# 可持續發展報告

## 關愛員工

### 關愛員工

我們一直非常重視員工，視他們為最寶貴的資產。

## 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。我們實行全面的人力資源政策，包括推廣性別平等、防止性騷擾、防止賄賂和保障個人私隱。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，同時尊重員工加入工會權利。

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。在收集求職者和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，而他們的資料僅會於我們個人資料收集聲明中所述的目的下使用。作為《防止賄賂條列》附表內的公共事業機構，九巴及龍運提醒所有員工不應利用自己的職權索取或接受公眾利益。

我們經常提醒員工要遵守人力資源政策，此外設有完善的投訴處理機制，一旦接獲投訴，會對所有投訴作出全面調查，並採取適當的行動。視乎個案的嚴重程度，可能會成立特設委員會調查有關個案，如有違規會作出嚴肅的紀律處分，包括即時解僱。

## 員工福利

我們提供具競爭力的薪酬福利吸引和挽留人才，包括有薪年假、醫療福利、住院保險、意外保險，及讓員工和家屬免費乘搭巴士。於報告期內，九巴及龍運推出多項新措施為全職員工提供更佳福利：

- 車務督察每年的雙補水日增加至12日；
- 增設高級站長一職，優化晉升階梯；
- 優化月薪車務人員的通宵更津貼；及
- 優化月薪維修人員的增薪點。

本集團對員工的家庭成員同樣關顧，我們為員工子女設立獎學金計劃，支援學業成績優異的員工子女接受高等教育。截至2019年12月31日，共有259名九巴及龍運員工子女獲頒發獎學金。每逢傳統佳節，我們也會為員工帶來節日的歡樂，例如在農曆新年向員工派發新春禮品，以及在端午節和中秋節向員工派發糉子及月餅，共慶佳節。於2019年2月，九巴及龍運除了安排活動慶祝新年，亦首次舉辦了18場春茗宴會，高級行政人員和管理人員一同參與，與約7,000名現職和退休員工，共賀新歲。

九巴和龍運銳意建立互相支持，彼此尊重的工作環境，致力成為首選的僱主

九龍灣車廠設置首個員工休憩區「Club1933」，印證九巴及龍運致力優化員工工作環境的決心

## 員工溝通

為了加強雙向溝通及優化員工福利，我們成立了全新部門，專責員工關係和福利服務。5個九巴和1個龍運勞資協商委員會，代表約九成九巴及龍運員工，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90%，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、活動花絮及即將舉行的活動通知。員工可以於網上查閱更表資料和安排年假，同時亦可使用電子學習平台。雙月刊《今日九巴》為員工提供九巴及龍運的最新消息和行業發展。

## 管理層探訪

九巴及龍運高級管理層代表於年內到巴士總站、車廠及辦公室探訪。探訪活動為員工提供良好的機會，就營運事項及與工作環境相關的事宜向管理層表達意見。

## 職業安全與健康

九巴和龍運鼓勵員工提出可改善健康及安全環境的建議措施。我們經過審議，採納了員工在安全工作委員會例會提出的建議，落實推行一系列安全管制措施。為提高前線人員的安全意識，我們於2019年在多個巴士總站舉行了22場安全交流會及17場安全講座，安排車長訓練導師與車長討論各類意外和事故，並就特定主題，與前線員工分享有助提升行車安全的建議。

九巴及龍運舉辦宣揚消防安全的滅火訓練課程，提升員工對使用滅火器及消防喉轆的認識，從而加深員工了解其消防職責和責任，並熟習各廠之間的應急準備方案。

在2019年10月，九巴及龍運舉辦一系列保健活動，包括健康講座、健康檢查、中醫師問診、伸

展運動訓練班和健康減肥計劃等，以提倡健康生活。

## 優化工作環境

九巴及龍運不斷為員工翻新和優化工作環境，更特別為前線員工改善員工休息室。另外，在九龍灣車廠啟用首個員工休憩區「Club1933」，內設有桌球檯、氣墊球機及桌上足球檯。九巴更改裝退役巴士作為員工休息室，放置坐椅、電視、雪櫃及微波爐等設施供員工使用。

