



企業社會責任

概覽及策略

作為世界領先的公共運輸營運商之一，載通國際在今天瞬息萬變、關係緊密的環球社區中經營業務，特別關注業務營運對社會和環境造成的影響。載通國際致力推動可持續的經濟發展，與僱員、顧客、地方社群及廣大市民攜手並肩，改善生活質素。我們的目標是盡量減低業務營運對環境的影響，為社會謀求福祉，並以具透明度和切合時宜的方式，與各界人士保持溝通，並與其他目標一致的機構合作無間。

我們的企業社會責任策略是以推動香港和中國內地兩大市場的經濟及社會發展為核心目標。不管業務擴展到任何角落，我們都會致力締造一個更美好、更能可持續發展的世界。



集團各員工必竭盡所能，繼續加強環保，以助保護新界南生圍等地的美麗景色

一間
關愛社群
的公司

重視溝通

顧客服務文化

對載通國際每位員工來說，團隊合作最為重要，我們透過與員工、顧客及社區的緊密合作，提供最高質素的顧客服務，配合業務所在地的社會和環境需要。

「八達通」聰明卡

1997年引入的八達通卡電子繳費系統，已被香港大眾廣泛用以繳付公共交通車資。事實上，該系統是現今世界上最先進及最龐大的無接觸式聰明卡收費系統，不但滲透率及交易量最高，用途也最廣泛。以八達通卡繳費金額和使用次數計算，集團現為香港最大的八達通卡企業用戶之一。於2007

年，集團的專營巴士車費收入中有大約88%是透過八達通卡繳付。八達通卡讓乘客登車更快捷方便，而集團亦可節省收集及處理硬幣的成本。

八達通巴士轉乘計劃 （「轉乘計劃」）

集團不斷尋求方法，優化及擴充九巴及龍運旗下路線網絡或與其他公共運輸機構合辦的八

達通巴士轉乘計劃。這些計劃為乘客提供第二程接駁巴士的車資折扣優惠，不但改善了公共交通網絡的覆蓋範圍、節省了維持一個規模更龐大的運輸網絡所需要的額外資源，更可紓緩繁忙道路上的擠塞情況。截至2007年年底，九巴共營辦68個八達通巴士轉乘計劃，覆蓋258條巴士路線，而龍運則營辦六個八達通巴士轉乘計劃，適用於13條巴士路線，其

中包括前往香港迪士尼樂園和亞洲國際博覽館的路線。

我們支持香港特區政府為保護環境而推出的「藍天行動」，並主張重組路線和取消使用率低的路線，集團亦推出不同的八達通巴士轉乘計劃，務求將因為路線的改變對乘客造成的影

響減至最低。這項減少巴士行走的措施可締造保護環境和節省運輸資源的雙贏局面。

巴士車資折扣計劃

我們致力為顧客提供專注、可靠和物超所值的公共交通服務。

九巴及龍運為使用八達通繳付車資的乘客提供各類折扣和優惠。九巴和龍運推出的下列車資優惠計劃於2007年內繼續生效。這些優惠計劃由2006年初個別日期起生效，為期36個月。

| | 折扣優惠 | 不適用 | 生效日期 |
|--------------------------|--------------------------------|------------------|--------------------|
| 1. 65歲或以上的乘客 | 於周日及公眾假期每程票價一律為港幣2元或半價，以較低者為準 | 機場「A」線及馬場路線 | 2006年1月28日 |
| 2. 車費為港幣15元或以上 | 即日回程乘搭同一條路線或同一組路線，回程車費可享有20%折扣 | 機場「A」線，馬場路線及消閒路線 | 2006年2月19日 (附註) |
| 3. 車費為港幣10元至14.9元 | 即日回程乘搭同一條路線或同一組路線，回程車費可享有10%折扣 | 機場「A」線，馬場路線及消閒路線 | 2006年2月19日 (附註) |

附註：上述第(2)及第(3)項車資優惠計劃，已由2006年7月1日起擴展至聯營的過海隧道路線。

巴士候車亭

我們繼續推行巴士候車亭改善計劃，目的為乘客改善候車環境。年內，九巴及龍運分別加建了35個和一個新候車亭，令九巴和龍運的候車亭總數於2007年年底分別增至2,383個和30個，並在亭內安裝共2,717個廣告版位。這些候車亭不但為乘客帶來方便，同時亦為集團的專營巴士業務帶來廣告收入。

