故，並提高環保意識。

我們透過定期的管理層檢討、指導小組及培訓會議，討論、檢討、評估、持續改善並視乎需要而調整環境管理體系。我們並會掌握員工的培訓需要，確保員工能獲得履行職責所需的訓練。此外，我們還推行定期的內部審核計劃，確保環境管理體系獲得妥善的貫徹落實。

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務。



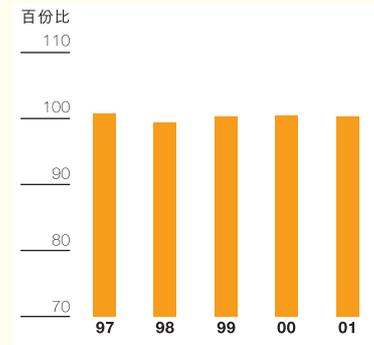
- 由左至右
- > 二零零一年香港服務業獎：生產力(大獎)
 - > 二零零一年香港專業管理協會優質管理獎大獎

機械可靠性



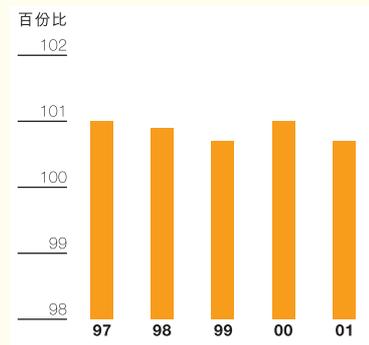
■ 九巴
每一部巴士平均行走多少班次後才會在載客途中發生機械故障

車隊運作能力



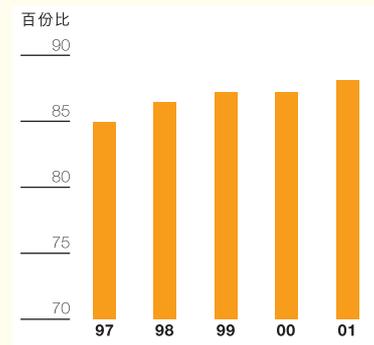
■ 九巴
早上繁忙時間（七時至九時）整個巴士網絡內，向繁忙方向開出之實際巴士班次與時間表預定的班次之百分比

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分比

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

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，則是指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。

根據九巴截至二零零一年六月三十日止年度的服務承諾報告，二零零零/二零零一年度內的機件可靠性為2,618：1，而車隊運作能力則為百分之一百點一八，高於分別為1,800：1及百分之一百的原定指標。

車廠

現代化的維修設施是確保最優質巴士服務的基本條件。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。為實現此目標，我們於二零零一年內開展或完成了多項大型車廠工程。

西九龍車廠 > 全新西九龍車廠的建築工程正全速進行，預期於二零零二年初竣工，以取代荔枝角車廠。新車廠將提供四百個泊車位，並為西九龍及新界西南區的一千部巴士提供維修服務。車廠將設有一系列環保設施，包括節省能源的照明系統、內置循環用水設備的洗車系統、先進的廢水處理系統，以及環保的消防、空調及通風系統。

臨時車廠 > 香港特區政府向九巴批出天水圍十三區和元朗東頭工業區兩幅臨時車廠用地，以配合開辦天水圍（北區）的新路線。可容納二十八部巴士的天水圍十三區車廠已於二零零一年一月竣工；而新東頭車廠的建築工程亦已於二零零一年十二月展開。新東頭車廠預計於二零零二年初落成，屆時將為四十四部巴士提供維修及泊車服務。

預期上水三十甲區臨時車廠須於二零零二年中交還政府，取而代之的大埔三十三區（第一期）及上水石湖墟車廠已分別於二零零一年七月及二零零一年一月竣工。

提升車隊質素

九巴的車隊質素，直接影響我們所提供的服務的價值。因此，九巴的主要營運策略之一是不斷提升新置巴士的質量水平以及更換舊巴士。從外型優美的車身，以至底架的精細機件，我們均精心選擇適當的規格，以滿足顧客的要求和市民的期望。

空調巴士 > 為了進一步提升服務質素，九巴年內添置了三百一十一部全新空調雙層巴士，將空調巴士數目由二千六百五十三部增至二千九百六十三部，其中包括二千七百一十四部雙層巴士及二百四十九部單層巴士。



由左至右
> 二零零一年香港專業管理協會最佳年報獎(銅獎)
> 二零零一年度世界最佳年報金獎



歐盟第三代綠悠悠巴士成為九巴環保車隊的骨幹

於二零零一年底，九巴車隊共有四千三百八十四部巴士，其中空調巴士約佔車隊巴士總數百分之六十八。九巴已訂購的另外二百零八部新巴士，將於二零零二年付運。為進一步改善車廂的空氣質素及舒適度，九巴於二零零一年引進新一代的巴士空調系統，以進行評估。新空調系統配備電子空氣淨化器和精密的恆溫系統，能有效隔除百分之八十以上的微塵，並可調節溫度、濕度和氣流速度，令車廂環境更為舒適。這些系統將成為所有在二零零二年付運的新巴士之標準設備。

超低地台「易搭」巴士 > 九巴的超低地台巴士及電子報站系統榮獲香港傷健協會及香港失明人協進會頒發獎項，以表揚為傷健乘客所提供的服務。

九巴在二零零一年共添置三百一十一部超低地台雙層巴士。截至二零零一年底，九巴車隊分別有八百九十九部雙層及十二部單層「易搭」巴士，行走九十六條路線。「易搭」巴士採用可供輪椅上落的超低地台設計，方便傷健人士、長者及年幼乘客。

巴士追蹤功能> 九巴在二零零一年繼續試驗巴士監察系統，以確定並計算新系統在實際運作時的效益、成本和限制。九巴的目標是安裝一套合適的系統，讓操作人員能以具成本效益的方式，準確地確定巴士的位置，以提升車隊管理效率，並告知在中途各站的乘客下一班巴士的估計到站時間。

