

關懷顧客

安全、有效率、物超所值及舒適，
是我們的客戶服務宗旨。



安全第一

九巴及龍運的《安全政策》體現了我們的鄭重承諾，為所有使用我們的服務或可能受九巴業務活動影響的人士提供一個安全和健康的環境。我們多年來一直保持低意外率。按一百萬公里行駛距離計算，於2016年內涉及九巴及龍運的意外分別約為三宗及一宗。我們採用了符合職業健康與安全評估系列（「OHSAS」）18001國際標準的安全管理體系，不斷提升安全表現。該管理體系涵蓋我們所有的業務範疇，包括巴士維修、

設計提升、前線員工的安全培訓及推廣乘客的安全意識等。2012年，九巴更成為香港首間獲得香港品質保證局頒發OHSAS 18001證書的專營巴士公司。

推廣公眾安全意識

我們利用不同渠道推廣公眾安全意識，透過車廂內的電子報站系統（「BSAS」），分別以廣東話、英語及普通話，廣播一系列的安全訊息，加上車廂內張貼的標示，提醒乘客在車廂內都要時刻緊握扶手。此外，我們亦已經透過

Facebook專頁和App 1933，向公眾推廣這些安全訊息。我們的巴士安裝了多種科技設備，以加強巴士的安全性能及記錄操作數據，包括限制最高車速不超過每小時70公里的車速限制裝置，以及巴士訊息系統。除了運輸署的抽查外，所有巴士經由ISO認證的計劃保養，包括日檢、月驗、每半年的小型維修以及每年在車廠內就汽車性能進行的檢查。



卓越營運

九巴及龍運已獲取ISO 9001「品質管理體系」認證，而九巴更獲得ISO 14001「環境管理體系」認證。九巴四間主要車廠及龍運的小蠔灣車廠每年進行審核，以符合嚴格的環境管理標準要求。



九巴的傑出網站設計榮獲獎項

九巴於政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員合辦的「無障礙網頁嘉許計劃」中，榮獲三年卓越表現獎、最喜愛網站獎及至易用網站獎。



九巴及龍運車隊達致最高的維修保養水平

巴士設計及維修

九巴及龍運最新的雙層巴士備有寬敞的車廂、方便上落上層車廂的直樓梯、更寬闊的2+2座位、為有需要人士而設的關愛座、車門附近的輪椅人士專用空間、顏色鮮明的扶手，及停車電鐘掣等。九巴及龍運車隊自2012年起已全面採用空調巴士，而較新車型的空調系統更配備有先進的溫度及濕度控制裝置和靜電空氣淨化器。

以客為本的培訓

為新入職、現職車長提供培訓，旨在為乘客帶來全方位的安全及舒適體驗。培訓內容上載至員工網，內容包括車長職責等多個重要範疇，例如適當的加速及煞車技巧、前後門的操作及提醒乘客

緊握扶手等，以確保行車安全及順暢。

舒適的車廂環境

我們繼續改善車廂內的環境，包括引入最新的人體工學座椅，並安裝精密的自動化空調系統。此外，所有2002年起購置的空調巴士型號，均安裝了靜電空氣淨化器，可去除高達80%微細粒子，令巴士車廂的空氣質素得以改善。於2016年年底，我們已為2,829部巴士安裝了淨化器。此外，所有於2008年後購置的巴士均配備了節能可變式空調壓縮機。在不同的天氣情況下，都可以最節省能源的方式，帶來最合適和細緻的溫度調控。

巴士採用了超低地台設計，方便乘客上落，並設有寬敞車門，令出入更方便。明亮寬敞的車廂加上高質素的內部設計，締造了一個舒適的環境。而氣壓避震系統及符合人體工學的座椅能有效地將震動減至最低。

巴士到站時間預報服務

於2016年，集團內部研發的巴士到站時間預報服務已全面覆蓋九巴及龍運所有路線，使九巴和龍運成為香港首兩間全線提供此項服務的巴士公司。乘客可透過巴士總站及巴士站的顯示屏，以及App 1933的智能手機應用程式及九巴和龍運網頁，獲取巴士到站資訊。

App 1933手機應用程式

手機程式App 1933以全新介面登場，功能更智能化，首頁會自動顯

示經常乘搭的巴士路線，及身處位置附近巴士站的巴士路線資料，讓乘客一目了然。此外，還設有3個特別圖示乘客只須儲存經常前往的地點，例如家、公司和學校等，之後只要按下地點圖示，手機程式便會根據乘客當時的身處位置，即時尋找最快到達的巴士路線。為了加強資訊性，首頁右上角會顯示當日氣溫，版面下方更設「港聞」、「生活」、「體育／科技」及「親子」標籤，只要一按便能閱覽有關內容。

2016年12月，App 1933手機應用程式在基督教家庭服務中心舉辦及由50歲以上人士投票選出的「HK50+我最喜愛品牌選舉」中，於手機應用程式組別獲獎。

提升九巴網頁

九巴網頁全新介面，比以往更簡潔清晰。左上角加入龍運巴士標誌，乘客只須按入，便可查詢機場巴士資料。路線搜尋功能亦加強，除在地圖提供更多資訊外，版面結合巴士到站時間預報及有關路線的車站資料，只要一按任何巴士路線的車站，便會一次過看到未來三個班次的預計到站時間、途經的其他巴士路線、實景街圖、巴士站圖片等。此外，乘客可以在新版網頁輸入任何位置及目的地，便可尋找相關的巴士路線，比以往只可選擇網頁提供的指定地點名稱，更靈活、更多元化，乘客更容易利用網站查詢巴士資料及掌握交通時間。

八達通巴士轉乘計劃

九巴及龍運的「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，亦擴大我們巴士路線網的覆蓋範圍。此計劃能提高巴士使用效率，及減少繁忙路段的擠塞情況，從而促進環境的改善。於2016年年底，九巴共營辦142項「八達通巴士轉乘計劃」，覆蓋391條巴士路線，而龍運則經營22個「八達通巴士轉乘計劃」，覆蓋19條巴士路線。九巴網站上的「八達通巴士轉乘計劃」頁面已全面更新，為乘客提供更詳細和全面的轉乘路線資料。

回饋乘客

九巴於2016年11月至2017年1月期間推出「即日回程八折車資折扣優惠計劃」，這項短期票價優惠是按照與政府協議有關回饋乘客之安排而實施。

另外，九巴及龍運巴士於2016年12月舉辦「九巴龍運大抽獎」活動，送出超過500份總值超過15萬港元的獎品。

設施提升

我們不斷提升巴士、巴士總站及巴士站的設施：

- 截至2016年年底，我們已在巴士站安裝約400個電子顯示屏，提示乘客下一部巴士的預計到站或開出時間，並且於巴士站、巴士總站及轉車站安裝了約170個座位，方便長者、殘疾人士及攜同幼兒的家長使用。
- 於2016年1月至2016年12月期間，加建了20個巴士候車亭，目前候車亭的總數已增至2,533個。

至2016年年底，我們在多個主要交通樞紐的乘客候車區增建設施，如大欖隧道轉車站、屯門公路轉車站、青沙公路轉車站、大老山隧道轉車站，和黃大仙龍翔道，並加裝了巴士到站時間的預報顯示屏。其他改善工程包括：在巴士站頂部安裝顯眼的指示牌、大型圖像訊息顯示板、長椅、站立座位及免費Wi-Fi服務等。



乘客候車區提升設施，包括設置巴士預計到站時間顯示屏及長椅