數碼互動巴士站

於2007年年底，九巴在尖沙咀天星碼頭、廣東道及彌敦道沿路設置了八個數碼互動巴士站，此等巴士站裝設有發光二極管和液晶體顯示屏，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，並讓乘客瀏覽九巴網站，使用點到點路線搜尋和查閱巴士服務資料。

顧客服務中心

現時，九巴共擁有八個顧客服務中心，分別位於尖沙咀、紅磡、沙田、美孚、荃灣、藍田、屯門及天水圍的公共交通匯處，為公共運輸服務使用者提供一站式的服務。在這些服務中心內，親切友善的顧客服務大使會協助乘客，提供路線和時間表等資料，並收集乘客意見。顧客服務中心的多媒體設備設有「數碼地圖乘客諮



九巴美孚顧客服務中心提供的多媒體設備

詢系統」，不但為使用者提供路線搜尋功能，更利用立體地圖瀏覽目的地的四周地標。九巴於2006年首度推出該創新系統，深受乘客歡迎。顧客亦可利用多媒體設備瀏覽九巴網站。中心還提供八達通卡服務和九巴紀念品銷售服務。

龍運在香港國際機場設有顧客服務中心和票務處，提供乘客查詢、票務和失物認領的一站式服務。

查詢熱線

九巴的顧客服務熱線繼續是集團與顧客溝通的有效渠道。於2007年，查詢熱線共處理了大約380萬個來電，即平均每月處理約32萬個來電。熱線每天24小時不停運作，以廣東話、英語及普通話為市民提供快捷的巴士路線資料、交通消息、九巴服務最新資訊、留言信箱服務和巴士路線資料的短訊服務(SMS)。此外，熱線由每天早上7時至晚上11時還提供專人接聽服務。龍運的顧客服務專線於2007年內共處理超過14,500個來電，即平均每月大約1,200個來電，並收集和處

理顧客的意見及協助提供有關失物的查詢。

九巴的顧客服務熱線引領業界潮流，備受國際推崇。這項熱線服務在Contact Center World Awards 2007亞太區賽事勇奪兩個組別的金獎，更以亞太區代表的身份，與其他來自美洲、歐洲、中東和非洲的得勝隊伍參加ContactCenterWorld.com主辦的Contact Center World Awards決賽。決賽於2007年在美国拉斯維加斯舉行，我們的顧客服務熱線憑著卓越的服務，榮獲最佳客戶服務中心(50名僱員以下)及最佳創新科技組的金獎。

企業網站

集團的網站(www.tih.hk)提供有關載通國際及其附屬公司個別業務的廣泛資料，而九巴網站(www.kmb.hk)則提供方便易用的點到點路線搜尋服務，協助視障人士和互聯網初學者克服障礙，在網上取得有關運輸服務的資料。於2007年12月，每天瀏覽網站平均達到530萬人次，反映網站持續深受歡迎。

顧客溝通

為了保持集團在市場的領導地位，我們需要聽取市民的意

見和了解顧客的需要。有鑑於此，我們十分重視顧客的意見，並時刻積極了解顧客的需要和期望。2007年，九巴的「民意車廂」(改裝自一部單層巴士)出訪了香港10個地區，收集乘客對九巴服務的意見。此外，九巴又舉辦了六次乘客聯絡小組會議，目的是收集及評估市民對巴士服務的意見和期望。會議由大學講師主持，香港特區政府運輸署亦派出代表在會上擔任觀察員。我們參考所得的各種建議，對九巴的服務作出適當的提升和改進。整體的意見反映出乘客對九巴的服務普遍感到滿意。同樣地，龍運亦在年內舉辦了六次乘客聯絡小組會議，乘客的反應良好。

九巴致力於加強顧客溝通的熱忱，於2007年再次獲得表揚。繼2006年成功地參與由中國國際公共關係協會主辦的「第七屆中國最佳公共關係案例大賽」，其中「九巴裝備民意車廂更能廣納民意」及「九巴環保與你同路」的推廣活動分別奪得社區關係組別及環境保護組別銀獎，九巴榮獲2007全國消費者最喜愛香港品牌金獎。此外，「2006九巴乘客聯絡小組會議報告」則獲Apex 2007 Awards for Publication Excellence大獎，再次證明公司搜集顧客意見的方法優勝。

