

本署檔號：() in TD BR 70/63-1C
來函檔號：
電話：3842 5761
傳真號碼：2802 2679

傳真號碼：2621 5943 (共 1+17 頁)

九龍紅磡庇利街 42 號
九龍城政府合署 7 樓
九龍城區議會
交通及運輸委員會

主席及各委員：

**城巴有限公司(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)、
龍運巴士有限公司及新世界第一巴士服務有限公司的專營權事宜**

政府計劃與城巴有限公司(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)(「城巴(專營權二)」)、龍運巴士有限公司(「龍運」)及新世界第一巴士服務有限公司(「新巴」)商議其現有專營權屆滿後為期十年的新專營權事宜。現附上載有相關資料及政府計劃的文件。

政府會在 2021 年 6 月 18 日至 9 月 10 日期間邀請公眾人士就城巴(專營權二)、龍運及新巴巴士網絡的新專營權的相關要求提出意見，你可於 **2021 年 9 月 10 日或以前** 透過以下方式，把你的意見或建議送交我們：

網上表格： 運輸署網站
(<https://www.td.gov.hk/tc/buspc/index.html>)
郵寄： 運輸署巴士及鐵路科
九龍油麻地海庭道 11 號西九龍政府合署南座 16 樓
傳真： 2802 2679
電郵： bus-franchise@td.gov.hk

如以郵寄或傳真提交意見，請於信封或傳真文件上註明「巴士專營權安排」。

如有任何查詢，請與本署陳浩怡女士(電話：3842 5795)聯絡。

運輸署署長
(余泰海 代行)

2021 年 6 月 18 日

副本送： 九龍城民政事務專員(傳真號碼:2621 3199)

城巴有限公司(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)、 龍運巴士有限公司及新世界第一巴士服務有限公司的專營權事宜

目的

政府計劃與城巴有限公司(機場及北大嶼山巴士網絡專營權)(「城巴(專營權二)」)、龍運巴士有限公司(「龍運」)及新世界第一巴士服務有限公司(「新巴」)商議其現有專營權屆滿後為期十年的新專營權事宜。現歡迎公眾就新專營權的相關要求提出意見。

背景

2. 目前，本港共有五間專營巴士公司營辦六個巴士專營權¹。城巴(專營權二)及龍運的現有專營權自 2013 年 5 月 1 日起生效，並將於 2023 年 5 月 1 日屆滿。新巴的現有專營權自 2013 年 7 月 1 日起生效，並將於 2023 年 7 月 1 日屆滿。三間專營公司已表示有意申請在現有專營權屆滿後接續展開的新專營權，為期十年。

3. 根據《公共巴士服務條例》(《條例》)(第 230 章)第 5 條，行政長官會同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十年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. 根據一貫做法，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，可獲考慮批予為期十

¹ 該五間公司分別是九龍巴士(一九三三)有限公司、城巴有限公司、新巴、龍運及新大嶼山巴士(1973)有限公司。城巴有限公司營辦兩個專營權，一個涵蓋香港島及過海巴士網絡，另一個則涵蓋機場及北大嶼山巴士網絡。

² 《條例》亦訂明行政長官會同行政會議可將現行專營權延展一段不超逾兩年的後續期，以作緩衝之用；專營公司亦可申請要求行政長官會同行政會議將現有專營權延展一段不超逾五年的後續期。

年的新專營權。由於專營巴士服務屬資本投資密集的行業，較長的專營期(例如十年)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，營運一些虧蝕但切合社會需要的路線；
- (b) 在融資時可爭取較佳條件，以降低營運成本及減輕加價壓力；
- (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行業，有助為其員工提供更穩定的工作環境。

上述因素有助確保能為乘客提供適當而有效率的公共巴士服務。

5. 為評估專營公司的服務是否適當而有效率，運輸署一直透過乘客滿意程度調查、實地調查、車輛檢驗，以及審閱專營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。城巴(專營權二)、龍運及新巴的服務表現評估摘要載於下文第 6 至 23 段。

評估

(A) 服務表現和營運效率

城巴(專營權二)

6. 截至 2020 年年底，城巴(專營權二)營運 30 條巴士路線。城巴(專營權二)的每日平均載客量由 2013 年(即其現有專營權開始的年份)約 71 100 人次增加至 2019 年³約 105 200 人次(增幅約 48%)。乘客需求有所增加，主要是由於往來機場(自 2015 年起開辦了八條

