

持份者聯繫

我們支持各類公益活動，以建構美好的社區，並透過有效的溝通渠道，與持份者緊密聯繫。





九巴向所有出戰東京2020奧運會及殘疾人奧運會的香港運動員頒贈巴士命名權及免費乘車證，以表揚他們全力以赴的精神

與公眾聯繫

我們的服務與社會息息相關，因此我們積極與公眾建立聯繫，聆聽他們的意見，讓我們共同建設具活力的社區，為大眾創造價值。

籌辦活動

於2021年，我們舉辦了多項活動，與公眾交流互動：

- ✔ 九巴及龍運分別在不同地區的巴士總站舉行了12次乘客聯絡小組會議，收集顧客多方面的意見，包括轉乘計劃、環保巴士、乘客設施及巴士網絡接駁服務等；
- ✔ 九巴分別於4月及10月在屯門V City及深水埗V Walk設立限定店，以介紹九巴服務，展覽巴士模型及提供多個關於巴士服務的遊戲和活動；
- ✔ 九巴於7月參與在香港會議展覽中心舉辦的香港書展；及
- ✔ 為表揚出戰東京2020奧運及殘疾人奧運會香港精英運動員的拼搏精神及卓越成就，九巴於12月舉行致謝禮，向所有香港隊運動員送贈巴士命名權及免費乘車證。

傳媒及網上溝通

於2021年，我們邀請傳媒出席活動以加強溝通，並積極利用Facebook和Instagram等被廣泛應用的社交媒體平台，宣傳九巴及龍運相關的消息。我們舉辦多次跨媒體活動，與網民互動溝通，在網上獲得熱烈的迴響。隨著九巴Facebook專頁的關注數字大幅提升，由1月有逾170,000個帳戶增加至12月超過181,000個帳戶，而九巴Instagram專頁已接觸超過762,000帳戶次數，證明有關活動非常受歡迎。

我們深信社交平台將會成為集團與大眾溝通的重要橋樑，我們未來會繼續善用網絡通訊平台加強與公眾建立更密切的聯繫。

九巴及龍運在年內安排了以下網絡社交平台活動：

- ✔ 九巴在Facebook專頁以圖片、GIF動畫和視頻形式推廣不同活動，尤其著重於應對2019冠狀病毒病的安全措施及巴士服務；及
- ✔ 九巴於12月透過Facebook專頁及Instagram舉行聖誕贈送活動。

App1933

九巴進一步在App1933啟用茶水站，加強乘客資訊傳遞，提升與他們的互動。茶水站內設有小遊戲、巴士迷部落、抗疫資訊及其他最新路線資訊等項目。

可持續發展報告

club1933

九巴及龍運成立全新的會員計劃club1933，為乘客提供與別不同的乘車體驗。乘客透過App1933登記，便可以一邊乘巴士，一邊賺取積分，換領尊屬禮遇。

網站

九巴及龍運的網站(www.kmb.hk及www.lwb.hk)，作為公司發布資料的平台，提供公司資訊、推廣訊息和顧客查詢，亦會提供以地圖及360度街景服務顯示的點到點巴士路線搜尋及「查詢八達通退款記錄」功能服務。

團體參觀

我們在報告期內接待了7間來自社會服務機構、政府部門和高等教育院校的訪客，以增加持份者對車廠日常運作的認識。另外，我們透過車廠參觀計劃與學校和非政府組織聯繫，向學生及長者推廣乘車的良好行為和安全意識。在2021年，我們共接待了18個代表團。

優質顧客服務

九巴及龍運高度重視顧客服務質素，同時歡迎他們對巴士服務提供意見，而意見亦有助九巴及龍運持續提升服務及規劃未來發展。

新增人工智能查詢途徑

九巴及龍運增設人工智能聊天機械人「bot1933」，增加乘客查詢渠道的選擇。乘客可不分晝夜透過網站及App1933，向bot1933提出查詢及意見。自bot1933於十月投入服務以來，處理乘客查詢能力大幅提升，用家反應正面。

