

企業文化

以客為先



以客為先，令乘客稱心滿意，是九巴的服務宗旨

在各業務範疇，集團的企業文化均以提供優質顧客服務、瞭解社會需要為本。無論是編訂新路線、制訂新收費架構、設計巴士候車亭或處理可能影響社會或環境的營運事宜，集團在決策上均力求細緻嚴謹。

巴士車資折扣計劃

九巴及龍運於去年檢討了於本港經濟低迷時期，尤其在爆發非典型肺炎疫症後，為八達通咭使用者提供的車資優惠。以下三個車資優惠計劃自2003年10月1日起首次實施12個月後，已延長至2005年2月28日，而首兩個計劃其後更進一步延長至2005年5月31日。

	折扣優惠	不適用
1. 65歲或以上的乘客	於周日及公眾假期乘搭九巴及龍運所有路線，每程票價一律港幣1元	機場「A」線及馬場路線
2. 車費為港幣15元或以上	九巴及龍運所有路線均提供10%的車資折扣	機場「A」線及消閒路線
3. 車費為港幣10元至港幣14.9元	九巴及龍運所有路線均提供5%的車資折扣	機場「A」線及消閒路線

「八達通」聰明咭

九巴及龍運全線車隊已裝上八達通聰明咭閱讀器，而使用八達通咭繳付車費的乘客亦愈來愈多。於2004年12月，九巴及龍運分別約有84.2%和85.3%的車費收入是經八達通咭繳付，而2003年12月的比例則分別為81.5%和82.1%。與使用硬幣付款比較，使用八達通咭可縮短乘客登車時間，因而有助縮短行車時間，並可大幅節省收集及處理硬幣的成本。目前，按八達通咭繳費次數計算，九巴是全港最大的八達通咭使用機構。

九巴為旗下網絡及與其他公共運輸機構共同推出更多八達通巴士/巴士鐵路轉乘計劃，為乘客提供更多車費折扣優惠，同時改善公共交通網絡覆蓋範圍，有助節省資源和紓緩繁忙道路上的擠塞情況。截至2004年年底，九巴共營辦47個八達

通巴士轉乘計劃，覆蓋超過204條巴士路線。此外，九巴與西鐵合辦覆蓋18條接駁巴士路線和三個西鐵車站的八達通巴士鐵路轉乘計劃。

龍運在青馬管制區推出兩個八達通巴士轉乘計劃，並在東涌市中心經營一個跨公司八達通巴士轉乘計劃。繼西鐵通車後，天水圍市中心的跨公司八達通巴士轉乘計劃已於2004年1月結束。

電子報站系統

九巴於1998年引進電子報站系統，深受乘客歡迎。該系統提供發聲廣播及透過發光二極管顯示下一個巴士站的資料。2004年年內，九巴於952部巴士裝上報站系統，令已安裝此系統的巴士總數增至3,605部。九巴計劃於不久將來為全線車隊裝上此系統，作為標準設施。龍運亦已為旗下所有行走通天巴士及北大嶼山對外路線的136部雙層巴士安裝電子報站系統。此外，九巴及龍運的巴士均已安裝電子收費顯示器，以便清晰地顯示正常及優惠票價的資料。

巴士服務資訊

集團精益求精，務求以更完善的方法為乘客提供服務資訊。綜合巴士服務資訊顯示系統是我們發放最新資訊的基礎設施，慈雲山(中)及上水巴士總站均於2004年安裝了此系統，令裝有此系統的巴士總站數目增至19個，其中大部份總站均在站中央設有大型發光二極管或等離子顯示屏，以顯示巴士路線目的地、開出時間和車費等資料，並可顯示重大交通事故等緊急訊息。此外，總站還設有閉路電視監察系統，讓站長室及九巴總部控制室人員監控交通及運作情況。其他總站則在個別乘客候車月台安裝較小型的發光二極管顯示屏，以顯示路線、開出時間及車費資料。九巴計劃於2005年為另外三個巴士總站安裝類似的綜合巴士服務資訊顯示系統，並在未來數年內逐步為其他主要總站安裝此系統。

