



## 關懷顧客

優質服務 — 我們的願景是成為公共運輸業的環球領導者，因此我們致力滿足顧客的需要，並為他們提供最卓越可行的服務。



## 八達通巴士轉乘計劃

集團在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，同時亦擴充了網絡覆蓋範圍。八達通巴士轉乘計劃透過加強巴士的運用效益，舒緩繁忙道路上的交通擠塞，並對改善環境作出貢獻。於2011年年底，九巴共營辦76個八達通巴士轉乘計劃，覆蓋260條路線，而龍運則營辦六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。我們將繼續努力，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，進一步擴大八達通巴士轉乘計劃的覆蓋範圍。

## 巴士車資折扣計劃

於2011年，九巴和龍運為使用八達通繳付車資的65歲及以上長者提供星期日及公眾假期車資折扣。這些乘客於星期日及公眾假期乘搭所有九巴及龍運路線，每程票價一律為港幣2元或半價（以較低者為準），但不包括機場「A」線及馬場路線。該折扣計劃於2006年1月28日推出，並將於2012年6月30日（首尾兩天包括在內）屆滿。

## 「八達通」聰明卡

香港公共交通以八達通卡電子繳費系統付費日益普及。今天，該系統是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，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2011年，集團的專營巴士車費收入中有大約90%是透過八達通卡繳付。八達通卡為乘客帶來便利，亦為集團節省收集及處理現金的成本。

## 夜光水晶巴士站柱

於2011年，為使在鬧市的站牌更加美觀實用，九巴增設了70枝全新的夜光水晶巴士站柱，令水晶站柱總數增至130枝。除了方便乘客查閱路線資料，這些環保巴士站柱也為香港的夜色加添一份閃爍魅力。新站柱的設計源自揉合簡約及時尚的設計概念，頂部配有四方水晶站牌，保留了九巴傳統紅色圓形站牌式樣。站牌底部均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，方便乘客迅速查閱路線資料。夜光水晶巴士站柱採用無污染的LED光管照明，

由氧化硅充電式電池供應電力，壽命較一般的慳電光管長約三倍，省電量亦較其高出超過六倍。新的巴士站柱還安裝計時器，以調節電力供應和進一步節約用電。

## 巴士候車亭

我們的巴士候車亭改善計劃，繼續為乘客在登車前帶來更舒適的路邊環境。於2011年，九巴加建了20個新候車亭，令其候車亭總數增至2,432個，而龍運的候車亭總數則維持在32個。候車亭不但為乘客帶來方便，其附設的2,720個廣告版位亦為集團的專營巴士業務帶來廣告收入。

## 顧客服務中心

九巴共有八個顧客服務中心，策略性地分布於尖沙咀、紅磡、藍田、美孚、荃灣、沙田、屯門及天水圍的公共交通交匯處。顧客服務中心為希望就我們的服務反映意見的乘客提供方便的一站式服務，亦可從友善的顧客服務大使中獲取巴士路線資料。中心亦提供八達通卡服務及出售九巴紀念品，並安裝了設有「數碼地圖乘客諮詢系統」的多媒體設備，讓顧客搜尋路線，及於立體地

## 關愛座

經挑選的雙層巴士位於近落客門處預留四個關愛座，鼓勵乘客讓座予有需要人士。



圖上瀏覽所選路線途經的地標。為配合不斷增加的內地遊客的需要，該系統現備有簡體中文版本。顧客亦可利用多媒體設備瀏覽九巴網站。

龍運在香港國際機場的顧客服務中心和票務處位置方便，提供票務、顧客查詢和失物認領一站式服務。

## 顧客服務熱線

九巴屢獲殊榮的顧客服務熱線(2745 4466)是公司與乘客之間一個證明行之有效的溝通渠道。於

2011年，熱線共處理了約340萬個來電，即平均每月處理約28.3萬個來電。我們的熱線服務員，於每日早上7時至晚上11時提供熱線接聽服務，並配合24小時運作的熱線系統，並以廣東話、英語及普通話，提供所需的巴士路線資料、最新服務資訊、交通消息、留言信箱服務等。九巴是首間本地運輸營運商向顧客的手提電話傳送巴士路線資料短訊服務(SMS)和巴士站位置數碼地圖。

龍運的顧客服務專線(2261 2791)於2011年內共處理18,594個來電，即平均每月處理大約1,550個

來電。除了解答乘客查詢外，該專線亦收集和回應顧客的意見及處理失物尋找的查詢。

## 巴士設計及維修

九巴工程師與主要的巴士製造商合作，不斷研發切合香港氣候和運作環境的新型巴士。九巴新的雙層巴士均配備三合一綜合安全監察系統，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。作為這個系統的擴充及加強巴士乘客的安全，我們正籌備涵蓋上下車門、駕駛座、上下層車



廂和樓梯的車內影像記錄系統原型，以便進行運行測試。

九巴和龍運的巴士車隊均須進行經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接受檢查，以確定是否適合在路上行駛。我們透過嚴格的保養系統，為乘客帶來高度的機械可靠性。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。

## 總站的乘客資訊設施

於2011年，九巴加強及提升16個主要巴士總站的乘客資訊設施，令總數增至20個，不熟悉總站的乘客可透過在資訊板上經放大的平面圖搜尋巴士站的位置。路線資料表亦提供目的地的中英文名稱、座標參考編碼、月台編號及車費。而總站的大型巴士資訊顯示屏也有助乘客更快捷地找到所需的巴士站。