³ 在 2020 年，城巴(專營權二)的每日平均載客量減少至約 56 800 人次，同年年底的巴士數目為 223 輛。期間受 2019 冠狀病毒病疫情及相應的社交距離及邊境管制措施影響，服務需求驟降，因此並不反映正常情況。

新的機場巴士路線)及東涌的乘客需求持續上升，以及港珠澳大橋香港口岸在 2018 年投入運作。因應乘客量上升，城巴(專營權二)的巴士總數在同期由 175 輛增至 241 輛，增幅約 38%³。

7. 根據《條例》，專營公司須每年提交其後五年的遠期計劃，當中包括改善和重組服務的建議，以及購置和更換車輛的計劃。自 2013 年以來，城巴(專營權二)已落實 51 個服務改善項目⁴和 20 個服務重組項目⁵，以提升其服務及網絡效率。根據其最新的遠期計劃(涵蓋 2020 至 2025 年)，城巴(專營權二)擬購置合共 60 輛新巴士(佔 2020 年旗下巴士總數約 27%)，主要用作進一步改善服務和發展新路線。

8. 在 2013 至 2019 年期間，城巴(專營權二)的每年平均脫班率⁶為 1.2%。及至 2019 冠狀病毒病爆發，專營巴士乘客量大幅下降(在疫情初期尤甚)，城巴(專營權二)因應乘客量急跌而調整服務，其平均脫班率在 2020 年上半年上升至 2.2%，在非繁忙時間的平均脫班率普遍較高。運輸署隨即要求城巴(專營權二)作出糾正，其脫班率在 2020 年下半年逐漸改善至 1.9%。在 2021 年首四個月，情況已進一步改善，脫班率為 0.2%。

9. 在 2013 至 2020 年期間，交通諮詢委員會轄下交通投訴組就城巴(專營權二)收到的投訴，平均每年按每百萬乘客人次計為 7.03 宗。在同一期間，按每百萬行車公里計，城巴(專營權二)平均每年有 1.90 架次巴士涉及意外，較同期行業整體平均 3.24 架次為低。

龍運

10. 截至 2020 年年底，龍運營運 38 條巴士路線。龍運的每日平均載客量由 2013 年(即其現有專營權開始的年份)約 90 900 人次

⁴ 服務改善項目主要包括增設新路線、增加班次和延長服務時間。

⁵ 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。

⁶ 即未能按照運輸署所同意時間表提供的班次佔總班次的比率。

增加至 2019 年⁷約 125 500 人次(增幅約 38%)。乘客需求有所增加，主要是由於機場島持續發展、龍運在新界區(包括東涌)服務範圍的人口增長及港珠澳大橋香港口岸在 2018 年投入運作。因應乘客量上升，龍運的巴士總數在同期由 172 輛增至 279 輛，增幅約為 62%⁷。

11. 自 2013 年以來，龍運已落實 107 個服務改善項目和 18 個服務重組項目，以提升其服務及網絡效率。根據其最新的遠期計劃(涵蓋 2020 至 2025 年)，龍運擬購置合共 199 輛新巴士(佔 2020 年旗下巴士總數約 84%)，以更新車隊及進一步改善服務。

12. 在 2013 至 2019 年期間，龍運的每年平均脫班率為 1.2%。及至 2019 冠狀病毒病爆發，專營巴士乘客量大幅下降(在疫情初期尤甚)，龍運因應乘客量急跌而調整服務，一如城巴(專營權二)的情況，其平均脫班率在 2020 年上半年大幅上升至 8.2%，在非繁忙時間的平均脫班率普遍較高。運輸署隨即要求龍運作出糾正，其脫班率在 2020 年下半年逐漸改善至 1.0%。在 2021 年首四個月，脫班率維持在 1.0%。

13. 在 2013 至 2020 年期間，交通投訴組就龍運接獲的投訴，平均每年按每百萬乘客人次計為 6.46 宗。在同一期間，按每百萬行車公里計，龍運平均每年有 1.32 架次巴士涉及意外，較同期行業整體平均 3.24 架次為低。