集團已提升較早期的綜合巴士服務資訊顯示系統，並會加入由集團自行研發的電子站務管理系統。此系統可幫助站長利用個人電子手帳記錄巴士到站及開出時間，並更快速地將資料傳送至車廠及各有關部門，以協助管理人員更快捷地作出營運決策。截至2004年年底，集團已為13個總站的綜合巴士服務資訊顯示系統完成升級工程。

數碼互動巴士站及候車亭

九巴在尖沙咀天星碼頭、廣東道及彌敦道雅蘭中心門外設置的數碼互動巴士站，深受旅客歡迎。此等巴士站裝設有三塊發光二極管顯示屏，以顯示巴士路線資料、本地和國際新聞，以及天氣報告。此外，數碼互動巴士站的廣播系統能以廣東話、英語及普通話廣播巴士路線資料。候車乘客亦可在站內瀏覽九巴網站，使用點到點路線搜尋功能和查閱詳盡的巴士服務資料。

九巴於年內共興建了100個新候車亭，為乘客改善候車環境。現時九巴共設有2,258個候車亭，並在亭內安裝了共2,300個廣告版位，以增加廣告收入。龍運在年內興建了一個新候車亭，令其候車亭總數增至21個。

顧客服務中心

位於天恆巴士總站的新顧客服務中心於2004年投入服務，令顧客服務中心的總數增至八個。天恆



互動設施提供巴士路線及車費資料

巴士總站顧客服務中心位於天水圍，致力為新界西北部地區的公共運輸服務使用者提供一站式服務。除了巴士路線資料、九巴網頁瀏覽設施、九巴紀念品銷售服務及八達通咭服務外，乘客亦可向中心的顧客服務大使尋求協助，體驗輕鬆愉快的九巴服務。其他顧客服務中心分別位於尖沙咀、紅磡、沙田、美孚、荃灣、藍田及屯門的交通交匯處。

2004年年內，龍運加強了位於香港國際機場地面運輸中心的顧客服務中心和票務處乘客查詢和票務等服務，藉以提升顧客服務質素，吸引更多乘客。

總站改善工程

年內，九巴翻新了位於麗閣、長宏、九龍地鐵站、藍田(廣田邨)、觀塘地鐵站、牛頭角、錦英苑、穗禾苑、沙田圍、天慈邨、華明及富亨的巴士總站。集團將於2005年繼續進行總站改善工程，目標是另外翻新12個總站。

查詢熱線及網站

九巴的顧客服務熱線繼續為顧客提供快捷的查詢服務。年內，九巴顧客服務熱線共接聽了460萬個來電，即平均每月處理385,000個乘客查詢。該系統每天24小時不停運作，提供巴士路線資料、交通消息、自動接駁傳真資料服務、九巴服務最新資料，以及留言信箱等服務，並以廣東話、英語與普通話操作。九巴熱線由每天早上7時至晚上11時提供專人接聽服務。龍運在香港國際機場的客戶服務中心亦提供顧客熱線服務，於2004年內共處理超過15,000個來電，即平均每月1,250個來電。他們除了解答乘客的查詢外，亦會聽取顧客意見及處理失物查詢等。

九巴網站載有關於九巴、龍運及集團其他公司的廣泛資料。此網站於2004年年初增設簡體中文字版面，並為深受歡迎的點到點路線搜尋功能推出



顧客服務大使

電子手帳版本，讓顧客隨時隨地查詢路線資料。於2004年12月，每天平均有420萬人次瀏覽九巴網站，反映網站深受乘客歡迎。

了解乘客需要

為了鞏固集團在公共運輸業界的領導地位，我們必須掌握民情及了解顧客的需要。九巴的「民意車廂」（一部經改裝的單層巴士）在年內出訪了12個地區，以收集乘客對九巴服務的意見。在2004年內，我們收到公眾超過100項意見和提議。為進一步掌握乘客的需要和期望，九巴在年內共舉辦了六次乘客聯絡小組會議，收集市民對巴士服務的意見和期望。參加者來自香港各區，我們更邀請了大學講師和運輸署代表分別擔任會議的協調員和觀察員。會議成果已於2004年10月刊載於本港四份報章。整體而言，乘客對九巴的服務感到滿意，而我們亦根據搜集所得的意見修改了部份服務安排。

