

業務回顧

專營公共巴士業務部

九龍巴士(一九三三)有限公司(「九巴」)
龍運巴士有限公司(「龍運」)

卓越營運表現

國際標準組織ISO品質證書

香港品質保證局已於二零零二年十二月完成對九巴五個認證範疇——九巴總部、交通部及車廠、總修中心、巴士車身裝嵌廠及葵涌車廠(工程部)的品質管理系統審核工作，以提升ISO 9001 : 1994品質證書至ISO 9001 : 2000標準。新的ISO 9001 : 2000品質證書已於二零零三年一月授予九巴。而認證的審核工作較原定需於二零零三年內完成的期限提早了一整年。

我們將有效地發展和落實符合ISO 9001 : 2000要求的九巴全面優質管理系統，並不斷檢討和改善，令我們的公共巴士服務更具效率、可靠及友善，以符合甚至超越顧客的需要和期望。

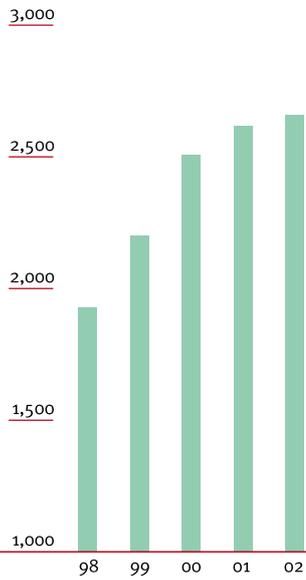
服務承諾

九巴在巴士營運上之兩個基本要素，即機件可靠性與車隊運作能力方面作出服務承諾，反映九巴致力為乘客提供優質及可靠的服務。

機件可靠性是以每部巴士在載客途中發生機件故障前曾行走的班次平均數作為計算基準。至於車隊運作能力的指標，則是指早上七時至九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，與時間表原訂開行班次的比例。

機件可靠性

班次數目

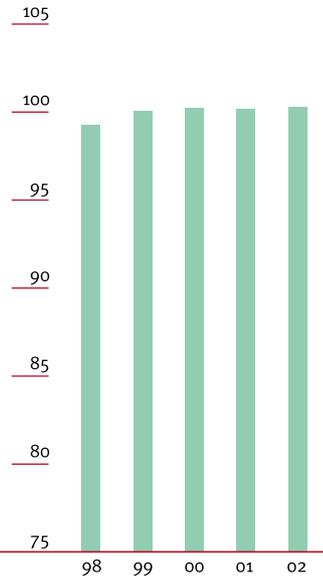


■ 九巴

每一部巴士平均行走多少班次後才會在載客途中發生機械故障

車隊運作能力

百分比 (%)

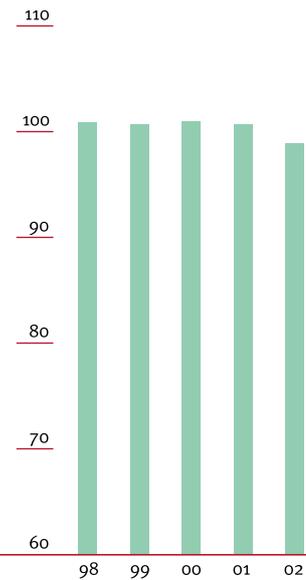


■ 九巴

早上繁忙時間(七時至九時)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

時間表的成效

百分比 (%)

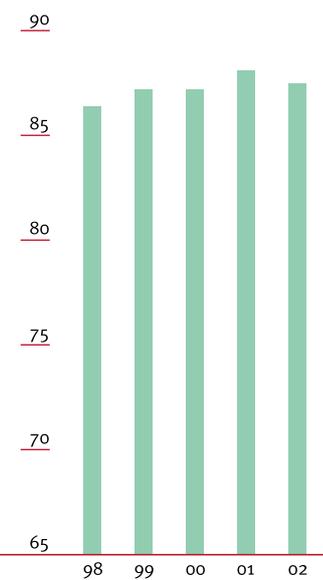


■ 九巴

實際行車數目與時間表預定的行車數目之百分比

車隊運用

百分比 (%)



