安全至上

安全是我們的首要考慮，我們將繼續投放大量資源以確保巴士營運安全。

九巴及龍運致力提高安全表現

安全政策

九巴及龍運的《安全政策》體現了我們全體員工的承諾，為所有使用我們的服務或可能受業務運作影響的人士，提供一個安全和健康的環境，達致盡量減少傷病的風險。

安全是經營的先決條件，亦是集團業務策略不可或缺的一環。我們要求全體員工確保工作活動符合相關法例和其他要求。透過集團的安全管理系統，我們在安全議題上廣泛諮詢員工，並會繼續在合理及切實可行的範圍內繼續管控營運的安全風險，致力持續改善安全表現。

九巴及龍運致力培訓專業的維修人才，提供安全和優質的巴士服務

安全委員會

安全委員會的職責是確保各職級的員工均清晰了解與職業安全和健康有關的風險、趨勢及政策的資訊。安全工作小組舉行會議，商討涉及公司整體的安全議題。此外，各部門的安全委員會、維修安全委員會及車務安全委員會亦會舉行會議，商議與部門及組別相關的安全事宜。各部門的安全委員會會按照相關涉及安全風險規模而調整會議的密度。

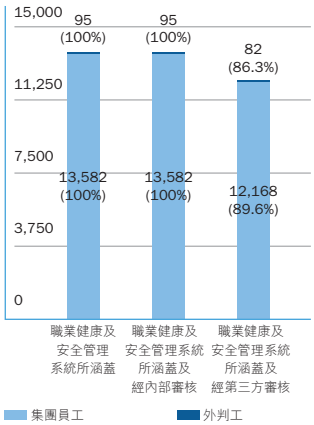
安全管理

我們致力履行職業健康與安全，並遵守《職業安全與健康條例》和《工廠及工業經營條例》(香港法例第509及59章)。九巴採用「職業健康及安全管理體系」(ISO45001)2018年標準，旨在全面優化所有業務範疇的安全表現，包括巴士維修和設計提升。

我們的車務表現，主要以機械可靠性及車隊運作能力作指標。機械可靠性是指每部巴士在載客途中發生機件故障之前可行駛的平均公里數。於2020年，九巴車隊的機械可靠性達94,551公里：1；龍運車隊的機械可靠性為116,421公里：1。至於車隊運作能力指標是指於早上7時至9時的繁忙時段內，整體車隊的實際開出班次與預定班次的比例。2020年九巴及龍運的車隊運作能力分別達至93.96%及99.60%。

職業健康及安全管理系統涵蓋的員工及外判工人數及百分比：

（截至2020年12月31日）



卓越營運

九巴及龍運已獲取「品質管理體系」認證(ISO9001)，兩間公司均取得最新版本的ISO9001證書，足證我們不斷求進，以達到最新的營運及服務標準。

風險評估

管理人員會與相關的工人在工作開始前，嚴格進行風險評估。在安全檢查和審核時，會就工作環境及員工工作表現進行評估，以確保符合法例要求、內部安全指引和業界最佳範例，我們採用「策劃、執行、檢查、行動」的管理模式，務求持續改進。

巴士安全設施及維修保養

我們的巴士安裝了多種科技設備，包括車速限制裝置和無線遠程訊息系統，以加強安全性能及記錄操作數據。除了香港特別行政區政府運輸署抽查外，所有九巴及龍運的巴士均經由ISO認證的計劃保養，包括日檢、月驗、每半年的小型維修，以及每年進行的巴士性能檢查。

GreenRoad車長駕駛反饋系統透過特設的網上平台，向車長提供即時反饋意見，提升安全駕駛表現

專業的維修團隊及卓越的安全措施，為乘客帶來安全舒適的旅程

巴士上最新安全裝備

GreenRoad車長駕駛反饋系統

九巴和龍運成為香港首間引入「GreenRoad」車長駕駛反饋系統的專營巴士公司。系統將實時檢測多達150種巴士駕駛動態，向車長提供建議和評分。當風險愈低時，數值愈低，代表該車長的駕駛行為愈安全。車長可在個人的網上平台，查閱駕駛安全表現及排名，以作參考。

電動倒後鏡

電動倒後鏡已在2,573部巴士上安裝，車長只需在駕駛室調校按鈕，便可輕鬆調校倒後鏡的角度，降低因巴士車身高度而造成的姿勢不正確或用力過大而受傷的風險。

樹擋

當樹木生長至馬路，或會對車輛及乘客構成危險，因此在巴士上層加裝樹擋可以防止車頭擋風玻璃及巴士車身被樹枝損毀。樹檔的設計由兩旁的垂直桿和橫桿組成，以加強保護。九巴率先為336部ADL Enviro 400巴士和Enviro 500巴士安裝樹擋，這些巴士主要行走鄉郊路線。九巴將會分階段繼續安裝樹擋。

