

研究於 2012 年 1 月 20 日刊登憲報的 6 項根據《公共巴士服務
條例》第 5(1)條作出的命令的小組委員會

九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）／龍運巴士有限公司
（龍運）於二月二十三日向小組委員會提交的書面回覆

背景資料

九巴及龍運在 2010 年 10 月 1 日至 2011 年 9 月 30 日間，在服務上分別作出 58 個和 1 個改動，以滿足因人口結構和經濟發展而帶來的乘客需求模式的變化和改善公共巴士網絡的效率。然而，九巴及龍運的日常運作亦會因應每天不同的環境因素，而有需要對日常的行車時間表作出實際改動，以維持服務穩定性。

「每天不同的環境因素」有各種成因，例如突發性巴士機械故障、交通意外、路面交通擠塞、人手短缺、及其他因素如封路等。雖然不是每一種因素都在我們完全可控制的範圍內，但我們已盡力在我們的能力範圍內採取了以下的措施：

（一）我們不單早已建立了全面的車隊維修及保養系統，還會不斷檢討及加強預防性維修以減低突發性機械故障。雖然我們在這方面的表現一直能維持在高水平上，但我們仍會更積極、更進取以確保在道路上行駛的巴士車隊，能向公眾提供可靠的服務。

（二）我們亦正積極地減少在交通意外方面對服務帶來的影響。行車安全一直是九巴及龍運的心之所繫。而去年公司更成立「安全及服務質量部」專責統籌及推廣對內及對外的交通安全意識。我們在車長的安全意識培訓上及針對安全的公民教育方面亦不遺餘力，在各區的交通安全運動上更是支持有嘉。

（三）我們察覺到香港的路面已隨著經濟繁榮而越見擠塞，除了傳統的商業中心區如中區及油尖旺等外，新發展地區或重建中地區如九龍東亦飽受交通擠塞之苦，尤以在繁忙時間為甚。交通擠塞不單延長了巴士行車時間，亦影響我們服務的穩定性。此外，各區不時會有封路、改路等情況出現，亦對巴士的服務可靠性有所影響。這方面，我們會積極與運輸署配合之同時，亦加強了雙方的聯絡，除了提出方案以改善路面情況外，也會優化行車時間表以切合現實的行車環境。

(四) 現時聘請專業司機的情況極為緊張，這不只是巴士行業的問題，而是整個航運交通界的難題。在這勞工市場極為緊張的情況下，九巴及龍運在招聘及挽留人材上亦遇上了一定的挑戰。我們要招聘的是市場上最好的車長，因為巴士服務的要求高，然而我們並不因此而降低水平，更在招聘員工時引入了多種渠道，以祈更廣泛地接觸有志於巴士服務者，亦增加了額外資源（包括增聘駕駛導師和增加培訓巴士數目）以提高車長訓練學校的培訓能力，又強化了新車長的關顧計劃，以幫助新同事更容易適應、並更快融入新的工作環境。

九巴在香港服務了接近八十年，而龍運也有十五年，我們會盡力採取有效的措施，以進一步改善和加強我們的服務水平。