■ 九巴

實際路面行車數目與已獲發牌的車輛數目之百分比

根據九巴截至二零零二年六月三十日止年度的服務承諾報告，二零零一年/二零零二年度內的機件可靠性為2,658 : 1，而車隊運作能力則為百分之一百點三一，分別高於為1,800 : 1及百分之一百的原定指標。此外，龍運的機件可靠性為1,968 : 1，而車隊運作能力則為百分之一百點八一，較二零零一年的1,823 : 1及百分之一百有所改進。

車廠

為確保最優質的巴士服務，我們不斷檢討和改善維修設施，以確保工作環境有利於締造高度的生產力及優質服務。以下是我們於二零零二年所進行的大型車廠工程：

新荔枝角車廠 > 位於西九龍的全新永久車廠之建築工程已於二零零二年四月竣工，及在同年五月十一日投入服務，並改名為新荔枝角車廠。新車廠提供四百個泊車位，並為西九龍及新界西南區大約一千部巴士提供維修服務。而前荔枝角車廠則正重建為住宅及商用物業。



九巴臨時車廠 > 為天水圍區服務的新東頭車廠，以及為上水及大埔區服務的大埔三十三區車廠均於二零二零年內落成。上述臨時車廠為二百二十四部巴士提供維修設施及泊車位。此外，石湖墟車廠維修設施的改善工程已於二零二零年一月竣工。

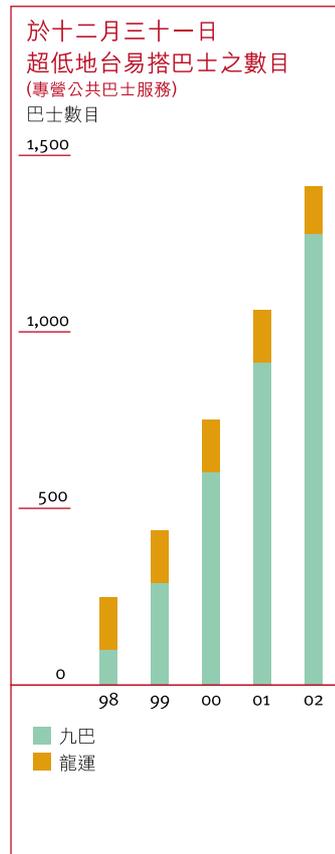
龍運車廠 > 位於東涌市中心的巴士維修站及小濠灣的車廠提供如加油、錢箱硬幣收集、洗車、例行維修及泊車等支援服務。小濠灣車廠更設置污水處理系統，將污水處理後，才排放至公眾污水系統，以符合本地監管條例的規定。

提升車隊質素

九巴的主要營運策略之一是不斷提升車隊的質量水平。從外型優美的車身，以至精細的機件，我們均精心挑選，一絲不苟，務求滿足顧客的要求和期望。

新荔枝角車廠位於西九龍區的策略性要地，並配備多項環保設施，是利九巴提升營運效率的重要資產之一。





空調巴士 > 九巴年內添置了三百五十六部全新空調雙層巴士，將空調巴士數目由二千九百六十三部增至三千三百二十七部，其中包括三千零八十四部雙層巴士及二百四十三部單層巴士。

於二零零二年十二月三十一日，九巴車隊共有四千四百四十一部巴士，其中空調巴士約佔車隊巴士總數百分之七十五。此外，九巴訂購的一百三十四部新巴士將於二零零三年付運，而正在建造的六十部巴士亦將於二零零三年投入服務。

九巴於二零零二年購入的新一代巴士均配備電子空氣淨化器和經改良的恆溫系統。電子空氣淨化器能有效隔除百分之八十以上的微塵，而恆溫系統則可調節溫度、濕度和氣流速度，令車廂環境更為舒適。