車長倦意提示系統

「車長倦意提示系統」已在所有龍運巴士上安裝，監察車長在駕駛期間的狀態。設於儀表板上的新系統採用影像處理技術和先進的人面識別技術，可偵察車長的警覺性。如發現車長疲勞或打瞌睡，系統便會即時發出響聲和震動，以作提醒。

駕駛輔助系統

「駕駛輔助系統」已在所有龍運巴士上安裝，可監察行駛中巴士前方路面情況。此系統安裝於巴士下層擋風玻璃，利用影像處理技術探測道路上不同的物件與巴士的距離，如出現潛在風險，會即時發出響聲和震動，作出提醒。

車隊內將有更多巴士加裝樹擋，以加強保護巴士車頭擋風玻璃及巴士車身，避免被樹枝損毀

座椅安全帶

九巴及龍運已要求巴士製造商在訂購的新巴士，每個座椅上安裝安全帶，並以此作為巴士的標準裝置。現時有超過600部新巴士已在全車座椅設有安全帶。至於現役巴士，則會分階段在行駛長途或高速公路路線的巴士上層座椅加裝安全帶。

電子穩定系統有助減低巴士轉彎時翻車的風險

電子穩定系統

「電子穩定系統」是巴士的重要安全設備，可以顯著減低巴士轉彎或行經濕滑路面時翻車或打滑的風險。為進一步保障行車安全，所有新購置的歐盟六型巴士均會配備電子穩定系統。首批巴士已於2019年投入服務。

泊車感應器

九巴及龍運在超過1,100部巴士加裝泊車感應器。當巴士在倒車時靠近障礙物，系統便會發出響聲提示，而車長亦可在駕駛室的屏幕，作實時監察路面情況。

監控攝錄機及資料保障

自2015年起，用作監測路面及車廂情況的監控攝錄機，包括前視式監控攝錄機已列為所有新購置巴士的標準設備。截至2020年年底，所有九巴及龍運巴士已裝設監控攝錄機。攝錄機可在警方調查或進行法律程序時，保障車長的權益。

本集團非常重視保障乘客的個人資料，並已制訂相關的工作指引防止不當披露個人資料。在所有裝設閉路電視系統的巴士，車廂會貼上告示通知乘客及車長。認可人士會因應保安及意外調查工作，查看閉路電視系統的攝錄影片。所有攝錄資料均由管理層負責管控，如需存取、複製或觀看，必須依照相關的管治程序申請批准。

所有新購置巴士的座椅配備安全帶，並已成為標準裝置

我們為車長提供全面的培訓課程，
確保車長達專業標準

推廣公眾安全意識

九巴及龍運一直重視行車安全，利用各種渠道推廣公眾道路安全意識。透過車廂內的電子報站系統，分別以廣東話、英語及普通話，廣播一系列安全訊息，提醒乘客在車廂內要時刻緊握扶手。此外，車廂亦設有告示，如緊握扶手及扣上安全帶，提醒乘客注意安全。智能手機應用程式App1933和社交平台KMB九巴專頁亦定期向公眾宣傳道路安全訊息。

車長安全培訓

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，又為現職車長提供一系列訓練，包括路線訓練、輔助訓練、車型訓練及重溫培訓，藉以提升車長的駕駛技巧和安全意識。

在2020年，車長培訓課程的內容和教材進行了重組。為進一步增強和鞏固擁有0至4年經驗的車長其駕駛態度和安全意識，我們引入了年度技術重溫訓練課程。在基礎訓練和輔助訓練中增強了防止乘客「失去平衡」的單元，加強車長對乘客的照顧和安全駕駛的意識。我們重新設計所有培訓課程，並加入有關「巴士輪胎檢查」和「巴士輪胎冒煙／著火處理」的培訓，以提醒車長注意在駕駛時保持巴士輪胎狀況良好的重要性。此外，為預防撞到固定物體的事故，我們在多個巴士總站舉行安全講座。

攜手抗疫
同心同行

一月

- 加強車廂清潔及公共衛生宣傳
- 在車廠提供非接觸式紅外線體溫計
- 在巴士總站提供口罩及消毒搓手液
- 員工網設立「資訊站」提供實時資訊
- 成立通報機制並制定程序，跨部門合作靈活快速跟進個案

