

關懷顧客

作為公共運輸營辦商，我們竭誠為乘客帶來優質的搭乘體驗。我們致力了解乘客需要及期望，確保提供安全、創新、有效率、舒適及物有所值的巴士服務。





產業、創新
與基礎設施



可持續城市
及社區

創新及便捷

我們相信創新思維及先進科技能為業界及社會建造一個方便、多元、可持續的乘車環境。

電子支付系統「e度嘟」

龍運率先在全線車隊裝設多元化電子支付系統e度嘟，成為全港首間提供多元化電子支付系統的專營巴士公司。e度嘟支援十種非接觸式的付款方式，包括信用咭、附設於手機及智能手錶的電子錢包及二維碼，為乘客提供簡單、快捷及方便的繳付車資選項，顯示我們致力為乘客提供優質的出行體驗的決心，同時貢獻香港達致智慧出行的願景。在2021年，e度嘟已擴展至九巴車隊。

App1933

九巴及龍運的智能手機應用程式App1933，已有超過600萬次下載及100萬個每日獨立用戶，讓乘客享受方便及個人化的服務，提升客戶體驗。

App1933供乘客方便快捷查閱巴士路線及預計巴士到站時間。年內，App1933推出多項新功能，包括：

- ✔ 全新推出巴士「實時預計車程」及提升「巴士預計到站時間」功能，用戶可輕鬆計劃行程外，更可查閱九巴、龍運及其他專營巴士公司的巴士預計到站時間；
- ✔ 增強其定位功能，用戶可在新推出的茶水站取得實時交通狀況、天氣訊息、飛機航班資訊、防疫資訊及巴士路線建議；
- ✔ 推出全新會員計劃club1933，乘客可以享受巴士旅程，同時賺取積分換領精美禮品；及
- ✔ 引入全新人工智能「即時對話」功能，讓乘客可直接得到準確資訊。



實時預計車程



巴士預計到站時間



藍芽定位資訊



人工智能「即時對話」



實時交通狀況及
天氣訊息

App1933推出多項創新的「貼心」功能，進一步照顧乘客需要



新型長途巴士服務的巴士均提供5G免費無線上網服務，提升乘客出行體驗

全新巴士服務

一直以來，九巴及龍運不斷提升巴士服務，為乘提供更優質及舒適的巴士旅程。

- ✔ 推出新型長途巴士服務，主要車隊備有5G免費無線上網服務、最先進安全設施、舒適座椅及不設企位，為乘客帶來嶄新的乘車體驗；
- ✔ 率先推出「5G巴士」，乘客可免費使用5G無線上網服務，每日無限次使用，為乘客搭巴士時提供極速、穩定及順暢的5G網絡。

設備提升

- ✔ 自2020年疫情爆發以來，九巴已為超過600部歐盟六型巴士改裝，巴士上設有橫趟式通風口，加強空氣流通並為乘客帶來舒適的旅程；
- ✔ 推行「太陽能巴士站計劃」，在巴士站裝設太陽能發電裝置推廣綠色能源，為照明系統、滅蚊裝置及風扇提供電力，迄今已有1,950個巴士站裝設太陽能裝置；
- ✔ 新設計的路線資料表已裝設在巴士站柱，乘客只需掃描二維碼便可獲取詳細的巴士線資訊，包括巴士班次；

- ✔ 九巴及龍運為超過3,900部巴士安裝巴士資訊顯示屏，乘客可透過設於巴士上下層的顯示屏及App1933的落車提示功能，獲取實時巴士到站資訊；
- ✔ 共有1,100個候車亭設有屏幕，顯示巴士預計到站時間；
- ✔ 九巴及龍運巴士裝設靜電子空氣淨化器，令車廂的空氣更潔淨；及
- ✔ 所有九巴及龍運巴士均配備節能可變式空調壓縮機，在不同的天氣情況下，都可以最節能的方式，提供合適和細緻的溫度調控。空調系統具有抽新鮮空氣功能，可讓新鮮空氣經雙層過濾系統，潔淨後進入車廂。

暢達

暢達的公共交通服務對於市民日常生活至關重要。無障礙的交通系統是建設共融社會的基石。

無障礙車隊

九巴和龍運巴士全面採用超低地台設計，方便乘客上落，並設有寬敞車門，讓長者和輪椅使用者可以輕易出行。此外，九巴已改裝約200部巴士車廂，提供雙輪椅位給使用者，相關巴士編配於主要行走途經醫院的路線。

車廠、巴士總站及巴士站設備

九巴及龍運不斷提升巴士總站及巴士站設施，包括：

- ✔ 為候車月台增設編號，讓乘客更方便和更多選擇，享受轉乘優惠；及
- ✔ 在巴士候車亭、總站及轉車站安裝座椅，方便長者、殘疾人士及攜同幼兒的人士使用。截止2021年年底已安裝2,205張座椅。

實惠

票價優惠計劃

九巴及龍運致力提供高效的巴士服務，2021年先後推出多項票價優惠計劃，包括：

九巴

- ✔ 擴展於屯門、元朗及天水圍的區域性短途分段收費計劃至34條巴士線，八達通拍卡機增至53部。第二個計劃亦於將軍澳展開，涵蓋16條巴士線及15部八達通拍卡機，乘客只須下車後於指定的27部八達通機拍卡，即可以港幣5.4元的車費享受區內巴士服務；
- ✔ 「九巴優惠站」最高可享港幣4元車費優惠，並覆蓋多間大專院校及商場；

