



九龍巴士(一九三三)有限公司 加價申請

向立法會交通事務委員會提交資料
2010年11月26日



九巴概覽

- 九巴於1933年成立，至今服務香港77年
- 現時每日平均載客量約為259萬人次（受鐵路開通影響，較2008年少約11萬人次，下降約4%）
- 現時擁有巴士約3,900部，營運路線約380條
- 聘用員工約12,000人

九巴致力改進

- 1997年：主動與生產商研發及引入全球首部「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
- 2009年：主動與生產商研發及引入全港首部歐盟第五代 (Euro V) 環保巴士
- 2010年：引入全港首部「零排放」的超級電容巴士 (gBus) 作實地測試

2008年至2010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 ISO9001 品質證書，於2009年完成升級審核，取得最新的 ISO9001:2008 認證
- **提升車隊** - 2008年至2010年9月期間，斥資港幣12.7億元訂購 538部巴士，當中412部為配備歐盟第五代 (Euro V) 環保引擎的巴士
- **改善班次服務** - 99 個改善班次服務的項目
- **巴士轉乘計劃** - 推出六個巴士轉乘計劃
- **加強員工培訓** - 2008年首創巴士模擬駕駛室，提升車長訓練；2009年及2010年為約一萬名前線員工舉辦「服務乘客、從心出發」大型培訓計劃，建立優質服務文化
- **電子速度記錄儀** - 截至2010年6月底，已在 94.4 %的巴士上完成安裝（餘下5.6%為不宜安裝或行將退役的巴士）
- **超低硫柴油** - 車隊已全面使用含硫量近乎零的柴油

2008年至2010年間的主要服務改善項目

設施

- **巴士候車亭** - 2008年至2010年期間建造及翻新 60 個有上蓋的候車亭 (現時候車亭總數為2,404個)
- **綜合巴士服務資訊顯示系統(IBSID)** - 2008年至2010年期間在 28 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
- **夜光水晶巴士站柱** - 創新設計2009年底推出。於晚間以LED燈照明，較光管長壽三倍及省電80%，幫助乘客在晚間更易查閱巴士服務資料
- **電子失物處理系統** - 2009年研發使用，更有效率幫助乘客尋回失物

