



關懷僱員

集團視旗下員工為最寶貴的資產，並致力培育人才來提供最優質的服務。我們透過推行全面性的培訓及獎勵計劃，持續在員工身上作出投資，以激勵員工並締造重視表現的工作環境。

人力資源政策

為確保提供安全、和諧及尊重他人的工作環境，九巴嚴格遵守一套全面的人力資源政策，當中訂立各項員工管理原則，包括推廣性別平等、杜絕性騷擾、防止賄賂及保障個人私隱。這些政策連同其他公司指引已登載於員工網站。我們恪守一切勞工法例，並確保供應商尊重有關僱傭及結社自由的勞工權益，同時在各業務層面禁止僱用童工及強迫勞工。集團所有員工均受集體談判協議的保障。

延長用膳時間

政府於2010年10月檢討《巴士車長工作、休息及用膳時間指引》。按運輸署的執行時間表，新安排最遲須於2012年第三季落實。九巴在盡力配合運輸署的要求之餘，基於安全考慮，亦不會因時間緊迫而降低對車長的招聘和培訓質素要求，其中包括但不限於培訓日數、新聘車長的質素、新駕駛導師的供應和質素，以及投放於持續改善安全措施的資源。

我們增聘並訓練巴士車長，以填補車長自然流失所留下的空缺以及車長延長休息及用膳時間而出現的服務空檔。此外，我們在多個巴士總站增設福利設施供巴士車長及其他前線員工使用，其中包括休息室、洗手間、飲水機、微波爐及電冰箱等。

車長招募

為維持足夠人手來提供優質巴士服務，我們於2012年透過更多渠道來吸引車長職位的應徵者，包括推出巴士車長推薦計劃以獎勵介紹合資格求職者的員工、於巴士總站舉行招聘日，以及與非政府機構合辦招聘日。

下表提供集團各業務分部於2012年年底和2011年年底的員工數目：

業務分部	2012年	2011年
專營公共巴士業務		
• 九巴	12,006	11,654
• 龍運	460	469
小計	12,466	12,123
非專營運輸業務	656	633
媒體銷售業務 ⁽¹⁾	145	117
內地運輸業務 ⁽²⁾	5	6
總數	13,272	12,879

(1) 包括集團在中國內地附屬公司之員工

(2) 不包括集團在中國內地合營企業之員工

員工溝通

九巴及龍運設立六個勞資協商委員會，提供直接的溝通平台讓管理層和員工的代表深入討論共同關注的事宜。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，檢討安全及營運程序、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各種資訊，例如公司通告、過往員工活動摘要、年假尚餘日數、最新天氣情況，以及活動預告的詳情。

九巴還透過公司月刊《今日九巴》及光碟，提供額外渠道，讓員工進一步掌握公司及行業發展的最新動態。

員工發展

集團視員工發展為人力資本方面的關鍵投資。為維持及提升服務質素，我們致力栽培各級員工，不時安排相關的培訓及發展課程，以加強管理人員及前線員工的管理及營運技能。



九巴採用巴士模擬駕駛室，為車長提供最先進的訓練

於2012年，我們為管理人員提供一系列培訓和發展課程，包括涵蓋報告技巧、項目管理技巧以及解難和決策技巧的培訓計劃。於2012年內，我們為督導級及文職員工安排了多個有關提升個人能力的工作坊，傳授有助他們克服未來挑戰的技能及知識。我們亦為前線督導員舉辦顧客服務技巧工作坊，以加強其為顧客提供最優質服務意識的水平。

於2012年，576名員工報讀由職業安全健康局與香港特區政府勞工處合辦的課程。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，讓他們迅速地掌握最新的法例規定。此外，九巴和龍運的

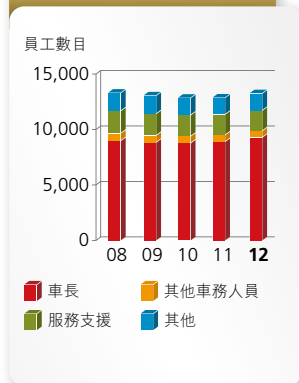
管理人員連續第七年出席由一位擅長商業策略的著名哈佛商學院教授開辦的研討會，以掌握商業世界的最新發展。

車長培訓

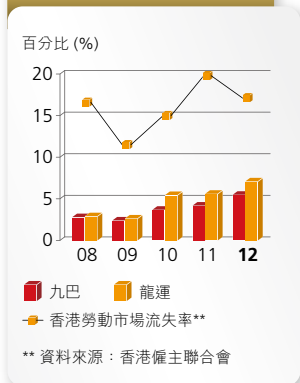
九巴致力提供安全舒適的公共巴士服務，把培訓車長的工作視為首要任務，並為車長的駕駛表現訂立嚴格要求。每年，九巴位於沙田車廠的車長訓練學校為約6,000名新入職和資深車長提供全面的培訓及駕駛技術改進培訓課程。於2012年，訓練學校聘有57名資深駕駛導師及擁有42輛訓練巴士。



集團於12月31日之員工數目



員工流失率 (自願離職)



