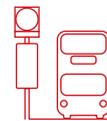


## 香港專營公共巴士業務

專營公共巴士業務是集團的核心業務。九龍巴士(一九三三)有限公司及龍運巴士有限公司為乘客提供創新而物有所值的世界級巴士服務，範圍涵蓋九龍半島、新界及港島，同時引領巴士設計及環保技術不斷邁進。





## 九龍巴士(一九三三)有限公司(「九巴」)

九巴創立於1933年，為本集團全資擁有的旗艦附屬公司，提供廣泛覆蓋全港的公共巴士服務。九巴的車隊包括逾3,800部巴士，行走約390條路線，每天為約260萬人次的乘客服務。九巴的工作團隊匯聚約12,000名員工，包括約8,400名車長，承諾為乘客提供世界級的運輸服務。

### 卓越服務

九巴在香港經營專營公共巴士服務八十年，致力維持深遠持久的卓越服務質素。九巴在品質管理、環境保護、職業健康與安全等營運範疇取得認證，足以證明九巴對建立最高服務質量標準的一份堅持。

### 1999

九巴成為香港首家全面取得ISO 9001:1994認證的公共巴士公司，亦是全港第四家取得此項公司認證的機構。

### 2002

九巴取得ISO 9001:2000認證，確認其卓越的管理系統。

### 2003

九巴的荔枝角及沙田車廠憑藉其環境管理系統，獲得ISO 14001:1996認證，使九巴成為全港唯一一間同時取得ISO 9001及ISO 14001認證的專營巴士公司。在其後兩年，九巴的荔枝角及沙田車廠進一步升級至ISO 14001:2004認證。

