



與持份者的溝通

我們透過廣泛而有效的渠道，與所有持份者，包括乘客、製造商、香港特區政府、政治及社區團體等維持對外開放的溝通。

乘客聯絡小組會議

九巴和龍運分別自1993年及2000年起舉行乘客聯絡小組會議，目的是收集乘客的意見，以便更好地了解他們的期望。於2010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，所討論的主題涵蓋地區巴士服務、前線服務、模範乘客等。為回應我們收到的建議，我們對巴士業務作出了多項的改善及調整。《2010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2010年亦舉辦了六次乘客聯絡小組會議，並已採納多項由與會者提出，同時又符合龍運本身以提供一貫高質素巴士服務為目標的建議。

《2009年九巴乘客聯絡小組報告》在Communication Concepts舉辦的Apex 2010 Awards for Publication Excellence中奪得優異獎。

企業社會責任約章

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》。《企業社會責任約章》詳述九巴以客為本、貢獻社群、倡議商業操守、承諾保護環境以及促進經濟發展的企業價值觀。



九巴舉行記者會，重點介紹公司為提升安全及優質服務而推出的措施，包括「服務乘客、從心出發」培訓計劃和「注意路段駕駛貼士」資料庫。

接觸傳媒

於2010年，我們召開記者會及簡報會以宣揚九巴推動的各項環保措施，務求提升市民關注我們在環保方面的工作。記者會內容包括香港首部超級電容巴士（「gBus」）的試驗、配備歐盟第五代環保引擎的雙軸環保巴士、營運通訊管理系統，以及九巴車隊最新的環保成就。

九巴亦舉行記者會，重點介紹公司為提升安全及優質服務而推出的措施。這些措施包括「服務乘客、從心出發」培訓計劃、製作新的車長安全駕駛手冊、舉辦推廣九巴安全駕駛文化的創意遊戲及比賽，以及「注意路段駕駛貼士」資料庫。其他記者會還包括介紹九巴女車長、獲得安全駕駛獎和傑出服務獎的員工、交通運作管理系統、失物處理系統、巴士總站乘客資訊設施的提升、前線員工的新制服及丹尼士領先型巴士退役等。

資料刊物

於2010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《來香港、經福田坐九巴B1線》旅遊指南，鼓勵中國內地遊客使用九巴的B1線及其四通八達的轉乘網，前往香港各購物及觀光景點。

年內，龍運派發了約21,690份不同資訊的宣傳單張，包括載有龍運機場線巴士路線和時間表資訊的通天巴士卡，以及《龍運在北大嶼山及機場巴士服務資料》宣傳單張。自2010年6月起，龍運向遊客派發宣傳單張，提供酒店及相關交通資訊。



董事總經理在gBus的發佈會上與傳媒交談



九巴廣獲好評的「大巴哥」公民教育活動

公民教育計劃

九巴推出的「乘客之道公民教育計劃」一直深受歡迎，包括一系列五輯10秒的公民教育電視短片，已於2010年7月至10月播出。該系列的電視教育短片以「與你同心同路」為主題，九巴更首次於短片中採用電腦動畫，把九巴巴士化身成為一位名叫「大巴哥」的香港市民，透過「大巴哥」與朋友之間幽默精警的對白，帶出環保、安全及關懷乘客的訊息。此外，又推出以「大巴哥」為主題的迷你宣傳網站，介紹鮮為人知的幕後花絮。為配合電視廣告宣傳，九巴還推出戶外廣告攻勢，讓「大巴哥」透過巴士車身廣告及巴士站海報，將訊息傳遞到香港每一個角落。

為了向社區宣揚關愛訊息，我們於2010年初舉辦一個推廣活動。透過巴士車身裝飾及巴士候車亭海報，以至記事月曆和年曆海報等，使「滿載關懷」的訊息深入整個社區。

作為九巴安全文化的一環，我們還推出了一系列以「手掌」為設計主題的戶外廣告，描寫一部九巴巴士沿著掌心的生命線行駛。此外，一系列三輯以乘客普遍面對的乘車處境為主題的15秒電視節目，亦已於路訊通「流動多媒體」系統上播放，藉此推廣乘客的安全舒適旅程。



九巴的公民教育活動十分成功，因而奪得電視廣播有限公司舉辦的2010 TVB最受歡迎電視廣告大獎資訊系列組別獎項。

企業網站

載通國際的網站(www.tih.hk)為公眾提供有關集團動向及其不同業務的最新資訊。九巴網站(www.kmb.hk)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。該網站更在「點到點路線搜尋」服務中提供全新的「街道景像」功能，透過360度、虛擬實景的街景圖像，讓乘客猶如置身街頭，全方位掌握巴士站及其周邊景物的實地情況。此外，在設計全新九巴網站時，我們已盡量配合常用瀏覽器的功能及限制，亦考慮到某些群體的特別需要。

九巴網站榮膺互聯網專業協會舉辦的「無障礙優異網站2009」金獎，以及國際視覺藝術學院(International Academy of The Visual Arts)頒發The Communicator Awards 2010網站組別的優異獎。

九巴網站全新的「街道景像」功能，360度虛擬實景的街景圖像讓使用者猶如置身街頭，藉此能全方位掌握巴士站及其周邊景物的實地情況。