



愛護環境



有效溝通



企業社會責任

概覽及策略

身為公共運輸業內負責任的領導者，載通國際承諾為可持續的經濟發展作出貢獻。在過去以至未來，我們會繼續努力，透過與顧客、員工及其他持份者合作，為社會帶來正面的影響。我們深信，我們的成功是建基於我們如何能夠以負責任的態度，管理我們業務對環境造成的影響，同時為我們服務的社區作出持續及正面的貢獻。為此，我們將與時並進，與各持份者衷誠合作及坦誠溝通，同時夥拍和我們目標一致的領導機構。



深入社群



愛護環境

作為基本公共運輸服務的主要營運商，集團深明必須對其業務運作所在地的環境履行責任。我們的環保措施涵蓋四大範疇：環保巴士、環保使用耗材、環境廢物處理，以及環保辦公室。我們在這方面的努力獲香港優質標誌局頒發「Q嘜環境管理計劃」認證，以資表揚。



於香港引進首部歐盟第五代雙層巴士，體現九巴的環保承諾

九巴的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優質標誌局頒發「Q嘜環境管理計劃」認證，是全港首家獲此認證的公共運輸機構。此證書表揚九巴的專營巴士服務以及其四間主要運作車廠：九龍灣車廠、荔枝角車

廠、沙田車廠及屯門車廠所提供的巴士維修及保養服務均符合香港Q嘜環境管理計劃規定的環保管理標準。該計劃目標在協助公司釐訂、控制及監察業務營運上有關的環境事宜。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)嚴格的環境管理標準得以維持。



環保巴士

九巴和龍運不斷提升車隊質素，以確保其巴士符合適用的環保標準。事實上，由我們引進的新巴士，其環保表現一般均遠超香港的規定。集團很樂意擔當業界領導角色，引入可改善環保表現的嶄新技術及設備。

「九巴獲香港工業總會轄下優質標誌局頒發「Q嘜環保管理計劃」認證，是全港首家獲此認證的公共運輸機構。此證書表揚九巴的專營巴士服務及四個主要車廠所提供的巴士維修及保養服務均符合香港Q嘜環保管理計劃所規定的環保管理標準。」

歐盟第四及第五代引擎

作為採用最新環保引擎的先驅者，九巴深感自豪，並自2006年至2008年間，引進兩款配備不同減排技術的歐盟第四代引擎，藉以評估及審視它們的環保效益和表現。與歐盟第三代引擎比較，歐盟第四代引擎可減少氮氧化物和微粒排放量。這兩款歐盟第四代引擎技術分別為還原催化技術及廢氣再循環技術，而該兩種技術亦成為九巴新購置巴士的基本規格。於2009年初，由於九巴的推動，把其中一款歐盟第四代巴士原型進行改裝，使其符合歐盟第五代引擎的標準，並成為亞洲首輛配備最先進環保引擎的雙層巴士。此外，我們於2009年開始訂購配備歐盟第五代引擎的新巴士。

環保車隊

九巴正為旗下1,670部配備歐盟第二代及歐盟第三代引擎的巴士

安裝微粒過濾器，將其微粒排放水平提升至歐盟第四/歐盟第五代的微粒排放標準。該項目預期於2010年完成，屆時九巴車隊整體的平均微粒排放水平將較1992年大幅下降90.5%。

截至2009年年底，九巴共有3,880部巴士，當中大部份符合歐盟環境部長理事會嚴格的廢氣排放標準。總共1,500部配備歐盟第二代及歐盟第三代引擎的巴士已安裝了柴油微粒過濾器和/或廢氣再循環裝置，使其達至歐盟第四/五代引擎的微粒排放標準。此外，車隊中有54部歐盟第四代巴士，而達到歐盟第三代微粒排放水平的巴士則有433部。截止2009年年底，938部配備歐盟第一代引擎和300部更早期的巴士均已加裝催化轉換器，使這些巴士的廢氣排放標準分別提升至非常接近歐盟第二代及歐盟第一代引擎的微粒排放水平。

企業社會責任

截至2009年12月31日，九巴及龍運達致相關廢氣排放水平的巴士數目如下：

廢氣排放水平 (按微粒排放量計算)	達致此水平的巴士數目		
	九巴	龍運	總數
歐盟第一代	300	2	302
歐盟第二代	1,582	136	1,718
歐盟第三代	443	18	461
歐盟第四代	1,554	11	1,565
歐盟第五代	1	—	1
總數	3,880	167	4,047

