

可持續發展報告

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。



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



良好健康與福祉



產業、創新與基礎設施



可持續城市及社區



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2024年，我們舉辦了多項活動，與公眾交流互動：

- 九巴於2024年2月4至10日在維多利亞公園、花墟公園、沙田及元朗的元宵市場設攤位；分別於4月、5月及9月，在屯門V city及南昌V Walk舉辦期間限定店，加強與顧客聯繫；
- 九巴於7月參與在香港會議展覽中心舉行的香港書展；
- 為支持出戰2024年巴黎奧運會的香港代表團，九巴及龍運向所有成員送贈一年免費乘搭九巴和龍運巴士，以及向港隊運動員送贈巴士命名權。另安排以「支持港隊」為設計主題的巴士，穿梭大街小巷，與全港市民一齊支持奧運港隊健兒，以「Proud of You！」向他們表達鼓勵；
- 九巴於8月與愛護動物協會合作，提供寵物巴士遊，讓寵物主人及其愛寵乘搭九巴雙層巴士，由荃灣前往青衣。由10月起，寵物巴士遊已設有恆常路線，來往香港島、九龍及新界，獲得大眾十分正面的迴響；
- 九巴及龍運於暑假舉辦「夏日賞童遊」活動，小童在星期日及公眾假期免費乘搭巴士，並舉行嘉年華會，展出古董巴士及設攤位遊戲等，吸引數千名club1933會員參與；

- 九巴於10月參加由運輸署主辦假維多利亞公園舉行，慶祝中華人民共和國成立75周年的巴士巡遊及展覽活動。九巴安排3架巴士包括「丹拿E型」雙層巴士在內的古董巴士作巡遊，又派出5架雙層巴士作展覽之用，其中全港最具歷史價值的「丹拿A型」雙層巴士也參與展出，見證巴士由古到今的演變；
- 九巴於12月推出三個前往大嶼山的寵物巴士遊及夜遊團，讓寵物及其主人能歡度美好時光，並推廣人寵共享的環境；及
- 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。



◀ 年內舉辦的「夏日賞童遊」嘉年華會，展出了九巴的古董巴士，與眾同樂



▲ 為與市民共慶農曆新年，九巴於多區元宵市場設攤位，售賣多款九巴精品



▲ 一眾港隊運動員在巴黎奧運會及殘奧會表現出色，九巴及龍運向他們送贈巴士命名權及免費乘車證，與全港市民一同支持港隊健兒

可持續發展報告

傳媒及網上溝通

於2024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130萬個賬戶次數，而九巴Instagram專頁已有逾24,400個賬戶關注，證明有關活動非常受歡迎。

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。

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，尤其着重於巴士乘車安全及禮儀。

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eCoin作繳付車資之用。

club1933

截止2024年年底，club1933已有超過520,000名登記會員，會員可累積club1933積分兌換成eCoin，讓乘客可隨時用於繳付車資、捐贈予慈善團體或兌換禮品。於12月，club1933舉辦「搭巴士贏機票」抽獎活動，club1933會員每乘搭一程巴士便可獲一次抽獎機會，搭得越多，中獎機會越大。

網站

九巴及龍運網站(www.kmb.hk)，與及陽光巴士網站(www.sunbus.com.hk)加強資訊融合，用戶可以更 easily 獲取各巴士服務詳情，得到更佳的使用體驗。

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

九巴、龍運及陽光巴士均設有專人操作的顧客服務熱線（電話分別為2745 4466、2261 2791及2372 0638），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，獲取「旅客日票」的資訊，以及有關走失長者的求助。

客務站

客務站設於尖沙咀及香港國際機場，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；而位於大欖隧道轉車站及屯門公路轉車站的客務站則開設便利店，為顧客提供食物和飲品，讓他們在候車期間能解決日常所需及購買喜歡的物品。

智能自助櫃

九巴已在35個巴士總站安裝智能自助櫃，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智能自助櫃領取遺漏在巴士上的失物。



▲ 九巴於巴士總站安裝智能自助櫃，提供領取快遞及失物服務，提升乘客體驗

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；
- 香港品牌發展局；
- 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。

「尋·耆·跡」計劃

九巴及龍運協助尋找走失患有認知障礙症長者。顧客服務熱線設有快捷鍵，讓求助者可更直接報失及提供相關資料。當接到求助電話，九巴會將走失長者的個人資料，如姓名、特徵及八達通號碼，輸入中央系統，當走失長者登上巴士時，巴士上的系統會即時以聲音及紅燈提示車長，亦會同時通知24小時運作的車務電訊組，讓我們能提供適切的協助。2024年，我們接獲300宗求助個案，成功尋回28名長者，其他長者則透過另外途徑與家人團聚。



▲ 龍運於機場設有客務站，為市民及旅客提供一站式顧客服務，包括路線查詢、售賣旅客日票及巴士車票等

可持續發展報告

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，我們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2024年受惠的學校／非牟利機構如下：

退役巴士捐贈

- 香港聖約翰救護機構；
- 慕光英文書院；及
- 香港耀中國際學校。

巴士站牌捐贈

- 鐘聲慈善社劉梅軒安老院；
- 香港青年協會李兆基小學；
- 香港浸信會區樹洪伉儷康復護養院；
- 香港青少年服務處欣安長者日間護理中心；
- 海逸居；
- 保良局朱李月華長者日間護理中心；
- 保良局樂安居暨耆盛長者日間護理中心；
- 優質花園樂齡中心(澳洲)；
- 華創古洞護養院既日間中心；及
- 基督教懷智服務處。

