



## 感謝信

新巴客戶服務經理：

本人現來信表揚 貴公司一名巴士車長張逸民先生的專業精神及高尚行為表現，事件經過如下：

本人於2010年4月23日早上約6時35分在東隧九龍出口乘坐新巴682號線前往馬鞍山第一城，在下車後不久本人發現銀包遺留在巴士上，於是致電新巴專線，詳細提供銀包的資料（包括有六千元現金及個人證件）。其後，本人接到熱線職員回覆，駕駛該巴士的車長張逸民先生在巴士上拾獲本人的銀包，並已交回公司處理。最後，熱線職員謹慎地與本人核實銀包內的有關資料，確認本人是失物物主後，便通知本人到藍灣半島總站取回銀包，銀包內分文不少，該六千元是本人準備當日接母親出院及買藥之用。因此，本人真的非常感謝巴士車長張逸民先生的幫忙。

此外，還要讚揚新巴的優質及專業服務， 貴公司對社會有承擔，對乘客負責任的專業精神是值得嘉許的，而且對屬下員工的態度及工作行為有嚴格的要求，為香港市民提供優質服務。

最後，本人祝願新巴員工身體健康、工作愉快、公司業務蒸蒸日上！

乘客陳先生上  
2010年5月

新巴營運部  
張逸民先生  
(員工編號：24137)



城巴客戶服務部：

本人於5月28日晚上乘搭由金鐘至荃灣的930號線，於9時在葵芳下車，到達家門口才發現遺留了小銀包在車上，內有門匙、身份證、八達通及少量金錢。本人馬上趕到930號線的巴士站，希望登上巴士趕到荃灣總站查詢，心情十分焦急。大約9時30分，本人登上巴士，因為我每天都乘搭，所以車長先生認得我。我把事件告訴他，因為我下星期一要到內地，現在遺失了身份證，不知怎樣好！他很好人及替我分析，估計該時間是那位車長開車，到達總站後又幫我打電話查詢，後來得知有車長拾獲送交金鐘總站，他又帶我上車，告知車長我的困難及身上沒有錢搭車，讓我可以跟車到金鐘領回銀包。

雖然回到家已很晚很累，但心中很感激熱心指點及替我打電話查詢的高廣中先生，在此再三致謝！

乘客陳小姐上  
2010年5月

城巴營運貳部  
高廣中先生  
(員工編號：13509)



## 投訴信



城巴顧客服務部：

本人於6月21日在■■■站等候■■■號線巴士，有車長故意飛站。當時本人及數名乘客正等候上該車，等候的乘客已揮手示意車長停車讓我們上車，但車長完全不理會示意，明顯故意飛站，完全不理會乘客的要求。

本人覺得該車長態度非常惡劣及對 貴司服務非常不滿！煩請 貴司跟進及回覆！

乘客■■■謹啟  
2010年6月

## 小貼士

各位車長必須密切留意巴士站的候車情況，並於指定巴士站埋站上落客，在確定已接載所有候車乘客，方可繼續行程，以提供專業的服務。