集團非專營運輸業務部旗下陽光巴士集團和新香港巴士有限公司的車隊，超過70%已配備了環保的歐盟第三代、歐盟第四代或歐盟第五代引擎。

環保使用耗材

超低含硫柴油

自2001年起，九巴和龍運的巴士車隊已全面採用超低含硫柴油，其含硫量只有0.005%，大幅降低二氧化硫、氧化氮和微粒的排放量。於2008年，九巴車隊開始採用更環保、含硫量近乎零的柴油，其含硫量只有0.001%。於2009年，九巴和龍運的整隊車隊均已採用這款柴油。

合成變速箱機油

自2001年首度引入，並於2005年把合成變速箱機油的應用擴展至九巴及龍運所有雙層巴士。

因此，我們成功地把廢油量減少80%，而合成機油每次換油期限亦由3萬公里大幅延長至15萬公里。

全環保驅動系統

率先於2003年採用全環保驅動系統，並成為往後所有新巴士的標準裝置。該系統全面結合高扭力引擎、由先進操控變速程式控制的六波段自動變速裝置，以及高比率尾軸裝置，可節省燃油的消耗量。其燃油效益及廢氣排放表現相較傳統的驅動系統有6%至10%的改善。

海棉空氣過濾器

九巴和龍運陸續安裝高性能的海棉空氣過濾器，取代傳統的紙空氣過濾器。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六倍。該裝置除了大大

減少固體廢物的棄置量外，更可保持巴士的營運表現。

可變式空調壓縮器

九巴採用的可變式空調壓縮器，自2005年起便進行廣泛的行車測試。該系統以能源效益的方式，為巴士車廂提供更佳的調節及精密的熱量監控，並能全天候切合多變的城市操作環境。於2008年後訂購的巴士均配備這款節能壓縮器作為標準裝置。

輪胎翻新及循環使用

透過翻新巴士輪胎以延長其使用壽命，不但可通過減少工業廢物而達致環保，更符合成本效益。於2009年，九巴的輪胎翻新工場共翻新了32,500條輪胎，使工場自1972年開始運作以來，共翻新了超過660,000條輪胎。此外，輪胎回收商每年收集原本需要傾倒於政府垃圾堆填區的18,000多條廢輪胎，以及超過210噸的輪胎碎料，循環製成各類橡膠產品。

環境廢物處理

明智減廢計劃

為表揚其對保護環境不遺餘力，九巴於2009年再度獲環境保護運動委員會頒發「卓越級別」減廢標誌。為履行部份對環境保護的承諾，集團將繼續發展及推行環保措施，以減低業務營運對環境帶來的影響。

為減少需要棄置的固體廢物量，九巴已在全公司推行減廢計劃。自2009年起，已收集大約637千克以往需要棄置於政府堆填區的印刷電路板，並交予回收商循環再造。在日常運作中，九巴取得卓越的減廢及回收成績，尤其是廢紙、用完的傳真機和打印機塑膠碳粉盒、充電池和光管。

廢油及化學廢料

於2009年內，註冊廢油回收商在我們的巴士維修工場收集了大約850,000公升廢油，並按法定標準進行隨後的循環再造或棄置處理程序。年內，大約307,000千克的固體化學廢料被交予註冊化學廢料回收商，經政府化學廢物處理中心處理後運往法定的垃圾堆填區。

污水

九巴車廠裝設有11個自動污水處理系統，每日的污水處理量達670立方米。車廠日常運作所產生的污水經由這些系統處理，確保符合法定標準，然後才會排放至公用排水系統。

自行研發的過濾器壓縮機

九巴自2005年起使用自行研發的「過濾器壓縮機」處理棄置的燃料及機油。該壓縮機能使固體化學廢物的體積減少60%，有助節省堆填區的空間。於壓縮過程中，由過濾器擠壓出來的廢油，可循環再用。該壓縮機贏得「2006香港環保企業獎」中的「環保實用創意」優異獎。

光管

於2009年年初，九巴在沙田車廠推行試驗計劃，將高棚燈換成更加省電的長壽光管，使耗電量節省12%。九巴打算將該計劃擴展至其他營運場地，同時繼續發掘其他推行環保的機會。於2006年，九巴成為全港首間參與光管回收計劃的企業——作為進一步減少營運產生的固體廢物對環境造成影響的一項措施。於2009年，約有82,000支用過的光管被送到政府化學廢物處理中心循環再造，使九巴自開始參與舊光管循環再造計劃以來，回收舊光管的數目達至大約290,000支。

