

業務回顧



香港專營公共巴士業務

專營公共巴士營運帶動集團業務的發展。九龍巴士(一九三三)有限公司和龍運巴士有限公司的車輛為乘客提供可靠舒適的公共運輸服務，並為設計、創新及最新環保科技定立標準。

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。九巴擁有一支約12,000名員工的工作團隊，包括8,000多名車長，以及一支為數逾3,800部巴士的車隊，行走約400條路線，為每日約260萬人次的乘客服務。

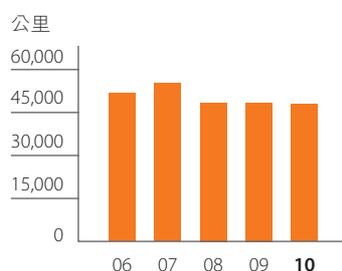
卓越服務

九巴開業77年以來，致力在香港提供世界級公共巴士服務，享負盛名。九巴在各營運層面採用最高標準，確保其在業界維持領導地位，以下服務里程可資佐證：

- 1999年：九巴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。
- 2002年：九巴成功獲得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。



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

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、九龍灣及屯門的所有主要營運車廠，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。

2010年，九巴於雅虎香港舉辦的「雅虎香港感情品牌大獎2009-2010」中的運輸/交通界組別勝出，肯定了九巴品牌的優勢。此外，九巴還奪得《Take Me Home生活區報》的「香港家庭最愛品牌大賞2009-2010」及「香港家庭最愛綠色品牌大賞2009-2010」，並獲世界品牌實驗室推選為「香港100最具影響力品牌」之一。

**於2010年，九巴品牌的優勢於雅虎香港，
《Take Me Home生活區報》及世界品牌實驗室得到肯定。**



九巴服務遍及全港



龐大的九巴車隊，不分晝夜為香港市民服務



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指標，是我們自行訂立以衡量公共巴士服務的營運表現。

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指標，是我們自行訂立以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2010年，九巴車隊的機械可靠性，對比目標指標45,000公里：1，為48,023公里：1，而運作能力對比目標指標100%，則為97.2%。



九巴的歐盟第五代單層巴士，既便捷又環保

最新一代的巴士型號包括多項創新設計，例如筆直梯級、較寬敞的車身、2+2 座位、優先座位、輪椅空間、顏色鮮明的扶手、停車電鐘掣，以及先進的空調系統。

巴士車隊及提升車隊質素

九巴致力不斷創新，並進行車隊現代化。九巴在營運上一向以不斷提升車隊質素，作為其提升服務質素的優先考慮。

自 1997 年九巴與巴士供應商合作，為香港引進全球首部可供輪椅上落的超低地台雙層巴士以來，九巴一直為車隊引進多種不同年代的先進技術及環保設計的巴士。

最新一代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、優先座位、接近上落車處的輪椅空間、顏色鮮明的扶手、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，展示了我們在環保巴士服務方面的領導地位。此外，在服務質素提升方面，九巴繼續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。

於 2010 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 131 部新超低地台空調巴士(包括 35 部歐盟第四代及 48 部歐盟第五代雙層巴士、八部歐盟第四代及 40 部歐盟第五代單層巴士)。



截至2010年12月31日止，九巴共營運3,822部巴士(包括3,665部雙層巴士和157部單層巴士)，其中96.6%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2010年1月1日	3,550	151	179	3,880
年內添置	103 ⁽¹⁾	48	-	151⁽¹⁾
年內廢置	(119)	(42)	(48)	(209)
於2010年12月31日	3,534	157	131	3,822

⁽¹⁾ 包括20部來自龍運巴士有限公司的空調雙層巴士。

此外，九巴已訂購11部歐盟第四代空調雙層巴士、279部歐盟第五代空調雙層巴士及60部歐盟第五代空調單層巴士，將於2011年付運。

巴士服務網絡

於2010年年底，九巴共營辦394條巴士路線。連接深水埗與尖沙咀的鐵路九龍南綫於2009年8月通車，繼續對九巴的客運量帶來負面影響。為更妥善地運用資源，同時繼續滿足乘客的交通需求，九巴已對服務作出重整，以紓緩巴士乘客流向新鐵路的影響。為了將低使用量路線的資源轉投需求不斷增長的地區，九巴繼續進行重組，向政府提交了16項建議，申請於2010年削減19部巴士。然而，政府只批准其中九項，使九巴只能削減九部巴士。由於推行路線重組計劃遇到障礙，令巴士網絡的效率降低及營運成本增加。

為提升服務效率，九巴繼續探討取消某些由於新鐵路通車而不再需要的巴士路線，以及削減客運量下降路線的服務班次。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。這有助緩和繁忙道路上的擠塞情況，以及保護環境和紓減車費加價壓力。九巴將繼續策略性地重組其巴士網絡，以應對不斷轉變的市場情況。