顧客服務熱線

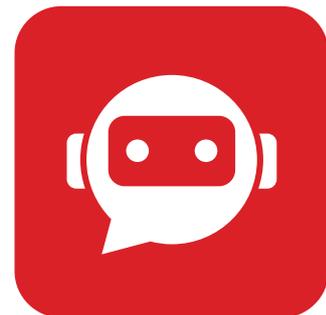
九巴顧客服務熱線(2745 4466)及龍運顧客服務熱線(2261 2791)每日提供熱線員服務，並設有24小時運作的熱線系統。顧客更可通過快捷鍵即時聯繫在線的顧客服務熱線員，報告影響巴士服務的違例泊車事件，以及有關走失長者的求助。

客務站

客務站為乘客提供包括售賣九巴及龍運紀念品、八達通卡增值服務和查詢巴士路線資訊等一站式服務，當中大欖轉車站的客務站亦同樣提供多元化的服務，客務站設有現金提款及免費無線上網服務，並供應多種便利商品，為在轉車站轉乘的乘客提供方便的服務。屯門公路轉車站的客務站則設有空調候車室，為乘客提供更舒適的候車環境。



九巴及龍運顧客服務增設人工智能機械人bot1933，全天候為乘客查詢提供即時回覆





九巴「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」，深受學校及學生歡迎

參與的機構和組織

在報告期內，我們透過參與以下組織，進一步加強與各界持份者連繫：

- ✔ 商界環保協會；
- ✔ 香港僱主聯合會；
- ✔ 香港工業總會；
- ✔ 香港優質顧客服務協會；
- ✔ 香港運輸物流學會；及
- ✔ 香港總商會。

服務社區

我們主動了解社區需要和支持多項公益活動，透過集團的優勢和資源，主要關懷長者及培育青年發展，為社會注入更多正能量。

捐贈退役巴士及巴士站柱

為支持可持續發展和循環再用，同時幫助有需要人士，九巴向學校及安老院舍捐贈退役巴士及巴士站柱。九巴在2016年推出「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」，將退役巴士捐贈予學校或非牟利機構。獲贈巴士的學校或非牟利機構可發揮創意，因應學習需要活化改造巴士。至於「巴士站牌捐贈計劃」，則會為安老院舍度身訂造巴士站牌以作捐贈，防止患有認知障礙症長者走失，及協助他們進行治療。

於2021年受惠的學校／非牟利機構如下：

退役巴士捐贈

- ✔ 曾壁山(崇蘭)中學；
- ✔ 啟思幼稚園；及
- ✔ 東灣莫羅瑞華學校。

巴士站牌捐贈

- ✔ 樂善堂標準錶針長者日間護理中心；
- ✔ 東華三院賽馬會朗愉居；及
- ✔ 香海正覺蓮社佛教寶靜護理安老院。



捐贈到安老院舍的巴士站牌有助防止患有認知障礙症的長者走失

可持續發展報告

社區參與

- ✔ 九巴及龍運每年均參與香港社會服務聯會主辦的「國際復康日」，供殘疾人士及同行照顧者，免費乘搭任何九巴及龍運路線；
- ✔ 九巴及龍運支持一年一度的「長者日」，向65歲或以上長者提供免費乘車優惠；
- ✔ 九巴於11月及12月的周末及聖誕假期，為長者提供過海線及所有旅遊線的免費乘車優惠。以「先搭後回贈」的方式，10個工作天後，以同一張長者八達通卡乘車、購物或增值，便可享車資回贈；
- ✔ 邀請了多位專科醫生講解長者健康注意事項，短片於巴士及巴士上的電子顯示屏播放；及
- ✔ 熱心贊助不同本地公益活動，包括香港公益金舉辦的便服日、香港大學舉辦的傑出交通學人講座系列，並支持香港社會服務聯會的「商界展關懷贊助人會」。年

內，我們合共贊助20間非政府機構免費在31部巴士上張貼車身廣告。

九巴之友

我們的義工組織「九巴之友」自1995年成立以來，一直致力推動環境保護、公民教育及社會服務活動。於報告期內，九巴之友共有2,170名會員，成員包括九巴及龍運員工與家屬和乘客。

