

關懷顧客

我們的願景是成為舉世公認的公共運輸業領導者。我們致力滿足顧客的需要和期望，並為他們提供物有所值及最優質的運輸服務。





屯門公路巴士轉車站為往返外區的乘客提供更多接駁選擇

八達通巴士轉乘計劃

集團的專營巴士服務提供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，並擴大了網絡的覆蓋範圍。轉乘計劃提高巴士的使用率並紓緩繁忙道路上的交通擠塞，有助締造更潔淨的環境。於2013年年底，九巴共營辦109個八達通巴士轉乘計劃，覆蓋269條路線，而龍運則營辦16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。我們將繼續透過九巴和龍運網絡及與其他公共運輸機構合辦的多式聯運服務，探索進一步擴大轉乘計劃覆蓋範圍的可行方法。

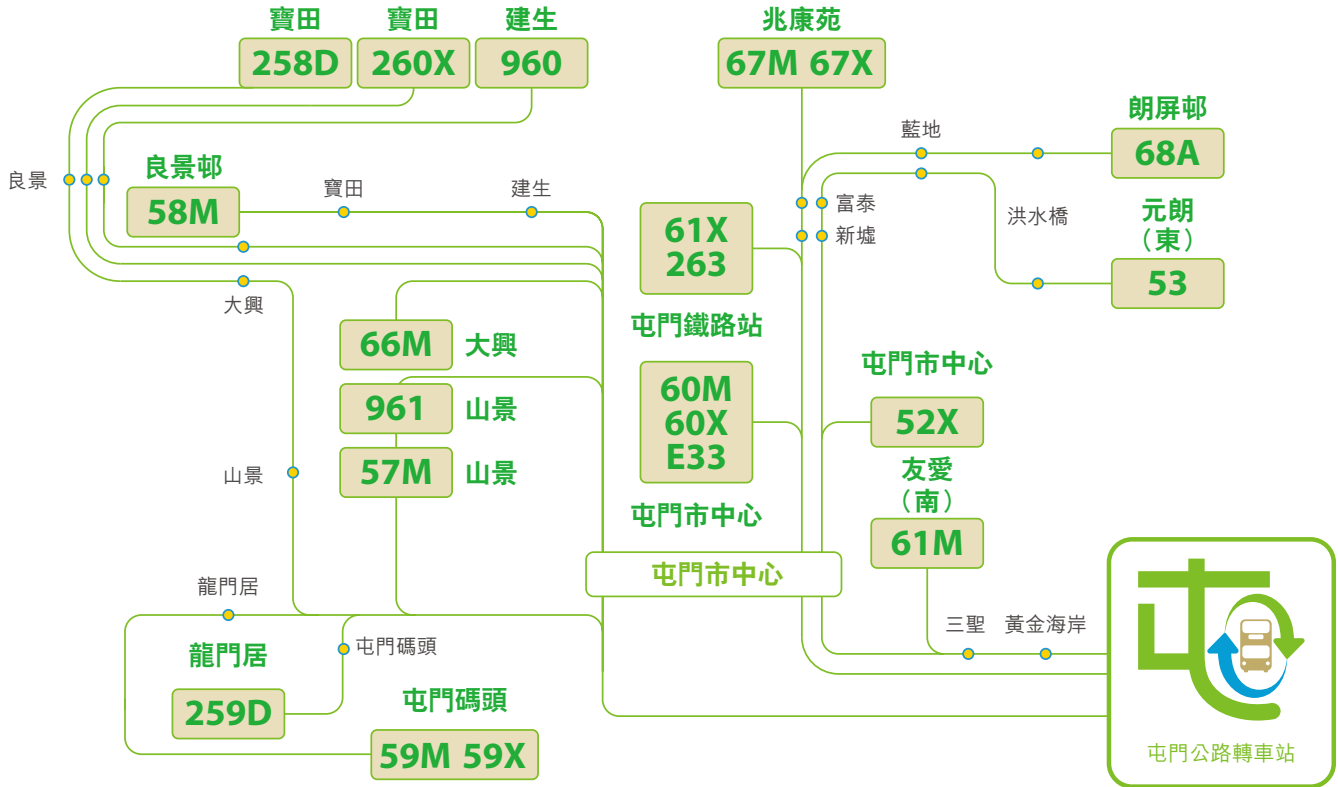
屯門公路轉車站

自屯門公路轉車站於2012年底啓用以來，屯門公路巴士轉乘折扣計劃已經過多個擴充階段。目前，共有29條巴士路線參加了轉乘計劃，並提供轉乘折扣優惠。轉乘計劃的實行亦有利於巴士路線重組，