龍運於年內舉行了六次乘客聯絡小組會議，反應亦非常理想，而討論內容則集中於龍運所面對的挑戰及機遇。

資料刊物

集團於2004年9月推出新修訂的中文版《九巴版圖》，提供詳盡的路線資料。《九巴版圖》在報攤、書局、便利店及九巴顧客服務中心均有發售，其銷售收益全數撥捐香港公益金。集團又透過報章廣告、報章特刊、巴士車廂廣告及室內海報，成功提高此刊物的銷量。

龍運於年內派發各類推廣刊物，其中以詳列巴士路線及開出時間的「通天巴士咭」最受時間緊迫的機場乘客所歡迎。

市場推廣及公共關係

為了協助來港遊客，特別是來自中國內地的旅客，九巴向他們贈送包括攝影機、旅遊指南及詳盡巴士網絡資料的禮物包。遊客可向九巴顧客服務中心及香港中旅港澳遊管理有限公司索取。

年內所推行的其他市場推廣及社區計劃還包括一系列10秒鐘的公民教育電視宣傳短片，以提醒巴士乘客遵守秩序、律己守禮的重要性，同時推出相關的巴士車身廣告和候車亭海報。這系列的廣告榮獲2004年HKMA/TVB傑出市場策劃獎之「優異電視推廣策略獎」。

九巴於年內出版備有繁體中文、簡體中文及英語版本的「九巴全港勁玩之旅」小冊子，介紹香港的旅遊勝地，並附上九巴路線指南，繼續支持香港旅遊業的發展。

在中國國際公共關係協會舉辦的第六屆中國最佳公共關係案例大賽（2004年）中，九巴勇奪以下三個組別的銀獎：

- 品牌管理組別：「穿梭公益之道 義賣九巴版圖」
- 社區關係組別：「加強草根聯繫 掌握交通命脈」
- 其他組別：「九巴網站大革新 打破障礙顯愛心」

集團積極進取，致力確保業務營運繼續符合各界人士利益的態度，在年內獲得其他多個獎項的表揚。中國國際公共關係協會將九巴的「加強草根聯繫 掌握交通命脈」及「九巴網站大革新 打破障礙顯愛心」兩項活動選為研究個案。九巴並榮獲國際公關協會頒發「危機修復」、「個人消費市場推廣—新產品或服務」及「特別推廣活動」這三個組別的Certificate of Recognition in the Golden World Awards for Excellence嘉許狀。

安全及培訓



技術人員訓練有素，巴士車隊時刻處於最高的運作水平

集團一直奉行安全至上的宗旨。我們不斷加強車長培訓和監察車長的表現，並致力提高巴士的設計及維修水準，從而提升巴士運作的安全水平。由於集團恪守安全至上的原則並採取有效的安全措施，九巴涉及人命傷亡的巴士意外數目在過去數年穩定下降，按每100萬行車公里平均計算，由2000年的2.80宗下跌至2004年的2.71宗。

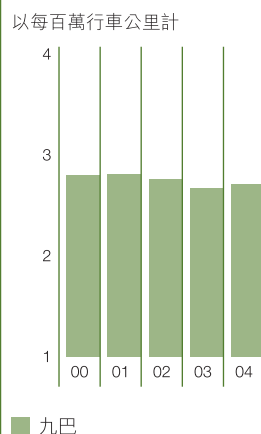
車長培訓

九巴車長訓練學校(「學校」)負責培訓新入職的車長，並透過深造課程提升現職車長的駕駛技術。學校採用全港首創及獨有的室內巴士模擬系統，為新入職車長提供全面的培訓課程。車長除了參加香港特區政府舉辦的駕駛考試外，還須通過嚴格的內部考核，以確保他們符合駕駛資格並能履行其職責。學校更為資深車長舉辦深造班，以加強他們的安全警覺性，並為乘客提供更舒適的旅程。此等課程包括課堂講授及路面實習，內容覆蓋防衛性駕駛技術、高速公路駕駛技巧、提升服務及緊急事故處理程序等範疇。此外，在派遣車長駕駛不熟悉的路線前，車長會先接受有關路線的培訓。



