



董事總經理
李澤昌

問 香港市民對公共交通服務的要求不斷提升，不再滿足單純的接載乘客往返目的地的服務，載通集團如何回應新形勢？

答 我們堅信科技應用是未來巴士服務的發展核心。巴士作為本港市民最常使用的交通工具之一，九巴及龍運銳意改革創新，特別是運用信息科技來提升市民的搭乘體驗。

我們在2016年推出全新智能手機應用程式App 1933，強化舊有的應用程式。新程式不但讓乘客可以查詢下一班巴士的預計到站時間，而且又通過全球衛星定位系統(GPS)精確地找到乘客所在地，顯示用戶周圍半徑250米範圍內的乘車資訊。新程式更引入方便視障人士查閱的功能，令它更「個人化」。乘客亦可以透過新程式的「即時對話」功能，與我們的客戶服務員聯絡。App 1933更可顯示巴士車廂容量情況，有關功能會陸續推廣至九巴及龍運全部四百多條路線。現時已有超過五百萬人，即約六成香港人口，透過Android或Apple iOS系統下載有關手機應用程式，成績令人鼓舞。另外，九巴和龍運已在部分巴士車廂配備免費Wi-Fi無線上網及USB充電插座。而龍運新一代機場巴士亦已於2016年投入服務，接載往返機場及新界的乘客。

這些科技的應用不只便利乘客，更體現集團以客為先，與時並進的宗旨，令我們與乘客的關係更趨密切，集團會更努力了解和滿足乘客的需要。

問 九巴在2017年中將開展新的專營權，集團如何迎接新的一頁？

答 集團對於九巴獲政府批出新的十年專營權，讓九巴能繼續為廣大市民服務感到鼓舞。在新的十年專營權，九巴承諾作出多項提升服務質素的計劃，以及創新的轉乘優惠，在未來十年向廣大市民提供更稱心的服務。當中包括預計在五年內投資港幣約38億元更新巴士車隊；改裝現有超低地台巴士，以先導形式開辦社區醫院專線；首創與香港電車有限公司提供轉乘優惠，並推出全日制學生長途路線票價優惠計劃等。

未來的日子裡，集團願意為乘客走得更前，領先引進新思維、新服務。集團將試驗在雙層巴士的下層安裝顯示屏，實時顯示上層滿座情況，吸引更多乘客安坐上層，善用車廂空間，從而提升載客量。九巴會繼續進行有蓋巴士站的優化工程，包括加裝座椅和配備預計到站時間顯示屏幕，全方位提升搭乘體驗。

問 展望2017年，你認為香港公交市場有甚麼挑戰和機遇？

答 讓我先講挑戰，再談機遇。首先，香港特區政府奉行以鐵路為骨幹的交通政策，隨著更多新鐵的路線啟用，對地面公共交通工具帶來更多的挑戰。其次本港人口老化，流動性減低，對整體公交行業亦有不可忽視的影響。第三是本港汽車數量近年不斷膨脹，交通擠塞日益嚴重，也影響巴士服務的穩定性。

然而，以上的挑戰均無阻集團把握機遇。首先，雖然本港交通以鐵路為骨幹，但巴士亦有其重要角色，其「點對點」服務的特性、通宵服務，以及舒適旅程等，都是巴士的優勢。更重要的是，巴士車隊具靈活的彈性，能因應未來不同的人口佈局而調動，面對未來新界西北人口持續增加，加上多個新發展區陸續落成入伙，將成為九巴和龍運業務增長的動力。其中一個例子，九巴在安達臣道發展區的新路線，於2016年已相繼投入服務。再者，西鐵線日漸飽和，而東鐵線亦會在沙中線通車後，每列車之車廂數目將減至九卡，是以巴士服務仍有可觀的發展空間。

面對路面擠塞問題，集團會努力尋找契機，推出更多轉乘優惠和理順巴士路線，以優化營運效率。集團亦會設計更多合適路線去吸引乘客，預計在2017年中推出的「九巴、電車轉乘優惠」，即為實例。同時，集團會積極配合政府，在主要幹道開設巴士專線，讓乘客有更快捷的交通服務，使巴士的優勢更加突出。

問 集團未來的發展策略是甚麼？

答 集團未來發展策略在於「創造需求」，透過新媒體以及智能手機應用程式，讓我們更了解乘客的潛在和實際需求，以更切合生活模式去解決乘客問題和滿足乘客需求。當中關鍵在於將市場做大，吸引更多原本留在家裡的人外出，此外亦會透過強化品牌令九巴和龍運成為乘客出行的首選。為此，過去一年我們積極推出各種活動，包括「九巴－龍運A線六元轉乘優惠」、九巴龍運大抽獎等，希望鼓勵市民使用九巴和龍運的服務。值得一提的是早前九巴趁手機遊戲熱潮推出「小精靈巴士」和推介「捉小精靈巴士路線」，甚得市民歡迎，也是鼓勵市民乘搭巴士的成功例子。

我留意到不少市民，特別是女士喜歡坐巴士，她們認為座位較舒適，也比鐵路有更多私人空間。就這方面觀察，我認為開發「點對點」特快線，以及設立轉乘站的轉乘模式，是巴士服務發展的兩大方向。我對集團的發展前景充滿信心，九巴和龍運會緊貼市場和潮流，為乘客提供趨時的服務。

