

香港專營公共巴士業務

九龍巴士（一九三三）有限公司及龍運巴士有限公司是佔主導地位的專營公共巴士營運商，致力提供世界級水平、環保、物有所值的巴士服務，服務範圍涵蓋九龍、新界及港島。服務宗旨是為乘客提供安全可靠、舒適便利的運輸服務。



九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）

九巴是載通國際全資擁有的附屬公司。九巴的車隊包括約 3,900 部巴士，行走約 384 條路線，每天為約二百七十萬人次的乘客服務，是全港最大的專營巴士服務營運商。九巴的工作團隊匯聚約 12,000 名員工，包括約 8,600 名車長，確保顧客享受到最優質的運輸服務。

卓越服務

九巴在香港提供專營公共巴士服務逾80載，貫徹最高的營運及服務標準，保持在業內的領導地位。於1999年，九巴成為香港首家及至今唯一一間全面取得ISO 9001:1994認證的公共巴士公司，亦是全港第四家取得此項公司認證的機構。於2002年，九巴以卓越的品質管理系統榮獲ISO 9001:2000認證。翌年，九巴的荔枝角及沙田車廠獲得ISO 14001:1996環境管理系統認證，使九巴成為全港唯一一間同時取得ISO 9001及ISO 14001認



證的專營巴士公司。於2005年，這兩所車廠已進一步升級至ISO 14001:2004認證。於2009年，九巴的四個認證單位：九巴總部、營運部及四個主要營運車廠、總修中心及主件翻修中心完成升級審核後，成功取得香港品質保證局的ISO 9001:2008認證。於2012年，九巴在巴士營運及維修活動方面推行高效的風險管理系統，因而榮獲香港品質保證局頒發OHSAS 18001:2007職業健康和安全管理體系證書，使九巴成為香港首間獲得該項認證的專營巴士公司。



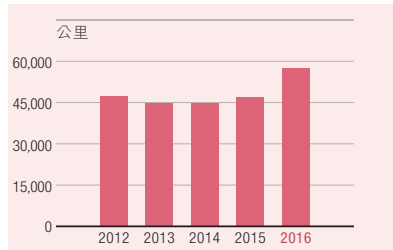
九巴位於東九龍安達邨的巴士總站

九巴為安達臣道發展區多條新落成屋邨提供巴士服務，方便居民往返市區。



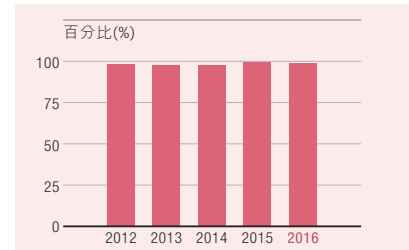
九巴開辦巴士線行走東九龍安達邨

機械可靠性 - 九巴



每一部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障

車隊運作能力 - 九巴



早上繁忙時間(7時至9時)整個巴士網絡內,向繁忙方向開出之實際巴士班次與時間表預定的班次之百分比



表現承諾／安全可靠

我們致力為乘客提供安全可靠的公共巴士服務，並採用機械可靠性及車隊運作能力作為衡量公共巴士服務標準的重要指標。機械可靠性指標是指每部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障。於2016年，九巴車隊的機械可靠性為57,592公里：1。車隊運作能力指標是指早上7時至9時的繁忙時間在整個巴士服務網

絡內，向繁忙方向開出之實際班次，與時間表預定開行班次的比例。於2016年，九巴的車隊運作能力為99.41%。

巴士車隊及提升車隊質素

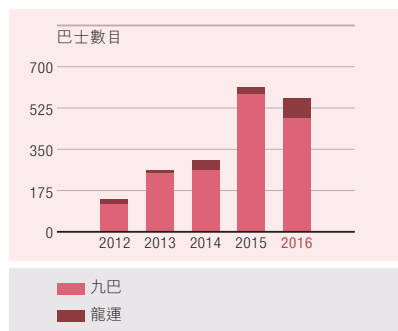
九巴銳意不斷創新，令車隊更現代化。九巴於1997年與巴士供應商合作，為香港引進全球首部可供輪椅上落的超低地台雙層巴士。現時車隊內大部分已為超

