優質服務政策

我們的目標是成為舉世公認的公共運輸業領導者。我們致力滿足甚至超越顧客的期望，並為他們提供物有所值的優質服務。

八達通巴士轉乘計劃

集團的專營巴士服務提供八達通巴士轉乘計劃，為乘客提供第二程接駁巴士的車資折扣優惠，並擴大了網絡的覆蓋範圍。轉乘計劃提高巴士的使用率並紓緩繁忙道路上的交通擠塞，有助締造更環保的環境。於2014年年底，九巴共營辦124個八達通巴士轉乘計劃，涵蓋274條路線，而龍運則營辦16個八達通巴士轉乘計劃，涵蓋12條路線，其中包括前往香港迪士尼樂園和亞洲國際博覽館的路線。我們將研究進一步擴大八達通巴士轉乘計劃覆蓋範圍的可行方法。

提升轉車站設施

大欖隧道轉車站是新界西最繁忙的轉車站之一，涵蓋24條巴士路線，每天往返的乘客量超過一萬人次。乘客採用巴士轉乘折扣優惠，可以便利地前往各目的地。大欖隧道轉車站是轉車站樞紐，方便乘客從天水圍、元朗及北區前往香港島、九龍、沙田、荃灣及葵青。於2014年，九巴在大欖隧道轉車站(往元朗方向)開設一個附設洗手間的新客務站，提供服務查詢及其他服務，包括八達通增值、便利店服務等。為了配合客務站啟用，轉車站的設施已經升級，提供長椅、大型路線資料顯示屏，以及免費無線Wi-fi上網服務。這些LED顯示屏亦為乘客提供使用轉車站的巴士的預計到站時間資料。

服務精神 優質至上

屯門公路轉車站

自屯門公路轉車站於2012年年底啓用以來，屯門公路巴士轉乘折扣計劃已逐步擴充。目前，共有30條巴士路線服務該轉車站，並提供轉乘折扣優惠。上述轉乘計劃的實行亦有利於巴士路線重組，包括將資源從使用率較低的路線投入需求持續上升的路線。現時，平日每天約有28,000名乘客使用屯門公路轉車站。除了提升資源的運用效益外，轉乘計劃更可改善巴士網絡聯繫，以合理票價為乘客帶來更快和更直接的巴士服務。九巴營運範圍內的其他地區也可採用這種兩全其美的安排。

50元「五線全日通」，無限次乘搭

九巴繼續推出「五線全日通」，為本地市民和遊客提供更便利、更舒適的巴士旅程。乘客可於購買當日內無限次乘搭五條指定路線的巴士，暢遊新界、九龍及香港的主要旅遊景點。九巴還提供「五線全日通」的港幣50元特惠票價 (12歲以下的小童和65歲及以上的長者則享有半價優惠，即港幣25元)。「五線全日通」的標準票價為港幣54.5元(12歲以下的小童和65歲及以上的長者則為半價，即港幣27.3元)。這項優惠的有效期至2015年6月5日為止。

五條指定路線為：

路線	起點—終站	全程車費（港元）
B1線	落馬洲鐵路站 ⟷ 天慈	13.2
2線	蘇屋 ⟷ 尖沙咀碼頭	4.9
6線	荔枝角 ⟷ 尖沙咀碼頭	5.1
68X線	佐敦(渡華路) ⟷ 洪水橋(洪元路)	14.2
968線	元朗(西) ⟷ 銅鑼灣(天后)	23.4

九巴不斷創新，提升顧客服務質素

「八達通」聰明卡

自八達通卡電子繳費系統於1997年推出以來，一直深受香港的公共交通乘客歡迎。於2014年，集團的專營巴士車費收入中約92%是透過八達通卡繳付。

水晶巴士站柱

於2014年年底，九巴在鬧市及轉車區域安裝280枝水晶巴士站柱。站柱的設計以四方水晶站牌顯示九巴傳統紅色圓形站牌式樣，並以中英文大字顯示巴士路線號碼及巴士站名稱。站柱上的巴士路線資料盤，採用多面式設計，可作360度旋轉，方便為乘客提供豐富的路線資料。站柱採用LED光管照明，由氧化硅充電式電池供應電力，其壽命等於一般慳電光管的三倍左右，而省電量等於其六倍以上。水晶巴士站柱還安裝計時器，以調節照明系統，進一步節約用電。