捐贈愛心扶手計劃

九巴與來自基督教靈實協會黃大仙改善家居及社區照顧服務的職業治療師合作，為家居有高風險跌倒的對象捐贈及安裝退役巴士扶手。2024年，我們向居住在黃大仙區的住戶捐贈了六對愛心扶手。



▲九巴的愛心巴士扶手為中風康復者、長者等有需要人士的家中提供「借力」位置，減低跌倒風險

與香港盲人輔導會及理工大學合作

九巴與香港盲人輔導會(「盲人輔導會」)和香港理工大學(「理大」)康復治療科學系及中文及雙語學系合作，協助盲人輔導會元朗安老院設置「愛心巴士站」，巴士站以退役巴士站牌、排隊欄及長椅組成，另提供路線64K的沿線車站廣播及關愛座椅，為長者院友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。



▲香港聖約翰救護機構透過「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」獲贈一輛九巴退役巴士，於元朗南生圍設立單車急救基地



▲2024年共有10所安老院舍受惠於「愛心巴士站牌捐贈計劃」

孕育人才

九巴致力培養下一代，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、顧客服務助理及園藝助理；
- 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；及
- 九巴與職業訓練局合作，邀請就讀基礎課程文憑（設計）的學生參加「永續 • Get Set • Go」巴士車身設計比賽，學生的優勝插畫作品化為巴士車身，行走新界、九龍及香港島，把環保訊息帶進社區。

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；及
- 九巴長期支持香港公益金活動，於2024年，九巴、龍運及陽光巴士員工參與公益金新界區百萬行。

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，九巴之友共有超過1,100名會員，成員包括九巴、龍運及陽光巴士員工與家屬和顧客。

報告期內，九巴之友義工為有特殊教育需要的學生及其家人，舉辦「模型巴士藝術坊」，於回收的巴士模型上設計巴士車身，讓他們發揮設計天賦和才華外，更可推廣環保的訊息。

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「我要做個好乘客」活動，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2024年10月，九巴舉辦「義工嘉許禮」，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。



◀九巴之友義工全力支持不同義務工作，定期探訪長者及有需要人士，積極服務社會

可持續發展報告

個案研究



「搭九巴・做善事」連繫社區正面發展 扶助需要群體

九巴多年來一直用心服務社會，對象不限於乘客，亦涵蓋有需要人士和群體。提供優質巴士服務以外，九巴仔細聆聽及關心社會，了解社區需要，致力推動各界發揮互助精神。為鼓勵各界人士主動向有需要人士伸出援手，九巴在2023年在九巴及龍運的會員計劃club1933內推出新選項，會員透過手機應用程式App1933可將以積分換取的eCoin捐予慈善機構，會員每捐出三個eCoin，九巴就會代為捐出港幣2.0元予會員所選擇的機構，為不同服務對象提供適切的支援。九巴藉着計劃，讓會員乘搭每一程巴士都變得更有意義，將資源分配予合適的受助機構，在社會充分發揮影響力，推動正向改變。

在2024年8月，九巴再走前一步，推出嶄新「捐贈配對計劃」，club1933會員向機構每捐出三個eCoin，九巴除了代為捐出港幣兩元外，更會為機構服務的群體

額外舉辦活動或捐贈物資，讓弱勢社群、傷健人士及流浪動物等，可以得到確切援助。在配對計劃下，九巴每兩星期與不同慈善機構合作，迄今已與10間機構完成配對，包括香港社區組織協會及協康會等。截至2024年底，捐贈人次較上一年上升一成六，錄得逾25,500人次參與，計劃內曾向低收入家庭捐出逾400把智能冷暖風扇，改善住所通風和過熱的情況，及為有特殊教育需要和低收入家庭兒童舉辦「模型巴士藝術坊」及「我要做個好乘客」活動等，惠及多個群體。九巴感謝會員的無私奉獻，透過配對計劃拉近社區各持份者的距離，同時建立良好網絡互相協助。



「現時本港估計有逾十萬名認知障礙症人士，他們的大腦認知功能，如記憶力、判斷力、方向感、理解和自理能力會日漸退化，其照顧者亦承擔起沉重的照顧壓力。在九巴『捐贈配對計劃』下，我很高興看到九巴主動透過市民的力量，向有需要的社群慷慨解囊。」

協會一直以自負盈虧、非牟利形式營運，提供專門及專業的認知障礙症服務。常言道，『預防勝於治療』，及早識別認知障礙症，盡早接受治療至為關鍵。透過九巴的配對計劃，其會員每次捐贈，除了減輕協會的日常營運壓力外，九巴會額外為一位長者安排初步認知篩查，及早

識別病症以延緩病情，與本會的理念一致，這對眾多長者來說大有裨益。

本會樂見九巴充分利用其廣大的社區網絡，推動市民以自身力量向有需要群體捐贈，直接貢獻社會，形成一種彼此扶持的氛圍，為社會創造持久深遠的正面影響。」

香港認知障礙症協會總幹事李雅儀

