

The KMB logo, featuring a stylized 'K' and 'M' followed by 'B'.

九巴服務 日日進步

The KMB logo, featuring a stylized 'K' and 'M' followed by 'B'.

九巴服務 日日進步

The KMB logo, featuring a stylized 'K' and 'M' followed by 'B'.The KMB logo, featuring a stylized 'K' and 'M' followed by 'B'.

九巴服務 日日進步



CB(1)874/07-08(01)

- Leadership in CSR & goodwill
- Leadership in products
- Leadership in service
- Leadership in coverage

加價申請

立法會交通事務委員會

2008年2月22日



九巴歷史與概覽

- 成立於 1933 年
- 現時每日平均載客量約為 276 萬乘客人次
- 擁有 4,000 多部巴士，營運路線約 400 條
- 聘用員工約 12,000 人



九巴領導業界

- 1949年
引入全港首部雙層巴士
- 1988年
引入全港首部雙層空調巴士
- 1997年
與巴士製造商研製全球首部超低地台雙層巴士
- 1999年
成爲香港首家全面獲得ISO 9001品質證書的公共巴士公司
- 2001年
車隊全面使用超低硫柴油
- 2006年
引入全港首部歐盟四型巴士



1997至2007年間的主要服務改善項目

車務

- **國際品質管理認證** – 自1999年11月起全面獲得ISO 9001品質證書，沙田車廠及荔枝角車廠則分別於2001年11月及2003年11月獲得ISO 14001環境管理系統認證
- **提升車隊** – 斥資港幣62億5千700萬購入 2,711 部配備歐盟標準環保引擎的新巴士
- **改善班次服務** – 920 個改善班次服務的項目
- **路線網絡的覆蓋範圍** – 路線總數增長至約400條，增幅為4%
- **電子速度記錄儀** – 截至2007年底，79.4% 巴士已完成安裝
- **人力資源的效率** – 員工對巴士的比率由3.26減少至 2.97
- **超低硫柴油** – 自2001年1月起車隊全面使用超低硫柴油



1997至2007年間的主要服務改善項目

設施

- **巴士站上蓋** – 建造及翻新 1,232 個巴士站上蓋 (截至二零零七年底的上蓋總數為2,383個)
- **傷健人士設施** – 所有新巴士均裝有無障礙設施 (例如輪椅斜板)
- **報站系統** – 九巴全線車隊已於2006年配備報站系統
- **綜合巴士服務資訊顯示系統(IBSID)** – 在27個主要巴士總站內安裝了綜合巴士服務資訊顯示系統，提供巴士路線的開出時間、目的地和車費等資料，並可顯示重大交通事故等緊急訊息
- **八達通系統** – 全線車隊均配備八達通電子收費系統
- **空調候車亭** – 2002年推出全港首個空調候車亭



1997至2007年間的主要服務改善項目

顧客服務

- **24小時顧客服務熱線** – 熱線系統24小時不停運作，解答查詢及收集意見; 熱線專人接聽服務擴展至每日早上七時至下午十一時；並且提供蝙蝠熱線服務 (BAT)，方便乘客透過熱線查詢通宵巴士的到站時間
- **九巴顧客服務中心** – 設立了8個顧客服務中心，提供巴士服務資訊及收集乘客意見
- **九巴民意車廂** – 一部經改裝的單層巴士定期到各區收集乘客意見
- **屢獲殊榮的網站** – 九巴網站 (www.kmb.hk) 提供最新最快的巴士服務資訊、點到點路線搜尋服務及各式各樣的服務資料
- **數碼地圖乘客諮詢系統** – 這套創新的系統設於九巴顧客服務熱線，有助提升處理乘客查詢時的效率
- **乘客聯絡小組會議** – 每年舉行的六次會議，邀請大學講師擔任主持，收集市民對巴士服務的意見和期望
- **巴士資料刊物** – 出版各式各樣以消閒及地區服務為主題的巴士路線小冊子，並透過九巴顧客服務中心派發