巴士追蹤系統的一個重要構成部份是雙向通訊系統，讓巴士車長能與九巴控制中心人員進行即時通訊，以便對交通事故作出更迅速、更有效的反應。

電子速度記錄器> 電子速度記錄器亦正處於試驗階段。此種設備能記錄行車速度等多種巴士表現指標，以監察車長的駕駛技術。於二零零一年，九巴已在三百部主要行駛高速公路的巴士上安裝這些儀器。

增闢路線，擴展服務

於二零零一年內，九巴開辦了九條新路線，其中七條路線是為了滿足新界新市鎮，特別是天水圍區的發展需要。在七條新路線中，有三條是九巴所投得的天水圍（北區）路線經營權所指定的路線。

為推動本地的旅遊業，九巴於二零零一年十二月推出方便的T1「九龍遊」觀光巴士循環線，行走尖沙咀、彌敦道、旺角、九龍城、黃大仙及紅磡區十五個著名旅遊景點。乘客可在九巴顧客服務中心、香港旅遊發展局及指定的車票代理機構購買全日套票，在指定日期內無限次乘搭此路線的巴士。

另一條於二零零一年推出的新路線是往來港島與沙田的通宵巴士線。

巴士行車里數

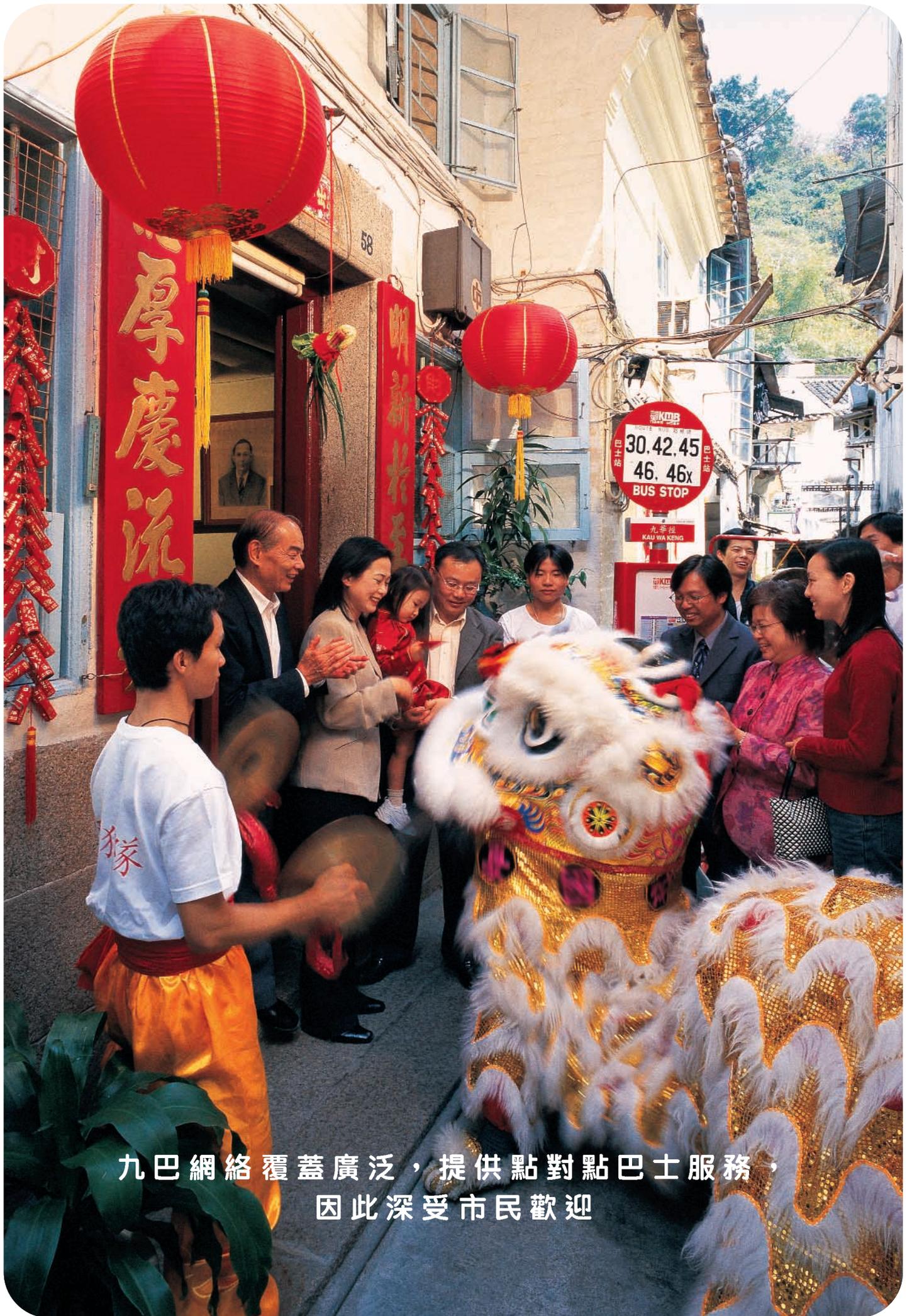
(專營公共巴士服務)



於十二月三十一日之路線數目

(專營公共巴士服務)





九巴網絡覆蓋廣泛，提供點對點巴士服務，
因此深受市民歡迎

顧客服務

「八達通」聰明咭

九巴車隊已於二零零零年底全線裝上「八達通」聰明咭閱讀器。於二零零一年，使用「八達通」繳付巴士車資的乘客平均約佔總載客量百分之六十九，而在二零零零年則是百分之五十七，可見這種方便快捷的付款方式深受乘客歡迎。隨著硬幣使用量的減少，九巴得以節省收集及處理硬幣的成本。九巴的巴士轉乘計劃亦透過八達通系統，向乘客提供第二程的車費折扣優惠。

九巴是全球規模最大、最精密的車費繳付系統—八達通聰明咭系統集團的創辦成員之一。今日，九巴已成為全港擁有最多八達通咭閱讀器的公共運輸機構。

巴士轉乘計劃 > 九巴於一九九一年推出城門隧道巴士轉乘計劃，開創巴士業先河。一九九九年，九巴推出首項八達通巴士轉乘計劃，擴展巴士轉乘計劃的服務範圍。九巴並參與發展跨公司八達通巴士轉乘軟件，與其他運輸機構共同營辦跨公司八達通巴士轉乘計劃。

