

九龍巴士（一九三三）有限公司

巴士網絡的新專營權事宜

目的

九龍巴士（一九三三）有限公司（下稱「九巴」）巴士網絡的現有專營權將於二零一七年七月一日屆滿。政府會與九巴就其巴士網絡商議為期 10 年新專營權。現歡迎公眾就新專營權須作出的安排提出意見。

背景

2. 目前，本港共有五家專營公司營辦六個巴士專營權¹。當中九巴的現有專營權自二零零七年八月一日起生效，將於二零一七年七月一日屆滿。九巴已表示有意申請為期 10 年在現有專營權屆滿後隨即展開的新專營權。

3. 根據《公共巴士服務條例》（下稱《條例》）（第 230 章）第 5 條，行政會議可向公司批予經營公共巴士服務的專營權。《條例》第 6 條訂明，專營權的年期不可超逾 10 年²。《條例》第 12 條則規定，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。

4. 政府批出巴士專營權時的主要考慮因素，是服務營辦商能否提供適當而有效率的公共巴士服務。根據既定做法，現有營辦商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，可獲考慮批予為期 10 年的新專營權。由於專營

¹ 該五家公司分別是九巴、城巴有限公司、新世界第一巴士服務有限公司、龍運巴士有限公司及新大嶼山巴士（1973）有限公司。城巴有限公司營辦兩個專營權，一個涵蓋香港島和過海巴士網絡，另一個則涵蓋機場及北大嶼山巴士網絡。

² 另外，若政府未能對長遠的專營權作出安排，行政會議亦可將現行專營權延展一段不超逾兩年的後續期，以作緩衝；現有專營公司亦可申請要求行政會議將專營權延展一段不超逾五年的後續期。

巴士是一種資本投資密集的服務，一個年期較長的專營權（例如 10 年）有助專營公司作長遠規劃和發展服務，包括：

- (a) 在長遠的宏觀考慮下，願意營運一些虧本但切合市民需要的路線；
- (b) 在融資時可爭取較佳條件以降低營運成本，減輕票價壓力；
- (c) 較能承受市況短期波動所帶來的業務風險；以及
- (d) 由於巴士業亦是勞工密集的服務行業，有助專營公司為員工建立更穩定的工作環境。

上述因素都有助確保乘客能得到適當而有效率的服務。

5. 為評估專營公司的服務是否適當而有效率，運輸署一向透過乘客滿意程度調查、實地調查、車輛檢驗，以及審閱公司定期提交的資料和公眾的意見等，定期檢視其服務表現。九巴的服務表現評估載於下文第 6 至 13 段。

評估

(A) 服務表現和營運效率

6. 截至二零一五年九月底，九巴有 3 874 輛巴士，行走 374 條路線。在二零零七年八月（即其現有專營權生效日）至二零一五年九月期間：

- (a) 平均脫班率³為 4.0%，高於同期整體行業平均的 3.4%。鑑於二零一一年和二零一二年的脫班率（分別為 8.0% 和 4.6%）相對較高，九巴持續採取了一連串改善措施。措施的施行令二零一三年及二零一四年的脫班率分別

³ 即未能提供按照運輸署所同意的班次佔總班次的比率。

降至 2.8% 及 2.6%⁴。二零一五年首三季，九巴的脫班率處於 1.4% 的低水平，較行業平均的 1.5% 稍佳；

- (b) 按每百萬乘客人次計，交通諮詢委員會轄下交通投訴組接獲的投訴平均宗數為 2.69 宗，較同期整體行業平均的 3.44 宗為低；
- (c) 按每百萬行車公里計，平均有 2.95 架次巴士涉及意外，較同期整體行業平均的 4.16 架次為低；以及
- (d) 在環保方面，九巴在購置車隊時會採購符合當時適用的歐盟廢氣排放標準的巴士（目前為歐盟五期排放標準）。此外，獲政府的資助下，九巴在二零一四年年底展開一項涉及三輛混合動力巴士的試驗，並會在二零一六年第一季起陸續展開另一項涉及 18 輛電動單層巴士（包括八輛超級電容巴士及十輛電池電動巴士）的試驗。兩項試驗均為期兩年。

7. 九巴的每日平均載客量由二零零七年約 2 762 000 人次減至二零一五年首三季約 2 632 000 人次，減幅約為 5%。隨著載客量下跌，九巴的巴士總數在同期由 4 027 輛減至 3 874 輛，減幅約為 4%。根據《條例》，專營公司須每年提交其後五年的遠期計劃，當中包括服務改善和重組建議，以及購置和更換車輛的計劃。自二零一三年起，九巴已更著力推動路線重組，採用「區域性模式」以整個地區為基礎宏觀地檢視其巴士服務，以期為地區帶來最大的整體效益。在二零零七年八月至二零一五年九月期間，九巴共購置約 1 510 輛新巴士⁵，以及落實了 247 個服務改善項目⁶和 304 個服務重組項目⁷，以改善服務和提升網絡效率。根據最新的遠期計劃（涵蓋二零一六至二零二零年），九巴擬增購共約 1 680 輛新巴士（約佔其巴士總數的 40%），以更換舊巴士及進一步改善

