

與持份者緊密聯繫

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



與社會各界的溝通

可持續發展報告

於2013年，我們把九巴企業社會責任約章及《環保小冊子》合而為一，出版參照《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2013年可持續發展報告。每年出版的可持續發展報告詳述九巴的方針、目標和價值觀，包括以顧客及僱員為本、融入社區、聯

繫各界、承諾保護環境，以及促進可持續發展。

接觸傳媒

我們經常邀請媒體參加簡報會及活動，以加強相互了解。於2014年，我們舉行多個新聞簡報會，讓公眾加深認識九巴的科技創新及顧客服務措施。我們還介紹新型號的綠色巴士，包括亞洲首部12.8米長巴士，以及香港首部配備歐盟第六代引擎的混能雙層巴士（「hBus」）。

九巴舉行的傳媒活動，重點介紹巴士路線重組方面的措施，例如啟用青沙轉車站及開設大欖轉車站的新客務站。我們亦透過其他傳媒活動，提升長者的安全意識、推廣向有需要人士讓座的文化，並鼓勵乘客在父親節當日向男車長問好，以表示謝意。

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及建議。於2014年，九巴在各區的巴士總站舉辦了六次乘客聯絡小組會議，



四通八達 覆蓋全港

屢獲獎譽的九巴網站 (www.kmb.hk) 照顧廣大乘客的需要，其設計特色包括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。

並就各種事宜收集顧客的意見，包括轉乘計劃、環保巴士、乘客設施及網絡聯繫。

龍運亦於2014年舉辦了六次乘客聯絡小組會議，並參考收集所得意見對服務作出了多項改進。

資料刊物

九巴於2014年派發了逾200萬張路線圖及宣傳單張，告知乘客因路線重組而推出的新路線及路線更改。龍運亦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年起，龍運直接並透過香港旅遊發展局向遊客派發宣傳單張，提供酒店及交通資訊。

企業網站

載通國際的網站 (www.tih.hk) 為投資者及其他有關人士提供有關集團及其不同業務的動向。屢獲獎譽的九巴網站 (www.kmb.hk) 照顧廣大乘客的需要，其設計特色包括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及「街道景像」功能，為乘客提供所選巴士站附近360度實景的街景圖像。網上客戶意見表則為客戶提供與九巴溝通的另一渠道。

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網站選舉金獎，並於2014年憑藉其無障礙特色，在政府資訊科技總監辦公室與平等機會委員會合辦的「無障礙網頁嘉許計劃」中獲頒金獎。



九巴於總站舉行乘客聯絡小組會議，邀請乘客表達其對巴士服務的意見

與供應商合作

供應鏈管理

供應鏈的環境及社會風險 管理政策

我們深信供應商應該秉持與九巴相同的可持續發展目標，我們要求所有新的供應商，必須承諾遵守我們的「供應商/承辦商的環境保護、健康及安全」守則。我們亦在購置新巴士和其他主要採購項目的標書評審中，加入「企業責任考慮」一項。

有關聯繫供應商及承辦商的 營運實務

集團要求供應商及承辦商以對社

會及環境負責任的方式營運業務，並遵守所有法例及監管規定。

公司紀律守則

供應商/承辦商的環境保護、 健康及安全

我們要求所有供應商及其承辦商採取下列措施，以承諾愛護環境，並提供健康、安全的工作環境：

持續改善環境表現：

- 提升僱員的環保意識；
- 鼓勵節能；

- 適當處理廢物及發掘另類的廢物用途，以推廣減廢；及
- 遵守所有相關法例。

通過以下措施貫徹執行適當的健康及安全程序：

- 在工作中採納優良的系統及設備，以提供並維持安全及無風險的營運環境；
- 對物料採取適當的使用、處理、存放及運送程序；及
- 遵守所有相關法例。



強迫勞工及童工

供應商及其承辦商承諾不會使用任何形式的強迫勞工或童工(即年齡低於當地最低年齡限制或不足16歲的人士)。

為確保供應商在業務營運中全面考慮環境和社會因素，我們要求投標者提供下列營運方面的詳細資料，並在批約時小心考慮他們在這些方面的表現：

- 投標者的環境保護、健康和安
全意識，以及防止使用強迫勞
工及童工的政策。
- 投標者採取措施，以查察其主
要供應商/承辦商是否符合在
環境保護、健康、安全、強迫
勞工及童工方面所須達到的標
準；及
- 與投標者的供應商/承辦商的業
務活動有關的重大社會爭議、
罰款或和解。

遵守法例及監管規定

我們要求供應商以恰當而合法的方式履行雙方所有合約，並且在任何情況下均不得違反香港特區政府的法例。

於採購過程中防止賄賂及舞弊行為

我們鼓勵公平及公開競爭，並旨在與供應商及承辦商建立及維繫本於互信的長久關係。我們努力確保在採購物品及服務時秉持最高的道德標準，以保障最終產品的品質，以及持續維持顧客、供應商及公眾對集團的信心。我們亦確保本地及海外的所有供應商、承辦商及顧問公司得到一視同仁的公平對待，而涉及甄選供應商和承辦商及採購過程的員工不會濫用職權，並要求他們避免牽涉某些情況而可能影響他們就採購事宜作出自由及獨立決定的能力。

採購及投標程序

就服務或貨品進行採購及招標的考量準則，完全取決於價格、品質、需要及其他相關因素，包括環境及社會責任的標準。我們的採購及招標措施乃按下列原則進行：

- 不偏不倚地挑選有能力及負責
任的供應商和承辦商；
- 公平競爭；
- 按需要選擇合適的合約種類；
- 遵守法律、相關規例及合約責
任；及

- 採用有效的監察機制及管理監
控，以在採購及招標過程中查
察及防止賄賂、詐騙及其他舞
弊行為。落實此政策的採購及
招標協定，將特別加入為查察
及防止欺詐活動而設計的程序
及措施

我們要求供應商申報與集團董事、員工或代理人任何密切的個人或業務關係，並在發現任何僱員觸犯防止賄賂條例(香港法例第201章)下的任何貪污罪行時，向香港廉政公署舉報。若發現任何供應商或承辦商有違反上述條例的任何舞弊行為，集團有權即時終止所有未完成的合約，有關的供應商或承辦商不可追討任何賠償或提出損失索償。