



---

## 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，並視人才培育為提供優質服務的不二法門。我們推行全面性的培訓及獎勵計劃，以重視和表揚卓越表現來激勵員工。



集團以提供卓越及增值的巴士服務為首要目標，並以各種方法來達致，包括為車長提供服務培訓、加強員工表現監控程序、改善巴士設計，以及維持車隊最佳的運作標準。與此同時，我們重視人才培訓和嘉許出色表現的文

化，亦激勵員工提供最高質素的服務。

下表提供集團各業務分部於2011年年底和2010年年底的員工數目：

業務分部	2011年	2010年
專營公共巴士業務		
• 九巴	11,654*	11,674
• 龍運	469	458
小計	12,123	12,132
非專營運輸業務	633	620
媒體銷售業務 <sup>(1)</sup>	117	104
中國內地運輸業務 <sup>(2)</sup>	6	7
<b>總數</b>	<b>12,879</b>	<b>12,863</b>

<sup>(1)</sup> 包括集團在中國內地附屬公司之員工

<sup>(2)</sup> 不包括集團在中國內地合營企業之員工

\* 採用全工時當量

## 員工諮詢及溝通

九巴及龍運設立六個勞資協商委員會，提供平台讓管理層和員工的代表接觸和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，提出及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、過往員工活動報告、年假尚餘日數、最新天氣情況，以及活動預告的詳情。

