

二零一一年七月十一日會議
討論文件

立法會交通事務委員會

新世界第一巴士服務有限公司、 龍運巴士有限公司及 城巴有限公司(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)的專營權事宜

目的

有鑑於新世界第一巴士服務有限公司(「新巴」)、龍運巴士有限公司(「龍運」)及城巴有限公司(「城巴」)(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)(「專營權二」)現有的專營權將於二零一三年屆滿，本文件載述當局計劃與新巴、龍運及城巴商議續辦新的專營權，並邀請委員就新專營權的規定提出意見。

背景

巴士專營權

2. 目前，本港共有五家專營巴士公司營辦六個巴士專營權。該五家公司分別是九龍巴士(一九三三)有限公司(「九巴」)、城巴(營辦兩個專營權，一個是香港島及過海路線的專營權(「專營權一」)，另一個是機場及北大嶼山巴士網絡的專營權(專營權二))、新巴、新大嶼山巴士(一九七三)有限公司(「新嶼巴」)及龍運。

3. 根據《公共巴士服務條例》(《條例》)(第 230 章)第 5 條，行政長官會同行政會議可向公司批予專營權，以經營公共巴士服務。《條例》第 6 條訂明，專營權可獲批予不超逾 10 年的期間。如行政長官會同行政會議認為適當，可向現有專營公司批予不超逾 10 年的新專營權，在其現有專營權屆滿時隨即生效。第 6 條亦訂明，現有專營公司可要求將專營權延展一段不超逾 5 年的後續期間。

4. 政府考慮批予或延展巴士專營權時的主要考慮因素，是專營公司能否提供適當而有效率的公共巴士服務。《條例》第 12 條規

定，獲批巴士專營權的專營公司在專營期內的任何時間，均須維持達致運輸署署長滿意程度的適當而有效率的公共巴士服務。

新巴、龍運及城巴(專營權二)的專營權將告屆滿

5. 龍運¹和城巴¹(專營權二)現有的專營權自二零零三年六月一日起生效，將於二零一三年五月一日屆滿。新巴¹現有的專營權則自二零零三年八月一日起生效，將於二零一三年七月一日屆滿。三家專營巴士公司已表示有意申請為期 10 年的新專營權，在其現有專營權屆滿時生效。

6. 根據既定的做法，巴士公司如證明能夠提供適當而有效率的服務，並願意繼續投資經營專營巴士服務，可獲批予為期 10 年的新專營權。獲批為期 10 年的專營權有助巴士公司作長遠規劃和發展巴士服務，包括營運虧本但切合市民需要的路線，而巴士公司在融資時亦可爭取較佳條件使其營運成本得以下降。而專營權為期 10 年，巴士公司應有空間承受市況短期波動所帶來的業務風險。由於巴士業是勞工密集的服務行業，為期 10 年的專營權也有助專營巴士公司為員工建立更穩定的工作環境，從而為乘客提供適當而有效率的服務。

7. 為評估專營巴士公司是否提供適當而有效率的服務，運輸署一向透過乘客滿意程度調查、實地調查、車輛檢驗，以及審閱巴士公司定期提交的資料和公眾的意見，來定期檢視該些公司的服務表現。三家專營巴士公司的服務表現評估載於下文。

評估

(A) 服務表現和營運效率

新巴

8. 截至二零一零年年底，新巴有 704 輛巴士行走 92 條巴士路線，每日載客量約為 470,000 人次。二零零三至二零一零年期間，每年平均脫班班次²佔班次總數的比率約為 2.2%(介乎 1.79%至

¹ 龍運和城巴(專營權二)的主要營運範圍為北大嶼山及機場，新巴的主要營運範圍為香港島。

² 脫班班次指未能提供按照運輸署所同意的時間表的班次。

2.86%)。同一期間，按每百萬乘客人次計，交通投訴組每年平均接獲的投訴約為 2.45 宗(介乎 1.91 至 2.9 宗)。安全方面，上述八年期間平均每年每百萬行車公里的整體巴士意外率約為 5.74 宗(介乎 4.5 至 6.85 宗)³。環保方面，車隊中符合歐盟廢氣排放標準⁴ 的巴士所佔比例，由二零零三年的 91.5% 增至二零一零年的 98.4%。