低地台巴士，非低地台巴士將於2017年內全數退役，讓有需要的乘客出行更方便。九巴一直為車隊引進不同年代的先進技術及環保設計的巴士，為乘客提供各種創新功能，包括車上電子報站系統。此外，九巴將於2017年在車隊安裝免費的Wi-Fi無線上網，吸引乘客選乘九巴。

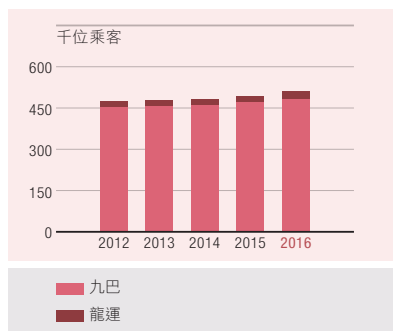


九巴繼續作出投資，購置集最新安全、環保及設計特色於一身的新巴士

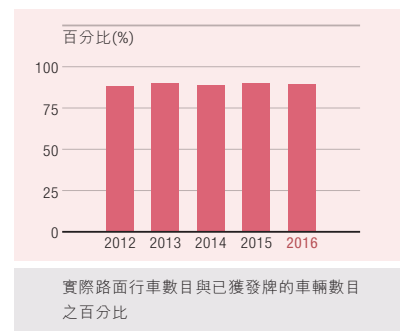
車隊引入新巴士數目



於12月31日之車隊總載客量



車隊運用 - 九巴





我們承諾締造更理想的環境，不斷投資於符合歐盟廢氣排放標準的環保巴士。我們於2009年引進歐盟第五代雙層巴士，是亞洲第一間引進的公共巴士公司（即使

當時的法例只要求新註冊的柴油車符合歐盟第四代排放標準），彰顯我們在環保巴士服務的領導地位。現時車隊內歐盟第三代或以前的巴士將於五年內全數退役，更計劃訂購歐盟第六代空調雙層巴士，並於2018年投入服務。

於2016年，九巴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，共添置483部全新歐盟第五代超低地台雙層空調巴士。於2016年12月31日，九巴共營運3,920部已獲發牌之空調巴士（包括3,756部雙層巴士和164部單層巴士）。另外，九巴已訂購了279部歐盟第五代空調雙層巴士、10部電動單層巴士和5部超級電容單層巴士，將於2017年付運。

為應付龐大需求的路線提供較高的載客量，九巴自2014年起購置了154部12.8米長的巴士，全數已於2016年或之前投入服務。這款12.8米長的巴士的載客量比12米長的版本增加超過一成，而燃料效率和可靠度，與12米長的版本相同。

巴士服務網絡

於2016年年底，九巴共營辦384條巴士路線。九巴因應營運環境的變化，包括新鐵路落成、人口轉變和再分佈及新道路落成等，不斷檢討各條巴士路線。九巴根據新的需求重新分配資源，提升巴士網絡的效率及競爭力，不但可以確保長遠的可持續發展，更有利開拓具增長潛力的新市場。

繼西港島線於2014年年底通車後，港鐵觀塘線延線及南港島線（東段）也於2016年第四季通車，部份乘客往來紅磡、何文田及港島南區由乘搭路面交通工具改乘鐵路。面對乘客流失，九巴與其他持份者共同努力下，已開始陸續落實路線重組，把巴士資源調配到其他路線提高使用效益。這不但有助紓緩交通擠塞外，還可透過減少路邊廢氣改善環境管理，更可確保巴士網絡的持續發展和財政穩健。

九巴車隊	空調雙層巴士	空調單層巴士	巴士總數
於2016年1月1日	3,717	172	3,889
年內添置	483	0	483
年內廢置	(444)	(8)	(452)
於2016年12月31日	3,756	164	3,920