透過我們的巴士模擬系統，車長能更深入了解先進巴士駕駛室的操作

每年平均牽涉傷亡的巴士意外數目



監察車長表現

九巴設有專責小組，透過系統化的表現評估機制密切監察車長表現，不合格的車長必須接受培訓以作補救。九巴另設有紀律及監察小組，負責監督每位重新接受培訓的車長的進度。對於表現欠佳的車長，集團將採取紀律處分，而表現出眾的車長則獲集團頒授各項獎賞，以資表揚。

巴士設計及維修

巴士的設計及維修工作對確保安全運作至為重要。集團一直與大型巴士製造商合作，確保所設計的新巴士能配合香港獨特的運作環境。此外，我們利用車速限制器和電子速度記錄器等標準行車資料記錄設備來進行監察，確保行車安全。

根據現行的ISO認證維修計劃，九巴和龍運的巴士均每日、每月及每年在我們的車廠內接受定期檢查和測試。此外，我們的巴士亦接受香港特區政府運輸署的隨機突擊抽查。

以人為本



九巴服務 日日進步



員工以優質運作和服務為己任

集團秉持「關懷員工」的宗旨，建立起一支忠心耿耿、敬業樂業和忠於優質服務文化的團隊，為數超過13,000人。我們致力培訓、激勵及獎賞員工，並加強員工對集團以至整個社群的責任感。

下表列出集團各業務部於2004年和2003年年底的員工數目：

業務部	2004年	2003年
專營公共巴士業務		
• 九巴	12,499	12,569
• 龍運	407	399
非專營運輸業務	557	536
媒體銷售業務#	132	127
國內運輸業務*	6	5
總數	13,601	13,636

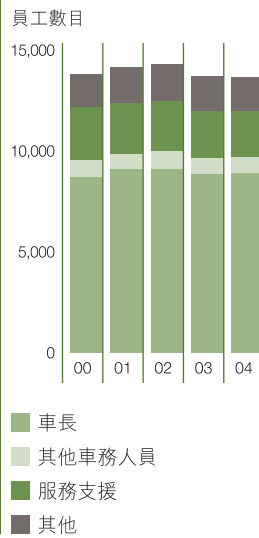
包括集團在國內的附屬公司之員工

* 不包括集團在國內的合作合營企業之員工

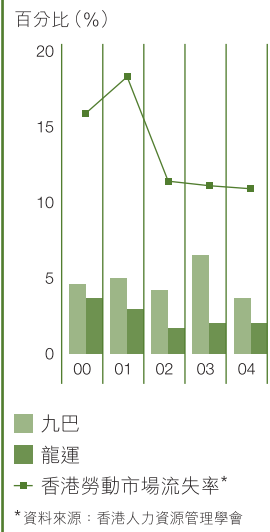
員工溝通

僱員關係政策首重溝通，我們透過六個勞資協商委員會提供具建設性而積極主動的溝通渠道，讓管理層與員工商討日常的巴士運作事宜。九巴及龍運的勞資協商委員會分別按月及每兩個月舉行一次會議，探討工作環境、安全、營運程序及福利事宜。此外，集團為九巴及龍運員工設立專用網頁，以提供管理層通告、即時天氣報告、未來或過去的員工活動等資訊，並推出網上培訓課程和電子學習課程。集團還製作定期視像光碟和員工月刊，向員工報道集團及業界的最新發展。