2008年至2010年間的主要服務改善項目

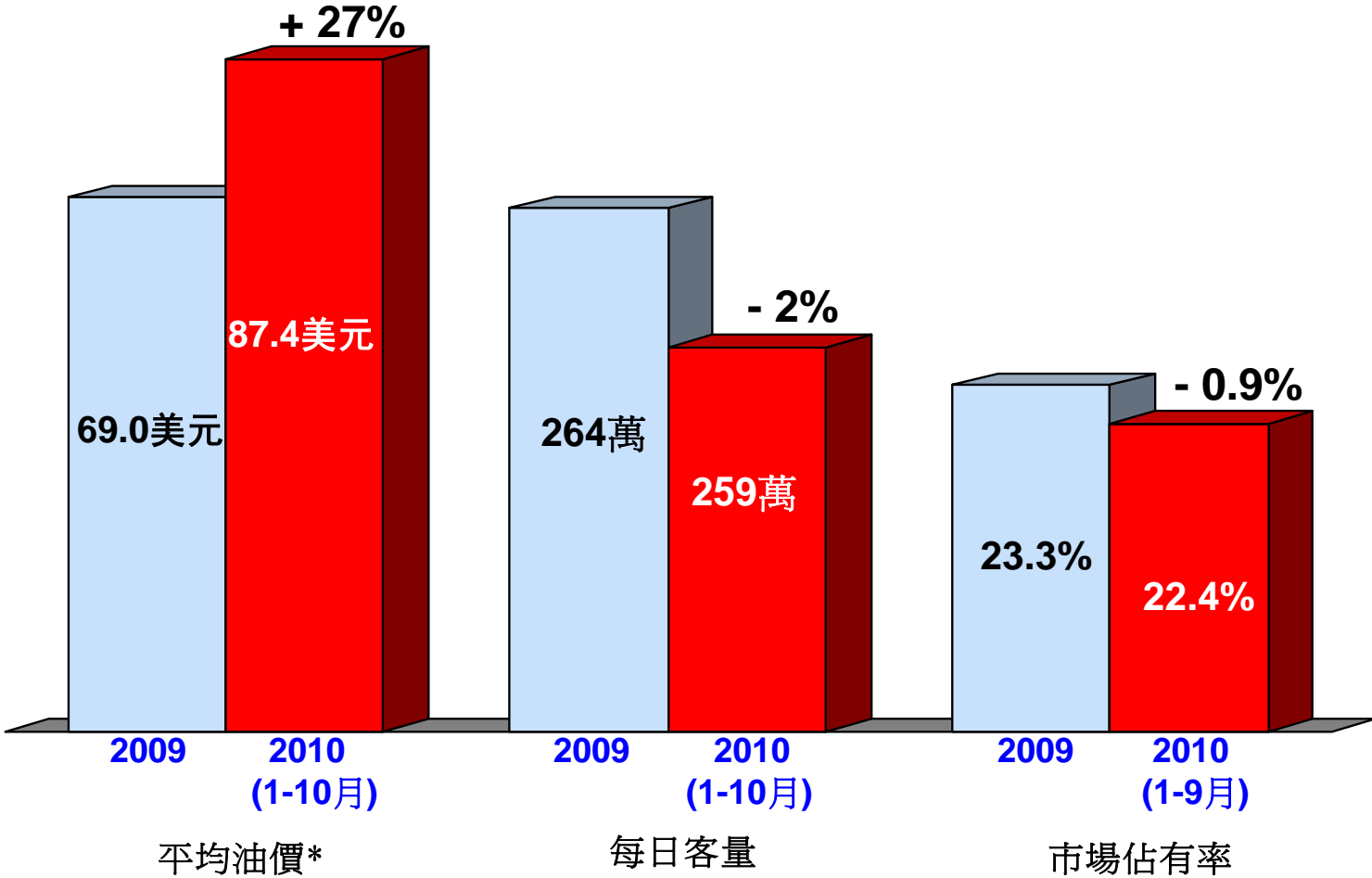
顧客服務

- **24小時顧客服務熱線** - 熱線系統每年處理約400萬宗乘客查詢。2008年熱線系統引入語音技術，節省工序及提升服務乘客的效率
- **革新企業網站** - 九巴網站 (www.kmb.hk)於2009年首創地圖版點對點巴士路線搜尋功能，並為視障人士提供無障礙上網功能；2010年新增「街道景像」功能，透過360度、虛擬實景的街景圖像，方便乘客尋找巴士站位置
- **乘客聯絡小組會議** - 每年舉行六個會議，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，透過九巴顧客服務中心派發
- **推廣公民教育** - 加強「做個好乘客」的宣傳