環保辦公室

我們車廠的設計、興建和運作背後理念建基於節省能源和環境保護這兩項價值。九巴和龍運所有車廠均配備專有的環保設施，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，以節省能源。亦定期在車廠範圍內抽樣檢驗空氣樣本，確保有一個健康的工作環境。

「環保辦公室」概念帶動了集團荔枝角總部的設計及翻新。我們亦安置預設時間掣，在不需照明的時段內或者在天然光源充足時，自動關掉照明系統。為響應政府的「藍天行動」，我們利用恆溫器，將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。

有效溝通

集團深明維繫有效溝通的重要性，透過不同渠道，聯繫乘客、業務夥伴及廣大市民等主要持份者。



九巴透過乘客聯絡小組會議，收集顧客的寶貴意見

乘客聯絡小組會議

九巴和龍運每天載客共約270萬人次，深明聆聽乘客的意見和了解他們需要及期望的重要性，以求提供更高水平的服務。於2009年，九巴在運輸署觀察員在場的情況下，舉辦了六次乘客聯絡小組會議，收集乘客的意見和評估他們的期望。參考所得的各種建議後，我們對巴士業務作出了適當的改善及調整。《2009年九巴

乘客聯絡小組報告》已獲發佈並上載於九巴網站。龍運於2009年亦舉辦了六次乘客聯絡小組會議，並已採納與會者提出的多項建議。

九巴高水準的顧客服務於2009年獲得表揚，在香港優質顧客服務協會主辦的「優質顧客服務大獎2008」中，九巴獲得「卓越大獎」銅獎。



「於2009年11月，九巴推出革新的企業網站，與時並進以配合其持份者不斷轉變的需要。新網站設有首創的香港公共巴士公司地圖版點對點巴士路線搜尋功能，讓使用者在地圖上點擊所需搜尋的起點及目的地，便可獲得相關巴士路線的詳細資料。」

企業社會責任約章

於2009年，九巴發表參照《全球報告倡議組織G3指引》和《全球報告倡議組織—物流及運輸行業補充指引》而制訂的《企業社會責任約章》。九巴以開誠布公的態度匯報在企業社會責任方面的表現，重點詳述公司以人為本、貢獻社群、秉持商業操守以及促進經濟發展的企業價值觀，亦用篇幅介

紹九巴的服務約章、顧客溝通、員工投入及環保表現。

企業網站

載通國際的網站(www.tih.hk)為公眾提供有關集團及其不同業務的最新資訊。於2009年11月，九巴推出革新的企業網站(www.kmb.hk)，與時並進以配合其持份者不斷轉變的需要。新網站除

了有更富時代感的設計和更方便易用的介面外，亦為視障人士提供無障礙的上網功能。該網站更設有首創的香港公共巴士公司地圖版點對點巴士路線搜尋功能，讓使用者在地圖上觸按所需搜尋的起點及目的地，便可獲得相關巴士路線的詳細資料。另外，網站亦增設了多個欄目如「企業公民」、「九巴天地」及「消閒熱點」等。

「為進一步加強乘客對我們所營運的巴士服務的認識，九巴於2009年出版了最新版的《九巴版圖2009》，提供九巴及龍運所有巴士路線的詳盡資料，以及香港的觀光熱點，售賣所得收益已全數撥捐香港公益金。」

九巴版圖

為進一步加強乘客對我們所營運的巴士服務的認識，九巴於2009年出版了最新版的《九巴版圖2009》，提供九巴及龍運所有巴士路線的詳盡資料，以及香港的觀光熱點。年內，《九巴版圖2009》在書報攤、各大書局、便利店及九巴八間顧客服務中心作慈善義賣，所得收益全數撥捐香港公益金。

資料刊物

於2009年，九巴出版了《九巴環保屢創先河》小冊子，重點介紹九巴在巴士、車廠及企業層面中所採用的環保措施，同時突顯九巴對香港經濟和社會的發展作出的貢獻。九巴還出版《九巴夏日消暑遊》旅遊指南，鼓勵乘客使用九巴高覆蓋的路線網，前往香港各地享受戶外活動。

年內，龍運派發了約12,000份不同資訊的宣傳單張，其中包括通天巴士卡，提供行走龍運機場線的巴士路線和時間表的資訊，以及《龍運在北大嶼山及機場巴士服務資料》宣傳單張。

公民教育計劃

九巴獲獎的「乘客之道公民教育計劃」，包括重點宣傳乘客安全的一系列五輯10秒的公民教育電視短片，已於2009年7月至10月播出。為加強推廣乘客在乘搭巴士時需注意的乘客安全及律己守禮的重要性，我們於2009年8月開始在路訊通播放一系列15秒的電視宣傳短片，並同時在巴士車廂及巴士候車亭展示連串有關的宣傳海報。

