



關懷僱員

作為一個關心的僱主，集團對旗下的僱員關懷備至，並實踐「培育人才」的承諾，因此我們得以提供最優質服務。藉著落實推行全面性的培訓及獎勵計劃，有助維持一個重視和表揚卓越表現的工作環境。

集團繼續視提供卓越巴士服務為首要目標，並以各種方法來達致，包括為車長提供密集式培訓、加強員工表現監控程序、改善巴士設計，以及維持車隊達致最佳運作標準。我們重視人才培訓和嘉許出色表現的文化亦激勵員工致力提供最高水平的服務質素。

下表提供集團各業務分部於2010年和2009年年底的員工數目：

| 業務分部 | 2010年 | 2009年 |
|-----------------------|---------------|--------|
| 專營公共巴士業務 | | |
| • 九巴 | 11,674 | 11,870 |
| • 龍運 | 458 | 457 |
| 非專營運輸業務 | 620 | 635 |
| 媒體銷售業務 ⁽¹⁾ | 104 | 105 |
| 國內運輸業務 ⁽²⁾ | 7 | 7 |
| 總數 | 12,863 | 13,074 |

⁽¹⁾ 包括集團在中國內地的附屬公司之員工

⁽²⁾ 不包括集團在中國內地的合營企業之員工



卓績的實現乃透過為車長提供密集式培訓、加強員工表現監控程序、改善巴士設計，以及維持車隊達致最佳運作標準。

員工諮詢及溝通

九巴及龍運設立六個勞資協商委員會，讓管理層和員工代表有機會接觸及討論影響日常運作的事宜。九巴及龍運的勞資代表分別按月及每兩個月舉行一次會議，討論安全及營運程序、工作環境及員工福利等事宜。九巴和龍運的僱員可登入員工網站，獲取員工相關資訊，例如公司通告、年假尚餘日數、天氣報告，以及過往員工活動報告和預定活動的詳情。

企業月刊雜誌《今日九巴》及自製光碟，則是額外渠道讓員工配合公司的發展。

僱員發展

集團認為，培訓員工是對未來的一項重要投資，因此集團為各級員工安排培訓及發展課程。

九巴及龍運最近透過一家著名的培訓顧問公司，為所有營運及維修員工舉辦大型的顧客服務培訓計劃。該計劃名為「服務乘客、從心出發」，是專為公司員工建立正面的服務心態，及喚起他們關注顧客對優質服務的期望而度身設計。計劃的第一階段包括於2009年第四季為超過10,000名員工舉辦52場研討會，而計劃的第二階段在2010年1月至4月期間舉辦超過300場工作坊，約30名前線員工組成一個小組，以體驗式學習為重點，目的是讓他們掌握處理顧客服務難題所需的技巧。



一名見習九巴車長在接受路上駕駛訓練



九巴員工的新制服設計既時尚又舒適

於2011年1月舉辦的「最專業服務車長」選舉，讓乘客參與投票，表揚服務表現出色的車長。

公司要求所有僱員在值勤時佩戴「服務乘客、從心出發」的襟章，以推廣優質服務的精神。各種形式的工作提示例如錄像、提示卡、培訓小冊子、駕駛室貼紙等，均可讓僱員對在研討會及工作坊上已學會的服務技巧溫故知新。我們也定期籌辦一些重溫活動，例如表揚信、攤位、網上遊戲、標語及歌詞創作比賽，使培訓計劃的動力得以延續。於2011年1月，我們舉辦「最專業服務車長」選舉，讓乘客參與投票，表揚服務表現出色的車長。

為加強中層管理人員的表現及才能，我們於2010年舉辦了一系列管理發展工作坊，涵蓋變革管理、創意思維、策略思維、輔導技巧、談判技巧、解難技巧及團隊管理等。

於2010年，近400名員工報讀由勞工處與職業安全健康局合辦的安全課程。我們亦邀請平等機會委員會及香港個人資料私隱專員公署為管理層及前線員工舉行一系列研討會，讓他們掌握與法例規定有關的最新資訊。

我們連續第五年邀請以擅長商業策略的著名哈佛商學院教授，與九巴和龍運的管理人員分享緊貼商業世界的最新發展。

車長培訓

九巴於沙田車廠自行營辦的車長訓練學校，分別為新入職和現職的車長提供全面的培訓及駕駛技術改進課程，確保持續提供安全、舒適的巴士旅程。於2010年，訓練學校聘有超過40名駕駛導師及擁有約35輛訓練巴士。



我們的初階訓練課程，包括路面駕駛技術訓練及強調安全駕駛和顧客服務的理論課程。新車長除了要通過政府舉辦的駕駛考試外，更須接受嚴格的內部評估，以確保他們能有效履行職責。另一方面，經驗豐富的車長亦接受培訓，旨在加深他們的安全意識和對乘客舒適感的觸覺。所有車長均須修讀「環保駕駛」培訓課程，例如鼓勵停車熄匙等的良好習慣。