下表簡述於2010年進行的巴士網絡重組：

	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 ⁽¹⁾
重組建議	16	19	9	9 (47.4%)

⁽¹⁾ 包括取消38P綫及44S綫的特別班次，但由於這些巴士是從其他路線調撥而來，故不涉及是次巴士節省的數目。

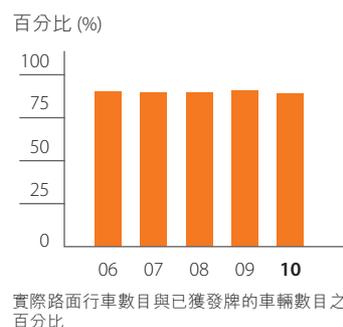
車隊引入新巴士數目 (專營公共巴士業務)



於12月31日之車隊總載客量 (專營公共巴士業務)



車隊運用 - 九巴

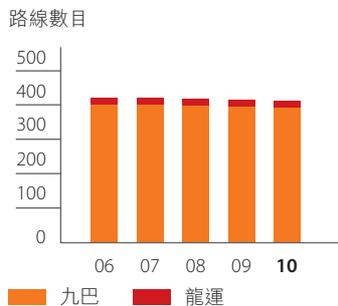


於2010年，我們大量投資於最新型的巴士。新巴士集最新的安全、環保及設計特徵於一身。九巴車隊共添置131部配備歐盟第四代或歐盟第五代的新超低地台空調巴士。

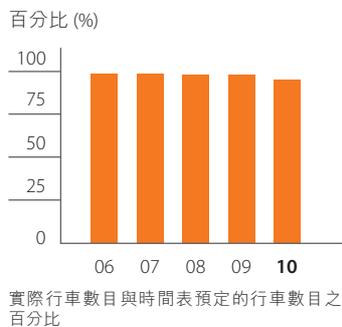


九巴接載乘客直達商業區的核心地帶

於12月31日之路線數目



時間表的成效 - 九巴



新界西巴士路線推廣活動

集團透過派發宣傳單張和海報，推廣一共13條往來屯門與油尖旺的直接巴士路線。宣傳活動重點介紹九巴的競爭優勢與相較其他運輸模式的獨特優點，例如直接的點對點服務，以及物有所值的服務。此外，九巴亦推廣B1線(天水圍站至落馬洲站)，在遍佈三條巴士路線(68M、68X和268C)的巴士站亭和巴士站柱上刊登廣告，吸引九龍及荃灣的乘客轉乘B1線前往落馬洲。

大型商場與九巴聯合推廣

新鴻基地產旗下商場與九巴在2010年10月至12月期間舉行聯合推廣活動。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線的單程預付車票，並可使用皇巴士服務。這項推廣活動訂於2011年1月22日至5月2日期間(首尾兩日包括在內)再次進行。

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維修及保養服務。另外十個車廠提供停泊及小規模的維修服務，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

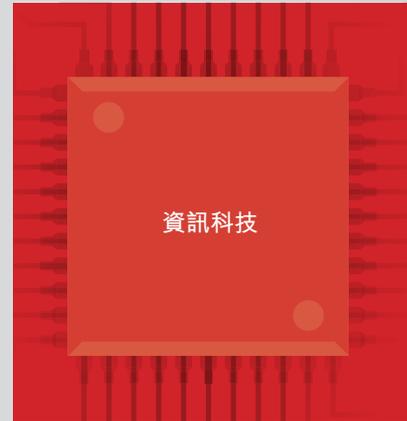
車廠	服務地區/車廠 主要用途	樓面面積 (平方呎)	於2010年 12月31日 服務的巴士數目	開始運作年份
九巴車廠：				
九龍灣車廠	九龍東	768,038	1,043	1990
沙田車廠	新界東、北	720,005	1,094	1988
荔枝角車廠	九龍西、南	648,946	836	2002
屯門車廠	新界西	148,961	849	1979
九巴總修中心	巴士總修	380,915		1983
龍運車廠：				
小濠灣車廠	大嶼山	82,422	166	1998
總數		2,749,287	3,988	



九巴的歐盟第五代巴士在繁忙街道上為乘客服務

資訊科技

九巴於日常業務中廣泛採用先進的資訊科技，來監察營運表現、內外溝通，以及提升生產力。於2010年年底，九巴各項設施共安裝了1,907部個人電腦，透過高速通訊線路連接九巴總部內的161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37套應用軟件，其中包括公司自行編寫的程序和專利軟件。我們經常設法提升資訊科技系統，以改善九巴於顧客服務、人力資源管理、車隊和車廠的營運，以及財務管理各方面的表現。