九巴當前營運環境

上一次加價: 2008年6月8日

九巴當前營運環境



* 九巴支付的超低硫柴油每桶價格

燃油價格對九巴營運帶來壓力

星加坡0.5%含硫柴油每桶價格(美元)
2007年1月 - 2010年10月

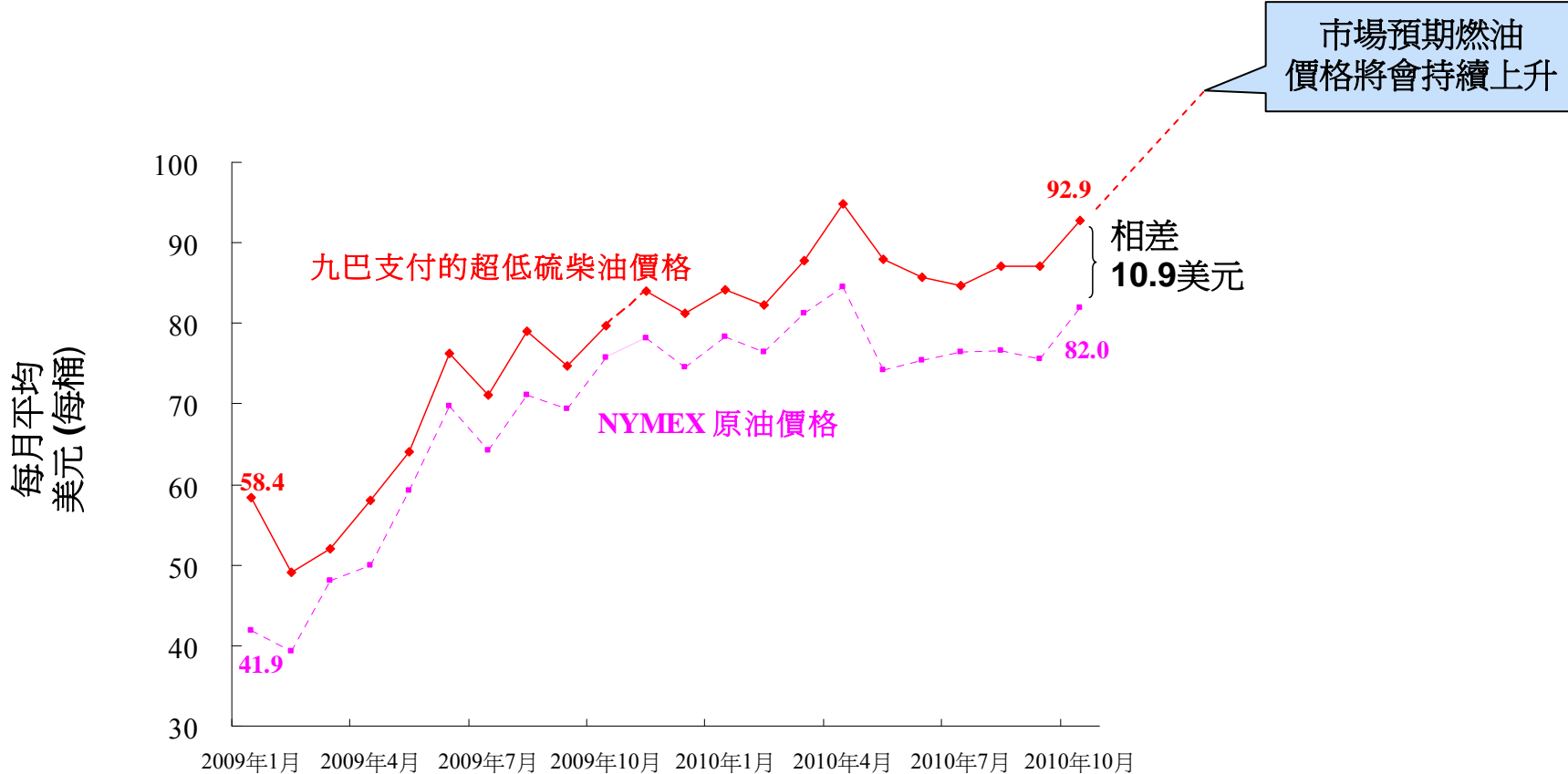


2008年6月，九巴票價增加4.5%，但因超低硫柴油價格為170美元，九巴的巴士營運業務仍錄得虧損

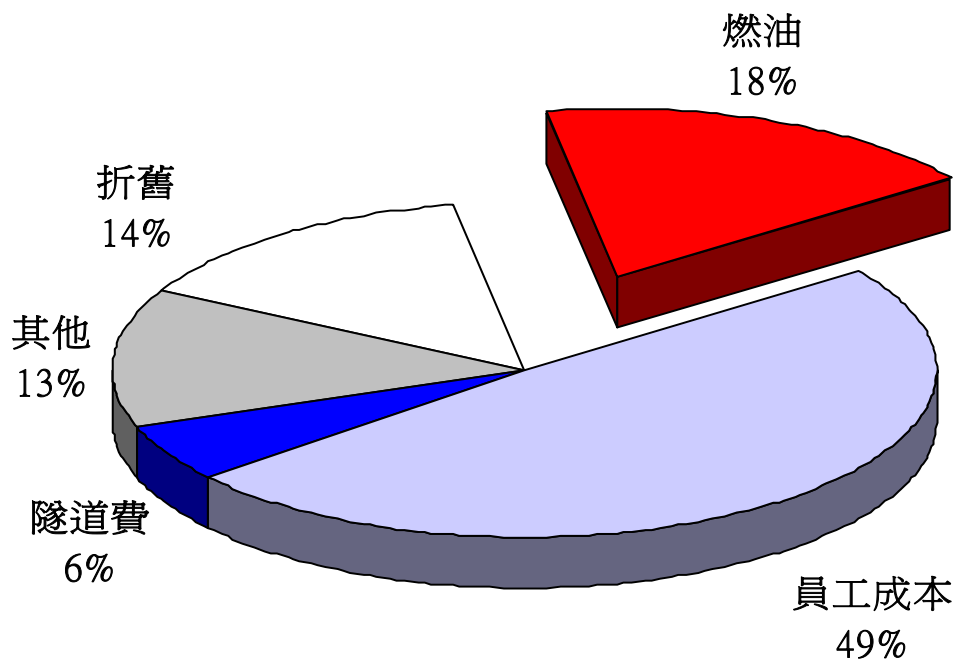
相比2009年的低位，超低硫柴油價格已上升一倍

雖然超低硫柴油的價格在2008年下半年回落，但九巴仍錄得營運虧損

平均油價 – 上升的趨勢



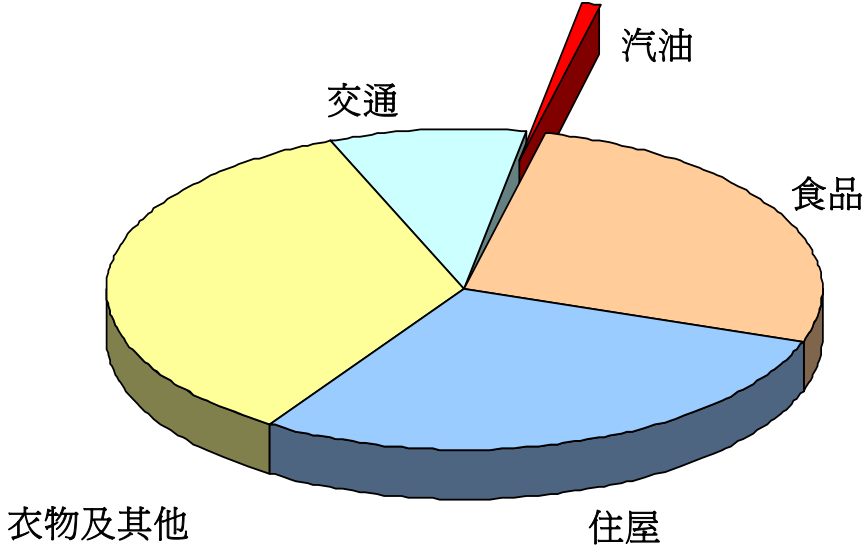
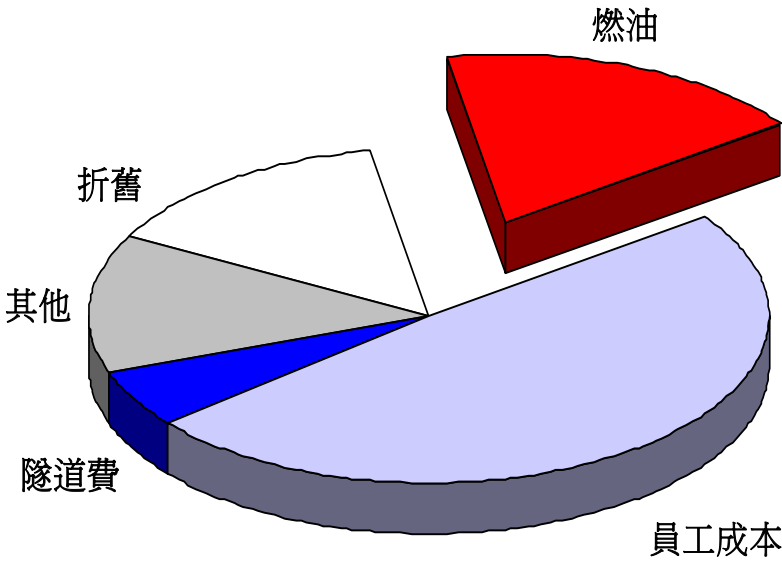
九巴的成本結構



燃油開支現時佔總營運成本:

18%

九巴的成本結構 對比 綜合消費物價指數(CCPI)



九巴燃油開支現時佔總營運成本:
18%

汽油於綜合消費物價指數的比重只佔:
0.7%

營運成本及收入的改變 (自2009年1月1日起)

• 平均每日車費收入	- 2.0%	↓
• 燃油價格升幅 *	+ 27%	↑
• 累計加薪幅度	+ 3.3%	↑
• 隧道費升幅	+ 1.6%	↑

*燃油開支現時佔總營運成本18%

備註: 預計2011年及其後營運成本繼續上升，其中包括增聘車長

未來營運環境仍然嚴峻

- 九巴將繼續面對鐵路的激烈競爭
- 虧本路線不斷增加
- 營運成本持續上升
 - 油價高企並反覆向上
 - 員工成本上漲：薪酬上升及員工資源增加
 - 新購巴士及零件價格上升

申請加幅

- 基於以上原因九巴申請加價8.6%
- 相當於每乘客每程平均車費增加HK\$0.52

總結

- 九巴竭力提供世界級巴士服務
- 已盡力控制成本
- 燃油及工資等營運成本的上升非九巴可控制
- 爲了維持九巴高質素的服務，加價屬迫不得已

九巴對未來的承諾

- 以客為先，以員工為本
- 改善車隊表現，為提升香港的環境質素出一分力

多謝