



熱誠  
服務

## 讚揚車長 夏雄

今期獲乘客讚揚的車長是服務93A線的夏雄(職員編號72377)。乘客稱讚他耐心等待及主動協助乘客閱讀路線資料。

夏車長服務於93A線逾12年，現時任職早夜更車長。由於原先服務的行業遷移內地，夏車長遂加入九巴，一直服務至今。加入九巴多年，孩子也跟著成長，現時已大學畢業，投入社會工作。

夏雄車長非常熱愛這份工作，平日接觸的乘客亦友善。由於途經地區的乘客都以長者為主，故夏車長駕駛時會特別小心。

## 獲乘客來函或致電表揚的員工



**熱誠服務、盡忠職守** · 顧客服務部：蔡潔文30003、葉潔怡30017、王少強30036、張飛燕30058、吳偉民30098、區麗玲30140、文芷苓30162、梁碧琇30297、余麗琼30340、歐陽盈盈30457、呂美卿30458、容子賢30472、張娉婷30480、冼艷玲30560、容嘉詠30607、曾偉賢30657、王百廉30683、鄧慧娟30698、梁苑明30804、梁兆佳30811、蘇綺華30815、趙曼婷30827、何佩珊30830、黃嘉慧30852、譚永聰30866、黃澤廷30884、吳雨健30885、林嘉詠30897、黃俊賢30911、招嘉華30918、謝志豪30922、鮑志泉30939、鍾佩華30962、楊艷美30975、陳少玲30987、任銳淇30991、曾凱裕30992 · 車長(路線)：鍾慶芳

76573(10)、劉富德72255(11X)、李熹63828(42)、彭宗傑68278(44M)、沈秀玲66145(76K)、鄧耀權63510(85C)、姚劍峰68930(98A)、梁惠平78380(671)、莫志安92176(E42) **駕駛安全** · 車長(路線)：方家誠63021(5C)、黃錦倫75341(61X)、黃仲恆3805(63X)、麥淑娟66080(81C)、葉國標60818(103) **耐心等待、照顧乘客上落安全** · 外勤人員：鄭詩雄51146 · 車長(路線)：莫威雄63128(1)、白天滿65985(2A)、張偉豪63003(7M)、劉振華73576(11K)、歐奕明71313(11X)、陳仰賓3072(27)、劉永溢60748(30)、馮傑文60028(42)、邱冠權77055(42A)、黃兆君61892(42C)、劉世昌64024(49X)、劉卓生73087(58M)、楊志強77605(58M)、駱壽山2819(68A)、林賢正60606(68A)、許耀偉63114(68X)、葉錦明62278(72X)、李家文62004(74X)、李守賢61492(76K)、江文78608(80)、麥偉雄70607(85M)、陳然輝71740(87D)、蔡廣偉75000(87D)、何應秋62846(91M)、夏雄72377(93A)、黃志勇64468(98A)、黃

## 有讚 有彈

日前，乘客陳小姐來信，讚揚42線一位車長耐心等待和照顧她們婆孫三人上落。

6月10日上午，一個下著大雨的日子，陳小姐帶著女兒和母親打算乘坐42線九巴。快到達巴士站時，一輛42號線剛好上完客，正要開走，但車長看到她們，竟打開車門召喚她們上車，更耐心等待她們把雨傘收好，還著陳小姐不要急。對於陳小姐的道謝，車長只回應是份內事。陳小姐非常欣賞車長的表現，於是來信表揚。

這例子再一次說明，為乘客提供優質服務，不外乎是多一點主動體察乘客的處境和需要，在我們而言是舉手之勞，但當中蘊藏的關心和體諒，卻會令乘客感到非常貼心。希望所有同事在服務乘客時都可以同樣做到「從心出發」。

另一方面，九巴一直提示車長，遇有乘客帶同嬰兒車乘車，必須耐心及有禮貌地勸喻和解釋。



讚

## 友善車長發揚優質服務精神

致九巴顧客服務部：

本人是乘搭貴公司42號路線的乘客，今日上午11時，正下著傾盆大雨，本人帶著女兒和母親，在協和小學外，迎面見呢架42號剛上完客，開始駛離此站時，車長還好留心站附近有沒有乘客須要上車，可能本人一家都有望住部42號走，估唔到呢位車長好醒目立刻打開前門，及大聲叫我們上車，當時我們都好狼狽地收傘，免阻礙其他乘客及車長開車，但車長都無嫌我地阻住，還面帶笑容向我地話：「慢慢啦！唔駛心急！我會等埋你地！」我地都有回應話「車長你真係好人！」車長又話：「唔駛客氣，應該嘅！」及後車長還待我們坐好後才開車，最後我們在怡閣苑下車時，車長又再次有禮貌地向我們講「Bye Bye！」因此本人一定要表揚車長服務態度，希望貴公司能嘉許呢位優秀員工。

祝 蒸蒸日上

乘客陳小姐  
2010年6月10日



彈

讀者劉先生投訴，日前攜帶嬰兒車乘搭九巴35A線，車長要求摺起嬰兒車時態度欠佳。

東方日報2010年6月17日

仲民71696(98C)、鍾日成70849(98D)、李源錦4550(101)、陳秀榮61751(103)、葉雪雄64887(203)、梁志雄60125(203E)、梁慧玲85255(203E)、林炳權70406(260X)、潘國威62159(269D)、黎炳銓73458(269M)、方源隆73544(276A)、潘樹卓71453(281A)、陳楚明73661(296C)、陳偉全68371(961)、賴錦宗91138(A43)、陳永基92117(E32) **協助乘客領回失物**·顧客服務部：陳婷藕30209、余麗琼30340、葉秀慧30678·外勤人員：馮健鴻20904、蔡偉誠21072、林啟志51077·車長(路線)：何蘇60080(64K)、余展鵬4032(74X)、劉劍雄70282(89X)、廖焯龍73119(98C)、何秀發62489(101)、岑志強72450(111)、譚鏡華78541(260X)、鍾慶祺73658(619) **待客有禮**·九龍灣廠失物部：黃定安30047·屯門廠失物部：陸賢禮30951·車長(路線)：黃國強78266(2B)、古錦棠73717(37M)、鄭少維71108(40)、毛啟興69897(44)、江正訥78467(59A)、陸照基53131(86K)、楊志明71966(87D)、陳成64052(171)

## 內部嘉許員工



**熱誠服務、盡忠職守**·車長(路線)：鍾志達64729(273B) **協助維持正常車務運作**·外勤人員：蕭偉強20506、黃國輝23014、林暹洲23031、吳彬23144、鄭渭鍵51063、陳振忠51207·車長(路線)：容貴財3994(74X)、周達榮60892(299) **加班行走及疏導乘客**·車長(路線)：黃雅成85343(79K) **主動清潔車廂、愛護公司財物**·外勤人員：何潤強21040