九巴還透過月刊《今日九巴》及自製光碟，讓員工進一步掌握企業發展的最新動態。



## 員工網站

員工網站讓員工掌握員工相關資訊的最新動態，例如公司通告、過往員工活動報告，以及活動預告的詳情。

### 僱員發展

集團致力培訓員工，以提升他們的工作表現及向公眾提供的服務質素。集團亦視培訓員工為對未來的一項重要投資，因此為各級員工安排培訓及發展課程。

於2011年，我們提供的一系列培訓和發展課程涵蓋員工發展技巧、分析技巧、財務管理技巧、時間管理技巧、個人效率提升和溝通技巧。

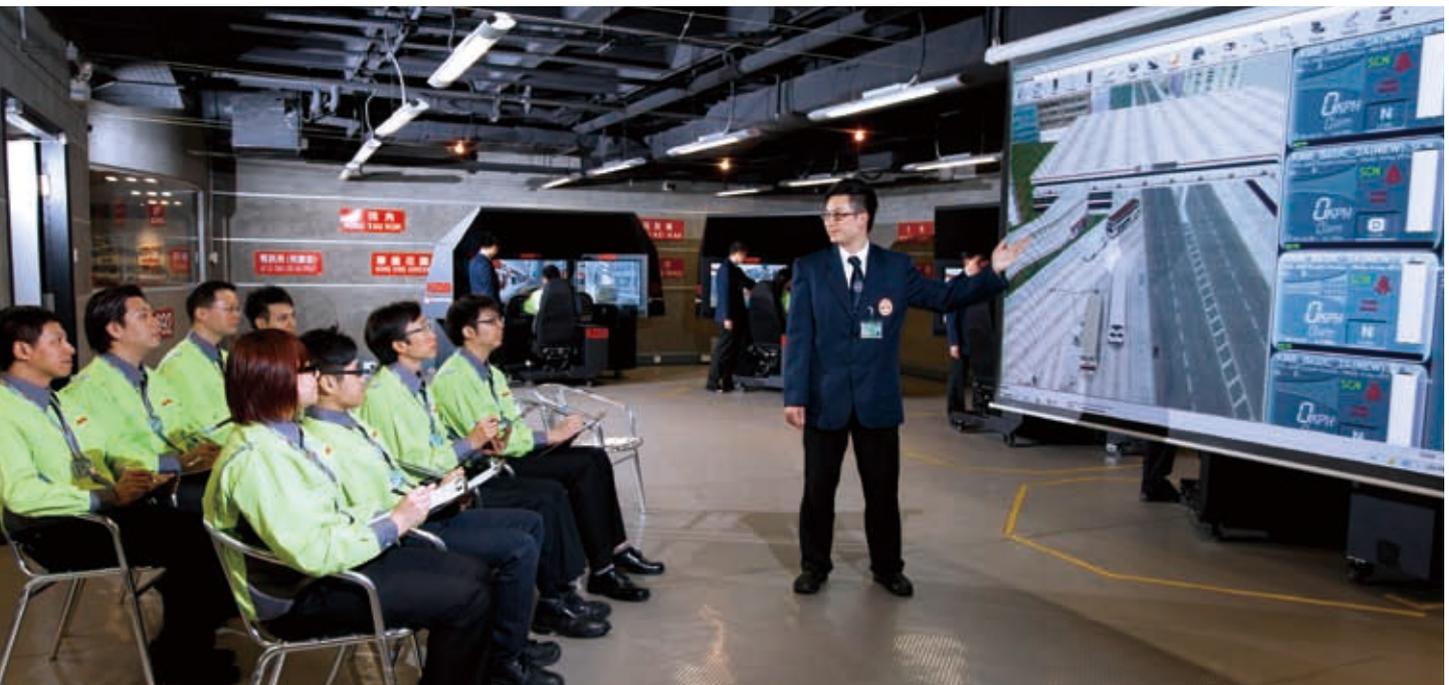
為配合在業務部發展和推行職業安全健康管理系統18001

(「OHSAS 18001」)，九巴於2011年內舉行了一系列安全管理訓練課程，其中包括OHSAS 18001意識訓練課程、OHSAS 18001理解與應用培訓課程，以及OHSAS內部職安健審核培訓課程。這些課程於2011年內順利舉行，員工因而對安全管理系統有深入認識，令OHSAS 18001的推行更為迅速有效。

為加強互相扶持和促進個人發展的文化，九巴於2011年為新入職的車長舉辦一系列團隊精神訓練工作坊，以歷奇學習方式鼓勵和加強工作環境的正面態度。

九巴於2011年1月舉行「最專業服務車長」選舉，讓公眾有機會表揚服務表現出色的九巴和龍運車長。

於2011年，483名員工報讀由職業安全健康局與勞工處合辦的課程。我們亦邀請平等機會委員會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。此外，我們連續第六年邀請以擅長商業策略的著名哈佛商學院教授開辦研討會，與九巴和龍運的管理人員分享商業世界的最新發展。



九巴透過巴士模擬駕駛室，為車長提供最高質素的培訓

## 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。於2011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提供安全及舒適巴士旅程和卓越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關注。所有車長均須修讀「環保駕駛」培訓課程，例如推廣停車熄匙等良好習慣。

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車長駕駛時經常聽到的其他聲音，以增加仿真度。每位受訓者將即時獲得導師提供意見，並獲發一份報告，當中載有行車速度、旅程時間、乘客舒適度等資料。

## 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2011年，我們為1,669名技術人員舉辦共223個內部訓練課程，並與巴士製造商合辦16項課程，供224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，為巴士車隊栽培足夠的熟練維修員工。由於2011年有45位學徒畢業，令學校自成立以來的畢業生總數達2,231名。於2011年年底，共有185名學徒入讀技術訓練學校。

九巴學徒培訓計劃的質素於2011年再次獲得肯定，其中一位學徒在職業訓練局舉辦的最佳汽車學徒比賽中獲得優異獎。

集團於12月31日之員工數目



員工流失率 (自願離職)



於車長訓練學校內巴士模擬駕駛室的四台模擬器均設有司機座椅、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。



九巴員工賀龍年

## 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。集團的非專營巴士車長也受相若的表現評估措施監察。車長的出色表現則獲頒授獎狀及獎金以作表揚。

我們自1990年起設立安全駕駛獎，以推廣道路安全。於2011年，668名九巴和龍運車長獲頒發安全駕駛獎，以加許他們出色的安全表現。

我們有59名員工於2011年獲頒發「傑出服務獎」，肯定了他們的傑出表現。我們亦嘉許團隊，以表揚員工共同締造佳績。

於2011年，我們向九巴及龍運車長頒發5,677個良好服務年獎及

3,878個安全駕駛年獎，以及338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，表揚他們長期保持傑出表現。

集團非專營運輸業務部旗下的營運公司，於2011年亦推行各自的良好服務和安全駕駛獎勵計劃，以表揚員工的優秀表現。



我們每年均會透過「傑出服務獎」嘉許表現傑出的個別員工及團隊。

### 工作與生活相平衡

我們定期為員工及其家人舉辦健康講座，作為推動工作與生活相平衡的一環。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

九巴在其物業設立四個醫療中心，為員工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。

### 前線員工的新制服

於2011年，所有九巴前線外勤員工(包括車長、車務督察及站長等)換上全新設計的制服，新制服以綠色為主調，突顯前線員工精力充沛，朝氣蓬勃的形象。新制服的背部增加了銀灰色反光滾邊和條子，有助加強營運上的安全，尤其是於黑暗環境下工作時的安全。