二零零一年，九巴與其他運輸機構共同經營四項跨公司巴士及鐵路轉乘計劃：

跨公司巴士轉乘計劃	參與計劃的 九巴路線總數	營運商
通宵過海隧道線	2	九巴及新巴
東鐵接駁巴士	7	九巴及九廣東鐵
天水圍(北區)	1	九巴、龍運、九廣輕鐵及城巴
東區過海隧道	3	九巴及城巴

長遠來說，八達通巴士轉乘計劃將為乘客、市民及九巴帶來三贏局面。我們將繼續探索制訂其他跨公司轉乘計劃的機會，並將此計劃擴展至其他公共交通工具。跨公司轉乘計劃將改善網絡覆蓋面、達致資源運用的最高效益，並盡量紓緩繁忙道路上的塞車情況。

報站系統

年內九巴共有七百四十九部巴士裝上報站系統，令安裝了此系統的巴士總數於二零零一年十二月三十一日增至一千三百五十二部。電子報站系統不單以聲音廣播，並以發光二極管顯示器顯示即將到達的車站資料。九巴自一九九八年起逐步引進此項設備。

九巴顧客服務中心

位於沙田、荃灣及屯門巴士總站的九巴顧客服務中心提供一個直接、全面的渠道，供顧客查詢巴士服務資料、購買九巴紀念品和使用八達通咭服務。中心設有多媒體電腦亭，讓顧客登入九巴網頁，透過點到點路線查詢功能查詢路線資料。此外，中心經過特別設計，方便傷健人士出入。為了進一步提升服務，九巴計劃於二零零二年在尖沙咀、美孚、藍田及紅磡過海隧道開設四個全新顧客服務中心。

候車亭

為了改善乘客的候車環境，九巴繼續翻新候車亭。連同年內新建的一百四十六個候車亭，九巴的候車亭總數於二零零一年底增至二千零二個。

總站改善工程

沙田市中心（新城市廣場）巴士總站的翻新工程已於二零零零年完成，而位於藍田匯景花園的另一項大型翻新工程已於二零零一年底展開，預計於二零零二年中竣工。新工程包括興建全港首創的空調巴士候車亭、翻新路面、改善候車月台的照明，及設立新的顧客服務中心。空調候車亭將為乘客提供一個寧靜、清潔和舒適的候車環境。此外，巴士總站亦會提供舒適的座位、九巴網頁瀏覽設施及巴士開出時間顯示裝置等。

於二零零一年，九巴翻新了十二個巴士總站，包括黃埔花園、深水埗（欽州街）、荃灣碼頭、順利、樂華、觀塘碼頭、耀安、恆安、瀝源、上水廣場、彩園及朗平。更多總站改善工程將於二零零二年內進行。



九巴將陸續設立更多顧客服務中心，方便市民獲取巴士服務的資訊

綜合巴士服務資訊系統

九巴在天星碼頭、荃灣地鐵站、屯門市中心及沙田市中心（新城市廣場）巴士總站均設有綜合巴士服務資訊系統，並將於年內在將軍澳的寶林巴士總站、大埔的富亨巴士總站和天水圍兩個巴士總站安裝新系統。在大型巴士總站的中央，大型液晶體或等離子顯示屏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。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監控交通及運作情況。九巴計劃於二零零二年在六個總站安裝巴士服務資訊系統，將來所有大型總站均會裝上此系統。



九巴計劃在藍田開設全港首個空調巴士候車亭

市場推廣及廣告

市場推廣計劃 > 九巴致力鞏固在公共運輸業的領導地位，為配合這個策略而進行的推廣計劃於二零零一年勇奪多項殊榮。

九巴推出名為「巴士綠色通道」的環保宣傳計劃，其中的電視廣告「Born Free」榮獲二零零一年度香港專業管理協會/電視廣播有限公司傑出市場策劃獎的「優異電視推廣策略獎」。傑出市場策劃獎由香港管理專業協會主辦，電視廣播有限公司贊助，是本港最具代表性的市場推廣獎項之一。

九巴亦在第四屆傑出體育活動推廣選舉中榮獲「最具創意活動贊助」優異獎。該選舉由香港康體發展局主辦，並得到特許市務學會及香港公共關係專業人員協會的支持。

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，我們在二零零一年進行了十五項研究計劃，調查市民使用交通工具的模式和了解他們對九巴服務的意見及期望。其中十一項研究計劃將會長期進行，以配合九巴規劃和提供服務的需要。

研究顯示，九巴整體上以至在個別服務範疇的表現均有改進。愈來愈多市民認為九巴是一家積極進取的機構，處處照顧乘客需要、主動跟乘客溝通，並且關懷社群、熱心公益，其主要優勢在於廣泛的網絡覆蓋，以及精益求精、物有所值的服務。

研究亦顯示，更多乘客希望在巴士上獲得更豐富的資訊及娛樂，而九巴採用先進的科技設施，滿足有關需要。

廣告獎項 > 九巴的廣告計劃榮獲多個獎項，備受讚揚。

在亞洲電視主辦的第七屆十大電視廣告大獎中，九巴電視廣告「我愛巴士」躋身十大最受歡迎電視廣告之列。該廣告亦榮獲 MEDIA 雜誌主辦的二零零零年度亞洲廣告大獎「最高榮譽組別獎—企業、公共機構、公共服務組別」。

此外，在第八屆時報世界華文廣告獎頒獎禮上，九巴電視廣告「我愛大自然」獲頒金獎，而「無處不在」、「九巴員工、周密周到」及「我愛巴士」則獲頒銀獎。在法國舉行的二零零一年度 Cannes Lions 廣告大獎頒獎禮上，「九巴員工、周密周到」的廣告亦晉身決賽。

九巴亦憑著電視廣告「我愛大自然」、平面廣告「太空人」，以及車站裝飾「拉埋之喜」、「粽站」和「順風車」等，在二零零一年度香港 4As 廣告創作大獎頒獎禮上勇奪六項殊榮。