9. 整體而言，新巴的營運和網絡效率均有改善，巴士數目由二零零三年的 732 輛減至二零一零年的 704 輛。自二零零三年起，新巴落實了 402 個服務改善⁵ 項目和 211 個服務重整⁶ 項目。新巴每年提交其後五年的計劃，當中包括服務改善和重整建議，以提升其服務及網絡效率。五年計劃亦包括購置及更換車輛的計劃。根據新巴的五年計劃(二零一一至二零一五年)，新巴計劃購置共約 250 輛新巴士，主要用作更換舊巴士。

龍運

10. 截至二零一零年年底，龍運有 165 輛巴士行走 19 條巴士路線，每日載客量約為 81,000 人次。二零零三至二零一零年期間，每年平均脫班班次佔班次總數的比率約為 0.6% (介乎 0.31% 至 1.22%)；按每百萬乘客人次計，交通投訴組每年平均接獲的投訴約為 2.02 宗(介乎 1.31 至 2.8 宗)。安全方面，上述八年期間平均每年每百萬行車公里的整體巴士意外率約為 1.15 宗(介乎 0.78 至 1.51 宗)。環保方面，車隊中符合歐盟廢氣排放標準的巴士所佔比例，由二零零三年的 93.8% 增至二零一零年的 100%。

11. 龍運旗下巴士的總數由二零零三年的 145 輛增至二零一零年的 165 輛，以應付東涌新市鎮人口增長及市民往來機場的交通

³ 新巴旗下巴士平均每年每百萬行車公里涉及意外的比率較高，因為其巴士路線行經市區，而市區的交通較為擠塞，較易發生意外。

⁴ 歐盟廢氣排放標準界定於歐盟成員國出售之新車輛廢氣排放量的可接受限值。環境保護署根據歐盟當前的廢氣排放標準及本港的車輛供應情況，訂定並不時更新《空氣污染管制(車輛設計標準)(排放)規例》(第311J章)下有關新登記重型車輛(包括專營巴士)的規定。廢氣排放量的規定會不斷更新。符合歐盟廢氣排放標準的巴士屬於歐盟一期、二期、三期、四期或五期的巴士。

⁵ 服務改善措施主要包括增設新路線、增加班次、延長服務時間和延長路線。

⁶ 服務重整措施主要包括取消路線、減少班次、縮短路線和重訂路線。

需求。自二零零三年起，龍運落實了 98 個服務改善項目和 19 個服務重整項目。龍運的每日載客量，由二零零三年約 52,800 人次增至二零一零年約 81,000 人次。龍運每年提交其後五年的計劃，當中包括服務改善和重整建議，以提升其服務及網絡效率。五年計劃亦包括購置及更換車輛的計劃。根據龍運的五年計劃(二零一一至二零一五年)，龍運計劃購置共約 100 輛新巴士(約佔車隊 60%)，以更換其舊巴士及進一步改善服務。

城巴(專營權二)

12. 截至二零一零年年底，城巴(專營權二)有 172 輛巴士行走 18 條巴士路線，每日載客量約為 62,000 人次。二零零三至二零一零年期間，每年平均脫班班次佔班次總數的比率約為 0.6%(介乎 0.34%至 0.94%)；按每百萬乘客人次計，交通投訴組每年平均接獲的投訴約為 3.78 宗(介乎 2.71 至 5.01 宗)。安全方面，上述八年期間每年每百萬行車公里的整體巴士意外率約為 1.92 宗(介乎 1.4 至 2.27 宗)。自現有專營權於二零零三年生效以來，車隊中的所有巴士均符合歐盟廢氣排放標準。

13. 城巴(專營權二)旗下巴士的總數由二零零三年的 164 輛增至二零一零年的 172 輛，以應付乘客需求的增長。自二零零三年起，城巴(專營權二)落實了 51 個服務改善項目和 41 個服務重整項目。城巴(專營權二)的每日載客量，由二零零三年約 41,500 人次增至二零一零年約 62,000 人次。城巴(專營權二)每年提交其後五年的計劃，當中包括服務改善和重整建議，以提升其服務及網絡效率。五年計劃亦包括購置及更換車輛的計劃。根據城巴(專營權二)的五年計劃(二零一一至二零一五年)，城巴(專營權二)計劃購置共約 130 輛新巴士(佔車隊 75%以上)，以更換舊巴士。