資料刊物

年內，我們出版《九巴環保屢創先河》小冊子，介紹九巴最新的環保工作。小冊子重點介紹九巴在巴士、車廠及企業層面所推行的環保措施，同時介紹我們如何為香港的經濟和社區發展作出貢獻。此外，我們亦出版《九巴載你 玩盡全香港》旅遊指南，介紹香港26個景色怡人的旅遊勝地，並附設各景點的地圖及相關巴士路線的資料。

2007年，龍運向市民派發了超過17,000份宣傳單張，其中包括提供龍運的機場巴士路線和時間表的通天巴士卡及有關龍運北大嶼山及機場巴士服務的資料。

市場推廣及公民教育

為了讓市民了解集團的環保工作，九巴在2007年舉行了12場記者會和簡報會，介紹各項嶄新的環保措施，包括引進歐盟第四代巴士引擎、改善污水循環系統、輪胎「零棄置」、主件翻修廠的各項環保設計、為全線巴士裝上Posilock密封式加油系統、電子站務管理系統，及改善巴士廢氣的排放水平。

我們亦舉行記者會，宣傳嶄新的巴士技術及創新，包括巴士站的多面旋轉式路線資料板及巴士上新的緊急出口。

九巴推出全新的「乘客之道公民教育計劃」，其中主要包括一系列六輯的10秒鐘公民教育電視宣傳短片(三個以環保為主題和三個著眼於乘客安全)，於2007年4月至2008年2月期間播出，藉以鼓勵乘客在巴士上遵守秩序、律己守禮。為了進一步推廣這些公民教育訊息，我們在50多部巴士及超過1,000個巴士候車亭展示10個有關的宣傳設計。

2007年，香港特區政府透過「流動多媒體」系統，推廣環保訊息，教導市民提升空氣質素的好處。



秉持承諾

員工和安全

公司秉持「以人為本」的宗旨，除致力為乘客提供舒適安全的服務，更顧及 13,000 名員工的需要。載通國際重視優質服務、團隊合作及具行業創見的企業文化，乃以員工為基礎。有見及此，我們持續重視對員工的密集培訓和再培訓工作，以圖建立一個著眼於工作表現、團隊合作和關注社會責任的工作環境。

多年來，集團繼續投放大量的人力和資源，加強巴士及渡輪的運作安全。主要的措施包括為車長及船員提供全面的培訓、加強監察操作的程序、改善巴士設計，以及為車隊及渡輪實行嚴格的維修保養計劃。集團透過培訓、鼓勵和獎賞，建立一個安全至上和力求優質服務的工作文化。

下表列出集團各業務分部於 2007 年和 2006 年年底的員工數目：

| 業務分部 | 2007 年 | 2006 年 |
|---------------------|---------------|---------------|
| 專營公共巴士業務 | | |
| • 九巴 | 12,000 | 12,133 |
| • 龍運 | 443 | 432 |
| 非專營運輸業務 | 817 | 784 |
| 媒體銷售業務 [#] | 71 | 69 |
| 國內運輸業務 [*] | 7 | 7 |
| 總數 | 13,338 | 13,425 |

[#] 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營企業之員工

員工溝通

集團與各界人士的交往乃建基於良好的溝通，而與員工的良好關係也是以良好溝通為基礎。九巴及龍運的六個勞資協商委員會，是一個具建設性和積極主動的溝通渠道，讓管理層和員工代表深入商討巴士日常運作的事宜。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，以檢討安全及營運程序、工作環境及員工福利等事宜。此外，集團亦設立專用網頁，提供管理層通告、即時天氣報告、臨近或

過往的員工活動資料，供九巴及龍運員工瀏覽。集團亦定期製作視像光碟，如「900茶水站」和員工月刊，以創新和互動的溝通途徑，讓前線員工了解公司的政策，知悉集團內外的最新發展。此外，我們還在總部設立員工圖書館，推廣延續性的自學精神。

