

## 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

## 共建無障礙及共的巴士社區

暢達的公共交通服務對於市民日常生活至關重要，而無障礙的公共交通系統是建構共融社會的基石。

### 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11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。



#### 輪椅友善的設計

- 九巴共有342部巴士備有雙輪椅泊位，相關巴士主要編配行走途經醫院的路線。
- 九巴及龍運巴士共有198輛巴士於輪椅區引入活動式輪椅扶手。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。新設計已成為新購買巴士的標準配備。



#### 關愛座

- 為方便有需要的乘客，九巴及龍運在單層及雙層巴士的車門附近均設置了關愛座；九巴亦積極推廣大眾對關愛文化的認識。

### 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：

- 巴士站編碼系統：所有九巴及龍運巴士站均已清晰展示站號及QR Code，方便乘客及旅客識別正確巴士站位置，並透過掃描連結查閱路線資訊；
- 加強轉車站設施：31個轉車站已增設更清晰的指示牌及月台編號，並加裝通風風扇，在炎熱天氣下提升乘客候車舒適度；

- 九巴、龍運和新港巴的巴士車隊全面採用超低地台設計，並設有輪椅斜板，方便輪椅使用者輕鬆上落

- 聲音巴士站：部分巴士站已安裝無線射頻識別(RFID)語音系統，為視障乘客提供語音提示及路線廣播，協助他們更容易找到正確巴士站位置；



#### 設置AED

- 九巴與消防處合作，在人流較多的巴士總站、轉車站及車廠設置40部自動心臟去顫器(AED)，確保在緊急情況下及時拯救有需要人士；
- 增設座椅：在巴士站、巴士總站及轉車站增設座椅，為長者、傷健人士及兒童提供更舒適的候車環境；
- 即時資訊顯示屏：於不同巴士站、總站及轉車站設置巴士到站時間顯示屏，協助乘客更有效地規劃行程。此外，新版顯示格式的試驗項目亦已展開，提供更全面的路線資訊；
- 太陽能照明系統：於巴士站裝設太陽能照明系統，為夜間候車乘客服務；



#### 路線資料

- 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；及
- 加建及提升巴士站設施：2025年，為2個巴士站進行加建或提升工程，現時共有2,667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。



## 巴士設施提升

- **上層尚餘座位數目：**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；
- **免費5G Wi-Fi服務：**九巴及龍運共有2,520輛巴士提供免費5G Wi-Fi，為乘客提供高速、穩定、流暢的網絡連接，提升旅程體驗；
- **實時資訊：**九巴及龍運為4,095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獲取實時巴士到站資訊；
- **提升車廂空氣質素：**所有九巴及龍運巴士均已安裝靜電子空氣淨化器，有效提升車廂空氣質素；繁忙時段亦會監測車廂二氧化碳濃度，以保障乘客健康；及
- **節能空調：**共有3,959部九巴及313部龍運巴士配備節能變頻空調壓縮機，能根據車廂情況自動調節運作，提高能源效益；同時採用雙層過濾系統，將空氣潔淨後進入車廂。

## 人寵共融服務 – 寵物巴士團

九巴視寵物為家庭的重要成員，並致力推動香港成為寵物友善城市。鑑於現時公共交通對攜帶動物有一定限制，九巴推出「寵物巴士團」，為主人及其寵物提供一個安全、舒適、愉快的出行選擇。

寵物巴士團逢星期六、日及公眾假期服務，讓主人與寵物暢遊港島、九龍及新界多個特色景點。自推出以來，行程已接載約20,000名乘客與寵物，為他們創造了無數歡樂而難忘的旅程體驗。



- 「SEE EVERY NEED」三輛主題巴士車身內外均貼有SEN兒童創作的畫作，讓乘客能透過這些作品了解SEN兒童，提升同理心和包容



- 「寵物巴士」歡迎不同品種的寵物，並於上、下層車尾位置設立「貓貓專區」，顧及敏感和容易緊張的貓貓所需

特色體驗遊包括：

- 於聖誕節期間開辦前往尖東及中環的節慶路線，讓乘客欣賞璀璨的聖誕燈飾；及
- 由11月起，每月首個星期六為10歲或以上寵物提供免費乘車優惠。

## 顧客教育計劃 – 「SEE EVERY NEED」

九巴與香港基督教服務處合作推出「SEE EVERY NEED」計劃，旨在促進社區共融，提升大眾對有特殊教育需要(SEN)兒童、長者、照顧者及不同文化背景人士的理解與關懷。

為加強公眾互動，計劃特別推出三輛主題巴士，展示88幅由SEN兒童創作的畫作，將他們的創意轉化為流動藝術平台。主題巴士設有教育及互動元素，穿梭九龍及新界不同地區，向社區傳遞共融訊息，提升市民的同理心與包容態度。

為配合活動，推出三條介紹社區共融設施的短片，宣揚關懷、接納與和諧共處等訊息。透過一系列活動，展現九巴推動共融社會、協助弱勢社群減少障礙的決心。

三條配備共融設施的巴士路線，包括：

- 85線[火炭(駿洋邨) ⇌ 九龍城碼頭]
- 260X線[屯門(寶田邨) ⇌ 紅磡站]
- 296C線[尚德 ⇌ 長沙灣(海盈邨)]