巴士候車亭

我們透過巴士候車亭改善計劃，為候車乘客帶來更舒適的環境。於2014年，九巴加建了20個新候車亭，令候車亭總數增至2,482個。候車亭附設的大約2,970塊廣告板亦為集團的專營巴士業務帶來廣告收入。

顧客服務中心

除了大欖隧道轉車站的客務站外，九巴還有八個顧客服務中心，為乘客提供方便的一站式服務，乘客可向九巴顧客服務大使索取巴士路線資料。顧客服務中心(分佈於尖沙咀、紅磡、藍田、美孚、荃灣、沙田、屯門及天水圍的公共交通交匯處)還出售九巴紀念品及提供八達通卡服務。

許多顧客選擇利用中心多媒體設備的「數碼地圖乘客諮詢系統」，以立體地圖來搜尋路線。九巴還為該系統安裝簡體中文版本，方便內地遊客。顧客亦可趁空閒時間使用多媒體設備瀏覽九巴網站。

為配合跨境旅客需要，九巴於2013年4月在落馬洲設立票務處，提供八達通服務及售賣「五線全日通」。

龍運在機場的顧客服務中心和票務處繼續提供票務、顧客查詢和失物認領的一站式服務。

顧客服務熱線

九巴屢獲殊榮的顧客服務熱線(2745 4466)是九巴與公眾之間的有效溝通渠道。於2014年，熱線共處理了超過260萬個來電，即平均每月處理約220,000個來電。熱線由每日早上7時至晚上11時提供專人接聽服務，並有24小時運作的熱線系統，以廣東話、英語及普通話提供巴士路線資料、最新服務資訊、交通消息及留言信箱服務。九巴首創於本地推行透過短訊服務(SMS)向手提電話傳送巴士路線資料和巴士站位置數碼地圖。

龍運的顧客服務專線(2261 2791)於2014年內共處理17,120個來電，即平均每月處理1,427個來電。除了回應乘客的查詢、意見及建議外，該熱線還處理失物查詢。

安全守則

安全守則的基礎，是承諾為可能受九巴巴士業務及工作活動影響的所有人士，提供安全健康的環境，以盡量降低意外受傷及健康受損的風險。各級員工均有責任恪守適用於九巴巴士業務和工作活動的所有法例及其他規定，以時刻為所有乘客提供安全、可靠和優質的巴士服務。

我們採納「計劃、執行、檢查、實踐」架構來管理安全及健康事宜，以持續改善各營運層面的表現。因此，我們定期檢討安全守則，確保適用於維持卓越運作。

安全管理系統

九巴的安全管治架構，確保達致安全表現及業務可持續發展的最高國際標準。九巴的車務營運部於2012年榮獲香港品質保證局頒發職業安全健康管理系統OHSAS 18001證書，使九巴成為香港首間獲得該項認證的專營巴士公司。該驗證機構每年進行OHSAS 18001監督審核，確保九巴的安全管理系統持續發揮成效。於2014年，監督審查中未有發現違規情況。

作為安全文化的基石，九巴落實一項策略性計劃，以訂立、執行及檢討超越法例及法定要求的安全管理系統。九巴採用「計劃、執行、檢查、實踐」方法來持續改善各業務範疇的安全及運作表現，並提升前線員工的職業健康和安全意識。

九巴在巴士業務及維修活動方面，實施符合OHSAS 18001標準的有效風險管理監控措施，並採用風險為本方針來管理可預見的安全風險，確保因應業務性質把安全風險控制在合理水平。

