

城巴有限公司
(香港島及過海巴士網絡專營權)
及新大嶼山巴士(一九七三)有限公司
的專營權事宜

目的

城巴有限公司(香港島及過海巴士網絡專營權)(下稱「城巴(專營權一)」)及新大嶼山巴士(一九七三)有限公司(下稱「嶼巴」)現有的專營權¹，將分別於二零一六年六月一日及二零一七年三月一日屆滿，政府會根據《公共巴士服務條例》(香港法例第 230 章)(下稱《條例》)，與城巴(專營權一)及嶼巴商議續辦為期 10 年的新專營權。現歡迎公眾就新專營權的條款規定提出意見。

背景

2. 目前，本港共有五家專營公司營辦六個巴士專營權²。當中城巴(專營權一)現有的專營權自二零零六年七月一日起生效，將於二零一六年六月一日屆滿。嶼巴現有的專營權則自二零零七年四月一日起生效，將於二零一七年三月一日屆滿。兩家專營公司已表示有意申請為期 10 年在現有專營權屆滿後隨即開展的新專營權。

3. 根據《條例》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³。《條例》第 12 條則規定，專營

¹ 嶼巴的主要營運範圍為大嶼山及深圳灣口岸。

² 該五家公司分別是九龍巴士(一九三三)有限公司、城巴、新世界第一巴士服務有限公司、龍運巴士有限公司及嶼巴。城巴營辦兩個專營權，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。

³ 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。

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。根據既定做法，專營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，可獲考慮批予為期 10 年的新專營權。由於專營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) 營運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) 有助專營公司承受市況短期波動所帶來的業務風險；以及
- (d) 由於巴士業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。

這些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，定期檢視服務表現。城巴(專營權一)及嶼巴在現有專營權的服務表現評估載於下文 6 至 15 段。

評估

(A) 服務表現和營運效率

城巴(專營權一)

6. 截至二零一三年年底，城巴(專營權一)有 777 輛巴士行走 90 條路線。由二零零六年(其現有專營權開始)

至二零一三年期間：

- (a) 每年平均脫班率⁴為 1.8%，低於同期行業整體的 3.4%；
- (b) 按每百萬乘客人次計，交通諮詢委員會轄下的交通投訴組每年平均接獲的投訴為 2.56 宗，較同期行業整體的 2.95 宗為低；
- (c) 按每百萬行車公里計，平均每年有 5.23 架次巴士涉及意外。這較同期行業整體的 3.99 架次為高，主要是由於城巴(專營權一)大部份路線在市區交通比較繁忙的路段行走，因此較容易涉及交通意外。然而，所涉意外大部份均屬輕微，例如乘客在車廂內或樓梯跌傷等，而非與其他車輛碰撞；以及
- (d) 環保方面，車隊自二零一一年起全面符合歐盟廢氣排放標準⁵。城巴(專營權一)亦將於二零一四年開始分階段引入兩部混合動力巴士及六部電動巴士作測試。

7. 城巴(專營權一)的每日載客量，由二零零六年約 512,000 人次增至二零一三年約 572,000 人次(增幅約 12%)。為應付乘客增長，旗下車隊的巴士總數在同期由 741 輛增至 777 輛。專營公司根據《條例》須每年提交其後五年的計劃，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。自二零零六年起，城巴(專營權一)已購置共約 384 輛新巴士⁶，落實了 144 個服務改善項目⁷

⁴ 即未能提供按照運輸署所同意的班次佔總班次的比率。

⁵ 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現時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，關於新登記重型車輛(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至第五期的巴士。

⁶ 包括更換舊巴士及增購新巴士。

和 286 個服務重組項目⁸，以提升其服務及網絡效率。根據該公司最新(涵蓋二零一四至二零一八年)的五年計劃，城巴(專營權一)擬再購置共約 343 輛新巴士(約佔車隊 44%)，以更換其舊巴士及進一步改善服務。

嶼巴

8. 截至二零一三年年底，嶼巴有 108 輛巴士行走 23 條路線。由二零零七年(其現有專營權開始)至二零一三年期間：

- (a) 每年平均脫班率為 0.1%，大幅低於同期行業整體的 3.7%；
- (b) 按每百萬乘客人次計，交通投訴組每年平均接獲的投訴為 2.07 宗，低於同期行業整體的 3.03 宗；
- (c) 按每百萬行車公里計，平均每年有 1.46 架次巴士涉及意外，大幅低於同期行業整體的 4.05 架次；以及
- (d) 環保方面，車隊於現有專營權開始時已符合歐盟廢氣排放標準，嶼巴亦會於二零一五年開始引入四部電動巴士作測試。

