



## 關懷顧客

九巴致力滿足顧客的需要，透過提供最佳服務讓顧客享有安全舒適的旅程。這項承諾與我們於八十年前開業時已努力實踐的目標一脈相承：就是為顧客提供優質服務，從而為香港發展作出貢獻。

## 八達通巴士轉乘計劃

於2012年年底，九巴共營辦81個八達通巴士轉乘計劃，覆蓋264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。八達通巴士轉乘計劃不僅擴大了網絡的覆蓋範圍，還為乘客提供第二程接駁巴士的車資折扣優惠。

八達通巴士轉乘計劃透過加強巴士的運用效益及紓緩交通擠塞，對締造更潔淨環境作出貢獻。我們將繼續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，探索進一步擴大轉乘計劃覆蓋範圍的可行方法。

## 屯門公路轉車站

屯門公路轉車站第一期於2012年12月26日啟用，服務由屯門前往九龍方向的乘客。為配合屯門公路轉車站啟用，九巴推出一項轉乘計劃，為八條行走屯門區的短途路線及五條長途路線的乘客提供更快捷、更優惠的服務。九巴亦於屯門公路轉車站引入創新的巴士到站時間預報系統，透過發光二極管顯示屏向乘客通報下一班巴士的到站時間。

## 巴士車資折扣計劃

根據一項於2006年1月28日推出並於2012年8月4日屆滿的折扣計劃，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。由2012年8月5日起，九巴與龍運實施政府的「長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」，合資格乘客每日

自八十年前開業以來，我們一直恪守目標，為顧客提供優質服務，並為香港發展作出貢獻。

每程票價一律為港幣2元或當時的適用票價（以較低者為準），優惠票價適用於所有九巴路線（馬場路線除外）及所有龍運路線（機場「A」線除外）。

## 「八達通」聰明卡

八達通卡電子繳費系統於1997年推出，現已被香港市民廣泛用於繳付公共交通費用。該系統是現今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，而用途也最廣泛。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2012年，集團的專營巴士服務車費收入中有超過90%是透過八達通卡繳付。八達通卡為乘客帶來便利，並因避免收集及處理現金而為集團帶來成本效益。

## 夜光水晶巴士站柱

為使在鬧市的站牌更加美觀實用，九巴於2012年增設了90枝全新的夜光水晶巴士站柱，令水晶站柱總數增至約200枝。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。新站柱的設計首重清晰易讀，其四方水晶站牌顯示九巴傳統紅色圓形站牌式樣。除相關的路線號碼外，站牌亦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。環保的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，其壽命等於一般慳電光管的三倍左右，而省電量等於其六倍以上。夜光水晶巴士站柱還安裝計時器，以調節照明的操作時間，以進一步節約用電。

