關懷僱員

員工是我們最寶貴的資產，我們一直非常重視員工的福祉。

管理層與前線員工組成一支專業團隊為市民服務

人力資源政策

我們關顧員工，並為他們提供一個安全、受尊重及和諧的工作環境。我們採納一套全面的人力資源政策，包括推廣性別平等、防止性騷擾、防止賄賂及保障個人私隱。這些政策連同其他公司指引已登載於員工網站。我們恪守香港的勞工法例及反歧視法例，並確保所有供應商尊重有關僱傭及結社自由的勞工權益，同時在我們各業務層面禁止僱用童工及強迫勞工。

作為主張平等就業機會的僱主，我們致力保障求職者或僱員不會因種族、性別、婚姻狀況、家庭狀況、懷孕或殘疾而受到歧視。在收集求職者及現職員工的個人資料時，我們遵從《個人資料（私隱）條例》的規定，尊重個人資料的私隱，同時採取一切合理的措施，以確保每位求職者及員工的個人資料得到保護，而他們的資料僅會使用於我們個人資料收集聲明中所述的目的。九巴及龍運是《防止賄賂條列》附表內的公共事業機構。任何員工不應利用自己的職權，索取或接受公眾利益。

員工福利

我們提供具競爭力的薪酬福利，以吸引和挽留人才。我們的員工除享有有薪年假、醫療福利、住院保險及意外保險外，員工和家屬更可免費乘搭巴士。在2017年，九巴及龍運引入多項新措施，優化全職員工的福利：

- 新增車務及維修員工享有婚假及恩恤假；
- 為學徒引入長短周上班制度；
- 為員工家屬提供門診醫療服務；及
- 為員工及其親屬舉辦多個團費特惠的內地旅行團。

公司設立獎學金計劃，資助員工子女接受高等教育

集團對員工的關懷延展至他們的家庭。我們為員工子女設立獎學金計劃，支援學業優良的員工子女接受高等教育。於2017年，共有51名九巴及龍運員工子女獲頒發獎學金，部份獎學金得主更成為九巴的實習生。每逢傳統佳節，我們努力為員工帶來節日的歡樂，如在農曆新年向員工派發設計精美的限量版公司利是封，在端午節及中秋節，向員工派發糉子和月餅，共慶佳節。

員工溝通

為了加強雙向溝通，除了定期與工會會面，代表約90%九巴及龍運員工的五個九巴及一個龍運勞資協商委員會，分別每月和每兩個月召開會議，會上管理層及員工代表共同商議各項議題，包括安全、車務、工作環境及員工福利。在這些會議中，員工代表一般佔總出席人員的75%，以充分反映員工的意見。

員工可以透過員工網站取得各項有用資訊，包括九巴及龍運的公司通告、安全駕駛技巧、活動報告及即將舉行的活動通知。員工可以於網上查閱當值資料及安排年假，同時亦可使用電子學習平台。雙月刊《今日九巴》則是員工了解公司最新消息及行業發展的另一途徑。

職業安全與健康

九巴及龍運致力提供安全及可靠的巴士服務。我們的《安全政策》體現了全體員工堅守承諾，全心為所有可能受我們的工作活動影響的人士提供一個安全及健康的環境，達致盡量減少傷病的風險。公司設立多個職安健委員會，管理層和員工均有代表出席，收集員工對有關職安健的建議。

安全是集團首要目標，亦是集團業務不可或缺的一環。每位員工必須確保工作活動能符合相關法例和要求。我們將繼續管控集團營運降低安全風險，並致力不斷改善安全表現。

九巴和龍運鼓勵員工提出可改善健康和安全環境的建議措施。我們經過審議，採納員工在安全委員會例會提出的建議，以無線可攜式電風扇取代了傳統電風扇，並以無線可攜式電動手工具和電燈取代了傳統的手工具和照明裝置，以減低員工被地上電線絆倒的風險。此外，我們亦以充電式通用電剪代替一般切割刀和剪刀，用來切割及修整巴士車廂內的地板，以減少手部受傷的機會。九巴和龍運均為員工提供防割手套。

改善工作環境

年內，九巴及龍運繼續進行翻新和改善工程，為員工提供更佳的工作環境，重點工程包括改善前線員工的休息設施。在2017年，九巴九龍灣車廠的工場和員工休息室進行了翻新，另多個巴士總站，連同樂華邨巴士總站，增設了30個空調車長休息室。此外，在100個巴士總站裝設滅蚊裝置。龍運為小蠔灣車廠的派更組、接待處及儲物室和機場地面運輸中心的售票處、站長室及員工休息室進行翻新。