九巴之友自2013年起與生命熱線合作，定期探訪受情緒困擾的長者。報告期內，義工更每周為「社區廚房」處理食物，為長者和低收入家庭提供熱食，亦協助民社服務中心的「糧友行動」，每周從街市及麵包店等收集食物予長者和低收入家庭。九巴之友服務社會備受肯定，榮獲社會福利署頒發「10,000小時義工服務時數獎」、「最高服務時數榮譽獎(私人團體 - 最積極動員客戶參與獎)」及「最高服務時數優異獎(私人團體)」。



「九巴之友」在疫情下繼續進行義務工作



個案研究



攜手共創 展才共融

九巴與匡智會促成商校合作，帶領學生走出課堂，提供機會讓學生一展所長，幫助他們融入社會，為將來投入社會工作做好準備。透過屯門公路轉車站往屯門方向的九巴客務站，展示學生創作的藝術裝置，亦讓學生售賣手製擺設及飾物。我們更提供在職訓練課程，涵蓋清潔、收銀和商店管理等範疇。九巴透過員

工咖啡室「Café1933」，為學生提供餐飲及零售工作的實習機會，又聘請畢業生在車廠進行巴士清潔工作，以及為九巴辦公室作園藝綠化，讓他們一展所長。另外，九巴以不同形式，善用資源惠及下一代，包括透過「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」捐贈舊巴士作教學用途。



屯門晨輝學校校長源學森



「受疫情影響，學生外出實習和培訓機會減少，九巴提供多個平台及實習機會，可讓學生參與動畫製作、實地展示藝術創作和嘗試零售技巧。學生的作品有機會讓市民欣賞，滿足感好大。過程中充滿互動，讓學生成長，發揮潛能，是一種好好的職前體驗。」

表現摘要



安全

超過80%車長
於GreenRoad安全
及環保駕駛傑出表現
獎中表現卓越



環境

柴油用量密度
↓ 0.69%



顧客

新增的人工智能聊天
機械人bot1933
不分晝夜回覆乘客查詢



員工

非華裔、傷健或退休
人士佔總員工人數
16%



社區

逾36,000小時
義工服務時數



供應鏈

設立環保及可持續
採購政策

報告管治



表現數據

	單位	2020年 財政年度	2021年 財政年度	年度變化
環境				
排放				
巴士溫室氣體排放(範疇一)	噸二氧化碳當量	506,459 ¹	516,326	+1.95%
巴士溫室氣體排放(範疇一)密度	噸二氧化碳當量/ 百萬公里	1,769 ¹	1,756	-0.73%
電力溫室氣體排放(範疇二) ²	噸二氧化碳當量	12,852	6,920	-46.16%
電力溫室氣體排放(範疇二)密度 ²	噸二氧化碳當量/ 平方米	0.033	0.017	-48.48%
氮氧化物 ³	噸	1,635	1,675	+2.45%
二氧化硫 ³	噸	3.09	3.16	+2.27%
微粒 ³	噸	118	121	+2.54%
廢棄物				
有害廢棄物				
固體化學廢料	公斤	1,453,020	1,411,945	-2.83%
固體化學廢料密度	公斤/百萬公里	5,075	4,803	-5.36%
輪胎	公斤	1,063,800	989,520	-6.98%
光管	公斤	900	400	-55.56%
廢油	公斤	583,060	535,080	-8.23%
電池 ⁴	公斤	166,000	230,400	+38.80%
無害廢棄物				
金屬	公斤	829,449	811,556	-2.16%
金屬密度	公斤/百萬公里	2,897	2,472	-14.67%
資源用量				
柴油用量	千兆焦耳	7,402,297 ⁵	7,549,120	+1.98%
柴油用量密度	千兆焦耳/百萬公里	25,855 ⁵	25,677	-0.69%
用水量 ⁶	立方米	339,724	241,882	-28.80%
用水量密度 ⁶	立方米/巴士	80	57	-28.75%
用電量 ⁶	千瓦時	25,703,619	18,702,653	-27.24%
用電量密度 ⁶	千瓦時/平方米	66	45	-31.82%

