



## 與持份者的溝通

我們透過各種渠道，與所有持份者，包括乘客、供應商、製造商、香港特區政府、政治及社區團體等維持密切溝通。

《企業社會責任約章2012》詳述九巴的企業價值觀，包括以顧客及僱員為本、融入社區、聯繫各界，以及承諾保護環境及促進可持續發展。

## 企業社會責任約章

於2012年，九巴再度發表參照《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》詳述九巴以客及僱員為本、融入社區、聯繫各界、承諾保護環境以及促進可持續發展的企業價值觀。九巴的2011年企業社會責任約章的卓越表現得到認同，在Communications Concepts舉辦的「2012年Apex Awards for Publication Excellence」中榮獲優異獎。

## 接觸傳媒

於2012年，九巴召開記者會及簡報會以宣揚所推動的各項措施，並讓市民加深了解九巴以客為尊的服務方針。這些活動的內容，包括介紹專業的「巴士車長培訓計劃」、推廣旨在協助新入職車長提供卓越服務的「伴你同行」計劃、推出九巴及龍運「第二代智能手機應用程式」來提供九巴及龍運路線資料，以及介紹「屯門公路轉車站」。該轉車站能為屯門乘客提供更廣泛的巴士網絡覆蓋範圍。

九巴亦透過記者會，宣傳為維持安全、優質的巴士服務而推出的活動計劃，包括「九巴強勢建構關愛長者文化」、「九巴車神締造30年『零意外』紀錄」、「九巴招收學徒，培育巴士維修專才」、「九巴車務營運部榮獲職業健康和安全管理體系(OHSAS)18001證書」及「九巴·長者安全有計」等。

九巴傳媒簡報會的另一個主要焦點是九巴車隊的最新環保成就，包括介紹九巴環保巴士車隊、超級電容巴士「gBus<sup>2</sup>」測試活動，以及新一代E500型雙層巴士等。

九巴亦定期與傳媒進行聚會，以促進雙方的夥伴關係。



九巴董事總經理何達文先生於記者會上向傳媒簡介九巴的環保措施



在乘客聯絡小組會議上，公司管理層與乘客聚首一堂，共商改善服務的構思

## 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2012年，九巴舉辦了六次乘客聯絡小組會議，所討論的範圍涵蓋前線服務、巴士服務、模範乘客等。九巴參詳多年來收到的有關建議，對其巴士業務作出了多項改善及調整。

九巴發佈的《2012年九巴乘客聯絡小組報告》已上載於九巴網站。龍運於2012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，與龍運不斷提升優質服務的目標相符的建議。

## 資料刊物

九巴於2012年再次出版《九巴環保屢創先河》小冊子，重點介紹九巴於減排、能源及資源管理、重用和回收，以及廢物管理方面採納的環保措施及政策。該刊物亦有欄目專門報道九巴的企業管治及其對香港經濟和社會發展所作出的貢獻。

於2012年，龍運派發不同內容的宣傳單張，以提供機場線巴士路線及開出時間表資訊，其中包括《龍運在北大嶼山及機場巴士服務資料》宣傳單張、通天巴士卡、個別路線宣傳單張，以及酒店和香港迪士尼樂





園的位置圖等。自2010年6月起，龍運向遊客派發宣傳單張，當中載有香港旅遊發展局提供的酒店及交通資訊。

## 企業網站

載通國際的網站(www.tih.hk)為投資者提供有關集團動向及其不同業務的最新資訊。屢獲獎譽的九巴網站(www.kmb.hk)顧及某些群體的特別需要，同時亦考慮到最常用瀏覽器的功能及限制。九巴網站設有香港首創的公共巴士公司地圖版點對點巴士路線搜尋功能，只需觸按幾下，便可獲得相關路線的詳細資料。

九巴屢獲獎譽的網站設有香港公共巴士公司首創的地圖版點對點巴士路線搜尋功能，只需觸按幾下，便可獲得相關路線的詳細資料。



該網站的「點到點路線搜尋」服務具備「街道景像」功能，能透過360度實景的街景圖像，讓乘客猶如置身其選擇的巴士站，預先全方位掌握周邊景物的實地情況。

九巴網站榮膺香港互聯網註冊管理有限公司頒發的香港十大.hk網站選舉銅獎，並再次憑藉其無障礙特色，榮獲互聯網專業人員協會舉辦的無障礙優異網站獎鑽石大獎。