

**新世界第一巴士服务有限公司、
龙运巴士有限公司及
城巴有限公司(机场及北大屿山巴士网络专营权)的专营权事宜**

目的

有鉴于新世界第一巴士服务有限公司(「新巴」)、龙运巴士有限公司(「龙运」)及城巴有限公司(「城巴」)(机场及北大屿山巴士网络专营权)(「专营权二」)现有的专营权将于二零一三年届满，当局计划于今年第四季开始与新巴、龙运及城巴(专营权二)商议续办新的专营权事宜，以紧接现有的专营权，确保该三家巴士公司继续为市民提供适当而有效率的公共巴士服务。下文载述有关事宜，并邀请公众就新专营权的规定提出意见。

背景

巴士专营权

2. 目前，本港共有五家专营巴士公司营办六个巴士专营权。该五家公司分别是九龙巴士(一九三三)有限公司(「九巴」)、城巴(营办两个专营权，一个是香港岛及过海路线的专营权(「专营权一」)，另一个是机场及北大屿山巴士网络的专营权(专营权二))、新巴、新大屿山巴士(一九七三)有限公司(「新屿巴」)及龙运。

3. 根据《公共巴士服务条例》(《条例》)(第 230 章)第 5 条，行政长官会同行政会议可向公司批予专营权，以经营公共巴士服务。《条例》第 6 条订明，专营权可获批予不超逾 10 年的期间。如行政长官会同行政会议认为适当，可向现有专营公司批予不超逾 10 年的新专营权，在其现有专营权届满时随即生效。第 6 条亦订明，现有专营公司可要求将专营权延展一段不超逾 5 年的后续期间。

4. 政府考虑批予或延展巴士专营权时的主要考虑因素，是专营公司能否提供适当而有效率的公共巴士服务。《条例》第 12 条规定，获批巴士专营权的专营公司在专营期内的任何时间，均须维持达致运输署署长满意程度的适当而有效率的公共巴士服务。

新巴、龙运及城巴(专营权二)的专营权将告届满

5. 龙运¹和城巴¹(专营权二)现有的专营权自二零零三年六月一日起生效，将于二零一三年五月一日届满。新巴¹现有的专营权则自二零零三年八月一日起生效，将于二零一三年七月一日届满。三家专营巴士公司已表示有意申请为期 10 年的新专营权，在其现有专营权届满时生效。

6. 根据既定的做法，巴士公司如证明能够提供适当而有效率的服务，并愿意继续投资经营专营巴士服务，可获批予为期 10 年的新专营权。获批为期 10 年的专营权有助巴士公司作长远规划和发展巴士服务，包括营运亏本但切合市民需要的路线，而巴士公司在融资时亦可争取较佳条件使其营运成本得以下降。而专营权为期 10 年，巴士公司应有空间承受市况短期波动所带来的业务风险。由于巴士业是劳工密集的服务行业，为期 10 年的专营权也有助专营巴士公司为员工建立更稳定的工作环境，从而为乘客提供适当而有效率的服务。

7. 为评估专营巴士公司是否提供适当而有效率的服务，运输署一向透过乘客满意程度调查、实地调查、车辆检验，以及审阅巴士公司定期提交的资料和公众的意见，来定期检视该些公司的服务表现。三家专营巴士公司的服务表现评估载于下文。

评估

(A) 服务表现和营运效率

新巴

8. 截至二零一零年年底，新巴有 704 辆巴士行走 92 条巴士路线，每日载客量约为 470,000 人次。二零零三至二零一零年期间，每年平均脱班班次²占班次总数的比率约为 2.2%(介乎 1.79%至 2.86%)。同一期间，按每百万乘客人次计，交通投诉组每年平均接获的投诉约为 2.45 宗(介乎 1.91 至 2.9 宗)。安全方面，上述八

¹ 龙运和城巴(专营权二)的主要营运范围为北大屿山及机场，新巴的主要营运范围为香港岛。

² 脱班班次指未能提供按照运输署所同意的时间表班次。

年期间平均每年每百万行车公里的整体巴士意外率约为 5.74 宗(介乎 4.5 至 6.85 宗)³。环保方面,车队中符合欧盟废气排放标准⁴的巴士所占比例,由二零零三年的 91.5% 增至二零一零年的 98.4%。