2016年，九巴及龍運推出九巴路線與龍運機場巴士路線轉乘優惠計劃

我們於2016年落實了58項重組路線方案，提高整個路線網絡的協同效應，為廣大乘客提供以下效益：

- 消除因路線重疊而造成的浪費；
- 騰出資源重新投入具增長潛力的地區；
- 重整過於迂迴的路線；
- 利用新公路基建來開闢全新的特快路線；

○ 透過巴士轉乘計劃提供更強的路線接駁。

2015年年中，政府就安達臣道發展區路線組合招標，九巴於2015年11月獲通知中標。有關路線因應發展區的人口增長速度由2016年第二季起分階段開展服務。第一條路線213M已於2016年6月開辦，接載安達邨居民來往藍田鐵路站。為方便安達邨居民往返尖沙咀及佐敦一帶，九巴於7月開辦213X特快循環線。另外，新路

線214亦已於8月中開始服務，途

經安達來往油塘及長沙灣（甘泉街），除服務安達邨居民外，該線亦讓藍田碧雲道的居民直達九龍西及黃大仙。此外，中秀茂坪途經安達臣道發展區前往旺角的213D循環線亦已於8月下旬投入服務。餘下安達臣道發展區往來港島及新界的路線亦將於2017年投入運作。

巴士路線推擴

九巴及龍運由2016年11月19日起，推出龍運機場巴士「A」線與九巴路線轉乘優惠計劃，車費可節省高達6元。讓更多九巴乘客可轉乘龍運路線前往機場。

為提升不同路線的形象，九巴於2016年12月為6號線設立「特色購物遊」的主題。大部分行駛此路線的巴士都配有醒目的藍色裝飾，方便較少乘搭此路線的乘客

(包括遊客) 識別。另外，路線的報站系統除常設的廣東話、普通話及英語廣播外，於個別訊息亦提供日語及韓語資訊。此外，路線亦設有包括多種語言的小冊子，方便乘客來往各區。九巴正計劃於2017年推展更多主題路線。

九巴亦於2016年11月至2017年1月期間推出「即日回程八折車資折扣優惠計劃」的短期票價優惠。

車廠

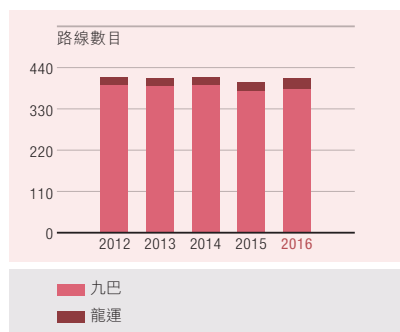
九巴位於九龍灣、沙田、荔枝角及屯門的四個主要車廠，為巴士車隊提供日常保養及維修服務，另外十個較小型的車廠提供停泊及小規模的保養服務，而位於屯門的九巴總修中心則提供全面的巴士維修服務。九巴不斷提升車廠設施，確保維持高水平的服務質素及生產力。

服務九巴及龍運巴士的主要車廠

車廠	服務地區／ 車廠主要用途	樓面面積 (平方呎)	於2016年 12月31日 服務的巴士數目	開始 運作年份	備註
九巴車廠：					
九龍灣車廠	九龍東	768,038	1,051	1990	該車廠用地於1986年按市價向政府以私人協約批地方式購入
沙田車廠	新界東、北	720,005	1,113	1988	該車廠用地於1984年在公開拍賣會上投得
荔枝角車廠	九龍西、南	648,946	884	2002	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用#
屯門車廠	新界西	148,961	872	1979	該車廠用地於1974年在公開拍賣會上投得
九巴總修中心	巴士總修	380,915	不適用	1983	該車廠用地於1979年按市價向政府以私人協約批地方式購入
龍運車廠：					
小濠灣車廠	大嶼山	82,422	242	1998	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用#
總數		2,749,287	4,162		