新巴

14. 截至 2020 年年底，新巴營運 94 條巴士路線。隨着西港島線及南港島線(東段)相繼於 2014 年及 2016 年開通，新巴的每日平均載客量由 2013 年(即其現有專營權開始的年份)約 499 000 人次減少至 2019 年⁸約 458 000 人次(減幅約 8.2%)。因應乘客量減少，新巴的巴士總數在同期由 715 輛減少至 685 輛，減幅約為 4%⁸。

⁷ 在 2020 年，龍運的每日平均載客量減少至 76 900 人次，同年年底的巴士數目為 238 輛。期間受 2019 冠狀病毒病疫情及相應的社交距離及邊境管制措施影響，服務需求驟降，因此並不反映正常情況。

⁸ 在 2020 年，新巴的每日平均載客量減少至 347 800 人次，同年年底的巴士數目為 690 輛。期間受 2019 冠狀病毒病疫情及相應的社交距離措施影響，服務需求驟降，因此並不反映正常情況。

15. 自 2013 年以來，新巴已落實 110 個服務改善項目和 163 個服務重組項目，以提升其服務及網絡效率。根據其最新的遠期計劃(涵蓋 2020 至 2025 年)，新巴擬購置合共 62 輛新巴士(佔 2020 年旗下巴士總數約 9%)，以更換其舊巴士及進一步改善服務。

16. 在 2013 至 2019 年期間，新巴的每年平均脫班率為 2.5%。及至 2019 冠狀病毒病爆發，專營巴士乘客量大幅下降(在疫情初期尤甚)，新巴因應乘客量急跌而調整服務，一如城巴(專營權二)和龍運的情況，其平均脫班率在 2020 年上半年大幅上升至 11.1%，在非繁忙時間和深夜的平均脫班率普遍較高。運輸署隨即要求新巴作出糾正，其脫班率在 2020 年下半年逐漸改善至 2.3%。在 2021 年首四個月，情況已進一步改善，脫班率為 1.8%。

17. 在 2013 至 2020 年期間，交通投訴組就新巴接獲的投訴，平均每年按每百萬乘客人次計為 3.75 宗。在同一期間，按每百萬行車公里計，新巴平均每年有 5.95 架次巴士涉及意外，較同期行業整體平均 3.24 架次為高。新巴每百萬行車公里每年涉及意外的巴士數目相對較高，是由於其大部份巴士路線在市區行走，路面一般較為擠塞及較容易發生意外。

(B) 提升安全和服務的措施

18. 城巴(專營權二)、龍運及新巴在現行專營期內採取多項措施，以進一步加強安全，例如：

- (a) 就巴士安全設立新的組織架構 - 自 2019 年起，三間專營公司各自委聘安全總監，負責監督專營巴士安全事宜、與獲認受海外司法管轄區內的巴士營辦商加強溝通，以及落實安全措施；
- (b) 安裝車內安全裝置 - 為進一步提升專營巴士安全，由 2018 年 7 月起，三間專營公司訂購的新雙層巴士均會在所有乘客座椅配備安全帶，並裝設可加強車輛穩定性和減低翻側風險的電子穩定控制系統，以及車速限制減速器(即具

有減速功能的車速限制器)。其中，龍運在 2019 年購置了 146 輛新巴士，車內所有乘客座椅均已安裝安全帶和配備其他安全裝置的新巴士。這批新巴士將取代相同數目的現役巴士，以期加快在行走快速公路的長途路線巴士上的乘客座椅配備安全帶。此外，由 2020 年第三季起，三間專營公司開始為合適的現有巴士加裝上述裝置，目標是在三年內(由 2020 年第三季起計)，城巴(專營權二)、龍運及新巴分別為 132、116 及 276 輛現役雙層巴士的上層乘客座位完成加裝安全帶⁹，以及在四年內(由 2020 年第三季起計)，城巴(專營權二)、龍運及新巴分別為 216、189 及 486 輛現役雙層巴士完成安裝電子穩定控制系統和車速限制減速器¹⁰。除此以外，城巴(專營權二)及龍運已在所有行走機場或北大嶼山路線的巴士上安裝先進駕駛輔助系統，包括防止碰撞和保持行車線警報系統，以及司機監察系統；

