

業務回顧



香港專營公共巴士業務

專營公共巴士業務是集團的業務核心。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可靠的世界級服務，同時也在巴士設計、舒適度及最新環保技術上奠定新標準。

鄰近巴士站

最直接巴士路線

最平車資

資料更新

沿途資訊

落車提示



九龍巴士(一九三三)有限公司(「九巴」)

九巴，創立於1933年，為載通國際的全資附屬公司，提供廣泛覆蓋九龍、新界及港島的巴士服務。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11,700名員工，包括8,000多名車長，承諾為乘客提供世界級的運輸服務。

卓越服務

九巴開業78年，其一向以來受人稱頌的是一直貫徹為香港市民提供世界級公共巴士服務的承諾。以下服務里程見證九巴在各營運層面採用的最高標準：

1999年

九巴在全公司推行品質管理系統，因而成為香港首家全面獲得香港品質保證局頒授ISO 9001:1994品質證書的公共巴士公司。事實上，九巴是全港第四家榮獲此項公司認證的機構。

2002年

九巴獲得ISO 9001:2000認證。

2003年

九巴的荔枝角及沙田車廠獲得ISO 14001:1996環境管理系統認證，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。

2004年

九巴的荔枝角車廠升級至ISO 14001:2004環境管理系統認證。

2005年

九巴的沙田車廠升級至ISO 14001:2004環境管理系統認證。

2007年

九巴獲香港工業總會轄下的香港優質標誌局頒發證書，表揚九巴位於荔枝角、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。

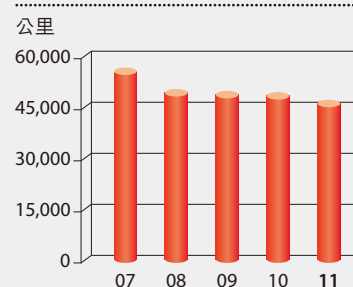
2009年

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

2011年

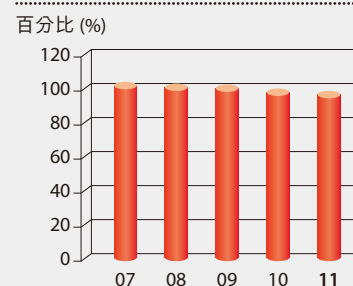
九巴以強大的品牌實力，進一步榮獲雅虎香港網站舉辦的Yahoo!感情品牌大獎2010-2011（運輸/交通界別）。九巴亦獲得香港理工大學評為「香港最受推崇知識型機構」，以及香港社會服務聯會頒發的香港長者友善社區2011銅星獎。

機械可靠性 — 九巴



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



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

下載我們的
企業介紹短片



3 個品牌大獎

於2011年，九巴榮獲雅虎香港、香港理工大學及香港社會服務聯會嘉許。

表現承諾

我們致力為顧客提供最高質素、安全而高效率的巴士服務。機械可靠性及車隊運作能力這兩項重要的表現指標，是衡量公共巴士服務的營運表現。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2011年，九巴車隊的機械可靠性，對比目標指標45,000公里：1，為45,780公里：1，而運作能力對比目標指標100%，則為95.8%。

巴士車隊及提升車隊質素

九巴的兩大優先目標是不斷創新，以及進行車隊現代化。自我

們於1997年與巴士供應商合作，為香港引進全球首部可供輪椅上落的超低地台雙層巴士，我們繼續為九巴車隊引入先進技術及環保設計的巴士。

今天的巴士型號包括多項創新設計，例如讓乘客更方便上落車廂上層的筆直梯級、較寬敞的車身、2+2座位、關愛座、輪椅空間、顏色鮮明的扶手、隨手可及的停車電鐘掣，以及更有效地控制車廂內溫度和濕度的先進空調系統。於2009年，我們成為亞洲首間引進歐盟第五代雙層巴士的公共巴士公司。我們亦提升了單層巴士車隊的質素，引進可供輪椅上落的全新超低地台單層巴士，以取代正在退役的單層巴士。這些新巴士設計時尚，車廂高度更高，為乘客提供更舒適的旅程。





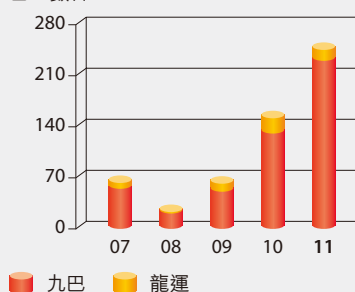
九巴網絡四通八達，帶你直達香港市中心

業務回顧 香港專營公共巴士業務

車隊引入新巴士數目

(專營公共巴士業務)

