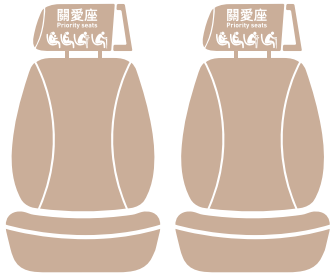


## 可持續發展報告

## 關懷顧客



車隊增設

**1,000** 個  
關愛座

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





專業、創新和基礎設施



可持續城市和社區

## 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度嘢」

龍運於2020年在全線車隊裝設多元化電子支付系統「e度嘢」，成為全港首間提供多元化電子支付系統的專營巴士公司。2022年起，所有九巴路線均可透過e度嘢繳付車資，同時適用於所有提供區域性短途分段收費計劃的路線。連同新加盟的美國運通、Discover/Diners Club、WeChat Pay HK及微信支付，九巴及龍運電子支付系統e度嘢支援的電子支付方式，已於2023年增至16種，使九巴及龍運成為接受最多元化電子支付方式的本地公共交通營辦商。16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。

## app1933

九巴及龍運的智能手機應用程式app1933，已有700萬次下載及100萬個每日獨立用戶，讓顧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。重點的功能如下：

- Ⓐ 巴士「實時預計車程」及「巴士預計到站時間」功能，讓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；
- Ⓐ 定位功能讓用戶可在「資訊站」取得實時交通狀況、天氣訊息、航班及渡輪班次資訊，實現跨界別交通模式帶來無縫接軌及高效率的出行體驗；

- Ⓐ 顯示即將到站的巴士實時載客量，讓乘客可以更容易規劃行程；
- Ⓐ 「上車提示功能」讓乘客可以設定巴士路線和上車時間，以作提醒，為日常通勤提供貼心的解決方案；



藍芽定位資訊



實時預計車程



實時天氣訊息



巴士預計到站時間



人工智能「即時對話」

## 可持續發展報告



Ⓐ 配合沙頭角邊境禁區進一步開放，九巴特別開辦路線78S，方便顧客前往沙頭角遊覽。

- Ⓐ 通過獨家會員計劃club1933與顧客進一步聯繫，乘客可以享受巴士旅程，同時賺取積分換取精美禮物，或以eCoins用於支付巴士車費；及
- Ⓐ 引入人工智能聊天機器人bot1933，讓乘客可以不分晝夜提出查詢和意見。



### 全新巴士服務

一直以來，九巴及龍運不斷提升巴士服務，為乘客提供更優質及舒適的巴士旅程。

- Ⓐ 為加強安達臣道發展區與港島的連繫，九巴於2023年2月開辦路線613A，是九巴首條獨營過海巴士路線直達柴灣區；
- Ⓐ 隨著香園圍管制站啟用，九巴推出路線B9連接管制站和屯門站。在2023年中，該路線更提升至全日服務。此外，路線79K同樣提供連接北區和香園圍管制站的全日服務。乘坐路線79K的乘客可以在粉嶺站轉車站轉乘多條九巴路線前往其他區域，並享受轉乘優惠；
- Ⓐ 為方便北區居民往返香港島，九巴於2023年4月開辦路線673A[上水↔中環]，為北區居民，包括居住於上水、華明及粉嶺的居民提供額外前往香港島的巴士選擇。路線673A途經軒尼詩道及德輔道中，方便在這些地區工作的乘客提供點對點巴士服務；
- Ⓐ 因應粉嶺皇后山的乘客需求，九巴於2023年9月增加路線78B[皇后山↔上水]的特別班次，加強皇后山及北區的巴士服務，方便學生及通勤人士；
- Ⓐ 由於青衣住宅區人口不斷增加，九巴於2023年增設路線49及49M，連接青富苑至青衣站及將軍澳；

- Ⓐ 為應對旅遊人數不斷增長的趨勢，龍運於2023年12月開辦路線A42及A46。此外，為提升整體網路覆蓋範圍，龍運安排現有路線A41改道行駛，藉此龍運A線服務能覆蓋整個沙田區。這些路線旨在加強沙田、大圍、機場及港珠澳大橋香港口岸的巴士服務，提供更廣泛、更全面的巴士網路；及
- Ⓐ 2024年1月起，沙頭角禁區進一步對外開放。為方便旅客前往該區，九巴開辦由上水前往沙頭角的路線78S，方便旅客於週末及假日出遊，輕鬆探索沙頭角這個神秘地區、欣賞該處美景及歷史建築。



