

深入民間

乘客聯絡小組

乘客聯絡小組提供一個重要的溝通渠道，讓管理層和乘客能夠面對面交流意見。在二零零零年內，我們共舉辦了六次聯絡小組會議，公眾反應理想。雖然會議以「前線工作人員的表現」為主題，但亦有討論到其他問題，包括巴士網絡、巴士的設計及營運事宜等。

事實證明，聯絡小組會議能為九巴帶來改善服務的意念。九巴在全港各區招募社會各界人士加入聯絡小組，而此小組由大學講師擔任聯絡人，並由運輸署代表擔任觀察員。

「民意車廂」

為了增強和乘客的直接溝通，九巴一部經改裝的單層巴士「民意車廂」，會定期到訪各區收集乘客的意見。二零零零年，「民意車廂」共收集了六百三十項意見。此外，九巴管理層經常邀請區議會主席、副主席及其交通委員會的主席分享對九巴服務的意見。

九巴之友

我們的乘客俱樂部「九巴之友」繼續推廣本公司樂於助人的精神及勇於承擔社會責任的企業形象。「九巴之友」動員一千四百名會員參與各項社會服務、社區建設、公民、教育及環保活動。

在二零零零年，「九巴之友」再度榮獲特區政府社會福利署頒發「義務工作金獎」，以表揚逾八百名「九巴之友」會員共二千二百七十小時的義務工作。

公益金及其他非牟利團體

九巴於一九九九/二零零零年度透過多項籌款活動為公益金籌得逾八十萬港元善款，因而獲頒贈鑽石獎。這些籌款項目包括商業及僱員募捐計劃、便服日、赤鱗角龍年行大運、一人一樹為公益及聖誕寄語廣告計劃。

九巴亦透過贊助由政府及慈善團體所舉辦的各項運動，以示對其他慈善機構及社區活動表示支持。所贊助的活動計有香港工業獎、香港服務獎、香港藝術節及二零零零年饑饉三十等。

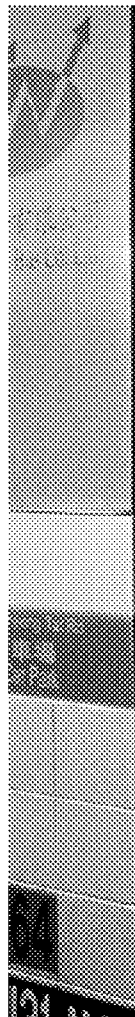
國際復康日

九巴及龍運支持二零零零年十二月三日舉行的國際復康日，為參加該項活動的傷殘人士及其護理員提供免費接送服務。

區議會及社區組織

為加強九巴管理層與區議會、政治團體及環保組織的溝通，我們安排了十四次訪問，向各團體的代表簡介九巴的維修及環保工作。此外，九巴代表還參與五十四個由區議會及有關組織舉行的會議，以聽取意見及闡釋九巴的政策及服務。

根據《東方日報》在一九九九年進行的一項意見調查，以政府部門及公用事業機構處理顧客意見的表現來說，九巴連同中華電力有限公司及政府環保署均榮登前列位置。這項成績再次顯示，九巴能敏捷地回應顧客的期望。





專營公共巴士業務部
龍運巴士有限公司(「龍運」)

業務

繼龍運在一九九九年精簡及重整巴士網絡後，踏入二千年，龍運共營辦十五條巴士路線，在繁忙時間共派出一百一十九部巴士服務市民。雖然龍運派出的巴士數量較去年減少，但載客網絡卻已擴展至北區及馬鞍山。自二零零零年年中以來，由於東涌新市鎮人口增長，北大嶼

山及機場一帶呆滯的客運市道亦因而好轉。

二零零零年，龍運的總載客量為一千七百三十萬人次(平均每日四萬七千一百三十五人次)，較去年增加百分之二點一。乘客量上升的主要原因是市場情況轉好。龍運於二零零零年的巴士行車路程總計二千三百一十萬公里，較一九九九年下降百分之一。

營運表現

龍運在巴士營運上之兩個基本要素，即機件可靠性及車隊運作能力的表現分別是1,567:1及百分之一百。

車隊規模及設計

至二零零零年底，龍運擁有一百四十九部空調雙層巴士及十部空調單層巴士，服務東涌及機場。所有雙層巴士均為超低

地台空調巴士，可供輪椅上落，並採用英國傷殘人士交通諮詢委員會建議的多項設計。此外，龍運亦積極參與關注團體舉辦的論壇，努力為傷殘人士提供適當的公共運輸設施。

為配合通天巴士服務的增長，龍運將七部傳統空調雙層巴士改裝為通天巴士，在車上增設絲絨座位及較寬敞的行李貯存空間。

車隊及環保

龍運履行社會責任，嚮應政府的環保措施。現時所有空調雙層巴士均已配備符合環保標準的歐盟二型引擎，以改善廢氣排放質素。歐盟二型引擎符合歐洲環保部長委員會所頒布的嚴格廢氣排放標準。此外，龍運更為所有在歐盟一型引擎面世前已投入服務的空調單層巴士安裝廢氣催化轉換器，以改善廢氣質素。