宣傳活動

二零零一年，九巴共舉辦了三十一項傳媒活動，以宣揚公司各項發展及活動，藉此彰顯九巴對服務市民、關懷社群的承諾。



由左至右
> 十大健康網站選舉
> 雷霆頂級網站大賞

在地區層面，九巴舉辦了「九巴全接觸—屯門之旅」的大型活動，以加強與新界西北地區的聯繫。在社區層面，九巴熱心公益，積極舉辦「愛心覆蓋全港」及「護脊書包贈學子」等活動，為有需要的人士籌募善款。

九巴一向致力改善空氣質素，為慶祝推出歐盟第三代綠色動力巴士，九巴與政府成立的环境保護運動委員會攜手舉辦「九巴 Euro III 綠色動力 巴士車身設計比賽」，同時在沙田新城市廣場舉行一連三日的「九巴環保屢創先河展覽」。

九巴顧客服務熱線「2745 4466」

二零零一年，九巴顧客服務熱線共接聽了四百一十萬個來電，即平均每月處理三十四萬一千個，或每天一萬一千個乘客查詢。該系統每天二十四小時不停運作，可處理廣東話、普通話與英語的巴士路線查詢，並提供自動接駁傳真資料服務，以及留言信箱服務。

九巴熱線服務榮獲香港優質顧客服務協會頒發「二零零一年度熱線電話傑出功能獎—熱線服務」。此外，九巴顧客熱線服務代表劉玉心小姐更奪得「二零零一年度熱線電話傑出個人獎冠軍」。是項比賽共有十二間機構參加，由香港生產力促進局負責評審，而評審方法包括「神秘顧客」評核、訪問及現場視察。



- 由左至右，從上至下
- > 第八屆世界華文廣告獎 - 金獎 (九龍巴士—環保巴士/我愛大自然篇)
 - > 第八屆世界華文廣告獎 - 銀獎 (九龍巴士—無處不在/愛心員工/我愛巴士系列)
 - > 亞太廣告節 (銅獎)
 - > 亞洲廣告大獎—最佳電視廣告
 - > 二零零一年度香港4As創作獎(電視/電影廣告銀獎)

為實踐不斷提升服務質素的目標，我們由二零零一年一月起延長了熱線服務人員的服務時間，每日由早上七時至晚上十一時的十六個小時裏，熱線均有專人接聽。愈來愈多顧客對熱線服務表示讚揚，這顯示延長專人接聽服務時間的措施大受歡迎。

九巴計劃在二零零二年中利用先進的地理資訊科技，推出全新的乘客查詢熱線系統。熱線服務人員運用新科技，將能更有效地處理顧客查詢。

九巴網頁「<http://www.kmb.com.hk>」

九巴網站榮獲由商業電台、明報及萬維網專業人員(香港)協會主辦的「二零零一年度雷霆頂級網站大賞」頒發最佳商業機構網站組別大獎。另外，影視及娛樂事務管理處亦選出九巴網站為「十大健康網站」之一。

九巴網站已於二零零一年底全面革新，方便用戶查閱更多資訊，嶄新內容包括：介紹九巴歷史、政策及未來方向的「公司」部分；提供九巴與路訊通股價及恒生指數等的「財經資訊」部分；以及推介九巴網絡內多個消閒好去處的「消閒」部分。

「點到點路線搜尋」仍然是九巴網站最受歡迎的功能。乘客只需輸入他們的出發地點和目的地，這個功能卓越的搜索器便可提供有關旅程的詳盡資料。假如沒有直達巴士路線，網頁會提供巴士轉乘服務的資料。為進一步協助乘客辨認上車與下車地點，九巴正將車站照片分階段上載網站，包括逾四百條路線上的大約四千個巴士站，預計所有車站照片可於二零零二年中完成上載。截至二零零一年十二月三十一日止，九巴網站的瀏覽人次平均達每天七十萬零六百三十七人次，而登記的九巴網友亦增至一萬四千五百二十二名，顯示經革新的網站大受歡迎。

關懷員工

九巴獲選為「香港十間最優秀僱主」之一

九巴秉持「關懷員工」的政策，鼓勵團隊精神及培養員工的歸屬感，並建立重視優質服務的文化。

二零零一年，九巴在翰威特公司、《亞洲華爾街日報》及《遠東經濟評論》合辦的優秀僱主研究中，被選為「香港十名最優秀僱主」之一。除九巴外，參選機構還包括本地大型公司和跨國企業。



九巴員工貫徹優質服務，精益求精

香港特別行政區政府勞工處向九巴頒發「二零零一年良好人事管理獎」，以表揚九巴出色的人力資源管理及和諧的勞資關係。此獎項彰顯了我們致力建立愉快的工作環境，並維繫員工與管理層的和諧關係。