集團於12月31日之員工數目



員工流失率



*資料來源：香港人力資源管理學會

傑出服務獎

為提倡優質服務文化，九巴於2004年舉辦「傑出服務獎」獎勵計劃，向一共61名表現傑出的員工頒發獎項。此外，集團向全情投入工作，為集團作出重大貢獻的九巴及龍運員工頒發以下獎項：

2004年為車長而設的良好服務年獎和安全駕駛年獎

車長數目	九巴	龍運	總數
良好服務年獎	6,707	200	6,907
安全駕駛年獎	4,332	185	4,517

2004年為車長而設的安全駕駛獎

車長數目	九巴	龍運	總數
15年內從未發生意外	60	2	62
10年內從未發生意外	167	3	170
5年內從未發生意外	596	36	632

2004年為站長、助理站長和顧客服務助理而設的良好服務年獎和勤工年獎

僱員數目	九巴	龍運	總數
良好服務年獎	453	16	469
勤工年獎	298	7	305

一般訓練

培訓是一項重要的人力資源投資。2004年年內，九巴繼續為各職級的員工提供訓練課程，以保持和提升人力資源質素。這些課程主要涵蓋電腦軟件應用、普通話、英語及中文商業寫作技巧、領導才能、溝通及表達技巧。此外，九巴還舉辦多個媒體應對工作坊以及一個處理辦公室投訴及工作壓力的工作坊。年內集團進行了一項全面的員工意見調查，並為巴士維修主管舉辦課程，以提升其管理技巧。

技術及學徒培訓

九巴技術訓練學校向所有維修員工提供培訓，灌輸巴士業內的最新科技知識。2004年年內，我們為1,553名技工舉辦共200個內部訓練課程，並與巴士製造商合辦另外17項課程，供工程師、督導員及科文參加。

九巴開辦為期四年的學徒培訓計劃，確保九巴僱有足夠的熟練維修員工。在2004年，九巴技術訓練學校共有29位學徒畢業，使自1973年以來的畢業生總數增至2,071名。於2004年年底，正在接受培訓的學徒人數為74位。這些高水準的學徒培訓計劃在香港特區政府職業訓練局舉辦的「最佳學徒選舉」大賽中，獲得進一步肯定。

技術及獎項

傑出車長選舉是一項讓九巴及龍運車長展示專業駕駛技術的盛大賽事。大會亦為員工及公眾舉辦巴士展覽和攤位遊戲等消閒活動。2004年度的選舉在九巴沙田車廠舉行，吸引約21,000名市民蒞臨參觀，反應熱烈。在超過8,500名車長中，共有45名獲選參加總決賽。大會以駕駛技術、工作表現，以及對乘客安全及交通條例的認識作為評選標準，向整體表現最優秀的車長頒發「九巴傑出車長」殊榮。

員工福利及康樂活動

為加強團隊精神，九巴於年內組織員工參加各類公司內部及外界的體育及康樂活動，深受員工歡迎。此外，集團僱員於年內積極參與公益慈善馬拉松、2004年渣打香港馬拉松及綠色力量環島行等活動，熱心公益。



傑出車長選舉頒獎典禮

關注環境



保護環境是對未來的投資

全球各地的運輸服務機構在環保方面的責任與日俱增。集團在這方面責無旁貸，務求盡量減少及紓緩各項業務營運對環境的影響。我們信守承諾，以實際行動竭盡企業公民的責任。

環保車隊

我們不斷提升車隊質素，以確保九巴及龍運的巴士符合甚至在多方面超越國際認可的環保標準。憑著創新的科技和設備，集團為旗下巴士引進各項環保設施，在巴士業界享有領導地位。

超低含硫柴油

九巴及龍運全線車隊由2001年1月起改用超低含硫柴油，集團現已擁有亞太區最龐大的超低含硫柴油車隊。超低含硫柴油能大幅降低氧化硫、氧化氮和微粒的排放量。

歐盟引擎

截至2004年年底，九巴及龍運所有巴士均已配備環保引擎，符合歐洲環保部長委員會嚴格的廢氣排放標準。年內，集團引進177部廢氣排放標準相等於歐盟第三代引擎的巴士，令截至2004年年底配備此等引擎的巴士總數增至880部。