問 作為香港最大的僱主及業界的領導之一，集團對僱員政策為何？

答 九巴和龍運共有12,600名員工，其中約11,500為車長、前線人員和維修人員，他們的優質服務對公司的競爭力至為重要，我們的理念是：公司用心善待員工，員工用心服務乘客，給予乘客稱心滿意的服務。因此我們特別重視對員工的關懷和福祉。2016年公司除了向資深員工頒發長期服務獎，亦增設「星級車長」，表揚工作熱誠和表現優秀的車長。此外，公司對員工的工作環境，無論是硬件或軟件，都會著力改善，例如在巴士總站的員工茶水站，便會全面裝修和提升設備，並增設車廠和總站的休息空間，讓員工知道每一位同事都是公司的寶貴資產，希望大家能為成為集團的一分子而驕傲。

過去一年，公司首次在多個中國傳統節日向員工派發糰子、月餅等應節食品，表達公司對員工的謝意和重視，有助增強員工歸屬感。

載通今年冠名贊助「九巴元朗」足球隊，一方面推動本地體育發展，另一方面希望帶動員工運動的風氣。更重要的是，藉足球賽事凝聚全體同事。我們會向同事派發球賽門券，鼓勵他們於公餘時看球賽聯絡感情，共同為球隊打氣，建立團隊精神。

公司對員工的關懷不僅限於正在為公司服務的員工。今年載通成立了「九·龍@晴」退休員工會，邀請載通旗下九巴、龍運和陽光巴士的退休和現職同事出席千人宴，對公司而言，無論現職與退休員工，公司都十分重視，體現集團以人為本的理念。

2016年，集團更設立首屆員工子女獎學金計劃，獎勵學業成績優異的員工子女修讀大學課程，減輕員工的經濟負擔。這項說明了集團對員工的關懷，遍及員工家庭福祉，集團樂意作多方面舉措，讓集團和員工的關係更趨和諧和緊密。

問 集團在人才培訓方面作了甚麼努力？

答 載通作為本地交通業界的領先企業，過去成功培訓眾多優秀人才是集團引以自豪的成果。九巴車長訓練學校每年約提供7,000人次的訓練項目，現時，訓練學校聘有67名駕駛導師及擁有45輛訓練巴士，提供優質駕駛訓練課程。而九巴技術訓練學校，為年青人提供巴士維修保養的專業培訓，確保不斷有新進員工投入服務，支援龐大的巴士車隊。

問 環境保護方面，載通集團作為全港最大的巴士營運商，有何承擔？

答 在環保方面，於2016年九巴及龍運繼續大量投資於集最新安全、環保及設計特徵於一身的新型巴士。於2016年年底，九巴及龍運車隊共有2,201部歐盟第五代或以上標準的空調巴士，而於2017年，預計九巴及龍運會進一步把317部歐盟第五代或以上標準的巴士投入服務。

年內，九巴亦引進一批超級電容巴士和電池電動巴士，測試電動巴士在安全性、服務穩定性等方面的表現。超級電容巴士的試驗已接近完成階段，快將投入服務。電池電動已展開各種測試及試行，希望盡快投入服務。我們將繼續關注以電池驅動之新科技發展，尋找減少廢氣排放方法。

問 集團在物業發展方面成績如何，有何新計劃？

答 善用土地資源，維持高出租率，提升資產回報，是集團在物業發展方面的原則。過去一年，集團位於九龍荔枝角寶輪街九號的物業的樓層陸續租出，為集團帶來持續收益。目前集團旗下的可出租樓面，已悉數租出。

政府已言明東九龍將成為本港第二個核心商業區，集團佔一半權益的九龍觀塘巧明街98號項目，亦已完成補地價程序，由工業用途轉為非住宅用途。該塊地預計會作綜合發展為寫字樓及商場，商廈樓面面積共115萬呎，其中80萬呎為寫字樓，商場佔35萬呎，期望此項目會為股東帶來理想的回報。

問 集團在履行企業社會責任，作過甚麼舉措？

答 集團積極履行企業社會責任，鼓勵員工參與不同社區服務。去年舉辦了多場嘉年華、展覽、巴士導賞團、繪畫比賽等活動，一方面為公眾介紹與香港社會息息相關的巴士服務，另一方面透過促進現職、退休員工、「九巴之友」義工隊、學校、團體及地區人士等參與和合作，建立更緊密、和諧的社區關係。其中，九巴去年更將繪畫比賽的得獎作品製作成筆記簿，銷售收益捐贈本地慈善機構，亦將部分筆記簿贈送予有需要的小朋友。去年集團亦首次舉辦多場地區活動，向全港各區的長者贈送糉子、月餅，為建立關愛、互助的文化出一分力。事實上，這些社區關懷活動得到廣泛認同，實有賴集團員工及「九巴之友」的付出。「九巴之友」成立已二十年，會員超過5,000名。自1998年起每年均獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」，表揚「九巴之友」於年內的義務工作時數達到一定標準。年內，集團亦頒發獎章予129位積極參與義工服務的「九巴之友」，以作表揚。