## 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2025年，我們舉辦了多項活動，與公眾交流互動：

- 九巴於2025年1月23至28日在維多利亞公園、花墟公園及元朗的年宵市場設攤位；在大埔超級城、南昌V Walk、元朗廣場及屯門V city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；
- 舉辦「夏日賞童遊」，十二歲以下兒童已連續第三年，可於7至8月的十個星期日及公眾假期，免費乘搭超過440條九巴及龍運路線，鼓勵親子外出活動與城市探索；

- 在8月舉辦KMB GO!，超過500名參加者，當中主要為兒童、青少年及家長，參與城市歷奇活動，透過轉車站前往指定巴士站並獲取遊戲積分，從中體驗綠色、便捷、安全及舒適的巴士服務；及
- 九巴及龍運分別在巴士總站舉行共12次乘客聯絡小組會議，收集顧客意見，包括轉乘計劃、環保巴士、乘客設施及巴士網絡服務等。

## 傳媒及網上溝通

於2025年，我們邀請傳媒出席活動以加強溝通，並積極利用Facebook、Instagram及小紅書等社交媒體平台，宣傳九巴及龍運相關的消息。九巴Facebook專頁已接觸超過120萬個賬戶次數、Instagram專頁亦已有逾26,000個賬戶關注及小紅書已有逾2,700個賬戶關注，以生活化內容為切入點，與年輕及更廣泛的受眾連繫。

我們深信社交平台是集團與大眾溝通的重要橋樑，並致力善用各大平台加強與公眾互動。年內，九巴以活動花絮、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。



- 九巴去年於不同大型商場舉辦期間限定店，販售各款九巴及龍運巴士模型和精品




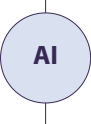


- 暑假期間，九巴舉辦首個巴士站定向挑戰賽「KMB GO!」，吸引逾500名參加者挑戰穿梭港九新界多個巴士站並完成任務，成為真正的「九巴達人」



## APP1933

九巴及龍運的智能手機應用程式「APP1933」已有700萬次下載記錄及100萬個每日獨立用戶使用，為顧客提供方便及個人化的服務。

全新版本的APP1933已於2025年6月推出，提供多項升級功能，讓乘客更輕鬆及準確地查閱巴士資訊。主要功能包括：

-  「巴士預計到站時間」及交通提示：按實時交通情況，提供九巴、龍運及其他專營巴士公司的巴士預計到站時間。
-  AI智能問路：自動建議最快、最方便的路線組合。
-  上車提示功能：乘客可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。
-  club1933會員獎賞計劃：會員可賺取積分換取精美禮物或向慈善團體作捐贈，或以eCoin用於支付巴士車費。

## club1933

截止2025年年底，club1933已有超過62萬名登記會員，會員可累積積分兌換成eCoin，用作繳付車資、捐贈予慈善團體或兌換禮品。

## 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，用戶可以更容易獲取巴士服務詳情，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。

- **人工智能聊天機械人 – bot1933**：人工聊天機械人已於網站及APP1933提供服務，全天候即時回應查詢，並協助收集顧客意見；
- **顧客服務熱線**：九巴(2745 4466)、龍運(2261 2791)及陽光巴士(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，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，為顧客提供一站式服務，包括售賣紀念品、八達通卡增值服務和查詢巴士路線資訊等；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，滿足乘客候車期間的日常所需；



- 九巴美孚客務站升級成為24小時自助客務站，除了提供九巴及龍運路線預計到站時間、網上即時對話客服查詢和充電服務，亦有智能自助櫃，提供自助取件及寄件服務，讓乘客更有效運用候車時間

- **24小時自助客務站：**美孚及沙田市中心巴士總站設有全天候自助服務，首次提供自助寄件服務，並設有自助取件服務、預計到站時間資訊、聊天機械人介面和充電服務，讓乘客更有效運用候車時間；
- **智能自助櫃：**九巴已在37個巴士總站安裝智能自助櫃，方便乘客於巴士站取件及領取遺漏在巴士上的失物；及
- **失物處理：**乘客可經APP1933報失及追蹤失物狀況，並預約領取時間。除可親身於九巴領取外，亦可選擇於37個巴士總站設置的智能自助櫃取回物品，提供更快捷、無憂的取回方式。

## 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，以防止個人資料被不當披露，同時嚴格遵守《個人資料(私隱)條例》(第486章)的相關要求。

自2015年起，所有新購置巴士均配置閉路電視(CCTV)系統，包括監察道路及車廂狀況的鏡頭。九巴及龍運設置CCTV的目的在於加強保安及協助處理事故調查。所有設有CCTV的巴士均於車廂內張貼清晰告示，提醒乘客及車長系統的存在及用途。CCTV錄像的查閱權限受到嚴格限制，只限獲授權人員並僅用於保安及事故調查。所有錄像資料均由管理層統一管理，任何查閱、複製或觀看均需事先獲得管理層批准，並按既定程序及指引處理。

此外，集團亦定期為員工提供網絡安全相關培訓，並透過內部電郵提示及更新資訊，提高員工的網絡安全意識與警覺性。同時，我們持續更新軟件及系統，以降低網絡攻擊風險，並已制定多項保安措施，例如保護敏感資料及加密資訊的指引，確保資訊安全管理有效落實。