我們已根據歐盟引擎規格，為車隊安裝催化轉換器和濾煙器，以進一步提升其廢氣排放標準。

九巴已為所有配備了歐盟第一代或更早期引擎的1,780部巴士安裝催化轉換器，而龍運亦已為較歐盟第一代引擎更早期的九部單層空調巴士安裝催化轉換器。裝上催化轉換器後，裝有歐盟第一代及更早期引擎的巴士的微粒排放標準可分別提升至歐盟第二代及歐盟第一代的水平。

至於安裝了催化過濾器的巴士則能大大降低微粒排放量，並將黑煙排放量降低至接近零度。以微粒排放量而言，此廢氣排放質素符合歐盟第四代引擎的標準。截至2004年年底，九巴已為473部歐盟第三代巴士安裝催化過濾器和廢氣再循環裝置，令其廢氣排放水平十分接近歐盟第四代引擎的有關標準。

以下為九巴及龍運截至2004年12月31日達致相關廢氣排放水平的巴士數目。

廢氣排放水平	達致此水平的巴士數目	
	九巴	龍運
歐盟第一代	839	9
歐盟第二代	2,431	136
歐盟第三代	880	-
總數	4,150	145

海棉空氣過濾器

截至2004年年底，九巴和龍運所有巴士均已安裝海棉空氣過濾器，以取代傳統的紙製空氣過濾器。海棉空氣過濾器屢經測試，證實其可用壽命是傳統過濾器的六倍，而且可保持超卓的隔濾效果，同時大大減少舊隔濾器所帶來的固體廢物。

全環保驅動系統

九巴將高扭力引擎、六波段自動變速裝置、高比率尾軸裝置，以及先進的電子操控變速系統結合為一，成功研發創新的全環保巴士驅動系統。此系統為乘客提供更為舒適穩定的巴士旅程，同時將耗油量及廢氣排放量分別降低6%至10%。由2004年起，全環保驅動系統已成為集團所有新巴士的標準設備。

合成變速箱機油

相對於傳統的礦物質機油，合成變速箱機油可將換油期限由3萬公里大幅延長至10萬公里，令廢油量減少70%。經過2003年的詳細測試後，九巴及龍運所有雙層巴士的變速箱已於2004年轉用合成機油。

以行車里數為本的機油更換計劃

九巴推出以行車里數為本的機油更換計劃，並以電腦輔助程式進行測試，結果顯示機油消耗量和廢油量減少了40%。

革命性的柴油電動混合式巴士

珀麗灣客運有限公司採用三部環保柴油電動混合式空調超低地台單層巴士。這些環保巴士均由充電式電池推動，而且能在煞車及下坡時回輸能源充電。只有當巴士的電池儲電量下跌至預設的水平，其全新設計的小型引擎方會使用柴油驅動。

環保非專營巴士

陽光巴士集團及新香港巴士有限公司的車隊均已配備環保引擎，其中超過20%更安裝了最新面市的歐盟第三代引擎。

環保報告

九巴不時發表環保報告，向公眾說明集團的環保措施和成就。集團最近一份環保報告是在2004年年初出版的《九巴環保屢創先河》，內容包括集團的環保政策、在巴士運作方面所取得的環保成就，以及政府和各環保團體向集團所頒授的獎譽。《九巴環保屢創先河》可於九巴網站下載。

車廠及辦公室

九巴在設計、興建和運作車廠方面，均以環保和節省能源作為主要考慮因素。所有車廠均設有污水處理系統、循環用水設備和環保消防系統，以及安裝採用節能設計的照明、空調及通風系統。

集團在設計及翻新總部的過程中引進「環保辦公室」概念，包括利用預設時間掣於某些不需照明的時段內或者在天然照明已經足夠時關掉照明。此外，我們利用溫度控制器，將辦公室的溫度保持在舒適的水平，並盡量減少耗電量。環境保護署向九巴總部頒發「室內空氣質素檢定證書」，對其工作環境的衛生程度表示讚揚。