9. 嶼巴的每日載客量，由二零零七年約 44,200 人次增至二零一三年約 64,700 人次(增幅約 46%)。為應付大嶼山發展的乘客需求及開辦服務深圳灣口岸的路線，旗下車隊的巴士總數在同期由 94 輛增至 108 輛。自二零零七年起，嶼巴已購置共約 84 輛新巴士，落實了 43 個服務改善項目和六個服務重整項目。根據該公司最新(涵蓋二零一四至二零一八年)的五年計劃，嶼巴擬再購置共約 54 輛新巴士(約佔車隊 50%)，以更換其舊巴士及進一

⁷ 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。

⁸ 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。

步改善服務。

(B) 加強安全和服務的措施

10. 城巴(專營權一)及嶼巴一直有採取措施，進一步加強安全。舉例來說，兩家專營公司均：

- (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；
- (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 歲的车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，基本上已為旗下所有巴士安裝黑盒及車速限制器。

11. 為進一步提高服務水平和質素，兩家專營公司在提供乘客資訊方面不斷作出改善，包括在所有巴士裝置報站系統、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。此外，城巴(專營權一)於部分巴士提供免費 Wi-Fi 上網服務，及於新購的巴士上裝置電子資訊屏展示路線資訊。

12. 兩家專營公司均提供配以票價優惠的巴士轉乘計劃。截至二零一三年年底，城巴(專營權一)及嶼巴分別提供 86 及兩項巴士轉乘計劃。城巴(專營權一)及嶼巴分別自二零一二年八月及二零一三年三月起，加入「長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」，讓長者和合資格殘疾人士，可以以每程兩元的優惠票價乘搭巴士。

(C) 市民對巴士服務的意見

13. 運輸署及專營公司定期透過乘客滿意程度調查，收集市民對服務表現的意見。調查結果供署方及專營公司用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。

14. 此外，有見現有專營權將會屆滿，運輸署亦於二零一三年十一月至十二月期間，委託顧問公司進行獨立調查，特別收集乘客對城巴(專營權一)及嶼巴服務的整體意見。調查結果顯示，有88%的受訪者滿意兩家專營公司的整體服務質素。調查結果的摘要見附件A及B。

A 及 B

(D) 財務表現

15. 根據專營權的要求，所有專營公司均須每年印制「更全面披露公司資料」小冊子，載述它們過去一年的營運及財務資料。城巴(專營權一)及嶼巴在現有專營權期內的財務表現資料見附件 C。

C

新的專營權

16. 基於上文第 6 至 15 段的評估，運輸署署長認為城巴(專營權一)及嶼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服務。正如上文第 2 段所述，兩家專營公司已表示有意申請為期 10 年的新專營權。綜合而言，為確保乘客能繼續獲得必需的公共巴士服務，政府計劃與城巴(專營權一)及嶼巴公司在短期內就為期 10 年的新專營權進行商議，新專營權會分別在二零一六及二零一七年現有專營權屆滿時隨即生效，以便原有及新的專營權能順利交接，服務不會受影響。

17. 雖然兩間專營公司原則上均表示有興趣繼續提供專營巴士服務，但在可見將來，巴士行業的營運環境，在面對營運成本上升(特別是員工成本和燃油價格波動)及其他公共交通工具的激烈競爭下，預計仍會相當艱

巨。而當新的鐵路線⁹在未來數年相繼通車後，專營巴士在公共交通服務的市場佔有率預料會繼續縮減。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，以維持業務的可持續性。政府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。我們會致力爭取提高巴士服務水平、改善乘客資訊及環保方面的表現，以及實施合理的票價優惠，但我們不會低估商討的難度，在過程中會顧及實際的營運環境。我們的目標是在二零一五年年初完成商議。