### 2007

九巴獲香港工業總會轄下的香港優質標誌局頒發證書，表揚於荔枝角、沙田、九龍灣及屯門的四所主要營運車廠，均符合香港Q嘜環保管理計劃所規定的環保管理標準。

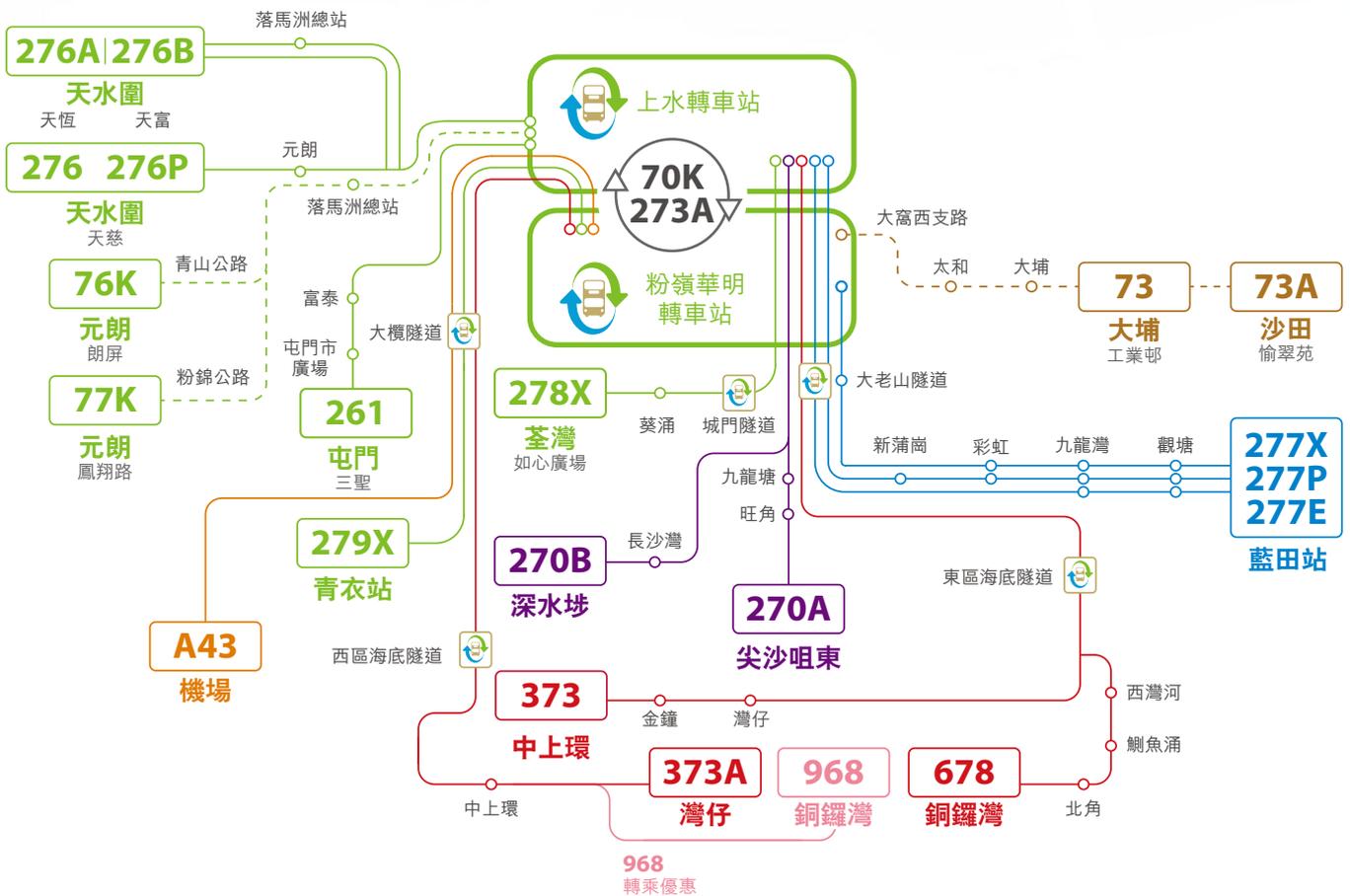
### 2009

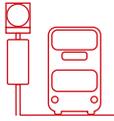
九巴的四個認證單位：九巴總部、交通部及四個營運車廠、總修中心及主件翻修中心完成升級審核後，取得香港品質保證局最新的ISO 9001:2008認證。

### 2012

九巴的車務營運部在巴士營運及維修活動方面推行高效的風險管理系統，因而榮獲香港品質保證局頒發OHSAS 18001:2007職業健康和安全體系證書，使九巴成為香港首間獲得該項認證的專營巴士公司。

九巴在品質管理、環境保護、職業健康與安全等營運範疇取得認證，足以證明九巴對建立最高服務質量標準的一份堅持。





粉嶺華明巴士轉車站經過改進，提升了網絡聯繫和運作效率

## 表現承諾

我們致力為顧客提供安全便捷而具最高質素的巴士服務。本集團訂立關鍵指標來衡量公共巴士服務的營運表現，分別為機械可靠性及車隊運作能力。

機械可靠性指標是指每部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障。於2013年，九巴車隊的機械可靠性，對比目標指標45,000公里：1，為44,667公里：1。

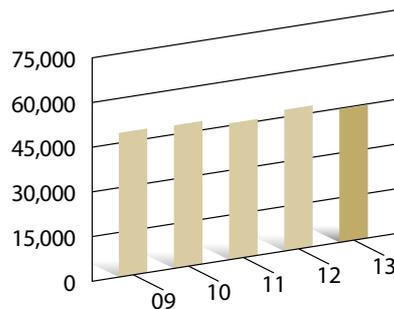
車隊運作能力指標是指早上7時至9時的繁忙時間在整個巴士服務網絡內，向繁忙方向開出之實際班次，與時間表預定開行班次的比例。於2013年，九巴的車隊運作能力對比目標指標100%，則為97.9%。



北區巴士路線  
重組計劃詳情

### 機械可靠性 — 九巴

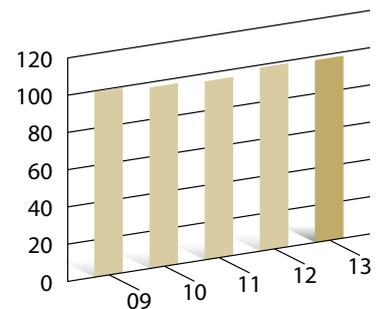
公里



每一部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障

### 車隊運作能力 — 九巴

百分比(%)