車長訓練學校內最先進的巴士模擬駕駛室，透過模擬現實世界的路面環境，讓車長改善整體的駕駛表現，特別是面對不同情況下所作出的反應。四台模擬器均設有巴士駕駛艙，內置司機座椅、駕駛盤、加速裝置、制動裝置及儀錶板，並備有多部42吋等離子顯示屏，能播放高解像度的景觀。模擬駕駛室更能模擬真巴士駛過不同路面時所產生的聲音及在駕駛環境下所伴隨的其它聲音，以增加仿真度。模擬駕駛室可為每位受訓者編製報告，內容包括行車速度、旅程時間及乘客舒適度。我們的導師會即時向每位受訓者提供意見。

技術及學徒培訓

九巴的技術訓練學校自1973年成立以來，一直培訓維修員工掌握最新的巴士技術。於2010年，我們為1,503名技術人員舉辦共212個內部訓練課程，並與巴士製造商合辦11項課程，供192名工程師、督導員及科文參加。

技術訓練學校為學校畢業生舉辦為期四年的學徒培訓計劃，以栽培足夠的熟練維修員工。由於2010年有26位學徒畢業，令學校自成立以來的畢業生總數達至2,186名。於2010年年底，共有233名學徒入讀技術訓練學校。

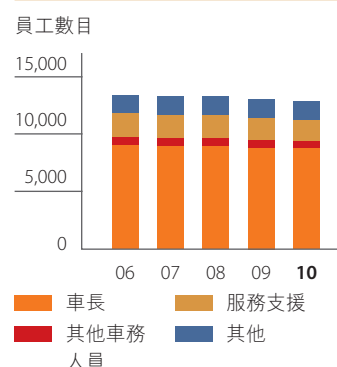
九巴學徒培訓計劃的質素於2010年再次獲得肯定，其中兩位學徒在職業訓練局舉辦的最佳汽車學徒比賽中，奪得季軍及第五名，並獲邀參觀日本的三菱廠房。

表揚卓越服務

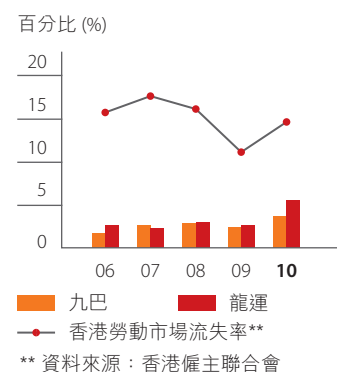
我們透過有系統的評估機制持續監察車長表現，確保車長的表現保持在最高的水平。若車長的表現未能符合這些高標準，我們會提供改進培訓，並由表現管理小組協助車長認識自己的長處和短處。如車長表現持續欠佳或行為不當，我們會向該車長採取紀律行動。另一方面，車長的出色表現則獲頒授獎狀及獎金以作表揚。集團的非專營巴士也採取相若的措施，以監察車長的表現。

我們透過有系統的評估機制持續監察車長表現，確保車長的表現保持在最高的水平。

集團於12月31日之員工數目



員工流失率 (自願離職)



** 資料來源：香港僱主聯合會



九巴車長團隊陣容鼎盛



我們自1990年起設立安全駕駛獎，以推廣道路安全。於2010年，集團向724名安全表現優秀的九巴和龍運車長頒發安全駕駛獎。

九巴於年內繼續舉辦「傑出服務獎」獎勵計劃，共有64名表現傑出的員工獲頒發獎項。為推廣團隊合作，並表揚超越本位而取得成就的員工團隊，我們將「傑出服務獎」的範圍擴展至包括團隊。

我們向九巴及龍運車長頒發5,479個良好服務年獎及4,182個安全駕駛年獎，以及334個為九巴及龍運的站長、助理站長和顧客服務助理而設的良好服務年獎，表揚他們的傑出表現。

於2010年12月，我們舉辦長期服務獎頒獎典禮，感謝員工的忠心服務。45位員工獲得40年服務獎、414位員工獲得30年服務獎，另有617位於公司服務滿20年的員工獲頒發感謝狀及襟章。

同樣，集團旗下營運的非專營運輸業務公司，於2010年推行良好服務和安全駕駛獎勵計劃，以表揚員工的優秀表現。

九巴員工於2010年的自願性流失率僅為3.69%，再次遠低於市場水平。員工流失率保持在較低水平，不但有助保持卓越服務，亦見證集團在員工培訓及管理方面的成果。

工作與生活相平衡

為推廣工作與生活平衡的健康生活，我們在員工網站設立健康角，並刊登相關文章及有用的政府連結。此外，我們還定期為員工及其家人舉辦健康講座。我們鼓勵自學文化，在員工網站建立內部圖書館，以方便員工透過電子圖書館目錄借閱圖書館資料。

醫療中心

九巴在其辦事處設立四個醫療中心，為僱員提供專門的門診服務，以及為新入職和有需要的僱員分別提供驗身及年度體檢。

前線員工冬季新制服

於2010年12月，所有九巴前線外勤員工(包括車務督察、站長及車長等)換上全新設計的冬季制服，新制服以綠色為主調，全新的九巴制服突顯前線員工精力充沛，朝氣蓬勃的形象。基於安全理由，新制服的背部增加了銀灰色反光滾邊和條子，有助保障外勤人員於黑暗環境下工作時的安全。