安全駕駛文化

巴士設計及維修

九巴工程師一直致力與主要的巴士製造商共同研發切合香港環境的新型巴士。新的九巴雙層巴士均配備三合一綜合安全閉路電視監察系統，有助車長監察巴士上層的情況、在倒車時查察車後的物件，以及留意乘客下車的情況。為加強巴士乘客的保障，我們正對覆蓋車門位置、駕駛座、上下層車廂和樓梯的車內影像記錄系統原型，進行測試。我們的車隊落實了一系列技術性措施來改善安全性及記錄運作表現，包括以車速限制裝置將巴士車速限制在時速70公里、電子速度記錄儀(「KMBLOG」)及遠程信息處理系統。於2014年年底，所有九巴及龍運車隊中的每部巴士均已安裝KMBLOG或遠程信息處理系統。

除了接受香港特區政府運輸署的定期隨機抽查外，九巴和龍運巴士車隊中的巴士全部均須進行經ISO認證的保養安排，包括每日、每月、每半年及每年在其車廠內進行檢查，以確定是否適合在路上行駛。

車長培訓及發展

我們培訓巴士車長，是以保障乘客安全及提供舒適而切合乘客需要的巴士服務為目標。九巴於沙田車廠的車長訓練學校，為新入職和現職車長提供全面的培訓課程。車長訓練學校設有最先進的巴士模擬駕駛室，讓車長改善駕駛技術，特別是在面對突發路面情況下所作出的反應。我們亦籌辦多個安全獎項及比賽，推廣優良的駕駛習慣。

我們向車長提供駕駛輔助教具，當中載有駕駛守則及安全駕駛注意事項，包括《車長安全駕駛手冊》及駕駛貼士。我們又製作了一個有關防衛性駕駛技巧安全的錄像，並上載至員工網。所有車長亦被要求遵守車長工作程序，以及與巴士總站安全運作及交通意外處理方法有關的各項程序。

我們每年舉辦路線安全表現獎和路線安全改善獎，以宣揚安全駕駛及道路安全的重要性。

九巴於2012年推出「伴你同行」計劃，協助新入職車長適應工作環境，並提高他們的道路安全意識。我們委任行車經驗豐富而安全記錄優秀的退休車長與新入職車長同車，分享駕駛貼士及駕駛經驗。

巴士車長「駕駛貼士」資料庫

我們製作了全港首創的「注意路段駕駛貼士」網上資料庫，為車長提供條理分明的指引和實用駕駛貼士，並附加相片及平面圖方便車長參閱，令車長行車更暢順、更安全。

此外，員工網站亦提供一個渠道，讓車長就駕駛貼士發表建議，並確保資料庫不斷得到更新，切合時宜。

關懷乘客

為提升乘客的安全意識，九巴於2014年3月14日及2014年9月30日推出兩個全新系列的安全訊息。這些安全訊息於2013年3月在

九巴透過最高水平的維修服務，保持車隊的最佳狀態

120條路線(1,823架巴士)廣播，其後於2014年12月擴展至180條路線(2,579架巴士)。這些訊息提醒乘客以安全為重，時刻緊握扶手。

全新系列的安全訊息透過車上電子報站系統進行廣播，並由一名聲音為香港市民所熟悉的本地演員擔任廣播員。安全訊息亦提供英語及普通話的廣播版。自2014年11月13日起，我們透過巴士的「流動多媒體」系統，播放一個新的廣東話音樂短片「緊握扶手 — 安全第一及讓座予有需要人士」。

推廣安全駕駛

我們繼續每月與警方合辦研討會，向新入職車長進一步推廣防衛性駕駛及分享安全駕駛習慣。

安全意識項目

車長訓練學校的駕駛導師成立了一個安全溝通團隊，定期在巴士總站向車長發表簡報，當中使用深入淺出的簡報材料，確保溝通穩定無間。該團隊亦按照每月的主題設計海報，並張貼在策略性的地點，以提升安全意識。