早上繁忙時間(7時至9時)整個巴士網絡內，向繁忙方向開出之實際巴士班次與時間表預定的班次之百分比

## 巴士車隊及提升車隊質素

九巴改進服務的兩大重點是不斷創新及車隊現代化。

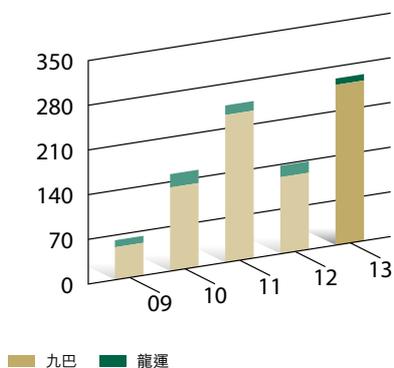
於1997年，九巴與其巴士供應商合作，為香港引進全球首部可供輪椅上落的超低地台雙層巴士。九巴還在巴士上陸續增設各種創新功能，包括車上電子報站系統、八達通智能卡系統，以及為乘客提供娛樂資訊的全港首創「資訊娛樂共同睇」服務。於2003年，九巴率先引入新一代巴士，除了車身和上車處較為寬敞外，還採用革命性的筆直梯級設計以方便乘客登上上層，並設有全新空調系統，加強車廂內空氣流通。

我們承諾締造更理想的環境，投資於符合歐盟環境部長理事會嚴格廢氣排放標準的環保巴士。為貫徹這項承諾，我們於2009年在當時的法例(如今仍然生效)只要求新註冊的柴油車符合歐盟第四代排放標準之時，引進了亞洲首部歐盟第五代雙層巴士。為進一步提升車隊的環保表現，九巴與英國一家巴士製造商共同開發可在香港使用的新一代歐盟第五代E500雙層巴士，並於2013年5月在香港投入服務。新一代的E500巴士除了採用全新驅動技術及能源效益更佳的空調系統外，車身也較輕盈，以節省燃油消耗，並使碳排放量減少10%。此外，新巴士的底盤設計更可與將來歐盟第六代引擎甚至混合動力技術的發展兼容。

於2013年，我們繼續大量投資於最新型的巴士。新巴士集最新的安全、環保及設計特徵於一身。九巴車隊共添置250部全新超低地台空調巴士，包括239部歐盟第五代雙層巴士及11部歐盟第五代單層巴士。

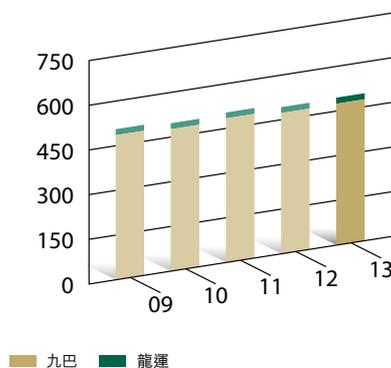
### 車隊引入新巴士數目

巴士數目



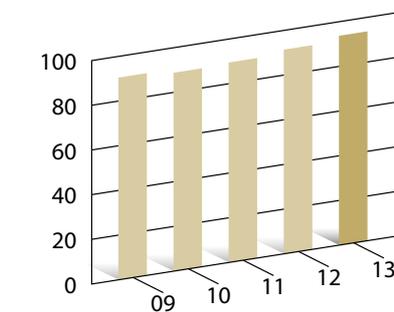
### 於12月31日之車隊總載客量

千位乘客

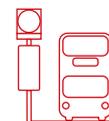


### 車隊運用 — 九巴

百分比(%)



實際路面行車數目與已獲發牌的車輛數目之百分比



九巴的環保車隊開創本港巴士業的綠色先河

九巴車隊	空調雙層巴士	空調單層巴士	巴士總數
於2013年1月1日	3,652	168	3,820
年內添置	244	11	255
年內廢置	(228)	(2)	(230)
於2013年12月31日	3,668	177	3,845

為配合提升車隊質素，我們採用可供輪椅上落的全新超低地台單層巴士取代行將退役的單層巴士。這些單層巴士設計時尚，車廂高度較高，為乘客提供更舒適的旅程。

於2013年，我們繼續大量投資於最新型的巴士。新巴士集最新的安全、環保及設計特徵於一身。九巴車隊共添置250部全新超低地台空調巴士，包括239部歐盟第五代雙層巴士及11部歐盟第五代單層巴士。

於2013年12月31日，九巴共營運3,845部空調巴士(包括3,668部雙層巴士和177部單層巴士)。

此外，九巴訂購了226部歐盟第五代空調雙層巴士，將於2014年付運。

### 巴士服務網絡

於2013年年底，九巴共營辦392條巴士路線，覆蓋九龍、新界及港島。為提升巴士網絡效率，九巴繼續因應外界營運環境的轉變，包括鐵路擴建、人口重新分佈及新高速公路落成等，檢討巴士路線的營運能力。九巴根據新的需求模式重新分配資源，不但可以確保長遠的可持續發展，更有利開拓具增長潛力的新市場，例如服務過境地點的路線。因此，策略性的巴士網絡重組，仍是九巴用以應對市場持續轉變的主要方法。

