

集團大事記

圖 1



圖 2

圖 3

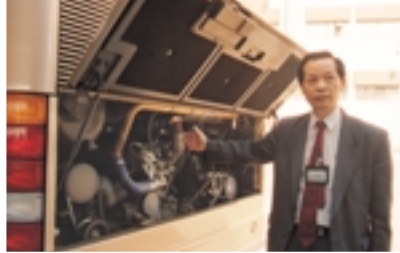


圖 4

圖 5



圖 6

一月

標準普爾「A」級信貸評級 > 九巴於二零零二年一月十四日獲標準普爾授予「A」級企業信貸評級(前景: 穩定), 反映了九巴穩健的財務狀況。獲得「A」級信貸評級有助將融資成本維持在合理的低水平。

推出全港首個數碼互動巴士站 (圖 1) > 九巴在尖沙咀天星碼頭巴士總站裝設全港首個數碼互動巴士站。候車乘客可透過站內的輕觸式液晶體顯示屏瀏覽九巴網站。站內亦提供巴士路線、新聞、天氣預測及最新交通消息等資料。此外, 數碼互動巴士站設有一組網絡攝影機, 讓九巴的交通控制人員遙距監察總站及附近環境的交通情況。

三月

九巴網站大革新 > 九巴網站(www.kmb.com.hk)經重新設計後, 面目一新, 並提供更全面的資訊。為使乘客能更容易地識別個別的巴士站及掌握其正確位置, 九巴已將其全數約四千二百個巴士站的圖片上載九巴網站。網站並提供「點到點路線搜尋」功能、旅遊指南及巴士模型精品展等娛樂資訊。

五月

新荔枝角車廠 > 九巴位於西九龍填海區的全新荔枝角環保車廠已於二零零二年五月投入服務, 以取代前荔枝角車廠。新荔枝角車廠總樓面面積達六十五萬平方呎, 除了為大約一千部巴士提供維修服務外, 更為西九龍及新界西南區逾一百一十條巴士路線提供支援服務。新車廠採用環保設計概念, 並設有眾多能夠提升運作效率和效益的現代化設施。

八月

將軍澳區巴士服務 > 地下鐵路將軍澳支線於二零零二年八月通車後，九巴重組其將軍澳及油塘的巴士服務網絡，以適應新的市場環境。九巴精簡部份巴士路線，並將資源轉而投入其他需求殷切的地區。

九月

「傑出服務獎」推動優質顧客服務 (圖 2) > 為表揚表現出色的員工，九巴於二零零二年九月舉辦首次「傑出服務獎」獎勵計劃，向五十二名員工頒發獎項，以示嘉許。「傑出服務獎」旨在提高員工士氣，鼓勵他們更主動地投入工作、熱誠對待顧客及同事，以及熱心參與公益慈善活動。

九巴「數碼地圖乘客諮詢系統」 (圖 3) > 九巴顧客服務熱線中心推出全新的「數碼地圖乘客諮詢系統」，能提高熱線服務員在處理電話查詢時的效率。熱線服務員只要在數碼地圖上揀選起點及終點，系統即可根據車費、步行距離、行車時間及距離等標準，找出一系列最理想的直接或轉駁路線，以供顧客選擇。此系統並能提供有關巴士轉乘計劃的資料。熱線服務員更可在數碼地圖和系統內儲存的全港十萬個地標資料的協助下，為顧客快捷地提供精確的資訊，以協助他們尋找所需的巴士站。

十月

榮獲《福布斯》雜誌「二百家營業額十億美元以下的傑出企業」殊榮 > 《福布斯》雜誌評選美國以外地區二萬家年收入十億美元或以下的公司，並向其中百分之一頒發獎項。本公司於二零零二年十月三十日榮獲《福布斯》雜誌頒發二零零二年度的此項殊榮。

全港首創空調候車亭 > 為改善乘客的候車環境，九巴於藍田巴士總站興建全港首個空調候車亭。該空調候車亭採用透明強化玻璃設計，並由獨立空調系統供應新鮮空氣，讓乘客在清新、寧靜舒適的環境下等候巴士。空調候車亭並設有先進的資訊服務和座椅設施。

十一月

全環保驅動系統 (圖 4) > 九巴成功研製出創新的全環保巴士驅動系統，革新巴士的機械設計，除了能提升引擎效率外，更令廢氣排放量平均減少百分之六至十。配備此系統的巴士能更暢順地加速和行駛，為乘客提供更舒適的旅程。

全港首個智能顧客資訊站 > 九巴於尖沙咀天星碼頭巴士總站推出全港首個智能顧客資訊站，標誌著顧客服務的一項突破。智能資訊站由三個部份組成，包括戶外全天候顧客自助亭、顧客服務中心，以及一幅展示九巴珍貴歷史及現代圖片的巨型壁畫。駐站的顧客服務大使親切友善地為乘客及遊客提供巴士路線資訊，並收集乘客對九巴服務的意見。智能資訊站更設有八達通卡增值服務。

十二月

資訊科技獎項 (圖 3) > 九巴憑著一套為顧客服務熱線研發的嶄新「數碼地圖乘客諮詢」系統，角逐香港電腦學會舉辦的二零零二年「資訊科技卓越成就獎」，並奪得「資訊科技應用獎」銅獎。「資訊科技卓越成就獎」旨在鼓勵香港創新資訊科技產品及服務的發展，並表揚為此作出傑出貢獻的機構。

先進電子化調查系統 (圖 5) > 九巴引入先進的「電子化調查系統」，將高達九成的路線調查活動電子化，成為全港首間採用此系統的巴士公司。該系統有助九巴建立一個更全面的數據庫，以掌握顧客對路線規劃的需要和要求，並為顧客提供度身設計的服務。

為馬灣提供巴士及渡輪服務 (圖 6) > 本集團擁有百分之六十五權益的附屬公司珀麗灣客運有限公司，成功為馬灣的高尚住宅項目珀麗灣開辦巴士及渡輪服務。該渡輪服務更標誌著集團首次提供海上客運服務。