

可持續發展報告

關懷顧客

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。



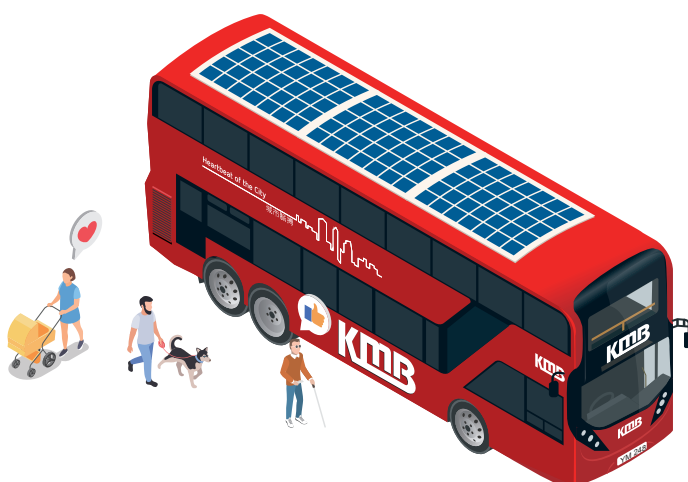
SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



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」

龍運於2020年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。2022年起，所有九巴路線均可透過e度嘟繳付車資，同時適用於所有提供區域性短途分段收費計劃的路線。九巴及龍運電子支付系統e度嘟支援的電子支付方式已達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，包括信用卡、附設於手機及智能手錶的電子錢包及二維碼，為顧客提供簡單、快捷及方便的繳付車資選項。此外，陽光巴士亦接受顧客於網上銀行或以轉數快支付租賃服務。



▲九巴及龍運電子支付系統「e度嘟」支援16種電子支付方式，領先同業

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供顧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；
- 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；
- 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及向慈善團體作捐贈，或以eCoin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。

可持續發展報告



▲九巴開辦路線230R，為全新馬灣旅遊景點－馬灣公園提供交通接駁，亦是首條服務馬灣的常規專營巴士路線

全新巴士服務

各個口岸重新開放以及深圳居民「一簽多行」政策恢復，導致旅客數量遞增，住宅項目落成也增加了更多的出行需求。我們不斷提升巴士服務，為顧客提供更優質及舒適的巴士旅程。

旅遊線服務

- 2024年1月，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，方便旅客於周末及假日出遊，輕鬆探索沙頭角這個神秘地區、欣賞該處美景及歷史建築；
- 作為馬灣旅遊新景點－馬灣公園於2024年啟用。九巴在2024年1月於周末推出路線230R[馬灣公園⇌九龍站]，接載顧客由油尖旺區直接抵達馬灣。為配合馬灣公園第二期開放，九巴於2024年12月將路線230R增至全日服務，成為首條服務馬灣的專營巴士路線；
- 為配合西沙GO PARK開幕，九巴增設路線287[大學站⇌西沙GO PARK(循環線)]，提供全日服務連接西沙與大學站及馬鞍山，方便顧客前往康樂體育中心「西沙GO PARK」。九巴更以雙層電動巴士行走路

線287，為乘客提供舒適、安靜和零排放的搭乘體驗，加上路線途經錦駿苑，顧客可轉乘其他九巴路線前往市區；

- 隨着西貢的旅遊需求增加，九巴於周末在路線92[西貢⇌鑽石山站]增設特快班次。全新路線92(特快)只於主要巴士站停靠，方便顧客前往西貢野餐或遊覽「香港後花園」返回市區時享受更快捷的旅程；及
- 九巴推出旅遊路線「遊·九龍」HK1，路線往返天星碼頭和黃大仙，途經主要旅遊景點。持有旅客日票的乘客，更可以輕鬆享受「隨上隨落」服務，為旅客帶來一個嶄新的搭乘體驗。