廢物處理

污水

集團按照監管標準預先處理日常運作所產生的污水，然後才排放至公眾污水系統。在2004年，九巴裝設有11個自動污水處理系統，能每日為車隊及車廠處理共達804立方米的污水。

廢油及化學廢料

集團將巴士維修程序中所產生的大約1,023,000公升廢潤滑油交予註冊廢油回收商處理，並將344,000千克的固體化學廢料運往指定的垃圾堆填區。

翻新輪胎及循環使用廢輪胎

為了減少工業廢料所帶來的污染問題及充分運用資源，九巴的輪胎翻新工場於2004年共翻新33,000條輪胎，並收集約216噸輪胎碎料，用以製造遊樂場的鋪地材料。

深入社群



集團除了關心旗下各公司的員工，亦關懷各業務所在地的社群。多年來，集團積極參與各類社區及慈善活動，同時透過贊助由香港特區政府、專業團體及慈善機構主辦的各項社區活動，服務青少年、長者、傷健人士及其他有需要的人士，肩負企業公民責任。2004年年內，九巴晉身為香港公益金第五大最高籌款機構，並榮獲香港社會服務聯會推選為「商界展關懷」公司。

九巴之友

乘客並非只是顧客，更是我們的合作夥伴及志同道合的朋友，共同承擔公民責任。九巴的乘客俱樂部「九巴之友」積極參與各項社區建設、公民、教育、環保活動以及社會服務。截至2004年年底，「九巴之友」的會員數目為2,400人，於年內參與6,500小時的社區工作，例如義務探訪老人中心、兒童之家及戒毒中心，以及協辦慈善步行籌款、慈善獎券銷售活動、嘉年華會及環保活動等。香港特區政府社會福利署及推廣義工服務督導委員會均於年內向「九巴之友」頒發獎項，以表揚其對社會的貢獻。

香港公益金及其他非牟利團體

九巴長期以來均積極支持香港公益金的活動。為表揚九巴全體員工所作出的貢獻，公益金向九巴頒授「第五大最高籌款機構」的美譽。此獎項反映集團及旗下員工踴躍支持公益金各項慈善活動，包括企業及僱員募捐計劃、便服日、新界區百萬行、公益金慈善行及「公益慈善馬拉松」半馬拉松賽等。員工並參與聖誕寄語為公益及公益綠「識」日等活動。

年內，九巴的社區贊助亦包括藝術活動以及促進工業發展和加強社會意識的計劃，所參與的活動包括香港工業獎、香港服務獎、香港管理專業協會優質管理獎、「中國愛滋病防治行動」籌款晚會、香港藝術節及世界環保日等。

九巴於4月贊助的「海下灣慈善步行」活動，吸引了超過1,300位人士參與。海下灣是新界區一個海洋保護區，世界自然基金會舉辦是次活動，目的是向香港市民介紹海下灣的美麗環境，並鼓勵他們保護該區的珊瑚及海洋生物。九巴連續第二年為參與這項慈善步行活動的人士提供往來西貢及黃石碼頭的免費接載服務。

集團廣泛地參與業務所在地的各類慈善活動，推動員工關心社會，為大眾謀福祉。

「九巴與您 共闖光輝明天」獎勵計劃

「九巴與您 共闖光輝明天」為集團其中一個主要的教育獎勵計劃，以表揚在香港中學會考中取得10優成績的學生。2004年年內共有11位考生榮獲九巴/龍運免費乘車證。集團於未來一年將繼續支持香港青少年的發展。

協助有特別需要的人士

於2004年11月，九巴及龍運均向不同類型的乘客提供免費巴士服務。為響應香港於11月21日舉行的「長者日」慶祝活動，集團兩家專營巴士公司提供免費巴士服務與65歲或以上的人士，並於一週後（11月28日）為參與「國際復康日」活動的傷健人士及其護理人員提供免費巴士服務，以示支持。