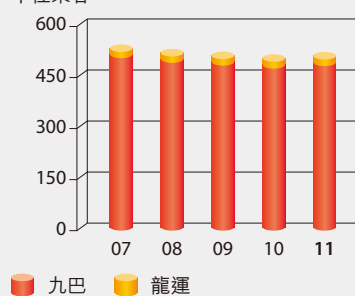
巴士數目



於12月31日之車隊總載客量

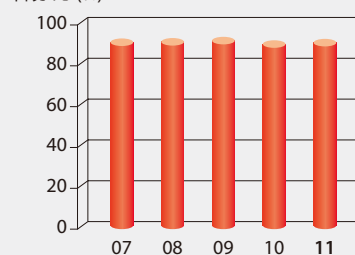
(專營公共巴士業務)

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

於2011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231部新超低地台空調巴士，包括11部歐盟第四代及188部歐盟第五代雙層巴

士，及32部歐盟第五代單層巴士。

截至2011年12月31日止，九巴共營運3,891部巴士(包括3,726部雙層巴士和165部單層巴士)，其中98.7%為空調巴士。

九巴車隊	空調雙層巴士	空調單層巴士	非空調雙層巴士	巴士總數
於2011年1月1日	3,534	157	131	3,822
年內添置	214 ⁽¹⁾	32	-	246⁽¹⁾
年內廢置	(72)	(24)	(81)	(177)
於2011年12月31日	3,676	165	50	3,891

⁽¹⁾ 包括15部來自龍運巴士有限公司的空調雙層巴士。

於2011年底，九巴訂購了77部歐盟第五代空調雙層巴士及28部歐盟第五代空調單層巴士，將於2012年付運。

巴士服務網絡

於2011年年底，九巴共營辦393條巴士路線。為求更妥善地運用資源，同時繼續滿足乘客的交通需求，我們繼續重整服務，以紓緩巴士乘客流向鐵路的影响。為了將低使用量路線的資源轉投需

求不斷增長的地區，九巴路線重組繼續集中於提出建議方案，實行重新規劃，縮短及合併路線以獲取更大的營運效益，及按需要調整服務班次。年內，我們向政府提交了42項重組路線方案和55項服務班次的建議，涉及削減123部巴士。然而，政府只批准其中四項重組路線方案和23項服務班次的建議，使九巴只能削減28部巴士。

為提升服務效率，九巴致力探討取消某些由於鐵路擴建而不再需要的巴士路線，以及削減客運需求下降路線的班次。路線重組後所騰出的資源將重新投放於需求較大或正在增長的地區。除了對巴士乘客有利外，這還有助緩和

交通擠塞及保護環境，並紓減車費加價壓力。策略性的巴士網絡重組，將繼續是九巴主要用以應對市場情況轉變的基本方法。

下表簡述於2011年進行的巴士網絡重組：

231

部新超低地台巴士

於2011年，九巴車隊共添置231部新超低地台空調巴士。

	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
重組建議	42	66	4	5 (8%)
減少班次	55	57	23	23 (40%)
總數	97	123	27	28 (23%)



現代化的服務，切合現代化城市的需要

夜光水晶巴士站柱



九巴率先為香港引進夜光水晶巴士站柱，將美觀設計與實用功能完美結合。這款環保的巴士站柱採用發光二極管照明，其使用壽命等於光管的三倍，並能節省高達六倍電力。



7項巴士路線推廣活動

於2011年，九巴舉辦了七項涵蓋34條巴士路線的推廣活動。

巴士路線推廣活動

於2011年，九巴舉辦了七項涵蓋34條巴士路線的推廣活動，並透

過候車亭的巨型廣告板、巴士站柱及九巴網站的廣泛廣告攻勢配合宣傳。

推廣活動	參與路線
1 B1線	B1
2 大埔消閒路線	64K, 74K, 75K, 275R, 275S
3 西貢消閒路線	92, 96R, 99, 299
4 沙田市中心至科學園推廣路線	47X, 48X, 49X, 81, 85, 86, 89, 89X, 263, 269D
5 荃灣至葵青購物路線	35A, 36B, 38, 41A, 42A, 42C
6 黃金海岸至深井推廣路線	52X, 53, 234A, 234B, 61M
7 金山郊野公園推廣路線	72, 81, 86B

