

## 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

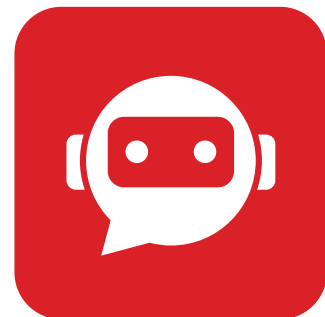
九巴顧客服務熱線(2745 4466)及龍運顧客服務熱線(2261 2791)每日提供熱線員服務，並設有24小時運作的熱線系統。顧客更可通過快捷鍵即時聯繫在線的顧客服務熱線員，報告影響巴士服務的違例泊車事件，以及有關走失長者的求助。

## 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

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

TCFD | TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

# 表現數據

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

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 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」。

<sup>4</sup> 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。

<sup>5</sup> 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。

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

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

<sup>7</sup> 2019年，殉職人數：1人；比率(人數／總員工數目)：0.0074%。

<sup>8</sup> 本數據生成於2022年1月14日。