

可持續發展報告

持份者聯繫



>21,000

義工時數

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。





良好健康與福祉



產業、創新和基礎設施



可持續城市 and 社區



促進目標實現的夥伴關係

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2023年，我們舉辦了多項活動，與公眾交流互動：

- ① 九巴於2023年4月22日在沙田車廠舉辦90周年慶祝典禮及嘉年華，與市民分享喜悅。同場設有古董巴士及最新的電動巴士展覽、虛擬實境體驗、互動遊戲攤位，及期間限定店，共吸引逾萬名市民參與活動；
- ① 九巴於5月至8月期間舉辦共四場「九巴有請•體驗日」活動，現場設有巴士展覽及招聘會，並開放予公眾參與，受到市民歡迎；

- ① 九巴於6月在深水埗V Walk舉辦「九巴x UNO」挑戰賽及期間限定店，九巴和UNO的支持者參與，活動共吸引超過100名市民參加比賽；
- ① 九巴於7月參與在香港會議展覽中心舉行的香港書展；
- ① 九巴於12月聯同環境及生態局舉辦「KMB Green Journey」活動，向市民介紹最新型號的電動巴士和電動化發展藍圖；
- ① 九巴及龍運分別在不同地區的巴士總站舉行共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；及
- ① 九巴分別於1月、3月及4月與商業夥伴及贊助商舉辦免費乘車日。



- ① 九巴多次舉行「九巴有請•體驗日」活動，提供巴士展覽及攤位遊戲，與民同樂



- ① 九巴x UNO™首次合辦挑戰賽，吸引過百名市民參加

可持續發展報告

傳媒及網上溝通

於2023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。截至12月，九巴Facebook專頁已接觸超過160萬個賬戶次數，而九巴Instagram專頁已有逾22,300個賬戶關注，證明有關活動非常受歡迎。

年內，九巴在Facebook專頁以圖片、GIF動畫和視頻形式推廣不同活動，尤其著重於巴士乘車安全及禮儀。

我們深信社交平台是集團與大眾溝通的重要橋樑，我們會繼續善用網絡通訊平台加強與公眾建立更密切的聯繫。

app1933

九巴智能手機應用程式不斷更新，如「預計落車時間」功能來滿足乘客規劃行程的需要。程式會根據實時的交通狀況來計算乘客在不同巴士站的下車時間，方便乘客規劃行程。

在app1933的「遊戲室」中新增更多小遊戲，讓用戶可以從中獲得額外的club1933積分，從而兌換成eCoins作繳付車資之用。

club1933

club1933會員計劃於2023年8月推出「eCoin」。會員可將club1933積分兌換成eCoin，而eCoin不設期限，讓乘客可隨時用於繳付車資和兌換禮品。

網站

九巴及龍運網站(www.kmb.hk)加強資訊融合，用戶可以更容易獲取九巴及龍運服務詳情，得到更佳的使用體驗。

團體參觀

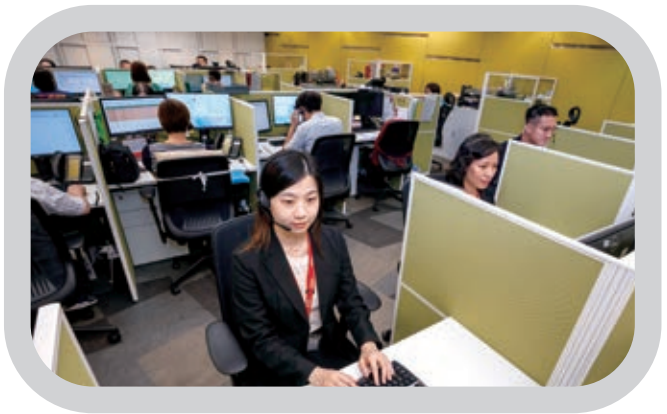
報告期內，我們共接待了31個來自社會服務機構、專業協會、政府部門和高等教育院校的代表團，以增加持份者對車廠日常運作的認識。另外，我們透過車廠參觀計劃與學校和非政府組織合作，特別向學生及家庭推廣乘車的良好行為和安全意識。

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。

人工智能查詢途徑

九巴及龍運提供人工智能聊天機械人「bot1933」，乘客可不分晝夜透過網站及app1933，向bot1933進行即時查詢，並提供有關巴士服務的意見。自bot1933投入服務以來，處理乘客查詢的能力不斷提升，用家反應正面。



