



目录

2-3	前言
4-6	公司简介
7-9	经营理念
10-11	成功经验
12	未来动向



前言

城市公共交通与人民生活息息相关，亦是经济社会发展的重要基础建设，公共汽车则承担着城市公共客运的主要任务。

中国内地现正是全球主要经济体系增长的牵头国家，经济及社会均迈向高速增长。为促进城市健康发展，以及满足人民日益增长的出行需要，国家落实优先发展城市公交的政策，并同时鼓励境外资本以合资、合作或委托经营等方式参与公共交通投资、建设和经营，引进国内外优先发展公共交通的成功经验，从而充分发挥其优势，让人民乐于选择公交作为主要出行方式。

为配合国家的发展政策及目标，**新世界第一巴士服务(中国)有限公司(「新巴(中国)」)**将以新世界集团雄厚的实力为后盾，以及集团在香港与内地营运卓越公共汽车服务品牌的成功经验，致力在内地探寻发展的机遇及合作空间，配合国家向前迈进。



新世界第一巴士服务(中国)有限公司

新世界第一巴士服务(中国)有限公司(「新巴(中国)」)是新世界集团成员，专责投资经营内地城市的公交运输、长途旅运及物流业务。其首间合营企业——昆明新世界第一巴士服务有限公司(「昆明新巴」)于2004年初在云南省昆明市投入营运，标志着新巴(中国)正式加入内地公共汽车市场，为公交运输服务注入新元素，并于2006年中成立广州新世界巴士服务有限公司(广州新巴)。

新巴(中国)作为一个以香港为基地的优质品牌，透过中外合资的形式成功开拓内地市场，结合两地原有的营运优势及经验，使服务更相得益彰，并同时引进高新科技、信息化智能交通监控调度及管理系统、顾客服务信息系统等，以提升营运效率及公共汽车的水平档次。

新巴(中国)会继续全力配合国家的「公交优先」政策，把完善的线路网络及优质服务延伸至内地各省市。



使命与愿景

新巴(中国)秉承「服务优质 乘客第一」的经营理念。

- 我们致力为乘客提供安全可靠、方便周到、舒适清洁及优质称心的公共汽车服务。
- 我们提供物有所值的服务满足乘客需求。
- 我们为同业树立崭新的服务水平。
- 我们积极建立专业的服务团队。
- 我们提供准确的班次通达各处。
- 我们积极提升社区生活素质。





公司简介

扎根香港 实力雄厚

新巴(中国)的母公司——**新世界集团及周大福企业有限公司**，于香港、内地及澳门市场稳占领导地位，致力发挥各企业成员及郑裕彤先生家族所拥有的所长及协调资源，创建最强大的协同效益，并时刻信守追求卓越的承诺，建立优越的企业品牌。



新世界集团概况

新世界发展有限公司（「新世界发展」；香港股份代号：0017）为建基于香港的大型综合企业集团。新世界发展于1970年成立，并自1972年起在香港上市，现为香港恒生指数成份股之一，资产总值逾1,140亿港元。

新世界发展以地产及酒店业务为基石，经过30多年的发展，经营范围扩展至香港、澳门及内地的四大核心业务，包括物业及酒店、基建、服务和电讯，并参与多项策略性投资。

以2006年（截至6月30日）财政年度计，本集团现时在内地的总投资额逾450亿人民币，遍布四个直辖市及21个省份，成为最大外商直接投资者之一。



新世界集团拥有一套清晰的核心价值，追求卓越、相互协同、忠诚可靠和积极主动，并以有系统和全面的态度推展各项商机及项目。集团的业务范围广泛，根基雄厚，拥有各类专业背景人才，汇聚各方精英，为客户提供最佳产品及服务。

*有关新世界集团，可参考随附之“新世界集团投资概况”小册子。

新创建集团有限公司（「新创建集团」；香港股份代号：0659）乃新世界集团的基建及服务旗舰，业务遍及香港、内地和澳门。

新创建集团之基建业务，涵盖能源、道路、水务和港口四大范畴。

服务及租务则包括设施租务（香港会议展览中心和亚洲货柜物流中心之营运管理）、建筑机电（协兴建筑集团及新创机电集团）、公交运输（新世界第一巴士服务有限公司、城巴有限公司、新世界第一巴士服务(中国)有限公司及新世界第一渡轮服务有限公司）等。