(B) 加強安全和服務的措施

14. 新巴、龍運及城巴(專營權二)一直有採取措施，以進一步加強安全。舉例來說，三家公司均推行安全駕駛獎金和安全駕駛獎等獎勵計劃，在司機當中建立及培養安全駕駛的文化。此外，自運輸署於二零一零年十月公布一套新的巴士車長工作及休息時間指引後，新巴和城巴(專營權二)已實行該指引，讓巴士車長在工作時間內享有更長的休息時間。龍運會於二零一一年八月推行該指引。三家公司亦透過安全駕駛增進課程、複修課程和矯正訓練

課程等措施，鍛鍊巴士車長的駕駛技巧、改善其駕駛態度及安全意識。為方便監察巴士車長的工作表現，龍運已於二零零七年為旗下所有巴士安裝黑盒，而新巴和城巴(專營權二)則會於二零一二年⁷為旗下車隊安裝黑盒。

15. 為進一步提高服務水平和質素，三家專營巴士公司在提供乘客資訊方面不斷作出改善，包括設立顧客服務中心，以及在巴士總站和巴士站豎設路線資訊顯示牌。乘客亦可瀏覽該等公司的網站，查閱最新的巴士服務資料。

16. 三家專營巴士公司都有提供配以票價優惠的巴士轉乘計劃。截至二零一零年年底，新巴、龍運及城巴(專營權二)分別提供 80、8 及 39 項巴士轉乘計劃；該等計劃由三家公司各自或與其他公司聯合提供。龍運和城巴(專營權二)在青馬管制區收費廣場和東涌新市鎮提供的巴士轉乘計劃，特別受當區人士歡迎。自二零零六年一月起，三家公司旗下大部分路線均在星期日及公眾假期為長者提供 2 元的優惠車費⁸。

(C) 市民對巴士服務的意見

17. 目前，運輸署及三家專營巴士公司透過乘客滿意程度調查收集市民對巴士公司服務表現的意見。調查結果供運輸署及各專營巴士公司用作依據，以監察巴士公司整體服務的表現、記錄乘客的滿意狀況和找出需作改善之處。

18. 此外，運輸署於二零一一年六月，委託公司進行獨立調查，以收集乘客對三家專營巴士公司的服務的整體意見。調查結果顯示，分別有 86%、87% 及 90% 的受訪者，滿意新巴、龍運及城巴(專營權二)的整體服務質素。有關調查結果的摘要載於附件A至C。

商議續辦新的專營權

19. 基於上述評估，運輸署署長認為新巴、龍運及城巴(專營權二)一直提供適當而有效率的巴士服務，而且展示願意繼續投資以

⁷ 由於供應商突然清盤，新巴和城巴(專營權二)為旗下車隊安裝黑盒的工程因而有所延誤。

⁸ 車費優惠只適用於八達通卡持有人，並不適用於新巴的馬場路線，以及龍運和城巴(專營權二)的機場“A”線。

進一步改善服務。不過，巴士公司對營運成本上升(特別是員工成本和燃油價格波動)及新建鐵路所帶來的激烈競爭表示擔心。當西港島線(二零一四年)、南港島線(東段)(二零一五年)、觀塘線延線(二零一五年)和沙田至中環線(分兩期：二零一八年及二零二零年)相繼通車後，專營巴士在公共交通服務的市場佔有率預料會繼續縮減。

20. 自《條例》於一九七五年制定以來，當局在一九九一至一九九八年期間四度就新專營權進行公開招標；其中三次因應當時中華汽車有限公司的表現有欠理想而希望引入新的營辦商，另一次則為配合北大嶼山新發展和赤鱸角新機場的交通需求，而提供另一巴士網絡。根據既定的做法，當局會向營辦新巴士網絡的公司或新加入專營巴士業的公司批予為期 5 或 6 年的專營權，以觀察它們的表現，然後才考慮批予更長的專營權。城巴(專營權二)和龍運在一九九六年，以及新巴在一九九八年獲批首個專營權時，當局亦採用了這個做法。