大型商場與九巴聯合推廣

九巴與多個商場在2010年10月開始舉行聯合推廣活動。個人遊計劃的顧客在新元朗中心、元朗廣場、新都廣場或上水廣場消費達港幣400元或以上，即可取得B1線、76K線或276B線的免費單程預付車票，並隨後可使用皇巴士服務。這項推廣活動已延長至2012年12月31日。

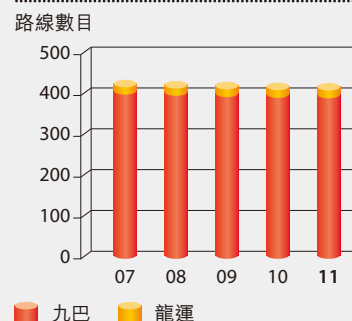
車廠

九巴位於九龍灣、沙田、荔枝角及屯門的四個主要車廠，為整個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維修服務。我們不斷改善車廠的設施，以維持巴士營運的高度生產力及優質服務。

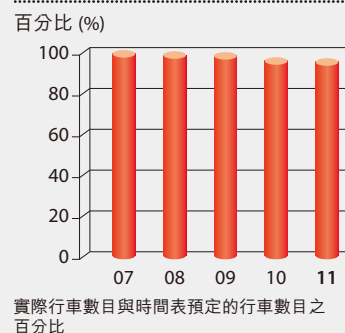
服務九巴及龍運巴士的主要車廠

車廠	服務地區/車廠主要用途	樓面面積(平方呎)	於2011年12月31日	
			服務的巴士數目	開始運作年份
九巴車廠：				
九龍灣車廠	九龍東	768,038	1,059	1990
沙田車廠	新界東、北	720,005	1,098	1988
荔枝角車廠	九龍西、南	648,946	866	2002
屯門車廠	新界西	148,961	868	1979
九巴總修中心	巴士總修	380,915		1983
龍運車廠：				
小濠灣車廠	大嶼山	82,422	164	1998
總數		2,749,287	4,055	

於12月31日之路線數目



時間表的成效 — 九巴



我們不斷改善車廠的設施，以確保巴士維持在最高的營運能力及服務水平上。

資訊科技

九巴廣泛採用先進的資訊科技，來密切監察日常營運表現、加強內外溝通，以及提升生產力。



資訊科技



顧客服務

電子報站系統

九巴已於全線車隊安裝了電子報站系統。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，為乘客提供下一個巴士站的詳細資料。該系統亦會廣播安全提示和巴士服務訊息。

巴士服務資訊顯示系統

九巴在巴士總站安裝綜合巴士服務資訊顯示系統，向乘客發佈巴士服務資訊，包括巴士路線目的地、開出時間和車費。該系統的

大型發光二極管顯示屏亦會顯示重大交通事故等突發事件的最新訊息。於2011年年底，共有28個巴士總站已裝設綜合巴士服務資訊顯示系統，讓九巴總部及巴士總站的人員透過閉路電視，監控巴士總站四周的交通及運作情況。

電子失物處理系統

九巴於2009年推出電子失物處理系統，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，幫助我們更有效率處理失物認領及查詢。除了改善乘客失物查詢的處理程序外，該系統更有助員工準確地追查失物的狀況。於2011年，該系統平均每月處理約2,100宗失物個案(涉及約5,800項失物)。



營運

八達通管理系統

資訊科技部研發的八達通管理系統(「OMS」)，讀取八達通收費器的詳細保養記錄，並追蹤仍未下載至系統的車費收入記錄，或未有最新車費表的收費器的位置。除了提供準確的八達通車費收入對賬報告外，OMS還會提升用戶介面功能和數據分析功能。經詳細測試後，OMS於2011年年底全面運作。

於2011年年底，九巴各項設施共安裝了1,720部個人電腦，透過高速通訊線路連接九巴總部內的163部伺服器。這個精密的數據網絡將九巴總部、八個顧客服務中心、14個車廠及163個巴士總站之間的資訊頻度綜合起來。此外，我們在日常的業務及財務管理中使用共38套應用軟件，其中包括公司自行編寫的程式和專利軟件。我們經常提升資訊科技系統，以改善顧客服務的表現，同時亦加強人力資源管理、車隊和車廠的營運，以及財務管理。