- Ⓐ 龍運開辦兩條全新路線A42及A46，完善沙田區接駁機場及港珠澳大橋的巴士服務

## 設備提升

- Ⓐ 九巴於巴士下層安裝「上層尚餘座位數目」顯示屏，有助乘客於巴士上層安坐，亦可善用巴士空間，提升乘客的整體搭乘體驗；

- Ⓐ 九巴推出5G服務升級計劃，期望將整個巴士車隊升級為5G巴士，提供免費5G Wi-Fi服務，相信乘客透過無限次免費使用5G Wi-Fi服務，享受高速、穩定和流暢的5G網路，能提升乘客的出行體驗；
- Ⓐ 巴士上層及下層設有共四個橫趟式通風窗，加強空氣流通並為乘客帶來舒適的旅程；
- Ⓐ 「太陽能巴士站計劃」透過在巴士站裝設太陽能發電裝置為照明系統提供電力，推廣綠色能源，迄今已有1,907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，乘客只需掃瞄二維碼便可獲取巴士班次及其他路線資訊；
- Ⓐ 九巴及龍運為4,123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，獲取實時巴士站資訊；
- Ⓐ 共有1,219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
- Ⓐ 共有4,051部九巴及285部龍運巴士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。



- Ⓐ 乘客可透過車廂下層的顯示屏，即時得悉「上層尚餘座位」數目

## 可持續發展報告

### 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300部巴士車廂，提供雙輪椅位給使用者，相關巴士主要編配行走途經醫院的路線。此外，九巴已在超過110輛巴士的輪椅區引入活動式輪椅扶手。新扶手不僅讓輪椅乘客在巴士有更舒適的乘車體驗，亦有助防止輪椅在車廂通道上翻倒或打滑。新設計已成為每輛新購買巴士的標準配備。

九巴率先在巴士上引入「關愛座」，設於車廂內較近落車門的位置，方便有需要人士使用。九巴積極向公眾推廣關愛文化，並強調關愛座適用於任何有需要人士。為進一步推廣守望相助的精神，九巴為現役500部巴士額外增設兩個關愛座，涉及1,000個座位。獲增設關愛座的巴士車頭會貼上「關愛座x6」標誌，供乘客識別，並集中行走長者使用量高的路線。

### 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：

- Ⓐ 九巴於2023年完成翻新31個轉車站工程，提供更清晰的標示及候車月台編號，讓乘客能輕鬆找到轉乘路線的月台，並在站內和手機應用程式app1933加入路線資訊；及
- Ⓐ 九巴已將70個長者經常使用的巴士站或總站提升為「樂齡巴士站」。這些樂齡巴士站位於公共屋邨或醫院附近等長者常到的地方，站內會增設候車座位並張貼關愛長者的標語，以改善整體候車環境。

### 實惠

#### 票價優惠計劃

九巴及龍運致力提供高效的巴士服務，2023年先後推出多項票價優惠計劃，包括：

#### 九巴

- Ⓐ 九巴推出全港首個專營巴士月票計劃「九巴月票」，乘客每日可搭10程九巴及兩程路線B1。為回饋龍運獲新10年專營權，九巴月票除了包括400條九巴路線（包括常規路線、通宵路線和馬場專



- Ⓐ 市民與遊客遊覽西九龍時，可於香港故宮文化博物館的「九巴優惠站」領取車費優惠，以更優惠票價享受巴士服務



Ⓐ 九巴提升70個長者常用的巴士站或總站為「樂齡巴士站」，加設候車座椅，關愛長者

線)，更於2023年5月新增涵蓋龍運巴士路線。月票持有人可乘搭龍運E線、N線、S線、R線和X線，並在乘搭龍運機場A線及NA線時享有二七折優惠；

- Ⓐ 九巴在屯門、元朗、天水圍、將軍澳及北區推出區域性短途分段收費計劃。乘客下車後，於指定巴士站的一站式感應器，拍八達通卡、非接觸式信用卡或流動裝置，或掃描二維碼，即可享有優惠；
- Ⓐ 「九巴優惠站」提供高達港幣4.0元的車費優惠，並涵蓋多間大專院校校舍、商場及屋苑。除了位於美孚、九龍清真寺、元朗同心村，以及天水圍和將軍澳兩個私人屋苑外，九巴進一步擴大優惠站計劃至西九文化區及元朗。全新的九巴優惠站位於M+、香港故宮文化博物館及江夏圍過渡性房屋；
- Ⓐ 「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，而花旗銀行指定信用卡客戶可享全年15%的車費回贈；