二月

- 採用「納米光觸媒」技術消毒車廂
- 車廂放置消毒地毯及加設消毒潔手啫喱
- 設車廂廣播「護己護人，請佩戴口罩」

三月

- 在本港設立無塵車間及口罩生產線
- 將部份巴士車廂加設通風口

四月

- 潔淨度達到ISO14644-1中ISO class 8的無塵車間，正式啟用
- 向前線同事派發飲品打氣

五月

- 向員工派發自家生產口罩
- 舉辦網上「防疫市集」方便員工購買防疫物資
- 推出一系列公共衛生宣傳

六月

- 推出口罩自動售賣機
- 口罩持續短缺，九巴承諾「九巴口罩」不會加價
- 開展第二輪技術消毒車廂工程
- 向九巴月票乘客贈送九巴口罩
- 為車長及外勤員工提供「深喉唾液樣本收集包」

2020年被疫情陰霾籠罩，面對前所未見的挑戰，保障員工及乘客的安全是我們首要的任務。集團上下一心，秉持專業精神，前線員工堅守工作崗位，後勤同事全力支援，配合一系列防疫措施，盡力提供潔淨的車廂環境，讓乘客有一個安心舒適的旅程，緊守抗疫最前線，與港人在「疫」境下同行。

七月

- 引入「長效智能塗層」技術為車隊作醫學級消毒
- 向其他本地企業贈送九巴口罩
- 於員工餐廳及茶水站、派更部設置間板，於各廠設立「臨時用餐區」

八月

- 向劏房住戶、無家者及殘疾人士捐贈口罩
- 向志願機構贈送抗疫包
- 九巴口罩取得美國材料與試驗協會第一級標準(ASTM Level 1)認證

九月

- 推出Junior版口罩
- 開學日向學生贈送口罩

十月

- 向前線同事派發健康食品打氣

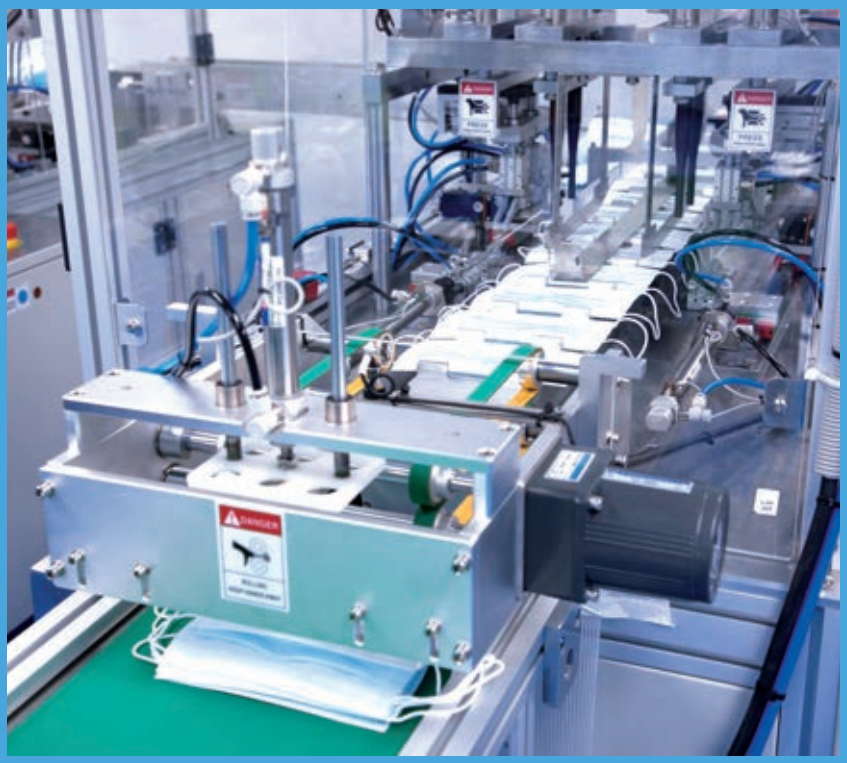
十一月

- 推出Kids版口罩
- 九巴口罩升至美國材料與試驗協會第二級標準(ASTM Level 2)
- 約200個巴士總站及轉車站設「安心出行」二維碼

十二月

- 推出「一元一口罩」助乘客抗疫

口罩工場連日趕工
與社區抗疫連線



年初疫症突襲，抗疫物資供應緊張。集團在本地設置無塵車間及口罩生產線，成為首間為員工提供自家生產口罩的專營巴士公司。「九巴口罩」取得美國材料與試驗協會第二級標準認證，生產線每日不停運作，生產三種不同尺寸口罩。除了為員工提供保護，又透過不同推廣計劃免費送贈予乘客，我們亦在各區設售賣點和自動販賣機向市民提供口罩。此外，集團向多個志願機構捐贈口罩，協助劏房住戶、無家者及殘疾人士紓緩生活及經濟壓力。