- (c) 進行路線風險評估 - 三間專營公司已在 2020 年完成所有巴士路線的路線風險評估，包括評估實際路面情況及環境、其他道路使用者的活動等，並因應個別巴士路線的獨特駕駛情況向巴士車長提供適切及足夠的駕駛提點及指示，目的是確保車長能為乘客提供安全的巴士服務，不會對其他道路使用者造成危險；
- (d) 安全表現管理 - 由 2020 年起，三間專營公司因應運輸署的要求，按照一套共有 19 個項目的新安全表現指標編製有關數據，用以監察專營公司的安全表現，包括一般安全事項、巴士乘客安全、巴士運作及網絡安全、巴士工程安全、巴士車長工作安全和安全管理及保證系統。此外，三間專營公司自 2020 年起已就發出車長超速駕駛及突然減速實時警報和特別報告的準則，採用更嚴格的劃一臨界值，以便更好地監察巴士車長的駕駛表現；以及

⁹ 當完成有關安裝工作，並計及新購置的巴士，城巴(專營權二)、龍運及新巴在 2016 年或以後登記的大部份雙層巴士上層乘客座位將會配備安全帶。

¹⁰ 當完成有關安裝工作，並計及新購置的巴士，城巴(專營權二)、龍運及新巴將分別有 96.9%、79.4%及 70.4%的巴士裝有電子穩定控制系統和車速限制減速器。

- (e) 改善工作情況及環境 - 三間專營公司已全面實施運輸署在 2018 年 2 月公布最新的《巴士車長工作、休息及用膳時間指引》，包括減少工作及駕車時間和增加休息時間，以改善巴士車長的工作情況。此外，巴士車長的休息設施亦有所提升，以提供更佳的工作環境。舉例而言，城巴(專營權二)在港珠澳大橋香港口岸、龍運在博康巴士總站及新巴在柴灣車廠已分別提供新的休息設施。

19. 為進一步提高服務水平，城巴(專營權二)、龍運及新巴在現行專營期內採取多項措施，持續改善服務質素，例如：

- (a) 透過智能手機應用程式及網站為旗下所有常規路線提供下一班巴士的預計到站時間資訊；
- (b) 透過智能手機應用程式及網站向乘客提供有關巴士服務受影響的即時資訊；
- (c) 在車廂內提供顯示屏，顯示巴士行走路線、下一站資訊及乘客安全資訊¹¹；
- (d) 城巴(專營權二)、龍運及新巴分別在 156、237 及 87 輛巴士上提供免費 Wi-Fi 上網服務¹²，並分別在 28、106 及七輛巴士加裝 USB 充電插頭¹³；
- (e) 旗下全線車隊使用可供輪椅上落的低地台巴士(對比 2013 年可供輪椅上落的低地台巴士比例為 73%)，以推廣「無障礙運輸」理念；

¹¹ 正在試行的四輛龍運電動巴士除外。

¹² 分別佔城巴(專營權二)、龍運及新巴約 70%、99.6%及 12.6%的巴士。

¹³ 分別佔城巴(專營權二)、龍運及新巴約 12.6%、44.5%及 1.0%的巴士。

- (f) 城巴(專營權二)於十條路線(涉及 16 輛巴士)和新巴於一條行走醫院的路線(涉及 13 輛巴士)提供雙輪椅停泊位；
- (g) 設立顧客服務處¹⁴，為乘客提供更佳的個人化服務，例如查詢、八達通增值、售賣車票及紀念品服務等；
- (h) 在政府資助計劃¹⁵下，城巴(專營權二)、龍運及新巴分別在 18、20 及 108 個有蓋巴士站加裝乘客候車座位；
- (i) 在政府資助計劃¹⁶下，城巴(專營權二)、龍運及新巴分別在五、11 及 42 個有蓋及備有電力供應的巴士站加裝預計到站資訊顯示屏；以及
- (j) 龍運已在旗下全線車隊提供支援二維碼支付及非接觸式的電子支付系統，城巴(專營權二)及新巴亦已在旗下全線車隊提供二維碼支付系統。

20. 此外，城巴(專營權二)、龍運及新巴均提供配以票價優惠的巴士轉乘計劃。截至 2020 年年底，城巴(專營權二)、龍運及新巴分別提供 69、38 及 136 項巴士轉乘計劃，該等計劃由其各自提供或與其他公司聯合提供。三間專營公司的所有路線亦有提供小童及長者票價優惠。