21. 若營辦商證明能夠提供適當而有效率的公共巴士服務，並願意繼續投資以經營專營巴士服務，它們會獲批予為期 10 年的新專營權。城巴(專營權二)、龍運及新巴獲批於二零零三年生效的新專營權時，當局採用了這個做法。自一九九七年以來，同樣安排亦曾應用於九巴、新嶼巴及城巴(專營權一)。由於新巴、龍運及城巴(專營權二)一直提供適當而有效率的服務，它們對在現有專營權屆滿後可獲批予新的專營權，或根據《條例》獲延展現有專營權抱有合理期望。

22. 為確保乘客繼續獲得必需的公共巴士服務，當局計劃與三家專營巴士公司分別就為期 10 年的新專營權進行商議，在二零一三年它們的現有專營權屆滿時隨即生效。在談判新專營權期間，當局會要求更新條款和規定，俾能與時並進。此外，我們會要求加入提高服務水平、改善環保方面的表現及實施票價優惠的相關條文。我們的目標是在二零一二年年初完成談判，其後向本委員會匯報有關結果。

徵詢意見

23. 請委員備悉當局計劃與新巴、龍運及城巴(專營權二)商議續辦新的專營權，以緊接現有專營權的屆滿日期，並請委員就新專

營權的規定提出意見。

運輸及房屋局

運輸署

二零一一年七月

運輸署

新世界第一巴士服務有限公司
乘客意見調查

- 調查結果摘要 -

 **Mercado Solutions Associates Ltd.**
米嘉道資訊策略有限公司

進行及撰寫

2011 年 7 月

背景及目的

為收集新世界第一巴士服務有限公司(「新巴」)的乘客對該公司服務表現的意見，運輸署委託了米嘉道資訊策略有限公司(「米嘉道」)於2011年6月進行電話問卷調查。

調查

是次調查的目標受訪者為年齡12歲或以上，每星期乘搭至少一次新巴的乘客。為確保調查結果的代表性，是次住戶電話調查的樣本是以隨機抽樣方式抽選。在被選取的電話號碼的住戶中，抽選出所有12歲或以上並每星期乘搭至少一次新巴的人士。隨後，以隨機抽樣方式於每一個住戶選出一位合資格對象進行訪問。

調查問卷包括八個主要題目，涵蓋以下的服務範疇的表現：

- (1) 整體服務質素
- (2) 巴士的舒適程度
- (3) 巴士上的設施
- (4) 乘客資訊
- (5) 巴士服務的可靠性
- (6) 車長的駕駛表現
- (7) 車長和職員的服務態度
- (8) 巴士在環境保護方面的表現

受訪者被要求就各個服務範疇以五個等級的滿意程度作出評價：(i)好滿意 (ii)滿意 (iii)唔滿意 (iv)好唔滿意 (v)沒有意見。

在2011年6月16日至23日的訪問期間，共成功訪問了504名人士，總回應率為66%。

調查結果

1. 整體而言，約八成六(86.3%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的整體服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(13.7%)的為多。
2. 七成七(77.0%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的巴士的舒適程度，較表示唔滿意/好唔滿意(21.8%)的為多。
3. 約八成五(85.3%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的巴士上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(11.7%)的為多。
4. 約七成九(78.6%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴提供的乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(14.1%)的為多。
5. 約六成四(64.3%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴巴士服務的可靠性，較表示唔滿意/好唔滿意(34.1%)的為多。
6. 約八成七(86.9%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴車長的駕駛表現，遠較表示唔滿意/好唔滿意(11.5%)的為多。
7. 約八成六(85.9%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴車長和職員的服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(10.5%)的為多。
8. 四成八(48.0%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的巴士在環境保護方面的表現，較表示唔滿意/好唔滿意(26.0%)的為多。另外，二成六(26.0%)的受訪者表示沒有意見。

運輸署

龍運巴士有限公司
乘客意見調查

- 調查結果摘要 -



Ozzo Technology (HK) Ltd.