九巴關注員工任何不滿的情緒，同時恪守平等機會原則。我們的管理重點是安全及健康、員工福利、不斷提升員工的技能、獎勵出色表現的員工，及建立有效的溝通渠道。

傑出僱主嘉許獎

二零零一年十二月，職業訓練局向九巴頒發傑出僱主嘉許獎，以表揚九巴對僱用傷健學員所作出的貢獻和努力。

與員工溝通

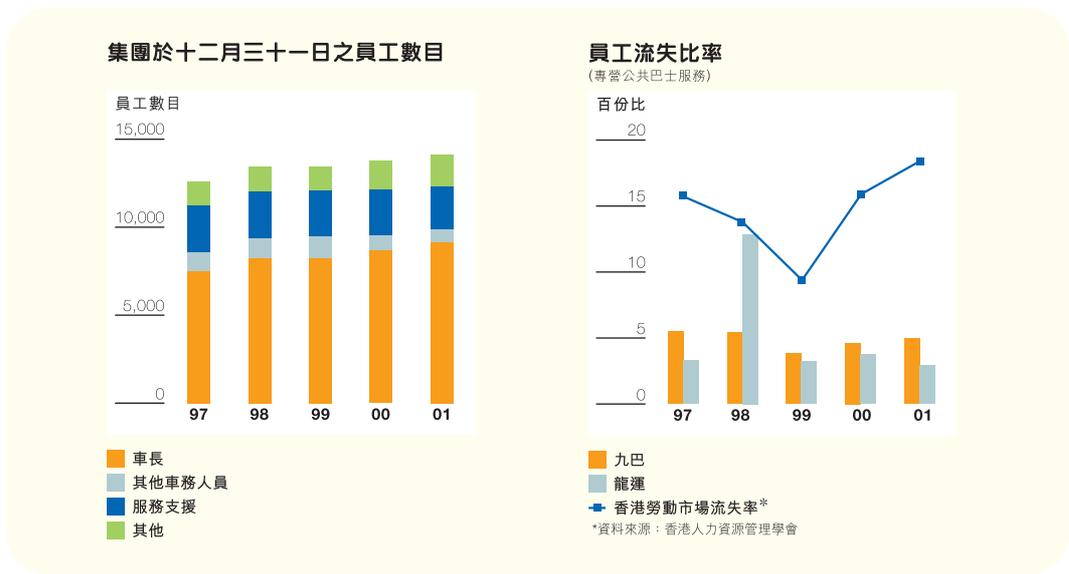
勞資協商委員會 > 勞資協商委員會為管理層和員工代表提供正式的溝通渠道，讓雙方討論有關員工和車廠日常運作的問題。委員會每月舉行一次會議，以討論改善工作環境、安全、工作流程及員工福利等事項。

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、報道未來或過去的員工活動、表揚出色的員工，並列出為職員提供折扣的商號等。

員工影碟及雜誌 > 九巴去年製作了一套名為《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。



由左至右
> 香港十名最優秀僱主
> 2001良好人事管理獎



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，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，兩者均已根據職業退休計劃條例註冊。此外，集團亦是新地強積金僱主營辦計劃（「僱主營辦計劃」）的成員。該計劃是由新鴻基地產發展有限公司及渣打銀行聯合營辦的界定供款退休福利計劃，已根據強制性公積金計劃條例註冊。

九巴傑出車長選舉

九巴傑出車長選舉是一年一度的盛事。此項活動除了展示九巴車長的專業駕駛技術外，還為九巴僱員與市民舉行一連串包括巴士展覽及攤位遊戲等的精彩活動。

在超過八千五百名車長中，共有三十九名獲選參加二零零一年的總決賽。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，整體表現最優秀的車長獲頒「九巴傑出車長」殊榮。



加強安全意識，全面培訓不可少

員工表現

年內九巴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 > 共有六千四百二十二名車長獲此獎項。

安全駕駛年獎 > 共有四千零九名車長獲此獎項。

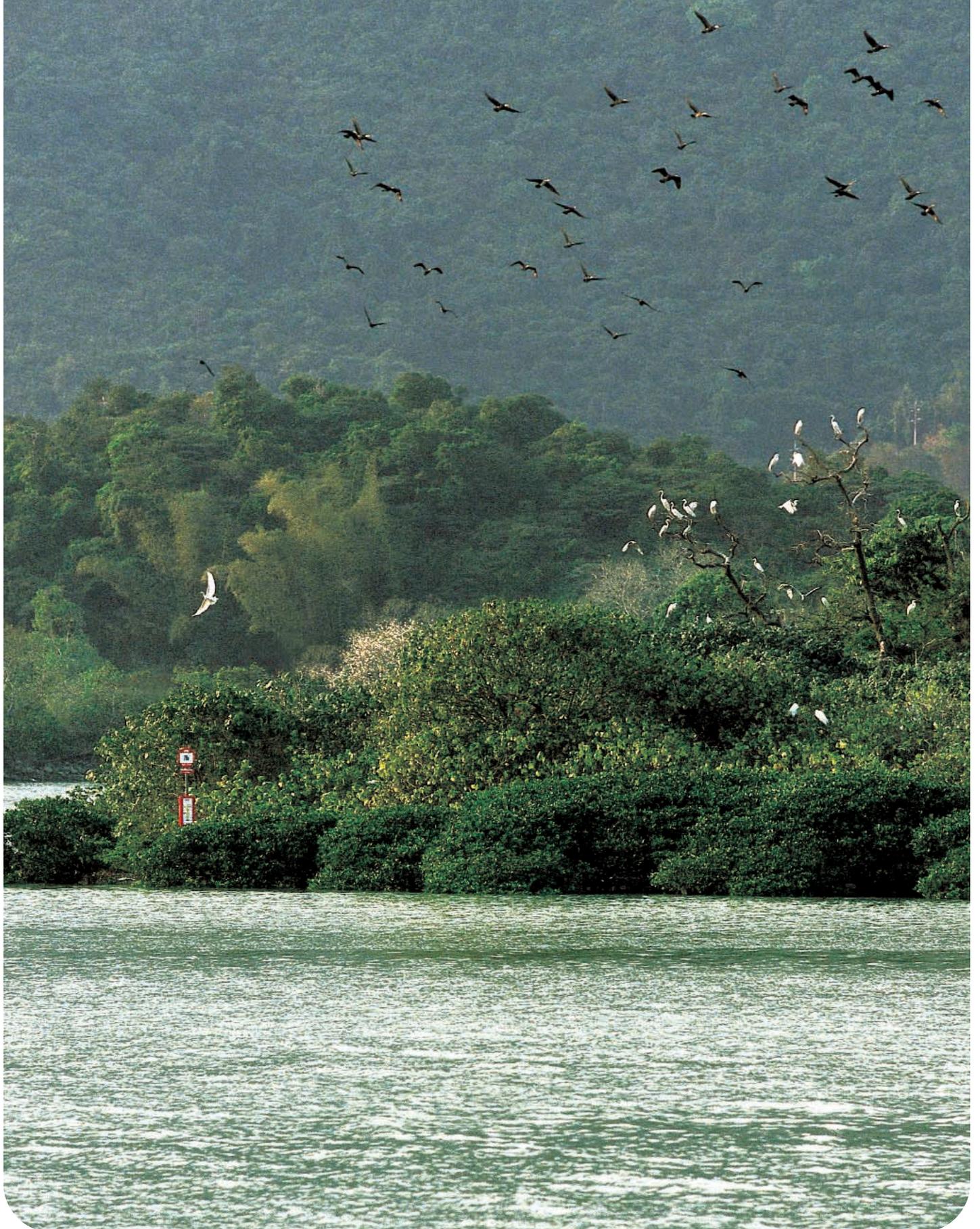
安全駕駛獎 > 在獲頒安全駕駛獎的車長中，有八十五名在過去十五年內從未發生意外、一百六十四名在過去十年內從未發生意外，另有四百一十七名在過去五年內從未發生意外。