住宅區服務

- 九巴欣獲大埔富蝶邨新巴士路線組合的專營權。為配合2024年居民入伙，九巴增設路線72K[富蝶⇌太和(循環線)]、路線74[富蝶⇌油塘]、路線271A[富蝶⇌尖沙咀]、路線272P(特別班)[富蝶⇌葵興]及兩條過海路線前往香港島。為進一步加強與市區的連接，路線72X[富蝶⇌旺角]由大埔中心延長至富蝶作總站；
- 為加強銅鑼灣與屯門之間的交通網絡，九巴延長路線961[屯門(山景邨)⇌灣仔]的服務時間，並增設前往銅鑼灣的服務。服務升級後，屯門顧客可一程直達銅鑼灣；



▲ 配合大埔富蝶邨入伙進度，九巴數度提升路線72K的服務水平，迎合居民需要

- 日出康城人口持續增加，九巴加強連接將軍澳及九龍的巴士服務，提供更便捷的出行選擇。「康城快線」路線298X更延伸至美孚，大幅增加平日繁忙時段的服務班次，而周六則延長其服務時間；及
- 青衣住宅區居住人數持續增加，九巴於2023年增設路線49及路線49M連接青富苑至青衣站及將軍澳；在2024年11月，九巴開辦路線49A行走青富苑至荃灣。

關口線服務

- 為配合香園圍管制站的使用量不斷增加，九巴開辦路線B9A來往香園圍至元朗西。連同現有的路線B9及路線79K，乘客可於元朗及粉嶺站轉車站，以優惠價轉乘九巴多條路線前往市區；
- 為方便深夜出入境的旅客，九巴於2024年8月開辦路線N276[新田公共運輸交匯處↔天慈]，便利接駁元朗至皇巴士的服務；及

- 龍運於2023年推行巴士網絡優化計劃後，A線巴士網絡更趨成熟。因應出境旅客日益增長的趨勢，龍運(尤其在旅遊旺季)已全面提升A線的服務水平。

巴士設施提升

- 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；
- 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，獲取實時到達巴士站資訊；
- 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4,010部九巴及283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。



▲ 九巴計劃為全線車隊提供免費5G Wi-Fi服務，讓乘客於巴士行程中亦能享受高速、穩定和流暢的上網體驗

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、龍運和新港巴的巴士車隊全面採用超低地台設計，連同陽光巴士備有九部低地台巴士，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331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160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，九巴已為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。

巴士總站及巴士站設備提升

九巴及龍運不斷提升轉車站、巴士總站及巴士站設施，致力為乘客提供舒適及便捷的巴士旅程，包括：

- 設有31個轉車站，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，所有轉車站已加設風扇，以提升候車時尤其在夏天候車時的舒適感；
- 為照顧長者、傷健人士及兒童的需要，已於巴士站、巴士總站及轉車站額外增置座椅；2024年，共有2,546個座椅設於港九新界各個巴士站；
- 共有1,230個候車亭設有屏幕，顯示巴士預計到站時間，提供實時資訊方便候車乘客計劃行程；
- 於巴士站裝設太陽能照明系統，為夜間候車乘客服務，迄今已有1,907個巴士站設有環保照明系統；
- 裝設在巴士站柱的路線資料表備有二維碼，方便乘客獲取巴士路線及班次等實用資訊；
- 2024年，共有35個巴士總站設有智能自助櫃，方便乘客領取物件，全面提升搭乘體驗；



▲全線31個轉車站能讓乘客透過九巴覆蓋全港的路線網絡輕鬆往返港九新界，提升出行體驗的同時，亦能善用巴士資源

- 已於18個巴士總站設有自動心臟除顫器，有助把握黃金時間及時拯救突然暈倒或者心臟驟停的人士；
- 2024年，為14個巴士站進行加建及提升工程，優化顧客的舒適及方便感；現時共有2,665個巴士站備有上蓋，為顧客提供一個優質的候車環境，避免受到惡劣天氣所影響。