9. 整体而言,新巴的营运和网络效率均有改善,巴士数目由二零零三年的 732 辆减至二零一零年的 704 辆。自二零零三年起,新巴落实了 402 个服务改善⁵项目和 211 个服务重整⁶项目。新巴每年提交其后五年的计划,当中包括服务改善和重整建议,以提升其服务及网络效率。五年计划亦包括购置及更换车辆的计划。根据新巴的五年计划(二零一一至二零一五年),新巴计划购置共约 250 辆新巴士,主要用作更换旧巴士。

龙运

10. 截至二零一零年年底,龙运有 165 辆巴士行走 19 条巴士路线,每日载客量约为 81,000 人次。二零零三至二零一零年期间,每年平均脱班班次占班次总数的比率约为 0.6% (介乎 0.31% 至 1.22%);按每百万乘客人次计,交通投诉组每年平均接获的投诉约为 2.02 宗(介乎 1.31 至 2.8 宗)。安全方面,上述八年期间平均每年每百万行车公里的整体巴士意外率约为 1.15 宗(介乎 0.78 至 1.51 宗)。环保方面,车队中符合欧盟废气排放标准的巴士所占比例,由二零零三年的 93.8% 增至二零一零年的 100%。

11. 龙运旗下巴士的总数由二零零三年的 145 辆增至二零一零年的 165 辆,以应付东涌新市镇人口增长及市民往来机场的交通需求。自二零零三年起,龙运落实了 98 个服务改善项目和 19 个服务重整项目。龙运的每日载客量,由二零零三年约 52,800 人次

³ 新巴旗下巴士平均每年每百万行车公里涉及意外的比率高,因为其巴士路线行经市区,而市区的交通较为挤塞,较易发生意外。

⁴ 欧盟废气排放标准界定于欧盟成员国出售之新车辆废气排放量的可接受限值。环境保护署根据欧盟当前的废气排放标准及本港的车辆供应情况,订定并不时更新《空气污染管制(车辆设计标准)(排放)规例》(第311J章)下有关新登记重型车辆(包括专营巴士)的规定。废气排放量的规定会不断更新。符合欧盟废气排放标准的巴士属于欧盟一期、二期、三期、四期或五期的巴士。

⁵ 服务改善措施主要包括增设新路线、增加班次、延长服务时间和延长路线。

⁶ 服务重整措施主要包括取消路线、减少班次、缩短路线和重订路线。

增至二零一零年约 81,000 人次。龙运每年提交其后五年的计划，当中包括服务改善和重整建议，以提升其服务及网络效率。五年计划亦包括购置及更换车辆的计划。根据龙运的五年计划(二零一一年至二零一五年)，龙运计划购置共约 100 辆新巴士(约占车队 60%)，以更换其旧巴士及进一步改善服务。

城巴(专营权二)

12. 截至二零一零年年底，城巴(专营权二)有 172 辆巴士行走 18 条巴士路线，每日载客量约为 62,000 人次。二零零三至二零一零年期间，每年平均脱班班次占班次总数的比率约为 0.6%(介乎 0.34%至 0.94%)；按每百万乘客人次计，交通投诉组每年平均接获的投诉约为 3.78 宗(介乎 2.71 至 5.01 宗)。安全方面，上述八年期间每年每百万行车公里的整体巴士意外率约为 1.92 宗(介乎 1.4 至 2.27 宗)。自现有专营权于二零零三年生效以来，车队中的所有巴士均符合欧盟废气排放标准。

13. 城巴(专营权二)旗下巴士的总数由二零零三年的 164 辆增至二零一零年的 172 辆，以应付乘客需求的增长。自二零零三年起，城巴(专营权二)落实了 51 个服务改善项目和 41 个服务重整项目。城巴(专营权二)的每日载客量，由二零零三年约 41,500 人次增至二零一零年约 62,000 人次。城巴(专营权二)每年提交其后五年的计划，当中包括服务改善和重整建议，以提升其服务及网络效率。五年计划亦包括购置及更换车辆的计划。根据城巴(专营权二)的五年计划(二零一一年至二零一五年)，城巴(专营权二)计划购置共约 130 辆新巴士(占车队 75%以上)，以更换旧巴士。