根據短期租約，租金按市場價格向香港特區政府支付。

於12月31日之路線數目



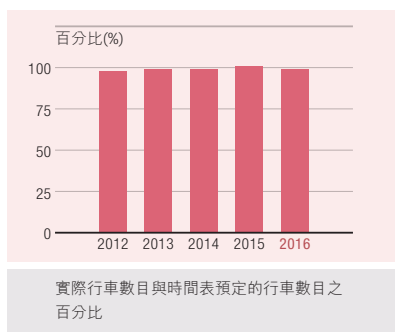
資訊科技的應用

集團採用資訊科技來提升效率和加強溝通。九巴透過一個連接2,012部個人電腦和152部伺服器的高速網絡，將辦公室、車廠、巴士總站及顧客服務中心之間的運作綜合起來。我們利用47套電腦應用程式來維持高水平的顧客服務，以及加強日常巴士營運、人力資源管理及財務管理。以下是本公司應用的一些主要電腦系統：

巴士到站時間預報系統

集團內部研發的巴士到站時間預報服務已全面覆蓋九巴及龍運所有常規路線，使九巴和龍運成為香港首兩間全線提供此項服務的巴士公司。乘客可透過巴士總站及巴士站的顯示屏，以及App 1933智能手機應用程式及九巴和龍運網頁，獲取巴士到站資訊。

時間表的成效 – 九巴



綜合巴士服務資訊顯示系統

現時共有57個巴士總站安裝了綜合巴士服務資訊顯示系統，為乘客提供巴士路線目的地、開出時間、車費和重大交通事故等資訊。

電子報站系統

九巴及龍運車隊全線裝設了電子報站系統。該系統以廣東話、英語及普通話廣播，並透過發光二極管顯示屏展示下一個巴士站的名稱。此外，該系統亦會廣播安全提示和巴士服務訊息。

站務管理系統

現時共有190個巴士總站安裝站務管理系統，以便管理日常巴士運作。當車長出示個人化八達通卡報到時，系統便會顯示下一個開出時間及特別指示。

交通運作管理系統

交通運作管理系統根據香港特區政府制訂的工作指引，為8,000多名車長進行派更工作。系統能準確記錄巴士停泊位置，簡化派更程序。

巴士車內監察系統

巴士車內監察系統提供車長的駕駛表現報告，以供車廠和部門進行分析，目的是以乘客的安全和舒適度為著眼點，提升車長的駕駛水平。

車務資訊管理系統

車務資訊管理系統簡化了處理交通意外、道路擠塞及天氣狀況等由九巴電訊組記錄的車務運作資料，以便更快速準確地向車廠及各有關部門發放訊息。

智能手機應用程式升級

我們在2016年9月推出全新版本的智能手機應用程式App 1933，讓乘客可以掌握更全面和個人化的巴士路線資訊及預計到站時間，使行程更有預算。App 1933以全新介面登場，功能更智能化和個人化。首頁會自動顯示慣常乘搭的巴士路線，及身處位置已標籤的附近巴士站的巴士路線資料，讓乘客可以一目了然。此外，還讓乘客可收藏經常前往的地點如

家、公司和學校等，只要一按地點，便會根據現時身處位置而即時尋找最快到達的巴士路線。在眾多功能之中，最貼心的要算是路線搜尋，只要乘客輸入要前往的目的地，程式便會立即顯示在附近巴士站的所有路線，包括每條路線預計到達目的地的所需時間、車資及所需步行距離，選好想乘搭的路線後，便可顯示有關巴士的預計到站時間。如果需要轉乘其他巴士，程式還會立即計

算出扣除轉乘優惠後的車資總費用。此外，我們正透過App 1933為九巴6號線及108號線試驗提供即將抵站巴士載客情況的資訊。



香港專營公共巴士業務

龍運自 1997 年 6 月 1 日起營辦往返新界、香港國際機場及北大嶼山的專營公共巴士服務。其服務範圍目前包括機場、東涌、香港迪士尼樂園、昂坪 360 纜車、亞洲國際博覽館等地區。



龍運巴士有限公司 （「龍運」）

為了向乘客提供更優質機場巴士服務，龍運A系列機場巴士進行大革新，以簇新的標誌、車隊外貌、車廂設計及車長形象，為乘客帶來更舒適、更精彩及更有預算的旅程。新一代龍運機場巴士已於2016年6月投入服務。

表現承諾

龍運不斷檢討本身的巴士服務和巴士維修保養計劃，確保巴士車隊維持最高水平的安全和效率。龍運採用兩項重要表現指標，即機械可靠性和車隊運作能力來檢視營運表現。機械可靠性指標是指每部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障。