我們於2013年向政府提交了75項重組路線方案，其中64項已向區議會進行諮詢。我們亦引入「區域性路線重組計劃」，不會零碎地檢視個別路線的表現，而會檢討某個地區的整個路線網絡，以根據完善的運輸規劃原則，設計全面、整體的重組方案，從而為廣大乘客提供以下效益：

- 消除不同交通工具之間因路線重疊而造成的浪費，因此可騰出資源重新投入具增長潛力的新地區；
- 重整以往過於迂迴的路線；

- 引進利用全新公路基建的特快路線；
- 根據「軸輻路網」原理，透過巴士轉乘計劃提供新的路線接駁；
- 簡化「老舊」巴士路線的網絡，以改善其效益。

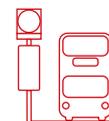
屯門公路轉車站第二期於2013年7月啟用後，屯門區的巴士路線已經重組，加強了路線接駁和網絡覆蓋。該轉車站設有多項乘客設施，例如免費Wi-Fi、座位及經改善的指示牌。此外，由2013年8月起，北區的「區域性路線重組計劃」成功分三期落實，覆蓋21條路線。此等區域性檢討使乘客量有所提高，網絡接駁亦有改善。

除路線重組外，我們還提交了約111項有關服務班次調整的建議供政府考慮。這些路線重組和服務班次調整的建議經政府考慮及採納後，九巴節省了31部巴士，並有9部巴士被重新投入新路線（例如服務啟德發展區的5M線）及其他具潛力的服務計劃。

在屯門及北區路線重組的成功基礎上，九巴已就網絡範圍內其餘區域制訂重組建議，於2014年進行正式諮詢。在全面實行「區域性路線



重組計劃」的過程中，我們聯繫地方社區及鼓勵持份者參與路線重組建議，並有信心因應當前環境的需要適當調配車隊，為顧客及廣大市民帶來重大裨益。



區域性路線重組使北區居民受惠

下表簡述於2013年進行的巴士網絡重組：

	建議		已實行	
	建議書數目	節省的巴士數目	建議書數目	節省的巴士數目
路線重組建議	75	47	41	8 (17.0%) <sup>#</sup>
減少服務班次	111	76	44	23 (30.3%) <sup>#</sup>
<b>總數</b>	<b>186</b>	<b>123</b>	<b>85</b>	<b>31 (25.2%)<sup>#</sup></b>

<sup>#</sup> 佔建議節省巴士數目的百分比



九巴推出「五線全日通」，方便遊客遊覽香港著名景點

## 可靠的巴士服務

近年來，九巴巴士服務的可靠度已受到交通情況不斷惡化的負面影響。在九巴的路線中，其中很多的實際車程時間超過政府憲報中公佈的時間。為應對日益惡化的交通擠塞以及盡量確保巴士準時從總站開出，我們於2013年全面重新編排大約100條路線的車程時間，並會

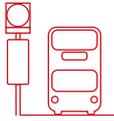
於未來幾年推出更多這類改善計劃。我們繼續致力提供安全、可靠及價有所值的服務，讓巴士繼續成為香港市民及遊客(包括九巴每天逾260萬人次的現有乘客)首選的交通工具。

我們將繼續與香港特區政府緊密配合，紓緩交通擠塞及執行等相關事

宜。我們倡議增加巴士優先措施，包括已於世界其他城市使用的交通訊號優先、延長巴士專線時間、推出巴士快線系統等。

## 巴士路線推廣活動

於2013年，九巴舉辦了一項廣泛的路線推廣活動，以推動北區的



「區域性路線重組計劃」、屯門公路巴士轉乘計劃及路線重組計劃，涉及共 89 條巴士路線。除了透過巴士站柱、候車亭的巨型廣告板、九巴智能手機應用程式及九巴網站作推廣外，我們還在各區派發乘客宣傳冊子及地區網絡地圖，以及向目標區域的居民派發或郵寄宣傳單張。

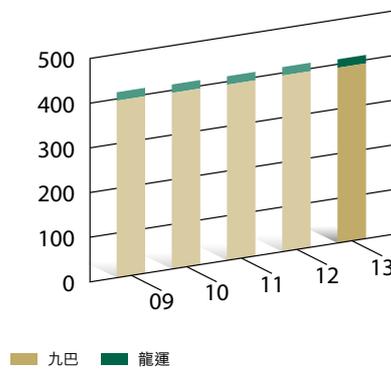
除了巴士路線推廣計劃外，九巴繼續參與多個商場的聯合推廣活動。乘客在參與計劃的商場消費滿指定金額，便可免費乘坐一程巴士。為吸引遊客，我們還推出五線全日通。