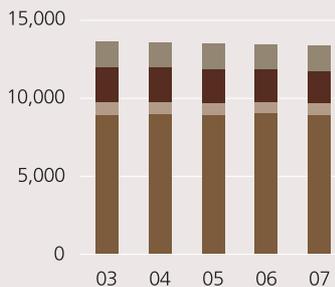
為促進僱員關係及加強彼此溝通，集團人力資源部設立了九巴僱員關係及傳訊組，於年內推出僱員關懷計劃，包括為僱員及其家屬提供專業輔導服務，以及舉辦康體活動。

一般僱員培訓

集團認為，培訓員工不僅能提升工作能力，也是集團對目前和未來人力資源的一項重大投資。2007年內，集團通過目標明確、由上而下的培訓方法，令集團在革新及創意方面皆有顯著進步。於2007年，集團為九巴和龍運的員工舉辦了多個培訓課程，主題包括管理技巧、人際關係及溝通技巧、電腦軟件應用及英文寫作技巧等。我們又為九巴及龍運的管理層員工舉辦Myers-Briggs Type Indicator(「MBTI」)團隊合作工作坊，藉以培養團隊精神和提升部門表現。另外，集團年內有305名員工參加了由職業安全健康局與香港特區政府勞工處合辦的安全培訓課程。

集團於12月31日之員工數目

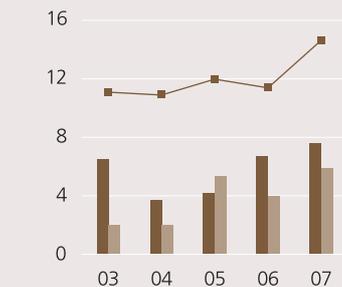
員工數目



■ 車長
■ 其他車務人員
■ 服務支援
■ 其他

員工流失率

百分比 (%)



■ 九巴
■ 龍運
— 香港勞動市場流失率*

*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2007年繼續舉辦「傑出服務獎」獎勵計劃。年內，一共有51名表現傑出的員工獲頒發獎項。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：

2007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 | 6,467 | 279 | 6,746 |
| 安全駕駛年獎 | 4,033 | 186 | 4,219 |

2007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 | 391 | 21 | 412 |
| 勤工年獎 | 235 | 7 | 242 |

與專營公共巴士業務一樣，集團非專營運輸業務部旗下的營運公司亦同時頒發良好服務和安全駕駛獎項，以表揚在年內表現優秀的司機。

為了建立關懷備至、愛護社群的工作環境和發揚團隊精神，集團舉辦了多次傳媒活動，以表揚員工的敬業精神和出色表現，其中包括安排傑出服務獎、安全駕駛獎及長期服務獎的得獎者接受傳媒訪問，以及發表特稿介紹首名女維修員工、獲獎的熱線服務主管，以及在九巴工作的父子兵。

九巴
駕駛導師
盧漢鍾

車長培訓

我們致力為乘客提供安全、舒適和可靠的客運服務。多年來，我們向設於沙田車廠的九巴車長訓練學校(「訓練學校」)投入大量資源，以培訓新入職

的車長，並提供深造課程提升現職車長的駕駛技術。現時，訓練學校擁有超過30名駕駛導師及30多輛訓練巴士。

新入職的車長需要在訓練學校修讀一系列的訓練課程，其中包括強調安全駕駛和顧客為本的理論課程，以及路面駕駛技術訓練的實用課程。車長除了參加香港特區政府舉辦的駕駛考試外，更須通過集團嚴格的內部評估，以確保他們符合駕駛資格並能履行其職責。另一方面，訓練學校亦為經驗豐富的車長舉辦高級培訓課程，除了加強他們的安全意識，更提醒車長為乘客提供更舒適的旅程。

於2007年年底，九巴為車長訓練學校引進了最先進的巴士模擬駕駛室。駕駛室裝設了全港首個高像真度巴士模擬駕駛訓練系統，能模擬現實世界的路面環境及車輛活動，有助訓練和改善車長在不同的駕駛情況下的判斷能力和駕駛表現。在車長完成模擬駕駛訓練後，該系統還把記錄巴士行車表現資料，包括乘客舒適度指標、行車速度和旅程時間的報告編製