良好服務獎 > 共有四百八十八名站長/助理站長獲此獎項。

勤工年獎 > 共有二百二十一名站長/助理站長獲此獎項。

忠誠服務獎 > 共有二百三十四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作出的貢獻。

重視環保，是九巴基本的營運方針



培訓

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ZF五速及六速變速箱和福依特四速變速箱的診斷工作，和「超級富豪型」巴士車上的電腦車身及底盤診斷系統。在二零零一年，我們為四百六十五名技工舉辦了共二十九個內部訓練課程。我們更和巴士製造商合作，為工程師、督導員及科文另外提供三十九個訓練班。

學徒培訓 > 九巴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。此計劃的宗旨是為年輕人提供就業和培訓機會，並確保九巴僱有足夠的熟練維修員工。在二零零一年，九巴技術訓練學校共有八十六名學員畢業，使自一九七三年創校以來的畢業生達到一千九百九十八名。在二零零一年底，有八十六名學徒正在接受培訓。

一如往年，九巴學徒在職業訓練局舉辦的二零零一年最佳學徒選舉中，囊括了汽車機械及電工技師組別的所有獎項，再一次肯定了九巴學徒培訓計劃的高水準。六名得獎者更獲邀前往日本參觀豐田車廠。

員工福利及康樂活動

九巴非常重視員工福利。為發揚團隊精神，公司組織員工參加各類內部及外界的康樂活動，包括長跑、羽毛球、足球、龍舟競渡及籃球賽等。此外，九巴還贊助員工到蒲苔島及海洋公園暢遊。

外界活動方面，九巴僱員參與二零零一年渣打香港馬拉松、公益慈善馬拉松十公里賽、多項龍舟競渡比賽，以及政府康樂及文化事務署所舉辦的二零零一年工商機構運動會。

關注環境

九巴一直致力以符合環保的方式經營業務，因此推行多項措施，以確保車廠及車隊的運作均符合環保利益。此外，公司亦鼓勵員工參與各項環保活動，例如植樹等。

為表揚九巴對環保所作出的貢獻，商界環保協會向九巴頒發二零零一年環保成就獎。商界環保協會的宗旨是協助工商界追求卓越的環保表現，並提升社會整體的環保意識。

環保車隊

超低含硫柴油 > 九巴自二零零零年八月一日起在五部「富豪奧林比安型」巴士試用超低含硫柴油，經成功測試後，其全線車隊已於二零零一年一月一日改用超低含硫柴油。超低含硫柴油能大大改善廢氣排放質素，因為其含硫量低至百分之零點零零五，只等於一般低含硫柴油的十分之一，因此能大幅降低氧化硫、氧化氮和微粒排放量。

歐盟引擎 > 九巴在二零零一年推出共三百零三部裝配了歐盟第二代引擎的巴士。截至二零零一年底，配備歐盟第二代引擎的九巴巴士數目共有一千六百二十一部。

二零零一年五月，九巴推出全港首部配備歐盟第三代環保引擎的巴士。與歐盟第二代引擎比較，歐盟第三代引擎的氧化氮及微粒排放量分別再減少百分之二十八及百分之三十三。在二零零一年，九巴共購入八部配備歐盟第三代引擎的巴士，包括四部「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。而日後所購置的新巴士將全部裝上歐盟第三代巴士引擎。

催化轉換器 > 在歐盟第一代引擎面世前已投入服務的一千七百零六部巴士已於二零零一年全部安裝廢氣排放催化轉換器。此外，六百七十一部裝上歐盟第一代引擎的巴士亦已裝上催化轉換器。餘下的二百九十七部歐盟第一代引擎巴士亦將於二零零二年初裝上催化轉換器。裝上催化轉換器後，歐盟第一代引擎及更早期的巴士的微粒排放標準將分別提升至歐盟第二代及歐盟第一代的水平。

催化過濾器 > 在採用超低含硫柴油後，九巴自二零零零年八月起，在一部配備了歐盟第二代引擎的「富豪奧林比安型」巴士上進行催化過濾器的測試。測試結果顯示，微粒排放量降低了百分之八十至九十，而黑煙排放量更下降至零，其廢氣排放質素足以媲美天然氣驅動的汽車。在為期一年的運作測試期間，催化過濾器表現理想，因此九巴於二零零一年九月為兩部新的「丹尼士三鋒型」巴士裝上催化過濾器，以作出進一步測試。



> 二零零一年香港工業環保成就獎

美國安格DPX濾煙器 > 二零零一年內，九巴在一部「富豪奧林比安型」巴士和一部「丹尼士三鋒型」巴士上測試美國安格DPX濾煙器。兩部巴士均配備歐盟第二代引擎，測試結果與催化過濾器的測試結果相若。

以里數為本的機油更換計劃 > 九巴在二零零零年成功測試一個以行車里數為本的機油更換計劃。根據電腦輔助程式測試結果顯示，機油消耗量減少了百分之十。

合成變速箱機油 > 九巴於二零零零年三月引進合成變速箱機油，並對巴士變速箱使用這種機油進行多次測試，結果顯示換油期限由三萬公里延長至十二萬公里，令廢油量減少百分之七十五。

廢物處理

污水 > 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。在二零零一年，九巴車隊運用十一個自動污水處理系統，每日為車隊及車廠處理共達一千立方米的污水。今年每部巴士所產生的平均污水量較去年減少百分之三。

廢油 > 在二零零一年，九巴運往註冊廢油回收商處理的廢油約為一百一十萬公升，較去年下降百分之十一。

化學廢料 > 九巴將化學廢料分類儲存在車廠內的指定地方，然後由註冊化學廢料收集商處理。

深入民間

乘客聯絡小組

九巴在二零零一年共舉辦了六次乘客聯絡小組會議，以收集顧客對巴士服務的意見。乘客聯絡小組會議的成效顯著，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協調員，並由運輸署代表擔任觀察員。