超低地台「易搭」巴士 > 九巴在二零零二年共添置了三百五十六部超低地台「易搭」巴士，令截至二零零二年底的「易搭」巴士總數增至一千二百七十五部。「易搭」巴士採用可供輪椅上落的超低地台設計，方便所有乘客上落，特別是傷健人士及長者。為了令乘客更感方便，九巴於年內繼續提高車隊質素，引進一百二十部開創香港巴士業界先河的「超『直』巴士」。「超『直』巴士」設有更寬敞的車廂空間、更寬闊的入口通道，以及筆直的梯級設計，令上落上下層更為方便。這些配備歐盟第三代引擎和電子空氣淨化器的環保「超『直』巴士」將於二零零三年陸續投入服務。

巴士追蹤功能 > 九巴繼續在行走1A號路線的三十部巴士上試驗巴士監察系統。測試中的衛星全球定位科技將有助九巴確定其網絡內巴士的位置。九巴並可透過此科技為在中途各站的乘客提供下一班巴士的估計到站時間，以及對巴士故障、交通意外和擠塞等事故作出更迅速的應變。



龍運提供連接香港國際機場與新界其他地區的優質巴士服務。

我們繼續改進車廠設施，以提高生產力和巴士維修服務的質素。



電子速度記錄器 > 電子速度記錄器(電子黑盒)是一項能在巴士行走期間記錄行車速度和相關資料的新科技，有助九巴監察車長的駕駛技術和操守。於二零零二年，九巴和龍運分別為二百八十七部和四十部巴士安裝了這些儀器。

龍運巴士 > 龍運已將三部空調雙層巴士提升至通天巴士規格，包括設置絨布座椅及擴大行李存放架，以投入新開闢的A33號通天巴士路線。截至二零零二年底，龍運擁有一百三十六部空調雙層巴士及九部空調單層巴士，服務往來東涌及香港國際機場的路線。所有雙層巴士均為超低地台巴士，可供輪椅上落，並且採用英國傷健人士公共交通諮詢委員會建議的多項設計。除了滿足傷健人士的需要外，這些巴士亦方便了長者及攜帶行李的乘客上落。

增闢路線，重組網絡

九巴新路綫 > 於二零零二年內，九巴開闢了七條新路綫，其中三條為通宵路綫，一條往來香港科學園，其餘三條則為新界區服務。截至二零零二年底，九巴共營辦四百零五條巴士路綫。

將軍澳/油塘巴士網絡重組 > 地鐵將軍澳支綫於二零零二年八月通車後，九巴鑑於市場情況的轉變，已相應重組其將軍澳及油塘的巴士服務網絡，包括取消部份巴士路綫，並削減需求較低地區的行車班次。九巴已將重組路綫所騰出的資源投入天水圍等服務需求較為殷切的地區。為了提升營運效率，九巴將繼續重組其巴士網絡。以下為截至二零零二年底的重組結果概要：

	涉及巴士路綫數目	所節省的巴士數目
取消/重組服務	9	37
調整班次	20	79
總數	<u>29</u>	<u>116</u>

龍運重組巴士路綫 > 隨著東涌新市鎮不斷發展，北大嶼山及香港國際機場(「機場」)一帶的客運需求上升。為配合新增需求，以及提高資源的使用效率和效益，龍運於年內將S63號(往來東涌地鐵站與飲食服務區)及S64號(往來逸東與赤鱗角碼頭)兩條穿梭巴士路綫合併，並於二零零二年八月推出往來屯門(富泰)與機場的全新通天巴士A33號路綫。截至二零零二年底，龍運共營辦十五條巴士路綫。

