

優質服務

這是我們致力於提供優質服務及進一步培訓人才的一年，集團具備了足夠的能力鞏固其在香港及中國內地運輸服務市場的領導地位。

鍾士元爵士

主席



親愛的股東及夥伴：

本人謹代表董事會欣然宣佈，雖然集團在香港的公共運輸業務的財務表現於2009年下半年某程度上受到燃油價格上升及鐵路網絡擴展的影響，但載通國際控股有限公司（「載通國際」）憑著高生產力及高效率的經營模式，帶動業務持續增長。於2009年，我們致力於培訓人才及提供更高的服務質素。本人相信集團將能進一步鞏固在香港及中國內地運輸服務市場的領導地位。

集團財務業績

截至2009年12月31日止年度，集團的股東應佔盈利為港幣6.735億元，較2008年的港幣6.587億元上升2.3%。每股盈利相應由2008年的港幣1.63元上升至2009年的港幣1.67元。2009年的盈利包括本集團物業持有及發展部旗下全資附屬公司Lai Chi Kok Properties Investment Limited於年內進一步售出曼克頓山五個住宅單位（2008年為27個住宅單位）而獲得的非經常性除稅後盈利港幣1.861億元（2008年為港幣3.662億元）。若撇除出售物業的非經常性盈利，2009年本公司股東應佔盈利為港幣4.874億元，較2008年的港幣2.925億元上升66.6%。

於2009年，集團旗下九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）及龍運巴士有限公司（「龍運」）經營的專營公共巴士業務的總車費收入較2008年微升0.1%，這主要由於車資自2008年6月8日起上調4.5%。然而，由於來自鐵路的競爭加劇，加上客運需求因經濟下滑及失業率上升而下跌，均導致總載客量較2008年減少2.2%，因而大幅抵銷了車費收入的增長。我們專營公共巴士業務的總營運支出主因受惠於2009年的平均燃油價格較2008年下降，專營公共巴士業務的總營運支出因而減少，令九巴及龍運於2009年錄得正盈利增長。

儘管於年內受到經濟下滑及人類豬型流感爆發的負面影響，集團的非專營運輸業務陽光巴士控股有限公司及其附屬公司（「陽光巴士集團」）仍於2009年維持穩定的業務增長。陽光巴士集團致力持續加強其品質管理系統，並增購旅遊巴士為新商業合約客戶服務，提升服務質素。

於2009年，我們進一步調整在中國內地的業務組合，出售了在大連的合營合作企業的所有權益。並為股東帶來回報。本集團於北京及深圳的合營運輸公司繼續取得令人滿意的財務表現。至於路訊通集團，其2009年股權持有人應佔盈利較2008年下跌67.1%。

股息

董事會已宣佈派發普通末期股息每股港幣1.05元及特別股息每股港幣1.00元（2008年為普通末期股息每股港幣1.05元）。連同於2009年10月15日派發之普通中期股息每股港幣0.30元（2008年為普通中期股息每股港幣0.30元），全年股息將為每股港幣2.35元（2008年為每股港幣1.35元）。全年所支付的股息總額為港幣9.486億元（2008年為港幣5.449億元）。

請注意上述之2009年特別股息每股港幣1.00元，乃從銷售曼克頓山住宅單位的盈利中撥付，惟須經股東於2010年5月舉行的股東週年大會上通過，方能作實。

致力提供優質服務

面對要求不斷提升的經營環境，作為一間公共服務業的提供者，集團深明現今需要提供更優質的服務，才能應付各項挑戰。面對鐵路網絡不斷擴張、燃油價格自2009年下半年反彈，以及顧客期

**我們於2009年12月
引進香港首部配備歐盟
第五代環保引擎的兩軸
空調雙層巴士，體現我們
對提供最環保巴士的承諾。**

望日益增加，集團選擇更專注發揮本身所擁有的各項核心優勢。我們於2009年12月引進香港首部配備歐盟第五代環保引擎的兩軸空調雙層巴士，體現我們對提供最環保巴士的承諾。這部設計創新的巴士現正於香港獨特的營運環境中進行測試，它不但令乘客更感舒適、節省燃油及減少廢氣排放，並且安裝了最先進的安全設備。我們將繼續投入最新型的環保車輛以提升車隊質素。於2009年年底，我們已訂購了240部雙層環保巴士及78部單層環保巴士。