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。

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。該系統的大型發光二極管顯示屏顯示巴士路線目的地、開出時間和車費，以及如重大交通事故等突發事件的最新訊息。透過巴士服務資訊顯示系統內的閉路電視，巴士總站及九巴總部的人員也可監控巴士總站四周的交通及運作情況。於2010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。

電子失物處理系統

於2009年研發的電子失物處理系統，幫助我們更有效率處理失物認領及查詢，該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。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。

上下車分析系統

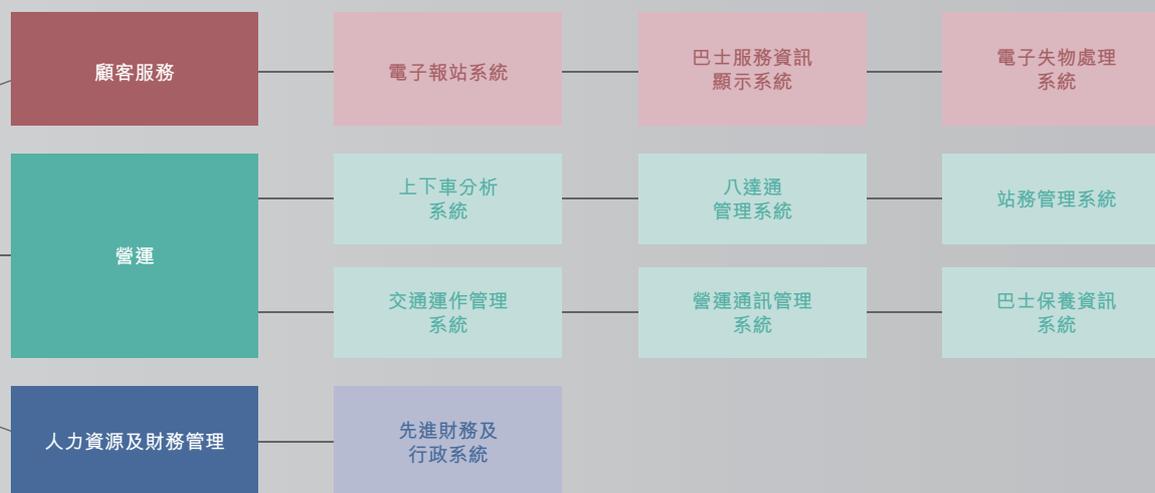
九巴於2010年研發出上下車分析系統，以取代舊有的上下車系統，成為我們致力不斷改善乘客資料搜集程序的一環。有關的數據以視窗個人電子手帳收集並上載至上下車分析系統。該系統與九巴其他內部項目結合，例如車站資訊系統、路線收入管理系統、站務管理系統、八達通管理系統及交通運作管理系統，確保緊密無間的數據整合，並提升數據分析及報告編製的效率。該新系統已於2010年8月啟用。

八達通管理系統

資訊科技部於2010年研發出新的電腦軟件系統——八達通管理系統（「OMS」），以取代非接觸式智能卡系統（「CSS」）及裝置保養系統（「DMS」）。OMS讀取八達通裝置的詳細保養記錄，亦會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裝置的位置。該系統還提供準確八達通車費收入對賬報告。OMS透過提升用戶介面功能、增加數據儲存容量及提高數據分析功能令八達通的日常運作更具效率。經過與CSS及DMS同步進行的周密測試後，OMS將於2011年年中全面投入運作。

站務管理系統

九巴研發出站務管理系統，協助管理日常的巴士運作。車長使用他們的個人八達通卡到巴士總站報到，而屏幕則會自動顯示車長需注意的下一個開出時間及特別指示。經記錄的巴士到站及開



出時間會即時同步傳送至總部、車廠及各有關部門，以便作出適當的服務調配及其他必要的營運決定。我們的顧客服務熱線員工亦可利用巴士到站及開出資料，以解答乘客的查詢。於2010年年底，共有163個巴士總站配備此站務管理系統。

交通運作管理系統

九巴自行研發的交通運作管理系統(「TOM」)廣獲外界認同，於香港無線射頻識別大獎2009奪得最佳EPC/RFID應用大獎金獎及最具創意EPC/RFID應用大獎銅獎。TOM大幅改善巴士車長的工作分配及調派效率。透過TOM，車廠員工可利用手提無線射頻閱讀器查閱巴士停泊位置，並將資料上載至該系統。巴士車長可在派更部以其八達通卡讀取巴士停泊位置連同車輛登記號碼、路線編號、值勤時間表及突發性運作安排的資訊。管理層可使用TOM跟進工作分配及調派，更可獲取最新運作

安排的詳情。借助車隊數據庫的資料，TOM亦能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(「OCM」)於2009年研發成功，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。該系統向車廠及各有關部門提供如交通擠塞、交通事故、惡劣天氣等方面的營運資料，以改善訊息發佈的速度及準確度。除了改善九巴的应急管理程序外，OCM更每年節省10萬張紙張。