實惠 票價優惠計劃

九巴及龍運致力提供高效的巴士服務，2024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程九巴及龍運巴士及兩程路線B1，涵蓋超過400條九巴路線（包括常規路線、通宵路線和馬場專線），與及龍運E線、N線、S線、R線和X線，並在乘搭九巴旅遊路線HK1、龍運機場A線及NA線時享有二七折優惠；



▲ 九巴及龍運推出多項票價優惠，讓乘客以經濟實惠的車資享用優質高效的巴士服務



▲ 於黃大仙祠內的九巴優惠站，為市民及旅客提供乘車優惠

- 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；
- 花旗銀行指定信用咭客戶可享全年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；
- 路線72K、74、230R、271A及B9A推出多個全新轉乘優惠計劃；

可持續發展報告

- 就市民北上交通服務需求增加，九巴推出口岸路線 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；
- 為慶祝國慶及鼓勵市民於國慶日外出參與活動，九巴於 2024 年 10 月 1 日舉辦小童免費乘車日；為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，小童乘客可於 2024 年暑假期間逢星期日及公眾假期，免費乘搭超過 450 條九巴及龍運路線；
- 2024 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 club1933 會員推出「早鳥夜貓」優惠，會員於指定時間乘搭巴士可享有 10 倍積分。

龍運

- 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；及
- 為慶祝國慶及鼓勵市民於國慶日外出參與活動，龍運於 2024 年 10 月 1 日舉辦小童免費乘車日；為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，小童乘客可於 2024 年暑假期間逢星期日及公眾假期，免費乘搭超過 450 條九巴及龍運路線。



- ▲ 龍運持續拓展服務覆蓋範圍，配合白石角區內住宅區入伙進度，延長路線 A47X 途經白石角班次的服務時間，讓區內居民能享受一程直達機場及港珠澳大橋香港口岸的巴士服務

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。九巴在全港18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
- 九巴及陽光巴士合作提供轉乘優惠，乘客只要以八達通乘搭指定九巴路線，轉乘路線NR331[馬灣(珀欣路)⇌荃灣]或路線NR331S[馬灣(珀欣路)⇌荃灣西站(近如心廣場)]，最高可享港幣4.0元車資優惠。

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，乘客每日可搭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，可自動賺取積分，換取九巴精美禮品及eCoin；
- 專享九巴月票客戶專線3974 7888，將有專人接聽及處理查詢；
- 月票持有人可以在龍運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路線P960、P968及HK1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片。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。所有九巴、龍運及陽光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。

除了閉路電視之外，我們定期向員工發送內部電子郵件及提供培訓課程，提升員工對網路安全保護和監控的知識，同時致力維持軟件和系統處於最新狀態，減低受網路攻擊的風險。



▲ 龍運的巴士設有閉路電視系統，實時顯示行李架情況，讓乘客安坐座位亦能看管自己的行李，安心享受舒適旅程

可持續發展報告

個案研究



與時代共進步 創新服務切合顧客需要

九巴作為本港主要公共交通服務營辦商，目標照顧和滿足顧客各種出行需要。寵物主人視寵物猶如家人一樣，不過主人帶着愛寵外出，除了到住所附近散步或駕駛私家車，一般只可選擇價錢較昂貴的輕型貨車或選乘的士到較遠的地方玩樂。對於主人來說，這無疑是一個重擔，然而礙於現行法例，很多公共交通工具都不容許動物乘坐。放眼海外，不少地方已放寬寵物乘搭公共交通工具，是一件平常不過的事。九巴作為香港的「城市脈搏」，有角色及責任推動社會進步，提升寵物友善措施，決心踏出第一步，推出「寵物巴士遊」，讓寵物可以和主人一起乘坐巴士，享受生活時光。