車廠及環保

位於東涌市中心的巴士維修站

及小濠灣的車廠提供加油、錢箱硬幣收集、洗車、例行維修及泊車等支援服務。小濠灣車廠更設置了污水處理系統，將污水處理後，才排放至公眾污水系統，以確保符合監管條例的規定。

超低含硫柴油

龍運全線車隊已於二零零一年一月起與九巴車隊同時改用超低含硫柴油。

乘客服務

「八達通」咭及電子停站

廣播系統

龍運已在所有巴士上安裝「八達通」聰明咭系統。該系統日益受乘客歡迎，使用率由去年的四成增至六成。目前，A31及A41號路線共有二十五部空調雙層巴士安裝了由發光二極管顯示器組成的有聲電子停站廣播系統。和九巴一樣，龍運亦參與多家運輸機構合辦的「巴士轉乘服務」。乘客可在天水圍市中心轉乘E34號路線或

九廣輕鐵接駁巴士659號路線的巴士，並享有車費折扣。透過這項服務，龍運將載客範圍進一步伸展至天水圍北。

雙向溝通

龍運致力提供高效率、安全及以客為尊的巴士服務。為實現此目標，我們設立了多個雙向溝通渠道，以搜集顧客意見。這些渠道包括機場的顧客服務中心、乘客聯絡小組，及電話 / 傳真熱線服務。

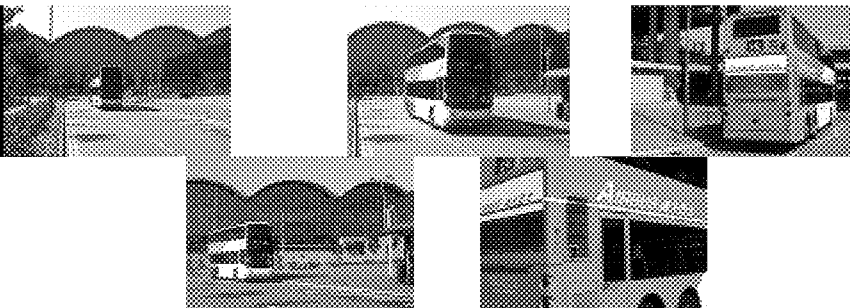
顧客服務中心

龍運在機場接機大堂設有顧客服務中心，並在機場客運大樓地面運輸中心設立票務處，以提供服務資料、硬幣兌換及售票服務。在二零零零年間，該兩個中心合共處理逾十六萬宗乘客查詢及售票事宜。

乘客聯絡小組

乘客聯絡小組提供了一個重要的溝通渠道，讓管理層和乘客面對面交流意見。在二零零零年內，我們共舉辦了

龍運的通天巴士服務



六次聯絡小組會議，公眾反應理想。會議的論題包括服務標準、機場及北大嶼山的巴士網絡、車長表現、巴士的設計及營運事宜等。

顧客服務專線

顧客服務專線由機場顧客服務中心的顧客服務代表負責接聽，在二零零零年內共接獲超過一萬九千個來電，平均每月處理一千五百九十五個來電，較一九九九年增加了百分之二十五。除了回答乘客的查詢外，顧客服務代表亦會聽取顧客意見及處理失物等。

路線資料

為了推廣龍運巴士服務，我們編寫及派發多本刊物。在二零零零年內，我們派發了六萬六千本「北大嶼山及機場龍運巴士服務」小冊子，及一萬本「龍運巴士與你齊漫遊」小冊子。為了

推廣通天巴士路線，我們印製了一萬張「通天巴士咭」，清楚列出巴士路線及時間表，為前往機場的乘客提供簡明資料。

僱員

於二零零零年底，龍運的員工數目為四百零五名，較一九九零年的四百零九名減少。員工之中，有三百五十六名為車務職員，四十九名為服務支援人員。為貫徹集團「關懷員工」的人力資源政策，龍運舉辦培訓活動、提升員工技能，並獎勵員工提供優質服務。

員工表現

年內本公司向員工頒發下列獎項，以表揚他們的忠心服務和對社群的貢獻。

良好服務年獎

共有二百二十一名車長獲頒良好服務年獎。

安全駕駛年獎

共有一百七十四名車長獲頒安全駕駛年獎。

安全駕駛獎

在獲頒安全駕駛獎的車長中，有四名在過去十五年內從未發生意外，另有三名在過去十年內從未發生意外。

忠誠服務獎

共有二十九名員工獲頒忠誠服務獎，以表揚他們為龍運或九巴服務三十年。

九巴傑出車長選舉

龍運在本年度傑出車長選舉中取得理想成績，在雙層巴士組別贏取團體賽冠軍及個人賽第三名。

非專營運輸業務部

對非專營運輸業務來說，二零零零年是急速增長、業績理想的一年。平均每月營業額創下約港幣九百萬元的新高紀錄，而一九九九年的平均每月營業額約為港幣五百萬元。

Sun Bus Holdings Limited 及其附屬公司 （「陽光巴士」）

陽光巴士屬於集團的非專營運

輸業務部，現擁有四個業務單位，較一九九九年增加兩個。這些業務單位以陽光巴士有限公司為旗艦，並全是在過去三年成立或收購而來的，以不同的營運方式及不同類型的巴士，為不同市場層面的乘客提供服務。雖然營運方式不同，但各單位分擔燃油、零件及行政費等主要支出，以享有更高的經濟效益。