## 技能發展及培訓

我們的多元化學習渠道，為員工提供自學增值的機會，包括內部課堂訓練及網上學習課程。員工亦可以透過職位轉換和借調機會，擴闊對行業的認識。我們會定期舉辦課程和學習活動，讓所有員工與時並進，掌握行業的最新發展趨勢。例如，我們安排情緒管理，以及同理心溝通技巧的訓練課程，亦設有關意外調查訓練課程，加強員工對意外成因及相關的法例的認識。

## 技術人員與學徒培訓

自1973年以來，技術訓練學校一直以最先進的巴士技術培訓維修員工。於2019年，學校共為798名技術人員舉辦126次內部培訓，並與巴士製造商合辦了13個培訓班，為143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，確保有穩定的技術團隊為九巴及龍運車隊提供維修服務。自創校以來，已成功培育了2,473名畢業生。在2019年年底，技術訓練學校的課程共錄取了115名學徒。我們的學徒表現卓越，年內再創佳績，其中一名九巴學徒在職業訓練局的「最佳汽車學徒比賽」奪得亞軍殊榮，並獲邀到德國的車廠參觀。另一名學徒取得職業訓練局頒發的傑出學徒獎勵計劃優異獎。

九巴推出兩年制「技術訓練生課程」，強化專業團隊，以及培育有志投身巴士維修工程的年輕人。學員完成課程後，可獲巴士製造商發出的專業維修認可畢業證書。

九巴及龍運關注員工的健康及事業發展，多管齊下，吸引人才

可持續發展報告
關愛員工

九巴及龍運關心員工、其家屬及退休員工的需要，增加員工的歸屬感

## 心理支援

九巴及龍運委聘基督教家庭服務中心設立輔導熱線，為車長和其他有需要的員工提供援助服務。於2019年，支援服務除了擴大至員工家屬外，熱線延長其服務時間至每天24小時、每周7日。

## 嘉獎卓越服務

在2019年，共有254位安全駕駛及服務態度表現卓越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，嘉許長期服務的員工。本年度共有70位九巴及龍運員工獲得35年服務獎及金牌；121位員工獲得30年服務獎、獎牌和襟針；182位員工獲得20年服務獎、獎牌和襟針；244位員工獲得10年服務感謝狀。

## 體育及康樂活動

為促進工作與生活之間的平衡，九巴及龍運鼓勵員工積極參與體育項目、康樂活動及投身義務工作。截至2019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、跑步、棋藝和龍舟競渡。各興趣小組組織不同的活動或比賽，又鼓勵員工參加定期訓練、工商盃比賽及康樂活動，以建立健康的工作與生活平衡。

## 「九 • 龍@晴」退休員工會

「九 • 龍@晴」退休員工會希望透過各類活動，凝聚退休同事間的友情。於2019年，為慶祝農曆新年和中秋佳節，先後舉辦四次聚會，共有約1,500名退休員工參與。此外，亦會每月舉辦午間茶聚以加強聯絡。為與退休員工分享佳節的喜悅，我們會派發利是封、臘腸、糉子及月餅等節慶食品。年內我們亦開設了退休員工專用網站，登載各項活動的資訊及相片，藉此加強與退休員工溝通聯繫。