¹ 2020年溫室氣體排放(範疇一)數據已根據聯交所公布的「附錄二：環境關鍵績效指標匯報」第4頁所載的換算係數重述。

² 參考中電的可持續發展報告，因耗電量而產生的溫室氣體排放係數：2019年為每千瓦時0.51千克二氧化碳當量，2020年為每千瓦時0.50千克二氧化碳當量及2021年為每千瓦時0.37千克二氧化碳當量。

³ 排放係數參考自聯交所公布的「附錄二：環境關鍵績效指標匯報」。

⁴ 因在巴士上加設乘客服務設施，以提升巴士搭乘體驗，因此縮短了電池的壽命。

⁵ 2020年柴油數據已根據聯交所公布的「附錄二：環境關鍵績效指標匯報」第13頁所載的換算係數重述。

⁶ 九巴及龍運所有場所(不包括租戶)的用水量及用電量已計算在內。

可持續發展報告

	單位	2020年 財政年度	2021年 財政年度	年度變化
社會				
僱傭				
總員工人數	人數	13,582	13,069	-3.78%
按性別劃分				
女性	人數	1,172	981	-16.30%
男性	人數	12,410	12,088	-2.59%
以年齡劃分				
40歲以下	人數	3,027	2,959	-2.25%
40-50歲	人數	4,011	3,886	-3.12%
50歲以上	人數	6,544	6,224	-4.89%
以職級分類				
高層	人數	30	23	-23.33%
中層	人數	285	260	-8.77%
基層	人數	13,267	12,786	-3.63%
以僱傭類別及性別劃分				
全職女性	人數	1,039	914	-12.03%
全職男性	人數	11,807	11,503	-2.57%
兼職女性	人數	133	67	-49.62%
兼職男性	人數	603	585	-2.99%
以僱傭合約及地區劃分				
香港常任員工	人數	12,452	12,145	-2.47%
其他地區常任員工	人數	0	0	0
香港合約員工	人數	1,130	924	-18.23%
其他地區合約員工	人數	0	0	0
以僱傭合約及性別劃分				
女性常任員工	人數	1,025	902	-12.00%
男性常任員工	人數	11,427	11,244	-1.60%
女性合約員工	人數	147	79	-46.26%
男性合約員工	人數	983	845	-14.04%
流動率				
以性別劃分				
女性	人數	不適用	352	不適用
男性	人數	不適用	2,158	不適用
以年齡劃分				
40歲以下	人數	不適用	674	不適用
40-50歲	人數	不適用	478	不適用
50歲以上	人數	不適用	1,358	不適用

	單位	2020年 財政年度	2021年 財政年度	年度變化
社會				
以地區劃分				
香港	人數	不適用	2,510	不適用
其他地區	人數	不適用	0	不適用
健康及安全				
殉職人數 ⁷	人數	0	0	0
	比率(人數／ 總員工數目)	0	0	0
因工受傷而缺勤 ⁸	日	不適用	22,428	不適用
培訓及發展				
以性別劃分				
女性	受訓員工百分比	不適用	49.24	不適用
男性	受訓員工百分比	不適用	65.07	不適用
以職級分類				
高層	受訓員工百分比	不適用	8.70	不適用
中層	受訓員工百分比	不適用	22.69	不適用
基層	受訓員工百分比	不適用	64.82	不適用
培訓時數				
總培訓時數	小時	232,024	324,511	+39.86%
平均培訓時數 – 以性別劃分				
女性	小時	11	23	+109.09%
男性	小時	18	25	+38.89%
平均培訓時數 – 以職級劃分				
高層	小時	1	4	+300.00%
中層	小時	6	7	+16.67%
基層	小時	17	25	+47.06%
供應鏈管理				
以地區劃分				
香港	供應商數目	405	400	-1.23%
其他地區	供應商數目	48	38	-20.83%
產品責任				
與服務有關的投訴	接收的投訴數目／ 百萬乘客人次	不適用	1.70	不適用
反貪污				
涉及貪污的違法行為	個案	0	0	0

⁷ 2019年，殉職人數：1人；比率(人數／總員工數目)：0.0074%。

⁸ 本數據生成於2022年1月14日。