包括將資源從低使用率的路線投入需求持續上升的路線。現時，平日每天約有20,000名乘客使用屯門公路轉車站。除了提升資源的運用效益外，轉乘計劃更可改善整體的巴士網絡聯繫，以合理票價為乘客帶來更快和更直接的巴士服務。九巴營運範圍內的其他地區也可採用這種兩全其美的安排。



屯門巴士路線
重組詳情



50元「五線全日通」，無限次乘搭

九巴於2013年4月7日推出「五線假日通」，為本地市民和遊客提供

更便利、更舒適的巴士旅程。乘客可於購買當日內無限次乘搭五條指定路線的巴士，暢遊九龍、新界及香港的旅遊景點。

自2013年9月7日起，「五線假日通」已擴展至包括平日使用，並易名為「五線全日通」。「五線全日通」的標準票價為港幣52.5元(12歲以下的小童和65歲及以上的長者則為半價，即港幣26.3元)，但在2013年9月7日至2014年3月6日推廣期內，乘客可以港幣50元的特惠票價(12歲以下的小童和65歲及以上的長者則為半價，即港幣25元)使用此項服務。

五條指定路線為：

路線	全程車費 (港元)
B1線 落馬洲鐵路站 ↔ 天水圍鐵路站	12.70
968線 元朗(西) ↔ 銅鑼灣(天后)	22.70
68X線 佐敦(渡華路) ↔ 洪水橋(洪元路)	13.60
2線 蘇屋 ↔ 尖沙咀碼頭	4.70
6線 荔枝角 ↔ 尖沙咀碼頭	4.90



「八達通」聰明卡

八達通卡電子繳費系統於1997年推出，現深受香港的公共交通乘客歡迎。八達通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，而用途也最廣泛。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2013年，集團的專營巴士服務車費收入中約90%是透過八達通卡繳付。八達通卡為乘客帶來便利，並因避免收集及處理現金而為集團節省成本。

水晶巴士站柱

為使在鬧市的站牌更加美觀實用，九巴於2013年增設了80枝全新的水晶巴士站柱，令水晶站柱總數增至約280枝。站柱的設計首重清晰易讀，其四方水晶站牌顯示九巴傳統紅色圓形站牌式樣。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。除相關的路線號碼外，站牌亦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。站柱採用無污染的LED光管照明，由氧化硅充電式電池供應電力，其壽命等於一般慳電光管的三倍左右，而省電量等於其六倍以上。水晶巴士站柱還安裝計時器，以調節照明的操作時間，進一步節約用電。

巴士候車亭

我們透過巴士候車亭改善計劃，為候車乘客帶來更舒適的環境。於2013年，九巴加建了20個新候車亭，令候車亭總數增至2,462個。候車亭不但為乘客帶來方便，其附設的2,750塊廣告板亦為集團的專營巴士業務帶來廣告收入。

提升轉車站設施

於2013年，為配合屯門公路、華明及上水新轉車站啟用，九巴改善了乘客等候區的設施，包括增設顯眼的屋頂指示牌、大型圖像信息板、長椅、連座位的排隊欄杆，以及免費WiFi無線上網服務。九巴亦於屯門公路轉車站設置創新的巴士到站時間預報系統，透過發光二極管顯示屏向乘客通報下一班巴士的到站時間。

顧客服務中心

九巴的八個顧客服務中心分佈於尖沙咀、紅磡、藍田、美孚、荃灣、沙田、屯門及天水圍的公共交通交匯處，為乘客提供方便的一站式服務，乘客可向九巴顧客服務大使索取巴士路線資料。中心還提供八達通卡服務及出售九巴紀念品。

