關愛員工

我們一直非常重視員工，視他們為最寶貴的資產。

我們舉辦多項健康及節日活動，
加強與員工連繫

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。

為表達對員工的關心，九巴及龍運向員工派發飲品

我們舉辦了父親節最「餅印」比賽

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：

- 增加前線和文職人員的有薪年假；及
- 優化員工的醫療福利，將醫療中心的數目從4間增加到23間，提供更多便利員工的地點，而員工家屬和退休員工亦可以特惠價使用服務。

本集團對員工的家庭成員同樣關顧。自2015年，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2020年12月31日，超過300名九巴及龍運員工子女獲頒發獎學金。年內，我們繼續為員工子女推出為期八星期的暑期實習計劃，讓學生了解自己的優勢和潛力，為將來的事業計劃打好基礎。

每逢傳統佳節，我們也會為員工帶來節日的歡樂，在農曆新年向員工派發新春禮品，以及在聖誕節舉行了網上直播大抽獎，高級行政人員和管理人員一同參與，與員工分享節日的喜悅。年內亦舉行了不同的活動，深受歡迎。在父親節時，舉辦最「餅印」比賽，讓員工透過與子女的溫馨合照分享家庭樂，而線上音樂會亦吸引多位熱愛演唱的員工參加。

九巴及龍運盡心關顧員工及其家庭成員，舉辦聖誕大抽獎及設立獎學金計劃

員工溝通

為了加強雙向溝通及優化員工福利，代表約90%九巴及龍運員工的5個九巴和1個龍運勞資協商委員會，一般分別會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。

九巴及龍運管理層代表到巴士總站探訪，向前線員工表達欣賞及打氣

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。

為應對2019冠狀病毒病疫情和其他病毒感染，我們善用社交媒體與員工分享資訊。九巴員工的Facebook專頁於2020年4月進行了更新，嘗試舉辦網上活動，包括網上音樂會和聖誕大抽獎，以保持與員工的聯繫。年內，Facebook專頁帳戶數量急增了5倍。

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，鼓勵員工並聆聽他們的意見。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，年內我們舉辦了多項安全推廣活動，內容圍繞車務和維修範疇，包括維修工作程序的安全預防措施、消防疏散程序、手動處理程序和安全巴士駕駛技巧。此外，我們邀請了香港品質保證局為不同級別的員工提供訓練課程，以加強員工對ISO45001最新要求的認識。

我們為員工提供接種季節性流感疫苗優惠

在2020年，九巴及龍運舉辦一系列保健活動，包括健康講座、健康減肥計劃和烹飪比賽，以提倡健康生活。員工更可以優惠價接種季節性流感疫苗，讓員工得到適切保護。

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。繼九龍灣車廠之後，荔枝角車廠亦啟用了員工休憩區「Club1933」，內設有桌球檯、氣墊球機及桌上足球檯。

九巴及龍運安排心理及輔導訓練課程，以提高員工在處理事件的能力

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。我們舉辦了訓練課程，以心理學角度提高員工的溝通技巧，並減輕員工在處理意外事件時的負面情緒。

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2020年，學校共為819名技術人員舉辦148次內部培訓，並與巴士製造商合辦了3個培訓班，為29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2,513名畢業生。在2020年年底，技術訓練學校的課程共錄取了66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」奪得殿軍殊榮。

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。

九巴推出兩年制「技術訓練生課程」，培育巴士維修工程專才

「星級車長」表揚在安全駕駛及服務態度上表現卓越的車長。另外，我們在疫情下善用社交媒體，舉辦了線上音樂會

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2020年，支援服務除了擴大至員工家屬外，熱線服務時間亦延長至每天24小時、每星期7日。

嘉獎卓越服務

在2020年，共有271位安全駕駛及服務態度表現卓越的星級車長獲得表揚。我們亦繼續頒發長期服務獎，嘉許長期服務的員工。本年度共有49位九巴及龍運員工獲得35年服務獎及金牌；70位員工獲得30年服務獎、獎牌和襟針；227位員工獲得20年服務獎、獎牌和襟針；275位員工獲得10年服務感謝狀。連同退休員工在內，超過1,300位員工獲頒獎項，以表揚他們的長期服務和優秀的工作表現。

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2020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。受2019冠狀病毒病疫情影響，午間茶聚和節日派發禮物的恒常活動需要暫停。因此，我們利用社交媒體建立九巴退休員工專頁，分享活動照片，以加強與退休員工的溝通，促進退休員工之間的支持。

我們設立「九 • 龍@晴」退休員工會，讓公司與退休員工保持接觸

培育人才 共創未來

孕育管理領袖：見習管理生計劃

為培訓人才，九巴設立「見習管理生計劃」及「見習工程師計劃」。

「見習管理生計劃」為年輕員工提供一個完善的平台，讓他們在三年的培訓期裡，輪換到多個主要部門實習，深入了解專營巴士行業之餘，亦獲取人事管理、法律、企業傳訊等多方面的工作技能及知識，累積實際工作經驗，以發展為一專多才的管理人員。

計劃期內，上級管理人員的在職培訓和指導，讓見習管理生發揮個人潛能，為將來晉升為管理人員鋪路。

“在英國修畢社會學學士及管理學碩士，一直對公共交通事業深感興趣，因此在英國生活期間主動了解當地巴士公司的運作，期望日後可以為九巴帶來新思維。加入九巴後，有機會到不同部門了解其運作，明白到日常車務運作有賴各部門發揮合作精神，當中需要的技巧和專業知識令我眼界大開。”

見習管理生周霈臻

獲取專業資格：見習工程師計劃

「見習工程師計劃」旨在培育一班特定技術及經驗兼備的本地專業工程師，他們會輪流到不同車廠及相關部門實習，學習巴士機件及系統的知識，並有機會參與巴士設計研究項目。

計劃為期至少24個月，完成後相等於符合香港工程師學會「Scheme A」所列出對大學畢業生專業水準之要求。見習工程師將會按照循序漸進的專業發展，逐步晉升至助理工程師、工程師、高級工程師、管理層。

“加入九巴後，可以近距離接觸巴士的不同機件，學習巴士機械結構及運作，並在資深工程師帶領下完成項目研究，為日後的事業打好基本功。在每部巴士上，由波箱到引擎，以至座位及扶手，每一個細節都不容忽視。早前曾參與為電視屏幕加設防撞膠邊的設計，為乘客尤其使用關愛座的乘客，加添保護，能夠完成項目有很大滿足感。”

見習工程師黎鳴堅