(B) 加强安全和服务的措施

14. 新巴、龙运及城巴(专营权二)一直有采取措施，以进一步加强安全。举例来说，三家公司均推行安全驾驶奖金和安全驾驶奖等奖励计划，在司机当中建立及培养安全驾驶的文化。此外，自运输署于二零一零年十月公布一套新的巴士车长工作及休息时间指引后，新巴和城巴(专营权二)已实行该指引，让巴士车长在工作时间内享有更长的休息时间。龙运会于二零一一年八月推行该指引。三家公司亦透过安全驾驶增进课程、复修课程和矫正训练课程等措施，锻炼巴士车长的驾驶技巧、改善其驾驶态度及安全意识。为方便监察巴士车长的工作表现，龙运已于二零零七年为

旗下所有巴士安装黑盒，而新巴和城巴(专营权二)则会于二零一二年⁷为旗下车队安装黑盒。

15. 为进一步提高服务水平和质素，三家专营巴士公司在提供乘客信息方面不断作出改善，包括设立顾客服务中心，以及在巴士总站和巴士站竖设路线信息显示牌。乘客亦可浏览该等公司的网站，查阅最新的巴士服务资料。

16. 三家专营巴士公司都有提供配以票价优惠的巴士转乘计划。截至二零一零年年底，新巴、龙运及城巴(专营权二)分别提供 80、8 及 39 项巴士转乘计划；该等计划由三家公司各自或与其它公司联合提供。龙运和城巴(专营权二)在青马管制区收费广场和东涌新市镇提供的巴士转乘计划，特别受当区人士欢迎。自二零零六年一月起，三家公司旗下大部分路线均在星期日及公众假期为长者提供 2 元的优惠车费⁸。

(C) 市民对巴士服务的意见

17. 目前，运输署及三家专营巴士公司透过乘客满意程度调查收集市民对巴士公司服务表现的意见。调查结果供运输署及各专营巴士公司用作依据，以监察巴士公司整体服务的表现、记录乘客的满意状况和找出需作改善之处。

18. 此外，运输署于二零一一年六月，委托公司进行独立调查，以收集乘客对三家专营巴士公司的服务的整体意见。调查结果显示，分别有86%、87%及90%的受访者，满意新巴、龙运及城巴(专营权二)的整体服务质素。有关调查结果的摘要载于附件A至C。

商议续办新的专营权

19. 基于上述评估，运输署署长认为新巴、龙运及城巴(专营权二)一直提供适当而有效率的巴士服务，而且展示愿意继续投资以进一步改善服务。不过，巴士公司对营运成本上升(特别是员工成本和燃油价格波动)及新建铁路所带来的激烈竞争表示担心。当西

⁷ 由于供货商突然清盘，新巴和城巴(专营权二)为旗下车队安装黑盒的工程因而有所延误。

⁸ 车费优惠只适用于八达通卡持有人，并不适用于新巴的马场路线，以及龙运和城巴(专营权二)的机场“A”线。

港岛线(二零一四年)、南港岛线(东段)(二零一五年)、观塘线延线(二零一五年)和沙田至中环线(分两期：二零一八年及二零二零年)相继通车后，专营巴士在公共交通服务的市场占有率预料会继续缩减。

20. 自《条例》于一九七五年制定以来，当局在一九九一至一九九八年期间四度就新专营权进行公开招标；其中三次因应当时中华汽车有限公司的表现有欠理想而希望引入新的营办商，另一次则为配合北大屿山新发展和赤鱲角新机场的交通需求，而提供另一巴士网络。根据既定的做法，当局会向营办新巴士网络的公司或新加入专营巴士业的公司批予为期 5 或 6 年的专营权，以观察它们的表现，然后才考虑批予更长的专营权。城巴(专营权二)和龙运在一九九六年，以及新巴在一九九八年获批首个专营权时，当局亦采用了这个做法。

21. 若营办商证明能够提供适当而有效率的公共巴士服务，并愿意继续投资以经营专营巴士服务，它们会获批予为期 10 年的新专营权。城巴(专营权二)、龙运及新巴获批于二零零三年生效的新专营权时，当局采用了这个做法。自一九九七年以来，同样安排亦曾应用于九巴、新屿巴及城巴(专营权一)。由于新巴、龙运及城巴(专营权二)一直提供适当而有效率的服务，它们对在现有专营权届满后可获批予新的专营权，或根据《条例》获延展现有专营权抱有合理期望。

22. 为确保乘客继续获得必需的公共巴士服务，当局计划与三家专营巴士公司分别就为期 10 年的新专营权进行商议，在二零一三年它们的现有专营权届满时随即生效。在谈判新专营权期间，当局会要求更新条款和规定，俾能与时并进。此外，我们会要求加入提高服务水平、改善环保方面的表现及实施票价优惠的相关条文。我们的目标是在二零一二年年初完成谈判。