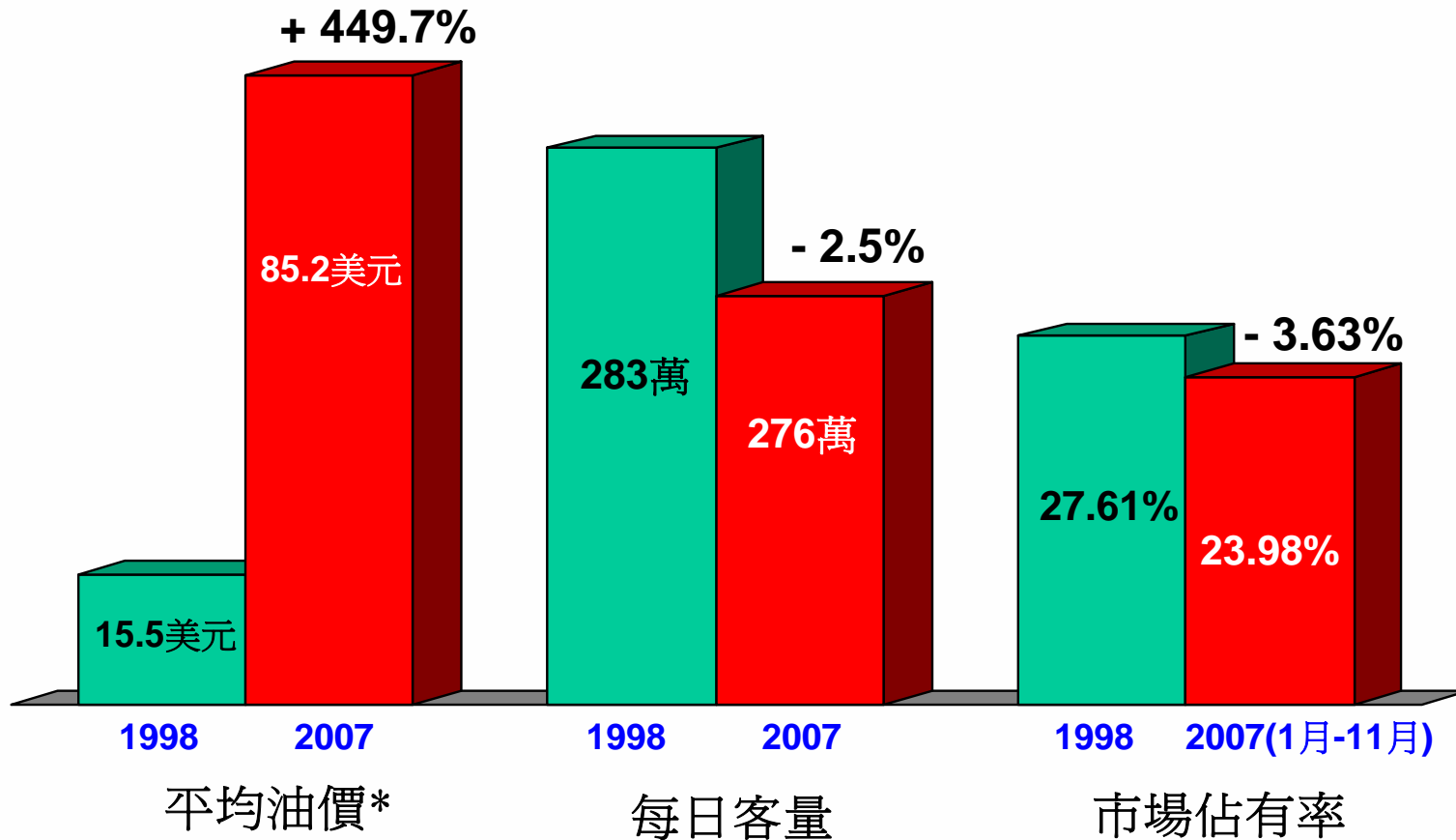


九巴當前營運環境

上一次加價：**1997年12月**



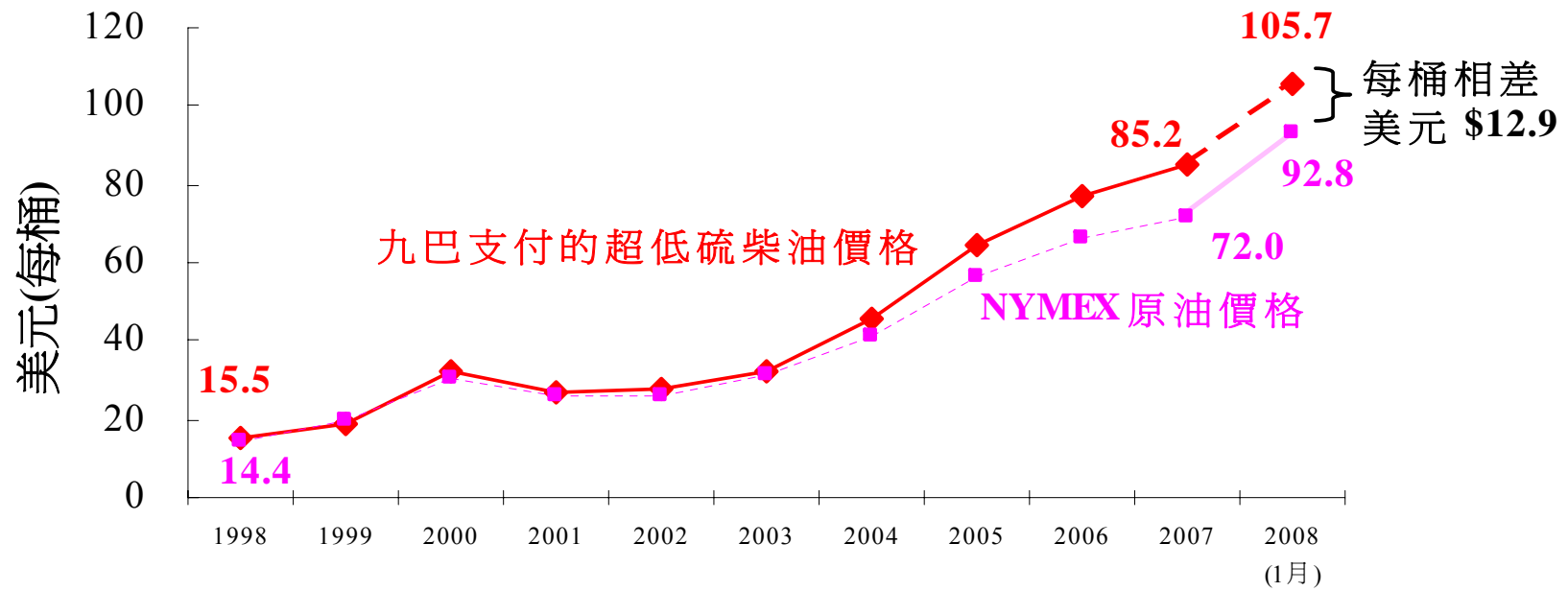
九巴當前營運環境



*九巴支付的超低硫柴油價格

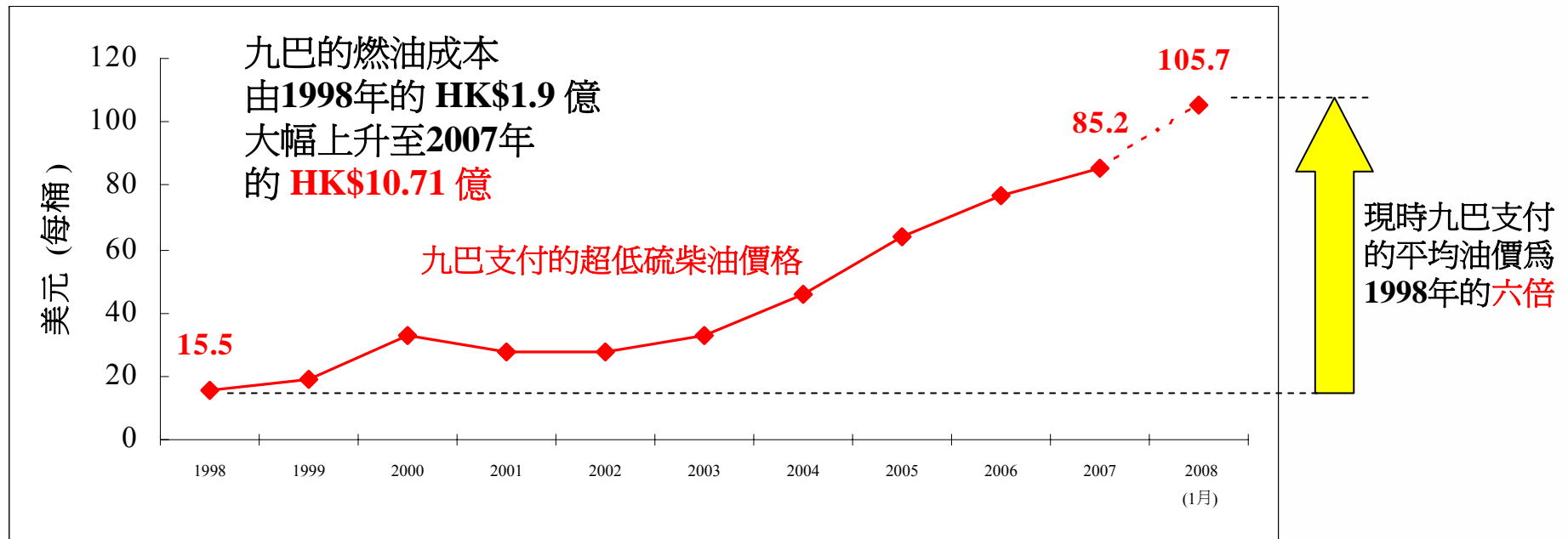


平均油價 - 上升的趨勢





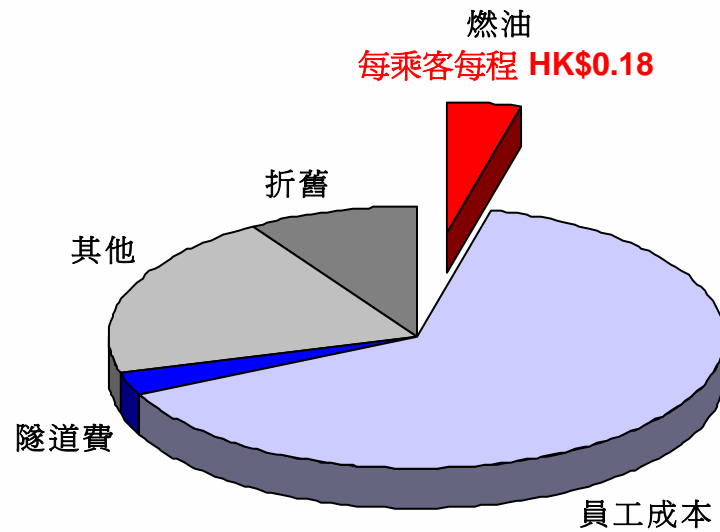
九巴燃油成本較1998年 上升HK\$8.81億