該全日通初期只限於假日及週末使用，但自 2013 年 9 月 7 日起擴展至每日適用。在推出長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃後，為了鼓勵更多長者乘坐巴士，

我們對宣傳目標採取直接郵寄宣傳活動，向被挑選的公共屋邨寄出特製的宣傳單張，提供巴士路線及沿途主要景點的詳情。於 2013 年，九巴合共推出九次直銷郵寄宣傳活動。

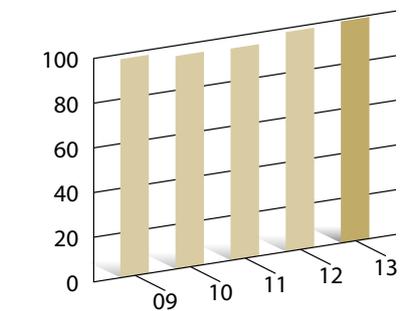
### 於12月31日之路線數目

路線數目

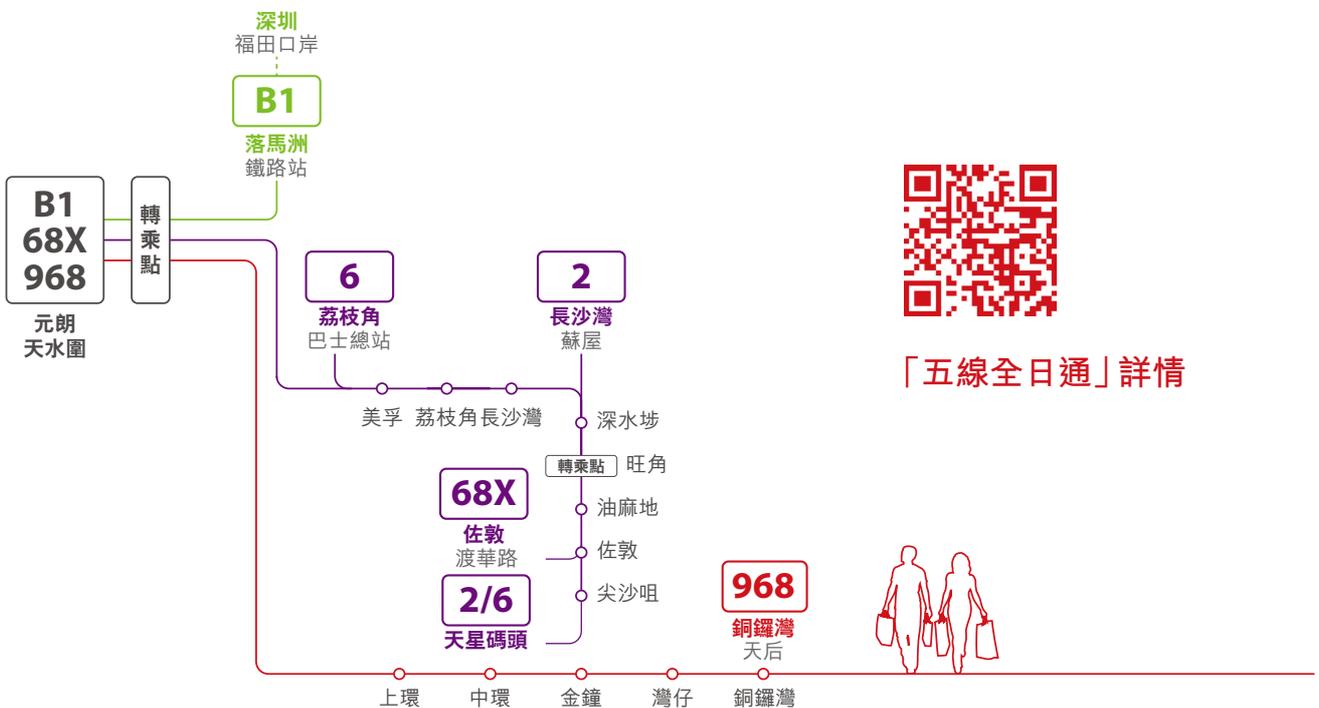


### 時間表的成效 — 九巴

百分比(%)