車隊運作能力指標是指早上7時至9時的繁忙時間在整個巴士服務網絡內，向繁忙方向開出之實際班次，與時間表預定開行班次的比例。於2016年，龍運巴士的機械可靠性達到48,137公里：1；而車隊運作能力則達到102.28%。

龍運於2012年11月取得ISO 9001:2008品質管理系統證書。龍運於2015年順利通過認證續期審核，其認證獲延長三年至2018年9月，彰顯其致力提供卓越的巴士服務。



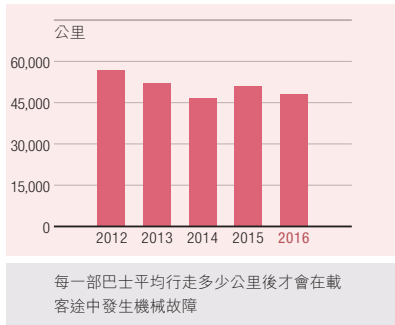
龍運推出全新車長制服，並革新巴士外貌

2016年，龍運A系列機場巴士進行大革新，以簇新的標誌、車隊外貌、車廂設計及車長制服，為乘客帶來更舒適愉快的旅程。



龍運 A 系列機場巴士裝置配合人體工學原理的座椅、免費 Wi-Fi 無線上網、USB 充電插座、寬敞行李架，以及巴士到站時間顯示屏

機械可靠性 — 龍運



車隊運作能力 — 龍運



巴士車隊及提升車隊質素

新標誌沿用龍運鮮明及富活力的「橙色」為主色，以中文「龍」字和英文「LWB」組成，概念與姊妹公司——九巴一脈相承，為兩家巴士公司建立更清晰的聯繫。全新的龍運巴士，巴士內外以暖灰色、卡其色配搭橙色為主，視覺對比舒服，車內設施豪華，如座椅設計採用人體工學原理，讓乘客坐得更舒適。上層車廂則以加強空間感的設計。車內更配備免費Wi-Fi半小時無線上網、USB充電插座、座椅雜誌網袋、寬闊行李架、大型巴士到站時間顯示屏、透光度低的玻璃窗等，讓乘客能夠親身體驗媲美飛機航班的豪華享受。

新的龍運機場巴士由嚴格挑選的精英車長提供親切友善的服務，同時更換上全新橙配深灰為主色的制服，款式與九巴車長制服採取同一風格，與全新龍運車隊形象極配之餘，亦象徵兩間公司的緊密關係。

龍運於2016年引進了82部全新歐盟第五代超低地台空調雙層巴士。於2016年12月31日，龍運共營運242部超低地台空調雙層巴士，全部可供輪椅上落，並設有電子報站系統。為配合客運需求的增長，其中有42部為12.8米長的巴士，提供更高的載客能力。

龍運空調雙層巴士車隊	巴士總數
於2016年1月1日	190
年內添置	82
年內廢置	(30)
於2016年12月31日	242

此外，龍運已訂購19部歐盟第五代超低地台空調雙層巴士和四部電動單層巴士，將於2017年付運。新巴士絕大部分採用優質設計，並計劃投入現有或新闢的機場巴士路線。

巴士服務網絡

2016年年底，龍運營運28條路線。為配合乘客需求的增長和對服務

水平的更高期望，龍運在機場巴士路線一共加開35部巴士。此外，一部巴士用於擴展E33P的服務時間。

龍運於2016年分階段重新規劃各區的機場巴士路線網絡，新增多條路線，及加強多條路線至全日服務，班次更提升至每20-30分鐘一班，讓乘客的旅程更有預算。

在新界西，龍運於7月增設機場巴士路線A37往來洪水橋、天水圍及於8月擴展A36至全日服務，提供全日機場巴士服務往來元朗。在屯門區，龍運於8月加強A33至全日服務，讓居民全日均能乘坐機場巴士路線直達香港國際機場，當中部分A33的班次更擴展至黃金海岸。