“我是聽障人士，我不怕辛苦，能參與口罩製作很開心，這份工作對我來說很有意義，因為可以直接幫助香港市民，保護他們的健康。工場的同事會互相幫助，經常照顧我，又願意用文字及身體語言代替說話溝通，令我容易適應工場的工作環境。”

口罩廠員工陳麗冬

採用本地科研技術
消滅車廂內新冠病毒

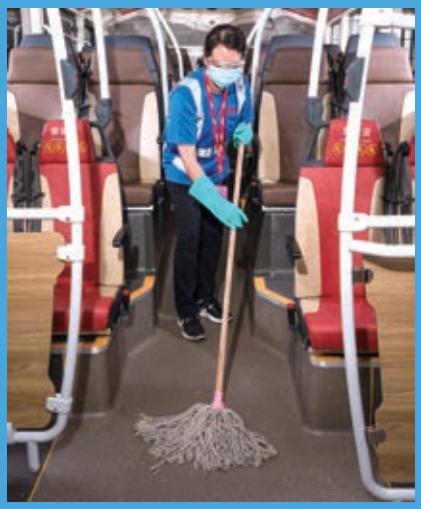
為讓乘客安心出行，集團一直努力物色既適合在公共交通工具使用，又安全可靠的防疫科技產品，盡力提供潔淨的車廂環境。九巴及龍運成為首間採用本地科研技術為車隊進行醫療級消毒的專營巴士公司。與此同時，我們多管齊下保護員工及乘客的健康，包括在車廂內添置消毒潔手液，及在上車位放置消毒地毯並為部份巴士加設通風口，以加強空氣流通等。

“03年沙士襲港，當時大家不停以稀釋漂白水清潔，其實當漂白水揮發後，會失去殺菌功能，即使每兩小時消毒一次，亦未能有效阻止病毒傳播。公共交通工具每日使用人次多，物件表面長期殺菌對感染控制非常重要，於是啟發我們研究出不易揮發的『長效智能殺菌塗層技術』，並獲九巴及龍運採用。原來實驗室的研究，對社會有很大幫助，令我深感欣慰。”

香港科技大學環境及可持續發展學部客座教授關繼祖博士

前線員工
默默守護乘客

所有前線及後勤員工在逆境中緊守工作崗位，將乘客安全放在首位。多個部門時刻留意疫情發展，並即時採取相應措施。車務方面，我們靈活調動班次以配合政府防控措施及乘客需求。對外方面，我們透過線上及線下多個渠道發布訊息，並舉行多次防疫措施簡介記者會，維持高透明度，與公眾保持雙向溝通，同時加強公眾衛生教育。



“我堅持用掃、抹、拖三個步驟清潔車廂每一個角落，由車窗、扶手、落車鐘，細緻至車椅間的罅隙，我都會清潔乾淨。今時今日有各式各樣的消毒產品，公司都與時並進亦為我們提供了足夠的裝備應付工作。雖然每天工作量大，要把握時間將巴士清潔妥當，但能夠給予乘客和同事一個清潔、安全、舒適的車廂環境，工作艱辛也不怕，大家安全我就安心。”

清潔工黃小蓮

加強保護員工
嚴格執行防疫措施

我們嚴格執行各項防疫措施及內部指引，包括所有員工每天上班前必須量度體溫，向員工提供自家生產口罩，並要求他們在執勤時必須戴上，以減低感染風險。另設有通報機制，要求員工匯報健康狀況，如有員工感染或須接受隔離，集團的跨部門應變小組會即時跟進個案，並且把相關場所及巴士進行消毒。我們在員工網增設「資訊站」增加疫情資訊透明度。

“平日工作時都會留意乘客是否需要幫忙，試過有乘客匆忙上車而忘記戴口罩，我經常會帶備多幾個公司派發的口罩在身邊，舉手之勞送她們一個口罩，可助她們繼續行程。大部份乘客都會自律戴口罩，即使遇到有不守規矩的乘客，我會溫馨提一提他們『護己護人』戴好口罩才上車，經勸喻後他們都會好合作。”

車長鄧順玲