



### 關懷顧客

優質服務 — 我們的願景是成為公共運輸業的世界級領導者。我們承諾致力了解顧客的需要，並為他們提供最卓越可行的服務價值。

八達通巴士轉乘計劃加強了巴士的運用效益，並舒緩繁忙道路上的交通擠塞，對改善環境作出貢獻。

### 八達通巴士轉乘計劃

**集**團在專營巴士服務推行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，同時亦改善了網絡覆蓋範圍。八達通巴士轉乘計劃加強了巴士的運用效益，並舒緩繁忙道路上的交通擠塞，對改善環境作出貢獻。我們將繼續尋求方法，擴充及優化包括橫跨九巴和龍運網絡及與其他公共運輸機構合辦的八達通巴士轉乘計劃的覆蓋範圍。於2010年年底，九巴共營辦74個八達通巴士轉乘計劃，覆蓋260條路線，而龍運則營辦六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。

### 巴士車資折扣計劃

於2010年，九巴和龍運為使用八達通繳付車資的65歲及以上長者提供星期日及公眾假期車資折扣。這些乘客於星期日及公眾假期乘搭所有九巴及龍運路線，每程票價一律為港幣2元或半價，以較低者為準，但不包括機場「A」線及馬場路線。該折扣計劃的有效期為2006年1月28日至2012年1月31日（首尾兩天包括在內）。



### 「八達通」聰明卡

八達通卡電子繳費系統自1997年引入以來，獲得乘搭香港公共交通的乘客廣泛用於繳付車費。該系統是現今世界上領先的無接觸式聰明卡收費系統，擁有最高滲透率及交易量，用途也最廣泛。以八達通卡交易金額及數量計算，集團現為香港最大的八達通卡企業用戶之一。於2010年，集團的專營巴士車費收入中有大約89%是透過八達通卡繳付。八達通卡為乘客帶來便利，亦為集團節省收集及處理現金的成本。

### 夜光水晶巴士站柱

於2010年，為使在鬧市的站牌更加美觀實用，九巴增設了40枝全新的夜光水晶巴士站柱，令水晶站柱總數增至60枝。這些既亮麗又環保的巴士站柱，不單更方便乘客查閱路線資料，同時也為香港的夜色加添一份閃爍魅力。揉合簡約及時尚的設計概念，新巴士站柱頂部配有四方水晶站牌，保留了九巴傳統紅色圓形站牌式樣。站牌底部均清楚印上了巴士站的中英文名稱，字體較傳統巴士站柱上所用的更大。站柱上的巴士路線資料盤，採用多面式設計，可作三百六十度旋轉，方便乘客查閱路線資料。夜光水晶巴士站柱採用無污染及可循環再造的LED光管照明，壽命較一般的慳電光管長約三倍，省電量亦較其高出超過六倍。站柱的LED慳電光管由矽能蓄電池供應電力，無須為站柱鋪設電源，避免對街道上周圍環境造成影響。為了進一步節約用電，夜光水晶巴士站柱的光管設有計時器管制電力供應。

九巴的夜光水晶巴士站柱採用無污染及可循環再造的LED光管照明，壽命較一般的慳電光管長約三倍，省電量亦較其高出超過六倍。



九巴及龍運為長者提供星期日及公眾假期車費優惠



九巴車長訓練有素，照顧有特別需要的乘客

為配合不斷增加的內地遊客的需要，於2010年，九巴顧客服務中心的「數碼地圖乘客諮詢系統」多媒體設備增加了簡體中文版。

### 巴士候車亭

我們的巴士候車亭改善計劃，目的是為乘客帶來更舒適的候車環境。於2010年，九巴加建了17個新候車亭，令其候車亭總數增至2,417個，而龍運也加建了兩個新候車亭，令候車亭總數增至32個。候車亭不但為乘客帶來方便，其附設的2,720個廣告版位亦為集團的專營巴士業務帶來廣告收入。

### 顧客服務中心

九巴現時共有八個顧客服務中心，分別位於尖沙咀、紅磡、藍田、美孚、荃灣、沙田、屯門及天水圍的公共交通交匯處，為公共交通乘客提供方便的一站式服務。除了收集有關九巴服務的意見外，九巴友善的顧客服務大使亦為乘客提供路線和班次時間表等資料。中心亦提供八達通卡服務及出售九巴紀念品，並安裝了設有「數碼地圖乘客諮詢系統」的多媒體設備，方便顧客搜尋路線，及於創新的立體地圖上瀏覽所選路線途經的地標。為配合不斷增加的內地遊客的需要，該系統於2010年安裝了簡體中文版。顧客亦可利用多媒體設備瀏覽九巴網站。

龍運在香港國際機場中央位置的顧客服務中心和票務處，提供票務、顧客查詢和失物認領一站式服務。

### 顧客服務熱線

多年來，屢獲殊榮的九巴顧客服務熱線(2745 4466)一向是廣受大眾歡迎且有效與我們乘客溝通的渠道。於2010年，熱線共處理了約370萬個來電，即平均每月處理約31萬個來電。我們的熱線服務員，於每日早上7時至晚上11時提供熱線接聽服務，而24小時運作的熱線系統以廣東話、英語及普通話操作，提供所需的巴士路線資料、最新服務資訊、交通消息、留言信箱服務，以及經短訊服務(SMS)傳送巴士路線資料。於2010年，九巴成為本地首間交通營運商，傳送巴士站位置數碼地圖至顧客的手提電話。