## 多用途服務站

於2011年，九巴把三個現存站長室轉換成多用途，同時提供巴士營運和客戶服務。這些多用途服務站分別位於旺角東鐵路站、濱景花園巴士總站和尚德巴士總站，為乘客提供巴士開出時間及路線推廣資料，以及面對面解答顧客查詢。



九巴建立先進且獲得ISO認證的巴士維修制度，使車隊運作暢順

## 巴士車隊的創新

今天的巴士型號包括多項創新設計，例如超低地台、關愛座、輪椅空間、顏色鮮明的扶手、隨手可及的停車電鐘掣及電子報站系統。



## 安全文化

我們制訂了策略計劃，以研發、推行、監察和檢討超越法例規定的安全管理系統，為建立安全文化奠定穩固根基。我們精益求精，以最高可實現的安全標準，展示我們努力貫徹世界級的安全管理。

## 安全管理系統

誠如企業安全守則所載述，九巴承諾致力持續改善安全表現。健

全的安全管治是我們安全管理系統的支柱。一個嚴格的安全管治架構是確保最高的安全表現及業務可持續發展的關鍵。我們於2010年設立安全及服務質量部，專注提升我們的安全表現及提供優質服務。

為了研發、執行、維持和監察職業安全衛生管理體系(「OHSAS」) 18001安全管理系統，符合ISO 9001(品質)及ISO 14001(環境)管理系統標準，我們採用了「計

劃、執行、檢查、實踐」方法來持續改善各營運層面的安全表現，並維持長遠的營運卓績。

作為世界級的公共巴士營運商，我們根據OHSAS 18001制訂度身設計的安全管理系統，已於2012年1月全面實行。風險管理方面，九巴採取主動方針，強調風險管理為所有安全管理活動的關鍵元素。我們致力執行有效的風險監控系統，以因應巴士營運的性質，確保把安全風險控制在合理的水平。



## 安全駕駛文化

沙田車廠的車長訓練學校設有先進的模擬駕駛室，並舉辦強調安全駕駛的培訓計劃。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。我們的巴士配備了一系列技術性措施來提高安全性，包括以車速限制器將車速限制在時速70公里，以及用電子速度記錄儀記錄行車速度和其他操作資料。於2011年年底，九巴及龍運分別已有3,832部及164部巴士安裝了電子速度記錄儀。

為提升巴士車長的安全駕駛意識，以及加強安全駕駛的訊息，我們向車長派發「安全駕駛卡」，同時於巴士總站張貼重要訊息海報。我們也製作了一本全新的《車長安全駕駛手冊》派發予車長，其中匯集了駕駛守則及安全駕駛的注意事項，涵蓋車長日常工作的每一個範疇。手冊特別提出一些駕駛要訣，以加強防衛性駕駛的概念，並提醒車長要特別注重路面情況和貫徹安全駕駛實務。

向乘客提供安全可靠的巴士旅程，一直是九巴的首要目標。為不斷致力提升安全駕駛表現，我們於2011年推出一項獎勵計劃，包括路線安全表現獎和路線安全改善獎。

## 「注意路段駕駛貼士」資料庫

我們製作了「注意路段駕駛貼士」資料庫，此類資料庫為全港首創，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。經諮詢巴士車長意見後，根據駕駛導師及營運人員的經驗，以揀選出這些注意路段。因應各個注意路段的特點，為每個路段度身制訂駕駛貼士及建議。為提升車長的安全駕駛意識，資料庫列出所有相關路線，並附加相片及平面圖方便車長參閱。資料庫亦就最優良的駕駛實務提供井然有序的指引和貼士，並讓經驗老到的車長可將個人專長及知識有效地傳授予其他車長。

為鼓勵雙向溝通和推廣巴士行車安全，員工網提供一個渠道，讓車長就駕駛貼士發表建議。經檢討後，有關的意見摘要將直接向車長派發。為提供最新及最準確的資訊，我們將繼續檢視所有路線，以優化及更新資料庫。這些措施顯示我們決心為乘客提供舒適安全的旅程，並為車長安全駕駛提供支援。

## 關懷年長乘客

九巴一向注重為乘客，尤其是長者提供安全的巴士旅程。為提升

社會人士對長者的關愛，我們在超過150個巴士總站、13間長者之家和10個商場派發宣傳單張。這些單張印上「九巴滿載關懷——長者乘車安全小學生海報設計比賽」的部分得獎海報。是次比賽公開給所有小學學生參加，反應熱烈，我們共收到超過2,000幅參賽作品。得獎作品於2010年12月至2011年4月期間於三部巴士車身上展示，並製作成海報於巴士車廂內張貼。這項活動提醒乘客關懷長者乘客，讓座予長者乘客和時刻緊握扶手，令巴士旅程更加安全舒適。

## 推廣關愛座

為鼓勵乘客關懷並讓座予有需要人士，如長者、傷健人士、孕婦和帶同嬰孩的乘客等，我們於2011年5月推出「關愛座」試驗計劃，推廣關愛乘客的文化。在試驗期間，我們在87部雙層巴士位於下層近落客門預留四個關愛座，並配以耀眼的頭枕。而在「關愛座」附近亦張貼了標語，鼓勵乘客讓座予有需要人士。我們希望透過提供這些「關愛座」，為有需要的乘客締造更安全和愉快的巴士旅程。