進行及撰寫

2011 年 7 月

背景及目的

為收集龍運巴士有限公司(「龍運」)的乘客對該公司服務表現的意見，運輸署委託 Ozzo Technology (HK) Limited 於 2011 年 6 月在巴士上進行面談式訪問調查。

調查

是次調查的目標受訪者為年齡為 12 歲以上，乘搭龍運的乘客。所需樣本數量，是根據各龍運巴士路線的乘客人數分配在不同路線。調查以隨機抽樣的方法按乘客在巴士上的座位位置而抽取目標受訪者。

調查問卷包括八個主要題目，涵蓋以下的服務範疇的表現：

- (1) 整體服務質素
- (2) 巴士的舒適程度
- (3) 巴士上的設施
- (4) 乘客資訊
- (5) 巴士服務的可靠性
- (6) 車長的駕駛表現
- (7) 車長和職員的服務態度
- (8) 巴士在環境保護方面的表現

受訪者被要求就各個服務範疇以五個等級的滿意程度作出評價：(i)好滿意 (ii)滿意 (iii)唔滿意 (iv)好唔滿意 (v)沒有意見。

在2011年6月18日至27日的調查期內，共成功訪問了503名人士，總回應率為75%。

調查結果

1. 整體而言，約八成七(86.9%)受訪者表示好滿意/滿意龍運的整體服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(11.5%)的為多。
2. 約八成五(84.7%)受訪者表示好滿意/滿意龍運巴士的舒適程度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(14.7%)的為多。
3. 九成(90%)受訪者表示好滿意/滿意龍運巴士上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(6.8%)的為多。
4. 約七成六(75.6%)受訪者表示好滿意/滿意龍運提供的乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(16.3%)的為多。
5. 約五成七(56.9%)受訪者表示好滿意/滿意龍運的巴士服務的可靠性，較表示唔滿意/好唔滿意(41%)的為多。
6. 約八成半(84.9%)受訪者表示好滿意/滿意龍運的車長的駕駛表現，遠較表示唔滿意/好唔滿意(12.9%)的為多。
7. 約八成半(85.1%)受訪者表示好滿意/滿意龍運的車長和職員的服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(8.2%)的為多。
8. 約六成(59.7%)受訪者表示好滿意/滿意龍運的巴士在環境保護方面的表現，較表示唔滿意/好唔滿意(7.4%)的為多。另外，約三成二(32.4%)的受訪者表示沒有意見。

運輸署

城巴有限公司
(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)
乘客意見調查

- 調查結果摘要 -



Ozzo Technology (HK) Ltd.

進行及撰寫

2011 年 7 月

背景及目的

為收集城巴有限公司(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)(「城巴(專營權 2)」)的乘客對該公司服務表現的意見，運輸署委託了 Ozzo Technology (HK) Limited 於 2011 年 6 月在巴士上進行面談式訪問調查。

調查

是次調查的目標受訪者為年齡為 12 歲以上，乘搭城巴(專營權 2)的乘客。所需樣本數量是根據各城巴(專營權 2)巴士路線的乘客人數分配在不同路線。調查以隨機抽樣的方法按乘客在巴士上的座位位置而抽取目標受訪者。

調查問卷包括八個主要題目，涵蓋以下的服務範疇的表現：

- (1) 整體服務質素
- (2) 巴士的舒適程度
- (3) 巴士上的設施
- (4) 乘客資訊
- (5) 巴士服務的可靠性
- (6) 車長的駕駛表現
- (7) 車長和職員的服務態度
- (8) 巴士在環境保護方面的表現

受訪者被要求就各個服務範疇以五個等級的滿意程度作出評價：(i)好滿意 (ii)滿意 (iii)唔滿意 (iv)好唔滿意 (v)沒有意見。

在2011年6月18日至27日的調查期內，共成功訪問了505名人士，總回應率為77%。

調查結果

1. 整體而言，約九成(90.3%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)的整體服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(7.1%)的為多。
2. 約八成六(85.9%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)巴士的舒適程度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(12.1%)的為多。
3. 約八成七(86.9%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)巴士上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(9.9%)的為多。
4. 約七成二(72.1%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)提供的乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(19.6%)的為多。
5. 約六成八(68.3%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)的巴士服務的可靠性，較表示唔滿意/好唔滿意(26.5%)的為多。
6. 約九成(89.7%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)的車長的駕駛表現，遠較表示唔滿意/好唔滿意(6.5%)的為多。
7. 約八成半(85.1%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)的車長和職員的服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(5.1%)的為多。
8. 約五成三(53.4%)受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權2)的巴士在環境保護方面的表現，較表示唔滿意/好唔滿意(5.7%)的為多。另外，約四成(40.2%)的受訪者表示沒有意見。