實際行車數目與時間表預定的行車數目之百分比



### 「五線全日通」詳情

## 業務回顧

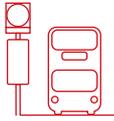
### 車廠

九巴位於九龍灣、沙田、荔枝角及屯門的四個主要車廠，為其巴士團隊提供日常保養及維修服務，另外十個較小型的車廠提供停泊及小規模的保養服務，而九巴總修中心則提供全面的巴士維修服務。九巴不斷改進車廠設施，確保維持高水平的生產力及服務質素。

服務九巴及龍運巴士的主要車廠

車廠	服務地區/ 車廠主要用途	樓面面積 (平方呎)	於2013年 12月31日 服務的巴士數目	開始運作年份	備註
<b>九巴車廠：</b>					
九龍灣車廠	九龍東	768,038	1,018	1990	該車廠用地於1986年按市價向政府以私人協約批地方式購入
沙田車廠	新界東、北	720,005	1,109	1988	該車廠用地於1984年在公開拍賣會上投得
荔枝角車廠	九龍西、南	648,946	855	2002	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用 <sup>#</sup>
屯門車廠	新界西	148,961	863	1979	該車廠用地於1974年在公開拍賣會上投得
九巴總修中心	巴士總修	380,915	不適用	1983	該車廠用地於1979年按市價向政府以私人協約批地方式購入
<b>龍運車廠：</b>					
小濠灣車廠	大嶼山	82,422	172	1998	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用 <sup>#</sup>
<b>總數</b>		<b>2,749,287</b>	<b>4,017</b>		

<sup>#</sup> 根據短期租約，租金按市場價格向香港特區政府支付



## 九巴智能手機應用程式

截至2013年年底，九巴與龍運聯合推出的免費第二代智能手機應用程式(「應用程式」)已獲得逾200萬名iPhone、iPad、iPodTouch、Android和Windows手機用戶下載。該應用程式讓用戶掌握即時的特別交通消息和直接在地圖上或按主要地標搜尋路線，亦會列出途

經最少車站的路線建議及以最低車費到達乘客所選目的地的資訊，同時向用戶提供搜尋巴士路線的多個途徑，以及顯示路線地圖、時間表和每個巴士站的照片，而該應用程式具備強效的「鄰近車站」功能，則利用全球定位技術，自動偵察乘客的所在位置，並列出其約200米半徑範圍內可乘搭的巴士路線及車

站的位置。此外，為使乘客更感安心，該應用程式更具備創新的「落車提示」功能，用戶上車後，只要預先設定下車站，並按下提示功能，系統便會在到達目的地前兩個車站開始發出響聲(或同時備有震動效果)。該應用程式設有繁體中文、簡體中文及英文三種模式以供選擇。



iPhone版



Android版



Windows版



九巴採用先進資訊科技提高生產力、有效監察每日營運表現，以及改善內外溝通。



### 顧客服務

#### 巴士到站時間預報系統

由九巴內部研發的巴士到站時間預報系統安裝於屯門公路轉車站，是全港首個同類型系統。該系統採用全球定位技術，計算出入轉車站的巴士到站時間，並就轉車站的八條長途路線提供有關的資訊。

#### 綜合巴士服務資訊顯示系統

九巴的主要巴士總站設有綜合巴士服務資訊顯示系統，使用大型顯示屏向乘客顯示巴士服務資訊，包括巴士路線目的地、開出時間、車費和重大交通事故等。該系統讓九巴總部及巴士總站的人員透過閉路電視傳送的圖像，監控巴士總站及四周的交通及運作情況。於2013年年底，共有28個巴士總站安裝了綜合巴士服務資訊顯示系統。

#### 電子報站系統

九巴車隊全線裝設了電子報站系統。該系統以廣東話、英語及普通話廣播，並透過發光二極管顯示屏展示下一個巴士站的名稱，除預先為乘客提供下一個巴士站的詳細資料外，該系統亦會廣播安全提示和巴士服務訊息。

#### 電子失物處理系統

電子失物處理系統記錄由失物的發現地點至乘客認領，或如失物無人認領而棄置的每個程序，幫助我們快捷處理失物認領及查詢。於2013年，該系統處理約30,000宗失物個案，涉及約70,000項失物。



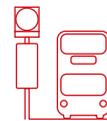
### 營運

#### 站務管理系統

九巴在165個巴士總站安裝站務管理系統以便管理日常巴士運作。當車長出示個人化八達通卡向巴士總站報到時，系統便會自動顯示下一個開出時間及特別指示，並將巴士到站及開出的數據記錄及提供予總部及車廠，以便作出必要的服務調配。