「民意車廂」

九巴一部經改裝的單層巴士「民意車廂」在二零零一年共出訪二十四次，到各區收集乘客對九巴巴士服務的意見。「民意車廂」在年內共收集了大約三百五十二項意見及建議。此外，九巴管理層經常邀請各有關區議會的交通委員會主席發表對九巴服務的意見。

「健康城市及安全社區」

九巴參加了葵青區的「健康城市及安全社區」計劃。此計劃透過宣傳、教育及研究活動，帶出重大的健康及安全問題，以加強社會人士的健康及安全意識。計劃主辦機構並與世界衛生組織及其他國際機構合作，努力實現健康城市及安全社區的目標。

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」經常邀請其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。

「九巴之友」第三度榮獲特區政府社會福利署頒發「義務工作金獎」，以表揚逾一千零五十名「九巴之友」會員在二零零一年共三千一百小時的義務工作。

公益金及其他非牟利團體

九巴於二零零零 / 二零零一年度透過多項籌款活動為公益金籌得逾港幣一百八十萬元善款，因而獲頒「公益最高榮譽獎」。這些籌款項目包括企業及僱員募捐計劃、萬眾同心公益金、便服日、警民同樂為公益，及聖誕寄語廣告計劃。

九巴亦透過贊助由政府、專業團體及慈善團體所舉辦的各項運動，支持其他慈善機構及社區活動。所贊助的活動計有香港工業獎、香港服務獎、香港管理專業協會優質管理獎、香港藝術節及二零零一年世界環保日等。

國際復康日

九巴及龍運支持在二零零一年十二月九日舉行的國際復康日，為參加該項活動的傷健人士及其護理員提供免費接送服務。

區議會及社區組織

九巴管理層與區議會、政治團體及環保組織保持有效的溝通，對九巴制訂及推行營運政策非常重要。為達致此目標，九巴在二零零一年共安排了十八次訪問，向各團體的代表簡介九巴的營運和環保工作以及巴士服務發展計劃。

專營公共巴士業務 龍運巴士有限公司（「龍運」）

業務

隨著東涌新市鎮不斷發展，北大嶼山及機場一帶的客運市道於年內開始好轉。龍運提升A43通天巴士路線（連接新界北粉嶺區與香港國際機場）的服務水平，以配合跨境旅客與日俱增的客運需求。此外，E31及S64號路線除了增加班次，更延長至以東涌逸東邨作為總站。為了滿足逸東邨人口增長所帶來的交通需要，龍運延長上述兩條巴士路線，從而在新的北大嶼山市場建立穩固的發展基礎。預期該市場將繼續推動龍運日後在區內的發展。

二零零一年，龍運的總載客量為一千九百萬人次（平均每日五萬二千零五十二人次），較去年增加百分之十點一。乘客量上升的主要原因是東涌人口增長。龍運於二零零一年的巴士行車里數總計二千二百八十萬公里，較去年增加百分之零點九。

龍運在巴士營運上的兩個基本要素，即機件可靠性及車隊運作能力的表現分別是1,823:1及百分之一百，而去年的表現分別是1,567:1及百分之一百。

車隊與車廠

車隊規模及設計

至二零零一年底，龍運擁有一百五十部空調雙層巴士及十部空調單層巴士，服務往來新界、北大嶼山及香港國際機場的十五條路線。所有雙層巴士均為超低地台巴士，可供輪椅上落，並且採用英國傷殘人士交通諮詢委員會建議的多項設計。除了配合傷健人士的需要，這些巴士亦方便年長及攜帶行李的乘客上落。此外，龍運繼續參加傷健人士組織所舉辦的論壇，探討如何為傷健人士乘搭公共交通工具提供方便。

車隊及環保

龍運一向秉持高度的環保標準。現時龍運所有空調雙層巴士均已配備環保的歐盟第二代引擎。歐盟第二代引擎符合歐洲環保部長委員會所頒佈的嚴格廢氣排放標準。此外，龍運更為所有在歐盟第一代引擎面世前已投入服務的單層空調巴士安裝廢氣催化轉換器，以減少廢氣排放量。



龍運巴士往來香港國際機場的服務，達到世界級水平

超低含硫柴油

龍運全線車隊已由二零零一年一月起改用超低含硫柴油。

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，污水經處理後，才排放至公眾污水系統，以確保符合監管條例的規定。

顧客服務

八達通咭

龍運全線車隊安裝的「八達通」咭系統日益受乘客歡迎，使用率不斷上升。以八達通咭繳付車資的乘客所佔之比例，由二零零零年的大約百分之六十增至二零零一年的平均百分之六十九。

跨機構巴士轉乘服務

龍運參與由多家運輸機構合辦的巴士轉乘服務。乘客可在水圍市中心轉乘其E34號路線或九廣輕鐵接駁巴士659號路線，並享有車費折扣。這項服務自二零零零年十二月推出以來，轉車的乘客隨著水圍（北區）的人口增長而不斷增加。

電子報站系統

龍運共有六十部雙層巴士安裝了由發光二極管顯示器組成的有聲電子報站系統，行走通天巴士路線及三條對外路線（即E33、E34及E42號路線），而二零零零年底則有二十五部巴士裝有此系統。電子報站系統深受乘客，特別是傷健人士的歡迎。龍運計劃於二零零二年在所有雙層巴士安裝此設施。

與乘客溝通

龍運致力提供高效率、安全及以客為尊的巴士服務。為搜集顧客對提升服務水平的意見，我們設立了多個雙向溝通的渠道，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，務求加強與乘客的聯繫。

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。在二零零一年內，該兩個中心合共處理逾十四萬宗乘客查詢及售票事宜。

了解顧客需要

為了解乘客對機場交通服務的需要和意見，我們在二零零一年三月進行了一項調查，以評估龍運的巴士服務。調查結果顯示，龍運的整體服務能達到乘客的期望，而其所提供的服務則被譽為方便舒適，物有所值。