資訊科技

鑑於業務的規模龐大，我們廣泛採用資訊科技，以監察表現、優化效率和進行規劃。九巴已在總部、六個主要車廠和八個衛星車廠共安裝了一千二百五十九部個人電腦。這些電腦均透過高速通訊線路連接位於總部的八十部伺服器。為配合日常業務運作和財務管理的需要，我們使用五十三套應用軟件，其中包括公司自行研發的程式和專利軟件。

繼二零零一年在財務管理方面採用SAP電子商貿軟件(mySAP.com)後，我們於二零零二年底成功推出SAP人力資源管理模組。此外，我們更於年內全面採用電子文件管理系統，大大節省用紙量以及文件分發、存檔及搜尋的時間。

透過持續提升資訊科技系統，我們得以改善成本控制、人力資源管理、車隊及車廠的運作，以至顧客服務，從而提供可靠、安全和物有所值的巴士服務。

顧客服務

為本地家務助理提供巴士車資折扣

九巴與僱員再培訓局合作，為已受訓的本地家務助理提供車資優惠。合資格的本地家務助理可於乘搭超過三百條九巴路線(包括九條由九巴單獨經營的過海路線)時，享有車資半價優惠。這個為期六個月的試驗計劃已於二零零二年十一月一日展開，目的是鼓勵僱員再培訓局的本地家務助理填補在九龍市區、新市鎮和香港島的職位空缺，從而紓緩這個行業在地區間供求錯配的問題，令各方面有關的人士均能受惠。

「八達通」聰明咭

九巴車隊已於二零零零年底全線裝上「八達通」聰明咭閱讀器。於二零零二年十二月，使用「八達通」繳付巴士車資的乘客約佔總載客量百分之七十八，而在二零零一年則為百分之六十九，可見這種付款方式深受乘客歡迎。隨著硬幣使用量的減少，九巴得以節省收集及處理硬幣的成本。而其巴士轉乘計劃亦透過八達通系統，向乘客提供第二程的車費折扣優惠。

九巴是全球規模最大、最精密的車費繳付系統——八達通聰明咭系統的創辦成員之一。至今，九巴已成為全港擁有最多八達通卡閱讀器的公共運輸機構。

八達通巴士轉乘計劃(「八達通轉乘計劃」) > 九巴推出更多八達通巴士轉乘計劃，為乘客提供物有所值及網絡完善的巴士服務。除了在九巴巴士網絡內推行之八達通轉乘計劃，九巴更與城巴有限公司和新世界第一巴士服務有限公司等巴士經營商合作，共同營辦跨公司八達通巴士轉乘計劃。跨公司轉乘計劃有助改善網絡覆蓋面、達致資源運用的最高效益，並盡量紓緩繁忙道路上的擠塞情況。於二零零二年十二月三十一日，九巴共營辦四十二個八達通巴士轉乘計劃，覆蓋超過二百條巴士路線。

自二零零零年十二月起，龍運參與由多家運輸機構合辦的八達通巴士轉乘計劃。乘客可於天水圍市中心轉乘龍運E34號路線或九廣輕鐵接駁巴士659號路線，並享有車費折扣。隨著天水圍北區人口增長，此計劃的轉車乘客數目亦不斷增加。二零零三年一月，龍運與新大嶼山巴士(1973)有限公司(「新大嶼山巴士」)聯合營辦東涌市中心的跨公司八達通巴士轉乘計劃，當中所涉及的巴士路線包括龍運巴士E32、E33、E34、E41和E42號的巴士路線，及新大嶼山巴士37、37A及38號的巴士路線。

報站系統

於一九九八年，九巴首次為巴士裝上配備發光二極管顯示器的電子報站系統。該系統的發聲廣播及發光二極管顯示功能深受乘客，特別是有聽覺或視覺障礙的人士歡迎。於二零零二年內，九巴於六百九十二部巴士裝上報站系統，令截至年底已安裝此系統的巴士總數增至二千零四十四部。九巴計劃於不久將來為全線車隊裝上此系統，作為標準設施。