九巴與開大旅遊自推出「寵物巴士遊」以來，獲得不少寵物主人支持及參與，社會亦有正面迴響。多條恆常路線每逢周六、日及公眾假期出遊，覆蓋新界東西、西九文化區、將軍澳及港島如中環海濱等，大部分上落站點附近設有寵物友善設施，包括海濱、公園和商場。九巴為主人提供彈性選項，讓他們選擇「一人一寵」或「兩人一寵」組合，按需要預約全日任乘一條路線或所有路線，帶着愛寵體驗乘搭巴士出行的樂趣，留下難忘的回憶。除了在城市內留下「足跡」，九

巴亦開辦「特色寵物巴士團・離島一天遊」，同樣廣受歡迎，主人可以輕鬆與愛寵一同到南大嶼山的昂坪或大澳遊山玩水，全程專車接送，一起體驗遠離煩囂的慢活節奏。

訪港旅客的旅遊模式亦見轉變，不少旅客一改以往的「食、買、玩」的習慣，轉變為「城市漫步」，以生態觀光及文化「深度遊」的方式暢遊香港。有見及此，九巴把握時機推出「旅客日票」，讓世界各地的旅客以價格相宜的電子日票，在24小時內走遍全港，不用考慮車資地無限次乘搭九巴及龍運逾450條路線，在雙層巴士上體驗香港的城市文化。

「旅客日票」切合旅客最新觀光模式，「隨上隨落」各條巴士路線，不僅讓旅客更無約束地規劃行程，亦可以放慢腳步細心探索香港每個街角的面貌。配合九巴手機應用程式App1933，旅客可以輕易地搜尋所需巴士路線資料及預計到站時間資訊。

對於旅客來說，香港是中西文化薈萃的國際都會，蘊含着獨有、多姿多彩的生活模式，由飲食、語言以至



建築，揉合多元萬千的變化，尤其九龍區坐擁香港多個著名景點。正是如此，九巴開辦了「遊•九龍」旅遊路線HK1，將位於九龍多個獨特名勝及景點如香港故宮文化博物館、M+、黃大仙祠等呈現在旅客眼前，以一條路線貫通這些景點，讓他們親身探索九龍區的面貌。

九巴同時將主題巴士打造成鮮豔的桃紅主題色，遠道而來的旅客可以一眼識別。九巴深明舒適的旅程有助提升旅客的搭乘體驗，故主力行走路線的巴士配備寬敞的座椅，並設有窗簾、免費無線上網及USB充電裝置，而特製的車廂廣播以普通話、英語及廣東話提示巴士站及介紹巴士站沿途景點，旅客可以「邊看邊聽」，感受不一樣的「遊•九龍」。

「作為面向全港市民及世界各地旅客的主要公共運輸營辦商，九巴持續不懈地提供優質的巴士服務，並一直留意顧客不斷變化的需求，透過提升服務及創新求變，與時並進，讓乘客感受到九巴在多方面均照顧他們的搭乘體驗，吸引更多人士乘搭九巴。

九巴緊貼社會，留意到寵物出行的需求，新設『寵物巴士遊』服務。我們在規劃『寵物巴士遊』時，經常代入寵物主人的角色换位思考，『我們可以如何令寵物主人與寵物的出行範圍擴大，不局限於住所附近？』、『究竟有哪些地方是我們很想與寵物一起探索，與牠們一起發掘香港的寵物友善好去處？』透過多番的努力，不單多條恆常路線廣受歡迎，我們發現主題旅行團，例如『離島一天遊』亦大獲好評，這正正體現了九巴用心從顧客角度出發的服務方針。

另一方面，九巴在推動旅客遊覽香港亦不遺餘力。藉着『旅客日票』及『遊•九龍』旅遊路線

HK1所帶來的協同效應，更方便旅客以新角度探索香港，令他們對香港留下良好印象，進一步帶動本港旅遊業及經濟發展。我們相信九巴不僅為顧客創造價值，亦標誌着九巴積極推動可持續發展，在社會進步及經濟發展有舉足輕重的角色，這樣才能走得更遠。」

九巴商務總監張以行