出來。模擬駕駛室裝置了四台模擬駕駛器，每台駕駛器上裝設三部42吋等離子顯示屏，能播放仿真度極高的三維立體駕駛景觀，模擬駕駛器還設有仿真的巴士駕駛艙，內置真實尺碼的司機座椅、駕駛盤、加速裝置、制動裝置及儀錶板等，使受訓的車長能感受到逼真的路面操作環境。於模擬駕駛期間，車長甚至能感覺到仿似真

巴士駛過不同路面時所產生的震盪，並能聽到模擬駕駛艙內外發出的聲音。訓練期間導師會從旁指導。模擬駕駛結束後更會作出檢討及分享駕駛經驗，讓學員改進駕駛技術。

監察車長表現

集團設有專責小組，透過有系統的評估機制定期監察車長表

現。為表現欠佳的車長提供再培訓以作改進。九巴另設有表現管理小組，協助車長認識自己的長處和短處，並對表現欠佳的員工採取紀律行動，而表現突出的車長則獲集團頒授各項獎賞以作表揚。集團的非專營巴士和渡輪服務也採納相若的措施，以監察車長和船員的表現。



車長訓練學校新引入的四台最先進的模擬駕駛系統，圖為其中一台



我們的專業維修隊伍恪守嚴格的維修標準，確保巴士運作安全可靠、效率卓越

為了有效地提高道路安全，集團於1990年開始推出九巴和龍運車長安全駕駛獎，以表揚傑出的車長。年內，集團向安全表現優秀的九巴和龍運員工頒發以下獎項：

2007年為車長而設的安全駕駛獎

| 車長數目 | 九巴 | 龍運 | 總數 |
|------------|------------|-----------|------------|
| 35年內從未發生意外 | 1 | — | 1 |
| 30年內從未發生意外 | 3 | — | 3 |
| 25年內從未發生意外 | 7 | — | 7 |
| 20年內從未發生意外 | 43 | 2 | 45 |
| 15年內從未發生意外 | 69 | — | 69 |
| 10年內從未發生意外 | 166 | 2 | 168 |
| 5年內從未發生意外 | 542 | 20 | 562 |
| 總數 | 831 | 24 | 855 |

巴士設計及維修

巴士的設計及維修，對提升行車安全和舒適度至為重要。多年來，九巴的工程組員一直積極與大型巴士製造商合作，確保新巴士的設計能適合香港獨特的運作環境。此外，我們還利用車速限制儀和電子速度記錄器等標準行車資料記錄設備來記錄和監察車隊行車時的表現，以監察和加強行車安全。

九巴和龍運的巴士均按照完全符合現行ISO認證標準的維修計劃，每日、每月及每年在其車廠內接受專業的檢查和測試。此外，我們的專營巴士亦不時在車廠內接受香港特區政府運輸署工程師的隨機突擊抽查。

綜合巴士監察系統

九巴的新巴士均配備包括潛望鏡的三合一綜合巴士監察系統。在駕駛時，車長可利用該系統的潛望鏡監察巴士上層的情況、在倒車時查察車後的物件，以及在車門開啓時監察乘客下車的情況。

船員訓練

珀麗灣客運有限公司(「珀麗灣客運」)渡輪業務以確保船上安全為首要重任。珀麗灣客運的船員除了具有海事資格和航海經驗，更參與公司持續進修和專業訓練課程。

新入職的渡輪員工必須參加各項培訓課程，以便全面掌握雙體船在駕駛和航行各方面的操作、船上安全及顧客服務。公司還提供持續專業進修課程以提升船員的專業技能，例如有效地操作雷達和甚高頻(VHF)無線電通訊系統等，並鼓勵船員參加由職業訓練局舉辦的乘客安全、急救、消防及求生技能訓練課程。

我們定期進行緊急演習，以提升渡輪員工的應變能力，讓他們能夠快捷地及有效地應付任何緊急情況。此外還定期舉辦船上消防、碰撞及設備故障演習。我們特別注重船員的安全意識及對乘客舒適度的感覺。透過不斷檢討和改進，我們希望能夠保持優秀的服務和良好的安全記錄。