陽光巴士的服務可分為兩大類，其中「卓越優質的服務」是專為追求高質素服務的客戶而設，而「大眾化服務」則是為普羅大眾而設，重點是提供物有所值的服務。

二零零零年底，陽光巴士擁有一百七十七部車輛，提供各類非專營巴士服務，例如住宅、商業、僱員、旅遊團、學生及



陽光巴士

為屋苑及購物中心提供優質的巴士服務

承包租車服務。所有巴士均為空調單層巴士，每部載客量由二十四至六十一個不等，其中逾百分之九十五的巴士已配備環保的歐盟標準引擎。

雖然陽光巴士的巴士數目在二零零零年增加一倍，但其全職僱員只增加約百分之六十八，反映集團著重提高人力資源效率的方針已成功提升了生產力。

總括而言，陽光巴士已發展為特區非專營巴士服務業的領導者之一。雖然面對更大競爭，但陽光巴士將在未來數年提高運作規模的經濟效益，並提供更多令顧客稱心滿意的增值服務，從而達致理想的市場佔有率及成本效益。

新香港巴士有限公司 （「新港巴」）

新港巴與深圳一家公司合營「黃

巴士」路線，提供連接香港落馬洲和深圳皇崗的跨境穿梭巴士服務。「黃巴士」服務深受經常過境的人士及渡假旅客歡迎。

「黃巴士」路線目前只由十部空調單層巴士行走。由於此項服務深受歡迎，新港巴與其深圳合營夥伴已向港、深兩地政府申請加強巴士服務，包括增加巴士數目以提高繁忙時間的載客量。



一百二十部全新的空調巴士

於二零零一年一月在天津投入服務

中國境內巴士服務

大連項目

本公司佔六成股權的一家附屬公司與遼寧省大連市第一公共汽車公司在一九九七年組成合作合營企業。二零零零年，該企業繼續穩步邁進，取得理想的投資回報。該企業擁有四十六部雙層巴士及四十部單層巴士，在大連市經營三條巴士路線。此外，該企業已成為大連一家聰明咭(即類似香港特區的「八達通」咭)發行機構的少數股東。

天津項目

於二零零零年底，本公司佔五成股權的一家附屬公司與天津市公交集團有限公司簽訂合同，成立合作合營企業。該企業在二零零一年一月開業，初期在天津經營七條路線，投入約一百二十部單層巴士。集團將繼續探索在天津拓展業務的機會。

媒體銷售業務部

RoadShow Holdings Limited (「RoadShow」)

集團致力改善巴士服務，以滿足顧客不斷提高的需求及期望，並保持作為市民首選公共交通工具的領導地位。為此，集團成立了一家新的附屬公司 RoadShow Holdings Limited (「RoadShow」)，在二零零零年十二月推出多媒體服務。

RoadShow的目標是成為一間具領導地位的戶外媒體銷售公司，其主要業務是在客運車輛上的「資訊娛樂共同睇」系統提供廣告位。「資訊娛樂共同睇」是由安裝在車上的液晶體顯示屏及視像光碟播放機組成，為乘客播送特備節目，包括資訊、娛樂、教育節目、社區服務及廣告等。

RoadShow是目前全港唯一大規模提供「資訊娛樂共同睇」服務的供應商。RoadShow亦管理及推銷巴士車身廣告位及候車亭廣告板，並經營紀念品銷售業務。

截至二零零零年十二月底止，九巴共有一百部巴士安裝了「資訊娛樂共同睇」系統。集團預期在二零零一年四月在二千部巴士上安裝此系統。

長遠來說，集團的計劃是擴展「資訊娛樂共同睇」服務，配合一個採用全球定位系統技術的車輛追蹤系統，以提升巴士的營運效率，並按特定地點播放廣告。

RoadShow計劃將巴士候車亭的廣告傳送平台擴展至數碼巴士站。數碼巴士站是互動式電腦終端機，安裝在主要道路的候車亭及主要的巴士總站內。顧客可使用數碼巴士站前的液晶體顯示屏，閱讀巴士路線資料、瀏覽若干網站，以及購買貨品及服務。本集團擬於今年年底推出數碼巴士站服務，初步將在特區的主要道路設置約一百個數碼巴士站。