顧客亦可利用中心多媒體設備的「數碼地圖乘客諮詢系統」來搜尋路線，系統的立體地圖會顯示所選路線途經的地標。九巴還為該系統

安裝簡體中文版本，方便不斷增加的內地遊客。顧客亦可使用多媒體設備瀏覽九巴網站。

為配合跨境旅客需要，九巴於2013年4月在落馬洲設立票務處，提供八達通服務及售賣新推出的「五線全日通」。

龍運在香港國際機場的顧客服務中心和票務處提供票務、顧客查詢和失物認領的一站式服務。

顧客服務熱線

九巴屢獲殊榮的顧客服務熱線(2745 4466)是九巴與乘客之間的有效溝通渠道。於2013年，熱線共處理了約280萬個來電，即平均每月處理約23.4萬個來電。熱線由每日早上7時至晚上11時提供專人接聽服務，並有24小時運作的熱線系統，以廣東話、英語及普通話提供巴士路線資料、最新服務資訊、交通消息及留言信箱服務。九巴是本港首間透過短訊服務(SMS)向顧客手提電話傳送巴士路線資料和巴士站位置數碼地圖的運輸營運商。

龍運的顧客服務專線(2261 2791)於2013年內共處理18,854個來電，即平均每月處理大約1,571個來電。除了回應乘客的查詢、意見及建議外，該熱線還處理失物查詢。



九巴按照國際認可標準，提供車隊保養服務

作為世界級的公共巴士營運商，我們的首要目標是確保日常運作的安全表現達致甚或超越顧客的期望。

安全守則

我們致力為所有乘客提供安全可靠的優質巴士服務。安全守則的基礎，是全體員工均須承諾為可能受九巴巴士業務及工作活動影響的所有人士，提供安全健康的環境，以盡量降低意外受傷及健康受損的風險。各級員工均有責任恪守適用於九巴巴士業務和工作活動的所有法例及其他規定。

作為世界級的公共巴士營運商，我們的首要目標是確保日常運作的安全表現達致甚或超越顧客的期望。我們採納「計劃、執行、檢查、實踐」架構來管理安全及健康事宜，並致力持續改善各營運層面的安全表現。

我們定期檢討安全守則，確保適用於維持卓越運作。



九巴的車務營運部自2012年8月起榮獲香港品質保證局頒發職業安全健康管理系統OHSAS 18001證書，在香港專營巴士業界中是唯一取得該項資格的公司。

安全管理系統

九巴的安全管治架構，確保在符合國際標準的情況下達致最高的安全表現及使業務可持續發展。九巴的車務營運部於2012年榮獲香港品質保證局頒發職業安全健康管理系統OHSAS 18001證書，使九巴成為香港首間獲得該項認證的專營巴士公司。該驗證機構於2013年6月進

行OHSAS 18001監督審核，確保九巴的安全管理系統持續發揮成效。監督審查中未有發現違規情況。

作為安全文化的基石，九巴落實一項策略性計劃，以訂立、執行及檢討超越法例及法定要求的安全管理系統。為達致可行的最高安全標準，九巴採用「計劃、執行、檢查、實踐」方法來持續改善各業務範疇的安全表現及維持卓越運作，

並提升前線員工的職業健康和安全意识。

九巴深明積極主動的風險管理方針是所有安全管理活動的關鍵元素，因而在巴士業務及維修活動方面，實施符合OHSAS 18001標準的有效風險管理監控措施。我們計劃進一步執行有效的風險控制系統，確保因應業務性質把安全風險控制在合理水平。

安全駕駛文化

巴士設計及維修

九巴工程師繼續與主要的巴士製造商共同研發切合香港氣候和運作環境的新型巴士。新的九巴雙層巴士均配備三合一綜合安全閉路電視監察系統，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。為加強巴士乘客的保障，我們正對覆蓋車門位置、駕駛座、上下層車廂和樓梯的車內影像記錄系統原型，進行測試。我們的車隊落實了一系列技術性措施來改善安全性，包括以車速限制裝置將車速限制在時速 70 公里。車隊還安裝電子速度記錄儀 (KMBLOG) 及遠程信息處理系統來記錄行車速度和其他操作參數。於 2013 年年底，九巴及龍運車隊中的每部巴士均已安裝 KMBLOG 及遠程信息處理系統，方便車隊管理。