- ✔ 與威信停車場合作，推出「泊住搭」優惠，車主於泊車後乘搭九巴來往金鐘至中環、灣仔及銅鑼灣，可享泊車優惠；
- ✔ 全新轉乘優惠計劃，乘客乘搭指定路線往來馬灣及荃灣，即享有車資優惠；
- ✔ 為長者於2021年11及12月的週末及公眾假期推出特別乘車優惠；
- ✔ 「ICBC • KMB銀聯雙幣卡」持卡人享有九巴及龍運巴士車費高達20%回贈；
- ✔ 與花旗銀行合作，為指定信用卡客戶提供全年15%的車費回贈；
- ✔ 與香港電車有限公司及其他專線小巴營辦商合作，推出轉乘優惠計劃，涵蓋港島及新界區路線；
- ✔ 與港鐵合作提供轉乘優惠計劃，乘客乘搭指定的九巴路線及於指定的港鐵站出入閘，即可享有折扣優惠；及
- ✔ 推出4個全新轉乘優惠計劃，覆蓋新界東及新界西。

龍運

- ✔ 「ICBC • KMB銀聯雙幣卡」持卡人可享有九巴及龍運巴士車費高達20%回贈；
- ✔ 與花旗銀行合作，為指定信用卡客戶提供全年15%的車費回贈；及
- ✔ 與大嶼山巴士合作，推出全新轉乘優惠，方便乘客遊覽梅窩、大澳及昂坪等休憩勝地。



於轉車站及主要道路的候車月台增設編號，方便乘客更容易找到巴士站的位置，同時可以提供更多轉乘選擇



九巴月票提供多項獨家尊貴禮遇，包括巴士微保險

巴士轉乘計劃

九巴及龍運的巴士轉乘計劃，為乘客提供第二程接駁巴士的車資折扣優惠，同時亦擴大了巴士路線網絡的覆蓋範圍。截至2021年年底，九巴共營辦157項巴士轉乘計劃，覆蓋所有巴士路線，而龍運則營辦28項巴士轉乘計劃，覆蓋29條巴士路線。位於將軍澳隧道（九龍方向）的轉車站，為乘客提供彈性的出行計劃。乘客可在九巴及龍運網站查閱更詳細和全面的轉乘路線資料。

九巴月票

九巴月票適用於超過400條九巴路線，包括常規線、深宵線、馬場線及聯營線之九巴班次。乘客只需以港幣780元購買月票，便可每日搭10程九巴及兩程路線B1。2021年4月，巴士車費上調，唯九巴月票價格維持不變。

九巴月票的乘客盡享多個專屬禮遇，包括：

- ✔ 登記成為九巴會員計劃club1933會員，可自動賺取780分，連同200迎新積分，首次登記可享980分，換領九巴口罩及其他精美禮品；

- ✔ 乘搭任何九巴路線，即自動享有巴士乘客微保險BUS RYDE保障；
- ✔ 專享九巴月票客戶專線3974 7888，將有專人接聽及處理查詢；及
- ✔ 以升級體驗價享受舒適的龍運A線機場巴士、P960及P968線服務。

乘客資料保障

作為每日為普羅大眾提供公共運輸的營辦商，我們以保護乘客資料為己任，竭力成為值得信賴的巴士公司。

本集團非常重視保障乘客的個人資料，並已制訂相關的工作指引防止不當披露個人資料。在所有裝設閉路電視系統的巴士，車廂會貼上告示通知乘客及車長。認可人士會因應保安及意外調查工作，查看閉路電視系統的攝錄影帶。所有攝錄資料均由管理層負責管控，如需存取、複製或觀看，必須依照相關的管治程序申請批准。

自2015年起，用作監測路面及車廂情況的閉路電視，包括前視式監控攝錄機已列為所有新購置巴士的標準設備。截至2021年年底，所有九巴及龍運巴士已裝設閉路電視，能保障車長在警方調查或進行法律程序時的權益。

個案研究

以創新思維 提升搭乘體驗



九巴及龍運一直以創新思維、貼心服務為宗旨，推出多項優惠計劃回饋乘客，並且提升服務緊貼市民生活需要。九巴及龍運推出全新會員計劃club1933，乘客透過手機應用程式App1933登記入會，搭巴士賺取積分，換取豐富會員專屬禮品，亦提供九巴口罩和消毒搓手液，為乘客帶來全新的乘車體驗，與市民同心抗疫。

我們了解乘客對假日玩樂的需求，推出遊樂路線電子天書《樂活•優遊》，搜羅各式各樣的玩樂好主意，介紹多個本地優遊主題。無論熱愛室內還是室外活動，喜愛郊外還是城市遊歷，同樣可盡情享受假期。



乘客李先生

「以往交通選擇單一，現在多了很多分段收費拍卡機及轉車站，讓我出行有更多選擇，更可以參加club1933搭巴士賺積分換取禮品。另外，我很喜歡用App1933找合適的轉乘方案，周末會參考App1933入面的路線推介去玩，覺得搭巴士除了是習慣，原來可以是一種樂趣。」