- Ⓐ 九巴為現役500部巴士增設多2張關愛座，並安排行走長者使用量較高的路線
- Ⓐ 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；
- Ⓐ 因應開辦全新路線49、49M、B9及W4，推出多個轉乘優惠計劃；

## 可持續發展報告

- Ⓐ 就市民北上交通服務需求增加，九巴推出口岸線 B1 及 B9 轉乘優惠。乘客乘搭兩程指定巴士可獲免費一程，票價折扣高達半價；
- Ⓐ 為慶祝九巴成立 90 周年及鼓勵市民在暑假前往香港不同的地方遊玩，九巴及龍運舉辦「夏日賞童遊」活動，小童乘客可連續 13 個星期日及公眾假期免費乘搭超過 450 條九巴及龍運路線；
- Ⓐ 2023 年 7 月中旬至 8 月初推出學生暑期優惠，為學生提供 30 條指定過海路線半價優惠；及
- Ⓐ 為響應「香港夜繽紛」，九巴和龍運精心挑選 4 條路線，鼓勵乘客於晚間出行，欣賞香港著名夜景，推動夜間經濟活動。九巴亦於 2023 年 9 月至 11 月期間，提供通宵巴士路線七五折優惠，以支持「香港夜繽紛」活動。

### 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；
- Ⓐ 花旗銀行指定信用咭客戶可享全年 15% 的車費回贈；
- Ⓐ 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、昂坪及迪士尼；
- Ⓐ 九巴及龍運推出「搭兩程 • 俾一程」優惠，乘客乘搭指定九巴路線轉乘龍運路線往返機場及港珠澳大橋，車資優惠最高達半價；
- Ⓐ 為慶祝九巴成立 90 周年及鼓勵市民在 2023 年暑假前往香港不同的地方遊玩，九巴及龍運推出「夏日賞童遊」活動，小童乘客可連續 13 個星期日及公眾假期免費乘坐超過 450 條九巴及龍運路線；及



- Ⓐ 九巴已完成翻新 31 個轉車站，為顧客提供清晰的標示及候車月台的編號

- Ⓐ 為響應「香港夜繽紛」，九巴和龍運精心挑選4條路線，鼓勵乘客於晚間出行，欣賞香港著名夜景，推動夜間經濟活動。

## 巴士轉乘計劃

九巴及龍運致力擴大轉車站網絡，透過提供票價優惠，讓顧客享受物有所值、方便及環保的巴士服務，藉此提升乘客生活質素和體驗「轉乘 就係咁簡單」。

- Ⓐ 九巴及龍運的巴士轉乘計劃，為乘客提供第二程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2023年年底，九巴已在全港十八區的主要地點設有共31個轉車站，轉車站能讓乘客以優惠的車資，享有更多路線選擇；及
- Ⓐ 九巴於2023年完成31個轉車站翻新工程，提供更清晰的標示及候車月台編號，乘客能輕鬆找到轉乘路線的月台。九巴及龍運亦透過網站及app1933，向乘客提供詳細及全面的路線轉乘資訊。

## 九巴月票

九巴月票適用於超過450條九巴及龍運路線，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800元購買月票，便可每日搭10程九巴及龍運巴士及兩程路線B1。持有九巴月票的乘客盡享多個專屬禮遇，包括：

- Ⓐ 登記成為club1933會員，可自動賺取800分積分，換取九巴精美禮品及eCoins；
- Ⓐ 專享九巴月票客戶專線3974 7888，將有專人接聽及處理查詢；
- Ⓐ 九巴月票已涵蓋龍運巴士路線，乘客可以在龍運E線、N線、S線、R線和X線上使用月票，並在乘坐龍運A線和NA線接駁至不同口岸時享有二七折的車資優惠；

- Ⓐ 以升級體驗價享受舒適的P960及P968線服務；及
- Ⓐ 九巴推出「買二送一」優惠，學生八達通卡持有人連續購買三張九巴月票，可獲港幣800元八達通回贈。

## 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轄，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。所有九巴及龍運巴士已裝設閉路電視，以保障車長在警方調查或進行法律程序時的權益。