龍運的顧客服務專線(2261 2791)於2010年內共處理15,949個來電，即平均每月處理大約1,329個來電。除了解答乘客查詢外，該專線亦收集和回應顧客的意見及處理失物尋找的查詢。

### 巴士設計及維修

九巴的工程師與全球主要巴士製造商合作，研發切合香港獨特運作環境的新型巴士。九巴的新巴士均配備三合一綜合安全監察系統，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。





於2010年，九巴提升四個主要巴士總站的乘客資訊設施，乘客可透過在資訊板上經放大的平面圖，更容易地搜尋巴士站的位置。

九巴和龍運的巴士均須進行經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接受檢查，以確定是否適合在路上行駛。我們的專營巴士亦接受香港特區政府運輸署的汽車檢驗主任定期隨機抽查。維修保養管理的穩健，為我們的乘客帶來高度的機械可靠性。

### 總站的乘客資訊設施

於2010年，九巴加強及提升四個主要巴士總站的乘客資訊設施，乘客可透過在資訊板上經放大的平面圖，更容易地搜尋巴士站的位置。路線資料表提供目的地的中英文名稱、座標參考編碼、月台編號及車費。

該項設施尤其方便不熟悉總站環境的乘客。資料板讓乘客迅速找到巴士站的位置，並從最直接的路線步行至候車處以節省時間。此外，亦有多個備有大字體且內容清晰的資訊板為乘客提供巴士站的方位，讓乘客可更快找到他們所需的巴士站。



集團所有巴士均按照嚴格的ISO認證維修制度進行維修

一個嚴格的安全管治架構是確保最高的安全表現及業務可持續發展的關鍵。

## 安全文化

我們制訂了策略計劃，以研發、推行、監察和檢討超越法例規定的安全管理系統，為建立安全文化奠定穩固根基。我們將繼續精益求精，貫徹世界級的安全管理方針，並達致最高的安全標準。

## 安全管理系統

健全的安全管治是我們安全管理系統的支柱。一個嚴格的安全管治架構是確保最高的安全表現及業務可持續發展的關鍵。我們於2010年9月設立安全及服務質量部，特別專注提升我們的安全表現及提供優質服務。在管治方面，由高級管理人員領導的安全督導小組為九巴建立同類最佳的安全管理系統，並將於2012年全面實施。

我們將依據職業安全衛生管理體系(「OHSAS」)18001安全管理系統，制訂符合ISO 9001(品質)及ISO 14001(環境)管理系統標準的專門安全管治規定。我們採用了「計劃、執行、檢查、實踐」方法來研發、執行、維持和監察OHSAS 18001安全管理系統，目的是持續改善各營運層面的安全表現，並維持長遠的營運卓績。



董事總經理與九巴車長討論營運事宜



集團採用了「計劃、執行、檢查、實踐」方法，目的是持續改善各營運層面的安全表現，並維持長遠的營運卓績。

## 安全駕駛文化

為了向乘客提供安全可靠的巴士服務，沙田車廠的車長訓練學校設有先進的模擬駕駛室，並提供強調安全駕駛的培訓計劃。集團亦籌辦多個安全獎項及比賽，向車長灌輸優質駕駛概念。我們亦在巴士上引進一系列技術性的措施來提高安全性，包括以車速限制器將車速限制在時速70公里，以及用電子速度記錄儀記錄行車速度和其他操作相關資料。於2010年年底，九巴及龍運分別已有3,664部及166部巴士安裝了電子速度記錄儀。

為提升巴士車長的安全駕駛意識，我們亦派發「安全駕駛卡」給車長，同時於巴士總站張貼重要訊息海報，進一步強調安全駕駛訊息。我們也製作了一本全新的《車長安全駕駛手冊》，匯集了駕駛守則及安全駕駛的注意事項，涵蓋車長日常工作的每一個範疇，手冊特別提出一些駕駛要訣，以加強防衛性駕駛的概念，並提醒車長要特別注重路面情況和貫徹安全駕駛實務。《車長安全駕駛手冊》已分派予所有現職車長，公司要求他們仔細閱讀及切實執行手冊內的安全事項，目的是加強培養車長正確及安全駕駛態度。

## 「注意路段駕駛貼士」資料庫

為令車長行車時更加安全、更加得心應手，我們製作了「注意路段駕駛貼士」資料庫，此類資料庫為全港首創，並已上載至我們的員工網。注意路段的揀選，乃根據我們的駕駛導師的實務經驗及營運人員諮詢巴士車長後所得的意見。因應各個注意路段的特點，為每個路段制訂駕駛貼士及建議。為提升車長的安全駕駛意識，資料庫列出所有相關路線，並附加相片及平面圖方便車長參閱。

為提供最新及最準確的資訊，我們將繼續檢視所有路線，以優化及更新資料庫。這些措施顯示我們決心為乘客提供舒適安全的旅程，並為車長安全駕駛提供支援。

## 九巴海報設計比賽推廣關懷長者

我們一向注重為乘客，尤其為長者提供安全的巴士旅程。為提升社會人士對長者的關愛，我們於2010年9月展開一個名為「九巴滿載關懷—長者乘車安全小學生海報設計比賽」的活動。是次公開給所有小學學生的比賽反應熱烈，我們共收到超過2,000幅參賽作品，並已於2010年12月舉行頒獎典禮。比賽中獲得初級組及高級組的冠、亞、季軍作品已被製作成巴士車身橫額，由2010年12月至2011年4月期間張貼於三部巴士上，將推廣長者乘車安全的訊息傳揚開去。