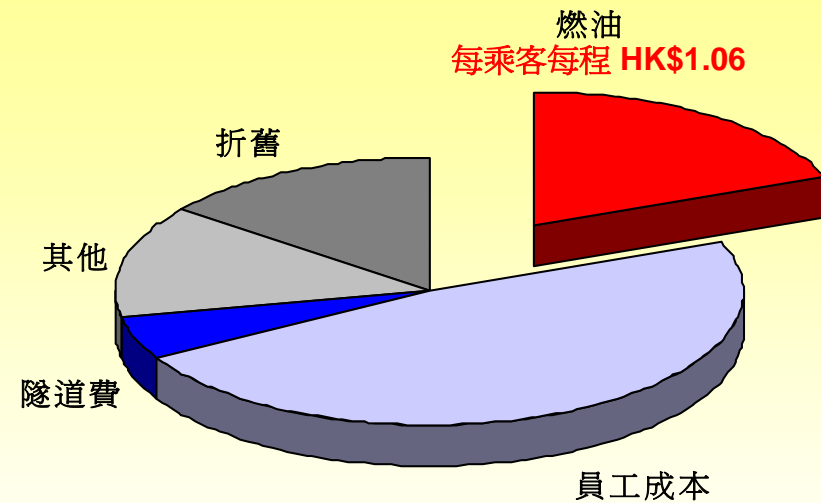


九巴燃油成本

平均每乘客每程上升HK\$0.88



1998 燃油成本
平均每乘客每程: HK\$0.18



2007 燃油成本
平均每乘客每程: HK\$1.06



營運成本及收入的改變 (自1997年12月1日)

- 車費升幅 + 0%
- 累計加薪幅度 + 14.4%
- **燃油價格升幅*** + **449.7%**
(每乘客每程 + **HK\$0.88**)
- **隧道費升幅*** + **76.3%**
- 總營運開支 + 18.4%

**非九巴可控制*



九巴當前營運環境 面對的挑戰

- 與其他公共交通工具的競爭加劇
- 有盈利的路線數目下降
- 油價高企
- 勞工成本
- 通脹



加幅建議

- 基於以上原因九巴建議加價**9%**
- 相當於**每乘客每程車費平均增加 HK\$0.51**；比對**1998至2007年**期間燃油成本每乘客每程平均增加**HK\$0.88**



總結

- 九巴竭力提供世界級巴士服務
- 已盡力控制成本
- 油價及隧道費增幅非九巴可控制
- 爲了維持九巴高質素的服務，加價屬迫不得已



多謝