管理層探訪

九巴及龍運管理層代表於年內在車廠及辦公室進行探訪。在農曆新年期間，他們與員工共聚，一起迎接雞年的來臨。這些探訪為員工提供良好機會，就營運事項及與工作環境相關的事宜向管理層表達意見。

技術與學徒培訓

自1973年以來，九巴的技術訓練學校一直以最先進的巴士技術培訓維修員工。學校於2017年內，為共1,197名技術人員舉辦172次培訓，並與巴士製造商合辦了4個培訓班，為52名工程師、督導員及科文提供培訓。

技術訓練學校為有志投身巴士維修行業的年輕人設立為期四年的學徒培訓計劃，確保持續有穩定

九巴及運持續提升員工福利，包括退休員工

九巴專業的工程團隊引入第一部自行研發配備太陽能發電裝置的雙層巴士

的熟練技工團隊提供維修服務，支持我們龐大的車隊。自創校以來，已成功培育了2,405名畢業生。於2017年，技術訓練學校的課程共錄取了173名學徒。我們舉辦學徒培訓計劃的成績有目共睹，其中一名九巴學徒於2017年榮獲職業訓練局頒發最佳學徒獎。

車長培訓

車長訓練學校為每名新入職車長提供全面的培訓課程，培養他們的安全駕駛態度、巴士操控技巧及巴士路線知識。培訓課程包括情緒處理及顧客服務技巧。於2017年，超過700名新入職車長參加了培訓課程。對現職車長來說，駕駛技術提升培訓對提升駕駛技術及安全意識十分重要，因此他們需要每三年重返車長訓練學校，重溫各方面的工作技能，包括安全駕駛態度、巴士操控技巧、情緒處理及顧客服務技巧。年內，超過3,000名現職車長完成了駕駛技術提升培訓課程。

公司又透過車長表現管理系統，幫助車長維持高水平的安全駕駛、駕駛態度及優質顧客服務，以滿足顧客的需要及期望。於2017年，我們處理顧客對車長服務所反映的60,000多項意見。我們希望透過一對一的教導和指引，確保車長的表現繼續符合公眾期望。

車長訓練學校亦提供專業駕駛培訓服務，以應付市民不斷轉變的需求，同時配合公司的業務增長。公司持續增加駕駛導師的數目，以提高車長的服務質素。

嘉獎卓越服務

年內，有377位安全駕駛及服務態度良好的星級車長獲得表揚。我們亦繼續舉辦長期服務獎頒獎典禮，表揚長期服務的員工。共有60位九巴及龍運員工獲得35年服務獎及金牌；106位員工獲得30年服務獎、獎牌和襟針；531位員工獲得20年服務獎、獎牌和襟針；234位員工獲得10年服務感謝狀。

體育及康樂活動

為追求工作與生活之間的平衡，我們鼓勵員工積極參與體育、康樂活動及投身義務工作。截至2017年年底，我們共有9個興趣小組，包括歌唱、攝影、籃球、乒乓球、羽毛球、足球、長跑、棋藝及龍舟。各小組會組織員工參與不同活動或比賽。期內，公司更舉辦了一場員工演唱會，吸引大批員工及他們的親友到場欣賞。九巴的足球隊參加香港足球總會2017-2018賽季的丙組足球聯賽。公司鼓勵熱愛足球的員工加入球隊，透過定期集訓和比賽，增進團隊精神及歸屬感，並有助達致作息平衡。

「九 • 龍@晴」退休員工會

「九 • 龍@晴」退休員工會希望透過定期聯誼、康體及社區活動，凝聚退休同事間的友情，拉近現職與退休同事的情誼。該會舉辦了三次晚宴活動，慶祝農曆新年及中秋節，共有約1,200名退休員工參與。我們亦組織了兩次戶外活動，吸引約350名退休員工參加。

員工人數統計數據（截至2017年12月31日）

九巴、龍運及陽光巴士集團

總數		**13,040**
以性別劃分	女性	**1,053**
	男性	**11,987**
以年齡劃分	30歲以下	**902**
	30歲至50歲	**5,907**
	50歲以上	**6,231**
以職位類別劃分	高層	**35**
	中層	**268**
	基層	**12,737**

員工培訓時數（2017年1月1日至12月31日）

九巴、龍運及陽光巴士集團

總時數		**141,850**
以性別劃分	女性	**8,265**（人均7.8小時）
	男性	**133,585**（人均11.1小時）
以職位類別劃分	高層	**212**（人均6.1小時）
	中層	**2,010**（人均7.5小時）
	基層	**139,628**（人均11.0小時）