技術及學徒培訓

九巴技術訓練學校於1973年成立，負責向集團維修員工灌輸最新的巴士運輸科技知識。於2007年，我們為1,698名技術人員舉辦共233個內部訓練課程，並與巴士製造商合辦九項課程，供107名工程師、督導員及科文參加。

九巴技術訓練學校亦為年輕中學畢業生舉辦為期四年的學徒培訓計劃，以栽培足夠的熟練維修員工。在2007年，九巴技術訓練學校共有21位學徒畢業，令學校自成立以來畢業生的總數達至2,113名。於2007年年底，正在接受培訓的學徒人數為164位。這些高水準的學徒培訓計劃於2007年再獲肯定，三位學徒在職業訓練局舉辦的2007年「最佳學徒選舉」大賽中，分別奪得汽車修理機電組別的亞軍、第五名及第六名。得獎者獲邀前赴日本參觀萬事得車廠。



考慮周詳

公益事務

集團秉持熱心社群的悠久傳統，積極參與廣泛的社區外展活動，透過贊助政府和慈善機構的活動，照顧青少年、長者、傷健及貧困人士的需要。2007年，集團再度榮獲香港社會服務聯會頒授「商界展關懷」標誌，並再獲香港公益金頒發公益優異獎。

九巴之友

九巴的乘客是我們的合作夥伴及志同道合的朋友，共同承擔公民責任。為了發揚這文化共識，我們已將九巴乘客俱樂部「九巴之友」的運作理念推廣至

集團其他業務。於2007年內，「九巴之友」的2,850位會員總共投入大約11,000小時，義務參與社區建設、公民教育、環境保護及社會服務等活動。會員亦探訪兒童之家、老人中心及庇護工場，以及參與慈善步行籌款、慈善獎券銷售活

動、嘉年華會及環保活動等。自12年前成立以來，「九巴之友」總共投入了超過60,000小時的義務工作，於2007年獲得香港特區政府社會福利署的表揚，獲選為「2006年最高服務時數獎」（私人團體—最積極動員客戶參與獎）的季軍。

香港公益金及其他 非牟利團體

集團旗下各公司一向積極支持社區慈善活動，協助照顧青少年、長者、弱能及需要幫助的人士。集團熱心贊助社區活動，包括公益金舉辦的企業及僱員募捐計劃、公益慈善馬拉松(半馬拉松賽)、公益服飾日及新界區百萬行，以及香港特區政府、專業組織和慈善團體舉辦的其他公益計劃。

繼2006年後，九巴於2007年再次榮獲香港公益金頒發公益優異獎，並獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌，成為「商界展關懷」公司。

年內，九巴贊助的社區活動包括藝術、文化、體育以及有關促進工業發展和加強社會意識的計劃，受惠項目包括香港藝術節、香港傑出運動員選舉、香港傑出青年義工計劃、香港工業獎、香港管理專業協會優質管理獎，以及大中華文化全球協會。

此外，集團另一附屬公司路訊通控股有限公司(「路訊通」)獲香港社會服務聯會頒發商界展關懷「5年以上標誌」，表揚其致力履行良好企業公民責任的長期承諾。路訊通持續透過其「流動多媒體」系統，為不少慈善團體和非牟利機構發放社區服務訊息和捐獻呼籲。

協助有特別需要的人士

一如以往，集團於2007年11月招待本港不同類別的乘客免費乘搭其專營巴士路線的巴士。九巴及龍運於2007年11月18日的「長者日」讓65歲或以上的乘客免費乘搭，並於2007年11月25日的「國際復康日」提供免費巴士服務予傷健人士及其護理人員。年內，九巴和龍運繼續與傷健人士團體緊密合作，透過舉辦論壇等活動，探討如何為傷健人士提供更完善的公共運輸服務。

九巴的長跑隊成員多次在渣打香港馬拉松賽事中贏得獎項





關懷備至

愛護環境

作為國際上的一家成功企業，集團一向深明本身對環境及社區所肩負的企業責任。我們相信保護環境是重要的，並繼續推行和發展相關的工序及產品，來減少業務運作對環境所造成的影響。九巴榮獲香港優質標誌局認證，而我們出版的《九巴環保屢創先河》則獲Apex 2007 Awards for Publication Excellence大獎，反映九巴堅持將來的發展必須是可持續的。