公众咨询

23. 我们诚邀公众就新专营权的规定提出意见。请于二零一一年九月三十日或以前透过以下方式，把书面意见递交至运输署巴士及铁路科：

邮寄：香港湾仔告士打道 7 号入境事务大楼 40 楼
传真：2802 2679
电邮：franchise-renewal@td.gov.hk

请于信封或意见书上注明「巴士专营权规定」。

查询

24. 如对本文件有任何查询，请联络：

郭惠英女士
高级运输主任
香港湾仔告士打道 7 号入境事务大楼 40 楼
电话：2829 5499

运输及房屋局
运输署
二零一一年七月

运输署

新世界第一巴士服务有限公司
乘客意见调查

- 调查结果摘要 -

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

进行及撰写

2011 年 7 月

背景及目的

为收集新世界第一巴士服务有限公司(「新巴」)的乘客对该公司服务表现的意见, 运输署委托了米嘉道资讯策略有限公司(「米嘉道」)于2011年6月进行电话问卷调查。

调查

是次调查的目标受访者为年龄12岁或以上, 每星期乘搭至少一次新巴的乘客。为确保调查结果的代表性, 是次住户电话调查的样本是以随机抽样方式抽选。在被选取的电话号码的住户中, 抽选出所有12岁或以上并每星期乘搭至少一次新巴的人士。随后, 以随机抽样方式于每一个住户选出一位合资格对象进行访问。

调查问卷包括八个主要题目, 涵盖以下的服务范畴的表现:

- (1) 整体服务质素
- (2) 巴士的舒适程度
- (3) 巴士上的设施
- (4) 乘客信息
- (5) 巴士服务的可靠性
- (6) 车长的驾驶表现
- (7) 车长和职员的服务态度
- (8) 巴士在环境保护方面的表现

受访者被要求就各个服务范畴以五个等级的满意程度作出评价: (i)好满意 (ii)满意 (iii)唔满意 (iv)好唔满意 (v)没有意见。

在2011年6月16日至23日的访问期间, 共成功访问了504名人士, 总回应率为66%。

调查结果

1. 整体而言，约八成六(86.3%)的受访者表示好满意/满意新巴的整体服务素质，远较表示唔满意/好唔满意(13.7%)的为多。
2. 七成七(77.0%)的受访者表示好满意/满意新巴的巴士的舒适程度，较表示唔满意/好唔满意(21.8%)的为多。
3. 约八成五(85.3%)的受访者表示好满意/满意新巴的巴士上的设施，远较表示唔满意/好唔满意(11.7%) 的为多。
4. 约七成九(78.6%)的受访者表示好满意/满意新巴提供的乘客信息，远较表示唔满意/好唔满意(14.1%)的为多。
5. 约六成四(64.3%)的受访者表示好满意/满意新巴巴士服务的可靠性，较表示唔满意/好唔满意(34.1%)的为多。
6. 约八成七(86.9%)的受访者表示好满意/满意新巴车长的驾驶表现，远较表示唔满意/好唔满意(11.5%)的为多。
7. 约八成六(85.9%)的受访者表示好满意/满意新巴车长和职员的服务态度，远较表示唔满意/好唔满意(10.5%)的为多。
8. 四成八(48.0%)的受访者表示好满意/满意新巴的巴士在环境保护方面的表现，较表示唔满意/好唔满意(26.0%)的为多。另外，二成六(26.0%)的受访者表示没有意见。

运输署

龙运巴士有限公司
乘客意见调查

- 调查结果摘要 -



Ozzo Technology (HK) Ltd.

进行及撰写

2011 年 7 月

背景及目的

为收集龙运巴士有限公司(「龙运」)的乘客对该公司服务表现的意见，运输署委托 Ozzo Technology (HK) Limited 于 2011 年 6 月在巴士上进行面谈式访问调查。

调查

是次调查的目标受访者为年龄为 12 岁以上，乘搭龙运的乘客。所需样本数量，是根据各龙运巴士路线的乘客人数分配在不同路线。调查以随机抽样的方法按乘客在巴士上的座位位置而抽取目标受访者。