董事會成員出席周年頒獎典禮，表揚員工的忠誠服務和傑出表現

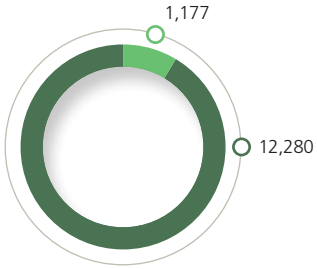
九巴及龍運向員工派發節慶食品及消暑飲品，提高員工士氣

## 可持續發展報告
關愛員工

### 員工人數統計數據
（截至2019年12月31日）

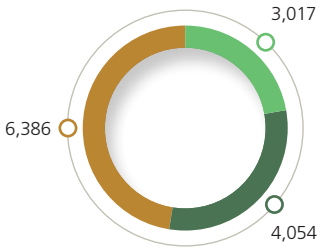
九巴及龍運
總員工人數：
**13,457**

#### 以性別劃分



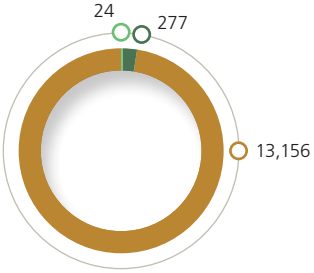

- 女性
- 男性

#### 以年齡劃分



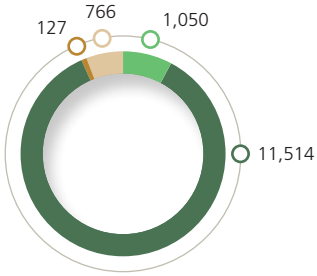

- 40歲以下
- 40-50歲
- 50歲以上

#### 以職級劃分



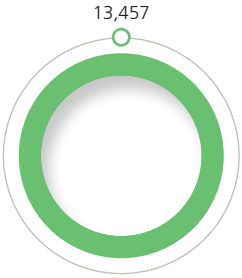

- 高層
- 中層
- 基層

#### 以僱傭合約及性別劃分




- 全職女性
- 全職男性
- 非全職女性
- 非全職男性

#### 以僱傭合約及區域劃分



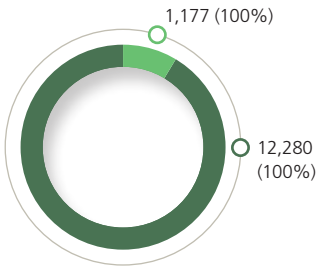

- 香港全職員工
- 其他地區全職員工：不適用
- 香港非全職員工：不適用
- 其他地區非全職員工：不適用

### 員工培訓數據
（截至2019年12月31日）

九巴及龍運
員工培訓總時數：
**550,970小時**

#### 以性別劃分

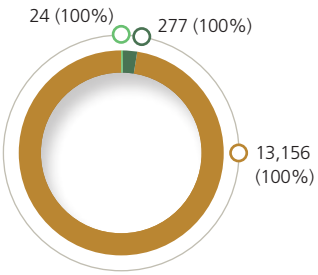
員工培訓數目




- 女性
- 男性

#### 以職級劃分

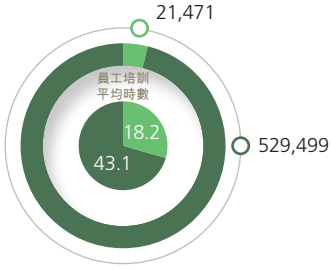
員工培訓數目




- 高層
- 中層
- 基層

#### 以性別劃分

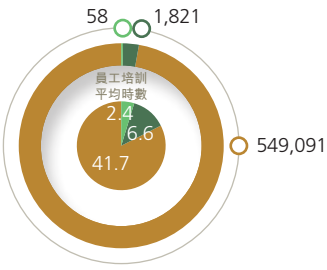
培訓時數




- 女性
- 男性

#### 以職位類別劃分

培訓時數




- 高層
- 中層
- 基層

# 培育人才　共創未來

## 設備及晉升制度完善　吸引人才加入

九巴車長訓練學校是香港第一間最具規模的巴士車長訓練學校，為新入職及現職車長提供全面的培訓課程。九巴投放資源翻新位於沙田廠的車長訓練學校，提供更舒適的學習和工作環境，吸引人才加入九巴工作。此外，九巴一直重視教學資源，為讓新車長能盡快掌握實際的駕駛環境，改用現役巴士以作訓練。

車長訓練生在完成訓練課程、考獲運輸署發出的巴士駕駛執照及經九巴專業駕駛導師評估合格後，便會正式受聘為車長，服務九巴及龍運。九巴為員工提供完善晉升機制，駕駛經驗豐富、紀錄和表現良好的車長，有機會升為車長訓練導師，執教鞭傳授專業技術及安全駕駛知識。

“在九巴任職車長十七年，一直安全駕駛，保持零意外紀錄，現在轉換崗位成為車長訓練導師，將經驗傳授予新入職車長，提升他們的安全駕駛意識。公司提供很大發展空間，令自己有機會晉升，我會盡力教好每一位學員，能夠見到學員考試合格成為車長服務乘客，非常有滿足感。九巴車長是一份穩定的工作，同事間感情良好有如大家庭，多年來見到公司在車長待遇、福利及工作環境不斷改進，包括改善車長工時及增設巴士站休息室等。公司亦非常關照同事及其家庭的需要，提供免費乘車福利，過時過節亦會向同事派發傳統食品，甚有人情味。”

**林曉暢**
九巴車長訓練導師

九巴及龍運不斷優化車長訓練學校的學習設施和環境，持續提升訓練水平，為行業培育更多專業優質車長

九巴車長訓練學校為新入職及現職車長提供全面的培訓課程