站務管理系統

九巴在163個巴士總站安裝站務管理系統，協助管理日常的巴士運作。該系統會自動透過車長的個人化八達通卡，顯示車長的下一個開出時間及特別指示。巴士到站及開出數據會作記錄及提供予總部、車廠及各有關部門，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)，為車廠員工提供手提無線射頻閱讀器，以查閱巴士停泊位置，並將資料上載以供車長於派更部取閱，從而提高車長的派更效率。此外，TOM可讓管理層掌握派更事宜，並優先調派低排放的巴士行走繁忙街道的路線。

營運通訊管理系統

營運通訊管理系統簡化了九巴無線電監控組所錄得的巴士營運事故的實時資訊的記錄和傳送過程。

巴士保養資訊系統

巴士保養資訊系統提供有用的巴士資料，包括巴士車型、維修和保養記錄、主件大修、維修人員的工作記錄等，有助管理層分配工作和監察維修費用。

巴士車內監察系統

巴士車內監察系統於2011年研發，以編製車長駕駛表現報告，以供車廠和有關部門分析，從而加強對駕駛安全和提高乘客舒適感的訓練。



人力資源及財務管理

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。這些先進的專利資訊管理系統可大大改善財務策劃、監控及匯報效率，並改善行政及規劃工作。九巴同時使用先進的電子文件管理系統、電子投標、電子糧單及公司電郵，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。

九巴智能手機應用程式



隨著智能電話大行其道，九巴於2011年3月推出免費iPhone應用程式，並已獲逾70萬iPhone、iPad和iPod Touch用戶下載。九巴亦於2011年11月推出智能手機應用程式的Android版。用戶選定目的地後，該程式便會建議途經最少車站及車費最廉宜的路線，同時提供搜尋巴士路線的多個途徑，提供路線地圖、時間表及每個巴士站照片。而強勁的「鄰近車站」功能，則利用全球定位系統，自動偵察乘客的所在位置，快捷地列出其約200米範圍內可乘搭的巴士路線及車站的位置。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)。智能手機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。



點到點搜尋



路線搜尋



鄰近車站



落車提示



下載
我們的智能手機應用程式



iPhone 版



Android 版

九巴的智能手機應用程式廣受市民歡迎，並帶來良好的社會效益，因而榮獲「2011 香港最受歡迎市場推廣 Smartphone Apps 大賽」的最佳市場推廣 Smartphone Apps (健康社會) 大獎及十大最受歡迎市場推廣 Smartphone Apps 大獎。

業務回顧 香港專營公共巴士業務

龍運巴士有限公司(「龍運」)

龍運自1997年6月1日起營辦連接新界、香港國際機場及北大嶼山的巴士服務。龍運廣闊的巴士網絡涵蓋香港國際機場、東涌，以及北大嶼山的消閒旅遊景點，包括香港迪士尼樂園、亞洲國際博覽館和昂坪360纜車。



隨著內地訪港旅客及機場新發展項目的建築工人帶來的交通需求持續上升，有助提升龍運於2011年上半年的載客量。但踏入下半年，受到歐美金融市場不明朗情況拖累，載客量增長放緩。龍運的全面網絡佔有優勢，為其增長中的客戶群提供服務。

表現承諾

龍運不斷檢討其業務運作，得以確保車隊的安全度及效率維持在最高水平。龍運參考兩項重要表現指標，即機械可靠性和車隊運作能力來量度營運表現。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2011年，龍

龍運將繼續探討方法以緊握旅遊業持續增長的機遇，並維持最高質素的網絡覆蓋及服務水平。

運巴士的機械可靠性達到54,326公里：1，而車隊運作能力則達到99.4%。

巴士車隊及提升車隊質素

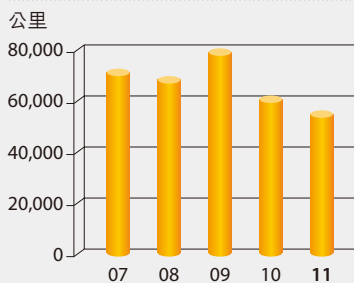
於2011年，為提升對外路線的服務質素，龍運引進15部全新歐盟第五代超低地台空調雙層巴士。龍運將於2012年繼續購買新巴士。龍運亦將會適當地為巴士設計，引入更多有助改善乘客舒適及安全度的強化功能。

於2011年12月31日，龍運共營運164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及電子速度記錄儀，以便記錄巴士的行車速度和其他運作資料。

