

## 關懷僱員

我們繼續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，以獎勵員工的卓越表現。





## 人力資源政策

為維持安全、和諧及尊重他人的工作環境，九巴採納一套全面的人力資源政策，當中訂立各項原則，包括推廣性別平等、防止性騷擾、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。我們恪守香港的勞工法例，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。

## 延長用膳時間

自2012年第三季起，九巴延長了車長用膳時間至60分鐘，並相應增聘並訓練巴士車長，以填補車長

因延長休息及用膳時間而出現的服務空檔。我們還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2013年繼續透過不同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、在巴士車身登載招聘廣告、在巴士總站派出招聘小組，以及與非政府機構合辦招聘日。

## 員工溝通

為加強九巴及龍運管理層和員工代表的雙向溝通，集團已設立了六個勞資協商委員會。九巴的五個委員會每月開會一次，而龍運的委員會則每兩個月舉行一次會議，各自檢討安全及營運程序、工作環境及員工福利等事宜。此外，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》，提供有效渠道，讓員工進一步掌握公司及行業發展的最新動態。

## 員工發展

我們致力栽培各級員工，作為不斷提升服務質素的重要一環。為此，我們不時安排適合的培訓及發展課程，以加強管理人員及前線員工的管理及營運技能。

下表提供集團各業務分部於2013年年底和2012年的員工數目：

業務分部	2013年	2012年
專營公共巴士業務		
• 九巴	11,999	12,006
• 龍運	469	460
小計	12,468	12,466
非專營運輸業務	624	656
媒體銷售業務 <sup>(1)</sup>	163	145
內地運輸業務 <sup>(2)</sup>	5	5
<b>總數</b>	<b>13,260</b>	<b>13,272</b>

(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

於2013年，我們為管理人員提供一系列培訓和發展課程，內容涵蓋團隊管理技巧、領導技巧、訓練技巧、激勵技巧、談判及影響力技巧，以及創意和創新。我們亦為車務督察及站長安排培訓計劃，以提升他們的督導技巧及個人能力。我們還舉辦時間管理及Excel工作坊等培訓課程，以提升文職人員的技能。

於2013年，300多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各級員工舉行一場研討會，讓他們掌握最新的法例規定。九巴和龍運的管理人員連續第八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。

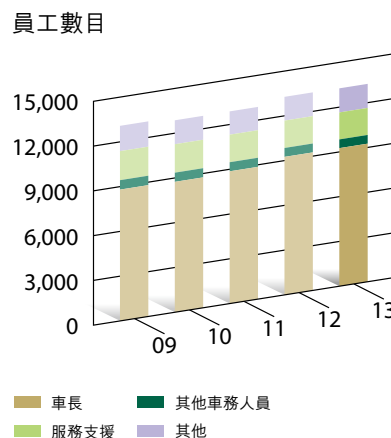
## 車長培訓

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。於2013年，九巴位於沙田車廠的車長訓練學校再為約6,300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2013年年底，訓練學校聘有67名資深駕駛導師及擁有45輛訓練巴士。

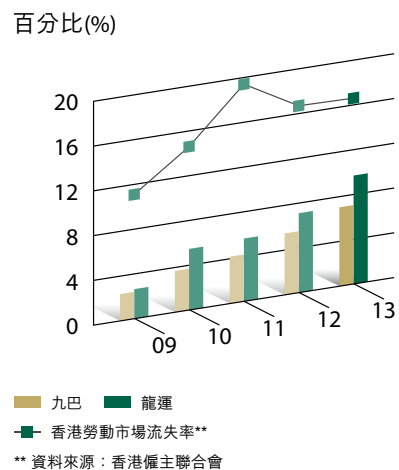
九巴車長訓練學校提供的系統性培訓，重點是透過全面而精心設計的課程，提升車長的防衛性駕駛技巧。新入職的車長參加一系列基本培訓課程，其重點包括巴士操控、道路安全意識、安全行車技巧、道路守則、巴士停泊、夜間駕駛、各款巴士型號、認識巴士路線和車上設施，以及顧客服務技巧。所有新車長在正式為公眾服務前，必須通過嚴格的內部評估，以確保他們能安全、有效地履行職責。九巴亦持續為資深車長安排駕駛技術改進培訓課程，以提高他們的道路安全意識及防衛性駕駛技巧。所有車長均須修讀培養良好駕駛習慣的環保駕駛培訓課程，以加強環保意識。

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，協助車長改善駕駛技巧，訓練他們面對不同交通情況時所作出的反應。模擬駕駛室不會佔用路面或消耗燃料，符合環保。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，駕駛導師即場向每位受訓者提供意見，並派發一份電腦報告，當中載有行車速度、旅程時間、乘客舒適度等資料。

集團於12月31日之員工數目



員工流失率 (自願離職)





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，我們亦設立了一個專門網上學習平台。

### 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2013年，我們為1,759名技術人員舉辦共182個

內部訓練課程，並與巴士製造商合辦18項培訓課程，供235名工程師、督導員及科文參加。

為確保巴士車隊獲得穩定供應的熟練維修員工，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2013年有39位學徒畢業，令學校自成立以來的畢業生總數達2,316名。於2013年年底，共有175名學徒入讀技術訓練學校。

九巴學徒培訓的質素於2013年再次獲得肯定，一位學徒在職業訓練

局舉辦的最佳汽車學徒比賽中獲得殿軍，並獲邀前往日本參觀豐田汽車廠。

### 表現評估

九巴及龍運利用有系統的表現評估機制來監察車長表現，確保把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。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。



九巴的巴士模擬駕駛室模擬真實的路面環境，協助車長提升駕駛技巧

## 表揚卓越服務

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及鼓勵員工持續地全心全意為顧客服務。

## 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2013年，我們向703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2013年，我們向九巴及龍運車長頒發5,534個良好服務年獎及3,846個安全駕駛年獎，而307個車站員工則獲頒良好服務年獎，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2013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。

## 傑出服務獎

我們每年舉辦傑出服務獎，以表揚員工的傑出貢獻。於2013年，有

62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。

## 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，讓前線員工用膳及休息。我們亦在休息室



九巴推廣工作生活平衡，鼓勵員工參與康體活動



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借閱公司內部圖書館的書籍及雜誌。

### 員工活動

#### 慈善競跑

於2013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2013年12月，九巴長跑隊更在「勇闖ICC-100-新地公益金慈善跑」活動中，奪得團體接力賽冠軍及亞軍。

#### 長跑賽

由人力資源部舉辦的2013年九巴長跑賽於4月14日在烏溪沙運動場舉行。這項活動的目的是向員工及其家人推廣健康的生活方式。為慶祝九巴成立八十年，我們還舉辦九巴八十周年盃，吸引逾240名員工及其家人參與。經過一日輕鬆愉快的活動後，優勝者獲董事總經理頒發獎項。

#### 龍舟賽

在2013年6月12日舉行的赤柱國際龍舟錦標賽中，九巴龍舟隊贏得三個獎項(男子乙組初賽第一名、男子B組銅杯決賽冠軍及赤柱廣場混合銀碟決賽冠軍)。比賽過後，九巴高級管理層為龍舟隊舉行了祝捷午餐。

#### 車廠比賽

我們於2013年舉辦多項車廠比賽及錦標賽，包括乒乓球、足球及長跑等運動競賽。



我們每年舉辦傑出服務獎，以表揚員工的傑出貢獻。