⁴ 在二零一四年第四季發生的佔領示威活動影響到專營巴士的服務及班次。為撇除這些影響，在計算脫班率時並無計及該季度的數據。

⁵ 包括更換舊巴士及購置新巴士。

⁶ 服務改善項目主要包括增設新路線、增加班次、延長服務時間和延長路線。

⁷ 服務重組項目主要包括取消路線、減少班次、縮短路線和重訂路線。

巴士服務。截至二零一五年九月，九巴車隊已有接近九成的巴士屬低地台巴士，以方便輪椅乘客，預期在 2017 年年中可全數以低地台巴士運作。

(B) 加強安全和服務的措施

8. 九巴一直有採取措施，進一步加強安全，例如：
 - (a) 於二零一二年第四季起，全面落實新的巴士車長工作及休息時間指引，讓巴士車長在工作時間內享有更長的休息時間，例如車長在總站等候準備開出下一班巴士不會視為休息時間，而兩個相連工作日之間的休息時間由不少於 9.5 小時增加至不少於 10 小時；
 - (b) 透過安全駕駛增進課程、複修課程和矯正訓練課程等措施，提升巴士車長的駕駛技巧、改善他們的駕駛態度及安全意識；
 - (c) 規定 50 歲或以上的車長每年須接受身體檢查，年滿 60 歲的車長則須同時接受心電圖檢查。自二零一三年八月起，車長在 50 歲、54 歲及 57 歲進行周年身體檢查時，亦須接受心電圖檢查；以及
 - (d) 為方便監察巴士車長的行車表現，為旗下所有巴士安裝黑盒及車速限制器。
9. 為進一步提升服務水準，九巴在現行的專營期內推行了多項措施，以期持續改善服務質素，其中包括：
 - (a) 提供巴士到站實時資訊，經手提電話應用程式及網站發布，以及在主要巴士站及巴士轉乘站的顯示屏展示（見下文第(b)(i)段）；
 - (b) 提升巴士總站／巴士站及巴士轉乘站的乘客設施，包括：
 - (i) 截至二零一五年九月底，在主要巴士總站／巴士

站及巴士轉乘站⁸安裝了共 182 個資訊顯示屏，顯示巴士預計出發時間或實時到站資訊；

(ii) 在主要巴士總站／巴士站及巴士轉乘站提供顯眼的巴士路線圖、座椅、免費 Wi-Fi 等設施；

(iii) 在九個主要地點⁹設立顧客服務處；以及

(c) 在所有巴士車廂內裝置報站系統。

10. 截至二零一五年九月底，九巴共提供 171 項巴士轉乘優惠計劃，其中 143 項由九巴獨有提供，另有 28 項則與其他專營巴士公司聯合提供。這些轉乘優惠計劃涵蓋 283 條路線（即約全港巴士路線的一半）。此外，九巴自二零一二年八月起加入政府資助的「長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」，長者乘客和合資格殘疾人士可以每程兩元的優惠票價乘搭其旗下路線¹⁰。

(C) 市民對巴士服務的意見

11. 運輸署及營辦商定期通過乘客滿意程度調查，收集乘客對其巴士服務的意見。調查結果可供署方及營辦商用以監察巴士公司的服務表現、密切注視乘客的滿意狀況，以及找出可作改善之處。

12. 此外，運輸署於二零一五年十一月委託顧問公司進行獨立調查，收集乘客對九巴巴士服務的整體意見。調查結果顯示，有 85% 的受訪者滿意九巴的整體服務質素。調查結果的摘要載於 **附件 A**。

⁸ 包括屯門公路轉乘站、大欖隧道巴士轉乘處及青沙公路巴士轉乘處。

⁹ 設立顧客服務處的地點包括：海底隧道巴士轉乘處、尖沙咀天星碼頭公共運輸交匯處、美孚公共運輸交匯處、藍田站交通交匯處、屯門市中心（屯門鄉事會路）巴士總站、沙田市中心巴士總站、荃灣站公共運輸交匯處、天水圍天恆邨公共運輸交匯處及大欖隧道巴士轉乘處（往元朗方向）。