#### 交通運作管理系統

九巴的交通運作管理系統(「TOM」)透過手提無線射頻閱讀器，讓車廠員工確認巴士停泊位置，以供車長於派更部取閱，方便進行派更工作。此外，TOM更可讓管理層掌握最新的派更情況。



九巴廣泛採用先進資訊科技來監察營運表現、加強內外溝通，以及提升生產力。於2013年年底，九巴各項設施共使用2,162部個人電腦，每部電腦透過高速通訊線路連接總部內的89部伺服器。這個數據網絡將九巴總部、車廠、巴士總站及顧客服務中心之間的運作綜合起來。此外，我們在日常的營運及財務管理中使用約47套應用軟件，其中包括公司自行編寫的程式和專利軟件。我們不斷提升資訊科技系統，藉以加強車隊和車廠的營運、人力資源管理及成本控制，從而改善顧客服務。



## 人力資源及財務管理

### 營運通訊管理系統

營運通訊管理系統針對巴士營運事故(如交通意外、路面擠塞及天氣狀況等)的實時資訊，簡化九巴無線電監控組處理有關資訊的過程，藉以提升向車廠及部門發佈消息的速度及準確度。

### 巴士車內監察系統

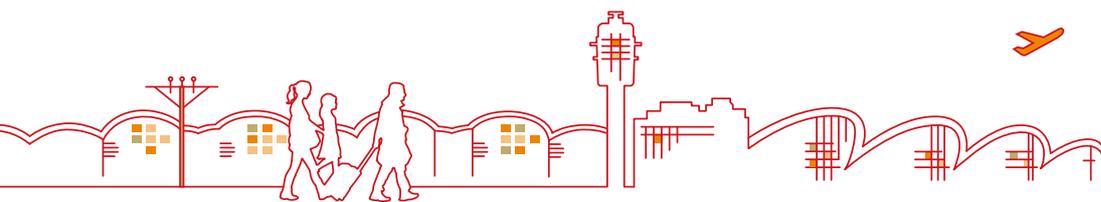
巴士車內監察系統提供車長的駕駛表現報告，以供車廠和部門進行分析，從而提升駕駛安全和乘客舒適度的訓練標準。

### 巴士保養資訊系統

巴士保養資訊系統透過向管理人員提供巴士車型、維修和保養記錄、主件大修、維修人員工作記錄等資料，以監察維修費用和協助分配工作。該系統亦記錄翻新輪胎的表現，以優化翻新輪胎的應用，確保安全及符合環保。

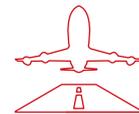
### 先進財務及行政系統

九巴採用SAP ERP電子商貿軟件來管理財務及人力資源，不但提高了財務策劃、監控及匯報機制的效率，更改善了人力資源管理及規劃的整體質素。加上先進的電子文件管理系統、電子投標、電子糧單及公司電郵，該軟件大大降低耗紙量，同時改善了內外溝通、文件分發、存檔和取閱的流程。



龍運於1997年6月1日成立，營辦連接新界、香港國際機場及北大嶼山的專營公共巴士服務。龍運目前的服務範圍包括機場、東涌，還有消閒及旅遊發展項目，如香港迪士尼樂園、昂坪360纜車和亞洲國際博覽館。





## 龍運巴士有限公司(「龍運」)

於2012年4月，龍運獲香港特區政府發出新的十年專營權，由2013年5月1日起生效。

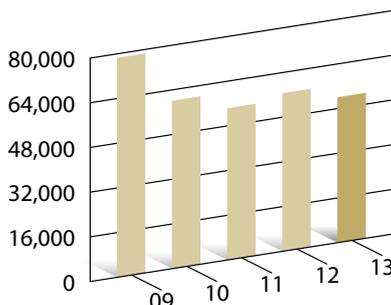
由於內地訪港旅客、機場新發展項目及附近地區建築工程帶來的交通需求，龍運的載客量於2013年持續上升。憑藉全面的網絡覆蓋，龍運佔有優勢，為港珠澳大橋和東涌住宅項目的建築工人，以及新空運貨站的員工提供運輸服務。