乘客聯絡小組

乘客聯絡小組提供了一個有效的溝通渠道，讓龍運管理層和乘客交流意見。年內我們共舉辦了六次聯絡小組會議，公眾反應非常理想。小組成員就會議主題「顧客對未來機場及東涌巴士服務發展的期望，及龍運巴士將擔當的角色」進行建設性的討論及交流。其他會議論題還包括服務標準、機場與北大嶼山之間的巴士服務、車長表現、巴士設計及營運事宜等。

顧客服務專線「2261 2791 / 2261 2792」

顧客服務專線由機場顧客服務中心彬彬有禮的顧客服務代表負責接聽，在二零零一年內共接獲超過二萬三千個來電，平均每月處理一千九百八十九個查詢，較去年增加了百分之二十四點七。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，我們去年向市民派發各種巴士服務資料，包括六萬二千本「北大嶼山及機場龍運巴士服務」小冊子及六萬六千張「通天巴士咭」。「通天巴士咭」列出通天巴士的路線及出發時間資料，最受趕赴機場的乘客歡迎。



> 道路安全獎2001

僱員

龍運的員工數目由二零零零年十二月三十一日的四百零五名增至二零零一年底的四百零八名。員工之中，有三百五十九名為車務職員，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，龍運繼續培訓、激發及獎勵員工，並提升他們的技能，以便為顧客提供優質服務。

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公司的貢獻。

良好服務年獎 > 共有二百五十九名車長獲頒此獎。

安全駕駛年獎 > 共有一百八十一名車長獲頒此獎。

安全駕駛獎 > 在獲頒安全駕駛獎的車長中，有三名在過去十年內從未發生意外，另有四名在過去五年內從未發生意外。

良好服務獎 > 共有十九名顧客服務助理獲頒此獎。

勤工年獎 > 共有兩位顧客服務助理獲頒此獎。

忠誠服務獎 > 共有十六名員工獲頒此獎。

與員工溝通

龍運成立了勞資協商委員會，作為管理層和員工代表溝通的渠道，讓雙方討論有關車廠日常運作和員工的問題。勞資協商委員會每兩個月舉行一次會議，討論改善工作環境、安全、工作流程及員工福利等事項。

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一及第三名。

非專營運輸業務部

集團的非專營運輸業務部在二零零一年取得理想業績。年內平均每月營業額創下港幣一千一百九十萬元的新高，而二零零零年的月均營業額則約為港幣八百六十萬元。

陽光巴士控股有限公司及其附屬公司（「陽光巴士」）

集團自一九九八年起提供非專營巴士服務。現時陽光巴士擁有六個業務單位，並以陽光巴士有限公司為旗艦，為大型住宅屋苑、商場、大型僱主及學校提供服務。這些業務單位是在過去四年成立或收購而來，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，重點是提供價廉物美的服務。

陽光巴士繼續擴展業務，以配合市場對非專營巴士服務的需求。陽光巴士的巴士數目由二零零零年底的一百七十七部增至二零零一年底的二百零五部。為滿足不同市場層面的乘客需要，陽光巴士購置及投入在歐洲及日本生產的新型號巴士。為貫徹集團對環保的承諾，陽光巴士正測試電池推動的二十四座位巴士，並引進採用歐盟第三代廢氣排放標準的新巴士。陽光巴士的車隊中，已有超過百分之九十五的巴士配備了環保引擎。

陽光巴士的每月平均營業額較二零零零年大幅增長，特別是住宅、學生及商業服務。僱員、旅遊團及承包租車服務的營業額則保持穩定。

雖然業務不斷擴展，但陽光巴士於二零零一年十二月三十一日的僱員對巴士比例反而降至1.81比1，相對上一年的1.84比1，反映生產力有所提高。為了提升競爭優勢，陽光巴士將加強發揮大規模運作的經濟效益。



陽光巴士精心安排，務求服務能緊密配合顧客需要

陽光巴士已發展為香港特區非專營巴士服務業內最大的營運商之一。雖然面對更大競爭，但我們深信，憑著優質服務文化和對市場需求的敏感回應，陽光巴士將能繼續向乘客提供優質服務。



推出嶄新的「黃巴士」，提升服務水平，並配合與日俱增的市場需求

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，提供深受歡迎的跨境穿梭巴士服務。

「黃巴士」路線提供連接香港落馬洲和深圳皇崗的穿梭巴士服務，為公眾提供另一個有直達路線而又經濟實惠的跨境交通服務選擇。

為配合不斷上升的客運需求，特別是在周末及公眾假期期間，該路線在二零零一年十月引進五部載客量更高的全新超低地台單層空調巴士。目前，「黃巴士」路線共有十七部巴士行走。

國內巴士服務

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。該企業於二零零一年繼續穩步邁進，現時在大連市經營三條巴士路線，投入四十六部雙層巴士及四十部單層巴士。此外，該企業已成為大連一家聰明咭（即類似香港的八達通咭）發行機構的少數股東。

天津項目

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成立合作合營企業。該企業於二零零一年一月開業，在天津經營七條公共巴士路線，投入約一百零九部單層巴士。

媒體銷售業務部

路訊通控股有限公司（「路訊通」）

集團成立了一家新的附屬公司路訊通，於二零零零年十二月推出多媒體服務。路訊通於二零零一年六月在香港聯合交易所有限公司主板獨立上市。是次首次公開招股連同於二零零一年七月由包銷商行使超額配股權，路訊通共集資約港幣五億八千八百八十萬元（未扣除上市費用）。目前本集團持有路訊通百分之七十三點三權益。

路訊通主要在香港從事客運車輛車身內外廣告位的戶外媒體銷售業務，並經營紀念品銷售業務。

「資訊娛樂共同睇」

年內已安裝「資訊娛樂共同睇」系統的巴士數目大幅增加。截至二零零一年十二月三十一日止，香港共有二千六百部客運車輛（包括二千四百部九巴及城巴有限公司的巴士，及二百部小巴）安裝了「資訊娛樂共同睇」設備。「資訊娛樂共同睇」系統每日約有二百萬人次觀看，故被視為一種有效的廣告媒體，為路訊通帶來遠比傳統廣告媒體強大的競爭優勢。