公眾諮詢

18. 我們歡迎公眾就新專營權的條款規定提出意見。公眾可於二零一四年九月十六日或以前透過以下方式，把書面意見遞交至運輸署：

郵寄 : 運輸署巴士及鐵路科
香港灣仔告士打道7號入境事務大樓40樓
傳真 : 2802 2679
電郵 : bus-franchise@td.gov.hk

請於信封或意見書上註明「巴士專營權條款規定」。如對本文件有任何查詢，請致電2829 5836。

19. 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
二零一四年六月

⁹ 包括西港島綫、南港島綫(東段)、觀塘線延綫和沙田至中環綫。

運輸署

城巴有限公司 (香港島及過海巴士網絡專營權) 乘客意見調查

- 調查結果撮要 -



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

進行及撰寫

2013 年12 月

背景及目的

為收集城巴有限公司(香港島及過海巴士網絡專營權)(下稱「城巴(專營權一)」)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於2013年11月至12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城巴(專營權一)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城巴(專營權一)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2013年11月19日至12月15日的訪問期間，共成功訪問了600名人士，總回應率為85.3%。

調查結果

1. 整體而言，約八成八(87.9%)的受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權一)的整體服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(12.1%)的為多。
2. 約八成五(85.3%)的受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權一)的巴士的舒適程度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(14.4%)的為多。
3. 約九成一(91.2%)的受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權一)的巴士上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(7.4%)的為多。
4. 約八成六(86.4%)的受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權一)提供的乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(11.8%)的為多。
5. 約七成一(70.5%)的受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權一)巴士服務的可靠性，較表示唔滿意/好唔滿意(29.3%)的為多。
6. 約九成三(92.5%)的受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權一)車長的駕駛表現，遠較表示唔滿意/好唔滿意(6.8%)的為多。
7. 約九成二(91.9%)的受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權一)車長或職員的服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(6.8%)的為多。
8. 約七成二(71.7%)的受訪者表示好滿意/滿意城巴(專營權一)的巴士在環境保護方面的表現，較表示唔滿意/好唔滿意(16.6%)的為多。另外，約一成二(11.7%)的受訪者表示沒有意見。

運輸署

新大嶼山巴士(一九七三)有限公司 乘客意見調查

- 調查結果撮要 -



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

進行及撰寫

2013 年12 月

背景及目的

為收集新大嶼山巴士(一九七三)有限公司(下稱「嶼巴」)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於2013年11月至12月期間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 12 歲或以上乘搭嶼巴的乘客。所需樣本數量，是根據各嶼巴路線的乘客人次分配在不同路線。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2013年11月19日至12月10日的訪問期間，共成功訪問了512名人士，總回應率為88.0%。

調查結果

1. 整體而言，約八成八(87.5%)的受訪者表示好滿意/滿意嶼巴的整體服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(12.5%)的為多。
2. 約八成五(85.4%)的受訪者表示好滿意/滿意嶼巴的巴士的舒適程度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(13.4%)的為多。
3. 約八成九(89.0%)的受訪者表示好滿意/滿意嶼巴的巴士上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(9.4%)的為多。
4. 約七成八(77.9%)的受訪者表示好滿意/滿意嶼巴提供的乘客資訊，較表示唔滿意/好唔滿意(16.8%)的為多。
5. 約七成二(72.4%)的受訪者表示好滿意/滿意嶼巴巴士服務的可靠性，較表示唔滿意/好唔滿意(26.2%)的為多。
6. 約八成九(89.2%)的受訪者表示好滿意/滿意嶼巴車長的駕駛表現，遠較表示唔滿意/好唔滿意(9.4%)的為多。
7. 約八成七(87.3%)的受訪者表示好滿意/滿意嶼巴車長或職員的服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(10.2%)的為多。
8. 約六成八(68.2%)的受訪者表示好滿意/滿意嶼巴的巴士在環境保護方面的表現，較表示唔滿意/好唔滿意(13.0%)的為多。另外，約一成九(18.8%)的受訪者表示沒有意見。

城巴(專營權一)及嶼巴在現有專營權期內的財務表現

城巴(專營權一)

會計年度 (註)	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 (百萬元)
2006/07	513,600	1,213	1,092	121
2007/08	512,800	1,234	1,176	58
2008/09	513,800	1,260	1,177	83
2009/10	511,300	1,264	1,132	132
2010/11	527,500	1,289	1,195	94
2011/12	544,600	1,345	1,257	88
2012/13	564,600	1,407	1,285	122

註： 城巴(專營權一)的會計年度於每年的 6 月 30 日終結。

嶼巴

會計年度 (註)	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 (百萬元)
2007/08	46,200	104	99	5
2008/09	47,700	102	102	0
2009/10	49,600	112	104	8
2010/11	53,300	120	112	8
2011/12	58,600	137	128	9
2012/13	61,900	146	136	10

註： 嶼巴的會計年度於每年的 3 月 31 日終結。