在公交运输方面，新创建集团透过与周大福企业有限公司共同持有的新创建交通服务有限公司（「新创建交通」），锐意发展多元化的交通服务。旗下新世界第一巴士服务有限公司（「新巴」）及城巴有限公司（「城巴」）更为香港家喻户晓的公交服务名牌。





新巴及城巴是香港主要的公共汽车公司，拥有5,000名员工，车队数目达1,600台，营运200多条线路，每天平均载客人次逾110万。

我们在全港有多个修验设备完善的公共汽车维修厂房，为车队提供维修及后勤支援服务。厂房内配备先进的维修设备，包括制动检测器、废气排放系统、动力测试机、速度测试机及电子化诊断维修等，同时引入多项环保设施，由数百名专业工程人员组成的庞大维修队伍负责，辅以后勤人员的支援，让车队的机械可靠性长期处于高水平。营运方面，我们特设全天候运作的营运监控中心，会根据实时路面交通情况，作出适合的资源调配，及迅速处理突发事件，为乘客提供最佳的公交服务。

作为良好企业公民，新巴、城巴积极履行社会责任。我们积极建立环保车队，于2000年新巴先后两次主动自资引入超低硫燃油，并分别联同两所香港著名大学作研究测试，测试结果显示在废气排放程度方面得到正面及显著的改善，我们当时并获香港特别行政区政府认同有关研究结果，其后在香港全面引入超低硫燃油。作为环保先驱，我们不断求变并投放资源以改善废气排放素质，树立优良形象。

在信息科技方面，新巴、城巴全线车队已安装「八达通」自动智能收费系统。我们建立了庞大的中央数据库及综合企业信息系统，提高营运效率。此外，我们积极测试全球卫星定位系统，配合营运监控中心的运作，以期进一步提升营运管理效益，让乘客掌握实时线路服务的信息。



经营理念

新巴(中国)以「服务优质 乘客第一」的经营理念作为公司持续发展的基石，肩负城市公共客运的重任。

我们选用了舒适、节能及环保的车辆，更积极为员工提供全面培训，以建立专业的服务队伍，并且与时俱进，不断引进高新科技及其他现代化工程设备，致力为市民提供称心满意的优质公交服务。



优良车队

新巴(中国)旗下的合资公交选用了优良完备的车队，车厢内设有语音报站器、电子显示屏幕、视频监控系统及公交IC卡电子收费系统等设备，我们在广州更拥有全线空调车队，致力为乘客提供一个舒适的乘车旅程。

在不断更新车辆以提升服务档次的同时，我们本着勤保养的认真态度，加强车辆质检，并制定了严谨的维修标准，确保车辆时刻处于最佳状况。





关注环保

身为公交服务经营者的一份子，新巴(中国)积极实践保护环境的信念，以创造一个更好的交通环境及改善社区的生活素质，贡献市民及社会。

广州新巴是广州番禺区首间使用LPG(液化天然气)清洁能源的公共汽车营运运输单位，更选派一批员工到广州有关部门学习LPG车辆的维修技术，用实际行动努力推动绿色环保。

在昆明，我们采用排放达到欧盟二型水平的环保引擎，更陆续引入全新欧盟三型环保汽车及研究引进清洁能源的车队，令废气排放量保持在极低水平。

专业形象

我们认为，驾驶员在保证行车安全及班次准时的同时，还要肩负起照顾全车乘客的职责，故新巴(中国)把驾驶员重新命名为「车长」。

为表现专业的服务精神，我们特别为车长及前线员工设计了一套新制服，并规定他们需佩带或在车厢展示员工证，以保持衣着整洁，仪容得体亮丽。

与此同时，全线车队及线路站牌已重新髹上集团的标志及企业色彩，突出企业积极进取、充满活力的形象。

高新科技

新巴(中国)引进信息化智能交通管理系统，以有效监控、调度及管理车务运作，实现迈向无纸化的管理理念。信息化管理系统全面应用在业务运作的各个范畴，其中包括营运、维修、财务、采购及仓库储存等，以及不同岗位的员工，加强信息交流的速度与透明度，让管理层对各单位的工作流程及营运情况一目了然，确保营运效率处于最佳水平。

车队管理方面，昆明新巴应用智能化调度系统，以手帐(PDA)及计算机等先进的电子化报告取代传统的站长纸，大大提升营运的灵活性，并大幅减省纸张用量，以推动环保及社会的持续发展。