¹⁰ 不包括馬場路線。

(D) 財務表現

13. 根據專營權的要求，所有專營公司均須每年印製「更全面披露公司資料」的小冊子，載述過去一年公司的營運及財務資料。九巴在現有專營期內的財務表現資料，載於附件 B。

新專營權

14. 基於上文第 6 至 13 段的評估，運輸署署長認為九巴一直提供適當而有效率的巴士服務，而且願意繼續投資以進一步改善巴士服務。正如上文第 2 段所述，九巴已表示有意申請為期 10 年的新專營權。在考慮所有因素後，政府會與九巴就為期 10 年的新專營權進行商議，讓九巴可繼續營運其現有巴士網絡。新專營權會在二零一七年現有專營權屆滿時隨即生效。

15. 雖然九巴原則上表示有興趣繼續提供專營巴士服務，但在可見將來，因應營運成本上升（特別是員工成本）及其他公共交通工具的激烈競爭，巴士行業的營運環境預計仍會面對相當壓力。而當新的鐵路綫¹¹在未來數年相繼落成通車後，專營巴士在公共交通服務的市場佔有率將會有所縮減，不過具體的影響仍會視乎專營公司的營運策略。專營公司必須積極重組現行服務以避免資源浪費，以及開闢新的服務範疇去回應市民需求，以維持業務的整體可持續性。我們會以實事求是的態度為市民盡量爭取最有利的專營權條款，目標是在二零一六年內完成商議。

公眾諮詢

16. 我們歡迎公眾就九巴巴士網絡新專營權須作出的安排提出意見。公眾可於二零一六年四月十八日或以前透過以下方式，把書面意見遞交至運輸署：

¹¹ 包括南港島綫（東段）、觀塘線延綫和沙田至中環綫。

郵寄：運輸署
巴士及鐵路科
香港北角電氣道 183 號友邦廣場 25 樓 2503 室

傳真：3528 0564

電郵：bus-franchise@td.gov.hk

請於信封或意見書上註明「巴士專營權安排」。如對本文件有任何查詢，請致電 3528 0568。

17. 提交意見的個人及團體（下稱「寄件人」），可按其意願提供個人資料，資料只會用於是次諮詢用途。除非另有註明，寄件人的姓名／名稱及意見或會在諮詢結束後公布，供公眾人士查閱。

運輸及房屋局
運輸署
二零一六年一月

運輸署

九龍巴士(一九三三)有限公司 乘客意見調查

- 調查結果撮要 -

進行及撰寫



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

2015年12月

背景及目的

為收集九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）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2015年11月期間進行電話問卷調查。

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九巴的乘客。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九巴的人士。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) 巴士車廂內的設施
- (4) 乘客資訊
- (5) 巴士服務的可靠性
- (6) 車長的駕駛表現
- (7) 車長或職員的服務態度
- (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2015年11月11日至30日的訪問期間，共成功訪問了2,600名人士，總回應率為82.1%。

調查結果

1. 整體而言，約八成半(85.1%)的受訪者表示好滿意/滿意九巴的整體服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(14.9%)的為多。
2. 約八成半(85.5%)的受訪者表示好滿意/滿意九巴的巴士的舒適程度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(13.5%)的為多。
3. 約九成一(90.8%)的受訪者表示好滿意/滿意九巴的巴士車廂內的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(8.3%)的為多。
4. 約八成一(81.2%)的受訪者表示好滿意/滿意九巴提供的乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(14.6%)的為多。
5. 約六成四(63.6%)的受訪者表示好滿意/滿意九巴巴士服務的可靠性，較表示唔滿意/好唔滿意(35.5%)的為多。
6. 約八成八(87.7%)的受訪者表示好滿意/滿意九巴車長的駕駛表現，遠較表示唔滿意/好唔滿意(11.0%)的為多。
7. 約八成九(89.0%)的受訪者表示好滿意/滿意九巴車長或職員的服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(9.0%)的為多。
8. 約七成三(73.3%)的受訪者表示好滿意/滿意九巴的巴士在環境保護方面的表現，較表示唔滿意/好唔滿意(19.9%)的為多。另外，6.8%的受訪者表示沒有意見。

九巴在現有專營權期內的財務表現

會計年度	每日平均 載客量 (人次)	總收入 (百萬元)	總成本 (百萬元)	除稅後盈利 ／虧損 (百萬元)
2007	2,762,000	6,008	5,769	239
2008	2,695,000	6,163	6,060	104
2009	2,644,000	5,964	5,534	431
2010	2,594,000	5,991	5,695	296
2011	2,565,000	6,091	6,053	38
2012	2,576,000	6,178	6,221	-43
2013	2,610,000	6,388	6,401	-12
2014	2,617,000	6,534	6,329	205