

卓越服務 備受讚賞

關懷僱員

九巴致力培育人才來提供最優質的服務。為了激勵員工，我們一直推行全面性的培訓及各項獎勵計劃。



人力資源政策

為維持安全及和諧的工作環境，九巴採納一套全面的人力資源政策，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及反歧視法例，並確保所有供應商尊重有關僱傭及結社自由的勞工權益，同時在我們各業務層面禁止僱用童工及強迫勞工。

車長招募

為維持足夠人手來支持優質巴士服務，我們於2014年繼續透過不同招募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、電台廣告及在巴士總站派出招聘小組，以及與非政府機構合辦招聘日。

致力栽培員工，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技能。



下表提供集團各業務分部於2014年年底和2013年年底的員工數目：

業務分部	2014	2013
專營公共巴士業務		
• 九巴	12,146	11,999
• 龍運	510	487
小計	12,656	12,486
非專營運輸業務	621	624
媒體銷售業務 ⁽¹⁾	167	163
內地運輸業務 ⁽²⁾	5	5
總數	13,449	13,278

⁽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

為加強九巴及龍運管理層和員工代表的雙向溝通，集團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，以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實用資訊，包括公司通告、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》，提供額外有效渠道，讓員工進一步掌握公司及行業發展的最新動態。

員工發展

致力栽培員工，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技能。

於2014年，我們為各級僱員提供一系列培訓和發展課程，內容涵蓋解難及決策、項目管理、激勵、抗壓等技巧，以及變革管理。我們亦為管理人員及督導級員工提供內部OHSAS 18001培訓工作坊，使他們加強理解及應用安全管理系統，並培訓他們成為合資格的內部品質審核員。此外，

培訓項目亦包括PowerPoint工作坊，以提升文職人員的工作能力，及舉辦「團隊工作坊」，以培養各級員工的團隊精神。

我們已設立電子學習平台，並為巴士車長及各級員工提供一系列電子學習課程，方便他們時刻透過電腦及流動電子設備學習知識。我們的電子學習課程採用各種多媒體格式，包括視頻動畫、卡通、互動遊戲及練習等，以激發及保持參加者的興趣。電子學習平台亦提供一個培訓進度監察系統，以緊貼每名學員的學習進度及表現。

於2014年，336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。我們亦邀請私隱專員公署為各級員工舉行一場研討會，介紹相關法例及解答參加者的問題。

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2014年，九巴位於沙田車廠的車長訓練學校為約6,303名新入職和資深車長提供全

我們提供系統性培訓，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。

面的培訓及駕駛技術改進培訓課程。於2014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。

我們提供系統性培訓，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。資深車長亦被安排進修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。另外，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作出適時反應。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



九巴為專業車長提供全面培訓

盤、加速裝置、制動裝置及儀錶板，並備有多部等離子顯示屏，能播放立體景觀。模擬駕駛室的聲音系統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。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。

駕駛導師定期檢討培訓計劃的內容，並在推出新的巴士型號時進行更新。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

灌輸交通規則及公司規例，還有安全貼士等知識。我們亦設立了一個專門網上學習平台，以推廣自學文化、減少課堂培訓的時數，並方便我們分配更多時間進行路面培訓及培養實際駕駛技巧。

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2014年，我們為1,313名技術人員舉辦共164個內部訓練課程，並與巴士製造商合辦18項培訓課程，供194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2014年有17位學徒畢業，令學校自成立以來的畢業生總數達2,333名。於2014年年底，共有190名學徒入讀技術訓練學校。

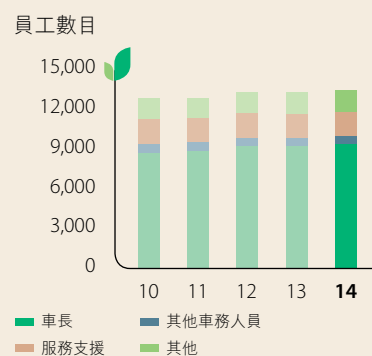
九巴學徒培訓的質素於2014年再次獲得肯定，兩位學徒在職業訓練局舉辦的最佳汽車學徒比賽中獲得雙亞軍，另一位則獲得季軍。他們獲邀前往日本參觀日產汽車廠。另一名學徒則在職業訓練局舉辦的「2014年度學徒/見習員獎勵計劃」中獲選為全年傑出學徒，並獲邀前往新加坡進行考察。



表現評估

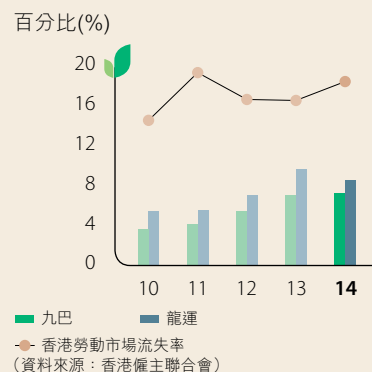
九巴及龍運利用有系統的表現評估機制來監察車長表現，確保把服務保持在最高的水平。若車長的表現未能符合這些既定標準，我們會提供改進培訓，並由表現管理小組協助車長認識自己的長處和短處。兩家公司均以獎金及獎狀來表揚表現出色的車長。

集團於12月31日之員工數目



員工流失率

(自願離職)





九巴透過學徒培訓計劃，確保合資格的維修員工供應無缺

九巴及龍運利用有系統的表演評估機制來監察車長表現，確保把服務保持在最高的水平。

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終身致力為顧客服務。

安全駕駛獎

我們自1990年起設立安全駕駛獎，車長若於5年、10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2014年，我們向674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。

集團非專營運輸業務部旗下的營運公司，於2014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，以表揚集團各級員工的傑出貢獻。於2014年，有86名員工獲頒傑出服務獎，肯定了他們的出色表現。

長期服務獎

於2014年12月，我們舉辦長期服務獎頒獎典禮，以表揚資深員工的忠誠服務。16名員工獲頒40年服務獎，另有381名員工獲頒30年服務獎。此外，為集團服務10或20年的4,657名員工亦獲頒嘉許狀及一支精美鋼筆。

醫療中心

九巴在其物業設立四個醫療中心，為員工提供門診服務，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

九巴多個巴士總站為車長及其他前線員工提供生活設施。我們根據員工調查結果，於2014年把多



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2014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2014年11月，九巴長跑隊更在義務工作發展局的AVS義跑慈善競技日中，奪得10公里隊際冠軍。

長跑賽

由人力資源部舉辦的2014年九巴長跑賽於4月13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。活動吸引逾200名員工及其家人參與，享受了輕鬆愉快的一日。

龍舟賽

在2014年6月2日舉行的赤柱國際龍舟錦標賽中，九巴龍舟隊贏

得兩個獎項(男子乙組初賽第二名及男子B組銅杯決賽)，及於6月22日舉行的香港龍舟短途賽中贏得男子組銅杯亞軍。於2014年11月，九巴隊參加了於台灣舉行的2014年城市盃國際龍舟錦標賽，贏得混合組亞軍及健康組男子組季軍。

車廠比賽

為培養員工的團隊精神，我們於2014年舉辦多項車廠比賽，比賽橫跨數個類別，包括羽毛球、足球、籃球、長跑及攝影等。



九巴以長期服務獎計劃，嘉許忠心耿耿的員工