九巴的卓越環境管理獲香港優質標誌局表揚

九巴獲香港工業總會轄下香港優質標誌局(「標誌局」)頒發「香港Q嘜環保管理計劃」認證，以表揚九巴專營巴士服務

以及其九龍灣車廠、荔枝角車廠、沙田車廠及屯門車廠四間車廠所提供的巴士保養及維修服務均符合香港Q嘜環保管理計劃(「計劃」)規定的環保管理標準。該計劃是標誌局設計的系統認證計劃，以協助公司識別、控制及監察業務營運對環

境的影響。九巴每季接受一次監督審核，以確保在認證期內(2007年5月4日至2010年4月30日)繼續符合嚴格的環境管理標準。我們是首家獲得此項認證的上市公共運輸機構。

環保巴士

九巴和龍運不斷提升車隊質素，以確保其巴士在各方面均符合甚至超越最新的國際認可環保標準，透過採用各項創新科技和設備，領導香港以至全球同業提升巴士的環保表現。

歐盟引擎

2006年，九巴開創業界先河，率先引進一部配備歐盟第四代引擎的丹尼士三鋒型 Enviro 500 雙層巴士，以及一部配備歐盟第四代引擎的富豪奧林比亞 B9TL 巴士原型，以因應本地運作環境接受測試。2007年，集團進一步為車隊引進一部歐盟第四代 Scania 原型和 61 部符合歐盟第三代排放標準的新巴士。

九巴及龍運的巴士均已全部配備環保引擎及減排裝置，符合

歐洲環保部長委員會嚴格的廢氣排放標準。九巴已為所有配備了歐盟第一代或更早期引擎的巴士，而龍運亦已為其配備了歐盟早期引擎的巴士，安裝了催化轉換器。裝上催化轉換器及同時採用超低含硫柴油後，令裝有歐盟第一代及更早期引擎的巴士的微粒排放標準分別提升至歐盟第二代及歐盟第一代水平。

此外，九巴共有 504 部歐盟第三代巴士已安裝了催化過濾器及廢氣再循環裝置。這些裝置大大降低微粒排放量，並將黑煙排放量降低至接近零度，令其廢氣排放水平十分接近歐盟第四代引擎的相關標準。

以下為九巴及龍運截至 2007 年 12 月 31 日達致相關廢氣排放水平的巴士數目：

| 達致此水平的巴士數目 | | | |
|----------------------|--------------|------------|--------------|
| 廢氣排放水平 (按微粒排放量計算) | 九巴 | 龍運 | 總數 |
| 歐盟第一代 | 527 | 3 | 530 |
| 歐盟第二代 | 2,403 | 134 | 2,537 |
| 歐盟第三代 | 447 | 16 | 463 |
| 歐盟第四代 | 670 | 2 | 672 |
| 總數 | 4,047 | 155 | 4,202 |

集團非專營運輸業務部的車隊亦配備了環保引擎。

超低含硫柴油

集團目前擁有亞太區最龐大的超低含硫柴油車隊，其柴油含硫量低於 0.005%。超低含硫柴油能大幅降低二氧化硫、氧化氮和微粒的排放量。集團在香港的車隊逐漸採用新引進的「歐盟第五代柴油」，其含硫量為 0.001%。這種含硫量近乎零的新款柴油能減低排放量，進一步改善環境質素。

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配備環保引擎，其中超過 63% 的巴士裝有歐盟第三代或歐盟第四代引擎。

革命性的柴油電動混合式巴士

珀麗灣客運擁有三部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，並採用能源再生設計，在煞車及下坡時能回輸能源充電，因而大大減低黑煙排放。只有當巴士的電池儲電量下跌至預設的水平，方會使用車上的柴油驅動小型引擎。

合成變速箱機油

九巴及龍運所有雙層巴士的變速箱已於2004年起全面轉用合成機油。相比於傳統的礦物質機油，合成機油能令廢油量大幅減少80%。合成機油亦令每次換油期限由3萬公里大幅延長至15萬公里。

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程式結合為一，成功研發創新的全環保巴士驅動系統。此系統除了為乘客提供更為舒適穩定的巴士旅程外，更有助降低行走市區和高速公路巴士的耗油量及廢氣排放量。