(C) 市民對巴士服務的意見

21. 運輸署及專營巴士營辦商定期進行乘客滿意程度調查，以收集乘客對巴士服務的意見。乘客滿意程度調查的調查結果供運輸署及各營辦商用以監察服務表現、了解乘客的滿意狀況和找出可予改善的範疇。

¹⁴ 城巴(專營權二)及龍運分別於機場地面運輸中心營運一個顧客服務處，而新巴在金鐘營運一個顧客服務處。

¹⁵ 乘客座椅安裝計劃由政府全數資助。

¹⁶ 顯示屏安裝計劃由政府以配對形式提供資助。

22. 此外，有見城巴(專營權二)、龍運及新巴的現有專營權快將屆滿，運輸署於 2021 年 3 月至 4 月進行獨立調查，收集乘客對三間專營公司的巴士服務的整體意見。調查結果顯示，分別有 94.4%、92.4%及 90.4%的受訪者滿意城巴(專營權二)、龍運及新巴的整體服務質素。調查結果的摘要載於附件 A。

(D) 財務表現

23. 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。城巴(專營權二)、龍運及新巴在現行專營期內的財務表現資料載於附件 B。

新專營權

24. 基於上文第 6 至 23 段的評估，運輸署署長認為城巴(專營權二)、龍運及新巴一直提供適當而有效率的巴士服務，並願意繼續投資以進一步改善巴士服務。與此同時，三間專營公司已表示有意申請為期十年的新專營權。經考慮上述因素後，政府計劃與城巴(專營權二)、龍運及新巴就為期十年的新專營權進行商議，讓它們繼續經營現有的巴士網絡及提供民生必需的巴士服務。新專營權會在 2023 年現有專營權屆滿時接續生效。

25. 雖然三間專營公司表示有興趣繼續提供專營巴士服務，但巴士行業面對來自其他公共交通工具的競爭及營運成本上升，其營運環境在可見的將來仍是相當艱巨。鑒於盈利能力最強的路線通常為服務機場的長途線，若疫情有所改善，而相應的邊境管制措施得以放寬，營運北大嶼山及機場網絡的城巴(專營權二)及龍運一般應有較佳前景。相比之下，新巴主要在香港島營運，其網絡擴展及利潤增長的空間較小，故前景較不樂觀。港島區的巴士網絡經過多年發展，造成現時新巴及城巴(香港島和過海巴士網絡)(「城巴(專營權一)」)有路線重疊的情況，因此有改善網絡效率的空間。現已開通的西港島線及南港島線(東段)亦提供進一步重組巴士路線的機

會。就有關巴士服務如何可以更迎合香港島的乘客需求及出行模式，同時改善兩個專營權的巴士網絡的營運效率及長遠可持續性，我們留意到社會上有不同建議，包括重整網絡和重組路線，以及合併兩個專營權等。就此，我們會繼續聆聽意見，並會與新巴及城巴(專營權一)探討其未來發展的選項。

26. 在批出新專營權時，政府會致力進一步提高巴士服務的水平(例如改善配套設施及候車環境)和巴士安全(例如安裝提升安全的車內裝置及加強巴士車長培訓)、改善環保方面的表現(例如購置電動巴士或其他環保巴士)，以及提供合理的票價優惠(例如實施更多由不同專營公司聯合提供的巴士轉乘計劃)。我們的目標是在2022年年中完成與城巴(專營權二)、龍運及新巴的商議工作，其後向委員會匯報有關結果，以及新專營權的條款和承諾。

公眾諮詢

27. 我們歡迎公眾就城巴(專營權二)、龍運及新巴巴士網絡的新專營權的相關要求提出意見。公眾可於二零二一年九月十日或以前透過以下方式，把書面意見遞交至運輸署：

網上表格： 運輸署網站
(<https://www.td.gov.hk/tc/buspc/index.html>)

郵寄： 運輸署
巴士及鐵路科
九龍油麻地海庭道 11 號西九龍政府合
署南座 16 樓

傳真： 2802 2679

電郵： bus-franchise@td.gov.hk

如以郵寄或傳真提交意見，請於信封或傳真文件上註明「巴士專營權安排」。

28. 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

2021年6月

新世界第一巴士服務有限公司、
龍運巴士有限公司及
城巴有限公司（北大嶼山及赤鱗角機場路線專營權）
乘客意見調查

- 報告摘要 -

提交予
運輸署



顧問公司
精確市場研究中心（CSG）

2021 年 5 月



CSG is accredited with ISO 9001:2008 certification from 2003 to 2017 and ISO 20252:2012 certification since 2017. All research projects are conducted in accordance with the provisions of the ICC/ESOMAR International Code of Marketing and Social Research Practice.