调查问卷包括八个主要题目，涵盖以下的服务范畴的表现：

- (1) 整体服务质素
- (2) 巴士的舒适程度
- (3) 巴士上的设施
- (4) 乘客信息
- (5) 巴士服务的可靠性
- (6) 车长的驾驶表现
- (7) 车长和职员的服务态度
- (8) 巴士在环境保护方面的表现

受访者被要求就各个服务范畴以五个等级的满意程度作出评价：(i)好满意 (ii)满意 (iii)唔满意 (iv)好唔满意 (v)没有意见。

在2011年6月18日至27日的调查期内，共成功访问了503名人士，总回应率为75%。

调查结果

1. 整体而言，约八成七(86.9%)受访者表示好满意/满意龙运的整体服务质素，远较表示唔满意/好唔满意(11.5%)的为多。
2. 约八成五(84.7%)受访者表示好满意/满意龙运巴士的舒适程度，远较表示唔满意/好唔满意(14.7%)的为多。
3. 九成(90%)受访者表示好满意/满意龙运巴士上的设施，远较表示唔满意/好唔满意(6.8%)的为多。
4. 约七成六(75.6%)受访者表示好满意/满意龙运提供的乘客信息，远较表示唔满意/好唔满意(16.3%)的为多。
5. 约五成七(56.9%)受访者表示好满意/满意龙运的巴士服务的可靠性，较表示唔满意/好唔满意(41%)的为多。
6. 约八成半(84.9%)受访者表示好满意/满意龙运的车长的驾驶表现，远较表示唔满意/好唔满意(12.9%)的为多。
7. 约八成半(85.1%)受访者表示好满意/满意龙运的车长和职员的服务态度，远较表示唔满意/好唔满意(8.2%)的为多。
8. 约六成(59.7%)受访者表示好满意/满意龙运的巴士在环境保护方面的表现，较表示唔满意/好唔满意(7.4%)的为多。另外，约三成二(32.4%)的受访者表示没有意见。

运输署

城巴有限公司
(机场及北大屿山巴士网络专营权)
乘客意见调查

- 调查结果摘要 -



Ozzo Technology (HK) Ltd.

进行及撰写

2011 年 7 月

背景及目的

为收集城巴有限公司(机场及北大屿山巴士网络专营权)(「城巴(专营权 2)」)的乘客对该公司服务表现的意见,运输署委托了 Ozzo Technology (HK) Limited 于 2011 年 6 月在巴士上进行面谈式访问调查。

调查

是次调查的目标受访者年龄为 12 岁以上,乘搭城巴(专营权 2)的乘客。所需样本数量是根据各城巴(专营权 2)巴士路线的乘客人数分配在不同路线。调查以随机抽样的方法按乘客在巴士上的座位位置而抽取目标受访者。

调查问卷包括八个主要题目,涵盖以下的服务范畴的表现:

- (1) 整体服务质素
- (2) 巴士的舒适程度
- (3) 巴士上的设施
- (4) 乘客信息
- (5) 巴士服务的可靠性
- (6) 车长的驾驶表现
- (7) 车长和职员的服务态度
- (8) 巴士在环境保护方面的表现

受访者被要求就各个服务范畴以五个等级的满意程度作出评价:(i)好满意 (ii)满意 (iii)唔满意 (iv)好唔满意 (v)没有意见。

在 2011 年 6 月 18 日至 27 日的调查期内,共成功访问了 505 名人士,总回应率为 77%。

调查结果

1. 整体而言，约九成(90.3%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)的整体服务质素，远较表示唔满意/好唔满意(7.1%)的为多。
2. 约八成六(85.9%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)巴士的舒适程度，远较表示唔满意/好唔满意(12.1%)的为多。
3. 约八成七(86.9%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)巴士上的设施，远较表示唔满意/好唔满意(9.9%)的为多。
4. 约七成二(72.1%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)提供的乘客信息，远较表示唔满意/好唔满意(19.6%)的为多。
5. 约六成八(68.3%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)的巴士服务的可靠性，较表示唔满意/好唔满意(26.5%)的为多。
6. 约九成(89.7%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)的车长的驾驶表现，远较表示唔满意/好唔满意(6.5%)的为多。
7. 约八成半(85.1%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)的车长和职员的服务态度，远较表示唔满意/好唔满意(5.1%)的为多。
8. 约五成三(53.4%)受访者表示好满意/满意城巴(专营权2)的巴士在环境保护方面的表现，较表示唔满意/好唔满意(5.7%)的为多。另外，约四成(40.2%)的受访者表示没有意见。