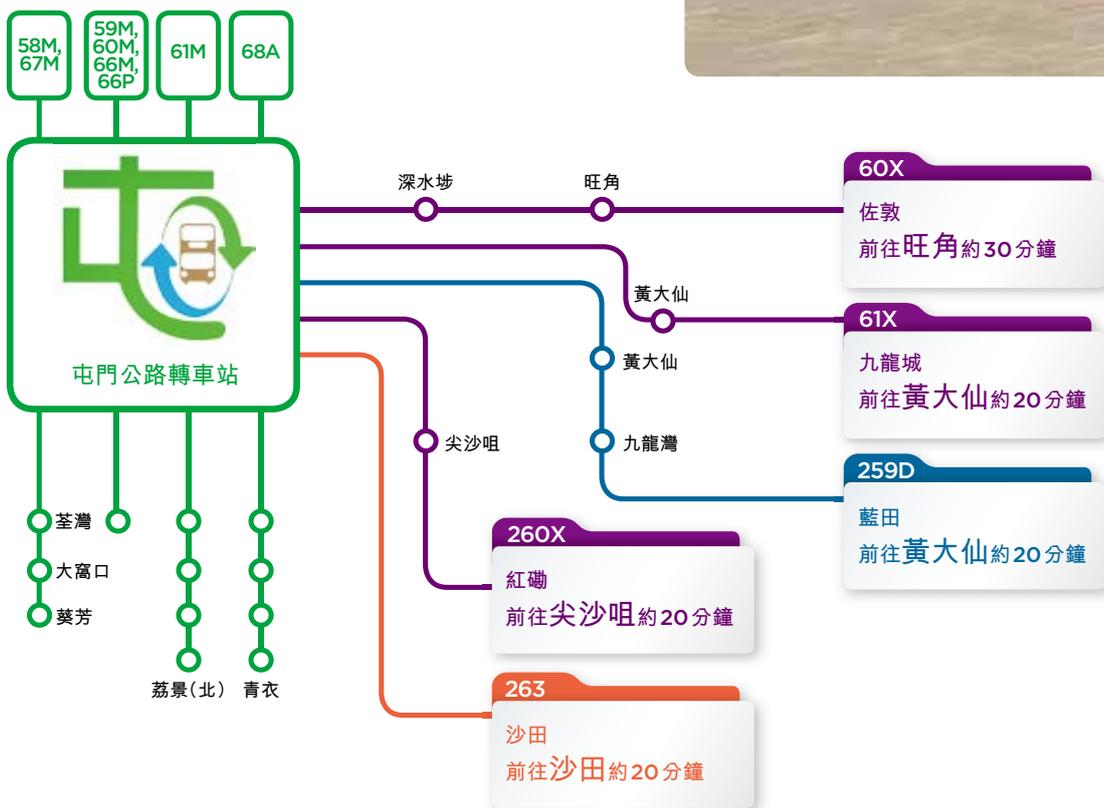
## 巴士候車亭

我們透過巴士候車亭改善計劃，為候車乘客帶來更舒適的環境。於2012年，九巴加建了20個新候車亭，令候車亭總數增至2,443個，而龍運則加建了一個新候車亭，令候車亭總數增至31個。候車亭不但為乘客帶來方便，其附設的2,650塊廣告板亦為集團的專營巴士業務帶來廣告收入。

## 顧客服務中心

九巴的八個顧客服務中心分布於尖沙咀、紅磡、藍田、美孚、荃灣、沙田、屯門及天水圍的公共交通交匯處，為乘客提供方便的一站式服務，乘客亦可向九巴顧客服務大使索取巴士路線資料。中心還提供八達通卡服務及出售九巴紀念品。

顧客亦可利用中心多媒體設備的「數碼地圖乘客諮詢系統」來搜尋路線，系統的立體地圖會顯示所選路線途經的地標。九巴還為該系統開發簡體中文版本，方便不斷增加的內地遊客。顧客亦可使用多媒體設備瀏覽九巴網站。





屯門公路轉車站為本地居民節省交通時間和費用

龍運在香港國際機場的顧客服務中心和票務處提供票務、顧客查詢和失物認領的一站式服務。

## 顧客服務熱線

九巴屢獲殊榮的顧客服務熱線(2745 4466)繼續是乘客常用來與公司溝通的渠道。於2012年，熱線共處理了約290萬個來電，即平均每月處理約24.2萬個來電。熱線由每日早上7時至晚上11時提供專人接聽服務，並有24小時運作的熱線系統，以廣東話、英語及普通話提供巴士路線資料、最新服務資訊及交通消息。熱線亦提供留言信箱服務。九巴是本港首間向顧客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的運輸營運商。

龍運的顧客服務專線(2261 2791)於2012年內共處理17,934個來電，即平均每月處理大約1,495個來電。除了回應乘客的查詢、意見及建議外，該熱線還處理失物查詢。

## 總站的乘客資訊設施

於2012年，九巴改善了一個大型巴士總站和一個轉車站的乘客資訊設施，包括增設大型巴士資訊顯示屏，讓人生路不熟的乘客可從放大的平面圖中搜尋所需的巴士站位置。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。目前共有22個巴士總站及轉車站提供這項設施。

## 安全守則

九巴致力為所有乘客提供安全可靠的優質巴士服務。安全守則的基礎，是全體員工均須承諾為可能受九巴巴士業務及工作活動影響的所有人士，提供安全健康的環境，以盡量降低意外受傷及健康受損的風險。我們明白安全是每個人的責任，而這種安全意識深深植根於各營運層面，各級員工均有責任恪守適用於九巴巴士業務和工作活動的所有法例及其他規定。

作為世界級的公共巴士營運商，我們在日常運作中高度重視安全表現，以達致甚或超越顧客的期望。我們提倡採納「計劃、執行、檢查、實踐」架構來管理安全及健康事宜，並致力持續改善各營運層面的安全表現。

我們定期檢討安全守則，確保適用於維持卓越運作。



九巴透過ISO認證的保養程序，確保巴士車隊時刻保持最佳狀態

## 安全管理系統

九巴執行井然有序的安全管治架構，確保在符合國際標準的情況下達致最高的安全表現及使業務可持續發展。

為建立安全文化的良好根基，我們已落實一項策略性計劃，以訂立、執行及檢討超越法例及法定要求的安全管理系統。我們根據職業安全健康管理系統（「OHSAS」）18001的要求，度身制訂符合ISO 9001（品質）及ISO 14001（環境）管理系統標準的安全管理系統，並已於2012年1月全面實行。為達致可行的最高安全標準，九巴採用「計劃、執行、檢查、實踐」方法來持續改善各業務範疇的安全表現及維持卓越運作，並提升前線員工的職業健康和意識。為此，我們舉辦了一系列安全管理培訓課程，向員工闡述公司的安全管理策略及流程。