Ⓐ 顧客服務熱線設專人接聽服務，回答顧客查詢外，更協助有關長者走失的求助

顧客服務熱線

九巴及龍運均設有專人操作的顧客服務熱線(電話分別為2745 4466及2261 2791)，每日提供熱線員服務及24小時運作的熱線系統。顧客更可通過快捷鍵聯繫在線的顧客服務熱線員，報告如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提供全面化服務，包括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一站式服務。另外，屯門公路轉車站(往九龍方向)已開設便利店，為乘客提供食物和飲品，讓他們在候車期間能解決日常所需及購買喜歡的物品。

自助式智能櫃

九巴已在35個巴士總站安裝自助式智能櫃，方便乘客於巴士站輕鬆取件，提升乘客搭乘體驗至更高水平。為對乘客提供額外的協助，乘客亦可選擇於巴士總站的自助式智能櫃領取遺漏在巴士上的失物。

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

我們持續了解社區需要和主動支持多項公益活動，透過集團的優勢和資源，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牌

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牌。九巴在2016年推出「舊巴士及退役巴士捐贈計



- Ⓐ 2023年，九巴共向14間本地及海外護老院捐贈愛心巴士站牌，包括服務患有認知缺失及視障長者的九龍盲人安老院

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「愛心巴士站牌捐贈計劃」，則會為安老院舍度身訂造巴士站牌作捐贈，防止患有認知障礙症長者走失，及協助他們進行治療。

於2023年受惠的學校／非牟利機構如下：

退役巴士捐贈

- Ⓐ 仁濟醫院何式南小學。

巴士站牌捐贈

- Ⓐ 耀耆頤養院；
- Ⓐ 蔚耆苑；
- Ⓐ CASS Residential Aged Care Facility (悉尼，澳洲)；
- Ⓐ 鄒蓮女士長者日間護理中心；
- Ⓐ 周鴻標老人日間照護中心；
- Ⓐ 香港基督教女青年會林護紀念松柏日間護理中心；
- Ⓐ 伸手助人協會畢尚華神父護老頤養院；
- Ⓐ 嘉瑞園護養院；
- Ⓐ 顧卞裘莉長者日間護理中心；
- Ⓐ 寶興(寶田)護老中心有限公司；
- Ⓐ 保良局壬午年耆樂居；
- Ⓐ 保良局蕭明紀念護老院；
- Ⓐ 香港盲人輔導會九龍盲人安老院；及
- Ⓐ 圓玄安老院。



- Ⓐ 九巴工程團隊會因應學校的教學需要改裝退役巴士，並安排運送及固定巴士工程

可持續發展報告



- Ⓐ 九巴與盲人輔導會及理大合作，為長者建構逼真的乘車環境來進行認知刺激治療

與香港盲人輔導會及香港理工大學合作

九巴與香港盲人輔導會（「盲人輔導會」）和香港理工大學（「理大」）康復治療科學系合作，向盲人輔導會九龍安老院捐贈「愛心巴士站牌」，以及提供2F路線的沿線車站廣播。九巴亦提供技術支援以協助設置智能巴士站，為有視障及患有認知障礙症的長者模擬一個逼真的候車和乘搭巴士的環境，配合理大與盲人輔導會開發的認知刺激治療方法，讓視障及有認知能力缺失的長者更有效接受評估及治療。

與賽馬會耆智園及香港科技大學團隊合作

在2023年2月，九巴與賽馬會耆智園、香港科技大學的陳雙幸教授就安裝「天使盒子」簽署合作備忘錄，增加安裝50個天使盒子於巴士總站，擴大保護長者網絡。九巴早於2022年已在5個大型巴士站安裝首批天使盒子，天使盒子設有藍芽訊號偵測器，能識別認知障礙症長者攜帶的已登記裝置。當患有認知障礙症長者走失，在街上經過天使盒子的範圍時，天使盒子能偵測到在長者身上已登記的藍芽裝置，有助其家人或照顧者尋找長者的蹤跡。

商校合作

九巴與匡智會合作，帶領有特殊教育需要的學生走出課堂，提供多元平台和不同實習機會，讓他們一展所長。舉例指，員工咖啡室「Café1933」，為學生提供餐飲及零售工作的實習機會，又聘請有特殊教育需要的畢業生擔任巴士清潔工人、辦公室助理、客戶服務助理及園藝助理。