在荃灣及葵青區，除了於8月增設A31P服務荃灣和深井一帶之外，龍運於12月推出A32機場巴士路線及整合A31線讓葵涌和荃灣的居民均能直達香港國際機場，並服務青衣南和青衣北的居民。



龍運的網絡覆蓋人口不斷增長的東涌



龍運已加強通宵機場巴士服務，以應付不斷增長的需求

在新界東，龍運於6月加強機場巴士路線A43P（機場－粉嶺）的服務，讓乘客能全日從機場往來新田，並於8月新增機場巴士路線A47X，讓大埔的居民全日均能乘坐機場巴士路線前往香港國際機場。

為滿足不斷增加的午夜抵港航空旅客及夜班或早班機場員工的交通需求，龍運於8月及9月分別加強深宵機場巴士路線NA33和NA34

往返屯門、元朗及天水圍。龍運亦於12月增設三條深宵機場巴士路線NA40、NA41和NA43，分別服務沙田／馬鞍山、大圍及上水／粉嶺。

龍運致力為所有乘客維持高水平的網絡覆蓋及服務質素，同時尋求方法滿足旅遊及消閒業不斷增長的客運需求。龍運將繼續貫徹使命，為乘客提供最為有效、直接及便利的巴士服務。

龍運及九巴由2016年11月19日起，推出龍運機場巴士「A」線與九巴路線轉乘優惠計劃，車費可節省高達6元。讓龍運的乘客能透過九巴覆蓋廣闊的網絡往來機場。

車廠

龍運位於小濠灣的車廠，提供日常巴士保養、加油、巴士清洗及停泊服務。該車廠安裝了污水處理系統，確保排放至公眾污水排放系統的污水質素符合法定要求。

安全及顧客服務

龍運的巴士均定期接受徹底檢查，確保維持最高的運作標準。駕駛導師細心監察車長的駕駛表現及顧客服務態度，並定期舉行安全簡介會和向所有車長派發安全備忘。此外，龍運舉行優質服務推廣活動，以肯定及獎勵員工的優秀表現。

為提供有助乘客規劃行程的實時班次資料，龍運為其所有常規服務路線推出智能手機應用程式，提供預計到站時間資料和其他主要的巴士服務資訊。為方便乘客搜尋路線資訊，龍運網站也會提供預計到站時間資料，就像指定車站的顯示屏一樣。

手機程式App 1933以全新介面登場，功能更智能化，首頁會自動顯示慣常乘搭的巴士路線，及身處位置已標籤的附近巴士站的巴士路線資料，讓乘客可以一目了然。此外，版面設有不同圖示，讓乘客可收藏經常前往的地點如家、公司和學校等，只要一按地點，便會根據現時身處位置而即時尋找最快到達的巴士路線。

龍運於2016年9月10日至2017年1月7日期間推出「即日第二程優惠計劃」，凡即日乘搭第二程A系列／第二程E系列，可享八折／九折車資優惠。這項短期票價優惠是按照與政府協議有關回饋乘客之安排而實施。

環境保護

龍運深明環保的重要性，並繼續投資於符合歐盟環境部長理事會嚴格廢氣排放標準的環保巴士。於2016年，龍運為車隊引進82部全新歐盟第五代巴士，令其所佔車隊巴士數目比例提高至79%。此外，龍運的歐盟第二代及歐盟第三代巴士已全部加裝柴油微粒過濾器，以減少粒狀物排放。為進一步改善空氣質素，龍運車隊自2010年起全面採用含硫量近乎零的柴油。

龍運巴士車廂空調系統的靜電空氣過濾功能，大大改善了車廂的空氣質素，而全環保驅動系統則有效地減少燃油耗用量和廢氣排放量。

為改善路邊空氣質素，香港特區政府已撥出港幣1.8億元予本港專營巴士營運商，包括龍運，用以採購總共36部電動巴士於不同路線試行，以評估這些巴士在不同運作環境下的表現。根據該計劃，龍運已獲香港特區政府資助購置四部單層電動巴士。香港特區政府已批准該四部巴士的採購安排，其中一部已運抵本港並正進行內部測試。