九巴深明積極主動的風險管理方針是所有安全管理活動的關鍵元素，因而在巴士業務及維修活動方面，實施符合OHSAS 18001標準的有效風險管理監控措施。我們計劃進一步執行有效的風險控制系統，確保因應業務性質把安全風險控制在合理水平。

於2012年8月1日，九巴車務營運部獲香港品質保證局頒發職業安全健康管理系統（「OHSAS」）18001證書，成為香港首家獲此認證的專營巴士公司。

## 安全駕駛文化

### 巴士設計及維修

九巴工程師繼續與主要的巴士製造商共同研發切合香港氣候和運作環境的新型巴士。新的九巴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

九巴的車務營運部於2012年8月榮獲香港品質保證局頒發職業安全健康管理系統OHSAS 18001證書，使九巴成為香港首間獲得該項認證的專營巴士公司。

下車的情況。作為這個系統的擴充及加強巴士乘客的安全，我們正對覆蓋車門位置、駕駛座、上下層車廂和樓梯的車內影像記錄系統原型，進行測試。我們的車隊落實了一系列技術性措施來改善安全性，包括以車速限制裝置將車速限制在時速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2012年年底，九巴及龍運分別已有3,819部及165部巴士安裝了電子速度記錄儀。

九巴和龍運巴士車隊中的巴士全部均須進行經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進行檢查，以確定是否適合在路上行駛。我們透過嚴格的保養系統，為乘客帶來可以信賴的機械可靠性標準。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。

### 車長培訓及發展

為保障乘客安全及提供可靠的巴士服務，我們致力栽培巴士車長。九巴於沙田車廠營辦的車長訓練學校，為新入職和現職車長提供全面的培訓及改進課程，確保巴士車長以安全駕駛為首要目標。車長訓練學校設有最先進的巴士模擬駕駛室，透過模擬現實世界的路面環境，讓車長改善駕駛技術，特別是在面對困難情況下所作出的反應。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。

為提高車長的安全駕駛意識，以及加強安全駕駛的訊息，我們向車長提供駕駛輔助教具，包括《車長安全駕駛手冊》、「安全駕駛卡」及駕駛貼士，當中載有與車長日常工作有關的駕駛守則及安全駕駛注意事項。我們又特別設計了一個90分鐘的培訓計劃，以加強車長的防衛性駕駛技巧及意識，提醒車長要特別注意路面情況和貫徹安全駕駛習慣。我們也要求車長遵守車長工作程序，以及與巴士總站安全運作及交通意外處理方法有關的各項程序。

為不斷致力提升安全駕駛表現，我們於2011年推出多項獎勵計劃，包括路線安全表現獎和路線安全改善獎，並於2012年繼續推行這些計劃，以宣揚安全駕駛的重要性及鼓勵車長恪守交通安全原則。

為精益求精以貫徹優質服務，九巴投放大量資源建立一支重視安全的專業車長隊伍，以提供卓越的服務。九巴於2012年10月首推「伴你同行」計劃，協助新入職車長盡快適應新的工作環境，並提高他們的道路

**九巴於2012年10月首推「伴你同行」計劃，協助新入職車長盡快適應新的工作環境，並提高他們的道路安全意識。**

安全意識。我們委任行車經驗豐富而安全表現優秀的退休車長與新入職車長同車，透過分享行車經驗灌輸正面的駕駛態度。

### 巴士車長「駕駛貼士」資料庫

我們製作了「注意路段駕駛貼士」資料庫，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。這個全港首創的資料庫為車長提供有關九巴營運地區注意路段的實用駕駛貼士及建議。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條理分明的指引和貼士，並讓經驗老到的車長可與其他車長分享個人專長及知識。

為加強車長與管理人員的溝通，我們成立了「前線運作支援小組」，鼓勵雙方就各項議題進行雙向溝通，包括安全及改善服務的構思。此外，員工網提供一個渠道，讓車長就駕駛貼士發表建議。我們可藉此優化及更新資料庫，同時不斷研究所涉路線，從而為車長提供最新及最準確的資訊。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

為貫徹對乘客，尤其是長者提供安全巴士旅程的政策，九巴通過多個渠道向長者發放安全訊息，包括宣



「關愛座」計劃鼓勵乘客讓座予有需要人士

傳單張及報站系統。於2012年，前線員工與警隊代表合作，在長者經常使用的巴士站向長者派發安全單張及印有「緊握扶手，安全第一」訊息的環保袋。這項活動提供有效的平台提醒長者在乘搭巴士時要提高安全意識。

## 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2012年3月推出「關愛座」計劃。我們在約3,500部雙層巴士位於下層近落客車門處預留四個關愛座，並配以耀眼的頭枕。我們亦透過報站系統廣播訊息，提醒乘客讓座予有需要人士。