九巴車長訓練學校運用累積多年的培訓經驗，提供有系統的巴士駕駛訓練，透過全面而精心設計的課程，提升車長的防衛性駕駛技巧。新入職的車長參加一系列基本培訓課程，其重點包括巴士操控、道路安全意識、安全行車技巧、道路守則、巴士停泊、夜間駕駛、各款巴士型號、認識巴士路線和車上設施，以及顧客服務技巧。所有新車長在正式為公眾服務前，必須接受嚴格的內部評估，以確保他們能有效履行職責。九巴亦持續為資深車長安排駕駛技術改進培訓課程，以提高他們的道路安全意識及駕駛技巧。所有車長均須修讀培養良好駕駛習慣的環保駕駛培訓課程，例如停車熄匙等，以加強環保意識。

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環境及駕車行為，讓車長改善駕駛技巧，訓練他們面對各種突發的路面情況時所作出的反應。訓練學校的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，能播放高解像度的立體景觀。模擬駕駛室更能模擬真巴士與路面的互動情況及車長駕駛時經常聽到的聲音，以進一步提高仿真度。為確保培訓成效，導師即場向每位受訓者提供

九巴學徒培訓計劃的質素於2012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獲得嘉許。

意見，並派發一份報告，當中載有行車速度、旅程時間、乘客舒適度等資料。

駕駛導師定期檢討培訓計劃的內容，並配合新的巴士型號及培訓項目進行更新。為騰出更多時間進行路上駕駛練習，我們已以網上培訓取代課堂教學，向新入職的車長灌輸交通規則、安全貼士及公司規例等知識。為推廣自學文化，我們正在設立一個專門網上學習平台，以供各級員工使用。

技術及學徒培訓

九巴的技術訓練學校自1973年成立以來，一直栽培維修員工掌握最新的巴士科技。於2012年，我們為1,525名技術人員舉辦共211個內部訓練課程，並與巴士製造商合辦九項培訓課程，供116名工程師、督導員及科文參加。

為確保巴士車隊獲得足夠的熟練維修員工，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。由於2012年有44位學徒畢業，令學校自成立以來的畢業生總數達2,275名。於2012年年底，共有149名學徒入讀技術訓練學校。

九巴學徒培訓計劃的質素於2012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分別獲得季軍及第六名，並獲邀前往英國參觀Gateshead College及鄰近的汽車生產基地。

在2012年12月舉行的長期服務頒獎典禮上，資深員工多年來的忠誠服務獲得表揚及獎勵。

表現評估

為提升整體表現水平，九巴及龍運透過有系統的表現評估機制監察車長表現，確保車長的服務保持在最高的水平。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處分。集團的非專營巴士車長也受相若的表現評估措施監察。表現出色的車長則獲頒授獎金及獎狀以作表揚。

表揚卓越服務

為促進員工發展及鼓勵員工盡心服務顧客，九巴舉辦了多項比賽及設立多個獎項，以嘉許表現出色的員工。

長期服務獎

我們於2012年12月舉行長期服務頒獎典禮，以表揚資深員工多年來的忠誠服務，其中36位僱員獲頒40年長期服務獎，而獲得30年長期服務獎的員工則有315人。典禮的主題是「邁向八十新里程」。另有634位於九巴服務了20年的員工獲發感謝狀、襟章及筆。

安全駕駛獎

為推廣道路安全，我們自1990年起設立安全駕駛獎，車長若於五年、十年、15年、20年、25年及超

過30年內並無發生須承擔責任的交通意外，便會獲得表揚。於2012年，我們向668名九巴和龍運車長頒發安全駕駛獎，以嘉許他們出色的安全表現。

安全駕駛年獎及良好服務年獎

於2012年，我們向九巴及龍運車長頒發5,368個良好服務年獎及3,761個安全駕駛年獎，以及332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。

傑出服務獎

我們每年舉辦傑出服務獎，以表揚全公司員工的傑出貢獻。於2012年，有52名員工獲頒發傑出服務獎，肯定了他們的出色表現。我們亦嘉許團隊，以表揚員工共同締造佳績。



集團非專營運輸業務部旗下的營運公司，於2012年再次推行各自的良好服務和安全駕駛獎勵計劃，以表揚員工的模範表現。

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。

前線人員休息室

我們根據員工調查結果，把多間員工飯堂翻新成為自助食堂，讓前線員工用膳或休息。我們亦提供電冰箱、微波爐及電視機，方便員工使用。

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，以推廣健康的工作與生活相平衡。我們也鼓勵終身學習，員工可

以透過員工網站的電子目錄，借閱公司內部圖書館的書籍及其他資料。

員工活動

慈善競跑

於2012年，我們的長跑隊繼續參加各項慈善競跑活動，如「公益慈善馬拉松」及「渣打香港馬拉松」等，並屢奪獎項。於2012年12月，長跑隊更在新辦的「勇闖ICC-100-新地公益金慈善跑」活動中，奪得團體冠軍。

車廠比賽

我們於2012年舉辦多項車廠比賽及錦標賽，包括羽毛球、足球及長跑等運動競賽，以及提高團隊精神及歸屬感的問答比賽。

職業健康及安全管理體系認證



九巴的車務營運部慶祝榮獲OHSAS 18001職業健康及安全管理體系證書