### 表現承諾

龍運不時檢討其巴士服務，確保車隊的安全度及效率維持在最高水平。龍運採用兩項重要表現指標，即機械可靠性和車隊運作能力來檢視營運表現。機械可靠性指標是指每部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障。車隊運作能力指標是指早上7時至9時的繁忙時間在整個巴士服務網絡內，向繁忙方向開出之實際班次，與時間表預定開行班次的比例。於2013年，龍運巴士的機械可靠性

### 機械可靠性 — 龍運

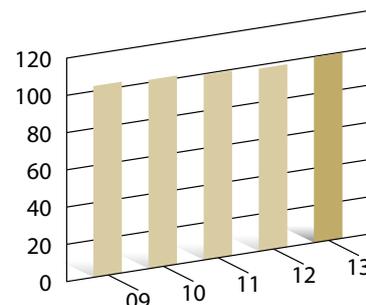
公里



每一部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障

### 車隊運作能力 — 龍運

百分比(%)



早上繁忙時間(7時至9時)整個巴士網絡內，向繁忙方向開出之實際巴士班次與時間表預定的班次之百分比

對比50,000公里：1的目標，達到52,053公里：1；而車隊運作能力對比100%的目標，則達到99.6%。

自2012年11月以來，龍運的品質管理系統一直獲得ISO 9001:2008認證。

### 巴士車隊及提升車隊質素

於2013年，為配合乘客需求增加及改善整體服務，龍運引進十部全

新歐盟第五代超低地台空調雙層巴士，以取代較舊的巴士，強化車隊實力。新巴士安裝多項先進設備，包括提升車隊管理功能的遠程信息處理系統，以及監察乘客行李和提高安全性的車上閉路電視。

於2013年12月31日，龍運共營運172部超低地台空調雙層巴士，全部可供輪椅上落，並設有電子報站系統。

龍運空調雙層巴士車隊	巴士總數
於2013年1月1日	165
年內添置(附註)	12
年內廢置	(5)
於2013年12月31日	172

附註：包括十部新巴士及兩部重新發牌巴士。

## 業務回顧

於年終時，龍運已訂購40部歐盟第五代超低地台空調雙層巴士，將於2014年付運。

### 巴士服務網絡

於2013年年底，龍運營運19條巴士路線。為進一步提升服務質素，龍運於2013年增派共四部巴士行走A43、E33及E34線，並於2013年8月將A41P線擴展至烏溪沙，以

滿足新增人口的服務需求。此外，龍運年內為機場員工推出十項全新八達通巴士轉乘計劃、11個新分段收費，以及一項新的即日回程票價優惠計劃。

鑑於旅遊及消閒活動日益興旺，龍運致力研究方法來配合與日俱增的客運需求，同時為所有乘客群維持最高水平的網絡覆蓋及服務質素。

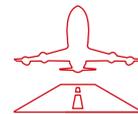
龍運將繼續提供快捷、直接及便利的巴士服務，以滿足顧客的需要及期望。

### 車廠

龍運營運一個位於小濠灣的車廠，提供日常巴士保養、加油、巴士清洗及停泊服務。該車廠安裝了污水處理系統，確保排放至公眾污水排放系統的污水質素符合法定要求。



龍運的乘客受惠於往返機場的便捷交通服務



● 位於大嶼山的龍運巴士總站

龍運將繼續提供快捷、直接及便利的巴士服務，以滿足顧客的需要及期望。

## 安全及顧客服務

龍運按照嚴謹的巴士維修保養計劃為巴士進行定期和詳細的檢查，確保巴士達到最高的保養標準，而駕駛導師則監察車長的駕駛表現及對顧客服務態度，並舉行安全簡介會和派發安全備忘，確保車長掌握最新的安全訊息。龍運並舉行優質服務推廣活動，以肯定及獎勵員工的優秀表現。

龍運的公司網站 [www.lwb.hk](http://www.lwb.hk)，提供方便乘客閱覽的巴士路線資料。龍運在沿線巴士站顯示的路線資料，提供部份路線的預計巴士到站

時間，而經提升的智能手機應用程式，則可讓顧客通過其智能手機獲取巴士服務資訊。

## 環境保護

龍運致力為改善環境作出貢獻，於2013年引進十部全新歐盟第五代巴士(令其所佔車隊巴士數目比例提高至25%)。此外，所有歐盟第二代及歐盟第三代巴士均加裝了柴油微粒過濾器，以減少粒狀物排放。

龍運巴士車廂空調系統的靜電空氣過濾功能，大大改善了車廂的空氣質素，而全環保驅動系統則有效地減少燃油耗用量和廢氣排放量。