孕育人才

九巴致力為香港運輸業培育年輕人才，年內，我們組織了以下活動：

- Ⓐ 九巴為中學生舉辦職業導向工作坊，包括參觀車廠和舉行職業講座，讓學生能夠了解各個工種和相關工作環境，同時深入了解九巴的組織架構。活動旨在拓寬學生視野，啟發他們思考未來升學及就業的規劃。



- Ⓐ 九巴董事總經理李澤昌（左一）接受香港恒生大學傳播學院《恒傳感言》訪問，向年輕人分享九巴營運理念及未來發展方向



- Ⓐ 九巴之友定期組織義工參與清潔海灘活動



Ⓐ 九巴、龍運及九巴之友積極參與公益金百萬行活動，身體力行，共襄善舉

社區參與

- Ⓐ 九巴及龍運每年均參與「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；
- Ⓐ 九巴推出多項與新一代電動巴士有關的活動，以鼓勵更多乘客體驗電動巴士，其中包括邀請有特殊教育需要的學生及其家人、行動不便的乘客試乘最新的電動巴士；
- Ⓐ 九巴舉辦巴士車身設計比賽，加強與安達臣道發展區的聯繫。得獎作品已印製在行駛於九龍東的巴士上，將藝術、文化和綠色運輸理念注入社區；及
- Ⓐ 九巴長期支持香港公益金活動，於2023年，九巴員工參與公益金百萬運動會。

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2,330名會員，成員包括九巴及龍運員工與家屬和乘客。

報告期內，九巴之友義工與九巴巴士站管理組合作，為老人院親手度身訂造巴士站牌，以協助患有認知障礙症的長者進行評估和治療。

九巴之友自2013年起與生命熱線合作，定期探訪及致電受情緒困擾的長者。就推動公民教育方面，九巴之友推出「安全小導師」計劃，透過各種互動遊戲，提高小學生對道路安全、巴士安全和乘車禮儀的認識。

於2023年10月，九巴舉辦「義彩星輝嘉許禮」，表揚義工服務時數達50、100、200、500及1,000小時以上的九巴之友。



Ⓐ 九巴支持香港公益金，於百萬行安排60部巴士及過百名員工，接載參加百萬行的善長人翁

可持續發展報告

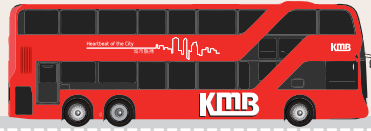
個案研究



「我要做車長」計劃 助特殊教育需要學生圓夢

平等、共融和關愛一直是九巴的核心文化價值，讓年輕人享有平等的學習機會，助他們發掘潛能盡揮所長尤其重要。九巴關注到一群有特殊教育需要的青少年，他們夢想都是成為一名巴士車長。為鼓勵他們追尋夢想，九巴學院邀請青少年參加「我要做車長」計劃，透過車長體驗課程，親身了解九巴車長的工作要求，從而為將來生涯規劃作好準備。

車長體驗課程內容十分豐富，除了由資深車長訓練導師提供理論課程，亦設有電動巴士駕駛示範，模擬將巴士駛進和停泊在巴士站、行駛狹窄的路段等，學生亦會體驗到車長開車前的準備工作，例如檢查輪胎、調教駕駛座椅和倒後鏡、巡查各項安全及電子裝置等。為增加學生的投入感，九巴學院更特別為學生準備車長制服，以及印有學生相片、姓名及學校名稱的九巴車長證，以提升學生的學習興趣。



“

九巴希望透過課程，推動平等學習機會，藉工作體驗讓有特殊教育需要學生了解車長的基本工作及責任之餘，亦加深認識自身興趣和專長，有助發展潛能，令夢想得以成真。

學生對「我要做車長」活動感到興奮和有趣，參觀車廠可以讓學生親自接觸和體驗九巴的營運，包括乘車體驗和車輛保養等方面，這對他們來說是一個難得的機會。

同時，活動讓學生體驗擔任車長的角色，了解九巴內不同崗位的工作內容，這種實踐學習和實際體驗有助於學生將理論知識應用於現實場景中，加深對相關職業的了解。活動更可以讓學生培養和發展一些重要的技能和素質，如責任感、團隊合作精神、溝通及解決問題技巧等，這些都是在職場中很重要的能力，對學生個人成長和未來就業機會都帶來幫助。

校方期望更多企業仿效九巴，推動平等學習機會，讓有特殊教育需要的學生體驗不同的職位，融入社會。

中華基督教會基順學校校長姚靜儀

”