我們於2009年推出「全程看好香港」推廣計劃，並以巴士車身裝飾及巴士候車亭海報，以至行事年曆和月曆海報等配合宣傳。是次活動希望激勵香港人的士氣，同時展示九巴在全球經濟低迷之時對香港充滿信心。為加強九巴往後的環保宣傳活動的成效，我們亦印製了一系列「好環境 將來好香港」海報，並於巴士及巴士候車亭展示。

接觸傳媒

於2009年，九巴和龍運透過每月的記者會及簡報會，推廣各項嶄新的環保措施，以求提升市民對

我們環保工作的關注。發佈會內容包括引入首部配備歐盟第五代環保引擎的雙層巴士、在整個巴士網絡採用電子站務管理系統，以及在雨季來臨之前為巴士車窗進行的防漏測試。

九巴亦舉行記者會，重點介紹公司對團隊精神以至安全及優質服務的承諾。出席這些記者會的員工包括我們的得獎學徒、獲得安

全駕駛獎和長期服務獎的員工，以及首批服務九巴達20年的女車長。記者簡介會介紹的其他措施包括：經革新的九巴網站、失物處理系統、先進的電子報站系統、巴士下層緊急出口的新設計、為前線員工舉辦的「服務乘客、從心出發」培訓計劃，以及採用創新的LED照明夜光水晶巴士站柱等。



經革新的九巴網站提供全新的地圖版路線搜尋功能

深入社群

秉承我們優良的傳統為青少年、長者、傷健及其他有需要援助的人士提供社區服務支援。集團贊助由政府 and 不同的慈善機構籌辦的盛事，並鼓勵員工參與各種義工活動。這份承諾再次獲得認同，集團於2009年再度榮獲香港社會服務聯會頒授「商界展關懷」標誌，以及九巴再次獲香港公益金頒發公益優異獎。



「九巴之友」義工參加百萬行

社區贊助

作為一個負責任的企業公民，熱心參與贊助社區活動是集團一貫優良傳統，包括香港公益金舉辦的公益慈善馬拉松(半馬拉松賽)、公益服飾日及新界區百萬行，以及政府、慈善團體和專業團體舉辦的其他公益活動。

除了贊助促進行業發展和提升社區關注意識的計劃外，集團於2009年再次贊助各項體育及文化盛事。受惠項目包括香港2009東亞運動會、香港傑出運動員選舉、香港管理專業協會優質管理獎、香港工商業獎、衝勁樂、環島行，以及社會福利署的義工運動。



九巴克盡企業公民責任的角色，榮獲「2008 – 2009大埔區傑出企業公民獎」的表揚。

集團的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」，表揚其一直致力履行良好企業公民責任的承諾。路訊通持續透過其安裝在公共巴士上的「流動多媒體」系統，支持不少慈

「於1995年成立的九巴義工組織 — 「九巴之友」，積極參與社區服務、環境保護及公民教育宣傳活動。於2009年，「九巴之友」的3,100位會員投入了超過13,000小時，義務參與社區服務。」

善團體發放社區服務訊息和捐獻呼籲。

九巴之友

於1995年成立的九巴義工組織 — 「九巴之友」，積極參與社區服務、環境保護及公民教育宣傳活動。於2009年，「九巴之友」的3,100位會員投入了超過13,000小時，義務參與社區服務。除了探訪兒童之家及老人中心外，他們亦參與多個慈善及環保活動。於2009年，「九巴之友」首次將義工服務推廣至香港以外地區，與基督教正生會合作，為中國內地約30名貧困兒童舉辦香港遊活動。年內，「九巴之友」亦與香港小童群益會合作籌辦新的服務計劃以推廣公民教育，並與香港國際社會服務社 — 香港分支共同協助新來港人士。自成立

以來的過去14年，「九巴之友」總共投放接近90,000小時的義務工作，並得到進一步的認同，獲得社會福利署頒發「2008年最高服務時數(私人團體 — 最積極動員客戶參與獎)」亞軍。

協助有特別需要的乘客

年內，集團繼續支持針對為有需要人士而設的活動。九巴及龍運於2009年11月15日的「長者日」免費接載65歲或以上的乘客，並於2009年12月6日的「國際復康日」，讓傷健人士及其護理人員免費乘搭巴士。

於2009年，為提高市民對智障人士的接納程度，九巴聯同香港弱智人士家長聯會合作製作一套教育宣傳錄像，當中記錄了與九巴一名智障清潔工人的訪問。