悉心培训

良好的沟通是管理及经营企业的重要环节，新巴(中国)与内地合资公司的管理人员(特别是前线及中层管理)会在两地进行交流及学习，互相了解对方的营运模式和企业文化，建立优良的沟通渠道使合作更见成效。此外，员工是我们最宝贵的资产，而为员工提供培训，培养高素质人才，更是提升企业价值的最佳办法之一，故我们特别派员到内地的合资公司举行培训课程，教授及培训当地的导师，使他们将学习到的理论和技能传授给前线员工。我们更定期举办多项课程加强员工于不同工作范畴的工作技能，以提高归属感，例如交通安全法培训、安全生产训练、防火安全及车长管理技术培训等，同时加大稽查考核力度，确保员工遵守交通法规，履行优质服务。

此外，我们为前线员工提供优质顾客服务培训，灌输企业的卓越服务文化，教授接待乘客应有的礼貌态度及常用语，让他们了解服务素质对公司和乘客的重要性。



顾客服务

新巴(中国)的经营理念基础，全系于忠诚可靠的待客精神，所有员工均做到「三心两意」，即面对询问要「耐心」、对待老弱有「爱心」、服务要「热心」和工作「全心全意」、令乘客「满意」。

新巴(中国)深信，保持细心聆听能使我们更有效满足市场的需要，超越顾客的期望。我们积极加强与乘客的各种沟通渠道，包括设立顾客服务热线、传真及电子邮箱，并会透过举办乘客联络小组等活动，主动地与顾客维持良好的关系，听取他们对新巴(中国)的宝贵意见，进一步提升服务水平。

我们的顾客服务部由受过专业训练的人员组成，他们除了耐心解答乘客的查询外，更要监督车长的工作态度。



成功经验

投资项目：昆明新世界第一巴士服务有限公司

昆明新世界第一巴士服务有限公司(「昆明新巴」)是新巴(中国)在内地首家合资企业，也是云南省首家引进外资合营组建的公共事业，标志着昆明市的开放文明，为促进市内快速发展迈出关键的一步。

昆明新巴由新巴(中国)及昆明市公共汽车总公司(「昆公汽」)*下属的第三、第四公司和第一修理厂合资组建，于2004年1月1日正式启动营运，经营范围包括昆明市的公共汽车客运、新车组装及车辆维修等。昆明新巴合营企业的投资总额为3亿元人民币，合资经营期为30年。新巴(中国)持有合资公司51%股权，昆公汽占49%股权。

*注：昆明市公共汽车总公司是以城市公共客运为主业，集客车改装、车辆维修、团体包车、多种经营为一体的社会服务性的国有大型二类企业。始建于1952年10月，已成为云南省最大的国有公交骨干企业，在昆明城市交通客运市场中发挥着主体地位和主渠道作用。



投资项目：广州新世界巴士服务有限公司

广州新世界巴士服务有限公司(「广州新巴」)采用全空调车队，并引进LPG(液化天然气)清洁能源公交车辆，是番禺区首间使用LPG清洁能源的公交车辆营运运输单位。

广州新巴前身为广州市番广公共汽车有限公司，是番禺区内规模最大的公交企业，由新世界集团旗下两间子公司及广州第二公共汽车公司(「广州二汽」)*于2006年中合资组成，合资经营期为30年，资产总额超过8,360万元人民币。新世界集团旗下两间公司共持有60.63%股权，其中25%为新巴(中国)所拥有，广州二汽则占39.37%股权。

广州新巴不仅具备当地公交专才的丰富经验及专业技术知识，为车队营运奠下稳健根基，同时引进了国外及香港的系统化管理、信息科技及顾客服务等新元素，务求使广州市民对公共汽车服务有耳目一新的感觉。

*注：广州二汽成立于1977年，主要经营业务包括城市公共交通、长途汽车客运、区县客运、公路客运站场及汽车维修等五大类。广州二汽直属广州市交通委员会，是具有国家“道路运输二级企业”经营资质的广州地区客运骨干企业。2003年下半年通过ISO9001国际质量体系认证。





未来路向

全力以赴 开拓光辉未来

凭着雄厚的财政实力、集团业务的协同效益及丰富的人力资源，新巴(中国)继续竭力配合国家大力推动「公交优先」的政策及发展目标，与内地合作伙伴分享公交营运的成功经验。我们凭着专业进取、充满活力及忠诚可靠的企业个性，矢志为股东、客户、业务伙伴、员工及社群创造价值，一起开拓光辉璀璨的未来。