巴士保養資訊系統

我們自行研發的巴士保養資訊系統，提供有用的巴士資料，包括巴士車型及維修和保養記錄，以及維修人員的工作記錄，有助管理層分配工作和監察維修費用，並監察翻新輪胎的表現及耐用程度，從而優化這些輪胎的使用，確保安全及環保。

先進財務及行政系統

九巴採用SAP電子商貿軟件，進行財務及人力資源的管理。於2009年，財務管理系統由SAP R/3 Release 4.6C版本升級至ERP 6.0版本，而人力資源管理系統亦於2010年跟隨提升。除了處理龐大的數據量外，這些先進的專利系統還可大大改善財務策劃、監控及匯報效率，並改善員工的行政及規劃工作。九巴採用SAP電子商貿軟件及先進電子文件管理系統，在公司的日常運作使用電子投標、電子糧單及公司電郵，有效降低耗紙量，同時改善了內外溝通、文件分發、存檔和取閱的流程。



龍運巴士有限公司 (「龍運」)

龍運於1997年6月1日開辦連接新界、香港國際機場及北大嶼山的巴士服務。現時龍運巴士網絡的服務範圍涵蓋香港國際機場及東涌，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。

龍運的載客量從2010年5月開始上升(與去年比較)，增幅在7月及8月最為明顯，反映市道正從全球金融市場低迷中逐漸回復過來。展望前景，航空客運需求增加、東涌人口增長、香港迪士尼樂園的擴建計劃，以及機場基建項目的動工，預料會帶動來往北大嶼山的客運需求。憑藉其全面的網絡，龍運的定位正好迎合服務這個正在穩步擴展的市場。

表現承諾

龍運不斷檢討其巴士服務，力求將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2010年，龍運巴士的機械可靠性達到60,123公里：1，而車隊運作能力則達到101.37%，對照的目標指標則分別為50,000公里：1及100%。

巴士車隊及提升車隊質素

為提升對外路線的服務質素，龍運將車隊進行現代化，引進21部全新超低地台的空調雙層巴士，當中20部取代現有的舊巴士。



於2010年12月31日，龍運共營運166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。

龍運車隊	空調 雙層巴士	空調 單層巴士	巴士總數
於2010年1月1日	165	2	167
年內添置	21	-	21
年內廢置	(20)	(2)	(22)
於2010年12月31日	166	-	166

為配合與日俱增的交通需求，並提升服務質素，於2010年年底，龍運已訂購六部歐盟第五代超低地台空調雙層巴士，將於2011年付運。

龍運將繼續研究方法
把握旅遊業增長所帶來的
業務潛力，同時確保
為本地顧客維持最高
水平的網絡覆蓋及服務
質素。

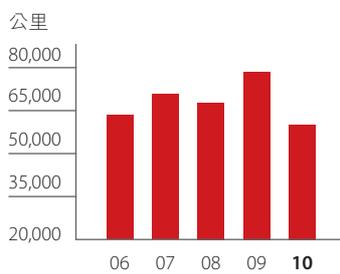


龍運為不少旅客提供高效率的服務



位於大嶼山的龍運巴士總站

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

巴士服務網絡

於2010年年底，龍運營運19條巴士路線。為提升服務水平，於2010年5月增派兩部巴士行走E34路線，而路線亦一分為二，於早上繁忙時間分別服務元朗區及天水圍區。

龍運將繼續研究方法把握旅遊業增長所帶來的業務潛力，同時確保為本地顧客維持最高水平的網絡覆蓋及服務質素。龍運承諾為北大嶼山地區提供最有效率和最直接的交通服務。

車廠

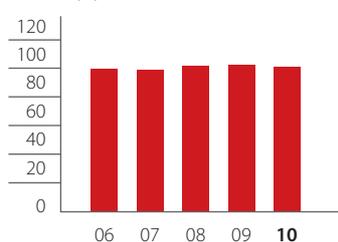
龍運位於小濠灣的車廠，提供日常巴士保養、加油、巴士清洗及車隊停泊。該車廠設有污水處理系統，確保排放至公眾污水排放系統的污水質素符合法定要求。



龍運和香港國際機場 — 完美的伙伴

車隊運作能力 - 龍運

百分比 (%)



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

安全

龍運定期進行詳細檢查，將其巴士保持在最佳的運作狀態。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。龍運還舉行多項優質服務推廣活動，當中團隊及個人方面有良好表現的均獲嘉許。

環境保護

為減少排放碳粒子，龍運為大部份歐盟第二代巴士及歐盟第三代巴士(佔有關車隊的92%)安裝微粒過濾器。此外，龍運又引進32部歐盟第四代巴士(佔整支車隊約20%)，有助減少排放氧化氮。

龍運在巴士車廂的空調系統安裝靜電空氣過濾器，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。