海棉空氣過濾器

自2004年起，集團所有雙層巴士均已安裝海棉空氣過濾器淨化空氣。海棉空氣過濾器經過無數測試後，證實其平均壽命可長達12個月，較傳統的紙空氣過濾器高出6倍。海棉空氣

過濾器能有效淨化空氣之餘，亦同時大大減少使用傳統過濾器所產生的固體廢物。

廢物處理

明智減廢計劃

多年來，盡量減少和妥善處理廢物一直是集團關注的重點環保問題。年內，九巴在日常運作過程中，持續在節約資源和減少廢物方面取得理想的成效，特別是回收廢紙、即棄電池及光管、減少製造泥渣，以及採用長壽光管等。集團推行固體廢物管理計劃，有效地使用物料和大幅減少製造固體廢物。九巴對保護環境不遺餘力，於2007年再度獲香港特區政府環境保護署頒發「卓越明智減廢標誌」。集團致力探索、制訂及推行環保措施，以減低業務營運可能對生態環境帶來的負面影響。

翻新輪胎及循環使用廢輪胎

為了減輕工業廢料對環境所造成的影響及充分運用資源，九

巴的輪胎翻新工場於2007年共翻新了34,400條輪胎，令工場自開始運作以來的翻新輪胎總數超過600,000條。為了進一步探索將廢輪胎循環再用的每個可能性，九巴於2006年7月委託輪胎回收商收回本來需要傾倒於政府垃圾堆填區的廢輪胎，以抽取其中不同的物料，製成各種產品，例如遊樂場鋪地材料或其他橡膠產品等。截至2007年年底，輪胎回收商已透過這項回收計劃回收了超過20,000條廢輪胎及230噸輪胎碎料。

光管回收

於2006年，九巴成為全港首間參與光管回收計劃的企業。為了減少固體廢物對環境所造成的影響，九巴委託了一間持牌承包商定期回收舊光管，循環再造。承包商在政府化學廢物處理中心將舊光管內含的水銀抽掉、把玻璃管壓碎，然後將收集到的水銀、玻璃粒及其他金屬部件循環再用。於2007年內，約有62,000支舊光管被送

到政府化學廢物處理中心循環再造。

廢油及化學廢料

巴士在維修程序中會產生廢棄的潤滑油，於2007年內集團將約為879,000公升(2006年：890,000公升)廢棄潤滑油交予註冊廢油回收商處理，並將大約362,400千克(2006年：335,880千克)的固體化學廢料經註冊化學廢料回收商運往香港指定的垃圾堆填區。

污水

九巴車廠裝設有11個自動污水處理系統，能為車隊及車廠每日處理高達773立方米的污水。車廠會按照監管標準將污水預先處理，然後才排放至公眾污水系統。

自行研發的過濾器壓縮機

2007年內，九巴繼續使用為九巴贏得2006香港環保企業獎中的環保實用創意優異獎的自行研發過濾器壓縮機。自九巴於2005年首次推出該壓縮機以

來，廢棄的燃料及機油過濾器的體積已縮減了60%，有助減少製造固體化學廢物，及延長垃圾堆填區的壽命。此外，於壓縮過程中排出的廢棄潤滑油經回收後又可循環再造，進一步提升環保效益。

環保辦公室

集團在設計、興建和車廠運作時，均以環境保護和節省能源作為首要考慮因素。九巴和龍運所有車廠均有專門設備，包括污水處理系統、循環用水設備和環保消防系統。車廠內的照明、空調及通風系統均採用節能設計，藉以減省能源。集團亦定期在車廠範圍內抽樣檢驗空氣樣本，確保工作環境空氣清新。

集團在設計及翻新其香港總部過程中引進「環保辦公室」概念，包括安置預設時間掣，在不需照明的時段內或者在天然照明已經足夠時，自動關掉照明系統。為響應香港特區政府的「藍天行動」，我們利用溫度

控制器，將辦公室內的冷氣溫度維持在攝氏25.5度，藉以節約能源和減少空氣污染。環境保護署轄下之室內空氣質素資訊中心向集團總部大樓頒發良好級別「室內空氣質素檢定證書」，以表揚集團致力保持衛生的工作環境及良好的空氣質素。

九巴
首席機械工程師
沈乙紅