- Ⓐ 九巴月票除了涵蓋450條九巴及龍運路線外，更向學生推出買二送一優惠



## 可持續發展報告

## 個案研究



## 從細節入手 提升乘客搭乘體驗

對於香港市民來說，無論是上班、上學、還是日常代步，乘坐巴士已經融入為生活中的一部分。每天有超過250萬乘客人次選乘九巴，面對如此龐大的乘客數量，我們的任務不僅是確保他們安全抵達目的地，同樣重要的是提升每位顧客的搭乘體驗。過去一年，九巴繼續聆聽顧客意見和觀察市場需求，並細心跟進和研究，從巴士車廂內部設計到支付方式，以至巴士站空間設置方面都進行各種優化，引入一系列創新措施，旨在讓顧客可以不知不覺中享受到更舒適、方便的巴士服務。

因應時代變遷，我們不斷推出更多具科學根據和貼心設計的巴士車廂內部。其中，九巴瞭解對於一個家庭或一群朋友，在巴士旅途上坐在一起交流和互動十分重要。九巴是香港首家巴士公司在巴士上層引入四人「面對面座位」，這個設計方便家庭成員或朋友一同交流和欣賞

風景。為確保乘客在「面對面座位」上有更舒適的旅程，腿部空間和座位寬度經過特別安排而有所擴展，乘客可感受到更充裕的空間而提升搭乘體驗。此外，我們亦對一般座位進行升級，間距相應地拉闊，乘客更有空間伸展身體，即使乘坐較長時間的巴士旅程，身體亦不會有負擔。同時，車廂內亦提供更多置物空間，方便乘客放置行李或其他物品，提高顧客滿意度。

在支付方式方面，市場上有愈來愈多的支付方式可以選擇。因此，九巴及龍運從2020年開始引入多元化電子支付系統「e度嘟」，從當初支援9種電子支付方式且僅適用於部份路線，發展到接受16種電子支付方式，包括支援感應式信用卡、流動支付及二維碼等，同時全線450條路線均適用，為乘客提供全方位的支付服務選擇。

除了不斷升級巴士上的軟硬件設備，九巴亦透過引入更多非巴士服務來提升顧客的搭乘體驗。其中，為方便乘客領取郵件，九巴善用巴士站位置，主動與物流公司合作，創先河在九龍及新界35個巴士總站裝設自助櫃，讓顧客搭巴士前後輕鬆領取物品。另外，乘客可在網上申請於自助櫃領回失物，享用自助櫃擁有24小時全天候服務的特性。

九巴致力與顧客攜手為環保出一份力量，鼓勵更多市民

使用公共交通工具，共同改善環境，因此推出「綠色獎賞計劃」，乘客每搭一程備有太陽能系統的九巴，會額外獲得club1933會員積分一分；另推出自家電子錢包「eCoin Wallet」，讓乘客可透過乘搭巴士或在app1933遊戲室玩遊戲，賺取積分兌換「eCoin」以支付車費或對換更多禮品獎賞，讓顧客為環保出一份力之餘，又能體驗更划算的搭乘體驗。

“

顧客的滿意度和體驗是九巴業務成功的關鍵因素之一，因此提升搭乘體驗並滿足顧客的需求是九巴經營策略的核心。我們深入了解顧客對九巴的要求，並不僅僅侷限於準時到達目的地，還期望乘搭巴士時感到方便和舒適。為此，九巴不斷思考，推出各種措施來滿足顧客，例如，我們致力於改善座椅的設計，讓乘客可選擇更舒適的坐姿，同時也提供更多支付方式，方便習慣不同支付方式的乘客。這些努力旨在吸引更多的市民選擇乘搭九巴，讓顧客享受到更優質的搭乘體驗。

另一方面，九巴積極尋求更多非票務收入來源。我們增設了多項增值服務，例如在巴士總站裝設自助櫃，以及在轉車站設置便利店等等，這些服務為顧客提供方便，同時還吸引廣告商、合作夥伴和贊助商等開展相關合作項目。通過提供更良好的巴士服務和設施，我們希望吸引更多的合作夥伴，進一步拓展九巴的營收來源。這樣的努力將為顧客創造更多的價值，同時也將促進九巴的可持續發展。

我們堅信，這些努力將不僅提高顧客的滿意度，也進一步鞏固九巴在香港公共運輸交通服務的領導地位。未來九巴將持續不斷地改進和創新，為顧客提供更優質、方便和舒適的搭乘體驗。

九巴財務總監梁祖德

”