2009年亦見證了九巴網站www.kmb.hk的革新。新登場的網站耳目一新，具備本港公共巴士業界首創的網上地圖版巴士路線搜尋功能，提供約400條巴士路線及途經的逾5,000個巴士站的乘車資料。這個全方位的九巴網站，除了讓乘客更快、更準確地搜尋資料外，更可加強與持份者及我們所服務社群的溝通，別具價值。事實上，有不少在革新網站中的新元素，是根據乘客提供的意見而設的。

九巴整體自1999年以來全面榮獲ISO認證，此項殊榮在香港公共巴士業內無出其右，見證我們對優質服務的努力獲得認同。於2009年，九巴在完成有關升級審核後，成功獲得由香港品質保證局（「HKQAA」）頒發全新ISO 9001:2008證書。

作為負責任的企業公民，集團奠定了服務大眾社群的悠久傳統。除了贊助提升業界發展的運動以至體育及文化盛事外，我們還參加各種慈善活動，例如公益服飾日及百萬行，積極融入社群。2009年，我們把售賣全新《九巴版圖》的收入全數撥捐香港公益金。年內，九巴義工組織「九巴之友」的3,100名會員共投入超過13,000小時來服務社群，包括組織及參加一系列的社會服務、環保及公民教育活動。

人才培育

我們「以人為本」的宗旨，對象不止限於我們所服務的社群，還包括我們所有員工。集團締造了重視及獎勵工作表現和團隊合作的文化。我們深明，在一個要求日益嚴格及複雜的現代社會中，服務標準會相應持續提升，我們必須貫徹滿足顧客的要求與期望。為此，我們大幅增加人才培訓方面的投資。

於2009年，九巴和龍運聘請一家著名顧問公司，展開名為「服務乘客、從心出發」的大型培訓計劃。這個培訓計劃是為前線營運員工度身設計，著重培養正面的顧客服務心態。截至2009年年底，超過10,000名員工參加了第一階段共52場研討會。計劃第二階段已於2010年1月展開，籌辦超過300場工作坊，每場約為30名前線員工提供深入的模擬訓練，讓員工進一步具備為乘客提供更佳服務所需的特別技巧。

集團繼續嘉許提供出色服務的員工，頒發一系列的獎項以表揚專營及非專營巴士業務前線員工的卓越表現。於2009年，九巴將「傑出服務獎」獎勵計劃的範圍擴展至包括團隊方面，以培養團隊精神，並表揚多走一步以及表現較預期的高標準更高的團隊。

展望未來

隨著鐵路網絡持續擴張、燃油價格上升，加上對提高服務水平的期望，我們預期九巴和龍運於2010年及往後的經營環境將更具挑戰。因此，我們會重組需求低企的路線，及為需求正在增長的路線增加班次，從而提高巴士網絡的效率。我們亦會設法提供更優質的服務，把乘客對我們的期望轉化為商機。

曼克頓山的住宅單位已接近售罄，為集團帶來現金淨額。總樓面面積約50,000平方呎的曼克頓山平台購物商場(「曼坊」)已於2009年3月開幕，為西九龍的購物及餐飲地帶加添新氣象。此商場將繼續為集團提供穩定的收入來源。

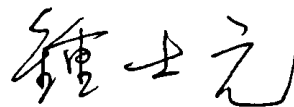
我們欣然匯報，本公司股東已於2010年1月21日舉行的股東特別大會上，批准出售集團在觀塘一幅工業用地50%之權益，以及集團就該用地與新鴻基地產發展有限公司及其附屬公司所訂立的發展協議。根據該發展協議，該工業用地將重新發展為商業用途，並作長線投資之用。是項出售所帶來的約港幣4.890億元收益將於2010年入帳，並會用以支付重建成本。集團重新發展該用地，目的是提供租金收入，此與集團追求多元發展來建立新經常性收入來源的業務策略一致。

集團將繼續在中國內地尋覓進一步的投資機會，並同時通過重新組織及整理我們在香港的巴士網絡以增強效率。不論未來數年會面對甚麼挑戰，集團均會繼續秉持優質服務以及持續業務增長的信念，穩守區內運輸服務業的領先地位。

我們深明，
在一個要求日益嚴格
及複雜多元的現代社會中，
服務標準會相應持續提升，
我們必須貫徹滿足顧客的
要求與期望。

致謝

集團於2009年取得的成就，皆有賴全體員工在集團願景的引領下專心致志，努力不懈方始實現。對董事會同寅、管理層及各級員工為集團作出的寶貴貢獻，本人謹致衷心謝意，並期待與大家繼續攜手合作，再創佳績。



主席
鍾士元
2010年3月18日