Room 501-506, 5/F., Island Place Tower, 510 King's Rd., Hong Kong Tel: 852 2891 6687
Fax: 852 2833 6771 Email: general@csg-worldwide.com <http://www.csg-worldwide.com/>



1. 引言

1.1 調查目的

運輸署委託精確市場研究中心（CSG）進行巴士乘客意見調查，收集乘搭新世界第一巴士服務有限公司（「新巴」）、龍運巴士有限公司（「龍運」）及城巴有限公司（北大嶼山及赤鱸角機場路線專營權）（「城巴（專營權 2）」）的人士對該三間專營巴士公司服務的意見（「調查」）。

1.2 調查

三間專營巴士公司的乘客意見調查方法如下：

1.2.1 新巴乘客意見調查

- 1.2.1.1. 新巴乘客意見調查的目標受訪者為年齡 12 歲或以上，每星期至少乘搭一次新巴的人士。調查以電話訪問方式，與本港陸上安裝有固網電話的住戶或手機用戶收集有關意見。
- 1.2.1.2. 調查採用住宅固網電話號碼和流動電話號碼雙抽樣框，以隨機抽樣方式抽選具代表性的受訪者樣本。
 - 住宅固網電話號碼從 CSG 的住宅固網電話數據庫隨機抽選，並以「最近期生日」方法，於每一個被抽中的住戶中選出一名合受訪資格的家庭成員進行訪問。
 - 流動電話號碼採用隨機撥號方法產生，與符合受訪資格的流動電話號碼使用者進行訪問。
- 1.2.1.3. 調查於 2021 年 3 月 30 日至 4 月 26 日期間，成功訪問 500 名受訪者，回應率為 68.2%。

1.2.2 龍運及城巴（專營權 2）乘客意見調查

- 1.2.2.1. 龍運及城巴（專營權 2）乘客意見調查的目標受訪者為年齡 12 歲或以上的龍運及城巴（專營權 2）乘客。
- 1.2.2.2. 兩項調查均在所選路線的巴士旅程中，以面對面方式與受訪者進行訪問。
- 1.2.2.3. 兩項調查均以兩階段的形式抽選車上乘客，即先抽選車次，再從被抽選車次中抽選其中的乘客成為受訪者。
 - 每條路線所完成的問卷數量大約按照 2020 年該路線的乘客量作比例分配。
 - 在去程和回程中選出的車次數量大致相同。
 - 在每程被選中的車次中，按照座位位置隨機選出年齡 12 歲或以上的車上乘客進行訪問。

1.2.2.4. 調查於 2021 年 3 月 30 日至 4 月 26 日期間，為兩間巴士公司各成功訪問 500 名受訪者。其中龍運的回應率為 94.9%，城巴 (專營權 2) 的回應率為 88.7%。

1.3 問卷

1.3.1 問卷包括 8 個主要題目，涵蓋以下的服務範疇的表現：

- (i) 整體服務質素
- (ii) 巴士的舒適程度
- (iii) 巴士上的設施
- (iv) 乘客資訊
- (v) 巴士服務的可靠性
- (vi) 車長的駕駛表現
- (vii) 車長和職員的服務態度
- (viii) 巴士在環境保護方面的表現

