

與董事長的一席話



「我們必須自問，
我們是否以最佳和
最具創意的方式
向顧客提供服務」

陳祖澤太平紳士
董事長

問

載通集團於2006年面對重重挑戰，特別是在核心業務方面。請問集團年內有甚麼正面和不太正面的發展？

答

年內一項令我們深感自豪的成就，是集團不斷提升其安全可靠、勇於創新、關懷社區及保護環境的企業信念及昭著聲譽，並備受各界表揚。集團專營公共巴士業務盈利的下調趨勢，主要是一些非我們所能控制的因素所導致，例如油價、工資、隧道費及利率的上調，以及香港新鐵路通車帶來的激烈競爭等。

但年內集團各方面的業務也取得一些正面的進展，例如在中國內地擴展業務、九巴專營權獲得延續、新票價調整機制的推出、北大嶼山路線取得新客源、跨境業務乘客量上升、取得環保效益、發展地產項目，以及不斷創新來應付轉變等。

問

你提到不斷創新來應付轉變。隨著載通國際的業務組合更趨多元化、營運地域更廣泛，你所指的應付轉變是甚麼意思？

答

公共運輸是一門古老的行業，營運商很容易會變得故步自封、不思進取。然而，世界不斷轉變、人心思變，科技也日新月異。為了應付轉變帶來的挑戰，我們必須

自問，我們是否以最佳和最具創意的方式向顧客提供服務，並推陳出新、與時並進。我們以集團多年來的創新表現為榮，包括推出最先進及環保的巴士，例如兩部全新的歐盟第四代巴士（而車隊的大部分巴士均已符合歐盟第二代及歐盟第三代的標準）、推行各項環保措施（例如將舊光管循環再造等）、開創巴士站柱廣告的先河、舉辦密集式管理培訓課程、於新鐵路通車後重組巴士路線，以至廣泛採用無紙化的運作流程，這些都是集團不斷創新的一部份例子。我們相信，這些創新措施有助達致卓越服務、提升安全程度、促進運作效率及加強環境保護，令集團繼續居於全球巴士行業的領導地位。

問

載通國際如何掌握公共運輸業的創新趨勢？

答

載通國際是全球領先的公共運輸營運商之一，採用最先進的科技，並不斷尋求技術改進，特別是要減少對環境的影響。因此，載通國際積極搜尋全球各地的先進科技，並因應本地情況調整應用，同時與巴士生產商緊密協調，設計切合顧客需要的新巴士。相對全球大部分地區，香港的環境和氣候對巴士的要求帶來較大的挑戰。香港地少人多，使用單層巴士會令巴士數

目和佔用的路面增加一倍，因此我們必須採用雙層巴士。此外，我們必須在香港炎熱的天氣下提供空調設施，令巴士符合基本的舒適標準，同時亦超越其他國家的一般舒適程度。根據顧客滿意程度調查結果，我們的乘客均知道我們所付出的努力。作為一家反應靈敏、以客為先的公共運輸機構，我們亦須考慮不同的環境問題以及環保團體的訴求。

問

你預期集團是否有需要加價，以抵銷推行技術創新和環保措施的成本？

答

我們充分了解公共運輸是關乎日常民生的大事。本集團已努力處理環境污染問題，並對長期以來推廣潔淨科技的創新表現，引以為榮。然而，經營符合最高國際水平

的業務，需要承擔成本，因此最終必須落實「用者自付」的原則。集團需要作出投資來提升服務水平，以及滿足公眾的期望。這是我們對廣大市民的一項承擔。有不少例子可以證明，我們能透過發揮創意達致實踐環保及節約成本的目標，例如翻新舊車胎、採用節能電氣裝置等。

問

載通國際會如何將曼克頓山的售樓盈利，用於其專營巴士業務？

答

曼克頓山的住宅單位仍在發售之中，這個項目將會帶來的盈利總額，目前尚難確定。而該盈利有可能會部份派予股東，部份則予保留，以配合集團未來擴展業務的資金需求，實際安排現在尚未有定案。但有一個重要的原則是，曼克頓山是一次性的發展項目，與我們的核心業務分離，我們不可以用物業發展的盈利來補貼專營巴士業務，就像專營巴士業務的盈利不可以用來資助地產發展項目一樣。

問

你在討論年內的正面發展時，提到集團將業務擴展至內地市場。集團為甚麼要這樣做？你認為集團在內地的發展前景如何？

答

香港的公共運輸市場已經發展成熟，未來只會保持穩定，增幅溫和。然而，內地市場的商業潛力不但龐大，而且不斷增長。隨著中國內地經濟急速增長，當地人民

對公共運輸服務的質和量，均存在更加殷切的需求。載通國際在香港公共運輸市場累積了豐富的營運經驗，並建立了得來不易的國際聲譽，現在正是開拓內地市場，例如北京、深圳、無錫及大連等地的適當時機。由於中港兩地的旅遊及貿易聯繫更趨密切，集團的跨境業務也在不斷擴展，而2008年北京奧運會將為運輸業帶來更多商機。我們將繼續在內地發掘具優厚潛質的項目，以及物色適當的合作夥伴。

問

集團未來的發展理想及策略是甚麼？

答

集團將繼續在區內，尤其是中國內地擴展業務。無論在發展成熟的香港市場或新的營運地區，我們都會繼續開發創新和環保的科技和服務、推出先進的巴士設計，以及建立多元化的業務組合。

問

你說香港已是發展成熟的市場，那麼這個市場還有增長空間嗎？

答

要擴大發展空間，我們必須鼓勵各階層員工突破思維。我們在香港的經營範疇至今以巴士業務為主，但未來也許有機會經營其他形式的運輸行業及與其相關的業務。

我們不要忘記，增長並不一定限於擴大業務規模；若能精簡運作，以較少資源達致更高的服務質素、提升與業務相關人士享有的價值，其實也是一種增長。