至於龍運方面，安裝了報站系統的雙層巴士，則由二零零一年底的六十部，增加至二零零二年底的一百零九部。這些巴士行走所有通天巴士路線及四條北大嶼山對外路線，當中包括E32、E33、E34及E42號巴士路線。龍運計劃於二零零三年在所有雙層巴士上安裝此系統。

綜合巴士服務資訊顯示系統

九巴於二零零二年及二零零三年初為五個巴士總站安裝綜合巴士服務資訊系統。這五個巴士總站分別位於鑽石山地鐵站、黃埔花園、藍田地鐵站、愉翠苑和馬鞍山市中心。此外，天星碼頭、荃灣地鐵站、屯門市中心、沙田市中心、寶林、美孚、富亨及天水圍的巴士總站均已裝有此系統。

在主要巴士總站的中央，大型發光二極管或等離子顯示屏顯示巴士路線的目的地、開出時間、票價，以及交通事故等緊急訊息。此外，總站還設有廣播系統和閉路電視監察系統，供站長室及九巴總部控制室人員監控交通及運作情況。九巴計劃於不久將來在所有大型總站內安裝此系統。

全港首創空調候車亭

為提升乘客的候車環境，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密封設計，能舒適地容納多達四十名候車乘客。候車亭內裝有電子顯示屏，提供巴士路線、開車時間與票價等詳細資料，並裝設配備觸幕式液晶體顯示屏的流線型多媒體電腦亭，讓候車乘客瀏覽九巴網站，利用點到點路線搜尋功能查閱路線資料。此外，候車亭亦裝有廣播系統，以廣東話、英語及普通話提示乘客下一班車的開出時間。

數碼互動巴士站

九巴於二零零二年初在天星碼頭巴士總站興建全港首個數碼互動巴士站。該站裝設有三塊發光二極體顯示屏，以顯示巴士路線資料、本地和國際新聞以及天氣報告。其廣播系統能以廣東話、英語及普通話廣播巴士路線資料。候車乘客亦可利用該站瀏覽九巴網站，使用點到點路線搜尋功能和查閱詳盡的巴士服務資料。

候車亭

九巴繼續翻新和興建候車亭。年內九巴共興建一百五十個候車亭和豎立約二千個廣告版位，以改善候車環境和增加廣告收入。九巴更於候車亭內安裝嶄新的發光巴士路線資料屏，方便乘客在晚間閱覽巴士資料。

龍運於二零零二年內興建兩個巴士候車亭，為乘客提供最佳的候車環境。

顧客服務中心

九巴於年內興建五個全新的顧客服務中心，分別位於屯門市中心巴士總站、美孚巴士總站、藍田巴士總站和尖沙咀天星碼頭巴士總站。這些顧客服務中心提供巴士路線資料、九巴網頁瀏覽設施、九巴紀念品銷售服務和八達通咭服務。乘客可利用多媒體電腦亭查閱巴士路線資料和交通消息，亦可向中心的顧客服務人員查詢有關詳情。

九巴於二零零二年在尖沙咀推出首個戶外全天候顧客自助中心。該中心位於遊客區的中心地帶，以發光二極管顯示屏和等離子顯示屏發放巴士路線資料。

龍運於機場接機大堂設立全新的顧客服務中心。連同位於機場客運大樓地面運輸中心的票務處，龍運於二零零二年內共處理逾十五萬八千宗的乘客查詢及車票銷售。

總站改善工程

於二零零二年，九巴共翻新了位於尖沙咀碼頭、九龍城碼頭、長青、利安、禾輦、濱景花園、富善、屯門市中心、天瑞、翠林、翠屏道和彩雲的十二個巴士總站。九巴將於二零零三年內繼續進行總站改善工程。

市場推廣及廣告

市場推廣計劃 > 九巴致力鞏固在公共運輸業的領導地位，為配合這個策略而進行的推廣計劃於二零零二年勇奪多項殊榮。