1.3.2 受訪者就整體服務質素及各服務範疇以四個等級的滿意程度作出評價，即(i)「好滿意」、(ii)「滿意」、(iii)「唔滿意」及(iv)「好唔滿意」。

2. 調查結果

- 2.1 大多數的受訪者滿意三間巴士公司的整體服務質素，分別有 90.4%的新巴受訪者、92.4%的龍運受訪者及 94.4%的城巴(專營權 2)受訪者對此表示「好滿意」或「滿意」。只有少於一成的受訪者對整體服務質素表示不滿意(「好唔滿意」或「唔滿意」)(分別是 9.2%的新巴受訪者、7.4%的龍運受訪者及 5.6%的城巴(專營權 2)受訪者)。
- 2.2 超過九成的受訪者滿意巴士的舒適程度。表示「好滿意」或「滿意」的新巴、龍運及城巴(專營權 2)受訪者比率分別是 91.8%、91.4%及 96.2%。不滿意(「好唔滿意」或「唔滿意」)的比率相當低，新巴 6.8%、龍運 8.6%，及城巴(專營權 2) 3.8%。
- 2.3 超過九成的受訪者滿意巴士上的設施。表示「好滿意」或「滿意」的新巴、龍運及城巴(專營權 2)受訪者比率分別是 94.4%、96.4%及 96.6%。不滿意(「好唔滿意」或「唔滿意」)的比率相當低，新巴 4.4%、龍運 3.2%及城巴(專營權 2) 3.0%。
- 2.4 大多數的受訪者滿意巴士公司提供的乘客資料，但滿意程度(「好滿意」或「滿意」)稍低，受訪者比率分別為新巴 84.4%、龍運 92.2%及城巴(專營權 2) 88.0%。不滿意(「好唔滿意」或「唔滿意」)的比率則為新巴 11.4%、龍運 6.2%及城巴(專營權 2) 11.6%。
- 2.5 受訪者對三間巴士公司服務可靠性的滿意程度亦較其他範疇為低。表示「好滿意」或「滿意」的新巴、龍運及城巴(專營權 2)受訪者比率分別為 75.8%、82.2%，及 78.0%。約兩成的受訪者不滿意巴士公司在此方面的表現，不滿意(「好唔滿意」或「唔滿意」)的比率為新巴 22.6%、龍運 17.4%及城巴(專營權 2) 21.8%。
- 2.6 約九成的受訪者滿意車長的駕駛表現。表示「好滿意」或「滿意」的新巴、龍運



及城巴（專營權 2）受訪者比率分別為 89.8%、96.0%及 94.8%。少於一成的受訪者對此方面不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」），比率分別為新巴 9.4%、龍運 3.4%及城巴（專營權 2）5.0%。

- 2.7 大部分龍運（97.0%）及城巴（專營權 2）（93.6%）的受訪者滿意（「好滿意」或「滿意」）車長／職員的服務態度。但新巴乘客對此方面的滿意度略低，為 88.0%。龍運乘客及城巴（專營權 2）乘客的不滿意比率（「好唔滿意」或「唔滿意」）相當低，分別是 1.2%及 5.2%。新巴乘客的不滿意比率較高，有 10.8%。
- 2.8 大多數龍運（83.6%）及城巴（專營權 2）（83.2%）受訪者滿意（「好滿意」或「滿意」）該兩間巴士公司於環境保護方面的表現。新巴乘客對此方面的滿意度則較低，只有 56.8%。龍運乘客及城巴（專營權 2）乘客的不滿意比率（「好唔滿意」或「唔滿意」）相當低，分別是 3.8%及 4.8%。新巴乘客的不滿意比率則較高，有 11.8%。值得注意的是，受訪者在此範疇表示「沒有意見／不知道」的比例比其他範疇為高，尤其是新巴有 31.2%的受訪者表示「沒有意見／不知道」。這反映受訪者對此範疇的認知度為低。

城巴(專營權二)、龍運及新巴在現有專營期內的財務表現

城巴(專營權二)

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)
2013/14	73 300	460	390	70
2014/15	75 700	473	397	75
2015/16	79 200	510	398	112
2016/17	82 300	537	406	131
2017/18	87 200	563	460	103
2018/19	103 800	680	568	112
2019/20	81 200	548	542	6

註： 城巴(專營權二)的會計年度於每年 6 月 30 日完結。

龍運

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)
2013	90 900	397	358	39
2014	95 400	419	384	35
2015	100 400	447	384	63
2016	101 900	467	441	26
2017	107 100	517	483	34
2018	113 700	565	529	37
2019	125 500	659	599	59

註： 龍運的會計年度於每年 12 月 31 日完結。

新巴

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)
2013/14	502 000	1,283	1,163	120
2014/15	465 900	1,166	1,146	20
2015/16	459 500	1,197	1,127	70
2016/17	455 000	1,183	1,106	77
2017/18	449 800	1,146	1,151	-5
2018/19	462 600	1,232	1,303	-71
2019/20	398 600	1,300	1,350	-50

註： 新巴的會計年度於每年 6 月 30 日完結。