為滿足對加強服務質素的訴求，於2011年年底，龍運已訂購15部歐盟第五代超低地台空調雙層巴士，將於2012年付運。

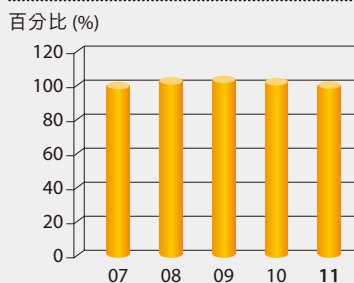
龍運空調雙層巴士車隊	巴士總數
於2011年1月1日	166
年內添置	15
年內廢置	(17)
於2011年12月31日	164

機械可靠性 — 龍運



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



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



龍運巴士以高效率的服務，配合香港國際機場的運作

龍運引進32部歐盟第四代巴士和15部歐盟第五代巴士，減少排放氮氧化物，從而有助建立清新的環境。

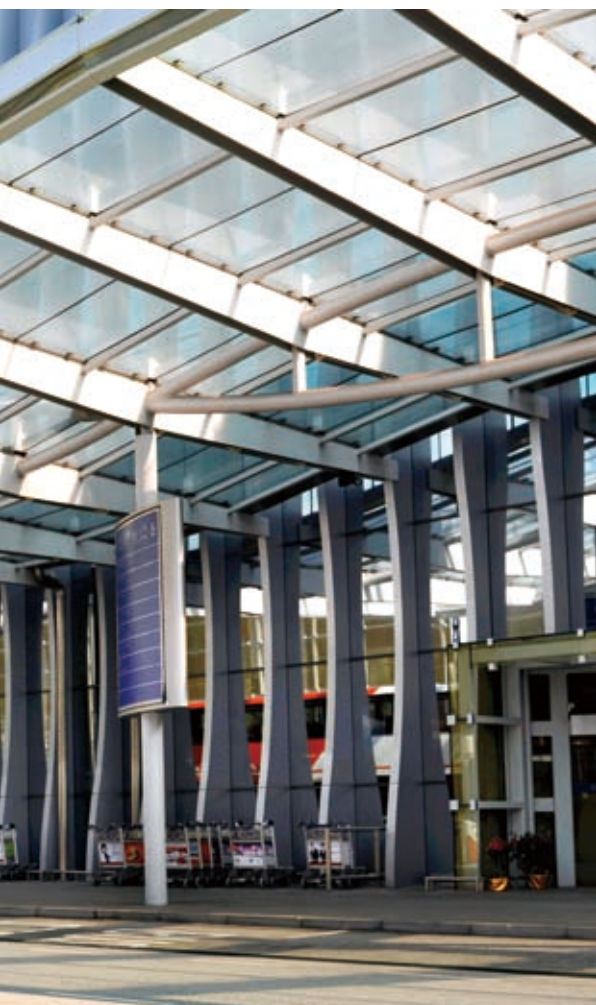
巴士服務網絡

於2011年年底，龍運營運19條巴士路線。為提升服務水平，龍運於同年7月增派一部巴士行走A31路線，而該路線已延伸至荃灣西鐵路站。此外，龍運於12月提出增闢一條消閒路線的建議 — X34線，往返亞洲博覽館與天水圍市中心。該路線將滿足亞洲博覽館的大型娛樂活動所帶來的交通需求。

龍運將致力繼續研究方法把握持續的旅遊業增長所帶來的業務潛力，同時確保為所有乘客維持最高水平的網絡覆蓋及服務質素，配合龍運提供最有效率和最直接往來北大嶼山地區的交通服務的使命。

車廠

龍運位於小濠灣的車廠，提供日常巴士保養、加油、巴士清洗及



● 位於大嶼山的龍運巴士總站

車隊停泊。該車廠設有污水處理系統，確保排放至公眾污水排放系統的污水質素符合法定要求。

安全及客戶服務

龍運定期進行詳細檢查，以保持其巴士最高的運作標準。此外，龍運還指派駕駛導師監察車長的駕駛表現及顧客服務，同時定期舉行安全簡介會和向全體車長派發安全備忘。龍運還舉行優質服務推廣活動，嘉許表現良好的團隊及個人。

為了向乘客提供更大便利，龍運將繼續探索和研究方法來提高營運效率，例如在更多巴士總站採用站務管理系統，並於更多巴士總站和巴士站裝設電子路線資料顯示屏。

環境保護

龍運引進32部歐盟第四代巴士和15部歐盟第五代巴士(分別佔整支車隊約20%和9%)，減少排放氮氧化物，從而有助建立清新的環

境。為減少排放粒狀物，龍運為大部分歐盟第二代巴士及歐盟第三代巴士安裝柴油微粒過濾器。

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