我們的專營巴士接受香港特區政府運輸署的定期隨機抽查。九巴和龍運巴士車隊中的巴士全部均須進行經 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進行檢查，以確定是否適合在路上行駛。我們透過嚴格的保養系統，為乘客帶來可以信賴的機械可靠性。

車長培訓及發展

我們致力栽培巴士車長，以保障乘客安全及提供可靠舒適的巴士服務。九巴於沙田車廠營辦的車長訓練學校，為新入職和現職車長提供全面的培訓課程，確保巴士車長以安全駕駛為首要目標。車長訓練學校設有最先進的巴士模擬駕駛室，模擬現實世界的路面環境，讓車長改善駕駛技術，特別是在面對突發情況下所作出的反應。我們亦籌辦多個安全獎項及比賽，向車長推廣優質駕駛概念。

為提高車長的安全駕駛意識，以及加強安全駕駛的訊息，我們向車長提供駕駛輔助教具，包括《車長安全駕駛手冊》、「安全駕駛卡」及駕駛貼士，當中載有與車長日常工作有關的駕駛守則及安全駕駛注意事項。我們又製作了一個有關防衛性駕駛技巧的安全錄像，並上載至員工網。除了規定車長觀看安全錄像外，我們還要求車長遵守車長工作程序，以及與巴士總站安全運作及交通意外處理方法有關的各項程序。

為鼓勵車長恪守道路安全原則，我們於 2013 繼續舉辦路線安全表現獎和路線安全改善獎，以宣揚安全駕駛的重要性。

為提升服務質素，九巴投放大量資源建立一支重視安全的專業車長隊伍，以提供卓越的服務。九巴於 2012 年推出「伴你同行」計劃，協助新入職車長盡快適應工作環境，並提高他們的道路安全意識。我們委任行車經驗豐富而安全記錄優秀的退休車長與新入職車長同車，透過分享行車經驗灌輸正面的駕駛態度。九巴於 2013 年進一步擴展該計劃，以加強其成效。

巴士車長「駕駛貼士」資料庫

我們製作了全港首創的「注意路段駕駛貼士」資料庫，並已上載至我們的員工網，令車長行車時更安全、更得心應手。這資料庫就九巴營運地區內巴士路線需注意的路段，為車長提供條理分明的指引和實用駕駛貼士，並附加相片及平面圖方便車長參閱。這樣，經驗老到的車長便可與其他車長分享個人專長及知識。我們已摘取重要的駕駛貼士編製成「安全駕駛貼士集」，並放在巴士總站供車長查閱。



員工網提供一個渠道，讓車長就駕駛貼士發表建議。我們可藉此優化及更新資料庫，同時不斷研究所涉路線。這些措施有利我們為乘客提供舒適安全的旅程，並為車長提供支援。

關懷乘客

九巴貫徹為乘客提供安全巴士旅程的政策，於2013年7月27日推出全新系列的安全訊息，透過報站系統及「流動多媒體」系統播放，溫

馨提醒乘客不論在車廂內走動或站立時，都應該緊握扶手。

為加強成效，九巴邀請一名聲音為港人所熟悉的著名本地藝人為廣東話訊息錄音。報站系統的版本，包含五條以廣東話、普通話及英語播放的安全訊息，而「流動多媒體」系統的版本則是一輯名為「巴士仔說：請緊握扶手，安全第一！」的動畫。九巴再接再厲，於2013年9月16日推出一輯全新的安全錄

像，宣揚相若的「緊握扶手 安全第一」安全訊息，在九巴巴士上的「流動多媒體」系統以廣東話播放。

推廣安全駕駛

自2013年1月起，我們每月與警方合辦研討會，向新入職車長進一步推廣安全駕駛及分享駕駛貼士。此外，我們於2013年10月推出「工地座談會」，讓前線主管向車長傳達日常安全訊息，以加強他們的安全意識。



九巴推出「伴你同行」計劃，協助新入職車長盡快適應工作環境